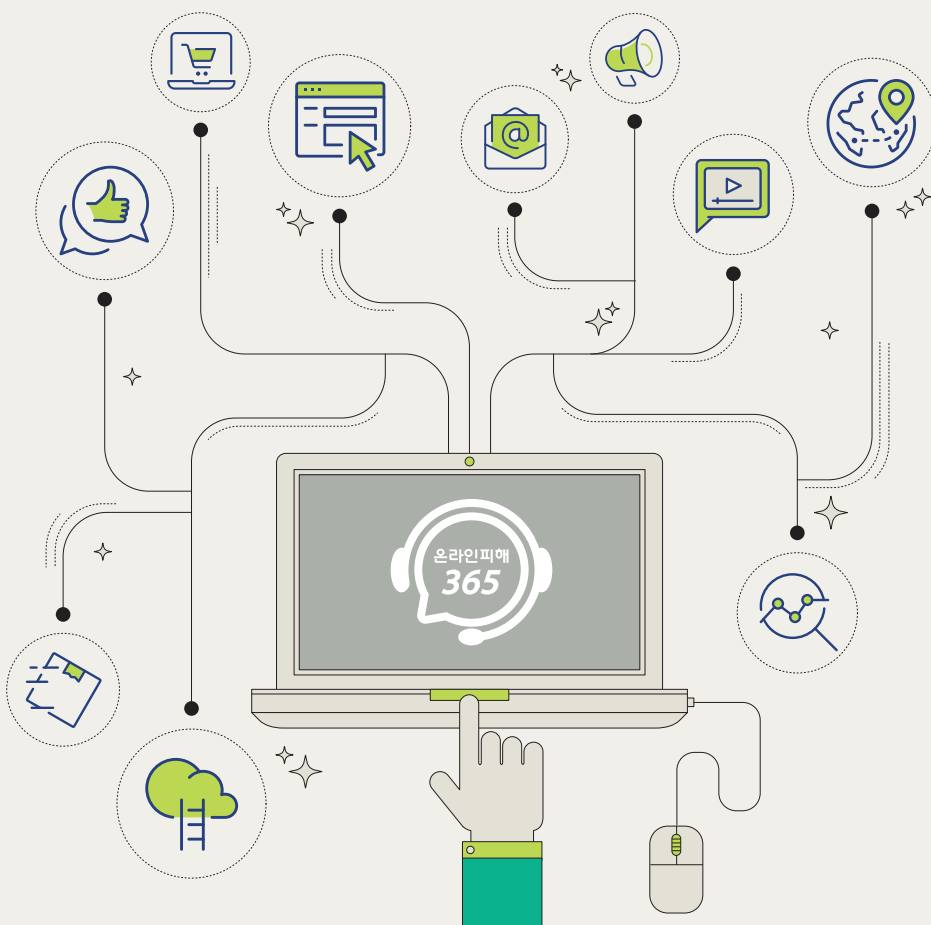


온라인피해 없는 세상, 모두가 행복한 대한민국

2024년

# 온라인피해상담사례집





## 일러두기

1. 이 사례집은 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일까지 온라인피해365센터에 접수된 온라인서비스 피해상담 사례를 기반으로 작성되었습니다.
2. 피해상담은 상담 신청인(피해자)의 입장에서 기술되었으므로, 피해 내용의 사실관계는 실제와 일부 다를 수 있습니다.
3. 소개된 상담사례에서 특정 인물이나 업체명 등의 식별 가능한 정보는 삭제 또는 비식별화 하였으며, 피해 내용과 상담내용은 특정사건이 드러나지 않도록 작성하였습니다.
4. 여러 유형이 혼합된 온라인서비스 피해 유형의 경우, 가장 큰 비중을 차지하는 피해유형으로 분류하였습니다.
5. 이 사례집에 언급되는 유관기관의 명칭은 사례집 구성에 따라 일부 통용되는 약어로 사용하였습니다.
6. 이 사례집에 소개된 사례와 유사한 피해상황의 경우에도 세부적인 피해내용과 상황 등에 따라 대처방안은 달라질 수 있음을 유의하여야 합니다.

※ 개별 상담사례와 관련된 세부사항은 온라인피해365센터(☎142-235)에 문의하시기 바랍니다.

※ 본 사례집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의 「2024년 온라인피해상담 사례집」이라고 밝혀주시기 바랍니다.

---

# I

## 개요

### 1. 온라인피해365센터 소개

- 1) 추진 배경 및 경과 ..... 11
- 2) 피해상담 신청 방법 및 절차 ..... 12
- 3) 2024년 새롭게 달라진 점 ..... 14

### 2. 온라인서비스 피해 유형

- 1) 계약 유형 ..... 16
- 2) 비계약 유형 ..... 17

---

# II

## 온라인서비스 피해상담 현황

### 1. 상담 접수현황

- 1) 피해 유형별 접수현황 ..... 21
- 2) 채널별 상담 접수현황 ..... 24
- 3) 성별 상담 접수현황 ..... 25
- 4) 연령대별 상담 접수현황 ..... 26

### 2. 상담 처리현황

- 1) 상담 유형별 처리현황 ..... 27
- 2) 피해지원 유관기관 안내(연계)현황 ..... 29
- 3) 사후관리 처리현황 ..... 30

---

## III

### 피해상담 사례

#### 1. 계약 유형

1) 재화 및 서비스(C2C) .....	35
2) 재화 및 서비스(B2C) .....	46
3) 통신 .....	58
4) 콘텐츠 .....	64

#### 2. 비계약 유형

1) 권리침해 .....	71
2) 사이버금융범죄 등 .....	81
3) 불법유해콘텐츠 .....	94
4) 디지털성범죄 .....	102
5) 사이버폭력 .....	107

---

## IV

### 부 록

1. 온라인피해상담 사례 목록표(60건) .....	111
2. 이용자 상담후기(칭찬 한마디) .....	116
3. 온라인서비스 피해지원(이용자보호) 관련 법령 .....	121

## 표목차

〈표 1-1〉 온라인피해365센터 구축·운영 경과	11
〈표 1-2〉 온라인피해365센터 전화번호 및 상담시간 안내	12
〈표 1-3〉 카카오톡·홈페이지 상담시간 및 이용 안내	13
〈표 1-4〉 AI 서비스 피해 유형(예시)	14
〈표 1-5〉 인공지능(AI) 서비스 피해 신고 창구 화면	15
〈표 1-6〉 온라인피해365센터 홈페이지 주요 개선 화면	15
〈표 1-7〉 계약 분야 피해 유형	16
〈표 1-8〉 비계약 분야 피해 유형	17
〈표 2-1〉 피해 유형별 상담 실적(1.1.~12.31.)	21
〈표 2-2〉 피해 유형별 주요 빈발 사례(1.1.~12.31.)	22
〈표 2-3〉 2024년 주요 피해사례 및 유관·소관 기관	22
〈표 2-4〉 채널별 접수현황(1.1.~12.31.)	24
〈표 2-5〉 성별 상담 접수현황(1.1.~12.31.)	25
〈표 2-6〉 연령대별 상담 접수현황(1.1.~12.31.)	26
〈표 2-7〉 상담 유형별 처리현황(1.1.~12.31.)	27
〈표 2-8〉 피해지원 유관기관 안내현황(1.1.~12.31.)	29
〈표 2-9〉 피해상담 사후관리 처리현황(1.1.~12.31.)	30

---

## 그림목차

[그림 1-1] 카카오톡 상담방법 .....	12
[그림 1-2] 온라인피해365센터 피해상담 절차도 .....	14
[그림 2-1] 피해 유형별 상담 접수(1.1.~12.31.) 및 전년 대비 접수 추이 .....	21
[그림 2-2] 채널별 상담 접수 분포도(1.1.~12.31.) .....	24
[그림 2-3] 성별 상담 접수 분포도(1.1.~12.31.) .....	25
[그림 2-4] 연령대별 상담 접수 분포도(1.1.~12.31.) .....	26
[그림 2-5] 상담 유형별 처리 분포도(1.1.~12.31.) .....	28
[그림 2-6] 피해지원 유관기관 안내 분포도(1.1.~12.31.) .....	30
[그림 2-7] 사후관리 처리 분포도(1.1.~12.31.) .....	31

# I

## 개요

---

## 1. 온라인피해365센터 소개

- 1) 추진배경 및 경과
- 2) 상담신청 방법 및 절차
- 3) 2024년 새롭게 달라진 점

## 2. 온라인서비스 피해 유형

- 1) 계약 유형
- 2) 비계약 유형



# 1

## 온라인피해365센터 소개

### 1) 추진 배경 및 경과

코로나19로 인한 경제 전반의 비대면화와 디지털 전환이 가속화되며, 온라인 기반 비대면 활동이 급속도로 증가하고 새로운 유형의 온라인서비스도 계속 나타나고 있다. 이에 따라 발생하는 이용자의 피해는 온라인 특성상 매우 급속하게 확산되고, 피해 사안에 따라 회복이 어려운 경우도 있으므로 신속하고 실효성 있는 대처가 중요하다.

그러나, 온라인서비스 피해 유형이 매우 다양하고 복잡하기 때문에 행정적·사법적으로 방대한 지식과 비용이 소요되어 개인이 스스로 대응하기에는 한계가 있다.

또한, 온라인서비스 관련 제도·정책이 소관에 따라 기관별로 흩어져 있고 일부 사각지대도 존재하여, 온라인상의 피해 전반에 대한 체계적이고도 통합적인 대응 기관의 필요성이 제기되었다.

이에, 방통위는 온라인서비스가 국민의 삶 전반에 미치는 영향을 고려하고, 국민들의 피해 예방과 신속한 대처 및 이용 불편을 최소화하기 위해 온라인피해365센터를 구축·운영하게 되었다.

<표 1-1> 온라인피해365센터 구축·운영 경과

주요 내용	일정
국민참여예산 확보(국민 평가에서 '上'등급을 받음)	'21.12.
사업 수행기관 공모 및 선정, 상담센터 사무공간 조성, 상담원 인력 확보 및 교육	'22.01. ~ '22.05.
대국민 상담센터 명칭공모전 개최('온라인피해365센터' 大賞 선정)	'22.05.
온라인피해365센터 개소(개소식) 및 홈페이지 오픈, 상담개시	'22.05.31.
온라인피해상담지원시스템 오픈, 대국민 온라인상담 서비스 개시	'22.10. ~
온라인서비스 이용자 피해지원을 위한 유관기관 공동협약(MOU) 체결	'22.12.29.
온라인서비스피해지원협의회(정기회의) 운영	'23.03. ~
대국민 슬로건 공모전 개최('온라인 피해없는 세상, 모두가 행복한 대한민국' 大賞 선정)	'23.06. ~ '23.10.
국민참여예산 집행현장 모니터링 국민 참여단 방문	'23.11.14.
온라인피해365센터 이용자 대상 상담 만족도 조사 개시	'24.03.04. ~
온라인상의 사칭피해 관련 이용자 피해주의보 발령	'24.04.08.
국민콜110-온라인피해365센터 상담연계 개시	'24.09.04.
인공지능 서비스 이용자 피해 신고창구 개설	'24.12.20.

## 2) 피해상담 신청 방법 및 절차

방송통신위원회와 한국정보통신진흥협회는 다양한 온라인서비스 피해와 관련한 일원화된 상담창구인 온라인피해365센터(☎142-235)를 2022년 5월 31일 개소하고, 온라인서비스 피해유형과 대처방안 등 종합정보를 제공하는 대국민 홈페이지를 함께 오픈하였으며, 2022년 10월 20일 온라인피해상담지원 시스템 구축을 완료하여 온라인 시스템으로도 상담이 가능하도록 했다.

온라인피해365센터는 온라인서비스 이용 과정에서 발생한 다양한 피해에 대해, 국민에게 관련 정보를 제공하여 신속하고 체계적으로 피해에 대응할 수 있도록 안내하고, 관련 피해지원 기관을 연계하여 적절한 조치를 받을 수 있도록 지원하고 있다. 현재 총 6명의 상담원이 전화·홈페이지·카카오톡·우편으로 상담을 진행하고 있다.

또한, 상담 후 사후관리를 희망하는 이용자들에게는 상담종료 이후 다시 연락하여, 피해지원 경과를 확인하고 추가적인 도움이 필요한 사항에 대해 지원하는 등 1:1 도우미 역할을 하고 있다.

### 가. 피해상담 신청

온라인서비스 피해상담 신청은 전화, 카카오톡 채널, 우편을 이용하거나, 온라인피해365센터 홈페이지(www.hellos.kr)에서 '온라인 상담'을 신청하고 처리상태를 조회할 수 있다.

#### ① 전화상담

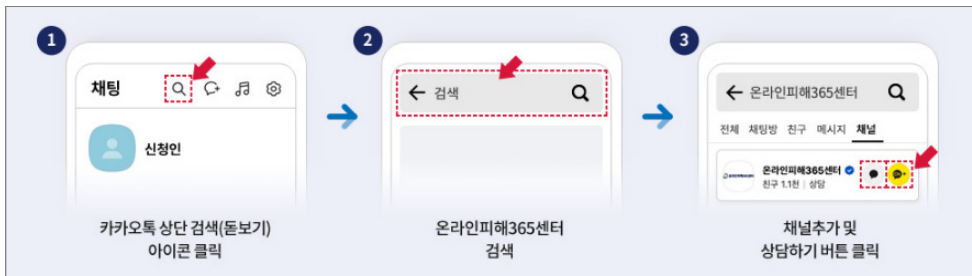
<표 1-2> 온라인피해365센터 전화번호 및 상담시간 안내

전화번호	상담가능시간	비고
국번없이 142-235 (전국대표번호, 수신자부담)	09:00 ~ 12:00 13:00 ~ 18:00	※ 토·일요일 및 공휴일 제외

#### ② 카카오톡 상담

- 카카오톡 어플을 통해 온라인피해365센터 채널 추가 후 상담할 수 있다.

[그림 1-1] 카카오톡 상담방법



### ③ 온라인 상담

- 홈페이지 [www.helpos.kr](http://www.helpos.kr) '온라인 상담 신청' 메뉴 또는 바로가기를 선택하여 본인인증 후 상담을 신청하고, 답변을 조회할 수 있다.

<표 1-3> 카카오톡·홈페이지 상담시간 및 이용 안내

구 분	상담조회 및 답변 확인
상담 접수 및 조회	365일 24시간 신청 및 조회가능
답변 가능 시간	상담 접수일로부터 1일(토·일요일 및 공휴일 제외)내 답변

### ④ 우편상담

- 온라인서비스피해 상담신청서를 작성하여 우편으로 신청할 수 있다.
- ※ 우편 신청 : (06254) 서울 강남구 도곡로 135, 수유빌딩 2층 온라인피해365센터

## 나. 피해상담 절차

온라인피해365센터는 신청인이 전화, 카카오톡, 홈페이지, 우편 등을 통해 피해상담을 신청하면, 접수 후 피해 내용을 확인하고 피해 유형을 분류한다.

상담원은 해당 사건과 관련한 약관이나 법률 등을 검토하고, 소관기관과 기관별 피해지원 방법 등의 대응방안을 확인하여 신청인에게 안내하는 한편, 심층상담을 통해 신청인이 피해에 체계적으로 대응할 수 있도록 지원한다.

또한, 상담이 종료된 이후 3일 이내(1차) 및 15일 이내(2차)에 사후관리를 진행하여, 신청인의 피해 대처 상황을 확인하고 추가적인 대응방안을 확인하여 안내하거나 후속조치를 지원한다.

#### ① 온라인서비스 피해상담 신청

- 온라인서비스 이용 중 피해를 입은 신청인이 전화, 카카오톡, 홈페이지, 우편 등으로 피해상담을 신청하는 단계이다.

#### ② 피해상담 접수 및 피해유형 분류

- 상담원이 신청인에게 피해발생 일시, 장소(URL, 사이트명), 피해내용 등을 확인하고 피해유형을 분류(일반/심층)하는 단계이다.

#### ③ 소관기관 및 대응방안 확인

- 상담원이 피해 내용과 유형에 따라 관련 법령 및 소관기관, 기관별 피해지원 방법 등 대응방안 등을 확인하는 단계이다.

#### ④ 대응방안 안내 및 이용자 피해지원

- 소관기관이 명확한 경우 해당기관과 피해지원 절차 등을 안내하고, 소관이 불분명하거나 복합적인 경우 심층상담 진행 및 대응방안 제공 등 이용자 피해지원 역할을 수행하는 단계이다.

### ⑤ 모니터링 및 사후관리

- 신청인의 피해구제 진행 여부 모니터링, 추가적인 요청 사항 확인 및 후속조치 지원 등 사후 관리하는 단계이다.

[그림 1-2] 온라인피해365센터 피해상담 절차도







## 3) 2024년 새롭게 달라진 점

### 가. 인공지능(AI) 서비스 이용자 피해 신고창구 개설

2024년 12월 20일(금)부터 인공지능(AI) 서비스 이용 관련 피해·불만 등에 대해 신고·제보 할 수 있는 ‘AI 서비스 이용자 피해 신고창구’를 온라인피해365센터 홈페이지(www.helpos.kr)에 개설·운영하였다. AI 서비스 이용자 피해 신고창구는 AI 기술·서비스 발전으로 AI 관련 부작용과 피해에 대한 사회적 우려가 커지는 가운데, 선제적이고 체계적인 이용자 보호 대응체계 필요성이 대두됨에 따라 마련되었다.

<표 1-4> AI 서비스 피해 유형(예시)

유형	피해내용	유형	피해내용
① 인공지능 이용범죄	 딥페이크, 딥보이스 기술 이용 디지털성범죄, 사이버금융범죄	③ 개인정보·사생활 침해	 AI 학습 과정에서 개인정보 무단 수집 및 사생활 침해
② 서비스 품질부실	 AI 학습 부족, 데이터 미검증 등으로 저품질 서비스 제공	④ 명예훼손 등	 시로 허위정보 생성하여 명예훼손, AI 학습시 저작권 침해 등

신고창구는 ①AI 기술·서비스 이용 범죄 등으로 이용자가 피해를 입었을 경우 신고하는 기능(‘AI 피해 신고’)과 ②AI 서비스 이용 불편·불만 등을 제보할 수 있는 기능(‘AI 불편 제보’)으로 운영된다. ‘AI 서비스 이용자 피해 신고 창구’를 통해 축적된 이용자 피해 및 불만 다발 사례 관련 자료는 향후 AI 서비스 이용자보호 정책·제도 수립 등에 반영될 수 있도록 연계할 계획이다.

<표 1-5> 인공지능(AI) 서비스 피해 신고 창구 화면

365센터 홈페이지 화면(신고창구)	인공지능(AI) 서비스 피해 신고 화면
<p>365센터 홈페이지 화면(신고창구)</p>	<p>인공지능(AI) 서비스 피해 신고 화면</p> <p>AI 서비스 피해 신고</p> <p>인공지능 서비스 피해 신고 안내</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 운영제한 사항             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인공지능(AI) 기술 발전과 함께 생성형 AI 등 서비스 일상화됨에 따라 다양한 유형의 '부정행위' 발생되고 이용자 피해도 증가할 것으로 예상</li> <li>- 온라인(사) 서비스 이용 과정에서 발생한 피해 신고를 접수하여, 상담 서비스 제공 및 유관기관을 연계하여 이용자 피해구제 지원</li> <li>- 신고 접수된 상담문서를 통해 사서비스 이용처로 정보 연계 및 제도개선으로, 새롭게 나타나는 인공지능 서비스 피해에 대해 유관기관 상담내용 연계</li> </ul> </li> </ul> <p>② 신고대상 (신민체로만 접수 가능) (필수사항)</p> <p>서비스 사용 및 운영 중단, 기능·연속성 저하, 사용자 피해 발생 우려되는 사항 중 유관 기관 '계정' 운용을 이용자가 책임한다.</p> <p>서비스 운영 복구 조치(필수)</p>

#### 나. 홈페이지 기능 개편, 유관기관 서비스 연계 등 이용자 편의 제고

365센터는 이용자가 온라인 상 피해에 편리·신속하게 대응할 수 있도록 홈페이지 기능을 일부 개선하였다. △경찰청 '사이버사기 피해신고 조회시스템', △금융감독원 '개인정보 노출자 사고예방 시스템', △금융결제원 '내계좌 지급정지서비스', △개인정보보호위원회 '털린 내정보 찾기' 등 관련 공공기관의 온라인 피해예방·신고 서비스를 365센터 홈페이지에서 바로 접속할 수 있도록 연계 메뉴를 추가 하였다. 더불어 이용자가 피해사례를 검색하고, 대응방안을 확인할 수 있도록 간간 365센터에 접수된 주요 온라인피해 상담사례 통합검색 기능 등도 신설하였다.

<표 1-6> 온라인피해365센터 홈페이지 주요 개선 화면

피해상담 사례 통합검색 기능	온라인 피해 대응 주요 서비스 연계																																					
<p>온라인피해365센터 피해사례 검색</p> <p>통합검색: 송고일자, 연도, 피해사유, 피해금액, 피해유형, 피해대상, 피해유형, 피해금액, 피해유형, 피해대상</p> <p>검색결과</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>번호</th> <th>피해사유</th> <th>사건일</th> <th>연도</th> <th>발생기관</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12</td> <td>홍기대통령 구제위원회에 고지서 발송된 후 사기 피해 발생</td> <td>2022.09.15</td> <td>2022</td> <td>방송통신위원회</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>개인 간 거래 시, 받을 수 있는 한도가 초과되어 피해 발생</td> <td>2022.09.15</td> <td>2022</td> <td>방송통신위원회</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>홍기대통령 구제위원회에 고지서 발송된 후 사기 피해 발생</td> <td>2022.09.15</td> <td>2022</td> <td>방송통신위원회</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>허위 정보 제공 사기 피해 발생을 겪어 사기 피해 발생</td> <td>2022.09.15</td> <td>2022</td> <td>방송통신위원회</td> </tr> </tbody> </table>	번호	피해사유	사건일	연도	발생기관	12	홍기대통령 구제위원회에 고지서 발송된 후 사기 피해 발생	2022.09.15	2022	방송통신위원회	11	개인 간 거래 시, 받을 수 있는 한도가 초과되어 피해 발생	2022.09.15	2022	방송통신위원회	10	홍기대통령 구제위원회에 고지서 발송된 후 사기 피해 발생	2022.09.15	2022	방송통신위원회	9	허위 정보 제공 사기 피해 발생을 겪어 사기 피해 발생	2022.09.15	2022	방송통신위원회	<p>온라인 피해 대응 바로가기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>경찰청 사이버사기 신고자 보호</li> <li>금융감독원 개인정보 노출자 사고예방시스템</li> <li>금융결제원 내계좌 지급정지</li> <li>개인정보보호위원회 털린 내정보 찾기</li> </ul> <p>피해 대응 통합 조회</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>URL</th> <th>주요내용</th> <th>연계기관</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>연번별 사기 피해 현황 계명번호 조회</td> <td><a href="https://www.police.go.kr/mw/secar/fv/cyber/cyber8/sjname">https://www.police.go.kr/mw/secar/fv/cyber/cyber8/sjname</a></td> <td>최근 3개월 동안 30만 이상 사이버범죄 신고사건에 신고 접수된 연번번호와 비교하여 가해자 정보(계명번호)를 사기 피해 신고자 확인</td> <td>경찰청</td> </tr> <tr> <td>가입사실확인포털서비스 가입제한서비스</td> <td><a href="https://www.mafair.go.kr/jndcs.do">https://www.mafair.go.kr/jndcs.do</a></td> <td>이동전화, 무선랜, 인터넷전화 가입신청을 실시간으로 점검 통신사 지원팀에 문의하여 가입신청을 실시간으로 지원</td> <td>사건유관통신사업자협회</td> </tr> </tbody> </table>	구분	URL	주요내용	연계기관	연번별 사기 피해 현황 계명번호 조회	<a href="https://www.police.go.kr/mw/secar/fv/cyber/cyber8/sjname">https://www.police.go.kr/mw/secar/fv/cyber/cyber8/sjname</a>	최근 3개월 동안 30만 이상 사이버범죄 신고사건에 신고 접수된 연번번호와 비교하여 가해자 정보(계명번호)를 사기 피해 신고자 확인	경찰청	가입사실확인포털서비스 가입제한서비스	<a href="https://www.mafair.go.kr/jndcs.do">https://www.mafair.go.kr/jndcs.do</a>	이동전화, 무선랜, 인터넷전화 가입신청을 실시간으로 점검 통신사 지원팀에 문의하여 가입신청을 실시간으로 지원	사건유관통신사업자협회
번호	피해사유	사건일	연도	발생기관																																		
12	홍기대통령 구제위원회에 고지서 발송된 후 사기 피해 발생	2022.09.15	2022	방송통신위원회																																		
11	개인 간 거래 시, 받을 수 있는 한도가 초과되어 피해 발생	2022.09.15	2022	방송통신위원회																																		
10	홍기대통령 구제위원회에 고지서 발송된 후 사기 피해 발생	2022.09.15	2022	방송통신위원회																																		
9	허위 정보 제공 사기 피해 발생을 겪어 사기 피해 발생	2022.09.15	2022	방송통신위원회																																		
구분	URL	주요내용	연계기관																																			
연번별 사기 피해 현황 계명번호 조회	<a href="https://www.police.go.kr/mw/secar/fv/cyber/cyber8/sjname">https://www.police.go.kr/mw/secar/fv/cyber/cyber8/sjname</a>	최근 3개월 동안 30만 이상 사이버범죄 신고사건에 신고 접수된 연번번호와 비교하여 가해자 정보(계명번호)를 사기 피해 신고자 확인	경찰청																																			
가입사실확인포털서비스 가입제한서비스	<a href="https://www.mafair.go.kr/jndcs.do">https://www.mafair.go.kr/jndcs.do</a>	이동전화, 무선랜, 인터넷전화 가입신청을 실시간으로 점검 통신사 지원팀에 문의하여 가입신청을 실시간으로 지원	사건유관통신사업자협회																																			

#### 다. 국민콜110(권익위) -온라인피해365센터(위원회), 원스톱 상담연계 서비스 개시

2024년 9월부터는 정부민원안내콜센터 국민콜110(☎110)에 연락할 경우, 곧바로 온라인피해365센터로 연결되어 전문상담을 받을 수 있게 되었다. 위원회와 국민권익위원회는 온라인 피해상담의 편의성 향상과 효과적인 상담서비스 제공을 위해, 국민콜 110 전화민원상담 중 온라인서비스 피해 상담은 즉시 365센터 상담원과 통화 가능하도록 연계하였다.

## 2

## 온라인서비스 피해 유형

온라인서비스 피해는 일정한 법률 효과의 발생을 목적으로 두 사람의 의사를 표시하는 계약유무에 따라 '계약' 유형과 '비계약' 유형으로 구분하였다.

다만, 피해를 '계약'과 '비계약'의 두 범주로 나누는 것은 분류상의 수월함을 위한 것으로, 실제 이용자의 피해는 두 분야가 동시에 혹은 복합적으로 결합되어 발생할 수 있음을 유의해야 한다.

'계약' 유형 피해는 피해 유형에 따라 재화 및 서비스, 통신, 콘텐츠 등으로 분류하였으며, '비계약' 유형 피해는 권리침해, 불법유해콘텐츠, 디지털성범죄, 사이버금융범죄 등, 사이버폭력으로 분류하였다.

### 1) 계약 유형

'재화 및 서비스' 유형은 온라인상에서 일반소비재 및 유·무형 서비스를 거래하는 과정에서 발생하는 피해와 개인 간 물품·서비스 등의 온라인 거래에서 발생하는 피해이며, '통신' 유형은 유·무선 통신 서비스의 가입·이용·품질 등과 관련하여 발생하는 피해이다. '콘텐츠' 유형은 온라인상의 콘텐츠 구독 및 이용 등과 관련하여 발생하는 피해이다.

<표 1-7> 계약 분야 피해 유형

대분류	중분류	소분류
① 재화 및 서비스  [개인 간 거래 포함]	청약	청약철회 및 중도해지 거부/지연, 법정대리인 미동의, 과도한 위약금 등
	계약 불완전 이행	재화/서비스 미공급, 일방적 계약취소, 표시된 것과 다른 상품 공급 등
	광고/표시	정보제공(표시) 미흡, 과대광고, 허위매물, 후기/리뷰 조작 등
	가격	표시된 것과 달리 할인 미적용, 대납 불이행, 가격 이외 추가 부담 요구 등
	결제	자동 유료전환, 결제수단 강요 등
	품질	제품 불량 및 이에 따른 추가 피해 등
	AS	AS 거부/지연, 수리 후 동일 하자 발생, 품질보증기간 내 수리비 청구 등
	반품/환불	반품 과정의 분실, 반품 후 환불 지연, 결제 수단 이외의 환불 등
② 통신	안전	위해물품 등
	가입	명의도용, 가계통, 법정대리인의 동의 없는 계약, 청약 철회 거부/제한 등
	단말	공시 및 추가지원금 미게시, 지원금과 연계한 개별계약 체결, 25%요금할인 미제공 등
	요금	요금불만, 가입요금제, 수신자 부담, 회수대행 관련 피해 등
	품질	통신품질, 서비스 장애 등
	이용	서비스 이용제한, 약관변경 및 관련 중요사항 미고지·허위고지, 멤버십 등
해지	해지 거부/지연 및 관련 중요사항 미고지·허위고지 등	

대분류	중분류	소분류
③ 콘텐츠	청약	청약철회 거부/지연, 중도 해지 거부 지연, 과도한 위약금 부과 등
	광고/표시	정보제공(표시) 미흡, 과대광고 등
	이용	콘텐츠 미공급, 자동연장, 자동결제, 사용자의 이용제한 등
	가격	부당한 요금청구 등
	품질	콘텐츠 부실/불량, 접속장애로 인한 피해 등
	개인정보	개인정보 유출 등
	기타	콘텐츠 제작/계약 미이행 등

## 2) 비계약 유형

‘권리침해’ 유형은 온라인상의 명예훼손 등 권리침해와 관련된 피해이며, ‘불법유해콘텐츠’ 유형은 온라인 상에서 유통되는 불법적인 콘텐츠와 관련된 피해이다. ‘디지털성범죄’ 유형은 디지털 매체를 이용하여 발생하는 성범죄 관련 피해이며, ‘사이버금융범죄 등’ 유형은 정보통신망을 통해 발생하는 범죄와 관련된 피해이다. ‘사이버폭력’ 유형은 온라인상의 학교폭력 또는 직장 내 괴롭힘·성희롱 등과 관련된 피해이다.

<표 1-8> 비계약 분야 피해 유형

대분류	중분류	소분류
① 권리침해	사생활침해·명예훼손	사실 적시, 거짓 적시 등
	지식재산권침해	저작권 침해, 지식재산권 침해, 상표권 침해 등
	개인정보침해	개인정보 부당처리, 목적외 이용, 부당한 앱 접근권한 설정 등
	이용권침해	서비스 중단 장애, 계정 정지 등
② 불법유해 콘텐츠	유해정보	불과·혐오·잔혹 콘텐츠, 차별·비하·욕설 콘텐츠 등
	유통금지콘텐츠	청소년 유해 매체물, 음란물, 스토킹, 불법 식·의약품 등
	불법광고	불법스팸, 불법물 광고, 불법금융 등
③ 디지털 성범죄	음란행위	성희롱 등 성적 불쾌감 유발
	불법영상물의 촬영·유포	아동·청소년(19세 미만) 피해자
	편집·합성·가공물의 제작·유포	편집·합성·가공물의 제작·유포
	협박·강요 및 피해자 신원 노출	협박·강요 및 피해자 신원 노출
④ 사이버 금융범죄 등	정보통신망침해	정보통신망침해 등
	정보통신망이용범죄	피싱, 파밍, 스미싱, 메모리해킹, 뮌캠피싱 등
⑤ 사이버폭력	학교폭력	사이버학교폭력
	직장 내 괴롭힘	사이버 직장 내 괴롭힘·성희롱 등

# II

## 온라인서비스 피해상담 현황

---

## 1. 상담 접수현황

- 1) 피해 유형별 상담 접수현황
- 2) 채널별 상담 접수현황
- 3) 성별 상담 접수현황
- 4) 연령대별 상담 접수현황

## 2. 상담 처리현황

- 1) 상담 유형별 처리현황
- 2) 피해지원 유관기관  
안내(연계)현황
- 3) 사후관리 처리현황



# 1

## 상담 접수현황

### 1) 피해 유형별 접수현황

2024년 온라인피해365센터에 접수된 피해상담 건수는 총 3,856건으로, 피해유형별로는 「재화 및 서비스」 1,955건(50.7%), 「사이버금융범죄 등」 1,199건(31.1%), 「권리침해」 374건(9.7%), 「통신」 236건(6.1%), 「콘텐츠」 45건(1.2%), 「디지털성범죄」 25건(0.6%), 「불법유해콘텐츠」 20건(0.5%), 「사이버폭력」 2건(0.1%) 순으로 접수되었다.

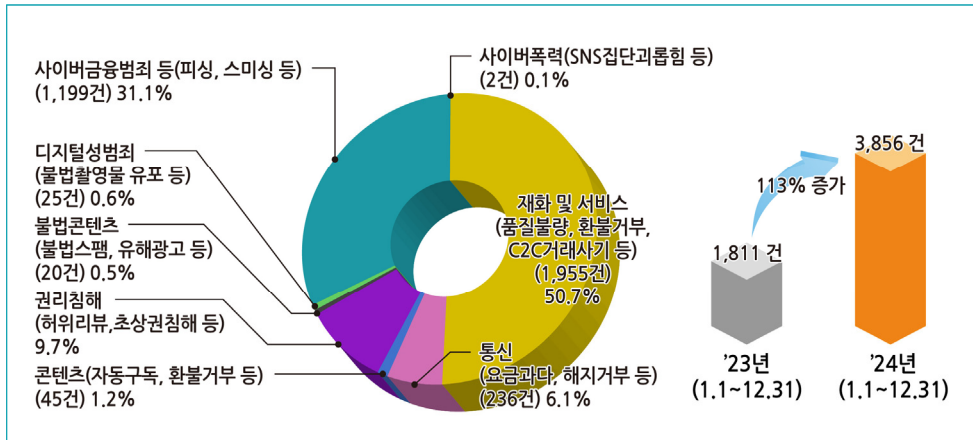
<표 2-1> 피해 유형별 상담 실적(1.1~12.31.)

(단위 : 건)

구분	건수	비율	주요 내용
재화및서비스	1,955	50.7%	소비재·유무형서비스 청약, 품질, A/S, 가격, C2C거래 등 관련 피해
통신	236	6.1%	통신서비스 가입·이용·해지 등 관련 피해
콘텐츠	45	1.2%	영상·게임·앱 등 관련 청약, 가격, 품질, 광고 등 관련 피해
권리침해	374	9.7%	사생활침해, 명예훼손, 지식재산권침해, 개인정보침해 등
불법유해콘텐츠	20	0.5%	유해정보, 유통금지콘텐츠, 불법광고, 불법스팸 등
디지털성범죄	25	0.6%	불법영상물 촬영·유포, 음란행위, 성매매 알선 등
사이버금융범죄 등	1,199	31.1%	해킹, 피싱·스미싱, 사이버사기 등
사이버폭력	2	0.1%	사이버 학교폭력, 사이버 직장 내 괴롭힘·성희롱 등
합계	3,856	100%	

[그림 2-1] 피해 유형별 상담 접수(1.1~12.31.) 및 전년 대비 접수 추이

(단위 : 건, %)



▶ '23년 상담건수 대비 사이버금융범죄 등(+7.1%p), 재화 및 서비스(+6.7%p) 유형이 증가하였고, 통신(-11.9%p), 권리침해(-0.8%p) 유형은 각각 감소하였음

※ [23년 통계] ① 재화 및 서비스 796건(44.0%), ② 사이버금융범죄 등 434건(24.0%), ③ 통신 326건(18.0%), ④ 권리침해 191건(10.5%), ⑤ 콘텐츠 25건(1.4%), ⑥ 불법유해콘텐츠 19건(1.0%), ⑦ 디지털성범죄 18건(1.0%), ⑧ 사이버폭력 2건(0.1%)

주요 빈발 사례로는 △소비자 간 거래(C2C) 재화·서비스 미공급 등 계약 불이행(1,076건), △사칭·피싱 사이트 등을 통한 사이버 사기(747건) △게임·대출·상거래 분야 누리소통망(SNS)·앱 등에서의 개인정보 침해·누설(132건), △통신서비스 가입시 중요사항 미고지·허위고지(71건) 등의 순으로 나타났다.

<표 2-2> 피해 유형별 주요 빈발 사례(1.1.~12.31.)

