



온라인피해 없는 세상, 모두가 행복한 대한민국

2023년 온라인피해상담사례집



일러두기

1. 이 사례집은 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지 온라인피해365센터에 접수된 온라인서비스 피해상담 사례를 기반으로 작성되었습니다.
2. 피해상담은 상담 신청인(피해자)의 입장에서 기술되었으므로, 피해 내용의 사실관계는 실제와 일부 다를 수 있습니다.
3. 소개된 상담사례에서 특정 인물이나 업체명 등의 식별 가능한 정보는 삭제 또는 비식별화 하였으며, 피해 내용과 상담내용은 특정사건이 드러나지 않도록 작성하였습니다.
4. 여러 유형이 혼합된 온라인서비스 피해 유형의 경우, 가장 큰 비중을 차지하는 피해유형으로 분류하였습니다.
5. 이 사례집에 언급되는 유관기관의 명칭은 사례집 구성에 따라 일부분 통용되는 약어로 사용하였습니다.
6. 이 사례집에 소개된 사례와 유사한 피해상황의 경우에도 세부적인 피해내용과 상황 등에 따라 대처방안은 달라질 수 있음을 유의하여야 합니다.

※ 개별 상담사례와 관련된 세부사항은 온라인피해365센터(☎142-235)에 문의하시기 바랍니다.

※ 본 사례집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의 「2023년 온라인피해상담 사례집」이라고 밝혀주시기 바랍니다.

발간사



김 홍 일

방송통신위원회 위원장



사례집을 통해 국민들이
피해를 사전에 예방하고
신속한 피해 해결에
도움이 되기를



안녕하십니까? 방송통신위원회 위원장 김홍일입니다.

지난해에 이어 <2023년 온라인피해상담사례집>을 발간하게 되었습니다.

이번 사례집에는 2023년 한 해 동안 다양한 유형으로 접수된 피해사례와 상담 내용 등 총 100여 건을 선별하여 수록하였으며, 유사 피해에 대한 예방법과 대처방법, 피해지원 기관 및 제도 안내, 관련 판례와 법률정보 등 피해구제에 유용한 정보를 함께 실었습니다.

2022년 문을 연 온라인피해365센터는 온라인 상의 각종 피해에 대해 1:1 도우미 방식으로 심층상담을 진행하고 사후관리까지 꼼꼼히 챙기는 원스톱 피해구제 지원센터로서 온라인서비스 분야 피해 상담의 중심 기관으로 자리잡기 위해 끊임없이 노력해 왔습니다.

대국민 공모를 통해 명칭을 선정(‘온라인피해365센터’ 大賞)하고 국민과 함께 첫발을 내딛은 이후, 카카오 서비스 장에 대한 범정부 지정 신고센터까지 그 역할을 확대하였으며, 유관기관과의 공동협약(MOU) 체결을 통해 피해구제 협력기반을 마련하였습니다.

개소 1주년을 맞아 개최한 슬로건 공모전에서 ‘온라인피해 없는 세상, 모두가 행복한 대한민국(大賞)’이라는 모토가 정해졌고, 상담신청 본인인증 수단 확대, 상담 만족도 조사기능 등 피해상담 지원시스템 고도화를 추진해 국민들이 상담센터를 보다 편리하고 안전하게 이용하고, 서비스에 만족할 수 있도록 개선해 나가고 있습니다.

지난 한 해 동안 총 1,811건의 피해상담건 중 「재화 및 서비스」 관련 피해가 796건(44.0%)으로 가장 많았고, 뒤이어 「사이버금융범죄 등」 434건(24.0%), 「통신」 326건(18.0%), 「권리침해」 191건(10.5%), 「콘텐츠」 25건(1.4%), 「불법 콘텐츠」 19건(1.0%) 등의 순으로 다양한 피해가 나타나 이에 대한 피해구제 지원을 위해 최선을 다해왔습니다.

특히, 사후관리·심층상담 강화로 사례집에 수록된 것처럼 국민 등의 칭찬 사례가 크게 늘어나는 등 만족도가 높아졌습니다.

본 사례집이 온라인 상의 피해를 사전에 예방하고 신속한 피해 해결에 도움이 되기를 기대합니다.

앞으로도 방송통신위원회는 온라인피해365센터가 보다 실효성 있는 대국민 상담창구가 될 수 있도록 기능을 강화해 나가면서, 온라인서비스 이용자 보호 체계 전반의 발전과 국민권익 증진을 위해 최선을 다하겠습니다. 감사합니다.

2024년 1월

방송통신위원회 위원장 김 홍 일

Contents



개요

- 1. 온라인피해365센터 소개 11
 - 1) 추진 배경 및 경과 11
 - 2) 피해상담 신청 방법 및 절차 12
 - 3) 기대효과 14
- 2. 온라인서비스 피해 유형 16
 - 1) 계약 유형 16
 - 2) 비계약 유형 17



온라인서비스 피해상담 현황

- 1. 상담 접수현황 21
 - 1) 피해 유형별 접수현황 21
 - 2) 채널별 상담 접수현황 24
 - 3) 성별 상담 접수현황 25
 - 4) 연령대별 상담 접수현황 26
- 2. 상담 처리현황 27
 - 1) 상담 유형별 처리현황 27
 - 2) 피해지원 유관기관 안내(연계)현황 28
 - 3) 사후관리 처리현황 30



III 피해상담 사례

1. 계약 유형	35
1) 재화 및 서비스(C2C)	35
2) 재화 및 서비스(B2C)	48
3) 통신	79
4) 콘텐츠	108
2. 비계약 유형	121
1) 권리침해	121
2) 사이버금융범죄 등	141
3) 불법콘텐츠	154
4) 디지털성범죄	168
5) 사이버폭력	173



IV 부 록

1. 온라인피해상담 사례 목록표(100건)	177
2. 이용자 상담후기(칭찬 한마디)	183
1) 카카오톡 칭찬글	183
2) 국민신문고 칭찬글	186
3. 온라인서비스 피해지원(이용자보호) 관련 법령	189

Contents

표목차

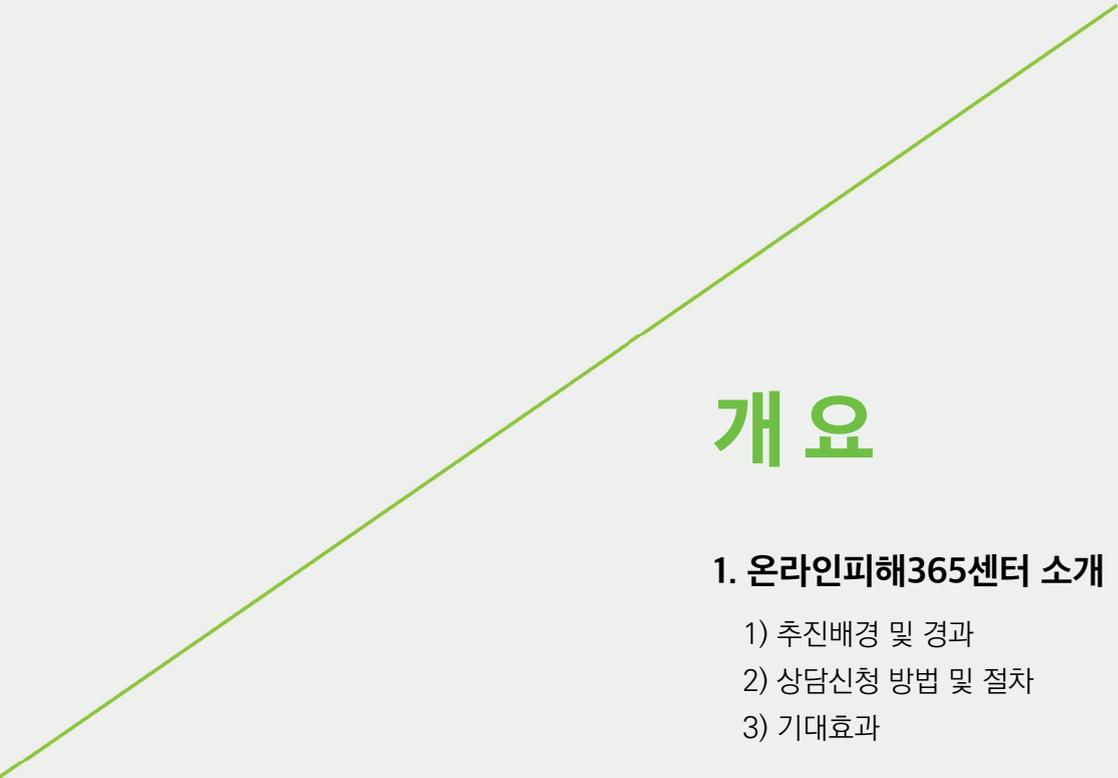
〈표 1-1〉 온라인피해365센터 구축·운영 경과	11
〈표 1-2〉 온라인피해365센터 전화번호 및 상담시간 안내	12
〈표 1-3〉 카카오톡·홈페이지 상담시간 및 이용 안내	13
〈표 1-4〉 계약 분야 피해 유형	16
〈표 1-5〉 비계약 분야 피해 유형	17
〈표 2-1〉 피해 유형별 상담 실적(1.1.~12.31.)	21
〈표 2-2〉 피해 유형별 주요 빈발 사례(1.1.~12.31.)	22
〈표 2-3〉 2023년 주요 피해사례 및 유관·소관 기관	22
〈표 2-4〉 채널별 접수현황(1.1.~12.31.)	24
〈표 2-5〉 성별 상담 접수현황(1.1.~12.31.)	25
〈표 2-6〉 연령대별 상담 접수현황(1.1.~12.31.)	26
〈표 2-7〉 상담 유형별 처리현황(1.1.~12.31.)	27
〈표 2-8〉 피해지원 유관기관 안내현황(1.1.~12.31.)	29
〈표 2-9〉 피해상담 사후관리 처리현황(1.1.~12.31.)	30

그림목차

[그림 1-1] 카카오톡 상담방법	12
[그림 1-2] 온라인피해365센터 피해상담 절차도	14
[그림 1-3] 온라인피해365센터 운영 기대효과	15
[그림 2-1] 피해 유형별 상담 접수(1.1.~12.31.) 및 전년 대비 접수 추이	21
[그림 2-2] 채널별 상담 접수 분포도(1.1.~12.31.)	24
[그림 2-3] 성별 상담 접수 분포도(1.1.~12.31.)	25
[그림 2-4] 연령대별 상담 접수 분포도(1.1.~12.31.)	26
[그림 2-5] 상담 유형별 처리 분포도(1.1.~12.31.)	28
[그림 2-6] 피해지원 유관기관 안내 분포도(1.1.~12.31.)	29
[그림 2-7] 사후관리 처리 분포도(1.1.~12.31.)	30

2023년 온라인피해상담사례집





개요

1. 온라인피해365센터 소개

- 1) 추진배경 및 경과
- 2) 상담신청 방법 및 절차
- 3) 기대효과

2. 온라인서비스 피해 유형

- 1) 계약 유형
- 2) 비계약 유형

1

온라인피해365센터 소개

1) 추진 배경 및 경과

코로나19로 인한 경제 전반의 비대면화와 디지털 전환이 가속화되며, 온라인 기반 비대면 활동이 급속도로 증가하고 새로운 유형의 온라인서비스도 계속 나타나고 있다. 이에 따라 발생하는 이용자의 피해는 온라인 특성상 매우 급속하게 확산되고, 피해 사안에 따라 회복이 어려운 경우도 있으므로 신속하고 실효성 있는 대처가 중요하다.

그러나, 온라인서비스 피해 유형이 매우 다양하고 복잡하기 때문에 행정적·사법적으로 방대한 지식과 비용이 소요되어 개인이 스스로 대응하기에는 한계가 있다.

또한, 온라인서비스 관련 제도·정책이 소관에 따라 기관별로 흩어져 있고 일부 사각지대도 존재하여, 온라인상의 피해 전반에 대한 체계적이고도 통합적인 대응 기관의 필요성이 제기되었다.

이에, 방통위는 온라인서비스가 국민의 삶 전반에 미치는 영향을 고려하고, 국민들의 피해 예방과 신속한 대처 및 이용 불편을 최소화하기 위해 온라인피해365센터를 구축·운영하게 되었다.

<표 1-1> 온라인피해365센터 구축·운영 경과

주요 내용	일정
국민참여예산 확보(국민 평가에서 '上'등급을 받음)	'21.12.
사업 수행기관 공모 및 선정	'22.01. ~ '22.02.
상담센터 사무공간 조성	'22.03. ~ '22.04.
상담원 인력 확보 및 교육	'22.04. ~ '22.05.
대국민 상담센터 명칭공모전 개최('온라인피해365센터' 大賞 선정)	'22.05.
온라인피해365센터 개소(개소식) 및 홈페이지 오픈, 상담개시	'22.05.31.
온라인피해상담지원시스템 오픈, 대국민 온라인상담 서비스 개시	'22.10. ~
온라인서비스 이용자 피해지원을 위한 유관기관 공동협약(MOU) 체결	'22.12.29.
2022 온라인피해상담사례집 발간	'23.01.31.
온라인서비스피해지원협의회(정기회의) 운영	'23.03. ~
대국민 슬로건 공모전 개최('온라인 피해없는 세상, 모두가 행복한 대한민국' 大賞 선정)	'23.06. ~ '23.10.
온라인피해상담지원시스템 이중화 및 기능개선	'23.08. ~ '23.12.
국민참여예산 집행현장 모니터링 국민 참여단 방문	'23.11.14.

2) 피해상담 신청 방법 및 절차

방송통신위원회와 한국정보통신진흥협회는 다양한 온라인서비스 피해와 관련한 일원화된 상담창구인 온라인피해365센터(☎142-235)를 2022년 5월 31일 개소하고, 온라인서비스 피해유형과 대처방안 등 종합정보를 제공하는 대국민 홈페이지를 함께 오픈하였으며, 2022년 10월 20일 온라인피해상담지원 시스템 구축을 완료하여 온라인 시스템으로도 상담이 가능하도록 했다.

온라인피해365센터는 온라인서비스 이용 과정에서 발생한 다양한 피해에 대해, 국민에게 관련 정보를 제공하여 신속하고 체계적으로 피해에 대응할 수 있도록 안내하고, 관련 피해지원 기관을 연계하여 적절한 조치를 받을 수 있도록 지원하고 있다. 현재 총 6명의 상담원이 전화·홈페이지·카카오톡·우편으로 상담을 진행하고 있다.

또한, 상담 후 사후관리를 희망하는 이용자들에게는 상담종료 이후 다시 연락하여, 피해지원 경과를 확인하고 추가적인 도움이 필요한 사항에 대해 지원하는 등 1:1 도우미 역할을 하고 있다.

가. 피해상담 신청

온라인서비스 피해상담 신청은 전화, 카카오톡 채널, 우편을 이용하거나, 온라인피해365센터 홈페이지(www.helpos.kr)에서 '온라인 상담'을 신청하고 처리상태를 조회할 수 있다.

① 전화상담

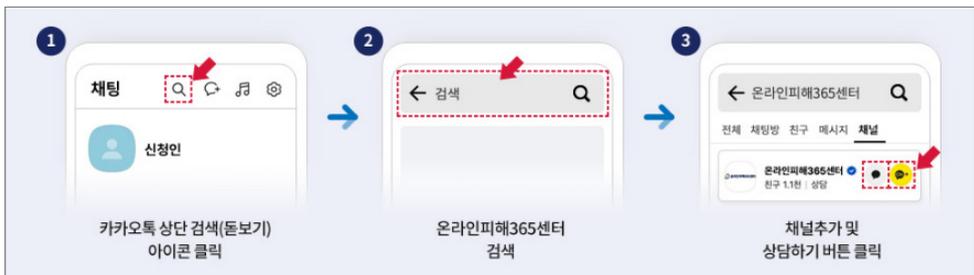
<표 1-2> 온라인피해365센터 전화번호 및 상담시간 안내

전화번호	상담가능시간	비 고
국번없이 142-235 (전국대표번호, 수신자부담)	09:00 ~ 12:00 13:00 ~ 18:00	※ 토요일 및 공휴일 제외

② 카카오톡 상담

- 카카오톡 어플을 통해 온라인피해365센터 채널 추가 후 상담할 수 있다.

[그림 1-1] 카카오톡 상담방법



③ 온라인 상담

- 홈페이지 www.helpos.kr '온라인 상담 신청' 메뉴 또는 바로가기를 선택하여 본인인증 후 상담을 신청하고, 답변을 조회할 수 있다.

<표 1-3> 카카오톡·홈페이지 상담시간 및 이용 안내

구 분	상담조회 및 답변 확인
상담 접수 및 조회	365일 24시간 신청 및 조회가능
답변 가능 시간	상담 접수일로부터 1일(토·일요일 및 공휴일 제외)내 답변

④ 우편상담

- 온라인서비스피해 상담신청서를 작성하여 우편으로 신청할 수 있다.
- ※ 우편 신청 : (06254) 서울 강남구 도곡로 135, 수유빌딩 2층 온라인피해365센터

나. 피해상담 절차

온라인피해365센터는 신청인이 전화, 카카오톡, 홈페이지, 우편 등을 통해 피해상담을 신청하면, 접수 후 피해 내용을 확인하고 피해 유형을 분류한다.

상담원은 해당 사건과 관련한 약관이나 법률 등을 검토하고, 소관기관과 기관별 피해지원 방법 등의 대응방안을 확인하여 신청인에게 안내하는 한편, 심층상담을 통해 신청인이 피해에 체계적으로 대응할 수 있도록 지원한다.

또한, 상담이 종료된 이후 3일 이내(1차) 및 15일 이내(2차)에 사후관리를 진행하여, 신청인의 피해 대처 상황을 확인하고 추가적인 대응방안을 확인하여 안내하거나 후속조치를 지원한다.

① 온라인서비스 피해상담 신청

- 온라인서비스 이용 중 피해를 입은 신청인이 전화, 카카오톡, 홈페이지, 우편 등으로 피해상담을 신청하는 단계이다.

② 피해상담 접수 및 피해유형 분류

- 상담원이 신청인에게 피해발생 일시, 장소(URL, 사이트명), 피해내용 등을 확인하고 피해유형을 분류(일반/심층)하는 단계이다.

③ 소관기관 및 대응방안 확인

- 상담원이 피해 내용과 유형에 따라 관련 법령 및 소관기관, 기관별 피해지원 방법 등 대응방안 등을 확인하는 단계이다.

④ 대응방안 안내 및 이용자 피해지원

- 소관기관이 명확한 경우 해당기관과 피해지원 절차 등을 안내하고, 소관이 불분명하거나 복합적인 경우 심층상담 진행 및 대응방안 제공 등 이용자 피해지원 역할을 수행하는 단계이다.

⑤ 모니터링 및 사후관리

- 신청인의 피해구제 진행 여부 모니터링, 추가적인 요청 사항 확인 및 후속조치 지원 등 사후 관리하는 단계이다.

[그림 1-2] 온라인피해365센터 피해상담 절차도



3) 기대효과

① 종합상담창구 역할

- 온라인에서 발생하는 모든 피해에 대해 소관을 구분하지 않고 일원화된 상담창구 역할을 수행함으로써 이용자 편의를 도모한다.

② 협력체계 구축 대응

- 여러 소관기관이 연계된 복합적인 피해 발생 건에 대해 정부·유관기관·민간 협단체 등과의 협력체계를 구축하여 공동 대응한다.

③ 전문적 상담제공

- 사각지대·新유형 온라인서비스 피해 대처방안에 대한 정보가 부족할 경우, 협의회 운영 및 법률·행정적 자문을 통해 전문적 피해지원을 수행한다.

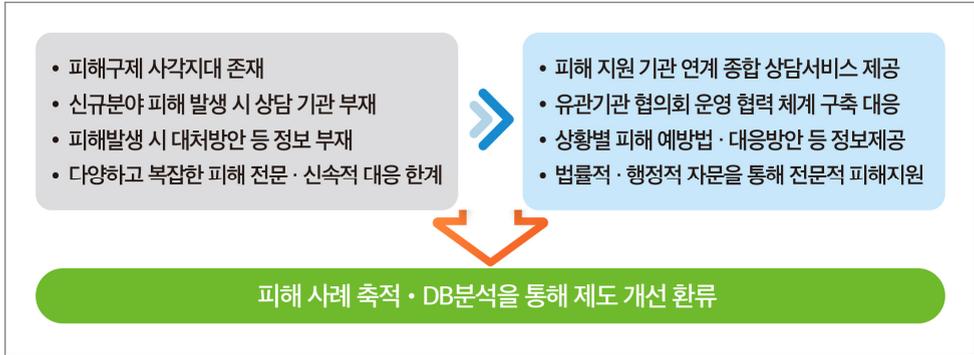
④ 신속대응 솔루션 제공

- 다양한 피해 유형과 사례를 기반으로 온라인서비스 피해 예방과 대처방안에 대한 종합정보를 제공하고 신속한 이용자 피해 해결 솔루션을 제공한다.

⑤ 제도개선 환류

- 온라인피해365센터의 피해사례 축적 및 상담 DB의 심층적 분석을 통해, 온라인서비스 이용자 피해지원 정책 방향 수립 등 제도개선을 도모한다.

[그림 1-3] 온라인피해365센터 운영 기대효과



2

온라인서비스 피해 유형

온라인서비스 피해는 일정한 법률 효과의 발생을 목적으로 두 사람의 의사를 표시하는 계약 유무에 따라 '계약' 유형과 '비계약' 유형으로 구분하였다.

다만, 피해를 '계약'과 '비계약'의 두 범주로 나누는 것은 분류상의 수월함을 위한 것으로, 실제 이용자의 피해는 두 분야가 동시에 혹은 복합적으로 결합되어 발생할 수 있음을 유의해야 한다.

'계약' 유형 피해는 피해 유형에 따라 재화 및 서비스, 통신, 콘텐츠 등으로 분류하였으며, '비계약' 유형 피해는 권리침해, 불법콘텐츠, 디지털성범죄, 사이버금융범죄 등, 사이버폭력으로 분류하였다.

1) 계약 유형

'재화 및 서비스' 유형은 온라인상에서 일반소비재 및 유·무형 서비스를 거래하는 과정에서 발생하는 피해와 개인 간 물품·서비스 등의 온라인 거래에서 발생하는 피해이며, '통신' 유형은 유·무선 통신 서비스의 가입·이용·품질 등과 관련하여 발생하는 피해이다. '콘텐츠' 유형은 온라인상의 콘텐츠 구독 및 이용 등과 관련하여 발생하는 피해이다.

<표 1-4> 계약 분야 피해 유형

대분류	중분류	소분류
① 재화 및 서비스 [개인 간 거래 포함]	청약	청약철회 및 중도해지 거부/지연, 법정대리인 미동의, 과도한 위약금 등
	계약 불안전 이행	재화/서비스 미공급, 일방적 계약취소, 표시된 것과 다른 상품 공급 등
	광고/표시	정보제공(표시) 미흡, 과대광고, 허위매물, 후기/리뷰 조작 등
	가격	표시된 것과 달리 할인 미적용, 대납 불이행, 가격 이외 추가 부담 요구 등
	결제	자동 유료전환, 결제수단 강요 등
	품질	제품 불량 및 이에 따른 추가 피해 등
	AS	AS 거부/지연, 수리 후 동일 하자 발생, 품질보증기간 내 수리비 청구 등
	반품/환불	반품 과정의 분실, 반품 후 환불 지연, 결제 수단 이외의 환불 등
② 통신	안전	위해물품 등
	가입	명의도용, 가개통, 법정대리인의 동의 없는 계약, 청약 철회 거부/제한 등
	단말	공시 및 추가지원금 미게시, 지원금과 연계한 개별계약 체결, 25%요금할인 미제공 등
	요금	요금불만, 가입요금제, 수신자 부담, 회수대행 관련 피해 등

대분류	중분류	소분류
② 통신	품질	통신품질, 서비스 장애 등
	이용	서비스 이용제한, 약관변경 및 관련 중요사항 미고지·허위고지, 멤버십 등
	해지	해지 거부/지연 및 관련 중요사항 미고지·허위고지 등
③ 콘텐츠	청약	청약철회 거부/지연, 중도 해지 거부 지연, 과도한 위약금 부과 등
	광고/표시	정보제공(표시) 미흡, 과대광고 등
	이용	콘텐츠 미공급, 자동연장, 자동결제, 사용자의 이용제한 등
	가격	부당한 요금청구 등
	품질	콘텐츠 부실/불량, 접속장애로 인한 피해 등
	개인정보	개인정보 유출 등
	기타	콘텐츠 제작/계약 미이행 등

2) 비계약 유형

‘권리침해’ 유형은 온라인상의 명예훼손 등 권리침해와 관련된 피해이며, ‘불법콘텐츠’ 유형은 온라인 상에서 유통되는 불법적인 콘텐츠와 관련된 피해이다. ‘디지털성범죄’ 유형은 디지털 매체를 이용하여 발생하는 성범죄 관련 피해이며, ‘사이버금융범죄 등’ 유형은 정보통신망을 통해 발생하는 범죄와 관련된 피해이다. ‘사이버폭력’ 유형은 온라인상의 학교폭력 또는 직장 내 괴롭힘·성희롱 등과 관련된 피해이다.

<표 1-5> 비계약 분야 피해 유형

대분류	중분류	소분류
① 권리침해	사생활침해·명예훼손	사실 적시, 거짓 적시 등
	지식재산권침해	저작권 침해, 지식재산권 침해, 상표권 침해 등
	개인정보침해	개인정보 부당처리, 목적외 이용, 부당한 앱 접근권한 설정 등
	이용권침해	서비스 중단 장애, 계정 정지 등
② 불법콘텐츠	유해정보	불래·혐오·잔혹 콘텐츠, 차별·비하·욕설 콘텐츠 등
	유통금지콘텐츠	청소년 유해 매체물, 음란물, 스토킹, 불법 식·의약품 등
	불법광고	불법스팸, 불법물 광고, 불법금융 등
③ 디지털 성범죄	음란행위	성희롱 등 성적 불쾌감 유발
	불법영상물의 촬영·유포	아동·청소년(19세 미만) 피해자
	편집·합성·가공물의 제작·유포	편집·합성·가공물의 제작·유포
	협박·강요 및 피해자 신원 노출	협박·강요 및 피해자 신원 노출
④ 사이버 금융범죄 등	정보통신망침해	정보통신망침해 등
	정보통신망이용범죄	피싱, 파밍, 스미싱, 메모리해킹, 몸캠피싱 등
⑤ 사이버폭력	학교폭력	사이버학교폭력
	직장 내 괴롭힘	사이버 직장 내 괴롭힘·성희롱 등

2023년 온라인피해상담사례집





온라인서비스 피해상담 현황

1. 상담 접수현황

- 1) 피해 유형별 상담 접수현황
- 2) 채널별 상담 접수현황
- 3) 성별 상담 접수현황
- 4) 연령대별 상담 접수현황

2. 상담 처리현황

- 1) 상담 유형별 처리현황
- 2) 피해지원 유관기관 안내(연계)현황
- 3) 사후관리 처리현황

1

상담 접수현황

1) 피해 유형별 접수현황

2023년 온라인피해365센터에 접수된 피해상담 건수는 총 1,811건으로, 피해유형별로는 「재화 및 서비스」 796건(44.0%), 「사이버금융범죄 등」 434건(24.0%), 「통신」 326건(18.0%), 「권리침해」 191건(10.5%), 「콘텐츠」 25건(1.4%), 「불법콘텐츠」 19건(1.0%), 「디지털성범죄」 18건(1.0%), 「사이버폭력」 2건(0.1%) 순으로 접수되었다.

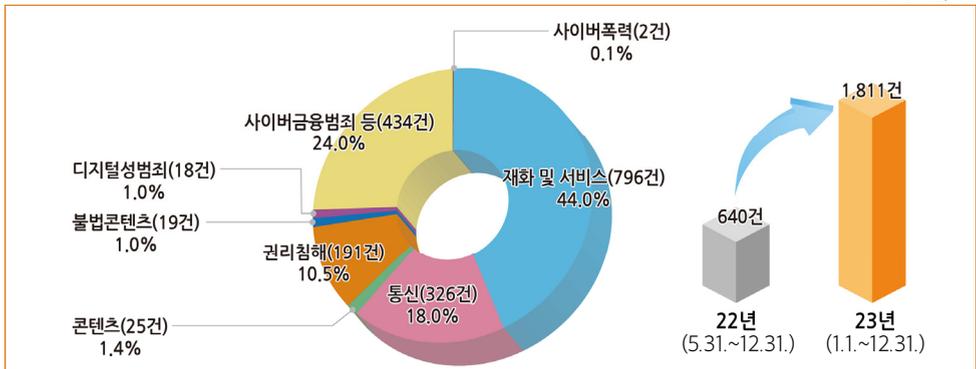
<표 2-1> 피해 유형별 상담 실적(1.1.~12.31.)

(단위 : 건)

구 분	건수	비율	주 요 내 용
재화및서비스	796	44.0%	소비재·유무형서비스 청약, 품질, A/S, 가격, C2C거래 등 관련 피해
통신	326	18.0%	통신서비스 가입·이용·해지 등 관련 피해
콘텐츠	25	1.4%	영상·게임·앱 등 관련 청약, 가격, 품질, 광고 등 관련 피해
권리침해	191	10.5%	사생활침해, 명예훼손, 지식재산권침해, 개인정보침해 등
불법콘텐츠	19	1.0%	유해정보, 유통금지콘텐츠, 불법광고, 불법스팸 등
디지털성범죄	18	1.0%	불법영상물 촬영·유포, 음란행위, 성매매 알선 등
사이버금융범죄 등	434	24.0%	해킹, 피싱·스미싱, 사이버사기 등
사이버폭력	2	0.1%	사이버 학교폭력, 사이버 직장 내 괴롭힘·성희롱 등
합 계	1,811	100.0%	

[그림 2-1] 피해 유형별 상담 접수(1.1.~12.31.) 및 전년 대비 접수 추이

(단위 : 건, %)



- ▶ '22년 상담건수 대비 재화 및 서비스(+21.5%p) 유형이 증가하였고, 통신(-10.8%p), 사이버금융범죄 등 (-4.6%p), 권리침해(-4.3%p) 유형은 각각 감소하였음.
- ※ ['22년 통계] ① 통신 184건(28.8%), ② 사이버금융범죄 등 183건(28.6%), ③ 재화 및 서비스 144건(22.5%), ④ 권리침해 95건(14.8%), ⑤ 콘텐츠 20건(3.1%), ⑥ 디지털성범죄 10건(1.6%), ⑦ 불법콘텐츠 4건(0.6%)

주요 빈발 사례로는 △정보통신망에서의 보이스피싱, 스미싱 등을 통한 사이버금융범죄(367건), △소비자간 거래(C2C) 재화·서비스 미공급 등 계약 불이행(356건), △통신서비스 가입 시 중요사항 미고지·허위고지(127건), 부당가입·명의도용(107건), △게임·대출·상거래 분야 SNS·앱·모바일 상 개인정보침해 등(54건)의 순으로 나타났다.

<표 2-2> 피해 유형별 주요 빈발 사례(1.1.~12.31.)

(단위 : 건)

구 분	주 요 내 용 (유형 내 빈발사례 건수 및 비율)
재화및서비스	① C2C거래에서의 재화·서비스 미공급 등 계약 불이행(356건, 44.7%) ② C2C거래에서의 청약/철회 거부·지연(95건, 11.9%)
통신	① 통신서비스 가입 시 중요사항 미고지·허위고지(127건, 39.0%) ② 통신서비스 명의도용 가입·이용(107건, 32.8%)
콘텐츠	① 법정대리인 동의 없는 콘텐츠 서비스 청약(8건 32.0%) ② 콘텐츠 제공 서비스의 청약철회 거부·지연(6건, 24.0%)
권리침해	① 개인정보 훼손·침해·누설(54건, 28.3%) ② 개인정보 수집 사기(51건, 26.7%)
불법콘텐츠	① 불법 스팸 문자 수신(12건, 63.2%),
디지털성범죄	① 온라인상에서의 성희롱 등 성적 불쾌감 유발(8건, 44.4%)
사이버금융범죄 등	① 보이스피싱, 스미싱 등을 통한 사이버금융범죄(367건, 84.6%) ② 사기·피싱 사이트 등을 통한 사이버 사기(64건, 14.7%)
사이버폭력	① SNS를 통한 직장 내 괴롭힘(2건, 100.0%)

<표 2-3> 2023년 주요 피해사례 및 유관·소관 기관

구 분	주요 피해사례	주요 유관·소관 기관
재화 및 서비스 (796건)	- 해외쇼핑몰 배송 미이행 - 인터넷 쇼핑물 배송 미이행, 환불 거부 - 인터넷 강의 서비스 계약 불이행 - 온라인 광고대행업체 계약 불이행	- 국제거래소비자포털 피해상담 - 1372소비자상담센터 피해상담 - 서울시전자상거래센터 피해상담
[C2C: 598건]	- 피싱(사기)사이트 결제 피해 - 온라인 중매, 투자·펀딩 서비스 불만족	- 경찰청 사이버범죄 신고시스템 신고 - 온라인광고분쟁조정위원회 조정신청 - 공정거래위원회 민원접수
[B2C: 198건]	- 과도한 위약금 부과 - 개인 간 거래 계좌이체 후 연락두절 - 개인 간 거래 하자상품·가품 판매 - 개인 간 기프트콘·상품권 사기 판매	- 대한법률구조공단 법률상담 - 피해관련고객센터 문의·민원접수 - 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 조정신청 - 더치트 사기의심 계좌 및 판매자 조회

구 분	주요 피해사례	주요 유관·소관 기관
통신 (326건)	<ul style="list-style-type: none"> - 이동전화 명의도용 가입·이용 - 통신요금 불만, 품질 불만족 - 통신 결합상품 해지 위약금 불만 - 이동전화 가입시 중요사항 미고지 - 지원금과 연계한 개별계약 체결 	<ul style="list-style-type: none"> - 통신분쟁조정위원회 조정신청 - 통신민원조정센터 조정신청 - 통신사 및 경찰서 명의도용 신고 - 이동전화불공정행위신고센터 신고 - 명의도용방지서비스(Msafer) 신청 - 과학기술정보통신부 민원접수 - 개인정보포털 명의도용내역 확인
콘텐츠 (25건)	<ul style="list-style-type: none"> - 허위정보 TV프로그램 신고 - 게임 앱 결제 후 환불 거절 - 영상플랫폼 채널 계정정지 - 서비스 사용기간 경과 후 자동결제 - 미성년자·노약자 소액결제 - 온라인게임 계정 도용으로 계정정지 	<ul style="list-style-type: none"> - 방송통신심의위원회 심의 신청 - 통신분쟁조정위원회 조정신청 - 콘텐츠분쟁조정위원회 조정신청 - 피해관련고객센터 문의·민원접수 - 1372소비자상담센터 피해상담 - 대법원 전자소송
권리 침해 (191건)	<ul style="list-style-type: none"> - 가입한 적 없는 사이트 가입 - 온라인 사이트 계정 해킹 - 초상권 침해 영상 식재요청 - 홈페이지 회원정보 유출 - 포털사이트 악성리뷰 삭제요청 - 신문기사 명예훼손 주장 - 본인 동의 없는 영상촬영 - SNS사진 도용 및 불법광고 - 동의 없는 게시물 저작권 침해 	<ul style="list-style-type: none"> - KISA 인터넷보호나라 해킹 신고 - 방송위 명예훼손분쟁조정 신청 - 방송위 권리침해정보 심의 요청 - 포털사이트 신고센터 신고 - 경찰청 사이버범죄 신고시스템 신고 - 언론중재위원회 상담 - 개인정보분쟁조정위원회 상담 - 디지털성범죄피해자 원스톱지원센터 상담 - 한국저작권보호원 상담
불법 콘텐츠 (19건)	<ul style="list-style-type: none"> - 불법스팸 광고문자 수신 - 스팸성 주식리딩방 가입 문자 수신 - 온라인 스톱킹 유발 댓글 작성 - 피싱·스미싱 앱을 통한 악성코드 설치 	<ul style="list-style-type: none"> - KISA 불법스팸 신고센터 신고 - 방송통신심의위원회 불법·유해정보 신고 - 통신사고고객센터 불법스팸 차단 - 명의도용방지서비스(Msafer) 신청
디지털 성범죄 (18건)	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 성적수치심 유발 대화 - SNS 사진 불법사이트 도용 및 음란물 유포 - 본인사진 합성 음란물로 유출 협박 - SNS에서의 개인정보 유출 및 협박 	<ul style="list-style-type: none"> - 경찰청 사이버범죄 신고시스템 신고 - 디지털성범죄 피해지원센터 상담 - 방송통신심의위원회 불법·유해정보 신고 - 한국인터넷진흥원 털린내정보 찾기 확인
사이버 금융범죄 등 (434건)	<ul style="list-style-type: none"> - 연애빙자 사기(연애빙자사기) - 유사 투자자문회사 입금 후 손실 발생 - 보이스피싱·스미싱에 의한 명의도용 및 금전피해 - 불법대출 및 명의도용 - 가상화폐 거래소 사칭 사기 - 피싱 사이트·앱 결제 사기 - 재택알바 공고 및 피싱 사이트 입금 사기 - 불법광고 문자 발송으로 인한 발신정지 	<ul style="list-style-type: none"> - 경찰청 사이버범죄 신고시스템 신고 - 국정원 연애 빙자 사기 관련 신고 - 금감원 유사투자자문업 신고 - 개인정보노출자사고예방시스템 등록 - 명의도용방지서비스(Msafer) 신청 - 대한법률구조공단 상담 - 신용회복위원회 상담 - 개인정보포털 e프라이버시 클린서비스 활용 - 계좌정보통합관리시스템 지급정지 시스템
사이버 폭력 (2건)	<ul style="list-style-type: none"> - SNS를 통한 직장내 괴롭힘 - SNS를 통한 성희롱 및 명예훼손 	<ul style="list-style-type: none"> - 고용노동부 직장내 괴롭힘 센터 상담 - 한국산업안전보건공단 직업트라우마센터 상담

2) 채널별 상담 접수현황

접수 채널별로는 유선전화 상담이 647건(35.7%), 홈페이지 온라인상담이 622건(34.3%), 카카오톡 채널 상담이 542건(30.0%) 순으로 확인되었다. 유선전화 상담 중에서는 「사이버금융범죄 등」 상담이, 홈페이지와 카카오톡 상담은 「재화 및 서비스」 관련 피해 상담이 가장 많았다.

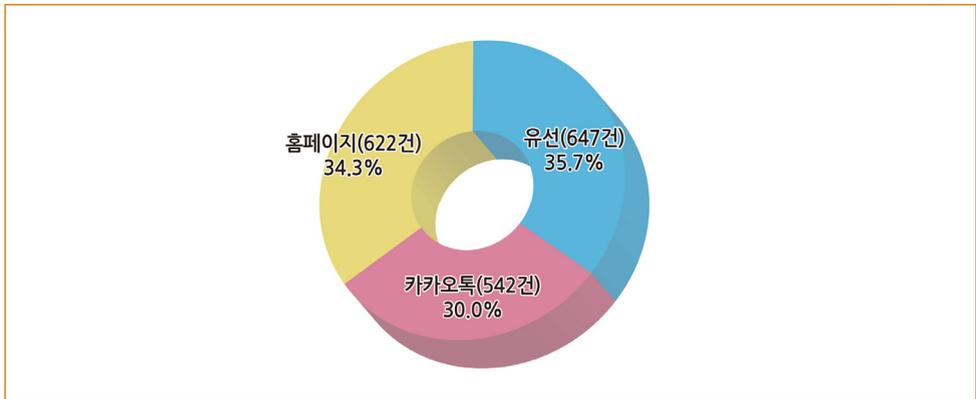
<표 2-4> 채널별 접수현황(1.1.~12.31.)

(단위 : 건)

구 분	접수(계)		유 선		홈페이지		카카오톡	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
재화및서비스	796	44.0%	170	26.3%	364	58.5%	262	48.3%
통신	326	18.0%	163	25.2%	94	15.1%	69	12.7%
콘텐츠	25	1.4%	12	1.9%	6	1.0%	7	1.3%
권리침해	191	10.5%	87	13.4%	48	7.7%	56	10.3%
불법콘텐츠	19	1.0%	10	1.5%	2	0.3%	7	1.3%
디지털성범죄	18	1.0%	5	0.8%	5	0.8%	8	1.5%
사이버금융범죄 등	434	24.0%	199	30.8%	103	16.6%	132	24.5%
사이버폭력	2	0.1%	1	0.1%	-	-	1	0.1%
합 계	1,811 (100%)		647 (35.7%)		622 (34.3%)		542 (30.0%)	

[그림 2-2] 채널별 상담 접수 분포도(1.1.~12.31.)

(단위 : 건, %)



- ▶ '22년 상담건수 대비 유선전화 상담(-17.1%p)은 감소하고, 홈페이지(+13.5%p), 카카오톡(+3.6%p) 상담이 각각 증가하였음.

※ ['22년 통계] ① 유선전화 338건(52.8%), ② 카카오톡 169건(26.4%), ③ 홈페이지 133건(20.8%)

3) 성별 상담 접수현황

성별로는 여성(848건, 46.8%)과 남성(782건, 43.2%) 모두 「재화 및 서비스」 유형이 가장 많았으며, 여성은 온라인 쇼핑물 구매상품 품질불만·환불거부 사례가, 남성은 중고거래 사이트 전자제품 등 물품 미배송·거래사기 사례가 많았다. 여성의 경우 「사이버금융범죄 등」 유형의 비중이 남성에 비해 다소 높게(여성 26.3%, 남성 19.3%) 나타났으나, 남성은 「통신」 유형의 비중이 여성에 비해 매우 높게(남성 25.4%, 여성 12.7%) 나타났다.

<표 2-5> 성별 상담 접수현황(1.1.~12.31.)

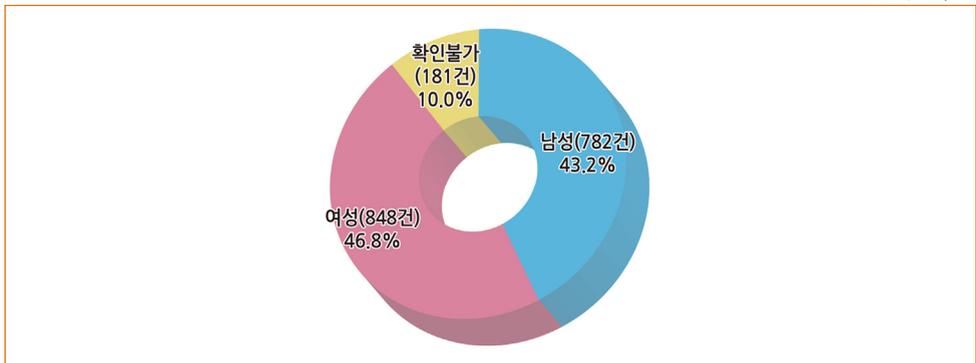
(단위 : 건)

구 분	접수 (계)		여 성		남 성		확인불가	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
재화및서비스	796	44.0%	392	46.2%	333	42.6%	71	39.2%
통신	326	18.0%	108	12.7%	199	25.4%	19	10.5%
콘텐츠	25	1.4%	11	1.3%	12	1.5%	2	1.1%
권리침해	191	10.5%	99	11.7%	72	9.2%	20	11.0%
불법콘텐츠	19	1.0%	4	0.5%	7	0.9%	8	4.4%
디지털성범죄	18	1.0%	10	1.2%	7	0.9%	1	0.6%
사이버금융범죄 등	434	24.0%	223	26.3%	151	19.3%	60	33.1%
사이버폭력	2	0.1%	1	0.1%	1	0.2%	-	-
합 계	1,811 (100%)		848 (46.8%)		782 (43.2%)		181 (10.0%)	

※ 확인불가 : 카카오톡 접수건 중 성별 확인이 되지 않는 경우

[그림 2-3] 성별 상담 접수 분포도(1.1.~12.31.)

(단위 : 건, %)



- ▶ '22년 대비 여성(-1.9%p)과 남성(-2.3%p) 모두 소폭 감소하였고, 확인불가(+4.2%p)는 증가하였음.
- ※ ['22년 통계] ① 여성 312건(48.7%), ② 남성 291건(45.5%), ③ 확인불가 37건(5.8%)

4) 연령대별 상담 접수현황

연령별로는 20대 347건(28.7%), 30대 337건(27.9%), 40대 256건(21.2%), 50대 151건(12.5%), 10대 63건(5.2%), 60대 이상 54건(4.5%)의 순으로 나타났다. 60대 이상 연령대는 이동전화 가입 시 중요사항 미고지 등 「통신」 유형이 가장 많았으며, 20대~30대는 전자제품 거래 관련 「재화 및 서비스」 유형이, 40대~50대는 의류제품 거래 관련 「재화 및 서비스」 유형이 다수를 차지하였다.

<표 2-6> 연령대별 상담 접수현황(1.1.~12.31.)

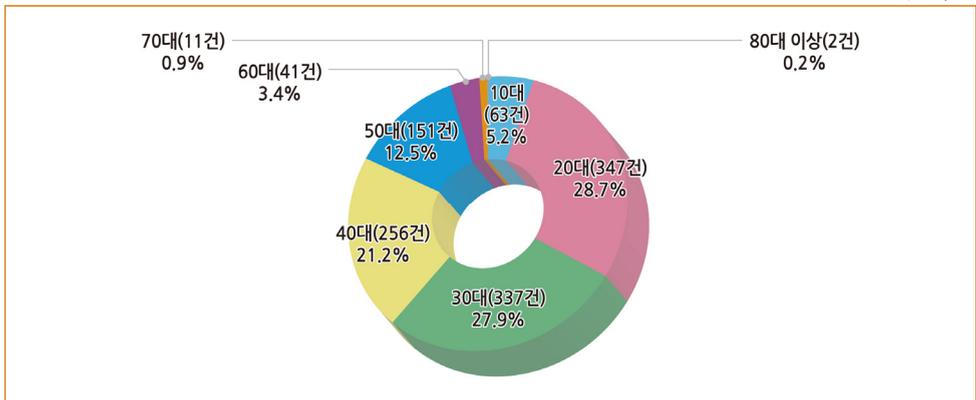
(단위 : 건)

구분	합계	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대	80대 이상
재화및서비스	591	47	197	176	107	51	11	2	-
통신	215	3	42	56	53	41	13	5	2
콘텐츠	16	-	3	5	5	3	-	-	-
권리침해	118	7	28	35	29	15	3	1	-
불법콘텐츠	6	-	3	2	1	-	-	-	-
디지털성범죄	11	1	6	1	2	1	-	-	-
사이버금융범죄 등	249	5	68	61	59	40	13	3	-
사이버폭력	2	-	-	1	-	-	1	-	-
합계	1,208	63	347	337	256	151	41	11	2
비율	100%	5.2%	28.7%	27.9%	21.2%	12.5%	3.4%	0.9%	0.2%

※ 전체상담 중 신청인의 연령대가 확인된 1,208건을 분석

[그림 2-4] 연령대별 상담 접수 분포도(1.1.~12.31.)

(단위 : 건, %)



- ▶ '22년 대비 10대 비중은 증가(+2.6%p)하였고, 60대 이상의 비중은 감소(-3.0%p) 하였음.
- ▶ '22년에는 30대>20대>40대 순이었으나, '23년에는 20대>30대>40대 순으로 많이 접수됨.
 ※ ['22년 통계] ① 30대 91건(29.7%), ② 20대 84건(27.5%), ③ 40대 58건(19.0%), ④ 50대 42건(13.7%), ⑤ 60대 19건(6.2%), ⑥ 10대 8건(2.6%), ⑦ 70대 3건(1.0%), ⑧ 80대 1건(0.3%)

2

상담 처리현황

1) 상담 유형별 처리현황

상담 유형별 처리는 심층상담이 1,680건(92.8%), 일반상담이 131건(7.2%)으로, 심층상담 1,680건 중에는, 소비자간 거래(C2C)를 포함한 「재화 및 서비스」 유형이 754건(44.9%), 「사이버금융범죄 등」 398건(23.7%), 「통신」 관련 피해가 321건(19.1%) 순으로 많았고, 일반상담 131건 중에는, 「재화 및 서비스」 유형이 42건(32.1%)으로 가장 많았다. 심층상담은 주로 금전적인 피해와 연관되어 즉각적인 대처와 추가 피해확산 방지가 필요하거나, 여러 소관 기관이 연계된 피해 유형들에 대해 처리되었다.

<표 2-7> 상담 유형별 처리현황(1.1.~12.31.)

(단위 : 건)

구 분	접수 (계)		심층상담*		일반상담**	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율
재화및서비스	796	44.0%	754	44.9%	42	32.1%
통신	326	18.0%	321	19.1%	5	3.8%
콘텐츠	25	1.4%	21	1.3%	4	3.1%
권리침해	191	10.5%	157	9.3%	34	26.0%
불법콘텐츠	19	1.0%	10	0.6%	9	6.9%
디지털성범죄	18	1.0%	17	1.0%	1	0.8%
사이버금융범죄 등	434	24.0%	398	23.7%	36	27.5%
사이버폭력	2	0.1%	2	0.1%	-	-
합 계	1,811 (100%)		1,680 (92.8%)		131 (7.2%)	

* 소관기관이 불명확하거나 여러 소관기관 복합 또는 방통위 소관 업무와 관련이 있는 피해에 대한 상담

** 소관기관이 단일하고 대처방안이 명확한 피해에 대한 상담

[그림 2-5] 상담 유형별 처리 분포도(1.1~12.31.)

(단위: 건, %)



- ▶ '22년 대비 심층상담이 증가(+13.3%p)하였고, 일반상담은 감소(-13.3%p) 하였음.
※ ['22년 통계] ① 심층상담 509건(79.5%), ② 일반상담 131건(20.5%)

심층상담 주요 사례

- 사례 1** 언론에 본인이 동의하지 않은 사진이 게시되어 인터넷 뉴스에 검색 → 언론중재위원회 중재신청, 방송통신심의위원회 삭제요청, 대한법률구조공단 법률상담, 한국인터넷자율정책기구 신고 등 안내·연계
- 사례 2** 보이스피싱으로 본인명의 통신회선 개통 및 불법대출, 소액결제 등 피해 → 명의도용방지서비스 등록, 통신민원조정센터 접수, 금융결제원 계좌통합관리시스템 조회, 금융감독원 개인정보 노출자 등록 등 안내·연계
- 사례 3** 자신의 사진을 음란물에 합성하여 광고 → 해당 SNS플랫폼 고객센터 신고, 디지털성범죄피해자 지원센터 상담, 방송통신심의위원회 삭제요청 및 정보제공 청구, 경찰청 사이버수사국 신고 등 안내·연계
- 사례 4** SNS 투자 광고에서 추천하는 앱 설치 후 거래, 출금불가 등 피해 → 금융감독원 불법금융신고센터 신고, 경찰청 사이버수사국 신고, 대한법률구조공단 법률상담 등 안내·연계

2) 피해지원 유관기관 안내(연계)현황

피해상담 과정에서 총 5,656회 유관기관을 안내(연계)하여, 피해상담 접수건별 평균 3.1개의 유관기관을 안내하였다. 주로 안내한 기관은 피해관련 고객센터 787회(13.9%), 경찰청 748회(13.2%), 대한법률구조공단 669회(11.8%) 순으로 나타났다.

<표 2-8> 피해지원 유관기관 안내현황(1.1~12.31.)

(단위 : 건)

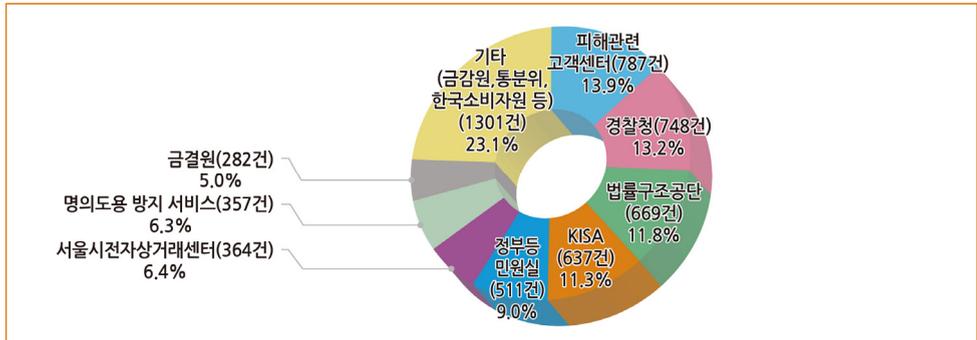
구 분	합계	피해관련 고객센터	경찰청	법률구 조공단	KISA	정부등 민원실	서울시전자 상거래센터	명익도용 방지서비스	금결원
재화및서비스	2,455	277	442	480	345	164	343	1	3
통신	1,118	237	45	5	43	269	5	87	41
콘텐츠	67	10	1	2	1	4	7	-	-
권리침해	530	111	78	62	62	37	3	33	33
불법콘텐츠	38	7	3	3	12	3	-	2	2
디지털성범죄	57	1	15	7	3	4	-	2	1
사이버금융범죄 등	1,387	144	164	110	171	29	6	232	202
사이버폭력	4	-	-	-	-	1	-	-	-
합 계	5,656	787	748	669	637	511	364	357	282
비 율	100%	13.9%	13.2%	11.8%	11.3%	9.0%	6.4%	6.3%	5.0%

구 분	금감원	통분위	한국 소비자원	방심위	통신민원 조정센터	불공정행위 신고센터	콘분위	기타*
재화및서비스	6	-	137	2	-	1	3	251
통신	32	180	55	-	48	57	-	14
콘텐츠	-	12	14	-	-	-	14	2
권리침해	27	-	2	52	1	-	1	28
불법콘텐츠	1	-	1	3	-	-	-	1
디지털성범죄	2	-	-	9	-	-	-	13
사이버금융범죄 등	195	27	5	2	17	-	-	83
사이버폭력	-	-	-	-	-	-	-	3
합 계	263	219	214	68	66	58	18	395
비 율	4.6%	3.9%	3.8%	1.2%	1.2%	1.0%	0.4%	7.0%

* 기타 : 국정원, 디지털성범죄지원센터, 인터넷자율정책기구, 온라인광고분쟁조정위원회, 개인정보분쟁조정위원회 등

[그림 2-6] 피해지원 유관기관 안내 분포도(1.1~12.31.)

