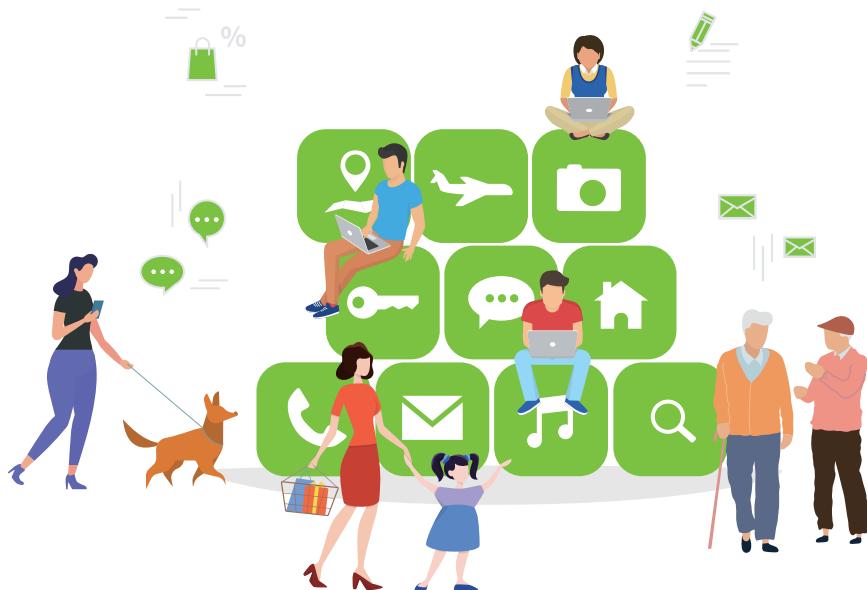


2022 온라인피해상담사례집



2022 온라인피해상담사례집



일러두기

1. 이 사례집은 온라인피해365센터가 개소한 2022년 5월 31일부터 2022년 12월 31일까지 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 「2022 온라인피해상담사례집」이라고 밝혀주시기 바랍니다.

축 사

코로나19 팬데믹으로 인해 경제사회 전반의 비대면화와 디지털 전환이 가속화되며 온라인 서비스는 국민의 생활에서 없어서는 안되는 필수적인 요소가 되었지만, '새우튀김 환불 사건', '간장게장 사건', '초등생 고액 별풍선 사건', '악의적 별점 테러' 등 그에 따른 이용자 피해 또한 복잡·다양해지고 있습니다.

특히 온라인 서비스와 관련된 각종 제도와 정책이 기관별로 소관에 따라 나뉘어 있고 사각지대도 존재하여, 인터넷 상 피해 전반에 대해 종합적이고 체계적인 지원 필요성이 증가하고 있습니다.

온라인피해365센터는 이와 같이 급증하는 이용자 피해에 보다 신속하게 대처하기 위해 2022년 5월 31일 개소하였습니다.

개소 이후부터 2022년 말까지 7개월간 금전적인 피해 및 서비스 불만, 권리침해, 기타 사이버범죄 등 다양한 분야에서 총 640건의 온라인피해상담 신청을 받았습니다. 특히 국민이 쉽게 이용할 수 있도록 온라인 상담 서비스도 개시하여, 24시간 피해상담 신청이 가능해졌습니다.

이와 같이 온라인 상 다양한 피해에 대해 소관 구분없이 종합상담 창구로서 전문상담을 제공하고, 피해구제를 체계적으로 지원하여 이용자 보호 강화에 한걸음 다가설 수 있게 되었습니다.

방송통신위원회는 온라인피해365센터의 문을 두드리는 국민들의 목소리를 귀담아 듣고 다양한 피해 유형별 사례를 분석하여 관련 정책방안을 모색함으로써 온라인 환경의 이용자 보호체계 전반의 혁신과 발전에 최선을 다해나갈 것입니다.

이를 위해 매년 주요 온라인서비스 피해 사례들을 선별하여 <온라인피해상담 사례집>으로 발간할 계획입니다. 본 사례집이 온라인 서비스 피해를 해결하고 예방하며 관련 제도개선으로까지 이어질 수 있는 밑거름이 되기를 바랍니다.

감사합니다.



한상혁
방송통신위원회 위원장

“

온라인피해상담사례집이
국민들의 피해를 해결하고
관련 제도개선에 기여하기를

”

2023년 1월

방송통신위원회 위원장 **한상혁**

Contents

I 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) 금전 유형	16
2) 비금전 유형	17

II 온라인서비스 피해상담 현황

1. 상담 접수현황	21
1) 채널별 상담 접수현황	21
2) 피해 유형별 접수현황	22
3) 성별 상담 접수현황	24
2. 상담 처리현황	25
1) 상담 유형별 처리현황	25
2) 피해지원 유관기관 안내(연계)현황	26
3) 사후관리 처리현황	28



III

피해 상담 사례

1. 금전 유형	33
1) 통신	33
2) 콘텐츠	45
3) C2C재화거래등	49
4) 재화 및 서비스	53
 2. 비금전 유형	65
1) 권리침해	65
2) 기타사이버범죄	74
3) 불법콘텐츠	91
4) 디지털성범죄	92

IV

부 록

1. 기타 온라인서비스 피해사례	97
2. 온라인서비스 피해지원(이용자보호) 관련 법령	101

Contents

표목차

〈표 1-1〉 온라인피해365센터 구축 경과	11
〈표 1-2〉 온라인피해365센터 전화번호 및 상담시간 안내	12
〈표 1-3〉 카카오톡·홈페이지 상담시간 및 이용 안내	13
〈표 1-4〉 금전 분야 피해 유형	16
〈표 1-5〉 비금전 분야 피해 유형	17
〈표 2-1〉 채널별 상담 실적(5.31.~12.31.)	21
〈표 2-2〉 피해 유형별 접수현황(5.31.~12.31.)	22
〈표 2-3〉 성별 상담 접수현황(5.31.~12.31.)	24
〈표 2-4〉 상담 유형별 처리현황(5.31.~12.31.)	25
〈표 2-5〉 피해지원 유관기관 안내현황(5.31.~12.31.)	26
〈표 2-6〉 피해상담 사후관리 처리현황(5.31.~12.31.)	28



그림목차

[그림 1-1] 카카오톡 상담방법	12
[그림 1-2] 온라인피해365센터 피해상담 절차도	14
[그림 1-3] 온라인피해365센터 운영 기대효과	15
[그림 2-1] 채널별 상담 접수 및 누적 접수 추이(5.31.~12.31.)	21
[그림 2-2] 피해 유형별 상담 접수 분포도(5.31.~12.31.)	22
[그림 2-3] 성별 상담 접수 분포도(5.31.~12.31.)	24
[그림 2-4] 상담 유형별 처리 분포도(5.31.~12.31.)	25
[그림 2-5] 피해지원 유관기관 안내 분포도(5.31.~12.31.)	27
[그림 2-6] 사후관리 처리 분포도(5.31.~12.31.)	29

2022
온라인피해상담사례집



I

개요

1. 온라인피해365센터 소개

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

2. 온라인서비스 피해 유형

- 1) 금전 유형
- 2) 비금전 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 경과

주요내용	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.
상담센터 대국민 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. ~

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 온라인피해상담지원시스템 구축을 완료하여 온라인 시스템으로도 상담이 가능해지도록 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.helpo.kr)에서 ‘온라인 상담’을 신청하고 처리상태를 조회할 수 있다.

① 전화상담

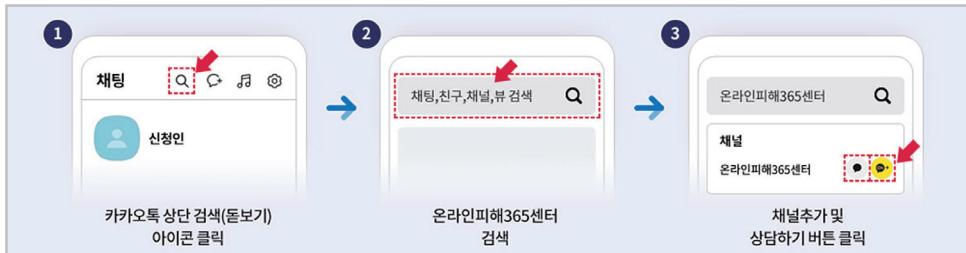
<표 1-2> 온라인피해365센터 전화번호 및 상담시간 안내

전화번호	상담가능시간	비고
국번없이 142-235 (전국대표번호, 수신자부담)	09:00 ~ 12:00 13:00 ~ 18:00	* 토·일요일 및 공휴일 제외

② 카카오톡 상담

- 카카오톡 어플을 통해 온라인피해365센터 채널추가 후 상담할 수 있다.

[그림 1-1] 카카오톡 상담방법



③ 온라인 상담

- 홈페이지 www.helpo.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 조회 가능
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·신유형 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 금전 거래 개입 유무를 기준으로 크게 2개 분야로 나누어, 금전 거래가 개입하는 경우를 ‘금전’ 분야로, 금전 거래 없이 정신적, 인격적, 권리상의 피해를 입은 경우를 ‘비금전’ 분야로 구분하였다.

다만, 피해를 ‘금전’과 ‘비금전’의 두 범주로 나누는 것은 분류상의 수월함을 위한 것으로, 실제 이용자의 피해는 두 분야가 동시에 혹은 복합적으로 결합되어 발생할 수 있음을 유의해야 한다.

금전 분야는 피해 유형에 따라 재화 및 서비스, 통신, 콘텐츠, C2C재화거래 등으로 분류하였으며, 비금전 분야 피해는 권리침해, 불법콘텐츠, 디지털성범죄, 기타사이버범죄로 분류하였다.

1) 금전 유형

‘재화 및 서비스’ 유형은 온라인상에서 일반소비재 및 유·무형 서비스를 거래하는 과정에서 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 피해이며, ‘C2C재화거래 등’ 유형은 개인 간 물품·서비스 등의 온라인 거래에서 발생하는 피해이다.

<표 1-4> 금전 분야 피해 유형

대분류	중분류	소분류
① 재화 및 서비스	정약	청약철회 및 종도해지 거부/지연, 법정대리인 미동의, 과도한 위약금 등
	계약 불완전 이행	재화/서비스 미공급, 일방적 계약취소, 표시된 것과 다른 상품 공급 등
	광고/표시	정보제고(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 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
	품질	통신품질, 서비스 장애 등
	이용	서비스 이용제한, 약관변경 및 관련 중요사항 미고지·허위고지, 멤버쉽 등
	해지	해지 거부/지연 및 관련 중요사항 미고지·허위고지 등

대분류	중분류	소분류
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
④ C2C 재화거래 등	기타	콘텐츠 제작/계약 미이행 등
	청약	청약철회 거부/지연 등
	계약 불완전 이행	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소, 표시된 것과 다른 상품 공급 등
	광고/표시	정보제공(표시) 미흡, 과대광고 등
	결제	결제 수단 강요 등
	품질	제품 불량 및 이에 따른 추가 피해 등
반품/환불		
		반품 후 환불 지연 등

2) 비금전 유형

‘권리침해’ 유형은 온라인상의 명예훼손 등 권리침해와 관련된 피해이며, ‘불법콘텐츠’ 유형은 온라인상에서 유통되는 불법적인 콘텐츠와 관련된 피해이다. ‘디지털성범죄’ 유형은 디지털 매체를 이용하여 발생하는 성범죄 관련 피해이며, ‘기타사이버범죄’ 유형은 기타 정보통신망을 통해 발생하는 범죄와 관련된 모든 피해이다.

<표 1-5> 비금전 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	불쾌·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 성범죄피해	음란행위	일반, 아동·청소년 피해자 등
	불법영상물의 촬영·유포	일반, 아동·청소년 피해자 등
	편집·합성·가공물의 제작·유포	일반, 아동·청소년 피해자 등
	협박·강요 및 피해자 신원 노출	일반, 아동·청소년 피해자 등
④ 기타사이버범죄	정보통신망침해	정보통신망침해 등
	정보통신망이용범죄	사이버금융범죄(피싱, 파밍, 스미싱, 메모리해킹, 몸캠피싱) 등

2022
온라인피해상담사례집



II

온라인서비스 피해상담 현황

1. 상담 접수현황

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

2. 상담 처리현황

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

1. 상담 접수현황

1) 채널별 상담 접수현황

2022년(5.31.~12.31.) 온라인피해365센터에 접수된 상담건수는 총 640건이다. 채널별로 유선전화 상담이 338건(52.8%)으로 가장 많은 비중을 차지하였고, 카카오톡 채널을 통한 상담은 169건(26.4%), 홈페이지를 통한 온라인상담은 133건(20.8%)으로 나타났다.

<표 2-1> 채널별 상담 실적(5.31.~12.31.)

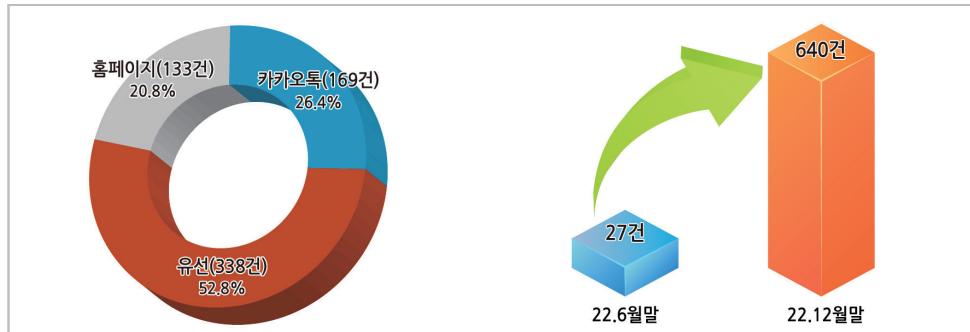
(단위 : 건)

구 분	접수(개)		유선		카카오톡		홈페이지	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
재화및서비스	95	14.8%	55	16.3%	22	13.0%	18	13.5%
통신	184	28.8%	111	32.8%	48	28.4%	25	18.8%
콘텐츠	20	3.1%	11	3.3%	6	3.5%	3	2.2%
C2C재화거래등	49	7.7%	13	3.8%	16	9.5%	20	15.0%
권리침해	95	14.8%	54	16.0%	23	13.6%	18	13.5%
불법콘텐츠	4	0.6%	4	1.2%	-	0%	-	0%
디지털성범죄	10	1.6%	6	1.8%	4	2.4%	-	0%
기타사이버범죄	183	28.6%	84	24.8%	50	29.6%	49	36.8%
합 계	640 (100%)		338 (52.8%)		169 (26.4%)		133 (20.8%)	

※ 홈페이지 : 2022년 10월 20일 홈페이지에 직접 상담 신청할 수 있도록 한 온라인피해상담서비스 개시

[그림 2-1] 채널별 상담 접수 및 누적 접수 추이(5.31.~12.31.)

(단위 : 건, %)



2) 피해 유형별 접수현황

피해 유형별 상담 현황을 살펴보면, ① 통신 184건(28.8%), ② 기타사이버범죄 183건(28.6%), ③ 재화 및 서비스 95건(14.8%), ④ 권리침해 95건(14.8%), ⑤ C2C재화거래등 49건(7.7%), ⑥ 콘텐츠 20건(3.1%), ⑦ 디지털 성범죄 10건(1.6%), ⑧ 불법 콘텐츠 4건(0.6%) 순으로 접수되었다.

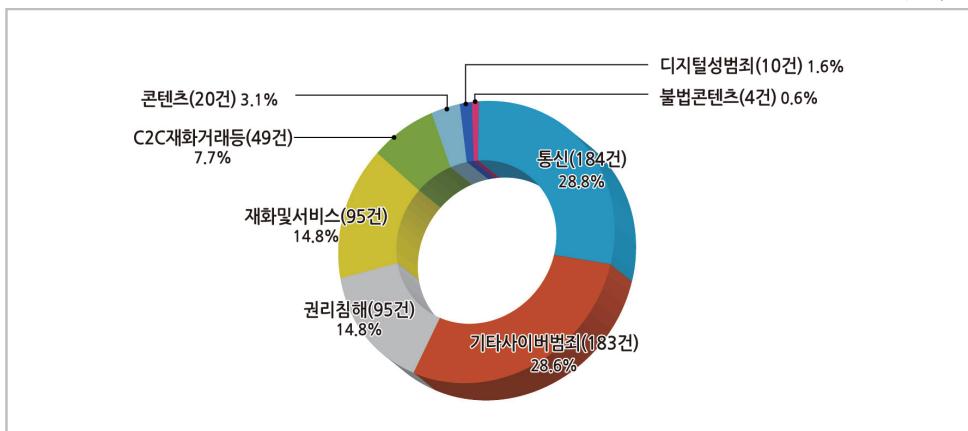
<표 2-2> 피해 유형별 접수현황(5.31.~12.31.)

(단위 : 건)

구 분	건수	비율	주요내용
재화및서비스	95	14.8%	일반소비재 및 유무형서비스 청약, 품질, A/S, 가격 등 관련 피해
통신	184	28.8%	유무선 통신서비스 가입, 요금, 품질, 해지, 명의도용 등 관련 피해
콘텐츠	20	3.1%	영상·게임·지식정보 앱 등 관련 청약, 가격, 품질, 광고/표시 등 관련 피해
C2C재화거래등	49	7.7%	개인 간 거래의 청약철회 거부/지연, 계약 불완전 이행, 품질, 반품/환불 등
권리침해	95	14.8%	사생활침해, 명예훼손, 지식재산권침해, 개인정보침해, 이용권 침해 등
불법콘텐츠	4	0.6%	유해정보, 유통금지콘텐츠, 불법광고, 불법스팸 등
디지털성범죄	10	1.6%	불법영상물 촬영·유포, 음란행위, 성매매 일선 등
기타사이버범죄	183	28.6%	정보통신망침해(해킹), 정보통신망이용범죄(피싱·스미싱), 사이버사기 등
합 계	640	100.0%	

[그림 2-2] 피해 유형별 상담 접수 분포도(5.31.~12.31.)

