

온라인피해 없는 세상, 모두가 행복한 대한민국

온라인피해365센터 국민신문고 칭찬사례모음



일러두기

1. 이 모음집은 2023년 1월 1일부터 2024년 4월 15일까지 국민신문고에 접수된 온라인피해365센터 이용자(상담 신청인)의 칭찬민원을 기반으로 작성되었습니다.
2. 칭찬민원의 내용은 이용자의 입장에서 기술되었음을 참고하시기 바랍니다.
3. 소개된 칭찬민원은 대부분 원문 그대로 작성되었으며, 일부 문맥의 조정이나 오타 교정의 수준으로 편집되었습니다.
4. 칭찬민원 사례 내용 중에서 상담원 이름이나 특정 인물·업체명 등의 식별 가능한 정보는 삭제 또는 비식별화 하였습니다.
5. 이 모음집에서 언급되는 기관의 명칭은 구성에 따라 일부분 통용되는 약어로 사용되었습니다.
6. 이 모음집의 각 사례별 제목 문구는 칠곡할매글꼴을 사용하여 디자인되었습니다.

※ 개별 사례와 관련된 사항은 온라인피해365센터(☎142-235)에 문의하시기 바랍니다.

※ 본 모음집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의 「온라인피해 365센터 국민신문고 칭찬사례모음」이라고 밝혀주시기 바랍니다.

발 간 사



조 성 은
방송통신위원회
사무처장



누구나 365센터를
주저 없이 이용하도록
문턱을 낮추고 지원을
확대해 나가도록
하겠습니다.



“위로와 응원으로 일상을 회복했습니다”, “진심으로 내 일처럼 도와주셔서 감사합니다”, “자녀사칭 스미싱 피해 막았습니다”, “장애인 동생의 코인거래, 적극적으로 도와주셔서 돌려받았습니다”

온라인피해365센터(이하 “365센터”)에 접수된 피해상담 사례 중 주의해야 할 100건의 사례를 뽑아 올해 1월 사례집을 발간한 지 4개월만에 「온라인피해365센터 국민신문고 칭찬사례모음」을 추가로 발간하게 되었습니다.

개소한 지 2년이 채 안되었지만 많은 국민들께서 365센터를 찾아주셔서 국민과 함께 호흡하며 성장하고 있습니다. 특히, 온라인상에서 벌어지는 각종 피해를 저희 365센터와 나누고 해결받으시는 모습을 볼 때 국민께 실질적으로 도움이 되는 좋은 정책임을 실감합니다.

이 칭찬사례 모음집은 지난 2023년 1월부터 2024년 4월까지 국민신문고에 접수된 칭찬(민원) 내용을 바탕으로 엮었는데, 사례 하나하나마다 국민들께서 당하셨을 피해와 고통이 느껴져 안타까웠습니다.

방송통신위원회는 지난 4월 8일 365센터에 접수된 유명인·기업·가족 등 각종 사칭피해에 대해 제1호 주의보를 발령하고 예방법 등을 안내한 바 있습니다. 예방법은 물론이고 피해를 당했을 때 어떻게 대처해야 하는지, 피해구제에 실질적으로 도움이 되는 내용들을 담고 있습니다.

이런 정책추진이 가능했던 것도 바로 365센터를 국민들께서 찾아 주시고 함께 해결책을 모색해나가는 노력들이 있었기 때문이라고 여겨집니다.

누구나 365센터를 주저 없이 이용하실 수 있도록 문턱을 더욱 낮추고 그 기능을 강화하는 동시에 인적·물적 지원을 확대해 나가도록 하겠습니다.

온라인에서 어떤 피해를 당하셨나요? 고민하지 마시고 365센터 문을 두드리십시오.

2024년 4월

Contents

목 차

2023년 접수 칭찬민원 (21건)

사례01. 진심으로 자신의 일처럼 도와주신 상담원님 감사합니다.	1
사례02. 타 기관과는 다른 적극적인 행정과 수준높은 서비스에 감탄했습니다.	3
사례03. 장애인 동생의 코인거래, 적극적으로 도와주셔서 돌려받았습니다.	5
사례04. 자녀사칭 스미싱으로 입은 2차 피해에 신속히 대처했습니다.	6
사례05. 국민들에게 도움 주고 사후관리까지 해주는 365센터 번창하세요.	7
사례06. 혼자였다면 포기했을지도 몰라요. 365센터 강력 추천합니다.	8
사례07. 처음 겪는 온라인 사기에 당황했는데 상세한 도움 감사합니다.	9
사례08. 중고거래 사기 해결, 9개월간 도와주신 상담원님 강력히 칭찬합니다. ...	10
사례09. 억울한 피해에 따뜻한 위로와 침착한 코칭으로 환불받았습니다.	11
사례10. 무료라고 했던 핸드폰 할부금, 상담원님 덕분에 돌려받았습니다.	12
사례11. 친절하고 적극적인 상담원님 덕분에 해결, 세금이 아깝지 않네요.	13
사례12. 아버지께서 당한 휴대폰 거래 사기, 상담원님 덕에 청약철회 되었네요. ...	14
사례13. 허위광고 휴대폰 판매 사건 해결, 현신적으로 상담해주셔서 감사합니다.	15
사례14. 상담원님과 걱정을 나누고 해결은 함께! 하자상품 환불받았습니다.	16
사례15. 상담원님 안내에 따라 대처하여 핸드폰 중고거래 사건 해결했습니다. ...	18
사례16. 스미싱 피해, 상담원님 위로와 응원으로 힘을 얻고 일상을 회복했어요.	19
사례17. 작은 일에도 관심을 기울여 해결방안을 모색해주신 상담원님 감사해요. ...	21
사례18. 사라진 온라인 쇼핑몰, 끝까지 도와주셔서 피해구제 되었습니다.	22
사례19. 남의 일로 여기지 않고 도와주셔서 중고거래 상품 환불받았습니다.	23
사례20. 든든하고 힘이 되며 어찌나 감사한지 눈물이 날 지경입니다.	24
사례21. 3개월간 함께 고민하고 진심을 다해 도와주셔서 완벽히 해결되었어요.	26

Contents

목 차

2024년 접수 칭찬민원 (21건)

사례22. 적극적인 상담과 지속적 피드백, 1:1 맞춤 대응방안 주셔서 해결했습니다.	27
사례23. SNS 해킹, 포기하지 않게 힘을 주시고 침착하게 도와주셔서 감사합니다.	28
사례24. 절망에서 희망으로 한 발자국 나아가게 도움 주신 노력에 감사드립니다.	29
사례25. 지속적인 사후관리로 해결될 때까지 친절하게 도와주셔서 놀랐네요. ..	31
사례26. 중고거래 환불 거부, 상세하고 신속한 안내로 잘 해결했습니다.	32
사례27. 처음부터 끝까지 하나하나 알려주셔서 쉽게 처리되었습니다.	33
사례28. 휴대폰 허위과장광고에 속았는데, 카톡상담으로 신속히 대처했습니다. ..	34
사례29. 장애가 있는 저를 한 달 가까이 도와주셔서 중고거래 환불받았습니다. ...	35
사례30. 스미싱으로 찢절매고 있었는데, 친절하고 자세한 상담 감사해요.	36
사례31. 혼자 해결하려고 했다면 포기했을텐데, 많은 도움이 되었습니다.	37
사례32. 대처방안을 신속하고 친절하게 알려주셔서 빠르게 해결했습니다.	38
사례33. 하나부터 열까지 체계적으로 도와주셔서 문제를 해결할 수 있었어요.	39
사례34. 상담원님 덕분에 마법같이 해결, 365센터 크게 성장했으면 좋겠습니다.	40
사례35. 처음 당해보는 사기 피해 해결했습니다. 365센터 적극 홍보해주세요. ...	41
사례36. A부터 Z까지 빠른 답변과 상세한 가이드, 많은 도움 주셔서 감사합니다.	42
사례37. 위로·격려·응원, 피해자 입장에서 생각하고 도와주셔서 감동받았습니다.	44
사례38. 꼼꼼하고 전문적인 상담을 받고 해결, 많은 분들이 365센터 도움 받기를. ...	47
사례39. 따뜻한 말투와 최선을 다하는 상담에 감동했고, 마음이 편해졌어요.	48
사례40. 후기작성 알바 사기 해결을 위해 세심하게 신경 써 주셔서 감사했어요. ...	49
사례41. 구체적인 대처방안 제시와 지속적 사후관리로 마침내 환불받았습니다. ...	50
사례42. 365센터의 전문적인 상담, 진정한 관심과 도움으로 해결했어요.	51



사례01.

2023년

진심으로 자신의 일처럼 도와주신 상담원님 감사합니다.



칭찬내용

“제가 4월 29일 인터넷 사기를 당했습니다. 카드 결제를 했는데 알고 보니 그 사이트는 처음부터 작정을 하고 사기를 쳐서 물건을 보내주지 않고 물건값을 받아서 도망을 갔습니다. 그 사이트에서 많은 사람들이 피해를 본 것 같고, 저도 그 피해자 중에 한 사람이 되었습니다. 큰일났다 싶은 생각에 머리가 멍하고 가슴이 뛰었습니다.

그때 다행히 142-235 온라인피해365센터를 알게 되어서 전화를 하였습니다. 000이라는 상담사 분이 상담을 해주셨는데 먼저 저에게 걱정하지 말라며 안심을 시켜주었습니다. 그리고 차근차근 절차대로 카드 회사에 전화해서 할부 항변권을 신청하라고 말씀해주셨고, 그 다음 절차 하나하나 다 확인을 해주셨습니다.

그냥 상담을 하고 끝나는 것이 아니라 카드가 완전히 취소가 될 때까지 도와주신다고 하셨는데, 정말 그 다음날 확인차 전화하셨고 본인의 일처럼 열심히 도와주셨습니다. 진심으로 제가 당한 사기 피해를 안타까워하시는 것 같았습니다. 많은 상담을 받아보았지만 온라인피해365센터 상담사님처럼 자기 일처럼 걱정하고 도와주시는 분은 처음 보았습니다.

본인의 가족이 사기를 당한 것처럼 열심히 설명해 주셨고 절차에 대해서 정확하게 확인을 해 주셨습니다. 그 다음날도 전화하셔서 진행 상황을 물어보셨고, 해결이 잘 안되자 다음 단계에 어떻게 해야 되는지도 차근차근 알려주셨습니다.

사기 사이트가 뻔한대로 강제권은 없다면서 공문 보내고 확인하는데 1~2주 걸린다며 소극적인 태도를 보인 카드사에 실망하면서 마음의 상처를 입었는데, 상담사님과 다시 통화를 하며 차근차근 어떻게 해야 하는지 설명해주셔서 그대로 했더니, 드디어 오늘 카드 회사로부터 카드가 취소되었다는 말을 전해 듣게 되었습니다.

얼마나 기뻐는지 모릅니다. 온라인피해365센터가 아니었으면 아마 카드 결제가 되면서 그 사기꾼에게 돈이 넘어갔을 것입니다. 저에게는 큰 돈이어서 정말 난감했는데 구세주를 만난 기분이었습니다. 정말 진심으로 감사드립니다.

그리고 이렇게 좋은 일을 하는 분들이 계시다는걸 처음 알았습니다. 사기를 당해서 사람에 대한 불신과 마음이 생긴 저에게 000 상담사님은 그래도 세상은 아직 좋은 사람이 있다는 걸 알려주시고 상처 난 마음을 치유해주셨고, 인간에 대한 신뢰를 가지도록 해주셨습니다. 정말 정말 진심으로 감사드립니다.

너무 고마운 마음을 표현하고 싶었지만 달리 칭찬밖에는 해 드릴 게 없어서 안타깝습니다. 해주신 것에 비해서 제가 해드릴 것이 너무 없네요. 정말 많이 많이 칭찬해드리고 싶습니다.

그리고 온라인피해365센터에도 감사의 말씀 드립니다. 앞으로 그런 일은 없겠지만 또 다시 사기를 당한다 해도 이렇게 도와주시는 분들 때문에 절망하지 않고 사람을 다시 믿을 수 있을 것 같습니다. 항상 건강하시고 좋은 일만 가득하시길 바랍니다. 정말 감사드립니다^^"



피해내용

온라인 쇼핑몰에서 가방을 00카드 할부 3개월로 구매하였으나, 주문 이후 가방은 배송이 안되고 판매자와 연락도 되지 않아 사기사이트로 의심되어 카드 취소 방법을 문의함.

사례02.

2023년

타 기관과는 다른 적극적인 행정과 수준높은 서비스에 감탄했습니다.



칭찬내용

“중국 게임사가 만든 게임의 유저인 저는 지난 8월, 게임사 측의 무리한 업데이트로 피해를 입었습니다. 서비스 내용의 변경의 경우 최소 30일 전 공지 후 시행한다는 약관 규정을 위배하여, 게임을 시작한지 5개월 된 서버를 1년 전에 생성된 서버와 통합시키는 업데이트를 공지 하루만에 기습적으로 진행한 것입니다.

해당 게임 내에서도 전례가 없던 그런 업데이트로 인해 그간 과금을 통해 랭킹 최상단에 있던 유저들이 하루 아침에 중위권으로 떨어지게 되어, 서버가 열린 후 5개월 간 적게는 수백만 원에서 많게는 수천만 원에 이르는 과금을 한 유저들은 허탈할 수밖에 없었죠. 검색을 통해 알게 된 콘텐츠분쟁조정위원회에 몇몇 유저들이 조정신청을 하기도 했지만 조정신청 후에도 그 어떤 피드백이 없으니 답답할 노릇이었습니다.

그러다 알게 된 곳이 온라인피해365센터였는데, 밀려야 본전이라는 심정으로 전화를 드렸다가 너무 큰 도움을 받았습니다. 사실 피해내용 자체가 게임을 하다 발생한 피해이다 보니, 솔직히 저 스스로도 어디 가서 말하기 민망한 부분이 있었는데, 온라인피해365센터의 OOO 상담사님께서는 게임 유저가 아님에도 제가 느끼는 부당함에 대해 공감해 주시고, 게이머의 불평불만이 아닌 이용자의 피해 사안으로 제대로 봐주셨습니다.