(단위 : %)



3) 사후관리 처리현황

전체상담 1,811건 중 신청인의 사후관리 미동의·단순문의의 383건(21.1%)을 제외한 1,428건(78.9%)이 사후관리 대상이었으며, 진행완료 1,203건(사후관리 대상 중 84.2%), 연락부재 225건(사후관리 대상중 15.8%)으로 처리되었다. 온라인피해365센터는 최초상담에서 사후관리까지 평균 4~5회의 상담을 진행하여, 신청인이 소관기관을 통해 피해구제 조치를 잘 받고 있는지 또는 안내한 대처방안에 따라 잘 진행되고 있는지를 확인하여 필요시 추가 대처방안을 안내하는 등 1:1 도우미 형태로 지원하고 있다.

<표 2-9> 피해상담 사후관리 처리현황(1.1.~12.31.)

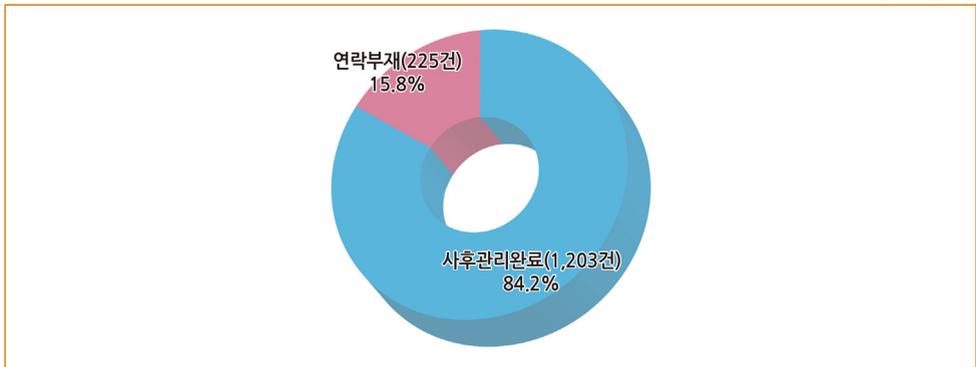
(단위 : 건)

구 분	총 접수건수	사후관리 대상	사후관리 처리현황		비대상 (미동의/단순문의)	
			진행완료	연락부재		
재화및서비스	796	662	557	105	134	
통신	326	279	234	45	47	
콘텐츠	25	18	17	1	7	
권리침해	191	142	110	32	49	
불법콘텐츠	19	7	6	1	12	
디지털성범죄	18	12	12	0	6	
사이버금융범죄 등	434	306	265	41	128	
사이버폭력	2	2	2	-	-	
계	합 계	1,811	1,428	1,203	225	383
	비 율	-	100.0%	84.2%	15.8%	-

* 연락부재 : 사후관리를 위해 연락하였으나 2회 이상 부재

[그림 2-7] 사후관리 처리 분포도(1.1.~12.31.)

(단위 : 건, %)

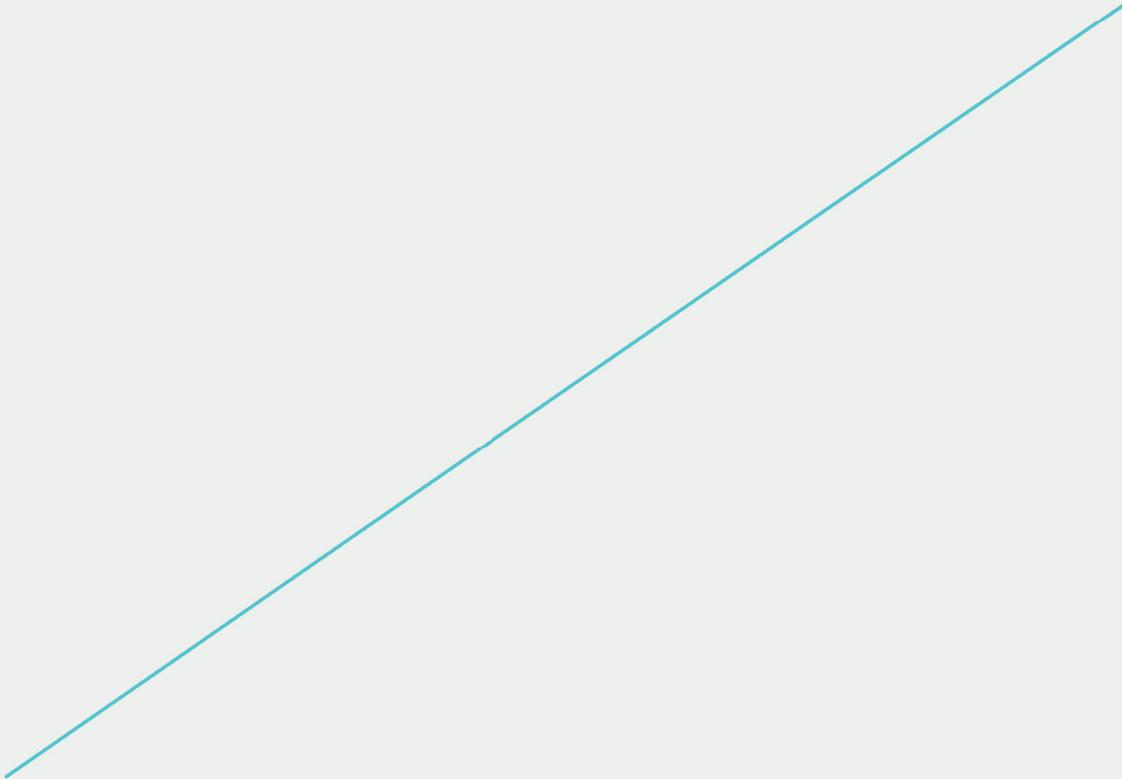


- ▶ '22년 상담실적 대비, 사후관리 대상 중 진행완료 비율이 7.5%p 증가(76.7%→84.2%)하였음.
- ※ ['22년 통계] 사후관리 대상 514건 중, ① 진행완료 394건(76.7%), ② 연락부재 120건(23.3%)

사후관리 처리현황 중 주요 피해지원 사례

-  **사례 1** 신청인 동의 없이 온라인 뉴스에 신청인의 사진이 게시되어 언론사에 삭제 요청한 결과, 해당 사진이 모두 교체되었고, 뉴스 기사를 공유한 SNS 운영자에게도 알려 모두 수정됨
-  **사례 2** 이전 직장에서 신청인이 근무하지 않은 기간 동안 허위 급여 지급 신고가 되어, 이에 대해 국세청에 확인 후 안내에 따라 관할 세무서에 탈세 신고하여 가산세가 부과됨
-  **사례 3** 연애빙자사기 피해구제 사기로 2차 피해를 당해 본인 카드로 결제된 피해 금액에 대해, 카드사 할부철회권 주장 및 더치트(사기피해정보공유앱) 확인, 경찰로 안내(연계)하여 카드 취소 등 피해를 차단
-  **사례 4** 동영상 플랫폼에서 신청인이 근무중인 OO학교를 검색하면 음란물이 게시되어 있어 해당 플랫폼 사업자 신고센터에 신고하여 게시된 음란물이 영구 삭제됨
-  **사례 5** 통신 판매점에서 계약 당시 안내와 다르게 고가 요금제로 개통이 되어, 통신사 고객센터 및 통신분쟁조정위원회를 통해 요금제 변경 및 과납부 요금 환불 등 조치됨
-  **사례 6** SNS사진에서 신청인 사진을 도용하여 음란물을 판매하는 사이트 및 SNS채널이 확인되어, 방송통신심의위원회 민원 접수를 통해 음란물 사이트 IP차단 및 SNS채널이 영구 삭제됨

2023년 온라인피해상담사례집



피해 상담 사례

1. 계약 유형

- 1) 재화 및 서비스(C2C)
- 2) 재화 및 서비스(B2C)
- 3) 통신
- 4) 콘텐츠

2. 비계약 유형

- 1) 권리침해
- 2) 사이버금융범죄 등
- 3) 불법콘텐츠
- 4) 디지털성범죄
- 5) 사이버폭력

1

계약 유형

1) 재화 및 서비스(C2C)

사례01.

중고거래로 판매한 제품에 하자가 있다며 환불해달라고 하는데 어떻게 하나요?



피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼을 통해 000만원 상당의 택을 제거하지 않은 니트 가디건을 판매했는데 구매자가 제품을 받은 후 단추의 진주 장식이 떨어져 있다며 환불을 요구합니다. 판매 전에 미처 확인하지 못한 부분인데 판매자인 저에게 보상이나 환불의 책임이 있는지 궁금합니다.”



상담내용(상담원)

“지난 6월에 「중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약」에서 발표한 공정한 중고거래를 위한 자율준수 가이드라인 안내에 따르면 판매자가 준수할 사항에는 중고거래 플랫폼에 판매 게시글을 작성할 때 기본정보 뿐만 아니라 하자 여부, 하자의 내용 및 정도, 수선 또는 수리 이력 등 또한 기재하도록 권고합니다. 따라서 해당 가이드라인을 참고하셔서 구매자와 협의해 보시되, 구매자와 분쟁이 해결되지 않는 경우 해당 중고거래 플랫폼 고객센터를 통해 분쟁 사실을 공유하시고 중재 요청하셔야 합니다. 합의가 되지 않는다면 전자문서·전자거래 분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr)에 분쟁 조정을 신청하실 수 있습니다. 분쟁 조정으로 해결되지 않아 소송을 하셔야 할 경우 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에 문의하셔서 무료 법률상담을 받을 수 있습니다.”

상담 결과

365센터 상담원 안내에 따라 「자율준수 가이드라인」을 확인해 본 뒤, 신청인 본인 과실을 인정하여 구매자와 단추 수선 비용을 지원하는 것으로 구매자와 합의함.

- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, usr.ecmc.or.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

알아두기 **공정한 중고거래를 위한 자율준수 가이드라인**

제4조(판매자가 준수할 사항)

- ① 판매자는 중고거래 플랫폼에 판매 게시글을 작성할 때 다음 각 호에 따른 거래 물건의 중요정보를 정확하고 구체적으로 기재하고 그 진실성을 확인할 수 있도록 사진 등을 첨부한다. 단, 사진 등 시각적 자료를 첨부함으로써 그 중요정보를 명백히 알 수 있는 경우에 한하여 문자 기재를 생략할 수 있다.
 - 1. 기본정보(브랜드 또는 모델명, 크기, 색상 등 물건의 기본적인 성상을 알 수 있는 정보)
 - 2. 상태(하자 여부, 하자의 내용 및 정도, 수선 또는 수리 이력 등)
 - 3. 가격
 - 4. 위해안전 정보(위해제품 거래 차단을 위하여 기재가 필요한 인증정보 등의 안전 관련 정보)
- ② 판매자는 물건에 관한 구매자의 질문에 성실히 응답하고 충분한 정보를 제공한다.
- ③ 판매자는 거래 방식(대금지급방법, 물건의 배송 또는 전달방법 등. 이하 같다)에 관하여 구매자와 성실히 합의한다.

제5조(구매자가 준수할 사항)

- ① 구매자는 물건을 구매하기 전에 판매 게시글의 내용을 성실히 확인하고, 게시글에 표시되지 않은 중요정보 등은 판매자에게 확인한다.
- ② 구매자는 계약이 체결된 경우 판매자에게 구매대금을 지급하기로 정한 때에 지체없이 그 대금을 지급하여야 하며, 이를 지연할 경우 플랫폼 운영사업자로부터 제재를 받을 수 있다.
- ③ 구매자는 거래 방식에 대하여 판매자와 성실히 합의한다.

제8조(분쟁의 내용 및 사실관계 확인)

- ① 분쟁 신고의 접수일자가 구매자가 물건을 수령한 날로부터 30일이 경과하였을 경우, 플랫폼 운영사업자는 해당 분쟁을 곧바로 외부 기관에 연계할 수 있다.
- ② 구매자가 물건을 수령한 날로부터 30일 이내에 분쟁 신고가 접수되고 신고 내용 자체로 보아 분쟁당사자 일방의 귀책사유가 명백한 경우, 플랫폼 운영사업자는 귀책사유 있는 일방에게 구매대금의 전부 또는 일부 환불 등 그 일방 자신의 거래상 의무를 이행할 것을 권고한다.
- ③ 구매자가 물건을 수령한 날로부터 30일 이내에 분쟁 신고가 접수되고 신고 내용 자체로 보아 분쟁의 소지가 있는 경우, 플랫폼 운영사업자는 분쟁당사자 쌍방의 진술, 사진 또는 동영상 등 분쟁의 사실관계 파악에 필요한 자료를 수집한 후 「중고거래 분쟁해결기준」에 따라 사안을 검토한다.

법률지식 및 판례 **[개인 간(C2C) 거래에서의 청약철회 거부·지연 관련]**

- 일반적으로 C2C 거래(개인간 거래)에는 전자상거래법상 청약철회에 관한 규정이 적용되지 않음. 따라서 C2C 거래에서는 별도의 근거 없이 청약을 철회하거나 계약을 해제하기는 어려우며, 매매 목적물에 하자가 존재하거나 계약의 중요한 부분에 착오가 있는 경우 등에 한하여 계약을 해제 또는 취소할 수 있음.
- 매매의 목적물에 하자가 있는 경우 하자가 있는 사실을 과실 없이 알지 못한 매수인은 매도인에 대하여 하자담보책임을 물어 계약을 해제하거나 손해배상을 청구할 수 있음(민법 제581조, 제580조, 제575조).
- 한편 매매계약의 중요한 부분에 대한 착오가 있어 계약을 취소하고자 하는 경우에는 그러한 착오를 한 데에 중대한 과실이 없다는 경우에 한하여 계약을 취소할 수 있음(민법 제109조). 착오로 인한 취소는 하자담보책임이 성립하는 지와는 관계없이 가능함(대법원 2018. 9. 13. 선고 2015다78703 판결).
 - ※ (착오에 대한 중대한 과실 여부 관련 판례) 법원은 매수인이 가품인 도자기를 매수하면서 자신의 골동품 식별 능력과 매매를 소개한 자를 과신한 나머지 고려청자 진품이라고 믿고 소장자를 만나 그 출처를 물어보지 않고 전문적 감정인의 감정을 거치지 아니한 채 그 도자기를 고가로 매수하고 만일 고려청자가 아닐 경우를 대비하여 필요한 조치를 강구하지 아니한 잘못이 있다고 하더라도, 그와 같은 사정만으로는 매수인이 매매계약 체결시 요구되는 통상의 주의의무를 현저하게 결여하였다고 보기는 어려우므로 착오를 이유로 매매계약을 취소할 수 있다고 판시한 바 있음(대법원 1997. 8. 22. 선고 96다26657 판결).

사례02.

중고거래 물품을 받지 못했는데 상대방 연락처를 몰라요.



피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼에서 아기용품을 구매하여 0만원을 입금하고 택배로 받기로 하였는데 앱의 채팅 연락이 두절되었어요. 연락처를 몰라 플랫폼 고객센터에 문의해보니 판매 제재만 할 뿐 개인 연락처를 알려줄 수 없고 경찰에 신고하라는 상황인데, 어떻게 해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“알려주신 판매자 계좌번호를 더치트 앱에서 검색해 보니 피신청인의 휴대전화 번호(00건)와 계좌번호(00건) 이름 (00건), 최근 0개월간 수습 건의 피해사례가 확인됩니다. 거래 정보를 주고받을 수 있는 인터넷 홈페이지나 다른 정보통신망을 이용해 피해자에게 접근한 후 개인 간 정상적인 직거래를 가장해 정상적인 물품을 약속대로 보내줄 것처럼 속이고 돈을 편취하거나, 물품 대금을 보내줄 것처럼 속이고 물품만 편취한 경우에 해당되는 온라인상 범죄 유형입니다. 우선 가해자를 특정하는 것이 필요합니다. 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 피해상담을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 사이버범죄 신고시스템(ECRM) 온라인 신고 후 경찰서 방문 시 방문 접수 시간을 단축시켜 보다 빠르게 진행되며, 조건을 충족한 다중피해 사이버사기는 경찰서 출석 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능하므로, 피해자 중 한 명이라도 온라인 신고 후 경찰서를 방문하여 조사를 받았다면 다른 피해자들은 추가 방문 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능함을 참고하시기 바랍니다. 또한 형사배상명령제도에 따라 가해자가 기소된 이후 형사공판 절차에서 피해입은 금액의 배상이 결정될 수 있으며, 추가적으로 민사소송 필요 시 (손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에 문의 하셔서 법률상담을 받으실 수 있습니다.”

- **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

알아두기 피해 예방수칙

1. 거래전 경찰청 '사이버캡' 앱을 통해 판매자 전화, 계좌번호가 사기피해 신고 이력이 있는지 확인하시기 바랍니다.
2. 상대방의 실제 물품 소지 여부를 확인하시기 바랍니다.(특정 조건에 맞게 사진 촬영·전송 요청)
※ ex) '00월 00일 00님에게 판매할 물품'이라고 기재한 쪽지와 함께 물건 사진을 찍어 보내주세요.
3. 가급적 직접 만나 물건의 상태를 확인하고 대금을 지급하시기 바랍니다.
4. 직거래 시 물건의 상태를 확인할 수 있는 낮 시간에, 사람들의 왕래가 많은 공공장소에서 만나시기 바랍니다.
5. 부득이 택배 거래 시 판매자 관련 정보를 최대한 확인하시기 바랍니다.
※ 주요 확인 사항 : △기간 거래 이력 △본인 명의 계좌 여부 △타 피해자 존재 여부 △사이버캡 피해 신고 이력 등
6. 휴일 직전 또는 휴일 거래는 지양(사기 여부 파악에 시간 소요)
7. 소액의 수수료를 부담하더라도 가급적 안전결제서비스 이용
※ 안전결제(결제대금 예치제도) : 구매자가 대금을 보내면, 보관하고 있다가 물품을 정상적으로 받았다고 확인하면 판매자에게 지급하는 서비스
8. 판매자가 가짜 안전결제사이트 링크를 보내주는 경우도 있으므로, 해당 사이트 URL이 정확인지(변조 여부) 꼭 확인할 것
※ 안전결제사이트는 판매자와 구매자가 회원이어야 거래 가능하므로, 비회원으로 결제가 진행되지 않음.
안전결제사이트에서 제공하는 가상계좌의 예금주명에는 개인 이름이 포함되지 않음. 안전결제사이트의 무통장 결제창은 입금은행을 구매자가 선택할 수 있으므로, 지정된 은행으로만 입금하라고 하는 경우는 가짜인 경우가 많음

상담원의 제도개선 요청 사례

1. 문제점
온라인 중고거래 플랫폼에서 물품 제공을 대가로 돈을 받았음에도 불구하고, 물품을 제공하지 않고 플랫폼 내에서 연락이 두절되는 사례가 빈번히 발생하고 있는 상황이에요. 두절된 판매자에 정보를 플랫폼 업체에서도 제공해주지 않아 대응이 힘든 상황입니다.
2. 개선방안
더치트앱에서 다중 피해사례가 확인되면 플랫폼 고객센터에서 연락처를 공개하도록 했으면 좋겠어요. 플랫폼 고객센터에서 개인정보보호법상 공개가 어렵다고 한다면 관련기관의 유권해석 또는 개선이 필요하다고 봅니다.

형법

제347조(사기)

- ① 사람을 기망하여 재물의 교부를 받거나 재산상의 이익을 취득한 자는 10년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.
- ② 전항의 방법으로 제삼자로 하여금 재물의 교부를 받게 하거나 재산상의 이익을 취득하게 한 때에도 전항의 형과 같다.

사례03.

중고거래 플랫폼에서 구매한 계정을 되팔았는데 계정이 잠겼어요.



피해내용(신청인)

“000 중고거래 플랫폼에서 게임 계정을 구매하고 얼마 뒤 다른 사람에게 되팔았는데 구매자로부터 계정의 비밀번호가 변경되어서 사용할 수 없다는 연락이 왔어요. 최초 판매자에게 연락해 보았지만 연락 두절이에요. 이런 경우는 어떻게 해야 하는지 방법을 알려주세요.”



상담내용(상담원)

“개인간 분쟁조정 관련해서 전자문서·전자거래분쟁조정위원회(☎118 → ARS 5번 → 1번, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr)에서 상담받으실 수 있습니다. 분쟁 조정이 불성립한다면, 민사 절차를 통하여 피해를 회복하실 수 있으니 관련하여 법률 상담은 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 가능하며, 유선 상담보다 자세한 상담이 가능하오니 방문 상담을 권해드립니다. 또한, 상대방이 연락두절 상태이거나 사기 행위라고 판단하시는 경우 경찰청 사이버범죄 신고시스템(ECRM) (☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에서 거래내역 등 증거자료를 가지고 사건을 접수하실 수 있습니다.”

감사 인사

“안내해주신 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 조정 접수하였더니 위원회에서 판매자에게 연락을 해주셔서 계정 비밀번호를 안내받아 사용할 수 있게 되었습니다. 혼자서 막막했는데 도움을 주셔서 감사합니다.”

- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr
- 경찰청사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr

사례04.

정품인 줄 알고 구매한 중고 이어폰이 가품이에요.



피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼에서 개인 판매자로부터 이어폰을 00만원에 구입하였습니다. 직거래 이후 집에 돌아와 사용해보니 잘 연결되지 않았어요. 제조사 서비스센터에 방문하여 확인해보니 가품이라고 합니다. 판매자에게 해당 사실을 알리고 환불 요청했는데 연락 두절되었습니다. 판매자와 어떻게 해결해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“일부 대형 중고거래 플랫폼의 경우 자체적으로 분쟁조정센터를 운영하여 판매자와의 중재를 지원하고 있습니다. 먼저 해당 플랫폼 고객센터에 문의하시어 판매자 신고 및 도움을 요청해 보시기 바랍니다. 합의가 되지 않을 경우에는 전자문서·전자거래 분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr)에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다. 개인 간의 중고거래는 전자상거래법의 적용을 받지 않지만 서울시 전자상거래센터 (☎02-2133-4891~6, ecc.seoul.go.kr)에 상담 접수하시면 플랫폼에 협조 요청을 하고 있습니다. 분쟁조정으로 해결되기 어렵거나 소송을 진행하셔야 하는 경우에는 대한법률구조공단 (☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에 문의하셔서 법률상담을 받으실 수 있습니다.”

상담 결과

365센터 상담원 안내에 따라 플랫폼의 자체 분쟁조정 제도를 이용하여 판매자와 합의 후 전액 환불받음.

- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, usr.ecmc.or.kr
- 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr



알아두기

전자문서·전자거래분쟁조정위원회

전자문서의 생성, 유통, 보관 등에서 발생하는 분쟁과 전자거래에서 발생한 배송, 계약, 상품정보오기, 반품 및 환불 등에 대한 모든 분쟁을 조정함

※ (상담채널) ☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr

사례05.

중고거래로 구매한 의류에 고지하지 않은 하자가 있어요.

 피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼에서 중고 의류를 00만원에 택배 거래로 구입하였습니다. 사전에 판매자가 고지하지 않은 손상 및 얼룩이 보여 해당 사실을 알리니 연락 두절되었습니다. 해당 플랫폼에 신고도 했는데 어떻게 해결해야 할지 모르겠어요.”

 상담내용(상담원)

“지난 6월에 「중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약」에서 발표한 공정한 중고거래를 위한 자율준수 가이드라인 안내에 따르면 판매자가 준수할 사항에는 중고거래 플랫폼에 판매 게시글을 작성할 때 기본정보 뿐만 아니라 하자 여부, 하자의 내용 및 정도, 수선 또는 수리 이력 등 또한 기재하도록 권고합니다. 구매자 또한 물건을 구매하기 전에 판매 게시글의 내용을 성실히 확인하고, 게시글에 표시되지 않은 중요정보 등은 판매자에게 확인하는 등의 노력이 필요합니다. 따라서 구매자와 분쟁이 발생한 경우 해당 중고거래 플랫폼 고객센터를 통해 분쟁 사실을 공유하시고 중재 요청하셔야 합니다. 합의가 되지 않을 경우에는 전자문서·전자거래 분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr)에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다. 분쟁조정으로 해결되기 어렵거나 소송을 진행하셔야 하는 경우에는 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에 문의하셔서 법률상담을 받으실 수 있습니다.”

상담 결과 판매자와 연락이 되어 365센터 안내받은 내용을 전달하였고, 택배 반송 후 환불되었음.

- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, usr.ecmc.or.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

 **법률지식 및 판례** [개인 간(C2C) 거래에서의 제품 불량 관련]

- 청약철회와 관련하여, 목적물에 하자가 있는 경우 하자가 있는 사실을 과실 없이 알지 못한 매수인은 매도인에 대하여 하자담보책임을 물어 계약을 해제하거나 손해배상을 청구할 수 있음.
- 이와 관련하여 법원은 개인간 중고거래 관련 사안에서 법원은 매도인의 하자담보책임을 이유로 매매계약을 해제하려면 하자로 인하여 매수인이 매매계약의 목적을 달성할 수 없는 경우에 해당하여야 한다고 설명한 바 있음(광주지방법원 2022. 10. 28. 선고 2022나51795 판결).
- C2C 거래에서 제품 불량을 이유로 계약을 해제하거나 손해배상을 청구하기 위해서는 제품을 매수할 당시 불량이 존재하였다는 점을 입증하는 것이 중요하며, 이를 입증하지 못하면 손해의 발생이 인정되지 않을 수 있음(손해 발생이 부정된 사례로 대구지방법원 2023. 1. 20. 선고 2022나315330 판결 참조). 따라서 C2C 거래 시에는 매수 시점에 제품 상태에 대한 증거자료를 구비 해두는 것이 권장됨.

사례06.

개인 간 중고거래에서 본체 없이 구성품만 보냈는데 어떻게 해야 하나요?



피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼에서 개인 간 거래로 카오디오를 00만원에 택배거래로 구입하였습니다. 물건은 받아보니 본체가 아닌 구성품 3개만 도착해서 환불을 요청했으나 제품에 하자가 없다며 환불을 거부합니다. 당연히 본체 포함하여 판매하는 것이라 생각하였는데 받을 수 있을까요?”



상담내용(상담원)

“지난 6월에 「중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약」에서 발표한 공정한 중고거래를 위한 자율준수 가이드라인 안내에 따르면 판매자가 준수할 사항에는 중고거래 플랫폼에 판매 게시글을 작성할 때 기본정보 뿐만 아니라 하자 여부, 하자의 내용 및 정도, 수선 또는 수리 이력 등 또한 기재하도록 권고합니다. 구매자 또한 물건을 구매하기 전에 판매 게시글의 내용을 성실히 확인하고, 게시글에 표시되지 않은 중요정보 등은 판매자에게 확인하는 등의 노력이 필요합니다.

따라서 관련하여 구매자와 분쟁이 발생한 경우 해당 중고거래 플랫폼 고객센터에 분쟁 사실을 공유하시고 중재 요청하셔야 합니다. 합의가 되지 않을 경우에는 전자문서·전자거래 분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr)에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다. 분쟁조정으로 해결되기 어렵거나 소송을 진행하셔야 하는 경우에는 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에 문의하셔서 법률 상담을 받으실 수 있습니다.”

- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, usr.ecmc.or.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

사례07.

거래 상대방이 보내준 안전결제 링크가 사기였어요.



피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼을 통해 DJ컨트롤러 판매글을 보게 되었어요. 판매자가 000페이 안전결제 링크를 보내줘서 입금하였는데 수수료가 입금되지 않았다며 수수료 포함한 전체 금액을 다시 입금하라고 합니다. 순간 이상하게 생각되어서 재입금하기 전 계좌번호를 검색해 보니 사기 피해사례가 많은 걸 확인했습니다.”



상담내용(상담원)

“거래 정보를 주고받을 수 있는 인터넷 홈페이지나 다른 정보통신망을 이용해 피해자에게 접근한 후 개인 간 정상적인 직거래를 가장해 정상적인 물품을 약속대로 보내줄 것처럼 속이고 돈을 편취하거나, 물품 대금을 보내줄 것처럼 속이고 물품만 편취한 경우에 해당되는 온라인상 범죄 유형입니다. 우선 가해자를 특정하는 것이 필요합니다. 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 피해상담을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서 방문 시, 방문 접수 시간을 단축시켜 빠르고 편리한 진행이 가능합니다. 참고로, 조건을 충족한 다중피해 사이버사기는 경찰서 출석없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 피해자 중 한 명이라도 온라인 신고 후 경찰서를 방문하여 조사를 받았다면 다른 피해자들은 추가 방문 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 또한, 형사배상명령제도에 따라 가해자가 기소된 이후 형사공판 절차에서 피해 입은 금액의 배상이 결정될 수 있으며, 추가적으로 민사소송 필요 시(손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률 지원을 받으실 수 있습니다.”

- **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

 **알아두기** 형사배상명령제도

제1심 또는 제2심의 형사공판절차에서 법원이 유죄판결을 선고할 경우에 그 유죄판결과 동시에 범죄행위로 인하여 발생한 직접적인 물적 피해 및 치료비 손해의 배상을 명하거나, 피고인과 피해자 사이에 합의된 손해배상액에 관하여 배상을 명하는 제도 즉 피해자가 민사 등 다른 절차에 의하지 않고 가해자인 피고인의 형사재판절차에서 간편하게 피해배상을 받을 수 있는 제도

상담원의 제도개선 요청 사례

1. 문제점

개인 간의 거래에서 안전 결제 링크라며 허위 링크를 보내는 사기 행위가 급증하고 있어요 심지어 수수료에 대한 언급이 없다가 추후에 입금하지 않았다고 추가 입금을 유도하여 많은 금전 피해가 발생하고 있어요.

2. 개선방안

개인 간 중고거래에서의 피해 유형과 예방법에 대하여 적극적인 홍보가 필요해요. 최대한 많은 사람들이 볼 수 있도록 중고거래플랫폼에서도 이용자에게 안내하고 홍보하여, 이러한 유형의 피해가 더 이상 발생하지 않으면 좋겠어요.

사례08.

중고거래로 구매한 상품이 불량품이에요.



피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼을 통해 에어프라이기를 00만원에 구매했어요 택배를 받아서 전원을 연결하니 잠시 후 자동으로 꺼져 사용이 불가한 불량품이라는 것을 확인했습니다. 판매자에게 연락할 방법이 없는데 어떻게 해결해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“일부 대형 중고거래 플랫폼의 경우 자체적으로 분쟁조정센터를 운영하여 판매자와의 중재를 지원하고 있습니다. 먼저 해당 플랫폼 고객센터에 문의하시어 판매자 신고 및 도움을 요청해 보시기 바랍니다. 해당 플랫폼 내 거래 상대방과의 채팅방에 ‘분쟁조정’ 이라는 문구를 입력하시면 조정절차가 시작됩니다. 플랫폼에서 합의가 되지 않을 경우에는 전자문서·전자거래 분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr)에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다. 개인 간의 중고거래는 전자상거래법의 적용을 받지 않지만 서울시전자상거래센터 (☎02-2133-4891~6, ecc.seoul.go.kr)에 상담 접수하시면 플랫폼 사업자에게 협조 요청을 하고 있습니다. 분쟁 조정으로 해결되기 어렵거나 소송을 진행하셔야 하는 경우에는 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에 문의하셔서 법률상담을 받으실 수 있습니다.”

상담 결과

365센터의 도움을 받아 중고거래 플랫폼에 분쟁조정 요구 및 피신청인 계정 정지 요청함.

- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, usr.ecmc.or.kr
- 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr



알아두기 분쟁조정제도란?

소송에 의한 분쟁해결은 상당한 시간과 비용이 소요되기 때문에 민사소송외에 ‘화해, 조정, 중재’ 등 대안적 분쟁해결 방법이 자주 이용되고 있음. 대안적 해결방법의 하나인 ‘분쟁조정제도’는 당사자의 상호양보를 통한 해결방안을 제시함으로써 소송보다 더 유연하게 분쟁을 처리하고 분야별 전문가가 직접 참여함으로써 전문성을 확보할 수 있는 제도

사례09.

하자 있는 중고 의류 환불을 계속 미루고 있어요.



피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼에서 통해 의류를 00만 원에 구입하였습니다. 받아보니 등 부분이 찢어져 있어 환불을 요청했는데 계속 핑계를 대며 미루고 있습니다. 빨리 환불받고 싶어요.”



상담내용(상담원)

“우선 개인거래 사기방지 플랫폼 ‘더치트’ 및 경찰청의 ‘사이버캅(사이버 피해신고 이력조회)’ 시스템에서 판매자의 전화번호/계좌번호/이메일 주소를 입력하여 기존에 사기 접수된 사례가 있는지 확인하실 수 있습니다. 기본정보와 하자 여부, 하자의 내용 및 정도, 수선 또는 수리 이력 등이 게시된 내용과 다르고, 상대방이 의도적으로 연락 및 환불을 미루는 행위와 관련해서 피해사실을 등록하실 수도 있습니다. 피해사실을 등록할 경우, 향후 중고거래 시, 타인이 사기당하지 않도록 예방해 주는 역할을 하게 됩니다. 또한 일부 대형 중고거래 플랫폼의 경우 자체적으로 분쟁조정센터를 운영하여 판매자와의 중재를 지원하고 있습니다. 먼저 해당 플랫폼 고객센터에 문의하시어 판매자 신고 및 도움을 요청해 보시기 바랍니다. 합의가 되지 않을 경우에는 전자문서·전자거래 분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr)에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다. 개인 간의 중고거래는 전자상거래법의 적용을 받지 않지만 서울시전자상거래센터 ☎02-2133-4891~6, ecc.seoul.go.kr)에 상담 접수하시면 플랫폼 사업자에게 협조 요청을 하고 있습니다. 분쟁 조정으로 해결되기 어렵거나 소송을 진행하셔야 하는 경우에는 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에 문의하셔서 법률상담을 받으실 수 있습니다.”

상담
결과

더치트 사이트에 피해사례 등록 후 판매자에게서 연락이 와서 환불받음.

- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, usr.ecmc.or.kr
- 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr
- 더치트 상담채널 ☎1661-1431, 홈페이지 thecheat.co.kr

 **알아두기** 더치트

비영리로 개설된 사기피해 정보공유 사이트로, 사기피해사례 공유를 통한 재발방지 및 피해자 간 공동대응을 목적으로 운영
 ※ (상담채널) ☎1661-1431, 홈페이지 thecheat.co.kr

 **알아두기** 경찰청 인터넷사기 의심전화·계좌번호 조회

최근 3개월 동안 3회 이상 사이버범죄 신고시스템에 신고 접수된 전화번호, 계좌번호, email주소를 홈페이지 및 경찰청 사이버캡 앱을 통해 조회할 수 있게 서비스를 제공하여 피해 예방을 지원
 ※ (상담채널) ☎182, 홈페이지 www.police.go.kr

————— 상담원의 제도개선 요청 사례 —————

1. 문제점

온라인 중고거래 플랫폼내에서 의도적으로 하자 사실을 숨기고 물품을 판매, 가품을 진품인것처럼 판매, 선입금을 받고 물품을 보내지 않는 판매자가 빈번하게 발생하고 있습니다. 더치트에 피해 정보를 등록하지만 여전히 플랫폼에 판매 게시글을 올리는 경우가 많이 있습니다.

2. 개선방안

더치트 사이트에 다량 피해 신고로 등록된 건에 대해, 중고거래 플랫폼 업체와 피해 정보 등이 연계되어 판매자의 판매등록 제한 조치가 된다면 추가적인 피해를 예방할 수 있을 것 같습니다.

2) 재화 및 서비스(B2C)

사례01.

사진과 너무 다른 상품 환불받고 싶어요.



피해내용(신청인)

“00월 00일에 쇼핑몰에서 옷을 샀는데 받아보니 제품 상세 페이지에 적혀있던 설명과 너무 다른 제품을 받았어요. 도저히 입을 수 없을 정도라 환불 요청했으나 답변도 없고 판매 게시글까지 삭제되었습니다. 다시 문의를 남겼지만 옷 회수도 되지 않은 상황에서 반품이 진행 완료되었다고 답변합니다. 업체와 협의가 되지 않고 있는데 어떻게 해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“먼저 반품 접수 및 회수 관련 해당 온라인 홈페이지 내에서 답변받지 못하셨다고 하셔서 업체와 상담 가능한 전화번호를 안내해 드리겠습니다. 사업자 고객센터에서 반품 및 환불이 원활하게 처리되지 않을 경우에는 관련 기관에 문의해 주시기 바랍니다. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 17조에 따라 청약철회가 가능합니다. 해당 문제와 관련하여서는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해 상담을 받아보실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 통해 업체와의 중재 및 분쟁 조정이 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하고 피해 상담도 받으실 수 있으며, 유사한 사례로 해결된 사례가 있습니다. 서울시 전자상거래센터 담당자를 안내해 드리겠습니다.”

상담 결과

확인결과, 서울시 전자상거래센터 담당자가 업체 측과 연락하여 상담 내용을 알렸고 반품 처리가 되지 않은 것이 확인되어 업체에서 무상 반품 처리하여 전액 환불되었음.

- 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

 **알아두기** 서울시전자상거래센터

서울시와 한국소비자연맹이 함께 소비자의 거래안전과 선택을 위해 온라인쇼핑몰에 대한 정보제공과 소비자와 사업자 간의 문제 해결을 위한 상담 및 피해예방을 위한 소비자와 사업자 교육을 하고 있음.
 ※ (상담채널) ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

 **법률지식 및 판례** [온라인 재화 및 서비스 거래에서 청약 철회 거부·지연 관련]

- 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 “전자상거래법”)에 따라 소비자는 계약내용에 관한 서면을 받은 날 또는 재화를 공급받은 날로부터 7일 이내에 청약을 철회할 수 있으며(전자상거래법 제17조 제1항), 이에 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 무효임(전자상거래법 제35조).
- 판례는 소비자가 7일 이내에 적법하게 청약철회권을 행사한 경우에도 일정 금액의 환불위약금을 공제하고 대금을 반환하도록 한 환불위약금 규정은 소비자에게 불리하게 정한 것으로서 무효라고 판단한 바 있음(서울중앙지법 2018. 10. 24. 선고 2018나29442 판결).
- 판례에 의하면 계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항, 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상 의무를 부당하게 경감하는 조항은 무효임(약관규제법 제9조 제4, 5호, 대법원 2016. 5. 27. 선고 2016다203834(본소), 2016다203841(반소) 판결 등)
- 소비자는 위와 같은 내용을 근거로 사업자에게 청약철회를 다시 한번 요구할 수 있음. 그럼에도 불구하고 사업자가 청약 철회를 거부/지연할 경우 소비자는 민사소송절차를 통해 사업자에게 청약 철회 및 환불을 요구할 수 있을 것임. 소비자는 소송을 대비하여 재화 및 서비스 구매 내역, 청약 철회 요청 내역 등을 증명할 수 있는 자료를 구비해 두는 것이 권장됨.

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

제17조(청약철회등)

- ① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.
 1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
 2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
 3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

사례02.

대출을 이용하려다 명의도용을 당해 소액결제 피해가 발생했어요.



피해내용(신청인)

“미성년 자녀가 용돈이 필요했는지 저 모르게 온라인 대부중개 플랫폼에서 소액대출 상담을 받았어요. 대부업체에서 자녀에게 부모 명의의 휴대폰으로 인증번호를 보낼테니 알려주면 대출이 실행된다고 했습니다. 알고 보니 휴대폰 소액결제에 이용되었고 0백만 원 피해가 발생했어요. 금액이 너무 커 도저히 납부할 수가 없는데 어떻게 피해 구제를 받을 수 있나요?”



상담내용(상담원)

“상황 능력이 없는 미성년자를 유인하여 부모 명의로 대출을 받게 하는 것은 엄연한 불법 행위입니다. 우선 가까운 경찰서를 방문하시어 사건 접수를 하고 사건사고사실확인서를 발급받아 통신사에 명의도용 신고 시 제출하여 피해금액을 환불 요청하실 수 있습니다. 소액결제 청구금액은 00통신사 본사 민원담당 부서에 지금의 상황을 설명하시고 청구금액이 유예될 수 있도록 요청해 보시기 바랍니다. 형사배상명령제도에 따라 가해자가 기소된 이후 형사공판 절차에서 피해를 입은 금액의 배상이 결정될 수 있으나, 형사배상명령제도는 형사재판 진행 시, 금액이 정확하게 특정되어야 하며, 오랜 시일이 소요될 수 있음을 감안하셔야 합니다. 추가적으로 민사소송이 필요시(손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률지원을 받으시기 바랍니다. 추가적으로 명의도용에 따른 휴대폰 소액결제 피해와 관련하여서는 전기통신사업법 45조의2 제 1항에 따라 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 분쟁조정 신청을 하실 수 있습니다.”

- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr
- 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- 통신분쟁조정위원회 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr



알아두기 } 형사배상명령제도

제1심 또는 제2심의 형사공판절차에서 법원이 유죄판결을 선고할 경우에 그 유죄판결과 동시에 범죄행위로 인하여 발생한 직접적인 물적 피해 및 치료비 손해의 배상을 명하거나, 피고인과 피해자 사이에 합의된 손해배상액에 관하여 배상을 명하는 제도 즉 피해자가 민사 등 다른 절차에 의하지 않고 가해자인 피고인의 형사재판절차에서 간편하게 피해배상을 받을 수 있는 제도

사례03.

검증 없이 정보를 제공한 검색 사이트에도 책임을 묻고 싶어요.

피해내용(신청인)

“000 플랫폼에서 결혼정보업체를 검색하다가 △△△ 업체를 알게 되었어요. 가입비 000만 원만 내면 성혼이 성사될 때까지 무제한으로 소개해 준다고 했는데 소개받은 사람이 실제 회원이 아닌 것 같아 환불 요청했습니다. 일부를 환불해주겠다고 약속했지만 이행되고 있지 않아요. 이런 경우 해당 업체 정보를 제공한 000 플랫폼에도 이의제기할 수 있나요?”

상담내용(상담원)

“소비자분쟁해결기준에 따르면 결혼중개업의 경우 횡수 대신 기간으로 계약한 계약을 해지할 경우에는 해지일까지 일할 계산한 금액으로 정산하고 해지에 책임 있는 당사자가 상대방에게 가입비의 20%를 배상하도록 되어 있습니다. 해당 문제와 관련하여서는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있으며, 피해구제 절차를 통해 업체와의 중재 및 분쟁 조정이 가능합니다. 000 플랫폼에 확인한 바로는 게재되는 광고에 대해서 자사 등록 기준에 따라 광고 소재, 광고를 게재할 키워드, 광고를 통해 알리려는 제품과 서비스 등 광고를 구성하는 모든 요소를 확인하는 과정을 거쳐 노출 여부를 결정할 수 있다고 하니, 업체의 미환불 사유로 관련 조치를 취하기에는 어려운 상황으로 보입니다. 관련 행위가 부당행위로 판단된다면 공정거래위원회에 민원 등을 제기하시는 것이 더 실효적으로 보입니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해 상담도 받으실 수 있습니다. 이 외에도 말씀해 주신 가입비를 현금으로 결제하였으나 현금영수증을 받지 못한 부분에 대해서도 국제청 홈택스(☎126, 홈페이지 www.hometax.go.kr)에서 현금영수증 미발급/발급거부 신고가 가능합니다.”

상담 결과 업체에서 환불을 강력히 거절하여 365센터 상담원 안내에 따라 유관기관에 민원제기와 동시에 현금영수증 미발급/발급거부 신고하였더니 두 달 뒤 전액 환불해 주었음.

- 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr
- 홈택스 상담채널 ☎126, 홈페이지 www.hometax.go.kr

알아두기 국세청 홈택스 현금영수증 미발급/발급거부 신고

- 국세기본법 제84조의2, 시행령 제65조의4 제19항에 따라 의무발행업종을 영위하는 사업자가 10만원 이상 현금거래 시 현금영수증을 미발급한 경우에 재화 또는 용역을 공급받은 거래당사자인 소비자는 행위가 있는 날부터 5년 이내에 신고가 가능
- 현금영수증을 발급하지 않은 금액에 따라 미발급 신고포상금을 지급받을 수 있음
※ (상담채널) ☎126, 홈페이지 www.hometax.go.kr

국세기본법

제84조의2(포상금의 지급)

- ① 국세청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 20억원(제1호에 해당하는 자에게는 40억원으로 하고, 제2호에 해당하는 자에게는 30억원으로 한다)의 범위에서 포상금을 지급할 수 있다. 다만, 탈루세액, 부당하게 환급·공제받은 세액, 은닉재산의 신고를 통하여 징수된 금액 또는 해외금융계좌 신고의무 불이행에 따른 과태료가 대통령령으로 정하는 금액 미만인 경우 또는 공무원이 그 직무와 관련하여 자료를 제공하거나 은닉재산을 신고한 경우에는 포상금을 지급하지 아니한다.

- 중략 -

4. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우로서 해당 각 목의 행위를 한 현금영수증가맹점(「조세특례제한법」 제126조의3제1항에 따른 현금영수증가맹점을 말한다)을 신고한 자.

다만, 「조세특례제한법」 제126조의3제4항에 따른 현금영수증(이하 “현금영수증”이라 한다) 발급 대상 거래금액이 5천원 미만인 경우는 제외한다.

가. 현금영수증의 발급을 거부하는 경우

나. 현금영수증을 사실과 다르게 발급하는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

- 4의2. 「소득세법」 제162조의3제4항 또는 「법인세법」 제117조의2제4항에 따른 현금영수증 발급의무를 위반한 자를 신고한 자

- 생략 -

국세기본법 시행령

제65조의4(포상금의 지급)

- ⑩ 법 제84조의2제1항제4호의2에 해당하는 자에게는 다음 표의 구분에 따른 포상금을 지급할 수 있다. 다만, 포상금으로 지급할 금액 중 1천원 미만의 금액은 없는 것으로 하고, 동일인에게 지급할 수 있는 포상금은 연간 200만원을 한도로 한다.

현금영수증을 발급하지 않은 금액	지급금액
5만원 이하	1만원
5만원 초과 250만원 이하	현금영수증을 발급하지 않은 금액의 100분의 20
250만원 초과	50만원

사례04.

제가 대여하지 않은 날에 발생한 교통법규 위반 과태료를 냈어요.

피해내용(신청인)

“온라인 00렌터카 홈페이지에서 차량 대여 예약 후 하루 동안 차량을 대여했는데 일주일 뒤 렌터카 업체에서 교통법규 위반 과태료가 부과되었다며 0만 원을 요구했어요. 바로 입금하였는데 자세히 보니 제가 대여한 날짜가 아니었습니다. 어떻게 해야 하나요?”

상담내용(상담원)

“렌터카 업체의 단순 실수 일 수 있기 때문에 판매업체와 연락이 되는 사항이라면 업체에 해당 일자에 차량대여를 하지 않은 점을 주장하며 환불을 요청하시기 바랍니다. 업체와 협의가 되지 않을 경우에는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 신청하실 수 있습니다. 피해상담 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다.
또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다.”

상담 결과 365센터 상담 안내에 따라 1372소비자상담센터에 피해구제를 신청하였고, 담당자가 업체에 조정 권고를 하여 전액 환불받음.

- 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

소비자기본법

제55조(피해구제의 신청 등)

- ① 소비자는 물품등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있다.
- ② 국가·지방자치단체 또는 소비자단체는 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다.
- ③ 사업자는 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 한하여 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다.
 1. 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 날부터 30일이 경과하여도 합의에 이르지 못하는 경우
 2. 한국소비자원에 피해구제의 처리를 의뢰하기로 소비자와 합의한 경우
 3. 그 밖에 한국소비자원의 피해구제의 처리가 필요한 경우로서 대통령령이 정하는 사유에 해당하는 경우
- ④ 원장은 제1항의 규정에 따른 피해구제의 신청(제2항 및 제3항의 규정에 따른 피해구제의 의뢰를 포함한다. 이하 이 절에서 같다)을 받은 경우 그 내용이 한국소비자원에서 처리하는 것이 부적합하다고 판단되는 때에는 신청인에게 그 사유를 통보하고 그 사건의 처리를 중지할 수 있다.

사례05.

해외배송으로 받은 가방의 환불 수수료가 과해요.



피해내용(신청인)

“온라인 쇼핑몰에서 0만 원 상당의 가방을 구매하였는데 배송 받아보니 제가 생각했던 느낌과 달라서 단순 번심으로 환불 요청했습니다. 그러나 쇼핑몰에서 환불 수수료라며 구매금액의 50%를 요구하고 있어요. 환불하려면 정말 구매한 금액의 절반이나 되는 금액을 내야 하나요?”



상담내용(상담원)

“전자상거래법 제21조에 따르면 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회 또는 계약의 해지를 방해하는 행위는 금지되어 있습니다. 따라서 판매업체와 연락이 되는 상황이라면 업체에 해당 법령에 따른 사실관계 확인과 그에 따른 신속한 환불을 요청하시기 바랍니다. 업체와 협의가 되지 않는다면 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 신청하실 수 있습니다. 피해상담 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다. 위법 사항에 대하여 시정 권고 및 과징금 부과 등의 권한이 있는 공정거래위원회(☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr)에 조사 및 민원 접수하실 수도 있습니다.”

- 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr
- 공정거래위원회 상담채널 ☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

제21조(금지행위)

- ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
 1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
 2. 청약철회등을 방해할 목적으로 주소, 전화번호, 인터넷도메인 이름 등을 변경하거나 폐지하는 행위
 3. 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
 4. 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하거나 재화등의 공급 없이 대금을 청구하는 행위
 5. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
 6. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.
 - 가. 재화등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 나. 재화등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 필요한 경우
 - 다. 도용방지를 위하여 본인 확인에 필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 라. 법률의 규정 또는 법률에 따라 필요한 불가피한 사유가 있는 경우
 7. 소비자의 동의를 받지 아니하거나 총리령으로 정하는 방법에 따라 쉽고 명확하게 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 행위
- ② 공정거래위원회는 이 법 위반행위를 방지하고 소비자피해를 예방하기 위하여 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 준수하여야 할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

사례06.

결제 후 배송해주지 않는 쇼핑몰, 사기 사이트인지 알고 싶어요.



피해내용(신청인)

“0월 0일 국내 000온라인 쇼핑몰에서 고가의 명품 가방을 3개월 할부로 구매하였습니다. 하지만 지금까지 상품을 발송하지도 않고 고객센터에 전화해도 받지 않습니다. 혹시 사기 사이트일까요?”



상담내용(상담원)

“통신판매업자는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제12조(통신판매업자의 신고 등)에 따라 사업장과 관련한 사안을 공정거래위원회 또는 특별자치시장, 특별자치도지사, 시장, 군수, 구청장에게 신고하여야 합니다. 해당 업체는 00구청에 신고한 것으로 확인됩니다. 00구청에서 사업장 소재지로 방문 조사하였으나 대표 및 직원은 거주하지 않는 것으로 확인되었습니다. 따라서 판매업체 처벌을 원하시거나, 연락 두절 상황일 경우 관할 경찰서나 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 거래내역 등 증거자료를 가지고 사건을 접수하시기 바랍니다.

또한 해당 사이트에 대해 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있으므로 확인하여 주시기 바랍니다. 카드 결제를 취소하고자 하신다면 신청인께서는 20만원 이상의 금액을 3개월 이상 할부로 결제하셨고, 장기간 발송되지 않고 있으므로 결제하신 카드사에 철회·항변권을 신청하실 수 있습니다.”

상담 결과

카드사 고객센터에 위의 내용을 알리고 철회·항변권을 행사하여 카드 결제 취소되었음.

