

온라인 광고 대행 사기 신고접수 매뉴얼

REPORT RECEPTION MANUAL



공정거래위원회



과학기술정보통신부



중소벤처기업부



경찰청



한국인터넷광고재단



한국인터넷진흥원

매뉴얼 개요

- 01 신고센터 소개
- 02 신고접수 절차 안내
- 03 신고 시 유의사항



1. 신고센터 소개



• **신고인** : 온라인 광고대행 계약 관련 **불공정행위 입증자료를 제출 가능한 누구나**

• **신고대상**

온라인 광고대행 계약 체결, 이행 및 해지 관련 **불공정행위**

계약 체결 단계	계약 이행 단계	계약 해지 단계
대형 플랫폼·공공기관 사칭, 소상공인 지원사업 가장	가치 없는 키워드 제공	계약해지 거부
존재하지 않는 광고상품 판매 (정액제 검색광고 상품)	광고대행사 폐업 광고대행사(담당직원) 연락두절	과도한 위약금 요구
동의 없는 광고비 결제		환급금 미지급
구두 약속의 계약서 미반영 (매출증대 보장 등)	검색어(키워드) 일방적 변경	위약금 입금 후 카드 매출 취소 거부(지연)
기타(신고사유 참조)	기타(신고사유 참조)	기타(신고사유 참조)

※ 위에 제시된 행위가 기망행위나 불법행위에 해당되는지 여부는 구체적 사실관계나 제출된 증거자료에 따라 판단이 달라질 수 있습니다.

• **처리절차**



• **유의사항**

- 신고인 및 신고 대상인의 신상정보 등은 **원칙적으로 공개하지 않습니다.**
- 신고 내용을 뒷받침할 입증자료가 미비한 경우 등 수사 의뢰를 위해 **필요한 경우에는 확인을 위해 신고인의 휴대전화로 연락할 수 있습니다.**



2. 신고접수 절차 안내



한국인터넷광고재단



한국인터넷광고재단
홈페이지



신고센터



온라인 광고 대행
사기 신고센터 접속

1) 신규접수

(1) 개인정보 등 수집 동의 및 본인인증

▣ 처리제외대상

- 단순한 채무불이행 등 계약당사자 간의 민사상 분쟁
- 계약 내용이나 당사자 간 권리·의무에 대한 해석과 관련된 사항
- 신고 내용 자체로 불법행위(기망행위)가 인정되지 않는 경우
- 신고 내용을 뒷받침할 입증자료가 제출되지 않은 경우

▣ 유의사항

- 신고인 및 신고 대상인의 신상정보 등은 원칙적으로 공개하지 않습니다.
- 신고 내용을 뒷받침할 입증자료가 미비한 경우 수사 의뢰를 위해 필요한 경우에는 확인을 위해 신고인의 휴대전화로 연락할 수 있습니다.



① 온라인 광고대행 사기 신고센터에 접속하여 하단의 **신고하기** 버튼을 클릭합니다.

신고접수

▣ 개인정보수집 등 동의

개인정보수집 이용 및 제3자 제공 동의

▣ 개인정보수집·이용동의

- 수집·이용목적 : 피해자신고접수, 수사의뢰 및 신고인에 대한 처리결과 통보 등
- 수집항목 : 성명, 성별, 전화번호, 이메일, 신고내용 및 첨부파일
- 보유·이용기간 : 신청인요청시 즉시파기, 별도의 요청이 없는 한 3년 경과 후 파기

▣ 개인정보 제 3자 제공 동의

- 제공받는자 : 공정거래위원회, 한국인터넷진흥원, 경찰청 등 수사기관
- 제공받는자의 이용목적 : 신고사례검토, 수사의뢰, 불법행위대행사에 대한 수사 등
- 제공받는개인정보항목 : 성명, 전화번호, 이메일, 신고내용 및 첨부파일
- 제공받는자의보유·이용기간 : 신청인요청시 즉시 파기, 별도의 요청이 없는 한 3년 경과 후 파기

한국인터넷광고재단 온라인 광고 대행 사기 신고센터의 개인정보 수집·이용 및 제 3자 제공에 동의 하십니까?