(단위 : 건)

구 분	주 요 내 용 (유형 내 빈발사례 건수 및 비율)
재화 및 서비스	① C2C거래에서의 재화·서비스 미공급 등 계약 불이행(1,076건, 55.0%) ② B2C거래에서의 재화·서비스 미공급 등 계약 불이행(210건, 10.7%)
통신	① 통신서비스 가입 시 중요사항 미고지·허위고지(71건, 30.1%) ② 통신서비스 명의도용 가입·이용(62건, 26.3%)
콘텐츠	① 법정대리인 동의 없는 콘텐츠 서비스 청약(14건 31.1%) ② 콘텐츠 제공 서비스에서 사용자의 이용 제한(10건, 22.2%)
권리침해	① 가입자 정보 노출·도용 등 개인정보 침해·누설(132건, 35.3%) ② SNS 계정 해킹 등 개인정보 수집 사기(77건, 20.6%)
불법유해콘텐츠	① 불법 스팸 문자 수신(13건, 65.0%),
디지털성범죄	① 온라인상에서의 성희롱 및 사진 유포 또는 금전 요구 협박(9건, 36.0%)
사이버금융범죄 등	① 사칭·피싱 사이트 등을 통한 사이버 사기(747건, 62.3%) ② 보이스피싱, 스미싱 등을 통한 사이버금융범죄(451건, 37.6%)
사이버폭력	① SNS를 통한 직장 내 괴롭힘, 학교폭력(2건, 100.0%)

<표 2-3> 2024년 주요 피해사례 및 유관·소관 기관

구 분	주요 피해사례	주요 유관·소관 기관
재화 및 서비스 (1,955건)	- 해외쇼핑몰 배송 미이행 - 인터넷 쇼핑몰 배송 미이행, 환불 거부 - 온라인 광고대행업체 계약 불이행 - 피싱(사기)사이트 결제 피해	- 국제거래소비자포털 피해상담 - 1372소비자상담센터 피해상담 - 서울시전자상거래센터 피해상담 - 경찰청 사이버범죄 신고시스템 신고
[C2C: 1,483건] [B2C: 472건]	- 온라인 중매, 투자·펀딩 서비스 불만족 - 과도한 위약금 부과 - 개인 간 거래 계좌이체 후 연락두절 - 개인 간 거래 하자상품·가품 판매 - 개인 간 기프트콘·상품권 사기 판매	- 공정거래위원회 민원접수 - 대한법률구조공단 법률상담 - 피해관련고객센터 문의·민원접수 - 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 조정신청 - 더치트 사기의심 계좌 및 판매자 조회

구분	주요 피해사례	주요 유관·소관 기관
통신 (236건)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이동전화 명의도용 가입·이용</li> <li>- 통신요금 불만, 품질 불만족</li> <li>- 통신 결합상품 해지 위약금 불만</li> <li>- 이동전화 가입시 중요사항 미고지</li> <li>- 지원금과 연계한 개별계약 체결</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 통신분쟁조정위원회 조정신청</li> <li>- 통신민원조정센터 조정신청</li> <li>- 통신사 및 경찰서 명의도용 신고</li> <li>- 이동전화불공정행위신고센터 신고</li> <li>- 명의도용방지서비스(Msafer) 신청</li> <li>- 과학기술정보통신부 민원접수</li> <li>- 개인정보포털 명의도용내역 확인</li> </ul>
콘텐츠 (45건)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 허위정보 TV프로그램 신고</li> <li>- 게임 앱 결제 후 환불 거절</li> <li>- 영상플랫폼 채널 계정정지</li> <li>- 서비스 사용기간 경과 후 자동결제</li> <li>- 미성년자·노약자 소액결제</li> <li>- 온라인게임 계정 도용으로 계정정지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 방송통신심의위원회 심의 신청</li> <li>- 통신분쟁조정위원회 조정신청</li> <li>- 콘텐츠분쟁조정위원회 조정신청</li> <li>- 피해관련고객센터 문의·민원접수</li> <li>- 1372소비자상담센터 피해상담</li> <li>- 대법원 전자소송</li> </ul>
권리 침해 (374건)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가입한 적 없는 사이트 가입</li> <li>- 온라인 사이트 계정 해킹</li> <li>- 초상권 침해 영상 삭제요청</li> <li>- 홈페이지 회원정보 유출</li> <li>- 포털사이트 악성리뷰 삭제요청</li> <li>- 신문기사 명예훼손 주장</li> <li>- 본인 동의 없는 영상촬영</li> <li>- SNS사진 도용 및 불법광고</li> <li>- 동의 없는 게시물 저작권 침해</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KISA 인터넷보호나라 해킹 신고</li> <li>- 방송위 명예훼손분쟁조정 신청</li> <li>- 방송위 권리침해정보 심의 요청</li> <li>- 포털사이트 신고센터 신고</li> <li>- 경찰청 사이버범죄 신고시스템 신고</li> <li>- 언론중재위원회 상담</li> <li>- 개인정보분쟁조정위원회 상담</li> <li>- 디지털성범죄피해자 원스톱지원센터 상담</li> <li>- 한국저작권보호원 상담</li> </ul>
불법유해 콘텐츠 (20건)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 불법스팸 광고문자 수신</li> <li>- 스팸성 주식리딩방 가입 문자 수신</li> <li>- 온라인 스토킹 유발 댓글 작성</li> <li>- 피싱·스미싱 앱을 통한 악성코드 설치</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KISA 불법스팸 신고센터 신고</li> <li>- 방송통신심의위원회 불법·유해정보 신고</li> <li>- 통신사고고객센터 불법스팸 차단</li> <li>- 명의도용방지서비스(Msafer) 신청</li> </ul>
디지털 성범죄 (25건)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 온라인 성적수치심 유발 대화</li> <li>- SNS 사진 불법사이트 도용 및 음란물 유포</li> <li>- 본인사진 합성 음란물로 유출 협박</li> <li>- SNS에서의 개인정보 유출 및 협박</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 경찰청 사이버범죄 신고시스템 신고</li> <li>- 디지털성범죄 피해지원센터 상담</li> <li>- 방송통신심의위원회 불법·유해정보 신고</li> <li>- 한국인터넷진흥원 탈린내정보 찾기 확인</li> </ul>
사이버 금융범죄 등 (1,199건)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연애빙자 사기(연애빙자사기)</li> <li>- 유사 투자자문회사 입금 후 손실 발생</li> <li>- 보이스피싱·스미싱에 의한 명의도용 및 금전피해</li> <li>- 불법대출 및 명의도용</li> <li>- 가상화폐 거래소 사칭 사기</li> <li>- 피싱 사이트·앱 결제 사기</li> <li>- 재택알바 공고 및 피싱 사이트 입금 사기</li> <li>- 불법광고 문자 발송으로 인한 발신정지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 경찰청 사이버범죄 신고시스템 신고</li> <li>- 국정원 연애 빙자 사기 관련 신고</li> <li>- 금감원 유사투자자문업 신고</li> <li>- 개인정보노출자사고예방시스템 등록</li> <li>- 명의도용방지서비스(Msafer) 신청</li> <li>- 대한법률구조공단 상담</li> <li>- 신용회복위원회 상담</li> <li>- 개인정보포털 e프라이버시 클린서비스 활용</li> <li>- 계좌정보통합관리시스템 지급정지 시스템</li> </ul>
사이버 폭력 (2건)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SNS를 통한 직장내 괴롭힘</li> <li>- SNS를 통한 학교폭력(공갈 협박)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고용노동부 직장내 괴롭힘 센터 상담</li> <li>- 한국산업안전보건공단 직업트라우마센터 상담</li> <li>- 청소년사이버상담센터 상담</li> </ul>

## 2) 채널별 상담 접수현황

접수 채널별로는 카카오톡 채널 상담이 1,425건(37.0%), 유선전화 상담이 1,285건(33.3%), 홈페이지 온라인상담이 1,146건(29.7%) 순으로 확인되었다. 「재화 및 서비스」 유형의 경우 유선전화 상담(38.1%)에 비해 홈페이지(58.5%)와 카카오톡 채널(55.7%)의 상담 비중이 높았고, 「사이버금융범죄 등」 유형을 포함한 대부분의 유형은 유선전화 상담 비중이 높았음.

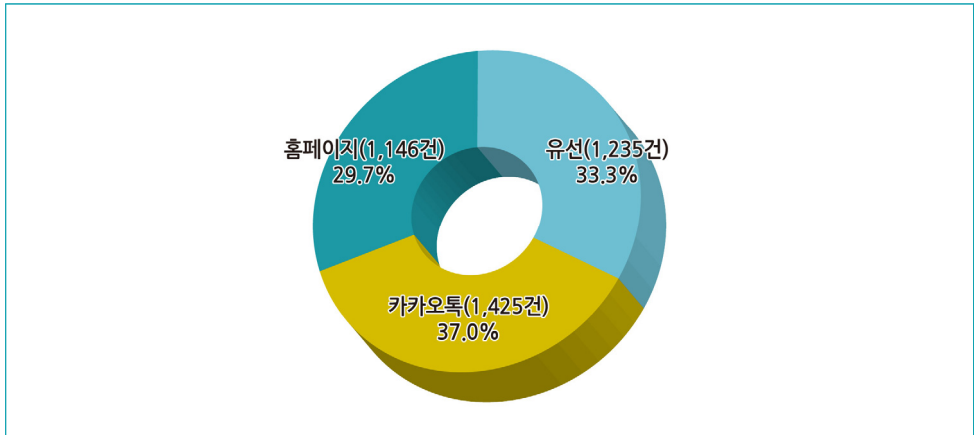
<표 2-4> 채널별 접수현황(1.1.~12.31.)

(단위 : 건)

구 분	접수(계)		유 선		홈페이지		카카오톡	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
재화및서비스	1,955	50.7%	490	38.1%	671	58.5%	794	55.7%
통신	236	6.1%	134	10.4%	48	4.2%	54	3.8%
콘텐츠	45	1.2%	27	2.1%	8	0.7%	10	0.7%
권리침해	374	9.7%	152	11.8%	76	6.6%	146	10.2%
불법유해콘텐츠	20	0.5%	11	0.9%	2	0.2%	7	0.5%
디지털성범죄	25	0.6%	7	0.5%	9	0.8%	9	0.6%
사이버금융범죄 등	1,199	31.1%	463	36.1%	332	29.0%	404	28.4%
사이버폭력	2	0.1%	1	0.1%	-	-	1	0.1%
합 계	3,856 (100%)		1,285 (33.3%)		1,146 (29.7%)		1,425 (37.0%)	

[그림 2-2] 채널별 상담 접수 분포도(1.1.~12.31.)

(단위 : 건, %)



- ▶ '23년 상담건수 대비 유선전화 상담(-2.4%p), 홈페이지(-4.6%p)은 감소하고, 카카오톡(+7.0%p) 상담이 각각 증가하였음.

※ [ '23년 통계 ] ① 유선전화 647건(35.7%), ② 홈페이지 622건(34.4%), ③ 카카오톡 542건(30.0%)

### 3) 성별 상담 접수현황

성별로는 여성(994건, 51.4%)과 남성(831건, 49.9%) 모두 「재화 및 서비스」 유형이 가장 많았으며, 여성은 상품권·티켓 양도 등 거래 시 재화 미공급 피해사례가, 남성은 전자제품·레저용품 등 물품 미배송 사기 사례가 많았다. 여성의 경우 누리소통망(SNS) 상 개인정보 침해 등 「권리침해」 유형의 비중이 남성에 비해 다소 높게(여성 10.7%, 남성 8.4%) 나타났으나, 남성은 요금분쟁 등 「통신」 유형의 비중이 여성에 비해 매우 높게(남성 8.2%, 여성 4.8%) 나타났다.

<표 2-5> 성별 상담 접수현황(1.1.~12.31.)

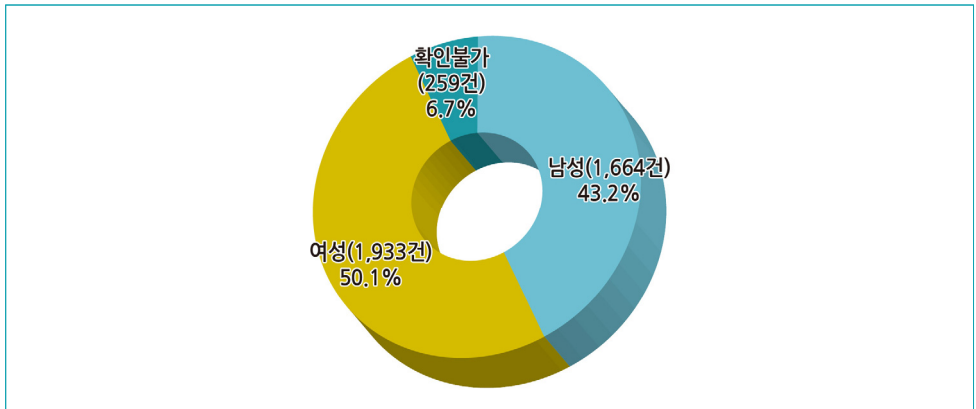
(단위 : 건)

구 분	접수 (계)		여 성		남 성		확인불가	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
재화및서비스	1,955	50.7%	994	51.4%	831	49.9%	130	50.2%
통신	236	6.1%	93	4.8%	136	8.2%	7	2.7%
콘텐츠	45	1.2%	19	1.0%	24	1.4%	2	0.8%
권리침해	374	9.7%	207	10.7%	140	8.4%	27	10.4%
불법유해콘텐츠	20	0.5%	7	0.4%	11	0.7%	2	0.8%
디지털성범죄	25	0.6%	13	0.7%	9	0.5%	3	1.1%
사이버금융범죄 등	1,199	31.1%	598	30.9%	513	30.9%	88	34.0%
사이버폭력	2	0.1%	2	0.1%	-	-	-	-
합 계	3,856 (100%)		1,933 (50.1%)		1,664 (43.2%)		259 (6.7%)	

※ 확인불가 : 카카오톡 접수건 중 성별 확인이 되지 않는 경우

[그림 2-3] 성별 상담 접수 분포도(1.1.~12.31.)

(단위 : 건, %)



▶ '23년 대비 여성(+3.3%p)은 증가, 남성(0%p)은 전년과 동일하였고, 확인불가(-3.3%p)는 감소하였음.

※ ['23년 통계] ① 여성 848건(46.8%), ② 남성 782건(43.2%), ③ 확인불가 181건(10.0%)

#### 4) 연령대별 상담 접수현황

연령별로는 20대 833건(26.0%), 30대 801건(25.0%), 40대 739건(23.1%), 50대 431건(13.5%), 10대 180건(5.7%), 60대 이상에서는 피싱·스미싱 등 「사이버금융범죄 등」 유형이 많았으며, 20대~30대는 소비자간 중고거래 물품 미배송 등의 「재화 및 서비스」 유형이, 40대~50대는 사칭 홈페이지(온라인쇼핑몰 등) 거래 사기피해 등의 「재화 및 서비스」 유형이 다수를 차지하였다.

<표 2-6> 연령대별 상담 접수현황(1.1.~12.31.)

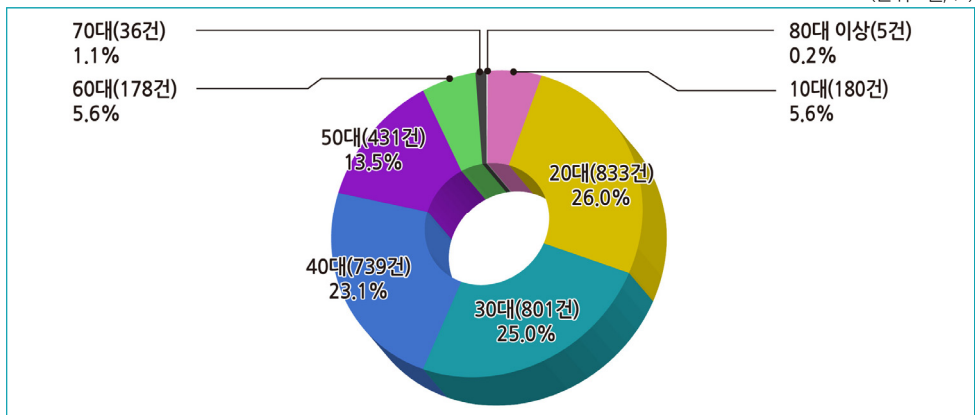
(단위 : 건)

구분	합계	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대	80대 이상
재화및서비스	1,725	144	520	448	357	195	50	10	1
통신	181	5	40	43	46	24	19	3	1
콘텐츠	37	-	4	10	12	8	2	-	1
권리침해	272	14	69	85	60	30	13	1	-
불법유해콘텐츠	9	-	3	2	1	2	1	-	-
디지털성범죄	21	2	10	6	2	1	-	-	-
사이버금융범죄 등	957	14	187	207	261	171	93	22	2
사이버폭력	1	1	-	-	-	-	-	-	-
합계	3,203	180	833	801	739	431	178	36	5
비율	100%	5.7%	26.0%	25.0%	23.1%	13.5%	5.6%	1.0%	0.1%

※ 전체상담 중 신청인의 연령대가 확인된 3,203건을 분석

[그림 2-4] 연령대별 상담 접수 분포도(1.1.~12.31.)

(단위 : 건, %)



▶ '23년 대비 연령대 비중 증감은 10대(+0.5%p), 40대(+1.9%p), 50대(+1.0%p), 60대 이상(+2.2%p)으로 증가하였으며, 20대(-2.7%p), 30대(-2.9%p)는 감소 하였음.

※ [ '23년 통계 ] ① 20대 347건(28.7%), ② 30대 337건(27.9%), ③ 40대 256건(21.2%), ④ 50대 151건(12.5%), ⑤ 10대 63건(5.2%), ⑥ 60대 41건(3.4%), ⑦ 70대 11건(0.9%), ⑧ 80대 2건(0.2%)

# 2

## 상담 처리현황

### 1) 상담 유형별 처리현황

상담 유형별 처리는 심층상담이 3,541건(91.8%), 일반상담이 315(8.2%)으로, 심층상담 3,541건 중에는, 소비자 간 거래(C2C)를 포함한 「재화 및 서비스」 유형이 1,846건(52.1%), 「사이버금융범죄 등」 1,088건(30.6%), 「권리침해」 관련 피해가 318건(9.0%) 순으로 많았고, 일반상담 315건 중에는, 「사이버금융범죄 등」 유형이 111건(35.3%)으로 가장 많았다. 심층상담은 주로 금전적인 피해와 연관되어 즉각적인 대처와 추가 피해확산 방지가 필요하거나, 여러 소관 기관이 연계된 피해 유형들에 대해 처리되었다.

<표 2-7> 상담 유형별 처리현황(1.1.~12.31.)

(단위 : 건)

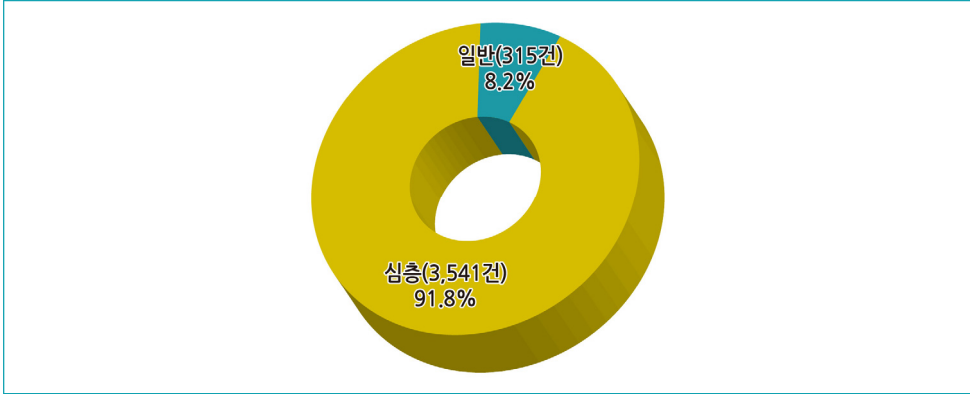
구 분	접수 (계)		심층상담*		일반상담**	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율
재화및서비스	1,955	50.7%	1,846	52.1%	109	34.6%
통신	236	6.1%	211	6.0%	25	7.9%
콘텐츠	45	1.2%	39	1.1%	6	1.9%
권리침해	374	9.7%	318	9.0%	56	17.8%
불법유해콘텐츠	20	0.5%	13	0.4%	7	2.2%
디지털성범죄	25	0.6%	24	0.7%	1	0.3%
사이버금융범죄 등	1,199	31.1%	1,088	30.6%	111	35.3%
사이버폭력	2	0.1%	2	0.1%	-	-
합 계	3,856 (100%)		3,541 (91.8%)		315 (8.2%)	

\* 소관기관이 불명확하거나 여러 소관기관 복합 또는 방통위 소관 업무와 관련이 있는 피해에 대한 상담

\*\* 소관기관이 단일하고 대처방안이 명확한 피해에 대한 상담

[그림 2-5] 상담 유형별 처리 분포도(1.1.~12.31.)

(단위 : 건, %)



- ▶ '23년 대비 심층상담이 감소(-1.0%p)하였고, 일반상담은 증가(+1.0%p) 하였음.  
※ ['23년 통계] ① 심층상담 1,680건(92.8%), ② 일반상담 131건(7.2%)

### 심층상담 주요 사례

- 사례 1** SNS에서 판매중인 건강보조제품 허위·과장광고 제품 피해 → 경찰청 사이버수사국 신고 안내, 한국소비자원 소비자 위해 감시 시스템 신고 안내, 식품의약품안전처, 민생사법경찰 등 안내·연계
- 사례 2** 아르바이트 구직과정에서 개인정보가 노출되어 본인명의 통신회선 개통 피해 발생 → 명의도용 방지서비스 등록, 개인정보포털 '본인확인 내역 조회'서비스 등 안내, 금융결제원 계좌통합관리 시스템 조회, 금융감독원 개인정보 노출자 등록 등 안내·연계
- 사례 3** 스미싱으로 인해 본인명의 통신회선 개통 및 불법대출, 소액결제 등 피해 → 명의도용방지서비스 등록, 통신분쟁조정위원회 접수 안내, 금융결제원 계좌통합관리시스템 조회, 금융감독원 개인정보 노출자 등록 등 안내·연계
- 사례 4** 자신의 사진을 불법 사이트에 게시하고 개인정보를 허위로 등록 → 디지털성범죄피해자지원센터 상담, 방송통신심의위원회 삭제요청 및 정보제공 청구, 경찰청 사이버수사국 신고 등 안내·연계

## 2) 피해지원 유관기관 안내(연계)현황

피해상담 과정에서 총 12,043회 유관기관을 안내(연계)하여, 피해상담 접수건별 평균 3.1개의 유관기관을 안내하였다. 주로 안내한 기관은 경찰청 1,749회(14.7%), 피해관련 고객센터 1,595회(13.3%), 대한법률구조공단 1,592회(13.2%) 순으로 나타났다.

수사·법률기관 안내 비중이 높은 것은 C2C 거래 재화·서비스 미공급 등 계약 불이행, SNS 등에서의 사이버금융범죄 피해 등이 증가함에 따른 것으로 분석되었다.

<표 2-8> 피해지원 유관기관 안내현황(1.1.~12.31.)

(단위 : 건)

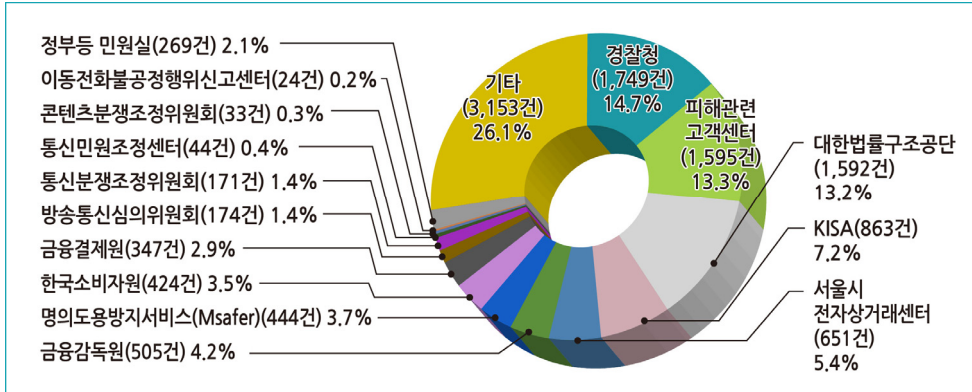
구 분	합계	경찰청	피해관련 고객센터	법률구 조공단	KISA	서울시전자 상거래센터	금감원	명의도용 방지서비스	한국 소비자원
재화및서비스	6,244	1,056	691	957	430	640	17	15	303
통신	810	28	175	7	45	1	32	51	81
콘텐츠	127	-	29	2	2	4	-	-	14
권리침해	974	100	249	116	105	2	59	59	2
불법유해콘텐츠	49	6	13	-	11	-	1	1	-
디지털성범죄	89	12	8	10	3	-	3	3	-
사이버금융범죄 등	3,748	547	429	500	267	4	393	315	24
사이버폭력	2	-	1	-	-	-	-	-	-
합 계	12,043	1,749	1,595	1,592	863	651	505	444	424
비 율	100%	14.7%	13.3%	13.2%	7.2%	5.4%	4.2%	3.7%	3.5%

구 분	금결원	방심위	통분위	통신민원 조정센터	콘분위	불공정행위 신고센터	정부등 민원실	기타*
재화및서비스	10	7	3	1	5	-	60	2,049
통신	32	3	99	25	1	23	150	57
콘텐츠	-	3	23	-	25	-	14	11
권리침해	41	115	3	-	3	-	14	106
불법유해콘텐츠	2	6	-	-	-	-	1	8
디지털성범죄	3	18	-	-	-	-	-	29
사이버금융범죄 등	259	22	43	18	4	1	30	892
사이버폭력	-	-	-	-	-	-	-	1
합 계	347	174	171	44	38	24	269	3,153
비 율	2.9%	1.4%	1.4%	0.4%	0.3%	0.2%	2.1%	26.1%

\* 기타 : 국정원, 디지털성범죄지원센터, 인터넷자율정책기구, 온라인광고분쟁조정위원회, 개인정보분쟁조정위원회 등

[그림 2-6] 피해지원 유관기관 안내 분포도(11.1~12.31.)

(단위 : %)



### 3) 사후관리 처리현황

전체상담 3,856건 중 신청인의 사후관리 미동의 및 단순문의의 1,155건(30.0%)을 제외한 2,701건(70.0%)이 사후관리 대상이었으며, 진행완료 2,351건(사후관리 대상 중 87.0%), 연락부재 350건(사후관리 대상 중 13.0%)으로 처리되었다. 온라인피해365센터는 최초상담에서 사후관리까지 평균 2~3회의 상담을 진행하여, 신청인이 소관기관을 통해 피해구제 조치를 잘 받고 있는지 또는 안내한 대처방안에 따라 잘 진행되고 있는지를 확인하여 필요시 추가 대처방안을 안내하는 등 1:1 도우미 형태로 지원하고 있다.

<표 2-9> 피해상담 사후관리 처리현황(11.1~12.31.)

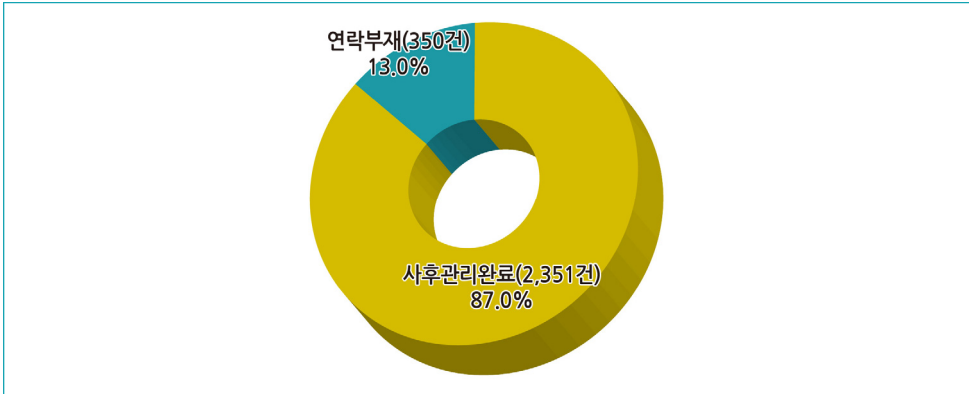
(단위 : 건)

구 분	총 접수건수	사후관리 대상	사후관리 처리현황		비대상 (미동의/단순문의)	
			진행완료	연락부재		
재화및서비스	1,955	1,489	1,287	202	466	
통신	236	173	150	23	63	
콘텐츠	45	31	29	2	14	
권리침해	374	209	188	21	165	
불법유해콘텐츠	20	5	4	1	15	
디지털성범죄	25	19	14	5	6	
사이버금융범죄 등	1,199	774	678	96	425	
사이버폭력	2	1	1	-	1	
계	합 계	3,856	2,701	2,351	350	1,155
	비율	-	100.0%	87.0%	13.0%	-

\* 연락부재 : 사후관리를 위해 연락하였으나 2회 이상 부재

[그림 2-7] 사후관리 처리 분포도(1.1.~12.31.)

(단위 : 건, %)



- ▶ '23년 상담실적 대비, 사후관리 대상 중 진행완료 비율이 2.8%p 증가(84.2%→87.0%)하였음.
- ※ ['23년 통계] 사후관리 대상 1,428건 중, ① 진행완료 1,203건(84.2%), ② 연락부재 225건(15.8%)

### 사후관리 처리현황 중 주요 피해지원 사례

- 사례 1** 중고거래 플랫폼에서 물품 구매 후 판매자와 법적 분쟁이 발생하였음. 전자문서·전자거래분쟁 조정위원회 안내(연계), 대한민국법원 전자소송 방법(나홀로소송) 안내하고 상담사가 관련정보 안내 등 소장 작성에 도움을 주는 등 지원하여 전액 환불 및 승소 판결 확정되었음.
- 사례 2** 계약위반 등의 사유로 블로그에 등록된 사진 삭제를 요청하였으나 이행되지 않음에 따라 고객사와 분쟁이 발생하였음. 한국저작권위원회 저작권상담센터 상담 및 저작권 분쟁조정 방법 안내, 관련 법령 등을 안내한 후, 상담사가 당사자에게 관련 정보를 제공하여 분쟁 해결됨.
- 사례 3** SNS에 광고중인 다이어트 식품 구매 후 해당 제품이 식품의약품안전처 인증을 받지 않은 제품임을 알고 환불을 요청하였으나 환불되지 않음. 식품의약품안전처 신고 및 1372소비자상담센터 상담 등을 안내한 후, 상담사의 안내에 따라 남은 제품에 대해 환불요청 하여 전액 환불 처리 받았음.
- 사례 4** 해외 콘서트 티켓 구매를 위해 판매 대행사에 계좌이체 후 티켓이 발송되지 않아 환불을 요청하였으나 환불되지 않음. 1372소비자상담센터, 서울시 전자상거래센터 피해 접수 안내 후, 상담사가 판매 대행사에 환불을 요청(독려)하여 환불 조치됨.
- 사례 5** 주식 투자 리딩방 사기피해로 다수 피해자가 발생되어 운영자 수사 및 처벌 등의 방법을 문의함. 상담사가 경찰청으로 연락하여 다수 피해 통합 수사 진행중임을 확인하였고, 이후 관할 청에서 수사 진행을 위해 신청인과 면담 진행됨.
- 사례 6** 보이스피싱 피해로 파산한 경우 개인회생 신청 자격이 되는지 문의함. 경찰서 및 지출계좌 은행에 보이스피싱 피해 신고, 신용회복위원회 상담 등의 방안 안내 후, 상담사가 각 기관에 관련 문의를 하였으며, 이후 경찰 수사를 통해 전달책이 검거되었음. 상담사의 안내에 따라 형사 배상 명령제도 배상명령 신청하였음.

# III

## 피해 상담 사례

---

## 1. 계약 유형

- 1) 재화 및 서비스(C2C)
- 2) 재화 및 서비스(B2C)
- 3) 통신
- 4) 콘텐츠

## 2. 비계약 유형

- 1) 권리침해
- 2) 사이버금융범죄 등
- 3) 불법콘텐츠
- 4) 디지털성범죄
- 5) 사이버폭력



# 1

## 계약 유형

### 1) 재화 및 서비스(C2C)

#### 사례01.

물품구매를 위해 돈을 입금했는데, 연락이 두절되었어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“○○중고거래 플랫폼에서 유모차 판매글을 보고 판매자에게 연락했습니다. 선입금을 요구하여 보내준 계좌로 입금했는데 이후 여러 가지 명목으로 추가 입금을 요구하고 연락이 안되고 있습니다. 이런 경우는 어떻게 해야 하는지 방법을 알려주세요.”



#### 상담내용(상담원)

“알려주신 판매자 계좌번호를 더치트 앱에서 검색해 보니 피해사례가 확인되지 않습니다. 신청인 분께서 이용하신 ○○은행에서는 최초 1회, 최대 50만원 한도 내 온라인 중고거래 플랫폼에서 발생한 피해를 내부 절차를 거쳐 손해금액을 보상받을 수 있도록 안심 보상제를 운영하고 있는 것으로 확인되고 있습니다. 피해구제신청서, 사건사고사실확인원 등 관련서류를 구비하시어 해당 고객센터 내 ‘중고거래 사기 신고’ 하기를 통해 보상을 신청하시기 바랍니다.

피신청인 연락이 두절된 경우 사기가 의심되어 형사 처벌을 원하시면 경찰청 사이버범죄 신고시스템 (☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 [ecrm.police.or.kr](http://ecrm.police.or.kr))에 피해상담을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 사이버범죄 신고시스템(ECRM) 온라인 신고 후 경찰서 방문 시 방문 접수 시간을 단축시킬 수 있습니다.”

**상담결과** 온라인피해365센터 안내에 따라, ○○은행 「안심 보상제」를 이용하여 피해 금액을 보상 받았음.

▶ 경찰청사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 [ecrm.police.go.kr](http://ecrm.police.go.kr)



인터넷 은행 '○○'에서는 온라인 중고거래 플랫폼에서 거래한 품목에 한하여 최초1회, 최대 50만원까지 보상하는 안심보상제를 운영하고 있습니다.

단, 아래의 경우는 보상 대상에서 제외

- 제도 시행일(2021년 4월 9일) 이전의 피해일 경우
- 단, 출금계좌가 ○○증권일 경우 2021년 11월 2일, ○○뱅크일 경우 2021년 11월 2일자를 기준으로 적용
- 게임 아이템이나 티켓 및 상품권, 기프트콘 등 현금성 상품일 경우
- 일반적인 개인 간 거래가 아닌 경우 (업체, 리셀러 등)
- 현행 법률에 따른 인터넷 거래 금지 품목일 경우
- 내부 기준에 따른 보상 불가 품목 및 보상 불가 거래건일 경우
- 송금 당시 '사기 의심 사이렌' 위험 안내를 만난 후 송금한 경우
- ○○어플을 이용하여 송금(피해 발생)한 후 15일이 경과한 경우
- 제3자 간의 중고거래가 아닌 지인 간의 거래일 경우
- 공동구매나 SNS 등에서의 신규 상품 구매일 경우
- FDS(이상금융거래감지시스템)를 통해 사용이 차단되었지만 해제된 경우

## 민법

**제390조(채무불이행과 손해배상)** 채무자가 채무의 내용에 좇은 이행을 하지 아니한 때에는 채권자는 손해배상을 청구할 수 있다. 그러나 채무자의 고의나 과실없이 이행할 수 없게 된 때에는 그러하지 아니하다.

**제392조(이행지체 중의 손해배상)** 채무자는 자기에게 과실이 없는 경우에도 그 이행지체 중에 생긴 손해를 배상하여야 한다. 그러나 채무자가 이행기에 이행하여도 손해를 면할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

**제395조(이행지체와 전보배상)** 채무자가 채무의 이행을 지체한 경우에 채권자가 상당한 기간을 정하여 이행을 최고하여도 그 기간내에 이행하지 아니하거나 지체후의 이행이 채권자에게 이익이 없는 때에는 채권자는 수령을 거절하고 이행에 갈음한 손해배상을 청구할 수 있다.



### 법률지식 및 판례 [개인 간(C2C) 거래에서의 이행지체 및 이행거절 관련]

- 채권자가 채무자에 대해 채무를 일정한 유예기간 안에 이행할 것을 청구하는 최고를 할 때 최고는 채무의 내용에 좇은 이행을 청구하는 내용이어야 하고 본래의 채무내용보다 과도한 급부를 요구하는 최고는 최고로서 인정되지 않을 수 있음(대법원 1980. 10. 4. 선고 80다463 판결)
- 계약상 채무자가 계약을 이행하지 아니할 의사를 명백히 표시한 경우에 채권자는 신의성실의 원칙상 이행기 전이라도 이행의 최고 없이 채무자의 이행거절을 이유로 계약을 해제하거나 채무자를 상대로 손해배상을 청구할 수 있음(대법원 2005. 8. 19. 선고 2004다53173 판결)

## 사례02.

구매자가 ○○○사이트에 중고거래 상품 등록 요구해서 했는데, 출금이 안돼요.

### ! 피해내용(신청인)

“○○○온라인 중고거래 플랫폼에 뷰티 디바이스를 판매하기 위해 등록했는데. 상대방이 다른 중고거래 플랫폼에 마이리지가 남아있다고, 그 사이트에서 구매하고 싶다고 했습니다. 해당 사이트에서 거래 후 마이리지를 출금하려고 했더니 계정이 정지가 되었고, 계정 정지 해지와 출금을 위해서는 00만원을 안심계좌에 입금하면 확인 후 함께 환급된다고 하였습니다. 입금했더니, 수수료도 같이 입금해야 한다며 추가 입금을 유도하였습니다. 사기라는 생각이 들어 구매자에게 연락했는데 연락이 되지 않습니다. 어떻게 해결해야 할까요?”



### 상담내용(상담원)

“최근 중고거래 플랫폼을 통한 구매자를 가장한 피싱사기가 증가하고 있습니다. 우선 개인거래 사기방지 플랫폼 ‘더치트’ 및 경찰청의 ‘사이버캡(사이버 피해신고 이력조회)’ 시스템에서 판매자의 전화번호/계좌번호/이메일 주소를 입력하여 기존에 사기 접수된 사례가 있는지 확인하실 수 있습니다. 상대방의 사기행위에 대해 피해사실을 등록하실 수도 있습니다. 피해사실을 등록할 경우, 향후 중고거래 시, 타인이 사기당하지 않도록 도움을 줄 수 있습니다.

거래 플랫폼을 변경하여 다른 사이트로 유도하여 거래를 요구하는 경우 사칭 사이트를 이용한 피싱사기로 의심하시기 바라며, 해당 중고거래 플랫폼 고객센터를 통해 URL을 첨부하여 신고하시기 바랍니다. 피싱사기로 의심되어 구매자 제재를 위해서는 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 피해상담을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 이후 형사배상명령제도에 따라 형사공판 절차에서 피해 입은 금액의 배상이 결정될 수 있으며, 추가적으로 민사소송 필요 시(손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률 지원을 받으실 수 있습니다.”

- ▶ **더치트** 상담채널 ☎1661-1431, 홈페이지 thecheat.co.kr
- ▶ **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- ▶ **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr



Q 소비자 피해 주의!

알아두기

최근 중고거래 플랫폼에 구매자를 가장해 물건을 구매할 것처럼 접근하고, 외부(사기)사이트로 유도하여 물건을 올리도록 하고 거래 명목으로 예치금 등을 입금하게 하는 사기가 증가하고 있으므로 주의하시기 바랍니다.

### 사례03.

안전결제 링크에 돈을 입금했는데, 여러 명목으로 추가 입금을 요구해요.

#### ! 피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼을 통해 프린터를 구매하려 했습니다. 판매자에게 연락하니 안전결제로 거래하자며 링크를 보냈습니다. 해당 링크에 접속해서 돈을 입금하니 수수료가 입금되지 않았다고, 재입금을 요구했습니다. 여러 가지 명목으로 환불을 하기 위해서 추가입금을 요구하고 있는데, 어떻게 해야하나요?”



#### 상담내용(상담원)

“거래 정보를 주고받을 수 있는 인터넷 홈페이지나 다른 정보통신망을 이용해 피해자에게 접근한 후 개인 간 정상적인 직거래를 가장해 안전결제 홈페이지로 유도한 후 정상적인 물품을 약속대로 보내줄 것처럼 속이고 돈을 편취하는 온라인상 범죄 유형입니다. 우선 가해자를 특정하는 것이 필요합니다. 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지ecrm.police.go.kr)에 피해상담을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서 방문 시, 방문 접수 시간을 단축시켜 빠르고 편리한 진행이 가능합니다. 참고로, 조건을 충족한 다중피해 사이버사기는 경찰서 출석없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 피해자 중 한 명이라도 온라인 신고 후 경찰서를 방문하여 조사를 받았다면 다른 피해자들은 추가 방문 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 또한, 형사배상명령제도에 따라 가해자가 기소된 이후 형사공판 절차에서 피해 입은 금액의 배상이 결정될 수 있으며, 추가적으로 민사소송 필요 시(손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률 지원을 받으실 수 있습니다.”

- ▶ **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- ▶ **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr



#### 법률지식 및 판례 [사기의 판단 기준]

- 판례는 허위의 사실을 적극적으로 날조하는 것뿐만 아니라 소극적으로 진실을 숨기는 것 또한 기망행위로 보고 있으며, 고지의무의 대상이 되는 것은 계약상·관습상 또는 조리상 일반원칙에 의하여도 인정될 수 있는 것들로 계약체결 여부 및 가격에 상당한 영향을 미치는 요인에 대해서도 인정하고 있음(대법원 2007. 6. 1. 선고 2005다5812,5829,5836)

## 사례04.

### 판매자의 부탁을 들어줬는데, 3자 사기에 연루된 거 같아요.

#### ! 피해내용(신청인)

“00월 00일 000 중고거래 플랫폼을 통해 애플워치를 00만원에 구매 했습니다. 이후 판매자가 물품을 배송하지 않고, 환불도 지체하면서 아이디가 정지되어 물건을 게시할 수 없으니 저에게 물건 게시를 요청하였습니다. 물품을 받고 싶어 판매자의 요청을 들어주었는데, 제3자 구매자에게도 물건을 보내주지 않았습니다. 제가 공범으로 연루될까 두렵습니다. 어떻게 해야할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“개인 간 정상적인 직거래를 가장해 정상적인 물품을 약속대로 보내줄 것처럼 속이면서 아이디 정지 등을 빌미로 물건 판매를 요청하는 제3자 사기 범죄 유형으로 보입니다. 현재 공범죄에 연루될까 걱정이 많으시군요. 공범죄 성립여부는 두 사람 이상이 모의를 하여 범죄 실행 인정 여부에 따라 달라질 수 있다고 하니, 이와 관련한 자세한 상담은 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률 지원을 받으실 수 있습니다.

경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 피해상담을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서 방문 시, 방문 접수 시간을 단축시켜 빠르고 편리한 진행이 가능합니다. 참고로, 조건을 충족한 다중피해 사이버사기는 경찰서 출석없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 피해자 중 한 명이라도 온라인 신고 후 경찰서를 방문하여 조사를 받았다면 다른 피해자들은 추가 방문 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 또한, 형사배상명령제도에 따라 가해자가 기소된 이후 형사공판 절차에서 피해 입은 금액의 배상이 결정될 수 있습니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 경찰서 방문하여 고소장 접수하였음. 접수내용을 피신청인에게 전달하였더니, 구매자 및 신청인에게 피해금액 전액 입금하였음.

▶ **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr

▶ **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr



#### 법률지식 및 판례 [제3자사기]

- 기망행위를 통해 스스로 재물을 취득하지 않고 제3자에게 재물을 교부받게 하는 것
- 판례는 제3자사기가 성립하기 위해서는, 그 제3자가 범인과 사이에 정을 모르는 도구 또는 범인의 이익을 위해 행동하는 대리인의 관계에 있거나, 그렇지 않다면 적어도 불법영득의사와의 관련상 범인에게 그 제3자로 하여금 재물을 취득하게 할 의사가 있어야 한다고 함(대법원 2009. 1. 30. 선고 2008도9985 판결 등)

## 사례05.

직거래로 중고거래를 했는데, 집에 와서 확인하니 부속품이 없어요.