- **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- **서울시 전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr



알아두기

카드사 철회·항변권

20만원 이상의 금액을 3개월 이상 할부로 거래한 후 서비스 제공이 불가능하거나 계약이 해지될 경우 거래(승인)일로부터 7일 이내(방문판매 14일)인 경우에는 철회권을, 경과한 경우에는 항변권을 신청하여 할부금 납입을 거절할 수 있는 권리를 행사할 수 있음. 카드사에 철회·항변 신청 후 신청인이 직접 우체국에 방문하여 가맹점에 접수 서류를 우편으로 발송한 뒤 카드사 담당자가 신청인과 가맹점에 사실 확인 후 처리 여부를 검토함.

사례07.

온라인 쇼핑몰에서 구매한 옷의 단추가 다른데 업체에 연락할 방법이 없어요.



피해내용(신청인)

“000사이트에서 셔츠를 구매했는데, 상품 상세페이지에는 나와 있던 것과 다른 단추가 부착되어 있어서 고객센터에 연락해보니 번호가 바뀌었다고 합니다. 업체에 연락할 수 있는 방법이 전혀 없는데 어떻게 해결해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“소비자분쟁해결기준에 따르면 단추, 지퍼, 천 조각, 실오라기 등의 부자재가 불량인 경우 무상수리, 교환, 환불 순으로 해결 기준을 제시하고 있습니다. 교환이나 환불을 원하시는 경우에는 1372소비자상담센터 (☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 신청하실 수 있습니다. 피해상담 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁 조정이 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다. 업체에 연락이 불가능한 상황이라면 통신판매업 신고기관인 00구청에 피해 내용을 알리고 다른 연락처가 있는지 확인이 필요해 보입니다. 이마저도 어렵다면 카드사에 승인 취소 요청이 가능합니다.”

상담 결과

카드사 고객센터에 위의 내용을 알리고 업체에 연락이 닿아 카드 승인 취소되었음.

- 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

소비자분쟁해결기준

9. 공산품

의복류(1-2)

3) 부자재불량(단추, 지퍼, 천조각, 실오라기 등)

① 무상수리 → ② 교환 → ③ 환불

* 수리 불가능 시는 교환

사례08.

이벤트 혜택을 받지 못하게 되었어요.



피해내용(신청인)

“00전자 온라인몰에서 포인트 페이백 이벤트를 진행하고 있어 세탁기, 건조기, 김치냉장고, 공기 청정기를 구입하여 사용하고 있어요. 나중에 알고 보니 이벤트 대상 품목이 아니어서 포인트 적립을 받지 못하게 되었습니다. 구매한지 14일이 경과하여 환불도 어렵다는데 환불받을 수 있는 방법이 없을까요?”



상담내용(상담원)

“통신판매업자의 청약철회 방해 행위가 있지 않은 한 전자상거래법 제17조 제1항에 따라 일반적으로 재화등을 공급받은 날부터 7일 이내에 청약철회가 가능합니다. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우에는 동법 제2항에 따라 청약철회가 어려울 수 있습니다. 업체와 협의가 되지 않는다면 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 신청하실 수 있습니다. 피해상담 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 통해 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다.

또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다. 관련기관 상담 전 000 고객센터 상담원과 사실관계가 다른 부분이 있다면 구매 전 상담 당시 녹취를 확인하여 증거자료로 첨부 시 조정절차에 도움 될 수 있습니다.”

- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- **서울시 전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

사례09.

고객센터를 사칭한 허위 상담 채널 주의하세요.

피해내용(신청인)

“저는 000 제조사에서 만든 주방가전을 사용하고 있어요. 최근 고장이 나서 업체 고객센터의 SNS 채널로 수리 문의를 하였던지 협력 업체라며 외부 링크를 보내주었습니다. 접속해서 수리 비용을 이체하면 된다고 하여 입금했는데, 수수료를 입금하지 않았다며 추가 금액을 요구하고 있습니다. 환불 요청했음에도 이런 저런 이유를 대며 지연금까지 요구하고 있는데, 입금해도 되는 것일까요? 돈을 돌려받고 싶어요.”

상담내용(상담원)

“최근 유명 업체의 고객센터를 사칭하여 금전을 갈취하는 사기 행위가 증가하고 있습니다. 이런 경우 조속히 경찰에 신고하셔서 수사가 진행되도록 해야 합니다. 사이버범죄 신고시스템(ECRM) (☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 증거자료를 첨부하여 온라인으로 신고하실 수 있으며, 이후 경찰서를 방문하여 사건을 접수하시면 시간을 단축시킬 수 있습니다.”

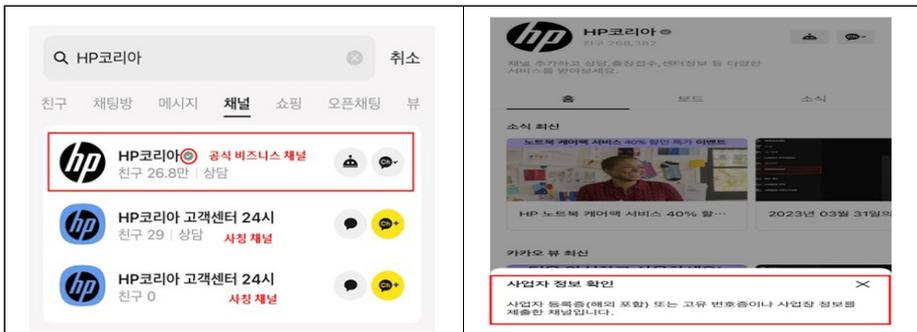
○ **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr

알아두기 피해 예방수칙

사칭 채널을 실제 고객센터에서 운영하는 상담 채널로 오인하여 개인정보를 유출하거나 사기계좌에 입금하여 추가 피해가 발생하는 일이 없도록 주의하여야 합니다.

1. 공식 채널 인증마크(🔒)·경고 문구 등의 식별 장치 확인하기
2. 공식 대표전화로 확인

[사칭채널 구분 방법]



※ 출처 : HP 홈페이지

사례10.

평생 회원권을 구매하였는데 추가 결제를 유도하네요.



피해내용(신청인)

“저는 000이라는 경매 사이트에 회원가입을 하고 평생 회원권 000만 원을 결제했어요 어느 날 사이트가 개편되더니 경매 정보를 보려면 별도의 유료 콘텐츠를 구매해야 했습니다. 유료화에 대하여 사전 고지를 받지 못하였고 평생 회원권을 구매하였음에도 다시 결제를 해야 한다는데 이해가 가지 않습니다. 추가 결제 없이 정보를 제공받고 싶어요.”



상담내용(상담원)

“1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다.
또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다.”

- 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

사례 11.

부가가치세 관련 안내가 알아보기 힘들어요.



피해내용(신청인)

“000쇼핑몰에서 의류를 구매했는데 최종 결제 단계에서 부가가치세 관련 안내 문구 없이 표시된 가격에서 자동으로 10%가 추가로 결제되었어요. 이 사실을 나중에야 알게 되었고 쇼핑몰에 지속적으로 요청하였지만 개선되지 않고 있습니다. 저와 같은 소비자들이 많을 것 같은데 부가세 포함된 가격으로 표시 가격을 정정하거나 최종 결제 단계에서라도 안내 문구를 보기 쉽게 표시하도록 시정 권고할 수 없나요?”



상담내용(상담원)

“공정거래위원회는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제13조 제2항 제8호 및 제10호의 규정에 따라, 소비자가 구매안전서비스의 이용을 선택할 수 있다는 사항 및 이와 직접 관련되는 소비자 피해보상 등에 관한 사항에 대하여 표시·광고 또는 고지하는 적절한 방법을 정함으로써, 소비자가 계약체결 전에 재화 등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수 또는 착오 없이 거래할 수 있도록 하는데 그 목적을 두고 구매안전서비스에 대한 통신판매업자의 표시·광고 또는 고지의 방법에 관한 고시를 하고 있습니다. 위법 사항에 대하여 시정 권고 및 과징금 부과 등의 권한이 있는 공정거래위원회(☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr)에 조사 및 민원 접수하실 수 있습니다.”

상담
결과

공정거래위원회에 민원 접수하여 위반 사항 조사 예정임.

- **공정거래위원회** 상담채널 ☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr

— 구매안전서비스에 대한 통신판매업자의 표시·광고 또는 고지의 방법에 관한 고시 —

III. 사이버몰 초기화면에 표시·광고 또는 고지하는 방법

1. 통신판매업자는 자신의 사이버몰 초기화면에 다음의 사항을 소비자가 이해하기 쉽게 표시·광고 또는 고지하여야 한다. 다만, 통신판매중개자가 운영하는 사이버몰을 이용하는 통신판매업자의 경우에는 법 제13조제1항의 재화 등의 거래에 관한 청약의 받을 목적으로 표시·광고를 행하는 매 화면에 표시·광고 또는 고지하여야 한다.
 - 가. 통신판매업자 자신이 가입한 구매안전서비스의 제공사업자명 또는 상호 결제대금예치에 가입한 경우에는 결제대금예치 제공사업자의 전자금융거래법에 의한 등록번호도 함께 표시·광고 또는 고지하여야 한다.
 - 나. 신용카드가 아닌 무통장 입금, 실시간 계좌이체 등으로 결제하는 경우에는 소비자가 구매안전서비스의 이용을 선택할 수 있다는 사항. 다만, 통신판매업자가 소비자의 편의 제고를 위해 금액, 지급수단 등에 관계없이 모든 거래에 대해 자동적으로 구매안전서비스를 적용하는 경우 등에는 실제 운용현황을 반영하여 그 사실을 표시·광고 또는 고지하여야 한다.
 - 다. 위 가.의 본문의 내용이 사실임을 소비자가 확인 또는 조회할 수 있다는 사항. 소비자가 다.의 사항이 표시·광고 또는 고지된 부분을 클릭하면 구매안전서비스 제공사업자의 관련 웹페이지에 바로 연결되는 등의 방법으로 당해 소비자가 손쉽게 위 가.의 본문의 내용이 사실임을 확인 또는 조회할 수 있어야 한다.

IV. 소비자의 청약과정에 표시·광고 또는 고지하는 방법

1. 통신판매업자는 소비자가 자신이 구매하고자 하는 상품의 구매대금을 결제하기 위한 결제수단을 선택함에 앞서 위 III. 1.의 가., 나. 및 다.의 사항을 표시·광고 또는 고지하여야 한다. 결제대금예치에 가입한 경우에는 결제대금예치 제공사업자의 전자금융거래법에 의한 등록여부의 진위를 금융감독원 웹사이트에서 확인할 수 있다는 사실 및 금융감독원 웹사이트 주소를 추가적으로 표시·광고 또는 고지하여야 한다.
2. 위 1.의 사항은 소비자가 결제수단을 선택하도록 하는 부분의 바로 위에 소비자가 이해하기 쉬운 문구를 사용하여 표시·광고 또는 고지하여야 한다.
3. 위 1.의 사항을 표시·광고 또는 고지할 때 사용하는 글자는 바탕색과 대비되는 선명한 색상으로 하되 소비자가 쉽게 인식할 수 있을 정도의 크기 이상이어야 한다.

사례12.

업체가 가격을 잘못 표시하였다며 반품을 강요해요.



피해내용(신청인)

“000쇼핑몰에서 정가 000만 원 상당의 가방을 00만 원에 판매하는 것을 보고 구매했어요. 배송까지 받았는데 업체에서 상품 가격이 잘못 기재되어 있었다며 환불해줄테니 받은 제품을 돌려달라고 합니다. 소비자는 업체가 제공한 정보를 신뢰하고 구매한 것인데, 이런 경우에도 상품을 돌려주어야 하나요?”



상담내용(상담원)

“민법 제109조(착오로 인한 의사표시)에 따라 중요 부분에 착오가 있었는지, 그 착오에 대해서 중대한 과실이 있었는지에 대한 사실 관계 확인이 필요합니다. 해당 문제와 관련하여서는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁 조정이 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다.”

- 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

민법

제109조(착오로 인한 의사표시)

- ① 의사표시는 법률행위의 내용의 중요부분에 착오가 있는 때에는 취소할 수 있다. 그러나 그 착오가 표의자의 중대한 과실로 인한 때에는 취소하지 못한다.
- ② 전항의 의사표시의 취소는 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다.

사례13.

구매한 모바일 기프트콘이 유효기간 지난 것이었어요.



피해내용(신청인)

“000플랫폼에서 프랜차이즈 카페 기프트콘 판매글을 보고 구매했어요. 유효기간이 짧을 것이라고 생각하지 못하였는데 구매한 지 한 달 후에 사용하려고 보니 이미 기간이 만료되어 사용할 수 없었어요. 판매업체에 환불을 요청하니 구매 금액의 90%만 환불해주겠다는데 소비자 기본 권리를 침해한 것 아닌가요?”



상담내용(상담원)

“전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 17조에 따라 청약철회가 가능합니다. 해당 문제와 관련하여서는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁 조정이 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다. 유사한 사례로 서울시 전자상거래센터에 접수하여 해결된 사례가 있습니다. 해당 담당자를 안내해 드리겠습니다. 해당 업체의 행위가 위법하다고 생각하신다면 위법 사항에 대하여 시정 권고 및 과징금 부과 등의 권한이 있는 공정거래위원회(☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr)에 조사 및 민원 접수하실 수 있습니다.”

- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- **서울시 전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr
- **공정거래위원회** 상담채널 ☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr

 **알아두기** **공정거래위원회**

공정거래위원회는 경쟁정책 및 소비자정책을 수립·운영하며 관련 사건을 심결 처리하는 역할을 담당하여 소비자에게 일반적으로 불리하게 만들어진 약관조항을 시정하고 표준약관을 보급함으로써 불공정 약관으로 인한 소비자 피해를 방지함.

※ (상담채널) ☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr

 **법률지식 및 판례** [온라인 재화 및 서비스 거래 시 제품 불량 관련]

- 전자상거래법은 소비자의 청약 철회 사유에 별도의 제한을 두고 있지 않으므로 소비자는 제품에 하자가 있는 경우에도 청약을 철회하여 대금을 환불받을 수 있음.
※ 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 전자상거래법상 청약 철회 제한 사유에 해당하지 않음(전자상거래법 제17조 제2항 제1호 단서).
- 또한 민법 제581조 제1항, 제2항, 제580조 제1항, 제575조 제1항에 의하면, 매매의 목적물에 하자가 있는 경우에, 매수인은 그 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 때에는 계약을 해제할 수 있고, 그 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 정도에 이르지 아니한 때에는 손해배상을 청구할 수 있으며, 또한 이러한 계약의 해제 또는 손해배상의 청구 대신 하자 없는 물건을 청구할 수 있는 권리(완전물급부청구권)를 가짐(대법원 2014. 5. 16. 선고 2012다72582 판결).
※ 목적물의 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없다는 것은, 그 하자가 중대하고 보수가 불가능하거나 가능하더라도 장기간을 요하는 등 계약해제권을 행사하는 것이 정당하다고 인정되는 경우를 의미함(대법원 2010. 6. 10. 선고 2010다10252 판결, 대법원 2015. 1. 29. 선고 2014다28886 판결 등 참조).
- 위와 같은 매수인의 해제권/손해배상권/완전물급부청구권은 매수인이 목적물에 하자가 있다는 사실을 알게 된 날로부터 6개월 내에 행사하여야 함(민법 제582조). 이때 권리의 행사는 특별한 형식을 요구하는 것이 아니므로 매수인은 매도인에 대하여 적당한 방법으로 물건에 하자가 있음을 통지하고, 계약의 해제나 하자의 보수 또는 손해배상을 구하는 뜻을 표시함으로써 충분함(대법원 2003. 6. 27. 선고 2003다20190 판결).

사례 14.

미흡한 안내로 이벤트 혜택을 누리지 못했어요.



피해내용(신청인)

“000사이트에서 첫 구매자 대상으로 00만원 상당의 운동화를 구매하면 0만원을 환급해주는 이벤트에 참여하여 브랜드 운동화를 구매하였습니다. 이벤트 기간이 종료되어도 환급되지 않아 문의해보니 구매 당일에 특정 페이지에 댓글을 남겨야만 혜택가가 적용된다는 답변을 받았습니다. 첫 구매자라 상세 이벤트 내용을 알지도 못하였고 이벤트 또는 상품 페이지 어디에서도 해당 문구가 확인되지 않았는데, 소비자가 알 수 있도록 정확히 표기했어야 하는 것 아닌가요?”



상담내용(상담원)

“진행중인 이벤트 내용과 다르게 할인이 미적용된 행위에 대하여 시정 권고 및 과징금 부과 등의 권한이 있는 공정거래위원회(☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr)에 조사 및 민원 접수하실 수 있습니다. 환불을 원하신다면 구매일로부터 7일이 경과하지 않았으므로 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 17조에 따라 청약철회가 가능합니다. 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁 조정도 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다. 관련하여 비슷한 사례로 서울시 전자상거래센터에 접수하여 해결된 사례가 있습니다. 해당 담당자를 안내해 드리겠습니다.”

상담 결과

서울시전자상거래센터 담당자가 업체 측과 연락하여 상담 내용을 알렸고 카드승인 취소됨.

- **공정거래위원회** 상담채널 ☎1600-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr
- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- **서울시 전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr



법률지식 및 판례 [온라인 재화 및 서비스 거래 허위·과장광고 관련]

- 전자상거래법에 의하면 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회를 할 수 있음(전자상거래법 제17조 제3항).
 ※ 전자상거래법 제17조 제3항에 따른 청약 철회는 전자상거래법 제2항의 청약 철회 제한 사유 해당 여부와 관계없이 할 수 있음(수원지방법원 2022. 7. 6. 선고 2021나59564 판결).
- 또한, 상품의 선전·광고에 다소의 과장이나 허위가 수반되는 것은 그것이 일반 상거래의 관행과 신의칙에 비추어 시인될 수 정도라면 기망성이 결여되나, 거래에 있어서 중요한 사항에 관하여 구체적 사실을 신의성실의 의무에 비추어 비난받을 정도의 방법으로 허위로 고지한 경우에는 기망행위에 해당하며, 소비자는 표시·광고의 공정화에 관한 법률(이하 “표시광고법”) 제10조 제1항에 따라 사업자에게 부당한 표시·광고로 인하여 입은 손해의 배상을 청구할 수 있음(대법원 2014. 1. 23. 선고 2012다84417, 84424, 84431 판결 등).

사례15.

저렴한 숙박권을 구매했는데 사기인가요?



피해내용(신청인)

“000 소셜 플랫폼에서 000호텔 숙박권을 저렴하게 판매한다고 하여 업체에게 000만 원을 송금했어요. 언제든 예약 또는 환불이 가능하다는 말에 구매한 것인데, 이후 업체에게 숙박 예약을 요청하였음에도 이용 예정일 전날 숙박이 어렵다는 안내를 받았어요. 다른 플랫폼에서 숙박권을 구매하고자 환불 요청하였지만 두 달이 지난 지금까지 환불해주지 않고 있어요.”



상담내용(상담원)

“당 센터에 다수의 동일한 피해 사례가 접수되었습니다. 피신청인은 정가보다 저렴한 호텔 숙박권, 골프장 이용권, 스키장 시즌권으로 소비자들을 유인하여 언제든 예약 또는 환불할 수 있다는 말로 안심시킨 뒤 본인 명의의 여러 계좌를 이용하여 금전만 편취하는 수법으로 사기 행위를 벌이고 있는 것으로 보입니다. 조속히 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎182, 홈페이지 ecrm. police.go.kr)에 피해상황을 접수하시고, 14일 내로 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서 방문 하면 시간을 단축시킬 수 있습니다. 참고로, 요건을 충족한 다중피해 사이버사기는 경찰서 출석없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 피해자 중 한 명이라도 온라인 신고 후 경찰서를 방문하여 조사를 받았다면 다른 피해자들은 추가 방문 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 따라서 사이버범죄 신고시스템 홈페이지에서 신고 후 방문 여부를 확인하시기 바랍니다. 형사배상명령제도에 따라 가해자가 기소된 이후 형사공판 절차에서 피해 입은 금액의 배상이 결정될 수 있으며, 추가적으로 민사소송이 필요할 경우(손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률자원을 받으시기 바랍니다.”

- **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr



알아두기 } 소비자 피해 주의!

최근 SNS에서 정가에 비하여 지나치게 저렴한 호텔 숙박권, 골프장 이용권, 스키장 시즌권 등의 판매가 급증하고 있음. 현금 결제만 가능하다며 계좌이체를 유도한 뒤 금전만 편취하는 사기 행위일 가능성이 높으니 주의 필요.

사례 16.

해외배송 상품 반송비가 너무 과해요.

 피해내용(신청인)

“어머니가 000 사이트에서 원피스 2벌을 구매하셨어요. 단순 번심으로 환불 요청하였는데 업체 측에서 해외배송 상품이라며 구매가의 50%에 해당하는 비용을 요구하고 있어요. 항의하자 연락이 두절 되었는데, 어떻게 해야 할지 모르겠어요.”

 상담내용(상담원)

“최근 해외 직구 상품을 구매하는 소비자가 급증하면서 반품 배송비와 관련된 분쟁 또한 급증하고 있습니다. 배송비는 업체마다 병행수입인지 수입제품인지 등의 수입절차 및 운영방식에 따라 다를 수 있으나, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제13조 제2항에 따라 반품에 따른 비용은 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 중요한 거래조건에 해당되므로 적절한 방법으로 고지하여야 할 사항입니다. 업체가 수입 과정에서 발생한 현지 및 국제 운송료와 수입세금, 제비용을 합한 금액에 대하여 증빙할 수 있는 경우 소비자는 그 비용을 지급해야 하며, 증빙할 수 없는 경우 제품을 반환한 뒤 반품 비용을 공제한 후 환불을 받아야 할 것입니다. 그러나 동법 제 18조 제9항에 따라 통신판매업자는 청약철회를 이유로 소비자에게 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없으므로 사전에 고지한 반품 배송비 이외에 다른 명목의 위약금을 추가로 청구할 수 없습니다. 국제거래와 관련된 불만이나 피해가 있을 경우, 한국 소비자원에서 운영하는 국제거래 소비자포털(☎1372, 홈페이지 crossborder.kca.go.kr)에 상담을 신청할 수 있습니다. 국제거래소비자포털은 전문 상담원이 거래조건, 사이트 등을 검토한 후 해결방안을 상담해 드리며, 상담과정에서 해외 MOU기관 협력이 필요한 사항은 해당 국가 소비자기관으로 이관하여 피해해결을 지원합니다. 또한 카드로 구매하셨을 경우에는 대금을 결제한 신용카드사에 연락하시어 해외거래대금 환불(차지백) 서비스를 요청하시기 바랍니다. 해당 서비스는 해외에서 신용카드로 물품 구입 후 미배송, 오배송 등의 피해로 사업자와 자율적 해결이 곤란할 때, 소비자가 신용카드 발급사에 입증 서류를 제출하여 거래대금 환불을 요청할 수 있는 제도입니다.”

○ 국제거래 소비자포털 상담채널 홈페이지 crossborder.kca.go.kr

 **알아두기** 해외직구 이용 시 유의사항

- 사기의심사이트 정보와 주요 해외직구 사이트의 반품/환불 약관 정보는 국제거래 소비자포털에서 확인
- 해외 쇼핑물 이용 시 거래 전 약관을 꼼꼼히 확인
- 현금 계좌이체보다는 피해 발생 시 차지백을 신청할 수 있는 신용(체크)카드를 이용
※ 단, 모든 구매에 대해 차지백이 적용되지는 않으므로, 신중한 구매 필요

 **알아두기** 차지백(chargeback) 서비스

해외 쇼핑물에서 신용카드로 구매한 후 미배송, 오배송 등의 피해를 입은 소비자가 신용카드 발급사에 입증 서류를 제출하면 거래대금을 환불해주는 서비스

사례17.

무료 서비스를 신청했는데 1년치 이용료가 자동결제 되었어요.



피해내용(신청인)

“템플릿 공유 사이트에서 한 달 무료 서비스를 신청했는데 아직 기간이 만료되지 않았으나 1년치 이용료가 자동결제 되었어요. 고객센터 전화 연결이 되지 않아 게시판에 문의를 남겼지만 이메일로 답변을 주겠다고만 하고 환불해주지 않고 있습니다. 환불 받을 수 있게 도와주세요.”



상담내용(상담원)

“소비자분쟁해결기준에 따르면 모바일콘텐츠업의 경우 소비자 동의없이 결제된 경우에 계약 취소가 가능합니다. 해당 문제와 관련하여서는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다.”

상담
결과

서울시 전자상거래센터 담당자가 업체와 중재하여 전액 환불 받기로 하였음.

- 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

사례18.

상한 과일인데도 환불이 어렵다고 합니다.



피해내용(신청인)

“0000 앱 오픈대화방에서 과일을 주문하고 계좌 이체하였어요. 배송 받고 보니 절반 이상이 상한 상태여서 업체에게 일부 환불 요청하였는데 저렴한 가정용 과일은 하자가 있는 상품이 발송이 된다고 합니다. 하자 없는 과일을 받고자 한다면 더 비싼 특상품을 구매하라고 합니다. 상한 과일인데도 환불이 어려운가요?”



상담내용(상담원)

“소비자분쟁해결기준에 따르면 부패, 변질된 과일류의 경우 당해품목 교환 또는 구입가 환급이 가능합니다. 해당 문제와 관련하여서는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁 조정이 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다.”

- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- **서울시 전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

사례19.

수리 불가능한 상품을 제가 원하는 상품으로 교환받고 싶어요.



피해내용(신청인)

“0000 쇼핑몰에서 00워치 스트랩 케이스를 구매하여 사용하던 중 망가져서 수리를 요청했어요. 업체에서는 수리가 어려운 제품이라며 기존에 사용하던 케이스는 반납 후 타 상품을 구매한다면 00만원을 지원하고 미반납시 0만원에 구매할 수 있도록 해주겠다고 합니다. 저는 반납 후 00만원을 지원받는 것은 좋지만 원하는 상품이 별도로 있어서 업체 측과 조율이 되지 않고 있어요. 제가 원하는 상품으로 교환받을 수 있을까요?”



상담내용(상담원)

“업체와 합의가 되지 않는다면 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁 조정이 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다. 관련하여 비슷한 사례로 서울시 전자상거래센터에 접수하여 해결된 사례가 있습니다. 해당 담당자를 안내해 드리겠습니다.”

상담 결과

업체로부터 연락받아 365센터 상담내용 전달하였고 원만하게 합의 진행될 예정입니다.

- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- **서울시 전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

사례20.

업체에서 불량 상품 환불 거절하여 소송까지 진행하고 있어요.



피해내용(신청인)

“구매대행 쇼핑몰에서 안마의자를 구매했는데 수령하자마자 불량 제품으로 확인되어 업체 측에 문의했습니다. 반품 또는 교환은 어렵고 수리비 일부만 지원하겠다고 했습니다. 3개월 내에 환불이 가능하다는 법 조항을 보고 1372소비자상담센터에 접수하였더니 수리비 전체 지원하겠다고며 말을 바꾸었어요. 한국소비자원에서 소비자분쟁해결기준에 따라 전액 환급을 권고하였으나 업체에서 거부하여 결국 민사 소송까지 진행하게 되었습니다. 관련해서 법률상담을 받고 싶어요.”



상담내용(상담원)

“전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 17조에 따라 청약철회가 가능합니다. 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있습니다. 통화 시 녹취에 대한 증거자료 제출 여부, 소송 진행 절차 등 법률상담이 필요하시면 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률지원을 받으시기 바랍니다.”

○ 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

소비자분쟁해결기준

9. 공산품(30개 업종)

가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 시계, 재봉기, 광학제품, 아동용품 (1-2)

- 1) 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때: 제품교환 또는 구입가 환급
- 2) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때: 제품교환 또는 무상수리
- 3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자
 - 하자발생 시: 무상수리
 - 수리불가능 시: 제품교환 또는 구입가 환급
 - 교환불가능 시: 구입가 환급
 - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때: 구입가 환급

사례21.

영상까지 조작하여 환불을 거절하고 있어요.



피해내용(신청인)

“00해외직구 앱에서 자동차 부품을 구매하였는데 불량품이 배송되었어요. 직구 플랫폼 자체에 환불 규정이 있어서 반품 배송을 보냈는데, 업체에서 다른 물건으로 바꿔치기를 하고 제가 잘못 보냈다고 환불을 거절하고 있어요. 1372소비자 반품한 제품을 개봉하는 조작 영상까지 촬영해서 완강히 환불을 거절하고 있는데 어떻게 해야 할지 모르겠어요.”



상담내용(상담원)

“국제거래와 관련된 불만이나 피해가 있을 경우, 한국소비자원에서 운영하는 국제거래 소비자포털 (☎1372, 홈페이지 crossborder.kca.go.kr)에 상담을 신청할 수 있습니다. 국제거래소비자포털은 전문 상담원이 거래조건, 사이트 등을 검토한 후 해결방안을 상담해 드리며, 상담과정에서 해외 MOU기관 협력이 필요한 사항은 해당 국가 소비자기관으로 이관하여 피해해결을 지원합니다.

또한 카드로 구매하셨을 경우에는 대금을 결제한 신용카드사에 연락하시어 해외거래대금 환불(차지백) 서비스를 요청하시기 바랍니다. 해당 서비스는 해외에서 신용카드로 물품 구입 후 미배송, 오배송 등의 피해로 사업자와 자율적 해결이 곤란할 때, 소비자가 신용카드 발급사에 입증 서류를 제출하여 거래대금 환불을 요청할 수 있는 제도입니다.”

상담 결과

365센터 안내에 따라 카드사에 차지백 서비스를 신청하였고 피해 사실이 인정되어 카드 승인 취소됨.

○ 국제거래 소비자포털 상담채널 홈페이지 crossborder.kca.go.kr

해외직구 이용 시 유의사항

- 사기의심사이트 정보와 주요 해외직구 사이트의 반품/환불 약관 정보는 국제거래 소비자포털에서 확인
- 해외 쇼핑물 이용 시 거래 전 약관을 꼼꼼히 확인
- 현금 계좌이체보다는 피해 발생 시 차지백을 신청할 수 있는 신용(체크)카드를 이용
※ 단, 모든 구매에 대해 차지백이 적용되지는 않으므로, 신중한 구매 필요

사례22.

특정 상품만 환불이 안된다며 거절합니다.



피해내용(신청인)

“000 온라인 쇼핑몰에서 민소매 두 벌, 블라우스 1벌을 구매했어요. 입어보니 사이즈가 맞지 않아 3벌 모두 쇼핑몰로 반송했는데 총 구매가의 40%만 환불되었습니다. 반품 전에 이러한 안내는 받지 못하여서 고객센터에 연락해 보니 민소매는 반품이 불가한 상품이라고 합니다. 다시 한번 상세 페이지를 확인해봐도 반품이 불가하다는 내용은 적혀있지 않는데 불합리하다고 생각합니다. 환불받을 수 있을까요?”



상담내용(상담원)

“전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 17조에 따라 청약철회가 가능합니다. 해당 문제와 관련하여서는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁 조정이 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다. 관련하여 비슷한 사례로 서울시 전자상거래센터에 접수하여 해결된 사례가 있습니다. 해당 담당자를 안내해 드리겠습니다.”

상담 결과

서울시 전자상거래센터 담당자가 법령을 근거로 업체에 환불 권고하였고 이를 받아들여 전액 환불받음.

- 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

제23조(전자상거래 등에서의 소비자보호지침의 제정 등)

- ① 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서의 건전한 거래질서의 확립 및 소비자보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침(이하 “소비자보호지침”이라 한다)을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다.
- ② 사업자는 그가 사용하는 약관이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우에는 소비자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 한다.

사례23.

시스템상 결제 방식 변경이 어렵다고 합니다.



피해내용(신청인)

“000 판매중개 플랫폼에서 000페이를 이용하여 주방가전을 다수 구매하였어요. 결제 방식이 익숙하지 않아 20개월 무이자 할부 결제를 하려던 것이 일시불로 결제를 하게 되었습니다. 일부 가전을 배송받은 후에야 이 사실을 알게 되어서 플랫폼 고객센터에 할부 결제로 변경해달라고 해보았지만 상품이 일부 출고된 상황에서는 시스템상 변경이 불가하다고 답변합니다. 갑자기 예상치 못한 목돈이 나가게 되었는데 대안도 없고 보상책으로 포인트만 지급하겠다고 합니다. 정말 결제 방식을 변경할 수 없는 것인가요? 변경할 수 없다면 환불받고 싶습니다.”



상담내용(상담원)

“우선 결제하신 카드사에 문의하셔서 일시불 결제건을 할부로 전환할 수 있는 방법이 있는지 문의해 보시기 바랍니다. 물품 출고 후 결제 방식 변경이 어렵다면 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 17조에 따라 청약철회가 가능합니다. 해당 문제와 관련하여서는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁 조정이 가능합니다.

또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다. 관련하여 비슷한 사례로 서울시 전자상거래센터에 접수하여 해결된 사례가 있습니다. 해당 담당자를 안내해 드리겠습니다.”

- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- **서울시 전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

사례24.

판매중개플랫폼에서 구입한 제품 때문에 화재가 발생했어요.



피해내용(신청인)

“저는 카페를 운영하고 있어요. 000 판매중개 플랫폼에서 온수기를 구매하였는데 사용한 지 열흘 만에 전기 과부하로 인하여 화재가 발생하였습니다. 연결 호스에 불이 나 누수가 발생하였고 이로 인해서 제 매장과 아래층에 피해가 발생하였어요. 000 판매중개 플랫폼에 피해 보상을 요구하였으나 업체에 플랫폼만 대여한 것이므로 배상책임이 없다고 합니다. 어떻게 해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“우선 제품 안전에 대하여 이의 제기 하셔야 할 것으로 보입니다. 산업통상자원부 제품안전정보센터(☎1670-4920, 홈페이지 www.safetykorea.kr)에 제품 사고 등의 안전 민원 또는 신고가 가능합니다. 단, 일반적인 품질불량 제품에 대한 불만 사례나 소비자 과실이 명백한 사고는 신고가 어려울 수 있습니다. 만약 KC인증을 받지 않고 제조 또는 수입하거나 KC인증이 없는 제품을 판매중개한 경우 전기용품 및 생활용품 안전관리법 제2조 및 동법 시행규칙 제2조에 따라 한국제품안전관리원(제품안전 민원 통합 콜센터 ☎1670-4920, 홈페이지 kips.kr)에 신고가 가능합니다.

추후 전기용품을 구매하시기 전에 한국소비자원 소비자위해감시시스템(☎043-880-5500, 홈페이지 www.ciss.go.kr)에서 제공하는 소비자안전주의보를 확인하시기 바랍니다. 한국소비자원 소비자위해감시시스템(☎043-880-5500, www.ciss.go.kr)에서는 사업자가 제공하는 제품, 시설품, 서비스를 이용하는 과정에서 위해정보 사례를 신고받아 사업자 시정 권고, 소비자안전주의보 발령, 물품 등의 안전성에 관한 사실의 공표, 국가 또는 지방자치단체의 시정조치·제도개선 건의 등 소비자안전 확보를 위한 조치를 시행하고 있음을 알려드립니다.”

- 산업통상자원부 제품안전정보센터 상담채널 ☎1670-4920, 홈페이지 www.safetykorea.kr
- 한국제품안전관리원 상담채널 ☎1670-4920, 홈페이지 kips.kr
- 한국소비자원 소비자위해감시시스템 상담채널 ☎043-880-5500, www.ciss.go.kr



알아두기

산업통상자원부 국가기술표준원

산업통상자원부 국가기술표준원에서는 민원 업무별로 각각 운영하던 제품안전 민원 콜센터를 통합하여 식품, 의약품, 의료기기, 식기류, 자동차를 제외한 생활제품에 대하여 제품사고, 불법제품 등의 신고를 접수받고 있음.

※ (상담채널) ☎1670-4920, 홈페이지 www.kats.go.kr

3) 통신

사례01.

SNS 대출광고를 보고 연락했는데 명의도용되어 원치 않는 회선이 개통되었어요.



피해내용(신청인)

“SNS 대출광고를 보고 연락해 신분증과 범용 공인인증서 그리고 비밀번호를 전달하였는데, 기존에 사용 중인 휴대폰이 모르는 사람으로 착신 전환되었고, 신규 회선 2개가 개통되었다는 문자를 수신했어요. 어떻게 해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“먼저, 엠세이프(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafes.or.kr)에서 본인 명의의 통신가입사실현황을 조회하신 뒤, 가입 제한 서비스를 신청하시기 바랍니다. 본인이 사용하는 회선 외, 타 회선에 대해서는 해당 통신사 고객센터를 통해 명의도용 신고를 하시기 바랍니다. 추가로 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 명의도용으로 인한 부당 청구 분쟁조정 상담 및 신청하실 수 있습니다. 가해자에 대한 형사처벌을 위해서는 경찰청 사이버범죄 신고시스템(ECRM)(☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr) 홈페이지에서 증거자료(게시글 캡처본, URL 등)를 첨부하여 조속히 신고 바랍니다. 온라인 신고 시 조회되는 접수번호 확인하여 14일 이내 가까운 경찰서 민원실로 필히 방문하여 접수 완료하시기 바랍니다. 단, 조건을 충족한 다중피해 사이버사기는 경찰서 출석없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 따라서 사이버범죄 신고시스템(ECRM) 홈페이지에서 신고 후 방문 여부 확인 받으시기 바랍니다.”

상담 결과

상담 안내에 따라 명의도용방지서비스로 추가 피해 방지하였으며, 통신분쟁조정위원회에 명의도용으로 인한 분쟁조정을 신청하였음.

- 경찰청 상담채널 ☎112, 홈페이지 www.police.go.kr
- 엠세이프 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafes.or.kr
- 통신분쟁조정위원회 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr

알아두기 명의도용방지서비스

신규로 각종 통신서비스(이동전화, 무선인터넷(WiBro), 유선전화, 초고속인터넷, 인터넷전화(VoIP), 유료방송 등)에 가입하거나 명의변경을 통해 양도받을 경우 그 사실을 본인 명의로 사용하고 있는 이동전화 SMS로 알려주는 서비스. 또한, 홈페이지(www.msafar.co.kr)에서는 가입사실 현황조회 서비스, 가입제한 서비스, 이메일 안내 서비스 등의 부가 서비스를 제공하고 있으며, 본 서비스는 명의도용 피해를 예방하고자 제공하는 대국민 무료 서비스

※ (상담채널) ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafar.or.kr

알아두기 피해 예방수칙

전단지 명함 또는 인터넷 웹사이트·카페·블로그에서 보이는 금융광고는 불법적인 금융거래와 관련된 가능성이 매우 높으므로, 이에 현혹되지 않도록 특별한 주의가 필요합니다.

1. 인터넷상 광고에 기재된 업체 정보를 꼼꼼히 확인
2. 대출은 제도권 금융회사를 이용
3. 공신력 있는 제도권 금융회사 사칭에 유의
4. “신용도에 관계없이 누구나 대출 가능” 광고는 허위과장
5. 전화로 개인신용정보를 요구하면 개인신용정보 매매를 의심
6. 자신의 개인신용정보 노출이 의심되는 경우, ‘개인정보 노출자 사고예방 시스템’에 등록 필요
7. 핫살론 등 저금리대출로 전환해 준다고 하는 대출 권유에 주의
8. “대출에 필요한 서류 만들어드립니다” 광고는 작업대출을 의심
9. 일수, 급전, 당일승인 대출 광고는 불법 대부업체임을 의심
10. 고금리 피해 및 미등록 대부 피해에 적극적으로 대응

[불법 대출광고 예시]



※ 출처 : 금융감독원 소비자경보(2020-4호)

사례02.

대출 상담이후 원치 않은 소액 결제가 되었습니다.



피해내용(신청인)

“대출상담 이후 명의도용을 당해 제 명의 통신회선이 개통되고 소액결제 000,000원이 발생했습니다. 제 명의로 등록된 통신회선을 해지하고 소액결제를 취소하고 환불받을 수 있는 방법은 없을까요?”



상담내용(상담원)

“먼저 통신사 고객센터(☎114)에 경찰서에서 발급 받으신 사건사실확인원 등을 첨부하시어 피해사실을 알리시고, 신규 개통된 회선에 대한 개통 취소 및 소액결제 관련 피해구제를 요청하실 수 있습니다. 고객센터를 통한 해결이 원만히 이루어지지 않을 경우 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 명의도용으로 인한 부당 청구 분쟁 조정 상담 및 조정 신청하시기 바랍니다. 추가적으로 엠세이프(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafes.or.kr) 홈페이지 접속하셔서 ①'가입사실현황 조회 서비스'를 통해 본인 명의로 가입된 통신서비스 현황 조회, ②'가입제한 서비스'를 통해 타인에 의한 신규가입을 사전에 예방하실 수 있습니다. 금융 피해와 관련해서는 계좌정보통합관리시스템(☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr) 접속 또는 모바일 앱(어카운트인포)를 통하여 ① '내계좌지급정지' 서비스(금융소비자가 사기피해가 발생(우려)되는 계좌를 한번에 직접 지급정지할 수 있는 서비스), ② '금융정보조회' 서비스(본인명의로 대출정보조회), ③ '계좌자동이체통합관리' 서비스(계좌 자동이체 등록 내역 조회), ④ '카드자동납부통합관리' 서비스(본인명의로 계좌 또는 카드에 등록된 자동납부 내역 확인)를 이용하시어 추가 피해 여부를 확인해보시기 바랍니다. 더불어, 금융감독원 개인정보노출자 사고예방시스템(☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr)에 개인정보 노출 사실을 등록하여 추가적인 명의도용 금융거래사고를 예방하시기 바랍니다.”

상담
결과

통신사 요청하였으나 거부되어, 통신분쟁조정위원회 및 경찰서에 사건을 접수하여 진행중에 있음. 형사사법포털에서 경찰 수사 진행 상황을 확인할 수 있도록 안내함.

- **통신사 고객센터** 상담채널 ☎114
- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **엠세이프** 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafes.or.kr
- **계좌정보통합관리시스템** 상담채널 ☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr
- **개인정보노출자 사고예방시스템** 상담채널 ☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr
- **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

사례03.

대리점에서 보호자 동의 없이 고령이신 아버지의 휴대폰을 개통했어요.

피해내용(신청인)

“부모님이 치매가 있으신데 대리점의 휴대폰 신규개통 텔레마케팅으로 보호자 동의 없이 일방적인 조건으로 단말기 개통을 진행하였습니다. 어떻게 해야 할까요?”

상담내용(상담원)

“보호자의 동의가 없고, 정확한 계약 조건 혹은 요금설명이 없었던 부분에 대해 해당 사업자 고객센터에 민원 접수하시기 바랍니다. 이후 고객센터를 통해 해결이 되지 않는 경우에는 통신분쟁조정위원회 (☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 상담 및 분쟁 조정을 신청하셔서 개통철회 및 이용요금 환불 등의 조정을 받을 수 있습니다. 추가적으로 해당 대리점에 대한 제재 조치를 원하시는 경우에는 이동전화 불공정행위신고센터(☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr)에 신고하실 수 있으나, 개통일 2개월 이내 건에 대해서만 가능합니다.”

상담 결과 365센터의 상담안내에 따라 조치한 결과, 해당 사업자로부터 개통철회 되어 원만하게 해결됨.

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **이동전화불공정행위신고센터** 상담채널 ☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr

알아두기 **통신분쟁조정위원회**

법을 및 정보통신분야 전문가, 소비자단체 등 공정성·전문성의 자격을 갖춘 전문가로 구성되고, 분쟁 관련 사실관계 확인, 법리 검토, 당사자 의견청취 등을 통해 분쟁을 조정하는 방송통신위원회 소속 법정기구 ※ (상담채널) ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr

법률지식 및 판례 [단말기 구입 및 통신서비스 가입 관련 청약철회 거부·제한 관련]

- 이동통신서비스 이용계약과 단말기 구매계약이 함께 체결되면서 이동통신서비스 사업자가 소비자에게 단말기지원금이나 할인반환금의 지급을 조건으로 하는 경우와 같이 단말기 구매계약과 이동통신서비스 이용계약이 함께 체결되어 밀접한 관련성을 가지는 경우 이동통신서비스 이용계약의 청약철회권 및 단말기 구매계약의 청약철회권이 모두 보장됨(대법원 2023. 6. 15. 선고 2018다287034 판결).
- ※ 소비자의 청약철회(계약해제)권은 해당 계약이 전화권유판매의 방법으로 체결됨으로써 발생하고, 전화권유 판매자와 대금수령자 또는 계약체결자가 동일인이라거나 전화권유판매가 대금수령자 또는 계약체결자의 지시 내지 동의하에 이루어졌음을 그 요건으로 하지 않음(수원지방법원 2015. 12. 8. 선고 2015가소15030 판결).

사례04.

요금제 변경을 요청했는데, 신규기기가 개통되었습니다.



피해내용(신청인)

“요금제 변경을 위해 통신사 대리점을 방문 하였는데, 대리점에 사용하고 있는 휴대폰 반납 후 요금제를 변경 해야 저렴하다는 안내를 받고 관련 절차를 진행하였으나, 신규기기가 개통되었다는 문자를 받고 안내사항과 달리 개통 철회와 반납기기 회수를 요청하였습니다. 대리점에서는 문제가 없다며 개통철회를 거부하고 있는 상황인데, 이런 경우는 어떻게 해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“통신사 고객센터에 대리점의 중요사항 미고지 및 허위고지 행위와 관련하여 개통 철회 민원을 제기할 수 있습니다. 고객센터를 통해 원만한 해결이 안될 경우에는 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)를 통해 상담 및 분쟁 조정 신청하실 수 있습니다. 해당 대리점의 제제와 관련해서는 이동전화불공정행위신고센터(☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr)에 신고 가능합니다. 다만, 불공정행위 발생일 기준 2개월 이내 건에 대해 신고가 가능한 점 유의하시기 바랍니다.”

상담
결과

365센터의 상담 안내대로 진행한 결과, 고객센터에서 개통철회 및 기기 회수 처리 조치 하였음.

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **이동전화불공정행위신고센터** 상담채널 ☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr

알아두기 이동전화불공정행위신고센터

통신 유통점의 불공정행위 관련 신고를 받고 있으며, 신고된 내용의 사실확인 등의 절차를 통해 유통점 불공정 영업행위에 대한 시정을 요구
※ (상담채널) ☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr

알아두기 이동전화불공정행위신고센터 신고범위

- 지원금 과다지급, 특정 요금제 및 부가서비스 가입 강요, 허위과장광고 등 불공정 영업행위 판매점(피해구제, 조사, 법적제재 요청 제외)
※ 대리점의 불공정 행위는 해당 이동통신사업자를 통해 진행
- 불공정 행위 발생일(개통일) 기준 2개월 이내 건으로, 해당 사항에 대한 실증이 가능한 증빙자료가 있는 경우에 한해 신고접수 가능
- 신분증 스캐너 우회 등 불법 개통 프로그램 사용이 의심되는 경우에도 신고 가능
※ 해당 유통점을 특정할 수 있는 사진 및 지도 파일 등의 증빙 필요

알아두기 이동전화 불공정행위 신고 항목

- 공시지원금 + 추가지원금을 초과한 지원금 지급
- 가입 유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)에 따라 차등적인 지원금 지급
- 공시지원금 및 추가지원금 미게시
- 선택적 요금할인 가입거부
- 특정 요금제, 부가서비스 의무사용 강요
- 이용자로 하여금 단말 구입비용을 오인하게 하는 광고
- 실제와 다르거나 객관적 실증이 불가능한 광고 <사은품 과다지급(3만원초과) 포함>
- 중요 정보를 누락한 광고
- 단말기 할부 고지
- 이동통신사 사전승낙 없는 판매점 영업 및 사전승낙서 미게시
- 지원금 차등지급 및 특정 요금제 또는 부가서비스 가입 유도
- 신분증 스캐너 미도입 및 미사용

사례05.

설명 받은 계약조건과 다르게 휴대폰 개통이 진행되었어요.

피해내용(신청인)

“장기고객 혜택으로 통신사 보상기변센터 연락을 받고 2개 회선을 계약했습니다. 그런데 실제로 청구되는 요금이 처음 설명 들었던 내용과 달리 과도하게 청구가 되어 고객센터를 통해 확인을 하였더니 ‘요금제 변경으로 인한 할인 금액 감소’라는 답을 듣게 되었습니다. 처음에는 이런 설명이 없었는데 기존 안내받은 계약대로 휴대폰을 사용하고 싶고 해당 대리점에 제재를 요청하고 싶습니다.”

상담내용(상담원)

“해당 통신사 고객센터에 먼저 가입 당시 안내받은 계약 조건과 다른 부분에 대한 민원을 제기해보시기 바랍니다. 요구가 받아들여지지 않는 경우 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)를 통해 상담 및 분쟁 조정 신청을 하실 수 있습니다. 추가적으로 해당 휴대폰 판매점에 대한 제재 조치를 위해 이동전화 불공정행위신고센터(☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr)에 신고하실 수 있으며, 개통일 2개월 이내 건에 대해 신고가 가능합니다. 개통 후 2개월이 경과한 경우에는 국민신문고를 통해 민원 신청하실 수 있음을 안내드립니다.”

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **이동전화불공정행위신고센터** 상담채널 ☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr



법률지식 및 판례

[단말기 구입 또는 통신서비스 가입 시 중요사항 미고지·허위고지 관련]

- 사업자가 여러 명의 소비자와 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용은 약관의 규제에 관한 법률(이하 “약관규제법”)상 약관에 해당함. 사업자는 약관에 정해진 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 하며(약관규제법 제3조 제3항), 설명의무를 위반하여 계약을 체결한 경우 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없음(약관규제법 제3조 제4항). 설명의무 이행에 관한 입증책임은 사업자에게 있음(대법원 1998. 9. 8. 선고 98다17688 판결).
- 또한 거래당사자 중 일방에 의한 고의적인 기망행위가 있고 이로 말미암아 상대방이 착오에 빠져 그러한 기망행위가 없었더라면 사회통념상 그 의사표시를 하지 않았을 것이라고 인정되는 경우, 상대방은 민법 제110조에 따라 계약을 취소할 수 있음(대법원 2014. 12. 11. 선고 2012다16087 판결).
- 즉, 소비자는 사업자의 미고지/허위고지 행위가 약관상 중요한 내용에 관한 것이라면 사업자의 설명의무 위반을 주장하여 해당 약관의 계약의 내용에 해당하지 않음을 주장할 수 있으며, 사업자가 미고지/허위고지로써 소비자를 기망한 경우에는 계약을 취소할 수 있음.

사례06.

인터넷 이전 설치를 요청 했는데 통신사에서 설치 일정을 미루고 있어요.



피해내용(신청인)

“이사를 하면서 사용 중이던 인터넷 이전 설치를 통신사 고객센터에 요청하였습니다. 그런데 설치 기사님으로부터 ‘회선 추가 공사를 진행 해야 하고 지금 당장은 사전 예약건이 많아 이전이 어렵다’라는 연락을 받았습니다. 답답한 마음에 해지하고 다른 통신사로 가입 하려하니 위약금이 발생된다고 합니다. 이런 경우 어떻게 해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“우선 통신사 고객센터에 인터넷 이전 설치 지연 민원 접수를 요청하실 수 있습니다. 고객센터를 통해 원활한 해결이 안될 경우 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)를 통해 상담 및 분쟁 조정 신청하시기 바랍니다. 추가적으로 통신서비스 관련 가입, 해지, AS, 부당요금환불, 요금할인, 포인트, 소액결제, 통화품질불량 등 사업자 관련 민원을 국민신문고(☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr)에서 처리기관을 과학기술정보통신부(☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr)로 지정하여 민원 접수 하실 수 있습니다.”

상담 결과

통신사 고객센터에 상담센터 온라인피해365센터 상담내용을 전달하고 민원 제기 하였더니, 신속히 이전 설치 진행 되었음.

- 과학기술정보통신부 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr
- 국민신문고 상담채널 ☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr
- 통신분쟁조정위원회 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr

사례07.

인터넷 이전 설치 요청시 사전에 안내하지 않은 비용이 청구되었어요.



피해내용(신청인)

“사용 중인 인터넷을 이전 설치 요청하였는데, 기존 장비를 반납하면 신규 설치 장비는 별도 비용 청구되지 않는다고 안내를 받았어요. 그런데 청구서를 보니 이전 설치 비용, 장비 분실 비용까지 청구되었어요. 처음 안내받은 대로 환불받고 싶어요.”



상담내용(상담원)

“우선 통신사 고객센터를 통해 부당 청구된 요금 반환을 요청하시기 바랍니다. 원만하게 처리되지 않을 경우, ‘이용자에게 중요사항을 설명 또는 고지하지 아니한 행위’에 대해 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 피해상담 및 분쟁 조정 신청하시기 바랍니다. 또한 통신 사업자 관련 민원 제기는 과학기술정보통신부(☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr)에서 민원 신청이 가능합니다.”