- 귀하에게는 개인정보 수집 이용 제공을 거부 할 권리가 있으며, 거부시에는 신고접수에 제한이 있을 수 있습니다.
- 계시만 운영 목적과 관련 없는 게시글은 사전 안내없이 삭제될 수 있습니다.

02

☒ (필수) 개인정보 수집 및 이용에 동의합니다.

▣ 본인인증

휴대폰인증

02

휴대폰 인증

② 개인정보 수집 등 동의 체크박스를 선택한 후, **휴대폰 인증** 절차를 진행합니다.

2. 신고접수 절차 안내



(2) 신고인 기본정보 작성

▣ 신고인 기본정보

* 표시항목은 필수입력사항입니다.

03

성명 *	홍길동
휴대전화번호 *	010-1234-5678
이메일 *	<input type="text"/>
피해자성명(상호) *	<input type="text"/>
피해자와의 관계 *	<input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 가족 <input type="checkbox"/> 직원 <input type="checkbox"/> 기타

③ 이메일, 계약서에 기재된 피해당사자 성명(상호)을 작성하고, 계약서에 기재된 피해 당사자와의 관계를 선택합니다.(신고인 성명과 휴대전화번호는 자동입력됩니다.)

(3) 광고대행사 기본정보 작성

▣ 광고대행사 기본정보

04

상호명 *	<input type="text"/>	사업자등록번호 *	<input type="text"/>
대표자 성명	<input type="text"/>	대행사 주소	<input type="text"/>
담당자 성명	<input type="text"/>	담당자 연락처 *	<input type="text"/>

④ 계약서에 기재된 광고대행사의 상호명, 사업자등록번호, 대표자 성명, 대행사 주소 등 기본정보와 계약 담당자의 성명, 연락처(전화번호, 카톡 아이디 등) 등 인적사항을 기재합니다.

(4) 계약내용 작성

▣ 계약내용

05

계약기간 *	<div>선택</div> <div>2025-01-01 부터</div>	계약기간 *	<div>선택</div> <div>2025-01-20 까지</div>
계약금액 *	<input type="text"/>	결제방법 *	<input type="checkbox"/> 신용카드 <input type="checkbox"/> 계좌이체 <input type="checkbox"/> 기타
계약단계 *	<input type="checkbox"/> 계약 당일 <input type="checkbox"/> 계약 기간 중 <input type="checkbox"/> 계약해지 <input type="checkbox"/> 계약 기간 만료	현재상황 *	<input type="checkbox"/> 별도의 조치를 취하지 않음 <input type="checkbox"/> 분쟁조정 중 <input type="checkbox"/> 민사소송 중 <input type="checkbox"/> 합의완료(환급금 수령) <input type="checkbox"/> 형사 고소
광고유형 *	<input type="checkbox"/> 검색 (예 : 광고주가 원하는 검색어를 사용하여 상품·서비스 홍보) <input type="checkbox"/> 노출 (예 : 그림이나 동영상 형태의 시각적 홍보방식) <input type="checkbox"/> 바이럴(블로그) (예 : 블로그채널단 등 블로그 포스팅 계약) <input type="checkbox"/> 바이럴(카페) (예 : 맘카페 등 카페 게시물 및 댓글작성) <input type="checkbox"/> 바이럴(SNS) (예 : 인스타그램, 페이스북 등) <input type="checkbox"/> 홈페이지(블로그)제작 <input type="checkbox"/> 기타		

⑤ 계약에 따라 광고대행사에 송금(또는 카드결제 등)한 금액을 기재하고, 계약서에 기재된 계약기간, 결제방법, 접수일 기준 계약단계 등을 선택합니다.