(단위 : 건, %)



<2022년 주요 피해사례 및 유관·소관 기관>

구 분	주요 피해사례	유관·소관 기관
재화및서비스 (95건)	<ul style="list-style-type: none"> - 해외쇼핑몰 배송 미이행 - 인터넷 쇼핑몰 배송 미이행 - 인터넷 쇼핑몰 환불 거부 - 인터넷 강의 서비스 계약 불이행 - 온라인 광고대행업체 계약 불이행 	<ul style="list-style-type: none"> - 국제거래소비자포털 피해상담 - 1372소비자상담센터 피해상담 - 서울시전자상거래센터 피해상담 - 경찰청 사이버범죄신고시스템 신고 - 온라인광고분쟁조정위원회 조정신청
통신 (184건)	<ul style="list-style-type: none"> - 카카오 서비스 장애관련 피해 - 이동전화 명의도용 - 통신요금 불만, 품질 문제 - 통신 결합상품 해지 위약금 불만 - 이동전화 가입시 중요사항 미고지 - 지원금과 연계한 개별계약 체결 	<ul style="list-style-type: none"> - 카카오 피해 신고접수채널 안내 - 통신분쟁조정위원회 조정신청 - 통신민원조정센터 조정신청 - 통신사 및 경찰서 명의도용 신고 - 이동전화불공정행위신고센터 신고 - 명의도용방지서비스(Msafer) 신청
콘텐츠 (20건)	<ul style="list-style-type: none"> - 허위정보 TV프로그램 신고 - 게임 앱 결제 후 환불 거절 - 획수상 게임 아이템정보 미안내 및 환불 거부 - 영상플랫폼 채널 계정정지 	<ul style="list-style-type: none"> - 방송통신심의위원회 심의 신청 - 통신분쟁조정위원회 조정신청 - 콘텐츠분쟁조정위원회 조정신청
C2C재화거래등 (49건)	<ul style="list-style-type: none"> - 개인 간 거래 계좌이체 후 연락두절 - 개인 간 거래 하자상품 판매 	<ul style="list-style-type: none"> - 경찰청 사이버범죄신고시스템 신고 - 대한법률구조공단 상담
권리침해 (95건)	<ul style="list-style-type: none"> - 가입한적 없는 사이트에 가입 - 온라인 사이트 계정 해킹 - 초상권 침해 영상 삭제요청 - 홈페이지 회원정보 유출 - 포털사이트 허위 악성리뷰 삭제요청 - 신문기사 명예훼손 주장 	<ul style="list-style-type: none"> - KISA 인터넷보호나라 해킹 신고 - 방심위 명예훼손분쟁조정 신청 - 방심위 권리침해정보 심의 요청 - 포털사이트 신고센터 신고 - 경찰청 사이버범죄신고시스템 신고 - 언론중재위원회 상담
불법콘텐츠 (4건)	<ul style="list-style-type: none"> - 불법스팸 광고문자 수신 - SNS상의 국제 운전면허증 판매 게시글 	<ul style="list-style-type: none"> - KISA 불법스팸 신고센터 신고 - 해당SNS 신고센터 신고 - 방송통신심의위원회 불법·유해정보 신고
디지털성범죄 (10건)	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 채팅 음란 대화 - SNS 사진이 불법 사이트에 도용 	<ul style="list-style-type: none"> - 경찰청 사이버범죄신고시스템 신고 - 디지털성범죄 피해자지원센터 상담
기타사이버범죄 (183건)	<ul style="list-style-type: none"> - 연애 빙자 사기(채팅 등으로 호감을 산 후 금전 갈취) - 유사 투자자문회사 입금 후 손실 발생 - 보이스피싱으로 인한 개인정보 유출 - 스미싱으로 인한 금전피해 - 불법대출 및 명의도용 - 가상화폐 거래소 사칭 사기 	<ul style="list-style-type: none"> - 경찰청 사이버범죄신고시스템 신고 - 국정원 연애 빙자 사기 관련 신고 - 금감원 유사투자자문업 신고 - 개인정보노출자사고예방시스템 등록 - 명의도용방지서비스(Msafer) 신청 - 대한법률구조공단 상담

3) 성별 상담 접수현황

2022년 온라인피해365센터의 성별 접수현황을 살펴보면, 여성 312건(48.8%), 남성 291건(45.5%), 확인불가 37건(5.8%, 카카오톡)으로 접수되었다. 여성은 312건 중 「기타사이버범죄」 유형이 110건(35.3%)으로 가장 많았으며, 남성은 291건 중 「통신」 유형이 96건(33.0%)으로 가장 많았다.

<표 2-3> 성별 상담 접수현황(5.31.~12.31.)

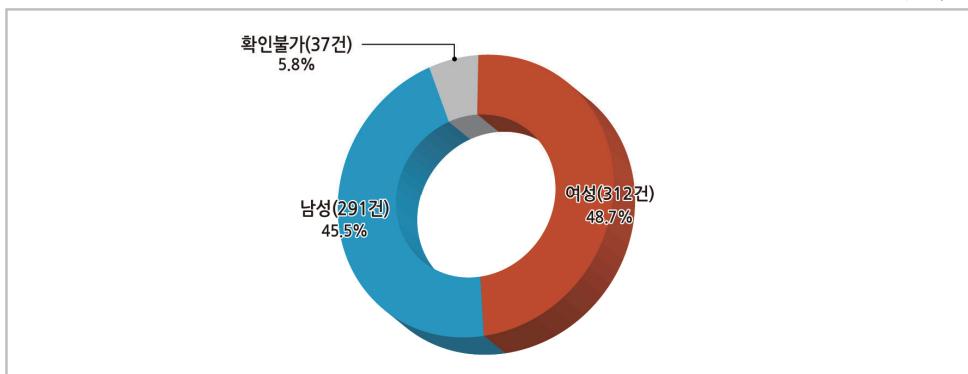
(단위 : 건)

구 분	접수 (계)		여 성		남 성		확인불가	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
재화및서비스	95	14.8%	50	16.0%	42	14.4%	3	8.1%
통신	184	28.8%	75	24.1%	96	33.0%	13	35.1%
콘텐츠	20	3.1%	6	1.9%	11	3.8%	3	8.1%
C2C재화거래등	49	7.7%	11	3.5%	33	11.4%	5	13.5%
권리침해	95	14.8%	50	16.0%	42	14.4%	3	8.1%
불법콘텐츠	4	0.6%	2	0.6%	2	0.7%	-	0%
디지털성범죄	10	1.6%	8	2.6%	2	0.7%	-	0%
기타사이버범죄	183	28.6%	110	35.3%	63	21.6%	10	27.1%
합 계	640 (100%)		312 (48.7%)		291 (45.5%)		37 (5.8%)	

※ 확인불가 : 카카오톡 접수건 중 성별 확인이 되지 않는 경우

[그림 2-3] 성별 상담 접수 분포도(5.31.~12.31.)

(단위 : 건, %)



2. 상담 처리현황

1) 상담 유형별 처리현황

온라인피해 상담 유형을 살펴보면, 소관기관이 불명확하거나 여러 소관기관 복합 또는 방통위 소관 업무와 관련이 있는 「심층상담」 유형이 509건으로 전체의 79.5%를 차지하였다. 다음으로 소관기관이 단일 기관이고 대처방안이 명확한 「일반상담」 유형이 131건으로 전체의 20.5%로 나타났다. 심층상담 509건 중에서는 「통신」 유형이 156건(30.6%)으로 가장 많았으며, 일반상담 131건 중에서는 「기타사이버범죄」 유형이 36건(27.5%)으로 가장 많았다.

<표 2-4> 상담 유형별 처리현황(5.31.~12.31.)

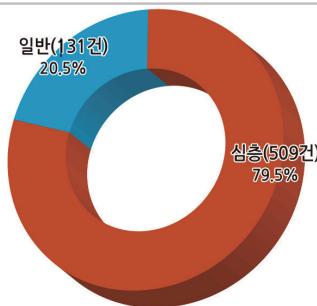
(단위 : 건)

구 분	접수 (계)		심 층		일 반	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율
재화및서비스	95	14.8%	69	13.6%	26	19.8%
통신	184	28.8%	156	30.6%	28	21.4%
콘텐츠	20	3.1%	14	2.7%	6	4.6%
C2C재화거래등	49	7.7%	39	7.7%	10	7.6%
권리침해	95	14.8%	72	14.1%	23	17.5%
불법콘텐츠	4	0.6%	3	0.6%	1	0.8%
디지털성범죄	10	1.6%	9	1.8%	1	0.8%
기타사이버범죄	183	28.6%	147	28.9%	36	27.5%
합 계	640 (100%)		509 (79.5%)		131 (20.5%)	

※ 일반상담: 소관기관이 단일 기관이고 대처방안이 명확함 / 심층상담: 소관기관이 불명확하거나 여러 소관기관 복합 또는 방통위 소관 업무와 관련이 있는 경우

[그림 2-4] 상담 유형별 처리 분포도(5.31.~12.31.)

(단위 : 건, %)



2) 피해지원 유관기관 안내(연계)현황

온라인피해상담이 접수되면 다양한 피해지원 유관기관을 안내(연계)하고 있으며 2022년 총 1,334회 안내(연계) 하여 1건의 피해상담시 평균 2.1개의 유관기관을 안내하였다. 주로 안내한 기관은 ① 경찰청 241회(18.1%), ② 대한법률구조공단 144회(10.8%), ③ 통신분쟁조정위원회 107회(8.0%) 순이다.

<표 2-5> 피해지원 유관기관 안내현황(5.31.~12.31.)

(단위 : 건)

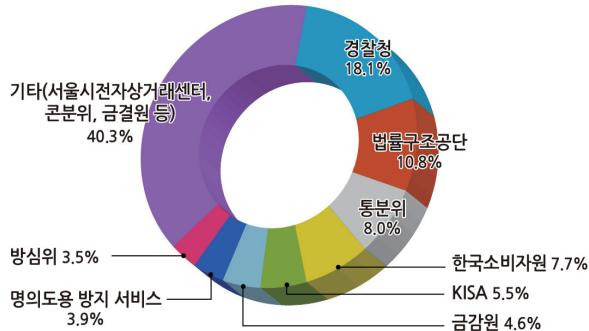
구 분	합계	KISA	통분위	경찰청	방심위	한국 소비자원	서울시전자 상거래센터	콘분위	금감원
재화및서비스	131	4	-	25	-	62	39	-	1
통신	168	10	94	23	1	24	1	1	14
콘텐츠	32	1	7	1	3	5	-	15	-
C2C재화거래등	56	14	-	41	-	1	-	-	-
권리침해	96	19	2	27	35	1	-	-	12
불법콘텐츠	5	2	-	2	1	-	-	-	-
디지털성범죄	8	-	-	4	4	-	-	-	-
기타사이버범죄	194	23	4	118	2	9	2	2	34
합 계	690	73	107	241	46	102	42	18	61
비 율	100%	5.5%	8.0%	18.1%	3.5%	7.7%	3.1%	1.3%	4.6%

구 分	금결원	공정위	통신민원 조정센터	명의도용 방지서비스	불공정행위 신고센터	법률구조 공단	피해관련 고객센터	기타
재화및서비스	-	5	-	1	-	8	5	36
통신	8	2	22	18	28	10	27	119
콘텐츠	-	-	-	-	-	2	1	7
C2C재화거래등	1	-	-	-	-	37	4	8
권리침해	4	3	1	6	-	18	3	62
불법콘텐츠	1	-	-	-	-	-	1	2
디지털성범죄	-	-	-	-	-	1	-	8
기타사이버범죄	12	1	6	27	-	68	3	68
합 계	26	11	29	52	28	144	44	310
비 율	1.9%	0.8%	2.2%	3.9%	2.1%	10.8%	3.3%	23.2%

* 1개 사건당 2곳 이상의 기관을 안내하는 경우가 있어 전체 상담건수(누적 640건)보다 많음

[그림 2-5] 피해지원 유관기관 안내 분포도(5.31.~12.31.)

(단위 : %)



3) 사후관리 처리현황

온라인피해365센터는 피해상담 이후 안내한 소관기관에서 피해구제 조치가 진행되고 있는지 확인하고 추가 안내를 위해 사후관리를 진행하고 있다. 2022년 전체상담 640건 중 신청인의 사후관리 미동의 및 단순문의 126건(19.7%)을 제외한 514건(80.2%)이 사후관리 연락 대상이었으며, 진행 결과로는 진행완료 389건(60.8%), 재안내완료 5건(0.8%), 연락부재 120건(18.7%)으로 처리되었다.

<표 2-6> 피해상담 사후관리 처리현황(5.31.~12.31.)

(단위 : 건)

구 분	총 접수건수	사후관리 대상	사후관리 처리현황				비대상 (미동의/ 단순문의)
			진행완료	재안내완료	진행예정	연락부재	
재화및서비스	95	71	56	1	-	14	24
통신	184	160	118	-	-	42	24
콘텐츠	20	17	15	1	-	1	3
C2C재화거래등	49	42	30	-	-	12	7
권리침해	95	72	54	2	-	16	23
불법콘텐츠	4	3	2	-	-	1	1
디지털성범죄	10	9	8	-	-	1	1
기타사이버범죄	183	140	106	1	-	33	43
계	합 계	640	514	389	5	0	120
	비 율	100%	80.2%	60.8%	0.8%	0%	18.7%
							19.7%

※ 진행완료 : 사후관리 정상 진행 (상담센터에서 안내한 기관을 통해 피해구제·분쟁조정 등 신청·예정 확인)

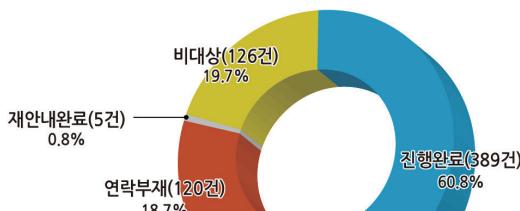
※ 재안내완료 : 사후관리 결과 안내한 기관을 통해 피해지원을 받지 못하고 있거나 신청인이 다른 대안에 대해 문의할 경우
추가적인 상담과 대처방안 안내를 한 경우

※ 진행예정 : 사후관리 진행 예정

※ 연락부재 : 사후관리 연락 진행하였으나 2회 이상 부재하여 종결

[그림 2-6] 사후관리 처리 분포도(5.31.~12.31.)

(단위 : 건, %)



2022

온라인피해상담사례집



III

피해 상담 사례

1. 금전 유형

- 통신
- 콘텐츠
- C2C재화거래등
- 재화 및 서비스

2. 비금전 유형

- 권리침해
- 기타사이버범죄
- 불법콘텐츠
- 디지털성범죄

1. 금전 유형

1) 통신

사례01. 신청한 핸드폰이 가입 조건과 달라 개통취소 하고 싶어요.



피해내용
신청인

“TM으로 상담 후 이동전화 개통신청을 하고 택배로 단말기를 받았어요. 서비스에 대해 확인해보니 업체에서는 단말기 가격을 48개월 할부처리 한 다음 2년 후 다시 휴대폰을 교체할 때 잔여 24개월치를 면제해 주는 조건이었다고 하네요. 개통철회를 원한다고 하니 단말기에 유심을 장착해야 개통취소가 가능하다고 해서 개통철회가 가능한지 궁금합니다.”



상담내용
상담원

“우선, 단말기가 택배로 도착하면 개봉하지 마시고, 통신사 고객센터에 상담 및 불만제기를 하면서 개통철회를 요청하시기 바랍니다. 미해결 시, 분쟁조정 신청이 가능한 통신분쟁조정 위원회와 불법텔레마케팅을 신고할 수 있는 곳을 안내해 드리겠습니다. 제가 확인한 바로는 해당 상품은 신규가입 할 수 없는 부가서비스인 점, 판매자가 안내한 조건은 TM업체의 주요 부당한 판매행위인 점으로 보아 개통철회가 당연히 가능한 것으로 보입니다. 이를 바탕으로 해당 기관에 상담받아 보시기 바랍니다.”

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제 17조(청약철회 등)에 따르면 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일 이내 다만 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일이내 청약철회를 요구할 수 있습니다. 판매자가 청약철회를 거부할 경우 1372소비자상담센터에서 피해상담을 받아보실 수도 있습니다.”

상담결과

통신사에 상담센터 상담내용을 바탕으로 불만을 제기하여 개통취소 처리 받음.

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

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

알아두기!

● 통신분쟁조정위원회

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

사례02. 가입당시 안내와는 다르게 기기 할부기간이 남아있습니다.



피해내용
신청인

“판매점에서 단말기 개통시에 가입조건 2년과 다르게 기기 할부 약정이 3년으로 개통이 되었어요. 작년 00월 약정이 모두 종료된 줄 알고, 통신사에 문의했더니 할부 1년이 남아있다는 답변을 받고서 계속 사용하여 왔으나, 그간 부당하게 납부한 부분에 대해 반환받고 싶어요.”