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **과학기술정보통신부** 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr

전기통신사업법

제45조의2(통신분쟁조정위원회 설치 및 구성)

- ① 방송통신위원회는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 통신분쟁조정위원회(이하 "분쟁조정위원회"라 한다)를 둘 수 있다.
 1. 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁
 2. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁
 3. 전기통신서비스 이용약관의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
 4. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
 5. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁
 6. 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁
 7. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁
- ② 분쟁조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 30명 이하의 위원으로 구성하되, 이 중 5명은 상임위원으로 한다.
- ③ 분쟁조정위원회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 방송통신위원회 위원장이 방송통신위원회의 동의를 받아 성별을 고려하여 위촉한다.
 1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람
 2. 판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 사람
 3. 공인회계사로 5년 이상 재직한 사람
 4. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전기통신과 관련된 업무에 실무경험이 있는 사람
 5. 그 밖에 전기통신에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람
- ④ 분쟁조정위원회 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.
- ⑤ 방송통신위원회는 분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 필요한 경우에는 방송통신위원회 소속으로 사무국을 둘 수 있다.
- ⑥ 그 밖에 분쟁조정위원회 및 제5항에 따른 사무국의 구성과 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

사례08.

인터넷으로 휴대폰 기기변경을 했는데 판매점이 일방적인 계약을 진행했어요.



피해내용(신청인)

“인터넷 광고를 보고 연락해 기기변경을 진행하였습니다. 단말기 할부금을 일시 납부하려고 했지만 30개월 할부시 6개월 할부금을 면제해주겠다고 판매점에서 일방적으로 30개월로 약정 가입을 진행했습니다. 공시지원금, 선택약정할인과 같은 필수 계약 내용을 안내하지도 않고, 일방적으로 선택약정할인으로 계약을 진행하였습니다. 고가요금제 사용을 강요하며 추후 변경 가능한 사실도 안내가 없었습니다. 제가 원하는 조건으로 계약 내용을 변경하고 해당 판매점에 제재를 줄 수 있을까요?”



상담내용(상담원)

“우선 통신사 고객센터 및 판매점에 위반사항을 주장하며 정확한 계약조건 안내와 계약조건 변경 이행을 요구하실 수 있습니다. 고객센터를 통해 원만하게 해결되지 않을 경우 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)를 통해 상담 및 분쟁 조정 신청하시기 바랍니다. 계약 과정에서 특정 요금제·부가서비스 의무사용 강요, 중요정보를 누락한 광고 등의 불공정행위가 있었다면, 개통일로부터 2개월 내에 이동전화불공정행위신고센터(☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr)에 신고하여 주시기 바랍니다. 추가로 발생된 통신 사업자 관련 민원은 과학기술정보통신부(☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr)에서 유선 상담이 가능합니다.”

상담 결과

통신사 고객센터 및 판매점에 온라인피해365센터 상담내용을 전달하고 민원 제기하였더니, 판매점으로 부터 중재안을 받아 원만히 해결되었음.

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **이동전화불공정행위신고센터** 상담채널 ☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr
- **과학기술정보통신부** 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr

이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률

제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약을 체결할 때 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정 요금제, 부가서비스 등의 일정기간 사용 의무를 부과하고 이를 위반 시 위약금을 부과하는 등 서비스 가입, 이용 또는 해지를 거부·배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별계약을 체결하여서는 아니 된다.
- ② 제1항을 위반하여 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점이 이용자와 체결한 개별계약은 그 효력이 없다.

제6조(지원금을 받지 아니한 이용자에 대한 혜택 제공)

- ① 이동통신사업자는 이동통신서비스 가입 시 이용자 차별 해소와 이용자의 합리적 선택을 지원하기 위하여 이동통신사업자에게 지원금을 받지 아니하고 이동통신서비스에 가입하려는 이용자(이동통신단말장치를 구입하지 아니하고 서비스만 가입하려는 이용자를 포함한다)에 대하여 지원금에 상응하는 수준의 요금할인 등 혜택을 제공하여야 한다.

제7조(이동통신단말장치 구입비용 구분 고지 등)

- ① 이동통신사업자는 이동통신단말장치 구입비용이 이동통신서비스 이용요금과 혼동되지 아니하도록 명확하게 구분 표기하여 고지 및 청구하여야 한다.
- ② 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이용약관에 따라 서비스 약정 시 적용되는 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용을 오인하게 하여서는 아니 된다.
- ③ 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이동통신단말장치를 할부판매하는 경우 이용자가 합리적으로 선택할 수 있도록 할부기간과 추가적으로 청구되는 비용 등에 관하여 명확하게 고지하여야 한다.

사례09.

휴대폰 판매점이 받은 벌금을 저에게도 부담하라고 했어요.



피해내용(신청인)

“전화상담을 통해 휴대폰 기기변경을 진행했습니다. 가입조건 중 처음 3개월 동안 고가요금제를 사용하고 이후 요금제를 자유롭게 변경 가능하다는 말을 듣고 3개월 뒤 요금제를 변경했습니다. 그런데 이후 판매점에서 연락이 와서 요금제변경으로 통신사에 벌금을 내게 되어 해당 금액을 납부하라고 하였습니다. 계약 당시에 요금제 변경 불가 조건 안내가 없었고 발생한 판매점 벌금을 제가 부담해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“원칙적으로 판매점이 통신사로부터 받는 리베이트 금액을 요금제 변경을 사유로 벌금이라는 항목으로 고객에게 부과할 수 없습니다. 해당 계약 내용은 판매점과의 개별 계약 체결된 내용으로 사료되어 먼저 판매점에 해당 부분을 이의 제기해 보시고, 해결이 되지 않을 경우 통신사 고객센터(☎114)에 민원 제기하실 수 있습니다. 고객센터를 통해 원활한 해결이 되지 않을 경우 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)를 통해 상담 및 분쟁 조정 신청하시기 바랍니다. 해당 판매점 제재와 관련해서는 이동전화불공정행위신고센터(☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr)에 신고하실 수 있습니다.”

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **이동전화불공정행위신고센터** 상담채널 ☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr

사례10.

공시지원금과 선택약정 고지가 없었고, 장기 약정 가입을 유도했어요.



피해내용(신청인)

“휴대폰 단말기를 48개월 할부로 진행하면 최저가로 구입이 가능하다는 광고를 보고 단말기 변경을 신청했습니다. 48개월 할부 약정에 고가요금제 가입을 하면 단말기 가격을 나중에 보상해준다고 하였는데, 실제로는 단말기 가격 보상이 없었습니다. 어떻게 해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“먼저 판매점에 개별계약 이행을 요구하시고, 해결이 되지 않을 경우 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한) 개별계약 금지조항과 관련하여 통신사 고객센터에 민원 제기하실 수 있습니다. 고객센터를 통해 원활한 해결이 안될 경우 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)를 통해 상담 및 분쟁조정 신청하시기 바랍니다. 해당 판매점 제재에 대해 특정요금제, 부가서비스 의무사용 강요행위 관련으로 이동전화불공정행위 신고센터(☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr)에 신고하실 수 있습니다.”

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **이동전화불공정행위신고센터** 상담채널 ☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr

 **알아두기** **통신분쟁조정위원회 조정 대상**

- 전기통신사업법 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁
 - ※ (예시) 이동전화 데이터서비스 미제공에 따른 손해배상 요구, 국제로밍서비스 장애로 인한 손해배상 요구 등
- 이용약관(전기통신사업법 제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁
 - ※ (예시) 가입자 동의 없는 정률 할인 변경 등 약관 위반 관련 분쟁
- 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
 - ※ (예시) 신청하지 않은 이동전화 부가서비스 이용요금 환급 요구, 미사용 인터넷서비스 이용요금의 환급 요구
- 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
 - ※ (예시) 송수신이 불량한 이동통신서비스에 대한 계약해지 요구, 통화품질 불량인 이동전화 계약해지 및 단말기 반품 요구
- 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 대한 분쟁
 - ※ (예시) 앱에서 결제하지 않은 정보이용료에 대한 결제 취소 요구
- 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁

 **법률지식 및 판례** [단말기 가격 할인 또는 통신요금 지원 관련 개별계약을 미이행한 경우]

- 이동통신사업자가 공식적으로 지급하는 공시지원금이나 요금 할인에 해당하지 않는, 단말기 구입의 대가로 대리점 또는 판매점이 별도로 지급하는페이백(pay back) 형태의 지원금이나 요금 할인은 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 “단말기유통법”)에 위반되는 불법 보조금에 해당함.
- 다만 사업자가 불법 보조금을 지급할 의사나 능력이 없음에도 불구하고 소비자를 기망하여 단말기를 판매하였다면 그와 같은 사업자의 단말기 판매 행위는 형법상 사기에 해당함(전주지방법원 2015. 8. 21. 선고 2014노1035 판결).
- 법원은 소비자가 지불한 단말기 가격 및 요금이 제조사가 정한 출고가격보다 높지 않다면 실질적으로 입은 손해가 없다고 보아 소비자가 사업자를 상대로 불법행위책임에 기한 손해배상청구는 할 수 없다고 보았음(서울고등법원 2019. 3. 5. 선고 2017나2063543 판결).

사례11.

판매점에서 지원하기로 한 단말기 할부잔금이 지원되지 않고 있어요.



피해내용(신청인)

“판매점으로부터 기기변경을 할 경우, 기존 사용하던 단말기 할부잔금을 대신 지원받기로 하였는데, 요금 납부 내역을 확인해보니 지원받기로 하였던 잔여 할부잔금이 지급되지 않고 있어요. 판매점에 해당 부분에 대해 이의를 제기했는데 묵묵부답이라 답답하네요.”



상담내용(상담원)

“이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 제6조(지원금을 받지 아니한 이용자에 대한 혜택 제공)에는 지원금을 받지 아니하고 이동통신서비스에 가입하려는 이용자에 대하여는 지원금에 상응하는 수준의 요금할인 등의 혜택을 제공해야한다고 명시하고 있으므로, 해당 사안에 대해 통신사 고객센터에 1차적으로 민원 제기 하실 수 있습니다. 고객센터를 통해 원활한 해결이 되지 않을 경우 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)를 통해 상담 및 분쟁 조정 신청하시기 바랍니다.”

상담 결과

통신사 고객센터에 민원 접수 결과, 판매점에서 할부금을 지원하기로 하였음.

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr

사례12.

완납한 단말기의 할부금이 계속 부과되고 있어요.



피해내용(신청인)

“대리점에서 기기를 변경하였는데, 개통 당시 할부금을 현금으로 완납하였습니다. 대리점 직원이 현금을 수령하고 계약서에 수기로 완납이라고 기재를 하였는데, 청구 요금을 확인해 보니 단말기 할부금이 부과되고 있었습니다. 어떻게 해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“완납 사실이 수기로 기재되어있는 계약서를 증빙하여 민원을 제기하시되, 대리점과 통신사가 미온적인 태도를 보인다면, 대리점 직원의 사기 행위에 대해 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 피해상황을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서에 방문하시면 처리시간을 단축시킬 수 있습니다. 이후 CCTV 등을 통한 증거자료 확인이 가능한 경우, 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)를 통해 상담 및 분쟁조정 신청하여 기납부된 할부금을 돌려받으실 수 있습니다.”

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr

사례 13.

온라인 광고와는 다른 할부금이 부과되었는데 개통을 취소하고 싶어요.

피해내용(신청인)

“인터넷에서 판매점 광고를 보고 전화상담을 통해 광고에서 본 할부원금으로 개통 진행이 가능하고 일정 기간 동안 지정 요금제를 사용 후 요금제 변경이 가능하다고 들었습니다. 계약 진행 후 계약서를 확인해 보니 안내받은 할부원금이 아닌 것을 보고 판매점에 재확인을 요청하였으나 특정 통신사와 요금제를 사용해야만 적용되는 이벤트 가격이었다고 합니다. 단말기는 개봉하지 않았는데 개통 취소가 가능할까요?”

상담내용(상담원)

“통신사 고객센터로 확인했던 광고의 혜택과 전혀 무관한 내용으로 계약이 진행되었음을 말씀하시고 개통 취소를 요청하시기 바랍니다. 해당 기기는 수령 후 개봉하지 않은 상태이므로 개통 취소가 처리될 가능성이 높습니다. 만약 취소 처리가 되지 않는다면, 기기를 개봉하지 마시고 통신분쟁조정위원회 (☎142-246, 홈페이지 www.tdcr.kr)를 통해 상담 및 분쟁 조정 신청하시기 바랍니다. 해당 판매점 제재를 원하실 경우, 이동전화불공정행위신고센터(☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr)에 특정 요금제 의무사용 강요 등에 대해 신고하실 수 있습니다.”

상담 결과 상담내용 바탕으로 판매점에 민원 제기하였으며, 판매점에서 개통 취소 처리 진행하기로 함.

- 이동전화불공정행위신고센터 상담채널 ☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr
- 과학기술정보통신부 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr

상담원의 제도개선 요청 사례

1. 문제점

온라인 광고에 가장 최근에 출시한 휴대폰 단말기를 ‘0원’ 또는 저가로 구매할 수 있다는 광고가 게시되고 있어요. 하지만 실제로는 약정 기간 동안의 통신 요금(선택약정)할인, 카드사(제휴카드) 할인을 단말기 할인인 것처럼 허위로 고지하여 소비자를 유인하고 있어요. 나중에야 모바일 계약서 등을 확인한 소비자가 안내 받았던 내용과 상이하여 개통 취소를 요구하여도 허위 고지가 아니라며 거부하고 있어요.
2. 개선방안

플랫폼에서 자체 모니터링을 통해 명백한 법률 위반의 내용이 담긴 광고가 삭제되었으면 좋겠어요. 가장 최근에 출시한 휴대폰 단말기의 경우 출고가가 1백만 원 이상의 고가인데 단말기를 ‘0원’ 또는 저가에 구매할 수 있다는 광고 내용은, 이용약관에 따라 서비스 약정 시 적용되는 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용을 오인하게 하여서는 아니 된다는 제7조(이동통신단말장치 구입비용 구분 고지 등)를 위반 소지가 있어 보입니다. 공시지원금을 선택하였다 하더라도 이는 공시지원금 상한액을 초과한 것으로, 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)를 위반한 것이기에 자체적인 모니터링을 통해 삭제되면 좋겠어요.

사례 14.

060전화로 인해 수신자 부담 요금이 발생되었는데 배상 받을 수 있나요?



피해내용(신청인)

“060수신자 부담 전화로 인해 정보이용료가 발생되었습니다. 관련 내용을 전혀 인지하지 못한 상태에서 수신자 부담 전화를 받게 되었고 비용이 발생 되었는데, 수신자 부담 전화로 인해 발생한 비용을 배상받을 수 있을까요?”



상담내용(상담원)

“우선 통신사 고객센터를 통해 060서비스 발신 차단, 060비밀번호 통화 서비스를 가입하시기 바랍니다. 이후 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 수신자 부담 통화 과오납 요금 청구에 대해 상담 및 분쟁 조정 신청하시기 바랍니다. 추가로 통신서비스 관련 가입, 해지, 부당요금 환불 등 통신사업자 관련 민원은 과학기술정보통신부(☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr)에서 민원 신청 가능합니다.”

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **과학기술정보통신부** 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr

사례15.

알지 못하는 소액결제 미납건으로 기기변경이 되지 않습니다.



피해내용(신청인)

“000통신사 10년 장기 이용 중에 대리점에 기기변경을 요청하였더니, 미납요금이 확인되어 개통이 불가하다는 안내를 받았습니다. 약 10년 전 다른 통신사에서 제가 알지 못하는 3개 회선이 개통된 이력이 있었고 이로 인해 미납요금이 발생한 것으로 확인하였습니다. 해결 방법이 없을까요?”



상담내용(상담원)

“법률구조공단 등 기관 문의 내용을 토대로 통신과금서비스에 대한 채권 소멸시효는 3년이며, 시효 경과로 미납요금 지급 의무가 없음을 알려드립니다. 통신사 고객센터에 통신채권 소멸과 관련해 민원을 제기하시고, 통신사에서 면제 처리해 주지 않을 경우 과학기술정보통신부(☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr)에 통신서비스 관련 가입, 해지 등 사업자 관련 민원을 제기하시거나 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 미납요금 분쟁 관련 상담 및 분쟁 조정 신청이 가능합니다.”

**상담
결과**

통신사로부터 통신채권 소멸 확인하여 미납요금 납부 면제 처리되었음을 확인함.

- 과학기술정보통신부 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr
- 통신분쟁조정위원회 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr

민법

제163조(3년의 단기소멸시효)

다음 각호의 채권은 3년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성한다.

1. 이자, 부양료, 급료, 사용료 기타 1년 이내의 기간으로 정한 금전 또는 물건의 지급을 목적으로 한 채권
2. 의사, 조산사, 간호사 및 약사의 치료, 근로 및 조제에 관한 채권
3. 도급받은 자, 기사 기타 공사의 설계 또는 감독에 종사하는 자의 공사에 관한 채권
4. 변호사, 변리사, 공증인, 공인회계사 및 법무사에 대한 직무상 보관한 서류의 반환을 청구하는 채권
5. 변호사, 변리사, 공증인, 공인회계사 및 법무사의 직무에 관한 채권
6. 생산자 및 상인이 판매한 생산물 및 상품의 대가
7. 수공업자 및 제조자의 업무에 관한 채권

사례 16.

지나친 미납요금 독촉에 어떻게 해야 하나요?



피해내용(신청인)

“휴대폰 분실로 통신사 고객센터에 신고 접수했습니다. 이후 통신 요금이 발생되었다며 채권 업체로부터 월급 가압류 조치 등 법적 조치를 하겠다며 강압적으로 요금 납부를 요청하였습니다. 통신사 고객센터에 확인한 결과 채권 추심 업체에서 말한 미납 금액보다 낮은 미납 금액이 확인되는데 해당 채권 추심 업체에 대해 제재할 방법이 있을까요?”



상담내용(상담원)

“우선 통신사 고객센터에서 미납금 내역을 확인하시고 직권해지 처리될 수 있도록 요청하시되, 채권 추심 업체 연락 중단 요청도 함께 하시기 바랍니다. 이후에도 채권 추심 업체의 지나친 추심 행위가 있을 경우에는 금융감독원 불법금융신고센터(☎1332, 홈페이지 www.fss.or.kr)로 신고하시기 바랍니다.”

- **금융감독원 불법금융신고센터** 상담채널 ☎1332, 홈페이지 www.fss.or.kr

사례17.

제가 운영중인 업종과 무관한 연락이 많이 오는데 해결방법이 있을까요?



피해내용(신청인)

“최근에 제가 운영 중인 기업의 대표전화 번호로 전혀 다른 회사 관련 문의가 많이 접수되고 있습니다. 이런 경우 어떻게 해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“전화번호 착신서비스, 대표번호 지정 서비스의 경우 통신사에서 처리하는 업무로 고객센터(☎114)에 먼저 문의하시기 바랍니다. 해당 기업의 대표전화 번호를 검색해 보니, 다른 000회사도 등록된 것으로 확인됩니다. 해당 업체에 관련 사실을 말씀드리면서 정정을 요청하면 해결될 것으로 생각합니다. 제가 직접 확인해서 정정 요청해 보겠습니다.”

상담 결과

상담원이 000회사에 연락하여 문의한 결과 000회사 담당자의 실수로 오등록 한 것으로 확인되었으며, 이후 정정 처리되었음.

○ 과학기술정보통신부 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr

사례 18.

통신사 인터넷 품질 불량으로 영업 손실이 발생되었는데 손해배상을 받고 싶어요.



피해내용(신청인)

“갑자기 주말에 인터넷이 끊겨 운영 중인 업장의 카드결제, 전화응대 등 매출에 큰 손실이 발생되었습니다. 통신사에 응급 복구 신청을 했지만 고객센터 연락이 되지 않고 겨우 연락되었을 때는 주말이 지나고 나서 설치 기사 방문이 가능하다는 연락을 받았습니다. 이로 인해 주말 매출 손실이 많이 발생되어 통신사 고객센터로 손해 배상 문의를 하였는데, 서비스 중단 기간만큼 요금 변제를 제안 받았습니다. 저는 주말 서비스 장애로 인해 발생된 매출 손실액을 배상받고 싶은데 방법이 없을까요?”



상담내용(상담원)

“통신서비스 불량으로 인해 발생된 피해 금액이 통신사에서 제시한 피해 보상 금액보다 손실 금액이 큰 상황이며, 통신사 고객센터에 여러 차례 민원 제기하셨으나 원활한 처리가 이루어지지 않았다면, ‘서비스 중지 또는 장애에 따른 이용료 등 손해와 관련한 분쟁’의 경우로 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)를 통해 상담 및 분쟁조정 신청이 가능함을 안내드립니다. 또한 국민신문고(☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr)를 통해 담당기관을 과학기술정보통신부(☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr)로 지정하여 통신서비스 관련 가입, 해지, AS, 부당요금환불, 요금할인, 포인트, 소액결제, 통화품질불량 등의 사업자 관련 민원 신청을 하실 수 있습니다.”

상담 결과

과학기술정보통신부에 민원 신청을 하였으며, 방송통신위원회 통신분쟁조정위원회에도 분쟁조정 신청하여 손해배상 중재 받을 예정입니다.

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **과학기술정보통신부** 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr
- **국민신문고** 상담채널 ☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr

사례19.

수신문자 링크접속 이후 불법스팸머 등록이 되었는데 어떻게 해야 하나요?



피해내용(신청인)

“택배주소 확인불가 라는 문자가 수신되어 문자에 있는 링크에 접속한 뒤 연결된 홈페이지에 나온 접속 허용 체크를 클릭하였습니다. 이후 ‘이런 문자 보내지 마라’는 등의 다량의 문자를 받았고 불법스팸머로 등록이 된 것 같습니다. 어떻게 해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“스미싱으로 명의도용 불법스팸머로 등록되어 휴대전화 이용이 정지된 것으로 보입니다. 불법스팸머의 경우 통신사에서 자체 모니터링 후 이용정지 해제하는 경우 또는 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터에 다수 신고가 접수되어 통신사에 이용정지를 요청하는 경우가 있어 이용정지 요청 주체를 먼저 확인하시고 소명 과정을 거쳐 이용정지 해제를 요청하시기 바랍니다. 우선 방송통신진흥정보공동관리(☎02-580-0570, 홈페이지 www.credit.or.kr)에서 ‘본인신용정보조회’ 서비스로 불법스팸 등록 통신사 및 내용 조회를 하시고, 스팸회선으로 등록된 통신사가 확인되면 해당 통신사 고객센터에 연락하여 스팸 회선 등록 해지 소명서를 요청하여 이용해지 요청하시기 바랍니다. 또한 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafes.or.kr) ‘가입사실현황조회 서비스’로 본인 명의로 가입된 통신서비스 현황을 조회하시고, ‘가입제한 서비스’를 통해 신규가입, 명의변경을 제한하시기 바랍니다. 그리고 개인정보 유출에 따른 금융피해 확인을 위해 계좌정보통합관리시스템(☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr), 금융감독원 개인정보노출자 사고예방시스템(☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr)에서 금융 피해 확인 및 예방 조치를 하시기 바랍니다.”

상담 결과

상담안내대로 진행하여 통신사에서 불법스팸머 등록 해제 조치하였으며, 추가적인 피해는 발생하지 않았음.

- 방송통신진흥정보공동관리 상담채널 ☎02-580-0570, 홈페이지 www.credit.or.kr
- 명의도용방지서비스 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafes.or.kr
- 계좌정보통합관리시스템 상담채널 ☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr
- 개인정보노출자 사고예방시스템 상담채널 ☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr

사례20.

통신사에서 안내를 못 받아 생긴 요금에 대해 요금 환불이 가능한가요?



피해내용(신청인)

“운영하던 영업장 폐업 신고를 하면서 카드 단말기를 해지했는데, 통신사도 같이 해지를 해야 하는지 안내가 없어서 6년간 매월 이용요금이 발생되었습니다. 이후 통신사를 통해 사용하지 않은 기간의 이용요금에 대해 환불이 가능한지 문의를 했지만, 불가능하다고 합니다. 어떻게 해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“우선 해당 사업자 고객센터에 요금 환불을 요청해 보시고, 원만히 해결되지 않을 경우 통신분쟁 조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 유사한 사례로 조정처리 된 사례가 있으니, 상담 및 분쟁조정 신청하시기를 바랍니다. 과학기술정보통신부(☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr)에 사업자 관련 민원도 접수하실 수 있음을 알려드립니다.”

상담
결과

기간이 많이 경과되고 시일이 촉박하여 통신사 증재안에 따라 1년치 요금을 환불받기로 함.

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **과학기술정보통신부** 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr
- **국민신문고** 상담채널 ☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr

사례21.

휴대폰 요금이 너무 과도하게 청구되고 있어요.



피해내용(신청인)

“지인 추천으로 알게 된 온라인 휴대폰 판매점에서 기기변경을 하였습니다. 예상했던 요금보다 많이 청구되어 판매점에 문의를 하니, 3개월 뒤 요금제 변경을 하라는 안내대로 변경하지 않은 사용자 잘못이라고 합니다. 이후에도 판매점에서 저를 사칭하여 통신사 고객센터에서 임의로 요금제를 변경하고 저를 수신 차단해서 연락을 할 수 없는 상황입니다. 이런 경우 어떻게 대응해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“우선 통신사 고객센터에서 판매점 실수로 인한 2차 피해 우려를 전달하고 담당자를 지정하여 사고처리 프로세스 확인, 후속조치, 보상여부 확인 요청을 하시기 바랍니다. 통신사에서 자체적으로 해결이 되지 않을 경우 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)를 통해 상담 및 분쟁 조정 신청 가능함을 안내드립니다. 판매점의 고객 사칭 접수에 대해 우선 경찰청 민원전화로 명의도용과 타인 사칭 관련 상담을 받아보시고 사이버범죄 신고시스템(☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 명의도용과 타인 사칭 관련 피해 신고를 하신 후 경찰서에 방문하시기 바랍니다.”

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr

사례22.

단말기 보험비용 포인트 결제가 가능하다고 들었는데 실비청구가 되었어요.



피해내용(신청인)

“단말기 보험비용 중 대부분을 멤버십 포인트로 결제하고 남은 잔금에 대해 실비로 결제가 가능하다는 광고를 보고 해당 서비스를 가입했는데, 실제로는 실비 청구가 더 많이 되어 안내 받은 것과 다르게 비용 정산이 되었어요. 해당 서비스 이용에 대한 보상과 안내 문구 수정을 요청하고 싶은데, 어떤 기관으로 요청해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“우선, 해당 통신사업자 고객센터에 계약 관련 분쟁 상황에 대해 말씀하시고 이의 제기 및 통신사 본사의 피해 구제 절차를 문의하시기 바랍니다. 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에서 분쟁 조정 상담 및 신청이 가능합니다. 또한 통신사 및 판매점의 가입 유도를 위한 상품 광고 시정에 대한 민원 제기를 위해서는 국민신문고(☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr)에서 과학기술정보통신부(☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr)를 지정하여 민원을 접수하실 수 있습니다.”

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **국민신문고** 상담채널 ☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr
- **과학기술정보통신부** 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr

사례23.

인터넷 서비스를 해지하려고 하는데 대리점에서 거부하고 있어요.



피해내용(신청인)

“인터넷 서비스 해지를 통신사 고객센터로 요청하였는데 해당 상품 해지는 서비스 개통을 진행한 대리점에서만 가능하다는 안내를 받았습니다. 이후 사용요금이 부과되어 재차 민원을 제기하였더니 해당 대리점에서 우선 연락과 문자를 보냈지만 부재중이었다는 안내를 받았습니다. 전화를 못 받은 것은 사실이나 문자는 수신한 이력이 없었습니다. 이 과정에서 인터넷 모뎀 단말기를 처분하였으나 해당 대리점은 해지 위약금과 모뎀 단말기 비용까지 납부해야 해지를 해주겠다고 합니다. 대리점 담당자 개인 휴대전화 번호로 연락이 와서 해지 과정을 안내받은 것이 너무 불쾌합니다.”



상담내용(상담원)

“우선 통신사 고객센터에 해지 과정에서의 안내 이력과 정상 처리되지 않는 사안으로 인해 추가 요금이 발생한 점, 고객 응대 시 개인 휴대전화로 직접 통화 한 점에 대해 민원을 제기하시기 바랍니다. 원만하게 해결되지 않을 경우 통신분쟁조정위원회 (☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에서 분쟁 조정 신청 가능함을 안내드립니다. 그 외 대리점 고객센터의 응대 관련 민원 제기를 원하시는 경우 과학기술정보통신부 (☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr)에서 민원 접수 가능합니다.”

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **과학기술정보통신부** 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr

사례24.

지원받기로 한 위약금을 판매점과 통신사에서 계속 미루고 있어요.



피해내용(신청인)

“블로그 리뷰 체험단 이벤트로 인터넷tv, 부가서비스 이용금액과 위약금을 지원받기로 하고 블로그 홍보를 진행하기로 했습니다. 1년 이용 금액을 판매점에서 지원받고 이후 해지를 하였는데, 위약금이 발생되어 제가 위약금을 냈습니다. 이후 판매점에서 위약금을 입금해주기로 하였는데 계속 미루기만 하여 통신사 고객센터로 문의하니 판매점과 해결하라면서 책임을 미루고 있어요. 약속받은 위약금을 받고 싶은데 어떻게 해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“우선 통신사 고객센터로 위약금이 발생한 사실과 환불을 요청하시기 바랍니다. 통신사와 분쟁이 발생하는 경우 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에서 분쟁 조정 상담 및 신청 가능합니다. 국민신문고(☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr)에서 담당기관을 과학기술정보통신부(☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr)로 지정하여 통신서비스 사업자 관련 민원을 제기하실 수 있습니다.”

감사
인사

“온라인피해365센터에 피해상담 신청했다는 사실을 판매점과 통신사 대리점에 알리고 바로 위약금 전액이 입금되었어요. 접수했다는 사실만으로 이렇게 빠르게 처리될 줄 몰랐는데 정말 감사합니다.”

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **과학기술정보통신부** 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr

4) 콘텐츠

사례01.

모바일 게임에서 사용하지 않은 아이템을 환불 받고 싶습니다.



피해내용(신청인)

“제 이름으로 휴대폰 결제 시스템에 체크카드를 등록해 두었는데, 실수로 00,000원 상당의 게임 앱 내 상품을 구매하고 사용하지 않은 상태로 게임 앱 운영사 고객센터에 환불 요청하였으나 앱 스토어 결제 건은 게임사에서 환불 권한이 없다는 답변을 받았습니다. 애플 앱스토어에서도 환불이 어렵다는 답변을 받았습니다. 오늘 콘텐츠분쟁조정위원회에도 상담 접수했습니다. 빠르게 해결할 다른 방안이 없을까요?”



상담내용(상담원)

“이미 콘텐츠분쟁조정위원회에 상담 신청하셨고 시일이 촉박하시다면, 전자상거래법상 7일 이내에는 미사용 아이템에 대한 환불이 가능하기에, 해당 내용을 근거로 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)와 서울시전자상거래센터 (☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서도 상담을 받아보실 수 있습니다.

참고로 서울시전자상거래센터에서는 피해 다발업체 확인과 등록이 가능합니다. 또한 전기통신사업법에 따라 앱마켓 사업자 및 해당 게임사에서 환불을 거부한다면, 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁에 대해 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 상담 및 분쟁조정 신청하실 수 있으며, 실수로 결제하신 부분에 대한 입증이 필요할 수 있어 증빙자료(카드정보 및 이체내역 등)를 준비하여 접수하시기 바랍니다.”

상담 결과

365센터의 안내에 따라 접수한 결과 서울시전자상거래센터에 업체와 상담을 통해 중재하여 사용하지 않은 아이템에 대해 전액 환불받음.

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- **서울시 전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr



법률지식 및 판례 [콘텐츠 구입에 대한 청약철회 거부·지연 관련]

- 전자상거래법 제17조 제1항, 제2항 제5호에 의하면 통신판매업자와 재화 또는 용역의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 같은 법 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날 등으로부터 7일 이내에 해당 계약에 관한 청약의 철회 및 계약의 해제를 할 수 있는데, 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 청약의 철회 및 계약의 해제를 할 수 없으나, 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 청약의 철회 및 계약의 해제를 할 수 있음(관련하여 대전지방법원 2018. 8. 14. 선고 2017나113325 판결 등).
- 통신판매업자가 디지털콘텐츠를 공급한 경우에는 소비자가 전자상거래법 제17조 제1항 또는 제17조 제3항에 따라 청약철회 또는 계약 해제를 한 날로부터 3영업일 이내에 소비자에게 이미 지급받은 대금을 환급하여야 하고, 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 15%의 비율로 계산한 지연손해금을 지급하여야 함(전자상거래법 제18조 제2항 제2호, 같은 법 시행령 제21조의3, 관련하여 서울중앙지방법원 2019. 11. 13. 선고 2019나7432 판결 등).

사례02.

지적 장애를 가진 동생이 결제한 웹툰 포인트 환불 받고 싶어요.



피해내용(신청인)

“2022년 0월 00일부터 2023년 0월 00일까지 친동생이 여러 차례에 걸쳐 코인 0만원 정도를 휴대폰 소액결제로 구매하였습니다. 해당 홈페이지에는 코인은 충전일로부터 7일 이내, 사용하지 않은 상품만 환불이 가능하다고 명시되어 있습니다만, 제 동생은 중증 자폐성 장애를 갖고 있으며 이에 대한 인지 판단 능력이 없는 상태입니다. 장애인소비자상담센터에 상담 접수 중이고 결과를 기다리는 중인데, 결제에 대한 인지 판단 능력이 전혀 없는 상황에서 구매가 이루어졌는데 결제했던 0만원의 잔여금 환불이 가능할까요?”



상담내용(상담원)

“장애인소비자상담센터에 상담 접수를 하셨지만 우선 000웹툰 고객센터에 피해 상황을 알리시고 잔여금 환불을 요구하시기 바랍니다. 처리되지 않을 경우 소액결제 관련 휴대폰/ARS결제 중재센터 (☎1644-2367, 홈페이지 www.spayment.org)에 중재 신청해 주시기 바라며, 소비자기본법 제55조에 따라, 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에서도 피해상담을 받으실 수 있습니다. 유사한 사례를 찾아보니, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에 접수하여 해결된 사례가 있습니다. 해당 담당자를 안내해 드리도록 하겠습니다.”

상담 결과

365센터의 안내대로 휴대폰/ARS결제중재센터에 중재 신청하였고, 000업체로부터 공문 협조를 구하여 해당 업체로부터 지난 22년도 금액을 제외한 23년도 3개월분 환불받음.

- **휴대폰/ARS결제 중재센터** 상담채널 ☎1644-2367, 홈페이지 www.spayment.org
- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- **서울시 전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr



알아두기 } 휴대폰/ARS결제 중재센터

- 휴대폰/ARS결제 중재센터는 휴대폰/ARS결제와 관련하여 이용자와 사업자간에 발생한 분쟁을 신속 공정하게 중재하고 이를 해결하기 위해 설립
※ (상담채널) ☎1644-2367, 홈페이지 www.spayment.org

사례03.

미성년자인 동생이 게임아이템 유료 결제를 했어요.



피해내용(신청인)

“동생이 사용하고 있는 휴대폰은 동생 명의지만, 그 휴대폰의 모바일 계정은 저의 계정을 사용하고 있습니다. 동생이 게임을 하며 아이템을 구매하였고 저의 계정을 통해 결제가 진행되어 2개의 카드사에 약 00만원이 저에게 청구되었습니다. 동생은 유료인지 몰랐다고 하며, 비밀번호만 입력하면 되어 어디에서 결제가 되는지 몰랐다고 합니다. 게임사에 3차례 이의 제기를 하였지만 게임사는 미성년자가 구매한 사실을 증빙하기 어렵다며 결제 취소가 불가하다는 통보를 받았습니다. 미성년자가 결제한 건에 대해서는 취소 요청이 가능하다는 이야기를 들었는데, 어떻게 할 수 있을까요?”



상담내용(상담원)

“미성년자 명의의 휴대폰 가입자가 부모 명의 카드로 결제를 하였다면, 증빙서류(①가족관계증명서, ② 휴대폰 가입자(명의자) 확인서, ③ 결제내역서)를 준비하셔서 피해고객센터 또는 관련 기관에 제출하면서 환불을 요청하시기 바랍니다. 유사한 사례를 찾아보니, 서울시전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 000업체와 중재하여 해결된 사례가 있으므로 상담받아 보시기 바랍니다. 환불이 어려운 경우, 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁을 조정하고 있는 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)로 상담 및 분쟁 조정 신청하실 수 있습니다. 소비자기본법 제55조에 따라 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에서도 상담이 가능하며, 물품의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수도 있습니다.”

상담
결과

365센터의 안내에 따라 서울시전자상거래센터에 신고, 000업체와 중재하여 결제금액 00만원을 전액 환불받음.

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **콘텐츠분쟁조정위원회** 상담채널 ☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr
- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr



법률지식 및 판례 [미성년자 콘텐츠 구입에 대한 청약철회 관련]

- 미성년자의 콘텐츠 청약철회와 관련하여, 미성년자가 법정대리인의 동의를 얻지 않고 체결한 계약은 취소할 수 있음(민법 제5조 제1항). 그러나 법정대리인이 범위를 정하여 처분을 허락한 재산(용돈 등) 안에서 미성년자가 콘텐츠를 구매한 경우에는 계약을 취소할 수 없고, 미성년자가 구매한 콘텐츠의 카드대금을 지불하는 경우에는 계약을 추인한 것으로 보아 계약을 취소할 수 없음.
- 법원은 미성년자 병이 어머니 을의 허락 없이 을 명의 신용카드 정보를 무단으로 사용하여 게임 아이템을 구매한 사안에서, 유료결제 서비스를 제공하는 사업자 갑은 계정 이용자가 미성년자인 경우 신용카드 정보가 신용카드 명의인의 의사에 따라 사용되는 것인지를 신용카드 정보를 새로 입력하게 하는 방법 등으로 확인할 주의의무가 있는데, 을의 신용카드 정보가 을의 의사에 의해 사용되는 것인지 확인하지 않아 병이 권한 없이 을의 신용카드를 부당하게 사용하는 것을 과실에 의해 용이하게 하였으므로, 갑 법인은 이러한 불법행위로 을이 입은 손해를 배상할 의무가 있다고 판단한 바 있음(수원지방법원 2018. 9. 20. 선고 2017나69021 판결).



알아두기

콘텐츠분쟁조정위원회 분쟁조정 범위

- 1. 게임관련 주요 분쟁의 예**
 - 미성년자의 모바일 게임 결제 환불에 관한 분쟁
 - 청약철회, 계약해지, 계약해제 등 결제와 관련된 분쟁
 - 게임서버 접속 장애, 게임 내 각종 오류 및 버그 등 서비스 장애로 인한 분쟁
 - 불법프로그램 사용, 아이템 현금거래 등으로 인한 계정정지 관련 분쟁
 - 계정도용으로 인한 피해보상에 관한 분쟁
- 2. 영상(음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고)관련 주요 분쟁의 예**
 - 미성년자의 IPTV 유료 콘텐츠 이용으로 인한 환불에 대한 분쟁
 - 광고제작 및 광고대행에 대한 대금 미지급 관련 분쟁
 - 음원의 이용 및 유통에 관한 분쟁
- 3. 지식정보관련 주요 분쟁의 예**
 - 콘텐츠 관련 소프트웨어 또는 어플리케이션 개발에 관한 분쟁
 - 온라인강의 청약철회 또는 계약해지에 관련된 분쟁
 - 온라인강의 교재 및 사은품 반환에 관한 분쟁
- 4. 캐릭터 등(만화, 공연, 캐릭터, 출판)관련 주요 분쟁의 예**
 - 연예인 전속계약 관련 분쟁

사례04.

정기 이용권 만료 후 유료결제가 되었어요.



피해내용(신청인)

“5월에 00음악 사이트에서 정기이용권을 결제하여 이용했습니다. 정기이용권이 종료된 후 자동결제가 된다는 사실을 인지하지 못하다가 여러 달 자동결제가 되어 총 0만원이 결제되었음을 알게 되었습니다. 해당 기간 동안 서비스를 이용한 내역이 전혀 없기에 00음악 사이트 고객센터에 환불을 요청하였으나, 청약철회 가능 기간이 초과되어 청약철회가 불가하다는 답변을 받았습니다. 환불을 받을 수 있는 관련 방법을 알 수 있을까요?”



상담내용(상담원)

“콘텐츠이용자보호지침에 따라 자동으로 매월 또는 일정시기에 대금을 결제하기로 한 경우 사업자는 소비자에게 결제 내역(결제금액, 결제시기, 결제방법 등)에 대하여 전자우편 또는 휴대전화, 문자 등으로 고지하게 되어있습니다. 소비자 분쟁해결기준에서 ‘1개월 이상의 계속적 이용계약인 경우’에 따라 고지를 받지 못하였다면, 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우에 해당하여 청구 금액을, 사업자가 고지를 하였다면 소비자가 계약 해지를 요구한 경우에 해당하여 해지일까지의 이용 일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제 후 환급이 가능합니다. 환불 문제와 관련하여 소비자분쟁제55조에 따라 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에서 상담을 받으실 수 있으며, 피해구제 절차를 통해 업체와의 중재 및 분쟁 조정도 가능합니다. 또한, 서울시전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 가능합니다. 청약철회와 관련된 자세한 법률상담은 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 자세히 상담받으실 수 있습니다.”

상담 결과

365센터 상담원 안내에 따라 해당업체 고객센터에 상담한 결과, 미흡한 안내로 자동결제 된 2건에 대해 전액 환불받음.

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **콘텐츠분쟁조정위원회** 상담채널 ☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr
- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr

 **알아두기** 한국소비자원 소비자분쟁해결기준

44. 인터넷콘텐츠업

5) 1개월 이상의 계속적 이용계약인 경우

- 소비자가 계약 해지를 요구한 경우 : 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제 후 환급
- 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우 : 청구 금액 환급

콘텐츠이용자보호지침

제19조(대금의 자동결제시 이용자에게 사전알림)

- ① 콘텐츠계약이 1개월 이상이고 매월 또는 일정 시기에 대금을 자동으로 결제하기로 한 경우 사업자는 결제가 이루어지기 전에 이용자에게 결제될 내역에 대하여 전자우편 또는 문자메시지 등으로 알린다.
- ② 사업자가 제1항에 따라 이용자에게 알림에 있어 다음 각호에서 정한 사항을 포함한다.
 1. 결제금액
 2. 결제시기
 3. 결제방법(신용카드, 은행계좌에서 자동이체, 휴대폰결제 등)

[예시] 대금의 자동결제시 이용자에게 사전알림의 방식

1. 무료 이용기간이 경과하여 유료로 전환되는 경우 이 사실을 유료전환일 7일 전까지 알린다.
2. 할인된 요금을 적용받는 이벤트 기간이 경과하여 적용받는 요금제가 변경되는 경우 이 사실을 요금제 변경일 7일 전까지 알린다.

사례05.

전혀 모르는 해외 사이트에서 여러 번 결제가 되었어요.



피해내용(신청인)

“0월 0일부터 어제까지 전혀 모르는 해외사이트에서 저도 모르게 여러 건의 카드결제가 진행되었습니다. 카드사에 문의하니 사이트 운영업체 측에서 취소가 먼저 진행이 되어야 취소가 가능하다고 하였습니다. 이럴 경우 어떻게 하면 될까요?”



상담내용(상담원)

“먼저 신속한 처리를 위해서는 해당 사이트에 구독 및 결제 내역과 관련하여 잘못된 부분에 대해 이의 제기하시고 환불을 요청하시기 바랍니다. 2차 피해 방지를 위해 해외결제차단서비스를 가입하시고 카드를 재발급 하시기 바랍니다. 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에서 상담을 받으실 수 있으며, 피해구제 절차를 통해 업체와의 중재 및 분쟁 조정도 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록을 하실 수 있으며, 피해상담도 가능합니다. 부당한 구독서비스 가입 관련 관련 민원 제기는 방송통신위원회(☎02-580-9000, 홈페이지 kcc.go.kr)에서 민원 신청 가능합니다.”

상담
결과

상담원의 안내대로 고객센터에 환불 요청하여, 0건 모두 전액 환불 처리되었음.

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **콘텐츠분쟁조정위원회** 상담채널 ☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr
- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- **방송통신위원회** 상담채널 ☎02-580-9000, 홈페이지 www.kcc.go.kr

사례06.

게임 아이디를 해킹당하고 이용 영구 제한되었어요.



피해내용(신청인)

“누군가 제 아이디를 해킹해서 제 아이디로 핵을 썼습니다. 이후 게임 이용 영구 제한이 걸렸어요. 이걸 어떻게 해결할 수 있을까요?”



상담내용(상담원)

“먼저, 게임사에 연락하셔서 해킹으로 인한 피해인지 여부를 확인해 주시기 바랍니다. 해킹으로 인한 것인지, 비밀번호 유출로 인한 것인지, 시스템상의 문제인지 여부를 확인하시고, 해킹으로 인한 경우에는 로그 기록 보존을 요청하시기 바랍니다. 해당 게임사로부터 답변을 받지 못하셨거나, 영구 이용 제한 사유에 대해 부당하다고 생각되실 경우 콘텐츠분쟁조정위원회(☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr)에 분쟁조정 신청이 가능합니다.”

- **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- **콘텐츠분쟁조정위원회** 상담채널 ☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr
- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr



법률지식 및 판례 [서비스 제공자의 이용제한 조치 관련]

- 서비스 이용제한 조치의 정당성은 서비스 제공자와 서비스 이용자 간 체결한 서비스 이용약관에 따름. 다만 약관의 내용은 개개 계약체결자의 의사나 구체적인 사정을 고려함이 없이 평균적 고객의 이해가능성을 기준으로 하여 객관적·획일적으로 해석하여야 하고, 고객보호의 측면에서 약관 내용이 명백하지 못하거나 의심스러운 때에는 고객에게 유리하게, 약관작성자에게 불리하게 제한 해석하여야 함(대법원 2011. 8. 25. 선고 2009다79644 판결).
- 법원은 게임 사업자가 소비자에 대하여 부당하게 이용제한 조치를 취한 경우, 소비자에 대한 이용제한 조치의 해제를 명하고, 소비자가 입은 정신적 고통에 대한 위자료 지급을 명한 바 있음(서울고등법원 2018. 4. 11. 선고 2017나2052215 판결).

사례07.

게임사에서 서비스이용 약관을 준수하지 않아 피해를 입었어요.



피해내용(신청인)

“모바일 게임 이용 중이에요. 다른 서버의 유저들을 경합시키는 전투구역을 설정해서 게임을 진행하는 방식인데 갑자기 전투구역이 변경되더니 평균 전투력이 세배 이상 차이 나는 곳과 병합하여 그 동안 투자한 것이 무용지물이 됐어요. 더구나 업데이트 하루 전에 변경 고지를 해서 유저들의 피해가 이만저만이 아니에요. 전투구역 복구나 재조정이 필요하고, 안 된다면 전투력 복구에 필요한 만큼의 보상을 받을 수 있을까요?”



상담내용(상담원)

“서비스 내용 변경의 경우 30일 이전 공지를 하도록 되어 있음에도 업체가 서비스 약관을 어긴 점 등에 대해서 제재나 약관 개정을 원하실 경우 공정거래위원회 (☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr)에 민원 신청하실 수 있습니다. 다만, 불공정약관 심사 청구 관련하여 직접 공정거래위원회에 문의한 결과, 심사 청구 후 시정 권고를 받더라도 이용약관 개정은 신규 회원들에게만 적용이 되며 기존 회원들에게 소급 적용이 되지 않아 피해 보상이 어려울 수 있다고 합니다.

따라서 콘텐츠분쟁조정위원회(☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr)에서도 콘텐츠사업자 간, 콘텐츠사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 상담 및 분쟁 조정을 하고 있으므로, 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁 조정 신청하시기 바랍니다. 조정 대상에는 게임, 영상, 지식정보, 캐릭터 관련 분쟁 등이 해당합니다.”

상담 결과

365센터 상담원 안내대로 조치하여 공정거래위원회에 자진 시정 공고에 따라 약관이 개정이 되었음. 외국계 게임사의 일방적 약관개정에 대해 공정거래위원회를 통한 제재의 본보기 사례가 되었고, 11월 약관개정으로 새로운 회원들에게는 적용될 수 있다는 점에 만족함.

- 콘텐츠분쟁조정위원회 상담채널 ☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr
- 공정거래위원회 상담채널 ☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr

사례08.

게임 아이디 탈퇴 처리로 아이템이 사라져 버렸어요.



피해내용(신청인)

“게임 커뮤니티에서 한 IP 내에 2개 아이디로 경매 신청하는데 조작으로 의심받아 영구 사용불능 조치 되었어요. 아이디 둘 중에 한 개를 탈퇴해야 나머지가 복구되고, 탈퇴되는 아이디의 아이템은 임시 계정으로 복구되어 옮기거나 사용할 수 있다는 고객센터의 답변을 들었는데 임시 계정은커녕 남아있는 아이템이 다 사라져 버렸어요. 현금성 포인트로 환불 처리하고 싶어요.”



상담내용(상담원)

“이러한 경우 콘텐츠분쟁조정위원회(☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr)에서 게임, 영상, 캐릭터 등의 분쟁 관련으로 상담 및 분쟁 조정 신청하실 수 있습니다. 콘텐츠분쟁제도는 법령 및 고시의 정확한 이해와 적용을 통해 분쟁 상황에 적절한 방안을 모색하여 조정안을 제시합니다. 또한, 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에서 해당 피해와 관련한 상담을 받아보시고, 해당 사안에 대한 중재를 요청하시기 바랍니다.”

상담 결과

콘텐츠분쟁조정위원회에 확인 결과 해당 게임사 고객센터 상담원과 의사소통의 오해가 있었고, 이용약관에 계정 탈퇴 시 재화가 소멸됨을 명시하고 있어 피해 복구가 되지 않는다고 안내받아 신청인께서 수긍함.

○ 콘텐츠분쟁조정위원회 상담채널 ☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr

○ 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr

사례09.

게임사에서는 환불해 준다고 하였는데 앱마켓에서 환불이 거부되었습니다.



피해내용(신청인)

“앱마켓 내 000게임사에 콘텐츠 이용 중 번심으로 인해 환불 요청하여 환불해준다고 하였으나, 00앱스토어에서는 이유는 밝힐 수 없고 환불이 거절되었다는 답변을 받았는데 해결방법이 있을까요?”



상담내용(상담원)

“전자상거래법상 7일 이내에는 미사용 아이템에 대한 환불이 가능하기에, 해당 내용을 근거로 콘텐츠분쟁조정위원회(☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr)에 분쟁 조정 신청하시기 바랍니다. 콘텐츠분쟁조정위원회에서는 게임, 영상, 캐릭터 등의 분쟁 조정을 하고 있으며, 콘텐츠 관련 분쟁 상황에 적절한 방안을 모색하여 조정안을 제시합니다.”

상담
결과

콘텐츠분쟁조정위원회에서 환불가능하다고 답변받았으며, 전액 환불되었음.

○통신분쟁조정위원회 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr

사례10.

온라인 광고 대행 마케팅 수주를 받았는데 정식 계약서를 보내주지 않아요.



피해내용(신청인)

“온라인광고 대행 마케팅 수주를 받아 운영하고 있는데 가계약 이후 정식 계약서 요청을 하였으나 계속 미루고 있고, 계약된 업무 이외에 합의되지 않은 업무가 수시로 추가되고 있으며 약속한 계약단가와 다른 금액을 가계약서에 기재하였어요. 부당한 계약이라고 생각하는데 어떻게 해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“광고계약 체결 후 발생한 분쟁에 관련해서 온라인광고분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 onlined.ecmc.or.kr)에 구두계약 내용과 계약서의 내용이 다른 계약에 따른 분쟁 조정 신청을 하시기 바랍니다. 또한 한국인터넷광고재단 인터넷광고신고센터(☎02-785-1372, 홈페이지 www.kiaf.kr)에서는 중소사업자를 대상으로 부당한 광고 계약 체결로 인한 피해에 대해 상담서비스, 법률상담, 합의권고, 소송지원을 제공하고 있으니 합의권고 신청하시기 바랍니다.”

상담 결과

365센터 상담원 안내에 따라 관련 내용을 방송국 담당자와 이야기하여 1차 합의되었고 추가적인 협의 중으로, 원만하게 협의되지 않을 경우 분쟁조정 신청할 예정임.

- **온라인광고분쟁조정위원회** 상담채널 ☎118 → ARS 5번 → 4번, 홈페이지 onlined.ecmc.or.kr
- **인터넷광고신고센터** 상담채널 ☎02-785-1372, 홈페이지 www.kiaf.kr



알아두기

온라인광고분쟁조정위원회

- 온라인광고분쟁조정위원회는 과학기술정보통신부의 지원을 받아 한국인터넷진흥원에서 운영하고 있으며 온라인광고와 관련된 분쟁을 조정대상으로 함.
- 온라인광고 분쟁조정 신청은 광고주 및 광고대행사 등 온라인광고 분쟁의 당사자는 누구나 신청할 수 있음
- ※ (상담채널) ☎118, 홈페이지 onlined.ecmc.or.kr

2

비계약 유형

1) 권리침해

사례01.

허위 리뷰로 피해를 입고 있어요.



