25. 온라인피해365센터 (기간: 개소~2026.8.31.)

【방송통신이용자정책국 통신분쟁조정팀 백선흠 사무관 ☏ 02-2110-1666】

o 연도·월별 상담 접수 건수와 처리 건수, 피해 유형별 상담 건수

- 온라인피해365센터 개소('22.5.31) 이후 연도·월별 상담 접수 건수와 처리 건수, 피해 유형별 상담 건수 현황은 아래와 같습니다.

가. 연도별·피해유형별 상담현황 ('22.5.31 ~ '26.8.31)

구 분		22년(5.31~12.31)		23년(1.1~12.31)		24년(1.1~12.31)		25년(1.1~12.31)		26년(1.1~08.31)		누계(22.5.31~26.08.31)	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
계약	재화 및 서비스	144	22.5%	796	44.0%	1,955	50.7%	1,723	41.2%	1,375	49.1%	5,992	45.1%
	통신	184	28.8%	326	18.0%	236	6.1%	386	9.2%	386	13.8%	1,518	11.4%
	콘텐츠	20	3.1%	25	1.4%	45	1.2%	109	2.6%	81	2.9%	280	2.1%
비계약	권리침해	95	14.8%	191	10.5%	374	9.7%	882	21.1%	370	13.2%	1,913	14.4%
	불법유해콘텐츠	4	0.6%	19	1.0%	20	0.5%	40	1.0%	53	1.9%	136	1.0%
	디지털성범죄	10	1.6%	18	1.0%	25	0.6%	26	0.6%	14	0.5%	93	0.7%
	사이버금융범죄 등	183	28.6%	434	24.0%	1,199	31.1%	1,014	24.2%	516	18.4%	3,347	25.2%
	사이버폭력	-	-	2	0.1%	2	0.1%	1	0.1%	4	0.2%	8	0.1%
합 계		640 (100%)		**1,811 (100%)**		**3,856 (100%)**		**4,181 (100%)**		**2,799 (100%)**		13,287 (100%)	

나. 월별·피해유형별 상담현황

나-1. 2022년 월별 현황(6월~12월)

구분	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	소계
재화 및 서비스	5	3	13	10	37	35	41	144
통신	7	15	23	15	50	32	42	184
콘텐츠	5	2	2	1	2	2	6	20
권리침해	2	8	12	11	16	24	22	95
불법/유해 콘텐츠	1	-	-	-	1	1	1	4
디지털성범죄	-	-	2	3	3	-	2	10
사이버금융범죄 등	7	8	14	11	24	74	45	183
합 계	27	36	66	51	133	168	159	640

나-2. 2023년 월별 현황

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	소계
재화 및 서비스	39	37	42	46	81	135	94	60	53	59	73	77	796
통신	28	40	29	42	25	25	22	30	26	20	24	15	326
콘텐츠	2	2	1	2	3	2	3	5	1	2	1	1	25
권리침해	15	10	17	10	11	25	21	21	19	11	15	16	191
불법/유해 콘텐츠	1	2	-	2	2	-	7	1	-	3	-	1	19
디지털성범죄	1	2	5	-	3	1	4	-	1	1	-	-	18
사이버금융범죄 등	23	24	30	17	23	31	42	39	72	44	38	51	434
사이버폭력	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	2
합 계	**109**	**117**	**124**	**120**	**148**	**219**	**193**	**156**	**172**	**140**	**152**	**161**	**1,811**

나-3. 2024년 월별 현황

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	소계
재화 및 서비스	51	70	148	128	207	136	155	182	151	275	239	213	1,955
통신	23	15	15	16	14	20	19	13	32	20	23	26	236
콘텐츠	6	1	3	-	3	4	6	2	7	1	5	7	45
권리침해	25	11	15	16	17	29	29	53	39	41	43	56	374
불법/유해 콘텐츠	1	-	-	-	-	1	1	4	2	5	3	3	20
디지털성범죄	-	1	-	2	3	4	3	1	1	5	2	3	25
사이버금융범죄 등	42	39	98	98	145	103	114	128	75	107	115	135	1,199
사이버폭력	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
합 계	148	137	279	260	389	297	327	383	308	454	430	444	3,856