중국 게임사가 배포 및 운영을 하는 게임이다 보니 우리나라 법으로 적극적 피해구제가 어려울 거라는 게 뻔히 예상되에도, 상담사님께서는 국내 현행 제도 범위 내에서 개인이 게임사를 상대로 피해구제를 요청할 수 있는 방안을 다각도로 알아봐주셨고, 관련 기관에서 검토가 가능한지 여부도 문의해주셨습니다.

제가 따라하기 쉽게 관련기관의 민원 접수 링크도 보내주시고, 링크 내에서 선택해야 할 부분도 따로 알려주셔서 비교적 쉽게 민원 신청을 접수할 수 있었습니다. 덕분에 공정거래위원회의 불공정 약관 심사, 콘텐츠분쟁조정위원회의 분쟁조정 신청, 통신분쟁조정위원회의 분쟁조정 신청까지 마무리할 수 있었죠.

여기까지만 해도 큰 도움이 되었는데, 수 개월간 주기적으로 사후관리를 해 주셔서, 자칫 지칠 수 있는 과정에서 큰 힘이 되었습니다. 특히, 콘텐츠분쟁조정에서 게임사 측이 답변을 하지 않아 종결되었는데 해당 기관에서 재심을 받을 수 있도록 조율까지 해주셨습니다.

온라인피해365센터가 아니었으면 포기할 뻔 했는데 덕분에 다시 힘을 내게 되었고, 지난 8월부터 지금까지 함께 해주신 덕분에 공정거래위원회의 불공정 약관심사를 통해 약관 개정을 이끌어낼 수 있었습니다.

온라인피해365센터가 생긴지 얼마 되지 않은 기관이라 들었는데 제가 운이 좋았어요. 이런 좋은 기관이 있었다니... 지금까지 경험한 대민 행정 서비스 중 가장 적극적인 행정을 경험했고, 수준 높은 내용의 서비스를 받았습니다.

현대 사회에서 너무 빈번히 발생하지만 피해구제를 받고자 하면 개인으로서는 막막할 수밖에 없는 것이 온라인상의 피해인데... 이 곳을 통한다면 이용자로서는 현행법상 개인이 하기 힘든 소송을 제외하고는 최대한의 대응이 가능하도록 도움받을 수 있을 것 같습니다. 많은 분들께서 온라인피해365센터를 알게 되셨으면 좋겠다는 생각과, 다른 기관에서 이 곳의 반만이라도 했으면 좋겠다는 마음이 들어 이렇게 칭찬글을 남깁니다.

마지막으로 지금까지의 과정을 함께 해주신 OOO 상담사님 진심으로 감사합니다. 상담사님 덕분에 지금까지 올 수 있었고 성과도 거둘 수 있었습니다. 센터의 모든 분이 상담사님처럼 업무를 해주실지는 잘 모르겠지만, 상담사님을 만난 저는 온라인피해365센터만큼 훌륭한 서비스를 제공하는 정부기관을 지금껏 경험한 적이 없습니다.

상담사님께서 하시는 말씀 하나, 행동 하나 하나에 센터를 대표하여 책임감을 가지고 상담하시는 게 느껴졌고, 온라인피해365센터의 모든 분들께서도 이와 같은 마음과 자세로 일하실 것 같아 점차 발전할 수밖에 없는 곳이라는 생각이 들었어요.

더불어 제가 제 업무에 있어 그만큼 주인의식을 가지고 임하는가에 대해 돌아보게 되었네요. 인상적인 경험을 하게 해 주셔서 정말 감사합니다.”



피해내용

중국 게임사의 모바일 게임에서 다른 서버의 유저들을 경합시키는 전투구역이라는 것을 설정하여 주요 콘텐츠를 지급하는데, 게임사는 약관을 위배하여 평균 전투력이 세 배 이상 차이가 나는 1년 전 생성된 서버와 통합하는 기습적인 업데이트를 진행했고, 이로 인해 유저들의 순위가 급격히 하락하여 그간 수십~수천만 원을 투자한 이용자들이 재산상의 피해를 입게 되었음.

사례03.

2023년

장애인 동생의 코인거래, 적극적으로 도와주셔서 돌려받았습니다.



칭찬내용

“제 동생은 심한 자폐성 장애를 갖고 있습니다. 작년 7월부터 올해 9월 말까지 제 동생이 핸드폰 소액결제로 과도한 지출을 했다는 사실을 일주일 전에 알게 되었습니다.

결제나 계약이라는 개념조차 인지하지 못하는 제 동생이 이러한 지출을 했다는 사실에 저는 경황이 없었습니다. 우선 환불을 위하여 해당 업체의 홈페이지를 찾아서 약관을 읽어보니 문의를 한다 하여도 거절당할 가능성이 상당히 높아 보여 막막했습니다.

제 동생이 해당 업체의 약관 자체를 이해할 수 없다는 것을 저는 너무나 잘 알고 있습니다만, 과연 업체가 그걸 이해해 줄 것이라는 보장은 없었습니다. 지금껏 사람들은 장애가 있다고 하여 편의를 봐준다는지 호의를 보이는 경우는 거의 없다는 것을 경험했기 때문입니다.

큰 기대는 없었지만 환불이라는 숙제를 해결하기 위해 여러 기관에 문의를 하였고 장애인 피해상담센터를 통해 온라인피해365센터라는 기관을 알게 되었습니다. 처음에는 큰 도움이 안될 것으로 생각했습니다. 어차피 이런 경우에 기관 측에서는 냉대로 나오는 경우가 많기 때문이었습니다.

그러나, 온라인피해365센터의 상담사님께서 굉장히 적극적으로 도움을 주셨습니다. 절차 자체도 무척이나 번거로운 편이었지만 안내도 상당히 꼼꼼하게 해주셔서 큰 어려움은 없었습니다. 법률적인 강제성을 갖고 있지 않기 때문에 업체측에서 받아들이지 않는다면 어쩔 도리가 없었지만 그래도 이런 절차 등을 통해 목소리를 더할 수 있었기 때문에 좋았습니다.

큰 기대없이 시작했기 때문에 환불받지 못하더라도 어쩔 수 없다고 생각했었습니다. 그러나 도와주신 덕분에 올해 결제한 금액을 돌려받을 수 있었습니다. 아마 저 혼자서 대응했었다면 이런 결과는 얻지 못했을 것입니다. 도움주신 상담사님께 감사드립니다. 고맙습니다.”



피해내용

심한 자폐성 장애를 가진 동생이 6회에 걸쳐 소액결제로 웹툰 코인을 구매하였는데, 약관에 대한 인지 판단 능력이 없는 동생이 한 결제 금액의 환불이 가능할지 문의함.

사례04.

2023년

자녀사칭 스미싱으로 입은 2차 피해에 신속히 대처했습니다.



칭찬내용

“전형적인 자녀사칭 스미싱을 당했습니다. 경찰, 은행, 노출된 신분증 재발급, 휴대전화 초기화, 휴대폰 소액결제 제한을 진행했고요. 그렇게 무사히 끝난 줄 알았는데, 5일 뒤 (주)OOOO에서 자동이체가 신청되었다는 은행의 SMS를 받았습니다. 부당출금 예방을 위해 본인이 아니면 확인하라는 문구와 함께 지로번호, 납부자 번호, 고객센터 전화번호가 등재되어 있었습니다.

고객센터 전화번호를 확인해보니 대표전화가 맞아서 상담사 진행을 했습니다. 알고 보니 명의를 도용한 알뜰폰 가입 2차 피해였는데, 일단 정지까지 시키고 다음날 해지하였습니다.

명의도용 방지 대책 검색을 하던 중 온라인피해365센터를 알게 되었고 카카오톡 채널로 상담을 신청했습니다. 다음날 OOO 상담사께서 전화해주셨고, 명의도용방지서비스에 대해 친절하고 상세하게 하나씩 지도해주셨는데, 특히 관련 메뉴를 순서대로 찾아 들어가서 실행하기까지 화면을 안내하며 차근차근 직접 해보도록 기다리며 알려주셨습니다.

즉시 이 방법으로 다른 통신사 가입 제한을 막을 수 있어서 더 큰 피해를 막았습니다. 또한 대처해야 하는 우선순위를 알려주셔서 통신사, 은행 등 업무 처리를 위급한 순서대로 먼저 진행할 수 있었던 점도 큰 도움이 되었습니다.

또한, 피해 예방에 도움이 되는 각종 사이트와 상세 정보를 계속 채팅창에 공유해주셨고, 중간 중간 계속 상황을 물어봐주시고 마음을 써주시는게 느껴져서 위로와 안심이 되었으며, 궁금한 것에 즉시 답변을 해주셔서 바로 이해하면서 대응할 수 있었습니다.

매우 친절하고 구체적인 큰 도움을 주신 온라인피해365센터에 진심으로 감사를 드립니다!”



피해내용

어머니께서 스미싱 피해를 당해 운전면허증 앞면이 노출되었는데, 즉시 경찰서와 은행에 신고하여 조치를 받고 별다른 피해는 발생되지 않았으나, 2차 피해로 알뜰폰 개통과 함께 어머니께서 사용중인 은행 계좌로 자동이체가 등록되었다는 문자를 수신받음.

사례05.

2023년

국민들에게 도움 주고 사후관리까지 해주는 365센터 번창하세요.



칭찬내용

“2023년 6월 한 온라인 사이트를 통하여 티셔츠 두개와 자켓 하나를 주문했는데 티셔츠 두 개는 배송되고 자켓은 배송이 안되었습니다.

저도 유통일을 하다보니 기다리면 배송해주겠지 하고 기다리다 2개월 뒤 8월경 배송이 안되기에 재고가 없어서 안되나 보다 하고, 취소를 하려고 했지만 ‘배송준비중’이라고 메세지 창만 뜨고 어디에도 취소할 수 있는 방법이 없었습니다.

그리하여 문의게시판에 글을 남기고 배송 여부와 취소 여부를 문의한 채 휴가와 개인사정에 의해 잠시 잊고 있다가, 가을 자켓을 입을 계절이 다가와 다시 확인해보니 문의게시판에 글은 삭제되어 있고 아무런 답변이 없이 계속 ‘배송준비중’으로만 나와 있었습니다.

온라인 사이트에는 연락처는 없고 카카오톡 문의만 할 수 있기에 여러 차례 카카오톡으로 문의를 해보았지만 답변이 없기에 답답한 마음에 국민신문고에 도움을 요청하였습니다.

이런 곳에 도움을 요청하면 번거롭게 될 것 같아서 도움을 요청할 생각도 안하고 있었는데 너무나 쉽고 친절한 응대에 크게 놀랐습니다. 카카오톡으로 글을 남기니 금방 연락이 왔고, 제가 빠르고 쉽게 대응할 수 있는 다양한 방법을 알려주심과 동시에 해결되었는지 확인까지 해주시는 메시지에 감동까지 했습니다.

너무나도 빠르고 친절하고 정확한 상담과 도움을 주신 000 상담사님 진심으로 감사드리며, 피해를 입은 국민들에게 도움 주시는 온라인피해365센터의 번창과, 상담사 분들의 건강하고 행복한 근무를 기원합니다. 감사합니다.”



피해내용

온라인 쇼핑물을 통해 티셔츠와 자켓을 주문하고 무통장 입금을 했는데, 티셔츠는 받았지만 자켓은 미배송 상태로 남아있고 계속 ‘배송준비중’으로만 확인되어 취소하려 했으나, 고객센터는 연락처가 없고 카카오톡 문의에 답변도 없음.

사례06.

2023년

혼자였다면 포기했을지도 몰라요. 365센터 강력 추천합니다.



칭찬내용

“온라인피해365센터 상담사님께 도움을 받아 OO 중고거래 사이트 개인 간 거래에서 피해받은 돈을 돌려받았습니다.

약 2주에 걸친 짧지 않은 시간 동안 사건을 기억해 주시고, 진행 상황에 대해 차근차근 안내해주셔서 원활하게 대처할 수 있었습니다. 저는 판매자가 사용감 없다고 올린 의류를 구매했다가 의류 오염 및 구성품 누락으로 판매자에게 환불을 요구하였고, 판매자가 이에 응했으나 입금을 미뤄 곤란을 겪고 있었습니다.

서울시전자상거래센터, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 등 일반 소비자가 알기 어려운 여러 기관을 안내해 주셔서 상담 및 민원을 접수할 수 있었고, 이후 민·형사 소송과 관련된 내용도 자세히 알려주셔서 차근차근 진행할 수 있었습니다. 상담 중간에 격려도 많이 해주셔서 안심이 되었고 매일 신경을 써 주셔서 잘 해낼 수 있었습니다.

혼자였다면 포기했을 것 같습니다. 주변에 이런 일이 발생한다면 온라인피해365센터를 강력히 추천할 것입니다. 도움을 주신 000 상담사님께 너무 감사드립니다.”



피해내용

중고거래 플랫폼에서 의류 판매글을 보고 구매의사를 밝혀 판매자에게 입금하였으나, 택배로 도착한 상품을 보니 사전 고지되지 않은 일부 부분품의 누락과 오염 상태를 확인하고, 판매자에게 이의를 제기하였더니 환불해주겠다고 한 뒤 연락이 없음.

사례07.

2023년

처음 겪는 온라인 사기에 당황했는데 상세한 도움 감사합니다.



칭찬내용

“안녕하세요. 얼마전 온라인상에서 피해를 입고 관련 피해상담을 해주는 사이트를 찾던 중 온라인피해365센터를 알게 되었습니다. 저를 포함한 대부분의 사람들이 처음 겪는 인터넷 사기같은 일을 겪다 보니 일처리를 어떻게 해야 하는지 몰라 당황하는데, 처음부터 어떻게 대처하는지부터 경찰서에 신고하는 부분까지 상세하게 말씀 주셔서 많은 도움이 되었습니다.

저의 상담을 맡아 주신 상담원 000님을 친절한 상담원으로 추천합니다. 온라인 피해를 최소화하는데 조언이 많은 도움 되었습니다. 아직 피해보상 부분이 진행중이지만 먼저 감사함을 표합니다.”



피해내용

00마켓에서 중고 명품가방을 000만원에 직거래로 구매하였는데, 해당 가방은 00 백화점에서 올해 구입했고 정품이 아닐 시 환불한다는 말을 믿고 거래하였으나, 명품 감정원에 감정 결과 가품으로 확인되어 이의제기하려 했으나 전화를 받지 않고 채팅에도 답이 없음.

