

방통위, 「온라인피해365센터 슬로건 공모전」 시상식 개최

- “온라인피해 없는 세상, 모두가 행복한 대한민국” 대상(大賞) 수상
- 센터 상담 현황 발표, 재화 및 서비스 관련 피해와 사이버금융범죄 피해 많아

방송통신위원회(위원장 이동관, 이하 ‘방통위’)는 10월 20일(금), 온라인피해 365센터(서울 강남구 소재, 이하 ‘365센터’)에서 슬로건 공모전 시상식을 개최하였다.

365센터 개소 1주년을 맞아 지난 6월 1일부터 7월 21일까지 열린 슬로건 공모전에는 총 1,022건의 작품이 접수되었다. 이 중 심사를 통해 대상 1점(방송통신위원장상), 최우수상 2점과 우수상 5점(한국정보통신진흥협회장상)을 선정하여 시상하였다.

대상(大賞)을 받은 “온라인피해 없는 세상, 모두가 행복한 대한민국”은 온라인피해 발생 시 신속 공정하게 지원함으로써 국민에게 신뢰받고 행복한 대한민국을 만드는데 앞장선다는 의미로서, 앞으로 365센터의 공식 슬로건과 정책홍보 콘텐츠로 적극 활용될 예정이다.

시상식에 앞서 조성은 사무처장은 365센터 상담원들의 애로사항을 듣고 대국민 접점에 있는 365센터가 회복할 수 없는 온라인 상의 피해로부터 국민을 보호하는 조력자가 되어 줄 것을 당부하였다.

365센터는 지난해 5월 31일 개소 이후 최근(’23.10.18.)까지 온라인 상의 다양한 분야에서 총 2,070건의 피해 상담을 진행하였다.

피해 유형별로는 「재화 및 서비스」 관련이 763건(36.9%)으로 가장 많았고, 뒤이어 「사이버금융범죄 등」 508건(24.5%), 「통신」 459건(22.2%), 「권리침해」 250건(12.1%), 「콘텐츠」 42건(2.0%), 「디지털성범죄」 27건(1.3%), 「불법콘텐츠」 20건(1.0%), 「사이버폭력」 1건(0.04%) 순으로 나타났다.

※ [참고] 온라인서비스 피해 유형

- 재화 및 서비스 : 일반소비재 및 유무형서비스 청약, 품질, A/S, 가격, C2C 등 관련 피해
- 통신 : 유무선 통신서비스 가입·이용·해지, 온라인플랫폼 서비스 장애 등 관련 피해
- 콘텐츠 : 영상·게임·지식정보·앱 등 관련 청약, 가격, 품질, 광고/표시 등 관련 피해
- 권리침해 : 사생활침해, 명예훼손, 지식재산권침해, 개인정보침해, 이용권 침해 등
- 불법콘텐츠 : 유해정보, 유통금지콘텐츠, 불법광고, 불법스팸 등
- 디지털성범죄 : 불법영상물 촬영·유통, 음란행위, 성매매 알선 등
- 사이버금융범죄 등 : 정보통신망침해(해킹), 정보통신망이용범죄(피싱·스미싱), 사이버사기 등
- 사이버폭력 : 사이버 학교폭력, 사이버 직장 내 괴롭힘·성희롱 등

주요 피해 사례는 △소비자 간 거래(C2C, Customer to Customer) 중고거래 플랫폼 상 거래사기·품질불량, △정보통신망 상 사이버금융범죄, △휴대폰 단말기 부당가입·명의도용, △게임·대출·상거래 분야 누리소통망(SNS)·앱·휴대폰 상 개인정보침해, △온라인 상 허위·악성리뷰 등의 순으로 나타났다.

피해자 성별은 여성이 977건(47.2%)으로 남성보다 다소 많았다. 여성과 남성 모두 「재화 및 서비스」 유형이 가장 많았으며, 여성은 의류 등 온라인 쇼핑몰 구매 상품 품질 불만·환불 거부 사례가, 남성은 중고 거래 사이트 전자제품 등 물품 미배송·거래 사기 사례가 많았다.

연령별로는 20대~30대가 58.0%로 가장 많았으며, 40대~50대(32.8%), 60대 이상(4.7%) 순으로 나타났다. 20대~30대는 전자제품 관련 거래, 40대~50대는 의류 등, 60대 이상은 통신요금 불만(중요사항 미고지) 등의 피해 사례가 많았다.

방통위는 이용자의 피해 예방과 신속한 대처에 도움을 주기 위해 주요 상담사례와 피해예방수칙, 대처방안을 담은 「2022 온라인피해상담사례집」을 올해 초에 발간한 바 있으며, 이는 365센터 홈페이지(www.helpos.kr)와 방통위 홈페이지(kcc.go.kr)에서 찾아볼 수 있다.

조성은 사무처장은 “온라인서비스 피해에 적극 대응하기 위해 유관기관들과 협력체계를 강화해 나가고, 장기적으로는 365센터가 온라인피해 구제지원 통합 플랫폼이 될 수 있도록 더욱 힘쓰겠다.” 고 밝혔다.

붙임 「온라인피해365센터 상담현황」 1부. 끝.

담당 부서	이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	박명진 (02-2110-1660)
		담당자	사무관	백선희 (02-2110-1666)



□ 온라인피해365센터 피해상담 현황 (10.18., 24:00 기준)

구 분		건 수 ('22.5.31.~'23.10.18., 24:00)			
		일반상담	심층상담	합 계	유형별 비율
계약	재화 및 서비스 (품질불량, 환불거부, C2C거래사기 등)	67	696	763	36.9%
	통신 (요금과다, 해지거부 등)	32	427	459	22.2%
	콘텐츠 (자동구독, 환불거부 등)	9	33	42	2.0%
비계약	권리침해 (허위리뷰, 초상권침해 등)	46	204	250	12.1%
	불법콘텐츠 (불법스팸, 유해광고 등)	10	10	20	1.0%
	디지털성범죄 (불법촬영물 유포 등)	2	25	27	1.3%
	사이버금융범죄 등 (피싱, 스미싱 등)	70	438	508	24.5%
	사이버폭력 (SNS집단괴롭힘 등)	-	1	1	0.0%
합 계		236	1,834	2,070	(100%)
일반/심층 비율		11.4%	88.6%	(100%)	-

* 일반상담 : 사건의 소관기관과 대처방안이 명확한 경우로, 소관기관 연락처와 처리절차 등을 안내 하고 상담이 종결되는 형태의 단순 상담

** 심층상담 : 사건의 소관기관이 불명확하거나 여러 소관기관이 복합된 사건, 또는 방통위 소관 피해의 경우로, 상담센터에서 대처방안을 확인하여 신청인에게 안내하고 신청인의 피해구제 절차 전반에 도움을 주는 상담