나-4. 2025년 월별 현황

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	소계
재화 및 서비스	155	153	191	153	118	143	146	137	87	59	144	237	**1,723**
통신	18	23	14	32	21	37	46	48	35	17	49	46	**386**
콘텐츠	6	7	7	11	6	8	21	15	9	4	3	12	**109**
권리침해	41	33	38	43	58	170	178	76	62	50	74	59	**882**
불법/유해 콘텐츠	4	2	1	3	-	3	7	3	5	2	6	4	**40**
디지털성범죄	2	2	2	-	3	-	5	3	1	-	4	4	**26**
사이버금융범죄 등	52	45	59	55	59	84	93	106	145	69	102	145	**1,014**
사이버폭력	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	**1**
합 계	**278**	**265**	**312**	**297**	**265**	**445**	**496**	**389**	**344**	**201**	**382**	**507**	**4,181**

나-5. 2026년 월별 현황 (1월~8월)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	소계
재화 및 서비스	235	144	192	176	148	142	170	168	1,375
통신	58	32	65	40	45	47	65	34	386
콘텐츠	9	9	12	12	6	5	10	18	81
권리침해	44	27	36	38	60	55	51	59	370
불법/유해 콘텐츠	12	2	13	6	2	9	7	2	53
디지털성범죄	-	1	2	1	1	6	2	1	14
사이버금융범죄 등	83	68	60	62	64	73	57	49	516
사이버폭력	1	1	-	2	-	-	-	-	4
합 계	442	284	380	337	326	337	362	331	2,799

o 실제 피해구제·문제해결로 확인된 건수와 해결률

- 365센터는 상담운영방식에 따라 상담 유형을 일반상담, 심층상담 두가지로 구분하여 운영하고 있으며, 주로 소관이 불명확하거나 복합적인 경우 심층상담 및 대응방안 제공 등 역할을 수행*하고 있습니다.

* 365센터 홈페이지 : 피해상담 제도안내 → 피해상담 절차 → 4. 대응방안 안내 및 피해지원

다만, 상담센터로서 상담·안내가 주요 역할이며 상담범위가 광범위하고 복합적인 상담사례들이 많은 점, 사업자 조치사항 등을 확인하기 어려운 점 등을 고려하여 피해구제·문제해결 건수 및 해결률 등을 별도로 분류 및 통계관리하고 있지 않음을 양해하여 주시기 바라며, 주요 피해지원 사례는(참고) 아래를 참고하여 주시기 바랍니다.

[참고. 주요 피해지원 사례]

(사례1) 중고거래 플랫폼에서 물품 구매 후 판매자와 법적 분쟁이 발생하였음. 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 안내(연계), 대한민국법원 전자소송 방법 **(나홀로소송) 안내**하고, 상담사가 **소장 작성 등**을 **지원**하여 전액 환불 및 승소 판결 확정되었음.
(사례2) 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 당사자 간 중재 및 정보**를 **제공**하여 해결됨.
(사례3) SNS에 광고중인 다이어트 식품 구매 후 해당 제품이 과대광고 사기 제품임을 알고 환불을 요청하였으나 환불되지 않음. 한국소비자원 위해감시시스템 신고, 식품의약품안전처 신고, 경찰 신고 등을 **안내한 후**, 상담사가 **더치트 피해 등록 등**을 **지원**하여 **전액 환불**됨.
(사례4) 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 대행사**에 **환불**을 **요청(독려)**하여 **환불 조치**됨.
(사례5) 주식 투자 리딩방 사기피해로 다수 피해자가 발생되어 운영자 수사 및 처벌 등의 방법을 문의함. 금융감독원 신고 및 대한법률구조공단 법률상담 **안내 후**, 상담사가 경찰청으로 연락하여 **다수 피해 통합 수사**를 **요청(제안)**하였고, 이후 관할 청에서 **수사**를 **착수**하여 신청인과 면담 진행됨.
(사례6) 보이스피싱 피해로 파산한 경우 개인회생 신청 자격이 되는지 문의함. 경찰서 및 지출계좌 은행에 보이스피싱 피해 신고, 신용회복위원회 상담 등의 방안 안내 후, 상담사가 **경찰청**에 **신청인의 피해 상황**을 **전달**하고 금감원에 개인회생 관련 문의결과를 알려드림

o 타 기관 이첩 건수

- 365센터에 접수된 온라인피해의 경우 여러 소관기관이 복합·연계된 사례가 많으며 '26년 1월~8월 기준 총 6,908회 유관기관을 상담·안내하였고, 피해상담 접수건별로는 평균 2.5개의 유관기관을 안내하였습니다. 주요 안내 기관은 경찰청 1,284회(18.6%), 피해관련 사업자 고객센터 966회(13.9%), 대한법률구조공단 553회(8.0%)순이었습니다.

