



PUBLIC TRUST INTELLIGENCE / BY SOCIALHUG

PTI 인사이트

정책은 바뀌고, 정보는 남습니다.

국민의 질문과 공공의 응답

공개 자료로 살펴보는 정책·문자·영상의 출처와 맥락

01 / POLICY

적용 시점

02 / MESSAGE

발신 근거

03 / VIDEO

촬영 맥락

VOL.01 / 시범호

2026.09.23 · v1.0 · 12쪽

공개 사례 분석과 응대 제안 · 분기 전체의 동향 통계가 아닙니다.

먼저 확인하고, 설명으로 이어갑니다.

정책 안내가 서로 다를 때, 그 차이는 거짓말보다 시점이나 조건에서 생길 수 있습니다. 이 시범호는 공개 자료 세 사례를 통해 기관이 확인할 질문과 설명할 내용을 정리합니다.

이 호의 핵심

정책은 적용 시점을, 문자는 발신 근거를, 영상은 촬영 맥락을 확인합니다. 확인하지 못한 부분은 남겨두고, 근거가 뒷받침하는 범위만 설명합니다.

03-04	바뀐 정책 기준 / 이전 안내와 적용 시점
05-06	지원금 사칭 문자 / 정책과 메시지의 출처
07-08	과거 영상의 재유통 / 장면과 설명의 맥락
09-10	검증 기록과 응대 / 실무에서 쓸 점검 항목
11-12	조사 방법·출처 / 우리 기관에 적용하기

읽기 전에

본 호는 정기 발행 형식을 검토하기 위한 시범호입니다. 2026년 4~7월에 공개된 자료를 선정했으며, 분기 전체의 발생 빈도나 국민 인식을 대표하지 않습니다. 국민의 질문과 답변문은 소셜허그가 설명을 위해 재구성했습니다.

공식 안내가 달라도, 먼저 낱짜를 봅니다.

사례 기준일 2026.05.01 · 당시 정책 자료 분석

국민의 질문 · 재구성

‘매출이 큰 주유소는 지원금을 못 쓴다는데, 누군가는 썼다고 해요. 어느 말이 맞나요?’

확인한 근거 [S1]

행정안전부의 4월 30일 변경 안내는 5월 1일부터 주소지 관할 지자체 내 주유소에 연 매출액 예외를 적용한다고 설명합니다. 대형매장과 사업자등록번호·단말기를 공유하는 경우 등에는 제한이 남고, 지역사랑상품권은 가맹 등록 여부도 확인해야 합니다.

이전 기준	매출 기준이 적용되던 때의 안내인지 확인
-------	------------------------

변경 발표	2026.04.30 / 발표일과 시행일을 구분
-------	---------------------------

시행 시점	2026.05.01 / 지역·지급 수단·가맹 조건 확인
-------	--------------------------------

PTI의 해석

정책 원문이라는 이유만으로 현재에도 같은 조건이 적용된다고 볼 수는 없습니다. 실제 결제 여부는 이 사례의 문장만으로 확인할 수 없습니다.

출처 [S1] · 현재 사용 조건을 안내하는 자료가 아닙니다. 이후 변경 여부는 실제 응대 시 다시 확인해야 합니다.

새 안내와 함께, 예전 안내도 고칩니다.

PTI 응대 설계 제안 · 실제 기관의 조치나 성과가 아닙니다.

답변 예시 · 2026.05.01 당시 자료 기준 [S1]

‘기준이 변경됐습니다. 5월 1일부터 주유소의 매출액 예외가 적용되며, 주소지 관할 지역과 지급 수단, 가맹 조건을 함께 확인해야 합니다. 사용하려는 곳의 조건을 확인해 안내드리겠습니다.’

혼란을 줄이는 설명 순서

먼저 변경됐다는 사실을 알리고, 적용 날짜와 해당 조건을 제시합니다. 질문한 사람이 본 게시물의 날짜를 확인하면 서로 다른 안내가 왜 생겼는지도 설명할 수 있습니다.

게시물	이전 안내 상단에 변경일과 새 안내 링크 표시
FAQ	적용 날짜·대상·예외를 한 답변에서 확인하도록 구성
댓글·상당	사용자가 본 자료와 문의 시점을 먼저 확인
후속 점검	대표 질문을 기록하고 반복되는 설명 누락을 수정

기록할 결과

변경 표시를 붙인 게시물, 수정한 FAQ, 남은 질문을 기록합니다. 개선 효과는 같은 기간·같은 수집 범위에서 확인한 자료끼리 비교합니다.

정책이 실제여도, 문자는 따로 확인합니다.

사례 기준일 2026.04.16 · 특정 지원금 사칭 주의 안내 분석

국민의 질문 · 재구성

‘뉴스에서 본 지원금 이름인데, 문자에 있는 링크로 신청해도 되나요?’

확인한 근거 [S2]

금융위원회의 4월 16일 안내에 따르면 정부·카드사·지역화폐사는 고유가 피해지원금과 관련한 링크 포함 문자나 SNS를 발송하지 않습니다. 해당 안내는 의심 메시지의 링크를 누르지 말고 한국인터넷진흥원 확인서비스나 118 상담을 이용하도록 설명합니다.