2. 신고접수 절차 안내



(5) 신고내용 작성

▣ 신고내용

06

신고 사유 * ②	
계약해결단계 *	<input type="checkbox"/> 광고매체사 · 공공기관 사칭 <input type="checkbox"/> 소상공인 지원사업 가장 <input type="checkbox"/> 존재하지 않는 광고상품 판매(정액제 검색광고 상품 등) <input type="checkbox"/> 동의 없는 광고비 결제 <input type="checkbox"/> 상위노출 보장 <input type="checkbox"/> 구두 약속 계약서 미반영(매출증대 보장 등) <input type="checkbox"/> 불법광고 상품 판매(영수증 리부, 연관 검색어 노출 등) <input type="checkbox"/> 기타
계약이행단계 *	<input type="checkbox"/> 광고대행사 폐업 <input type="checkbox"/> 광고대행사(담당직원) 연락두절 <input type="checkbox"/> 검색어(키워드) 변경거절 <input type="checkbox"/> 검색어(키워드) 일방적변경 <input type="checkbox"/> 가치 없는 키워드 제공 <input type="checkbox"/> 기타
계약해지단계 *	<input type="checkbox"/> 계약해지 거부 또는 귀책사유 부정 <input type="checkbox"/> 과도한 위약금 요구 <input type="checkbox"/> 환급금 미지급 <input type="checkbox"/> 위약금 입금 후 카드 매출 취소 거부(지연) <input type="checkbox"/> 계약 당일 · 다음날 해지 거부(멤플릿 활용 홈페이지 즉시 제작) <input type="checkbox"/> 기타
기타신고사유 ①	
구체적 내용1 * (사실관계 및 계약 내용) ③	
구체적 내용2 * (기망행위) ④	
입증자료 유형 *	<input type="checkbox"/> 계약서 <input type="checkbox"/> 카드 결제내역 <input type="checkbox"/> 입금 내역 <input type="checkbox"/> 문자 · 카톡 메시지 <input type="checkbox"/> 녹음파일, 녹취록 <input type="checkbox"/> 기타
입증자료 업로드	<p>※ 입증자료첨부가이드</p> <p>첨부파일의 이름으로 입증 자료의 유형(계약서, 카드 결제 내역, 입금 내역, 문자·카톡 메시지, 녹음 파일, 녹취록)을 기재하시기 바랍니다.</p> <p>첨부파일은 총 5개 (각 5MB 이내)까지 업로드 가능합니다.</p> <p>첨부파일명이 많은 경우, 압축파일(zip, 20MB 이내) 형식으로 업로드하시기 바랍니다.</p> <p><input type="button" value="파일 선택"/> 선택된 파일 없음</p>

⑥ 신고사유를 선택한 후 신고사유로 '기타'를 선택하신 경우 **신고사유를 간략히 기재**합니다.

※ 구체적 내용 1,2 작성방법은 신고 시 유의사항(Q6,Q7) 참고

(6) 신고 전 확인사항 숙지

▣ 신고하기 전 확인해주세요!! (체크박스 선택 후 접수가능합니다.)

07

- ☐ 신고 내용은 매 분기별로 취합하여 '관 · 단' 합동 광고대행 불법행위 대응 TF,의 검토 후 불법행위가 확인된 경우에 한하여 수사기관에 소의를 의뢰하므로, 처리 결과 등의 통지까지 수개월 가량 소요될 수 있습니다.
- ☐ 신고 내용의 검토 결과 입증자료를 통해 신고내용이 확인되지 않는 경우와 사기죄가 성립되기 어렵다고 인정되는 경우 수사의뢰 대상에서 제외될 수 있습니다.
- ☐ 온라인 광고 대행 사기 신고센터에서는 신고와 관련된 개별 사건이 사기에 해당하는지에 대한 판단과 민사분쟁 해결방안에 대한 별도의 법률상담을 제공하지 않습니다.