피해내용(신청인)

“저는 디저트 베이커리를 운영하고 있습니다. 아이스크림의 경우 000g과 두 배인 000g으로 나누어 판매를 하고 있는데요. 어느 날 000g을 절반씩 소분해달라는 주문이 들어왔어요. 포장비 등 부가비용에 차이는 있지만 호의로 해드린 적이 있었는데 이번에는 양해를 구하고 소분하지 않고 배달하였습니다. 그러나 주문자가 별점 1점을 남기며 악성 리뷰를 작성했어요. 해당 리뷰가 매출에 영향을 미쳐 배달 중개 플랫폼에도 삭제 요청하였지만 삭제가 어렵다는 답변을 받았습니다. 어떻게 해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“우선 해당 플랫폼에 자체처리(게시중단 등)를 요청하실 수 있습니다. 해당 리뷰가 허위에 해당하는지 판단하기 어렵거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우 해당 플랫폼 업체에서 리뷰 삭제가 어렵다는 답변을 받으실 수 있습니다. 그러한 경우 해당 플랫폼업체에 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의2(정보의 삭제요청 등)에 따라 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치를 요청하시기 바랍니다. 그리고 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr)에서 관련 정보에 대한 심의, 삭제 등에 대하여 상담 받으시기 바랍니다. 이와는 별도로 명예훼손분쟁조정, 민형사상 소제기를 위한 이용자 정보제공 청구 등을 하실 수 있습니다.”

○ 방송통신심의위원회 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr

알아두기 사이트 자체 처리(게시중단 등) 방법

정보통신망법에 따라 정보통신서비스 제공자는 타인의 권리를 침해하는 정보의 삭제등을 요청받으면 삭제·임시조치등의 필요한 조치를 하게 되어있음. 이에 따라 각 사이트 고객센터 페이지에 권리침해 게시글 신고 페이지를 운영하고 있으며 게시글 URL, 캡처화면 등 증빙자료를 가지고 신고를 접수할 수 있음

<(예시)네이버 게시중단 요청 화면>

게시중단 요청하기

STEP 1.
요청유형선택

STEP 2.
본인확인

STEP 3.
요청등록

STEP 4.
미리보기

STEP 5.
접수완료

요청유형선택

요청 사유/유형 별 요청서식이 다르므로 정확하게 선택하지 않은 경우, 요청이 처리되지 않습니다.

01. 게시중단 요청 사유를 선택해 주세요.

- 명예훼손 게시물
 네이버 서비스 내 공개된 명예훼손성 이용자 게시물에 대해, 게시중단을 요청하실 수 있습니다.
- 저작권침해 게시물
 네이버 서비스 내 공개된 이용자 게시물로 인해 저작권·그밖에 저작권법에 따라 보호되는 권리를 침해받고 게시 경우, 게시중단을 요청하실 수 있습니다.
- 위조상품 판매 게시물
 네이버 서비스 내 공개된 위조상품 판매 게시물로 인해 상표권 등이 침해된 경우, 게시중단을 요청하실 수 있습니다.
- 기타 권리침해 게시물
 네이버 서비스 내 공개된 이용자 게시물로 인해 사생활·초상권 침해 등의 인격적 권리가 침해된 경우, 게시중단을 요청하실 수 있습니다.



법률지식 및 판례 [악성리뷰로 인한 영업적·명예훼손적 피해 관련]

- 악의적인 리뷰를 작성·게시하여 영업을 방해하는 행위는 업무방해죄에 해당할 수 있으며, 악성 리뷰를 게시한 자는 피해자가 입은 재산상 손해 및 정신적 피해에 대한 손해를 배상할 책임이 있음(인천지방법원 2023. 6. 2. 선고 2022가단275198 판결, 서울중앙지방법원 2019. 1. 25. 선고 2018나34185 판결 등).
- 또한 사업자가 악성 리뷰로 인해 인격권으로서의 명예권을 침해받고 있을 뿐만 아니라 영업권에 대한 침해도 크며, 향후 그것이 계속 게시될 경우 이로 인하여 저하될 사업자에 대한 사회적 평가와 인식은 쉽게 회복되기 어려울 것으로 판단될 경우 사업자는 해당 리뷰의 삭제 또는 게시 중단을 구하는 가처분 결정을 구할 수 있음(서울중앙지방법원 2023. 7. 7.자 2023카합20711 결정).
 ※ 리뷰로 인하여 사업자의 명예가 훼손되고 영업이익이 감소되는 결과가 발생한다고 하더라도 이를 곧바로 사업자에 대한 명예훼손 또는 업무방해행위로서 불법행위에 해당한다고 볼 수는 없고, 해당 적시 사실의 내용과 성질, 해당 사실의 공표가 이루어진 상대방의 범위, 표현의 방법과 태양, 침해행위의 주된 목적이 공공의 이익을 위한 것인지 등 제반 사정을 두루 참작하여 위 행위가 명예훼손 또는 업무방해행위로서 위법한지 여부가 판단됨(대법원 2012.11.29. 선고 2012도10392 판결).

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

제44조(정보통신망에서의 권리보호)

- ① 이용자는 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보를 정보통신망에 유통시켜서는 아니 된다.
- ② 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 제1항에 따른 정보가 유통되지 아니하도록 노력하여야 한다.

제44조의2(정보의 삭제요청 등)

- ① 정보통신망을 통하여 일반에게 공개를 목적으로 제공된 정보로 사생활 침해나 명예훼손 등 타인의 권리가 침해된 경우 그 침해를 받은 자는 해당 정보를 처리한 정보통신서비스 제공자에게 침해사실을 소명하여 그 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재(이하 "삭제등"이라 한다)를 요청할 수 있다. 이 경우 삭제등을 요청하는 자(이하 이 조에서 "신청인"이라 한다)는 문자메시지, 전자우편 등 그 처리 경과 및 결과를 통지받을 수단을 지정할 수 있으며, 해당 정보를 게재한 자(이하 이 조에서 "정보게재자"라 한다)는 문자메시지, 전자우편 등 제2항에 따른 조치 사실을 통지받을 수단을 미리 지정할 수 있다.
- ② 정보통신서비스 제공자는 제1항에 따른 해당 정보의 삭제등을 요청받으면 지체 없이 삭제·임시조치 등의 필요한 조치를 하고 즉시 신청인 및 정보게재자에게 알려야 한다. 이 경우 정보통신서비스 제공자는 필요한 조치를 한 사실을 해당 게시판에 게시하는 등의 방법으로 이용자가 알 수 있도록 하여야 한다.

제44조의3(임의의 임시조치)

- ① 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 유통되는 정보가 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해한다고 인정되면 임의로 임시조치를 할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 임시조치에 관하여는 제44조의2제2항 후단, 제4항 후단 및 제5항을 준용한다.

사례02.

사업주에게 부당한 리뷰 시스템을 개선 요청하고 싶어요.



피해내용(신청인)

“저는 OO 중개 플랫폼에서 이용자의 요청을 받아 전자제품을 수리하고 있습니다. 그러나 OO 중개 플랫폼 앱 특성상 서비스를 이용하지 않고 단순 상담만 받아도 리뷰 작성이 가능하도록 되어있어 피해가 발생하고 있습니다. 서비스를 이용하지 않은 고객이 서비스의 내용이 부족하다는 허위사실을 기재하며 별점 1점을 남겼습니다. OO 중개 플랫폼 고객센터에 리뷰 삭제를 요청하여 30일간 임시 블라인드 처리를 하였다가 재게시 되었는데, 영구 삭제가 불가하다 합니다. 직접 작성자에게 불편했던 부분을 묻고자 연락하려 하였지만 0천 원의 수수료를 지불해야 가능합니다. 리뷰 시스템에 대해 개선 요청할 수 있을까요?”



상담내용(상담원)

“방송통신심의위원회 인터넷피해구제센터(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr)에서 관련 리뷰에 대한 심의 신청 등 상담을 하실 수 있습니다. 이와는 별도로 명예훼손분쟁조정, 민형사상 소 제기를 위한 이용자 정보제공 청구 등도 하실 수 있습니다. 다만 명예훼손분쟁조정은 당사자 간의 원만한 합의를 목적으로 하며, 민·형사상 사법절차와 같은 강제성은 없습니다. 이와 관련하여 손해배상 등을 원하실 경우에는 민사소송을 제기하실 수 있고, 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 자세한 상담을 받으실 수 있습니다. 또한 사업자와 사업자 간의 분쟁이기에 공정거래위원회의 산하 기관인 한국공정거래조정원(☎1588-1490, www.kofair.or.kr)에 상담 접수하시어 약관의 규제에 관한 법률(약관)에 따라 조정 받으시기 바랍니다. 조정원은 불공정거래 행위의 조사 및 시정에 초점을 두고 있는 공정거래위원회와는 달리 분쟁을 원만하게 조정하여 실질적인 피해 구제가 이루어지는 데에 목적을 두고 있습니다.”

상담 결과

OO 중개 플랫폼에 이의 제기를 하여 관련 부서에 내용이 전달되었고, 해당 리뷰는 단순 상담자로서 실제 서비스 이용자가 작성한 것이기 아니기에 삭제되었음.

- 방송통신심의위원회 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr
- 한국공정거래조정원 상담채널 ☎1588-1490, 홈페이지 www.kofair.or.kr

상담원의 제도개선 요청 사례

1. 문제점
온라인 중개 플랫폼 리뷰시스템이 판매자에게 불리하게 적용되고 있다는 피해상담 사례들이 있습니다.
2. 개선방안
신청인의 말씀대로 OO 중개 플랫폼은 사업자에게 불리한 차별적인 리뷰시스템을 개선하여 사업자의 불만사항 요청 프로세스를 마련해줬으면 좋겠어요.

사례03.

저작권 침해 인정과 처벌이 가능할까요?



피해내용(신청인)

“저는 온라인 문구 쇼핑몰을 운영하고 있습니다. 상품 상세 정보란의 문구(배송안내, 구매 전 체크사항, 반품/교환/취소안내)를 제가 직접 디자인해 만들었어요. 해당 문구를 다른 사업자가 무단으로 사용하고 있어 저작권법 위반으로 신고하였습니다. 그러나 사진 이미지는 저도 다른 곳에서 인용하였고, 문구 또한 사람의 사상이나 감정이 들어가지 않았으며 저작권을 인정받지 못하였습니다. 제 문구를 사용하지 않게 하려면 어떻게 해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“저작권법 제10조 2항에 따라 저작권은 저작물을 창작한 때부터 발생하며 어떠한 절차나 형식을 필요로 하지 않습니다만, 저작권 등록을 통해 보다 쉽게 저작자의 권리를 보호할 수 있습니다. 한국저작권위원회(☎1800-5455, 홈페이지 www.cros.or.kr)에서 저작권 등록 및 상담받으실 수 있습니다. 다만 다수의 기관에 저작권 관련 문의를 해보니 문구는 특정인이 창작해 낸 문구가 아닌 통상적으로 온라인 판매 안내 페이지에 기재되는 내용일 수 있다면 저작권 인정이 어려울 수 있다고 합니다. 피신청인의 무단 사용 행위를 부정경쟁행위라 판단하여 조정 신청을 하고자 하신다면 산업재산권 분쟁조정위원회(☎1670-9779, 홈페이지 www.koipa.re.kr) 또는 국민신문고(☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr)에 상담 받아보시기 바랍니다. 산업재산권분쟁조정위원회에서는 산업재산권, 직무발명, 영업비밀, 부정 경쟁행위 등의 관련 분쟁이 있을 경우, 심판이나 소송에 소요되는 비용과 시간을 절약할 수 있도록 양 당사자의 합의를 유도하여 분쟁을 해결합니다. 관련하여 법률상담이 필요하시다면 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 상담 받으실 수 있습니다.”

- **산업재산권분쟁조정위원회** 상담채널 ☎1670-9779, 홈페이지 www.koipa.re.kr
- **국민신문고** 상담채널 ☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr
- **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr



알아두기

산업재산권분쟁조정위원회

산업재산권분쟁조정위원회에서는 산업재산권(특허, 실용신안, 상표, 디자인), 직무발명, 영업비밀 및 부정 경쟁행위에 관한 분쟁을 각계 전문가로 구성된 분쟁조정위원회를 거쳐 신속·경제적으로 대응하여 여러 개의 소송(민·형사)이나 심판을 한 번의 절차에 의해서 해결할 수 있어 시간을 절약할 수 있으며, 별도의 조정신청 비용이 필요하지 않으므로 비용도 절약할 수 있음.

※ (상담채널) ☎1670-9779, 홈페이지 www.koipa.re.kr

저작권법

제10조(저작권)

- ① 저작자는 제11조부터 제13조까지에 따른 권리(이하 “저작인격권”이라 한다)와 제16조부터 제22조까지에 따른 권리(이하 “저작재산권”이라 한다)를 가진다.
- ② 저작권은 저작물을 창작한 때부터 발생하며 어떠한 절차나 형식의 이행을 필요로 하지 아니한다.

사례04.

해외 피싱 사이트의 접속을 차단할 수 없을까요?



피해내용(신청인)

“구직사이트에서 제택알바를 모집한다는 광고를 보고 지원하였는데 해외 피싱 사이트로 유도하여 사기 피해를 입었습니다. 다른 업체를 사칭하여 구직자들을 모집했고 피해자들이 해당 업체로 문의를 해보았지만 해당 업체와는 관련이 없었습니다. 구직사이트에도 피해사실을 알려 사칭계정은 정지되었다고 합니다. 피싱 일당은 해외IP를 이용하여 사업자정보를 도용하고 사기행각을 벌이고 있으며 여러 건의 피해도 발생한 것으로 확인되었습니다. 피해 직 후 경찰에 신고를 하였지만 사이트차단은 어렵고 상표권 침해 또는 영업방해 등의 처벌만 가능하다고 하였습니다.”



상담내용(상담원)

“방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr) '불법·유해정보 신고' 메뉴 접속하시어 URL(상표권 등 지식재산권침해에 해당하는 정보의 URL 및 해당 페이지상의 구체적인 위치), 입증서류(상표권 등 지식재산권침해임을 입증할 수 있는 근거자료-상표등록증 등)를 첨부하여 신고하시기 바랍니다. 신고 시 권리 당사자 및 그 대리인의 신청에 의해 해당 정보를 심의하여 접속 차단, 삭제 등의 시정 조치가 가능합니다. 경찰청 사이버범죄 신고시스템(ECRM)(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr) 홈페이지에서 증거자료(사이트 화면 캡처, URL 등) 첨부하여 조속히 신고 바랍니다. 온라인 신고 시 조회되는 접수번호 확인하여 14일 이내 가까운 경찰서 민원실로 필히 방문하여 접수 완료하시기 바랍니다.”

상담 결과

경찰청에서 해당 업체에 대해 법적 처벌 예정이며, 방송통신심의위원회에서도 게시글 삭제 조치 예정이라고 함.

- 방송통신심의위원회 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr
- 경찰청 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr

사례05.

누군가 우리 업체 상표권을 이용하여 사기행각을 벌이고 있어요.



피해내용(신청인)

“온라인에서 아동용품을 판매하는 사업장에서 근무 중입니다. 어느 날 저희 사업장에서 공동구매 사기, 리뷰작성 아르바이트 임금 미지급 등의 피해가 발생하였다는 제보를 받았어요. 그러나 저희 사업장은 공동구매와 리뷰관련 아르바이트를 구인한 사실이 없습니다. 확인해보니 저희 업체의 사업자등록번호를 도용하여 온라인 사이트가 개설되어 있었습니다. 기업의 이미지 추락 및 향후 피해를 예방하기 위해 도용된 사이트 차단 및 피해를 막기 위한 조치가 필요합니다.”



상담내용(상담원)

“해당 사이트는 신청인의 사업자등록번호를 도용하여 개설된 사이트이며 해외 도메인으로 확인되었습니다. 따라서 빠른 삭제가 어려울 수는 있으나 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr) '불법·유해정보 신고' 메뉴 접속하시어 URL(상표권 등 지식재산권침해에 해당하는 정보의 URL 및 해당 페이지상의 구체적인 위치), 입증서류(상표권 등 지식재산권침해임을 입증할 수 있는 근거자료-상표등록증 등)를 첨부하여 신고하시기 바랍니다. 신고 시 권리 당사자 및 그 대리인의 신청에 의해 해당 정보를 심의하여 접속 차단, 삭제 등의 시정 요구가 가능합니다. 경찰청 사이버범죄 신고시스템(ECRM)(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr) 홈페이지에서 증거자료(사이트 화면 캡처, URL 등) 첨부하여 조속히 신고 바랍니다. 온라인 신고 시 조회되는 접수번호 확인하여 14일 이내 가까운 경찰서 민원실로 필히 방문하여 접수 완료하시기 바랍니다.”

상담 결과

365센터 안내에 따라 신고 후 해당 사이트가 폐쇄되었음. 앞으로 신청인 직접 자체 모니터링을 할 예정이며 상담 내용을 기억하고 다시 연락하여 신경 써주는 점에 대하여 놀람다며 감사를 표함.

- 방송통신심의위원회 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr
- 경찰청 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112, 182 홈페이지 ecrm.police.go.kr



알아두기 } 사업자 사칭 사이트 주의 하세요.

사업자 번호를 도용하여 사칭 사이트를 개설하고 카카오톡 오픈채팅방으로 유도하여 물건을 구매를 유도하거나, 공동구매, 리뷰작성 등 아르바이트를 모집하여 임금을 지급하지 않거나 돈을 요구하는 사기가 빈번히 발생하고 있어 주의 바랍니다.

사례06.

온라인 기사에 제 사진이 동의 없이 게시되어 있어요.

 피해내용(신청인)

“인터넷 검색을 하던 도중 온라인 뉴스 기사에 제 사진이 게시되어 있는 것을 보게 되었습니다. 제게 동의를 구한 적도 없고 모자이크 처리 등의 조치가 전혀 되어있지 않았습니니다. 이뿐만 아니라 해당 기사는 개인 블로그 또는 카페 등 여러 곳에 공유가 되어있었습니다. 누구에게도 알리지 않고 싶지 않던 사건인데 이로 인해 누군가가 저를 알아볼까 두렵습니다. 기사 삭제 및 고소를 하려면 어떻게 해야 하나요?”

 상담내용(상담원)

“통상의 경우, 언론중재위원회(☎02-397-3000, 홈페이지 www.pac.or.kr)에서 언론 중재 및 피해구제 등에 관한 법률 제 14조(정정보도 청구의 요건)에 따라 언론보도 내용을 안 날로부터 3개월 이내에 정정요청을 할 수 있으나, 해당 건은 언론보도 등이 있는 날로부터 6개월이 지나 대상에서 제외될 수 있습니다. 따라서 신청인께서는 플랫폼에 게시된 본인에 대한 명예훼손 뉴스를 삭제하고 싶으신 경우, 각 플랫폼에 명예훼손 신고를 하실 수 있습니다. 해당 언론사에 해당 뉴스보도 관련 증빙자료를 전달하시면 자체 삭제가 가능합니다. 자체적으로 해결이 되지 않는 경우에는 방송통신심의위원회의 인터넷 피해구제센터(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr)에서 해당 정보에 대한 접속차단, 삭제, 시정 요구 등의 조치를 요청하실 수 있습니다. 이와 관련된 손해배상 등을 원하실 경우에는 민사소송을 제기하실 수 있습니다. 관련하여서는 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 자세한 상담을 받으실 수 있습니다.”

상담 결과 뉴스를 게재한 언론사는 제공자로부터 아무런 문제가 없을 것이라는 말을 듣고 게시한 것이었다 하며, 문제가 되는 사진은 모두 교체하여 해결됨. 기사를 공유한 블로그 또는 카페의 운영자에게도 이 내용을 알려 수정되었음. 기관 안내 후 그대로 상담이 종결될 줄 알았는데 실제로 사진이 삭제될 때까지 사후관리가 이루어지는 것이 놀랍다며 감사 인사를 전함.

- 언론중재위원회 상담채널 ☎02-397-3000, 홈페이지 www.pac.or.kr
- 방송통신심의위원회 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

 **알아두기** 언론중재위원회

언론중재위원회는 잘못된 언론보도로 인한 명예훼손, 재산권·초상권·사생활·저작권 등의 침해 분쟁에 대하여 정정·반론·추후보도 또는 손해배상 등의 조정안을 제시하거나 시정권고 업무를 수행하는 준사법적 기관임.
※ (상담채널) ☎02-397-3000, 홈페이지 www.pac.or.kr

 **알아두기** 방송통신심의위원회 인터넷피해구제센터 명예훼손분쟁조정

방송통신심의위원회에서는 정보통신망을 통해 유통되는 정보 중 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 등 타인의 권리를 침해하는 정보와 관련된 분쟁을 대상으로 해당 정보의 삭제 또는 부분삭제, 금전적 손해배상, 사과, 재발방지 약속 등 다양한 조정안을 제시함.
※ (상담채널) ☎1377, 홈페이지 remedy.kocsc.or.kr

언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률

제14조(정정보도 청구의 요건)

- ① 사실적 주장에 관한 언론 보도 등이 진실하지 아니함으로 인하여 피해를 입은 자(이하 “피해자”라 한다)는 해당 언론 보도 등이 있음을 안 날부터 3개월 이내에 언론사, 인터넷뉴스서비스사업자 및 인터넷 멀티미디어 방송사업자(이하 “언론사등”이라 한다)에게 그 언론보도등의 내용에 관한 정정 보도를 청구할 수 있다. 다만, 해당 언론보도등이 있는 후 6개월이 지났을 때에는 그러하지 아니하다.
- ② 제1항의 청구에는 언론사등의 고의·과실이나 위법성을 필요로 하지 아니한다.
- ③ 국가·지방자치단체, 기관 또는 단체의 장은 해당 업무에 대하여 그 기관 또는 단체를 대표하여 정정보도를 청구할 수 있다.
- ④ 「민사소송법」 상 당사자능력이 없는 기관 또는 단체라도 하나의 생활단위를 구성하고 보도 내용과 직접적인 이해관계가 있을 때에는 그 대표자가 정정보도를 청구할 수 있다.

사례07.

건강보험증 명의도용 피해를 당했어요.



피해내용(신청인)

“예전에 일했던 사업장에서 제가 근무하지 않은 기간 동안 허위 급여 지급 신고를 하였습니다. 이 과정에서 제 건강보험증이 이용되기도 하였어요 사업장에 여러 차례 항의하였지만 세금을 적게 납부하기 위하여 고의로 신고하였다며 이해를 바라고 있어요. 세금 탈세와 명의도용으로 신고가 가능한가요?”



상담내용(상담원)

“직접 각 기관에 확인한 결과, 탈세 목적으로 개인정보를 도용한 행위는 엄연한 범죄 행위이므로 수사권이 있는 기관에 신고가 가능하다고 합니다. 국세청 홈택스(☎126, 홈페이지 www.hometax.go.kr) > 납세자보호민원신청 > 소득부인신청 하시면 세무서에서 해당 업체에 신고된 소득에 대해서 사실 여부를 확인 후 허위 신고가 확인될 시 신고 내역을 삭제하게 됩니다. 이때 업주가 고의로 허위 신고한 게 밝혀지면 가산세 부과 등 처분을 받게 됩니다. 또한 탈세 목적으로 개인정보를 도용한 행위에 대하여 경찰청 사이버범죄 신고시스템(ECRM)(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에서 증빙 자료(입금 내역 등)를 첨부하여 조속히 신고 바랍니다.”

감사 인사

“덕분에 탈세 신고 잘 되어서 사업장에 가산세가 부과되었다는 연락받았고 사업주에게서도 사과를 받았어요. 혼자였다면 방법을 몰라 아무런 조치 없이 지나갔을 텐데 내 일처럼 알아봐주시고 도와주셔서 너무 감사합니다.”

- 국세청 홈택스 상담채널 ☎126, 홈페이지 www.hometax.go.kr
- 경찰청 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112, 홈페이지 ecrm.police.go.kr



알아두기

국세청 소득부인 신청이란?

납세자는 본인의 소득내역을 확인하여 사실과 다른 경우 근로사실 부인 신청을 할 수 있음. 홈택스 홈페이지에 접속하여 소득부인신청을 하게 되면 세무서에서 해당 업체에 신고된 소득에 대해서 사실 여부를 확인 후 허위 신고가 확인될 시 신고 내역을 삭제하게 되며, 업주가 고의로 허위 신고한 게 밝혀지면 가산세 부과 등 처분을 받게 됨

※ (상담채널) ☎126, 홈페이지 www.hometax.go.kr

사례08.

자녀의 모습이 동의 없이 광고영상으로 나오고 있어요.



피해내용(신청인)

“초등학생 자녀가 화상영어 수업을 받고 있습니다. 얼마 뒤 대형 온라인 사이트에서 수업을 듣고 있는 자녀의 모습이 광고 영상에 이용된 것을 확인했습니다. 사업자에게 이의제기를 하니 수업 중 광고 영상으로 이용될 수 있는 수업이 있다는 답변을 받았습니다. 해당 수업에 대하여 인지하고 있었지만 자녀가 신청한 수업은 해당 수업이 아니었기에 광고 영상 삭제를 요청하였어요. 사업자 또한 과실을 인정하고 삭제하였습니다. 그러나 얼마 뒤 자녀 영상이 다시 광고에 이용된 것을 확인하여 재 연락 하였지만 연결이 되지 않고 있어요. 플랫폼에도 문의하였으나 문제 되는 내용이 없어 제재하기 어렵다는 입장입니다. 더 이상 이용하고 싶지 않는데 환불 및 초상권 침해로 형사 고소가 가능할까요?”



상담내용(상담원)

“초상권 침해가 성립하려면 식별 가능성, 상업 목적의 무단 사용, 계약 범위를 넘는 무단 사용 등의 요건이 성립해야 합니다. 침해 당한 사실 자체만으로는 형사 처벌이 어려울 수 있으나, 당사자의 동의 없이 상업 목적의 무단으로 사용한 것에 대하여 민법 제751조에 따른 손해배상청구 소송 가능 여부 확인해보시기 바랍니다. 관련하여 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.k)에서 자세한 상담을 받으실 수 있습니다. 환불 문제와 관련하여서는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁 조정이 가능합니다. 또한, 서울시전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해상담도 받으실 수 있습니다.”

상담
결과

신청인은 업체 측과 연락이 닿아서 온라인피해365센터 상담 내용에 따라 이의를 제기하였으며, 이후 광고가 모두 내려가고, 전액 환불 처리까지 완료되었음.

- **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr
- **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- **서울시전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr



법률지식 및 판례 [초상권 침해 피해 관련]

- 사람은 누구나 자신의 얼굴 기타 사회통념상 특정인임을 식별할 수 있는 신체적 특징에 관하여 함부로 촬영 또는 그림묘사되거나 공표되지 아니하며 영리적으로 이용당하지 않을 권리를 가지는데, 이러한 초상권은 우리 헌법 제10조 제1문에 의하여 헌법적으로 보장되는 권리임. 따라서 이에 대한 부당한 침해는 불법행위를 구성함(대법원 2006. 10. 13. 선고 2004다16280 판결 참조).
- 초상권 침해를 당한 사람은 침해자에 대하여 정신적 고통에 대한 위자료를 청구할 수 있고(대법원 2006. 5. 11. 선고 2003다8503 판결 등 참조), 침해행위의 정지를 청구할 수도 있음(민법 제764조, 대법원 2013. 3. 28. 선고 2010다60950 판결 등).
- 구체적으로, 법원은 피고가 장기간 원고의 사진을 마치 자신의 사진인 것처럼 인스타그램과 블로그, 카카오톡 프로필 등에 무단으로 게시하고, DM이나 오픈채팅을 통해 원고의 사진과 동영상을 무단으로 배포한 사안에서 피고에 대하여 원고에게 위자료를 지급할 것을 명한 바 있음(서울서부지방법원 2023. 8. 23. 선고 2021가단246005(본소), 2022가단228417(반소) 판결).
- 또한 법원은 초상권자의 동의 없이 사진을 광고에 사용하거나 언론 보도에 사용하는 것은 특별한 사정이 없는 한 초상권을 침해하는 것으로 판단하였음(대법원 2021. 7. 21. 선고 2021다219116 판결(광고 관련 사례), 대법원 2013. 6. 27. 선고 2012다31628 판결(언론 보도 관련 사례)).

민법

제751조(재산 이외의 손해의 배상)

- ① 타인의 신체, 자유 또는 명예를 해하거나 기타 정신상고통을 가한 자는 재산 이외의 손해에 대하여도 배상할 책임이 있다.
- ② 법원은 전항의 손해배상을 정기금채무로 지급할 것을 명할 수 있고 그 이행을 확보하기 위하여 상당한 담보의 제공을 명할 수 있다.

사례09.

구직 과정에서 개인정보가 유출된 것 같아요.



피해내용(신청인)

“온라인 구직사이트에 구직 정보를 등록해두었는데 한 업체에서 연락을 받게 되었습니다. 직무 교육자로 등록하기 위한 것이라며 제 명의의 통장 사본과 신분증 사본, 이메일 계정의 아이디, 비밀번호를 요구하여 전달하였습니다. 이후 OO증권과 알뜰폰 통신사에서 각각 인증번호가 수신되었는데 이 또한 요구하여 전달하였습니다. 그러나 당일 OO증권에서 계좌가 개설되었다는 문자와 알뜰폰이 개통되었다는 문자를 받았어요. 계좌와 알뜰폰 모두 해지하였지만 이렇게 저의 개인정보가 악용되었는데 대응방안이 있을까요?”



상담내용(상담원)

“우선 경찰청 사이버범죄 신고시스템(ECRM)(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr) 홈페이지에서 증거자료(사이트 화면 캡처, URL 등) 첨부하여 조속히 신고 바랍니다. 피해확산 방지를 위해 통신사 고객센터에서 소액결제 차단 및 번호도용방지서비스를 가입하시기 바랍니다. 통신서비스의 명의도용과 관련하여 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafar.or.kr)에서 본인명의로 개통 휴대폰 회선 확인, 가입제한서비스 등록방법을 안내 받으실 수 있습니다. 피해사실이 확인되면, 해당 통신사 고객센터로 문의하셔서 명의도용 신고 및 회선 일시정지, 명의도용확인서 등을 작성하시기 바랍니다. 통신요금이나 기타 소액 결제 등 피해가 발생했을 경우 통신민원조정센터(☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafar.or.kr)에서 상담을 받으시기 바랍니다. 다만, 휴대폰 온라인 개통일 경우 실시간 신용카드 비밀번호 정보, 인증번호 등 정보가 제공되기 때문에 본인이 정보를 제공했을 가능성이 매우 높아 조정이 불성립될 수 있습니다. 이외에 타인이 사문서를 위조하거나 대리 개통했을 경우에는 통신사 귀책으로 피해금액에 대해 환급받는 사례가 있으니 참고하시기 바랍니다. 금융 피해 관련해서는 계좌통합관리서비스(☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr)에서 계좌 및 카드 개설현황 조회, 자동이체 내역을 확인할 수 있습니다. 금융 명의도용을 방지하기 위해 신분증을 재발급하시기 바라며, 금융감독원 개인정보노출자 사고예방시스템에 피해자 정보를 등록하시면 추후 금융거래 발생시 알림 및 강화된 본인확인절차로 명의도용 예방이 가능합니다. 이 외에도 개인정보포털(☎118, 홈페이지 www.privacy.go.kr)에서 본인확인 내역 조회 서비스, 웹사이트 회원 탈퇴 서비스 등을 통하여 명의도용이 의심되거나 불필요한 웹사이트에 대한 회원 탈퇴 처리 대행이 가능합니다.”

- Msafar(명의도용방지서비스) 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafar.or.kr
- 통신민원조정센터 상담채널 ☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafar.or.kr
- 계좌정보통합관리서비스 상담채널 ☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr
- 개인정보노출자 사고예방시스템 상담채널 ☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr
- 개인정보포털 상담채널 ☎118, 홈페이지 www.privacy.go.kr

 **알아두기** **피해 예방수칙**

1. 카카오톡, 문자, 전화로 운전면허증, 신분증, 통장 계좌번호를 알려주지 않도록 합니다.
 ※ 부득이한 사유로 가족이나 지인에게 개인정보를 전달해야 할 경우에는 재차 확인이 필요합니다.
 ※ 공공기관, 은행에서는 이유를 불문하고 비대면 개인정보를 먼저 요구하지 않습니다.
2. 개인정보를 노출하였을 경우에는 엠세이퍼(www.msafes.or.kr)에 가입제한 서비스를 등록하시기 바랍니다.
 통신사 방문없이 온라인상으로 이동전화 신규가입을 차단합니다.
3. 금융감독원 개인정보 노출자 사고예방시스템(pd.fss.or.kr)에 정보를 등록해두시기 바랍니다.
 노출자 명의 거래 시, 통상 이상의 주의를 기울여 사고를 예방합니다.
4. 대출 등 금전적 피해가 발생했을 경우에는 지체없이 경찰청(112)과 금융감독원(1332)에 피해사실을 신고하시기 바랍니다.
5. 또한 본인 명의 휴대폰이 타인을 통해 개통이 되었을 경우에는 통신민원조정센터(080-3472-119)에서 민원조정을 받으시기 바랍니다.

사례10.

업체의 실수로 제 개인정보가 온라인에 공개되었어요.



피해내용(신청인)

“저는 구직 과정에서 OO업체에 이력서를 보냈습니다. 그러나 업체의 실수로 OOO사이트에 제 이력서가 공개되었어요. 이력서에는 이름과 생년월일, 휴대폰 번호, 자택 주소 등이 포함되어 있었습니다. 바로 삭제는 되었지만 개인정보 노출에 따른 피해가 우려됩니다.”



상담내용(상담원)

“가장 먼저 통신사 고객센터에 소액결제 차단 및 번호도용방지서비스를 가입하시기 바랍니다. 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafcr.or.kr)에서는 본인명의의 개통 휴대폰 회선 확인, 가입제한서비스 등록방법을 안내받으실 수 있습니다. 피해사실이 확인되면, 해당 통신사 고객센터로 문의하셔서 명의도용 신고 및 회선 일시정지, 명의도용확인서 등을 작성하시기 바랍니다. 통신요금이나 기타 소액 결제 등 피해가 발생했을 경우 통신민원조정센터(☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafcr.or.kr)에서 상담을 받으시기 바랍니다. 금융 피해 관련해서는 계좌통합관리서비스(☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr)에서 계좌 및 카드 개설현황 조회, 자동이체 내역을 확인할 수 있습니다. 금융 명의도용을 방지하기 위해 신분증 재발급하시기 바라며, 금융감독원 개인정보노출자 사고예방시스템에 개인 정보를 등록하시면 추후 금융거래 발생시 알림 및 강화된 본인확인 절차를 거쳐 명의도용 예방이 가능합니다. 개인정보 보호법 제62조에 따라 개인정보 처리자가 개인정보를 처리할 때 개인정보에 관한 권리 또는 이익을 침해받은 사람은 개인정보침해신고센터(☎118, 홈페이지 privacy.kisa.or.kr) 또는 개인정보분쟁조정위원회(☎1833-6972, 홈페이지 www.kopico.go.kr)에 침해 사실을 알리고 분쟁조정제도를 거쳐 합리적이고 원만한 조정이 가능합니다.”

감사 인사

“알려주신 대로 피해 확인 및 예방 조치를 해두어 금전 피해가 발생하지 않았어요. 앞으로도 주기적으로 확인해보겠습니다. 감사합니다.”

- Msafer(가입사실현황조회서비스) 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafcr.or.kr
- 통신민원조정센터 상담채널 ☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafcr.or.kr
- 계좌정보통합관리서비스 상담채널 ☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr
- 개인정보노출자 사고예방시스템 상담채널 ☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr
- 개인정보침해 신고센터 상담채널 ☎118, 홈페이지 www.privacy.go.kr
- 개인정보분쟁조정위원회 상담채널 ☎1833-6972, 홈페이지 www.kopico.go.kr

 **알아두기** 개인정보란?

살아있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함

개인정보 보호법

제62조(침해 사실의 신고 등)

- ① 개인정보처리자가 개인정보를 처리할 때 개인정보에 관한 권리 또는 이익을 침해받은 사람은 보호위원회에 그 침해 사실을 신고할 수 있다.
- ② 보호위원회는 제1항에 따른 신고의 접수·처리 등에 관한 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 전문기관을 지정할 수 있다. 이 경우 전문기관은 개인정보침해 신고센터(이하 "신고센터"라 한다)를 설치·운영하여야 한다.
- ③ 신고센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.
 - 1. 개인정보 처리와 관련한 신고의 접수·상담
 - 2. 사실의 조사·확인 및 관계자의 의견 청취
 - 3. 제1호 및 제2호에 따른 업무에 딸린 업무
- ④ 보호위원회는 제3항제2호의 사실 조사·확인 등의 업무를 효율적으로 하기 위하여 필요하면 「국가공무원법」 제32조의4에 따라 소속 공무원을 제2항에 따른 전문기관에 파견할 수 있다.

사례 11.

SNS 계정이 도용되었어요.



피해내용(신청인)

“저는 평상시에 SNS를 잘 이용하지 않습니다. 어느 날 지인이 제 SNS 계정에 재테크 관련 게시글이 올라와 있다며 직접 작성한 것이냐 물어와 도용된 사실을 알게 되었습니다. 고객센터에 문의를 하고 싶어도 이메일로만 가능하여 시간도 오래 걸리고 답답합니다. 또한 제 얼굴과 신분증을 동시에 촬영하여 보내야 하는데 관찮을 지 걱정됩니다. 제 계정을 되찾을 수 있을까요?”



상담내용(상담원)

“이메일로 다른 환경에서 로그인이었다는 것을 인지하셨다면 해당 링크에 접속하시어 직접 계정을 되찾을 수 있습니다. 만약 이메일을 받지 못하셨다면 SNS 고객센터 홈페이지에 접속하시어 로그인 도움 받기를 눌러 사용자 이름, 이메일 주소 또는 전화번호를 입력한 다음 로그인 링크 보내기를 하면 복구가 가능합니다. 로그인 코드만 수신되지 않는 것이라면 네트워크 연결 상태, 국제발신 번호 스팸 차단 여부 등 확인이 필요합니다. 계정이 복구된다면 2단계 보안 인증을 설정하시어 피해 상황이 재발하지 않도록 하시기 바랍니다.”

감사 인사

“빠르게 계정을 복구하고 싶었지만 고객센터 연락 수단이 없어 막막했었는데 상담원님이 직접 본인 휴대폰에서 같이 진행해주신 덕분에 제가 직접 계정을 복구할 수 있게 되었어요. 감사합니다.”

○ 피해관련고객센터

상담원의 제도개선 요청 사례

1. 문제점

해외 플랫폼의 경우 국내와는 다르게 고객센터 연결이 너무 어려워요. 이메일이나 온라인 문의만 가능한데, 답변까지도 시간이 일주일 이상으로 오래 걸리는 편이라 계정이나 사진이 도용되었을 때 피해 구제 절차가 이루어지는 동안에도 추가 피해가 발생하고 있어요. 문의 절차 또한 복잡하게 느끼는 피해자가 많아 도중에 포기하는 사례도 많아요.

2. 개선방안

해외 플랫폼에 문의할 수 있는 채널이 유선, 채팅 등으로 확대되었으면 좋겠어요. 계정이 도용되었을 때는 이름, 휴대폰 번호, 이메일 주소 등의 개인정보와 연계된 타 SNS 계정이 노출되어 2차 피해가 발생할 우려가 있기에 조속한 조치가 필요해요.

사례12.

퀵 서비스 업체에 포인트를 충전하였는데 접속이 안 됩니다.



피해내용(신청인)

“저는 업체를 운영하고 있습니다. OO사의 온라인 퀵 서비스를 몇 년간 이용하고 있었습니다. 현금을 이체하여 포인트를 충전한 뒤 해당 포인트로 서비스를 이용할 수 있었어요. 평소와 같이 0백만 원을 충전해두었는데 어느 날부터가 사이트 자체에 접속이 되지 않았습니다. 고객센터에도 문의해보았지만 답변이 없었습니다. 더 이상 신뢰할 수가 없어 충전한 금액을 모두 환불받고 싶은데 가능할까요?”



상담내용(상담원)

“해당 퀵 서비스를 운영하는 사업자의 등록번호를 확인해보니 폐업 상태는 아닌 것으로 확인됩니다. 또한 유사 사례를 확인하던 중 해당 서비스는 3개월 간 홈페이지 및 서비스 재정비하고자 일시적으로 운영을 중단한 것이 확인되었고, 중단 이전에 해당 내용에 대하여 회원에게 알림 메시지를 발송한 것이 확인되었습니다. 그러나 이를 신뢰할 수 없고 사기 행위라 판단하시는 경우 사이버범죄 신고시스템 (ECRM) (☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr) 홈페이지에서 증빙 자료(입금 내역 등)를 첨부하여 조속히 신고 바랍니다.”

감사
인사

“상담 이후 직접 찾아보니 안내 메시지를 받았던 것이 확인되었습니다. 재정비 기간이 곧 끝나는 것 같아 기다려보려고 합니다. 덕분에 간단한 방법으로 전후 사정을 알게 되어 불안감이 해소되었습니다. 감사합니다.”

- 피해관련고객센터
- 경찰청 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr

사례13.

해외 채류 중 국내 메일계정 보호조치로 접속이 불가해요.



피해내용(신청인)

“비대면 화상 면접을 앞두고 있었는데 면접 일정과 장기 해외 출국 일정이 겹쳤어요 해외 유심을 사용해야 해서 국내 발신 문자는 수신 받을 수 없어 이메일로 중요사항을 안내받기로 하였습니다. 면접 전날에 메일 및 면접 프로그램 접속에 문제가 없는 것도 확인했습니다. 그러나 당일에 아이디가 보호조치 되었다는 메시지가 발생하며 로그인 되지 않았습니다. 이로 인해 면접에 참석하지 못하여 지원받지 못하게 되었어요. 플랫폼 고객센터에 문의해 보니 해외 접속이 확인되어 보호조치를 한 것이므로 본인인증 후 해제가 가능하다고 합니다. 그러나 저는 해외에 있어 본인인증이 어려운 상황이었어요. 문자 인증 외에 다른 인증 수단을 마련하지 않은 플랫폼에 피해 보상을 요구하고 싶습니다.”



상담내용(상담원)

“말씀해주신 상황은 너무나도 안타깝습니다. 다만 중요 일정에 대비하여 국내 발신 문자를 수신할 수 있도록 해외 로밍 등의 차선책이 마련되어 있었다면 상황이 달라질 수 있지 않았을까 하는 아쉬움이 있습니다. 말씀해주신 내용에 대하여 관련 기관보다는 플랫폼 사업자가 인증 수단 추가 등 제도 개선이 이루어져야 할 것으로 사료됩니다. 다만, 일반적인 조치 차원에서의 문제가 아닌 플랫폼 내부 규정 및 제한 조치로 인해 발생한 피해 상황이라고 판단하신다면 국민신문고(☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr)에서 접속하여 민원 신청하기 > 일반 민원으로 플랫폼에게 시정 권고 가능한 부분인지 상담 받아보시기 바랍니다.”

감사 인사

“손해배상 요구는 수용되지 않았지만 플랫폼 업체에게 개선할 수 있도록 노력하겠다는 답변을 받았어요. 긴 시간 동안 제 억울함에 대해 경청해주셔서 마음이 안정되었습니다. 감사합니다.”

○ 국민신문고 상담채널 ☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr

2) 사이버금융범죄 등

사례01.

어머니가 보이스피싱을 당해 신분증과 계좌번호가 노출되었어요.



피해내용(신청인)

“오전에 어머니 휴대폰으로 저를 사칭하며 휴대폰 액정이 깨져 보험이 필요하다면서 특정 앱 설치를 요청했습니다. 어머니께서 앱을 설치하고 주민등록증, 비밀번호가 노출되었습니다. 아직까지 금전 피해는 발생하지 않았는데, 어머니께서 걱정을 많이 하고 계십니다. 어떻게 해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“현재까지 피해가 없으시다고 하니 정말 다행입니다. 먼저 통신 명의도용과 관련하여 명의도용방지 서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafcr.or.kr)에서 본인명의로 개통 휴대폰 회선 확인, 가입제한 서비스 등록 방법을 안내 받으실 수 있습니다. 피해사실이 확인되시면, 해당 통신사 고객센터로 문의하셔서 명의도용 신고 및 회선 일시정지, 명의도용확인서 등을 작성하시기 바랍니다. 통신요금이나 기타 소액 결제 등 피해가 발생했을 경우 통신민원조정센터(☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafcr.or.kr)에서 상담을 받으시기 바랍니다. 다만, 휴대폰 온라인 개통일 경우 실시간 신용카드 비밀번호 정보, 인증번호 등 정보가 제공되기 때문에 본인이 정보를 제공했을 가능성이 매우 높아 조정이 불성립될 수 있습니다. 이외에 타인이 사문서를 위조하거나 대리 개통했을 경우에는 통신사 귀책으로 피해금액에 대해 환급받는 사례가 있으니 참고하시기 바랍니다. 금융 피해 관련해서는 계좌통합 관리서비스(☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr)에서 계좌 및 카드 개설현황 조회, 자동이체 내역을 확인할 수 있습니다. 금융 명의도용을 방지하기 위해 신분증을 재발급하시기 바라며, 금융감독원 개인정보노출자사고예방시스템에 피해자 정보를 등록하시면 추후 금융거래 발생 시 알림 및 강화된 본인확인절차를 거쳐 명의도용 예방이 가능합니다.”

상담 결과

신청인은 365센터의 안내에 따라 대처하였고 추가적인 피해는 발생하지 않았음.

- 명의도용방지서비스 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafcr.or.kr
- 통신민원조정센터 상담채널 ☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafcr.or.kr
- 계좌통합관리서비스 상담채널 ☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr

 **알아두기** **피해 예방수칙**

1. 카카오톡, 문자, 전화로 운전면허증, 신분증, 통장 계좌번호를 알려주지 않도록 합니다.
 ※ 부득이한 사유로 가족이나 지인에게 개인정보를 전달해야 할 경우에는 재차 확인이 필요합니다.
 ※ 공공기관, 은행에서는 이유를 불문하고 비대면 개인정보를 먼저 요구하지 않습니다.
2. 개인정보를 노출하였을 경우에는 엠세이프(www.msafes.or.kr)에 가입제한 서비스를 등록하시기 바랍니다.
 통신사 방문없이 온라인상으로 이동전화 신규가입을 차단합니다.
3. 금융감독원 개인정보 노출자 사고예방시스템(pd.fss.or.kr)에 정보를 등록해주시기 바랍니다.
 노출자 명의 거래 시, 통상 이상의 주의를 기울여 사고를 예방합니다.
4. 대출 등 금전적 피해가 발생했을 경우에는 지체없이 경찰청(☎112)과 금융감독원(☎1332)에 피해사실을 신고하시기 바랍니다.
5. 또한 본인 명의 휴대폰이 타인을 통해 개통이 되었을 경우에는 통신민원조정센터(☎080-3472-119)에서 민원조정을 받으시기 바랍니다.

 **법률지식 및 판례** [보이스피싱·스미싱 등 사이버 사기 관련]

- 사람을 기망하여 재물의 교부를 받거나 재산상의 이익을 취득하는 행위는 사기에 해당함(형법 제347조). 사기의 구체적인 방식 및 유형은 다양하지만, (1) 가해자의 기망행위가 존재하고 (2) 그러한 기망행위로 인하여 피해자의 재산상 손해 및 가해자의 재산상 이익이 발생하였다면 이는 형법상 사기죄에 해당할 수 있음을 먼저 인지하여야 함.
- 제1심 또는 제2심의 형사공판 절차에서 사기죄 등에 관하여 유죄판결을 선고할 경우, 법원은 직권 또는 피해자 등의 신청에 의하여 피고사건의 범죄행위로 인하여 발생한 직접적인 물적 피해, 치료비 손해 및 위자료의 배상을 명할 수 있고, 피고인과 피해자 사이에 합의된 손해배상액에 관하여도 배상을 명할 수 있음(소송촉진 등에 관한 특례법 제25조 제1항, 제2항 참조, 대법원 2021. 7. 8. 선고 2021도4944 판결). 이를 형사배상명령 제도라고 함.
- 형사배상명령 제도를 통해 민사소송을 하는 경우보다 간편·신속하게 가해자로부터 손해 및 위자료의 배상을 받을 수 있음. 형사배상명령이 내려지기 위해서는 가해자에 대하여 유죄판결이 내려져야 하므로, 가해자 및 가해사실에 대하여 먼저 고소를 진행하여야 함. 이때 가해자 및 가해사실 특징에 도움이 될 수 있는 자료를 최대한 제출하는 것이 권장됨.
- 한편, 보이스피싱의 경우 보이스피싱 가담자(대포통장 제공자, 금전 운반자 등)에 대하여도 형사처벌이 내려지고 손해배상책임을 인정하고 있음(춘천지방법원 2022. 11. 10. 선고 2021나35251 판결 등). 따라서 가담자에 대하여도 신고 및 고소를 진행하고, 민사소송을 제기하는 방법도 고려할 수 있음.

사례02.

SNS에서 알게 된 연인에게 돈을 보낸 뒤 연락이 안돼요.



피해내용(신청인)

“SNS에서 A씨가 연락이 와서 연인관계로 발전했습니다. A씨는 해외 거주 중인데 한국으로 돌아가기 위해 000만원을 지불해야 한다며, 빌려주면 갚겠다고 했습니다. 저도 그 사람을 빨리 만나보고 싶기도 하고, 갚아준다는 말에 000만원을 A씨에 입금했습니다. 입금 이후에도 계속 추가적인 돈을 요구하였고, 점차 연락이 안 되기 시작했어요. A씨에 보낸 돈을 돌려받고 싶어요.”



상담내용(상담원)

“문의주신 내용의 경우 ‘연애빙자사기’의 일종으로, 대부분 SNS, 데이트 어플 등에서 미끼남(녀)의 접근, 친밀감을 형성한 후 피해자에게 금전을 요구하는 방식의 범죄입니다. 먼저 가해자를 특정하는 것이 필요합니다. 경찰청 사이버수사국(☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 피해상황을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서 방문 시, 시간을 단축시킬 수 있습니다. 다만, 요건을 충족한 다중피해 사이버사기는 경찰서 출석 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 피해자 중 한 명이라도 온라인 신고 후 경찰서를 방문하여 조사를 받았다면 다른 피해자들은 추가 방문 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 따라서 사이버범죄 신고시스템 홈페이지에서 신고 후 방문 여부를 확인받으시기 바랍니다. 추가적으로 민사소송이 필요할 경우 (손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률 지원을 받으시기 바랍니다. 국정원(☎111, 홈페이지 www.nis.go.kr)에서도 연애빙자사기 관련 피해 접수를 받고 있으며, 범죄자들이 대부분 해외에 거주하고 있기에 해외 범죄조직 개입의혹에 대한 내용을 수사하는 차원에서 데이터를 수집하여 경찰과 공조하고 있습니다.”

- 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr
- 국정원 상담채널 ☎111, 홈페이지 www.nis.go.kr

 **알아두기** } 피해 예방수칙

1. 온라인 대화상대로부터 각종 명목으로 송금을 요청받는 경우, 모든 대화를 중단하고 사기 범죄를 의심(동일 사례, 뉴스 등 검색)하셔야 합니다.
2. 딥페이크 등 새로운 기술이 범죄에 악용될 수 있음을 감안하여, 음성·영상 통화 시에도 주의를 기울이시기 바랍니다.
3. SNS상 개인정보 공개는 최소화하셔야 합니다.
4. 사기 의심 시 상대방의 계정·사진을 포털사이트 등에서 검색해 보세요.
※ 타인의 사진을 도용하여 접근을 시도하는 경우가 많습니다.
5. 상대방이 제시하는 각종 증명서가 위조일 수 있으니 주의 바랍니다.
6. 특정 사이트를 통한 환전 요구, 휴대폰 소액결제, 선물발송을 방지한 배송업체 URL접속 요구에 주의하세요.
7. 오프라인 만남을 회피하고, 온라인으로만 대화를 시도하는 경우는 의심하셔야 합니다.

사례03.

연애빙자사기 도와준다고 해서 입금했는데 아무런 조치가 없어요.

 피해내용(신청인)

“연애빙자사기 피해내용을 사기 피해등록 사이트 000 자유게시판에 등록하였는데 A씨도 비슷한 피해사례가 있었고, 사기당한 돈을 일부 받을 수 있게 해준다고 하였습니다. 의심이 되었지만 뭐라도 해보자고 생각해서 A씨의 안내대로 진행했습니다. 신용카드 가상계좌로 돈을 받을 수 있다하여 문의자의 가상 계좌번호를 상대방에게 알려주고, 상대방이 불러주는 숫자 4자리를 입력하라고 해서 불러주는 대로 입력을 했습니다. 이후 00카드, 00카드 앱으로 확인해보니 총 000만원이 할부결제 되어있는 것을 확인했습니다. 카드 업체에 취소 요청했는데 불가하다고 안내받은 상태입니다. A씨에 해당 부분에 대해 취소 요청했으나 조금만 기다려 달라고 하며 말만 할 뿐 어떠한 조치도 이루어지고 있지 않습니다.”