  * 국민신문고, 국정원, 디지털성범죄지원센터, 인터넷자율정책기구, 온라인광고분쟁조정위원회, 개인정보분쟁조정위원회 등

  ※ 유관기관 연계는 소관기관 상담·안내방식이며, 시스템간 연동을 통한 이관은 아님

[2022년]

구 분	합계	KISA	통분위	경찰청	방심위	한국소비자원	서울시전자상거래센터	콘분위	금감원	금결원	공정위	통신민원조정센터	명의도용방지서비스	불공정행위신고센터	법률구조공단	피해관련고객센터	기타*
재화및서비스	187	18	0	66	0	63	39	0	1	1	5	0	1	0	45	9	44
통신	168	10	94	23	1	24	1	1	14	8	2	22	18	28	10	27	119
콘텐츠	32	1	7	1	3	5	-	15	-	-	-	-	-	-	2	1	7
권리침해	96	19	2	27	35	1	-	-	12	4	3	1	6	-	18	3	62
불법유해콘텐츠	5	2	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2
디지털성범죄	8	-	-	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	8
사이버금융범죄	194	23	4	118	2	9	2	2	34	12	1	6	27	-	68	3	68
사이버폭력	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
계	690	73	107	241	46	102	42	18	61	26	11	29	52	28	144	44	310

[2023년]

구 분	합계	피해관련고객센터	경찰청	법률구조공단	KISA	정부등민원실	서울시전자상거래센터	명의도용방지서비스	금결원	금감원	통분위	한국소비자원	방심위	통신민원조정센터	불공정행위신고센터	콘분위	기타*
재화및서비스	2,455	277	442	480	345	164	343	1	3	6	-	137	2	-	1	3	251
통신	1,118	237	45	5	43	269	5	87	41	32	180	55	-	48	57	-	14
콘텐츠	67	10	1	2	1	4	7	-	-	-	12	14	-	-	-	14	2
권리침해	530	111	78	62	62	37	3	33	33	27	-	2	52	1	-	1	28
불법유해콘텐츠	38	7	3	3	12	3	-	2	2	1	-	1	3	-	-	-	1
디지털성범죄	57	1	15	7	3	4	-	2	1	2	-	-	9	-	-	-	13
사이버금융범죄	1,387	144	164	110	171	29	6	232	202	195	27	5	2	17	-	-	83
사이버폭력	4	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
계	5,656	787	748	669	637	511	364	357	282	263	219	214	68	66	58	18	395

[2024년]

구 분	합계	경찰청	피해 관련 고객 센터	법률 구조 공단	KISA	서울시 전자 상거래 센터	금감원	명의 도용 방지 서비스	한국 소비 자원	금결원	방심위	통분위	통신 민원 조정 센터	콘분위	불공정 행위 신고 센터	정부 등 민원실	기타*
재화및서비스	6,244	1,056	691	957	430	640	17	15	303	10	7	3	1	5	-	60	2,049
통신	810	28	175	7	45	1	32	51	81	32	3	99	25	1	23	150	57
콘텐츠	127	-	29	2	2	4	-	-	14	-	3	23	-	25	-	14	11
권리침해	974	100	249	116	105	2	59	59	2	41	115	3	-	3	-	14	106
불법유해콘텐츠	49	6	13	-	11	-	1	1	-	2	6	-	-	-	-	1	8
디지털성범죄	89	12	8	10	3	-	3	3	-	3	18	-	-	-	-	-	29
사이버금융범죄	3,748	547	429	500	267	4	393	315	24	259	22	43	18	4	1	30	892
사이버폭력	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
계	12,043	1,749	1,595	1,592	863	651	505	444	424	347	174	171	44	38	24	269	3,153

[2025년]

