

방송통신위원장, 온라인서비스 국민불편 민생현장 방문

- 온라인피해365센터에서 피해구제 받은 국민들과 직접 만나
- 국민신문고에 접수된 온라인피해365센터 칭찬사례 모음집도 발간

방송통신위원회(이하 ‘방통위’) 김홍일 위원장은 4월 30일(화) 「온라인피해 365센터」(이하 ‘365센터’)에서 365센터를 이용한 국민들과 만나 온라인 서비스를 이용하면서 경험했던 피해사항을 듣고 365센터 상담사례를 공유하는 ‘국민과의 대화’ 시간을 가졌다.

이와 함께 365센터 온라인서비스 피해구제 지원을 위해 애쓰는 상담원들을 격려하고, 365센터 운영현황을 점검했다. 특히, 주요 해결사례에 대한 국민들의 감사인사를 담은 영상을 청취하며 생생한 국민들의 목소리를 들었다.

지난 ‘22년 5월 31일 문을 연 365센터는 온라인 상의 각종 피해에 대해 1:1 도우미 방식으로 심층상담을 진행하고 사후관리 체계까지 갖춘 대국민 접점의 통합(one-stop) 피해구제 지원센터다. 최근에는 급증하고 있는 유명인·기업·가족 등 각종 사칭피해에 대해 제1호 주의보를 발령하고 주요 사기수법과 예방법 및 대처방안 등을 안내한 바 있다.

피해구제를 받아 ‘국민과의 대화’에 참석한 한 국민은 “피해를 당했을 때 어디에 하소연하고 어떻게 대처해야 할지 막막했다”면서, “이렇게 해결하기 어려운 사례에 대해서도 365센터는 국민의 입장에서 위로하고 공감해주면서 내 일처럼 도와주셔서 큰 도움이 되었다”고 말했다.

이어 전문상담원은 “민원사항을 상담하면서 상담사례마다 대처하기 어렵고 국민들께서 당하셨을 피해상황이 느껴져서 안타까웠다”고 하면서,

“개소한 지 2년이 채 안되었지만 많은 국민들께서 365센터를 찾아주시고 감사의 인사를 전해주셔서 큰 보람을 느꼈다”고 말했다.

김홍일 위원장은 “민생 접점의 현장에서 국민들이 겪은 불편과 피해를 직접 들을 수 있는 뜻깊은 자리였다”면서, 다양한 국민의 소리가 365센터 운영과 정책개선에 반영될 수 있도록 적극 검토하고 국민들에게 실질적인 도움을 주는 365센터가 되도록 지원을 확대해 나가겠다”고 밝혔다.

한편, 방통위는 '23년 1월부터 '24년 4월까지 국민신문고에 접수된 365센터 칭찬민원을 바탕으로 「온라인피해365센터 국민신문고 칭찬사례 모음」 사례집을 발간하였다. 다양한 온라인피해를 입은 국민들이 365센터로부터 피해구제를 받는 과정에서 느낀 소회와 감사의 마음을 가감 없이 담았다.

온라인피해365센터 국민신문고 칭찬사례 모음 예시

<사례1>

- “온라인 사기는 처음 겪는 일이라 어떻게 대처할지 막막하고 많이 당황했으나, 상담사님이 **자신의 일처럼 알아보시고 성심성의껏 일이 해결될 때까지 도와주셔서 큰 피해를 막을 수 있었습니다. 정말 감사합니다!**”
- (피해내용)** 온라인 쇼핑몰에서 가방을 구매했으나 배송되지 않고 판매자는 연락 두절

<사례2>

- “온라인피해365센터가 생긴 지 얼마 되지 않은 기관으로 알고 있는데, 지금까지 경험한 대민 행정 서비스 중 **가장 적극적이고, 수준 높은 서비스를** 받았습니다. 다른 행정 서비스에서 느끼지 못한 전문적이고 **훌륭한 상담이 인상적이었습니다. 감사합니다.**”
- (피해내용)** 해외 게임사의 약관을 위반한 긴급 업데이트로 인한 피해

<사례3>

- “여러 기관에 문의 하였지만 냉대로 돌아오는 경우가 많았는데, 큰 기대 없이 시작한 환불이라는 숙제가 상담사님의 **적극적이고 꼼꼼한 도움으로 해결되었습니다.** 혼자서 대응 했었다면 불가능했을텐데 상담사님 도움으로 **환불받을 수** 있었습니다. 고맙습니다.”
- (피해내용)** 약관에 대한 인지 판단 능력이 없는 동생이 결제한 웹툰 코인 소액결제

<사례4>

- "SNS플랫폼이 해외기업이라 대응이 늦고 고객센터를 통해 해결하기가 쉽지 않았습
니다. 상담사님의 적극적인 공감과 상세한 대처방안 안내 덕분에 해결할 수 있을
것이라는 믿음이 생겼고, 피해금액 전액 환불 받고 계정이 복구되었습니다.
감사합니다!"
- (피해내용) SNS 계정이 해킹되어 000만원의 사용하지 않은 광고비가 무단으로 결제

붙임 온라인피해365센터 국민신문고 칭찬사례 모음 1부.

담당 부서	방송통신이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	박명진 (02-2110-1660)
		담당자	사무관	백선희 (02-2110-1666)