### ! 피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼에서 스마트 워치 판매글을 보고 연락하여 직거래를 했습니다. 구매 당시 본체만 확인하고 스트랩을 확인하지 않았는데, 집에 오니 스트랩이 없었습니다. 이런 경우 제가 어떻게 해야 하나요? 상대방에게 소송까지도 진행 할 수 있을까요?”



### 상담내용(상담원)

“한국소비자원-공정거래위원회에서 23년 발표한 ‘공정한 중고거래를 위한 자율준수 가이드라인’에 따르면 전자제품의 경우 판매자가 고지 않은 중대한 하자가 있을 경우 구입가 환급을 하도록 제시하고 있습니다. 해당 기준을 근거로 먼저 해당 플랫폼 고객센터에 문의하시어 판매자 신고 및 도움을 요청해 보시기 바랍니다. 해당 플랫폼 내 거래 상대방과의 채팅방에 ‘분쟁조정’ 이라는 문구를 입력하시면 조정절차가 시작됩니다. 플랫폼에서 합의가 되지 않을 경우에는 전자거래 분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 [usr.ecmc.or.kr](http://usr.ecmc.or.kr))에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다. 분쟁 조정으로 해결되기 어려운 경우에는 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 [www.klac.or.kr](http://www.klac.or.kr))에 문의하셔서 법률상담을 받으실 수 있습니다. 소송을 진행하셔야 할 경우 대한민국법원 나홀로소송([ecfs.scourt.go.kr](http://ecfs.scourt.go.kr)) 홈페이지에서는 소송대리인의 도움을 받지 않고 민사소송을 진행할 수 있도록 기본 서식들을 제공하고 있으니 참고하시기 바랍니다.”

**감사인사** “민사소송 과정에서 관련 정보안내 등 소장 작성에 도움 주시고 재판 당일까지 준비해야 될 문서와 재판 절차를 알려주셨습니다. 365센터 덕분에 무사히 재판을 마치고 환불까지 받았습시다!”

- ▶ 전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, [usr.ecmc.or.kr](http://usr.ecmc.or.kr)
- ▶ 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 [www.klac.or.kr](http://www.klac.or.kr)



대한민국법원 나홀로소송

알아두기

대한민국 법원 전자소송포털에서는 대어금청구의 소, 양수금청구의 소, 임금지급청구의 소, 약정금청구의 소, 어음금청구의 소, 수표금청구의 소, 매매대금청구의 소, 물품대금청구의 소, 공사대금청구의 소, 손해배상(자) 청구의 소, 임대차보증금청구의 소, 건물인도청구의 소 등 민사 소장작성 예시를 제공하고 있습니다.

## 사례06.

### 중고거래로 구매한 상품에서 고지하지 않은 하자가 있어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼을 통해 00만원 디지털카메라를 구입 후 택배로 배송 받았습니다. 도착한 상품을 확인해 보니, 진동과 떨림이 심해 사진이 흔들린 채로 찍혔습니다. 이에 판매자에게 환불을 요구했는데, 판매자는 수년 전 찍힌 사진을 보여주며 작동이 잘된다고 환불을 거부하고 있습니다. 환불을 받고 싶은데 어떻게 해야 하나요?”

#### 365 상담내용(상담원)

“일부 대형 중고거래 플랫폼의 경우 자체적으로 분쟁조정센터를 운영하여 판매자와의 중재를 지원하고 있습니다. 먼저 해당 플랫폼 고객센터에 문의하시어 판매자 신고 및 도움을 요청해 보시기 바랍니다. 해당 플랫폼 내 거래 상대방과의 채팅방에 ‘분쟁조정’ 이라는 문구를 입력하시면 조정절차가 시작됩니다. 플랫폼에서 합의가 되지 않을 경우에는 전자거래 분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 [usr.ecmc.or.kr](http://usr.ecmc.or.kr))에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다. 분쟁 조정으로 해결되기 어렵거나 소송을 진행하셔야 하는 경우에는 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 [www.klac.or.kr](http://www.klac.or.kr))에 문의하셔서 법률상담을 받으실 수 있습니다.”

**감사인사** “카카오톡 상담으로 너무 수월하게 해결했습니다. 판매자 측에 어떤 식으로 대응해야 할지 대처방안을 알려주셔서 특히 감사함을 느꼈습니다.”

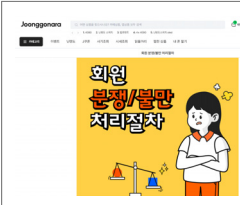

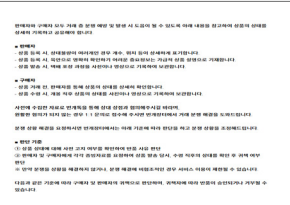
▶ 전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, [usr.ecmc.or.kr](http://usr.ecmc.or.kr)

▶ 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 [www.klac.or.kr](http://www.klac.or.kr)

◀ ▶ ↻ 🔍 온라인 중고거래 플랫폼 내 자율분쟁조정시스템
알아두기

주요 온라인 중고거래 플랫폼에서는 이용자 간 발생한 분쟁조정을 신속하고 원만하게 해결할 수 있도록 자체 분쟁조정 시스템을 운영하고 있습니다.

<(예시) 주요 온라인 중고거래 플랫폼 별 분쟁조정시스템>

 <p>▲중고나라</p>	 <p>▲당근</p>	 <p>▲번개장터</p>
--	--	---

## 사례07.

보관만 한 새 상품이라고 해서 구매했는데 오염이 있어요.

### ! 피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼에서 ‘보관만 한 새 상품’이라는 설명을 믿고 실제 사진을 별도로 요청하지 않은 채 머플러를 구매하고 0만원을 입금하였습니다. 배송을 받아서 보니 머플러 자체가 누군가 사용한 듯 오염이 여러 군데 있었습니다. 전문 세탁을 통해 오염을 제거해야 하는데 제거 될지도 의문입니다. 이에 대해 판매자에게 이의를 제기했는데 ‘중고거래 특성상’ 환불이 불가능하다고 주장하고 있습니다. 새상품이라고 기망하여 판매한 제품과 관련하여 환불처리가 가능할까요?”



### 상담내용(상담원)

“23년 6월 공정위·한국소비자원에서 중고거래 플랫폼 사업자와 체결한 「중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약」에서는 공정한 중고거래를 위한 자율준수 가이드라인을 제시하고 있습니다. 해당 가이드라인에 따르면 판매자는 물건의 중요정보를 정확하고 구체적으로 기재하여 그 진실성을 확인할 수 있도록 하여야 한다고 명시하고 있습니다.

해당 가이드라인을 근거로 우선 플랫폼 고객센터에 분쟁조정을 신청하시기 바랍니다. 해당 플랫폼 내 거래 상대방과의 채팅방에 ‘분쟁조정’이라는 문구를 입력하시면 조정절차가 시작됩니다. 플랫폼의 주요 분쟁 사례에 대한 이용 금지 기준에 따라, 분쟁조정 과정에서 판매자의 과실이 확인된 경우 분쟁조정 종결 시점 까지 해당 사용자의 이용이 제한 됩니다. 플랫폼을 통한 분쟁조정이 원활히 이루어지지 않을 경우, 전자거래 분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr)에 분쟁 조정을 신청하실 수 있습니다. 분쟁 조정으로 해결되지 않아 소송을 하셔야 할 경우 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에 문의하셔서 무료 법률상담을 받을 수 있습니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 해당 가이드라인 등을 제시하여 판매자로부터 전액 환불 처리 받음.

**감사인사** “알려주신 대로 판매자에게 해당가이드라인과 함께 분쟁조정 기관 접수 중이라는 의사표현을 하였고, 결과로 판매자로부터 환불 받기로 하였습니다. 감사합니다!”

- ▶ 전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, usr.ecmc.or.kr
- ▶ 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

제4조(판매자가 준수할 사항)


- ① 판매자는 중고거래 플랫폼에 판매 게시글을 작성할 때 다음 각 호에 따른 거래 물건의 중요정보를 정확하고 구체적으로 기재하고 그 진실성을 확인할 수 있도록 사진 등을 첨부한다. 단, 사진 등 시각적 자료를 첨부함으로써 그 중요정보를 명백히 알 수 있는 경우에 한하여 문자 기재를 생략할 수 있다.
  1. 기본정보(브랜드 또는 모델명, 크기, 색상 등 물건의 기본적인 성상을 알 수 있는 정보)
  2. 상태(하자 여부, 하자의 내용 및 정도, 수선 또는 수리 이력 등)
  3. 가격
  4. 위해안전 정보(위해제품 거래 차단을 위하여 기재가 필요한 인증정보 등의 안전 관련 정보)
- ② 판매자는 물건에 관한 구매자의 질문에 성실히 응답하고 충분한 정보를 제공한다.
- ③ 판매자는 거래 방식(대금지급방법, 물건의 배송 또는 전달방법 등. 이하 같다)에 관하여 구매자와 성실히 합의한다.

제5조(구매자가 준수할 사항)

- ① 구매자는 물건을 구매하기 전에 판매 게시글의 내용을 성실히 확인하고, 게시글에 표시되지 않은 중요정보 등은 판매자에게 확인한다.
- ② 구매자는 계약이 체결된 경우 판매자에게 구매대금을 지급하기로 정한 때에 지체없이 그 대금을 지급하여야 하며, 이를 지연할 경우 플랫폼 운영사업자로부터 제재를 받을 수 있다.
- ③ 구매자는 거래 방식에 대하여 판매자와 성실히 합의한다.

제8조(분쟁의 내용 및 사실관계 확인)

- ① 분쟁 신고의 접수일자가 구매자가 물건을 수령한 날로부터 30일이 경과하였을 경우, 플랫폼 운영사업자는 해당 분쟁을 곧바로 외부 기관에 연계할 수 있다.
- ② 구매자가 물건을 수령한 날로부터 30일 이내에 분쟁 신고가 접수되고 신고 내용 자체로 보아 분쟁당사자 일방의 귀책사유가 명백한 경우, 플랫폼 운영사업자는 귀책사유 있는 일방에게 구매대금의 전부 또는 일부 환불 등 그 일방 자신의 거래상 의무를 이행할 것을 권고한다.
- ③ 구매자가 물건을 수령한 날로부터 30일 이내에 분쟁 신고가 접수되고 신고 내용 자체로 보아 분쟁의 소지가 있는 경우, 플랫폼 운영사업자는 분쟁당사자 쌍방의 진술, 사진 또는 동영상 등 분쟁의 사실관계 파악에 필요한 자료를 수집한 후 「중고거래 분쟁해결기준」에 따라 사안을 검토한다.

 법률지식 및 판례 [개인 간(C2C) 거래에서의 청약철회 거부·지연 관련]

- 일반적으로 C2C 거래(개인간 거래)에는 전자상거래법상 청약철회에 관한 규정이 적용되지 않음. 따라서 C2C 거래에서는 별도의 근거 없이 청약 철회하거나 계약을 해제하기는 어려우며, 매매 목적물에 하자가 존재하거나 계약의 중요한 부분에 착오가 있는 경우 등에 한하여 계약을 해제 또는 취소할 수 있음.
  - 매매의 목적물에 하자가 있는 경우 하자가 있는 사실을 과실 없이 알지 못한 매수인은 매도인에 대하여 하자담보책임을 물어 계약을 해제하거나 손해배상을 청구할 수 있음(민법 제580조).
  - 한편 매매계약의 중요한 부분에 대한 착오가 있어 계약을 취소하고자 하는 경우에는 그러한 착오를 한 데에 중대한 과실이 없다는 경우에 한하여 계약을 취소할 수 있음(민법 제109조). 착오로 인한 취소는 하자담보책임이 성립하는 지와는 관계없이 가능함(대법원 2018. 9. 13. 선고 2015다78703 판결).
- ※ (착오에 대한 중대한 과실 여부 관련 판례) 법원은 매수인이 가품인 도자기를 매수하면서 자신의 골동품 식별 능력과 매매를 소개한 자를 과신한 나머지 고려청자 진품이라고 믿고 소장자를 만나 그 출처를 물어보지 않고 전문적 감정인의 감정을 거치지 아니한 채 그 도자기를 고가로 매수하고 만일 고려청자가 아닐 경우를 대비하여 필요한 조치를 강구하지 아니한 잘못이 있다고 하더라도, 그와 같은 사정만으로는 매수인이 매매계약 체결시 요구되는 통상의 주의의무를 현저하게 결여하였다고 보기는 어려우므로 착오를 이유로 매매계약을 취소할 수 있다고 판시한 바 있음(대법원 1997. 8. 22. 선고 96다26657 판결).

## 사례08.

직거래 후 물품상태가 고지한 내용과 다른데, 상대는 플랫폼을 탈퇴했어요.

### ! 피해내용(신청인)

“온라인 중고거래 플랫폼에 태블릿 판매글을 보고 연락 후 직거래로 만나 상품을 구매했습니다. 집에 와서 확인해 보니, 고지한 내용과 달리 하자가 있었습니다. 이후 환불을 위해 연락하려고 했는데, 상대방은 플랫폼을 탈퇴하였습니다. 어떻게 해야 하나요?”



### 상담내용(상담원)

“23년 6월 공정위·한국소비자원에서 중고거래 플랫폼 사업자와 체결한 「중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약」에서는 공정한 중고거래를 위한 자율준수 가이드라인을 제시하고 있습니다. 해당 가이드라인에 따르면 판매자는 물건의 중요정보를 정확하고 구체적으로 기재하여 그 진실성을 확인할 수 있도록 하여야 한다고 명시하고 있습니다.

먼저 전자거래분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 [usr.ecmc.or.kr](http://usr.ecmc.or.kr))를 통해 해당 플랫폼 판매자 정보를 확인하시기 바랍니다. 정보가 확인된 경우, 전자거래분쟁조정위원회에 분쟁 조정을 신청하실 수 있습니다. 분쟁 조정으로 해결되기 어렵거나 소송을 진행하셔야 하는 경우에는 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 [www.klac.or.kr](http://www.klac.or.kr))에 문의하셔서 법률 상담을 받으실 수 있습니다.

대한민국법원 나홀로소송([ecfs.scourt.go.kr](http://ecfs.scourt.go.kr)) 홈페이지에서는 소송대리인의 도움을 받지 않고 민사소송을 진행할 수 있도록 기본 서식들을 제공하고 있으니 참고하시기 바랍니다.”

**상담결과** 전자거래분쟁조정위원회에서 해당 플랫폼에 협조 공문을 보내, 판매자 정보를 확인하고 중재하여 태블릿을 돌려주고 전액 환불 받았음.

▶ 전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, [usr.ecmc.or.kr](http://usr.ecmc.or.kr)

▶ 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 [www.klac.or.kr](http://www.klac.or.kr)



전자거래분쟁조정위원회

알아두기

전자문서의 생성, 유통, 보관 등에서 발생하는 분쟁과 전자거래에서 발생한 배송, 계약, 상품정보오기, 반품 및 환불 등에 대한 모든 분쟁을 조정함

※ (상담채널) ☎118, 홈페이지 [usr.ecmc.or.kr](http://usr.ecmc.or.kr)



### 법률지식 및 판례 [민법상 하자담보책임]

- 매매 목적이 거래 통념상 기대되는 객관적인 성질·성능을 결여하거나, 당사자가 예정 또는 보충한 성질을 결여한 경우 민법상 하자담보책임이 인정됨(대법원 2000. 1. 18. 선고 98다18506)

## 사례09.

### 해외 동영상 플랫폼 라이브 방송에서 구매한 상품을 환불 받고 싶어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“해외 동영상 플랫폼 라이브 방송을 통해서 중고거래 명품을 구매하였는데 설명과 다른 상품이 도착했습니다. 다른 상품으로 교환을 요청했으나 연락이 되지 않아 환불을 요구하고 싶습니다. 어떻게 해야 하나요?”



#### 상담내용(상담원)

“실시간 동영상 스트리밍을 통해 상품을 판매하는 라이브 커머스 상의 분쟁상황으로 보입니다. 업체에 연락이 불가한 상황이라면 통신판매업 신고기관인 ○○구청에 피해 내용을 알리고 다른 연락처가 있는지 확인이 필요해 보입니다. 공정거래위원회 통신판매사업자 등록현황에 해당 업체 정보가 확인되니, 업체에 연락하셔서 환불을 먼저 요청해보시기 바랍니다. 업체와 원만한 해결이 되지 않아 분쟁조정이 필요할 경우에는 한국소비자원(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr) 또는 전자거래분쟁조정위원회(☎118, 홈페이지 usr.ecmc.or.kr)에 신청할 수 있습니다. 다만, 한국소비자원에서는 개인간 거래는 분쟁조정 대상에서 제외하고 있고, 전자거래 분쟁조정위원회에서 발간한 사례집에서도 관련 사례가 보이지 않아 상담이 필요해 보입니다. 분쟁 조정으로 해결되기 어렵거나 소송을 진행하셔야 하는 경우에는 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에 문의하셔서 법률 상담을 받으실 수 있습니다. 대한민국법원 나홀로소송(ecfs.scourt.go.kr) 홈페이지에서는 소송대리인의 도움을 받지 않고 민사소송을 진행할 수 있도록 기본 서식들을 제공하고 있으니 참고하시기 바랍니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 관할 구청에서 판매자와 연락이 되어 원하던 상품으로 교체 받음.

- ▶ 전자거래분쟁조정위원회 상담채널 ☎118, usr.ecmc.or.kr
- ▶ 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr



🔍 라이브커머스란?

알아두기

라이브 커머스(Live Commerce)란 라이브 스트리밍(Live Streaming)과 전자상거래(E-Commerce)의 합성어로 실시간 동영상 스트리밍을 통해 상품을 판매하는 온라인 채널을 뜻합니다.

## 2) 재화 및 서비스(B2C)

### 사례01.

할인된 가격으로 결제 했는데, 추가요금이 작게 표시 되어 있었어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“○○○ 숙박 예약 플랫폼에서 해외여행을 위해 광고 표시된 금액을 보고 결제를 진행하였습니다. 이후 결제 내역을 확인해 보니 보인 금액과 다르게 결제가 되어있었습니다. 알고 보니 업체에서 추가요금을 작은글씨로 표시하여 확인하기 어려웠는데, 해당 플랫폼에서는 취소가 불가능하다고 합니다. 어떻게 해야 할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“전자상거래법 제21조 제1항 1호에 따르면 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법을 사용하여 소비자를 유인하는 행위에 대해 금지행위로 규정하고 있습니다. 일종의 다크패턴 유형으로 보여지니, 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 받아보시기 바랍니다. 피해상담 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다.

▶ 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr

▶ 공정거래위원회 상담채널 ☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr



🔍 다크패턴

알아두기

‘다크패턴(Dark Patterns)’이란 이용자의 선택을 왜곡하거나 중요한 정보를 숨기는 등 이용자를 기만하려는 목적으로 설계된 사용자 인터페이스(User Interface, UI), 또는 사용자 경험(User Experience, UX)를 의미하며, ‘기만적 패턴(Deceptive Patterns)’으로 불리기도 합니다.

<출처: 디지털서비스 이용자보호를 위한 다크패턴 사례집, 방통위, ‘25.1>

## 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

**제21조(금지행위)** ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
2. 청약철회등을 방해할 목적으로 주소, 전화번호, 인터넷도메인 이름 등을 변경하거나 폐지하는 행위
3. 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
4. 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하거나 재화등의 공급 없이 대금을 청구하는 행위
5. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
6. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.
  - 가. 재화등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
  - 나. 재화등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 필요한 경우
  - 다. 도용방지를 위하여 본인 확인에 필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
  - 라. 법률의 규정 또는 법률에 따라 필요한 불가피한 사유가 있는 경우
7. 소비자의 동의를 받지 아니하거나 총리령으로 정하는 방법에 따라 쉽고 명확하게 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 행위

② 공정거래위원회는 이 법 위반행위를 방지하고 소비자피해를 예방하기 위하여 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 준수하여야 할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

## 사례02.

### ○○○오픈마켓 미정산 사태로 여행상품 환불이 안돼요.

#### ! 피해내용(신청인)

“○○○쇼핑몰에서 해외 여행 상품을 결제하였습니다. 이후 뉴스를 보고 해당 쇼핑몰의 재무상태가 어려워 상품 이용이 어려울 수 있으며, 환불 문제 등이 불거지고 있다는 것을 알았습니다. 해당 업체 고객센터에 전화했지만 연결이 안되고 있습니다. 어떻게 해야하나요?”



#### 상담내용(상담원)

“최근 ○○○오픈마켓 대금 미정산과 관련된 유사사례가 당 센터에 접수되고 있습니다. 이번 환불 지연 사태와 관련하여서는 자체 고객센터를 운영 중에 있는 것으로 확인되나, 이용자가 증가하여 고객센터 연결이 지연되고 있는 것으로 보입니다. 연락이 되시면 고객센터 창구에 먼저 환불신청을 하시기 바랍니다. 이후 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 ccn.go.kr)에서는 해당 사태와 관련하여 전담 피해상담 창구를 마련하여 피해접수를 받고 있으며, 향후 공정위와 한국소비자원에서 집단분쟁조정 및 민사소송 등을 지원할 예정이라고 하오니, 해당 센터를 통해 피해접수 및 분쟁조정 등 관련 상담을 받아보시기 바랍니다. 집단분쟁조정신청은 8월 1일부터 9일까지 한국소비자원 홈페이지(www.kca.go.kr) 내 '집단분쟁조정 참가 신청' 페이지에서 접수 가능합니다. 다만 한국소비자원에서 시스템이 만들어지는 대로 환급이 이루어지고 안내문이 나갈 예정이라고 하니 참고하시기 바랍니다.”

서울시전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서도 해당 사태와 관련하여 피해접수를 받고 있으며, 사안에 따라 해당 쇼핑몰에 피해 사실을 전달하여 해결방안을 모색하고 있습니다.

해당 사이트에서 신용카드 할부거래(20만원, 3개월 이상)를 하셨다면, 카드사 고객센터에 7일 이내에 할부 철회권 또는 항변권을 행사하시기 바랍니다. 다만, 철회·항변권의 대상이 되지 않는 경우도 있으니 이는 각 카드사 피해관련 고객센터에 문의하시기 바랍니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 1372소비자상담센터에 환불 신청하였으며, 한국소비자원에 집단분쟁조정 신청하기로 하였음

- ▶ 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 ccn.go.kr
- ▶ 서울시 전자상거래센터 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

## 사례03.

### 해외 물품 구매했는데 상품이 안와요.

#### ! 피해내용(신청인)

“SNS에 유명 브랜드 의류를 싼 가격에 판매한다는 광고를 보고 사이트로 들어가서 의류를 00만원치 할부로 구매하였습니다. 이후 물품이 오지 않아, 확인해 보니 해당 사이트가 유명 브랜드를 사칭한 사기 사이트 같았습니다. 고객센터 연락도 되지 않고, 물품도 오지 않는데 어떻게 해야 할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“SNS에 유명 브랜드 사이트를 사칭하여 금전만 편취하는 사기 행위가 증가하고 있습니다. 이런 경우 조속히 경찰에 신고하셔서 수사가 진행되도록 해야 합니다. 경찰청 사이버범죄신고시스템(ECRM) (☎112, 홈페이지 [ecrm.police.go.kr](http://ecrm.police.go.kr)) 홈페이지에서 증거자료(대화내역, 이체내역서 등) 첨부하여 조속히 신고 바랍니다. 또한 국제거래와 관련된 피해가 있을 경우, 한국 소비자원에서 운영하는 국제거래 소비자포털(☎1372, 홈페이지 [crossborder.kca.go.kr](http://crossborder.kca.go.kr))에 상담을 신청할 수 있습니다. 국제거래소비자포털은 전문 상담원이 거래조건, 사이트 등을 검토한 후 해결방안을 상담해 드리며, 상담과정에서 해외 MOU기관 협력이 필요한 사항은 해당 국가 소비자기관으로 이관하여 피해해결을 지원합니다. 카드 결제를 취소하고자 하신다면 대금을 결제한 신용카드사에 연락하시어 해외거래대금 환불(차지백) 서비스를 요청하시기 바랍니다. 해당 서비스는 해외에서 신용카드로 물품 구입 후 미배송 해외 사업자와 자율적 해결이 곤란할 때, 소비자가 거래대금 환불을 요청할 수 있는 제도입니다.”

**상담결과** ○○카드에 차지백 서비스 신청하여 할부 거래 중단 및 지불한 금액 환급 조치 받았음.

▶ **국제거래 소비자포털** 상담채널 홈페이지 [crossborder.kca.go.kr](http://crossborder.kca.go.kr)



Q 소비자 피해 주의!

알아두기

최근 SNS에서 유명 브랜드 의류를 정가에 비하여 지나치게 낮은 가격에 판매하는 사기가 급증하고 있음. 해당 사이트는 유명 브랜드 사이트를 모방한 경우가 많아 소비자 피해 주의 필요.



Q 차지백(chargeback) 서비스

알아두기

해외 쇼핑몰에서 신용카드로 구매한 후 미배송, 오배송 등의 피해를 입은 소비자가 신용카드 발급사에 입증 서류를 제출하면 거래대금을 환불해 주는 서비스. 단, 서비스 이용 기준은 카드사 별로 상이할 수 있음

## 사례04.

### 청소업체에 선입금 했는데 청소 당일 연락이 안돼요.

#### ! 피해내용(신청인)

“입주청소를 위해 ○○○ 청소 업체에 예약금 00만원을 입금했습니다. 그런데 청소 당일 업체에서 개인적인 사정으로 청소 진행을 못한다고 일방적으로 취소 했습니다. 예약금을 돌려달라고 했는데 이후 연락이 두절 되었습니다. 어떻게 해야하나요?”



#### 상담내용(상담원)

“소비자분쟁해결기준에 따르면 청소대행서비스업체가 청소예정일 당일 취소한 경우 계약금 환급 및 요금의 30%를 배상하도록 해결 기준을 제시 하고 있습니다. 환불을 원하시는 경우에는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 신청하실 수 있습니다. 피해상담 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다.

업체에 연락이 불가능한 상황이라면 통신판매업 신고기관인 ○○구청에 피해 내용을 알리시고 다른 연락처가 있는지 확인이 필요해 보입니다. 사기업체로 의심되거나 연락두절 상황일 경우 관할 경찰서나 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 사건을 접수하시기 바라며, 더치트에 피해사실을 등록하시기 바랍니다.”

**상담결과** 365센터의 안내에 따라 조치하여, 업체로부터 00만원 전액 환불 처리 받았음.

- ▶ **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- ▶ **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr



🔍 더치트

알아두기

비영리로 개설된 사기피해 정보공유 사이트로, 사기피해사례 공유를 통한 재발방지 및 피해자간 공동대응을 목적으로 운영

※ (상담채널) ☎1661-1431, thecheat.co.kr

## 사례05.

### 고객센터 사칭 채널 주의하세요.

#### ! 피해내용(신청인)

“○○○ 제조사에서 만든 가전제품을 사용하다 고장이 나서 A/S를 신청하려고 카카오톡에 검색하였습니다. ○○○제조사 프로필을 해놓은 계정으로 A/S를 문의하였더니, 00만원을 입금하면 새제품을 보내주고 이후 환불 처리해주겠다고 하였습니다. 당연히 ○○○제조사 채널인지 알고 00만원을 입금했는데, 알고 보니 사칭 채널 같습니다. 어떻게 해야 하나요?”



#### 상담내용(상담원)

“최근 유명 업체의 고객센터를 사칭하여 금전을 갈취하는 사기 행위가 증가하고 있습니다. 관련 공식채널 인증마크 유무와 대표전화로 확인해보니 사칭 채널로 보입니다. 이런 경우 조속히 경찰에 신고해서 수사자가 진행되도록 해야 합니다. 사이버범죄 신고시스템(ECRM) (☎112 (긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 [ecrm.police.go.kr](http://ecrm.police.go.kr))에 증거자료를 첨부하여 온라인으로 신고하실 수 있으며, 이후 경찰서를 방문하여 사건을 접수하시면 시간을 단축시킬 수 있습니다.”



#### 기업 고객센터 사칭 주요 사기 유형

[알아두기](#)

- 카카오톡 ‘000 보일러’ 고객센터 사칭, 채널 개설 후 A/S 문의 시 선입금 요구, 이후 연락 두절
- 카카오톡 ‘000 컴퓨터’ 고객센터 사칭, 채널 개설 후 URL로 새 제품 교환 신청 유도, 계좌 이체 요구
- 유명 청소기 A/S센터 사칭, 고객센터 채널로 제품 수리 요청. A/S 비용으로 수회에 걸쳐 입금 유도



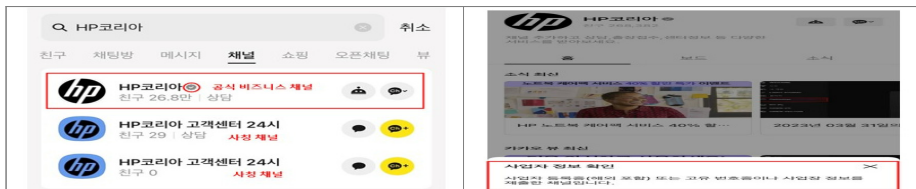
#### 피해 예방수칙

[알아두기](#)

사칭 채널을 실제 고객센터에서 운영하는 상담 채널로 오인하여 개인정보를 유출하거나 사기계좌에 입금하여 추가 피해가 발생하는 일이 없도록 주의하여야 합니다.

1. 공식 채널 인증마크(🔒):경고 문구 등의 식별 장치 확인하기
2. 공식 대표전화로 확인

#### [사칭채널 구분 방법]



※ 출처 : HP 홈페이지

## 사례06.

다이어트 약 광고를 보고 구매했는데 인증 받지 않은 제품 같아요.

### ! 피해내용(신청인)

“온라인에서 다이어트 광고를 보고 알약과 패치를 000만원치 구매하였습니다. 최근에 해당 업체에서 추가 구매를 권유하여, 인터넷 검색을 해보니 인증이 안된 제품인 거 같습니다. 제품이 정식 인증이 되었는지와 남은 제품에 대한 환불을 받고 싶은데 어떻게 해야 하나요?”



### 상담내용(상담원)

“먼저 구매하신 건강기능식품이 식품의약품안전처(☎1577-1255, 홈페이지 www.mfds.go.kr) 홈페이지에서 인정·신고된 식품인지를 <식품·안전-건강기능식품> 메뉴에서 확인이 가능합니다. 의약품 불법 유통관련 피해를 입은 경우 식품안전정보원(☎1399, 홈페이지 foodinfo.or.kr)> 부정·불량식품 통합신고센터> 1399신고센터 바로가기를 통해 신고가 가능하며, 민생사법경찰(☎02-2133-8811~4 또는 식품안전수사팀☎2133-8900)에서도 조사 의뢰하실 수 있으니 상담해보시기 바랍니다.

업체와 환불이 원활하지 않은 경우에는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 신청하실 수 있습니다. 피해상담 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다.”

**상담결과** 상담원 확인 결과 식품의약품 안전처 인증을 받지 않은 제품이었으며, 남은 제품에 대해 업체로 환불요청 하여 전액 환불 처리 받았음.

- ▶ **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- ▶ **식품의약품안전처** 상담채널 ☎1577-1255, 홈페이지 www.mfds.go.kr



🔍 식품의약품안전처

알아두기

정부부처로 식품과 의약품에 관해 임상시험, 안전검사·평가 등을 하여 국민들의 건강에 유익하거나 유해한 식품, 의약품을 분류, 고시, 단속하는 등의 업무를 수행하고 있음

※ (상담채널) ☎1577-1255, www.mfds.go.kr

## 사례07.

### 오픈마켓에서 과일을 구매했는데 상한 제품이 왔어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“오픈마켓을 통해 ○○사업자에게 사과를 0만원치 구매했습니다. 구매 후 다음날 상품을 수령했는데, 상한 사과가 배송되어왔습니다. 그 다음 날 바로 반품 처리 신청을 하였으나, 업체 측에서 농산품은 반품이 안된다고 환불을 거부하고 있습니다. 해당 업체가 연락이 두절되었는데 어떻게 해결해야 하나요?”



#### 상담내용(상담원)

“공정거래위원회 소비자분쟁해결기준에 따르면 농산물이 부패, 변질 되었을 경우 당해 품목으로 교환 또는 구입가 환급이 가능합니다. 해당 문제와 관련하여서는 1372소비자상담센터 (☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 신청하실 수 있습니다. 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품의 사용으로 인한 피해 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁 조정이 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다. 업체에 연락이 불가한 상황이라면 통신판매업 신고기관인 ○○구청에 피해내용을 알리시고 다른 연락처가 있는지 확인이 필요해 보입니다.”

**상담결과** 관할 구청에 위에 내용을 알리고, 업체에 연락이 닿아 피해 금액 전액 환불받았음.

- ▶ **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- ▶ **서울시 전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr

## 소비자분쟁해결기준

### 11. 농·수·축산물(7개 업종)

- 1) 함량, 용량, 중량, 개수 부족 및 표시내용 상이 : 당해품목 교환 또는 구입가 환급
- 2) 부패, 변질 : 당해품목 교환 또는 구입가 환급
- 3) 유통기간 경과 : 당해품목 교환 또는 구입가 환급
- 4) 이물혼입 : 당해품목 교환 또는 구입가 환급
- 5) 부작용 : 치료비, 경비 및 일실소득 배상
- 6) 용기파손 등으로 인한 상해사고 : 치료비, 경비 및 일실소득 배상

## 사례08.

SNS 광고를 보고 직거래로 판매자와 물품을 구매했는데 연락이 안돼요.

### ! 피해내용(신청인)

“SNS에서 광고를 보고 직거래로 판매자와 운동화를 구매했는데, 연락이 안 되어서 취소했습니다. 2주가 지난 뒤에야 업체에서 물품을 일방적으로 발송했어요. 해당 물품에 대해 반송처리했는데 업체에서는 환불해 줄 수 없다고 합니다. 어떻게 해야 할까요?”



### 상담내용(상담원)

“전자상거래법 제15조에 따르면 통신판매업자는 소비자가 청약한 날로부터 7일 이내에 재화 등의 공급에 필요한 조치를 하여야 한다고 명시하고 있으며, 제17조에 따르면 재화 공급 등을 받거나 재화 등의 공급이 시작된 날로부터 7일 이내에 청약을 철회할 수 있도록 명시되어 있습니다. 따라서 판매업체와 연락이 되는 상황이라면 업체에 해당 법령에 따른 사실관계 확인과 그에 따른 신속한 환불을 요청하시기 바랍니다. 업체와 협의가 되지 않는다면 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 신청하실 수 있습니다. 피해상담 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다. 또한, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에서 온라인 피해 다발업체 확인과 등록이 가능하며, 피해상담도 받으실 수 있습니다.”

**상담결과** 상담원이 관할 구청에 해당 업체 정보를 확인해 본 결과, 다수의 민원이 접수된 사실을 확인하였고, 업체에 연락이 닿아 365센터 안내 내용을 전달하니 전액 환불 처리되었음.

- ▶ **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- ▶ **서울시 전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr



🔍 서울시전자상거래센터

알아두기

서울시와 한국소비자연맹이 함께 소비자의 거래 안전과 선택을 위해 온라인 쇼핑물에 대한 정보제공과 소비자와 사업자 간의 문제 해결을 위한 상담 및 피해 예방을 위한 소비자와 사업자 교육을 하고 있음.

※ (상담채널) ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr



## 법률지식 및 판례 [온라인 재화 및 서비스 거래에서 청약 철회 거부·지연 관련]

- 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 “전자상거래법”)에 따라 소비자는 계약내용에 관한 서면을 받은 날 또는 재화를 공급받은 날로부터 7일 이내에 청약을 철회할 수 있으며(전자상거래법 제17조 제1항), 이에 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 무효임(전자상거래법 제35조).
- 판례는 소비자가 7일 이내에 적법하게 청약철회권을 행사한 경우에도 일정 금액의 환불위약금을 공제하고 대금을 반환하도록 한 환불위약금 규정은 소비자에게 불리하게 정한 것으로서 무효라고 판단한 바 있음(서울중앙지법 2018. 10. 24. 선고 2018나29442 판결).
- 판례에 의하면 계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항, 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상 의무를 부당하게 경감하는 조항은 무효임(약관규제법 제9조 제4, 5호, 대법원 2016. 5. 27. 선고 2016다203834(본소), 2016다203841(반소) 판결 등)
- 소비자는 위와 같은 내용을 근거로 사업자에게 청약철회를 다시 한번 요구할 수 있음. 그럼에도 불구하고 사업자가 청약 철회를 거부/지연할 경우 소비자는 민사소송절차를 통해 사업자에게 청약 철회 및 환불을 요구할 수 있을 것임. 소비자는 소송을 대비하여 재화 및 서비스 구매 내역, 청약 철회 요청 내역 등을 증명할 수 있는 자료를 구비해 두는 것이 권장됨.

## 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

### 제15조(재화등의 공급 등)

① 통신판매업자는 소비자가 청약을 한 날부터 7일 이내에 재화등의 공급에 필요한 조치를 하여야 하고, 소비자가 재화등을 공급받기 전에 미리 재화등의 대금을 전부 또는 일부 지급하는 통신판매(이하 “선지급식 통신판매”라 한다)의 경우에는 소비자가 그 대금을 전부 또는 일부 지급한 날부터 3영업일 이내에 재화등의 공급을 위하여 필요한 조치를 하여야 한다. 다만, 소비자와 통신판매업자 간에 재화등의 공급시기에 관하여 따로 약정한 것이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 통신판매업자는 청약을 받은 재화등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 지체 없이 그 사유를 소비자에게 알려야 하고, 선지급식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 통신판매업자는 소비자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 공정거래위원회는 그 조치에 필요한 사항을 정하여 고시할 수 있다.

④ 제2항에 따라 선지급식 통신판매에서 재화등의 대금을 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 하는 경우에는 제18조제1항부터 제5항까지의 규정을 준용한다.호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

### 제17조(청약철회등)

① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.

1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

## 사례09.

### 간편결제 플랫폼에서 갑자기 저도 모르는 해외 결제가 발생했어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“간편결제 플랫폼을 통해 저도 모르게 해외에서 00만원 결제가 발생했어요. 제가 물품 구매한 적도 없는데 어떻게 해야 하나요?”



#### 상담내용(상담원)

“결제카드를 등록한 플랫폼에서 구매한 적이 없는 물품이 결제되었군요. ○○○ 간편결제 플랫폼에서 결제내역 정보를 제공하고 있으니, 추가적인 결제가 발생하지 않았는지 상세정보 내역을 확인하시고, 결제가 발생하지 않도록 ○○○ 간편결제 플랫폼에 등록된 카드를 이용금지 요청하실 수 있습니다. 이후 해외 구매업체와 관련 플랫폼에 카드승인내역이 해외에서 결제된 부분에 대해 소명자료를 첨부하시어 이의를 제기 하시기 바랍니다.

업체와 협의가 원활하지 않은 경우에는 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 신청하실 수 있습니다. 피해상담 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다. 분쟁조정이 원만히 이루어지지 않은 경우에는 국민신문고(☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr)를 통해 금융감독원에 민원 신청하실 수 있습니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 ○○○플랫폼과 해당 해외 구매업체에 소명자료를 가지고 이의를 제기하였고, ○○○플랫폼에서 등록된 카드를 이용중지 시킨 후, 해외 업체에 환불 요청하여 전액 환불처리 되었음.

- ▶ **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- ▶ **국민신문고** 상담채널 ☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr



1372소비자상담센터

알아두기

소비자상담센터는 전국 어디서나 단일 대표전화 1372로 소비자가 전화를 걸면 신속한 전화연결로 상담 편의성을 높이고 모범 상담 답변과 상담정보 관리를 통해 질 높은 상담 서비스 및 정보를 제공함으로써 상담 효율성과 소비자 만족도를 높이기 위한 서비스

※ (상담채널) ☎1372, www.ccn.go.kr

## 사례10.

누군가 제 사업장 온라인 광고에 부정클릭을 하는 거 같아요.

### ! 피해내용(신청인)

“저는 개인 사업장을 운영하고 있는데 ○○○온라인 플랫폼에 검색 광고로 홍보하고 있습니다. 최근 들어 요금이 많이 발생하는 거 같아 확인해 보니, 특정 IP가 반복해서 제 사업장을 검색하여 클릭하는 것으로 확인되었고, 이로 인해 요금이 부당하게 많이 발생한 거 같습니다. 특정 IP로 인해 부당하게 발생한 요금을 환불받을 수 있을까요?”



### 상담내용(상담원)

“누군가가 과다하게 광고비를 유발하기 위해 부정클릭을 하는 것으로 보여집니다. ○○○온라인 플랫폼 사업자는 광고 이용자가 안정적으로 광고를 이용할 수 있도록 무효클릭 전담팀을 운영하여 과금 대상에서 제외하고 있습니다. 해당 고객센터에 특정IP가 악용해서 비용이 차감된 내용을 증빙으로 무효 클릭 접수하시기 바랍니다.