정책명	실제 정책명과 일치하는지 확인
발송 방침	그 정책의 공식 메시지 발송 방식과 비교
개별 메시지	표시된 기관명만으로 발신자를 확정하지 않음

확인 범위

실제 수신 문자를 수집하거나 악성 링크를 분석한 사례가 아닙니다. 재구성한 문구를 당시 공식 발송 방침과 비교했습니다. 이 정책의 방침을 모든 정부 문자에 일반화하지 않습니다.

이름을 믿기 전에, 확인 경로를 안내합니다.

PTI 응대 설계 제안 · 기관별 최신 안내에 맞춰 검토 후 사용

답변 예시 · 해당 지원금의 당시 안내 기준 [S2]

‘지원금 이름이 같아도 공식 문자라는 뜻은 아닙니다. 4월 16일 공식 안내는 이 지원금 관련 링크 문자를 보내지 않는다고 설명합니다. 문자 속 링크를 누르지 말고 공식 홈페이지에서 직접 확인해 주세요.’

안내문에 함께 담을 내용

정책 자체의 설명과 메시지를 확인하는 방법을 가까이 배치합니다. 기관 홈페이지의 공식 안내 경로를 쉽게 찾게 하고, 상담 담당자도 같은 발송 방침과 확인 경로로 응답하도록 정리합니다.

카드뉴스 정책명·공식 확인 경로·메시지 주의 사항 함께 배치

짧은 영상 정책명 확인 → 발송 방식 대조 → 공식 경로 접속

접수 기록 문구·수신 시점·확인 근거를 필요한 범위에서 기록

외부 공개 개인 연락처와 실제 의심 링크가 드러나지 않게 편집

남겨둘 질문

공식 안내 자체가 찾기 어렵지는 않은가? 국민이 문의했을 때 바로 확인할 수 있는 경로가 있는가? 메시지의 문제와 안내 서비스의 불편을 함께 살펴봅니다.

실제 영상에도, 다른 설명이 붙습니다.

AFP 검증 보도 2026.07.16 · 보도 내용에 근거한 사례 요약

확인할 주장 · AFP 보도를 바탕으로 재구성

‘이번 2026년 7월 중국 홍수 때 촬영된 구조 영상입니다.’

AFP가 확인한 내용 [S3]

AFP는 최근 홍수 장면으로 유통된 영상과 같은 장면이 CCTV의 2025년 8월 5일 보도에 등장한다고 확인했습니다. 이전 보도는 광시 우저우시 텅현의 구조 상황을 다룹니다.

유통된 설명 2026년 7월의 최근 구조 장면

이전 출처 2025.08.05 CCTV 보도 / AFP가 제시한 근거

판단 범위 최근 사건이라는 설명과 이전 출처의 맥락 불일치

분석의 한계

이 호는 AFP의 검증 결과를 요약합니다. PTI가 해당 영상을 직접 분석해 얻은 결과가 아니며, AI 생성·얼굴 합성·음성 합성 여부를 판정하지 않았습니다.

출처 [S3] · 원본 영상이나 기사 이미지는 재수록하지 않았습니다. 원문 링크는 11쪽에서 확인할 수 있습니다.

무엇이 다른지, 구체적으로 설명합니다.

PTI 응대 설계 제안 · 영상과 게시물의 설명을 나누어 검토

답변 예시 · AFP 보도에 근거 [S3]

‘AFP가 확인한 이전 보도에는 같은 장면이 2025년에 등장합니다. 따라서 이를 2026년 7월의 새 구조 장면으로 소개하는 설명은 해당 근거와 맞지 않습니다. 이전 출처를 함께 확인해 주세요.’

검토할 항목

장면 속 표지·장소 단서, 게시물의 날짜·지역 설명, 원본 길이와 앞뒤 장면을 각각 기록합니다. 일부 장면을 찾았더라도 영상 전체의 편집 여부가 확인된 것은 아닙니다.

문구 수정	확인한 날짜·장소의 불일치를 구체적으로 명시
-------	--------------------------

출처 연결	비교에 사용한 이전 보도와 검증 보도를 제시
-------	--------------------------

추가 확인	원본·촬영자·전체 맥락 등 남은 확인 사항 기록
-------	----------------------------

기록 보존	수정 전후 문구, 정정일, 판단 근거를 함께 보관
-------	-----------------------------

기관 영상팀의 역할

비교할 장면을 고르고 자막·편집 맥락을 검토합니다. 기술적 합성 검사가 필요한 경우에는 검사 범위와 결과의 한계를 별도로 명시합니다.

확인한 것과 남은 것을, 한 기록에 담습니다.

다음 항목은 이 시범호에서 제안하는 실무 기록 방식입니다.