상담내용
상담원

“우선 방통위 또는 과기부 국민신문고 민원 제기에 앞서, 계약시 녹취파일이나 계약신청서를 확인 후 부당한 부분에 대해 통신사 고객센터에 부당요금 반환 요청을 하시고, 분쟁 미해결시 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지www.tdrc.kr)에 분쟁조정신청이 가능합니다. 계약 내용과 실제 이행된 내용이 다르다는 증빙이 명확한 경우 실제로 피해금을 환급받은 사례가 많이 있습니다.

추가적으로 해당 판매점에 대한 제재 조치를 원하실 경우에는 이동전화불공정행위신고센터(☎080-2040-119, 홈페이지www.cleanict.or.kr)에 신고하실 수 있으나, 개통일 2개월 이내 건에 대해서만 가능합니다. 이외의 경우에는 방통위 또는 과기부 국민신문고에 이의를 제기하시기 바랍니다.”

상담결과

365센터의 상담안내에 따라 조치한 결과, 통신사 고객센터로부터 최근 1년치 추가요금(약 00만원)을 환급받았으며, 원만하게 해결됨.

○ **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 시정조치를 요구

※ (상담채널) ☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr

사례03. 카카오 서비스 장애 관련 피해 접수했어요.



피해내용
신청인

“카카오 서비스 장애로 인해 카카오헤어숍에 접속이 안되어 예약을 받지 못하고 있으며, 예약내역을 확인하지 못해 중복예약이 되는 등 영업에 피해를 보고 있습니다.”

※ 카카오 서비스 정지(10.15) 관련하여 다방면에서 다양한 피해사례들이 접수되어 왔으며, 신청인들에게 카카오 서비스 장애원인과 복구상황, 카카오 고객센터 이용 방법, 카카오 피해신고 접수채널을 통한 신고방법, 항후 피해복구·보상 관련 분쟁 발생 시 통신분쟁조정 신청접수 등을 안내하였습니다. 카카오의 피해사례 접수 채널이 마련된 이후(10.19)에는 카카오를 통한 피해상담 접수방법과 온라인피해365센터 신청방법을 안내하고, 카카오의 이관접수를 위해 개인정보 제3자제공 등의 등을 진행하였습니다.



상담내용
상담원

“(카카오 자체 신고채널 개설 전) 카카오 정지관련 피해복구 상황은 서비스 별로 차이가 있습니다. 카카오톡 관련 피해복구 상황은 카카오톡 내 배너를 클릭하시면 실시간 확인 가능합니다. 장애복구와 피해보상방안에 대해서는 방송통신위원회에서 카카오와 협의를 통해 카카오톡에서 10월 19일 ‘피해사례 접수 채널’을 별도로 개설하여 신고 접수를 시작하였으며, 빠른 시일 내에 서비스 피해 보상 방안을 마련할 예정입니다. 또한 방송통신위원회 통신분쟁조정위원회 (☎142-246, 홈페이지www.tdrc.kr) 분쟁조정 접수를 통해 카카오 정지와 관련한 피해에 대한 조정 신청도 가능합니다.”

“(카카오 자체 신고채널 개설 후) 카카오는 금번 데이터센터 화재 관련 ‘비상대책위원회’를 구성하고, 피해 이용자와 파트너사 모든 이해 관계자들에 대한 보상 정책을 수립 예정입니다. 10월 19일부터 카카오 자체 피해사례 접수 채널이 마련되었습니다. 무료 서비스에 대한 피해도 접수도 가능합니다. 피해보상 접수 운영기간은 11월 6일까지입니다.

접수 대행이 필요하시면, 이메일, 전화번호, 서비스종류(카테고리), 제목, 피해내용을 알려주셔야 하며, 개인정보 수집 및 제3자 제공에 동의하셔야 합니다.

카카오측에서 국민들의 피해접수 내역을 종합하여 보상정책을 마련하고 별도 연락을 드릴 것으로 보입니다. 감사합니다.”

알아두기!

- 아래 고객센터에 카카오 서비스 관련 궁금하신 사항을 문의하실 수 있습니다.

- 카카오 <https://cs.kakao.com>
- 다음 <https://cs.daum.net>
- 카카오페이지 1644-7405 | <https://pay-cs-web.kakao.com>
- 카카오뱅크 1599-3333
- 카카오엔터테인먼트
카카오페이지 contact@kakaotent.com
카카오웹툰 support_kr@kakaowebtoon.com
멜론 1566-7727 | melon_info@kakaotent.com
멜론티켓 1899-0042 | ticket_cs@kakaotent.com
카카오TV kakaotv@kakaotent.com
- 카카오게임즈 1566-8834 | contact@kakaogames.com
- 카카오모빌리티 1599-9400
- 카카오커머스 <https://ccs.kakao.com>
 - 선물하기 1544-2431
 - 쇼핑하기 1544-5664
 - 메이커스 1644-2284
 - 프렌즈 1577-6263
 - 판매자센터 1644-8020

사례04. 어플을 통해 원치 않는 소액결제가 됐습니다.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“00월 00일 대출상담 이후 명의도용을 당해 00어플에서 000만원 정도 원치 않는 소액결제가 됐는데 피해금액을 환불받고 싶어요.”

“우선 가까운 경찰서를 방문하시어 사건접수를 하고 사건사고사실확인서를 발급받아 통신사에 명의도용 신고 시 제출하여 피해금액을 환불 요청하실 수 있습니다. 휴대폰ARS중재센터(☎1644-2367, 홈페이지 www.spayment.org) 중재신청을 하실 수도 있으나, 명의도용, 보이스 피싱의 경우 피해구제가 어려울 수 있습니다. 다만 경찰서 수사 시, 이용가입자 정보를 제공하고 있으니 이를 활용하시기 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.”

- 휴대폰/ARS결제 중재센터 상담채널 ☎1644-2367, 홈페이지 www.spayment.org

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

- 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.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 기해자인 피고인의 형사재판절차에서 간편하게 피해배상을 받을 수 있는 제도

사례05. 통신판매점에서 약속했던 지원금을 주지 않아요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“이전기기 반납조건으로 지원금을 제공하고 남아있는 할부금을 청산해준다고 하여 단말기를 개통하였는데, 혜택적용이 되고 있지 않아요. 해당 판매점을 제재해주세요.”

“우선 해당 통신사 고객센터에 불만사항을 제기하시면서 당시 안내사항 및 계약 사항을 설명하시고, 혜택적용 또는 개통철회, 해당 판매점 제재를 요청해 보시길 바랍니다. 부당행위인 경우 통신사에서 해당 판매점에 대한 조치도 가능합니다.

요청사항이 해결되지 않을 경우, 판매점 제재를 원하실 경우, 이동전화불공정행위신고센터 (☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr)에서 지원금 과다지급, 요금제 및 부가서비스 가입 강요, 허위과장광고 등의 불공정행위 통신판매점을 신고받고 있으며, 신고가 누적되면 판매점 사전승낙제 취소 등 제제조치가 취해질 수 있습니다. 다만, 개통 후 2개월이 경과 후에는 관련 제도에 따라 신고가 어려울 수 있음을 유의해 주시기 바랍니다.

또한 방송통신위원회와 과학기술정보통신부 국민신문고에 행정민원을 제기하시면, 각 부처에서 통신사업자를 대상으로 받으신 답변을 안내 받으실 수도 있습니다. 더불어 전기통신사업법 금지행위로 판단되는 경우에는 조사 요청도 가능합니다.

이동통신사업자와 가입조건과 관련한 분쟁조정을 원하실 경우에는 통신분쟁조정위원회 (☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에서 당시 안내사항 및 계약조건을 살펴보고 분쟁조정상담 및 조정신청이 가능합니다.”

- **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

사례06. 통신요금 연체가 있어 서비스 가입이 안됩니다.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“000통신사에 인터넷 설치를 문의하기 위해 대표번호로 전화하였는데 고객센터에서는 방송통신서비스 관련 연체정보가 있어 신규가입 할 수 없다고 합니다. 어떻게 해야 할까요?”

“방송통신 신용정보 공동관리(☎02-580-0570, 홈페이지 www.credit.or.kr) 홈페이지에서 본인명의로 등록된 방송통신 연체정보, 불법스팸 정지/해지, 이상고액사용정지, 과태료체납정보, 가입사실정보(단기간 가입 30일)를 확인할 수 있습니다. 방송통신 신용정보 공동관리에 연체정보가 등록되어 있으면 신규서비스 가입에 제한을 받게 됩니다. 방송통신 신용정보 공동관리 홈페이지에서 연체정보 및 금액을 확인하시고 연체가 있는 통신사 고객센터로 문의하시어 연체된 요금을 납부하시면 연체정보가 해제되어 본인 명의로 서비스 가입이 가능합니다.”

- 방송통신 신용정보 공동관리 상담채널 ☎02-580-0570, 홈페이지 www.credit.or.kr



● 신용정보집중기관

- 한국정보통신진흥협회는 상습/고의적인 요금연체 및 비정상 이용방지 등 건전한 방송통신서비스 이용 기반 조성을 통한 건전한 방송통신서비스 발전에 기여하기 위하여, 방송통신사업자의 연체정보 등 신용정보를 집중관리/ 활용하고 있음

※ (상담채널) ☎02-580-0570, 홈페이지 www.credit.or.kr

사례07. 누군가 제 번호를 도용해 스팸을 보냈고 핸드폰이 정지되었어요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“과거 메신저를 통해 개인정보(휴대폰번호 및 인증번호 등)가 유출될 만한 상황이 있었습니다. 그 이후에 제 핸드폰 번호가 불법스팸 문자 발신번호로 악용되어 통신 이용정지 되고, 신규 가입등이 제한되어 있는 상황이에요.”

“방송통신 신용정보 공동관리(☎02-580-0570, 홈페이지 www.credit.or.kr) 홈페이지에서 불법스팸으로 등록된 통신사 및 내역 조회가 가능합니다.

스팸회선으로 등록된 통신사가 확인되면 해당 통신사 고객센터에 연락하여 스팸회선 등록 해지 소명서를 요청하시고 해제를 요청하셔야 합니다.

휴대폰 번호 및 인증번호 노출로 인해 통신관련 명의도용이 있을 수 있어 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.kr)에서 본인명의의 통신 가입사실 현황조회를 해보시기 바랍니다.”

- 방송통신 신용정보 공동관리 상담채널 ☎02-580-0570, 홈페이지 www.credit.or.kr
- Msafer 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.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.msafer.co.kr)에서는 가입사실 현황조회 서비스, 가입제한 서비스, 이메일 안내 서비스 등의 부가 서비스를 제공하고 있으며, 본 서비스는 명의도용 피해를 예방하고자 제공하는 대국민 무료 서비스임

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

사례08. 데이터가 느리고 통화가 끊겨요.



피해내용
신청인

“2년 약정으로 통신사를 변경하여 핸드폰을 개통하였는데, 5G요금제를 이용중이나 5G는 거의 터지지 않고, 데이터 속도가 매우 느립니다. 또한 통화품질도 좋지 못하고 통화중에 끊어지는 경우가 많아 생활에 지장이 있어요. 약정한지도 얼마 안돼 통신사 이동도 어려운데 어떻게 해결해야 할까요?”



상담내용
상담원

“먼저 해당 통신사 고객센터에(114) 연락하시어 통신품질에 대한 개선요청을 하실 수 있습니다. 불편에 대한 보상, 약정해지 등을 위해서는 통신분쟁조정위원회(☎142-246, www.tdrc.kr)에 상담 및 분쟁조정을 신청하실 수 있습니다. 통신분쟁조정위원회는 전기통신사업법 제45조의2에 따라 전기통신서비스 품질에 따른 분쟁조정을 하고 있습니다. 분쟁조정을 접수하시면 원하실 경우 검증직원이 현장을 방문하여 통신서비스 품질을 측정할 수 있으며, 통신분쟁조정시 참고하여 조정이 이루어질 수 있습니다.”

○ **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.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 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. 앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁
 7. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁
- ② 분쟁조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 10명 이하의 위원으로 구성한다.
- 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 그 밖에 분쟁조정위원회의 구성과 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

사례09. 판매점에서 제 명의로 휴대폰을 추가 개통한 것 같아요.



피해내용
신청인

“00년 00월 00일 휴대폰을 구매하기 위해 집 근처에 있는 판매점에 방문했습니다. 주민등록증을 요구하여 제공하고, 휴대폰을 개통했어요. 1년 뒤 채권추심이 와서 확인해보니 개통된 번호 외에 다른 회선들이 개통되어 있었어요. 피해금액에 대한 보상을 받고 싶은데 어떻게 해야하나요?”



상담내용
상담원

“우선 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.kr)에서 본인명의의 통신 가입사실 현황조회를 해보시기 바랍니다. 본인이 사용하는 회선 외, 타 회선에 대해서는 해당 통신사 고객센터를 명의도용 신고를 하시기 바랍니다. 고객센터 정보는 해당 사이트에서 확인 가능합니다.

이후 통신사로부터 피해에 대해 적절한 보상을 받지 못했을 경우에는 통신민원조정센터 (☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafer.or.kr)에 조정신청을 하시기 바랍니다. 개통 당시의 정황 등에 대한 사실관계를 확인하고 각 분야 전문가들로 구성된 심의위원회에서 피해금액에 대한 조정을 받으실 수 있습니다.”

상담결과

통신민원조정센터에서 신분증 확인 미흡으로 인한 개통으로 통신사 귀책이 확인되어 피해금액 전면 감면 처리됨.

- 명의도용방지서비스 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.kr
- 통신민원조정센터 ☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafer.or.kr

사례10. 판매점의 허위·과장 광고 신고하고 싶습니다.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“친구랑 길을 가다가 판매점에서 제가 원하는 휴대폰 모델을 0원으로 제공한다는 광고를 봤습니다. 해당 광고에 대해 판매점에 들어가 상담을 받아보니 고가 요금제 의무사용과 2년 후 휴대폰을 반납하고 신규 가입해야한다는 이상한 조건들을 이야기 했습니다. 광고와 다르게 조건들을 나열하며 가입을 권유하는 행위에 대해 어떻게 할 방법이 없나요? 매번 들어가면 말을 바꾸니 판매점 가기가 무섭습니다.”

“이동통신 판매점의 불·편법 영업행위와 관련하여서 이동전화불공정행위신고센터(☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr)에 신고하실 수 있습니다. 말씀하시는 내용처럼 주요 지원조건을 생략한 채 ‘공짜’, ‘무료’ 및 ‘0원’으로 광고하는 행위는 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률을 위반한 불법행위일 소지가 있습니다.

신고센터에 해당 내용과 관련된 증빙 자료를 가지고 신고하시면, 신고내용에 대한 사실을 확인 후 위반 행위에 대한 시정을 요구합니다. 위반 판매점에 대해서는 사전승낙* 제재 조치를 시행할 수 있습니다.”

* 판매점이 영업을 하기 위해 이동통신사업자로부터 받아야 하는 승낙서

- 이동전화불공정행위신고센터 ☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr

이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률

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.

제8조(판매점 선임에 대한 승낙) ① 대리점은 이동통신사업자의 서면에 의한 사전승낙 없이는 판매점을 선임할 수 없다.

② 대리점은 이동통신사업자의 사전승낙을 받아 판매점을 선임한 때에는 이동통신사업자에게 그 선임감독에 관한 책임을 진다.

③ 판매점은 제1항에 따라 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하여야 한다.

④ 이동통신사업자는 판매점이 이 법에 따른 의무를 위반하는 것을 방지하거나 시정하기 위한 목적 외에 정당한 사유 없이 사전승낙을 거부하거나 지연하여서는 아니 된다.

⑤ 이동통신사업자는 대리점 및 판매점 현황에 관한 자료를 분기마다 과학기술정보통신부장관과 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

2) 콘텐츠

사례01. 게임 아이템 환불받고 싶어요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“000스토어에서 게임을 다운받아 아이템을 구매하는데 000만원 정도 피해를 보았습니다. 해당 게임이 확률형 게임임에도 불구하고 모니터링이 이루어지지 않고 있고, 남은 금액에 대해 환불을 원하나 고객센터에 연락이 되지 않고 있습니다.”

“현재까지 확률형 아이템과 관련하여 구체적인 규제 규정을 두고 있는 법률은 없습니다. 다만 현재 모바일 게임 확률형 아이템의 확률공지가 업계 자율규제로 진행되고 있으며 업체가 확률을 공개하지 않는다면 한국게임산업협회(www.gamek.or.kr)에 자율규제 준수 정도의 모니터링을 요청해 보실 수 있습니다.

사용하시지 않고 남은 캐쉬에 대해서는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제17조(청약철회등)에 따라 환불을 요청하실 수 있습니다. 해당 게임사에서 환불을 미룰 경우에는 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 상담 및 분쟁조정을 신청하실 수 있습니다.”

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



● 한국게임산업협회 확률형 아이템 자율규제

- 게임 사업자가 자율적으로 확률형 아이템 결과물에 대한 정보를 제공함으로써 이용자의 알권리를 보장하고 나아가 '건강한 게임문화'를 조성하고자 하는 취지의 제도

사례02. BJ의 악의적 방송을 중단시키고 싶어요.



피해내용
신청인



상담내용
상담원

“000 TV에서 BJ로 활동하고 있으나, 특정 BJ에게서 욕설을 포함한 쪽지를 받았고, 저의 아이디와 사진을 본인 방송에서 언급하며 며칠 째 영업방해, 명예훼손, 허위사실 유포 등을 하고 있습니다.”

상담결과

상담센터 안내에 따라 000TV 권리침해신고센터에 신고하였고, 해당 센터에서 BJ에 대한 경고 조치 및 신청인이 언급된 다시보기 영상, 게시판 등이 삭제되었음을 확인함.

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

알아두기!