사례08.

2023년

중고거래 사기 해결, 9개월간 도와주신 상담원님 강력히 칭찬합니다.



칭찬내용

“상담사 000님을 강력히 칭찬합니다. 얼마전 인터넷에서 구매한 명품가방 사기 사건에 휘말리어 걱정하던 차에 온라인피해365센터라는 곳을 알게 되었습니다.

얼마나 도움이 될지 그냥 형식적인 온라인피해센터일지 반신반의하며 카톡을 했습니다. 저를 처음부터 끝까지 책임지고 맡아주신 상담사님과의 카톡을 통해 상담을 하며 진실과 거짓 사이의 공방에서 진실이 이길 수 있다는 희망을 보았습니다.

본인의 일처럼 걱정도 해주시고 하나하나 꼼꼼히 경찰서에 신고는 물론 법원 관련 서류 절차까지도 하나하나 봐주시고, 항상 밝은 모습으로 힘든 상담을 잘 풀어내 주신 상담사님께 이렇게 글로써 감사함을 말씀드리게 되었습니다.

온라인피해365센터 상담사님의 적극적인 상담과 가이드 덕분에 오늘부로 피의자가 자기 잘못을 인정하고 피해보상까지 해주며 9개월 가까이 되는 긴 여정을 끝냈습니다. 항상 진심으로 최선을 다해주시는 온라인피해365센터의 직원분들께 감사드리며, 다시 한번 저를 도와주신 상담사님께 감사하다는 말씀과 더불어 칭찬의 글을 올립니다.”



피해내용

OO마켓에서 중고 명품가방을 000만원에 직거래로 구매하였는데, 해당 가방은 OO 백화점에서 올해 구입했고 정품이 아닐 시 환불한다는 말을 믿고 거래하였으나, 명품 감정원에 감정 결과 가품으로 확인되어 이의제기하려 했지만 전화를 받지 않고 채팅에도 답이 없음.

※ 사례02.번과 동일 사례로, 사건이 해결된 후 게시한 2차 칭찬민원

사례09.

2023년

억울한 피해에 따뜻한 위로와 침착한 코칭으로 환불받았습니다.



칭찬내용

“안녕하세요. 저는 경기도에 거주하고 있는 평범한 일반인입니다. 제가 OO 중고거래 마켓에서 불공정거래로 인하여 사기를 당한 상황에서 온라인피해365센터를 알게 되어 상담 신청을 하였습니다.

너무 당황스럽고 억울하여 진정이 되지 않았는데 상담사 000님께서 침착하고 친절하게 응대해주시며 알려주셨고, 며칠 동안 침착하고 정확한 코칭 덕분에 결국에는 환불받을 수 있었던 것 같습니다.

정말 속상하고 화가 난 일이었는데, 따뜻한 위로도 해주시고 정말 진심으로 감사드립니다. 온라인피해365센터의 상담사님처럼 따뜻하고 전문적이신 분들이 많아졌으면 좋겠다는 생각으로 글을 남기게 되었습니다. 감사합니다.”



피해내용

고장난 중고 전자제품(가습기)을 정상 작동하는 것처럼 속여서 판매하였고, 서비스센터 엔지니어를 통해 고장 확인 및 '제품 상태 확인서'를 근거로 환불을 요구했으나 연락을 회피하며 환불을 거부함.

사례10.

2023년

무료라고 했던 핸드폰 할부금, 상담원님 덕분에 돌려받았습니다.



칭찬내용

"2023년 5월 OO통신사 대리점으로부터, 현재 휴대폰의 약정기간이 끝났고 오랫동안 사용해주시어서 감사하다는 인사와 함께 무료 휴대폰을 받을 수 있다는 전화를 받았습니다.

휴대폰이 무료라는 조건으로 4개월간 0만원 요금제를 사용할 것을 안내받았지만, 계약 조건과는 달리 5~7월 요금 내역서에 단말기 분할 상환금이 00,000원 포함되어 있어, 해당 내용을 OO통신사 VOC 팀에 민원 신청했지만 대리점 측에 유리한 내용만 담긴 조각난 녹취록을 근거로 최초 계약 조건의 내용이 받아들여질 수 없다고 연락받았습니다.

위의 일을 저는 2023년 7월 '온라인피해365센터'에 상담 신청하여 상담사 000님께서 상담을 해주셨는데, 저의 억울함을 잘 들어주시고 대응할 수 있는 안내 방안과 제가 도움을 요청할 수 있는 유관기관을 상세히 알려주시는 등 자신의 일처럼 도와주셨습니다.

매일 상대측과의 협의 내용을 꼼꼼히 조율할 수 있도록 전화해주셨고, 덕분에 상담 신청 일주일만에 상대측이 제가 당한 어려움에 대해 사과하고, 제 핸드폰 할부금 등을 상대측이 전부 부담하는 방향으로 협의를 잘 마무리할 수 있었습니다.

다시 한번 온라인피해365센터의 상담사님께 감사의 말씀 드리며, 저 혼자 이 일을 해결하려고 했다면 많은 어려움이 있었겠지만, 상담사님께서 적극적으로 공감해주시고 해결 방안을 제시해주셔서 감사하게도 잘 마무리될 수 있었던 것 같습니다.

온라인피해365센터 정말 감사합니다! 365센터의 적극적인 도움으로 제가 오늘 웃으면서 일상을 보낼 수 있는 것 같습니다."



피해내용

OO통신사 대리점으로부터 약정 기간 만료되었다며 휴대폰 무료제공 안내 연락을 받았고, 기기값은 무료이고 4개월간 고액 요금 사용하면 된다고 하여 기기변경을 했는데, 청구금액이 과다하여 확인해보니 기기값 전액이 30개월 할부로 청구됨.

사례11.

2023년

친절하고 적극적인 상담원님 덕분에 해결, 세금이 아깝지 않네요.



칭찬내용

"저는 대전 유성구에서 살고있는 안OO이라고 합니다. 님이 아니라 이렇게 글을 쓰는 이유는 온라인피해365센터 OO 상담사님을 칭찬하고 싶어서입니다.

지난 8월 제 아버지께서 무료 휴대폰을 준다는 전화를 받으시고 사기를 당하실 뻔했습니다. 올해 81세의 고령이시다보니 순간 판단력이 흐려지셔서 개인정보와 집 주소를 알려주게 되었고 바로 다음날 오전에 휴대폰 택배를 받게 되었습니다.

다행히 그날 오후 제가 아버지 댁에 방문하게 되어 상황을 파악한 뒤 주말을 지나 다음 월요일에 온라인피해365센터에 자문을 구하게 되었고, 상담사님께서 아주 친절하고 자세하게 대응방법을 알려주셔서 별 탈 없이 휴대폰도 돌려보내고 일을 매듭지게 되었습니다.

사실 글 재주도 없고 사는데 바쁘다는 핑계로 이런 후기 글은 잘 쓰지 않습니다만, 상담사님께서 보여주신 모습에 '정말 세금이 아깝지 않다'라는 생각을 하게 되었습니다.

아무쪼록, 불품없는 제 글이 온라인피해365센터 상담사님께 작은 보람이라도 되길 바라는 마음뿐입니다. 정말 너무너무 감사했습니다. 항상 건강하시고 행복하세요."



피해내용

아버지께서 통신사 텔레마케팅으로 무료 휴대폰 광고 연락을 받으시고 무료라는 말에 현혹되어 개통하기로 하고 택배로 휴대폰을 받으셨으나, 택배 상자에 휴대폰 기종도 기재되어 있지 않고 '계약요금'이라는 문구만 기재되어 있어 사기로 의심이 되어, 개봉하지 않고 반품을 하려 했으나 판매점과 연락이 되지 않음.

사례12.

2023년

아버지께서 당한 휴대폰 거래 사기, 상담원님 덕에 청약철회 되었네요.



칭찬내용

“안녕하세요? OO통신사 대리점의 사기 의심으로 개통을 원치 않았으나, 해당 대리점은 이미 개통이 진행되고 있어서 철회가 어렵다고 하였습니다.

그로 인해 반품이 안된다고 하였으나, 온라인피해365센터의 000 상담사님은 가능하다고 법 조항을 알려주시면서 친절하게 설명을 해주셨습니다.

또한, 여러가지 알려주신 방법으로 OO통신사 본사에 연락을 하여 문제를 해결하였습니다. 감사합니다.”



피해내용

아버지께서 통신사 문자 광고를 보시고 저에게 최신 휴대폰을 선물하려고 개통하셨는데, 2년 약정 기기변경으로 4개월간 고액 요금제를 유지하는 등의 조건으로 많은 할인을 받기로 한 것을 확인함. 제한한 금액이 너무 커서 의심스러워 해당 사업자를 포털에서 검색하였더니 사기신고가 접수된 점을 인지하여 개통철회를 요청했으나, 해당 사업자는 이미 개통이 진행되었다며 철회를 거부함.

사례13.

2023년

허위광고 휴대폰 판매 사건 해결, 헌신적으로 상담해주셔서 감사합니다.



칭찬내용

“지난 수요일 OO통신사 대리점에서 휴대폰을 개통하였고, 이 과정에서 해당 대리점 직원에게 고액요금제를 4개월간 사용해야 한다는 정보를 제공받고 이를 믿었기에 계약을 맺게 되었습니다.

그러나, 이후 사실관계를 확인해보니 해당 대리점에서 제공한 정보는 사실과는 전혀 달랐기에, 이를 인지하자마자 대리점과 통화하였고 이 과정에서 재차 고액요금제를 4개월간 사용해야 한다는 단통법을 명백히 위반한 발언을 듣게 되었습니다. 이를 근거로 주말이 지나고 월요일에 OO통신사 본사에 민원을 넣는 한편, 제가 도움을 받을 수 있는 다른 기관을 찾던 중 온라인피해365센터라는 곳을 알게 되었습니다.

상담사 분께 상기 내용을 말씀드리니 초동 조치부터 후속 조치까지 하나하나 친절하게 알려주셨고, 일이 해결될 때까지 끝까지 최선을 다해 돕겠다고 말씀하셨습니다. 그리고 마침내 며칠이 지나 OO통신사 본사 고객센터로부터 '대리점과 개통철회를 하는 방향으로 이야기'가 되었으니 대리점 내방 가능한 시간을 알려달라'는 소식을 들을 수 있었습니다.

저에게 민원이란 '일단 접수는 하겠지만 문제가 해결될지는 보장 못 하는 피곤한 무언가'였습니다. 그러나 이번 상담을 계기로 저의 인식이 긍정적으로 완전히 바뀌게 되었으며, 이러한 저의 인식변화에는 한 상담가분의 영향이 아주 컸다고 말씀드릴 수 있습니다.

여러 차례에 걸쳐 헌신적으로 상담에 임해주신 온라인피해365센터 000 상담사님께 감사드립니다. 힘없는 일개 소비자로서 억울한 일을 당해 방향을 못 잡고 있던 차에 상담가님의 조언이 정말 큰 도움이 되었습니다. 정말 감사합니다.”



피해내용

통신사 대리점에서 기기변경 조건으로 휴대폰을 개통하며 기기값을 일시불 납입하였는데, 대리점에서는 계속 4개월간 고가요금제 유지를 요구하여 알아보니, 관련 의무 사항은 없다는 것을 확인하고 대리점에 요구조건을 거부했는데 계속 유지해야된다고 하여 개통철회를 원함.

사례14.

2023년

상담원님과 걱정을 나누고 해결은 함께! 하자상품 환불받았습니다.



칭찬내용

"안녕하세요. 온라인 중고거래 사기를 당해 난처해하고 있는 와중에 온라인피해365센터를 알게되어 무사히 전액 환불받을 수 있었습니다. 끝까지 친절하게 대처방법을 알려주신 000 상담사님께 감사함을 표하기 위해 이 글을 작성합니다.

지난 2023년 12월 OO장터 앱을 통해 '보관만 한 새상품'이라는 설명이 기재된 유명 브랜드 머플러를 0만원에 구입했습니다. 대부분 제가 중고거래에서 만난 판매자들은 선량한 분들이었기 때문에 이번에도 큰 걱정 없이 거래했는데, 실제 도착한 상품은 발로 밟은 듯한 오염이 여러 군데 묻어있는 하자 물품이었습니다.

물품 상태가 심각하여 곧바로 상태를 고지하고 환불을 요청했는데, 판매자는 본인은 알지 못했던 하자이며 하자가 있더라도 본인이 착용해서 생긴 것이 아니기에 환불은 할 수 없다며, 정 억울하다면 0천원을 입금해주겠다는 제시를 했습니다. 이후 제 메시지를 모두 무시하는 태도로 일관하는 것을 보며 판매자가 단순히 돈을 돌려줄 생각이 없음을 알게 되었고, 대처방안을 찾다가 블로그에서 온라인피해365센터 이용 후기를 발견했습니다.

온라인피해365센터에 상담글을 게시하고 난 다음 날 곧바로 상담사님께 연락이 왔고, 먼저 차분하고 따뜻한 말투로 위로부터 건네주셔서 마음을 가라앉힐 수 있었습니다. 상담글의 내용을 꼼꼼히 확인하셔서 이미 개요에 대해 완벽히 이해하셨고, 앞으로의 대처 방법을 순차적으로 알려주셨습니다.

상담사님이 말씀해주신 방안은, 온라인 중고거래 플랫폼에 신고글을 남겨서 플랫폼 측에서 중재할 수 있도록 하는 것, 전자거래분쟁조정위원회와 서울시전자상거래센터에 분쟁조정 신청, 상대방에 현재 대응하고 있는 내용을 알리고 중재에 협조하지 않는다면 소송 절차를 진행할 것이라는 의사를 보이라는 것이었으며, 상담사님께서 이 건이 끝날 때까지 지원해주실 것이라고 하여 번거로운 일도 의지를 가지고 처리할 수 있었습니다.

플랫폼 측도 처음에는 성의 없이 대응했으나, 제가 온라인피해365센터의 도움을 받고 있고 여러 기관에 중재 신청을 했다고 이야기하며 이 건이 해결될 때까지 계속 대응할 것이라는 강력한 의사를 밝혔더니, 태도가 돌변하여 적극적으로 판매자를 설득한 것으로 예상되고, 결국 판매자에게 0만원 전액을 환불받게 되었습니다.