 상담내용(상담원)

“연애빙자사기와 관련한 2차 사기 행위의 일종으로 판단됩니다. 사이버 사기의 경우에는 가해자가 명확하지 않은 경우가 많기 때문에 먼저 경찰 수사를 거쳐 가해자를 특정해야 합니다. 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 피해상황을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서 방문 시, 시간을 단축시킬 수 있습니다. 또한 신용카드 할부거래를 하셨기 때문에 카드사에 할부 철회권 또는 항변권을 행사하실 수 있습니다. 각 카드사 피해관련 고객센터에 7일(방문판매 14일) 이내에 할부 철회권 또는 항변권을 행사하시기 바랍니다. 다만, 철회·항변권의 대상이 되지 않는 경우도 있으니 이는 각 카드사 피해관련 고객센터에 문의하시기 바랍니다. 추가적으로 민사소송이 필요할 경우(손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률지원을 받으시기 바랍니다.”

감사 인사 “연애빙자사기 피해를 해결하려고 하다가 2차 피해를 입어서 너무 절망적인 상태였습니다. 상담원께서 해결 방법을 차근차근 설명해주셨고, 상담원의 안내에 따라 카드사에 철회 및 항변권을 신청해서 피해를 막을 수 있었습니다. 또한 경찰 수사 과정에서 연애빙자사기와 관련해서 돈을 입금했던 예금주로부터도 피해금액을 돌려받았습니다. 정말 감사합니다!”

- 경찰청 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담) 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- 카드사 고객센터
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎111, 홈페이지 www.nis.go.kr

 **알아두기** 더치트 자유게시판을 통한 연락 조심하세요.

많은 피해자들이 피해정보 사실을 공유하고 공동 대응하기 위해 사이트에 게시글을 작성하고, 연락처 또는 오픈채팅방을 공유하고 있습니다. 해당 게시글을 보고, 도움을 주려고 연락한다며 돈을 요구한 뒤 연락이 안되는 피해사례가 발생하고 있습니다. 공동대응 목적으로 금전을 요구할 경우 주의하시기 바랍니다.

알아두기 신용카드 할부철회·할부항변권이란?

- 할부철회권이란 소비자가 할부계약서를 발급받은 날 또는 계약서를 발급받지 않은 경우에는 상품 또는 서비스를 제공받은 날부터 일정기간 이내에 할부계약에 관한 청약을 철회할 수 있는 권리
- 할부항변권이란 계약을 철회할 수 있는 기간이 지났다 하더라도 할부금 지급을 거절할 수 있는 권리를 말한다. 소비자자가 20만원이 넘는 물건을 3개월 이상 할부로 구입한 뒤 합당한 이유가 있을 때 할부금 잔액을 내지 않아도 되는 권리

할부거래에 관한 법률

제8조(청약의 철회)

- ① 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 그 보다 긴 기간을 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 할부계약에 관한 청약을 철회할 수 있다.
 1. 제6조제1항에 따른 계약서를 받은 날부터 7일. 다만, 그 계약서를 받은 날보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받은 날부터 7일
 2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날 등 청약을 철회할 수 있는 날부터 7일
 - 가. 제6조제1항에 따른 계약서를 받지 아니한 경우
 - 나. 할부거래업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 계약서를 받은 경우
 - 다. 할부거래업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간 이내에 청약을 철회할 수 없는 경우
 3. 제6조제1항에 따른 계약서에 청약의 철회에 관한 사항이 적혀 있지 아니한 경우에는 청약을 철회할 수 있음을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
 4. 할부거래업자가 청약의 철회를 방해한 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일
- ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항에 따른 청약의 철회를 할 수 없다. 다만, 할부거래업자가 청약의 철회를 승낙하거나 제6항에 따른 조치를 하지 아니한 경우에는 제2호부터 제4호까지에 해당하는 경우에도 청약을 철회할 수 있다.
 1. 소비자에게 책임있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
 2. 사용 또는 소비에 의하여 그 가치가 현저히 낮아질 우려가 있는 것으로서 대통령령으로 정하는 재화등을 사용 또는 소비한 경우
 3. 시간이 지남으로써 다시 판매하기 어려울 정도로 재화등의 가치가 현저히 낮아진 경우
 4. 복제할 수 있는 재화등의 포장을 훼손한 경우
 5. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우
- ③ 소비자가 제항에 따라 청약을 철회할 경우 제1항에 따른 기간 이내에 할부거래업자에게 청약을 철회하는 의사표시가 적힌 서면을 발송하여야 한다.
- ④ 제1항에 따른 청약의 철회는 제3항에 따라 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.
- ⑤ 제1항 또는 제2항을 적용함에 있어서 계약서의 발급사실과 그 시기, 재화등의 공급 사실과 그 시기 및 제2항 각 호 중 어느 하나에 해당하는지 여부에 관하여 다툼이 있는 경우에는 할부거래업자가 이를 입증하여야 한다.
- ⑥ 할부거래업자는 제2항제2호부터 제4호까지의 규정에 따라 청약을 철회할 수 없는 재화등에 대하여는 그 사실을 재화등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 분명하게 표시하거나 시용(試用) 상품을 제공하는 등의 방법으로 소비자가 청약을 철회하는 것이 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다.

사례04.

유료투자자문 권유받아 앱을 설치·이용했는데 출금이 되지 않아요.



피해내용(신청인)

“000증권 어플 토론방에서 투자 관련 링크를 클릭하여 유명인 A씨의 오픈카톡방에 들어가게 되었고, B씨를 추가로 소개해주었습니다. 000사이트 어플을 설치하라고 하여 해당 어플에서 계좌를 만들었고 투자를 위한 입금을 하였습니다. 00어플에서 주식거래 이후 돈을 출금하려고 했는데 출금이 안 되었고, 누구와도 연락이 되지 않고 있습니다. 투자한 돈을 돌려받고 싶습니다. 어떻게 해야 되나요?”



상담내용(상담원)

“공식적인 증권사 앱 이외 추가적인 앱, 프로그램을 다운로드 및 설치를 유도하는 경우, 절대 다운로드 받으면 안됩니다. 문의주신 내용의 경우 ‘유사투자자문 사기’일 수 있으니 우선 금융감독원(☎1332_ARS 3번, www.fss.or.kr) 홈페이지 > 민원·신고 > 불법금융신고센터 > ‘유사투자자문 피해신고’ 메뉴에 신고하시기 바랍니다. 또한, 사이버 사기에 해당되는 경우 가해자를 특정하는 것이 필요합니다. 경찰청 사이버수사국(☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에서 피해상황 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서 방문 시, 시간을 단축시킬 수 있습니다. 다만, 요건을 충족한 다중피해 사이버사기는 경찰서 출석 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 형사배상명령제도에 따라 가해자가 기소된 이후 형사공판 절차에서 피해 입은 금액의 배상이 결정될 수 있으며, 추가적으로 민사소송이 필요할 경우(손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률자원을 받으시기 바랍니다.”

- 금융감독원 상담채널 ☎1332, 홈페이지 www.fss.or.kr
- 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

알아두기 피해 예방수칙

1. 최근 텔레그램, 카카오톡 에서 주식, 코인 종목을 알려준다고 하며 입금을 요구하는 투자사기가 증가하고 있습니다. 본인의 수익률, 회원의 인증후기를 미끼로 홍보를 하는 경우가 많으니 주의하시기 바랍니다.
※ 해당 사진들은 도용되거나 조작된 사진일 가능성이 높습니다.
2. 우선 해당 리딩방 운영사가 제도권 금융회사인지 확인하시기 바랍니다. 비 제도권 금융회사의 투자자문은 불법이며, 금융감독원이 운영하는 제도권 금융회사 조회 사이트(fine.fss.or.kr)에서 확인할 수 있습니다.
3. 또한 투자계약 내용을 확인하시기 바랍니다. 계약상 손실보전·수익보장 약정은 민사상 효력이 없으니 주의하시기 바랍니다. 손실을 보전하거나 수익을 보장하는 계약은 불법이므로, 금감원 또는 한국소비자원에 신고하시기 바랍니다.
※ 모든 투자는 본인의 계좌에서 본인이 해야 합니다.
4. 제도권 금융회사와 계약을 맺었더라도 매매내역은 투자자가 수시로 확인해야 합니다. 투자자 동의 없이 임의매매가 이루어졌다면 이 역시 금융감독원에 신고하셔야 합니다.
5. 공식적인 증권사 앱 이외 추가적인 앱, 프로그램을 다운로드 및 설치를 유도하는 경우, 절대 다운로드하지 말아야 합니다.

<VIP 주식 리딩방 운영과 사실 주식프로그램 활용 사기>



※ 출처: 신동아(’21.02.05, “수익 보장한다” 유혹, 가짜 시스템으로 투자금 ‘꿀꺽’)

사례05.

온라인 사이트에서 입금을 했는데 물건이 오지 않아요.

 피해내용(신청인)

“휴대폰 공기계 판매 사이트에서 원하는 상품을 구매하고 판매자와 연락 후에 계좌로 입금을 했습니다. 입금을 하니 확인이 안 된다며 추가 입금을 요구하였고, 입금을 하고 나니 금융감독원을 사칭하며 환불을 받기 위해서는 추가로 000만원을 더 내야한다고 했습니다. 제가 낸 돈을 돌려받고 싶습니다. 어떻게 해야 하나요?”

 상담내용(상담원)

“사이버 사기에 해당되는 경우 가해자를 특정 하는 것이 필요합니다. 경찰청 사이버범죄 신고시스템 (☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에서 피해상황 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서 방문 시, 시간을 단축시킬 수 있습니다. 다만, 요건을 충족한 다중피해 사이버사기는 경찰서 출석 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 피해자 중 한 명이라도 온라인 신고 후 경찰서를 방문하여 조사를 받았다면 다른 피해자들은 추가 방문 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 따라서 사이버범죄 신고시스템 홈페이지에서 신고 후 방문 여부를 확인 받으시기 바랍니다. 형사배상명령제도에 따라 가해자가 기소된 이후 형사공판 절차에서 피해 입은 금액의 배상이 결정될 수 있으며, 추가적으로 민사소송이 필요할 경우(손해배상소송 및 부당이득 반환소송) 대한법률구조공단 (☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률지원을 받으시기 바랍니다.”

- 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

 **알아두기** } 형사배상명령제도

제1심 또는 제2심의 형사공판절차에서 법원이 유죄판결을 선고할 경우에 그 유죄판결과 동시에 범죄행위로 인하여 발생한 직접적인 물적 피해 및 치료비 손해의 배상을 명하거나, 피고인과 피해자 사이에 합의된 손해배상액에 관하여 배상을 명하는 제도 즉 피해자가 민사 등 다른 절차에 의하지 않고 가해자인 피고인의 형사재판절차에서 간편하게 피해배상을 받을 수 있는 제도

사례06.

휴대폰 개통하면 대출해 준다고 해서 했는데 걱정돼요.



피해내용(신청인)

“돈이 필요해서 인터넷 광고를 보고 대부업체에 문의하니, 휴대폰을 개통해서 A에게 전달하며 돈을 주겠다고 하였습니다. 000만원 휴대폰을 개통해서 넘겨주고 00만원을 받았습니다. 문제가 없을까요?”



상담내용(상담원)

“내구제 대출(휴대폰 깡)을 하신걸로 보여 집니다. 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에서 피해상황 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 현재 개인정보가 유출된 상황이므로, 추가 피해가 있으신지 확인이 필요합니다. 엠세이프(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafes.or.kr) 홈페이지 접속하시어 ①'가입사실현황조회서비스'로 본인 명의로 가입된 통신서비스 현황 조회, ②'가입제한 서비스'로 이동전화 신규가입을 사전에 제한할 수 있습니다.

또한 계좌정보통합관리시스템(☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr) 접속 또는 모바일 앱(어카운트인포)를 통하여 ① '내계좌지급정지' 서비스(금융소비자가 사기피해가 발생(우려)되는 계좌를 한번에 직접 지급정지할 수 있는 서비스), ② '금융정보조회' 서비스(본인명의로 대출정보조회), ③ '계좌자동이체통합관리' 서비스(계좌 자동이체 등록 내역 조회), ④ '카드자동납부통합관리' 서비스(본인명의로 계좌 또는 카드에 등록된 자동납부 내역 확인)를 이용하시어 추가 피해 여부를 확인해보시기 바랍니다. 추가적으로 금융감독원(☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr)에 개인정보 노출자 등록을 하여 추가 금융거래사고를 예방하시기 바랍니다.”

- 금융감독원 상담채널 ☎1332, 홈페이지 www.fss.or.kr
- Msafes(명의도용방지서비스) 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafes.or.kr
- 금융감독원 상담채널 ☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr
- 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112, 홈페이지 ecrm.police.go.kr

 **알아두기** 내구제 대출이란?

'나를 스스로 구제하는 대출'이란 뜻으로 휴대전화를 개통해서 단말기를 넘기고 그 대가로 현금을 수수하는 것을 의미하며, 개통된 휴대폰을 타인에게 제공하는 행위도 전기통신사업법 위반에 해당. 피해자는 통신요금, 소액결제 등으로 실제 받은 금액보다 과도한 금액을 부담, 제공한 휴대폰의 대포폰 악용 등으로 사회적 피해 확산. 내구제대출 불법업자 뿐만 아니라 피해자도 형사처벌 대상

 **알아두기** 피해 예방수칙

1. 내구제대출은 정상적인 '대출상품'이 아닙니다.
 - 개통된 휴대폰을 대가로 현금을 지급하는 것은 전기통신사업법 위반 또는 추후 예상치 못하게 과도한 통신요금 등 피해를 발생시키는 사기로 정상적인 대출상품이 아니므로 피해구제도 어려울 수 있습니다.
 - 또한, 휴대폰을 타인에게 제공한 것만으로도 형사처벌을 받을 수 있으며 또다른 범죄에 악용되어 사회를 병들게 할 수 있음에 유의하여야 합니다.
 2. 내구제 대출인 것으로 의심될 경우, 이용전 금융감독원(☎1332)에 상담을 요청하여 정상적인 대출상품인지 확인하시기 바랍니다.
 3. 소액·급전 필요시 정책서민금융 상품 이용이 가능한지 먼저 확인하시기 바랍니다.
- ※ 출처 : 금융감독원(2023.2.20. 나를 '구제'하지 못하고 나와 사회를 모두 '나락'에 빠뜨리는 내구제대출 (휴대폰깡)의 유혹에 속지마세요!)

사례07.

안전결제 시스템이라고 해서 구매했는데 물품을 받지 못했어요.



피해내용(신청인)

“온라인 중고 거래 플랫폼에서 원하던 골프채 판매글을 확인하여 판매자 카카오톡으로 구매의사를 밝혔습니다. 판매자는 000 안전 결제시스템이라며 링크 접속 및 계좌이체를 유도했습니다. 평소에 이용하던 안전결제 링크와 동일해서 전혀 의심하지 않았습니다. 00만원을 입금하였으나 수수료를 입금하지 않았으며 00만 0천원을 추가로 입금하도록 유도하였습니다. 총 0백만원 입금하였으나 물품을 받지 못했습니다. 상대방은 계속해서 사기 행위를 벌이고 있습니다.”



상담내용(상담원)

“안전결제시스템이라며 특정링크 접속 및 계좌이체를 유도하는 경우가 많습니다. 의심되는 경우 거래 전 경찰청 ‘사이버캡’ 앱으로 판매자 전화·계좌번호가 사기 피해 신고이력이 있는지 확인과정을 거쳐야 합니다. 우선 가해자를 특정하는 것이 필요합니다. 경찰청 사이버수사국(☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 피해상황을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서 방문 시, 시간을 단축시킬 수 있습니다. 형사배상명령제도에 따라 가해자가 기소된 이후 형사공판 절차에서 피해입은 금액의 배상이 결정될 수 있으며, 추가적으로 민사소송이 필요할 경우(손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률지원을 받으시기 바랍니다.”

- **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

 **알아두기** 피해 예방수칙

1. 거래 전 경찰청 ‘사이버캡’ 앱으로 판매자 전화·계좌번호가 사기 피해 신고이력이 있는지 확인
2. 상대방이 실제 물품 소지 여부를 확인(특정 조건에 맞게 사진 촬영·전송 요청)
 ※ ex) ‘00월 00일 00님에게 판매할 물품’이라고 기재한 쪽지와 함께 물건 사진을 찍어 보내주세요.
3. 가급적 직접 만나 물건의 상태를 확인하고 대금을 지급
4. 직거래 시 물건의 상태를 확인할 수 있는 낮 시간에, 사람들의 왕래가 많은 공공장소에서 만남
5. 부득이 택배 거래 시 판매자 관련 정보를 최대한 확인
 ※ 주요 확인 사항: △그간 거래 이력 △본인 명의 계좌 여부 △타 피해자 존재 여부 △사이버캡 피해 신고 이력 등
6. 휴일 직전 또는 휴일 거래는 지양(사기 여부 파악에 시간 소요)
7. 소액의 수수료를 부담하더라도 가급적 안전결제서비스 이용
 ※ 안전결제(결제대금 예치제도) : 구매자가 대금을 보내면, 보관하고 있다가 물품을 정상적으로 받았다고 확인하면 판매자에게 지급하는 서비스
8. 판매자가 가짜 안전결제사이트 링크를 보내주는 경우도 있으므로, 해당 사이트 URL이 정확하지(변조 여부) 꼭 확인
 ※ 안전결제사이트는 판매자와 구매자가 회원이어야만 거래 가능하므로, 비회원으로 결제가 진행되지 않음.
 안전결제사이트에서 제공하는 가상계좌의 예금주명에는 개인 이름이 포함되지 않음.
 안전결제사이트의 무통장 결제창은 입금은행을 구매자가 선택할 수 있으므로, 지정된 은행으로만 입금하라고 하는 경우는 가짜

3) 불법콘텐츠

사례01.

수업 중 특정 질병을 비하하는 표현의 영상물을 게시했어요.



피해내용(신청인)

“영상 플랫폼에 수업 중인 학생에게 ‘암 걸릴 것 같다’는 표현을 사용한 영상물이 있습니다. 실제 환우들을 비하하는 표현일 수 있어 게시자에게 삭제 요청하였지만 1년 넘게 게시되어 있고 심지어 0천 개가 넘는 ‘좋아요’를 받았습니다. 혹시라도 나중에 해당 교사에게 교육을 받게 될 소아암 환우가 상처를 받지 않을까 우려됩니다. 수업 중에 특정 질병을 비하하는 영상물에 대해서 조치할 수 있는 방법이 있는지 궁금합니다.”



상담내용(상담원)

“해당 사이트 이용 약관 및 커뮤니티 원칙에 위반 시 신고가 가능합니다. 신고방법은 신고하고자 하는 영상으로 이동하여 더보기 메뉴를 눌러 신고 사유 선택 및 ‘의견 제출하기’를 클릭하시기 바랍니다. 자체적으로 해결이 되지 않는 경우에는 방송통신심의위원회의 인터넷 피해구제센터(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr)에서 해당 정보에 대한 접속차단, 삭제, 시정 요구 등의 조치를 요청하시기 바랍니다. 해당 영상물이 현행법상 문제가 있는지 등 법률 상담은 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 가능하며, 전화 예약 후 방문하면 더 자세한 상담도 가능합니다.”

- **방송통신심의위원회** 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr
- **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

사례02.

영상 플랫폼에 00학교 이름을 검색하면 음란물이 조회되고 있어요.

피해내용(신청인)

“저는 00학교 교사예요. 동영상 플랫폼에 제가 근무하고 있는 학교를 검색하면 음란물이 포함된 재생 목록이 결과에 조회되고 있어요. 학생들이 볼까 우려되어 재생 목록을 삭제하고 검색 결과도 제외하고 싶습니다. 어떻게 해야 할까요?”

상담내용(상담원)

“정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의2(정보의 삭제요청 등)에 따라 플랫폼에서 자체적으로 운영하는 권리침해신고센터에 게시중단(임시 조치)을 요청할 수 있습니다. 해당 사업자는 이용자 권익을 보호하기 위하여 명예훼손과 관련된 상담을 진행하고 있습니다. 운영 정책을 위반한 경우 위반사항 인지 후 최대 3일 이내 이용정지 조치가 가능합니다.
 자체적으로 해결이 되지 않는 경우에는 방송통신심의위원회의 인터넷 피해구제센터(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr)에서 해당 정보에 대한 접속차단, 삭제, 시정 요구 등의 조치를 요청하실 수 있습니다. 신청서 해당 인터넷주소(URL), 관련 증빙자료 등을 첨부하여 신고하시기 바랍니다.”

상담 결과 365센터 안내에 따라 플랫폼 자체 권리침해신고센터에 음란물을 신고하여 영구 삭제됨.

○ **방송통신심의위원회** 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr

☎ 법률지식 및 판례 [음란 불법콘텐츠 삭제 관련]

- 정보통신서비스 상에 음란물 등 유해정보가 게시된 경우 방송통신심의위원회는 해당 정보의 삭제 또는 접속차단, 이용자에 대한 이용정지 또는 이용해지, 청소년유해정보의 표시의무 이행 또는 표시 방법 변경 등과 그 밖에 필요하다고 인정하는 사항의 시정을 요구할 수 있음(방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률(이하 “방통위법”) 시행령 제8조 제2항, 유해정보 삭제 시정요구가 정당하다고 본 사안으로 서울고등법원 2015. 10. 6. 선고 2015누46651 판결 참조).
- 정보통신서비스제공자 등이 시정요구에 따르지 아니하는 경우 해당 정보 정보통신망법 제44조의7 제1항 제1호부터 제6호까지의 규정에 따른 불법정보인 때에는 방송통신심의위원회가 방송통신위원회에 정보통신서비스제공자 또는 게시판 관리·운영자로 하여금 취급 거부 또는 제한을 하도록 하는 명령을 하여 줄 것을 요청할 수 있으며(방통위법 시행령 제8조 제4항), 방송통신위원회는 일정한 경우를 제외하고는 위 요청에 따라 정보통신서비스제공자 또는 게시판 관리·운영자로 하여금 그 취급을 거부·정지 또는 제한하도록 명할 수 있음(정보통신망법 제44조의7 제2항). 이때 방송통신위원회는 ‘해당 정보에 대한 취급 거부’로서 웹사이트의 웹호스팅 서비스 중단(사이트 폐쇄)까지도 명할 수 있음(대법원 2015. 3. 26. 선고 2012두26432 판결).

사례03.

블로그에 지속적으로 만남을 요구하는 스토킹 댓글이 달려요.



피해내용(신청인)

“000포털 사이트에 개인 블로그를 운영하고 있어요. 그런데 거의 2년 동안 만남을 요구하거나 피해망상 내용을 담은 댓글이 달리고 있어요. 해당 포털 사이트 고객센터에 매번 신고하고 삭제 요청하기가 번거로운데 아예 접근금지 시킬 수는 없을까요?”



상담내용(상담원)

“해당 사이트 ‘블로그 관리’→‘스팸차단관리’→‘차단설정’에서 차단하고자 하는 이용자의 ID를 입력하시면 차단이 가능합니다. 차단한 이용자는 공감, 댓글, 안부글 쓰기 등을 할 수 없습니다. 이후 한국여성인권진흥원(☎02-735-8994, 홈페이지 www.stop.or.kr)에 스토킹 관련하여 상담을 받으시고, 관련하여 법률적인 도움이 필요하실 경우 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에 문의하셔서 자세한 상담을 받으실 수 있습니다.”

- **한국여성인권진흥원 상담채널** ☎ 02-735-8994, 홈페이지 www.stop.or.kr
- **대한법률구조공단 상담채널** ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

 **알아두기** 스토킹이란?

상대방의 의사에 반하여 정당한 이유 없이 상대방 또는 그의 동거인이나 가족에 대해 다음의 어느 하나에 해당하는 행위를 함으로써 상대방에게 불안감 또는 공포심을 일으키는 것을 말함.

1. 상대방 또는 그의 동거인, 가족(이하 "상대방등"이라 함)에게 접근하거나 따라다니거나 진로를 막아서는 행위
2. 상대방등의 주거·직장·학교, 그 밖에 일상적으로 생활하는 장소(이하 "상대방등의 주거등"이라 함) 또는 그 부근에서 기다리거나 지켜보는 행위
3. 상대방등에게 우편·전화·팩스 또는 정보통신망을 이용하여 물건이나 글·말·부호·음향·그림·영상·화상(이하 "물건등"이라 함)을 도달하게 하거나 정보통신망을 이용하는 프로그램 또는 전화의 기능에 의하여 글·말·부호·음향·그림·영상·화상이 상대방등에게 나타나게 하는 행위
4. 상대방등에게 직접 또는 제3자를 통해 물건등을 도달하게 하거나 주거등 또는 그 부근에 물건등을 두는 행위
5. 상대방등의 주거등 또는 그 부근에 놓여있는 물건등을 훼손하는 행위
6. 다음의 어느 하나에 해당하는 상대방등의 정보를 정보통신망을 이용하여 제3자에게 제공하거나 배포 또는 게시하는 행위
 - ① 개인정보
 - ② 개인위치정보
 - ③ 위의 1. 또는 2.의 정보를 편집·합성 또는 가공한 정보(해당 정보주체를 식별할 수 있는 경우로 한정함)
7. 정보통신망을 통하여 상대방등의 이름, 명칭, 사진, 영상 또는 신분예 관한 정보를 이용하여 자신이 상대방등인 것처럼 가장하는 행위

 **알아두기** 스토킹범죄란?

지속적으로 또는 반복적으로 스토킹행위를 하는 것을 말하며, 위반시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처해지며, 흉기 또는 그 밖의 위험한 물건을 휴대하거나 이용해서 스토킹범죄를 저지르는 경우에는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처해짐.

 **알아두기** 2023년 「스토킹처벌법」 개정안 주요내용

1. 정보통신망을 이용하는 프로그램 또는 전화의 기능에 의하여 글·말·부호·음향·그림·영상·화상이 상대방에게 나타나게 하는 행위를 스토킹행위로 명시함.
2. 정보통신망을 이용하여 상대방 등의 개인정보, 개인위치정보 등을 제3자에게 제공하거나 배포 또는 게시하는 행위를 스토킹행위에 추가함.
3. 정보통신망을 통하여 상대방 등의 이름, 명칭, 사진, 영상 또는 신분예 관한 정보를 이용하여 자신이 상대방등인 것처럼 가장하는 행위를 스토킹행위에 추가함.

사례04.

SNS에서 알게 된 재테크 사이트에서 사기 당했어요.



피해내용(신청인)

“SNS에서 ‘회원님을 위한 추천’에 재테크로 원금이 보장되고 초기 투자비용으로 10배 수익을 얻을 수 있다고 해서 회원가입 후 알려준 계좌번호로 입금했는데 출금이 제한되더니 추가로 계속 입금을 요구해요. 경찰에 신고했는데 환불받을 수 있을까요?”



상담내용(상담원)

“경찰에서 범인을 검거하여 형사재판이 진행된다면, ‘형사배상명령제도’를 신청하여 피해를 구제받을 수 있습니다. 형사배상명령제도란, 별도의 손해배상청구 없이, 형사공판 절차에서 법원이 유죄판결을 선고하는 경우 그 유죄판결과 동시에 범죄행위로 인해 발생한 직접적인 물질 피해 및 치료비 손해의 배상을 명하거나, 피고인과 범죄피해자 사이에 합의된 손해배상액에 관하여 배상을 명하는 제도를 말합니다. 이와 관련하여 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 자세한 상담을 받으실 수 있습니다.”

○ **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr



알아두기 주요 불법 주식리딩 피해사례

- 1. 신용카드 무단결제:** 서비스 이용 후 후불결제 및 특정 수익률 미달성시 환불 등으로 투자자를 현혹하고 신용카드 정보를 취득한 후 동의 없이 무단으로 요금결제
- 2. 미등록 금융투자업:** 투자자에게 일대일로 투자자문을 하거나 자동매매 프로그램을 판매·대여하는 경우
- 3. 허위·과장광고 등:** 제도권 금융회사가 아님에도 유사투자자문업 신고사실을 제도권 금융회사로 오인하도록 하거나 ‘000% 수익률 보장’, ‘수익률 미달시 전액 환불’, ‘손실보전’ 등의 문구로 허위 광고



알아두기 투자자 주의사항

유사투자자문업자는 기초적인 신고요건(교육이수 등)만 충족하면 누구나 신고만으로 영업 가능하기에 불특정 다수에게만 금융투자 상품의 투자 판단 및 가치에 대한 조언이 가능하며 일대일(1:1) 투자자문 및 자동매매 프로그램 판매·대여는 불법입니다.

사례05.

다이어트 식품 원료를 알 수 없어 환불 요청했지만 거절당했어요.



피해내용(신청인)

“SNS에서 유명 한의사가 제휴했다는 광고를 보고 다이어트 식품을 구매했어요. 제품을 받아보니 원료가 표시 되지 않아서 환불요청 했지만 거절당했습니다. 판매자는 사업자 등록증 사진을 보내주면서 정상적인 사업장이고 이미 제품을 받았으니 환불이 안 된다고 하는데, 환불을 받으려면 어떻게 해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“직접 제조 업체에 확인하니 다이어트 제품을 제조한 사실이 없음을 확인하였습니다. 유명 한의사의 이름과 사진과 타 업체의 사업자등록증을 도용하여 제품을 홍보하고 판매하며, 계좌이체로만 결제가 가능한 것은 정상 사업자가 아닐 가능성이 높습니다. 또한 피신청인이 이체를 요구한 계좌번호는 해외 송금 플랫폼으로 확인됩니다. 추가 피해 발생하지 않도록 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급 신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 피해상담을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서 방문 시, 방문 접수 시간을 단축시켜 빠르고 편리한 진행이 가능합니다. 한국인터넷광고재단 인터넷광고신고센터(☎02-785-1372, 홈페이지 www.kiaf.kr)에서는 허위 과장으로 인한 피해를 대상으로 법률상담, 합의권고, 소송지원 서비스를 제공합니다. 그중 SNS부당광고신고는 공정거래위원회의 위탁을 받아 민원 접수를 하고 있으니 참고하시기 바랍니다.”

- **경찰청 사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- **한국인터넷광고재단 인터넷 광고신고센터** 상담채널 ☎02-785-1372, 홈페이지 www.kiaf.kr

알아두기 소비자 주의사항

1. 온라인에서 판매되는 안전성과 유효성이 확인되지 않은 의약품 주의
2. 일반식품을 건강기능식품으로 오인·혼동하게 하는 광고 주의
3. 식품 등을 질병의 예방·치료 효능 및 의약품처럼 하는 광고 주의
4. 마약류 식욕억제제는 의사의 정확한 진단 없이 무분별하게 복용하면 환각, 환청, 불면, 불안, 편집적·강박적 사고, 우울, 자해, 자살충동 등이 발생할 수 있고 복용 중단 시 우울, 피로감, 수면장애가 발생할 수 있으니 반드시 의사의 처방에 따라 복용하고 오남용 금지

알아두기 피해 예방법

1. 의약품은 의사의 처방, 약사의 조제·복약지도에 따라 정해진 용법·용량에 따라 복용해야 합니다.
2. 식약처 식품안전나라(foodsafetykorea.go.kr), 의약품안전나라(nedrug.mfds.go.kr)에서 안전한 식·의약품 정보를 제공 받기 바랍니다.

알아두기 식품의약품안전처 식품안전정보원

식품의약품안전처 식품안전정보원에서는 식품안전나라 홈페이지를 통해 영업등록을 하지 아니하고 식품제조·가공업, 식품첨가물제조업의 영업을 하는 행위, 식품제조·가공 등에 사용하여서는 아니 되는 원료를 사용하는 행위 등의 부정·불량식품신고를 접수하시기 바랍니다.

※ (상담채널) ☎1399, 홈페이지 www.foodsafetykorea.go.kr

사례06.

스팸문자 수신하고 링크를 클릭했어요.



피해내용(신청인)

“주식투자 관련한 문자를 받았어요. 실수로 링크 주소를 클릭했다가 바로 취소했는데 해킹 당한 것은 아닌지 걱정이 됩니다. 내 파일을 확인하니 다운로드 파일은 없어요. 혹시라도 피해가 없을까요?”



상담내용(상담원)

“불법스팸 문자를 수신 받은 경우, 신청인의 휴대폰 기기로 직접 차단 설정 가능합니다. 우선, 스팸메시지를 1~2초정도 꺾 누르면 팝업창이 나타나고 메시지 옵션 메뉴의 ‘스팸신고’를 선택하셔서 ‘확인’ 버튼을 누르면 스팸 문자가 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터에 자동 신고 됩니다. 통신사에서 제공하는 스팸 차단 서비스를 함께 신청 하시면 무료로 이용하실 수 있습니다. 불법스팸대응센터(☎118 → ARS 4번, 홈페이지 spam.kisa.or.kr)에서는 신고가 접수되면, 통신사업자에게 스팸 발송 관련 소유자 정보를 요청하게 되고 사실조사를 통한 과태료 부과, 행정처분, 법원 이관 등의 조치가 이루어집니다. 개인정보가 유출이 의심되는 경우, 엠세이퍼(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafes.or.kr) 홈페이지 접속하셔서 ① ‘가입사실현황조회 서비스’으로 본인 명의로 가입된 통신서비스 현황 조회, ② ‘가입제한 서비스’로 타인에 의한 본인명의로 이동전화 신규가입 또는 명의변경 등을 제한하는 서비스로 사전에 가입을 제한할 수 있습니다. 또한 계좌정보통합관리시스템(☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr) 접속 또는 모바일 앱(어카운트인포)으로 ① ‘내계좌지급정지’ 서비스(금융소비가 사기피해가 발생(우려)되는 계좌를 한번에 직접 지급정지할 수 있는 서비스), ② ‘금융정보조회’ 서비스(본인명의로 대출정보조회), ③ ‘계좌자동이체통합관리’ 서비스(계좌 자동이체 등록 내역 조회), ④ ‘카드자동납부 통합관리’ 서비스(본인명의로의 계좌 또는 카드에 등록된 자동납부 내역 확인)를 이용하시어 추가 피해 여부를 확인해보시기 바랍니다. 추가적으로 금융감독원(☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr)은 개인정보 노출자의 명의로도 금융거래사고를 예방하기 위하여 운영하고 있으니, 개인정보 노출자로 등록하시기 바랍니다.”

감사 인사

“스팸문자 링크를 눌러서 순간 당황스러웠는데 상담사께서 차분히 안내 주신대로 조치하고 2차 피해 없는 것까지 확인해 주시니 안심이 되네요. 고맙습니다.”

- 불법스팸대응센터 상담채널 ☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr
- 엠세이퍼 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafes.or.kr
- 계좌정보통합관리시스템 상담채널 ☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr
- 금융감독원 상담채널 ☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr

알아두기 휴대폰 불법스팸 문자 간편신고 방법 (※ 삼성 단말기 기준)

1. 스팸메시지를 1~2초정도 꾹 누르면 팝업창이 나타납니다.
2. 메시지 옵션 메뉴의 '스팸신고'를 선택합니다.
3. '확인' 버튼을 누르면 스팸 문자가 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터에 자동 신고되며, 별도의 요금은 부과되지 않습니다.

The infographic is titled '불법스팸 신고 방법' (Illegal Spam Reporting Method) and is divided into three sections, each with a '삼성 갤럭시 단말기 기준' (Samsung Galaxy terminal standard) note.

- 휴대전화 문자스팸 신고하기** (Mobile Phone Text Spam Reporting):
 - 01 스팸메시지 선택 후 "스팸으로 신고" 클릭 (Select spam message and click "Report as spam")
 - 02 메시지 선택 (Select message)
 - 03 확인 선택 (Click Confirm)
- 휴대전화 음성스팸 신고하기** (Mobile Phone Voice Spam Reporting):
 - 01 전화번호 선택 후 상세정보 선택 (Select phone number and select detailed info)
 - 02 오른쪽 하단 점 3개 선택 (Select 3 dots in bottom right)
 - 03 스팸으로 신고 -> 확인 선택 (Click Report as spam -> Confirm)
- 휴대전화 특정번호 차단하기** (Mobile Phone Block Specific Number):
 - 01 문자메시지 선택 후 상단 점 3개 선택 (Select text message and select 3 dots in top)
 - 02 설정 선택 후 전화번호 및 스팸차단 선택 (Click Settings and select phone number and spam block)
 - 03 수신차단 -> 번호 입력 -> 플러스(+)-버튼 선택 (Click block received -> enter number -> select plus button)

※ 출처 : 불법스팸 피해예방과 대응요령 홍보물(방통위·KISA 공동제작)

사례07.

청소년 문자 아르바이트하다가 불법스팸머로 등록됐어요.



피해내용(신청인)

“SNS에서 청소년 문자 발송 아르바이트를 보고 지원했어요. 000영상 플랫폼을 구독하고 그 안에 게시된 메모 사진을 하루에 000통씩 발송하면 00만 원을 준다고 했습니다. 알고 보니 그 메모는 불법 복권 광고였고, 제 문자를 받은 사람들이 스팸신고를 하여 제가 불법스팸머로 등록이 되었습니다. 앞으로 1년간 휴대폰 이용이 정지되고 신규 가입도 제한된다는데 해제할 수 있는 방법이 없을까요?”



상담내용(상담원)

“불법스팸머의 경우 통신사에서 자체 모니터링 후 이용정지 해제하는 경우 또는 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터(☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr)에 다수 신고가 접수되어 통신사에 이용정지를 요청하는 경우가 있습니다. 따라서 이용정지 요청 주체를 확인하시어 소명과정을 통한 이용정지 해제 절차를 진행하시기 바랍니다. 방송통신 신용정보 공동관리(☎02-580-0570, 홈페이지 www.credit.or.kr) 홈페이지에서 본인명의로 등록된 불법스팸 정지/해지를 확인할 수 있습니다. 통신 관련 명의도용이 있을 수 있어 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafar.or.kr)에서 본인명의로 통신 가입사실현황 조회를 해보시기 바랍니다. 이후 불법스팸 정지 내역을 확인하시어 해당 통신사에 소명하여 불법스팸머 등록 해제 요청하시기 바랍니다.”

- **불법스팸대응센터** 상담채널 ☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr
- **방송통신 신용정보 공동관리** 상담채널 ☎02-580-0570, 홈페이지 www.credit.or.kr
- **Msafer** 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafar.or.kr

알아두기 단순알바를 가장한 스팸문자 발송 요청 주의하세요!

- 최근 '초간단 단순 알바' 등의 문구로 청소년들을 현혹하여 불법 도박스팸 문자를 전송하도록 하는 아르바이트가 확산되고 있어 청소년과 보호자의 각별한 주의가 필요
- 구체적인 방법을 보면 해당 광고를 본 청소년들에게 모바일 메신저(카카오톡) 아이디(ID)로 친구 등록하도록 한 후 광고문자 문구와 전송 방법을 알려주고, 다량의 휴대전화 번호를 전달해 1일 약 000여 건의 불법 도박스팸 문자 전송을 지시
- 이는 정보통신망법 제50조의4(정보 전송 의무 제공 등의 제한)에 따라 통신 이용이 제한될 수 있으며, 동법 제74조(벌칙)에 따라 법률에서 금지하는 재화 또는 서비스에 대한 광고성 정보를 전송한 자는 1년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금에 처할 수 있으니 주의 필요

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

제50조의4(정보 전송 의무 제공 등의 제한)

- ① 정보통신서비스 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 해당 의무의 제공을 거부하는 조치를 할 수 있다.
 1. 광고성 정보의 전송 또는 수신으로 의무의 제공에 장애가 일어나거나 일어날 우려가 있는 경우
 2. 이용자가 광고성 정보의 수신을 원하지 아니하는 경우
- ② 정보통신서비스 제공자는 제1항 또는 제4항에 따른 거부조치를 하려면 해당 의무 제공의 거부에 관한 사항이 그 의무의 이용자와 체결하는 정보통신서비스 이용계약의 내용에 포함하여야 한다.
- ③ 정보통신서비스 제공자는 제1항 또는 제4항에 따른 거부조치 사실을 그 의무를 제공받는 이용자 등 이해관계인에게 알려야 한다. 다만, 미리 알리는 것이 곤란한 경우에는 거부조치를 한 후 지체 없이 알려야 한다.
- ④ 정보통신서비스 제공자는 이용계약을 통하여 해당 정보통신서비스 제공자가 이용자에게 제공하는 서비스가 제50조 또는 제50조의8을 위반하여 영리목적의 광고성 정보전송에 이용되고 있는 경우 해당 의무의 제공을 거부하거나 정보통신망이나 서비스의 취약점을 개선하는 등 필요한 조치를 강구하여야 한다.

제74조(벌칙)

- ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
 1. 제8조제4항을 위반하여 비슷한 표시를 한 제품을 표시·판매 또는 판매할 목적으로 진열한 자
 2. 제44조의7제1항제1호를 위반하여 음란한 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 배포·판매·임대하거나 공공연하게 전시한 자
 3. 제44조의7제1항제3호를 위반하여 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 한 자
 4. 제50조제5항을 위반하여 조치를 한 자
 5. 삭제 <2014. 5. 28.>
 6. 제50조의8을 위반하여 광고성 정보를 전송한 자
 7. 제53조제4항을 위반하여 등록사항의 변경등록 또는 사업의 양도·양수 또는 합병·상속의 신고를 하지 아니한 자
- ② 제1항제3호의 죄는 피해자가 구체적으로 밝힌 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

사례08.

주식 리딩방 가입하라는 전화와 문자를 지속적으로 받고 있어요.



피해내용(신청인)

“예전에 유료 주식방에 가입한 적이 있었는데 2년 전부터 현재까지 주식 리딩방에 가입하라는 전화와 문자를 지속적으로 받고 있어요. 이전에 주식 손실금을 코인으로 보상할 테니 투자하라는 내용입니다. 이런 전화와 문자를 안 받고 싶은데 어떻게 해야 되나요?”



상담내용(상담원)

“전화와 문자 수신 거부를 위해서는 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터(☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr)에서 불법스팸 간편 신고 앱 설치 후 해당 음성과 문자 차단 및 신고하시면 됩니다. 금융감독원(☎1332_ARS 3번, www.fss.or.kr)에서 유사투자자문 피해 신고를 받고 있으니 상담받으실 수도 있습니다.”

○ 불법스팸대응센터 상담채널 ☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr



알아두기 } 주요 불법 주식리딩 피해사례

1. 신용카드 무단결제: 서비스 이용 후 후불결제 및 특정 수익률 미달성시 환불 등으로 투자자를 현혹하고 신용카드 정보를 취득한 후 동의 없이 무단으로 요금결제
2. 미등록 금융투자업: 투자자에게 일대일로 투자자문을 하거나 자동매매 프로그램을 판매·대여하는 경우
3. 허위·과장광고 등: 제도권 금융회사가 아님에도 유사투자자문업 신고사실을 제도권 금융회사로 오인하도록 하거나 ‘000% 수익률 보장’, ‘수익률 미달시 전액 환불’, ‘손실보전’ 등의 문구로 허위 광고

 **알아두기** 투자자 주의사항

유사투자자문업자는 기초적인 신고요건(교육이수 등)만 충족하면 누구나 신고만으로 영업 가능하기에 불특정 다수에게만 금융투자 상품의 투자 판단 및 가치에 대한 조언이 가능하며 일대일(1:1) 투자자문 및 자동매매 프로그램 판매·대여는 불법임.

 **법률지식 및 판례** [불법스팸으로 인한 피해 관련]

- 개인정보보호법, 정보통신망법을 위반하여 정보주체의 동의 없이 개인정보를 수집·이용하고 광고 전화 등으로 정보주체의 추가적인 법익을 침해하는 경우 판례는 정보주체의 정신적 손해에 대한 위자료 지급을 명한 바 있음(서울서부지방법원 2020. 12. 10. 선고 2020나46001 판결).
- 특히 정보통신망을 통하여 청소년유해매체물이나 다른 법령에서 금지하는 불법서비스에 대한 광고를 전송하는 행위는 정보통신망법을 위반하는 행위로서 형사처벌(1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금)의 대상이 됨(서울중앙지방법원 2016. 4. 7. 선고 2015노4460 판결).

자본시장과 금융투자업에 관한 법률

제101조(유사투자자문업의 신고)

- ① 불특정 다수인을 대상으로 하여 발행되는 간행물, 전자우편 등에 의하여 금융투자상품에 대한 투자판단 또는 금융투자상품의 가치에 관한 조언으로서 대통령령으로 정하는 것을 업(이하 이 조에서 “유사투자자문업”이라 한다)으로 영위하고자 하는 자는 금융위원회가 정하여 고시하는 서식에 따라 금융위원회에 신고하여야 한다.
- ② 유사투자자문업을 영위하는 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 2주 이내에 이를 금융위원회에 보고하여야 한다.
 1. 유사투자자문업을 폐지한 경우
 2. 명칭 또는 소재지를 변경한 경우
 3. 대표자를 변경한 경우
- ③ 금융위원회는 유사투자자문업의 질서유지 및 고객보호 등을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 유사투자자문업을 영위하는 자에 대하여 영업내용 및 업무방법 등에 관한 자료의 제출을 요구할 수 있다. 이 경우 자료의 제출을 요구받은 자는 정당한 사유가 없으면 그 요구에 따라야 한다.
- ④ 제98조제1항(제3호를 제외한다)은 제1항에 따라 신고하여야 하는 자에게 준용한다.
- ⑤ 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대하여 유사투자자문업 신고를 수리하지 아니할 수 있다.
 1. 이 법이나 「유사수신행위의 규제에 관한 법률」 등 대통령령으로 정하는 금융 관련 법령을 위반하여 벌금 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 자(법인인 경우 임원을 포함한다)
 2. 제2항에 따라 유사투자자문업의 폐지를 보고하고 1년이 지나지 아니한 자
 3. 제7항에 따른 교육을 받지 아니한 자
 4. 제9항에 따라 신고가 말소되고 5년이 지나지 아니한 자
 5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지에 준하는 경우로서 투자자 보호의 필요성 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 자
- ⑥ 제1항에 따른 신고의 유효기간은 신고를 수리한 날부터 5년으로 한다. <신설 2018. 12. 31.>
- ⑦ 제1항에 따른 신고를 하려는 자는 투자자 보호를 위하여 유사투자자문업의 영위에 필요한 교육을 받아야 한다.
- ⑧ 제7항에 따른 교육의 실시기관, 대상, 내용, 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.
- ⑨ 금융위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대한 신고사항을 직권으로 말소할 수 있다.
 1. 유사투자자문업자가 「부가가치세법」 제8조에 따라 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 관할 세무서장이 사업자등록을 말소한 자
 2. 제2항 또는 제3항 후단을 위반하여 제449조에 따른 과태료를 연속하여 3회 이상 받은 자
 3. 제5항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자
- ⑩ 금융위원회는 제9항제1호의 말소를 위하여 필요한 경우 관할 세무서장에게 영업자의 폐업 여부에 관한 정보제공을 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 관할 세무서장은 「전자정부법」 제39조에 따라 영업자의 폐업 여부에 관한 정보를 제공한다.
- ⑪ 금융감독원장은 다음 각 호의 경우 그 업무와 재산상황에 관하여 검사를 할 수 있고, 검사에 관하여는 제419조를 준용한다.
 1. 유사투자자문업을 영위하는 자가 제2항에 따른 보고를 하지 않거나 거짓으로 보고한 경우
 2. 유사투자자문업을 영위하는 자가 제3항 후단에 따른 정당한 사유 없이 자료제출을 하지 않거나 거짓으로 제출한 경우

4) 디지털성범죄

사례01.

SNS에 성매매 관련 홍보 게시글이 보여요.



피해내용(신청인)

“SNS에 유흥업소 손님과 종업원을 모집하는 게시글과 광고 글이 계속 확인되고 있습니다. 해당 글 게시자에 대한 제재와 게시글 삭제 처리를 요청하고 싶은데 어떻게 해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“SNS상에 게시되는 불법 광고와 관련해서는 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr)에 '전자민원→통신민원→불법·유해정보 신고' 메뉴에 접속해서 신고 가능합니다. 추가적으로 한국인터넷자율정책기구(☎02-563-6198, 홈페이지 report.kiso.or.kr)에서도 회원사가 운영하는 인터넷 사이트의 불법 게시물에 대한 신고접수 및 처리를 받고 있습니다. 다만, 회원사가 아닌 사이트에 대한 신고는 어려울 수 있습니다.”

- 방송통신심의위원회 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr
- 한국인터넷자율정책기구 상담채널 ☎02-563-6198, 홈페이지 report.kiso.or.kr

정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

제44조의7(불법정보의 유통금지 등)

- ① 누구든지 정보통신망을 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보를 유통하여서는 아니 된다.
 1. 음란한 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 배포·판매·임대하거나 공공연하게 전시하는 내용의 정보
 2. 사람을 비방할 목적으로 공공연하게 사실이나 거짓의 사실을 드러내어 타인의 명예를 훼손하는 내용의 정보
 3. 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보
 4. 정당한 사유 없이 정보통신시스템, 데이터 또는 프로그램 등을 훼손·멸실·변경·위조하거나 그 운용을 방해하는 내용의 정보
 5. 「청소년 보호법」에 따른 청소년유해매체물로서 상대방의 연령 확인, 표시의무 등 법령에 따른 의무를 이행하지 아니하고 영리를 목적으로 제공하는 내용의 정보
 6. 법령에 따라 금지되는 사행행위에 해당하는 내용의 정보
 - 6의2. 이 법 또는 개인정보 보호에 관한 법령을 위반하여 개인정보를 거래하는 내용의 정보
 - 6의3. 총포·화약류(생명·신체에 위해를 끼칠 수 있는 폭발력을 가진 물건을 포함한다)를 제조할 수 있는 방법이나 설계도 등의 정보
 7. 법령에 따라 분류된 비밀 등 국가기밀을 누설하는 내용의 정보
 8. 「국가보안법」에서 금지하는 행위를 수행하는 내용의 정보
 9. 그 밖에 범죄를 목적으로 하거나 교사(敎唆) 또는 방조하는 내용의 정보

사례02.

제 사진을 도용해서 SNS에 음란물을 판매하고 있어요.



피해내용(신청인)

“신원을 알 수 없는 누군가가 제 사진을 도용하여 SNS 계정을 생성하고 음란 게시물을 업로드 하고 있어 고객센터에 계정 삭제 요청해보았지만 처리가 지연되고 있습니다. 하루라도 빨리 그 계정을 삭제하고 싶어요.”



상담내용(상담원)

“SNS 계정 도용과 관련한 삭제는 해당 플랫폼 고객센터로 신고하실 수 있습니다. 이름, 이메일 주소, 신고하는 계정에 표시된 이름, 신고된 계정의 사용자 이름, 본인 신분증과 함께 찍은 사진 등을 제출하시기 바랍니다. 디지털성범죄피해자지원센터(☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr)에 피해상황에 대해 알리고 삭제 요청을 하시기 바라며, 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr) 디지털성범죄 신고 및 심의요청을 하시면 해당 게시물의 삭제 및 접속차단 등의 조치를 받을 수 있습니다. 수사를 원하실 경우 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에서 피해상담을 받으시기 바랍니다. 모든 기관에는 공통적으로 증거 자료, 게시물 등의 구체적인 주소(URL), 영상·사진 형태의 피해촬영물, 게시물 제목과 내용 등 검색이 가능한 정보 등을 필요로 하니 참고 하시기 바랍니다.”

감사 인사

“알려주신 대로 방송통신심의위원회에 접수해서 해당 사이트에 도용된 계정 삭제했고, IP 차단 결과를 통보 받았어요. 장장 4개월에 걸쳐 도움주시고 신경 써 주신 덕분에 더 큰 피해를 막았어요. 감사합니다.”

- 디지털성범죄 피해자지원센터 상담채널 ☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr
- 방송통신심의위원회 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr
- 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr



알아두기

디지털성범죄 피해자지원센터

디지털성범죄 피해자를 지원하고 보호하기 위해 설립되어 피해자를 위한 상담, 피해 촬영물 삭제 및 모니터링, 법률 지원, 수사 연계 등을 지원함

※ (상담채널) ☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr

사례03.

어플에서 알게 된 사람이 협박하고 있어요.



피해내용(신청인)

“000앱으로 이성과 성적인 대화를 하게 되었습니다. 이후 000톡으로도 대화를 이어가게 되었습니다. 대화 이후 원치 않아서 차단을 하였는데, 000톡에 게시된 제 사진과 이름을 가지고 협박을 하고 있습니다. 어떻게 대처해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“성적인 내용을 가지고 협박을 한 부분에 대해서 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)에 해당하는지 여부에 대한 확인이 필요합니다. 이와 관련하여 우선 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)으로 신고 및 상담하여 해당 대화내용으로 신고가 가능한지 확인하시기 바랍니다. 다만, 신고는 피해 당사자가 직접 해야 하며, 가족 등 대리인은 경찰서를 직접 방문하거나 국민신문고(☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr)를 이용할 수 있습니다.

추가적으로 상대방에 행위가 성희롱에 해당하는지에 대한 정확한 상담과 손해배상 등이 필요할 경우에는 대한법률구조공단 (☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 상담받으실 수 있습니다. 또한 디지털성범죄 피해자지원센터(☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr)에 피해상황을 신고하고 피해 촬영물에 대한 모니터링 지원을 요청하시기 바랍니다. 필요하시면 담당자분을 연결해 드리겠습니다.”