업체와 협의가 되지 않는다면 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 신청하실 수 있습니다. 피해상담 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 거쳐 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다.”

▶ 1372소비자상담센터 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr

← > ↻ 🔍 무효클릭 문의하기 방법 알아두기

네이버에서는 광고 이용자가 안정적으로 광고를 이용할 수 있도록 무효클릭 전담팀을 운영하여 과금 대상에서 제외하고 있음

<(예시)네이버 무효클릭 문의하기>

**무효클릭 문의하기**

**입력 정보** \* 필수 입력사항

제목 -

문의사유 -

이메일 -  @

광고유형 -

**[검색광고] 무효클릭 접수**

무효클릭 검토를 위해서는 다음의 4가지 사이트 방문 로그 정보를 반드시 입력해주셔야 합니다. (필수사항)  
1. 방문 일시(년/월/시간) 2.유입 키워드 3.방문한 IP 4. 방문 URL

문의 주신 사이트 방문 정보를 기반으로 무효 클릭 판단 등이 최신 시스템과 로직을 이용해 다각도로 검토를 진행하며 검토에는 평균 5일 정도가 소요됩니다.  
※ 접수일로부터 최근 3개월 이내의 데이터에 대해서만 접수 및 처리 가능하나 주의 부탁드립니다.

로그 접수 방법은 해당문의 문의 화면에 직접 입력하시거나, "행동트랙 다운로드" 버튼을 눌러 행동트랙을 다운로드 하신 후 파일첨부 하는 방법 두가지 중 선택하여 접수하시면 됩니다.

\* 내의 접수 문의 연번과 피드백이나 세 3자를 통해 문의 접수율 하한 검토가 지연되거나 검토가 어려울 수 있습니다.  
\* 로그 정보가 정확해야 할 경우, 주의를 당부할 수 있습니다.  
\* 문의 내용에 특성, 성격등 들어 내용이 포함된 경우 상담이 제한될 수 있습니다.

### 3) 통신

#### 사례01.

치매가 있는 어머니 상대로 신규 기기가 개통되었어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“○○○통신사 대리점에서 치매가 있으신 어머니에게 전화로 번호이동을 하면 새 휴대폰을 준다고 하여 통신사 변경을 진행했습니다. 최근 통신 요금 고지서를 보고 확인해 보니 어머니께서 해당 대리점에 방문하여 공인인증서를 발급받고 00개월 분할로 결제 진행을 하셨습니다. 심신미약 상태인 어머니 상대로 부당하게 이득을 취하고자 한 대리점에 대해서 제재를 하고 싶어요.”



#### 상담내용(상담원)

“보호자의 동의가 없고, 정확한 계약 조건 혹은 요금설명이 없었던 부분에 대해 해당 사업자 고객센터에 민원 접수하시기 바랍니다. 이후 고객센터를 통해 해결이 되지 않는 경우에는 통신분쟁조정위원회 (☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 상담 및 분쟁 조정을 신청하셔서 개통철회 및 이용요금 환불 등의 조정을 받을 수 있습니다. 추가적으로 해당 대리점에 대한 제재 조치를 원하시는 경우에는 이동전화 불공정행위신고센터(☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr)에 신고하실 수 있으나, 개통일 2개월 이내 건에 대해서만 가능합니다.”

▶ **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr

▶ **이동전화불공정행위신고센터** 상담채널 ☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr



이동전화불공정행위신고센터

알아두기

통신 유통점의 불공정행위 관련 신고를 받고 있으며, 신고된 내용의 사실 확인 등의 절차를 통해 유통점 불공정 영업행위에 대한 시정을 요구

※ (상담채널) ☎080-2040-119, 홈페이지 www.cleanict.or.kr



이동전화불공정행위신고센터 신고범위

알아두기

- 지원금 과다지급, 특정 요금제 및 부가서비스 가입 강요, 허위과장광고 등 불공정 영업행위 판매점(피해구제, 조사, 법적제재 요청 제외)  
※ 대리점의 불공정 행위는 해당 이동통신사업자를 통해 진행
- 불공정 행위 발생일(개통일) 기준 2개월 이내 건으로, 해당 사항에 대한 실증이 가능한 증빙자료가 있는 경우에 한해 신고접수 가능
- 신분증 스캐너 우회 등 불법 개통 프로그램 사용이 의심되는 경우에도 신고 가능  
※ 해당 유통점을 특정할 수 있는 사진 및 지도 파일 등의 증빙 필요

## 사례02.

### 원치 않는 부가서비스 가입 후 요금이 계속 부과되고 있었어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“4년 전에 자녀의 휴대폰 회선을 신규 가입하였습니다. 당시 대리점에서 3개월 부가 서비스를 이용해야 한다고 하였고, 이후 현재까지 총 00만원이 넘는 금액을 납부하고 있었습니다. 제가 사용하지도 않는 부가 서비스를 가입했고, 3개월 이후 자동 해지되는지 알고 있었는데 현재까지 요금이 부과되고 있습니다. 제가 사용하지도 않는 부가 서비스 요금에 대해서 환불받고 싶어요.”



#### 상담내용(상담원)

“우선 통신사 고객센터를 통해 부당 청구된 요금 반환을 요청하시기 바랍니다. 원만하게 처리되지 않을 경우, 원치 않는 부가서비스 가입 행위에 대해 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr)에 피해상담 및 분쟁 조정 신청하시기 바랍니다. 또한 통신 사업자 관련 민원 제기는 과학기술정보통신부(☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr)에서 민원 신청이 가능합니다.”

**상담결과** 통신사 고객센터에 365센터 상담 내용을 전달하고 이의를 제기하였더니, 전액 환급 처리 받았음.

**감사인사** “원하지 않는 부가서비스 장기간 청구로 통신사에서 큰 도움을 받지 못했는데, 365센터 덕분에 해결할 수 있었습니다. 감사합니다!”

- ▶ **통신분쟁조정위원회** 상담채널 ☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr
- ▶ **과학기술정보통신부** 상담채널 ☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr

### 사례03.

#### 제 번호가 스팸 문자에 활용되었어요.

##### ! 피해내용(신청인)

“갑자기 휴대폰으로 다량의 문자가 수신되어 확인해 보니, 제 번호가 스팸 문자 발송에 이용되었다는 것을 알게 되었습니다. 추후 한 번 더 스팸 문자를 발송할 경우 자동으로 번호가 정지된다고 연락을 받았습니다. 영업을 하고 있어 번호 변경이 어렵습니다. 어떻게 해야 할까요?”



##### 상담내용(상담원)

“스미싱으로 명의도용 불법스팸머로 등록되어 휴대전화 이용이 정지될 것으로 보입니다. 불법스팸머의 경우 통신사에서 자체 모니터링 후 이용정지 하거나 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터(☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr)에 다수 신고가 접수되어 통신사에 이용정지를 요청하는 경우가 있어 이용정지 요청 주체를 먼저 확인하시고 소명 과정을 거쳐 이용정지 해제를 요청하시기 바랍니다. 우선 방송통신진흥정보공동관리(☎02-580-0570, 홈페이지 www.credit.or.kr)에서 ‘본인신용정보조회’ 서비스로 불법스팸 등록 통신사 및 내용조회를 하시고, 스팸회선으로 등록된 통신사가 확인되면 해당 통신사 고객센터에 연락하여 스팸 회선등록 해지 소명서를 요청하여 이용정지 해지 요청하시기 바랍니다. 또한 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafar.or.kr) ‘가입사실현황조회 서비스’로 본인 명의로 가입된 통신서비스 현황을 조회하시고, ‘가입제한 서비스’를 통해 신규가입, 명의변경을 제한하시기 바랍니다.

그리고 개인정보 유출에 따른 금융피해 확인을 위해 계좌정보통합관리시스템(☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr), 금융감독원 개인정보노출자 사고예방시스템(☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr)에서 금융 피해 확인 및 예방 조치를 하시기 바랍니다.”

**상담결과** 상담안내대로 진행하여 통신사에 불법스팸머 등록 해제를 요청하였으며, 추가적인 피해는 발생하지 않았음.


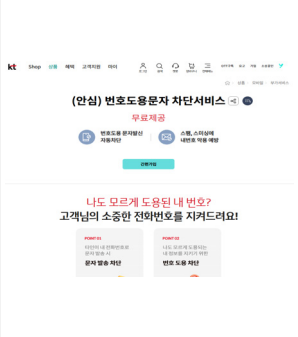
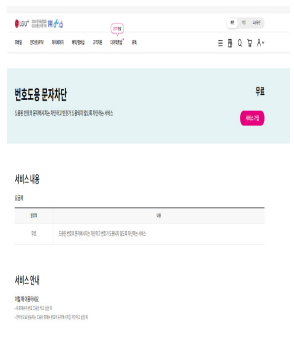
**감사인사** “다른 사람의 작은 일에도 이렇게 관심을 기울여주고 제가 모르는 부분에 있어서 해박한 지식으로 해결 방안을 찾아주셔서 정말 감사합니다.”

- ▶ 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터 ☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr
- ▶ 방송통신진흥정보공동관리 ☎02-580-0570, 홈페이지 www.credit.or.kr
- ▶ 명의도용방지서비스 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafar.or.kr
- ▶ 계좌정보통합관리시스템 ☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr
- ▶ 금융감독원 개인정보노출자 사고예방시스템 ☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr



인터넷을 이용한 문자 발송 서비스에서 타인이 임의로 내 이동전화번호를 발신번호(회신번호)로 설정하여 문자를 발송할 수 없도록 하는 무료 서비스. 통신사 홈페이지 '번호도용문자 차단' 검색 또는 고객센터에 전화하여 가입할 수 있습니다.

<(예시)통신사별 번호도용문자 차단 서비스 가입 화면>

 <p>번호도용문자 차단</p> <p>스팸 문자를 차단하고 내 번호가 갑안번호로 사용되는 것을 방지</p> <p>스팸 문자를 발송한 뒤 내 번호 도용 방지</p> <p>▲SKT</p>	 <p>(안심) 번호도용문자 차단서비스</p> <p>무료 제공</p> <p>번호도용 방지 대상 번호도용 차단</p> <p>스팸, 스톱워드에 번호도용 차단</p> <p>나도 모르게 등록된 내 번호? 고객님의 소중한 전화번호를 지켜드려요!</p> <p>▲KT</p>	 <p>번호도용문자 차단</p> <p>서비스 내용</p> <p>대상</p> <p>서비스 설명</p> <p>▲LGU+</p>
---	---	--

## 사례04.

### 자녀가 아르바이트 광고에 속아 스팸 문자 발송을 했어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“자녀가 불법 문자 아르바이트 광고에 속아서 스팸 문자를 발송했어요. 이후 통신사로부터 ‘스팸 발송으로 인한 이용정지’를 통보받아 이용이 정지되었습니다. 정지된 통신서비스를 다시 이용할 방법과 불법 아르바이트 모집책에 대해 처벌할 수 있는 방법이 있을까요?”



#### 상담내용(상담원)

“최근에 청소년을 대상으로 SNS에 문자 전송 대행 아르바이트를 모집하여 하루 000건 이상의 문자를 전송하는 불법 아르바이트가 성행하고 있습니다. 불법스팸은 형사 처벌 및 과태료 대상이 될 수 있으니 주의해야 합니다. 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터(☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr)에 다수 신고가 접수될 경우, 통신사에서 이용정지 요청을 할 수 있습니다. 불법스팸으로 이용정지가 되었을 경우에는 방송통신진흥정보공동관리(☎02-580-0570, 홈페이지 credit.or.kr) 사이트에 방송통신 분야 관련 신용정보 내역을 조회하시고, 각 통신사에 이용정지 해제를 요청하실 수 있습니다. 방송통신진흥정보 공동관리 홈페이지에서 ‘본인신용정보조회’ 서비스를 통해 본인인증 후 ‘불법스팸 정지/해지’ 메뉴를 확인해 보시길 바랍니다. 다만, 본인이 직접 문자를 보낸 게 맞다면, 정지 해지가 어려울 수 있습니다. 불법 아르바이트 모집과 관련하여서는 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)으로 신고 및 상담하여 해당 대화내용으로 신고가 가능한지 확인하시기 바랍니다. 다만, 신고는 피해 당사자가 직접 해야 하며, 가족 등 대리인은 경찰서를 직접 방문하거나 국민신문고(☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr)를 이용할 수 있습니다.”

- ▶ 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터 상담채널 ☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr
- ▶ 방송통신진흥정보공동관리 상담채널 ☎02-580-0570, 홈페이지 credit.or.kr
- ▶ 사이버범죄 신고시스템 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- ▶ 국민신문고 상담채널 ☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr



🔍 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터

알아두기

국민들에게 스팸 차단 방법 등을 안내하고, 「정보통신망 이용 촉진 및 정보 보호 등에 관한 법률」에서 정하고 있는 불법 스팸의 신고를 연중 접수하여 처리하는 서비스

※ (상담채널) ☎118, 홈페이지 http://spam.kisa.or.kr

## 사례05.

### 집에서 휴대폰 통화가 끊기고, 인터넷 속도가 느려요.

#### ! 피해내용(신청인)

“○○○통신사를 이용 중인데 작년부터 집에서 휴대폰 통화가 끊기거나 인터넷 속도가 느려져서 이용이 불가능할 정도입니다. 너무 불편해서 000 통신사 고객센터에 문의해서 증폭기까지 설치했습니다. . 현재 증폭기 설치 이후 수개월이 지났는데도 상황은 개선되고 있지 않습니다. 요금은 요금대로 나가고 있는데, 해지하자고 하니 위약금이 발생한다고 합니다. 어떻게 해야 하나요?”



#### 상담내용(상담원)

“통신서비스 이용에 어려움이 있으며, 해지시 위약금이 발생할 수 있는 상황으로 통신사 고객센터에 여러 차례 민원 제기하셨으나 원활한 처리가 이루어지지 않았다면, ‘서비스 중지 또는 장애에 따른 이용료 등 손해와 관련한 분쟁’의 경우로 통신분쟁조정위원회(☎142-246, 홈페이지 www.tdrc.kr) 이용품질 검증을 통해 분쟁조정이 가능함을 안내드립니다. 또한 국민신문고(☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr)를 통해 담당기관을 과학기술정보통신부(☎1335, 홈페이지 www.msit.go.kr)로 지정하여 통신서비스 관련 가입, 해지, AS, 부당요금환불, 요금할인, 포인트, 소액결제, 통화품질불량 등의 사업자 관련 민원 신청을 하실 수 있습니다.”

**상담결과** 통신분쟁조정위원회에 접수하여 통신 품질 현장 측정을 실시하였으며, 품질 측정 자료를 바탕으로 분쟁조정 신청 결과 요금 일부 환불 및 위약금 면제 처리 받았음.



#### 🔍 통신분쟁조정위원회 조정 대상

알아두기

- 전기통신사업법 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁
  - ※ (예시) 이동전화 데이터서비스 미제공에 따른 손해배상 요구, 국제로밍서비스 장애로 인한 손해배상 요구 등
- 이용약관(전기통신사업법 제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁
  - ※ (예시) 가입자 동의 없는 정률 할인 변경 등 약관 위반 관련 분쟁
- 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
  - ※ (예시) 신청하지 않은 이동전화 부가서비스 이용요금 환급 요구, 미사용 인터넷서비스 이용요금의 환급 요구
- 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
  - ※ (예시) 송수신이 불량한 이동통신서비스에 대한 계약해지 요구, 통화품질 불량인 이동전화 계약해지 및 단말기 반품 요구
- 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 대한 분쟁
  - ※ (예시) 앱에서 결제하지 않은 정보이용료에 대한 결제 취소 요구
- 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁

## 4) 콘텐츠

### 사례01.

#### ○○○톡 이용 제한 조치 되었습니다.

#### ! 피해내용(신청인)

“○○○톡 오픈채팅방에서 다수의 사람들과 대화를 하고 있었습니다. 대화 참여자 중에 누군가가 제가 메시지 보낸 것을 신고하여, ○○○톡으로부터 약관 및 정책을 준수하지 않았다고 오픈채팅 서비스를 일시적으로 제한 당했습니다. 제가 메시지 보낸 내용은 욕설의 의미로 보낸 내용이 아닌데, 명확한 기준 없이 이용정지를 당한 것에 대해 어떻게 해야 할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“○○○톡 운영기준에 따르면 오픈채팅 메시지에 대한 신고가 접수될 경우 신고된 메시지의 운영정책 위반 정도와 빈도에 따라 오픈채팅 이용이 1일에서 최대 180일간 정지됩니다. 단, 신고된 내용에 음란물, 불법 도박 사이트, 이에 대한 홍보 등의 내용이 포함되어 있다면 메시지 전송이 단 1회라도 운영정책에 따라 ○○○톡 서비스 이용이 영구적으로 제한될 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

신청인분께서 해당 기준을 어기지 않았음에도 불구하고, 이용 제한이 이루어진 경우, 먼저 ○○○톡 고객센터(☎1577-3754)에 이의 제기하시기 바랍니다. 이의가 받아들여지지 않은 경우, 과도한 이용제한 행위에 대해서는 관련 규제기관에 상담 문의 바랍니다. 해당 약관이 부당하다고 생각하시면, 공정거래위원회(☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr)에 민원 접수하실 수 있습니다.

▶ **공정거래위원회** 상담채널 ☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr



○○○톡 욕설·비속어 판단 기준

알아두기

다른 이용자에게 모욕감 또는 불쾌감을 주거나 언어적 폭력으로 느낄 수 있는 과도한 표현은 욕설·비속어 정보로 판단합니다.

- 노골적인 성행위 및 성기 등을 표현 또는 묘사한 욕설·비속어
- 신체 훼손을 표현하는 폭력적인 내용의 욕설·비속어
- 사람을 동물에 비유하거나 신체의 손상 및 취향을 비하하는 내용을 표현하는 욕설·비속어
- 상대방을 비하하거나 모욕하는 내용의 거친 욕설·비속어
- 상대방에게 모욕감을 줄 수 있는 손가락 등 신체 일부를 이용한 욕설 표현
- 욕설을 유도하는 내용 (욕가능, 욕프리, 욕해주세요 등)
- 그 밖에 타인에게 모욕감 또는 불쾌감을 줄 수 있는 욕설·비속어

## 사례02.

○○○어플을 이용했는데, 코인이 적게 충전되었고 사행성 어플 같아요.

### ! 피해내용(신청인)

“앱 스토어에서 ○○○어플을 이용했는데 해당 어플은 노래, 게임, 채팅 등을 할 수 있도록 앱으로 코인을 충전하여 이용하는 형식입니다. 000만원을 충전했는데 코인이 구매한 금액보다 적게 지급 되었습니다. 이의를 제기하였더니, 오히려 업체는 이용제한 처리하였습니다. 어플 내에 사행성 도박 게임도 있는 것으로 확인되는데 저와 같은 피해자가 없도록 해당 업체를 신고하고 싶습니다. 이럴 경우 어떻게 하면 될까요?”



### 상담내용(상담원)

“사행산업통합감독위원회법 제18조의2(불법사행산업 등의 신고 등)에 의거하여 불법사행산업 또는 사행산업사업자의 과도한 사행심 유발행위나 준수사항 위반행위를 알게 된 경우에는 위원회에 신고가 가능합니다. 불법사행산업감시신고센터(☎1855-0112, 홈페이지 singo.ngcc.go.kr)홈페이지에 접속하시어 해당 사이트를 불법사이트로 신고하시되 업체에서 코인을 적게 지급하거나 이용제한 처리 행위에 대해서도 상담 문의해보시기 바랍니다. 불법신고된 내용을 바탕으로 신고센터 자체 심의 결과에 따라 후속조치로서 사이트 접속 차단 및 포상금 지급이 이루어 질 수 있습니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 불법사행산업감시신고센터에 신고처리하였음.

▶ **불법사행산업감시신고센터** 상담채널 ☎1855-0112, 홈페이지 singo.ngcc.go.kr



🔍 사행산업통합감독위원회 불법사행산업감시신고센터

알아두기

- 사행산업 통합감독위원회에서 불법도박 사건에 대한 고발, 수사외의, 현장감시 등 불법도박에 적극적으로 대처하기 위해 불법사행산업감시신고센터 설치
- ※ (상담채널) ☎1588-0112, 홈페이지 singo.ngcc.go.kr

## 사례03.

### 이용중인 게임이 사라졌어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“앱 스토어를 통해 000게임을 설치했습니다. 게임을 이용하면서 총 0회에 걸쳐 00만원을 결제하였는데, 한달 뒤 갑자기 별도의 공지도 없이 게임 제공업체에서 게임 운영을 중단하였습니다. 앱 스토어에도 해당 게임이 사라졌습니다. 어떻게 하면 될까요?”



#### 상담내용(상담원)

“먼저 000게임사 고객센터에 사전공지없이 게임운영을 중단한 부분과 관련하여 환불을 요청하실 수 있습니다. 업체와 직접 환불이 원활히 진행되지 않을 경우에는 콘텐츠분쟁조정위원회(☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr)에 상담 및 분쟁조정을 신청하실 수 있습니다. 콘텐츠분쟁조정위원회에서는 콘텐츠사업자 간, 콘텐츠사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 조정합니다.

또한 신용카드 할부거래를 하셨기 때문에 카드사에 할부 철회권 또는 항변권을 행사하실 수 있습니다. 각 카드사 피해관련 고객센터에 7일(방문판매 14일) 이내에 할부 철회권 또는 항변권을 행사하시기 바랍니다. 다만, 철회·항변권의 대상이 되지 않는 경우도 있으니 이는 각 카드사 피해관련 고객센터에 문의하시기 바랍니다.

○○○앱 스토어의 환불조치가 부당하게 판단되신다면 공정거래위원회(☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr)에 민원 접수하실 수 있습니다.”

▶ 콘텐츠분쟁조정위원회 상담채널 ☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr

▶ 공정거래위원회 상담채널 ☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr



신용카드 할부철회·할부항변권이란?

알아두기

- 할부철회권이란 소비자가 할부계약서를 발급받은 날 또는 계약서를 발급받지 않은 경우에는 상품 또는 서비스를 제공받은 날부터 일정기간 이내에 할부계약에 관한 청약을 철회할 수 있는 권리
- 할부항변권이란 계약을 철회할 수 있는 기간이 지났다 하더라도 할부금 지급을 거절할 수 있는 권리를 말한다. 소비자가 20만원이 넘는 물건을 3개월 이상 할부로 구입한 뒤 합당한 이유가 있을 때 할부금 잔액을 내지 않아도 되는 권리



#### 법률지식 및 판례 [서비스 제공자의 이용제한 조치 관련]

- 법원은 게임 사업자가 소비자에 대하여 부당하게 이용제한 조치를 취한 경우, 소비자에 대한 이용제한 조치의 해제를 명하고, 소비자가 입은 정신적 고통에 대한 위자료 지급을 명한 바 있음(서울고등법원 2018. 4. 11. 선고 2017나2052215 판결).

**제8조(청약의 철회)**

① 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 그 보다 긴 기간을 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 할부계약에 관한 청약을 철회할 수 있다.

1. 제6조제1항에 따른 계약서를 받은 날부터 7일 다만, 그 계약서를 받은 날보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받은 날부터 7일
2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날 등 청약을 철회할 수 있는 날부터 7일

가. 제6조제1항에 따른 계약서를 받지 아니한 경우

나. 할부거래업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 계약서를 받은 경우

다. 할부거래업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간 이내에 청약을 철회할 수 없는 경우

3. 제6조제1항에 따른 계약서에 청약의 철회에 관한 사항이 적혀 있지 아니한 경우에는 청약을 철회할 수 있음을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일

4. 할부거래업자가 청약의 철회를 방해한 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항에 따른 청약의 철회를 할 수 없다. 다만, 할부거래업자가 청약의 철회를 승낙하거나 제6항에 따른 조치를 하지 아니한 경우에는 제2호부터 제4호까지에 해당하는 경우에도 청약을 철회할 수 있다.

1. 소비자에게 책임있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
2. 사용 또는 소비에 의하여 그 가치가 현저히 낮아질 우려가 있는 것으로서 대통령령으로 정하는 재화등을 사용 또는 소비한 경우
3. 시간이 지남으로써 다시 판매하기 어려울 정도로 재화등의 가치가 현저히 낮아진 경우
4. 복제할 수 있는 재화등의 포장을 훼손한 경우
5. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우

③ 소비자가 제1항에 따라 청약을 철회할 경우 제1항에 따른 기간 이내에 할부거래업자에게 청약을 철회하는 의사표시가 적힌 서면을 발송하여야 한다.

④ 제1항에 따른 청약의 철회는 제3항에 따라 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.

⑤ 제1항 또는 제2항을 적용함에 있어서 계약서의 발급사실과 그 시기, 재화등의 공급 사실과 그 시기 및 제2항 각 호 중 어느 하나에 해당하는지 여부에 관하여 다툼이 있는 경우에는 할부거래업자가 이를 입증하여야 한다.

⑥ 할부거래업자는 제2항제2호부터 제4호까지의 규정에 따라 청약을 철회할 수 없는 재화등에 대하여는 그 사실을 재화등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 분명하게 표시하거나 시용(試用) 상품을 제공하는 등의 방법으로 소비자가 청약을 철회하는 것이 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다.

## 사례04.

콘텐츠 구독했는데, 동의한 금액보다 많이 결제 되었어요.

### ! 피해내용(신청인)

“○○○사이트에서 여러 가지 콘텐츠를 이용할 수 있는 상품을 구매했는데 구매 당시 결제금액과 다르게 추가로 금액이 결제되었습니다. 고객센터는 연락이 되지 않는 상황인데 어떻게 해야하나요?”



### 상담내용(상담원)

“○○○사이트 고객센터에 추가로 부과된 금액에 대해 환불을 요청하시기 바랍니다. 업체에 연락이 불가한 상황이라면 통신판매업 신고기관인 00구청에 피해 내용을 알리고 다른 연락처가 있는지 확인이 필요해 보입니다. 원활하게 처리되지 않을 경우 고지된 결제 금액보다 추가로 결제된 부분에 대해 휴대폰결제 중재센터(☎1644-2367, 홈페이지 www.spayment.org)에 중재를 신청해 주시기 바랍니다. 해당 기관에서는 결제대행사를 통한 휴대폰 결제 관련 민원을 접수 받고 있으며, 소비자기본법 제55조에 따라, 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에서도 피해상담을 받으실 수 있습니다.”

**상담결과** 365센터의 안내에 따라 휴대폰결제 중재센터에 중재 신청하였으며, 센터 중재로 해당 사업자로부터 결제 금액을 환불 받음



휴대폰결제 중재센터

알아두기

- 휴대폰결제 중재센터는 휴대폰 결제와 관련하여 이용자와 사업자간에 발생한 분쟁을 신속 공정하게 중재하고 이를 해결하기 위해 설립  
※ (상담채널) ☎1644-2367, 홈페이지 www.spayment.org



### 법률지식 및 판례 [콘텐츠 구입에 대한 청약철회 거부·지연 관련]

- 통신판매업자가 디지털콘텐츠를 공급한 경우에는 소비자가 전자상거래법 제17조 제1항 또는 제17조 제3항에 따라 청약철회 또는 계약 해제를 한 날로부터 3영업일 이내에 소비자에게 이미 지급받은 대금을 환급하여야 하고, 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 15%의 비율로 계산한 지연손해금을 지급하여야 함(전자상거래법 제18조 제2항 제2호, 같은 법 시행령 제21조의3, 관련하여 서울중앙지방법원 2019. 11. 13. 선고 2019나7432 판결 등).

## 사례05.

### 지적장애인 동생이 게임 아이템 유료 결제를 했어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“중증 지적장애인 동생이 0월부터 3개월 동안 ○○○게임 아이템을 구입하여 총 00만원이 결제되었습니다. 소액결제와 관련하여 해당 통신사에 연락해서 환불에 대해 문의하였지만, 방법을 알아보겠다는 답변만 하였습니다. 어떻게 해야 할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“우선 ○○○게임 고객센터에 구매자가 중증 지적장애인으로서 현재 아이템을 사용하지 않았음을 알리시고 환불을 요청하시기 바랍니다. 원활하게 처리되지 않을 경우 소액결제 관련 휴대폰/ARS결제 중재센터(☎1644-2367, 홈페이지 www.spayment.org)에 중재 신청해 주시기 바라며, 소비자기본법 제55조에 따라, 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에서도 피해상담을 받으실 수 있습니다.

유사한 사례를 찾아보니, 서울시 전자상거래센터(☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr)에 접수하여 해결된 사례도 있으니 참고하여 주시기 바랍니다.”

**상담결과** 365센터의 안내에 따라 ○○○게임사에 환불 요청하였으며, 게임사로부터 구매자가 중증 지적장애인으로서 현재 아이템을 사용하지 않았음이 인정되어 00개월 이용료 전액환불 받음.

- ▶ **휴대폰/ARS결제 중재센터** 상담채널 ☎1644-2367, 홈페이지 www.spayment.org
- ▶ **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr
- ▶ **서울시 전자상거래센터** 상담채널 ☎02-2133-4891~6, 홈페이지 ecc.seoul.go.kr



#### 법률지식 및 판례 [지적장애를 가진 사람의 의사능력이 문제된 사건]

- 지적장애를 가진 사람에게 의사능력이 있는지를 판단할 때는 행위당시를 기준으로, 구체적 법률행위 관련하여 행위마다 개별적으로 판단해야 함. 의사능력 결여시 해당 법률행위는 절대적 무효임(대법원 2002. 10. 11. 선고 2001다10113 판결, 대법원 2022. 5. 26. 선고 2019다213344 판결 등).

## 사례06.

### 온라인 교육 수강을 했는데, 콘텐츠가 부실해요.

#### ! 피해내용(신청인)

“○○○ 사이트에서 마케팅 관련 교육 수업을 듣기 위해 00만원 결제하였습니다. 교육을 들어보니 콘텐츠가 부실하기도 하고, 교육을 수강할 시간이 부족하여 남은 교육에 대해 환불을 받고 싶습니다. 업체에서는 약관을 근거로 환불을 거부하고 있습니다. 어떻게 하면 될까요?”



#### 상담내용(상담원)

“전자상거래법 제17조 제1항에 따라 일반적으로 재화등을 공급받은 날부터 7일 이내에 청약철회가 가능합니다. 다만, 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우에는 동법 제2항에 따라 청약철회가 어려울 수 있습니다. 따라서 관련 규정을 참고하셔서 해당 업체와 협의해 보시되, 분쟁이 해결되지 않는 경우 1372소비자상담센터(☎1372, 홈페이지 www.ccn.go.kr)에 피해상담을 신청하실 수 있습니다. 피해상담 이후 소비자기본법 제55조에 따라, 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있습니다. 피해구제 절차를 통해 업체와의 중재 및 분쟁조정이 가능합니다.

업체의 불공정 약관 관련하여서는 공정거래위원회(☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr)를 통해 약관조항 시정 및 과징금 등의 제재를 요청하실 수 있습니다.”

**상담결과** 365센터의 안내에 따라 1372소비자상담 이후 한국소비자원에 분쟁조정 신청하였음.

- ▶ **1372소비자상담센터** 상담채널 ☎1372, 홈페이지 ccn.go.kr
- ▶ **공정거래위원회** 상담채널 ☎1670-0007, 홈페이지 www.ftc.go.kr



#### 법률지식 및 판례 [수강료 환불]

- 학원의 강사 수준 및 수업 과정의 부실을 이유로 계약 해지 및 수강료 환불을 요청한 사안에서, 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률(‘학원법’) 제18조 및 그 시행령 제18조 제2항 제3호, 제3항, 교습비등 반환기준은 학원 수강료 환불에 관한 분쟁이 지속적으로 발생하자 마련된 조항으로 그 입법 취지상 강행법규로 봄이 상당하고, 가사, 학원법 관련 규정이 강행법규가 아니라고 가정하더라도 1년 코스를 수강신청한 뒤 5개월 정도만 수강한 뒤부터는 반환받을 금액이 전혀 남지 않도록 규정하고 있는 것은 고객에게 부당하게 불리한 조항으로서 공정성을 잃은 것으로 추정되어 약관규제법 제6조 제1항, 제2항 제1호에 따라 무효임(창원지방법원 2017. 12. 13. 선고 2017나2810 판결).

## 2

## 비계약 유형

### 1) 권리침해

#### 사례01.

협찬으로 무료 스냅사진을 찍어줬는데, 타업체 후기글로 작성되어 있어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“저는 휴대폰으로 인물사진 및 행사사진 등을 촬영하는 업체를 운영 중에 있습니다. 최근에 SNS를 통해 알게 된 분의 결혼식 사진을 무료로 협찬 촬영해주시기로 했습니다. 상대방도 동의하여, 결혼식 촬영을 하였고 해당 사진을 모두 전달드렸습니다. 그런데 며칠 후 제가 찍은 사진이 타 업체 후기글로 올라와 있었습니다. 이 부분에 대해 피신청인에게 이의를 제기하였더니, 본인의 얼굴이 포함되어 있기 때문에 저작권은 본인에게 있다고 주장하고 있습니다. 어떻게 해야 하나요?”



#### 상담내용(상담원)

“한국저작권위원회 저작권상담센터(☎1800-5455, 홈페이지 www.copyright.or.kr)에 말씀하신 사례와 관련된 저작권에 대해 확인해본 결과, 저작권법 제2조에 따라 저작권은 촬영자에게 귀속된다고 합니다. 다만 비영리 목적으로 본인의 SNS 계정에 올리는 경우에는 저작권 침해에 해당 되지 않는다고 합니다. 따라서 해당 법을 근거로 피신청인에게 저작권 소유자임을 주장해보시기 바랍니다. 원만한 해결이 안 될 경우에는 한국저작권위원회 저작권전자조정시스템(☎02-2669-0043, 홈페이지 adr.copyright.or.kr)에 분쟁조정 신청할 수 있습니다. 당사자 간의 합의가 성립한 경우 또는 직권조정 결정에 대한 이의신청이 없는 경우 재판상 화해와 동일한 효력이 있습니다.”

**상담결과** 저작권법에 따라 창작물에 대한 저작권은 신청인에게 있으나, 피신청인과 협의를 통해 저작권을 변경하는 것으로 하였음.

**감사인사** “365센터 덕분에 전담 변호사가 생긴 것처럼 논쟁을 한 번에 해결할 수 있었습니다. 다음번에도 다른 논쟁이 생긴다면 담당자분을 꼭 다시 만나 상담 부탁드립니다.”

- ▶ 한국저작권위원회 저작권상담센터 상담채널 ☎1800-5455, 홈페이지 www.copyright.or.kr
- ▶ 한국저작권위원회 저작권전자조정시스템 상담채널 ☎02-2669-0043, 홈페이지 adr.copyright.or.kr



한국저작권위원회 저작권상담센터

알아두기

- 저작권 법률상담을 통하여 저작권 관련 분쟁을 예방하고 공정한 저작물 이용 문화를 조성함으로써 문화경제 발전을 도모하고자 저작권 상담센터를 운영합니다.  
※ (상담채널) ☎1588-5455, 홈페이지 [www.copyright.or.kr](http://www.copyright.or.kr)

## 저작권법

**제2조(정의)** 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

- ① “저작물”은 인간의 사상 또는 감정을 표현한 창작물을 말한다.
- ② “저작자”는 저작물을 창작한 자를 말한다.

## 사례02.

### 갑자기 아이 육아 SNS 계정 이용이 정지 되었어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“아이의 육아 과정을 SNS에 기록으로 남기고 있습니다. 갑자기 해당 계정이 14세 미만이라는 이유로 비활성화 되었습니다. 계정 주인은 저이고, 아이의 성장과정을 기록한 소중한 계정이라 꼭 복원이 필요합니다. 어떻게 해야 할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“최근 아동보호 규정 강화로 ○○○ 14세 미만 아기 육아 계정이 갑작스럽게 정지되는 사례가 늘고 있어요. ○○○ 이용약관 6조(콘텐츠 삭제 및 계정 비활성화 또는 해지)에 따르면 아이의 사진이 프로필사진이거나 게시글이 많이 올라와 있는 경우 자체 시필터링으로 계정 정지가 이루어질 수도 있습니다. 정지된 계정을 복구하기 위해서는 아래 순서로 진행하시기 바랍니다. SNS 이용 차단 페이지에서 계정정지 관련 '재고요청'을 클릭하시고, 본인확인 코드, 이메일 주소, 신분증 업로드하여 본인 인증을 진행하셔야 합니다. 프로필이나 게시물에서 부모가 관리하는 계정임을 명확히 알리시되, 부모가 운영하는 계정으로 개인정보 보호 등 신중하게 관리하고 있다는 점 등을 충분히 설명하시기 바랍니다. 이후에도 해결이 안 될 경우에는 콘텐츠분쟁조정위원회(☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr)를 통해 분쟁조정 신청하시기 바랍니다. 콘텐츠분쟁조정위원회에서는 콘텐츠사업자와 이용자 간 콘텐츠 이용에 관한 분쟁을 조정하고 있으며, SNS에서 자체 시필터링으로 인한 계정 정지와 관련된 분쟁 접수 사례를 확인하였습니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 고객센터에 소명하고 접수한 결과 계정이 다시 활성화 되었음.

▶ **콘텐츠분쟁조정위원회** 상담채널 ☎1588-2594, 홈페이지 www.kcdrc.kr

## 사례03.

### 제가 구매한 적 없는 구매 알림톡이 와요.

#### ! 피해내용(신청인)

“휴대폰으로 000커피 기프트카드를 00만원 구매했다는 알림톡이 왔습니다. 저는 구매한 적이 없고, 제가 사용하는 계좌에서 돈이 출금되거나 한 기록은 없습니다. 매일 기프트카드가 구매되었다는 알림톡이 오니, 금전적인 피해가 발생할까 우려가 됩니다. 어떻게 해야 하나요?”



#### 상담내용(상담원)

“000커피 고객센터에 본인 명의 추가 계정 생성 사실을 먼저 접수하시기 바랍니다. 개인정보 유출이 우려되신다면 다음의 조치로 개인정보 유출 피해 확인 및 예방이 가능합니다. 우선, 개인정보 유출로 인한 피해 예방을 위해서는 통신사 고객센터에서 소액결제 차단 및 번호도용방지서비스를 가입하시기 바랍니다.

통신서비스의 명의도용과 관련하여 명의도용방지서비스(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafcr.or.kr)에서 본인명의로 개통 휴대폰 회선 확인, 가입제한서비스 등록방법을 안내 받으실 수 있습니다. 피해사실이 확인되면, 해당 통신사 고객센터로 문의하셔서 명의도용 신고 및 회선 일시정지, 명의도용확인서 등을 작성하시기 바랍니다. 통신요금이나 기타 소액 결제 등 피해가 발생했을 경우 통신민원조정센터(☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafcr.or.kr)에서 상담을 받으시기 바랍니다. 다만, 휴대폰 온라인 개통일 경우 실시간 신용카드 비밀번호 정보, 인증번호 등 정보가 제공되기 때문에 본인이 정보를 제공했을 가능성이 매우 높아 조정이 불성립될 수 있습니다. 이외에 타인이 사문서를 위조하거나 대리개통했을 경우에는 통신사 귀책으로 피해금액에 대해 환급받는 사례가 있으니 참고하시기 바랍니다. 금융 피해 관련해서는 계좌통합관리서비스(☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr)에서 계좌 및 카드 개설현황 조회, 자동이체 내역을 확인할 수 있습니다. 금융 명의도용을 방지하기 위해 신분증을 재발급하시기 바라며, 금융감독원 개인정보노출자 사고예방시스템에 피해자 정보를 등록하시면 추후 금융거래 발생시 알림 및 강화된 본인확인절차로 명의도용 예방이 가능합니다. 이외에도 개인정보포털(☎118, 홈페이지 www.privacy.go.kr)에서 본인확인 내역 조회 서비스, 웹사이트 회원 탈퇴 서비스 등을 통하여 명의도용이 의심되거나 불필요한 웹사이트에 대한 회원 탈퇴 처리 대행이 가능합니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 000커피 고객센터에 접수하여 추가 생성된 계정을 삭제처리 하였으며, 개인정보포털 등 확인 결과 개인정보 도용 등의 추가적인 피해는 확인되지 않았음.

- ▶ **명의도용방지서비스** 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafcr.or.kr
- ▶ **통신민원조정센터** 상담채널 ☎080-3472-119, 홈페이지 www.msafcr.or.kr
- ▶ **계좌통합관리서비스** 상담채널 ☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr
- ▶ **개인정보포털** 상담채널 ☎118, 홈페이지 www.privacy.go.kr

## 사례04.

제가 동의하지 않은 영상이 온라인 상에 올라와 있어요.