아마 저 혼자 처리하려고 했다면 아직까지 답이 없는 판매자와 씨름하며, 성의 없는 플랫폼의 대처에 실망하여 중간에 그만뒀을지도 모릅니다. 이번 경험을 통해 사기를 당했을 때 누군가 함께 걱정해주고 해결 방안을 모색해준다는 것이 얼마나 힘이 되고 위로가 되는지 알게 되었습니다.

앞으로도 그럴 일은 없어야겠지만 혹시라도 비슷한 경험을 하게 된다면 어떤 식으로 대응해야 할지 알게 된 점도 너무 감사히 생각하고 있습니다. 그간 보여주신 노고에 진심으로 감사를 드립니다.”



피해내용

중고거래 플랫폼에서 유명 브랜드의 머플러를 구매하였는데, 판매글에 '보관만 한 새상품'이라는 설명을 믿고 구매하였으나 실제 도착한 상품은 여러 군데 심한 오염이 확인되어 판매자에게 환불을 요청하였지만, 여러 가지 핑계를 대며 환불을 거부한 후 연락을 끊음.

사례15.

2023년

상담원님 안내에 따라 대처하여 핸드폰 중고거래 사건 해결했습니다.



칭찬내용

“OO마켓 중고거래 앱으로 휴대폰을 구매했습니다. 통신사 개통 과정에서 휴대폰 IMEI 명의 중 일부가 다른 사람 명의로 이미 개통되어 있어 eSIM 개통이 불가하다는 사실을 확인하였습니다.

이에, 판매자에게 문제 해결 또는 환불을 요청하였지만 연락이 되지 않아서 어떻게 대응해야 할지 알아보던 중 우연히 온라인피해365센터를 알게 되었고, OOO 상담사님께 상담을 받은 후 더치트, 전자거래분쟁조정위원회, 서울시전자상거래센터 등에 신고와 조정신청 등의 절차를 진행하였습니다.

해당 신고 사실을 OOMarket 어플 채팅창에 남겨놓고 2~3일 뒤에 판매자가 환불 의사를 표했는데, 혹시 모를 상황을 대비해 판매자 전화번호를 물어봤지만 답이 없었습니다. 이후, 판매자가 더치트에 신고 철회 요청을 접수하였고 더치트에서 신고자인 저에게 철회 요청자의 전화번호를 전송하여 연락처가 확인되었습니다.

결과적으로 판매자 정보를 모두 확인하여 안전하게 환불받으면서 사건이 해결되었습니다. 적극적으로 도와주신 온라인피해365센터에 감사의 말씀 드립니다.”



피해내용

중고거래 플랫폼에서 최신 휴대폰을 직거래로 구매했는데, 휴대폰을 개통하려 하니 이미 타인 명의로 개통된 이력이 있어 불가하다고 통신사로부터 안내를 받아, 판매자에게 환불을 요청하는 메시지를 보냈으나 답을 하지 않고 판매자 연락처는 확인되지 않음.

사례16.

2023년

스미싱 피해, 상담원님 위로와 응원으로 힘을 얻고 일상을 회복했어요.



칭찬내용

“저는 작년 12월 말, 핸드폰 스미싱 소액결제 피해를 입어 경황이 없는 가운데, 어떻게 대처해야 할지 몰라 허둥지둥거리다 우연히 인터넷에서 알게 된 온라인피해365센터로 연락을 하게 되었고, 차분한 목소리와 온 마음을 다해 친절히 안내해 주시는 000 상담사님 덕분에 스미싱 피해에 신속하게 대처할 수 있었습니다.

통신사에서는 자기 업무가 아니라고 하고 결제대행사도 마찬가지였고, 저의 피해 예방은 어떻게 해야 하는지 아무것도 모르는 상태여서, 오히려 내가 다 감당해야 하는 피해인가보다 싶어 화도 나고 이런 실수를 범한 제가 밉고 참 힘든 날들이었습니다.

상담사님께서 먼저 따뜻한 위로와 지금 당장 추가 피해를 예방하기 위한 방법들을 일목요연하게 구두로 설명해주신 후 다시 카톡으로 정리해서 보내주셨고, 덕분에 마음을 진정시키고 하나하나 처리할 수 있었습니다.

또한, 한 번의 안내로 끝난게 아니라 한 달 이상에 걸쳐 수 차례 연락하셔서, 상황은 어떻게 진행되고 있는지, 추가로 더 도와드릴 것은 없는지, 또 다른 피해는 없는지, 일일이 챙겨 물어봐 주셨습니다.

또한, 제가 피해보상에 대해서 큰 기대를 가졌다가 실망하실 것을 염려하셔서 현실에 대해서 명확하게 알려주셨는데, 저는 이 부분이 더 좋더라고요. 막연히 잘된다는 기대를 가지고 있다가 실망할 수도 있으니, 객관적이고 현실적인 부분을 알려주신 것도 제가 마음을 추스리는데 아주 큰 도움이 되었습니다.

연말연시 바쁜 시기에 다양한 상담으로 힘들셨을텐데, 긴 이야기 들어주시며 위로와 응원, 완벽한 처리절차까지... 정말 감사했습니다. 피싱 피해자들은 자기들을 탓하고 도와주는 사람이 없는 현실로 인해서 극단적인 선택을 많이 한다는 언론보도도 자주 나오던데, 그 사람들이 상담사님을 만났더라면 설사 피해가 모두 회복되지 않더라도 마음의 힘이 나지 않았을까 생각해 보았습니다.

저도 상담사님이 아니었더라면, 이렇게 빨리 일상으로 회복할 수 있었을지 모겠습니다. 상담사님 덕분에 툭툭 털고 일상으로 돌아올 수 있었습니다. 이런 기관이 더 많이 알려져서, 저 같은 피해자들이 더 좋지 않은 상황으로 가지 않았으면 좋겠습니다.

온라인피해365센터, 주변에 적극 홍보하겠습니다. 어려움을 겪으며 힘들었지만 저를 도와주시는 분들이 많아 다행이었습니다. 다시 한번 감사드립니다.”



피해내용

건강검진 결과 안내 문자를 클릭했더니 본인인증 문자가 오고 소액결제 한도 상향되었다는 문자를 수신했고, 이후 통신사의 소액결제 사용자 이벤트 응모 문자를 받고 고객센터에 문의하니 이미 상당한 금액이 소액결제 되었다는 안내를 받음. 이러한 스미싱 피해에 대해 통신사와 결제대행사에 소액결제 취소요청을 하였지만 불가능하였고, 소액결제가 이루어진 사이트를 찾아 연락하니 소액결제로 상품권이 구매되고 이미 사용되었다며 취소가 어려우니 경찰에 신고를 하라고 함.

사례17.

2023년

작은 일에도 관심을 기울여 해결방안을 모색해주신 상담원님 감사해요.



칭찬내용

“저는 수년간 잘 써오던 휴대폰 번호가 스팸 발송을 한다는 이유로, 제가 가입된 알뜰폰 00모바일로부터 30일 이용 정지 또는 1년간 번호 정지 등이 될 수 있다는 문자를 받았습니다.

저는 스팸은커녕 문자도 잘 사용하지 않는데, 제 번호를 도용한 누군가가 스팸을 보낸 것으로 예상되었고, 연결이 어려운 알뜰폰사 상담원과 수 차례 통화를 했으나 결국 번호를 변경하는 것이 맞는 선택이라는 답변을 듣게 되었습니다.

저는 내 잘못이 아닌데 왜 내가 번호를 변경해야 하는지 억울했고, 이 휴대폰 번호로 영업도 하고 계속 일을 해야 하는데 라는 생각에 도움을 받을 기관을 찾기 시작하여, KISA와 과학기술정보통신부 등에 전화했으나 해당 통신사와 원만한 처리 방법을 강구하는 것 외에는 크게 다른 방법이 없다는 답변을 듣고 좌절해 있었습니다.

그러다가, 온라인피해365센터의 000 상담사님과 상담을 하게 되었고, 상담사님께서 여러 가지 방법을 제시해주시면서 하나하나 진행 상황과 이후 처리 과정까지 며칠 동안이나 친절하게 가이드를 해주셔서, 저는 현재 통신사를 이동하고 번호 도용 차단서비스도 바로 가입하여 며칠 간의 억울하고 답답했던 마음이 이제야 비로소 편안해짐을 느꼈습니다.

이번 일로 많은 분들과 통화를 했던 저는, 다른 사람의 작은 일에도 이렇게 관심을 기울여주고 제가 모르는 부분에 있어서도 해박한 지식으로 해결방안을 모색해주신 이런 상담사님은 이전에도 만난 적이 없고 매 통화 시에도 진심으로 응대해주시는 마음이 너무 감사하여, 평생 처음으로 이런 칭찬의 글을 두서없이 작성하게 되었습니다.

다시 한번 감사드리며 온라인피해365센터에 무궁한 발전이 있기를 기원합니다.”



피해내용

통신사에서 대량의 스팸문자가 나의 연락처로부터 발송되었다며 향후 자동으로 번호 정지가 된다는 안내를 받음. 내가 스팸을 발송한 적이 없고 누군가가 번호를 도용해 발송한 것인데, 내가 오랫동안 사용하던 번호를 사용하지 못하게 된다는 점은 불합리함.

사례18.

2023년

사라진 온라인 쇼핑물, 끝까지 도와주셔서 피해구제 되었습니다.



칭찬내용

“온라인상에서 물품구매 후 상품을 받지 못해 온라인피해365센터에 피해상담 신청을 하였습니다. 적은 금액이지만 피해를 입고 막막했는데 상담사 000님이 여러 관련기관과 지자체 등에 연결 정보를 주시고 피해구제를 위해 적극 지원해 주셨습니다.

강제성 있는 구제기관들이 아니라 해결하지 못하고 있는데, 끝까지 함께 하겠다며 격려해 주셔서 큰 힘이 되었습니다. 그리고 구제 절차가 잘 진행되지 않는 것 같아 포기하고 있었는데 구제신청 열흘 만에 해당 업체로부터 환불받을 수 있게 되었습니다.

정말 감사하고 상담을 받는 과정이 많은 위안이 되었습니다. 온라인피해365센터와 같은 이런 기관이 있어 막대한 피해를 구제받는 데 도움을 주셔서 정말 감사드립니다.”



피해내용

온라인 쇼핑물을 통해 제품을 구매하고 입금까지 하였는데 갑자기 해당 쇼핑물이 사라졌고, 해당 쇼핑물 고객센터는 전화 연결이 되지 않음.

사례19.

2023년

남의 일로 여기지 않고 도와주셔서 중고거래 상품 환불받았습니다.



칭찬내용

“안녕하세요. 저는 OO장터 중고거래 플랫폼을 통해 물건을 구매했으나 하자 및 오염이 없다고 한 판매자의 말과 달리 실제로 받아보니 큰 오염과 결함들이 있었습니다. 하지만 판매자와 연락이 잘 되지 않고 환불을 해줄 기미가 보이지 않아, 인터넷 포털과 블로그 등을 검색해서 알게 된 온라인피해365센터에 대처방법을 여쭙어보게 되었습니다.

저에게 ООО 상담사님께서서는 피해 상황을 자세히 물어보신 후 대응 방법을 친절히 안내해주셨습니다. 특히 기계적으로 한 번만 안내해주신 것이 아니라, 피해 상황이 해결될 때까지 계속 연락해서 확인해주시고 체계적으로 대응 방법을 알려주셨습니다.

저 같은 경우에는 경찰서에서는 접수가 되지 않고 민사소송으로 해결해야 한다고 들었는데, 상담사님 덕분에 다행히 민사소송까지 가는 일 없이 개인적으로 판매자분과 해결하여 전액 환불받을 수 있었습니다.

정말 남의 일로 여기지 않으시고 끝까지 조언해주셔서 감사하다는 말씀 전해드리고 싶습니다. 덕분에 판매자와 대화할 때 어떤 방향으로 해야 하는지 알게 되었고, 앞으로 비슷한 상황이 생기면 잘 대처할 수 있을 것 같습니다.

온라인피해365센터에서 일하시는 분들께 감사드립니다.”



피해내용

중고거래 플랫폼에서 하자가 없다는 글을 보고 의류를 구매하였으나, 실제로 제품을 받아보니 곳곳에 기름때로 보이는 오염이 있고 사용감이 너무 많아 판매자에게 환불을 요청함. 판매자는 환불을 거부하다가 나중에는 세탁 비용을 주겠다고 하였으나 해당 오염은 세탁으로도 없어지지 않는 오염으로 확인되어 재차 환불을 요청하였고 이후 연락이 되지 않음.

사례20.

2023년

든든하고 힘이 되며 어찌나 감사한지 눈물이 날 지경입니다.



칭찬내용

“저는 중소기업에서 온라인마케팅을 담당하는 직원입니다. 작년 연말 크리스마스 연휴를 앞두고 평소처럼 SNS 계정에서 광고를 세팅했습니다. 퇴근 전 마지막으로 한번 더 점검하려고 보니 제 광고 세팅에 문제가 있어 중단되었다는 창이 뜨길래 안내창에 나온 대로 다시 체크를 하고 퇴근했는데 나중에 알고 보니 그 창은 해킹범이 보낸 가짜 메시지였고 그 이후 제 계정으로 들어와서 무단으로 거액의 광고비를 마구 결제했습니다.

연휴 동안 그러한 사실을 모르고 있다가 뒤늦게 발견하고 결제카드를 정지시켰지만 이미 체크카드 계좌에선 돈이 빠져나갔고 제 계정은 삭제되어 로그인조차 할 수 없는 상황이었습니다. 복구를 위해 백방으로 알아봐도 방법이 없고 그 이후론 알 수 없는 베트남어의 메일만 와서 답답하고 문제가 해결되지 않아 너무나 힘들고 어려운 시간을 보내고 있었습니다.

다급한 마음에 도움을 청하고자 여러 사람에게 물어보니 온라인피해365센터라는 곳이 있다고 하여 전화를 드렸고, 카카오톡 채널을 통해 000 상담사님께서 상담을 해주셨습니다.