신고 시스템 이용이 어려우시거나, 입증자료 업로드에 문제가 생기신 경우에는 온라인관고 대행 사기 신고센터(counsel@kiaf.kr / 02-785-1372)로 문의주시기 바랍니다.
 온라인광고 계약과 관련한 민사상 분쟁에 대한 상담 및 분쟁조정은 온라인광고분쟁조정위원회(국립없이118, <https://onlinead.ecmc.or.kr/>)로 문의주시기 바랍니다.

07

신고완료

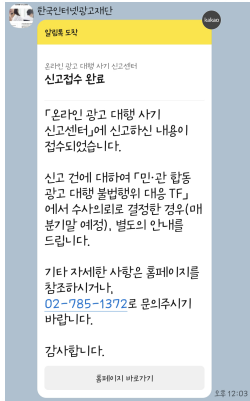
취소

⑦ 신고 시 **숙지사항을 확인**하여 체크박스 선택 후 **신고완료**를 클릭합니다.

2. 신고접수 절차 안내



(7) 접수완료 알림톡 확인



2) 신고내용 열람·수정

▣ 처리제외대상

- 단순한 채무불이행 등 계약당사자 간의 민사상 분쟁
- 계약 내용이나 당사자 간 권리·의무에 대한 해석과 관련된 사항
- 신고 내용 자체로 불법행위(기망행위)가 인정되지 않는 경우
- 신고 내용을 뒷받침할 입증자료가 제출되지 않은 경우

▣ 유의사항

- 신고인 및 신고 대상인의 신상정보 등은 원칙적으로 공개하지 않습니다.
- 신고 내용을 뒷받침할 입증자료가 미비한 경우 등 수사 의뢰를 위해 필요한 경우에는 확인을 위해 신고인의 휴대전화로 연락할 수 있습니다.



① 신고센터 하단의 **열람·수정하기** 클릭 후 본인인증 절차를 진행합니다.

신고서 작성

02

총 1건		검색어를 입력하세요	검색
접수번호	피해자 성명(상호)	광고대행사 상호	신고 날짜
XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX

② 작성한 신고서를 **열람·수정·삭제** 가능합니다.

3. 신고 시 유의사항



Q1	광고대행사의 기만적 영업행태로 입은 피해는 어떻게 구제받을 수 있나요?
A1	<p>◎ 광고 대행사의 기만적 영업행위로 입으신 피해에 대하여 계약이행이나 손해배상 등 민사적 피해구제를 원하시면 개별적으로 소송을 제기하시거나, 온라인광고분쟁조정위원회에서 분쟁조정을 받으실 수 있습니다.</p> <p>◎ 민사적 구제방법이나 분쟁조정과 관련한 상담은 온라인광고분쟁조정위원회에서 담당하고 있으며, 국번없이 118로 전화하시면 관련 상담을 받으실 수 있습니다.</p> <p>- 한편, 민사소송과 관련한 법률상담은 대한법률구조공단에서 담당하고 있으며, 국번없이 132로 전화하시면 관련 법률상담을 받으실 수 있습니다.</p>
Q2	광고대행사의 기만적 영업행태를 사기죄로 고소하려면 어떻게 해야 하나요?
A2	<p>◎ 광고 대행사가 형사 처벌을 받기 원하시면 개별적으로 수사기관에 고소를 하시거나, 온라인 광고대행 사기 신고센터에 신고접수하실 수 있습니다.</p> <p>◎ 다만, 광고대행사의 기만적 영업행태는 민사상 채무불이행적인 요소를 포함하고 있으므로, 구체적 사실관계와 증거자료의 구비여부에 따라 사기죄가 성립되지 않을 수 있습니다.</p> <p>◎ 자세한 사항은 국번없이 132로 전화하시어 대한법률구조공단에서 정확한 법률상담을 받아보시거나 관할 경찰서로 문의하시기 바랍니다.</p>
Q3	사기죄를 신고하면 보상을 받을 수 있나요?
A3	<p>◎ 계약이행이나 손해배상을 받으시려는 경우, 원칙적으로 소송이나 분쟁조정 등 민사적 피해구제 절차를 밟으셔야 합니다.</p> <p>◎ 다만, 광고 대행사가 사기죄로 처벌받는 경우에는 민사재판 중에 대행사가 합의를 하거나, 법원이 피해자에 대한 배상명령을 내린다면 손해배상을 받으실 수 있습니다.</p> <p>◎ 민사적 구제방법이나 분쟁조정과 관련한 상담은 온라인광고분쟁조정위원회에서 담당하고 있으며, 국번없이 118로 전화하시면 관련 상담을 받으실 수 있습니다.</p> <p>- 한편, 민사소송과 관련한 법률상담은 대한법률구조공단에서 담당하고 있으며, 국번없이 132로 전화하시면 관련 법률상담을 받으실 수 있습니다.</p>