구 분	합계	피해 관련 고객 센터	경찰청	법률 구조 공단	KISA	대한 민국 전자 법원	명의 도용 방지 서비스	서울시 전자 상거래 센터	한국 소비 자원	방심위	금결원	금감원	과기부	콘분위	통분위	국민 신문고	기타*
재화및서비스	4,456	646	956	465	225	16	265	416	15	6	9	3	7	-	-	518	909
통신	1,174	241	31	14	76	68	132	1	1	40	37	119	-	45	36	272	61
콘텐츠	235	65	8	7	2	2	28	9	4	-	-	20	60	-	-	18	12
권리침해	2,357	658	103	192	364	297	12	2	240	66	45	16	78	2	-	192	90
불법유해콘텐츠	74	18	5	1	11	2	-	-	21	-	4	-	-	-	-	7	5
디지털성범죄	75	8	14	6	-	-	-	-	18	-	-	-	-	-	-	4	25
사이버금융범죄	2,891	338	526	358	269	206	6	4	51	153	148	15	1	20	1	338	457
사이버폭력	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
계	11,264	1,975	1,643	1,043	947	591	443	432	350	265	243	173	146	67	37	1,349	1,560

[2026년]

구 분	합계	경찰청	피해 관련 고객 센터	대한 법률 구조 공단	한국 소비자 원	대한 민국 전자 법원	KISA	서울시 전자상 거래 센터	과기부	방미 심위	명의 도용 방지 서비스	통분위	콘분위	금감원	금결원	국민 신문고	기타*
재화및서비스	3,219	863	347	248	224	225	142	318	4	24	18	1	11	2	2	13	777
통신	1,071	18	228	4	199	4	43	-	256	3	36	122	1	19	23	9	106
콘텐츠	205	4	41	5	20	3	7	2	9	1	7	14	54	1	3	6	28
권리침해	906	42	205	106	7	67	71	2	11	138	46	4	67	14	21	19	86
불법유해콘텐츠	98	3	22	-	-	-	18	-	1	25	2	-	-	-	1	-	26
디지털성범죄	38	8	1	2	-	1	-	-	-	9	-	-	-	-	-	-	17
사이버금융범죄	1,364	346	122	188	4	152	81	1	5	28	64	7	2	65	47	11	241
사이버폭력	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
계	6,903	1,284	966	553	454	452	362	323	286	228	173	148	135	101	97	58	1,283

[참고. 주요 소관 기관 안내 현황]

구 분	주요 피해사례	주요 유관·소관 기관
재화 및 서비스	- 해외쇼핑몰 배송 미이행 - 인터넷 쇼핑몰 배송 미이행, 환불 거부 - 온라인 광고대행업체 계약 불이행 - 피싱(사기)사이트 결제 피해 - 온라인 중매, 투자·펀딩 서비스 불만족 - 과도한 위약금 부과 - 개인 간 거래 계좌이체 후 연락두절 - 개인 간 거래 하자상품·가품 판매 - 개인 간 기프티콘·상품권 사기 판매	- 국제거래소비자포털 피해상담 - 1372소비자상담센터 피해상담 - 서울시전자상거래센터 피해상담 - 경찰청 사이버범죄 신고시스템 신고 - 공정거래위원회 민원접수 - 대한법률구조공단 법률상담 - 피해관련고객센터 문의·민원접수 - 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 조정신청 - 더치트 사기의심 계좌 및 판매자 조회
통신	- 이동전화 명의도용 가입·이용 - 통신요금 불만, 품질 불만족 - 통신 결합상품 해지 위약금 불만 - 이동전화 가입시 중요사항 미고지 - 지원금과 연계한 개별계약 체결	- 통신분쟁조정위원회 조정신청 - 통신민원조정센터 조정신청 - 통신사 및 경찰서 명의도용 신고 - 이동전화불공정행위신고센터 신고 - 명의도용방지서비스(Msafer) 신청 - 과학기술정보통신부 민원접수 - 개인정보포털 명의도용내역 확인
콘텐츠	- 허위정보 TV프로그램 신고 - 게임 앱 결제 후 환불 거절 - 영상플랫폼 채널 계정정지 - 서비스 사용기간 경과 후 자동결제 - 미성년자·노약자 소액결제 - 온라인게임 계정 도용으로 계정정지	- 방미심위 심의 신청 - 통신분쟁조정위원회 조정신청 - 콘텐츠분쟁조정위원회 조정신청 - 피해관련고객센터 문의·민원접수 - 1372소비자상담센터 피해상담 - 대법원 전자소송