정부 기관 상담센터라 크게 기대하지는 않고 사정을 말씀드렸는데, 상담 직후부터 너무나 정성스럽게 다양한 SNS 계정 해킹피해 대응 사례에 대한 정보를 찾아서 링크를 보내주시고 여러가지 방법을 알려주시면서 조치를 취해 볼 수 있도록 도움을 주셨습니다.

피해를 입은 직후부터 열심히 알아봐도 계정이 삭제된 상태로 제대로 대응할 수 있는 방법이 없어 너무나 막막했는데, 상담사님께서 알려주신 방법대로 하나씩 시도해 보면서 카드사를 통해 일단 SNS 플랫폼 본사 측에 강제청구 방식으로라도 돌려받을 수 있도록 조치를 취했고, 삭제되었던 계정도 SNS 플랫폼 국내대행사를 통해 지속적으로 문제를 제기해주셔서인지 지난주부터 계정이 살아난 것을 확인할 수 있었습니다.

이제는 복구된 계정으로 로그인하여 피해 사실을 입증할 객관적인 자료들을 찾는 과정만 남은 상태입니다. 여기까지 진행될 수 있도록 매일 카카오톡 채널을 통하여 체크해 주시고 또 새로운 정보가 있으시면 알려주시고, 정말 자신의 일처럼 신경을 써서 찾아봐 주시고 애써주셔서 어찌나 감사한지 눈물이 날 지경이었습니다.

해당 SNS 플랫폼이 해외 기업이다 보니 대응이 늦고 직접적인 채널을 통하여 문제를 해결하는 것이 생각보다 쉽지 않아 찢절매고 있었습니다. 온라인피해365센터의 상담사님 도움이 없었다면 아직까지도 문제를 해결하지 못하고 있었을 것 같습니다.

아직 문제가 다 해결된 상태는 아니지만 상담사님께서 매주 진행 상황을 체크해주시고 세심하게 신경을 써 주셔서 얼마나 든든하고 힘이 되는지 모르겠습니다. 아마 시간이 조금 걸리더라도 반드시 해결해 낼 수 있을 것이라는 믿음이 있습니다.

다음번에는 문제가 완전히 해결되고 나서 다시 한번 감사의 후기 남기러 오겠습니다. 온라인피해로 고민하시는 분들, 꼭 온라인365센터를 찾으세요!”



피해내용

해외 SNS플랫폼 개인 계정으로 회사 광고 계정을 관리하고 있었는데, 해킹범이 보낸 가짜 메시지를 보고 광고 세팅을 한 후 광고비가 000만원 무단으로 결제되었음. 해킹 피해 사실을 인지하고 카드는 정지하였으나 카드사에서는 해당 SNS플랫폼사에서 환불해줘야 한다고 함.

사례21.

2023년

3개월간 함께 고민하고 진심을 다해 도와주셔서 완벽히 해결되었어요.



칭찬내용

“작년 12월, 크리스마스 연휴동안 집행될 회사 SNS 광고를 세팅하고 퇴근했는데, 해커들이 보낸 가짜 팝업창으로 인해 저의 개인정보가 유출되면서 제가 운영하던 회사 광고 계정에서 000만원이 넘는 돈이 광고비로 빠져나갔습니다.

지인들에게 도움을 청해봐도 이미 제 계정은 해킹범들에 의해 삭제된 상태라 대신 피해 신고를 해 줄 방법도 없었는데, 지인의 소개로 온라인365센터에서 상담을 받게 되었습니다.

오랜 기간 동안 온라인피해365센터 상담사님과 함께 고민하며 다양한 방법을 시도해 보았고, 카드사에 피해 사실 입증 자료를 보내고 SNS플랫폼사에도 피해 사실에 관한 자료들을 정리하여 보내며 계속 문제 해결을 위해 저와 상담사님 모두 열심히 노력했습니다.

이를 바탕으로 피해계좌에 등록되어 있던 OO카드사는 해당 SNS플랫폼사에 소송을 하였고 상호 간에 반박 자료를 내며 소송을 이어간 끝에 지난주 승소를 했다는 소식을 접했고, 그리고 오늘 드디어 피해 금액 전액을 환불받게 되었습니다!

해킹 피해를 입은지 거의 3개월 만에 문제가 완전히 해결된 것입니다. 그동안 마음고생도 많았고 스트레스도 많이 받았는데 해결되어서 너무 기쁘고, 무엇보다 이렇게 어려울 때 큰 도움이 되어준 온라인피해365센터 상담사님께 감사를 드립니다.

앞으로는 이런 피해를 입지 않도록 스스로 조심하는 것은 물론, 온라인상에서 피해를 입고 해결책을 찾지 못해 고민하시는 분들께 온라인피해365센터를 적극 추천드리고자 합니다. 지난 3개월간 수고해 주신 000 상담사님 감사합니다!”



피해내용

해외 SNS플랫폼 개인 계정으로 회사 광고 계정을 관리하고 있었는데, 해킹범이 보낸 가짜 메시지를 보고 광고 세팅을 한 후 광고비가 000만원 무단으로 결제되었음. 해킹 피해 사실을 인지하고 카드는 정지하였으나 카드사에서는 해당 SNS플랫폼사에서 환불해줘야 한다고 함.

※ 사례20.번과 동일 사례로, 사건이 해결된 후 계시한 2차 칭찬민원

사례22.

2024년

적극적인 상담과 지속적 피드백, 이 맞춤 대응방안 주셔서 해결했습니다.



칭찬내용

“저는 중고거래 어플 OO마켓에서 판매자의 물품을 구매하였고, 택배로 이를 수령했습니다. 받은 물품에는 미고지된 하자가 있었고, 이에 대해 판매자에게 반품을 요구하였으나 판매자는 이를 중고제품의 단순 사용감이라며 반품을 거부하고 저의 연락을 무시했습니다.

저는 OO마켓에 신고를 한 후 온라인피해365센터 홈페이지에 피해 상담을 신청하였습니다. 온라인피해365센터의 상담사님께 OO마켓 외에 분쟁조정이 가능한 기관과 조정신청 절차에 대해 안내를 받았고, 앞으로의 진행 방향에 대해 물어보고 답변을 받을 수 있었습니다.

또한, 대한법률구조공단에서 상담을 받을 수 있다고 안내해주셔서 민사소송에 대한 걱정을 덜 수 있었고, 이 밖에 더치트에 신고하는 등 적극적인 대처 방안을 알려주셨습니다.

저는 위의 상담 내용을 토대로, 서울시전자상거래센터와 전자거래분쟁조정위원회에 상담 및 조정신청을 진행하였고, 서울시전자상거래센터에서 OO마켓에 협조 공문을 보냈다는 답변을 받고, OO마켓에 2차 분쟁조정 신청을 하여 판매자 거래 정지를 확인하였습니다.

이후 판매자는 거래 정지를 풀기 위해 저에게 먼저 연락이 왔고, 택배비 등의 일부 금액을 제하고 환불하기로 합의를 본 상황입니다. 저는 온라인피해365센터의 OOO 상담사님과 약 3주 기간 동안 1:1로 직접 상담을 하면서 큰 도움을 받아 분쟁을 해결할 수 있었습니다.

상담사님께서 민원인의 고충을 이해해주시며, 형식적이고 일방적인 답변이 아닌 지속적인 피드백으로 상황을 파악하고, 이에 맞는 해결 방안을 모색해주셔서 해결할 수 있었습니다.

합의가 이루어졌음에도 불구하고 추후 환불이 제대로 될 때까지 민원인의 상태를 신경 써주시는 상담사님께 감사의 말씀을 드리고 싶습니다.”



피해내용

중고거래 플랫폼에서 가방을 구매하였는데, 거래 후 고지되지 않았던 하자를 확인하고 반품을 요구하였으나 판매자는 중고제품의 단순 사용감이라며 반품을 거부하고 연락을 무시함.

사례23.

2024년

SNS 해킹, 포기하지 않게 힘을 주시고 침착하게 도와주셔서 감사합니다.



칭찬내용

“SNS 계정이 해킹된 줄 모르고 있다가, 어느 날 강제로 로그아웃이 되어 로그인을 하려고 하니 비밀번호가 생각나지 않았습니다. 다른 계정을 만들어서 들어가 보니 부계정이 해킹되어 프로필 사진이 수영복 입은 여자 사진으로 바뀌어 있더군요. 황당했지요.

그런데, 로그인에 되지 않고 문자메시지로 코드를 받을 수 없어서 당황스러웠습니다. 부계정이 해킹되어서 본 계정까지 영향을 주었다고 생각해서 이리저리 방법을 찾던 중에 온라인피해365를 알게 됐습니다. 상담해주시는 분이 친절하시고 여러 문제에 대한 대안을 함께 찾아주셔서 많은 도움을 주셨습니다.

그런데, 처음에는 여러 도움을 주신 방법을 시도해 보았지만, 해당 SNS 사업자에 대한 불신과 함께 감성적으로 불신의 벽안에 스스로 갇혀, 힘만 들고 정확한 문제 원인을 찾지 못했던 것 같습니다. 다 포기하고 계정을 삭제하려고도 했지만 상담사님께서 포기하지 말라고 힘을 주셔서 겨우 반포기 상태로 있었습니다.

그러던 15일째 되던 밤, 불현듯 상담사님께서 보내주셨던 여러 방법 중에 SNS 플랫폼에서 보낸 문자메시지가 수신 차단되어 있을 수 있다는 생각이 들어서 제 핸드폰으로 들어가보니 수신 차단이 되어있어 번호를 찾아서 해제를 했습니다. 그랬더니 정상적으로 계정의 비밀번호를 바꿀 수 있었고 정상적으로 로그인을 할 수 있었습니다. 정말 감사했습니다.

우선 내부에서 먼저 원인을 찾아보고 외부 요인을 찾아야겠다는 생각과 비밀번호와 보안에 대한 관리가 중요하다는 생각을 교훈으로 삼으려 합니다.

도와주신 온라인피해365센터 000 상담사님 감사합니다.”



피해내용

SNS에 로그인이 안 돼서 다른 계정을 만들어 보니 계정의 프로필이 선정적인 여자 사진으로 바뀌어 있어, 해킹을 의심하고 계정 삭제 또는 비밀번호 변경을 하려고 하였으나 인증 과정에서 휴대폰 번호로 인증코드를 받지 못하는 상태임.

사례24.

2024년

절망에서 희망으로 한 발자국 나아가게 도움 주신 노력에 감사드립니다.



칭찬내용

“현재 저희 20대 신혼부부는 휴대폰 요금제 변경 후 몇 달이 지나서야 사기를 당한 것을 알게 되었고, 해당 금전적 피해를 보상받을 가능성도 낮은 상황이 되었습니다. 당장 올해 출산을 앞두고 있지만 앞으로의 미래에 큰 어려움이 생겼습니다.

제 아내가 이용했던 OO통신사 대리점에서 휴대폰 가입 당시 무료증정으로 알고 있던 000 위치를 자세하지 않은 설명과 계약서 미지급 등으로 결국 부당한 금액까지 위약금으로 요청하였고 힘든 상황 속에서 생각지도 못한 비용들을 지불하게 되었습니다.

적지 않은 돈 그리고 계속해서 쌓여만 가는 사기 피해로 인해 대한민국 사회 자체에 대해 절망하고 증오할 수밖에 없었습니다. 하지만 저는 가정을 위해 무조건 문제들을 해결해야만 했고 해결 방법들을 찾아보았습니다. 그런 어려움을 겪고 있을 때 온라인피해365센터에 상담을 진행하였고 상담사 000님의 적극적인 안내와 도움을 받아 현재 무사히 전액 환불을 진행받게 되었습니다.

기존에 환불 목표금액은 0만원 정도였었지만, 피해 사실관계 확인을 위해 아내의 계약서와 통신사와 조율하는 과정에서 아내가 또 다른 휴대폰 대리점에게 이용할 생각도 없는 콘텐츠를 멋대로 계약서에 추가하여 추가적인 콘텐츠 관련 부가서비스 피해를 당한 사실을 알게 되어, 총 환불받게 된 금액은 00만원 정도가 되었습니다.

상담사께서 조언으로 진행된 자세한 사건 경과는 다음과 같았습니다. 국민신문고를 통해 과학기술정보통신부와 방송통신위원회에 민원을 제기했고, 이 과정에서 콘텐츠 부가서비스와 관련된 내용은 콘텐츠분쟁조정위원회에 추가로 접수하였으며, 그리고 통신분쟁조정위원회에 분쟁조정 신청을 하고 1372 소비자상담센터에 추가적인 문의를 하였습니다.

이렇게 사건을 진행하니, 그동안 위약금과 제가 지불해야 하는 금액에 대해 어쩔 수 없다고 말하던 OO통신사에서 며칠 후 모든 문제들을 파악하고 환불해주겠다고 연락이 왔습니다.

제가 복구 받은 피해 금액은 절대 적지 않은 돈이며, 적지 않은 돈인 것을 떠나 제가 정말 복구 받게 된 것은 희망입니다.

절망에서 한 발자국 벗어나게 도움을 주신 온라인피해365센터에 감사하겠습니다.”



피해내용

아내가 휴대폰 요금제 변경 후 몇 달이 지나 통신사로부터 미납금 독촉 문자를 받았는데, 미납요금은 없는 것으로 알고 있어 스팸으로 생각했으나 주기적으로 오는 문자가 의심이 되어 확인해보니, 무료로 제공되는 것으로 알고 있던 000 위치에 대한 미납 요금과 함께 무제한요금제에서 다른 요금제로 변경되면서 발생하는 위약금도 발생함. 가입 당시 이와 관련한 사전 고지가 없었고 계약서에도 해당 내용은 없었음.

사례25.

2024년

지속적인 사후관리로 해결될 때까지 친절하게 도와주셔서 놀랐네요.



칭찬내용

“유선 통신서비스 결합상품을 아주 저렴한 가격에 사용할 수 있다며 아파트 단지를 돌면서 권유를 하길래 별 의심 없이 신청을 하고 설치를 하려 하니 역시나 조건이 붙었습니다.

조건은 제휴카드를 만들고 아파트 관리비와 통신요금을 카드결제가 되도록 하는 것이어서, 처음엔 굳이 카드를 만들어서 결제가 되도록 신청도 해야 하고 귀찮다는 생각을 했는데, 계약을 하기로 했으니 제시한 조건대로 하고 00,000원의 사용료를 지불하는 계약을 했습니다.