01 질문	한 문장 안의 사실 주장·경험·의견을 분리
02 근거	URL·발행 주체·게시일·확인일·원문 위치 기록
03 비교	같은 대상·시점·조건에 관한 자료인지 대조
04 판단	근거와 일치 / 불일치 / 조건 누락 / 추가 확인 / 의견
05 응답	확인된 범위, 적용 조건, 다음 확인 경로 제시
06 후속	수정할 안내와 재검토할 시점·담당자를 지정

가장 이른 자료를 표현하는 법

‘이번 조사에서 확인한 자료 중 가장 이른 게시물’처럼 수집 범위를 함께 씁니다. 검색되지 않거나 삭제된 자료가 있을 수 있으므로 온라인 최초 작성자나 실제 전파 관계를 단정하지 않습니다.

영상 검토에서 구분할 것

장면 추출은 비교 자료를 만드는 작업입니다. 촬영 시점·장소·편집 맥락 확인과 합성 탐지는 서로 다른 확인 항목으로 기록합니다. 출처를 찾았다는 사실만으로 내용의 진위가 모두 확인되는 것은 아닙니다.

답변을 쓰기 전, 이 다섯 가지를 확인합니다.

정책 홍보물·FAQ·댓글 응대에 적용할 수 있는 점검 항목

시점	게시일·시행일·질문한 날짜가 구분돼 있는가?
조건	대상·지역·예외가 짧은 설명에서 빠지지 않았는가?
출처	수신자가 원문에 직접 접근할 수 있는가?
표현	확인하지 않은 경험이나 의도를 단정하지 않았는가?
후속	기존 안내 수정과 추가 확인 담당자가 정해졌는가?

답변의 기본 구조 · 기관 상황에 맞게 작성

‘문의하신 내용은 ○○ 시점의 안내와 관련이 있습니다. 확인한 자료에 따르면 △△ 조건이 적용됩니다. 다만 □□는 추가 확인이 필요합니다. 현재 안내는 공식 페이지에서 확인할 수 있으며, 관련 안내문도 함께 정비하겠습니다.’

의견과 실제 불편에 응답하기

‘설명이 어렵다’, ‘예전 글에도 변경 표시가 필요하다’는 요청은 개선 과제로 기록합니다. 사실 확인과 별개로 국민이 겪는 이용상의 어려움을 담당 부서와 연결합니다.

이 서식은 PTI의 편집 제안입니다. 실제 응대 전에는 최신 원문과 기관의 담당 부서 확인을 거칩니다.

조사 범위와 근거를 공개합니다.

자료 확인일 2026.09.23 · 시범호 v1.0

선정 기준과 범위

공식 변경 안내, 정책 사칭 주의 안내, 출처가 제시된 영상 검증 보도에서 서로 다른 확인 과정을 보여주는 세 사례를 선정했습니다. 전수조사·자동 수집·여론조사를 수행하지 않았습니다. 사례의 빈도·도달률·대응 성과를 산출하지 않았습니다.

[S1] 행정안전부 · 대한민국 정책브리핑 · 2026.04.30

연 매출 관계없이 주유소에서도 고유가 피해지원금 사용 가능

<https://www.korea.kr/news/policyFocusView.do?newsId=148963762&pkgId=49500834>

[S2] 금융위원회 · 2026.04.16

URL 링크가 포함된 고유가 피해지원금 문자와 알림은 100% 사기입니다

<https://www.fsc.go.kr/po010106/86722>

[S3] AFP Fact Check · Sammy HEUNG · 2026.07.16

Old video misrepresented as rescue footage from deadly 2026 floods in China

<https://factcheck.afp.com/doc.afp.com.C24B4ZQ>

편집과 정정

사실 요약에는 [S1]~[S3]을 표시했습니다. 질문·답변·개선안은 소셜허그가 작성한 예시이며 실제 접수 인원이나 고객 업무 기록이 아닙니다. 오류나 변경 사항은 socialhug@socialhug.co.kr로 알려주세요. 반영 시 버전과 변경 내용을 기록합니다.

자료의 게시일은 촬영일·정책 시행일·최초 유통일과 다를 수 있습니다. 출처의 신뢰성과 개별 주장의 정확성은 각각 검토합니다.

우리 기관의 질문은, 어디에 쌓이고 있나요?

현재 운영 중인 채널과 안내 자료부터 살펴볼 수 있습니다.

이번 주 오래된 안내와 반복 질문을 모아 적용 날짜 확인

이번 달 대표 질문의 근거·답변·담당 부서를 한곳에 정리

다음 점검 같은 수집 범위에서 남은 혼란과 수정 사항 비교

기관 맞춤 진단에서 함께 정할 내용

대상 정책과 공개 채널, 확인할 기간, 반복되는 질문, 필요한 설명 자료를 정합니다. 검증 결과를 FAQ·안내문·영상 구성과 담당자 브리핑으로 연결하는 범위를 협의할 수 있습니다.

기관 맞춤 진단 문의

socialhug@socialhug.co.kr

PTI 사례 둘러보기 / socialhug-pti.socialhuggpt2.chatgpt.site

발행·기획 소셜허그 / Public Trust Intelligence

PTI 인사이트 VOL.01 시범호 · 2026.09.23 · v1.0

공개 사례의 검토 과정을 소개하는 자료입니다. 현재 정책 신청·사용 조건을 안내하는 문서가 아닙니다.