● 인터넷피해구제센터 피해구제 제도(방송통신심의위원회)

1. 명예훼손분쟁조정

- 정보통신망을 통하여 유통되는 정보 중 타인의 권리를 침해하는 정보와 관련된 분쟁의 조정

2. 이용자정보제공 청구

- 정보통신망을 통하여 유통되는 정보 중 타인의 권리를 침해하는 정보를 게시한 자에 대해 민·형사상의 소를 제기하기 위하여 정보통신서비스 제공자가 보유한 이용자 정보의 청구

3. 권리침해정보 심의

- 정보통신망을 통하여 유통되는 정보 중 명예훼손, 모욕 또는 초상권 침해 등 타인의 권리(인격권)를 침해하는 정보에 대한 심의 및 시정요구

4. 권리침해 상담

- 사이버 권리침해와 관련된 상담을 상시 접수하고 있음
※ (상담채널) ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr

사례03. 동영상 플랫폼 채널이 계정정지 되었습니다.



피해내용

신청인

“저의 동영상 플랫폼 채널이 정지처리 되었습니다. 주로 게임영상과 추억의 애니메이션 등의 콘텐츠를 올리는 채널입니다. 채널 정지사유가 메일로 왔는데 성적 호기심을 유발하는 콘텐츠가 있어 정지를 했다는 내용입니다. 그런 콘텐츠를 올린 적이 없기에 억울한 상황입니다.”



상담내용

상담원

“우선 채널 정지와 관련하여서는 000 고객센터를 통해 정지 해제 절차를 진행해야 합니다. 요청하실 때는 채널 ID를 포함한 정보를 최대한꼼꼼하게 양식에 작성해 주세요. 제공된 정보가 상세할수록 요청을 처리하기가 더 쉽습니다. 항소 이후에도 복구되지 않고 부당한 이유로 채널 정지가 유지된다면 콘텐츠분쟁조정위원회(☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr)에서 관련 상담을 받아보시고 분쟁조정을 신청하실 수 있습니다.”

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

알아두기!

● 콘텐츠분쟁조정위원회

- 콘텐츠산업자간, 콘텐츠산업자와 이용자간, 이용자와 이용자간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 조정하기 위하여 설립
- ※ (상담채널) ☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr

사례04. 앱마켓에서 실수로 결제한 콘텐츠를 환불받고 싶어요.



피해내용
신청인

“평소 즐겨하던 게임 어플에서 실수로 해당 000,000씩 3번 결제완료 처리되었습니다. 당황하여 바로 환불을 요청했으나 앱마켓 고객센터에서 환불 불가 판정처리를 받았습니다. 구매를 위한 결제가 아니라 단순 실수로 인한 결제 건인데 환불 불가하다는 답변은 부당한 것 같은데 해결 방안이 없을까요?”



상담내용
상담원

“전자상거래법상 7일 이내에는 미사용 아이템에 대한 환불이 가능하기에, 해당 내용을 근거로 먼저 게임사 고객센터에 환불을 요청해 보시기 바랍니다.
앱마켓사업자 및 해당 게임사에서 환불을 거부한다면 전기통신사업법에 따라 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제취소 또는 환급에 관한 분쟁을 담당하고 있는 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 상담 및 분쟁조정 신청이 가능합니다. 조정 과정에서 실수로 결제하신 부분에 대한 입증이 필요할 수 있어 증빙자료(결제시간, 내역 등)를 준비해 두시기 바랍니다.”

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

사례05. 한달 무료체험을 했는데 이후 정기결제가 되었어요.



피해내용
신청인

“온라인 화상 외국어 회화강의 1개월 무료 이벤트에 참여하여 무료체험기간이 지난 후 강의를 듣지 않았습니다. 그런데 자동으로 다음달 강의료가 정기결제가 되었습니다. 환불받을 방법이 없을까요?”



상담내용
상담원

“정기결제가 된 사항이 정기과금 이용약관에 따른 동의절차가 없이 결제가 되었으면 전자 상거래법 제17조(청약철회)에 따라 환불이 가능해 보이며, 정기결제 약관에 동의절차가 있었으면 해당 약관에 환불규정에 따른 제약을 받을 수 있습니다. 관련하여 콘텐츠사업자와 이용자 간 분쟁을 조정하기 위해 설립된 콘텐츠분쟁조정위원회(☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr)에 상담 및 분쟁조정 신청이 가능합니다.”

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

3) C2C재화거래등

사례01. 중고거래 플랫폼에서 입은 피해를 구제받고 싶어요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“개인 간 중고거래 플랫폼을 통해 000만원 상당의 중고맥북을 구매하기 위해 입금했는데, 배송이 오지 않아 연락해 보니 판매자가 연락이 안되었어요. 판매자를 처벌받게 하고 싶어요.”

“우선 개인거래 사기방지 플랫폼 <더치트> 및 경찰청의 <사이버캅(사이버 피해신고 이력조회)> 시스템에서 판매자의 전화번호/계좌번호/이메일주소를 입력하여 기존에 사기 접수된 사례가 있는지 확인하실 수 있습니다.

중고거래 사기로 금전적인 피해를 당하셨을 경우, 가해자를 특정하지 못하면 피해 구제가 어렵기 때문에 먼저 경찰에 신고하셔서 수사가 진행되도록 해야 합니다. 사이버범죄 신고시스템(ECRM) ([☎182](tel:182), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 증거자료를 첨부하여 온라인으로 신고하실 수 있으며, 이후 경찰서를 방문하여 사건을 접수하시면 시간을 단축시키실 수 있습니다.”

- 경찰청 인터넷사기 의심전화·계좌번호 조회

상담채널 ☎182, 홈페이지 www.police.go.kr/www/security/cyber/cyber04.jsp

- 더치트 상담채널 ☎1661-1431, 홈페이지 thecheat.co.kr



- 더치트

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

- 경찰청 인터넷사기 의심전화·계좌번호 조회

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

사례02. 개인 간 거래 시, 믿을 수 있는 판매자 정보가 필요합니다.



피해내용
신청인

“중고거래 플랫폼에서 캠핑용품을 거래하던 중 계속 사기를 치던 사람에게 걸려 연락이 안되어 경찰서에 신고 접수를 했으나 이미 사기로 접수가 되어 있는 사람이었어요. 경찰서에서는 수사가 진행중인 사건이지만 지금도 피해가 지속되고 있는 상황인데, 어떻게 해야하나요?”



상담내용
상담원

“거래 정보를 주고받을 수 있는 인터넷 홈페이지나 다른 정보통신망을 이용해 피해자에게 접근한 후 개인 간 정상적인 직거래를 가장해 정상적인 물품을 약속대로 보내 줄 것처럼 속이고 돈을 편취하거나, 물품 대금을 보내줄 것처럼 속이고 물품만 편취한 경우에 해당되는 온라인 상 범죄 유형입니다.

우선 가해자를 특정하는 것이 필요합니다. 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎182, 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.

다만, 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. 따라서 사이버범죄 신고시스템(ECRM) 홈페이지에서 신고 후 방문 여부를 확인받으시기 바랍니다.

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)에서 법률지원을 받으시기 바랍니다.”

상담원의 제도개선 요청 사례

(문제점) 온라인 플랫폼을 통한 개인 간 물품 거래 시, 판매자가 입금을 요구한 뒤 물건을 보내지 않고 잠적하는 사기사례가 빈번하게 발생하고 있는데, 온라인 거래 사기는 전기통신금융사기로 분류되고 있지 않아 지급정지 대상이 되고 있지 않다고 하네요.

(개선방안) 예방차원의 사기검색플랫폼 운영의 활성화(통합플랫폼 마련 등) 방안 마련과 더불어 중고거래 보증보험 가입과 같은 안전한 거래를 위한 제도를 마련하거나, 추가 피해자 확산 방지를 위해 온라인 플랫폼에서 사기로 신고된 이용자에 대한 플랫폼 이용제한 등의 조치는 어떨까요?

알아두기!

● 피해 예방수칙

1. 거래전 경찰청 '사이버캅' 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 : △그간 거래 이력 △본인 명의 계좌 여부 △타 피해자 존재 여부 △사이버캅 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 정확한지(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

사례03. 중고제품을 구매하였는데 고지된 내용보다 하자가 심각해요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“중고거래 플랫폼을 통해 개인거래로 중고가방을 0만원에 구입하였습니다. 이후 택배로 수령해보니 고지된 상태보다 심각한 하자가 있어 환불을 요청했으나 판매자가 거부하고 있습니다. 어떻게 판매자와 해결해야 할까요?”

“일부 대형 중고거래 플랫폼의 경우 분쟁신고센터를 운영하여 판매자와의 중재를 지원하고 있습니다. 먼저 해당 플랫폼 고객센터에 문의하시어 판매자 신고 및 도움을 요청해 보시기 바랍니다.

판매자와 합의가 되지 않을 경우에는 한국인터넷진흥원에서 운영하는 전자문서·전자거래 분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr)에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.

분쟁조정으로 해결되지 어렵거나 소송을 진행하셔야 하는 경우에는 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에 문의하시어 도움을 받으실 수도 있습니다.”

- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr

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

알아두기!

● 전자문서·전자거래분쟁조정위원회

- 전자문서의 생성, 유통, 보관 등에서 발생되는 분쟁과 전자거래에서 발생한 배송, 계약, 상품정보오기, 반품 및 환불등에 대한 모든 분쟁을 조정하는 기구

※ (상담채널) ☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr

4) 재화 및 서비스

사례01. 인터넷 공동구매 환불을 안해줘요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“00월 01일 바지를 공동으로 구매했는데 00월 01일 상품 도착 후 사이즈가 안 맞아 해당일에 환불을 요청했으나 업체에서는 공동구매 주문제작 상품에 특성상 환불이 불가하다고 답변합니다. 게시판으로 대화하고 있는 상황인데, 환불도 안되고 업체와 협의가 안되고 있습니다. 어떻게 방법이 없을까요?”

“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 통해 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다.

또한, 서울시전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다.

관련하여 비슷한 사례로 서울시전자상거래센터에 접수하여 해결된 사례가 있습니다. 해당 담당자를 안내해 드리겠습니다.”

상담결과

확인결과, 해당 지자체 통신판매 담당자가 업체 측과 연락하여 상품을 보내면 즉시 환불하기로 협의가 되었음을 확인함.

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

○ 서울시전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

알아두기!

● 1372소비자상담센터

- 1372소비자상담센터는 한국소비자원, 소비자단체, 지방자치단체가 함께 운영하고 있으며, 소비자생활을 위해 사업자가 제공하는 물품 등을 사용(또는 이용)하는 과정에서 불편을 겪거나 피해를 입은 경우, 상담 및 피해구제를 신청할 수 있음

※(상담채널) ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr

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. 예약과 다른 호텔 룸 배정 분쟁 잘 해결해주었습니다.



피해내용

신청인



호텔 협조내용

상담원

“000 어플을 통해 호수가 보이는 호텔 룸을 예약했어요. 당일이 되어서 호텔 체크인을 하고 방을 배정받았습니다. 방에 갔는데 호수가 하나도 안보입니다. 호텔측에 방을 바꿔달라고 했는데 방이 없다고 안된다고 하네요. 당장 잘 곳도 없는 상황이라 환불을 할 수도 없구요. 어떻게 방법이 없을까요? 가족과 함께 여행중에 이런 일이 발생해서 답답해 죽겠네요. 전광판에서 상담센터 본개 기억나 혹시나 해서 연락드렸습니다.”

※ 신청인의 상황은 전자상거래법 제17조에 표시·광고의 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 경우로서 청약철회를 요청하실 수 있으며, 이에 따른 분쟁 시 한국소비자원 피해구제 신청을 통해 구제를 받으실 수 있으나, 현재 가족여행 중이며, 또 다른 숙소를 구하기가 쉽지 않은 상황이었습니다. 상담원이 호텔 측에 사실관계를 확인하고 신청인과 호텔측의 입장을 고려하여 문제를 해결하였습니다.

“안녕하세요. 온라인피해365센터 상담원입니다. 온라인피해365센터는 국민들이 온라인 상에서 입은 피해와 관련한 전문 상담과 피해구제를 지원하고 있습니다. 금일 예약하신 000손님과 관련해서 연락드렸습니다. 손님께서 어플에 표시된 호수가 보이는 사진을 보고 호텔의 방을 예약하였으나, 호텔에서는 호수가 보이지 않는 방을 배정받았다고 합니다.
…(중략)…

전자상거래법 제17조에 따라 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급 받은 날로부터 3개월 이내 철회를 할 수 있으나, 다만 손님께서는 호텔 자체에 불만을 가지고 있지 않고, 예약하신 뷰가 있는 룸이 제공되지 않은 점에 대해 불만이 있는 상황입니다. 혹시 이와 관련하여 표기된 룸으로 교체가 가능할까요?”

상담결과

다행히 호텔 측 담당자분께서 고객님이 감정이 격하신 상태라 서로간 오해가 있었던 것 같다고 인정하시며, 고객님과 다시 한 번 이야기해보고 제기하신 부분에 대해 조치가 이루어질 수 있도록 하겠다고 함.

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

사례03. 판매자가 폐업해 사설업체를 통해 수리한 비용을 환불받고 싶어요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“오픈마켓을 통해 음식쓰레기 처리 기기 구입 후, 고장이 나 A/S를 요청하였으나 판매자가 폐업해 도움을 줄 수 없다고 합니다. 사설업체를 소개받아 수리비용이 나왔는데, 판매처에 대한 대처방법이 궁금합니다.”

“재화구매시 계약조건과 다르게 미이행한 부분에 대해서 업체와 협의가 되지 않을 경우에는 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 통해 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다.

또한, 서울시전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다.

다만 이에 앞서, 원하시는대로 원만하게 당사자간 협의를 위해 판매처에 연락을 해보도록 하겠습니다.”

상담결과

오픈마켓을 통해 판매자가 이용자에게 연락을 하도록 하겠다는 답변을 받았고, 이용자가 부담한 00만원 중 0만원을 부담하겠다는 사설업체의 제안에 이용자가 동의하여 종결하는 것으로 합의함.

- **한국소비자원 소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr

- **서울시전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

알아두기!

● 서울시전자상거래센터

- 서울시와 한국소비자연맹이 함께 소비자의 거래안전과 선택을 위하여 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

소비자기본법 제55조

- 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.

사례04. 온라인으로 구매한 상품을 배송하지 않고 일방적으로 취소시켰어요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“온라인 판매점을 통해 추석 명절에 선물하려고 상품을 구매하였는데, 배송을 지연하더니, 최근에 일방적으로 취소시켰어요. 해당업체 때문에 추석에 하려던 선물을 하지 못하는 상황이 되었습니다. 해당 업체를 제재하고 싶어요.”

“전자상거래법 제15조의 2항에 따르면 통신판매업자는 재화등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때 소비자에게 알리고, 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 합니다. 따라서 판매업체와 연락이 되는 상황이라면 업체에 해당 법령에 따른 신속한 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 통해 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다.

또한, 서울시전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다.

판매업체 처벌을 원하시거나, 연락두절 상황일 경우 관할 경찰서나 경찰청 사이버범죄 신고시스템(<https://ecrm.police.go.kr>)에 거래내역 등 증거자료를 가지고 사건을 접수하시기 바랍니다.”

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

- 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 그려하지 아니하다.
- ② 통신판매업자는 청약을 받은 재화등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 자체 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.

사례05. 온라인에서 구매한 명품가방이 가품입니다.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“최근 정품인 줄 알고 구매한 명품 가방이 가품인 것 같습니다. 온라인쇼핑몰 측에서는 구매 이후 3년이 경과하여 어차피 보상처리도 불가하고 해결방안도 없다고 주장하고 있는데 어떻게 해결해야 하나요?”

“전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제17조(청약철회 등)에 따르면 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 청약철회 등을 할 수 있게 되어 있습니다. 이와 관련하여 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에서 피해상담을 받아보실 수 있으며, 상담이후 한국소비자원을 통해 피해구제를 신청하실 수 있습니다.

가품 판매자에 대한 처벌을 원하신다면 특허청에서 운영하는 지식재산침해원스톱신고상담센터(☎1666-6464, 홈페이지 www.ippolice.go.kr)에 상표(위조상품)침해 신고를 진행하실 수 있습니다. 해당 기관에서는 신고가 접수되면 현장조사 및 단속업무를 통해 피의자를 특정 및 판매내역 증거확보 등을 통해 판매자 처벌이 이루어질 수 있습니다.”

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

- 지식재산침해원스톱 신고상담센터 상담채널 ☎1666-6464, 홈페이지 www.ippolice.go.kr

알아두기!

● 지식재산침해원스톱신고상담센터

- 특허청은 상표(위조상품), 특허, 디자인, 영업비밀 등의 침해 행위 수사와 상품형태 모방, 영업외관 모방, 아이디어탈취 등의 부정경쟁행위를 조사·시정권고하기 위해 신고센터를 운영하고 있습니다.
※ (상담채널) ☎1666-6464, 홈페이지 www.ippolice.go.kr

사례06. 통신판매업 신고제도 강화가 필요합니다.



피해내용
신청인

“0월 0일 000온라인 쇼핑몰에서 인덕션을 일시불로 구입하였습니다. 하지만 두 달이 지난 지금까지 상품이 도착하지 않았고 환불 요청을 하였으나 환불이 되지 않았습니다. 또한 피해자가 다수로 확인되는데 어떻게 해당 업체가 정식으로 운영되고 있는지 의문입니다.”