### ! 피해내용(신청인)

“저는 ○○○ 모델 선발대회에서 수상한 경력이 있습니다. 다음 기수 모델 응원 영상을 촬영하자고 하여 촬영하였고, 해당 영상은 내부 참고용으로만 활용된다고 하였습니다. 이후 000 채널에 저의 영상이 올라와 있는 걸 확인했습니다. 삭제하고 싶어 게시자에게 연락하였으나, 기존 채널을 관리하던 직원이 퇴사하여 삭제가 불가능하다고 합니다. 어떻게 해야할까요?”



### 상담내용(상담원)

“우선 해당 플랫폼에 개인 정보 보호 가이드라인에 따라 신원 보호 위반 사유로 콘텐츠 삭제를 요청하실 수 있으며, 고객센터 > 도움말 > 신원 보호 > ‘콘텐츠 삭제를 요청’을 통해 접수 가능합니다. 해당 플랫폼 업체에서 영상 삭제가 어렵다고 답변을 받으신 경우, 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr)에서 관련 정보에 대한 심의, 삭제 등에 대하여 상담 받으시기 바랍니다. 더불어 방송통신심의위원회 인터넷 피해구제센터를 통해 명예훼손 분쟁조정을 위한 ‘이용자정보제공’을 신청하실 수 있습니다. 권리침해에 해당하는 정보의 구체적인 위치(URL 등)와 그 위치가 표시된 캡처화면 원본 및 청구인 신분증 사본을 제출하여 신청하시기 바랍니다. 원만한 해결이 되지 않을 경우에는 민사적 대응방법도 있으니 관련하여서는 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 상담 가능하며, 전화 예약 후 방문 상담을 통해 더 자세한 상담도 가능합니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 인터넷피해구제센터에 접수하였으며, 인터넷피해구제센터 분쟁조정을 통해 게시글 삭제 처리 하였음.

- ▶ 방송통신심의위원회 인터넷피해구제센터 상담채널 ☎1377, 홈페이지 remedy.kocsc.or.kr
- ▶ 대한법률구조공단 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr



방송통신심의위원회 인터넷피해구제센터

알아두기

방송통신심의위원회에서는 정보통신망을 통해 유통되는 정보 중 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 등 타인의 권리를 침해하는 정보와 관련된 분쟁을 대상으로 해당 정보의 삭제 또는 부분삭제, 금전적 손해배상, 사과, 재발방지 약속 등 다양한 조정안을 제시함.

※ (상담채널) ☎1377, 홈페이지 remedy.kocsc.or.kr

## 사례05.

배달 플랫폼을 통해 음식점 평가를 했는데 협박당했어요.

### ! 피해내용(신청인)

“○○○ 배달 플랫폼을 통해 음식을 시켰습니다. 배달 받은 음식이 탄맛이 나고 튀김색이 어두워 아쉽다는 내용의 리뷰를 달았는데, 해당 음식점에서 본인은 깨끗한 기름을 사용하고, 음식을 태우지 않았다고 명예훼손으로 고소한다고 합니다. 제가 잘못된 건가요?”



### 상담내용(상담원)

“형법 제307조(명예훼손)에 따르면 공연히 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 처벌을 받을 수 있다고 규정하고 있습니다. 다만 동법 제310조(위법성의 조각)에 해당 행위가 공공의 이익에 관한 때에는 처벌을 하지 아니한다고 규정되어 있습니다.

따라서 사실을 적시한 경우 공공의 이익에 관한 때 명예훼손 죄가 성립되지 않을 수 있어, 해당 내용에 대한 사실여부와 공공의 이익에 해당하는지에 대한 확인이 필요해 보입니다. 다만 손해배상 책임과 관련해서 손해 등에 대한 입증책임 등이 필요해 관련해서 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 [www.klac.or.kr](http://www.klac.or.kr))에서 법률 상담이 가능하며, 전화 예약 후 방문하면 더 자세한 상담도 가능합니다.

▶ **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 [www.klac.or.kr](http://www.klac.or.kr)

## 형법

### 제307조(명예훼손)

- ① 공연히 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.
- ② 공연히 허위의 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 5년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

**제310조(위법성의 조각)** 제307조제1항의 행위가 진실한 사실로서 오로지 공공의 이익에 관한 때에는 처벌하지 아니한다.

## 사례06.

### 허위리뷰로 영업에 어려움이 있어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“저는 파티룸 등 공간을 대여해주는 사업을 운영하고 있습니다. 쾌적한 이용환경 조성을 위해 청소보증금을 받고 있으며, 시설을 기준에 맞게 잘 이용할 경우 보증금을 돌려주고 있습니다. 피신청인이 이용한 공간에 가보니, 정리가 제대로 되지 않았고, 주변에 토사물도 있었습니다. 이후 피신청인과 보증금 반환 관련 언쟁이 있었지만, 청소보증금을 피신청인에게 반환을 했습니다. 그럼에도 불구하고, 피신청인이 보증금을 돌려주지 않았다는 악의적인 내용의 리뷰를 작성하였습니다. 해당 리뷰로 영업에 지장이 있는데, 어떻게 해야할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“우선 해당 플랫폼에 자체처리(게시중단 등)를 요청하실 수 있습니다. 해당 리뷰가 허위에 해당하는지 판단하기 어렵거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우 해당 플랫폼 업체에서 리뷰 삭제가 어렵다는 답변을 받으실 수 있습니다. 그러한 경우 해당 플랫폼업체에 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의2(정보의 삭제요청 등)에 따라 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치를 요청하시기 바랍니다. 그리고 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 [www.kocsc.or.kr](http://www.kocsc.or.kr))에서 관련 정보에 대한 심의, 삭제 등에 대하여 상담 받으시기 바랍니다. 이와는 별도로 명예훼손분쟁조정, 민형사상 소제기를 위한 이용자 정보제공 청구 등을 하실 수 있습니다.”

**상담결과** 게시물 임시조치 처리되었으며, 대한법률구조공단 방문하여 법률상담을 받고 소송 준비할 예정입니다.

▶ **방송통신심의위원회** 상담채널 ☎1377, 홈페이지 [www.kocsc.or.kr](http://www.kocsc.or.kr)

**제44조의2(정보의 삭제요청 등)**

- ① 정보통신망을 통하여 일반에게 공개를 목적으로 제공된 정보로 사생활 침해나 명예훼손 등 타인의 권리가 침해된 경우 그 침해를 받은 자는 해당 정보를 처리한 정보통신서비스 제공자에게 침해사실을 소명하여 그 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재(이하 “삭제등”이라 한다)를 요청할 수 있다. 이 경우 삭제등을 요청하는 자(이하 이 조에서 “신청인”이라 한다)는 문자메시지, 전자우편 등 그 처리 경과 및 결과를 통지받을 수단을 지정할 수 있으며, 해당 정보를 게재한 자(이하 이 조에서 “정보게재자”라 한다)는 문자메시지, 전자우편 등 제2항에 따른 조치 사실을 통지받을 수단을 미리 지정할 수 있다.
- ② 정보통신서비스 제공자는 제1항에 따른 해당 정보의 삭제등을 요청받으면 지체 없이 삭제·임시조치 등의 필요한 조치를 하고 즉시 신청인 및 정보게재자에게 알려야 한다. 이 경우 정보통신서비스 제공자는 필요한 조치를 한 사실을 해당 게시판에 게시하는 등의 방법으로 이용자가 알 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 제42조에 따른 표시방법을 지키지 아니하는 청소년유해매체물이 게재되어 있거나 제42조의2에 따른 청소년 접근을 제한하는 조치 없이 청소년유해 매체물을 광고하는 내용이 전시되어 있는 경우에는 지체 없이 그 내용을 삭제하여야 한다.
- ④ 정보통신서비스 제공자는 제1항에 따른 정보의 삭제요청에도 불구하고 권리의 침해 여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우에는 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치(이하 “임시조치”라 한다)를 할 수 있다. 이 경우 임시조치의 기간은 30일 이내로 한다.
- ⑤ 정보통신서비스 제공자는 필요한 조치에 관한 내용·절차 등을 미리 약관에 구체적으로 밝혀야 한다.
- ⑥ 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 유통되는 정보에 대하여 제2항에 따른 필요한 조치를 하면 이로 인한 배상책임을 줄이거나 면제받을 수 있다.

**제44조의3(임의의 임시조치)**

- ① 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 유통되는 정보가 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해한다고 인정되면 임의로 임시조치를 할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 임시조치에 관하여는 제44조의2제2항 후단, 제4항 후단 및 제5항을 준용한다.

## 사례07.

### 제 사진이 동의하지 않은 목적으로 이용되었어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“당시 영상 촬영에 관해 동의하여 000만원의 비용을 받고 0년 00월 총 2회에 걸쳐 ○○○기업의 바이럴 영상 광고를 촬영했습니다. 그런데 홈페이지 리뷰를 찾아보니 제가 작성하지 않은 리뷰글에 제 사진이 등록되어 있었습니다. 계약서 작성 당시 촬영에 대한 동의만 하였고 2차 가공에 대한 동의는 들은 적이 없습니다. 어떻게 해야할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“초상권 침해가 성립하려면 식별 가능성, 상업 목적의 무단 사용, 계약 범위를 넘는 무단 사용 등의 요건이 성립해야 합니다. 광고계약 내 표기된 활용범위의 개인사진 무단 활용과 관련하여 민법 제751조에 따른 손해배상청구 소송 가능 여부를 확인해보시기 바랍니다. 초상권 침해 여부와 보상 문제와 관련하여서는 대한법률구조공단(☎132, klac.or.kr)에서 자세한 상담을 받으실 수 있습니다.

삭제를 원하실 경우 초상권 침해 등을 이유로 방송통신심의위원회의 인터넷 피해구제센터(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr)에 해당 정보에 대한 접속차단, 삭제, 시정 요구 등의 조치를 요청하시기 바랍니다”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 ○○○기업에 동의 범위 외 상업목적으로 무단 사용된 부분에 대해 이의를 제기하였으며, 관련 법률 등 정보제공을 토대로 업체와 원만히 분쟁 해결하였음.

▶ **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr

### 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

#### 제44조(정보통신망에서의 권리보호)

- ① 이용자는 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보를 정보통신망에 유통시켜서는 아니 된다.
- ② 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 제1항에 따른 정보가 유통되지 아니하도록 노력하여야 한다.

### 민법

#### 제751조(재산 이외의 손해의 배상)

- ① 타인의 신체, 자유 또는 명예를 해하거나 기타 정신상고통을 가한 자는 재산 이외의 손해에 대하여도 배상할 책임이 있다.
- ② 법원은 전항의 손해배상을 정기금채무로 지급할 것을 명할 수 있고 그 이행을 확보하기 위하여 상당한 담보의 제공을 명할 수 있다

## 사례08.

제가 등록하지 않은 회사광고가 구직사이트에 올라왔어요.

### ! 피해내용(신청인)

“구직사이트에 동의하지 않은 제 개인 사업장 아르바이트 모집 광고가 게시되었습니다. 해당 공고로 불필요한 연락이 지속되고 있습니다. 해당 사이트 고객센터는 통화 연결이 되지 않는데, 어떻게 해야할까요?”



### 상담내용(상담원)

“먼저 아르바이트 공고 게시자에게 삭제를 요청하시기 바랍니다. 게시자와 연락이 되지 않을 경우에는 ○○고객센터 > 문의하기 > 다른문제가 있어요 > ○○알바문의로 피해사실을 접수하시기 바랍니다. 해당 고객센터를 통해 해결이 되지 않을 경우에는 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr) '권리침해정보 심의신청' 메뉴 접속하시어 지식재산권 침해 등을 이유로 URL(상표권 등 지식재산권침해에 해당하는 정보의 URL 및 해당 페이지상의 구체적인 위치), 입증서류(상표권 등 지식재산권침해임을 입증할 수 있는 근거자료-상표등록증 등)를 첨부하여 신고가 가능합니다.”

**상담결과** 365센터에서 알려주신 경로로 피해사실을 접수하였고, (주)○○○○에서 확인 후 해당 공고를 삭제 처리 하였음.

**감사인사** “상담사님 처리절차를 자세히 알려주셔서 감사합니다!”

▶ **방송통신심의위원회** 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr

## 2) 사이버금융범죄 등

### 사례01.

주식투자리딩방 사기에 저와 같은 피해자가 다수 발생했어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“SNS 주식 투자 리딩방에서 투자 자문을 받고 00억원 가량의 투자금을 투자했는데, 이후 연락이 되지 않고 있습니다. 확인해보니 저 이외에 00억원 이상의 피해금액이 확인되었습니다. 피해자들의 정신적·물질적 고통이 심각한 상태입니다. 어떻게 해야 할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“문의주신 내용의 경우 '불법투자리딩방 사기'의 일종으로, 고수익을 미끼로 입금을 유도한 후 연락이 두절되는 방식의 범죄입니다. 경찰청과 금감원에 해당 피해사건을 문의해보니 최근 다수 피해자가 발생한 사실을 확인하였고, 신속하게 조사될 수 있도록 경찰청에 유사사건 사례들을 말씀드리면서 통합수사 진행을 요청해 보겠습니다. 따라서 신청인분께서도 조속히 해당 사건을 경찰청 사이버수사국(☎182, 홈페이지 [ecrm.police.go.kr](http://ecrm.police.go.kr))에 접수하시고, 통합 수사 진행 상황을 확인하시기 바랍니다. 피해 입은 금액을 배상 받기 위해서는 형사배상명령제도를 활용할 수 있으시며, 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 [www.klac.or.kr](http://www.klac.or.kr))에 배상신청서 작성 등 법률상담 받으시기 바랍니다. 추가적으로 금융감독원(☎1332\_ARS3번, [www.fss.or.kr](http://www.fss.or.kr))에도 '유사투자자문 피해신고'를 하실 수 있습니다. 홈페이지 > 민원·신고 > 불법금융신고센터 > '유사투자자문 피해신고' 메뉴에 신고하실 수 있습니다.”

**상담결과** 상담사가 경찰청과 금감원으로부터 유사사건이 다수 접수되었음을 확인하였고, 신속하게 조사될 수 있도록 경찰청에 유사사건 통합 수사진행을 요청하여, 이후에 관할청에서 상담신청인과 면담 절차 등을 거쳐 통합 수사가 진행됨

▶ **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 [www.klac.or.kr](http://www.klac.or.kr)

▶ **금융감독원** 상담채널 ☎1332, 홈페이지 [www.fss.or.kr](http://www.fss.or.kr)



#### 🔍 형사배상명령제도

#### 알아두기

제1심 또는 제2심의 형사공판절차에서 법원이 유죄판결을 선고할 경우에 그 유죄판결과 동시에 범죄행위로 인하여 발생한 직접적인 물질 피해 및 치료비 손해의 배상을 명하거나, 피고인과 피해자 사이에 합의된 손해배상액에 관하여 배상을 명하는 제도 즉 피해자가 민사 등 다른 절차에 의하지 않고 가해자인 피고인의 형사재판 절차에서 간편하게 피해 배상을 받을 수 있는 제도



## 불법 투자리딩방 사기유형

알아두기

- 불법 투자리딩방이란 터무니 없는 고수익을 미끼로 투자를 권유한 후 금전적 피해를 입히는 범죄를 말합니다.
  1. 가짜 홀트레이딩 시스템 : 허위 수익금 사진으로 투자자를 현혹해 가짜 트레이딩 사이트(HTS-MTS)에 가입시킨 후 허위 수익금을 꾸준히 보여주며 최대한 많은 돈을 투자하도록 유도합니다. 그 이후 피해자가 수익금 인출을 요구하면 이들은 연락을 끊고 잠적합니다.
  2. 비상장 주식 판매 : 사기꾼들은 검증되지 않은 상장 계획, 허위 사업 내용을 제시하거나 공모가에 대비해 낮은 가격 판매 등 비상장 주식 투자를 권유합니다. 이들은 상장일까지 투자금을 세탁하며 호재성 정보를 지속해서 제공하다가 한순간에 잠적하는 수법을 쓰고 있습니다.
  3. 위조 공문서 및 사칭 : 주식 관련 유명 유튜버, 경제인, 유명인이나 투자회사 직원을 사칭해 금융위원회 또는 금융감독원 명의의 가짜 공문서를 보여주며 투자자들의 의심을 자웁니다. 이러한 방법은 과거 리딩방 손실보상을 미끼로 가상자산 투자를 권하는 수법입니다.
  4. 손실보상 명목 인터넷 대출사기 : 사기꾼들은 투자 자문업체를 사칭하며 '손실보상' 명목으로 피해자에게 가상자산을 보상으로 지급해 주겠다고 접근합니다. 이들은 피해자들의 신분증 등 개인정보를 요구한 뒤, 그 신분증을 이용해 피해자 명의로 인터넷 대출을 받아 챙깁니다.

※ 출처: 보안뉴스('24.09.17, 불법 투자리딩방? 주된 사기유형과 유형별 피해사례는?)



## 피해 예방수칙

알아두기

1. 최근 텔레그램, 카카오톡에서 주식, 코인 종목을 알려준다며 입금을 요구하는 투자 사기가 증가하고 있습니다. 본인의 수익률, 회원의 인증 후기를 미끼로 홍보를 하는 경우가 많으니 주의하시기 바랍니다.
  - ※ 해당 사진들은 도용되거나 조작된 사진일 가능성이 높습니다.
2. 우선 해당 리딩방 운영사가 제도권 금융회사인지 확인하시기 바랍니다. 비 제도권 금융회사의 투자자문은 불법이며, 금융감독원이 운영하는 제도권 금융회사 조회 사이트(fine.fss.or.kr)에서 확인할 수 있습니다.
3. 또한 투자계약 내용을 확인하시기 바랍니다. 계약상 손실보전·수익보장 약정은 민사상 효력이 없으니 주의하시기 바랍니다. 손실을 보전하거나 수익을 보장하는 계약은 불법이므로, 금감원 또는 한국소비자원에 신고하시기 바랍니다.
  - ※ 모든 투자는 본인의 계좌에서 본인이 해야 합니다.
4. 제도권 금융회사와 계약을 맺었다라도 매매내역은 투자자가 수시로 확인해야 합니다. 투자자 동의 없이 임의매매가 이루어졌다면 이 역시 금융감독원에 신고하셔야 합니다.
5. 공식적인 증권사 앱 이외 추가적인 앱, 프로그램을 다운로드 및 설치를 유도하는 경우, 절대 다운로드하지 말아야 합니다.

## 사례02.

### SNS 이벤트에 참여했는데, 약속한 금액을 돌려 주지 않아요.

#### ! 피해내용(신청인)

“SNS에서 투자한 돈을 2배로 돌려주는 이벤트가 있다는 글을 보고 계좌이체를 했는데 이후 상대방 SNS가 비활성화되어 있어요. 너무 단순하게 믿은 저의 잘못이 크지만, 학생인 저에게 적은 금액이 아니어서 꼭 돌려받고 싶어요.”



#### 상담내용(상담원)

“SNS에 이벤트를 빙자하여 경제에 미성숙한 청소년 등을 대상으로 한 배팅 사기가 성행하고 있습니다. 소액이어도 각별한 주의가 필요하며, 해당 문의의 경우 ‘사이버사기’ 유형으로 경찰청 사이버범죄 신고시스템(ECRM)(☎112, 홈페이지 ecrm.police.go.kr) 홈페이지에 증거자료(대화내역, 이체내역서 등)를 첨부하여 조속히 신고 바랍니다. 온라인 신고 시 조회되는 접수 번호 확인하여 14일 이내 가까운 경찰서 민원실로 필히 방문하여 접수 완료하시길 바랍니다. 형사배상명령제도에 따라 가해자가 기소된 이후 형사공판 절차에서 피해 입은 금액의 배상이 결정될 수 있으며, 추가적으로 민사소송이 필요할 경우(손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률지원을 받으시기 바랍니다.”

▶ **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr

▶ **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr



🔍 SNS 불법 이벤트 주요 유형

알아두기

- ‘10만원으로 50만원 만들기’ 등 부업 중개를 빙자한 게시글을 SNS에 올려 투자금을 끌어모은 뒤 잠적하는 방식으로 금전을 편취
- 온라인 도박 사이트에서 승률 100%를 강조하며 SNS게시글을 보고 연락한 사람들에게 입금을 유도
- 피해자가 돈을 돌려달라고 요구하는 경우 불법 도박 가담 등의 협박을 통해 입막음을 시도

### 사례03.

#### 영화 평론 아르바이트를 지원했는데, 사기 같아요.

##### ! 피해내용(신청인)

“영화 평론 아르바이트를 구한다는 내용을 보고 연락하여 상대방이 안내한 대로 채팅 앱을 설치한 뒤 계좌번호 요구에 계좌번호를 전달하였습니다. 이후 영화 티켓 금액과 수수료를 지급한다는 명목으로 제 계좌에 0만원이 입금되었습니다. 티켓 구매 비용을 늘리면 더 큰돈을 지급한다는 말에 의심이 드는데 어떻게 해야할까요?”



##### 상담내용(상담원)

“현재까지 피해가 없으시다고 하니 정말 다행입니다. 문의주신 내용의 경우 부업 사기가 우려되는 상황으로 보입니다. 대부분 리뷰 알바, 구매대행 등의 명목으로 소액을 먼저 입금한 뒤 안심시키고, 수수료, 세금, 보증금 등의 이유로 금전을 요구하는 방식의 범죄입니다. 해당 센터에 다수의 유사한 피해사례가 접수된 것으로 확인됩니다. 만약 추가 입금을 요구하는 경우 전형적인 금전 사기로 판단되오니 추가 입금을 하지 마시고 기존 입금된 금액은 제3자 사기에 연루된 금전일 가능성이 있으므로 해당 계좌 은행 방문하시어 입금 정지와 반환 방법에 대해 상담 받으시기를 바랍니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 신청인이 해당 계좌 은행을 방문하여 계좌 해지 및 추가 피해 없이 종결되었음.

## 사례04.

### 유명 연예인 A씨를 믿고 투자했는데, 출금이 안되네요.

#### ! 피해내용(신청인)

“SNS에서 유명 연예인 ○○○이 투자로 돈을 많이 벌었다는 게시글을 보고 연락했습니다. 이후 단체 대화방으로 초대되었고, 해당 방에서 이루어진 투자자문으로 많은 돈을 벌었다며 사람들의 인증글이 올라왔습니다. 저도 돈을 벌고 싶다는 생각에 지시에 따라 앱을 설치하고 투자금을 입금했습니다. 이후 수익이 증가한 걸로 앱에 확인되었고, 출금을 하고자 했는데 출금이 안됩니다. 제가 투자한 금액을 돌려받고 싶은데 어떻게 해야 하나요?”



#### 상담내용(상담원)

“최근 유명 연예인, 금융인을 사칭한 투자사기가 급증하고 있는데, 당 센터에도 유사한 사례가 많이 접수되어 유명인 사칭 등 이용자 피해주의보를 발령한 바 있습니다. ‘고수익 보장’ ‘투자정보제공’을 미끼로 SNS 광고·오픈채팅방 등에서 리딩방으로 연결되어 특정 앱 설치를 유도하는 사기 유형의 일종입니다. 개인정보, 계좌정보 등 금융정보를 제공했을 경우에는 2차 피해가 발생할 수 있습니다. ‘명의도용 방지서비스(www.msafes.or.kr)’ 홈페이지에서 ‘가입사실현황조회서비스’로 본인 명의 통신회사 현황을 조회하시고, 계좌정보통합관리시스템(☎1577-5500, 홈페이지 www.payinfo.or.kr) 또는 모바일 앱 ‘금융정보조회서비스’ 본인 명의의 대출이 있는 지 여부를 확인하시기 바랍니다. 투자사기 피해와 관련하여서는 경찰청 사이버수사국(☎182, 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 피해상황 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서 방문 시, 시간을 단축시킬 수 있습니다. 다만, 요건을 충족한 다중피해 사이버사기는 경찰서 출석 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 형사배상명령제도에 따라 가해자가 기소된 이후 형사공판 절차에서 피해 입은 금액의 배상이 결정될 수 있으며, 추가적으로 민사소송이 필요할 경우(손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률지원을 받으시기 바랍니다.”

\* 텔레그램·네이버밴드·카카오 채팅, 페이스북·유튜브 광고 등

▶ 명의도용방지서비스 홈페이지 [www.masfer.or.kr](http://www.masfer.or.kr)

▶ 계좌정보통합관리시스템 상담채널 ☎1577-5500, 홈페이지 [www.payinfo.or.kr](http://www.payinfo.or.kr)



#### 유명인 사칭 투자사기 주요 유형

#### 알아두기

- 유명 연예인 ‘황현희’, ‘송은이’, 경제학자 ‘선대인’, ‘박순혁’ 등 사칭, ‘고수익 보장’ 광고 SNS 게시. 클릭 시, 단체 대화방 초대되어 고수익 인증글 공유. 이후 특정 어플 설치와 투자금 입금 유도
- ‘TV빙영’, ‘고수익 창출 방법’ 문자 발송. URL 클릭 시 카카오톡 오픈채팅방 입장. 단체 코칭 후, 개인 리딩방으로 유도하여 입금 유도
- SNS에서 투자책을 무료 배송 광고. 클릭 시, 카카오톡 채팅방으로 초대되어 국내 유명 증권사 고문 주식을 추천하면서 가짜 증권사 앱을 설치 요청

## 사례05.

**보이스피싱 당했는데, 계좌지급정지와 개인회생신청 자격이 궁금해요.**

### ! 피해내용(신청인)

“검찰을 사칭하는 연락이 와서 특정 사건에 연루되었으니 사건해결을 위해서는 금전이 필요하다고 하여 현장에서 돈을 전달하였습니다. 이후 사기임을 알게 되어 경찰 신고 접수, 계좌 및 카드 정지, 휴대폰 초기화, 신분증 재발급을 진행했습니다. 저와 같은 경우에도 지급정지 신청을 할 수 있을까요? 그리고 보이스피싱으로 피해가 발생한 경우 개인회생 신청 자격이 되는지 궁금합니다.”



### 상담내용(상담원)

“말씀해주신 상황은 너무나도 안타깝습니다. 관련 기관에 확인한 결과 현장에서 보이스피싱 전달책에게 직접 돈을 건네어 사기이용 계좌가 확인 되지 않는 경우 계좌 지급 정지가 어려울 수 있다고 합니다. 개인회생 신청과 관련해서 신용회복위원회(☎1600-5500, 홈페이지 www.ccrs.or.kr)에 확인해보니, 보이스피싱의 여부와 상관없이 개인회생제도의 대상은 가능하나, 기준에 따라 채무조정 및 파산면책을 받으실 수 있다고 하니 상담 받아 보시기 바랍니다. 또한, ○○은행에서 대출을 받으신 경우에는 1회 5000만원 한도 내에서 안심보상제(☎1599-4905, 홈페이지 support.toss.im) 지원 가능합니다. 이후 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 피해상황을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 가해자를 검거한 이후에는 형사배상명령제도에 따라 가해자가 기소된 이후 형사공판 절차에서 피해 입은 금액의 배상이 결정될 수 있으며, 추가적으로 민사소송이 필요할 경우(손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률지원을 받으시기 바랍니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 경찰청 피해 접수 하였으며, 보이스피싱 전달책 검거하여 배상명령 신청하였음.

- ▶ **신용회복위원회** 상담채널 ☎1600-5500, 홈페이지 www.ccrs.or.kr
- ▶ **토스 안심보상제** 상담채널 ☎1599-4905, 홈페이지 support.toss.im
- ▶ **경찰청 사이버범죄 신고시스템** ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- ▶ **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr



### 피해 예방수칙

알아두기

1. 카카오톡, 문자, 전화로 운전면허증, 신분증, 통장 계좌번호를 알려주지 않도록 합니다.  
※ 부득이한 사유로 가족이나 지인에게 개인정보를 전달해야 할 경우에는 재차 확인이 필요합니다.  
※ 공공기관, 은행에서는 이유를 불문하고 비대면 개인정보를 먼저 요구하지 않습니다.
2. 개인정보를 노출하였을 경우에는 엠세이퍼(www.msafar.or.kr)에 가입제한 서비스를 등록하시기 바랍니다.  
통신사 방문없이 온라인상으로 이동전화 신규가입을 차단합니다.
3. 금융감독원 개인정보 노출자 사고예방시스템(pd.fss.or.kr)에 정보를 등록해두시기 바랍니다.  
노출자 명의 거래 시, 통상 이상의 주의를 기울여 사고를 예방합니다.
4. 대출 등 금전적 피해가 발생했을 경우에는 지체없이 경찰청(☎112)과 금융감독원(☎1332)에 피해사실을 신고하시기 바랍니다.



### 개인회생제도

알아두기

개인회생제도는 총채무액이 무담보채무의 경우에는 10억원, 담보부채무의 경우에는 15억원 이하인 개인채무자로서 장래 계속적으로 또는 반복하여 수입을 얻을 가능성이 있는 개인이, 원칙적으로 3년간(18.1월 이전 5년) 수입 중 생계비를 공제한 금액을 변제하면, 잔존 채무에 대해서는 면책을 받을 수 있는 제도입니다.

개인회생제도는 채무자가 장래 일정한 수입이 있을 것을 전제로 그 수입을 변제의 재원으로 삼아 원칙적으로 원금을 일부 성실히 변제하면 잔존 채무를 면책받을 수 있는 갱생형 제도로서, 현재 재산을 청산하여 채권자에게 평등하게 배당하고 면책을 받을 수 있는 제도인 개인 파산 및 면책제도와 구별됩니다.

보이스피싱으로 피해가 발생하였다고 하여 개인회생 신청자격이 생기는 것은 아니고, 이러한 사유로 인하여 위 요건을 충족하여야 합니다. 관련하여 도움이 필요하실 경우 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률지원을 받으시기 바랍니다.



### 법률지식 및 판례 [보이스피싱·스미싱 등 사이버 사기 관련]

- 사람을 기망하여 재물의 교부를 받거나 재산상의 이익을 취득하는 행위는 사기에 해당함(형법 제347조). 사기의 구체적인 방식 및 유형은 다양하지만, (1) 가해자의 기망행위가 존재하고 (2) 그러한 기망행위로 인하여 피해자의 재산상 손해 및 가해자의 재산상 이익이 발생하였다면 이는 형법상 사기죄에 해당할 수 있음을 먼저 인지하여야 함.
- 한편, 보이스피싱의 경우 보이스피싱 가담자(대포통장 제공자, 금전 운반자 등)에 대하여도 형사처벌이 내려지고 손해배상책임을 인정하고 있음(춘천지방법원 2022. 11. 10. 선고 2021나35251 판결 등). 따라서 가담자에 대하여도 신고 및 고소를 진행하고, 민사소송을 제기하는 방법도 고려할 수 있음.

## 사례06.

### 온라인피해365센터를 사칭하는 전화를 받았어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“인터넷 금융 사기 사건을 조사한다며 온라인피해365센터 소속이라는 전화를 받았습니다. 금융 사기 관련 계좌를 확인하였고 자금을 추적 중이라며 저의 이름, 주민등록번호, SNS 채팅방 참여 유무 등 개인정보를 확인받았습니다. 해당 메시지가 실제로 온라인피해365센터에서 발송한 메시지가 맞나요?”



#### 상담내용(상담원)

“당 센터에 유사한 사례가 접수되고 있습니다. 온라인피해365센터에서는 주민등록번호 전체를 수집하고 있지 않으며, 상담채널의 경우 개인 카카오톡 대화방이 아닌 공식 카카오톡 채널을 통해 상담을 진행하고 있습니다. 대화 중 인증번호를 요구하는 경우 절대 회신하면 안 됩니다. 해당 메시지는 전형적인 기관 사칭 스미싱 범죄로 판단되며, 문자 또는 카카오톡 메시지를 수신하신 경우 즉시 신고 및 차단하셔야 합니다. 우선 카카오톡 고객센터(☎1577-3754, 카카오톡 > 더보기 > 설정 > 고객센터/도움말 > 문의하기)에 본인임을 증명 가능한 서류와 피해 사실 입증서류를 첨부하여 사칭 채널로 신고하시기 바랍니다.

개인정보 유출로 인한 2차 피해가 우려되는 경우 통신사 고객센터(☎114)에 ①휴대폰 소액결제 차단, ②문자 일 500건 발신제한, ③번호도용문자차단서비스를 신청하시기 바랍니다.

추가로 엠세이퍼(☎1670-1382, 홈페이지 www.msafes.or.kr) 홈페이지 접속하셔서 ①가입사실 현황조회 서비스\*으로 본인 명의로 가입된 통신서비스 현황 조회, ②가입제한 서비스\*로 타인에 의한 본인명의로의 이동전화 신규가입 또는 명의변경 등을 제한할 수 있습니다.

금융감독원(☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr)은 개인정보 노출자의 명의도용 금융거래사고를 예방하기 위하여 개인정보노출자 사고예방시스템을 운영하고 있으니, 개인정보 노출자로 등록하시어 개인정보 유출에 따른 피해 발생 예방을 하시기 바랍니다.”

**상담결과** 365센터에서 카카오 채널에 사칭 채널 신고하여, 사칭 계정 삭제 처리 되었음.

- ▶ **통신사 고객센터** 상담채널 ☎114
- ▶ **엠세이퍼(명의도용방지서비스)** 상담채널 ☎1670-1382, 홈페이지 www.msafes.or.kr
- ▶ **금융감독원** 상담채널 ☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr



🔍 **온라인피해365센터 사칭한 개인정보 요구 주의하세요!**

알아두기

온라인피해365센터는 유선, 홈페이지, 카카오톡을 통해 상담을 진행하고 있습니다. 공식 상담채널 외, 상담은 상담센터 사칭 가능성이 높으니 주의하시기 바랍니다.

※ (상담채널) ☎142-235, 홈페이지 www.helpos.kr, 카카오톡 채널 온라인피해365센터

## 사례07.

### 제 개인정보를 유출한다는 협박을 받았어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“사용 중인 이메일로 저의 개인 정보와 계정 정보를 알고 있다며, 개인정보 유출로 인한 피해를 막기 위해서 가상화폐를 전송하라는 협박 이메일을 수신하였습니다. 수신 메일을 확인했는데 문제가 없을까요?”



#### 상담내용(상담원)

“당 센터에서 관련기관에 확인해보니, 해당 피해 유형은 ‘혹스 메일’이라는 스미싱 메일 유형으로, 주로 악성코드 감염으로 개인의 비밀번호, 연락처와 같은 개인정보를 탈취하여 금전을 편취하는 방식의 범죄입니다. 우선 개인정보 유출 예방을 위해 해당 메일을 즉시 삭제 및 수신 차단 하시고, 추가로 PC 악성코드 여부를 검사하시기 바랍니다. 컴퓨터 내 설정 > Windows 보안 > 바이러스 및 위협 방지 등의 메뉴에서 PC 보안 상태를 관리 할 수 있습니다. 개인정보 유출로 인한 2차 피해가 우려되시는 경우, 개인정보포털(☎118, 홈페이지 [www.privacy.go.kr](http://www.privacy.go.kr))에서 본인확인 내역 조회 서비스, 웹사이트 회원 탈퇴 서비스 등을 이용하시기 바랍니다. 해당 서비스로 명의도용이 의심되거나 불필요한 웹사이트에 대한 회원 탈퇴 처리 대행이 가능합니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 개인정보 포털 조회한 결과 추가적인 피해는 발생하지 않았음.

▶ 개인정보포털 상담채널 ☎118, 홈페이지 [www.privacy.go.kr](http://www.privacy.go.kr)



🔍 Hoax 메일이란?

알아두기

- 사용중인 이메일로 이용자의 모든 기기 장치를 해킹하여 영상, 검색기록, 인터넷 기록, 개인정보 등을 확보하였으니, 사람들에게 유포하겠다고 가상화폐 등을 입금하라는 내용의 협박 메일을 발송하여 금전을 편취하는 수법입니다.
- 주요 내용으로는 사생활 유포 등을 명목으로 가상화폐를 요구 하는 협박성 문구가 작성되어 있으며, 발신자와 수신자가 동일한 형태를 띄고 있습니다.
- 실제로 해킹, 개인정보 유출 등의 피해는 없으며, 전문 프로그램을 이용하여 무작위로 메일을 전송하는 것으로, 관련 메일을 수신한 경우 즉시 삭제하셔야 합니다.
- 대처방법
  - 1) 혹스 메일을 수신했다면 바로 삭제하기
  - 2) 해당 이메일 계정의 비밀번호 및 동일한 비밀번호를 사용하는 계정의 비밀번호 변경하기
  - 3) 로그인 2단계 인증 설정하기
  - 4) 가상화폐 전송하지 않기

※ 출처: 경찰청 공식 블로그(23.12.18, 내 PC를 해킹했다고?! “혹스 메일”)

## 사례08.

### 유명 연예인이 SNS로 연락이 와서 금전을 요구했어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“SNS에 제가 좋아하는 유명 연예인 A 계정을 팔로우 하고 있었습니다. 게시글에 ‘좋아요’ 등의 피드백을 계속 남기곤 했는데, 어느 날 저에게 해당 연예인 A로부터 메시지가 와서 서로 친분을 쌓으며 연인관계로 발전했습니다. 이후 A씨가 갑자기 본인이 사정이 생겼다고, 돈을 요구했고 저는 좋아하는 감정으로 A씨에게 돈을 빌려주었습니다. 하지만 A씨는 입금 이후에도 계속 추가적인 돈을 요구하였고, 점차 연락이 안되기 시작했어요. A씨에게 보낸 돈을 돌려 받고 싶습니다.”



#### 상담내용(상담원)

“문의주신 내용의 경우 ‘연애빙자사기’의 일종으로, SNS, 데이트 어플 등에서 연예인을 사칭하여 계정을 생성한 후 피해자에게 접근하여 친밀감을 형성 후 금전을 요구하는 방식의 사칭범죄입니다. 먼저 가해자를 특정하는 것이 필요합니다. 경찰청 사이버수사국(☎182, 홈페이지 ecrm. police.go.kr)에 피해상황을 접수하시고, 경찰서에 방문하시기 바랍니다. 온라인 신고 후 경찰서 방문 시, 시간을 단축시킬 수 있습니다. 다만, 요건을 충족한 다중피해 사이버사기는 경찰서 출석 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 피해자 중 한 명이라도 온라인 신고 후 경찰서를 방문하여 조사를 받았다면 다른 피해자들은 추가 방문 없이 온라인 신고만으로 정식 수사가 가능합니다. 따라서 사이버범죄 신고시스템 홈페이지에서 신고 후 방문 여부를 확인받으시기 바랍니다. 추가적으로 민사소송이 필요할 경우 (손해배상소송 및 부당이득반환소송) 대한법률구조공단(☎132, 홈페이지 www.klac.or.kr)에서 법률 지원을 받으시기 바랍니다. 국정원(☎111, 홈페이지 www.nis.go.kr)에서도 연애빙자사기 관련 피해 접수를 받고 있으며, 범죄자들이 대부분 해외에 거주하고 있기에 해외 범죄조직 개입의혹에 대한 내용을 수사하는 차원에서 데이터를 수집하여 경찰과 공조하고 있습니다.”



#### 🔍 피해 예방수칙

#### 알아두기

1. 온라인 대화상대로부터 각종 명목으로 송금을 요청받는 경우, 모든 대화를 중단하고 사기 범죄를 의심(동일 사례, 뉴스 등 검색)하여야 합니다.
2. 딥페이크 등 새로운 기술이 범죄에 악용될 수 있음을 감안하여, 음성·영상 통화 시에도 주의를 기울이시기 바랍니다.
3. SNS상 개인정보 공개는 최소화하여야 합니다.
4. 사기 의심 시 상대방의 계정·사진을 포털사이트 등에서 검색해 보세요.  
※ 타인의 사진을 도용하여 접근을 시도하는 경우가 많습니다.
5. 상대방이 제시하는 각종 증명서가 위조될 수 있으니 주의 바랍니다.
6. 특정 사이트를 통한 환전 요구, 휴대폰 소액결제, 선물발송을 방지한 배송업체 URL접속 요구에 주의하세요.
7. 오프라인 만남을 회피하고, 온라인으로만 대화를 시도하는 경우는 의심하여야 합니다.

