

보도시점 2024. 9. 4.(수) 배포시점 배포 2024. 9. 4.(수) 09:00

“국민콜110(권익위) - 온라인피해365센터(방통위), 원스톱 상담연계 서비스 개시”

- 방통위, 권익위와 온라인서비스 이용자 피해지원 강화를 위해 상호협력
- 온라인 피해 상담 전문성 강화로 대국민 상담 편의성 향상 기대

올해 9월부터는 온라인서비스 이용 피해에 대한 상담이 필요한 국민들이 정부민원안내콜센터 국민콜 110(☎110)에 연락할 경우, 곧바로 온라인피해 365센터(☎142-235, 이하 ‘365센터’)로 연결되어 전문상담을 받을 수 있게 된다.

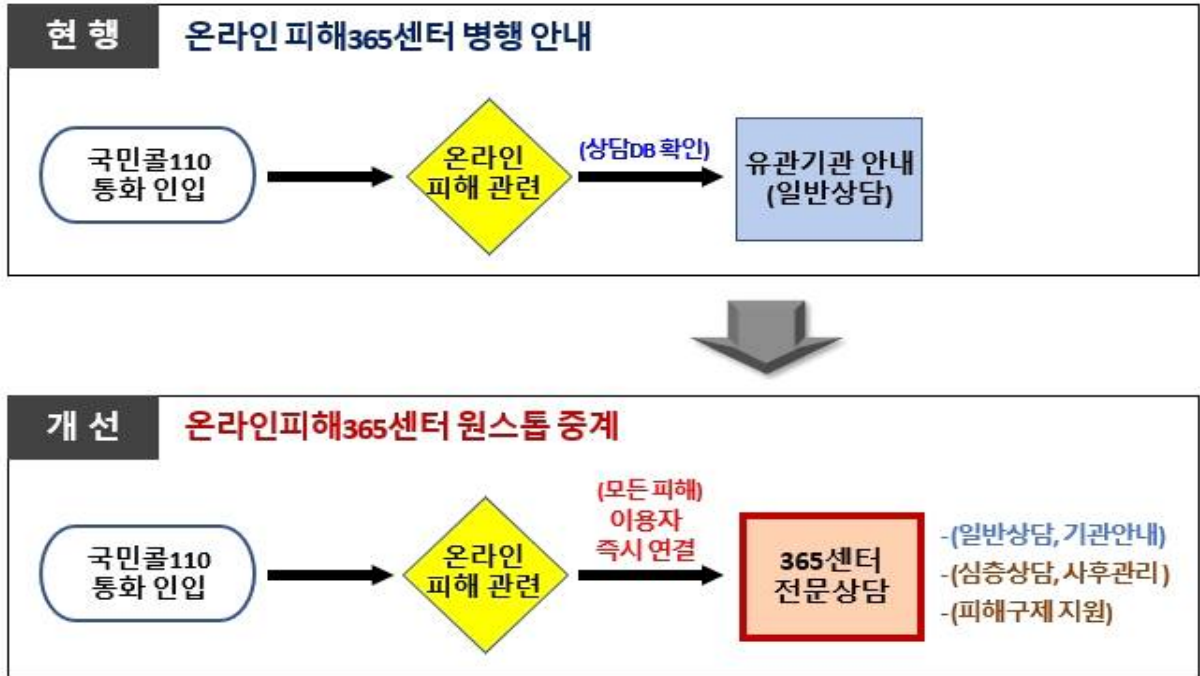
방송통신위원회(위원장 직무대행 김태규, 이하 ‘방통위’)와 국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 ‘권익위’)는 온라인 피해상담의 편의성 향상과 효과적인 상담서비스 제공을 위해, 국민콜 110 전화민원상담 중 온라인서비스 피해 상담은 즉시 365센터* 상담원과 통화 가능하도록 연계하고, 양 센터 간 정보 공유, 홍보·교육 상호협력 등을 추진하기로 했다.

*온라인피해365센터: 온라인 상 각종 피해에 대해 1:1 도우미 방식으로 심층상담을 진행하고 사후관리 체계까지 갖춘 대국민 접점의 피해구제지원센터 <22.5월 개소, 누적상담 4,670건(24.8.31. 기준)>

방통위와 권익위는 양 부처 소속 상담센터들 간 협업방안에 대한 논의를 진행하여, △국민콜 110에 등록된 상담DB 고도화 및 상담연계 체계도 마련, △국민콜 110 상담원 대상 365센터 연계 교육, △국민콜 110-365센터 간 직접 상담 연계 방식 등을 협의하였고, 이번 달부터 국민콜 110과 365센터 간 상담연계 서비스가 개시된다.

온라인서비스의 경우 피해유형이 다양하고 복잡하며 관련 제도와 정책이 기관별로 분산되어 있어, 효과적인 상담서비스 제공이 어려운 측면이 있었으나 이번 양 기관 협업으로 온라인 피해구제 상담이 보다 신속하고 전문적으로 이루어질 것으로 기대된다.

< 국민콜 110 - 온라인피해365센터 상담연계 절차도 >



방통위 신영규 방송통신이용자정책국장은 “365센터와 국민콜 110 간 상담 연계를 통해 온라인상 각종 피해에 대해 국민들께 보다 편리하고 전문적인 상담과 피해구제 지원 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대한다”며, “앞으로도 유관기관 간 협력 및 홍보 강화 등을 통해 많은 국민들께서 365센터를 이용하고 온라인서비스 피해예방과 대응에 도움을 받으실 수 있도록 지원하겠다”고 밝혔다. 끝.

담당 부서	방송통신위원회 방송통신이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	우혜진 (02-2110-1660)
		담당자	사무관	백선흠 (02-2110-1666)
	국민권익위원회 정부합동민원센터 고충상담기획과(국민콜110)	책임자	팀 장	김용호 (02-2110-6500)
		담당자	사무관	정원용 (02-2110-6506)