상담내용
상담원

“재화구매 시 계약조건과 다르게 미이행한 부분에 대해서 업체와 협의가 되지 않을 경우, 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에서 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품 거래 과정에서의 피해구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 통해 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다.”

또한, 서울시전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다.

카드로 구매하셨을 경우에는 카드사에서는 3개월이 지나더라도 판매처에서 취소처리를 해준다면 환불이 가능하고, 판매처에서 지연시킬 경우에는 한국소비자원 분쟁요청시, 판매처의 취소처리 없이도 카드사에서 취소처리가 가능합니다.

판매처가 폐업 등으로 연락이 불가능 할 경우에는 경찰청에 신고하시기 바랍니다. 가해자 검거 이후에 민·형사상 소송을 통해 피해금에 대해 환급을 받으실 수 있습니다.”

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

○ 서울시전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

상담원의 제도개선 요청 사례

(문제점) 온라인 쇼핑몰이 무분별하게 생겨나면서 물품 제공을 대가로 돈을 받았음에도 불구하고, 물품을 제공하지 않고 연락이 두절되는 사례가 빈번히 발생하고 있는 상황이에요. 연락이 두절된 업체의 경우에는 분쟁조정을 하기도 쉽지 않기 때문에 신청인들이 힘들어 하세요. 이러한 문제 상황이 발생하지 않도록 믿을 만한 판매자에 대해서 신규 쇼핑몰을 개설할 수 있도록 개선이 필요해요.

(개선방안) 현재 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한법률(약칭 전자상거래법) 제 12조에 따르면 통신판매업자는 사업장과 관련한 사안을 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고하도록 되어있습니다. 다만, 직전년도 동안 통신판매의 거래횟수가 50회 미만인 경우나, 부가가치세법에 따른 간이과세자인 경우에는 제외하고 있어, 해당 사업장에 대해서는 신고가 이루어지지 않고 있는 실정입니다. 신규 쇼핑몰에 의한 피해가 증가하고 있는 상황에서 통신판매업자 신고 기준을 강화할 필요가 있어 보입니다.

사례07. 해외 온라인 쇼핑몰에서 직구했는데 물건이 오지 않아요.



피해내용
신청인

“중국 온라인 쇼핑몰에서 직구한 물품이 있는데, 배송이 오지 않고, 환불 요청도 처리해준다고 말만할 뿐 이행되고 있지 않습니다. 그동안 추가 주문한 물건은 정상 배송되어 기다리고 있긴 하지만 해외쇼핑몰이다 보니 막막합니다. 어떻게 해결해야 하나요?”



상담내용
상담원

“국제거래와 관련된 불만이나 피해가 있을 경우, 한국소비자원에서 운영하는 국제거래 소비자포털(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

해외직구 이용 시 유의사항

- ◆ 사기의심사이트 정보와 주요 해외직구 사이트의 반품/환불 약관 정보는 국제거래 소비자포털에서 확인
 - ◆ 해외 쇼핑몰 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 쇼핑몰에서 신용카드로 구매한 후 미배송, 오배송 등의 피해를 입은 소비자가 신용카드 발급사에 입증 서류를 제출하면 거래대금을 환불해주는 서비스

사례08. 온라인 마케팅 업체에서 계약 내용을 지키지 않고 있습니다.



피해
신청인

“온라인 마케팅 업체에서 바이럴 마케팅을 지원해준다고 하여 계약하였으나, 현재까지도 마케팅이 이루어지지 않고 홈페이지만 제작된 상태입니다. 000 파워링크에 올려진 키워드는 단 하루였으며, 000 쪽에서 보류하여 못하고 있다고 답변한 지 4주를 지나가고 있어요. 전화로 해지를 요청하였으나 자신들은 문제가 없고 000에서 보류하고 있다고 하고 있어요 환불을 요청하였으나, 결국 홈페이지 제작 비용 00만원에 위약금 20%를 위약금으로 총 000만원의 위약금을 내라고 업체로부터 연락받은 상황입니다. 어떻게 해결해야 할까요?”



상담
내용
상담원

“한국인터넷진흥원에서 운영하는 온라인광고분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 onlinead.ecmc.or.kr)에서 상담을 받고 분쟁조정을 신청하실 수 있습니다. 또한 한국인터넷광고재단(☎02-785-1372, 홈페이지 kiaf.kr)을 통해 부당한 광고 계약 체결로 인한 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 한국인터넷광고재단은 인터넷 광고로 피해를 입은 소비자를 보호하기 위한 무료 법률상담을 제공하고 있습니다.
만약 광고대행사가 대형포털사(대형포털사의 공식대행사)인 것처럼 설명하는 것은 기망행위에 해당될 수 있으며 000 검색광고 고객센터 통해 ‘대행사/제휴사’ 사칭 업체 신고도 가능합니다.”

- **온라인광고분쟁조정위원회** 상담채널 ☎118, 홈페이지 onlinead.ecmc.or.kr
- **한국인터넷광고재단** 상담채널 ☎02-785-1372 홈페이지 kiaf.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 제도임

사례09. 온라인 쇼핑플랫폼의 환불처리 절차에 불만이 있어요.



**피해내용
신청인**

“대형 온라인 쇼핑몰(플랫폼)에서 상품을 구매하였으나 불량이어서 반품 및 환불 요청을 하였습니다. 해당 플랫폼 업체에서는 판매자와 연락이 안닿는다는 이유로 1주일이나 지난 후에야 전화가 와서 내일 상품을 보내달라고 통보가 왔습니다. 하지만 워크숍을 가야해서 상품을 보낼 수 없는 상황이라고 얘기하니 환불처리를 본인들의 절차대로 하라고 일방적으로 얘기하고 있습니다. 불량품을 보내서 원하는 시점에 선물도 못하고, 환불처리도 본인들 마음대로인 플랫폼 업체를 어떻게 할 수 있을까요?”



**상담내용
상담원**

“서울시전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 대형 온라인 쇼핑몰 평가, 피해 다발업체 등록 등의 업무를 하고 있으니 해당 업체에 대한 불만사항 및 피해상담을 받아보실 수 있습니다. 또한 해당 업체에서 불량 제품을 보내주어 선물을 하지 못한 상황과 환불처리가 잘 되고 있지 않은 상황에 대해 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 상담을 받고 분쟁조정을 신청할 수 있습니다. 한국소비자원은 소비자기본법 제55조에 따라 물품 거래 과정에서의 피해구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해상담을 통한 업체와의 중재 및 분쟁조정 신청이 가능합니다.”

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

○ **서울시전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

사례10. 부동산 허위매물을 신고하고 싶어요.



피해내용
신청인

“000 부동산을 통해 괜찮은 매물을 확인하고 해당 부동산에 연락해 방문하게 되었어요. 막상 방문을 하니 인터넷에서 확인한 매물은 이미 나갔다며 다른 매물을 추천하며 중개를 유도하였습니다. 인터넷에 하위매물을 올리 것 같은데 어디로 시고해야 할까요?”



상담내용

“해당 온라인 플랫폼 사업자는 KISO 부동산매물클린관리센터(☎1600-7186, 홈페이지 report.kiso.or.kr/realty)에 참여하고 있는 업체로 온라인상의 해당 매물 페이지에서 허위매물신고 버튼을 눌러 신고해 주시기 바랍니다.

허위매물신고가 들어오면 부동산매물클린관리센터에서 거짓매물 검증을 거쳐(유선확인, 현장검증 등) 거짓매물로 판명되면 적발 횟수에 따라 종개업소 매물등록 제한(7일, 14일)이 이루어질 수 있습니다.”

- KISO 부동산매물클린관리센터 상담채널 ☎ 1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr



● KISO 부동산매물클린관리센터

- 부동산 매물 클린관리센터는 부동산 정보제공 사이트에 게재되는 거짓매물을 인한 이용자 피해를 예방하기 위해 운영 참여사 사이트에서 거짓매물을 신고할 수 있으며, 관리센터는 신고내용을 기반으로 검증하여 조치함
※ 부동산 거짓매물은 참여사들의 매물 페이지를 통하여 신고할 수 있음
※ (상담채널) ☎ 1600-7186, 홈페이지 www.kiso.or.kr

〈예 시〉

부동산 총 매물 100+	매물	분양	뉴스	커뮤니티	경매	테마부동산	MY페이지	부동산관리센터
이벤트 오피스텔 분양권 주택 토지 원룸 상가 사무실 공장 재개발 건물 전세 매매 전세 월세 단기임대								
서 출시 ▾ > 강남구 ▶ 삼성동 ▶ 선택 2 ▾ 최근 검색한 지역과 단지								
<input checked="" type="checkbox"/> 관심매물등록 회원가입 글로벌 적용 최초개작일 2018.04.24 인쇄 								
 18.04.24.		보증금 미지정		공급면적(전용률 20%) [단위]		보증금결제 [설거지기더보기]		
매매/분양	15/27층	방수/욕실수	5/3개	용지금	없음	매매가	- 만원	
입주기능일	1개월 이내 협의가능						전세가	- 만원
특장	을수리 대형평수 선릉공원 쇼티조망 군						전세율	- %
중개업소	CJ부동산 부동산114 부동산491 소재지 ▾ 대표: 112 특록상담						시세 정보가 없습니다.	

2. 비금전 유형

1) 권리침해

사례01. 내 음식점에 대해 별점테러, 허위리뷰를 하고 있어요.



피해내용
신청인

“음식점을 영업중인데 특정일자에 고객 0명이 방문한 이후 000포털 영수증리뷰, 000맵 사이트에 악성 리뷰 0개가 업로드되었습니다. 리뷰내용은 음식을 던지고 갔다. 무안을 줬다. 최악의 식당이었다 등의 허위리뷰로 영업에 방해가 됩니다. 해당 리뷰를 삭제하려면 어떻게 해야 하는지 문의드리기 위해 전화 드렸어요.”



상담내용
상담원

“우선 해당 플랫폼에 자체처리(게시중단 등)를 요청하실 수 있습니다. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의2(정보의 삭제요청 등)에 따르면 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 있다라고 규정되어 있습니다.

또한 이러한 여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우에는 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치를 할 수 있습니다. 해당 조항에 따라 관련 게시글 삭제를 요청하시기 바랍니다.

다만, 임시조치 이후, 게시자 이의신청 및 기간(30일) 경과 시 관련 게시물이 복원될 수 있습니다. 자체적으로 처리가 안될 경우에는 방송통신심의위원회 인터넷피해구제센터(1377)에서 관련 정보에 대한 심의, 삭제 등에 대하여 상담받으실 수 있습니다. 이와는 별도로 명예훼손분쟁조정, 민형사상 소 제기를 위한 이용자 정보제공 청구 등을 하실 수 있습니다. 다만 명예훼손분쟁조정은 당사자 간의 원만한 합의를 목적으로 하며, 민·형사상 사법절차와 같은 강제성은 없습니다.”

- **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 권리가 침해받고 계신 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.

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 취급한 정보통신서비스 제공자에게 침해사실을 소명하여 그 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재(이하 "삭제등"이라 한다)를 요청할 수 있다.
- ② 정보통신서비스 제공자는 제1항에 따른 해당 정보의 삭제등을 요청받으면 자체 없이 삭제·임시조치 등의 필요한 조치를 하고 즉시 신청인 및 정보게재자에게 알려야 한다. 이 경우 정보통신서비스 제공자는 필요한 조치를 한 사실을 해당 게시판에 공시하는 등의 방법으로 이용자가 알 수 있도록 하여야 한다.

사례02. 인터넷에 저에 대한 악의적인 글이 게시되었어요.



피해내용
신청인

“직장인 익명 커뮤니티인 게시판에 저의 실명이 거론된 비방글이 게시되었습니다. 내용은 회사 내에서 무슨 일을 저질렀다, 일을 못한다 등의 내용인데 해당 내용이 일부 사실일 수는 있겠으나 글 작성인의 주관적인 내용입니다. 해당 게시글을 삭제하고 신고할 만한 기관이 있을까요?”



상담내용
상담원

“권리침해 게시글 신고 사이트를 운영하고 있어, 게시글 URL, 캡처화면 등 증빙자료를 가지고 각 사이트 고객센터 페이지에 신고하시면, 정보통신망법에 따라 정보통신서비스 제공자는 신고요건 및 내용을 확인하여 게시중단, 임시조치 등의 조치를 해야 합니다. 0000 경우 게시글 옆에 신고하기 버튼을 눌러 신고조치를 할 수 있으며, 해당 버튼을 누르고 게시글에서 URL확인이 가능합니다.

자체적 처리가 안될 경우에는 방송통신심의위원회 인터넷피해구제센터(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr)에서 관련 정보에 대한 심의 신청 등 상담을 하실 수 있습니다. 이와는 별도로 명예훼손분쟁조정, 민형사상 소 제기是为了 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, 대한법률 구조공단(☎ 132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 자세한 상담을 받으실 수 있습니다.”

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

사례03. 자영업자에 대한 무분별한 별점테러 제도 개선이 필요합니다.



피해내용
신청인



상담내용
상담원

“주유소를 운영 중입니다. 주유소 화장실은 개방 화장실이 아니기 때문에 이용자만 이용하실 수 있는데 000맵에 악의적인 리뷰가 계속 올라오고 있습니다.”

“우선 해당 플랫폼에 자체처리를 요청하실 수 있습니다. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의2(정보의 삭제요청 등)에 따르면 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 있다라고 규정되어 있습니다. 또한 이러한 여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우에는 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치를 할 수 있습니다.

해당 조항에 따라 관련 게시글 삭제를 요청하시기 바랍니다. 자체적으로 처리가 안될 경우에는 방송통신심의위원회 인터넷피해구제센터(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr)에 심의 신청 등 상담을 해보시기 바랍니다. 이와는 별도로 명예훼손 분쟁조정, 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 법적으로 처리를 원하실 경우에는 명예훼손 민사소송을 진행하실 수 있습니다. 소송과 관련한 자세한 법률상담은 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 자세히 상담 받으실 수 있습니다.”

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

상담원의 제도개선 요청 사례

(문제점) 악의적 리뷰, 별점테러 피해사례의 경우, 해당 플랫폼 업체의 자체처리를 최우선으로 안내하고 있으나, 임시조치의 경우 30일 동안만 게시글을 차단하기 때문에 자영업자들이 실질적인 도움을 받기가 어려운 상황이에요. 또한 악의적인 리뷰를 전문적으로 작성하는 사람에 대한 별다른 조치가 없어 자영업자들이 많이 힘들어 하세요.

(개선방안) 악의적 리뷰의 경우 임시조치의 기간이 확대되고, 여러 번 조치가 가능할 수 있으면 좋겠어요. 그리고 악의적인 리뷰만 작성하는 이용자에게 자율규제 차원에서 플랫폼 업체에서 한시적 이용제한과 같이 제재하는 방안이 있었으면 좋겠어요. 최근 000 OO에서 이용자들이 남긴 리뷰를 모아서 보여주거나, 평균점수도 통계화하여 보여주는 기능을 확대했다고 하는데, 다른 플랫폼에도 확대되어 이용자가 관련 제도를 활용했으면 좋겠습니다.

* 임시조치 : 정보통신서비스 제공자는 정보의 삭제요청에도 불구하고 권리의 침해 여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우에는 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치(“임시조치”)를 할 수 있다. 이 경우 임시조치는 30일 이내로 한다.(‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’ 제44조의2 4항)

사례04. 인터넷 오보 뉴스 바로 잡고 싶어요.



피해내용
신청인

“수십년 전 특정 사건에 연루되어 당시 담당자로서 조사를 받게 되었습니다. 몇 개월 뒤 사임하게 되었고, 이후 해외로 가서 일을 하게 되었습니다. 그런데 당시 신문에는 도피행위로 보도가 되었습니다. 현재 인터넷으로 검색이 되어 훼손된 제 명예를 바로잡고 싶습니다. 어떻게 해야 할까요?”



상담내용
상담원

“통상의 경우, 언론중재위원회(<https://www.pac.or.kr/kor/main/>, 02-397-3000)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 네이버, 다음 포털에 올라온 본인에 대한 명예훼손 뉴스를 삭제하고 싶으신 경우, KISO 한국인터넷자율정책기구(report.kiso.or.kr)로 명예훼손 신고를 하실 수 있습니다. 다만 빠른 삭제조치를 원하실 경우에는 해당 언론사에 해당 뉴스보도 관련 증빙자료를 전달하시면 자체 삭제가 가능합니다.”

상담결과

확인결과, 해당 언론사 담당자와 연락하여 해당 뉴스와 관련된 증빙 자료를 송부하면 검토하여 조치할 수 있도록 하겠다는 답변을 받아 신청인에게 관련 증빙 자료를 담당자에게 전달하도록 안내함.

- 언론중재위원회 상담채널 ☎02-397-3000, 홈페이지 www.pac.or.kr

언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률

- 제14조(정정보도 청구의 요건)** ① 사실적 주장에 관한 언론보도등이 진실하지 아니함으로 인하여 피해를 입은 자(이하 “피해자”라 한다)는 해당 언론보도등이 있음을 안 날부터 3개월 이내에 언론사, 인터넷뉴스서비스사업자 및 인터넷 멀티미디어 방송사업자(이하 “언론사등”이라 한다)에게 그 언론보도등의 내용에 관한 정정보도를 청구할 수 있다. 다만, 해당 언론보도등이 있은 후 6개월이 지난을 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.

사례05. 휴대폰으로 모르는 번호 연락이 와요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“제 번호로 발신자제한 표시 전화가 계속 오고 있어요. 통화하면서 누군가가 게임에서 제 휴대폰 번호를 닉네임으로 사용하고 있다는 것을 확인했습니다. 계속된 연락으로 번호를 바꿔야 할지 고민이에요. 어떻게 할 수 있을까요?”