## 사례09.

### 제 SNS 계정 사진으로 누군가 저를 사칭하고 있어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“친구로부터 SNS에 저의 사진을 도용하여 계정을 만들었다는 이야기를 전달받았습니다. 확인해 보니, 제 SNS사진을 똑같이 게시해, 음란물 광고 등에 이용하고 있었습니다. 표기된 링크로 들어가 보니 성인사이트에 제 사진이 게시되어 익명의 다수로부터 성적인 댓글을 받고 있었습니다. 사칭 계정과 불법 사이트에 올라온 사진을 삭제하고 싶은데 어떻게 해야할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“SNS 계정 도용과 관련해서는 먼저 해당 플랫폼 고객센터로 삭제 요청하실 수 있습니다. 이름, 이메일 주소, 신고하는 계정에 표시된 이름, 신고된 계정의 사용자 이름, 본인 신분증과 함께 찍은 사진 등을 제출하시기 바랍니다. 디지털성범죄피해자지원센터(☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr)에 피해상황에 대해 알리고 삭제 요청을 하시기 바라며, 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr) 디지털성범죄 신고 및 심의요청을 하시면 해당 게시물의 삭제 및 접속차단 등의 조치를 받을 수 있습니다.

수사를 원하실 경우 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에서 피해상담을 받으시기 바랍니다. 모든 기관에는 공통적으로 증거 자료, 게시물 등의 구체적인 주소(URL), 영상·사진 형태의 피해촬영물, 게시물 제목과 내용 등 검색이 가능한 정보 등을 필요로 하니 참고 하시기 바랍니다.”

- ▶ **디지털성범죄 피해자지원센터** 상담채널 ☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr
- ▶ **방송통신심의위원회의** 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr
- ▶ **경찰청 사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr



#### 인스타그램 사칭계정 신고

알아두기

신고페이지(help.instagram.com)에 접속→사칭계정 신고→신고 사용자 정보 입력→증거자료(자신 또는 대리하는 사람 본인이 신분증을 들고 있는 사진)를 첨부하여 제출



#### 주요 SNS 사칭 피해 유형

알아두기

- SNS의 개인 사진을 도용하여 해당 사진으로 부업 광고, 음란물 광고 등 불법 광고 게시
- SNS의 개인 사진을 도용하여 소개팅 앱 프로필 생성. 대화를 통해 친분을 쌓은 뒤 금전 요구
- 불법 사이트에 피해자 사진을 도용, 사칭 계정을 만들어 사진을 게시하고 성적인 댓글 작성

## 사례10.

### 원치않는 SNS 광고비가 무단 집행 되었어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“SNS 계정 해킹으로 원치않는 광고비용 000만원이 결제되었습니다. 해당 고객센터에 연락이 원활하지 않아서 걱정이 됩니다. 이런 경우 어떻게 해야 할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“최근에 SNS 고객센터 사칭 이메일로 개인정보를 탈취한 후, 광고비용을 무단 집행하는 피해들이 발생하고 있습니다. 먼저 해당 SNS 고객센터와 카드사에 광고비가 무단 집행된 부분과 관련하여 이의제기하시고, 환불을 요청하시기 바랍니다. 이의 제기 방법으로는 해당 SNS 광고관리자 메뉴에서 접속-청구서 클릭-거래ID클릭-코드 확인 및 내 카드 결제내역에 나오는 코드가 일치하는지 확인하실 수 있습니다. 일치하지 않는 경우 결제된 카드사에 불일치 소명자료 등을 포함하여 조속히 지급보류 신청하시되, 지급 보류가 되지 않는 경우, 카드사로 SNS 사업자에게 이의제기 하시기 바랍니다. 추가적인 피해를 예방하기 위해 등록된 카드는 정지하시고, 계정 비밀번호 변경 및 2단계 인증을 설정하여 보안을 강화할 수 있습니다.

수사를 원하실 경우 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에서 피해상담을 받으시기 바랍니다.”

**상담결과** 결제내역을 확인해보니 해외에서 결제되었고 이 부분을 카드사와 SNS사업자에 이의제기 하여 결제 취소 받았음. 그리고 추가로 새로운 계정을 생성하였음.

▶ **경찰청 사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr

## 사례11.

### 누군가 회사 계정을 도용하여 사용하는거 같아요.

#### ! 피해내용(신청인)

“홈택스 시스템 로그인 시 제가 아닌 타인이 접속되었다는 메시지를 확인했습니다. 범죄에 노출된 것은 아닌지 우려가 됩니다. 회사 계정을 도용하는 사람에 대해 알 수 있는 방법이 있을까요?”



#### 상담내용(상담원)

“회사 계정이 도용되어 범죄 노출이 우려되는 상황으로 우선 해당 IP정보를 확인하는 것이 필요해 보입니다. 홈택스에 확인해보니 로그인 시, 기존 접속 중인 IP정보가 제공된다고 합니다. 해당 IP 주소가 회사 IP가 아닌 경우 국세청 내 개인정보 열람 청구 접수 처리 담당 부서 (☎044-204-4953)에 상담 문의하시기 바랍니다. 처벌과 관련하여서는 경찰청 사이버범죄 신고시스템(ECRM) (☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에서 신고 가능하시며 신고 접수 후 수사가 진행된다면 아이피 추적을 통해 범죄 여부 확인 가능합니다.”

▶ 국세청 상담채널 ☎044-204-4953

▶ 사이버범죄신고시스템(ECRM) 상담채널 ☎112, 홈페이지 ecrm.police.go.kr

### 3) 불법유해콘텐츠

#### 사례01.

대출 광고 전화가 계속 와서 차단하고 싶어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“○○○ 저축은행에서 대출을 받으라는 전화가 계속 오고 있습니다. 계속해서 원치않는 전화가 오고 있는 상황인데 어떻게 대처해야 할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“우선 해당 번호 수신차단과 관련하여 통신사 고객센터(☎114)에 수신 차단 요청을 하시기 바랍니다. 또한 금융위원회 금융마케팅 연락차단 두넛콜(☎02-3705-5000, 홈페이지 donotcall.or.kr) 서비스에 본인 휴대폰 번호를 등록하면 원치않는 금융회사 영업 목적 광고성 전화와 문자 수신을 차단할 수 있습니다. 다만, 마케팅 목적 이외의 계약 유지 등을 위하여 필요한 연락은 차단 대상에 해당하지 않는 것으로 확인됩니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 두넛콜 서비스를 이용해 추가적인 전화를 오지 않도록 하였습니다

▶ **금융마케팅연락차단 두넛콜** 상담채널 ☎ 02-3705-5000, 홈페이지 donotcall.or.kr



🔍 금융마케팅연락차단 두넛콜

알아두기

연락중지청구(Do-not-call) 시스템은 고객이 원치 않는 금융회사로부터 영업 목적의 광고성 전화와 문자를 거부할 수 있도록 구현한 시스템으로 13개 업권이 참여하고 있습니다. 수신거부 유효기간은 유효처리일로부터 5년간입니다. 수신거부 신청 및 철회내역에 해당 금융사 시스템에 반영되기까지 최대2주가 소요될 수 있습니다. ※ (상담채널) ☎02-3705-5000, 홈페이지 donotcall.or.kr

## 사례02.

누군가 담보대출로 제공한 제 개인정보를 유포하겠다는 문자가 와요.

### ! 피해내용(신청인)

“누군가 제 개인정보를 가지고 담보로 대출받았으며, 제 개인정보를 판매하겠다는 협박성 문자가 국제발신으로 수시로 오고 있습니다. 어떻게 대처해야 할까요?”



### 상담내용(상담원)

“당 센터에 개인정보를 유포하겠다는 협박성 문자와 관련한 상담사례가 많이 접수되고 있습니다. 해당사례는 대부업체가 불법추심의 방법으로 지인에게 문자를 보낸 것으로 보입니다. 가족이나 제3차에게 채무사실을 고지하는 행위는 폭행, 협박 등을 수반한 불법채권추심 행위에 해당되므로, 금융감독원(☎1332, www.fss.or.kr) 불법금융행위 제보신고에 상담 받아 보시기 바랍니다. 이외에도 불법대부업체의 부당한 추심과 관련하여 서울시 공정거래 종합상담센터(☎1600-0700, sftc.seoul.go.kr)에서 상담이 가능합니다.”

불법스팸 문자 차단과 관련하여서는 신청인의 휴대폰 기기로 직접 차단 설정 가능합니다. 우선, 스팸메시지를 1~2초정도 꾹 누르면 팝업창이 나타나고 메시지 옵션 메뉴의 ‘스팸신고’를 선택하셔서 ‘확인’ 버튼을 누르면 스팸 문자가 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터에 자동 신고 됩니다. 통신사에서 제공하는 스팸 차단 서비스를 함께 신청하시면 무료로 이용하실 수 있습니다. 불법스팸대응센터(☎118→ARS 4번, 홈페이지 spam.kisa.or.kr)에서는 신고가 접수되면, 통신사업자에게 스팸 발송 관련 소유자 정보를 요청하게 되고 사실조사를 통한 과태료 부과, 행정처분, 법원 이관 등의 조치가 이루어집니다.”

- ▶ **금융감독원** 상담채널 ☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr
- ▶ **서울시 공정거래 종합상담센터** 상담채널 ☎1600-0700, 홈페이지 sftc.seoul.go.kr
- ▶ **불법스팸대응센터** 상담채널 ☎118, 홈페이지 spam.kisa.or.kr
- ▶ **금융감독원** 상담채널 ☎1332, 홈페이지 pd.fss.or.kr



🔍 금융감독원 불법금융 제보신고

알아두기

- 금융감독원은 고금리, 불법 채권추심, 대출사기 등 「불법사금융피해신고센터」를 운영하고 있습니다.
- 가족이나 제3차에게 채무사실을 고지하는 행위, 가족·지인 연락처, 신체 사진 등 대출과 무관한 개인정보 등을 요구하거나, 폭행·협박 등을 수반한 불법채권추심 행위는 불법사금융으로 정의하고 있습니다.
- ※ (상담채널) ☎1332, 홈페이지 fss.or.kr

- 스팸 메시지를 1~2초정도 꾹 누르면 팝업창이 나타납니다.
- 메시지 옵션 메뉴의 '스팸 신고'를 선택합니다.
- '확인' 버튼을 누르면 스팸 문자가 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터에 자동 신고되며, 별도의 요금은 부과되지 않습니다.

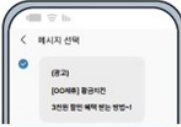
## 불법스팸 신고 방법

---

### 휴대전화 문자스팸 신고하기 \*삼성 갤럭시 단말기 기준



**01** 스팸메시지 선택 후  
"스팸으로 신고" 클릭



**02** 메시지 선택



**03** 확인 선택

---

### 휴대전화 음성스팸 신고하기 \*삼성 갤럭시 단말기 기준



**01** 전화번호 선택 후  
상세정보 선택



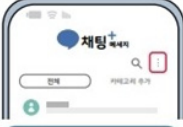
**02** 오른쪽 하단 점 3개 선택




**03** 스팸으로 신고->  
확인 선택

---

### 휴대전화 특정번호 차단하기 \*삼성 갤럭시 단말기 기준



**01** 문자메시지 선택 후  
상단 점 3개 선택



**02** 설정 선택 후 전화번호  
및 스팸차단 선택



**03** 수신차단 -> 번호 입력  
-> 플러스 (+) 버튼 선택

※ 출처 : 불법스팸 피해예방과 대응요령 홍보물(방통위·KISA 공동제작)

## 사례03.

### SNS에 음란성 광고 게시글이 계속 올라와요.

#### ! 피해내용(신청인)

“SNS 밴드를 운영 중에 있습니다. 제가 운영하는 밴드에 음란성 광고 게시글이 지속적으로 올라오고 있어요. 게시글이 안 올라오게 하고 싶은데 어떻게 해야 할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“밴드 내 음란성 게시글 삭제와 관련해서는 우선 해당 플랫폼 고객센터로 신고하실 수 있습니다. 이름, 이메일 주소, 신고하는 계정에 표시된 이름, 신고된 계정의 사용자 이름, 본인 신분증과 함께 찍은 사진 등을 제출하시기 바랍니다. 고객센터에서 조치가 안 될 경우에는 한국인터넷자율정책기구 유해게시물 신고센터(☎02-563-6198, 홈페이지 report.kiso.or.kr)에 신고가능 합니다. 해당 기구는 회원사가 운영하는 인터넷 홈페이지 중 불건전·불법 게시물에 대한 신고 접수 및 삭제처리를 지원하고 있습니다. 해결이 되지 않는 경우에는 방송통신심의위원회의 인터넷 피해구제센터(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr)에서 해당 정보에 대한 접속차단, 삭제, 시정 요구 등의 조치를 요청하실 수 있습니다. 신청시 해당 인터넷주소(URL), 관련 증빙자료 등을 첨부하여 신고하시기 바랍니다”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 고객센터에 신고하여 게시글은 삭제처리 되었음.

- ▶ 방송통신심의위원회 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr
- ▶ 한국인터넷자율정책기구 상담채널 ☎02-563-6198, 홈페이지 report.kiso.or.kr

## 청소년보호법

### 제7조(청소년유해매체물의 심의·결정)

① 청소년보호위원회는 매체물이 청소년에게 유해한지를 심의하여 청소년에게 유해하다고 인정되는 매체물을 청소년유해매체물로 결정하여야 한다. 다만, 다른 법령에 따라 해당 매체물의 윤리성·건전성을 심의할 수 있는 기관(이하 “각 심의기관”이라 한다)이 있는 경우에는 예외로 한다.

## 사례04.

### 해외 온라인 플랫폼에 잔인한 장면의 광고가 노출되어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“휴대폰을 통해 영상을 시청하고 있었습니다. 영상 시청 도중 광고가 노출되어 보게 되었는데 동물의 머리에 타정기를 이용하는 듯한 장면의 제품 광고였습니다. 너무 잔인한 내용의 광고라 해당 광고가 타인에게 노출되지 않도록 하고 싶은데, 어떻게 해야 하나요?”



#### 상담내용(상담원)

“해당 플랫폼은 커뮤니티 가이드에 따라 폭력적이거나 위험한 콘텐츠인 경우 자체 심의로 콘텐츠를 게시 중지하고 있습니다. 플랫폼 불법·유해 콘텐츠 신고하기 기능을 안내해 드리겠습니다 우선, 해당 동영상 하단 ‘...’을 클릭 후 유해하거나 위험한 행위의 영상으로 신고 하시기 바랍니다. 플랫폼에서 해결이 되지 않을 경우 방송통신심의위원회의 인터넷 피해구제센터(☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr)에서 해당 정보에 대한 접속 차단, 삭제, 시정 요구 등의 조치를 요청하시기 바랍니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 플랫폼 자체 신고하기 기능을 통해 신고하였으며, 이후 해당 광고 노출 중단되었음.

▶ 방송통신심의위원회 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr

◀ ▶ ⌂ 🔍 주요 플랫폼 불법·유해 콘텐츠 신고하기 기능 알아두기

- ‘유튜브’, ‘인스타그램’ 등에서는 성적인 콘텐츠, 폭력적인 콘텐츠, 유해 정보 사기, 스팸 등에 대한 콘텐츠에 대해 신고를 받고 있습니다. 이후 자체 심의를 거쳐 해당 게시물 및 계정에 대한 제재 조치가 이루어지게 됩니다.

<p><b>신고하기</b></p> <p><b>이 게시물을 신고하는 이유</b></p> <p>회원님의 신고는 익명으로 처리됩니다. 누군가 위급한 상황에 있다고 생각된다면 즉시 현지 응급 서비스 기관에 연락하시기 바랍니다.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>마음에 들지 않습니다 &gt;</li><li>따돌림 또는 원치 않는 연락 &gt;</li><li>자살, 자해 및 섭식 장애 &gt;</li><li>폭력, 혐오 또는 학대 &gt;</li><li>제한된 품목을 판매하거나 홍보함 &gt;</li><li>나체 이미지 또는 성적 행위 &gt;</li></ul> <p>▲인스타그램 신고하기</p>	<p><b>동영상 신고</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> 성적인 콘텐츠</li><li><input type="radio"/> 폭력적 또는 혐오스러운 콘텐츠</li><li><input type="radio"/> 증오 또는 악의적인 콘텐츠</li><li><input type="radio"/> 괴롭힘 또는 폭력</li><li><input type="radio"/> 유해하거나 위험한 행위</li></ul> <p style="text-align: right;">취소 신고</p> <p>▲유튜브 신고하기</p>
---	--

## 사례05.

해외 온라인 검색플랫폼에 제 이름을 검색하면 음란물 사이트도 검색되어요.

### ! 피해내용(신청인)

“저는 ○○ 해외 온라인 플랫폼에서 활동 중인 ○○입니다. 저의 이름을 검색포털에 검색하면 특정 페이지에 음란물 사이트 함께 검색됩니다. 저와 관련 없는 음란 사이트도 같이 검색되어 기분이 좋지 않아 해당 사이트를 삭제하고 싶어요.”



### 상담내용(상담원)

“○○ 해외 온라인 플랫폼 고객센터에서 확인해보니, ‘내 이름에 대한 검색 결과- 관련 없는 성적인 콘텐츠와 연관성 삭제하기’기능에서 관련 콘텐츠를 삭제하도록 요청하는 절차를 안내하고 있습니다. 삭제하는 방법은 삭제를 원하는 웹페이지로 이동하여 오른쪽 ‘:’ 버튼을 눌러 신고사유 선택 후 ‘의견 제출하기’를 클릭 하시기 바랍니다. 자체적으로 해결이 되지 않는 경우에는 방송통신심의위원회의 인터넷 피해구제센터(☎1377, 홈페이지www.kocsc.or.kr)에서 해당 정보에 대한 접속차단, 삭제, 시정 요구 등의 조치를 요청하시기 바랍니다.”

▶ 방송통신심의위원회 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr



Q 관련 없는 검색결과 삭제하기

알아두기

- ○○ 검색 고객센터에서는 ‘내 이름에 대한 검색 결과에서 관련 없는 성적인 콘텐츠와의 연관성 삭제하기’ 관련 가이드를 제공하고 있습니다.
- 콘텐츠 삭제를 위해서는 다음의 요구사항을 모두 충족해야 합니다.
  - 1) 본인의 이름 또는 별칭이나 소셜 미디어 핸들 등 다른 본인 확인 방법이 어떤 이유에서라도 페이지에 표시되어야 합니다.
  - 2) 공유하는 URL은 주로 선정적인 콘텐츠가 포함되어 있거나 성적인 서비스와 관련된 콘텐츠여야 합니다.
- ○○ 검색 고객센터 > ○○에서 정보 삭제 > 삭제 요청 시작하기 메뉴에서 검색결과 삭제가 가능하며, ○○ 커뮤니티 운영 정책에 의거하여 절차에 따라 진행됩니다.
  - 1) 요청이 접수되었음을 확인하는 자동 확인 이메일이 전송됩니다.
  - 2) 요구사항에 따라 평가가 진행됩니다.
  - 3) 필요한 경우 추가 정보를 수집합니다.
  - 4) 조치에 대한 결과 알림이 전송됩니다.

## 사례06.

SNS에 음란물 사이트 정보가 게시되어 미성년자도 쉽게 접근이 가능해요.

### ! 피해내용(신청인)

“누군가 SNS에 음란물 사이트 정보를 게시하여 누구나 해당 URL만 입력하면 회원 가입 절차 없이도 음란물 영상을 시청 가능하도록 하고 있어요. 해당 사이트에는 개인을 식별할 수 있는 정보도 있어 그 피해가 매우 심각하다고 생각합니다. 하루라도 빨리 그 계정을 삭제하고 싶어요.”



### 상담내용(상담원)

“해당 SNS 커뮤니티 및 이용약관에 위반 될 경우 신고가 가능합니다. 신고방법은 해당 계정 우측 상담 ‘...’ 클릭 후 ‘신고’>‘이 계정에 관한 문제’>‘기타’ 관련 유형을 클릭하시기 바랍니다. 이후에는 자체적인 판단을 거쳐 계정 정지 처리가 이루어지게 됩니다. 원활하게 처리되지 않을 경우 디지털성범죄예방대응센터 (☎032-517-5170, 홈페이지 onestop5170.kr)에서 피해 상담 및 피해 촬영물 삭제 지원, 유포현황 모니터링, 수사에 필요한 채증 자료 작성 지원, 심리 치유 등을 받아보실 수 있습니다.

관련하여 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 kocsc.or.kr)에서도 담당하오니 ‘디지털 성범죄 신고’ 메뉴 접속하시어 ①성적촬영물의 당사자 동의 없는 유포 정보, ②디지털성범죄 피해자를 특정할 수 있는 인적사항, 사진 등을 신고 바랍니다. 각 URL 주소마다 개별적으로 심의 및 시정요구가 이루어지고 있으므로 여러 URL에 대한 심의를 신청하는 경우 각 URL을 구분하여 디지털성범죄 정보가 함께 보이게 캡처하여 신고 바랍니다.”

**감사인사** “알려주신 대로 SNS 고객센터에 신고하였고, 얼마 지나지 않아 해당 계정이 정지되었습니다. 감사합니다.”



### 법률지식 및 판례 [음란 불법유해콘텐츠 삭제 관련]

- 정보통신서비스 상에 음란물 등 유해정보가 게시된 경우 방송통신심의위원회는 해당 정보의 삭제 또는 접속차단, 이용자에 대한 이용정지 또는 이용해지, 청소년유해정보의 표시의무 이행 또는 표시 방법 변경 등과 그 밖에 필요하다고 인정하는 사항의 시정을 요구할 수 있음(방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률(이하 “방통위법”) 시행령 제8조 제2항, 유해정보 삭제 시정요구가 정당하다고 본 사안으로 서울고등법원 2015. 10. 6. 선고 2015누46651 판결 참조).
- 정보통신서비스제공자 등이 시정요구에 따르지 아니하는 경우 해당 정보가 정보통신망법 제44조의7 제1항 제1호부터 제6호까지의 규정에 따른 불법정보인 때에는 방송통신심의위원회가 방송통신위원회에 정보통신서비스제공자 또는 게시판 관리·운영자로 하여금 취급 거부 또는 제한을 하도록 하는 명령을 하여 줄 것을 요청할 수 있으며(방통위법 시행령 제8조 제4항), 방송통신위원회는 일정한 경우를 제외하고는 위 요청에 따라 정보통신서비스제공자 또는 게시판 관리·운영자로 하여금 그 취급을 거부·정지 또는 제한하도록 명할 수 있음(정보통신망법 제44조의7 제2항). 이때 방송통신위원회는 ‘해당 정보에 대한 취급 거부’로서 웹사이트의 웹호스팅 서비스 중단(사이트 폐쇄)까지도 명할 수 있음(대법원 2015. 3. 26. 선고 2012두26432 판결).

## 4) 디지털성범죄

### 사례01.

#### 딥페이크 음란물 협박 때문에 힘들어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“며칠 전부터 해외 ○○○메신저로 제 인스타그램에 있는 얼굴에 알몸사진을 합성해서 협박하고 있어요. 상대방은 해당 사진을 보내면서 성희롱성 발언도 서슴치 않고 하고 있는데 어떻게 해야할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“문의주신 내용의 경우 기존 사진 영상을 다른 음란 사진·영상에 겹쳐서 만들어내는 ‘딥페이크 성범죄’로서, 최근에 유사사례가 발생하고 있습니다.

합성물이 유포되었는지 불안하시면, 디지털성범죄피해자지원센터(☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr) 심리 치유와 함께 모니터링 요청, 피해상담을 받으시기 바랍니다. 또한 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 kocsc.or.kr)에서도 딥페이크 성범죄영상물 피해의 신속한 구제를 위해 ‘FAST TRACK’을 도입해서 운영하고 있으니 합성물이 유포되었다면 신속하게 신고하시어 삭제 차단할 수 있습니다. 365센터 홈페이지 내 배너 바로가기로 신고가 가능합니다.

경찰청에서도 딥페이크 성범죄 관련 집중단속을 실시한다고 하니 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 조속히 피해신고 하시기 바랍니다. 각 기관에서는 공통적으로 증거 자료, 게시물 등의 구체적인 주소(URL), 영상·사진 형태의 피해촬영물, 게시물 제목과 내용 등 검색이 가능한 정보 등을 필요로 합니다.”

**상담결과** 365센터 안내에 따라 먼저 관련기관에 피해상담 하였고 유포현황은 확인되지 않아 안심하였음 이후 경찰서 사건 접수 하여 수사 진행 중임.

- ▶ **디지털성범죄 피해자지원센터** 상담채널 ☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr
- ▶ **방송통신심의위원회** 상담채널 ☎1377, 홈페이지 kocsc.or.kr
- ▶ **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr

방송통신심의위원회 딥페이크 피해 신고 알아두기

- 방송통신심의위원회에서는 디지털성범죄정보 긴급심의를 통해 24시간 이내에 삭제 또는 접속 차단 조치를 취하며, 성폭력처벌법에 따른 불법촬영물·허위영상정보·피해자 신상정보 등 피해자 상담 및 후속조치 지원연계를 진행하고 있습니다.  
※ (상담채널) ☎1372, 홈페이지 kocsc.or.kr

▲서울시경 홈페이지 배너

▲네이버 고객센터 공지사항

▲카카오 자체 운영 클린사이트

▲방통신의위 디지털성범죄 전용 신고페이지

### 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법

#### 제14조의3(촬영물과 편집물 등을 이용한 협박·강요)

- ① 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 촬영물 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다), 제14조의2제2항에 따른 편집물등 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다)을 이용하여 사람을 협박한 자는 1년 이상의 유기징역에 처한다.
- ② 제1항에 따른 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무 없는 일을 하게 한 자는 3년 이상의 유기징역에 처한다.
- ③ 상습으로 제1항 및 제2항의 죄를 범한 경우에는 그 죄에 정한 형의 2분의 1까지 가중한다.

## 사례02.

### ○○○사이트에 원치 않는 영상이 유출되었어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“○○○ 개인 방송 플랫폼에서 영상 유출이 되지 않는다는 조건으로 촬영을 한적이 있어요. 이후 확인해 보니 ○○○사이트에 영상이 유출되어 있었습니다. 원치 않는 해당 영상을 삭제하고 싶은데 어떻게 해야 할까요?”



#### 상담내용(상담원)

“우선 원치않는 촬영물이 인터넷 사이트에 유포되어 삭제를 원하시면 방송통신심의위원회(☎1377, 홈페이지 kocsc.or.kr)에서 전자민원→ '디지털 성범죄 신고' 메뉴 접속하시어 신고 바랍니다. 각 URL 주소마다 개별적으로 심의 및 시정요구가 이루어지고 있으므로 여러 URL에 대한 심의를 신청하는 경우 각 URL을 구분하여 디지털성범죄 정보가 함께 보이게 캡처하셔야 합니다. 디지털성범죄 피해지원센터 (☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr)에서도 피해상담 및 피해촬영물 삭제 지원, 유포현황 모니터링, 수사에 필요한 채증 자료 작성 지원, 심리 치유 등을 받아보시기 바랍니다. 그리고 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 증거자료 (게시글 캡처본, URL 등)를 첨부하여 조속히 신고 바랍니다. 사후관리를 통해 관련기관에서 피해구제 조치를 잘 받고 있는지, 안내한 대처방안에 따라 잘 진행되고 있는지를 지원하도록 하겠습니다.”

**상담결과** 방송통신심의위원회에 해당 게시글을 삭제 요청하여, 현재는 삭제처리 되었음.

- ▶ **디지털성범죄피해지원센터** 상담채널 ☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr
- ▶ **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- ▶ **방송통신심의위원회** 상담채널 ☎1377, 홈페이지 www.kocsc.or.kr

### 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법

**제14조의2(허위영상물 등의 반포등)** ① 사람의 얼굴·신체 또는 음성을 대상으로 한 촬영물·영상물 또는 음성물(이하 이 조에서 “영상물등”이라 한다)을 영상물등의 대상자의 의사에 반하여 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 형태로 편집·합성 또는 가공(이하 이 조에서 “편집등”이라 한다)한 자는 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

② 제1항에 따른 편집물·합성물·가공물(이하 이 조에서 “편집물등”이라 한다) 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 반포등을 한 자 또는 제1항의 편집등을 할 당시에는 영상물등의 대상자의 의사에 반하지 아니한 경우에도 사후에 그 편집물등 또는 복제물을 영상물등의 대상자의 의사에 반하여 반포등을 한 자는 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

## 사례03.

### 게임 도중 성적인 메시지를 받았어요.

#### ! 피해내용(신청인)

“○○○ 게임을 지인과 함께 하고 있었는데 게임을 하면서 모르는 상대방으로부터 성적인 채팅 메시지 받게 되었어요. 수치심이 들어서 하지 말라고 했는데도 상대방이 지속적으로 성희롱성 채팅을 보냈습니다. 해당 부분에 대해 상대방을 제재하고 싶은데 가능한가요?”



#### 상담내용(상담원)

“○○○게임사 이용약관에 따라 다른 플레이어들에게 명예훼손적이거나 저속, 음란, 성적으로 노골적인 행위에 대해 제한 조치가 가능합니다. 게임 내 신고하기에서 해당 계정을 신고할 수 있습니다. 형사적 제재를 위해서는 성적인 내용을 가지고 채팅한 부분에 대해서 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)에 해당하는지에 대한 확인이 필요합니다. 해당 대화내용으로 신고가 가능한지, 상담이 필요할 경우에는 대한법률구조공단 (☎132, 홈페이지 www.klac.or)에서 상담받을 수 있습니다.” 이와 관련하여 우선 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr) 다만, 신고는 피해 당사자가 직접 해야 하며, 가족 등 대리인은 경찰서를 직접 방문하거나 국민신문고(☎110, 홈페이지 www.epeople.go.kr)를 이용할 수 있습니다.

- ▶ **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- ▶ **대한법률구조공단** 상담채널 ☎132 홈페이지 www.klac.or.kr

#### 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법

**제13조(통신매체를 이용한 음란행위)** 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

## 사례04.

SNS에서 알게 된 사람이 영상통화 한 내용으로 협박하고 있어요.

### ! 피해내용(신청인)

“자녀가 SNS에서 이성과 연락을 주고 받으며 친분을 쌓은 후 영상통화하면서 노출을 유도하여 노출된 적이 있어요. 이후 현재까지 계속 돈을 요구하고 있는데 어떻게 해야 하나요?”



### 상담내용(상담원)

“협박에 의한 금전 요구에 절대 응하지 마시기 바랍니다. 두려움에 돈을 송금하게 되면, 가해자는 피해자가 돈이 있다고 판단하여 추가적인 금품을 요구할 가능성이 높습니다. 노출영상이 유출될 수 있으므로 디지털성범죄 피해자지원센터(☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr)에 신속하게 피해상담을 받아보시기 바랍니다. 유포현황 모니터링, 심리치료, 수사 필요 채증자료 작성 등을 지원하고 있습니다

그리고 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 증거자료(게시글 캡처본, URL 등)를 첨부하여 조속히 신고 바랍니다.”

**감사인사** “알려주신 대로 송금에 응하지 않았더니, 추가로 연락이 오지도 않았고, 영상 유출도 발생하지 않았습니다. 덕분에 더 큰 피해를 막았어요. 감사합니다.”

- ▶ **디지털성범죄 피해자지원센터** 상담채널 ☎02-735-8994, 홈페이지 d4u.stop.or.kr
- ▶ **경찰청 사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr
- ▶ **방송통신심의위원회** 상담채널 ☎1377, 홈페이지 kocsc.or.kr

## 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법

### 제14조의3(촬영물과 편집물 등을 이용한 협박·강요)

- ① 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 촬영물 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다), 제14조의2제2항에 따른 편집물등 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다)을 이용하여 사람을 협박한 자는 1년 이상의 유기징역에 처한다.
- ② 제1항에 따른 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무 없는 일을 하게 한 자는 3년 이상의 유기징역에 처한다.
- ③ 상습으로 제1항 및 제2항의 죄를 범한 경우에는 그 죄에 정한 형의 2분의 1까지 가중한다.

## 5) 사이버폭력

### 사례01.

#### SNS를 통해 알게 된 친구들이 괴롭혀요.

#### ! 피해내용(신청인)

“SNS에서 같은 나이대의 친구들을 알게 되었습니다. 오프라인에서 만나 밥도 사주고 하여 친해졌습니다. 이후 특정 사건을 계기로 사과를 하였음에도 불구하고 ‘신상을 유포하겠다’, ‘돈을 보내라’는 등 협박이 지속적으로 이루어지고 있습니다. 저는 어떻게 해야 하나요?”

#### 상담내용(상담원)

“협박에 의한 금전 요구에 절대 응하지 마시고, 신상유포, 금전요구 협박한 부분에 대해 청소년1388 (☎1388, 홈페이지 www.1388.go.kr)에 심리상담 및 대응방안을 안내 받으시기 바랍니다. 청소년1388에서는 청소년 대상 24시간 상시 고민 상담을 진행하고 있습니다.

가해자에 대한 처벌을 원하실 경우에는 경찰청 사이버범죄 신고시스템(☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr)에 증거자료(게시글 캡처본, URL 등)를 첨부하여 조속히 신고 바랍니다.”

**감사인사** “혼자 어떻게 해야 할지 막막했는데 상담원분께서 알려주신 기관에 상담을 하였고, 해당 기관 안내에 따라 대처한 결과 큰 문제 없이 일을 해결했습니다. 감사합니다.”

▶ **청소년1388** 상담채널 ☎1388, 홈페이지 www.1388.go.kr

▶ **사이버범죄 신고시스템** 상담채널 ☎112(긴급신고), 182(민원상담), 홈페이지 ecrm.police.go.kr



🔍 청소년1388

알아두기

청소년1388은 청소년 고민 상담, 복지지원, 정서·행동장애 청소년 지원 등 365일 24시간 연중상시 고민 상담 등의 맞춤 서비스를 제공하는 청소년 지원 종합포털입니다.

※ (상담채널) ☎1388, 홈페이지 www.1388.go.kr



# IV

## 부 록

---

1. 온라인피해상담 사례 목록표  
(60건)
2. 이용자 상담후기  
(국민신문고 칭찬글)
3. 온라인서비스 피해지원  
(이용자보호) 관련 법령



# 1

## 온라인피해상담 사례 목록표(60건)

구분	대분류	중분류	소분류	사례제목	페이지
1	재화 및 서비스	계약 불완전 이행[C2C]	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소[C2C]	물품구매를 위해 돈을 입금했는데, 연락이 두절되었어요.	35
2	재화 및 서비스	계약 불완전 이행[C2C]	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소[C2C]	구매자가 000사이트에 상품 등록 요구해서 했는데, 출금이 안돼요.	37
3	재화 및 서비스	계약 불완전 이행[C2C]	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소[C2C]	안전결제 링크에 돈을 입금했는데, 여러 명목으로 추가 입금을 요구해요.	38
4	재화 및 서비스	계약 불완전 이행[C2C]	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소[C2C]	판매자의 부탁을 들어줬는데, 3자 사기에 연루된 거 같아요.	39
5	재화 및 서비스	광고/표시 [C2C]	정보제공(표시) 미흡 [C2C]	직거래로 중고거래를 했는데, 집에 와서 확인하니 부속품이 없어요.	40
6	재화 및 서비스	청약 [C2C]	청약철회 거부/지연 [C2C]	중고거래로 구매한 상품에서 고지하지 않은 하자가 있어요.	41
7	재화 및 서비스	청약 [C2C]	청약철회 거부/지연 [C2C]	보관만 한 새 상품이라고 해서 구매했는데 오염이 있어요.	42
8	재화 및 서비스	품질 [C2C]	제품 불량 및 이에 따른 추가 피해[C2C]	직거래 후 물품 상태가 고지한 내용과 다른데, 상대는 플랫폼을 탈퇴했어요.	44
9	재화 및 서비스	계약 불완전 이행[C2C]	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소[C2C]	해외 동영상 플랫폼 라이브 방송에서 구매한 상품을 환불 받고 싶어요.	45
10	재화 및 서비스	가격	표시된 것과 달리 할인 미적용	할인된 가격으로 결제 했는데, 추가요금이 작게 표시 되어 있었어요.	46
11	재화 및 서비스	계약 불완전 이행	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소	000오픈마켓 미정산 사태로 여행상품 환불이 안돼요.	48
12	재화 및 서비스	계약 불완전 이행	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소	해외 물품 구매했는데 상품이 안와요.	49
13	재화 및 서비스	계약 불완전 이행	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소	청소업체에 선입금 했는데 청소 당일 연락이 안돼요.	50
14	재화 및 서비스	계약 불완전 이행	재화/서비스 미공급, 일방적 계약 취소	고객센터 사칭 채널 주의하세요.	51

구분	대분류	중분류	소분류	사례제목	페이지
15	재화 및 서비스	광고/표시	과대광고	다이어트 약 광고를 보고 구매했는데 인증 받지 않은 제품 같아요.	52
16	재화 및 서비스	반품/환불	반품 후 환불 지연	오픈마켓에서 과일을 구매했는데 상한 제품이 왔어요.	53
17	재화 및 서비스	청약	청약철회 거부/지연	SNS 광고를 보고 직거래로 판매자와 물품을 구매했는데 연락이 안 돼요.	54
18	재화 및 서비스	청약	청약없이 상품 공급/대금 청구	간편결제 플랫폼에서 갑자기 저도 모르는 해외 결제가 발생했어요.	56
19	재화 및 서비스	품질	제품·서비스의 품질 불량	누군가 제 사업장 온라인 광고에 부정클릭을 하는 거 같아요.	57
20	통신	가입	법정대리인의 동의 없는 계약	치매가 있는 어머니 상대로 신규 기기가 개통되었어요.	58
21	통신	이용	자동 연장 및 관련 중요사항 미고지·허위고지	원치 않는 부가서비스 가입 후 요금이 계속 부과되고 있었어요.	59
22	통신	이용	서비스 이용제한	제 번호가 스팸 문자에 활용되었어요.	60
23	통신	이용	서비스 이용제한	자녀가 아르바이트 광고에 속아 스팸 문자 발송을 했어요.	62
24	통신	품질	통신품질	집에서 휴대폰 통화가 끊기고, 인터넷 속도가 느려요.	63
25	콘텐츠	이용	사용자의 이용제한	OOO톡 이용 제한 조치 되었습니다.	64
26	콘텐츠	이용	아이템/캐쉬 복구 및 환불	OOO어플을 이용했는데, 코인이 적게 충전되었고 사행성 어플 같아요.	65
27	콘텐츠	이용	아이템/캐쉬 복구 및 환불	이용중인 게임이 사라졌어요.	66
28	콘텐츠	청약	청약철회 거부/지연	콘텐츠 구독했는데, 동의한 금액보다 많이 결제되었어요.	68
29	콘텐츠	청약	법정대리인 동의 없는 청약 (미성년자, 장애인 등)	지적장애인 동생이 게임 아이템 유료 결제를 했어요.	69
30	콘텐츠	품질	콘텐츠 부실, 불량	온라인 교육 수강을 했는데, 콘텐츠가 부실해요.	70

구분	대분류	중분류	소분류	사례제목	페이지
31	권리 침해	지식재산권 침해	저작권침해(국내)	협찬으로 무료 스냅사진을 찍어줬는데, 타 업체 후기글로 작성되어 있어요.	71
32	권리 침해	개인정보침해	이용권 침해	갑자기 아이 육아 SNS 계정 이용이 정지되었어요.	73
33	권리 침해	개인정보침해	개인정보 훼손·침해·누설	제가 구매한 적 없는 구매 알림톡이 와요.	74
34	권리 침해	개인정보침해	개인정보 훼손·침해·누설	제가 동의하지 않은 영상이 온라인상에 올라와 있어요..	75
35	권리 침해	사생활 침해·명예훼손	사실 적시	배달 플랫폼을 통해 음식점 평가를 했는데 협박당했어요.	76
36	권리 침해	사생활 침해·명예훼손	거짓 적시	허위 리뷰로 영업에 어려움이 있어요.	77
37	권리 침해	지식 재산권 침해	초상권 침해	제 사진이 동의하지 않은 목적으로 이용되었어요.	79
38	권리 침해	지식 재산권 침해	상표권 침해	제가 등록하지 않은 회사광고가 구직사이트에 올라왔어요.	80
39	사이버 금융범죄 등	정보통신망 침해	리딩방 사기	주식투자리딩방 사기에 저와 같은 피해자가 다수 발생했어요.	81
40	사이버 금융범죄 등	정보통신망 침해	사이버사기	SNS 이벤트에 참여했는데, 약속한 금액을 돌려 주지 않아요.	83
41	사이버 금융범죄 등	정보통신망 침해	사이버사기	영화 평론 아르바이트를 지원했는데, 사기 같아요.	84
42	사이버 금융범죄 등	정보통신망 이용범죄	연예인 사칭 사기	유명 연예인 A씨를 믿고 투자했는데, 출금이 안되네요.	85
43	사이버 금융범죄 등	정보통신망 이용범죄	보이스피싱	보이스피싱 당했는데, 계좌지급정지와 개인회생신청 자격이 궁금해요.	86

구분	대분류	중분류	소분류	사례제목	페이지
44	사이버 금융범 죄 등	정보 통신망 이용범죄	기관 사칭 사기	온라인피해365센터를 사칭하는 전화를 받았어요.	88
45	사이버 금융범 죄 등	정보 통신망 이용범죄	개인정보 유출 협박	제 개인정보를 유출한다는 협박을 받았어요.	89
46	사이버 금융범 죄 등	정보 통신망 이용범죄	연예인사칭사기	유명 연예인이 SNS로 연락이 와서 금전을 요구했어요.	90
47	사이버 금융범 죄 등	정보 통신망 이용범죄	개인 사칭 사기	제 SNS 계정 사진으로 누군가 저를 사칭하고 있어요.	91
48	사이버 금융범 죄 등	정보 통신망 이용범죄	사이버 사기	원치않는 SNS 광고비가 무단 집행 되었어요.	92
49	사이버 금융범 죄 등	정보 통신망 침해	정보통신망침해	누군가 회사 계정을 도용하여 사용하는 거 같아요.	93
50	불법 유해 콘텐츠	불법광고	불법스팸	대출 광고 전화가 계속 와서 차단하고 싶어요.	94
51	불법 유해 콘텐츠	불법광고	불법스팸	누군가 담보대출로 제공한 제 개인정보를 유포하겠다는 문자가 와요.	95
52	불법 유해 콘텐츠	불법광고	불법물 광고	SNS에 음란성 광고가 계속 올라와요.	97
53	불법 유해 콘텐츠	유해정보	불쾌·혐오·잔혹 콘텐츠	해외 온라인 플랫폼에 잔인한 장면의 광고가 노출되어요.	98
54	불법 유해 콘텐츠	유통금지 콘텐츠	음란물	해외 온라인 플랫폼에 제 이름을 검색하면 음란물 사이트도 검색되어요.	99
55	불법 유해 콘텐츠	유통금지 콘텐츠	음란물	SNS에 음란물 사이트 정보가 게시되어 미성년자도 쉽게 접근이 가능해요.	100

구분	대분류	중분류	소분류	사례제목	페이지
56	디지털 성범죄	기타 사진·영상 도용 등	신상 폭로 협박	딥페이크 음란물 협박 때문에 힘들어요.	101
57	디지털 성범죄	불법영상물의 촬영·유포	영상 유출	OOO사이트에 원치 않는 영상이 유출되었어요.	103
58	디지털 성범죄	음란행위	성희롱	게임 도중 성적인 메시지를 받았어요.	104
59	디지털 성범죄	협박	신상 폭로 협박	SNS에서 알게 된 사람이 영상통화 한 내용으로 협박하고 있어요.	105
60	사이버 폭력	학교폭력	사이버학교폭력	SNS를 통해 알게 된 친구들이 괴롭혀요.	106

## 2

## 이용자 상담후기(국민신문고 칭찬글)



(여, 30대)

### “끝까지 도와 주셔서 감사합니다.”

안녕하세요. 온라인 중고 거래에서 사기를 당해 난처해하고 있는 와중에 온라인피해 365센터를 알게 되어 무사히 전액 환불받을 수 있었습니다. 저처럼 피해를 보고 어떻게 대처해야 할지 모를 때 끝까지 친절하게 대처 방법을 알려주셔서 많은 도움이 되었습니다. 저 혼자서 진행했다면 성의 없는 플랫폼의 대처와 판매자와 반복되는 입씨름으로 굉장히 힘들었을 텐데 판매자와는 어떻게 대화해야 할지, 어떤 기관을 통해 도움을 받을 수 있는지, 만약 법적 대응을 한다면 어떻게 진행해야 할지 상세하고 적극적인 상담에 피해에 대해 진심으로 걱정해 주시는 것을 느꼈습니다. 마지막까지 스미싱 피해 예방 방법도 알려주시는 것에 대해 크게 감동하고 그간 보여주신 노고에 진심으로 감사 인사드립니다.



