

보도 일시	2022. 10. 17.(월) 배포시점	배포 일시	2022. 10. 17.(월)
담당 부서	이용자정책국 이용자보호과	책임자	과 장 권희수 (02-2110-1540)
		담당자	서기관 이정아 (02-2110-1548)
	이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장 박명진 (02-2110-1660)
		담당자	사무관 백선흠 (02-2110-1666)

신속한 피해접수 위해 카카오 신고채널 개설 및 방통위 '온라인피해 365센터' 활용

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 방통위)는 10월 17일(월) 10시 카카오 관련 상임위원 대책회의를 개최하여, 지난 10월 15일(토) 에스케이(SK) 씨앤씨(C&C) 데이터센터 화재에 따른 이용자 보호 대책 마련 등을 논의하였다.

방통위는 국민 불편 해소를 최우선 목표로 서비스의 조속한 정상화를 위해 과기정통부와 협력을 공고히 하고, 이용자 피해에 대해 신속하고 정확한 현황 파악을 토대로 이용자 보호 대책을 마련하기로 하였다.

지난 16일, 방통위가 카카오에 이용자 피해 접수 및 상담을 위한 전담 지원창구 개설을 요구함에 따라, 카카오는 비상대책위원회 출범과 함께 금주 중 피해신고 채널을 별도로 마련하여 신고접수(카카오 고객센터 1577-3357 csmaster@kakaocorp.com)를 시작할 예정이다.

방통위는 접수된 이용자 피해에 대해서는 이용약관 등의 절차에 따라 신속한 보상이 이루어지는지 점검해 나갈 계획이다.

특히, 신속한 이용자 피해상담 및 구제를 위해 '온라인피해 365센터'를 적극 활용하여, 카카오 피해신고 채널과 연계하는 한편, 관련 분쟁 발생 시에는 방통위 통신분쟁조정위원회를 통해 이용자 보호 조치가 실질적으로 이루어지도록 할 계획이다.

※ 온라인피해365센터(www.helpos.kr) : 온라인 이용자 피해구제 관련 이용자 신고·상담 등 지원
통신분쟁조정위원회(www.tdrc.kr) : 전기통신사업자와 이용자 간 발생한 분쟁을 조정

앞으로도, 방통위는 이용자 피해 구제를 위해 카카오 비상대책위원회 등과 이용자 피해상황 등 관련 대책을 지속적으로 협의·점검해나갈 예정이다.

아울러, 부가통신서비스 중단시 사업자의 책임성을 강화하고 이용자 피해구제가 실질적으로 이루어질 수 있도록 이용자 고지의무를 강화하고 고지수단도 확대하는 등 이용자 피해구제를 위한 전반적인 제도개선을 조속히 추진해 나갈 계획이다. 끝.