“빠른 조치를 위해서는 게임사 고객센터 등의 자체적인 해결방안도 고려해보실 수 있습니다. 게임사에 직접 해당 부분에 대해 고지하고 조치를 요청하실 수 있습니다.

또한, 개인정보분쟁조정위원회(www.kopico.go.kr)에 분쟁조정을 신청해보실 수 있습니다. 분쟁조정의 경우 소송보다 시간과 비용을 단축시켜 양 당사자간 분쟁을 신속히 해결할 수 있습니다.

마지막으로 해당 이용자에 대해 민사소송을 제기하실 수 있습니다. 개인정보침해와 관련하여 민사소송 제기를 원하실 경우에는 대한법률구조공단(132, www.klac.or.k)에서 자세한 상담을 받아 보시기 바랍니다.”

상담결과

게임사 개인정보보호 책임자를 확인하여, 신청인에게 연결하였음. 이후 당일 오후 해당 건은 개인정보 위반 건으로 아이디 2건 모두 영구 정지되었음을 확인함.

- 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)

사례06. 직접 요청하기 곤란한 초상권 침해 상황을 상담원이 해결해줬어요.



피해내용
신청인

“안녕하세요. 공공기관 홈페이지에 제 사진이 게시되어 있어요. 제가 직접 기관에 말하기가 힘든 상황이라 어떻게 해결할 방법이 없을까요?”

※ 기관에서 초상권 사용과 관련한 동의절차를 받았는지, 해당 기관에 어떤 조치를 원하시는지 문의드렸으나, 신청인께서는 홈페이지에 게시된 사진만 내릴 수 있으면 된다고 하여, 상담원이 해당 기관에 직접 전화하여 조치함



기관
협조내용
상담원

“안녕하세요. 온라인피해365센터 상담원입니다. 온라인피해365센터는 국민들이 온라인 상에서 입은 피해와 관련한 전문 상담과 피해구제를 지원하고 있습니다. 해당 기관 홈페이지에 게시된 사진 관련 삭제 요청이 들어와 연락드렸습니다.

홈페이지에 00월 00일 게시된 사진 중 1, 3, 4, 5번 사진에 대해서 불만 사항이 제기되었습니다. 혹시 해당 부분 사진을 교체해주실 수 있을까요?
다행히 기관 담당자분께서 요청드린 사항에 대해 협조해주셔서 신청인이 포함된 사진을 모두 삭제 처리하였음을 확인하였습니다.”

감사의 인사
신청인

“온라인피해365센터에서, 해당 기관 홈페이지에 올라와 있는 사진을 잘 처리해주셨습니다. 어떻게 해야할지 몰라 속 썩이고 있었는데 덕분에 빠르게 잘 해결되었습니다. 감사합니다.”

사례07. 상표권 침해로 막막했는데 잘 해결하였습니다.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“오픈마켓에서 스토어를 운영하고 있는데, 0월 0일부터 고객들이 똑같은 상품인데 왜 가격이 차이가 나는지 문의가 들어와 확인을 해 보니 누군가 제 상표를 무단 도용하여 같은 상품을 다른 오픈마켓에서 판매하고 있습니다. 이런 경우 어떻게 대응 해야 할까요?”

※ 신청인이 상표권을 등록하시지 않은 상태여서 우선 상표권을 등록할 수 있도록 하고, 유사 사례를 참고하여 상표권 출원 중 할 수 있는 대응방안을 안내함

“우선 상표권을 출원하시는게 중요합니다. 상표권 출원은 특허청에서 운영하는 특허로 (www.patent.go.kr)에서 가능합니다. 다만 상표권을 출원 신청하시고 출원이 되기까지에는 10개월 이상 소요될 수 있습니다.

상표권 출원 전이기 때문에 상표권 침해자에게 상표권 등록출원의 사본을 제시하고 서면경고를 하는 경우, 서면경고 후 상표권의 설정등록까지의 기간에 발생한 당해 상표의 사용에 관한 업무상 손실에 상당하는 보상금을 청구할 수 있습니다.

따라서 우선 상표권 침해자에게 나의 출원 상표와 침해자의 출원 상표가 같다는 증빙과, 상표등록시 경고장을 받은 시점부터 보상금을 지급해야 한다는 내용, 향후 형사처벌 및 민사상 배상을 해야 한다는 내용을 담은 경고장을 보내시기 바랍니다.”

감사의 인사

신청인

“덕분에 상표권을 무사히 출원 신청하였습니다. 우선은 상표권 출원 전이라, 말씀해주신대로 경고장을 보내기 위한 주소를 관할 지자체에서 확인 후, 경고장을 발송하였습니다. 생전 처음 경험해보는 일이라 걱정이 앞섰는데 덕분에 한 시름 놓았습니다. 감사합니다.”

사례08. 회원 가입된 웹사이트에서 개인정보가 유출됐어요.



피해내용
신청인

“회원가입 되어있던 홈페이지에 이름, ID, 생년월일, 이메일, 휴대전화번호 등 회원정보가 유출되어 특정 검색사이트에서 검색되는 일이 발생했습니다. 그러나 이후 해당 기관에서는 유출된 사람들에게 피해보상 등 해결을 위한 노력을 하고 있지 않는 것 같습니다. 또한 개인정보 유출에 따른 피해도 걱정이 됩니다. 피해보상을 받으려면 어떻게 해야 할까요?”



상담내용
상담원

“홈페이지에서 개인정보가 유출된 경우 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터(☎118, 홈페이지 privacy.kisa.or.kr)에서 개인정보 침해내용 신고 및 상담이 가능합니다. 또한, 개인정보 유출에 대한 피해보상 청구는 개인정보분쟁조정위원회(☎1833-6972, 홈페이지 www.kopico.go.kr)에 상담 및 분쟁조정을 신청해 보실 수 있습니다. 분쟁조정이 원만하게 이루어지지 않을 경우 해당 사이트 운영기관에 대해 민사소송을 통한 손해배상을 제기하실 수 있습니다. 이와 관련하여 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 자세한 상담을 받으실 수 있습니다.”

- 개인정보분쟁조정위원회 상담채널 ☎1833-6972, 홈페이지 www.kopico.go.kr
- 개인정보침해신고센터 ☎118, 홈페이지 privacy.kisa.or.kr

2) 기타사이버범죄

사례01. 어머니가 스미싱을 당해 걱정했는데 덕분에 마음이 놓였습니다.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“오늘 오후에 어머니 휴대폰으로 저를 사칭하여 메시지가 왔습니다. 휴대폰이 고장났다며 운전면허증, 신분증, 통장 계좌번호를 요구하여 어머니께서 전송했습니다. 아직까지 금전 피해는 발생하지 않았는데, 찾아보니 피해를 보신 분들이 많다고 해서 너무 걱정이 되네요. 어떻게 대처해야 할까요?”

“통신 명의도용과 관련하여 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.kr)에서 본인명의의 개통 휴대폰 회선 확인, 가입제한서비스 등록방법을 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.msafer.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 대리개통했을 경우에는 통신사 귀책으로 피해금액에 대해 환급받는 사례가 있으니 참고하시기 바랍니다.

금융 피해 관련에서는 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 본인확인절차를 통해 명의도용 예방이 가능합니다.”

감사의 인사

신청인

“어머니께서도 갑작스럽게 피해를 입으시고 당황해하시며 저한테 말씀하셨습니다. 어떻게 대응할지 막막했는데, 인터넷 검색을 통해 온라인피해365센터를 알게 되어 다급히 전화를 하게 되었네요. 상담원분께서 위로해주셔서 마음이 진정되었고, 개인정보 유출에 대해 피해예방 및 명의도용에 대한 체계적인 대처방안을 안내받아 신속히 조치해서 현재까지 피해는 발생하지 않았습니다. 이후 사후관리까지 해주셔서 마음이 놓였습니다. 감사합니다.”

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.msafer.or.kr)에 가입제한 서비스를 등록하시기 바랍니다.
통신사 방문없이 온라인상으로 이동전화 신규가입을 차단합니다.
3. 금융감독원 개인정보 노출자 사고예방시스템(<https://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 자체없이 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.

사례02. 교통과태료 납부안내문자 URL을 클릭했어요.



피해내용
신청인



상담내용
상담원

“교통 과태료 납부 안내 문자를 수신받아 URL에 접속하여 제 이름, 주민번호 앞자리, 전화번호를 입력해버렸습니다. 진행이 원활하지 않아서 찾아보니 스미싱 문자로 의심됩니다. 보낸 문자가 010으로 되어있는데 피해를 볼까 두렵습니다. 어떻게 해야 하나요?”

“경찰청 교통민원24(www.efine.go.kr)에서 실제 납부해야 할 과태료가 있는지 확인하실 수 있습니다. 납부해야 할 과태료가 확인되지 않는 경우 스미싱으로 의심되며, 통신명의도용과 금융명의 도용 관련 조치가 필요합니다.

통신명의도용과 관련하여 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.kr)에서 본인명의의 개통 휴대폰 회선 확인, 가입제한서비스 등록방법을 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.msafer.or.kr)에서 상담 받으시기 바랍니다.

금융 피해 관련해서는 계좌통합관리서비스(☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr)에서 계좌 및 카드 개설현황 조회, 자동이체 내역을 확인할 수 있습니다.

금융명의도용 방지가 필요하시면 신분증을 재발급하시고, 금융감독원 개인정보노출자 사고예방시스템에 피해자 정보를 등록하시면 추후 금융거래 발생시 알림 서비스를 받고 강화된 본인확인절차를 밟아 명의도용 예방이 가능합니다.

안드로이드 스마트폰을 사용하고 계시다면 구글 플레이스토어에서 시티즌코난 어플을 설치해 보시기 바랍니다. 이 어플리케이션은 악성 어플리케이션 검사 와 삭제로 해킹 피해를 예방할 수 있도록 한 경찰청 제공 어플입니다.”

상담결과

시티즌 코난 앱으로 확인결과, 악성앱과 문서가 다수 감지되어 즉시 삭제하였으며, 상담원이 안내한 사항을 조치하여 추가적인 피해는 발생하지 않았음.

○ 경찰청 시티즌코난(앱) 구글 플레이스토어 시티즌코난 검색

알아두기!

● 계좌정보통합관리서비스

- 본인이 거래하는 금융기관의 계좌를 한눈에 조회하고 1년 이상 거래가 없는 소액 비활동성 계좌를 잔고이전·해지할 수 있는 서비스

※ (상담채널) ☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr

사례03. 보이스 피싱으로 핸드폰이 개통되었는데 조치를 못하겠어요.



피해내용
신청인



상담내용
상담원

“보이스 피싱으로 나도 모르게 통신사에 다회선이 가입된 것 같아요. 나이가 많아 핸드폰이나 컴퓨터 사용이 서투르고 안내하는 말씀도 알아듣기 어려워요.”

“한국정보통신진흥협회에서 운영하는 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.kr)에 연락하시면 통신서비스 가입현황 방법을 안내받으실 수 있습니다. 혼자서 힘드실 경우에는 우선 가까운 거주지 주민센터로 가셔서 도움을 요청하시면, 저희가 안내해드린 대로 피해사실 방법을 알려줄테니 관련 서류를 준비해서 가까운 통신사나 경찰서에 신고하셔야 합니다. 명의도용에 따른 회선 비용이 발생하였을 경우에는 통신민원조정센터(☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafer.or.kr)에서 피해금액을 조정받으실 수도 있습니다.”

상담결과

엠세이퍼로 알뜰폰 포함 총 0개의 개통회선을 확인하셨고, 통신사를 방문해 가입확인서 및 피해금액 내역서 명의도용 신고서를 작성하여 00경찰서에 신고함.

- Msafer(명의도용방지서비스) 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.kr

알아두기!

● 명의도용방지서비스(Msafer)

- ‘가입사실현황 조회서비스’에서 본인 명의로 가입된 이동전화, 유선전화, 인터넷 등 통신서비스 현황을 조회할 수 있음
- ※ (상담채널) ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.kr

사례04. 보이스피싱을 당했는데, 피해사실 확인과 예방법을 알고 싶어요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“보험사를 사칭하는 보이스피싱에 속아 보험금 수령을 할 때 필요하다고 하여 신분증 전송과 이플을 설치했어요. 전화를 끊고 확인해보니 어플은 스마트폰 해킹 어플이었으며 보이스피싱임을 인지하였습니다. 피해 확인 및 예방법을 알고 싶어요.”

“통신 명의도용과 관련하여 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.kr)에서 본인명의의 개통 휴대폰 회선 확인, 가입제한서비스 등록방법을 안내받으실 수 있습니다. 피해사실이 확인되시면, 해당 통신사 고객센터로 문의하셔서 명의도용 신고와 회선 일시정지, 명의도용 확인서 등을 제출하시기 바랍니다.

통신요금이나 기타 소액 결제 등 피해가 발생했을 경우 이에 대한 조정을 신청하실 수 있는 통신민원조정센터(☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafer.or.kr)에서 상담받으시기 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 대리개통했을 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.

금융명의도용을 방지하시려면 신분증을 재발급 받으시기 바라며, 금융감독원 개인정보노출자 사고예방시스템에 피해자 정보를 등록하시면 추후 금융거래 발생시 알림 서비스를 받으실 수 있고 강화된 본인확인절차를 밟아 명의도용 예방이 가능합니다.

이후 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에서 거래내역 등 증거자료를 가지고 사건을 접수하시기 바랍니다.”

상담결과

온라인 개통 사례의 경우 본인이 비밀번호 정보 등 정보를 제공한 점에서 본인 귀책으로 피해금을 환급받지 못했으나, 오프라인 개통에서 타인이 사문서 위조 등으로 개통이 이루어진 사례는 통신사 귀책으로 보아 피해금 일부를 환급 받음.

- Msafer(가입사실현황조회서비스) 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.kr
- 계좌정보통합관리서비스 상담채널 ☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr
- 개인정보노출자 사고예방시스템 상담채널 ☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr

알아두기!

● 통신민원조정센터

- 이동전화, 유선전화, 초고속인터넷, 무선인터넷, 인터넷전화서비스 관련 명의도용에 따른 선의의 피해자를 구제하기 위하여 설립된 자율심사 기구로서 통신서비스 이용자와 사업자간 명의도용으로 인한 분쟁을 복잡한 소송절차 없이 신속히 해결

※ (상담채널) ☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafer.or.kr

사례05. 스미싱 문자 수신으로 개인정보가 유출되었어요



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“스미싱문자의 링크를 클릭해 접속되었는데, 휴대폰번호, 주민등록번호, 운전면허증 사진을 전송했어요. 이로 인해 명의도용이 됐는지, 또 개인정보 노출시 피해구제방법 등을 알고 싶어요.”

“통신 명의도용과 관련하여 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.kr)에서 본인명의의 개통 휴대폰 회선 확인, 가입제한서비스 등록방법을 안내받으실 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.msafer.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 대리개통했을 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 신분증 재발급하시기 바라며, 금융감독원 개인정보노출자 사고예방시스템에 피해자 정보를 등록하시면 추후 금융거래 발생시 알림 및 강화된 본인확인절차를 통해 명의도용 예방이 가능합니다.”

상담결과

신청인은 365센터의 안내에 따라 통신·금융 피해사실 여부를 확인했고, 현재까지 금전적 피해가 발생하지 않았음을 확인함.

- **e프라이버시 클린서비스** 상담채널 ☎ 02-6150-3120, 홈페이지 www.eprivacy.go.kr
- **Msafer(가입사실현황조회서비스)** 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafer.or.kr
- **계좌정보통합관리서비스** 상담채널 ☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr
- **개인정보노출자 사고예방시스템** 상담채널 ☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr

알아두기!

● 개인정보노출자 사고예방시스템

- 금융감독원에서 명의도용 금융거래사고를 예방하기 위하여 운영하고 있으며, 등록된 개인정보는 금융회사에 공유되어 노출자 명의의 거래가 시도될 경우 금융거래가 제한될 수 있음

※ 홈페이지 pd.fss.or.kr

사례06. 노트북과 핸드폰이 해킹당한 것 같아요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“최근 노트북이 랜섬웨어에 감염되어 파일들이 잠겨버렸고 핸드폰에 자동 로그인되어있던 SNS계정도 해킹당해 노트북과 핸드폰 해킹이 의심됩니다. 어떻게 상담해야 하나요?”

“안드로이드 폰을 사용하고 계시다면 구글 플레이스토어에 시티즌코난 어플(경찰청)을 설치해 보시기 바랍니다. 이 어플리케이션은 악성 어플리케이션을 검사하고 삭제해줘 해킹 피해를 예방할 수 있습니다.

PC의 경우 한국인터넷진흥원(인터넷보호나라)(☎118, www.boho.or.kr)에서 내PC 돌보미 서비스에 접속해 원격으로 내PC 보안점검을 받아보실 수 있으며 해킹 및 바이러스 사고에 대해 상담을 받아보실 수 있습니다.

랜섬웨어는 시스템을 잠그거나 데이터를 암호화해 사용할 수 없도록 하고 이를 인질로 금전을 요구하기도 하여 출처가 불분명한 이메일, 신뢰할 수 없는 사이트, 파일공유 사이트 이용시 각별한 주의가 필요합니다. 만약 랜섬웨어에 감염되었다면 한국인터넷진흥원(인터넷보호나라)(☎118, www.boho.or.kr)에 랜섬웨어 관련 신고를 하시고 상담받아 보세요.”

- 한국인터넷진흥원 인터넷보호나라 상담채널 ☎118, 홈페이지 www.boho.or.kr

알아두기!