구 분	주요 피해사례	주요 유관·소관 기관
권리침해	- 가입한 적 없는 사이트 가입 - 온라인 사이트 계정 해킹 - 초상권 침해 영상 삭제요청 - 홈페이지 회원정보 유출 - 포털사이트 악성리뷰 삭제요청 - 신문기사 명예훼손 주장 - 본인 동의 없는 영상촬영 - SNS사진 도용 및 불법광고 - 동의 없는 게시물 저작권 침해	- KISA 인터넷보호나라 해킹 신고 - 방미심위 명예훼손분쟁조정 신청 - 방미심위 권리침해정보 심의 요청 - 포털사이트 신고센터 신고 - 경찰청 사이버범죄 신고시스템 신고 - 언론중재위원회 상담 - 개인정보분쟁조정위원회 상담 - 디지털성범죄피해자 원스톱지원센터 상담 - 한국저작권보호원 상담
불법유해콘텐츠	- 불법스팸 광고문자 수신 - 스팸성 주식리딩방 가입 문자 수신 - 온라인 스토킹 유발 댓글 작성 - 피싱·스미싱 앱을 통한 악성코드 설치	- KISA 불법스팸 신고센터 신고 - 방송미디어통신심의위원회 불법·유해정보 신고 - 통신사고객센터 불법스팸 차단 - 명의도용방지서비스(Msafer) 신청
디지털성범죄	- 온라인 성적수치심 유발 대화 - SNS 사진 불법사이트 도용 및 음란물 유포 - 본인사진 합성 음란물로 유출 협박 - SNS에서의 개인정보 유출 및 협박	- 경찰청 사이버범죄 신고시스템 신고 - 디지털성범죄 피해자지원센터 상담 - 방송미디어통신심의위원회 불법·유해정보 신고 - 한국인터넷진흥원 털린내정보 찾기 확인
사이버금융범죄 등	- 연애빙자 사기(연애빙자사기) - 유사 투자자문회사 입금 후 손실 발생 - 보이스피싱·스미싱에 의한 명의도용 및 금전피해 - 불법대출 및 명의도용 - 가상화폐 거래소 사칭 사기 - 피싱 사이트·앱 결제 사기 - 재택알바 공고 및 피싱 사이트 입금 사기 - 불법광고 문자 발송으로 인한 발신정지	- 경찰청 사이버범죄 신고시스템 신고 - 국정원 연애 빙자 사기 관련 신고 - 금감원 유사투자자문업 신고 - 개인정보노출자사고예방시스템 등록 - 명의도용방지서비스(Msafer) 신청 - 대한법률구조공단 상담 - 신용회복위원회 상담 - 개인정보포털 e프라이버시 클린서비스 활용 - 계좌정보통합관리시스템 지급정지 시스템
사이버폭력	- SNS를 통한 직장내 괴롭힘 - SNS를 통한 학교폭력(공갈 협박)	- 고용노동부 직장내 괴롭힘 센터 상담 - 한국산업안전보건공단 직업트라우마센터 상담 - 청소년사이버상담센터 상담

o 온라인피해365센터 연도별 상담인력 및 1인당 상담건수

- 365센터는 개소 이후 연도별 상담인력 및 1인당 상담건수는 아래와 같습니다.

[연도별 상담인력 및 상담건수]

구분	상담인원(A) (관리업무 선임1인 포함)	상담건수(B)	1일 상담(접수)건수 (워킹데이 기준) *	사후관리(콜기준) ** 상담업무량(C=Bx3)	상담업무량 (D=B+C)	1인당 연간 상담업무 환산량(D÷A)
2022년(6월~)	6명	640	4.2건	1,920	2,560	426.7
2023년	6명	1,811	7.0건	5,433	7,244	1,207.3
2024년	6명	3,856	14.7건	11,568	15,424	2,570.6
2025년	6명	4,181	16.0건	12,543	16,724	2,787.3
2026년(~8월)	7명*	2,799	16.2건	8,397	11,196	1,599.4

* 상담원 중 관리업무 선임1인, 상담원 이직률 등을 감안하면 1인당 상담건수는 더 많을 것으로 추정됨

** 최초 상담 이후 이용자가 안내받은 기관에서 적절한 조치를 받고 있는지 확인하고, 필요한 경우 추가 해결방안 및 대응절차를 안내하는 후속상담으로 사후 관리를 상담 건별로 콜기준 2~4회(평균 3회) 추가로 상담하고 있음