(남, 40대)

### “원인도 모르는 휴대폰 정지 해결해 주셔서 감사합니다!”

안녕하세요. 저는 수년간 잘 사용하던 핸드폰이 스팸 발송을 한다는 이유로 정지가 되었습니다. 통신사 고객센터와 여러 차례 통화를 하였으나 뚜렷한 해결책도 없이 번호를 변경해야 한다는 답변을 듣고 수년간 사용한 번호를 원인도 모른 채 변경하는 게 맞는지 의문이 들었습니다. 혼자서 관련 기관을 찾아 많은 문의와 상담을 받았으나 돌아오는 답변은 통신사와 해결하라는 애매한 답변의 연속이었습니다. 그러던 중 온라인피해365센터를 알게 되었고 상세한 상담과 며칠간 진행 상황을 확인해 주시면서 그간 답답함이 편안해짐을 느꼈습니다.

매번 통화 시 진심으로 걱정해 주시고 끝까지 도와주셔서 너무 감사합니다.



(여, 30대)

**“누구보다 성심성의를 다해 도와주셔서 감사합니다.”**

중고 거래를 통해 스마트 워치와 액세서리를 구매하였습니다. 이후 직거래로 판매자와  
대면하여 거래를 진행하였고 판매자는 액세서리는 새 상품임을 강조하여 입금과 물품을  
수령하였습니다. 이후 판매자의 안내와는 달리 하자가 있는 물품 사기를 당한 것을 알게  
되었고, 플랫폼 고객센터 신고부터 민사소송까지 하나하나 세심하게 과정을 알려주셨고  
어떤 문서를 준비하고 어떻게 작성해야 하는지 너무나 친절하게 도움을 주셨습니다.  
판매자로부터 비방성 문자와 법원에서도 욕설을 하는 등 너무 긴 시간에 힘이 들어  
포기하려는 찰나 상담사님의 격려와 응원으로 법원 판결까지 받아 승소할 수 있었습니다.  
승소 판결을 받고 상담사님에게 알렸을 때 함께 기뻐 주셨고 판매자가 판결을 이행하지  
않았을 때 지속적으로 도움 주시겠다는 말에 든든함과 감사함을 느꼈습니다. 누구보다  
성심성의를 다하여 도와주셔서 감사합니다.



(남, 20대)

**“신혼부부에게 큰 힘이 되어주셔서 감사합니다.”**

대리점에서 휴대전화를 개통하며 무료 증정이었던 ‘갤럭시 워치’를 자세한 설명과 계약서  
없이 부당한 이용 금액이 부과되어 큰 비용을 지불하게 되었습니다. 그 과정에서 사용할 생각  
없는 부가서비스 가입까지 되어있는 것이 확인되어, 어떻게 해결해야 할지 막막했는데,  
온라인피해365센터를 통해 해결할 수 있게 되었습니다. 통신사에서는 납부된 요금에  
대해서는 어쩔 수 없다며 무미건조한 반응을 보였지만 온라인피해365센터에서 상담받은  
방법으로 진행하자 며칠 지나지 않아 모든 부당 계약 내용을 파악하여 환불 진행까지 하기로  
통신사 담당자와 통화하게 되었고 마무리할 수 있게 되었습니다. 힘든 상황에서 적지 않은  
금액을 환불받을 수 있게 되었고 큰 힘이 되었습니다. 도움 주신 노력에 감사드립니다.



(여, 50대)

**“ 잃어버린 SNS 계정 덕분에 찾았어요.”**

사용 중이던 인스타그램 계정이 어느 날 갑자기 로그아웃되어 있어 다시 로그인하려 하니 비밀번호가 생각나지 않았습니다. 초기화를 위해 조치를 했지만, 문자메시지로 코드를 받을 수가 없었고 기존 사용 중이던 부계정까지 해킹되어 선정적인 여자 사진으로 변경되어 있음을 확인하였습니다. 복구를 위해 고객센터 문의를 하였으나 기계적인 답변으로 진전이 없어 포기하려는 찰나 온라인피해365센터에서 안내받은 방법 중 해외 번호 차단으로 메시지가 수신되지 않았을 수 있다는 안내가 기억나서 번호 차단 해제 후 다시 시도하였는데 정상적으로 코드가 수신되었고 계정들을 복구할 수 있었습니다. 이번 기회로 비밀번호 보안에 대해 경각심을 갖게 되었고 친절하고 상세하게 상담해주신 온라인피해365센터에 진심으로 감사드립니다.



(남, 20대)

**“ 원치않는 개인정보 침해 도와주셔서 감사합니다.”**

한 유튜버가 저의 개인정보를 침해한 사항에 대해 온라인피해365센터에 상담을 신청하였습니다. 침해 사항에 대해 플랫폼 고객센터를 통해 삭제 요청을 하였으나 신고 접수가 취소되어 전전긍긍하고 있었을 때 온라인피해365센터를 통해 상세한 상담을 받을 수 있었습니다. 상담 과정에서 처음부터 끝까지 세심하게 상담해 주셨고 관련 기관을 파악해 주셨으며 세부적인 민원 접수 방법을 알 수 있게 되어 민원 처리에 큰 도움을 받았습니다. 앞으로 인터넷이 발전됨에 따라 개인정보도 중요하게 다루어져야 한다고 생각하고 있어, 저와 비슷한 피해를 보신 분들께 온라인피해365센터를 통해 피해 구제를 받으면 좋을 것 같아 감사의 인사와 더불어 격려의 말씀을 드립니다.



(여, 30대)

### “완벽한 중재와 상담으로 전담 변호사를 보는 것 같아요.”

웨딩촬영으로 개인사업자를 내고 계약자와 저작권 문제가 발생하였습니다. 저작권 문제를 해결하기 위해 인터넷 검색 과정에서 온라인피해365센터를 알게 되어 상담을 신청하게 되었습니다. 상담 과정도 아주 간단하고 답변도 빨라 굉장히 편하다고 느꼈습니다. 제가 작성한 글과 첨부 내용을 꼼꼼하게 읽어보시고 유선으로 자세하게 상담을 해주셨는데, 무엇보다 저의 입장에서 생각해주는 점이 큰 감동이었습니다. 전문가다운 정확하고 빠른 답변과 저의 상황에서 감정적인 부분까지 고려하여 3가지 대응 방법을 정리해 주셨고 중간중간 체크하면서 더 이상 분쟁이 발생하지 않도록 완벽한 중재를 해주신 것 같아 일주일간 지속되었던 분쟁이 한 번에 해결되었습니다. 온라인피해365센터 상담을 통해 전담 변호사가 생긴 것 같아 너무 든든하고 좋았습니다. 다음번에도 비슷한 문제가 생긴다면 믿고 맡기고 싶습니다. 감사합니다!



(남, 40대)

### “대리점의 부당요금 청구 해결 많은 도움이 되었습니다.”

초등학생 자녀의 휴대전화를 개통하면서 3개월 후 부가서비스를 해지하라는 대리점의 안내가 있었습니다. 부가서비스 해지를 잊던 중 청구서를 보았는데 자녀가 사용할 수 없는 부가서비스가 계속해서 청구되어 있었고 요금이 납부된 것을 알았습니다. 고객센터에서는 대리점에서 해지 안내를 하였다는 이유로 면책사유가 안 된다고 하여 답답한 마음에 온라인피해365센터에 상담을 신청하였는데 큰 도움을 받고 해결할 수 있었습니다. 혼자 해결하려 했다면 절차도 모르고 중도 포기했을 사안인데 많은 도움을 받았습니다. 저처럼 억울하게 부당 청구로 마음고생하시는 분이 계시다면 온라인피해365센터에서 도움받으시면 좋겠습니다.



(여, 40대)

### “다른 곳에 느끼지 못한 상담에 현명하게 대처했어요.”

요즘 중고 거래사기가 너무 많아 어디에 도움을 받아야 할지 모르는 분들 많으실 겁니다. 고객센터에 도움을 받고 싶어도 전화 통화하기가 어렵고 해결도 안 되고, 경찰서에 신고하더라도 너무 오랜 시간이 걸려 소액 사기는 포기하는 경우도 많습니다. 저도 중고 거래 사이트에서 사기를 당하고 어떻게 해야 할지 몰라 급한 마음에 온라인피해365센터에 도움을 요청했습니다. 너무 급한 마음에 상담 시간인 9시 전에 연락하였는데 너무 친절하게 답변 주시고, 대응 방법도 알기 쉽게 정리해서 보내주셔서 너무 좋았습니다. 경찰서 민원실 앞에서도 많이 헤매고 돌아왔는데, 온라인피해365센터에서 처음부터 끝까지 하나하나 정리해서 알려주었고 도움 되는 다양한 정보들을 안내 해주셔서 너무 든든했습니다. 하나하나 차분히 알려주신 방법으로 대응하였더니 전액 환불 받을 수 있게 되었습니다. 도와주셔서 너무 감사합니다!



(남, 20대)

### “이렇게 만족스럽고 따뜻한 서비스가 얼마만인지 모르겠습니다.”

피싱 관련으로 상담을 받았는데 정말 친절하고 가능한 범위에서 최선을 다해 여러 가지 상세한 설명과 의견을 주셔서 많은 도움이 되었습니다. 무엇보다 카카오톡을 통해 통화를 하면서 피싱 문자와 진행 상태를 공유하여 확인할 수 있는점이 다른 상담 서비스와의 큰 차별점이자 온라인피해365센터만의 강점이라고 생각합니다. 개인적인 이유로 피싱 문자 내용의 현실성이 느껴져서 걱정되었지만, 이런 점을 놓치지 않고 상담이 끝난 뒤 상담사님께서 경찰과의 연락을 통해 해결책을 찾아보시고 저에게 연락을 주시는 등 다른 상담에서 느껴보지 못한 진정성과 정이 느껴졌습니다. 이렇게 만족스럽고 따뜻한 서비스가 얼마 만인지 모르겠습니다. 너무 감사합니다.

# 3

## 온라인서비스 피해지원(이용자보호) 관련 법령

### 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

#### 제14조(청약확인 등)

- ① 통신판매업자는 소비자로부터 재화등의 거래에 관한 청약을 받으면 청약 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 한다.
  - ② 통신판매업자는 계약체결 전에 소비자가 청약내용을 확인하고, 정정하거나 취소할 수 있도록 적절한 절차를 갖추어야 한다.
- [전문개정 2012. 2. 17.]

#### 제15조(재화등의 공급 등)

- ① 통신판매업자는 소비자가 청약을 한 날부터 7일 이내에 재화등의 공급에 필요한 조치를 하여야 하고, 소비자가 재화등을 공급받기 전에 미리 재화등의 대금을 전부 또는 일부 지급하는 통신판매(이하 “선지급식 통신판매”라 한다)의 경우에는 소비자가 그 대금을 전부 또는 일부 지급한 날부터 3영업일 이내에 재화등의 공급을 위하여 필요한 조치를 하여야 한다. 다만, 소비자와 통신판매업자 간에 재화등의 공급시기에 관하여 따로 약정한 것이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
  - ② 통신판매업자는 청약을 받은 재화등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 지체 없이 그 사유를 소비자에게 알려야 하고, 선지급식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.
  - ③ 통신판매업자는 소비자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 공정거래위원회는 그 조치에 필요한 사항을 정하여 고시할 수 있다.
  - ④ 제2항에 따라 선지급식 통신판매에서 재화등의 대금을 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 하는 경우에는 제18조제1항부터 제5항까지의 규정을 준용한다.
- [전문개정 2012. 2. 17.]

#### 제17조(청약철회등)

- ① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>
- 1. 13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
- 2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지

- 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일
- ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>
1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
  2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
  3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
  4. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
  5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니하다.
  6. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우
- ③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있다.
- ④ 제1항 또는 제3항에 따른 청약철회등을 서면으로 하는 경우에는 그 의사표시가 적힌 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.
- ⑤ 제1항부터 제3항까지의 규정을 적용할 때 재화등의 훼손에 대하여 소비자의 책임이 있는지 여부, 재화등의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 재화등의 공급사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 통신판매업자가 이를 증명하여야 한다.
- ⑥ 통신판매업자는 제2항제2호부터 제5호까지의 규정에 따라 청약철회등이 불가능한 재화등의 경우에는 그 사실을 재화등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 표시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. 다만, 제2항제5호 중 디지털콘텐츠에 대하여 소비자가 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 청약철회등이 불가능하다는 사실의 표시와 함께 대통령령으로 정하는 바에 따라 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

### 제18조(청약철회등의 효과)

- ① 소비자는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 경우에는 이미 공급받은 재화등을 반환하여야 한다. 다만, 이미 공급받은 재화등이 용역 또는 디지털콘텐츠인 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2016. 3. 29.>
- ② 통신판매업자(소비자로부터 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한

자를 포함한다. 이하 제2항부터 제10항까지의 규정에서 같다)는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 40 이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제사정을 고려하여 대통령령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 지급하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 통신판매업자가 재화를 공급한 경우에는 제1항 본문에 따라 재화를 반환받은 날
2. 통신판매업자가 용역 또는 디지털콘텐츠를 공급한 경우에는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 날
3. 통신판매업자가 재화등을 공급하지 아니한 경우에는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 날

③ 통신판매업자는 제1항 및 제2항에 따라 재화등의 대금을 환급할 때 소비자가 「여성전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드나 그 밖에 대통령령으로 정하는 결제수단으로 재화등의 대금을 지급한 경우에는 지체 없이 해당 결제수단을 제공한 사업자(이하 “결제업자”라 한다)에게 재화등의 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 한다. 다만, 통신판매업자가 결제업자로부터 해당 재화등의 대금을 이미 받은 때에는 지체 없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 한다.

④ 제3항 단서에 따라 통신판매업자로부터 재화등의 대금을 환급받은 결제업자는 그 환급받은 금액을 지체 없이 소비자에게 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

⑤ 제3항 단서에 해당하는 통신판매업자 중 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 한 통신판매업자는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 한다.

⑥ 소비자는 통신판매업자가 제3항 단서에도 불구하고 정당한 사유 없이 결제업자에게 대금을 환급하지 아니하는 경우에는 결제업자에게 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 통신판매업자로부터 환급받을 금액을 상계(相計)할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 결제업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 상계할 수 있다.

⑦ 소비자는 결제업자가 제6항에 따른 상계를 정당한 사유 없이 게을리한 경우에는 결제업자에 대하여 대금의 결제를 거부할 수 있다. 이 경우 통신판매업자와 결제업자는 그 결제 거부를 이유로 그 소비자를 약정한 기일까지 채무를 변제하지 아니한 자로 처리하는 등 소비자에게 불이익을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.

⑧ 제1항의 경우 통신판매업자는 이미 재화등이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에는 그 재화등의 일부 사용 또는 일부 소비에 의하여 소비자가 얻은 이익 또는 그 재화등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액으로서 대통령령으로 정하는 범위의 금액을 소비자에게 청구할 수 있다.

⑨ 제17조제1항에 따른 청약철회등의 경우 공급받은 재화등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, 통신판매업자는 소비자에게 청약철회등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다.

⑩ 제17조제3항에 따른 청약철회등의 경우 재화등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담한다.

⑪ 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 제17조제1항 및 제3항에 따른 청약철회등에 의한 제1항부터 제7항까지의 규정에 따른

재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임을 진다.  
[전문개정 2012. 2. 17.]

### 제20조(통신판매증개자의 의무와 책임)

① 통신판매증개를 하는 자(이하 “통신판매증개자”라 한다)는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 총리령으로 정하는 방법으로 미리 고지하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

② 통신판매증개를 업으로 하는 자(이하 “통신판매증개업자”라 한다)는 통신판매증개를 의뢰한 자(이하 “통신판매증개의뢰자”라 한다)가 사업자인 경우에는 그 성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 하고, 통신판매증개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

③ 통신판매증개자는 사이버몰 등을 이용함으로써 발생하는 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 그 원인 및 피해의 파악 등 필요한 조치를 신속히 시행하여야 한다. 이 경우 필요한 조치의 구체적인 내용과 방법 등은 대통령령으로 정한다.[전문개정 2012. 2. 17.]

## 전기통신사업법

### 제19조(사업의 휴업·폐업)

① 기간통신사업자는 그가 경영하고 있는 기간통신사업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업하려면 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 휴업 또는 폐업 예정일 60일 전까지 이용자에게 알리고, 그 휴업 또는 폐업에 대한 과학기술정보통신부장관의 승인을 받아야 한다. 다만, 전년도 전기통신역무 매출액이 대통령령으로 정하는 금액 미만인 기간통신사업자의 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 과학기술정보통신부장관에게 신고(정보통신망에 의한 신고를 포함한다)하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2017. 7. 26., 2018. 12. 24., 2020. 6. 9.>

② 과학기술정보통신부장관은 기간통신사업의 휴업·폐업으로 인하여 별도의 이용자 보호가 필요하다고 판단하면 해당 기간통신사업자에게 가입 전환의 대행 및 비용 부담, 가입 해지 등 이용자 보호에 필요한 조치를 명할 수 있다. <개정 2013. 3. 23., 2017. 7. 26., 2020. 6. 9.>

③ 과학기술정보통신부장관은 제1항에 따른 승인 신청을 받은 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 승인을 하여야 한다. <개정 2014. 10. 15., 2017. 7. 26., 2020. 6. 9.>

1. 휴업·폐업하려는 사업의 내용 및 사업구역의 도면 등 대통령령으로 정하는 구비서류에 흠이 있는 경우
2. 이용자에 대한 휴업·폐업 계획의 통보가 적정하지 못하다고 인정되는 경우
3. 이용자 보호조치계획 및 그 시행이 미흡하여 휴업·폐업에 따라 현저한 이용자 피해 발생이 예상되는 경우

경우

4. 전시·교전 또는 이에 준하는 국가비상상황에 대응하거나 중대한 재난을 방지 또는 수습하기 위하여 해당 기간통신사업의 유지가 긴급하게 필요하다고 인정되는 경우  
[제목개정 2020. 6. 9.]

### 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등)

① 제22조제2항에 따라 특수한 유형의 부가통신사업을 등록한 자(이하 “특수유형부가통신사업자”라 한다) 중 제2조제14호가목에 해당하는 자는 다음 각 호의 기술적 조치를 하여야 한다. <개정 2015. 12. 1., 2020. 6. 9.>

1. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제42조, 제42조의2 및 제45조의 이행을 위한 기술적 조치
2. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보의 유통 방지를 위하여 대통령령으로 정하는 기술적 조치

② 누구든지 정당한 권한 없이 고의 또는 과실로 제1항에 따른 기술적 조치를 제거·변경하거나 우회하는 등의 방법으로 무력화하여서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 중앙행정기관 또는 지방자치단체가 법령에 따른 정당한 업무집행을 위하여 필요한 경우
2. 수사기관, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보보호 최고책임자 및 한국인터넷진흥원 등이 해킹 등 정보통신망 침해사고 발생에 대응하기 위하여 필요한 경우

③ 특수유형부가통신사업자(제2조제14호가목에 해당하는 자에 한정한다)는 제1항에 따른 기술적 조치의 운영·관리 실태를 시스템에 자동으로 기록되도록 하고, 이를 대통령령으로 정하는 기간 동안 보관하여야 한다. <개정 2020. 6. 9.>

④ 과학기술정보통신부장관 또는 방송통신위원회는 각각 소관 업무에 따라 소속 공무원으로 하여금 제1항에 따른 기술적 조치의 운영·관리 실태를 점검하게 하거나, 특수유형부가통신사업자에게 제3항에 따른 기록 등 필요한 자료의 제출을 명할 수 있다. 이 경우 점검 절차와 방법은 제51조를 준용한다. <개정 2015. 12. 1., 2017. 7. 26.>

⑤ 누구든지 정당한 권한 없이 제3항의 기록을 훼손하거나 위조 또는 변조하여서는 아니 된다. <신설 2015. 12. 1.>

⑥ 특수유형부가통신사업자(제2조제14호가목에 해당하는 자에 한정한다)는 제1항에 따른 기술적 조치 또는 제22조의5제2항에 따른 기술적·관리적 조치를 제3자에게 위탁하는 경우에는 그 수탁자의 주식 또는 지분을 소유할 수 없다. <신설 2020. 6. 9.>[본조신설 2014. 10. 15.]

### 제22조의5(부가통신사업자의 불법촬영물 등 유통방지)

① 제22조제1항에 따라 부가통신사업을 신고한 자(제22조제4항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 포함한다) 및 특수유형부가통신사업자 중 제2조제14호가목에 해당하는 자(이하 “조치의무사업자”라 한다)는 자신이 운영·관리하는 정보통신망을 통하여 일반에게 공개되어 유통되는 정보 중 다음 각 호의

정보(이하 “불법촬영물등”이라 한다)가 유통되는 사정을 신고, 삭제요청 또는 대통령령으로 정하는 기관·단체의 요청 등을 통하여 인식한 경우에는 지체 없이 해당 정보의 삭제·접속차단 등 유통방지에 필요한 조치를 취하여야 한다. <개정 2020. 6. 9.>

1. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제14조에 따른 촬영물 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다)

2. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제14조의2에 따른 편집물·합성물·가공물 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다)

3. 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 아동·청소년성착취물

② 전기통신업무의 종류, 사업규모 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 조치의무사업자는 불법촬영물등의 유통을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기술적·관리적 조치를 하여야 한다. <신설 2020. 6. 9.>

③ 누구든지 정당한 권한 없이 고의 또는 과실로 제2항에 따른 기술적 조치를 제거·변경하거나 우회하는 등의 방법으로 무력화하여서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. <신설 2020. 6. 9.>

1. 중앙행정기관 또는 지방자치단체가 법령에 따른 정당한 업무집행을 위하여 필요한 경우

2. 수사기관, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제45조의3에 따른 정보보호 최고책임자 및 같은 법 제52조에 따른 한국인터넷진흥원 등이 해킹 등 정보통신망 침해사고 발생에 대응하기 위하여 필요한 경우

④ 제2항에 따라 기술적·관리적 조치를 하여야 하는 조치의무사업자는 제2항에 따른 기술적 조치의 운영·관리 실태를 시스템에 자동으로 기록되도록 하고, 이를 대통령령으로 정하는 기간 동안 보관하여야 한다. <신설 2020. 6. 9.>

⑤ 방송통신위원회는 소속 공무원으로 하여금 제1항 또는 제2항에 따른 조치의 운영·관리 실태를 점검하게 하거나, 조치의무사업자에게 필요한 자료의 제출을 명할 수 있다. 이 경우 점검 절차와 방법은 제51조를 준용한다. <신설 2020. 6. 9.>

⑥ 누구든지 정당한 권한 없이 제4항의 기록을 훼손하거나 위조 또는 변조하여서는 아니 된다. <신설 2020. 6. 9.>[본조신설 2018. 12. 24.]

## 제28조(이용약관의 신고 등)

① 전년도 전기통신업무 매출액이 대통령령으로 정하는 금액 이상인 기간통신사업자는 그가 제공하려는 전기통신 서비스에 관하여 그 서비스별로 요금 및 이용조건(이하 “이용약관”이라 한다)을 정하여 과학기술정보통신부장관에게 신고(변경신고를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2017. 7. 26., 2018. 12. 24.>

② 과학기술정보통신부장관은 제1항에 따른 신고를 접수한 날의 다음 날까지 신고확인증을 발급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 각 호에서 정한 날의 다음 날까지 신고확인증을 발급하여야 한다. <개정 2020. 6. 9.>

1. 제3항에 따라 보안을 요구한 경우: 보안이 완료된 날

2. 신고가 접수된 이용약관이 제34조제4항에 따라 지정·고시된 기간통신사업자의 해당 전기통신

서비스에 관한 이용약관인 경우: 신고를 반려하지 아니하기로 결정한 날

③ 과학기술정보통신부장관은 대통령령으로 정하는 이용약관의 포함사항 및 제5항에 따라 제출한 자료의 누락 등으로 제1항에 따른 신고에 보완이 필요하다고 인정하는 경우에는 신고를 접수한 날부터 7일 이내의 기간을 정하여 보완을 요구하여야 한다. <개정 2020. 6. 9.>

④ 제1항에도 불구하고 과학기술정보통신부장관은 신고가 접수된 이용약관이 제34조제4항에 따라 지정·고시된 기간통신사업자의 해당 전기통신서비스에 관한 이용약관인 경우로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 판단하는 경우에는 신고를 접수한 날(제3항에 따라 보완요구를 한 경우에는 보완이 완료된 날을 말한다)부터 15일 이내에 해당 신고를 반려할 수 있다. 다만, 이미 신고된 이용약관에 포함된 서비스별 요금을 인하하거나 대통령령으로 정하는 경미한 사항을 변경하는 내용인 경우에는 그러하지 아니하다. <신설 2020. 6. 9.>

1. 전기통신서비스의 요금 및 이용조건 등에 따라 특정 이용자를 부당하게 차별하여 취급하는 등 이용자의 이익을 해칠 우려가 크다고 인정되는 경우

2. 제38조제1항에 따라 다른 전기통신사업자에게 도매제공하는 대가에 비하여 불공정한 요금으로 전기통신서비스를 제공하는 등 공정한 경쟁을 해칠 우려가 크다고 인정되는 경우

⑤ 제1항에 따라 전기통신서비스에 관한 이용약관을 신고하려는 자는 가입비, 기본료, 사용료, 부가서비스료, 실비 등을 포함한 전기통신서비스의 요금 산정 근거 자료(변경할 경우에는 신·구내용 대비표를 포함한다)를 과학기술정보통신부장관에게 제출하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2017. 7. 26., 2020. 6. 9.>

⑥ 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 신고의 절차 및 반려의 세부기준 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2020. 6. 9.>

### 제32조(이용자 보호)

① 전기통신사업자는 전기통신업무에 관하여 이용자 피해를 예방하기 위하여 노력하여야 하며, 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리하여야 한다. 이 경우 즉시 처리하기 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유와 처리일정을 알려야 한다. <개정 2014. 10. 15.>

② 방송통신위원회는 제1항에 따른 이용자 보호 업무에 대하여 평가한 후 그 결과를 공개할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회는 전기통신사업자에게 평가에 필요한 자료를 제출하도록 명할 수 있다. <개정 2014. 10. 15.>

③ 전기통신업무의 종류, 사업규모, 이용자 보호 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 전기통신사업자는 이용자와 전기통신업무의 이용에 관한 계약을 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다)하는 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 해당 계약서 사본을 이용자에게 서면 또는 정보통신망을 통하여 송부하여야 한다. <신설 2014. 10. 15.>

④ 기간통신서비스를 제공하는 전기통신사업자가 이용요금을 이용자 등으로부터 미리 받고 그 이후에 전기통신서비스를 제공하는 사업(이하 “선불통화서비스”라 한다)을 하려는 경우에는 그 서비스를 제공할 수 없게 됨으로써 이용자 등이 입게 되는 손해를 배상할 수 있도록 서비스를 제공하기 전에 미리 받으려는 이용요금 총액의 범위에서 대통령령으로 정하는 기준에 따라 산정된 금액에 대하여 과학기술정보

통신부장관이 지정하는 자를 피보험자로 하는 보증보험에 가입하여야 한다. 다만, 해당 전기통신사업자의 재정적 능력과 이용요금 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 경우에는 보증보험에 가입하지 아니할 수 있다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 10. 15., 2017. 7. 26., 2020. 6. 9.>

⑤ 선불통화서비스를 하려는 전기통신사업자(제4항 단서에 해당하는 전기통신사업자는 제외한다)는 다음 각 호의 기준을 따라야 한다. <신설 2020. 6. 9.>

1. 보증보험으로 보장되는 선불통화 이용요금 총액을 넘어 선불통화서비스 이용권을 발행하지 아니할 것
2. 보증보험의 보험기간 내에서 선불통화서비스를 제공할 것

⑥ 제4항에 따라 피보험자로 지정받은 자는 이용요금을 미리 낸 후 서비스를 제공받지 못한 이용자 등에게 제4항에 따른 보증보험에 따라 지급받은 보험금을 지급하여야 한다. <개정 2014. 10. 15., 2020. 6. 9.>

⑦ 제2항부터 제6항까지에 따른 이용자 보호 업무의 평가 대상·기준·절차, 평가 결과 활용, 계약서 사본 송부 절차, 보증보험의 가입·갱신 및 보험금의 지급절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2014. 10. 15., 2020. 6. 9.>

### 제32조의2(요금한도 초과 등의 고지)

① 이동통신사업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 그 사실을 이용자에게 알려야 한다. <개정 2025. 1. 21.><시행일 : 2025. 7. 22>

1. 이용자가 처음 약정한 전기통신서비스별 요금한도를 초과한 경우
2. 국제전화 등 국제전기통신서비스의 이용에 따른 요금이 부과될 경우

② 제1항에 따른 고지의 대상·방법 등에 필요한 사항은 과학기술정보통신부장관이 정하여 고시한다. <개정 2013. 3. 23., 2017. 7. 26.>

### 제33조(손해배상)

① 전기통신사업자는 다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상을 하여야 한다. 다만, 그 손해가 불가항력으로 인하여 발생한 경우 또는 그 손해의 발생이 이용자의 고의나 과실로 인한 경우에는 그 배상책임이 경감되거나 면제된다.

1. 전기통신역무의 제공이 중단되는 등 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우
2. 제32조제1항에 따른 의견이나 불만의 원인이 되는 사유의 발생 및 이의 처리 지연과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우

② 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자에게 전기통신역무의 제공이 중단된 사실과 손해배상의 기준·절차 등을 알려야 한다.

[전문개정 2018. 12. 24.]

### 제45조의2(통신분쟁조정위원회 설치 및 구성)

① 방송통신위원회는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)를 둘 수 있다. <개정 2021. 9. 14.>

1. 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁
  2. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁
  3. 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
  4. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
  5. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁
  6. 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁
  7. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁
- ② 분쟁조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 30명 이하의 위원으로 구성하되, 이 중 5명은 상임위원으로 한다. <개정 2023. 1. 3.>
- ③ 분쟁조정위원회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 방송통신위원회 위원장이 방송통신위원회의 동의를 받아 성별을 고려하여 위촉한다. <개정 2020. 6. 9.>
1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람
  2. 판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 사람
  3. 공인회계사로 5년 이상 재직한 사람
  4. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전기통신과 관련된 업무에 실무경험이 있는 사람
  5. 그 밖에 전기통신에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람
- ④ 분쟁조정위원회 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.
- ⑤ 방송통신위원회는 분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 필요한 경우에는 방송통신위원회 소속으로 사무국을 둘 수 있다. <신설 2023. 1. 3.>
- ⑥ 그 밖에 분쟁조정위원회 및 제5항에 따른 사무국의 구성과 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2023. 1. 3.>[본조신설 2018. 12. 11.][시행일: 2023. 7. 4.]

## 개인정보보호법

### 제4조(정보주체의 권리) <개정 2023. 3. 14.>

정보주체는 자신의 개인정보 처리와 관련하여 다음 각 호의 권리를 가진다.

1. 개인정보의 처리에 관한 정보를 제공받을 권리
2. 개인정보의 처리에 관한 동의 여부, 동의 범위 등을 선택하고 결정할 권리
3. 개인정보의 처리 여부를 확인하고 개인정보에 대하여 열람(사본의 발급을 포함한다. 이하 같다)을 요구할 권리
4. 개인정보의 처리 정지, 정정·삭제 및 파기를 요구할 권리

5. 개인정보의 처리로 인하여 발생한 피해를 신속하고 공정한 절차에 따라 구제받을 권리
6. 완전히 자동화된 개인정보 처리에 따른 결정을 거부하거나 그에 대한 설명 등을 요구할 권리

### 제18조(개인정보의 목적 외 이용·제공 제한)

① 개인정보처리자는 개인정보를 제15조제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제17조제1항 및 제28조의8제1항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니 된다. <개정 2020. 2. 4., 2023. 3. 14.>

② 제1항에도 불구하고 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다. 다만, 제5호부터 제9호까지에 따른 경우는 공공기관의 경우로 한정한다. <개정 2020. 2. 4., 2023. 3. 14.>

1. 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우
2. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
3. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
4. 삭제 <2020. 2. 4.>
5. 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공하지 아니하면 다른 법률에서 정하는 소관 업무를 수행할 수 없는 경우로서 보호위원회의 심의·의결을 거친 경우
6. 조약, 그 밖의 국제협정의 이행을 위하여 외국정부 또는 국제기구에 제공하기 위하여 필요한 경우
7. 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 필요한 경우
8. 법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우
9. 형(刑) 및 감호, 보호처분의 집행을 위하여 필요한 경우
10. 공중위생 등 공공의 안전과 안녕을 위하여 긴급히 필요한 경우

③ 개인정보처리자는 제2항제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.

1. 개인정보를 제공받는 자
2. 개인정보의 이용 목적(제공 시에는 제공받는 자의 이용 목적을 말한다)
3. 이용 또는 제공하는 개인정보의 항목
4. 개인정보의 보유 및 이용 기간(제공 시에는 제공받는 자의 보유 및 이용 기간을 말한다)
5. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

④ 공공기관은 제2항제2호부터 제6호까지, 제8호부터 제10호까지에 따라 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공하는 경우에는 그 이용 또는 제공의 법적 근거, 목적 및 범위 등에 관하여 필요한 사항을 보호위원회가 고시로 정하는 바에 따라 관보 또는 인터넷 홈페이지 등에 게재하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 11. 19., 2017. 7. 26., 2020. 2. 4., 2023. 3. 14.>

⑤ 개인정보처리자는 제2항 각 호의 어느 하나의 경우에 해당하여 개인정보를 목적 외의 용도로 제3자에게

제공하는 경우에는 개인정보를 제공받는 자에게 이용 목적, 이용 방법, 그 밖에 필요한 사항에 대하여 제한을 하거나, 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 조치를 마련하도록 요청하여야 한다. 이 경우 요청을 받은 자는 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.[제목개정 2013. 8. 6.]

### 제21조(개인정보의 파기)

① 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성, 가명정보의 처리 기간 경과 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2023. 3. 14.>

② 개인정보처리자가 제1항에 따라 개인정보를 파기할 때에는 복구 또는 재생되지 아니하도록 조치하여야 한다.

③ 개인정보처리자가 제1항 단서에 따라 개인정보를 파기하지 아니하고 보존하여야 하는 경우에는 해당 개인정보 또는 개인정보파일을 다른 개인정보와 분리하여서 저장·관리하여야 한다.

④ 개인정보의 파기방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### 제34조(개인정보 유출 등의 통지·신고)

① 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출(이하 이 조에서 “유출등”이라 한다)되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 다음 각 호의 사항을 알려야 한다. 다만, 정보주체의 연락처를 알 수 없는 경우 등 정당한 사유가 있는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 통지를 갈음하는 조치를 취할 수 있다. <개정 2023. 3. 14.>

1. 유출된 개인정보의 항목
2. 유출된 시점과 그 경위
3. 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보
4. 개인정보처리자의 대응조치 및 피해 구제절차
5. 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처

② 개인정보처리자는 개인정보가 유출등이 된 경우 그 피해를 최소화하기 위한 대책을 마련하고 필요한 조치를 하여야 한다. <개정 2023. 3. 14.>

③ 개인정보처리자는 개인정보의 유출등이 있음을 알게 되었을 때에는 개인정보의 유형, 유출등의 경로 및 규모 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 제1항 각 호의 사항을 지체 없이 보호위원회 또는 대통령령으로 정하는 전문기관에 신고하여야 한다. 이 경우 보호위원회 또는 대통령령으로 정하는 전문기관은 피해 확산방지, 피해 복구 등을 위한 기술을 지원할 수 있다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 11. 19., 2017. 7. 26., 2020. 2. 4., 2023. 3. 14.>

④ 제1항에 따른 유출등의 통지 및 제3항에 따른 유출등의 신고의 시기, 방법, 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2023. 3. 14.>[제목개정 2023. 3. 14.]

### 제59조(금지행위)

개인정보를 처리하거나 처리하였던 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

<개정 2023. 3. 14.>

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 수단이나 방법으로 개인정보를 취득하거나 처리에 관한 동의를 받는 행위
2. 업무상 알게 된 개인정보를 누설하거나 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공하는 행위
3. 정당한 권한 없이 또는 허용된 권한을 초과하여 다른 사람의 개인정보를 이용, 훼손, 멸실, 변경, 위조 또는 유출하는 행위

## 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

### 제44조(정보통신망에서의 권리보호)

- ① 이용자는 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보를 정보통신망에 유통시켜서는 아니 된다.
- ② 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 제1항에 따른 정보가 유통되지 아니하도록 노력하여야 한다.
- ③ 방송통신위원회는 정보통신망에 유통되는 정보로 인한 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인에 대한 권리침해를 방지하기 위하여 기술개발·교육·홍보 등에 대한 시책을 마련하고 이를 정보통신서비스 제공자에게 권고할 수 있다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 5. 28.>  
[전문개정 2008. 6. 13.]