● 시티즌코난

- 경찰청에서 전화금융사기를 방지하기 위해 제작하여 운영하는 어플로, 휴대폰에 있는 악성 앱을 실시간 탐지하고 삭제해줌

※ 구글플레이스토어 '시티즌 코난' 설치 후 사용

사례07. 카드결제 대신 통장으로 직접 입금하라는 판매자 주의하세요.



**피해내용
신청인**

“00월 00일 오픈마켓에서 스마트 스토어에 000상품을 0,000,000원에 판매하고 있었습니다. 저는 해당 스토어에서 물품을 구매하기 위해 상세 페이지를 확인하였고, 해당 상품구매를 위해서는 카카오톡 채널을 추가하여 상담후 구매가 가능하다는 답변을 받았습니다. 카카오톡 채널 추가 후 구매문의를 하였으며 해당 상품은 현금특가 상품으로 현금으로만 구매 가능하다는 답변을 받았습니다. 이후, 안내해 준 계좌로 0,000,000원을 송금하였습니다. 그후 판매자는 카카오톡 채널을 탈퇴한 뒤 연락이 되지 않고 있습니다. 또한 게시하였던 스마트스토어 또한 폐쇄하였습니다. 제가 해야 하는 조치나 구제 방법에 대해 문의드립니다.”



**상담내용
상담원**

“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.

다만, 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 확인받으시기 바랍니다.

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 ☎132, 홈페이지 ecrm.police.go.kr

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

알아두기!

● 피해 예방수칙

1. 거래 전 경찰청 '사이버캅' 앱으로 판매자 전화·계좌번호가 사기 피해 신고이력이 있는지 확인
2. 휴일 직전 또는 휴일 거래는 지양(사기 여부 파악에 시간 소요)
3. 판매자가 가짜 안전결제사이트 링크를 보내주는 경우도 있으므로, 해당 사이트 URL이 정확한지(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
4. 가급적 신용카드 결제를 지향, 판매자가 특정 방법의 결제수단을 유도할 경우, 사기를 의심

사례08. 연애 빙자 사기(로맨스스캠) 피해사례가 많이 발생하고 있으니 주의하세요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“채팅어플을 통해 A씨를 알게 되어 온라인상 연인관계로 발전했어요. 사진도 주고 받으며 친근하게 다가와서 저도 좋은 감정이 들었습니다. 이후 병원비가 필요하다는 이유로 A씨가 저에게 0,000만원을 빌려달라고 했어요. 저도 사랑하는 사람이 병원비가 없다고 해서 동정심에 한 번 빌려주었어요. 그리고 시간이 지나 또 다른 이유로 0,000만원 빌려달라고 하였습니다. 그래서 총 0억원 가량을 빌려주었습니다. 이후에 실제로 만나기를 회피하고 연락이 잘 안되기 시작했어요. 피해구제 받고 싶어요.”

“우선 가해자를 특정하는 것이 필요합니다. 경찰청 사이버수사국 ([☎182](tel: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 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 확인받으시기 바랍니다.

추가적으로 민사소송이 필요할 경우(손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단 ([☎132](tel:132), 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률지원을 받으시기 바랍니다.

국정원([☎111](tel:111), 홈페이지 www.nis.go.kr)에서도 연애 빙자 사기(로맨스스캠) 관련 피해 접수를 받고 있으며, 범죄자들이 대부분 해외에 거주하고 있기에 해외 범죄조직 개입의혹에 대한 내용을 수사하는 차원에서 데이터를 수집하여 경찰과 공조하고 있습니다.”

- 사이버범죄 신고시스템 [☎182](tel:182), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 [☎132](tel:132), 홈페이지 www.klac.or.kr

알아두기!

● 연애 빙자 사기(로맨스스캠)이란?

- SNS 및 온라인으로 접근하여 호감을 표시하고, 재력, 외모 등으로 신뢰를 형성한 후 각종 이유로 금전을 요구하는 방법의 사기 유형임

상담원의 제도개선 요청 사례

(문제점) 연애 빙자 사기(로맨스스캠)는 전기통신사기 피해방지 및 피해금 환급에 관한 특별법('이하 통신사기피해 환급법')에 따른 전기통신금융사기로 분류되지 않아 지금정지의 대상에서 제외되고 있습니다. 이로 인해 사기임을 인지했음에도 불구하고, 신속하게 대응을 하지 못하고 있어 피해규모가 커지고 있는 상황이에요

(개선방안) 연애 빙자 사기(로맨스스캠)와 관련하여 통신사기피해환급법(사기이용계좌 지급정지 조치등)이 하루 빨리 개정되어 피해자들의 피해가 줄어들 수 있었으면 좋겠어요. 그리고 피해규모가 크고 사건이 빈발하는 주요 플랫폼 운영업체에게는 사전예방/자율조치 의무가 주어져서 관리감독이 강화되었으면 좋겠어요

* 지급정지 : 금융회사는 다음의 어느 하나에 해당하는 경우 거래내역 등의 확인을 통하여 전기통신금융사기의 사기이용계좌로 의심할 만한 사정이 있다고 인정되면 해당 사기이용계좌의 전부에 대하여 지급정지 조치를 하여야 합니다(「전기통신금융사기」 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」 제4조제1항).

- ▶ 피해구제 신청 또는 지급정지 요청이 있는 경우
- ▶ 수사기관 또는 금융감독원 등으로부터 사기이용계좌로 의심된다는 정보제공이 있는 경우
- ▶ 피해의심거래계좌에 대한 본인확인조치 결과 사기이용계좌로 추정되는 경우
- ▶ 그 밖에 「전기통신금융사기 피해금 환급에 관한 특별법 시행령」으로 정하는 경우

알아두기!

● 피해 예방수칙

1. 온라인 대화상대로부터 각종 명목으로 송금을 요청받는 경우, 모든 대화를 중단하고 사기 범죄를 의심(동일 사례, 뉴스 등 검색)
2. 딥페이크 등 새로운 기술이 범죄에 악용될 수 있음을 감안하여, 음성·영상 통화시에도 주의를 기울이시기 바람
3. SNS상 개인정보 공개를 최소화하기 바람
4. 사기 의심이 상대방의 계정·사진을 포털 사이트 등에서 검색
※ 타인의 사진을 도용하여 접근을 시도하는 경우가 많습니다.
5. 상대방이 제시하는 각종 증명서가 위조일 수 있으니 주의
6. 특정 사이트를 통한 환전 요구, 휴대폰 소액결제, 선물발송을 빙자한 배송업체 URL접속 요구에 주의
7. 오프라인 만남을 회피하고, 온라인으로만 대화를 시도하는 경우는 의심

사례09. 플랫폼 업체 결제 시스템을 모방한 사기 주의하세요.



피해내용

신청인

“온라인 중고 거래 플랫폼에서 물품을 구입하려고 했는데 판매자가 카카오톡 1:1 대화를 유도하였습니다. 이후 000 안전결제라며 링크를 전송하여 가상계좌에 입금하라고 요청 하였습니다. 평소에 이용하던 안전결제 링크와 동일해서 전혀 의심하지 않았습니다. 00만원을 입금하였으나 수수료를 입금하지 않았다면 00만 0천원을 추가로 입금하도록 유도하였습니다. 재입금시 기준 00만원도 환불 처리가 가능하다고 했습니다. 재입금을 했는데 00만원을 추가 입금해야 총 000만원을 돌려받을 수 있다고 하여 총 000만 0천원을 입금했습니다. 피해구제 받고싶어요.”



상담내용

상담원

“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.

다만, 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 확인받으시기 바랍니다.

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 ☎132, 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr


알아두기!
● 피해 예방수칙

1. 거래 전 경찰청 '사이버캅' 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 대금 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 △사이버캅 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 정확한지(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

사례10. 부업 투자 권유 사기 주의하세요.



피해내용
신청인

“00년 0월 00일 포털 카페 '000' 내 부업 게시글의 카카오톡 오픈채팅방 상담 이후 000사이트에서 물품을 선결제했습니다. 선결제 금액과 수익금을 포인트로 충전해주고 추후 출금이 가능한 시스템이라고 하여 총 0,000만원 정도를 입금하였습니다. 출금을 요청하니 금융감독원 보이스피싱 및 자금세탁의혹으로 조사가 들어왔다며 심사비용 0,000만원을 입금하라고 하였습니다. 이 부분에서 사기라고 생각이 되어 환급을 요청했으나, 연락이 안되고 있습니다.”



상담내용
상담원

“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.

또한 해당 사례의 경우 전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법 상 전기금융통신 사기로 분류되어 지급정지가 이루어진 사례가 있습니다. 금융감독원 또는 송금하신 은행으로 지급정지 신청을 해보실 수 있습니다. 지급정지가 될 경우 송금한 계좌에서 돈이 출금되는 것을 방지합니다.

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.

현재 센터로 비슷한 유형의 피해가 많이 확인되니, 꼭 경찰에 신고하시어 가해자가 검거되게 하시고 피해보상을 받으시기 바랍니다.”

- 사이버범죄 신고시스템 [☎132](#), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- 대한법률구조공단 상담채널 [☎132](#), 홈페이지 www.klac.or.kr

알아두기!

● 피해 예방수칙

- 최근 SNS에 가족사진, 명품, 고급 차량을 게시하여 부업 수익인증, 후기를 미끼로 홍보하는 사기가 증가하고 있습니다.
※ 해당 사진들은 도용되거나 조작된 사진일 가능성이 높습니다.

〈부업사기 홍보 예시〉



- 부업을 위한 투자라면 선입금을 요청할 경우, 절대 입금하지 마시기 바랍니다.
- 주식종목, 코인, 환전, 등 본인의 계좌로 입금하면 본인이 수익을 보장한다는 형식의 투자는 주의하시기 바랍니다.
※ 모든 투자는 본인의 계좌에서 본인이 해야 합니다.
- 투자 이후 환급을 위한 추가금액 입금 등 요구가 있을 경우 사기임을 인지하시고, 즉시 경찰청(112) 및 금융감독원(1332)에 신고하시기 바랍니다.

사례11. 투자자문을 미끼로 한 사기 주의하세요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“작년에 OO투자금융에 주식리딩을 받아 500만원 손해를 보고 나왔는데 올해 다시 전화가 와서 작년에 손해본 것 만회해주겠다고 해서 카드론과 보험약관 대출을 받아 000만원을 투자, 카드번호와 비밀번호를 알려줘서 리딩업체에서 대출을 실행하였습니다. 주민번호도 알려줬고 통장번호와 비번도 알려주었습니다. 담당자는 3개월 동안 운용하고 3개월 후 팔아서 카드론 갚는다고 얘기했으나 이를 전부터 휴대폰 전원이 꺼져있고 인터넷으로 확인해보니, 해당업체가 사기라는 것을 알게 되었습니다.”

“우선, 금융감독원(☎1332, 홈페이지 fss.or.kr)에서 유사투자자문 피해신고를 받고 있으니 상담 받아보실 수 있습니다.

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 사이버사는 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 확인 받으시기 바랍니다.

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.”

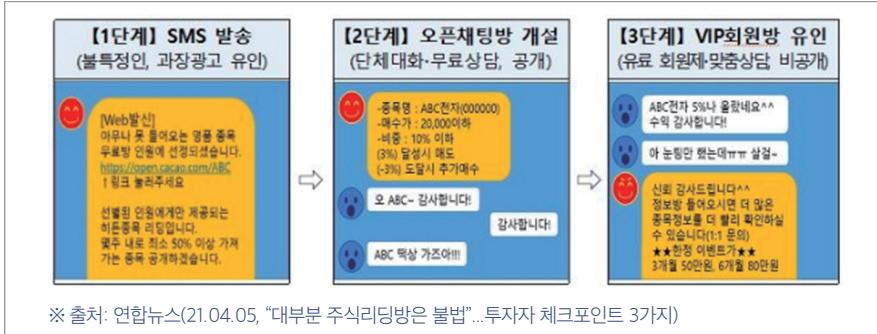
- 사이버범죄 신고시스템 ☎132, 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- 금융감독원 ☎1332, 홈페이지 fss.or.kr

알아두기!

● 피해 예방수칙

- 최근 텔레그램, 카카오톡에서 주식, 코인 종목을 알려준다며 입금을 요구하는 투자사기가 증가하고 있습니다.
본인의 수익률, 회원의 인증후기를 미끼로 흥보를 하는 경우가 많으니 주의하시기 바랍니다.
※ 해당 사진들은 도용되거나 조작된 사진일 가능성이 높습니다.

〈 주식리딩방 영업 단계 〉



- 우선 해당 리딩방 운영자가 제도권 금융회사인지 확인하시기 바랍니다. 비 제도권 금융회사의 투자자문은 불법이며, 금융감독원이 운영하는 제도권 금융회사 조회 사이트(fine.fss.or.kr)에서 확인할 수 있습니다.
- 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.
- 제도권 금융회사와 계약을 맺었더라도 매매내역은 투자가 수시로 확인해야 합니다. 투자자 동의 없이 임의매매가 이루어졌다면 이 역시 금융감독원에 신고하셔야 합니다.

3) 불법콘텐츠

사례01. 국제발신 스팸문자가 계속 들어옵니다.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“투자권유, 도박사이트, 광고문자, 피싱 문자(은행 계좌 개설이 되었다는 내용 등) 같은 국제발신 스팸문자가 지속적으로 들어오고 있어요. 대처 방안이 있을까요?”

“우선 통신사의 자체 해결방법이 있습니다. 각 통신사별로 스팸차단 서비스와 같은 무료 부가서비스를 운영하고 있습니다. 통신사 고객센터에 문의하시어 부가서비스를 이용하시면 스팸문자를 경감시킬 수 있습니다.

해당 발신자에 대한 조치를 원하실 경우에는 한국인터넷진흥원(KISA) 불법스팸대응센터(☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr)에 불법스팸 관련 상담 및 불법스팸 신고와 상담을 신청하실 수 있습니다.

은행 계좌가 개설되었다는 문자는 단순 피싱성 문자일 가능성이 높으나 혹시라도 계좌개설이 이루어졌을 가능성이 있어 계좌정보통합관리서비스(☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr)에서 계좌개설내역을 확인해 보시기 바랍니다.”

- KISA 불법스팸대응센터 상담채널 ☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr
- 계좌정보통합관리서비스 상담채널 ☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr

알아두기!

● 불법스팸대응센터

- 한국인터넷진흥원에서 운영하는 불법스팸대응센터는 국민에게 스팸차단 방법 등을 안내하고, 불법스팸의 신고를 연중 접수하여 처리하고 있음
※ (신고채널) ☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr

4) 디지털성범죄

사례01. 성적인 게시물로 업로드되고 있는 제 사진을 삭제해주세요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“이상한 사이트에 도용당한 제 사진이 성적인 게시물로 업로드되고 있습니다. 해당 사진을 삭제하고 싶어요. 앞으로 계속 유포되는 건 아닌지 걱정됩니다.”

SNS 계정 도용과 관련한 삭제는 해당 고객센터로 신고하실 수 있습니다. 이름, 이메일 주소, 신고하는 계정에 표시된 이름, 신고된 계정의 사용자 이름, 본인 신분증과 함께 찍은 사진 등을 제출하시면 됩니다.

디지털성범죄 피해자지원센터(☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr)에 피해상황을 신고하고 삭제 요청을 하십시오. 필요하시면 담당자분 연결해 드리겠습니다.

추가적으로 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr) 디지털성범죄 신고 및 심의요청을 하시면 해당 게시글의 삭제 및 접속차단 등의 조치를 받을 수 있습니다.

수사를 원하실 경우 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에서 피해상담을 받으시기 바랍니다.”

상담결과

비공개로 게시글 삭제를 최우선으로 요청하여 디지털성범죄피해자원스톱지원센터 담당자에게 해당 피해내용을 전달하였고, 게시된 피해 내용이 모두 삭제된 것을 확인함.

- 디지털성범죄 피해자지원센터 ☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr



● 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

사례02. 온라인 게임 채팅으로 성희롱을 당했어요.



피해내용

신청인



상담내용

상담원

“온라인 게임을 하던 중 채팅에서 성적 수치심을 느끼게 하는 내용의 멘트를 지속적으로 하는 사람이 있어서 하지 말라고 경고하였으나 계속 성희롱성 멘트를 한 경우 처벌할 수 있을까요?”

“온라인 상에서 성적 수치심을 유발하는 멘트를 보내는 사람은 ‘성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)’에 해당되므로 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 접속하셔서 상담 및 대화 캡처본 등 증거자료를 제시하여 신고 또는 상담하실 수 있습니다.

게임 종료 후 해당 게임사 고객센터에 플레이어를 신고하실 수 있고, 검토 후 해당 계정정지 등의 조치가 가능합니다.

형사처벌 외에 피해보상을 받으시려면 민사소송이 필요할 수 있습니다. 법적인 상담이 필요하시면 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 자세한 상담을 받으실 수 있습니다.”

- 사이버범죄 신고시스템 ☎132, 홈페이지 ecrm.police.go.kr

- 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.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.

