
	<h1>보도자료</h1>	2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 하나 된 열정 하나 된 대한민국 
2018년 1월 19일(금) 조간[온라인: 1월 18일(목) 15:00]부터 보도 가능합니다.		
담당부서	118센터 이계남 센터장(전화: 061-820-1840, 전자우편: goingback@kisa.or.kr) 신고조사팀 강혜경 팀장(전화 : 061-820-1883, 전자우편:hkkang@kisa.or.kr)	
참고자료	사진 있음 <input checked="" type="checkbox"/> 사진 없음 <input type="checkbox"/>	총 3매

KISA 118상담센터, 유관기관 상담센터와 간담회 개최

- 118상담센터 지난해 상담 33만여건 중 개인정보 관련 30%로 가장 많아 -
 - 경찰청, 소비자원 등 참여, 민원 상담 상호협력 논의 -

한국인터넷진흥원(KISA, 원장 김석환)이 개인정보 침해, 해킹·바이러스, 스팸 등 인터넷 상에서 국민들이 느끼는 불편을 상담하고 해결하기 위해 24시간 운영하는 ‘118상담센터’에 지난해 접수된 민원은 총 33만여건(336,407건)으로, 이 중 30.9%인 개인정보 침해 관련 문의가 가장 큰 비중을 차지했다. 또한, 전세계 70여개국에 유포된 워너크라이 랜섬웨어 사태 시 예방법과 대응법을 문의하는 상담*이 해당기간에 폭주했다.

※ 2017. 5.13~16에 상담 폭주, 5월 상담량은 전월대비 3,460% 증가

KISA는 경찰청, 소비자원 등 유관기관 상담센터의 민원 동향을 공유하고 민원 상담 상호 협력 방안을 논의하기 위해 유관기관 상담센터 간담회를 18일(목) 서울 코리아나 호텔에서 개최했다.

이번 간담회에서 KISA는 2017년 118상담센터에 접수된 주요 민원 동향*을 공유하고 경찰청은 KISA에 설치한 사이버원스톱센터의 협업 성과를, 한국소비자원은 빅데이터 기반 민원 분석 사례를 발표했다.

※ 2017년 주요 상담 동향 : 랜섬웨어, 스미싱 상담·신고 문의, 화상통화 해킹(몸캠) 피해 문의, 대통령 선거 관련 선거문자 발송 문의 등

특히, 민원 상담이 단순문의에서 전문적·복합적 문제해결을 요구하는 추세로 변화하여 유관기관 상담센터 간 협업이 요구됨에 따라 참석기관들은 상담만족도 제고를 위한 민원 상담 상호 협력 방안을 논의했다.

KISA 이계남 118사이버민원센터장은 “화상통화 해킹 피해(몸캠), 선거 관련 문자 발송, 스미싱처럼 유관기관 정보공유와 협력이 요구되는 상담사례 접수가 늘어나는 상황”이라며 “유관기관 협업을 통해 사이버 안전을 위한 대국민 민원 창구가 될 수 있도록 노력하겠다”고 밝혔다.

붙임. 118상담센터 및 유관기관 간담회 개최 계획

** 사진 별도 송부 예정(16:00)

붙임 118상담센터 및 유관기관 간담회 개최 계획

□ 개 요

- 목 적 : 기관간 민원 동향 공유 및 상호 협력방안 논의
- 일시 및 장소 : '18. 1. 18(목) 15:00 ~ 17:00, 코리아나호텔 세미나실(2층)
- 참석자 : 총 약 20여명
 - KISA : 개인정보보호본부장, 118사이버민원센터장, 신고조사팀장
 - 외부인사 : 중앙선관위, 국민권익위, 경찰청, 금융감독원, 소비자원 등

□ 주요 내용

- '17년 118상담 민원 동향(주요 상담사례) 분석결과 공유 (한국인터넷진흥원)
- 경찰청 사이버원스톱센터와의 협업성과 발표 (경찰청)
- 빅데이터 민원 기반 분석 사례 공유 (유관부처 및 기관)
- 기관간 핑퐁민원 방지대책 및 상호 협력방안 등 논의 (전체)

□ 진행 순서

시 간		세부 내용	비 고
15:00~15:05	5'	○ 참석자 소개	KISA 신고조사팀장
15:05~15:10	5'	○ 인사말씀	KISA 개인정보보호본부장
15:10~15:30	20'	○ 118상담센터 주요 민원동향 발표	KISA 118사이버민원센터장
15:30~15:50	20'	○ 사이버원스톱센터 운영성과	경찰청
15:50~16:30	40'	○ 빅데이터 민원분석 시스템 추진결과 공유	유관부처 및 기관
16:30~16:55	25'	○ 핑퐁민원방지대책 및 협력방안 논의	참석자 전원
16:55~17:00	5'	○ 기념촬영	