기존 사용하던 유선상품을 해지하고 해약금과 기타 발생금액을 다 보상해주는 조건이라 처음 한두 달은 조건대로 보상금액을 지급해주었습니다. 문제는 그다음부터 계약 조건과 다르게 사용금액이 과다 청구돼서 카드 대금이 나가길래, 왜 이런지 알아보고 조치를 취해달라고 요청했지만 전화 한번 오지 않았고, 통신사 고객센터에 도움을 요청해도 계약한 대리점과 조율을 해야 한다고 대리점 쪽으로 전달하겠다는 것이 전부였습니다.

시간이 지나도 해결될 기미가 없어서 그냥 민원을 넣어 도움을 받아보려고 했는데, 어디에 민원을 넣어야 하는 건지 모르겠더군요. 그래서, 인터넷을 검색하다 온라인피해365센터라는 곳이 있길래 전화해서 물어보니, 상담을 해주신 000 상담사님이 해당 민원은 과기부에 민원을 접수하고 통신사 고객센터 민원 담당 책임자와 직접 통화를 해보라 하셔서 그대로 진행을 하니, 몇 달 동안 골치 아프던 일이 일주일 정도 만에 해결되고 마무리만 남았네요.

계속해서 전화로 진행사항을 체크하고 끝까지 해결되는 것을 확인하겠다고 하셔서 솔직히 많이 놀랐네요. 어? 이렇게까지 도와준다고? 도움 정말 정말 받았습니다. 친절하게 끝까지 도와주신 것에 감사드립니다.”



피해내용

아파트 단지에서 유선 결합상품을 아주 저렴한 가격에 이용할 수 있다는 광고를 보고 타사 통신서비스로 이전을 하였는데, 처음에는 정상적으로 적용되던 할인 요금이 나중에는 모두 청구되고 있어 대리점과 통신사에 이의를 제기하였으나 조치되지 않음.

사례26.

2024년

중고거래 환불 거부, 상세하고 신속한 안내로 잘 해결했습니다.



칭찬내용

“제가 중고 거래를 하면서 물품 상태 불량으로 인한 피해는 처음이라 정말 당황스러운 상황이었는데, 온라인피해365센터 000 상담사님께서 전화로 상담을 해주시면서 대응 가능한 방법과 관련 사이트 주소들을 알려주시고 어떻게 작성해야 하는지 설명을 해주셨어요.

그리고, 카카오톡으로 설명을 해주시는 게 편하다고 하니까 카카오톡으로 다시 한번 해당 링크 주소와 작성 방법들을 상세히 보내주시고, 질문을 하면 정말 빠르게 답장을 해주셔서 막힘없이 신고를 진행하였습니다.

판매자와 합의 통화를 할 때 어떤 식으로 대처해야 하는지 저의 의사를 중점으로 반영하여 도와주셨고, 카톡으로 즉각적인 대화의 피드백을 제공해주셔서 막힘없이 잘 진행할 수 있었습니다.

판매자와의 대화가 벽과 말하는 것 같았으나, 상담사님의 도움으로 잘 해결된 것 같아서 정말 감사드립니다.”



피해내용

중고거래 플랫폼에서 의류를 구매하였는데 하자 유무를 문의하니 없다고 하였으나, 이후 상품 수령 후 확인하니 사이즈도 다르고 갈라짐·변색 등 착용 불가능한 정도의 하자가 확인되어 판매자에게 환불을 요청했지만 거부함.

사례27.

2024년

처음부터 끝까지 하나하나 알려주셔서 쉽게 처리되었습니다.



칭찬내용

“안녕하세요. 온라인피해365센터에 문의를 드렸는데, 처음부터 끝까지 하나하나 어떻게 대처해야 하는지 너무나 잘 알려주셔서 혼자 대처하는 것보다 쉽게 일 처리가 된 것 같습니다. 정말 감사합니다.”



피해내용

중고거래로 전동 킥보드를 직거래로 구매하였는데, 구매 후 배터리 문제가 있어 일부 환불을 받았으나 추가로 충전이 되지 않는 문제가 발생해 A/S센터를 찾아가 확인하였더니, 배터리뿐 아니라 충전기도 문제가 있다는 사실을 알게 되어 판매자에게 알리고 물품 회수와 추가 환불을 요청하였으나, 판매자는 일부 환불을 하였다며 거부함.

사례28.

2024년

휴대폰 허위과장광고에 속았는데, 카톡상담으로 신속히 대처했습니다.



칭찬내용

“며칠 전 아버지께서 인터넷 광고를 보시고 휴대폰을 구매하셨습니다. 구매 후 요금이 너무 많이 나와서 알아보니 과대-허위광고와 사전 미고지된 내용 등으로 속아서 구매하신 것으로 확인되었습니다.

사기당한 것 같은 상황에 도움을 구하고자 알아보다가 온라인피해365센터를 알게 되어 상담을 받았습니다.

홈페이지 상담은 번거롭고 느릴 것 같아서, 가장 간단한 카카오톡 채널로 상담을 받았는데 상담사님이 친절하고 잘 해주셔서 너무 감사했습니다.”



피해내용

아버지께서 최신 휴대폰을 인터넷 사전예약으로 구매하셨는데, 할인된다고 한 기기값이 할인 없이 그대로 적용되어 청구되고 있음을 확인하고 개통 당시 상담했던 판매점 직원에게 연락하였으나 연락이 되지 않음.

사례29.

2024년

장애가 있는 저를 한 달 가까이 도와주셔서 중고거래 환불받았습니다.



칭찬내용

“저는 OO장터에서 00만원에 중고거래 한 디지털카메라가 불량으로 와서 정말 막막하여 온라인피해365센터에 연락했습니다.

인터넷을 검색하여 알아낸 온라인피해365센터에 문의를 하였고, 상담사님은 친절하고 세세하게 어떻게 해야 하는지 잘 알려주었습니다. 그래서 저는 믿음이 가서 현재 진행되는 상황을 모두 캡처해서 보내주었습니다.

전화상담이 아닌 카카오톡 상담이라서 상담받는 내내 매우 수월했고, OO장터나 카메라 제조사 서비스센터, 판매자 측에 각각 어떤 식으로 말을 하고 대처해야 하는지 알려주셔서 특히 더 감사했습니다.

절망 속에서 찾은 희망입니다. 아이큐83 자폐인인 저는 말을 어떤 식으로 해야 하는지에 대해 매우 어려움이 많았거든요.

한 달 가까이 도움받은 덕에 전액 환불받을 수 있었습니다. 감사합니다.”



피해내용

중고 디지털 카메라를 OO장터 앱을 이용해 00만원에 구매하였는데, 택배로 수령한 상품을 작동시켜 보니 진동과 떨림이 심하고 사진 또한 흔들린 상태로 찍혀 환불을 요구했으나, 판매자는 자신이 2007년도에 찍은 정상 사진을 보여주며 환불을 거부함.

사례30.

2024년

스미싱으로 찢찢매고 있었는데, 친절하고 자세한 상담 감사해요.



칭찬내용

“저희 가족이 어쩌다가 스미싱을 당했는데 그 피싱범들이 또다시 공격하면 어쩌나 하고 찢찢매고 있었습니다.

그런데, 평소 들어보지 못했던 온라인피해365센터라는 곳의 상담사 000라는 분께서 아주 친절하고 다양하고 참을성 있게 많은 도움을 주셔서 피해를 당하지 않게 됨과 동시에 저희들 마음까지 치유해 주셔서 너무 감사해서 이렇게 올려봅니다!

다만, 한가지 카카오톡으로 보내주신 피싱 예방법이 너무 양이 많아서, 물론 제가 이해력이 부족한 탓도 있겠지만 보내주신 내용들이 저에게는 좀 어렵게 느껴졌는데요. 그 부분 조금만 고려해 주시면 더 좋을 것 같습니다.

아무쪼록 부족한 저희를 도와주셔서 정말 감사했습니다!”



피해내용

어머니께서 스미싱 피해로 휴대폰에 악성파일이 설치되었고, 여권 정보 등의 개인정보가 유출된 것으로 예상되어 대응방안에 대해 상담을 요청함.

사례31.

2024년

혼자 해결하려고 했다면 포기했을텐데, 많은 도움이 되었습니다.



칭찬내용

“안녕하세요. 원치 않는 통신사의 부가서비스 이용료가 장기간 청구되어 어려움을 겪고 있었는데, 온라인피해365센터 000 상담사님의 상담이 큰 도움이 되었습니다.

혼자 해결하려고 했다면 절차도 모르고 중간에 포기했을 사항인데 저에게 정말 많은 도움이 되었습니다.

저처럼 억울하게 부당 청구로 마음고생하시는 분들에게 온라인피해365센터가 널리 도움 주셨으면 좋겠습니다.”



피해내용

자녀에게 키즈폰을 개통해주었는데, 개통 당시 대리점에서 3개월 부가서비스 가입 후 해지하라는 안내를 받았으나 해지하는 것을 잊어버려 계속 이용료를 납부하였음. 해당 부가서비스는 자녀가 사용하지 못하는 부가서비스라고 대리점에 이의제기하니 개통 당시 해지 안내가 되었다는 사유로 면책 불가하다는 안내를 받음.

사례32.

2024년

대처방안을 신속하고 친절하게 알려주셔서 빠르게 해결했습니다.



칭찬내용

“OO마켓 중고거래 후 판매자가 사전에 고지하지 않은 하자가 발견되어 반품 신청을 했는데 판매자가 거부하여 협의가 안되는 상황이었습니다.

온라인피해365센터 OOO 상담사님께서 신고해야 하는 기관과 판매자와 협의할 내용을 알려주시고, 중간중간 궁금증에 대한 답변을 신속하고 친절하게 알려주셔서 빠른 시간 내에 해결하게 되었습니다!”



피해내용

중고거래로 무선이어폰을 택배로 구매하였는데, 제품 수령 후 살펴보니 사전에 고지되지 않은 찍힘 하자와 함께 ‘새상품’이라는 설명과는 다른 오염이 있는 제품 상태를 확인하고 판매자에게 반품을 요구하였으나, 판매자는 발송 당시 하자가 없었다며 반품을 거부하고 연락이 두절됨.

사례33.

2024년

하나부터 열까지 체계적으로 도와주셔서 문제를 해결할 수 있었어요.



칭찬내용

“안녕하세요. 금일 OO 중고거래 앱에서 중고 전자제품 거래 과정 중 발생한 피해 사건을 온라인피해365센터의 도움을 받아 해결했습니다.

중고거래를 하면서 피해를 겪은 적이 없어 어떻게 대응할지 막막했는데, 온라인피해365센터의 상담사님께서 하나부터 열까지 체계적으로 도와주셔서 해결할 수 있었습니다.

특히, 어떻게 대응해야 하는지 조목조목 알려주신 덕분에 신속히 문제를 해결할 수 있었습니다. 온라인피해365센터 상담사님께 감사드립니다.”



피해내용

중고거래를 통해 전자제품을 구매하였는데 사전에 채팅으로 하자가 없는지 문의를 했는데 없다고 하였으나, 다른 사람을 보내 전달받은 물품에는 직거래 당시 확인하지 못한 흠집 등이 발견되어 판매자에게 이의를 제기하니 연락이 없음.

사례34.

2024년

상담원님 덕분에 마법같이 해결, 365센터 크게 성장했으면 좋겠습니다.



칭찬내용

“중고거래로 옷을 구매하는 과정에서 분쟁이 생겼는데, 온라인피해365센터에서는 상담을 해주시면서 어떻게 하면 피해를 입지 않을지에 대해 알려주었습니다.

상담사님께서 대응하는 순서와 방법, 잘 해결되지 않을 경우에 추가적인 대처방안 등을 하나하나 다 알려주셔서 정말 마법같이 해결했습니다.

온라인피해365센터, 너무너무 감사하고 좋은 기관이네요. 세금 내는 게 안 아깝구나, 내가 세금 잘 내고 있었구나 싶었습니다.

온라인피해365센터, 정말 크게 성장했으면 좋겠습니다.”



피해내용

중고거래로 옷을 구매하였는데, 사전에는 없다고 하던 하자가 제품 수령 후 발견이 되어 환불을 요구하였음. 판매자는 단순 번심이 아니냐며 거부하다가 반품을 하면 환불하겠다고 하여 반품하였으나, 향후 환불을 해주지 않는 등의 피해 발생 시 대응방안을 문의함.

사례35.

2024년

처음 당해보는 사기 피해 해결됐습니다. 365센터 적극 홍보해주세요.



칭찬내용

“안녕하세요. 저는 4월초 00가방을 구매하려고 포털에서 검색을 했는데 최저가에 판매하는 사이트가 있어 그곳에서 000,000원을 카드결제 하였습니다.

이후 배송 상태도 변동이 없고 아무 연락도 없어서 그 사이트에 문의하니, 국내에 물건이 품절되어 해외에서 입고되는 대로 배송하겠다는 답변을 받았습니다. 다음날 혹시나 해서 정품이 맞는지 문의하는 글을 다시 남겼는데, 그때부터 아무런 답변이 없어 사이트에 나와 있는 번호로 전화를 하니, 한참 신호가 간 후 나중에는 없는 번호라는 멘트가 나와서 사기 사이트로 의심이 되었고, 도움 받을 수 있는 방법을 인터넷으로 검색하였습니다.

한참 검색을 하다가 온라인피해365센터를 알게 되었고, 문의를 하니 000 상담사님께서 자세히 상황을 물어보신 후 여러가지 대처방안들을 알려주셨습니다.

저는 그날 바로 알려주신 대로 대처를 하였는데, 다음날 여러 곳에서 연락들이 왔고, 그 사이트에서 환불 처리가 되면서 피해를 입지 않게 되었습니다.

000 상담사님께 너무 감사드리고, 저와 같이 사기 피해를 당할 뻔한 사람들이 도움을 받고 피해자가 생기지 않도록 정부에서 온라인피해365센터를 많이 홍보해줬으면 합니다.

평생 처음 당해본 일인데, 온라인피해365센터 상담사님 덕분에 너무나 빠르게 잘 처리가 돼서 정말 기쁘고, 너무 감사드립니다.”