2022
온라인피해상담사례집



IV

부 록

1. 기타 온라인서비스 피해 사례

2. 온라인서비스 피해지원 관련 법령

1. 기타 온라인서비스 피해사례

구분	피해유형	피해사례	참조
1	통신	“회사 메일로 A사 메일을 이용하고 있는데, 메일이 안돼 업무를 못하고 있네요.”	p.35
2	통신	“A사 클라우드 서비스를 이용하고 있는데 확인이 안돼 업무를 못하고 있어요.”	p.35
3	통신	“자영업자인데 A사 비즈니스 채널이 안돼 업무에 지장이 있어요.”	p.35
4	통신	“A사 플랫폼택시 대리기사로 일하고 있는데, 서비스 정지로 업무를 수행하지 못해 피해가 있어요.”	p.35
5	통신	“카카오 선물하기 오늘까지 사용해야 하는 상품이 있는데 접속이 안돼 답답하네요.”	p.35
6	콘텐츠	“PC게임 이용 중 강화 시스템을 이용하려 하였으나, 획득률이 홈페이지에 기재되지 않아 고객센터에서 20%라고 확인 후 000만원 상당의 아이템 강화를 시도하였지만, 20%가 아닌 것 같습니다. 남은 금액에 대해 환불요청을 하였으나, 게임사 측에서는 거부하고 있습니다.”	p.45
7	C2C재화거래등	“중고 판매 플랫폼에서 중고 물품을 000만원에 판매한다는 글을 보고 구입하였으나, 송장번호가 조회되지 않고 환불해 달라는 요청에도 계속 미루고 있어요.”	p.49
8	C2C재화거래등	“오토바이를 000만원에 구매하기 위해 중고 판매 어플의 판매자 계좌로 000만원을 송금하였습니다. 이후 판매자와 연락이 두절되었습니다.”	p.49
9	C2C재화거래등	“인터넷카페에서 000에어랩(정상가 00만원)을 정상가보다 싸게 판매한다는 글을 보고 판매자와 카톡으로 연락하였습니다. 판매자가 포털사이트 안전거래링크를 줘서 결제했으나 수수료를 입금 안했다며 수수료 포함 금액 입금을 유도했고, 환불을 요청했더니 2분 후에 포털사이트 안전거래에서 자동으로 입금(환불)된다라고 해서, 다시 수수료를 포함해 입금하니 환불금 00만원을 채워야 환불이 가능하다고 합니다. 물건은 보냈는지 문의하니 00만원을 보내야 물건과 환불금액을 보내준다고 하네요. 이후 연락이 안됩니다.”	p.49
10	C2C재화거래등	“인터넷카페에서 게임기를 00만원에 구매했는데, 안전결제를 거부해서 계좌이체 하였습니다. 판매자가 0월 00일부터 연락두절되었습니다. 사기당한 것 같은데 어떻게 해야 하나요?”	p.49
11	재화및서비스	“1년전에 OO마켓에서 의류 000,000원을 계좌 이체하여 구매하였습니다. 1년이 지난 지금까지도 물건은 배송되지 않고, 고객센터 문의시 고객센터와 판매업체는 다른 곳이라며 판매업체에 연락하라고 떠넘기고 있습니다. 또한 환불을 하더라도 포인트로만 환불해 주는 것도 부당하고 즉시 환불받고 싶어 연락드렸습니다”	p.53

구분	피해유형	피해사례	참조
12	재화및서비스	“파션, 뷰티 건강식품 등을 타 사이트에 비해 싸게 판매하는 00쇼핑몰에서 건강식품 등을 구매하였는데 3개월이 지난 지금까지도 받지 못하였습니다. 환불을 요청하였으나 조만간 입금될 거라고 하면서 차일피일 미루고 있습니다. 인터넷 검색해보니 해당 업체에 대해 피해사례가 많이 발생하고 있다는데 해결방안이 없을까요?”	p.53
13	재화및서비스	“온라인쇼핑몰에서 약 00만원 정도의 물품을 카드결제 하였습니다. 사이즈 교환 등으로 고객센터 전화, 게시판, 메신저, SNS에 문의를 하였으나 답변이 오지 않아 신뢰할 수 없어서 환불하고자 했습니다. 하지만 현재까지 환불이 되지 않고 있고, 해당 업체는 사이트상에 전화번호는 기재되어 있으나 전화통화가 안됩니다.”	p.53
14	재화및서비스	“0월에 온라인쇼핑몰에서 옷을 구매했습니다. 하지만 00월까지 상품이 도착하지 않았고 고객센터에 연락했으나 전화통화가 안됩니다.”	p.53
15	재화및서비스	“블로그마케팅 관련 계약을 진행하여 000만원 중 00만원을 선결제하였습니다. 다음날 환불을 요청하였으나, 업체에서는 마케팅 계약이 이행되었다며 위약금 00만원을 요구하였고 위약금을 제외한 나머지 금액만 환불받았습니다.”	p.62
16	권리침해	“내부적 문제가 있어 직원을 징계 및 해고 처리하였으나, 해당 직원이 허위리뷰를 업로드하고 있어 이에 대해 신고하고 싶어요.”	p.65
17	권리침해	“본인이 운영 중인 미용실에 대한 포털사이트 지도정보에 악성 리뷰가 작성되어 명예훼손으로 고소가 가능할지 문의드려요”	p.65
18	권리침해	“아파트 입주자 온라인카페 게시글에 가전제품 수거함에서 밤에 지인과 함께 가전제품을 가져갔다는 내용이 올라오고 있어 게시글에 대한 삭제 및 게시자 처벌이 가능한지 문의드려요.”	p.65
19	권리침해	“피해자에 대한 유언비어성 게시물들이 인터넷 상에 돌고 있어 조치 방법을 문의드려요.”	p.65
20	권리침해	“포털사이트 블로그에 비리 관련된 내용에 허위사실 게시글이 있어 신고하여 임시조치되었으나 임시조치 기한 30일 만료로 재게시된 상황입니다. 어떻게 해결해야 하나요?”	p.65
21	권리침해	“부산에서 음식점을 영업중에 있습니다. 0월 0일 고객 0명이 방문한 이후 포털사이트 리뷰, 지도 사이트에 악성 리뷰가 0개 업로드되었습니다. 주요 내용으로는 음식을 둑 던지고 갔다. 알아서 먹으라했다. 무안을 줬다, 00년 동안 가 본 식당 중 최악의 식당이었다. 택시기사님도 이곳은 맛집이 아니니 다른 곳을 가라고 했는데 이 곳 방문을 후회한다. 맛이 없으면 친절하기라도 해야 하는 것 아니냐 등 주관적인 의견이었습니다. 해명 리뷰를 올렸으나, 리뷰 작성자는 해당 리뷰 또한 캡처하여 업로드하였습니다.”	p.65
22	권리침해	“학교폭력 및 각종 루머로 언론사 10군데 이상 보도되었습니다. 하지만 재판 결과 무고하다는 판결을 받았습니다. 현재 일부 언론사에서는 삭제가 되었지만, 일부는 그대로 유지된 상태입니다. 어떻게 해야 할까요?”	p.69

구분	피해유형	피해사례	참조
23	권리침해	“숙박업소를 운영하고 있는데 투숙객이 숙박예약 어플에 남긴 사실적 이용후기 (고객이 00만원을 숙박비로 냈는데 가격대비 화장실 위생 상태, 인원수 대비 침구 준비 부족, 프론트 직원의 서비스가 불만족스럽다는 게 주 내용)로 예약률이 감소하는 등 피해를 보고 있습니다. 해당 리뷰를 삭제하고 싶습니다”	p.65
24	권리침해	“숙박업을 하고 있습니다. 0월 투숙객이 남긴 이용후기 때문에 영업에 지장을 받고 있습니다. 0월 0일 투숙객이 남긴 사실적 악의적 리뷰를 삭제하고 싶습니다. 어떻게 처리할 수 있을까요?”	p.65
25	권리침해	“인테리어 업체를 운영 중인데 포털사이트 블로그 광고 공간에 악성 댓글이 있어서 삭제방법을 문의드립니다.”	p.65
26	기타사이버범죄	“지난 주에 휴대폰과 신분증 분실 후 추가로 휴대폰 가입이 되었다는 문자를 받았어요. 다른 피해사실을 확인하고 싶어요”	p.78
27	기타사이버범죄	“스토킹 등의 피해를 예방하고자 노트북 및 휴대폰 해킹 검사를 받고 싶습니다.”	p.81
28	기타사이버범죄	“오픈마켓에 김치냉장고가 너무 싸게 나와 흑해서 문의했더니 카톡으로 000,000원을 00은행 통장으로 입금하라고 하여, 000,000원을 입금했는데 금액이 맞지 않아 송금 오류라고 하여 000,000원을 한 번 더 보냈습니다. 이후 판매자와는 연락이 되지 않고 있습니다.”	p.82
29	기타사이버범죄	“오픈마켓에서 노트북 모델명을 검색하니 상위에 검색되어 해당 제품을 구매하기 위해 업체에 문의하니 본인들 사이트가 따로 있다며 그쪽으로 유도하였습니다. 이후 계좌 입금을 요구하여 입금했습니다. 현재 해당 광고는 내려가 있고 전화도 받지않고 있습니다.”	p.82
30	기타사이버범죄	“SNS로 처음 보는 사람이 메시지를 발송해서 인사를 했어요. 이후 메신저로 대화하자고 해서 대화를 시작했습니다. 이후 B씨는 본인은 한국인이며, 미국에서 태어나 자랐고 할머니가 아프셔서 한국으로 왔다는 등 본인을 소개했어요. 그렇게 이야기하다 보니 점점 마음의 문을 열게 되었고, 연인관계로 발전하게 되었습니다. 이후 수차례에 걸쳐 돈을 빌려달라고 하여 빌려주었습니다.”	p.83
31	기타사이버범죄	“메신저로 C씨를 알게 되었고, 대화하다 보니 잘 맞아서 연인관계로 발전했어요. 이후 C씨는 특정 사이트 링크를 공유하고 해당 사이트를 통해 포인트를 환전해달라고 저에게 부탁했습니다. 저는 환전을 하기 위해 사이트에 가입하였고, 환전을 하기 위해서는 사이트에 일정금액 보증금 형식으로 입금이 되어야 한다고 해서 총 000만원을 입금한 후, 이상함을 느껴 출금하고자 했는데 출금이 안되었어요.”	p.83
32	기타사이버범죄	“아기의자를 00만원에 중고 판매한다는 글을 보고 연락하였으며, 포털사이트 안전결제로 하자고 하여 돈을 입금하였으나 수수료를 안붙였다 등의 명목으로 환불받으려면 추가로 얼마를 더 입금하여야 한다 등의 내용을 포털사이트 화면으로 보여주었습니다. 실제 사이트 화면이랑 동일해서 믿고 총 000만 0천원을 송금했습니다. 이후에 연락이 되지 않습니다.”	p.85

구분	피해유형	피해사례	참조
33	기타사이버범죄	<p>“가입한 주식 리딩방 00클럽의 가입비용 000만원 중 000만원을 입금(카드결제) 하였습니다. 0월 00일 수익이 나지 않아 해약을 요청하였으나, 해약 위약금 000만원을 입금해야 환불을 해주겠다고 안내받았습니다. 이후 000만원을 입금했으나, 3개월이 지나도록 환불이 안되고 있습니다.”</p>	p.89
34	기타사이버범죄	<p>“모르는 번호로 전화가 와서 받았는데 A거래소 사용하나면서 3개월에 000만원 리딩비를 내면 수익이 나게 해주겠다고 하였습니다. 제가 가지고 있는 코인 포트폴리오를 보여주고 무조건 수익이 나게 해주겠다면서 유료리딩을 강요하였습니다. 피해 내용은 리딩비 3개월 000만원과 종목계약 건당 000만원으로 매일 매신저로 매수매도 알림을 받았습니다. 하지만 계속해서 손실이 났습니다. 손실금은 0000만원입니다. 리딩은 전화 통화한 000가 직접 했으며 00년 00월부터 00년 0월까지 리딩방에 있었습니다. 0월부터 0팀장과는 연락이 되지 않고 있습니다.”</p>	p.89

2. 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 자체 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 자)를 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 자체 없이 해당 결제수단을 제공한 사업자(이하 "결제업자"라 한다)에게 재화등의 대금 청구를 정지하거나 최소하도록 요청하여야 한다. 다만, 통신판매업자가 결제업자로부터 해당 재화등의 대금을 이미 받은 때에는 자체 없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 한다.
- ④ 제3항 단서에 따라 통신판매업자로부터 재화등의 대금을 환급받은 결제업자는 그 환급받은 금액을 자체 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 거부한 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.
- ⑧ 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.
- ⑨ 제17조제1항에 따른 청약철회등의 경우 공급받은 재화등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, 통신판매업자는 소비자에게 청약철회등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다.
- ⑩ 제17조제3항에 따른 청약철회등의 경우 재화등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담한다.
- ⑪ 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. 전시·교전 또는 이에 준하는 국가비상상황에 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 기록도록 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 제2조제14호가목에 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 자체 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 전기통신역무에 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 전기통신역무의 종류, 사업규모, 이용자 보호 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 전기통신사업자는 이용자와 전기통신역무의 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 기간통신역무를 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. 앱 마켓에서의 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. <개정 2023. 1. 3.>
- ③ 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
- 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. <신설 2023. 1. 3.>
- ⑥ 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)

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

제18조(개인정보의 목적 외 이용·제공 제한)

- ① 개인정보처리자는 개인정보를 제15조제1항 및 제39조의3제1항 및 제2항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제17조제1항 및 제3항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니 된다. <개정 2020. 2. 4.>
- ② 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, 이용자(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제4호에 해당하는 자를 말한다. 이하 같다)의 개인정보를 처리하는 정보통신서비스 제공자(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제3호에 해당하는 자를 말한다. 이하 같다)의 경우 제1호·제2호의 경우로 한정하고, 제5호부터 제9호까지의 경우는

공공기관의 경우로 한정한다. <개정 2020. 2. 4.>

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
- ③ 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 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용
- ④ 공공기관은 제2항제2호부터 제6호까지, 제8호 및 제9호에 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.>
- ⑤ 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 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 자체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- 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 통지 등)

① 개인정보처리자는 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 자체 없이 해당 정보주체에게 다음 각 호의 사실을 알려야 한다.

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 유출된 경우 그 피해를 최소화하기 위한 대책을 마련하고 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 개인정보처리자는 대통령령으로 정한 규모 이상의 개인정보가 유출된 경우에는 제1항에 따른 통지 및 제2항에 따른 조치 결과를 자체 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.>

④ 제1항에 따른 통지의 시기, 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제34조(개인정보 유출 통지 등)

① 개인정보처리자는 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 자체 없이 해당 정보주체에게 다음 각 호의 사실을 알려야 한다.

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 유출된 경우 그 피해를 최소화하기 위한 대책을 마련하고 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 개인정보처리자는 대통령령으로 정한 규모 이상의 개인정보가 유출된 경우에는 제1항에 따른 통지 및 제2항에 따른 조치 결과를 자체 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.>

④ 제1항에 따른 통지의 시기, 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제59조(금지행위) 개인정보를 처리하거나 처리하였던 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

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 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 자체 없이 삭제·임시조치 등의 필요한 조치를 하고 즉시 신청인 및 정보게재자에게 알려야 한다. 이 경우 정보통신서비스 제공자는 필요한 조치를 한 사실을 해당 게시판에 공시하는 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 자체 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(教唆) 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 “조정위원회”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 사용(試用)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.
- 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 “콘텐츠사업자”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 분쟁조정의 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 협선(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)

- ① 피해자는 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사 또는 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 대하여 사기이용계좌의 지급정지 등 전기통신금융사기의 피해구제를 신청할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 피해구제의 신청을 받은 금융회사는 다른 금융회사의 사기이용계좌로 피해금이 송금·이체된 경우 해당 금융회사에 대하여 필요한 정보를 제공하고 지급정지를 요청하여야 한다.
- ③ 제1항에 따른 피해구제의 신청 및 제2항에 따른 지급정지의 요청에 관한 방법·절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제4조(지급정지)

① 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 거래내역 등의 확인을 통하여 전기통신금융사기의 사기이용 계좌로 의심할 만한 사정이 있다고 인정되면 즉시 해당 사기이용계좌의 전부에 대하여 지급정지 조치를 하여야 한다.
 <개정 2014. 1. 28.>

1. 제3조제1항에 따른 피해구제 신청 또는 제3조제2항에 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 자체 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 한다. <개정 2014. 1. 28.>
1. 제1항에 따라 지급정지된 사기이용계좌의 명의인(이하 “명의인”이라 한다)
 2. 제3조제1항에 따라 피해구제신청을 한 피해자
 3. 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사
 4. 금융감독원
5. 수사기관: 다만, 제1항제2호에 따라 정보를 제공한 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 사업자들은 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 받을 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.>

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

⑦제1항부터 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 권리)를 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.>

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 인격권을 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.

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

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 권리의 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 온라인서비스제공자에게 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

② 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 온라인서비스제공자가 부여한 다른 계정을 포함한다. 이하 같다)을 정지할 것을 명할 수 있다. <개정 2011. 12. 2., 2016. 3. 22.>

③ 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.

④ 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 해손한다고 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.>

⑤ 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.

⑥ 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.

⑦ 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.

⑧ 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 심의를 요하지 아니한다. <개정 2016. 3. 22.>

[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 유기징역에 처한다.

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.]

공인증개사법

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.]

2022 온라인피해상담사례집

발 행 일 2023년 1월

발 행 처 방송통신위원회

경기도 과천시 관문로 47(중앙동), 2동

대표전화 : 142-235 (온라인피해365센터)

이메일 : helpo1@kait.or.kr

홈페이지 : www.helpo.kr (온라인피해365센터)

비매품

※ 본 사례집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의 「2022 온라인피해상담사례집」
이라고 밝혀주시기 바랍니다.

2022
온라인피해상담사례집



방송통신위원회
Korea Communications Commission



KAIT 한국정보통신진흥협회
Korea Association for ICT promotion