- **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- **국민신문고** 상담채널 ☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr
- **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr
- **디지털성범죄 피해자지원센터** ☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr

성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법

제13조(통신매체를 이용한 음란행위)

자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

사례04.

화상채팅 영상을 가지고 금전을 요구하고 있어요.



피해내용(신청인)

“00어플로 랜덤채팅을 하다 상대방이 영상통화를 하자고 해서 했습니다. 영상통화 도중 노출을 요구하여 신체 일부를 노출했는데 해당 영상을 가지고 가족과 지인들에게 유포하겠다고 협박하며 돈을 요구하고 있습니다. 어떻게 대처해야 할까요?”



상담내용(상담원)

“협박에 의한 금전 요구에 절대 응하지 마시기 바랍니다. 두려움에 돈을 송금하게 되면, 가해자는 피해자가 돈이 있다고 판단하여 추가적인 금품을 요구할 가능성이 높습니다. 우선 디지털성범죄 피해자지원센터(☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr)에서 피해상담 및 피해촬영물 삭제 지원, 유포현황 모니터링, 수사에 필요한 채증 자료 작성 지원, 심리 치유 등을 받아보시기 바랍니다. 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 증거자료(게시글 캡처본, URL 등)를 첨부하여 조속히 신고 바랍니다. 촬영물이 인터넷 사이트에 유포되었다면 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 kocsc.or.kr)에서 전자민원 → ‘디지털 성범죄 신고’ 메뉴 접속하시어 신고 바랍니다. 각 URL 주소마다 개별적으로 심의 및 시정요구가 이루어지고 있으므로 여러 URL에 대한 심의를 신청하는 경우 각 URL을 구분하여 디지털성범죄 정보가 함께 보이게 캡처하여 신고 바랍니다.”

상담 결과

신청인은 365센터의 안내에 따라 신속하게 대응하였으며, 경찰에 신고 접수하여 수사가 진행중임. 이후 추가적인 피해는 발생하지 않았음.

- **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- **방송통신심의위원회** 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr
- **디지털성범죄피해자지원센터** 상담채널 ☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr

알아두기 피해 예방수칙

1. 모르는 사람이 특정 프로그램의 설치를 유도할 경우 절대 다운로드 받지 마시기 바랍니다.
2. 온라인 상대방이 노출을 요구할 경우, 절대 응하지 마시기 바랍니다.
3. 상대방이 노출사진·영상 유포를 매개로 금품을 요구할 경우 절대 송금하지 마시기 바랍니다.
※ 송금을 하게 되면 가해자는 피해자가 돈이 있다고 판단하여 추가적인 금품을 요구할 가능성이 높습니다.
4. 신속히 협박의 증거를 수집하고, 경찰에 신고 접수하시기 바랍니다.



법률지식 및 판례 [디지털 성범죄 피해 협박·강요 및 피해자 신원노출 관련]

- 협박·강요 및 피해자 신원 노출 피해는 흔히 불법영상물 촬영과 함께 이루어지고 있는 것으로 확인되는데, 법원은 가해자가 피해자의 동의 없이 성관계 동영상을 몰래 촬영하고 해당 영상을 인터넷에 퍼뜨리겠다고 협박한 사례에서, 가해자의 일련의 행위들은 피해자의 자유로운 의사결정권을 포함한 인격권과 명예, 사생활의 비밀과 자유를 극도로 침해한 것으로서 위법한 행위이고, 가해자는 그러한 불법행위로 인하여 피해자가 입은 정신적 손해를 배상할 책임이 있다고 판시하였음(수원지방법원 2018. 5. 17. 선고 2017나 77961 판결).
- 또한 위와 같은 협박, 불법촬영물 유포 등으로 인격권을 침해당한 자는 손해배상을 구할 수 있는 이외에 가해자에 대하여 현재 이루어지고 있는 침해행위를 배제하거나 장래에 생길 침해를 예방하기 위하여 침해행위의 금지를 구할 수 있음(대법원 2005. 1. 17.자 2003마1477 결정 등 참조).

5) 사이버폭력

사례01.

직장 내 괴롭힘을 당해 너무 억울하고 힘들어요.



피해내용(신청인)

“지점장으로부터 근무복장 지적과 업무와 관련한 협박성 언어폭력을 당했습니다. 카카오톡으로도 복장과 근무태도에 대해 지적하여 괴롭히며 용역회사에 전화해서 해고를 종용했습니다. 이전에도 여러 명이 동일한 지점장으로부터 괴롭힘을 받고 퇴사하였습니다. 저는 내규에 따라 업무를 하고 지침을 지켰는데 계속되는 괴롭힘으로 퇴사를 고민하고 있습니다. 저는 어떻게 해야 하나요?”



상담내용(상담원)

“고용노동부 직장 내 괴롭힘 상담센터(☎1522-9000)에서 정당한 사유 없이 조롱하거나 차별하는 경우와 같이 직장내 괴롭힘이 발생한다면 언제든지 상담 가능합니다. 직장내 괴롭힘 신고는 직장 갑질119(홈페이지 gabjil119.co.kr)로 신고할 수 있습니다. 또한 고용노동부 대전지방고용노동청(☎1350, 042-480-6290)방문하셔서 담당공무원에게 해당 사업장에 대한 민원을 제기하실 수도 있습니다. 정신보건 관련 전문가 상담이 필요하신 경우, 한국산업안전보건공단 직업트라우마센터(☎1588-6497, 홈페이지 www.kosha.or.kr)에서 심리상담을 받으실 수 있습니다.”

감사 인사

“지점장으로부터 행동에 대해 사과를 받았고, 재발방지에 대한 약속을 받았습니다. 혼자 어떻게 해야 할지 막막했는데 상담원분께서 해결 방법을 차근차근 설명해주시고, 또 사후관리도 해주셔서 큰 힘이 되었습니다. 정말 감사합니다.”

- 고용노동부직장내괴롭힘 상담센터 상담채널 ☎1522-9000
- 고용노동부 대전지방고용노동청 상담채널 ☎1350, 042-480-6290
- 한국산업안전보건공단 직업트라우마센터 상담채널 ☎1588-6497, 홈페이지 www.kosha.or.kr



알아두기

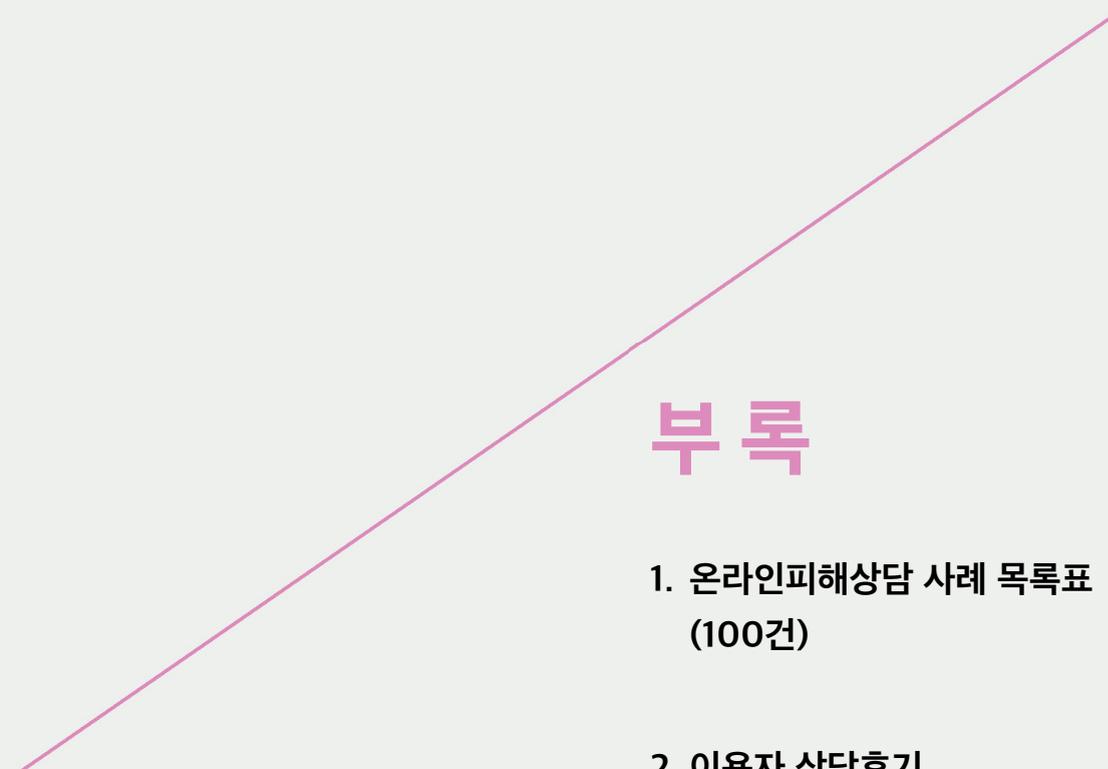
직장 내 괴롭힘 상담센터

고용노동부는 서로가 존중하는 건강한 직장 문화 확산을 목표로 직장 내 괴롭힘 상담센터 사업을 운영하고 있으며, 직장 내 괴롭힘과 관련한 심리지원, 법률상담 등을 운영하고 있음. 전국 10개소를 운영하며, 한국공인노무사회, 한국노동조합총연맹, (사)한국이에이피협회에서 사업에 참여하고 있음.

※ (상담채널) ☎(대표번호)1522-9000

2023년 온라인피해상담사례집





부록

**1. 온라인피해상담 사례 목록표
(100건)**

**2. 이용자 상담후기
(칭찬 한마디)**

- 1) 카카오톡 칭찬글
- 2) 국민신문고 칭찬글

**3. 온라인서비스 피해지원
(이용자보호) 관련 법령**

1

온라인피해상담 사례 목록표(100건)

구분	대분류	중분류	소분류	사례제목	페이지
1	재화 및 서비스	청약 [C2C]	청약철회 거부/지연 [C2C]	중고거래로 판매한 제품에 하자가 있다며 환불해달라고 하는데 어떻게 하나요?	35p
2	재화 및 서비스	계약 불완전 이행[C2C]	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소[C2C]	중고거래 물품을 받지 못했는데 상대방 연락처를 몰라요.	37p
3	재화 및 서비스	계약 불완전 이행[C2C]	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소[C2C]	중고거래 플랫폼에서 구매한 계정을 되팔았는데 계정이 잠겼어요.	39p
4	재화 및 서비스	계약 불완전 이행[C2C]	표시된 것과 다른 상품 공급[C2C]	정품인 줄 알고 구매한 중고 아이폰이 가품이에요.	40p
5	재화 및 서비스	광고/표시 [C2C]	정보제공(표시) 미흡 [C2C]	중고거래로 구매한 의류에 고지하지 않은 하자가 있어요.	41p
6	재화 및 서비스	광고/표시 [C2C]	과대광고 [C2C]	개인 간 중고거래에서 본체 없이 구성품만 보냈는데 어떻게 해야 하나요?	42p
7	재화 및 서비스	결제 [C2C]	결제 수단 강요[C2C]	거래 상대방이 보내준 안전결제 링크가 사기였어요.	43p
8	재화 및 서비스	품질 [C2C]	제품 불량 및 이에 따른 추가 피해[C2C]	중고거래로 구매한 상품이 불량품이에요.	45p
9	재화 및 서비스	반품/환불 [C2C]	반품 후 환불 지연[C2C]	하자 있는 중고 의류 환불을 계속 미루고 있어요.	46p
10	재화 및 서비스	청약	청약철회 거부/지연	사진과 너무 다른 상품 환불받고 싶어요.	48p
11	재화 및 서비스	청약	법정대리인 동의 없는 청약	대출을 이용하려다 명의도용을 당해 소액결제 피해가 발생했어요.	50p
12	재화 및 서비스	청약	중도 해지 거부/지연	검증없이 정보를 제공한 검색 사이트에도 책임을 묻고 싶어요.	51p
13	재화 및 서비스	청약	청약 없이 상품 공급/대금 청구	제가 대여하지 않은 날에 발생한 교통법규 위반 과태료를 냈어요.	53p
14	재화 및 서비스	청약	과도한 위약금 부과	해외배송으로 받은 가방의 환불 수수료가 과해요.	54p
15	재화 및 서비스	계약 불완전 이행	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소	결제 후 배송해주지 않는 쇼핑몰, 사기 사이트인지 알고 싶어요.	56p

구분	대분류	중분류	소분류	사례제목	페이지
16	재화 및 서비스	계약 불완전 이행	표시된 것과 다른 상품 공급	온라인 쇼핑몰에서 구매한 옷의 단추가 다른데 업체에 연락할 방법이 없어요.	57p
17	재화 및 서비스	계약 불완전 이행	사은품 미지급	이벤트 혜택을 받지 못하게 되었어요.	58p
18	재화 및 서비스	계약 불완전 이행	과도한 수리비 부과	고객센터를 사칭한 허위 상담 채널 주의하세요.	59p
19	재화 및 서비스	계약 불완전 이행	서비스 이용제한	평생 회원권을 구매하였는데 추가 결제를 유도하네요.	60p
20	재화 및 서비스	광고/표시	정보제공(표시) 미흡	부가가치세 관련 안내가 알아보기 힘들어요.	61p
21	재화 및 서비스	광고/표시	과대광고	업체가 가격을 잘못 표시하였다며 반품을 강요해요.	63p
22	재화 및 서비스	광고/표시	허위 매물	구매한 모바일 기프트콘이 유효기간 지난 것이었어요.	64p
23	재화 및 서비스	가격	표시된 것과 달리 할인 미적용	미흡한 안내로 이벤트 혜택을 누리지 못했어요.	66p
24	재화 및 서비스	가격	대납 불이행	저렴한 숙박권을 구매했는데 사기인가요?	68p
25	재화 및 서비스	가격	가격 이외의 추가 부담 요구	해외배송 상품 반송비가 너무 과해요.	69p
26	재화 및 서비스	결제	자동 유료전환	무료 서비스를 신청했는데 1년치 이용료가 자동결제 되었어요.	71p
27	재화 및 서비스	품질	제품 불량 및 이에 따른 추가 피해	상한 과일인데도 환불이 어렵다고 합니다.	72p
28	재화 및 서비스	AS	AS 거부/지연	수리 불가능한 상품을 제가 원하는 상품으로 교환받고 싶어요.	73p
29	재화 및 서비스	AS	품질보증기간 내 수리비 청구	업체에서 불량 상품 환불 거절하여 소송까지 진행하고 있어요.	74p
30	재화 및 서비스	반품/환불	반품 과정의 분실	영상까지 조작하여 환불을 거절하고 있어요.	75p
31	재화 및 서비스	반품/환불	반품 후 환불 지연	특정 상품만 환불이 안된다며 거절합니다.	76p
32	재화 및 서비스	반품/환불	결제 수단 이외의 환불	시스템상 결제 방식 변경이 어렵다고 합니다.	77p
33	재화 및 서비스	안전	위해물품	판매중개플랫폼에서 구입한 제품 때문에 화재가 발생했어요.	78p

구분	대분류	중분류	소분류	사례제목	페이지
34	통신	가입	명의도용	SNS 대출광고를 보고 연락했는데 명의도용 되어 원치 않는 회선이 개통되었어요.	79p
35	통신	가입	가개통	대출 상담이후 원치 않은 소액 결제가 되었습니다.	81p
36	통신	가입	법정대리인의 동의 없는 계약	대리점에서 보호자 동의 없이 고령이신 아버지의 휴대폰을 개통했어요.	82p
37	통신	가입	청약 철회 거부/제한	요금제 변경을 요청했는데, 신규기기가 개통되었습니다.	83p
38	통신	가입	가입 관련 중요사항 미고지·허위고지	설명 받은 계약조건과 다르게 휴대폰 개통이 진행되었어요.	85p
39	통신	가입	신규설치 지연	인터넷 이전 설치를 요청 했는데 통신사에서 설치 일정을 미루고 있어요.	86p
40	통신	가입	사전 고지되지 않은 설치 비용 추가 청구	인터넷 이전 설치 요청시 사전에 안내하지 않은 비용이 청구되었어요.	87p
41	통신	단말	공시 및 추가지원금 미게시, 초과지원금 지급	인터넷으로 휴대폰 기기변경을 했는데 판매점이 일방적인 계약을 진행했어요.	89p
42	통신	단말	지원금과 연계한 개별계약 체결	휴대폰 판매점이 받은 벌금을 저에게도 부담하라고 했어요.	91p
43	통신	단말	25% 요금할인 미제공	공시지원금과 선택약정 고지가 없었고, 장기 약정 가입을 유도했어요.	92p
44	통신	단말	차별적 지원금 등 권유 유도 (기변거부 포함)	판매점에서 지원하기로 한 단말기 할부잔금이 지원되지 않고 있어요.	94p
45	통신	요금	요금불만	완납한 단말기의 할부금이 계속 부과되고 있어요.	95p
46	통신	요금	가입요금제	온라인 광고와는 다른 할부금이 부과되었는데 개통을 취소하고 싶어요.	96p
47	통신	요금	수신자 부담	060전화로 인해 수신자 부담 요금이 발생되었는데 배상 받을 수 있나요?	97p
48	통신	요금	회수대행 관련 피해	알지 못하는 소액결제 미납건으로 기기변경이 되지 않습니다.	98p
49	통신	요금	지나친 미납요금 독촉	지나친 미납요금 독촉에 어떻게 해야 하나요?	99p
50	통신	품질	통신품질	제가 운영중인 업종과 무관한 연락이 많이 오는데 해결방법이 있을까요?	100p
51	통신	품질	서비스 장애	통신사 인터넷 품질 불량으로 영업 손실이 발생되었는데 손해배상을 받고 싶어요.	101p
52	통신	이용	서비스 이용제한	수신문자 링크접속 이후 불법스파머 등록이 되었는데 어떻게 해야 하나요?	102p

구분	대분류	중분류	소분류	사례제목	페이지
53	통신	이용	자동 연장 및 관련 중요사항 미고지·허위고지	통신사에서 안내를 못 받아 생긴 요금에 대해 요금 환불이 가능한가요?	103p
54	통신	이용	약관변경 및 관련 중요사항 미고지·허위고지	휴대폰 요금이 너무 과도하게 청구되고 있어요.	104p
55	통신	이용	멤버십	단말기 보험비용 포인트 결제가 가능하다고 들었는데 실비청구가 되었어요.	105p
56	통신	해지	해지 거부/지연 및 관련 중요사항 미고지·허위고지	인터넷 서비스를 해지하려고 하는데 대리점에서 거부하고 있어요.	106p
57	통신	해지	과도한 위약금 부과	지원받기로 한 위약금을 판매점과 통신사에서 계속 미루고 있어요.	107p
58	콘텐츠	청약	청약철회 거부/지연	모바일 게임에서 사용하지 않은 아이템을 환불 받고 싶습니다.	108p
59	콘텐츠	청약	법정대리인 동의 없는 청약 (미성년자, 장애인 등)	지적 장애를 가진 동생이 결제한 웹툰 포인트 환불 받고 싶어요.	110p
60	콘텐츠	광고/표시	정보제공(표시) 미흡	미성년자인 동생이 게임아이템 유료 결제를 했어요.	111p
61	콘텐츠	이용	자동연장	정기이용권 만료 후 유료결제가 되었어요.	113p
62	콘텐츠	이용	자동결제	전혀 모르는 해외사이트에서 여러 번 결제가 되었어요.	115p
63	콘텐츠	이용	사용자의 이용제한	게임 아이디를 해킹당하고 이용 영구 제한되었어요.	116p
64	콘텐츠	이용	약관변경	게임사에서 서비스이용 약관을 준수하지 않아 피해를 입었어요.	117p
65	콘텐츠	이용	아이템/캐쉬 복구 및 환불	게임 아이디 탈퇴 처리로 아이템이 사라져 버렸어요.	118p
66	콘텐츠	가격	부당한 요금청구	게임사에서는 환불해 준다고 하였는데 앱마켓에서 환불이 거부되었습니다.	119p
67	콘텐츠	기타	콘텐츠 제작/계약 미이행	온라인 광고 대행 마케팅 수주를 받았는데 정식 계약서를 보내주지 않아요.	120p
68	권리 침해	사생활 침해 명예훼손	사실 적시	허위 리뷰로 피해를 입고 있어요.	121p
69	권리 침해	사생활 침해 명예훼손	거짓 적시	사업주에게 부당한 리뷰 시스템을 개선 요청하고 싶어요.	124p
70	권리 침해	지식재산권 침해	저작권침해(국내)	저작권 침해 인정과 처벌이 가능할까요?	125p
71	권리 침해	지식재산권 침해	지재권침해(해외서버)	해외 피싱 사이트의 접속을 차단할 수 없을가요?	127p

구분	대분류	중분류	소분류	사례제목	페이지
72	권리 침해	지식재산권 침해	상표권침해	누군가 우리 업체 상표권을 이용하여 사기행각을 벌이고 있어요.	128p
73	권리 침해	지식재산권 침해	초상권침해	온라인 기사에 제 사진이 동의 없이 게시되어 있어요.	129p
74	권리 침해	개인정보 침해	개인정보 부당처리	건강보험증 명의도용 피해를 당했어요.	131p
75	권리 침해	개인정보 침해	아동(만14세) 법정대리인 동의의무 위반	자녀의 모습이 동의 없이 광고영상으로 나오고 있어요.	132p
76	권리 침해	개인정보 침해	개인 정보의 목적 외 이용	구직 과정에서 개인정보가 유출된 것 같아요.	134p
77	권리 침해	개인정보 침해	개인정보 훼손·침해·누설	업체의 실수로 제 개인정보가 온라인에 공개되었어요.	136p
78	권리 침해	개인정보 침해	정보수집사기(해킹)	SNS 계정이 도용되었어요.	138p
79	권리 침해	이용권 침해	서비스 중단·장애	퀵서비스 업체에 포인트를 충전하였는데 접속이 안 됩니다.	139p
80	권리 침해	이용권 침해	계정 정지	해외 체류 중 국내 메일계정 보호조치로 접속이 불가해요.	140p
81	사이버 금융 범죄 등	정보통신망 이용범죄	피싱, 스미싱	어머니가 보이스피싱을 당해 신분증과 계좌번호가 노출되었어요.	141p
82	사이버 금융 범죄 등	정보통신망 이용범죄	연애빙자사기	SNS에서 알게 된 연인에게 돈을 보낸 뒤 연락이 안돼요.	143p
83	사이버 금융 범죄 등	정보통신망 이용범죄	사이버사기	연애빙자사기 도와준다고 해서 입금했는데 아무런 조치가 없어요.	145p
84	사이버 금융 범죄 등	정보통신망 이용범죄	리딩방사기	유료투자자문 권유받아 앱을 설치·이용했는데 출금이 되지 않아요.	147p
85	사이버 금융 범죄 등	정보통신망 이용범죄	사이버사기	온라인 사이트에서 입금을 했는데 물건이 오지 않아요.	149p
86	사이버 금융 범죄 등	정보통신망 이용범죄	사이버사기	휴대폰 개통하면 대환해 준다고 해서 했는데 걱정돼요.	150p
87	사이버 금융 범죄 등	정보통신망 이용범죄	사이버사기	안전결제 시스템이라고 해서 구매했는데 물품을 받지 못했어요.	152p

구분	대분류	중분류	소분류	사례제목	페이지
88	불법 콘텐츠	유해정보	차별·비하·욕설, 반인륜·반인격적 콘텐츠	수업 중 특정 질병을 비하하는 표현의 영상물을 게시했어요.	154p
89	불법 콘텐츠	유통금지 콘텐츠	청소년(19세미만) 유해 매체물	영상 플랫폼에 00학교 이름을 검색하면 음란물이 조회되고 있어요.	155p
90	불법 콘텐츠	유통금지 콘텐츠	스토킹	블로그에 지속적으로 만남을 요구하는 스톱킹 댓글이 달려요.	156p
91	불법 콘텐츠	유통금지 콘텐츠	도박·사행	SNS에서 알게 된 재테크 사이트에서 사기 당했어요.	158p
92	불법 콘텐츠	유통금지 콘텐츠	불법 식·의약품	다이어트 식품 원료를 알 수 없어 환불 요청했지만 거절당했어요.	159p
93	불법 콘텐츠	불법광고	불법스팸	스팸문자 수신하고 링크를 클릭했어요.	161p
94	불법 콘텐츠	불법광고	불법물 광고	청소년 문자 아르바이트하다가 불법스팸머로 등록됐어요.	163p
95	불법 콘텐츠	불법광고	불법금융	주식 리딩방 가입하라는 전화와 문자를 지속적으로 받고 있어요.	165p
96	디지털 성범죄	성매매 알선 광고	SNS 유흥업소 불법 광고	SNS에 성매매 관련 홍보 게시글이 보여요.	168p
97	디지털 성범죄	편집·합성·가공물의 제작·유포	합성 음란물 판매	제 사진을 도용해서 SNS에 음란물을 판매하고 있어요.	169p
98	디지털 성범죄	협박	신상 폭로 협박	어플에서 알게된 사람이 협박 하고 있어요.	170p
99	디지털 성범죄	협박	영상 협박	화상채팅 영상을 가지고 금전을 요구하고 있어요.	171p
100	사이버 폭력	직장 내 괴롭힘	SNS 등을 통한 직장 내 괴롭힘	직장 내 괴롭힘을 당해 너무 억울하고 힘들어요.	173p

2

이용자 상담후기(칭찬 한마디)

1) 카카오톡 칭찬글



(여, 20대)

환불 받을 수 있게 끝까지 도와주셔서 감사합니다.



(여, 20대)

아무런 대가 없이 상담해주시고 포기하지 않고 힘낼 수 있게 도와주셔서 감사합니다. 선생님께 큰 도움을 받았습니다.



(여, 20대)

상담사님 덕분에 피해회복 되었고, 다음에도 피해 생기면 문의하겠습니다.



(여, 40대)

그동안 몰랐던 형사절차와 민사절차 진행과정에 대해 큰 도움 받았습니다.



(여, 30대)

상담사님의 빠른 피드백과 대처방안 안내로 도움받아 문제 해결했습니다.



(여, 30대)

소액의 피해였지만 내 일처럼 신경써 주시고 도움 주셔서 해결했습니다.



(여, 40대)

개통취소 거부하는 판매점 때문에 힘들었는데 도움 받아 해결했습니다.



(여, 20대)

허위광고로 개통한 휴대폰 개통취소 거부하는 판매점 때문에 힘들었는데 대응 방안 안내 받아 해결했습니다.



(여, 40대)

6개월간 상담사님 도움 받아 드디어 업체와의 분쟁에서 정산금 돌려받았습니다.



(여, 20대)

상담사님 안내대로 더치트에 피해 등록 후 중고거래 피해금액 입금 받았습니다. 감사합니다.



(남, 30대)

어떻게 대처해야할 지 몰랐는데 너무나 유용한 말씀 감사합니다!



(여, 30대)

혼자 맘고생 할 뻔 했는데 덕분에 해결되었어요. 온라인피해365센터가 있어 너무 다행입니다.



(남, 30대)

많은 도움 주셔서 원만히 해결했습니다. 감사합니다!



(남, 30대)

친절하고 자세한 상담 감사합니다.



(남, 40대)

포기하고 있었는데, 상담사님 덕분에 보상이라도 받았습니다. 감사합니다.



(남, 20대)

답답했었는데 덕분에 좋은 정보 많이 얻고 도움 되었습니다.



(남, 30대)

답변 감사합니다. 큰 도움이 되었어요.
긴 이야기 들어주셔서 감사합니다.



(여, 20대)

말씀하신 방법대로 진행해볼게요.
자세한 설명 감사합니다.



(여, 30대)

덕분에 잘 해결되었습니다.
지금까지 도움 주셔서 정말 감사합니다.



(여, 40대)

제 상황에 맞는 안내를 해주셔서
해결 잘 되었습니다. 상담사님도
행복한 하루 보내시기 바랍니다.



(여, 40대)

제가 너무 하소연만 한 것 같은데
경청해주시고 이런 저런 방안
알려주셔서 너무 감사합니다.



(여, 20대)

하나부터 열까지 자세히 알려주셔서
너무 감사합니다. 상담사님도
좋은 일만 있으시길 바랍니다.



(남, 40대)

안내받은 기관에 문의하였더니 중재해
주셔서 해결되었습니다. 감사합니다.



(여, 30대)

사진이 동봉되어 음란사이트에 유포
되었는데 대응방안과 소관기관을
알려주셔서 90여일 만에 삭제 처리
되었습니다. 신경써주셔서 감사합니다.



(남, 30대)

덕분에 제3자 사기라는 것을 알게 되어
경찰에 신고할 수 있었습니다. 신청인이
검거되어 피해금액 모두 구제받았습니다.
다음에도 무슨 일이 생기면 가장 먼저
찾아오겠습니다.



(남, 30대)

덕분에 위약금 없이 인터넷 해지하고
이중청구된 금액 환불 받았습니다.
억울한 피해자들 많이 도와주세요.



(여, 50대)

온라인피해365센터 덕분에 연락이
두절되었던 쇼핑몰에서 환불해주겠다는
연락을 받았어요. 너무 감사합니다.



(여, 40대)

감사한 마음을 어떻게 보답해야할지
모르겠어요.



(여, 20대)

혼자였으면 포기했을텐데 상담사님이
격려해주신 덕분에 힘을 내서
조치하였습니다.



(남, 40대)

종교거래 분쟁이 발생하여 너무 난감
했는데 상담사님 덕분에 판매자와 잘
합의하였습니다.



(여, 50대)

보이스피싱 피해를 입어 어떻게 대처해야
할지 몰랐는데 신경 많이 써주신 덕분에
피해 구제 신청 잘 하였습니다.
감사합니다.



(남, 50대)

큰 힘을 주셔서 덕분에 해결했습니다.
어떻게 은혜를 갚아야할지 모르겠습니다.



(남, 30대)

친절한 응대 너무 감사합니다.



(여, 30대)

해결될 때까지 사후관리 해주신 덕분에
잘 해결했습니다.



(여, 50대)

포기하려했는데 이렇게까지 신경써 주시니 힘을 내서 해결해보겠습니다.



(여, 20대)

마치 상담사님 본인 일인 것처럼 알아봐주시고 도와주셔서 해결했습니다.



(여, 30대)

명이가 도와되어 너무 불안하고 힘들었는데 덕분에 안심할 수 있게 되었어요.



(여, 30대)

덕분에 피신청인과 합의 잘 하였습니다. 해결까지 관심 가지고 연락 주셔서 감사합니다.



(여, 20대)

제 상황을 누구보다 이해해주셔서 감사했습니다.



(여, 50대)

보이스피싱 피해를 당하여 너무 당황하고 정신이 없었는데 안심시켜 주시고 대응방안 안내해주셔서 잘 대처했습니다.



(여, 50대)

정말 좋은 일을 하고 계십니다. 앞으로 무한히 발전하시기를 바라요. 응원합니다.



(남, 40대)

어느 곳에서도 해결하려는 의지가 없었는데 유일하게 관심 가져주시고 해결이 될 때까지 도움주셔서 감사합니다.



(여, 50대)

막막했었는데 정말 든든한 아군을 만난 것 같습니다. 감사합니다.



(남, 60대)

저는 비록 개인 사정으로 피해구제 절차를 포기하였지만 그동안 받았던 상담 중 최고였습니다.



(남, 20대)

상담사님 아니었으면 다 포기했을 거예요. 너무 감사합니다.



(여, 20대)

중고품 판매자로서의 준수사항을 안내해주셔서 구매자와 대화 잘 나누었습니다. 진심으로 감사합니다.



(여, 40대)

업체의 불공정 약관으로 인한 피해를 구제받지 못하는 것인가 좌절하였었는데 정확한 기관을 안내해주신 덕분에 약관이 개정되었어요.



(여, 30대)

무섭고 길어 보이지 않아 답답할 때 제 이야기를 경청해주시고 도움을 주셔서 큰 도움이 되었습니다.



(남, 20대)

도움 청할 곳이 아무데도 없어 힘들었는데 본인 일인 것처럼 찾아봐주셔서 진심으로 감사드립니다.

2) 국민신문고 칭찬글



(여, 20대)

“온라인 피해를 시원하게 해결해 주셔서 감사합니다.”

온라인 사이트를 통하여 옷을 구매하였는데 일부만 배송되고 일부는 배송이 되지 않았습니다. 저도 유통일을 하다보니 기다리면 배송해주겠지 하고 기다리다 2개월뒤 배송이 안되어서 재고가 없어서 안되나보다 하고 취소를 하고 다른 제품으로 구매하려고 보니 배송준비중이라고 메시지 창만 뜨고 어디에도 취소할 수 있는 방법이 없었습니다. 그리하여 문의게시판에 글을 남기고 배송여부와 취소여부를 문의글을 남겨 놓은 채 잠시 잊고있다가 다시 확인해보니 문의게시판에 글은 삭제되어 아무런 답변이 없이 계속 배송 준비 중으로만 나와 있었습니다. 연락처는 없고 카카오톡 문의만 할 수 있기에 여러 차례 카카오톡으로 문의를 해보았지만 메시지는 읽고 답변이 없기에 답답한 마음에 온라인피해365센터에 도움을 요청하였습니다. 이런 곳에 도움을 요청하면 번거롭게 할 줄 알고 도움을 요청할 생각도 안하고 있었는데 너무나 쉽고 친절한 응대에 크게 놀랐습니다. 쉽게 카카오톡으로 연결 글을 남기니 금방 연락이 온 뒤 제가 빠르고 쉽게 할 수 있는 다양한 방법을 알려주심과 동시에 해결되었는지 한번 더 확인까지 해주셔서 감동했습니다. 너무나도 빠르고 친절하고 정확한 상담과 도움을 주신 상담사님 진심으로 감사드립니다.



(남, 20대)

“친절하게 내 일처럼 상담해주셔서 감사합니다!”

안녕하세요. 얼마전 온라인상에서 피해를 입고 도움을 받을 수 있는 곳을 찾던 중 온라인피해365센터를 알게 되었습니다. 저를 포함한 대부분의 사람들이 온라인 사기와 같은 피해는 처음 겪는 일이라 어떻게 대처할지 몰라 막막하고 당황해 하는데, 365센터에서 처음부터 어떻게 대처하는지 상세하게 알려주시고 피해가 해결될 때까지 계속 챙겨주셔서 정말 많은 도움이 되었습니다. 상담원님께서 자신의 일처럼 알아봐 주시고 적극적으로 도와주셔서, 포기하지 않고 힘을 내어 피해를 해결해 나갈 수 있었던 것 같습니다. 감사합니다!



(남, 40대)

“상담원분의 조언이 정말 큰 도움이 되었습니다.”

대리점에서 휴대폰을 개통하였고, 이 과정에서 해당 대리점 직원에게 고액요금제를 4개월간 사용해야 한다는 허위정보를 제공받고 이를 믿었기에 계약을 맺게 되었습니다. 그러나 이후 사실관계를 확인해보니 해당 대리점에서 제공한 정보는 사실과는 전혀 달랐기에, 이를 인지하자마자 대리점과 통화하였으나 원활히 해결되지 않았습니다. 제게 도움을 줄 기관은 없는지 찾던 중 방송통신위원회 산하 온라인피해365센터라는 곳을 알게 되었습니다. 상담사분께서는 초동 조치부터 후속조치까지 하나하나 친절히 알려주셨고, 일이 해결될 때까지 끝까지 최선을 다해 돕겠다고 말씀하셨습니다. 그리고 마침내 대리점과 개통철회를 하는 방향으로 이야기가 되었습니다. 저에게 민원이란 '일단 접수는 하겠지만 문제가 해결될지는 보장 못하는 피곤한 무언가'였습니다. 그러나 이번 상담을 계기로 인식이 긍정적인 방향으로 완전히 뒤바뀌게 되었으며, 이러한 저의 인식변화에는 한 상담원분의 영향이 아주 컸다고 말씀드릴 수 있습니다. 무려 3일간 헌신적으로 상담에 임해주신 상담원분께 감사드립니다. 힘없는 일개 소시민으로서 억울한 일을 당해 방향을 못잡고 헤메던 차에 상담원분의 조언이 정말 큰 도움이 되었습니다.



(남, 30대)

“덕분에 환불 받았습니다.”

중고거래 마켓에서 불공정거래로 인하여 사기를 당한 상황에서 온라인피해365센터를 알게되어 상담 신청을 하였습니다.

너무 당황스럽고 억울하여 진정이 되지 않았는데 상담원분께서 침착하고 친절하게 응대해주시며 알려주셔서 며칠 동안 침착하고 정확히 상담해주신 덕분에 결국엔 환불을 받을 수 있었던 것 같습니다^^

정말 속상하고 화가 난 일이었는데, 따뜻한 위로도 해주시고 정말 진심으로 감사 인사드립니다.



(여, 50대)

“자녀 사칭 스미싱 피해 막았습니다.”

전형적인 자녀사칭 스미싱을 당했습니다. 대응을 한다고 했는데 며칠 뒤 000업체에 자동이체가 신청되었다는 SMS문자를 받았고, 명의를 도용한 알뜰폰 가입 2차 피해였습니다. 정지까지 시키고 다음날 본인확인 해지 전화를 받고 해지하였습니다. 도용방지 대책 검색을 하던 중 온라인피해365센터를 알게 되었고 카카오톡 채널을 통해 상담을 신청했습니다. 이후 상담원분께서 직접 전화를 해주셨고, 친절하고 상세하게 하나씩 대응방법을 알려주셨습니다. 특히 공동인증서가 없는 상태에서 설치부터 메뉴 찾아 들어가서 시행하기까지 차근차근 알려주셨습니다. 즉시 이 방법으로 다른 통신사 가입 제한을 막을 수 있어서 더 큰 피해를 막았습니다. 또한 대처해야 하는 우선순위를 알려주셔서 통신사, 은행 등 업무 처리를 위급한 순서대로 먼저 진행할 수 있었던 점도 큰 도움이 되었습니다. 그 밖에 피해예방에 도움이 되는 각종 사이트와 상세 정보, 피해 상황을 물어봐주셨고 마음을 써주시는게 느껴져서 위로와 안심이 되었습니다. 궁금한 것에 즉시 답변해주셔서 바로 이해하면서 대응할 수 있었습니다.

3

온라인서비스 피해지원(이용자보호) 관련 법령

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

제14조(청약확인 등)

- ① 통신판매업자는 소비자로부터 재화등의 거래에 관한 청약을 받으면 청약 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 한다.
 - ② 통신판매업자는 계약체결 전에 소비자가 청약내용을 확인하고, 정정하거나 취소할 수 있도록 적절한 절차를 갖추어야 한다.
- [전문개정 2012. 2. 17.]

제15조(재화등의 공급 등)

- ① 통신판매업자는 소비자가 청약을 한 날부터 7일 이내에 재화등의 공급에 필요한 조치를 하여야 하고, 소비자가 재화등을 공급받기 전에 미리 재화등의 대금을 전부 또는 일부 지급하는 통신판매(이하 “선지급식 통신판매”라 한다)의 경우에는 소비자가 그 대금을 전부 또는 일부 지급한 날부터 3영업일 이내에 재화등의 공급을 위하여 필요한 조치를 하여야 한다. 다만, 소비자와 통신판매업자 간에 재화등의 공급시기에 관하여 따로 약정한 것이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
 - ② 통신판매업자는 청약을 받은 재화등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 지체 없이 그 사유를 소비자에게 알려야 하고, 선지급식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.
 - ③ 통신판매업자는 소비자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 공정거래위원회는 그 조치에 필요한 사항을 정하여 고시할 수 있다.
 - ④ 제2항에 따라 선지급식 통신판매에서 재화등의 대금을 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 하는 경우에는 제18조제1항부터 제5항까지의 규정을 준용한다.
- [전문개정 2012. 2. 17.]

제17조(청약철회등)

- ① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을

할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
4. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니하다.
6. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우

③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있다.

④ 제1항 또는 제3항에 따른 청약철회등을 서면으로 하는 경우에는 그 의사표시가 적힌 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.

⑤ 제1항부터 제3항까지의 규정을 적용할 때 재화등의 훼손에 대하여 소비자의 책임이 있는지 여부, 재화등의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 재화등의 공급사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 통신판매업자가 이를 증명하여야 한다.

⑥ 통신판매업자는 제2항제2호부터 제5호까지의 규정에 따라 청약철회등이 불가능한 재화등의 경우에는 그 사실을 재화등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 표시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. 다만, 제2항제5호 중 디지털콘텐츠에 대하여 소비자가 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 청약철회등이 불가능하다는 사실의 표시와 함께 대통령령으로 정하는 바에 따라 시험 사용 상품을 제공하는 등의

방법으로 청약철회등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

제18조(청약철회등의 효과)

① 소비자는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 경우에는 이미 공급받은 재화등을 반환하여야 한다. 다만, 이미 공급받은 재화등이 용역 또는 디지털콘텐츠인 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2016. 3. 29.>

② 통신판매업자(소비자로부터 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제10항까지의 규정에서 같다)는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 40 이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제사정을 고려하여 대통령령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 지급하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 통신판매업자가 재화를 공급한 경우에는 제1항 본문에 따라 재화를 반환받은 날
2. 통신판매업자가 용역 또는 디지털콘텐츠를 공급한 경우에는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 날
3. 통신판매업자가 재화등을 공급하지 아니한 경우에는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 날

③ 통신판매업자는 제1항 및 제2항에 따라 재화등의 대금을 환급할 때 소비자가 「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드나 그 밖에 대통령령으로 정하는 결제수단으로 재화등의 대금을 지급한 경우에는 지체 없이 해당 결제수단을 제공한 사업자(이하 “결제업자”라 한다)에게 재화등의 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 한다. 다만, 통신판매업자가 결제업자로부터 해당 재화등의 대금을 이미 받은 때에는 지체 없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 한다.

④ 제3항 단서에 따라 통신판매업자로부터 재화등의 대금을 환급받은 결제업자는 그 환급받은 금액을 지체 없이 소비자에게 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

⑤ 제3항 단서에 해당하는 통신판매업자 중 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 한 통신판매업자는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 한다.

⑥ 소비자는 통신판매업자가 제3항 단서에도 불구하고 정당한 사유 없이 결제업자에게 대금을 환급하지 아니하는 경우에는 결제업자에게 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 통신판매업자로부터 환급받을 금액을 상계(相計)할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 결제업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 상계할 수 있다.

⑦ 소비자는 결제업자가 제6항에 따른 상계를 정당한 사유 없이 게을리한 경우에는 결제업자에 대하여 대금의 결제를 거부할 수 있다. 이 경우 통신판매업자와 결제업자는 그 결제 거부를 이유로 그 소비자를 약정한 기일까지 채무를 변제하지 아니한 자로 처리하는 등 소비자에게 불이익을 주는 행위를 하여서는

아니 된다.

㉔ 제1항의 경우 통신판매업자는 이미 재화등이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에는 그 재화등의 일부 사용 또는 일부 소비에 의하여 소비자가 얻은 이익 또는 그 재화등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액으로서 대통령령으로 정하는 범위의 금액을 소비자에게 청구할 수 있다.

㉕ 제17조제1항에 따른 청약철회등의 경우 공급받은 재화등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, 통신판매업자는 소비자에게 청약철회등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다.

㉖ 제17조제3항에 따른 청약철회등의 경우 재화등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담한다.

㉗ 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 제17조제1항 및 제3항에 따른 청약철회등에 의한 제1항부터 제7항까지의 규정에 따른 재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임을 진다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제20조(통신판매중개자의 의무와 책임)

① 통신판매중개를 하는 자(이하 “통신판매중개자”라 한다)는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 총리령으로 정하는 방법으로 미리 고지하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

② 통신판매중개를 업으로 하는 자(이하 “통신판매중개업자”라 한다)는 통신판매중개를 의뢰한 자(이하 “통신판매중개의뢰자”라 한다)가 사업자인 경우에는 그 성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 하고, 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

③ 통신판매중개자는 사이버몰 등을 이용함으로써 발생하는 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 그 원인 및 피해의 파악 등 필요한 조치를 신속히 시행하여야 한다. 이 경우 필요한 조치의 구체적인 내용과 방법 등은 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

전기통신사업법

제19조(사업의 휴업·폐업)

① 기간통신사업자는 그가 경영하고 있는 기간통신사업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업하려면 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 휴업 또는 폐업 예정일 60일 전까지 이용자에게 알리고, 그 휴업 또는

폐업에 대한 과학기술정보통신부장관의 승인을 받아야 한다. 다만, 전년도 전기통신역무 매출액이 대통령령으로 정하는 금액 미만인 기간통신사업자의 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 과학기술정보통신부장관에게 신고(정보통신망에 의한 신고를 포함한다)하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2017. 7. 26., 2018. 12. 24., 2020. 6. 9.>

② 과학기술정보통신부장관은 기간통신사업의 휴업·폐업으로 인하여 별도의 이용자 보호가 필요하다고 판단하면 해당 기간통신사업자에게 가입 전환의 대행 및 비용 부담, 가입 해지 등 이용자 보호에 필요한 조치를 명할 수 있다. <개정 2013. 3. 23., 2017. 7. 26., 2020. 6. 9.>

③ 과학기술정보통신부장관은 제1항에 따른 승인 신청을 받은 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 승인을 하여야 한다. <개정 2014. 10. 15., 2017. 7. 26., 2020. 6. 9.>

1. 휴업·폐업하려는 사업의 내용 및 사업구역의 도면 등 대통령령으로 정하는 구비서류에 흠이 있는 경우
2. 이용자에 대한 휴업·폐업 계획의 통보가 적정하지 못하다고 인정되는 경우
3. 이용자 보호조치계획 및 그 시행이 미흡하여 휴업·폐업에 따라 현저한 이용자 피해 발생이 예상되는 경우
4. 전사·교전 또는 이에 준하는 국가비상사황에 대응하거나 중대한 재난을 방지 또는 수습하기 위하여 해당 기간통신사업의 유지가 긴급하게 필요하다고 인정되는 경우

[제목개정 2020. 6. 9.]

제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등)

① 제22조제2항에 따라 특수한 유형의 부가통신사업을 등록한 자(이하 “특수유형부가통신사업자”라 한다) 중 제2조제14호가목에 해당하는 자는 다음 각 호의 기술적 조치를 하여야 한다. <개정 2015. 12. 1., 2020. 6. 9.>

1. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제42조, 제42조의2 및 제45조의 이행을 위한 기술적 조치
2. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보의 유통 방지를 위하여 대통령령으로 정하는 기술적 조치

② 누구든지 정당한 권한 없이 고의 또는 과실로 제1항에 따른 기술적 조치를 제거·변경하거나 우회하는 등의 방법으로 무력화하여서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 중앙행정기관 또는 지방자치단체가 법령에 따른 정당한 업무집행을 위하여 필요한 경우
2. 수사기관, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보보호 최고책임자 및 한국인터넷진흥원 등이 해킹 등 정보통신망 침해사고 발생에 대응하기 위하여 필요한 경우

③ 특수유형부가통신사업자(제2조제14호가목에 해당하는 자에 한정한다)는 제1항에 따른 기술적 조치의 운영·관리 실태를 시스템에 자동으로 기록되도록 하고, 이를 대통령령으로 정하는 기간 동안 보관하여야

한다. <개정 2020. 6. 9.>

④ 과학기술정보통신부장관 또는 방송통신위원회는 각각 소관 업무에 따라 소속 공무원으로 하여금 제1항에 따른 기술적 조치의 운영·관리 실태를 점검하게 하거나, 특수유형부가통신사업자에게 제3항에 따른 기록 등 필요한 자료의 제출을 명할 수 있다. 이 경우 점검 절차와 방법은 제51조를 준용한다. <개정 2015. 12. 1., 2017. 7. 26.>

⑤ 누구든지 정당한 권한 없이 제3항의 기록을 훼손하거나 위조 또는 변조하여서는 아니 된다. <신설 2015. 12. 1.>

⑥ 특수유형부가통신사업자(제2조제14호가목에 해당하는 자에 한정한다)는 제1항에 따른 기술적 조치 또는 제22조의5제2항에 따른 기술적·관리적 조치를 제3자에게 위탁하는 경우에는 그 수탁자의 주식 또는 지분을 소유할 수 없다. <신설 2020. 6. 9.>

[본조신설 2014. 10. 15.]

제22조의5(부가통신사업자의 불법촬영물 등 유통방지)

① 제22조제1항에 따라 부가통신사업을 신고한 자(제22조제4항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 포함한다) 및 특수유형부가통신사업자 중 제22조제14호가목에 해당하는 자(이하 “조치의무사업자”라 한다)는 자신이 운영·관리하는 정보통신망을 통하여 일반에게 공개되어 유통되는 정보 중 다음 각 호의 정보(이하 “불법촬영물등”이라 한다)가 유통되는 사정을 신고, 삭제요청 또는 대통령령으로 정하는 기관·단체의 요청 등을 통하여 인식한 경우에는 지체 없이 해당 정보의 삭제·접속차단 등 유통방지에 필요한 조치를 취하여야 한다. <개정 2020. 6. 9.>

1. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제14조에 따른 촬영물 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다)
2. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제14조의2에 따른 편집물·합성물·가공물 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다)
3. 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 아동·청소년성착취물

② 전기통신역무의 종류, 사업규모 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 조치의무사업자는 불법촬영물등의 유통을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기술적·관리적 조치를 하여야 한다. <신설 2020. 6. 9.>

③ 누구든지 정당한 권한 없이 고의 또는 과실로 제2항에 따른 기술적 조치를 제거·변경하거나 우회하는 등의 방법으로 무력화하여서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. <신설 2020. 6. 9.>

1. 중앙행정기관 또는 지방자치단체가 법령에 따른 정당한 업무집행을 위하여 필요한 경우
2. 수사기관, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제45조의3에 따른 정보보호 최고책임자 및 같은 법 제52조에 따른 한국인터넷진흥원 등이 해킹 등 정보통신망 침해사고 발생에 대응하기 위하여 필요한 경우

④ 제2항에 따라 기술적·관리적 조치를 하여야 하는 조치의무사업자는 제2항에 따른 기술적 조치의 운영·관리 실태를 시스템에 자동으로 기록되도록 하고, 이를 대통령령으로 정하는 기간 동안 보관하여야 한다. <신설 2020. 6. 9.>

⑤ 방송통신위원회는 소속 공무원으로 하여금 제1항 또는 제2항에 따른 조치의 운영·관리 실태를 점검하게 하거나, 조치의무사업자에게 필요한 자료의 제출을 명할 수 있다. 이 경우 점검 절차와 방법은 제51조를 준용한다. <신설 2020. 6. 9.>

⑥ 누구든지 정당한 권한 없이 제4항의 기록을 훼손하거나 위조 또는 변조하여서는 아니 된다. <신설 2020. 6. 9.>

[본조신설 2018. 12. 24.]