3. 신고 시 유의사항



Q4

사기죄를 신고한 후에 처리절차는 어떻게 되나요?

A4

- ◎ 신고해주신 내용은 광고대행사별로 취합하여 매 분기별 1회 정도의 TF회의를 통해 검토합니다. TF의 검토 후 불법행위가 확인되었거나 불법행위 가능성이 현저한 경우에 한하여 수사기관에 수사 의뢰하므로, 신고사건의 처리결과 등 통지까지 수개월 가량 소요될 수 있습니다.
- ◎ 또한 신고된 업체에 대한 수사가 진행되는 경우에는 수사기관에서 별도로 연락을 드리고 협조를 요청드릴 수 있습니다.
- ◎ 광고재단에서는 신고접수와 관련된 안내만을 드리고 있어, TF의 검토결과와 수사기관의 수사 전 개별 사건의 처리결과를 안내해 드릴 수 없으므로, 이 점 양해부탁드립니다.



Q5

신고된 대행사는 모두 사기죄로 처벌받나요?

A5

- ◎ 신고해주신 내용은 광고대행사별로 취합하여 TF회의에서 검토 후 불법행위가 확인되었거나 불법행위 가능성이 현저한 경우에 한하여 수사기관에 수사를 의뢰하므로, 신고된 업체가 모두 수사의뢰의 대상이 되는 것은 아닙니다.
- ◎ 또한 신고 내용의 검토 결과 입증자료를 통해 신고내용이 확인되지 않는 경우와 사기죄가 성립되기 어렵다고 인정되는 경우 수사의뢰 대상에서 제외될 수 있습니다.
 - 아울러 수사의뢰 대상 업체라도 수사기관의 수사결과와 법원의 재판결과에 따라 사기죄로 처벌되는지 여부가 결정됩니다.
- ◎ 다만, 수사의뢰의 대상에서 제외된 경우라도 다른 신고 건과 함께 다음 TF회의에서 수사의뢰의 대상으로 선정될 수 있습니다.



3. 신고 시 유의사항



Q6

신고서의 구체적 내용1(사실관계 및 계약 내용)은 어떻게 작성하나요?

A6

◎ 구체적 내용1(사실관계 및 계약 내용)에는 계약을 체결하게 된 경위와 계약의 주요 내용을 **육하원칙**에 따라 기재하시면 됩니다.

- 계약체결 경위

· 언제

· 어떻게(전화로 또는 매장을 방문한 대행사 직원의 권유로) 계약을 체결하였는지

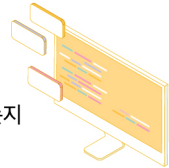
◎ 계약의 주요 내용

· 어떠한 광고상품(검색광고 무제한 지원, 홈페이지 무료제작, 인플루언서 마케팅 지원, 홈페이지 유입인원 보장 등)에 대하여

· 언제부터 언제까지를 계약기간으로 하여

· 얼마의 금액을 지급하기로 하고

· 어떠한 방식으로 대금(신용카드 결제 또는 송금)을 지급하였는지



※ 작성 예시

· 저는 202X년 00월 경 XXX 업체 △△△의 전화를 받고,

· 202X년 00월 00일부터 202X년 00월 00일까지 계약기간 00년 00개월 동안

· 검색광고 무제한 지원, 홈페이지(블로그) 무료 제작, 인스타그램 팔로워 관리, sns 바이럴마케팅 진행 등 패키지 상품을 제공하는 광고 계약을 체결하였고,

· 202X년 00월 00일 신용카드로 대금 000원을 일시불/할부로 결제하였습니다.
(또는 000은행으로 계좌이체 하였습니다).