### 제44조의2(정보의 삭제요청 등)

- ① 정보통신망을 통하여 일반에게 공개를 목적으로 제공된 정보로 사생활 침해나 명예훼손 등 타인의 권리가 침해된 경우 그 침해를 받은 자는 해당 정보를 처리한 정보통신서비스 제공자에게 침해사실을 소명하여 그 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재(이하 “삭제등”이라 한다)를 요청할 수 있다. 이 경우 삭제등을 요청하는 자(이하 이 조에서 “신청인”이라 한다)는 문자메시지, 전자우편 등 그 처리 경과 및 결과를 통지받을 수단을 지정할 수 있으며, 해당 정보를 게재한 자(이하 이 조에서 “정보게재자”라 한다)는 문자메시지, 전자우편 등 제2항에 따른 조치 사실을 통지받을 수단을 미리 지정할 수 있다. <개정 2016. 3. 22., 2023. 1. 3.>
- ② 정보통신서비스 제공자는 제1항에 따른 해당 정보의 삭제등을 요청받으면 지체 없이 삭제·임시조치 등의 필요한 조치를 하고 즉시 신청인 및 정보게재자에게 알려야 한다. 이 경우 정보통신서비스 제공자는 필요한 조치를 한 사실을 해당 게시판에 게시하는 등의 방법으로 이용자가 알 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 제42조에 따른 표시방법을 지키지 아니하는 청소년유해매체물이 게재되어 있거나 제42조의2에 따른 청소년 접근을 제한하는 조치 없이 청소년유해매체물을 광고하는 내용이 전시되어 있는 경우에는 지체 없이 그 내용을 삭제하여야 한다.
- ④ 정보통신서비스 제공자는 제1항에 따른 정보의 삭제요청에도 불구하고 권리의 침해 여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우에는 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는

조치(이하 “임시조치”라 한다)를 할 수 있다. 이 경우 임시조치의 기간은 30일 이내로 한다.

⑤ 정보통신서비스 제공자는 필요한 조치에 관한 내용·절차 등을 미리 약관에 구체적으로 밝혀야 한다.

⑥ 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 유통되는 정보에 대하여 제2항에 따른 필요한 조치를 하면 이로 인한 배상책임을 줄이거나 면제받을 수 있다.

[전문개정 2008. 6. 13.]

#### 제44조의3(임의의 임시조치)

① 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 유통되는 정보가 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해한다고 인정되면 임의로 임시조치를 할 수 있다.

② 제1항에 따른 임시조치에 관하여는 제44조의2제2항 후단, 제4항 후단 및 제5항을 준용한다.

[전문개정 2008. 6. 13.]

#### 제44조의7(불법정보의 유통금지 등)

① 누구든지 정보통신망을 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보를 유통하여서는 아니 된다.  
<개정 2011. 9. 15., 2016. 3. 22., 2018. 6. 12.>

1. 음란한 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 배포·판매·임대하거나 공공연하게 전시하는 내용의 정보  
2. 사람을 비방할 목적으로 공공연하게 사실이나 거짓의 사실을 드러내어 타인의 명예를 훼손하는 내용의 정보

3. 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보

4. 정당한 사유 없이 정보통신시스템, 데이터 또는 프로그램 등을 훼손·멸실·변경·위조하거나 그 운용을 방해하는 내용의 정보

5. 「청소년 보호법」에 따른 청소년유해매체물로서 상대방의 연령 확인, 표시의무 등 법령에 따른 의무를 이행하지 아니하고 영리를 목적으로 제공하는 내용의 정보

6. 법령에 따라 금지되는 사행행위에 해당하는 내용의 정보

6의2. 이 법 또는 개인정보 보호에 관한 법령을 위반하여 개인정보를 거래하는 내용의 정보

6의3. 총포·화약류(생명·신체에 위해를 끼칠 수 있는 폭발력을 가진 물건을 포함한다)를 제조할 수 있는 방법이나 설계도 등의 정보

7. 법령에 따라 분류된 비밀 등 국가기밀을 누설하는 내용의 정보

8. 「국가보안법」에서 금지하는 행위를 수행하는 내용의 정보

9. 그 밖에 범죄를 목적으로 하거나 교사(敎唆) 또는 방조하는 내용의 정보

② 방송통신위원회는 제1항제1호부터 제6호까지, 제6호의2 및 제6호의3의 정보에 대하여는 심의위원회의 심의를 거쳐 정보통신서비스 제공자 또는 게시판 관리·운영자로 하여금 그 처리를 거부·정지 또는 제한하도록 명할 수 있다. 다만, 제1항제2호 및 제3호에 따른 정보의 경우에는 해당 정보로 인하여 피해를 받은 자가 구체적으로 밝힌 의사에 반하여 그 처리의 거부·정지 또는 제한을 명할 수 없다.  
<개정 2016. 3. 22., 2018. 6. 12.>

③ 방송통신위원회는 제1항제7호부터 제9호까지의 정보가 다음 각 호의 모두에 해당하는 경우에는 정보통신서비스 제공자 또는 게시관 관리·운영자에게 해당 정보의 처리를 거부·정지 또는 제한하도록 명하여야 한다. <개정 2016. 3. 22., 2018. 12. 24.>

1. 관계 중앙행정기관의 장의 요청(제1항제9호의 정보 중 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제14조 및 제14조의2에 따른 촬영물·편집물·합성물·가공물 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다)과 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 아동·청소년성착취물에 대하여는 수사기관의 장의 요청을 포함한다)이 있었을 것
2. 제1호의 요청을 받은 날부터 7일 이내에 심의위원회의 심의를 거친 후 「방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」 제21조제4호에 따른 시정 요구를 하였을 것
3. 정보통신서비스 제공자나 게시관 관리·운영자가 시정 요구에 따르지 아니하였을 것

④ 방송통신위원회는 제2항 및 제3항에 따른 명령의 대상이 되는 정보통신서비스 제공자, 게시관 관리·운영자 또는 해당 이용자에게 미리 의견제출의 기회를 주어야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 의견제출의 기회를 주지 아니할 수 있다.

1. 공공의 안전 또는 복리를 위하여 긴급히 처분을 할 필요가 있는 경우
2. 의견청취가 뚜렷이 곤란하거나 명백히 불필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
3. 의견제출의 기회를 포기한다는 뜻을 명백히 표시한 경우

[전문개정 2008. 6. 13.]<시행일 : 2025.6.4.>

#### 제44조의10(명예훼손 분쟁조정부)

① 심의위원회는 정보통신망을 통하여 유통되는 정보 중 사생활의 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보와 관련된 분쟁의 조정업무를 효율적으로 수행하기 위하여 5명 이하의 위원으로 구성된 명예훼손 분쟁조정부를 두되, 그중 1명 이상은 변호사의 자격이 있는 사람으로 한다. <개정 2020. 6. 9.>

② 명예훼손 분쟁조정부의 위원은 심의위원회의 위원장이 심의위원회의 동의를 받아 위촉한다.

③ 명예훼손 분쟁조정부의 분쟁조정절차 등에 관하여는 제33조의2제2항, 제35조부터 제39조까지의 규정을 준용한다. 이 경우 “분쟁조정위원회”는 “심의위원회”로, “개인정보와 관련한 분쟁”은 “정보통신망을 통하여 유통되는 정보 중 사생활의 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보와 관련된 분쟁”으로 본다.

④ 명예훼손 분쟁조정부의 설치·운영 및 분쟁조정 등에 관하여 그 밖의 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.[전문개정 2008. 6. 13.]

#### 제48조(정보통신망 침해행위 등의 금지)

① 누구든지 정당한 접근권한 없이 또는 허용된 접근권한을 넘어 정보통신망에 침입하여서는 아니 된다.

② 누구든지 정당한 사유 없이 정보통신시스템, 데이터 또는 프로그램 등을 훼손·멸실·변경·위조하거나 그 운용을 방해할 수 있는 프로그램(이하 “악성프로그램”이라 한다)을 전달 또는 유포하여서는 아니 된다.

③ 누구든지 정보통신망의 안정적 운영을 방해할 목적으로 대량의 신호 또는 데이터를 보내거나 부정한 명령을 처리하도록 하는 등의 방법으로 정보통신망에 장애가 발생하게 하여서는 아니 된다.[전문개정

2008. 6. 13.]

#### 제49조(비밀 등의 보호)

누구든지 정보통신망에 의하여 처리·보관 또는 전송되는 타인의 정보를 훼손하거나 타인의 비밀을 침해·도용 또는 누설하여서는 아니 된다.

#### 제49조의2(속이는 행위에 의한 정보의 수집금지 등)

① 누구든지 정보통신망을 통하여 속이는 행위로 다른 사람의 정보를 수집하거나 다른 사람이 정보를 제공하도록 유인하여서는 아니 된다.

② 정보통신서비스 제공자는 제1항을 위반한 사실을 발견하면 즉시 과학기술정보통신부장관 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 한다. <개정 2009. 4. 22., 2016. 3. 22., 2017. 7. 26., 2020. 2. 4.>

③ 과학기술정보통신부장관 또는 한국인터넷진흥원은 제2항에 따른 신고를 받거나 제1항을 위반한 사실을 알게 되면 다음 각 호의 필요한 조치를 하여야 한다. <개정 2009. 4. 22., 2016. 3. 22., 2017. 7. 26., 2020. 2. 4., 2022. 6. 10.>

1. 위반 사실에 관한 정보의 수집·전파

2. 유사 피해에 대한 예보·경보

3. 정보통신서비스 제공자에게 다음 각 목의 사항 중 전부 또는 일부를 요청하는 등 피해 예방 및 피해 확산을 방지하기 위한 긴급조치

가. 접속경로의 차단

나. 제1항의 위반행위에 이용된 전화번호에 대한 정보통신서비스의 제공 중지

다. 이용자에게 제1항의 위반행위에 노출되었다는 사실의 통지

④ 과학기술정보통신부장관은 제3항제3호의 조치를 취하기 위하여 정보통신서비스 제공자에게 정보통신서비스 제공자 간 정보통신망을 통하여 속이는 행위에 대한 정보 공유 등 필요한 조치를 취하도록 명할 수 있다. <신설 2016. 3. 22., 2017. 7. 26., 2020. 2. 4.>

⑤ 제3항제3호에 따른 요청을 받은 정보통신서비스 제공자는 이용약관으로 정하는 바에 따라 해당 조치를 할 수 있다. <신설 2022. 6. 10.>

⑥ 제5항에 따른 이용약관으로 정하여야 하는 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다. <신설 2022. 6. 10.>[전문개정 2008. 6. 13.][제목개정 2020. 2. 4.]

## 소비자기본법

#### 제55조(피해구제의 신청 등)

① 소비자는 물품등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있다.

② 국가·지방자치단체 또는 소비자단체는 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 한국소비자원에

그 처리를 의뢰할 수 있다.

③ 사업자는 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 한하여 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다.

1. 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 날부터 30일이 경과하여도 합의에 이르지 못하는 경우
2. 한국소비자원에 피해구제의 처리를 의뢰하기로 소비자와 합의한 경우
3. 그 밖에 한국소비자원의 피해구제의 처리가 필요한 경우로서 대통령령이 정하는 사유에 해당하는 경우
- ④ 원장은 제1항의 규정에 따른 피해구제의 신청(제2항 및 제3항의 규정에 따른 피해구제의 의뢰를 포함한다. 이하 이 절에서 같다)을 받은 경우 그 내용이 한국소비자원에서 처리하는 것이 부적합하다고 판단되는 때에는 신청인에게 그 사유를 통보하고 그 사건의 처리를 중지할 수 있다.

### 제60조(소비자분쟁조정위원회의 설치)

① 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회(이하 “조정 위원회”라 한다)를 둔다.

② 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 소비자분쟁에 대한 조정결정
2. 조정위원회의 의사(議事)에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지
3. 그 밖에 조정위원회의 위원장이 토의에 부치는 사항

③ 조정위원회의 운영 및 조정절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

## 콘텐츠산업진흥법

### 제27조(청약철회 등)

① 콘텐츠제작자는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제2항(같은 항 각 호 외의 부분 단서를 제외한다)에 따라 청약철회 및 계약의 해제가 불가능한 콘텐츠의 경우에는 그 사실을 콘텐츠 또는 그 포장에 표시하거나 시험용 상품을 제공하거나 콘텐츠의 한시적 또는 일부 이용이 가능하도록 하는 등의 방법으로 청약철회 및 계약의 해제의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. 다만, 그 조치를 하지 아니한 경우에는 이용자의 청약철회 및 계약의 해제는 제한되지 아니한다. <개정 2023. 8. 8.>

② 제1항에 따른 청약철회 및 계약의 해제에 관하여는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조, 제18조, 제31조, 제32조, 제40조 및 제44조를 준용한다. 이 경우 “통신판매업자”는 “콘텐츠 사업자”로 “재화등”은 “콘텐츠”로, “소비자”는 “이용자”로, “공정거래위원회”는 “문화체육관광부장관”으로 본다. <개정 2018. 12. 24.>

### 제29조(분쟁조정위원회의 설치)

① 콘텐츠사업자 간, 콘텐츠사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한

분쟁을 조정(調停)하기 위하여 콘텐츠분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를 둔다. 다만, 저작권과 관련한 분쟁은 「저작권법」에 따르며, 방송통신과 관련된 분쟁 중 「방송법」 제35조의3에 따른 분쟁조정 대상(같은 법 제2조제27호에 따른 외주제작사가 분쟁의 당사자인 경우는 제외한다)이 되거나 「전기통신사업법」 제45조에 따른 재정의 대상이 되는 분쟁은 각각 해당 법률의 규정에 따른다. <개정 2016. 1. 27.>

② 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다. <개정 2025. 1. 31.>

1. 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁의 조정에 관한 사항
2. 조정위원회의 의사(議事)에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지에 관한 사항
3. 그 밖에 조정위원회의 위원장이 회의에 부치는 사항

③ 조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 「문화산업진흥 기본법」 제31조에 따른 한국콘텐츠진흥원에 사무국을 둔다. <개정 2025. 1. 31.><시행일 : 2026. 2. 1.>

## 전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법

### 제3조(피해구제의 신청 등)

① 제2조제2호가목 또는 나목에 해당하는 행위로 인하여 재산상의 피해를 입은 피해자는 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사 또는 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 대하여 사기이용계좌의 지급정지 등 전기통신금융사기의 피해구제를 신청할 수 있다. <개정 2023. 5. 16.>

② 수사기관은 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 대하여 제2조제2호다목 또는 라목에 해당하는 행위와 관련된 사기이용계좌의 지급정지를 요청할 수 있다. <신설 2023. 5. 16.>

③ 수사기관은 제2항에 따른 지급정지를 요청하는 경우 요청한 날부터 대통령령으로 정하는 기한 이내에 피해자 및 피해금을 특정하여 해당 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 통지하여야 한다. <신설 2023. 5. 16.>

④ 제1항에 따른 피해구제의 신청 및 제2항에 따른 지급정지의 요청을 받은 금융회사는 다른 금융회사의 사기이용계좌로 피해금이 송금·이체된 경우 해당 금융회사에 대하여 필요한 정보를 제공하고 지급정지를 요청하여야 한다. <개정 2023. 5. 16.>

⑤ 제1항에 따른 피해구제의 신청, 제2항부터 제4항까지에 따른 지급정지의 요청 및 피해자·피해금의 통지에 관한 방법·절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2023. 5. 16.>[제목개정 2023. 5. 16.]

### 제4조(지급정지)

① 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 거래내역 등의 확인을 통하여 전기통신금융사기의 사기이용계좌로 의심할 만한 사정이 있다고 인정되면 즉시 해당 사기이용계좌의 전부에 대하여 지급정지 조치를 하여야 한다. <개정 2014. 1. 28., 2023. 5. 16.>

1. 제3조제1항에 따른 피해구제 신청이나 같은 조 제2항 또는 제4항에 따른 지급정지 요청이 있는 경우
  2. 수사기관 또는 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따라 설립된 금융감독원(이하 “금융감독원”이라 한다) 등으로부터 사기이용계좌로 의심된다는 정보제공이 있는 경우
  3. 제2조의5제2항에 따른 피해의심거래계좌에 대한 본인확인조치 결과 사기이용계좌로 추정되는 경우
  4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 경우
- ② 금융회사는 제1항에 따라 지급정지 조치를 한 경우 지체 없이 다음 각 호의 자에게 해당 지급정지 조치에 관한 사항을 통지하여야 한다. 다만, 제1호의 명의인의 소재를 알 수 없는 경우에는 금융회사의 인터넷 홈페이지 등에 지급정지 조치에 관한 사실을 공시하여야 하며, 제3호에 따른 피해자에게는 제3조제3항 또는 제6조제2항에 따른 수사기관의 통지가 있는 때에 통지하여야 한다. <개정 2014. 1. 28., 2023. 5. 16.>
1. 제1항에 따라 지급정지된 사기이용계좌의 명의인(이하 “명의인”이라 한다)
  2. 제3조제1항에 따라 피해구제신청을 한 피해자
  3. 제3조제3항 또는 제6조제2항에 따라 금융회사에 통지된 피해자
  4. 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사
  5. 금융감독원
  6. 수사기관. 다만, 제1항제2호에 따라 정보를 제공한 경우와 제3조제2항에 따라 지급정지를 요청한 경우에 한정한다.
- ③ 금융회사는 제1항제1호 또는 제2호를 위반하여 지급정지를 이행하지 아니함으로써 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다. <신설 2014. 1. 28.>
- ④ 제1항 및 제2항에 따른 지급정지의 절차·통지 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2014. 1. 28.>

## 표시·광고의 공정화에 관한 법률

### 제3조(부당한 표시·광고 행위의 금지)

- ① 사업자등은 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고 행위로서 공정한 거래질서를 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 하게 하여서는 아니 된다.
1. 거짓·과장의 표시·광고
  2. 기만적인 표시·광고
  3. 부당하게 비교하는 표시·광고
  4. 비방적인 표시·광고
- ② 제1항 각 호의 행위의 구체적인 내용은 대통령령으로 정한다.[전문개정 2011. 9. 15.]

### 제103조(복제·전송의 중단)

① 온라인서비스제공자(제102조제1항제1호의 경우는 제외한다. 이하 이 조에서 같다)의 서비스를 이용한 저작물등의 복제·전송에 따라 저작권, 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 자신의 권리가 침해됨을 주장하는 자(이하 이 조에서 “권리주장자”라 한다)는 그 사실을 소명하여 온라인서비스제공자에게 그 저작물등의 복제·전송을 중단시킬 것을 요구할 수 있다. <개정 2011. 6. 30.>

② 온라인서비스제공자는 제1항에 따른 복제·전송의 중단요구를 받은 경우에는 즉시 그 저작물등의 복제·전송을 중단시키고 권리주장자에게 그 사실을 통보하여야 한다. 다만, 제102조제1항제3호의 온라인서비스제공자는 그 저작물등의 복제·전송자에게도 이를 통보하여야 한다. <개정 2011. 6. 30., 2020. 2. 4.>

③ 제2항에 따른 통보를 받은 복제·전송자가 자신의 복제·전송이 정당한 권리에 의한 것임을 소명하여 그 복제·전송의 재개를 요구하는 경우 온라인서비스제공자는 재개요구사실 및 재개예정일을 권리주장자에게 지체 없이 통보하고 그 예정일에 복제·전송을 재개시켜야 한다. 다만, 권리주장자가 복제·전송자의 침해행위에 대하여 소를 제기한 사실을 재개예정일 전에 온라인서비스제공자에게 통보한 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2011. 12. 2.>

④ 온라인서비스제공자는 제1항 및 제3항의 규정에 따른 복제·전송의 중단 및 그 재개의 요구를 받은 자(이하 이 조에서 “수령인”이라 한다)를 지정하여 자신의 설비 또는 서비스를 이용하는 자들이 쉽게 알 수 있도록 공지하여야 한다.

⑤ 온라인서비스제공자가 제4항에 따른 공지를 하고 제2항과 제3항에 따라 그 저작물등의 복제·전송을 중단시키거나 재개시킨 경우에는 다른 사람에 의한 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리의 침해에 대한 온라인서비스제공자의 책임 및 복제·전송자에게 발생하는 손해에 대한 온라인서비스제공자의 책임을 면제한다. 다만, 이 항의 규정은 온라인서비스제공자가 다른 사람에 의한 저작물등의 복제·전송으로 인하여 그 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리가 침해된다는 사실을 안 때부터 제1항에 따른 중단을 요구받기 전까지 발생한 책임에는 적용하지 아니한다. <개정 2011. 6. 30., 2011. 12. 2.>

⑥ 정당한 권리 없이 제1항 및 제3항의 규정에 따른 그 저작물등의 복제·전송의 중단이나 재개를 요구하는 자는 그로 인하여 발생하는 손해를 배상하여야 한다.

⑦ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 소명, 중단, 통보, 복제·전송의 재개, 수령인의 지정 및 공지 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. 이 경우 문화체육관광부장관은 관계중앙행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다. <개정 2008. 2. 29., 2011. 6. 30.>

### 제123조(침해의 정지 등 청구)

① 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리(제25조·제31조·제75조·제76조·제76조의2·제82조·제83조 및 제83조의2의 규정에 따른 보상을 받을 권리는 제외한다. 이하 이 조에서 같다)를 가진 자는 그 권리를 침해하는 자에 대하여 침해의 정지를 청구할 수 있으며, 그 권리를 침해할 우려가 있는 자에

대하여 침해의 예방 또는 손해배상의 담보를 청구할 수 있다. <개정 2009. 3. 25., 2023. 8. 8.>

② 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리를 가진 자는 제1항의 규정에 따른 청구를 하는 경우에 침해행위에 의하여 만들어진 물건의 폐기나 그 밖의 필요한 조치를 청구할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 경우 또는 이 법에 따른 형사의 기소가 있는 때에는 법원은 원고 또는 고소인의 신청에 따라 담보를 제공하거나 제공하지 아니하게 하고, 임시로 침해행위의 정지 또는 침해행위로 말미암아 만들어진 물건의 압류 그 밖의 필요한 조치를 명할 수 있다.

④ 제3항의 경우에 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리의 침해가 없다는 뜻의 판결이 확정된 때에는 신청자는 그 신청으로 인하여 발생한 손해를 배상하여야 한다.

### 제125조(손해배상의 청구)

① 저작재산권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리(저작인격권 및 실연자의 인격권은 제외한다)를 가진 자(이하 “저작재산권자등”이라 한다)가 고의 또는 과실로 권리를 침해한 자에 대하여 그 침해행위에 의하여 자기가 받은 손해의 배상을 청구하는 경우에 그 권리를 침해한 자가 그 침해행위에 의하여 이익을 받은 때에는 그 이익의 액을 저작재산권자등이 받은 손해의 액으로 추정한다. <개정 2023. 8. 8.>

② 저작재산권자등이 고의 또는 과실로 그 권리를 침해한 자에게 그 침해행위로 자기가 받은 손해의 배상을 청구하는 경우에 그 권리의 행사로 일반적으로 받을 수 있는 금액에 상응하는 액을 저작재산권자등이 받은 손해의 액으로 하여 그 손해배상을 청구할 수 있다. <개정 2021. 5. 18., 2023. 8. 8.>

③ 제2항에도 불구하고 저작재산권자등이 받은 손해의 액이 제2항에 따른 금액을 초과하는 경우에는 그 초과액에 대해서도 손해배상을 청구할 수 있다. <개정 2021. 5. 18.>

④ 등록되어 있는 저작권, 배타적발행권(제88조 및 제96조에 따라 준용되는 경우를 포함한다), 출판권, 저작인접권 또는 데이터베이스제작자의 권리를 침해한 자는 그 침해행위에 과실이 있는 것으로 추정한다. <개정 2009. 4. 22., 2011. 12. 2.>

### 제129조(공동저작물의 권리침해)

공동저작물의 각 저작자 또는 각 저작재산권자는 다른 저작자 또는 다른 저작재산권자의 동의 없이 제123조의 규정에 따른 청구를 할 수 있으며 그 저작재산권의 침해에 관하여 자신의 지분에 관한 제125조의 규정에 따른 손해배상의 청구를 할 수 있다.

### 제133조의2(정보통신망을 통한 불법복제물등의 삭제명령 등)

① 문화체육관광부장관은 정보통신망을 통하여 저작권이나 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리를 침해하는 복제물 또는 정보, 기술적 보호조치를 무력하게 하는 프로그램 또는 정보(이하 “불법복제물등”이라 한다)가 전송되는 경우에 심의위원회의 심의를 거쳐 대통령령으로 정하는 바에 따라 온라인 서비스제공자에게 다음 각 호의 조치를 할 것을 명할 수 있다. <개정 2016. 3. 22.>

1. 불법복제물등의 복제·전송자에 대한 경고
2. 불법복제물등의 삭제 또는 전송 중단

② 문화체육관광부장관은 제1항제1호에 따른 경고를 3회 이상 받은 복제·전송자가 불법복제물등을

전송한 경우에는 심의위원회의 심의를 거쳐 대통령령으로 정하는 바에 따라 온라인서비스제공자에게 6개월 이내의 기간을 정하여 해당 복제·전송자의 계정(이메일 전용 계정은 제외하며, 해당 온라인 서비스제공자가 부여한 다른 계정을 포함한다. 이하 같다)을 정지할 것을 명할 수 있다. <개정 2011. 12. 2., 2016. 3. 22.>

③ 제2항에 따른 명령을 받은 온라인서비스제공자는 해당 복제·전송자의 계정을 정지하기 7일 전에 대통령령으로 정하는 바에 따라 해당 계정이 정지된다는 사실을 해당 복제·전송자에게 통지하여야 한다.

④ 문화체육관광부장관은 온라인서비스제공자의 정보통신망에 개설된 게시판(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제9호의 게시판 중 상업적 이익 또는 이용 편의를 제공하는 게시판을 말한다. 이하 같다) 중 제1항제2호에 따른 명령이 3회 이상 내려진 게시판으로서 해당 게시판의 형태, 게시되는 복제물의 양이나 성격 등에 비추어 해당 게시판이 저작권 등의 이용질서를 심각하게 훼손한다고 판단되는 경우에는 심의위원회의 심의를 거쳐 대통령령으로 정하는 바에 따라 온라인서비스제공자에게 6개월 이내의 기간을 정하여 해당 게시판 서비스의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다. <개정 2016. 3. 22.>

⑤ 제4항에 따른 명령을 받은 온라인서비스제공자는 해당 게시판의 서비스를 정지하기 10일 전부터 대통령령으로 정하는 바에 따라 해당 게시판의 서비스가 정지된다는 사실을 해당 온라인서비스제공자의 인터넷 홈페이지 및 해당 게시판에 게시하여야 한다.

⑥ 온라인서비스제공자는 제1항에 따른 명령을 받은 경우에는 명령을 받은 날부터 5일 이내에, 제2항에 따른 명령을 받은 경우에는 명령을 받은 날부터 10일 이내에, 제4항에 따른 명령을 받은 경우에는 명령을 받은 날부터 15일 이내에 그 조치결과를 대통령령으로 정하는 바에 따라 문화체육관광부장관에게 통보하여야 한다.

⑦ 문화체육관광부장관은 제1항, 제2항 및 제4항의 명령의 대상이 되는 온라인서비스제공자와 제2항에 따른 명령과 직접적인 이해관계가 있는 복제·전송자 및 제4항에 따른 게시판의 운영자에게 사전에 의견제출의 기회를 주어야 한다. 이 경우 「행정절차법」 제22조제4항부터 제6항까지 및 제27조를 의견제출에 관하여 준용한다.

⑧ 문화체육관광부장관은 제1항, 제2항 및 제4항에 따른 업무를 수행하기 위하여 필요한 기구를 설치·운영할 수 있다.[본조신설 2009. 4. 22.]

### 제133조의3(시정권고 등)

① 보호원은 온라인서비스제공자의 정보통신망을 조사하여 불법복제물등이 전송된 사실을 발견한 경우에는 심의위원회의 심의를 거쳐 온라인서비스제공자에 대하여 다음 각 호에 해당하는 시정 조치를 권고할 수 있다. <개정 2016. 3. 22.>

1. 불법복제물등의 복제·전송자에 대한 경고
2. 불법복제물등의 삭제 또는 전송 중단
3. 반복적으로 불법복제물등을 전송한 복제·전송자의 계정 정지

② 온라인서비스제공자는 제1항제1호 및 제2호에 따른 권고를 받은 경우에는 권고를 받은 날부터 5일 이내에, 제1항제3호의 권고를 받은 경우에는 권고를 받은 날부터 10일 이내에 그 조치결과를 보호원에

통보하여야 한다. <개정 2016. 3. 22.>

③ 보호원은 온라인서비스제공자가 제1항에 따른 권고에 따르지 아니하는 경우에는 문화체육관광부장관에게 제133조의2제1항 및 제2항에 따른 명령을 하여 줄 것을 요청할 수 있다. <개정 2016. 3. 22.>

④ 제3항에 따라 문화체육관광부장관이 제133조의2제1항 및 제2항에 따른 명령을 하는 경우에는 심의위원회의 심의가 필요하지 아니하다. <개정 2016. 3. 22., 2023. 8. 8.>

[본조신설 2009. 4. 22.]

## 상표법

### 제107조(권리침해에 대한 금지청구권 등)

① 상표권자 또는 전용사용권자는 자기의 권리를 침해한 자 또는 침해할 우려가 있는 자에 대하여 그 침해의 금지 또는 예방을 청구할 수 있다.

② 상표권자 또는 전용사용권자가 제1항에 따른 청구를 할 경우에는 침해행위를 조성한 물건의 폐기, 침해행위에 제공된 설비의 제거나 그 밖에 필요한 조치를 청구할 수 있다.

③ 제1항에 따른 침해의 금지 또는 예방을 청구하는 소가 제기된 경우 법원은 원고 또는 고소인(이 법에 따른 공소가 제기된 경우만 해당한다)의 신청에 의하여 임시로 침해행위의 금지, 침해행위에 사용된 물건 등의 압류나 그 밖에 필요한 조치를 명할 수 있다. 이 경우 법원은 원고 또는 고소인에게 담보를 제공하게 할 수 있다.

### 제109조(손해배상의 청구)

상표권자 또는 전용사용권자는 자기의 상표권 또는 전용사용권을 고의 또는 과실로 침해한 자에 대하여 그 침해에 의하여 자기가 받은 손해의 배상을 청구할 수 있다.

### 제111조(법정손해배상의 청구)

① 상표권자 또는 전용사용권자는 자기가 사용하고 있는 등록상표와 같거나 동일성이 있는 상표를 그 지정상품과 같거나 동일성이 있는 상품에 사용하여 자기의 상표권 또는 전용사용권을 고의나 과실로 침해한 자에 대하여 제109조에 따른 손해배상을 청구하는 대신 1억원(고의적으로 침해한 경우에는 3억원) 이하의 범위에서 상당한 금액을 손해액으로 하여 배상을 청구할 수 있다. 이 경우 법원은 변론전체의 취지와 증거조사의 결과를 고려하여 상당한 손해액을 인정할 수 있다. <개정 2020. 10. 20.>

② 제1항 전단에 해당하는 침해행위에 대하여 제109조에 따라 손해배상을 청구한 상표권자 또는 전용사용권자는 법원이 변론을 종결할 때까지 그 청구를 제1항에 따른 청구로 변경할 수 있다.

### 제3조(약관의 작성 및 설명의무 등)

① 사업자는 고객이 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성하여야 한다. <개정 2011. 3. 29.>

② 사업자는 계약을 체결할 때에는 고객에게 약관의 내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 분명하게 밝히고, 고객이 요구할 경우 그 약관의 사본을 고객에게 내주어 고객이 약관의 내용을 알 수 있게 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 업종의 약관에 대하여는 그러하지 아니하다. <개정 2011. 3. 29.>

1. 여객운송업
2. 전기·가스 및 수도사업
3. 우편업
4. 공중전화 서비스 제공 통신업

③ 사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. 다만, 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다.

④ 사업자가 제2항 및 제3항을 위반하여 계약을 체결한 경우에는 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다.[전문개정 2010. 3. 22.]

### 제9조(계약의 해제·해지)

계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항
2. 사업자에게 법률에서 규정하고 있지 아니하는 해제권 또는 해지권을 부여하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
3. 법률에 따른 사업자의 해제권 또는 해지권의 행사 요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
4. 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항
5. 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항
6. 계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항[전문개정 2010. 3. 22.]

## 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법

### 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)

자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

### 제14조(카메라 등을 이용한 촬영)

① 카메라나 그 밖에 이와 유사한 기능을 갖춘 기계장치를 이용하여 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 사람의 신체를 촬영대상자의 의사에 반하여 촬영한 자는 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2018. 12. 18., 2020. 5. 19.>

② 제1항에 따른 촬영물 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 반포·판매·임대·제공 또는 공공연하게 전시·상영(이하 “반포등”이라 한다)한 자 또는 제1항의 촬영이 촬영 당시에는 촬영대상자의 의사에 반하지 아니한 경우(자신의 신체를 직접 촬영한 경우를 포함한다)에도 사후에 그 촬영물 또는 복제물을 촬영대상자의 의사에 반하여 반포등을 한 자는 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2018. 12. 18., 2020. 5. 19.>

③ 영리를 목적으로 촬영대상자의 의사에 반하여 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호의 정보통신망(이하 “정보통신망”이라 한다)을 이용하여 제2항의 죄를 범한 자는 3년 이상의 유기징역에 처한다. <개정 2018. 12. 18., 2020. 5. 19.>

④ 제1항 또는 제2항의 촬영물 또는 복제물을 소지·구입·저장 또는 시청한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. <신설 2020. 5. 19.>

⑤ 상습으로 제1항부터 제3항까지의 죄를 범한 때에는 그 죄에 정한 형의 2분의 1까지 가중한다.

### 제24조(피해자의 신원과 사생활 비밀 누설 금지)

① 성폭력범죄의 수사 또는 재판을 담당하거나 이에 관여하는 공무원 또는 그 직에 있었던 사람은 피해자의 주소, 성명, 나이, 직업, 학교, 용모, 그 밖에 피해자를 특정하여 파악할 수 있게 하는 인적사항과 사진 등 또는 그 피해자의 사생활에 관한 비밀을 공개하거나 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다.

② 누구든지 제1항에 따른 피해자의 주소, 성명, 나이, 직업, 학교, 용모, 그 밖에 피해자를 특정하여 파악할 수 있는 인적사항이나 사진 등을 피해자의 동의를 받지 아니하고 신문 등 인쇄물에 실거나 「방송법」 제2조제1호에 따른 방송 또는 정보통신망을 통하여 공개하여서는 아니 된다.

## 아동·청소년의 성보호에 관한 법률

### 제15조(알선영업행위 등)

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 7년 이상의 유기징역에 처한다. <개정 2021. 3. 23.>

1. 아동·청소년의 성을 사는 행위의 장소를 제공하는 행위를 업으로 하는 자
2. 아동·청소년의 성을 사는 행위를 알선하거나 정보통신망(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호의 정보통신망을 말한다. 이하 같다)에서 알선정보를 제공하는 행위를 업으로 하는 자
3. 제1호 또는 제2호의 범죄에 사용되는 사실을 알면서 자금·토지 또는 건물을 제공한 자
4. 영업으로 아동·청소년의 성을 사는 행위의 장소를 제공·알선하는 업소에 아동·청소년을 고용하도록 한 자

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 영업으로 아동·청소년의 성을 사는 행위를 하도록 유인·권유 또는 강요한 자
2. 아동·청소년의 성을 사는 행위의 장소를 제공한 자
3. 아동·청소년의 성을 사는 행위를 알선하거나 정보통신망에서 알선정보를 제공한 자
4. 영업으로 제2호 또는 제3호의 행위를 약속한 자

③ 아동·청소년의 성을 사는 행위를 하도록 유인·권유 또는 강요한 자는 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

### 제15조의2(아동·청소년에 대한 성착취 목적 대화 등)

① 19세 이상의 사람이 성적 착취를 목적으로 정보통신망을 통하여 아동·청소년에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우에는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 성적 욕망이나 수치심 또는 혐오감을 유발할 수 있는 대화를 지속적 또는 반복적으로 하거나 그러한 대화에 지속적 또는 반복적으로 참여시키는 행위
2. 제2조제4호 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하도록 유인·권유하는 행위

② 19세 이상의 사람이 정보통신망을 통하여 16세 미만인 아동·청소년에게 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우 제1항과 동일한 형으로 처벌한다.[본조신설 2021. 3. 23.]

### 제16조(피해자 등에 대한 강요행위)

폭행이나 협박으로 아동·청소년대상 성범죄의 피해자 또는 「아동복지법」 제3조제3호에 따른 보호자를 상대로 합의를 강요한 자는 7년 이하의 징역에 처한다. <개정 2023. 4. 11.>

## 전자문서 및 전자거래 기본법

### 제32조(전자문서·전자거래분쟁조정위원회의 설치 및 구성 등)

- ① 전자문서 및 전자거래에 관한 분쟁을 조정하기 위하여 전자문서·전자거래분쟁조정위원회(이하 이 장에서 “위원회”라 한다)를 둔다.
- ② 위원회는 위원장 1명을 포함하여 15명 이상 50명 이하의 위원으로 구성한다.
- ③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 과학기술정보통신부장관이 임명하거나 위촉하며, 위원장은 위원 중에서 호선(互選)한다. <개정 2013. 3. 23., 2017. 7. 26.>
  1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수급 이상 또는 이에 상당하는 직(職)에 있거나 있었던 사람으로서 전자문서 또는 전자거래 관련 분야를 전공한 사람
  2. 4급 이상 공무원(고위공무원단에 속하는 일반직공무원을 포함한다) 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전자문서 또는 전자거래 업무에 관한 경험이 있는 사람
  3. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 사람
  4. 「비영리민간단체 지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체에서 추천한 사람
  5. 그 밖에 전자문서 또는 전자거래와 분쟁조정에 관한 학식과 경험이 있는 사람
- ④ 위원은 비상임으로 하고, 위원의 임기는 3년으로 하며, 한차례만 연임할 수 있다.
- ⑤ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그의 의사에 반하여 면직되거나 해촉되지 아니한다. <개정 2017. 10. 24.>
  1. 자격정지 이상의 형을 선고받은 경우
  2. 심신장애로 인하여 직무를 수행할 수 없게 된 경우
  3. 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우
  4. 직무태만이나 품위손상으로 인하여 위원으로 적합하지 아니하다고 인정되는 경우
  5. 제32조의2제1항 각 호의 어느 하나 또는 같은 조 제2항 전단에 해당하는 데에도 불구하고 회피하지 아니한 경우
- ⑥ 위원회의 업무를 지원하기 위하여 전담기관에 사무국을 둔다.
- ⑦ 제1항부터 제6항까지에서 규정한 사항 외에 위원회의 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. [전문개정 2012. 6. 1.]

## 공인중개사법

### 제18조의3(인터넷 표시·광고 모니터링)

- ① 국토교통부장관은 인터넷을 이용한 중개대상물에 대한 표시·광고가 제18조의2의 규정을 준수하는지 여부를 모니터링 할 수 있다.

② 국토교통부장관은 제1항에 따른 모니터링을 위하여 필요한 때에는 정보통신서비스 제공자(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자를 말한다. 이하 이 조에서 같다)에게 관련 자료의 제출을 요구할 수 있다. 이 경우 관련 자료의 제출을 요구받은 정보통신서비스 제공자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

③ 국토교통부장관은 제1항에 따른 모니터링 결과에 따라 정보통신서비스 제공자에게 이 법 위반이 의심되는 표시·광고에 대한 확인 또는 추가정보의 게재 등 필요한 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 필요한 조치를 요구받은 정보통신서비스 제공자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

④ 국토교통부장관은 제1항에 따른 모니터링 업무를 대통령령으로 정하는 기관에 위탁할 수 있다.

⑤ 국토교통부장관은 제4항에 따른 업무위탁기관에 예산의 범위에서 위탁업무 수행에 필요한 예산을 지원할 수 있다.

⑥ 모니터링의 내용, 방법, 절차 등에 관한 사항은 국토교통부령으로 정한다.

[본조신설 2019. 8. 20.]



## 2024년 온라인피해상담사례집

발행일 2025년 3월

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 사례집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의 「2024년 온라인피해상담사례집」이라고 밝혀주시기 바랍니다.