피해내용

000 스토어를 통해 00가방 검색결과 나타난 최저가 구매 사이트에서 주문 후 입금하였는데, 배송 안내가 없어 문의하니 해당 상품이 품절되어 해외에서 입고된 후 배송된다고 하고, 이후 정품 유무에 대한 문의에 답변이 없고 전화번호도 없는 번호로 나와 사기 사이트로 의심됨.

사례36.

2024년

A부터 Z까지 빠른 답변과 상세한 가이드, 많은 도움 주셔서 감사합니다.



칭찬내용

“중고거래 사이트에서 사기를 당하고 어떻게 할지 몰라 급한 마음에 온라인피해365센터에 반신반의하며 도움 요청을 드렸는데, 000 상담사님께서 정말 하나부터 열까지 친절하게 안내해주시고 응답도 엄청 신속하게 해주셔서 큰 도움 받았습니다.

결과적으로 온라인피해365센터에서 상담을 받은 덕분에 사기당한 돈을 전액 돌려받을 수 있었어요. 너무 감사한 마음에 어디에 글을 남기면 좋을지 고민을 했고, 이렇게 국민신문고에 올려봅니다.

요즘 중고거래 사기가 판을 치는데 사기를 당했을 때 어디서 어떻게 도움을 받아야 할지 모르는 분들이 많으실 겁니다. 실상 중고거래 사이트 고객센터와 전화 통화하기가 어렵고, 고객센터에 글을 남겨도 제대로 된 답변도 주지 않구요. 경찰서에는 진정서를 접수했는데 조사관 배정까지도 일주일도 걸린다고 하고, 추가적으로 문의 사항이 있어서 경찰서 민원실도 여러 번 전화했는데 통화연결이 어려웠습니다. 경찰서에 진정서 넣더라도 해결되기까지는 몇 달이 걸린다는 글이 많아서 소액의 경우 그냥 포기하시는 분들이 더 많은 것 같습니다.

저도 소액이라 그냥 포기해야 하나 생각했는데, 온라인피해365센터를 통해 다양한 정보들을 많이 알게 되어서 사기계좌 등록도 하고 중고거래 사이트에서 사기 판매자 이용 정지도 시킬 수 있었습니다. 그런데, 중고거래 사이트 안에서 발생한 분쟁인데도 중고거래 사이트를 통해서는 별다른 도움을 받을 수가 없다고 생각이 들어서, 직거래나 온라인 거래 관련 제도 개선과 보호를 위한 절차가 더욱 강화되어야 할 것 같다는 생각도 해봅니다.

온라인상의 사기피해에 대한 상담을 신속하게 응대해주는 곳은 찾아보기도 힘들었는데, 온라인피해365센터에서는 문의한 내용에 대한 빠른 답변은 물론 추가적으로 도움되는 다양한 정보들까지 공유해 주시고, 이후 어떻게 대응해야 하는지 가이드를 잡아주셔서 정말 든든했습니다.

사기를 당하고 나서 머리가 아예졌는데, A부터 Z까지 대처방법을 알려주셔서 빠르게 대응할 수 있었어요. 돈을 돌려받는 과정에서 상대방으로부터 '집으로 찾아오겠다', '고소하겠다'는 등의 협박 메시지를 받아서, 너무 급한 마음에 메시지를 드렸는데도 답변을 해주시고 통화까지 해주셔서 현명하게 잘 대처했습니다.

이번에 이런 일을 겪으면서 다양한 곳에 도움을 요청해봤지만, 요즘은 상담원과 직접 통화연결 자체가 쉽지 않더라고요. 사기 피해로 가장 도움을 받을 수 있는 곳이 경찰서라고 생각했는데 경찰서 민원실 앞에서도 얼마나 헤매고 왔는지 모릅니다.

저도 40대 중년이다 보니 정보 검색도 느리고 사이트 고객센터 게시판 찾는 것도 쉽지 않았는데, 온라인피해365센터 상담사님께서 하나하나 바로 연결할 수 있도록 인터넷 주소 링크도 걸어주시고, 참고하면 좋을 블로그 글들도 알려주셔서 너무 많은 도움 받았습니다.

정말 어떻게 감사의 말씀을 전해 드려야 할지 몰라 이렇게 글 남깁니다. 감사합니다.”



피해내용

OO마켓 중고거래를 통해 유명 브랜드 신발 판매글을 보고 택배 거래를 하기로 하고 입금을 하였는데, 판매자는 당일 택배 마감으로 익일 발송한다고 하였으나 발송을 하지 않았고 연락이 두절됨.

사례37.

2024년

위로·격려·응원, 피해자 입장에서 생각하고 도와주셔서 감동받았습니다.



칭찬내용

“안녕하세요. 온라인피해365센터 덕분에 휴대폰 개통사기를 막게 되어서 이렇게 글을 남깁니다. 저는 2022년 3월에 2년 뒤 할부금 대납 조건으로 36개월 계약을 하였습니다. 단말기를 지원하는 것보다 조금 더 비싸긴 한데 00만원을 자기들이 납부해주시 00만원 이득이라고 말한 게 아직 기억납니다. 00만원이 이득이라니 눈이 돌아가서 계약을 했습니다.

방통위 같은 정부기관에서 ‘사기개통’이라는 직설적인 표현을 쓰는 것과 피해자 구제가 힘들다고 알리는 것을 보았을 때, 내가 아무것도 모르면 또 사기를 당한다는 마음으로 인터넷을 찾아보며 공부를 했고, 자주 언급되는 3가지 사기를 머릿속에 입력했습니다. 할부금 대납 장기할부, 중고폰 반납, 고액 요금제 요구. 이 3개는 절대 당하지 말자고 되뇌며 OO통신사 고객센터에 할부금 대납을 받을 수 있는지 문의 글을 남겼습니다.

돌아온 대답은 아직 24개월이 되지 않았으니 대리점에 직접 전화해 보라는 것이었습니다. 그 말에 따라 대리점에 전화를 하자, 대리점 측에서는 OO통신사에 문의한 것을 미리 알고 준비하고 있었다고 이야기를 했습니다. 민원 내용을 알면 사기는 안 당하겠구나 싶었는데 대리점을 너무 만만히 봤나 봅니다. “녹취록을 들어보니 고객님의 휴대폰을 반납하시는 조건으로 할부금을 지원해주시기로 했습니다.” 통화와 동시에 시작되는 중고폰 반납 사기 유도에 조금 어이가 없어서, 그럴 리 없다고 전화를 급히 마무리했습니다. 그 후에, 녹취록을 달라고 요구했더니 그제서는 녹취록을 다시 들어보니 그런 조건이 없었다고 답을 합니다.

기변변경 조건으로 가격을 문의하자 3월에는 지원금이 낮다며 오히려 제가 손해일거라고 하며 개통을 지연시키려 시도합니다. 여차피 요금할인 받을건데 지원금이 무슨 소용이 있을까 싶어서, 손해 봐도 된다고 기변을 해달라고 하였습니다. 공식 홈페이지에 있는 내용과 같은 조건으로 기변이 되냐고 물어보니 의외로 된다고 합니다. 하지만 막상 개통하려고 하니 8만원 요금제를 써 달라고 하며 그래야 남은 할부금 지원금이 나온다고 하는데, ‘고액 요금제로 개통하면 보통 40만원이 자신들 인센티브로 남는다고 하니까 그 돈으로 보내주려나 보다.’ 생각하면서 0만원 요금제 4개월 유지를 약속했습니다.

저는 나름 녹취록도 달라고 하고 공식 홈페이지와 같은 조건을 요구하며 호구가 되지 않으려고 노력했는데, 대리점에서는 좋지 않은 조건인데도 자꾸 기변을 하려 하니까 제가 어리숙해 보였나 봅니다. OO통신사 고객 확인용 인증번호를 보낼 거니 인증번호를 불러 달라고 하였고, 계약서를 대리점 직원이 작성해버렸습니다. 개통 신청서를 썼다는 문자가 오고 곧 개통 문자가 왔는데 대리점이 (주)OOO에서 (주)OOO통신으로 바뀌었습니다. 아무리 호구라지만 개인정보가 여기저기 뿌려졌다는 사실에 개통취소를 결심했습니다.

사실 과거 (주)OOO 대리점은 저가 직접 연락한 대리점이 아니라 개통점이라고 문자가 와서 계약을 한 것이었고, 불법 TM을 통해 사기계약을 맺은 것 같아 개인정보자율감시센터에 2022년 4월경 신고를 한 적이 있습니다. 그 때 불법 TM 연락을 받았어도 어쨌든 저가 계약을 맺었으니 개인정보자율감시센터에서는 해줄 수 있는 게 없다고 했습니다. 이동전화 불공정행위신고센터는 그 이후에 알게 되었고, 개통 2개월 안에 신고하라고 되어 있었기에 신고를 포기하고 00만원은 마음속에 묻어두었습니다. 그래서 올케 인터넷 조사를 열심히 했고 또다시 당하지 않겠다고 생각하고 있었는데, 또 여지없이 사기 개통에 당했습니다.

고객센터에 개통취소를 원하는 메일을 쓰고 하루가 지나자, 상위부서에 문의해야 한다고 또 하루를 기다려 달라고 하였고, 고객센터 직원에게 앞의 내용을 말하며 개통취소 가능할지 물어도 고객의 단순변심이라 어려울 것 같다고 합니다. 밤새워 문의 이메일을 썼다가 지웠다가를 반복하며 개통취소 방법을 궁리했습니다.

그러다가 정말 우연히 온라인피해365센터를 알게 되었고, 오전 7시 40분에 상담글을 남겼는데 오전 9시 30분쯤 전화가 왔습니다. 당시에는 온라인피해365센터 번호인지 모르고 수신 거부를 했는데 전화를 요청하는 문자가 왔고, 이후에도 연락을 하지 않았는데 답변이 작성되었다는 문자가 왔습니다. 전화로 내 상황을 설명하지 못하고 상담이 완료되었구나 아쉬웠지만, 자세한 답변 덕분에 글에 나온 대로 개통취소를 위한 일을 시작했습니다.

그런데 정말 놀랍게도 오후에 전화가 다시 왔습니다. 전화를 받아보니 저의 상황을 물어봐 주셨습니다. 밤을 새고 일한 상황에서 약간 횡설수설 하였는데도 끝까지 잘 들어주셨고, 제가 스스로 증거를 모은 점과 365센터에 빠르게 연락을 한 점을 칭찬해 주셨습니다. 그리고 개통취소를 할 수 있을 때까지 도움을 주겠다고 약속해 주셨습니다. 상담사님과 이야기를 하면서, 제가 개통취소 만큼이나 중요하게 생각했던 '내가 사기를 당했다'는 자괴감을 떨쳐내고 싶었다는 사실을 알았습니다. 위로와 격려와 응원이 필요했던 것입니다.

이후, 전문성을 가진 상담사님과 여러 차례 전화 통화를 하면서 통신 관련 기관에 신고를 접수하라고 알려주셨습니다. 신문고를 비롯해 여기저기 신고를 접수하면서 가끔 어려운 말들이 적혀 있었는데, 온라인피해365센터 상담사님께 질문하니 곧바로 전화를 주셔서 알려주시고, 정말 피해자 입장에서 생각해주고 도와주시는 부분에 감동을 받았습니다.

게다가 상담사님께서 개인정보 관련이 더 큰 문제가 될 것이라고 그 부분을 고객센터에 적극적으로 어필하라고 조언해 주셨고, 그 부분에 대해 이의 제기를 하자 대리점에서 단말기 할부금을 전부 납부해주겠다고 했는데, 개통취소를 하면 할부금 납부는 불가능하다고 하였습니다. 저는 그럼에도 개통취소를 하겠다고 하니 개통취소가 정상적으로 이어졌습니다. 개인정보 관련 문제는 신문고에서 개인정보보호법 위반으로 경찰청으로 넘어갔고, OO통신사 고객센터에서 직접 연락이 와서 위 내용에 대한 사과와 대리점에 대한 조치를 약속했습니다.

상담사님께 감사 인사를 드리니 저보다 더 기뻐해주시고, 제가 자세한 정보를 공유해드렸기 때문에 추후에 유사 사례 지원에도 도움이 될 것이라고 해 주셨습니다.

휴대폰 개통 사기를 당하면 사기 금액이 사람을 휘청거리게 만들 정도로 크지 않기 때문에 사람들은 걱정보다 조롱을 했습니다. 그런 말을 들을 때마다 스스로 나는 호구다, 멍청한 사람이다 생각하며 제 마음을 깎아 먹었습니다. 물건을 사기당하면 눈에 안 보이게 치우면 되지만 휴대폰은 사회생활의 필수품입니다. 2년 동안 휴대폰을 볼 때마다 마음을 앓으며 살았는데, 또다시 힘든 시간을 보내야 하는 게 너무 싫었습니다.

온라인피해365센터 덕분에 저는 앞으로 정상적인 방법으로 개통한 휴대폰을 쓸 수 있을 것이고, 휴대폰을 볼 때마다 온라인피해365센터가 생각이 날 것 같습니다. 감사합니다.”



피해내용

휴대폰을 36개월 할부로 개통시 24개월 시점 이후 남은 할부금은 대납해주는 조건으로 계약을 하였는데, 24개월 후 대리점에 연락하자 해당 조건은 단말기 반납 조건이었다며 대납을 거부하다가 녹취록을 요구하자 말을 바꾸었음. 이후, 개통 진행과정에서 고액 요금제를 강요했고 가입신청서를 대리점에서 직접 작성하고 개통 대리점을 임의로 변경하는 형태로 개통이 되어, 사기를 당한 것으로 판단되어 개통취소를 요구하였으나 거부함.

사례38.

2024년

꼼꼼하고 전문적인 상담을 받고 해결 많은 분들이 365센터 도움 받기를.



칭찬내용

“얼마전 온라인 쇼핑을 하면서 지갑을 구매하였는데, 사이즈가 생각했던 것보다 작아 반품을 요청하였지만, 판매자는 주문제작 상품이라는 이유로 반품을 거부하는 일이 있었어요. 색상만 선택하는 제품이라서 반품이 가능했음에도 판매자는 일방적으로 거부하였습니다.

이 피해를 어떻게 해결할까 검색하던 중에 온라인피해365센터를 알게 되었습니다. 000 상담사님과 카카오톡 상담, 전화 상담을 진행했는데요. 상담을 통해 어떻게 대처해야 하는지, 반품이 가능한 물건인지 여부 등에 대해서 상담을 할 수 있었습니다.