Q7

신고서의 구체적 내용2(기망행위)는 어떻게 작성하나요?

A7

◎ 구체적 내용2(기망행위)에는 **계약체결단계** / **계약이행단계** / **계약해지단계** 별로 기망당하였다고 생각하여, **신고사유로 체크한 항목**과 관련된 자세한 내용을 **육하원칙**에 따라 기재하시면 됩니다.

3. 신고 시 유의사항



※ 작성 예시

① 광고매체사 사칭

- 202X년 00월 경 광고매체 △△△ 담당자라고 소개하는 사람이 저에게 전화를 하여 △△△ 플레이스(지도)에 등록이 잘 되었다고 말하며, 검색광고를 무상으로 지원해 주겠다고 하여 계약을 체결하였습니다.
- 그 사람은 자기를 광고매체 △△△ 담당자라고 소개하였고, 제 이름, 상호명, 주소를 다 알고 있었으므로, 저는 광고매체 △△△에서 진행하는 소상공인 무상 지원 대상에 선정된 줄 알고 계약을 체결하였습니다.

② 공공기관 사칭 및 동의없는 광고비 결제

- XXXX지원센터 담당 직원이라고 소개한 사람이 공공기관(소상공인진흥원 등) 지원 대상에 선정되었으니, 본인확인과 등록을 위해 신용카드 번호를 알려 달라고 해서 알려주었습니다.
- 그러나 해당 업체는 제가 알려준 신용카드 번호를 이용해 대금을 결제하였고, 나중에 공공기관에서 운영하는 지원 프로그램이 아니라 온라인 광고를 위한 계약이었음을 알게 되어 계약의 해지를 요청하였습니다.

③ 검색어(키워드) 일방적 변경 또는 검색어(키워드) 변경 거절 또는 가치없는 검색어(키워드 제고)

- 처음에는 제가 요구한 검색광고 키워드로 검색하면 제 가게가 노출되었는데, 그 후 노출되지 않아 약정한 키워드(또는 새로운 키워드) ~~~로 변경해 줄 것을 요청하였으나,
- 해당 키워드는 이미 다른 사업자가 선점하여 더 이상 사용할 수 없으니 다른 키워드로 변경해 주겠다고 한 뒤, 이용자가 잘 검색하지 않는 ~~~~~ 등 키워드만으로 검색광고를 집행하여 홍보에 전혀 도움이 되지 않았습니다.

(또는 광고매체사에 소액인 10,000원의 검색광고 비용만을 충전해 놓았고, 이미 충전한 금액이 다 소진되어 검색광고 노출이 불가능한 상태였습니다.)

(또는 좋은 키워드라고 소개하였으나 알고 보니 이용자가 잘 검색하지도 않고 단가가 낮은 비인기 키워드였다는 사실을 알게 되었습니다.)

④ 과도한 위약금 요구 또는 계약해지 거부

- 202X년 00월 00일에 계약을 해지하고 남은 기간에 대한 광고비의 환불을 요구 하였습니다.
- 그러나 상대업체는 위약금 **%를 요구하면서, 처음에 무료라고 하였던 홈페이지 제작비 **만원을 요구하였습니다.
- 결국 제대로 이행을 받은 것도 없는데 계약해지로 돌려줄 돈은 거의 없다고 주장 하였습니다.

(또는 계약 당일/다음 날 계약의 취소를 요구하였으나 이미 홈페이지(블로그) 제작이 완료되어 해지가 불가능하다고 주장하였습니다.)