

보도 일시	2023. 1. 31.(화) 배포시점	배포 일시	2023. 01.31.(화) 14:00	
담당 부서	이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	박명진 (02-2110-1660)
		담당자	사무관	백선흠 (02-2110-1666)
			주무관	심해빈 (02-2110-1662)

방통위, 「'22년 온라인피해상담사례집」 발간

- 총 80여 건의 상담사례 수록, 피해 예방수칙과 대처 방안도 담아 -

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 방통위)와 한국정보통신진흥협회는 1월 31일 「2022 온라인피해상담사례집(이하 사례집)」을 발간하고 대국민 서비스를 개시했다.

방통위는 온라인 상 피해 전반에 대해 종합적이고 체계적인 지원을 위해 '22년 5월 31일 「온라인피해365센터」를 개소하였으며, 이용자의 피해 예방과 신속한 대처에 도움을 주기 위해 주요 상담사례를 담은 사례집을 발간했다.

사례집 제1장은 온라인피해365센터의 설립배경과 피해상담 신청방법, 각종 피해유형을 설명하고, 제2장에서는 상담접수 및 처리현황을 분석했으며, 제3장에는 실제 유형별 피해상담사례와 피해예방수칙을 알려주고 있으며 부록에서는 기타 온라인서비스 피해사례와 이용자보호 관련 법령을 담았다.

피해상담 사례는 '22년 5월 개소 이후 12월 말까지 온라인피해365센터로 접수된 주요 사례 중 80여 건을 선정하여 피해 사례와 상담내용, 피해지원 유관기관과 피해 예방수칙, 관련 법령정보 등으로 이용자들에게 유익한 내용으로 구성하였다.

한상혁 위원장은 “온라인피해상담사례집이 온라인 상 피해를 예방하고 해결하는데 도움이 되기를 바라며, 앞으로도 이용자피해구제에 최선을 다하겠다.” 고 말했다.

<예시사례1>

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

-(상담내용) “방송통신 신용정보 공동관리 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 명의도용방지 서비스 홈페이지에서 본인명의로 통신 가입사실 현황조회를 해보시기 바랍니다.”

<예시사례2>

-(피해내용) “공공기관 홈페이지에 제 사진이 게시되어 있어요 제가 직접 기관에 말하기가 힘든 상황이라 어떻게 해결할 방법이 없을까요.”

-(상담내용) “(상담원이 해당 기관에 직접 전화) “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.”

붙임 「2022 온라인피해상담사례집」 1부. 끝.