정말 꼼꼼하게 관련 법규나 사례들을 알려주셔서 너무 큰 도움이 되었어요. 상담사께서 알려주신 대로 조치한 결과, 한국소비자원과 서울시전자상거래센터 등의 도움을 받아서 환불을 받게 되었습니다.

온라인 피해를 입었을 때 어떻게 대처해야 하고, 어디에 문의를 해서 해결해야 하는지 어려움이 많았는데, 이렇게 자세하고 전문적으로 상담해주는 곳이 있어서 너무 좋았습니다.

이런 기관은 많은 사람들이 알고 도움을 받아서 온라인 피해를 해결했으면 좋겠습니다.”



피해내용

000스토어에서 수제 지갑을 구매하였는데, 제품 수령 후 확인해보니 사이즈가 생각했던 것보다 작아 환불을 요청하였는데, 판매자는 수제 제품이므로 환불이 불가능하다며 거부함.

사례39.

2024년

따뜻한 말투와 최선을 다하는 상담에 감동했고, 마음이 편해졌어요.



칭찬내용

“안녕하세요. 다름이 아니라 제가 초상권 문제로 온라인피해365센터를 알게되었는데, 000 상담사님께서 저의 상담원으로 연결이 되었습니다.

상담 과정 중 정말 따뜻한 말씀과 최선을 다하여 해결방법을 알려주시는 모습에 너무나도 감사하여 이렇게 칭찬의 글을 올립니다.

초상권 침해로 인한 저의 불안한 마음과 어떻게 해결할지 몰라 막막하던 상황들을 잘 인지하여 친절하게 설명도 해주시고, 침착하고 자세하게 이것저것 알려주시는 모습에 감동도 받고 마음도 한결 편해졌습니다.

그리고 저의 상황이 잘 해결되어 온라인피해365센터에 다시 한번 감사의 말씀 전하고, 365센터의 유용함과 소중함이 다른 일반 시민들에게도 많이 알려졌으면 좋겠네요^^. 정말 감사합니다.”



피해내용

지인과 함께 길거리를 걷던 중 방송사로부터 인터뷰 제의를 받았는데, 방송에 얼굴이 노출되는 것을 원치 않아 여러 차례 거부하였지만 동행하던 지인은 승낙하였음. 그러나, 이후 방영분을 보니 지인과 함께 이동하는 장면이 일부 노출됨.

사례40.

2024년

후기작성 알바 사기 해결을 위해 세심하게 신경 써 주셔서 감사했어요.



칭찬내용

"제가 쇼핑몰 후기작성 알바를 하던 중 미션으로 고액 입금 요구를 받는 형태로 피해를 당하고 있었는데, 사기가 의심되어 이곳저곳을 알아보다가 온라인피해365센터를 알게 되었습니다.

거기서 000 상담사님과 상담을 하면서, 사기라는 것을 알게 되었고 덕분에 피해를 보지 않고 해결할 수 있었습니다. 해결이 되고 나서도 작은 것까지 세심하게 신경을 써 주셔서 진짜 너무 감사했습니다.

아직도 그 사이트에는 많은 피해자들이 후기를 남기고 저처럼 아무것도 모르고 사기를 당하고 있을지도 모르는데, 그분들도 저처럼 도움을 받아 피해를 입지 않으셨으면 좋겠네요!"



피해내용

제품 후기를 작성하는 알바 모집 글을 보고 회원가입 후 포인트를 지급받았는데, 처음에는 해당 포인트로 상품을 구매하고 후기 작성을 하여 수당을 입금받았으나, 이후 SNS 단체방에 초대하여 미션이라며 대출을 통해 고액을 입금하라는 요구를 받음.

사례41.

2024년

구체적인 대처방안 제시와 지속적 사후관리로 마침내 환불받았습니다.



칭찬내용

“안녕하세요. 얼마 전 중고거래를 통해 냉장고를 택배로 거래하였습니다. 그런데, 수령한 제품에 하자가 있어 반품을 요청했지만, 판매자 측은 문제가 없다며 환불을 거절했습니다.

이 상황에서 관련 도움을 받고자 온라인피해365센터에 연락을 하게 되었고, 000 상담사님께서 구체적인 대처방안 제시와 지속적인 사후관리 상담 전화를 해주시는 등 아주 적극적으로 도움을 주셔서 마침내 환불을 받게 되었습니다.

이에 감사의 말씀을 전합니다.”



피해내용

00마켓 중고거래를 통해 냉장고를 구매하였는데, 사용기간과 제품 상태, 기능의 이상 유무와 제품 포장 상태 등에 대한 사진을 전송받고 입금 후 택배로 제품을 받았음. 제품을 작동시켜보니 적정 온도에 도달하지 않는 등 기능상에 문제가 있어 판매자에게 환불을 요구했으나 문제가 없는 제품이었다며 거부함.

사례42.

2024년

365센터의 전문적인 상담, 진정한 관심과 도움으로 해결했어요.



칭찬내용

“한 달 전쯤 인터넷 플랫폼 OO장터에서 구매한 목걸이가 문제가 있어, 이를 해결하던 중 알게 된 ‘온라인피해365센터’에서 도움을 받아 감사의 메시지를 남기고 싶습니다.

익명의 판매자와 OO장터라는 인터넷 플랫폼에 아무리 항의를 해도 누구 하나 해결 방안을 제시하거나 도와주는 사람이 없었습니다. 그야말로 저는 완전 호구가 되었었지요. 위조품을 판매하고도 뽐뽐스럽게 나오는 판매자와, 그 물건을 인터넷으로 판매하는 플랫폼에서조차 고객의 권리는 보장받지 못하고 있었습니다.

인터넷 피해에 대해 구제를 받을 수 있는 기관들에게 연락을 취해 알아보았지만, 구체적인 대안을 제시하기보다는 건성으로 듣고 넘기는 것이 다반사였습니다.

그러던 중, 온라인피해365센터를 알게 되어 그곳에 계신 전문 상담사님의 도움으로 하나씩 문제를 해결해 나가기 시작했습니다. 다른 기관과는 달리 이곳은 피해자의 소리에 진정으로 관심을 가지고 들어주셨고, 문제를 해결하기 위한 법적인 대응 방법까지도 알려주셨습니다.

친절하게 알려주신 덕분에 저는 끝까지 이 문제를 포기하지 않고 끌고 갈 수 있었고, 결국 위조품 증서를 제출해서 전액 환불을 받게 되었습니다.

인터넷 쇼핑에서 사기 사건이 많은 요즘에 억울하게 당하고도 시간이 없거나 귀찮아서 포기하고 넘어가는 분들이 많을텐데, 그분들도 온라인피해365센터에서 도움을 받아 잘 해결되었으면 좋겠네요. 감사합니다.”



피해내용

중고거래로 유명 브랜드의 액세서리를 택배로 구매하였는데, 상품 확인결과 사전에 고지되지 않은 하자가 여러 군데 발견됨과 함께 상품 자체가 가품으로 의심이 되어 반품 요청하였으나, 판매상점은 연락이 되지 않음.

부록. 카카오톡 이용자 상담 후기 (칭찬 한마디)



환불받을 수 있게 끝까지 도와주셔서 감사합니다.

(여, 20대)



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

(여, 20대)



상담사님 덕분에 피해회복 되었고, 다음에도 피해 생기면 문의하겠습니다.

(여, 20대)



그동안 몰랐던 형사절차와 민사절차 진행과정에 대해 큰 도움 받았습니다.

(여, 40대)



상담사님의 빠른 피드백과 대처방안 안내로 도움받아 문제 해결했습니다.

(여, 30대)



소액의 피해였지만 내 일처럼 신경써 주시고 도움 주셔서 해결했습니다.

(여, 30대)



개통취소 거부하는 판매점 때문에 힘들었는데 도움 받아 해결했습니다.

(여, 40대)



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

(여, 20대)



6개월간 상담사님 도움 받아 드디어 업체와의 분쟁에서 정산금 돌려받았습니다.

(여, 40대)



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

(여, 20대)



어떻게 대처해야할지 몰랐는데 너무나 유용한 말씀 감사합니다!

(남, 30대)



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

(여, 30대)



많은 도움 주셔서 원만히 해결했습니다. 감사합니다!

(남, 30대)



친절하고 자세한 상담 감사합니다.

(남, 30대)



포기하고 있었는데, 상담사님 덕분에 보상이라도 받았습니다. 감사합니다.

(남, 40대)



답답했는데 덕분에 좋은 정보 많이 얻고 도움 되었습니다.

(남, 20대)



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

(남, 30대)



(여, 20대)

말씀하신 방법으로 진행해볼게요.
자세한 설명 감사합니다.



(여, 30대)

덕분에 잘 해결되었습니다.
지금까지 도움주셔서 정말
감사합니다.



(여, 40대)

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



(여, 40대)

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



(여, 20대)

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



(남, 40대)

안내받은 기관에 문의하였더니 중재해
주셔서 해결되었습니다. 감사합니다.



(여, 30대)

사진이 등록되어 음란사이트에 유포
되었는데 대응방안과 소관기관을
알려주셔서 90여일 만에 삭제 처리
되었습니다. 도와주셔서 감사합니다.



(남, 30대)

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



(남, 30대)

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



(여, 50대)

온라인피해365센터 덕분에 연락이
되지 않았던 쇼핑물에서
환불해주겠다는 연락을 받았어요.
너무 감사합니다.



(여, 40대)

감사한 마음을 어떻게 보답해야할지
모르겠어요.



(여, 20대)

혼자였으면 포기했을텐데 상담사님이
격려해주신 덕분에 힘을 내서
조치하였습니다.



(남, 40대)

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



(여, 50대)

보이스피싱 피해를 입어 어떻게 대처
할지 몰랐는데 신청 많이 써주신
덕분에 피해구제 신청 잘 하였습니다.
감사합니다.



(남, 50대)

큰 힘을 주셔서 덕분에 해결했습니다.
어떻게 은혜를 갚아야할지 모르겠네요.



(남, 30대)

친절한 응대 너무 감사합니다.



해결될 때까지 사후관리 해주신 덕분에 잘 해결했습니다.

(여, 30대)



포기하려했는데 이렇게까지 신경써 주시니 힘을 내서 해결해보겠습니다.

(여, 50대)



명이가 도움되어 너무 불안하고 힘들었는데 덕분에 안심할 수 있게 되었어요.

(여, 30대)



제 상황을 누구보다 이해해주셔서 감사했습니다.

(여, 20대)



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

(여, 50대)



막막했었는데 정말 든든한 아군을 만난 것 같습니다. 감사합니다.

(여, 50대)



상담사님 아니었으면 다 포기했을 거예요. 너무 감사합니다.

(남, 20대)



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

(여, 40대)



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

(여, 30대)



마치 상담사님 본인 일인 것처럼 알아봐주시고 도와주셔서 해결했습니다.

(여, 20대)



덕분에 피신청인과 합의하였습니다. 해결까지 관심 가지고 연락 주셔서 감사합니다.

(여, 30대)



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

(여, 50대)



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

(남, 40대)



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

(남, 60대)



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

(여, 20대)



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

(남, 20대)

“유명인·가족 등 사칭, 절대 돈 보내지 마세요”

- 방통위, <이용자 피해주의보> 발령

이용자 피해주의보 2024-1호

등급

주의

경고

[주요 사칭 피해 예방법 및 대응요령]

■ **유명인 사칭 투자 사기** (예) 투자후기, 고수익 광고 → 앱 설치 유도, 특정계좌 입금 유도

- ☞ 고수익 보장, 유명인 투자 후기 등 허위과장광고에 현혹되지 말것!
- ☞ 해당 금융업체가 금융감독원에 정식 신고된 업체인지 반드시 확인!
- ☞ 불법행위 확인 및 피해 발생 시 금융감독원 및 경찰서에 신고!

■ **유명인 사칭 연애피자 사기** (예) 이성적 친밀감 형성 → 입국투자·만남 등 핑계로 금전 요구

- ☞ SNS를 통해 알게 된 사람이 금품 요구, 상호노출 제안 시 대화 중단 및 사기범죄 의심!
- ☞ 딥페이크 등을 통한 범죄악용 가능성을 감안하여 음성·영상 통화 시 주의!
- ☞ 특정 앱 설치, 환전 또는 물품배송업체 URL 접속 유도 시 주의!

■ **기업 쇼핑몰·고객센터 사칭 사기** (예) 사기 사이트·SNS 개설 → 별도 계좌로 입금 유도

- ☞ 정식 신고된 통신판매업자인지 공정거래위원회 홈페이지에서 확인!
- ☞ 할인 등 미끼로 현금결제를 유도할 경우 사기 사이트인지 의심!
- ☞ 공식 SNS 채널이 맞는지 공식 채널 인증마크 등 식별 표식 확인!

■ **가족·지인 및 기관 사칭 스미싱** (예) URL 접속 유도, 개인정보·금전 요구 → 휴대폰 개통 및 불법대출

- ☞ 피해 발생 즉시 경찰서 신고 및 본인·가해자 금융회사에 계좌 지급정지 신청!
- ☞ 명의도용 계좌 및 대출 발생 여부 등을 계좌정보통합관리시스템에서 확인!
- ☞ 통신서비스 명의도용 피해 예방을 위해 명의도용방지서비스 조화·신청!

■ **본인 사칭 SNS 개설 등 피해** (예) 본인 사진·도용 SNS 개설 등 → 투자자문·성인물 등 불법광고

- ☞ 해당 플랫폼·SNS 고객센터에 사칭 채널·계정 신고!
- ☞ 외부 사이트에 사진·도용 시 방송통신심의위원회에 신고!
- ☞ 본인 사칭 관련 사기피해 우려·발생 시 경찰에 신고 및 고소·고발!

온라인피해365센터 국민신문고 칭찬사례모음

발행일 2024년 4월

발행처 방송통신위원회

경기도 과천시 관문로 47(중앙동), 2동

대표전화 : 142-235 (온라인피해365센터)

이 메 일 : helpos1@kait.or.kr

홈페이지 : www.helpos.kr (온라인피해365센터)

비매품

※ 본 모음집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의 「온라인 피해365센터 국민신문고 칭찬사례모음」이라고 밝혀주시기 바랍니다.