제28조(이용약관의 신고 등)

① 전년도 전기통신역무 매출액이 대통령령으로 정하는 금액 이상인 기간통신사업자는 그가 제공하려는 전기통신 서비스에 관하여 그 서비스별로 요금 및 이용조건(이하 “이용약관”이라 한다)을 정하여 과학기술정보통신부장관에게 신고(변경신고를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2017. 7. 26., 2018. 12. 24.>

② 과학기술정보통신부장관은 제1항에 따른 신고를 접수한 날의 다음 날까지 신고확인증을 발급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 각 호에서 정한 날의 다음 날까지 신고확인증을 발급하여야 한다. <개정 2020. 6. 9.>

1. 제3항에 따라 보완을 요구한 경우: 보완이 완료된 날

2. 신고가 접수된 이용약관이 제34조제4항에 따라 지정·고시된 기간통신사업자의 해당 전기통신서비스에 관한 이용약관인 경우: 신고를 반려하지 아니하기로 결정한 날

③ 과학기술정보통신부장관은 대통령령으로 정하는 이용약관의 포함사항 및 제5항에 따라 제출한 자료의 누락 등으로 제1항에 따른 신고에 보완이 필요하다고 인정하는 경우에는 신고를 접수한 날부터 7일 이내의 기간을 정하여 보완을 요구하여야 한다. <개정 2020. 6. 9.>

④ 제1항에도 불구하고 과학기술정보통신부장관은 신고가 접수된 이용약관이 제34조제4항에 따라 지정·고시된 기간통신사업자의 해당 전기통신서비스에 관한 이용약관인 경우로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 판단하는 경우에는 신고를 접수한 날(제3항에 따라 보완요구를 한 경우에는 보완이 완료된 날을 말한다)부터 15일 이내에 해당 신고를 반려할 수 있다. 다만, 이미 신고된 이용약관에 포함된 서비스별 요금을 인하하거나 대통령령으로 정하는 경미한 사항을 변경하는 내용인 경우에는 그러하지 아니하다. <신설 2020. 6. 9.>

1. 전기통신서비스의 요금 및 이용조건 등에 따라 특정 이용자를 부당하게 차별하여 취급하는 등 이용자의 이익을 해칠 우려가 크다고 인정되는 경우

2. 제38조제1항에 따라 다른 전기통신사업자에게 도매제공하는 대가에 비하여 불공정한 요금으로

전기통신서비스를 제공하는 등 공정한 경쟁을 해칠 우려가 크다고 인정되는 경우

- ⑤ 제1항에 따라 전기통신서비스에 관한 이용약관을 신고하려는 자는 가입비, 기본료, 사용료, 부가서비스료, 실비 등을 포함한 전기통신서비스의 요금 산정 근거 자료(변경할 경우에는 신·구내용 대비표를 포함한다)를 과학기술정보통신부장관에게 제출하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2017. 7. 26., 2020. 6. 9.>
- ⑥ 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 신고의 절차 및 반려의 세부기준 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2020. 6. 9.>

제32조(이용자 보호)

- ① 전기통신사업자는 전기통신업무에 관하여 이용자 피해를 예방하기 위하여 노력하여야 하며, 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리하여야 한다. 이 경우 즉시 처리하기 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유와 처리일정을 알려야 한다. <개정 2014. 10. 15.>
- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 이용자 보호 업무에 대하여 평가한 후 그 결과를 공개할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회는 전기통신사업자에게 평가에 필요한 자료를 제출하도록 명할 수 있다. <개정 2014. 10. 15.>
- ③ 전기통신업무의 종류, 사업규모, 이용자 보호 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 전기통신사업자는 이용자와 전기통신업무의 이용에 관한 계약을 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다)하는 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 해당 계약서 사본을 이용자에게 서면 또는 정보통신망을 통하여 송부하여야 한다. <신설 2014. 10. 15.>
- ④ 기간통신업무를 제공하는 전기통신사업자가 이용요금을 이용자 등으로부터 미리 받고 그 이후에 전기통신서비스를 제공하는 사업(이하 “선불통화서비스”라 한다)을 하려는 경우에는 그 서비스를 제공할 수 없게 됨으로써 이용자 등이 입게 되는 손해를 배상할 수 있도록 서비스를 제공하기 전에 미리 받으려는 이용요금 총액의 범위에서 대통령령으로 정하는 기준에 따라 산정된 금액에 대하여 과학기술정보통신부장관이 지정하는 자를 피보험자로 하는 보증보험에 가입하여야 한다. 다만, 해당 전기통신사업자의 재정적 능력과 이용요금 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 경우에는 보증보험에 가입하지 아니할 수 있다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 10. 15., 2017. 7. 26., 2020. 6. 9.>
- ⑤ 선불통화서비스를 하려는 전기통신사업자(제4항 단서에 해당하는 전기통신사업자는 제외한다)는 다음 각 호의 기준을 따라야 한다. <신설 2020. 6. 9.>
 - 1. 보증보험으로 보장되는 선불통화 이용요금 총액을 넘어 선불통화서비스 이용권을 발행하지 아니할 것
 - 2. 보증보험의 보험기간 내에서 선불통화서비스를 제공할 것
- ⑥ 제4항에 따라 피보험자로 지정받은 자는 이용요금을 미리 낸 후 서비스를 제공받지 못한 이용자 등에게 제4항에 따른 보증보험에 따라 지급받은 보험금을 지급하여야 한다. <개정 2014. 10. 15., 2020. 6. 9.>
- ⑦ 제2항부터 제6항까지에 따른 이용자 보호 업무의 평가 대상·기준·절차, 평가 결과 활용, 계약서 사본

송부 절차, 보증보험의 가입·갱신 및 보험금의 지급절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
<개정 2014. 10. 15., 2020. 6. 9.>

제32조의2(요금한도 초과 등의 고지)

① 「전파법」에 따라 할당받은 주파수를 사용하는 전기통신사업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 그 사실을 이용자에게 알려야 한다.

1. 이용자가 처음 약정한 전기통신서비스별 요금한도를 초과한 경우
 2. 국제전화 등 국제전기통신서비스의 이용에 따른 요금이 부과될 경우
- ② 제1항에 따른 고지의 대상·방법 등에 필요한 사항은 과학기술정보통신부장관이 정하여 고시한다.
<개정 2013. 3. 23., 2017. 7. 26.>

제33조(손해배상)

① 전기통신사업자는 다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상을 하여야 한다. 다만, 그 손해가 불가항력으로 인하여 발생한 경우 또는 그 손해의 발생이 이용자의 고의나 과실로 인한 경우에는 그 배상책임이 경감되거나 면제된다.

1. 전기통신역무의 제공이 중단되는 등 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우
2. 제32조제1항에 따른 의견이나 불만의 원인이 되는 사유의 발생 및 이의 처리 지연과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우

② 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자에게 전기통신역무의 제공이 중단된 사실과 손해배상의 기준·절차 등을 알려야 한다.

[전문개정 2018. 12. 24.]

제45조의2(통신분쟁조정위원회 설치 및 구성)

① 방송통신위원회는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)를 둘 수 있다. <개정 2021. 9. 14.>

1. 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁
2. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁
3. 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
4. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
5. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁
6. 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁

7. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신업무에 관한 분쟁

㉔ 분쟁조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 30명 이하의 위원으로 구성하되, 이 중 5명은 상임위원으로 한다. <개정 2023. 1. 3.>

㉕ 분쟁조정위원회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 방송통신위원회 위원장이 방송통신위원회의 동의를 받아 성별을 고려하여 위촉한다. <개정 2020. 6. 9.>

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 사람
3. 공인회계사로 5년 이상 재직한 사람
4. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전기통신과 관련된 업무에 실무경험이 있는 사람
5. 그 밖에 전기통신에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람

㉖ 분쟁조정위원회 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.

㉗ 방송통신위원회는 분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 필요한 경우에는 방송통신위원회 소속으로 사무국을 둘 수 있다. <신설 2023. 1. 3.>

㉘ 그 밖에 분쟁조정위원회 및 제5항에 따른 사무국의 구성과 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2023. 1. 3.>

[본조신설 2018. 12. 11.][시행일: 2023. 7. 4.] 제45조의2

개인정보보호법

제4조(정보주체의 권리) <개정 2023. 3. 14.>

정보주체는 자신의 개인정보 처리와 관련하여 다음 각 호의 권리를 가진다.

1. 개인정보의 처리에 관한 정보를 제공받을 권리
2. 개인정보의 처리에 관한 동의 여부, 동의 범위 등을 선택하고 결정할 권리
3. 개인정보의 처리 여부를 확인하고 개인정보에 대하여 열람(사본의 발급을 포함한다. 이하 같다)을 요구할 권리
4. 개인정보의 처리 정지, 정정·삭제 및 파기를 요구할 권리
5. 개인정보의 처리로 인하여 발생한 피해를 신속하고 공정한 절차에 따라 구제받을 권리
6. 완전히 자동화된 개인정보 처리에 따른 결정을 거부하거나 그에 대한 설명 등을 요구할 권리

제18조(개인정보의 목적 외 이용·제공 제한)

- ① 개인정보처리자는 개인정보를 제15조제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제17조제1항 및

제28조의8제1항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니 된다. <개정 2020. 2. 4., 2023. 3. 14.>

㉔ 제1항에도 불구하고 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다. 다만, 제5호부터 제9호까지에 따른 경우는 공공기관의 경우로 한정한다. <개정 2020. 2. 4., 2023. 3. 14.>

1. 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우
2. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
3. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
4. 삭제 <2020. 2. 4.>
5. 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공하지 아니하면 다른 법률에서 정하는 소관 업무를 수행할 수 없는 경우로서 보호위원회의 심의·의결을 거친 경우
6. 조약, 그 밖의 국제협정의 이행을 위하여 외국정부 또는 국제기구에 제공하기 위하여 필요한 경우
7. 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 필요한 경우
8. 법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우
9. 형(刑) 및 감호, 보호처분의 집행을 위하여 필요한 경우
10. 공중위생 등 공공의 안전과 안녕을 위하여 긴급히 필요한 경우

㉕ 개인정보처리자는 제2항제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.

1. 개인정보를 제공받는 자
2. 개인정보의 이용 목적(제공 시에는 제공받는 자의 이용 목적을 말한다)
3. 이용 또는 제공하는 개인정보의 항목
4. 개인정보의 보유 및 이용 기간(제공 시에는 제공받는 자의 보유 및 이용 기간을 말한다)
5. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

㉖ 공공기관은 제2항제2호부터 제6호까지, 제8호부터 제10호까지에 따라 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공하는 경우에는 그 이용 또는 제공의 법적 근거, 목적 및 범위 등에 관하여 필요한 사항을 보호위원회가 고시로 정하는 바에 따라 관보 또는 인터넷 홈페이지 등에 게재하여야 한다.

<개정 2013. 3. 23., 2014. 11. 19., 2017. 7. 26., 2020. 2. 4., 2023. 3. 14.>

㉗ 개인정보처리자는 제2항 각 호의 어느 하나의 경우에 해당하여 개인정보를 목적 외의 용도로 제3자에게 제공하는 경우에는 개인정보를 제공받는 자에게 이용 목적, 이용 방법, 그 밖에 필요한 사항에 대하여 제한을 하거나, 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 조치를 마련하도록 요청하여야 한다. 이 경우

요청을 받은 자는 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.[제목개정 2013. 8. 6.]

제21조(개인정보의 파기)

① 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성, 가명정보의 처리 기간 경과 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2023. 3. 14.>

② 개인정보처리자가 제1항에 따라 개인정보를 파기할 때에는 복구 또는 재생되지 아니하도록 조치하여야 한다.

③ 개인정보처리자가 제1항 단서에 따라 개인정보를 파기하지 아니하고 보존하여야 하는 경우에는 해당 개인정보 또는 개인정보파일을 다른 개인정보와 분리하여서 저장·관리하여야 한다.

④ 개인정보의 파기방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제34조(개인정보 유출 등의 통지·신고)

① 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출(이하 이 조에서 “유출등”이라 한다)되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 다음 각 호의 사항을 알려야 한다. 다만, 정보주체의 연락처를 알 수 없는 경우 등 정당한 사유가 있는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 통지를 갈음하는 조치를 취할 수 있다. <개정 2023. 3. 14.>

1. 유출된 개인정보의 항목
2. 유출된 시점과 그 경위
3. 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보
4. 개인정보처리자의 대응조치 및 피해 구제절차
5. 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처

② 개인정보처리자는 개인정보가 유출등이 된 경우 그 피해를 최소화하기 위한 대책을 마련하고 필요한 조치를 하여야 한다. <개정 2023. 3. 14.>

③ 개인정보처리자는 개인정보의 유출등이 있음을 알게 되었을 때에는 개인정보의 유형, 유출등의 경로 및 규모 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 제1항 각 호의 사항을 지체 없이 보호위원회 또는 대통령령으로 정하는 전문기관에 신고하여야 한다. 이 경우 보호위원회 또는 대통령령으로 정하는 전문기관은 피해 확산방지, 피해 복구 등을 위한 기술을 지원할 수 있다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 11. 19., 2017. 7. 26., 2020. 2. 4., 2023. 3. 14.>

④ 제1항에 따른 유출등의 통지 및 제3항에 따른 유출등의 신고의 시기, 방법, 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2023. 3. 14.>[제목개정 2023. 3. 14.]

제59조(금지행위)

개인정보를 처리하거나 처리하였던 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

<개정 2023. 3. 14.>

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 수단이나 방법으로 개인정보를 취득하거나 처리에 관한 동의를 받는 행위
2. 업무상 알게 된 개인정보를 누설하거나 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공하는 행위
3. 정당한 권한 없이 또는 허용된 권한을 초과하여 다른 사람의 개인정보를 이용, 훼손, 멸실, 변경, 위조 또는 유출하는 행위

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

제44조(정보통신망에서의 권리보호)

- ① 이용자는 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보를 정보통신망에 유통시켜서는 아니 된다.
- ② 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 제1항에 따른 정보가 유통되지 아니하도록 노력하여야 한다.
- ③ 방송통신위원회는 정보통신망에 유통되는 정보로 인한 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인에 대한 권리침해를 방지하기 위하여 기술개발·교육·홍보 등에 대한 시책을 마련하고 이를 정보통신서비스 제공자에게 권고할 수 있다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 5. 28.>
[전문개정 2008. 6. 13.]

제44조의2(정보의 삭제요청 등)

- ① 정보통신망을 통하여 일반에게 공개를 목적으로 제공된 정보로 사생활 침해나 명예훼손 등 타인의 권리가 침해된 경우 그 침해를 받은 자는 해당 정보를 처리한 정보통신서비스 제공자에게 침해사실을 소명하여 그 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재(이하 “삭제등”이라 한다)를 요청할 수 있다. 이 경우 삭제등을 요청하는 자(이하 이 조에서 “신청인”이라 한다)는 문자메시지, 전자우편 등 그 처리 경과 및 결과를 통지받을 수단을 지정할 수 있으며, 해당 정보를 게재한 자(이하 이 조에서 “정보게재자”라 한다)는 문자메시지, 전자우편 등 제2항에 따른 조치 사실을 통지받을 수단을 미리 지정할 수 있다. <개정 2016. 3. 22., 2023. 1. 3.>
- ② 정보통신서비스 제공자는 제1항에 따른 해당 정보의 삭제등을 요청받으면 지체 없이 삭제·임시조치 등의 필요한 조치를 하고 즉시 신청인 및 정보게재자에게 알려야 한다. 이 경우 정보통신서비스 제공자는 필요한 조치를 한 사실을 해당 게시판에 게시하는 등의 방법으로 이용자가 알 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 제42조에 따른 표시방법을 지키지 아니하는 청소년유해매체물이 게재되어 있거나 제42조의2에 따른 청소년 접근을 제한하는 조치 없이 청소년유해매체물을 광고하는 내용이 전시되어 있는 경우에는 지체 없이 그 내용을 삭제하여야 한다.

④ 정보통신서비스 제공자는 제1항에 따른 정보의 삭제요청에도 불구하고 권리의 침해 여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우에는 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치(이하 "임시조치"라 한다)를 할 수 있다. 이 경우 임시조치의 기간은 30일 이내로 한다.

⑤ 정보통신서비스 제공자는 필요한 조치에 관한 내용·절차 등을 미리 약관에 구체적으로 밝혀야 한다.

⑥ 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 유통되는 정보에 대하여 제2항에 따른 필요한 조치를 하면 이로 인한 배상책임을 줄이거나 면제받을 수 있다.

[전문개정 2008. 6. 13.]

[시행일: 2023. 7. 4.]

제44조의3(임의의 임시조치)

① 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 유통되는 정보가 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해한다고 인정되면 임의로 임시조치를 할 수 있다.

② 제1항에 따른 임시조치에 관하여는 제44조의2제2항 후단, 제4항 후단 및 제5항을 준용한다.

[전문개정 2008. 6. 13.]

제44조의7(불법정보의 유통금지 등)

① 누구든지 정보통신망을 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보를 유통하여서는 아니 된다.

<개정 2011. 9. 15., 2016. 3. 22., 2018. 6. 12.>

1. 음란한 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 배포·판매·임대하거나 공공연하게 전시하는 내용의 정보
2. 사람을 비방할 목적으로 공공연하게 사실이나 거짓의 사실을 드러내어 타인의 명예를 훼손하는 내용의 정보
3. 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보
4. 정당한 사유 없이 정보통신시스템, 데이터 또는 프로그램 등을 훼손·멸실·변경·위조하거나 그 운용을 방해하는 내용의 정보
5. 「청소년 보호법」에 따른 청소년유해매체물로서 상대방의 연령 확인, 표시의무 등 법령에 따른 의무를 이행하지 아니하고 영리를 목적으로 제공하는 내용의 정보
6. 법령에 따라 금지되는 사행행위에 해당하는 내용의 정보
- 6의2. 이 법 또는 개인정보 보호에 관한 법령을 위반하여 개인정보를 거래하는 내용의 정보
- 6의3. 총포·화약류(생명·신체에 위해를 끼칠 수 있는 폭발력을 가진 물건을 포함한다)를 제조할 수 있는 방법이나 설계도 등의 정보
7. 법령에 따라 분류된 비밀 등 국가기밀을 누설하는 내용의 정보
8. 「국가보안법」에서 금지하는 행위를 수행하는 내용의 정보
9. 그 밖에 범죄를 목적으로 하거나 교사(敎唆) 또는 방조하는 내용의 정보

② 방송통신위원회는 제1항제1호부터 제6호까지, 제6호의2 및 제6호의3의 정보에 대하여는 심의위원회의 심의를 거쳐 정보통신서비스 제공자 또는 게시판 관리·운영자로 하여금 그 처리를 거부·정지 또는 제한하도록 명할 수 있다. 다만, 제1항제2호 및 제3호에 따른 정보의 경우에는 해당 정보로 인하여 피해를 받은 자가 구체적으로 밝힌 의사에 반하여 그 처리의 거부·정지 또는 제한을 명할 수 없다. <개정 2016. 3. 22., 2018. 6. 12.>

③ 방송통신위원회는 제1항제7호부터 제9호까지의 정보가 다음 각 호의 모두에 해당하는 경우에는 정보통신서비스 제공자 또는 게시판 관리·운영자에게 해당 정보의 처리를 거부·정지 또는 제한하도록 명하여야 한다. <개정 2016. 3. 22., 2018. 12. 24.>

1. 관계 중앙행정기관의 장의 요청[제1항제9호의 정보 중 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제14조에 따른 촬영물 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다)에 대하여는 수사기관의 장의 요청을 포함한다]이 있었을 것
2. 제1호의 요청을 받은 날부터 7일 이내에 심의위원회의 심의를 거친 후 「방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」 제21조제4호에 따른 시정 요구를 하였을 것
3. 정보통신서비스 제공자나 게시판 관리·운영자가 시정 요구에 따르지 아니하였을 것

④ 방송통신위원회는 제2항 및 제3항에 따른 명령의 대상이 되는 정보통신서비스 제공자, 게시판 관리·운영자 또는 해당 이용자에게 미리 의견제출의 기회를 주어야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 의견제출의 기회를 주지 아니할 수 있다.

1. 공공의 안전 또는 복리를 위하여 긴급히 처분을 할 필요가 있는 경우
2. 의견청취가 뚜렷이 곤란하거나 명백히 불필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
3. 의견제출의 기회를 포기한다는 뜻을 명백히 표시한 경우

[전문개정 2008. 6. 13.]

제44조의10(명예훼손 분쟁조정부)

① 심의위원회는 정보통신망을 통하여 유통되는 정보 중 사생활의 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보와 관련된 분쟁의 조정업무를 효율적으로 수행하기 위하여 5명 이하의 위원으로 구성된 명예훼손 분쟁조정부를 두되, 그중 1명 이상은 변호사의 자격이 있는 사람으로 한다. <개정 2020. 6. 9.>

② 명예훼손 분쟁조정부의 위원은 심의위원회의 위원장이 심의위원회의 동의를 받아 위촉한다.

③ 명예훼손 분쟁조정부의 분쟁조정절차 등에 관하여는 제33조의2제2항, 제35조부터 제39조까지의 규정을 준용한다. 이 경우 “분쟁조정위원회”는 “심의위원회”로, “개인정보와 관련한 분쟁”은 “정보통신망을 통하여 유통되는 정보 중 사생활의 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보와 관련된 분쟁”으로 본다.

④ 명예훼손 분쟁조정부의 설치·운영 및 분쟁조정 등에 관하여 그 밖의 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2008. 6. 13.]

제48조(정보통신망 침해행위 등의 금지)

- ① 누구든지 정당한 접근권한 없이 또는 허용된 접근권한을 넘어 정보통신망에 침입하여서는 아니 된다.
- ② 누구든지 정당한 사유 없이 정보통신시스템, 데이터 또는 프로그램 등을 훼손·멸실·변경·위조하거나 그 운용을 방해할 수 있는 프로그램(이하 “악성프로그램”이라 한다)을 전달 또는 유포하여서는 아니 된다.
- ③ 누구든지 정보통신망의 안정적 운영을 방해할 목적으로 대량의 신호 또는 데이터를 보내거나 부정한 명령을 처리하도록 하는 등의 방법으로 정보통신망에 장애가 발생하게 하여서는 아니 된다.

[전문개정 2008. 6. 13.]

제49조(비밀 등의 보호)

누구든지 정보통신망에 의하여 처리·보관 또는 전송되는 타인의 정보를 훼손하거나 타인의 비밀을 침해·도용 또는 누설하여서는 아니 된다.

제49조의2(속이는 행위에 의한 정보의 수집금지 등)

- ① 누구든지 정보통신망을 통하여 속이는 행위로 다른 사람의 정보를 수집하거나 다른 사람이 정보를 제공하도록 유인하여서는 아니 된다.
- ② 정보통신서비스 제공자는 제1항을 위반한 사실을 발견하면 즉시 과학기술정보통신부장관 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 한다. <개정 2009. 4. 22., 2016. 3. 22., 2017. 7. 26., 2020. 2. 4.>
- ③ 과학기술정보통신부장관 또는 한국인터넷진흥원은 제2항에 따른 신고를 받거나 제1항을 위반한 사실을 알게 되면 다음 각 호의 필요한 조치를 하여야 한다. <개정 2009. 4. 22., 2016. 3. 22., 2017. 7. 26., 2020. 2. 4., 2022. 6. 10.>
 - 1. 위반 사실에 관한 정보의 수집·전파
 - 2. 유사 피해에 대한 예보·경보
 - 3. 정보통신서비스 제공자에게 다음 각 목의 사항 중 전부 또는 일부를 요청하는 등 피해 예방 및 피해 확산을 방지하기 위한 긴급조치
 - 가. 접속경로의 차단
 - 나. 제1항의 위반행위에 이용된 전화번호에 대한 정보통신서비스의 제공 중지
 - 다. 이용자에게 제1항의 위반행위에 노출되었다는 사실의 통지
- ④ 과학기술정보통신부장관은 제3항제3호의 조치를 취하기 위하여 정보통신서비스 제공자에게 정보통신서비스 제공자 간 정보통신망을 통하여 속이는 행위에 대한 정보 공유 등 필요한 조치를 취하도록 명할 수 있다. <신설 2016. 3. 22., 2017. 7. 26., 2020. 2. 4.>
- ⑤ 제3항제3호에 따른 요청을 받은 정보통신서비스 제공자는 이용약관으로 정하는 바에 따라 해당 조치를 할 수 있다. <신설 2022. 6. 10.>

- ⑥ 제5항에 따른 이용약관으로 정하여야 하는 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다. <신설 2022. 6. 10.>
 [전문개정 2008. 6. 13.]
 [제목개정 2020. 2. 4.]

소비자기본법

제55조(피해구제의 신청 등)

- ① 소비자는 물품등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있다.
- ② 국가·지방자치단체 또는 소비자단체는 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다.
- ③ 사업자는 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 한하여 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다.
 1. 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 날부터 30일이 경과하여도 합의에 이르지 못하는 경우
 2. 한국소비자원에 피해구제의 처리를 의뢰하기로 소비자와 합의한 경우
 3. 그 밖에 한국소비자원의 피해구제의 처리가 필요한 경우로서 대통령령이 정하는 사유에 해당하는 경우
- ④ 원장은 제1항의 규정에 따른 피해구제의 신청(제2항 및 제3항의 규정에 따른 피해구제의 의뢰를 포함한다. 이하 이 절에서 같다)을 받은 경우 그 내용이 한국소비자원에서 처리하는 것이 부적합하다고 판단되는 때에는 신청인에게 그 사유를 통보하고 그 사건의 처리를 중지할 수 있다.

제60조(소비자분쟁조정위원회의 설치)

- ① 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회(이하 “조정 위원회”라 한다)를 둔다.
- ② 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.
 1. 소비자분쟁에 대한 조정결정
 2. 조정위원회의 의사(議事)에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지
 3. 그 밖에 조정위원회의 위원장이 토의에 부치는 사항
- ③ 조정위원회의 운영 및 조정절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

콘텐츠산업진흥법

제27조(청약철회 등)

① 콘텐츠제작자는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제2항(같은 항 각 호 외의 부분 단서를 제외한다)에 따라 청약철회 및 계약의 해제가 불가능한 콘텐츠의 경우에는 그 사실을 콘텐츠 또는 그 포장에 표시하거나 시험용 상품을 제공하거나 콘텐츠의 한시적 또는 일부 이용이 가능하도록 하는 등의 방법으로 청약철회 및 계약의 해제의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. 다만, 그 조치를 하지 아니한 경우에는 이용자의 청약철회 및 계약의 해제는 제한되지 아니한다. <개정 2023. 8. 8.>

② 제1항에 따른 청약철회 및 계약의 해제에 관하여는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조, 제18조, 제31조, 제32조, 제40조 및 제44조를 준용한다. 이 경우 “통신판매업자”는 “콘텐츠 사업자”로 “재화등”은 “콘텐츠”로, “소비자”는 “이용자”로, “공정거래위원회”는 “문화체육관광부장관”으로 본다. <개정 2018. 12. 24.>

제29조(분쟁조정위원회의 설치)

① 콘텐츠사업자 간, 콘텐츠사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 조정(調停)하기 위하여 콘텐츠분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를 둔다. 다만, 저작권과 관련한 분쟁은 「저작권법」에 따르며, 방송통신과 관련된 분쟁 중 「방송법」 제35조의3에 따른 분쟁조정 대상(같은 법 제2조제27호에 따른 외주제작사가 분쟁의 당사자인 경우는 제외한다)이 되거나 「전기통신사업법」 제45조에 따른 재정의 대상이 되는 분쟁은 각각 해당 법률의 규정에 따른다. <개정 2016. 1. 27.>

② 조정위원회는 위원장 1명을 포함한 10명 이상 30명 이하의 위원으로 구성한다.

③ 조정위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중 문화체육관광부장관이 위촉하는 사람이 된다.

1. 「고등교육법」 제2조에 따른 학교의 법학 또는 콘텐츠 관련 분야의 학과에서 조교수 이상의 직에 있거나 있었던 사람
 2. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 사람
 3. 콘텐츠 및 콘텐츠사업에 대한 학식과 경험이 풍부한 사람
 4. 이용자 보호기관 또는 단체에 소속된 사람
 5. 4급 이상 공무원(고위공무원단에 속하는 일반직공무원을 포함한다) 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 콘텐츠 육성 업무 또는 소비자 보호 업무에 관한 경험이 있는 사람
- ④ 조정위원회의 위원장은 조정위원회 위원 중에서 호선(互選)한다.
- ⑤ 위원은 비상임으로 하고, 공무원이 아닌 위원의 임기는 3년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다.
- ⑥ 조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 「문화산업진흥 기본법」 제31조에 따른 한국콘텐츠진흥원에

사무국을 둔다.

- ⑦ 조정위원회는 콘텐츠의 종류에 따른 분과위원회를 설치할 수 있다.
- ⑧ 조정위원회의 조직 및 운영 등에 필요한 사항은 문화체육관광부령으로 정한다.

전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법

제3조(피해구제의 신청 등)

- ① 제2조제2호가목 또는 나목에 해당하는 행위로 인하여 재산상의 피해를 입은 피해자는 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사 또는 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 대하여 사기이용계좌의 지급정지 등 전기통신금융사기의 피해구제를 신청할 수 있다. <개정 2023. 5. 16.>
- ② 수사기관은 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 대하여 제2조제2호다목 또는 라목에 해당하는 행위와 관련된 사기이용계좌의 지급정지를 요청할 수 있다. <신설 2023. 5. 16.>
- ③ 수사기관은 제2항에 따른 지급정지를 요청하는 경우 요청한 날부터 대통령령으로 정하는 기한 이내에 피해자 및 피해금을 특정하여 해당 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 통지하여야 한다. <신설 2023. 5. 16.>
- ④ 제1항에 따른 피해구제의 신청 및 제2항에 따른 지급정지의 요청을 받은 금융회사는 다른 금융회사의 사기이용계좌로 피해금이 송금·이체된 경우 해당 금융회사에 대하여 필요한 정보를 제공하고 지급정지를 요청하여야 한다. <개정 2023. 5. 16.>
- ⑤ 제1항에 따른 피해구제의 신청, 제2항부터 제4항까지에 따른 지급정지의 요청 및 피해자·피해금의 통지에 관한 방법·절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2023. 5. 16.>
[제목개정 2023. 5. 16.]

제4조(지급정지)

- ① 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 거래내역 등의 확인을 통하여 전기통신금융사기의 사기이용계좌로 의심할 만한 사정이 있다고 인정되면 즉시 해당 사기이용계좌의 전부에 대하여 지급정지 조치를 하여야 한다. <개정 2014. 1. 28., 2023. 5. 16.>
 1. 제3조제1항에 따른 피해구제 신청이나 같은 조 제2항 또는 제4항에 따른 지급정지 요청이 있는 경우
 2. 수사기관 또는 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따라 설립된 금융감독원(이하 “금융감독원”이라 한다) 등으로부터 사기이용계좌로 의심된다는 정보제공이 있는 경우
 3. 제2조의5제2항에 따른 피해의심거래계좌에 대한 본인확인조치 결과 사기이용계좌로 추정되는 경우
 4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 경우
- ② 금융회사는 제1항에 따라 지급정지 조치를 한 경우 지체 없이 다음 각 호의 자에게 해당 지급정지 조치에

관한 사항을 통지하여야 한다. 다만, 제1호의 명의인의 소재를 알 수 없는 경우에는 금융회사의 인터넷 홈페이지 등에 지급정지 조치에 관한 사실을 공시하여야 하며, 제3호에 따른 피해자에게는 제3조제3항 또는 제6조제2항에 따른 수사기관의 통지가 있는 때에 통지하여야 한다. <개정 2014. 1. 28., 2023. 5. 16.>

1. 제1항에 따라 지급정지된 사기이용계좌의 명의인(이하 “명의인”이라 한다)
 2. 제3조제1항에 따라 피해구제신청을 한 피해자
 3. 제3조제3항 또는 제6조제2항에 따라 금융회사에 통지된 피해자
 4. 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사
 5. 금융감독원
 6. 수사기관. 다만, 제1항제2호에 따라 정보를 제공한 경우와 제3조제2항에 따라 지급정지를 요청한 경우에 한정한다.
- ③ 금융회사는 제1항제1호 또는 제2호를 위반하여 지급정지를 이행하지 아니함으로써 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다. <신설 2014. 1. 28.>
- ④ 제1항 및 제2항에 따른 지급정지의 절차·통지 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2014. 1. 28.>

표시·광고의 공정화에 관한 법률

제3조(부당한 표시·광고 행위의 금지)

① 사업자등은 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고 행위로서 공정한 거래질서를 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 하게 하여서는 아니 된다.

1. 거짓·과장의 표시·광고
2. 기만적인 표시·광고
3. 부당하게 비교하는 표시·광고
4. 비방적인 표시·광고

② 제1항 각 호의 행위의 구체적인 내용은 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2011. 9. 15.]

저작권법

제103조(복제·전송의 중단)

① 온라인서비스제공자(제102조제1항제1호의 경우는 제외한다. 이하 이 조에서 같다)의 서비스를 이용한 저작물등의 복제·전송에 따라 저작권, 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 자신의 권리가 침해됨을 주장하는 자(이하 이 조에서 “권리주장자”라 한다)는 그 사실을 소명하여 온라인서비스제공자에게 그 저작물등의 복제·전송을 중단시킬 것을 요구할 수 있다. <개정 2011. 6. 30.>

② 온라인서비스제공자는 제1항에 따른 복제·전송의 중단요구를 받은 경우에는 즉시 그 저작물등의 복제·전송을 중단시키고 권리주장자에게 그 사실을 통보하여야 한다. 다만, 제102조제1항제3호의 온라인서비스제공자는 그 저작물등의 복제·전송자에게도 이를 통보하여야 한다. <개정 2011. 6. 30., 2020. 2. 4.>

③ 제2항에 따른 통보를 받은 복제·전송자가 자신의 복제·전송이 정당한 권리에 의한 것임을 소명하여 그 복제·전송의 재개를 요구하는 경우 온라인서비스제공자는 재개요구사실 및 재개예정일을 권리주장자에게 지체 없이 통보하고 그 예정일에 복제·전송을 재개시켜야 한다. 다만, 권리주장자가 복제·전송자의 침해행위에 대하여 소를 제기한 사실을 재개예정일 전에 온라인서비스제공자에게 통보한 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2011. 12. 2.>

④ 온라인서비스제공자는 제1항 및 제3항의 규정에 따른 복제·전송의 중단 및 그 재개의 요구를 받은 자(이하 이 조에서 “수령인”이라 한다)를 지정하여 자신의 설비 또는 서비스를 이용하는 자들이 쉽게 알 수 있도록 공지하여야 한다.

⑤ 온라인서비스제공자가 제4항에 따른 공지를 하고 제2항과 제3항에 따라 그 저작물등의 복제·전송을 중단시키거나 재개시킨 경우에는 다른 사람에 의한 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리의 침해에 대한 온라인서비스제공자의 책임 및 복제·전송자에게 발생하는 손해에 대한 온라인서비스제공자의 책임을 면제한다. 다만, 이 항의 규정은 온라인서비스제공자가 다른 사람에 의한 저작물등의 복제·전송으로 인하여 그 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리가 침해된다는 사실을 안 때부터 제1항에 따른 중단을 요구받기 전까지 발생한 책임에는 적용하지 아니한다. <개정 2011. 6. 30., 2011. 12. 2.>

⑥ 정당한 권리 없이 제1항 및 제3항의 규정에 따른 그 저작물등의 복제·전송의 중단이나 재개를 요구하는 자는 그로 인하여 발생하는 손해를 배상하여야 한다.

⑦ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 소명, 중단, 통보, 복제·전송의 재개, 수령인의 지정 및 공지 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. 이 경우 문화체육관광부장관은 관계중앙행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다. <개정 2008. 2. 29., 2011. 6. 30.>

제123조(침해의 정지 등 청구)

① 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리(제25조·제31조·제75조·제76조·제76조의2·제82조·

제83조 및 제83조의2의 규정에 따른 보상을 받을 권리는 제외한다. 이하 이 조에서 같다)를 가진 자는 그 권리를 침해하는 자에 대하여 침해의 정지를 청구할 수 있으며, 그 권리를 침해할 우려가 있는 자에 대하여 침해의 예방 또는 손해배상의 담보를 청구할 수 있다. <개정 2009. 3. 25., 2023. 8. 8.>

② 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리를 가진 자는 제1항의 규정에 따른 청구를 하는 경우에 침해행위에 의하여 만들어진 물건의 폐기나 그 밖의 필요한 조치를 청구할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 경우 또는 이 법에 따른 형사의 기소가 있는 때에는 법원은 원고 또는 고소인의 신청에 따라 담보를 제공하거나 제공하지 아니하게 하고, 임시로 침해행위의 정지 또는 침해행위로 말미암아 만들어진 물건의 압류 그 밖의 필요한 조치를 명할 수 있다.

④ 제3항의 경우에 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리의 침해가 없다는 뜻의 판결이 확정된 때에는 신청자는 그 신청으로 인하여 발생한 손해를 배상하여야 한다.

제125조(손해배상의 청구)

① 저작재산권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리(저작인격권 및 실연자의 인격권은 제외한다)를 가진 자(이하 “저작재산권자등”이라 한다)가 고의 또는 과실로 권리를 침해한 자에 대하여 그 침해행위에 의하여 자기가 받은 손해의 배상을 청구하는 경우에 그 권리를 침해한 자가 그 침해행위에 의하여 이익을 받은 때에는 그 이익의 액을 저작재산권자등이 받은 손해의 액으로 추정한다. <개정 2023. 8. 8.>

② 저작재산권자등이 고의 또는 과실로 그 권리를 침해한 자에게 그 침해행위로 자기가 받은 손해의 배상을 청구하는 경우에 그 권리의 행사로 일반적으로 받을 수 있는 금액에 상응하는 액을 저작재산권자등이 받은 손해의 액으로 하여 그 손해배상을 청구할 수 있다. <개정 2021. 5. 18., 2023. 8. 8.>

③ 제2항에도 불구하고 저작재산권자등이 받은 손해의 액이 제2항에 따른 금액을 초과하는 경우에는 그 초과액에 대해서도 손해배상을 청구할 수 있다. <개정 2021. 5. 18.>

④ 등록되어 있는 저작권, 배타적발행권(제88조 및 제96조에 따라 준용되는 경우를 포함한다), 출판권, 저작인접권 또는 데이터베이스제작자의 권리를 침해한 자는 그 침해행위에 과실이 있는 것으로 추정한다. <개정 2009. 4. 22., 2011. 12. 2.>

제129조(공동저작물의 권리침해)

공동저작물의 각 저작자 또는 각 저작재산권자는 다른 저작자 또는 다른 저작재산권자의 동의 없이 제123조의 규정에 따른 청구를 할 수 있으며 그 저작재산권의 침해에 관하여 자신의 지분에 관한 제125조의 규정에 따른 손해배상의 청구를 할 수 있다.

제133조의2(정보통신망을 통한 불법복제물등의 삭제명령 등)

① 문화체육관광부장관은 정보통신망을 통하여 저작권이나 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리를 침해하는 복제물 또는 정보, 기술적 보호조치를 무력하게 하는 프로그램 또는 정보(이하 “불법복제물등”이라 한다)가 전송되는 경우에 심의위원회의 심의를 거쳐 대통령령으로 정하는 바에 따라 온라인

서비스제공자에게 다음 각 호의 조치를 할 것을 명할 수 있다. <개정 2016. 3. 22.>

1. 불법복제물등의 복제·전송자에 대한 경고

2. 불법복제물등의 삭제 또는 전송 중단

㉔ 문화체육관광부장관은 제1항제1호에 따른 경고를 3회 이상 받은 복제·전송자가 불법복제물등을 전송한 경우에는 심의위원회의 심의를 거쳐 대통령령으로 정하는 바에 따라 온라인서비스제공자에게 6개월 이내의 기간을 정하여 해당 복제·전송자의 계정(이메일 전용 계정은 제외하며, 해당 온라인 서비스제공자가 부여한 다른 계정을 포함한다. 이하 같다)을 정지할 것을 명할 수 있다. <개정 2011. 12. 2., 2016. 3. 22.>

㉕ 제2항에 따른 명령을 받은 온라인서비스제공자는 해당 복제·전송자의 계정을 정지하기 7일 전에 대통령령으로 정하는 바에 따라 해당 계정이 정지된다는 사실을 해당 복제·전송자에게 통지하여야 한다.

㉖ 문화체육관광부장관은 온라인서비스제공자의 정보통신망에 개설된 게시판(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제9호의 게시판 중 상업적 이익 또는 이용 편의를 제공하는 게시판을 말한다. 이하 같다) 중 제1항제2호에 따른 명령이 3회 이상 내려진 게시판으로서 해당 게시판의 형태, 게시되는 복제물의 양이나 성격 등에 비추어 해당 게시판이 저작권 등의 이용질서를 심각하게 훼손한다고 판단되는 경우에는 심의위원회의 심의를 거쳐 대통령령으로 정하는 바에 따라 온라인서비스제공자에게 6개월 이내의 기간을 정하여 해당 게시판 서비스의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다. <개정 2016. 3. 22.>

㉗ 제4항에 따른 명령을 받은 온라인서비스제공자는 해당 게시판의 서비스를 정지하기 10일 전부터 대통령령으로 정하는 바에 따라 해당 게시판의 서비스가 정지된다는 사실을 해당 온라인서비스제공자의 인터넷 홈페이지 및 해당 게시판에 게시하여야 한다.

㉘ 온라인서비스제공자는 제1항에 따른 명령을 받은 경우에는 명령을 받은 날부터 5일 이내에, 제2항에 따른 명령을 받은 경우에는 명령을 받은 날부터 10일 이내에, 제4항에 따른 명령을 받은 경우에는 명령을 받은 날부터 15일 이내에 그 조치결과를 대통령령으로 정하는 바에 따라 문화체육관광부장관에게 통보하여야 한다.

㉙ 문화체육관광부장관은 제1항, 제2항 및 제4항의 명령의 대상이 되는 온라인서비스제공자와 제2항에 따른 명령과 직접적인 이해관계가 있는 복제·전송자 및 제4항에 따른 게시판의 운영자에게 사전에 의견제출의 기회를 주어야 한다. 이 경우 「행정절차법」 제22조제4항부터 제6항까지 및 제27조를 의견제출에 관하여 준용한다.

㉚ 문화체육관광부장관은 제1항, 제2항 및 제4항에 따른 업무를 수행하기 위하여 필요한 기구를 설치·운영할 수 있다.

[본조신설 2009. 4. 22.]

제133조의3(시정권고 등)

① 보호원은 온라인서비스제공자의 정보통신망을 조사하여 불법복제물등이 전송된 사실을 발견한 경우에는 심의위원회의 심의를 거쳐 온라인서비스제공자에 대하여 다음 각 호에 해당하는 시정 조치를 권고할 수 있다. <개정 2016. 3. 22.>

1. 불법복제물등의 복제·전송자에 대한 경고
2. 불법복제물등의 삭제 또는 전송 중단
3. 반복적으로 불법복제물등을 전송한 복제·전송자의 계정 정지

② 온라인서비스제공자는 제1항제1호 및 제2호에 따른 권고를 받은 경우에는 권고를 받은 날부터 5일 이내에, 제1항제3호의 권고를 받은 경우에는 권고를 받은 날부터 10일 이내에 그 조치결과를 보호원에 통보하여야 한다. <개정 2016. 3. 22.>

③ 보호원은 온라인서비스제공자가 제1항에 따른 권고에 따르지 아니하는 경우에는 문화체육관광부장관에게 제133조의2제1항 및 제2항에 따른 명령을 하여 줄 것을 요청할 수 있다. <개정 2016. 3. 22.>

④ 제3항에 따라 문화체육관광부장관이 제133조의2제1항 및 제2항에 따른 명령을 하는 경우에는 심의위원회의 심의가 필요하지 아니하다. <개정 2016. 3. 22., 2023. 8. 8.>

[본조신설 2009. 4. 22.]

상표법

제107조(권리침해에 대한 금지청구권 등)

① 상표권자 또는 전용사용권자는 자기의 권리를 침해한 자 또는 침해할 우려가 있는 자에 대하여 그 침해의 금지 또는 예방을 청구할 수 있다.

② 상표권자 또는 전용사용권자가 제1항에 따른 청구를 할 경우에는 침해행위를 조성한 물건의 폐기, 침해행위에 제공된 설비의 제거나 그 밖에 필요한 조치를 청구할 수 있다.

③ 제1항에 따른 침해의 금지 또는 예방을 청구하는 소가 제기된 경우 법원은 원고 또는 고소인(이 법에 따른 공소가 제기된 경우만 해당한다)의 신청에 의하여 임시로 침해행위의 금지, 침해행위에 사용된 물건 등의 압류나 그 밖에 필요한 조치를 명할 수 있다. 이 경우 법원은 원고 또는 고소인에게 담보를 제공하게 할 수 있다.

제109조(손해배상의 청구)

상표권자 또는 전용사용권자는 자기의 상표권 또는 전용사용권을 고의 또는 과실로 침해한 자에 대하여 그 침해에 의하여 자기가 받은 손해의 배상을 청구할 수 있다.

제111조(법정손해배상의 청구)

① 상표권자 또는 전용사용권자는 자기가 사용하고 있는 등록상표와 같거나 동일성이 있는 상표를 그 지정상품과 같거나 동일성이 있는 상품에 사용하여 자기의 상표권 또는 전용사용권을 고의나 과실로 침해한 자에 대하여 제109조에 따른 손해배상을 청구하는 대신 1억원(고의적으로 침해한 경우에는 3억원) 이하의 범위에서 상당한 금액을 손해액으로 하여 배상을 청구할 수 있다. 이 경우 법원은 변론전체의 취지와 증거조사의 결과를 고려하여 상당한 손해액을 인정할 수 있다. <개정 2020. 10. 20.>

② 제1항 전단에 해당하는 침해행위에 대하여 제109조에 따라 손해배상을 청구한 상표권자 또는 전용사용권자는 법원이 변론을 종결할 때까지 그 청구를 제1항에 따른 청구로 변경할 수 있다.

약관의 규제에 관한 법률

제3조(약관의 작성 및 설명의무 등)

① 사업자는 고객이 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성하여야 한다. <개정 2011. 3. 29.>

② 사업자는 계약을 체결할 때에는 고객에게 약관의 내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 분명하게 밝히고, 고객이 요구할 경우 그 약관의 사본을 고객에게 내주어 고객이 약관의 내용을 알 수 있게 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 업종의 약관에 대하여는 그러하지 아니하다. <개정 2011. 3. 29.>

1. 여객운송업
2. 전기·가스 및 수도사업
3. 우편업
4. 공중전화 서비스 제공 통신업

③ 사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. 다만, 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다.

④ 사업자가 제2항 및 제3항을 위반하여 계약을 체결한 경우에는 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제9조(계약의 해제·해지)

계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항
2. 사업자에게 법률에서 규정하고 있지 아니하는 해제권 또는 해지권을 부여하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
3. 법률에 따른 사업자의 해제권 또는 해지권의 행사 요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
4. 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항
5. 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항
6. 계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항

[전문개정 2010. 3. 22.]

성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법

제13조(통신매체를 이용한 음란행위)

자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

제14조(카메라 등을 이용한 촬영)

① 카메라나 그 밖에 이와 유사한 기능을 갖춘 기계장치를 이용하여 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 사람의 신체를 촬영대상자의 의사에 반하여 촬영한 자는 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2018. 12. 18., 2020. 5. 19.>

② 제1항에 따른 촬영물 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 반포·판매·임대·제공 또는 공공연하게 전시·상영(이하 “반포등”이라 한다)한 자 또는 제1항의 촬영이 촬영 당시에는 촬영대상자의 의사에 반하지 아니한 경우(자신의 신체를 직접 촬영한 경우를 포함한다)에도 사후에 그 촬영물 또는 복제물을 촬영대상자의 의사에 반하여 반포등을 한 자는 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2018. 12. 18., 2020. 5. 19.>

③ 영리를 목적으로 촬영대상자의 의사에 반하여 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호의 정보통신망(이하 “정보통신망”이라 한다)을 이용하여 제2항의 죄를 범한 자는 3년 이상의 유기징역에 처한다. <개정 2018. 12. 18., 2020. 5. 19.>

- ④ 제1항 또는 제2항의 촬영물 또는 복제물을 소지·구입·저장 또는 시청한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. <신설 2020. 5. 19.>
- ⑤ 상습으로 제1항부터 제3항까지의 죄를 범한 때에는 그 죄에 정한 형의 2분의 1까지 가중한다.

제24조(피해자의 신원과 사생활 비밀 누설 금지)

- ① 성폭력범죄의 수사 또는 재판을 담당하거나 이에 관여하는 공무원 또는 그 직에 있었던 사람은 피해자의 주소, 성명, 나이, 직업, 학교, 용모, 그 밖에 피해자를 특정하여 파악할 수 있게 하는 인적사항과 사진 등 또는 그 피해자의 사생활에 관한 비밀을 공개하거나 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다.
- ② 누구든지 제1항에 따른 피해자의 주소, 성명, 나이, 직업, 학교, 용모, 그 밖에 피해자를 특정하여 파악할 수 있는 인적사항이나 사진 등을 피해자의 동의를 받지 아니하고 신문 등 인쇄물에 실거나 「방송법」 제2조제1호에 따른 방송 또는 정보통신망을 통하여 공개하여서는 아니 된다.

아동·청소년의 성보호에 관한 법률

제15조(알선영업행위 등)

- ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 7년 이상의 유기징역에 처한다. <개정 2021. 3. 23.>
 1. 아동·청소년의 성을 사는 행위의 장소를 제공하는 행위를 업으로 하는 자
 2. 아동·청소년의 성을 사는 행위를 알선하거나 정보통신망(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호의 정보통신망을 말한다. 이하 같다)에서 알선정보를 제공하는 행위를 업으로 하는 자
 3. 제1호 또는 제2호의 범죄에 사용되는 사실을 알면서 자금·토지 또는 건물을 제공한 자
 4. 영업으로 아동·청소년의 성을 사는 행위의 장소를 제공·알선하는 업소에 아동·청소년을 고용하도록 한 자
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.
 1. 영업으로 아동·청소년의 성을 사는 행위를 하도록 유인·권유 또는 강요한 자
 2. 아동·청소년의 성을 사는 행위의 장소를 제공한 자
 3. 아동·청소년의 성을 사는 행위를 알선하거나 정보통신망에서 알선정보를 제공한 자
 4. 영업으로 제2호 또는 제3호의 행위를 약속한 자
- ③ 아동·청소년의 성을 사는 행위를 하도록 유인·권유 또는 강요한 자는 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

제15조의2(아동·청소년에 대한 성착취 목적 대화 등)

① 19세 이상의 사람이 성적 착취를 목적으로 정보통신망을 통하여 아동·청소년에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우에는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 성적 욕망이나 수치심 또는 혐오감을 유발할 수 있는 대화를 지속적 또는 반복적으로 하거나 그러한 대화에 지속적 또는 반복적으로 참여시키는 행위
2. 제2조제4호 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하도록 유인·권유하는 행위

② 19세 이상의 사람이 정보통신망을 통하여 16세 미만인 아동·청소년에게 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우 제1항과 동일한 형으로 처벌한다.

[본조신설 2021. 3. 23.]

제16조(피해자 등에 대한 강요행위)

폭행이나 협박으로 아동·청소년대상 성범죄의 피해자 또는 「아동복지법」 제3조제3호에 따른 보호자를 상대로 합의를 강요한 자는 7년 이하의 징역에 처한다. <개정 2023. 4. 11.>

전자문서 및 전자거래 기본법

제32조(전자문서·전자거래분쟁조정위원회의 설치 및 구성 등)

① 전자문서 및 전자거래에 관한 분쟁을 조정하기 위하여 전자문서·전자거래분쟁조정위원회(이하 이 장에서 “위원회”라 한다)를 둔다.

② 위원회는 위원장 1명을 포함하여 15명 이상 50명 이하의 위원으로 구성한다.

③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 과학기술정보통신부장관이 임명하거나 위촉하며, 위원장은 위원 중에서 호선(互選)한다. <개정 2013. 3. 23., 2017. 7. 26.>

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수급 이상 또는 이에 상당하는 직(職)에 있거나 있었던 사람으로서 전자문서 또는 전자거래 관련 분야를 전공한 사람
2. 4급 이상 공무원(고위공무원단에 속하는 일반직공무원을 포함한다) 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전자문서 또는 전자거래 업무에 관한 경험이 있는 사람
3. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 사람
4. 「비영리민간단체 지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체에서 추천한 사람
5. 그 밖에 전자문서 또는 전자거래와 분쟁조정에 관한 학식과 경험이 있는 사람

④ 위원은 비상임으로 하고, 위원의 임기는 3년으로 하며, 한차례만 연임할 수 있다.

⑤ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그의 의사에 반하여 면직되거나 해촉되지 아니한다. <개정 2017. 10. 24.>

1. 자격정지 이상의 형을 선고받은 경우
 2. 심신장애로 인하여 직무를 수행할 수 없게 된 경우
 3. 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우
 4. 직무태만이나 품위손상으로 인하여 위원으로 적합하지 아니하다고 인정되는 경우
 5. 제32조의2제1항 각 호의 어느 하나 또는 같은 조 제2항 전단에 해당하는 데에도 불구하고 회피하지 아니한 경우
 - ⑥ 위원회의 업무를 지원하기 위하여 전담기관에 사무국을 둔다.
 - ⑦ 제1항부터 제6항까지에서 규정한 사항 외에 위원회의 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- [전문개정 2012. 6. 1.]

공인중개사법

제18조의3(인터넷 표시·광고 모니터링)

- ① 국토교통부장관은 인터넷을 이용한 중개대상물에 대한 표시·광고가 제18조의2의 규정을 준수하는지 여부를 모니터링 할 수 있다.
 - ② 국토교통부장관은 제1항에 따른 모니터링을 위하여 필요한 때에는 정보통신서비스 제공자(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자를 말한다. 이하 이 조에서 같다)에게 관련 자료의 제출을 요구할 수 있다. 이 경우 관련 자료의 제출을 요구받은 정보통신서비스 제공자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.
 - ③ 국토교통부장관은 제1항에 따른 모니터링 결과에 따라 정보통신서비스 제공자에게 이 법 위반이 의심되는 표시·광고에 대한 확인 또는 추가정보의 게재 등 필요한 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 필요한 조치를 요구받은 정보통신서비스 제공자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.
 - ④ 국토교통부장관은 제1항에 따른 모니터링 업무를 대통령령으로 정하는 기관에 위탁할 수 있다.
 - ⑤ 국토교통부장관은 제4항에 따른 업무위탁기관에 예산의 범위에서 위탁업무 수행에 필요한 예산을 지원할 수 있다.
 - ⑥ 모니터링의 내용, 방법, 절차 등에 관한 사항은 국토교통부령으로 정한다.
- [본조신설 2019. 8. 20.]

2023년 온라인피해상담사례집

발행일 2024년 1월

발행처 방송통신위원회

경기도 과천시 관문로 47(중앙동), 2동

대표전화 : 142-235 (온라인피해365센터)

이 메 일 : helpos1@kait.or.kr

홈페이지 : www.helpos.kr (온라인피해365센터)

비매품

※ 본 사례집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의 「2023년 온라인피해상담사례집」이라고 밝혀주시기 바랍니다.

