

이동통신 명의도용방지 시스템 운영현황과 개선방안에 관한 연구*

안해일*

*서경대학교 산업공학과

A study on the operational status and improvement of M-Safer system

Ahn, Hae-II

Soe Kyeong University

E-mail : hiahn@skuniv.ac.kr

요 약

이동 통신 단말기 가입 시 타인의 명의를 도용하여 가입하고 사용요금을 내지 않는 피해 사례가 지속적으로 발생하고 있으며 명의도용 휴대폰이 범죄에 사용되는 등 매우 우려할 만한 일이 발생되고 있다. 이러한 이동통신의 역기능에 대처하기 위하여 2005년 5월부터 모바일 안심 서비스(M-Safer)라고 하는 명의도용 방지 시스템이 가동되고 있다. M-Safer 서비스의 그 동안의 효과 또는 운영성과를 둘러싼 각 이해 당사자들 간의 시각차이가 커 논란이 되고 있다. 본 연구에서는 이러한 시각차이가 발생된 원인이 무엇이며 IT 서비스로서 진정한 의미의 명의도용방지(M-Safer) 서비스 도입의 효과가 무엇인지에 대해 검토해 보고 앞으로의 개선 방안에 대한 건설적 제안을 하고자 한다.

1. 서론

컴퓨터와 인터넷 산업의 성장으로 개인정보의 활용범위가 확대되어 개인정보의 침해소지가 증가하고 있으나 개인정보보호에 대한 제도적 기반이 취약한 상태[1,2,3]로 정보통신 부문의 해킹, 명의도용 방지를 위한 대책이 요구되는 시대가 되었다. 정부에서도 아이핀(I-PIN)제도[4]와 "제한적 본인확인제" 등의 계획을 발표[5]하고 대책마련에 부심하고 있다.

정보통신 서비스의 개인정보 침해 및 침해 근절과 명의도용[6]으로 인한 이동통신사 및 이용자의 피해발생 방지를 위하여 각 이동 통신사별로 SMS 서비스를 시작하였다. 이 서비스가 자사의 가입자에 한해 이루어지는 한계점을 보완할 필요성이 제기되어 모바일 안심 서비스(M-Safer) 사업을 개시하였다. 이를테면 이동3사 중 어느 한 이동통신사

가 가입자 정보를 한국정보통신산업협회(KAIT)의 명의도용 방지팀에서 운영하고 있는 M-Safer 중계 시스템으로 전송하면 M-Safer 서비스에서 다른 두 이동통신사에게 다시 전달하게 되고 가입자 정보를 수신한 다른 두 이동통신사에서는 동일 명의의 자사 가입자가 있을 경우 SMS와 e-mail로 개통사실을 통보하기로 합의하였다.

한편 M-Safer 서비스에 회원으로 가입하면 현재 자신의 명의로 개통된 이동전화 목록을 조회할 수도 있다. 이는 현재 이동통신 단말기를 소유하고 있는 사람은 물론 소유하고 있지 않더라도 KAIT에서 발급한 공인인증서 또는 공인인증기관에서 발급한 범용공인인증서를 통해 본인확인이 가능하면 모든 회원가입 희망자에게 무료로 가입할 수 있도록 서비스하고 있다. 2008년 11월 유선 및 초고속 인터넷 가입자 안심서비스도 개시 예정으로 되어 있다.

문제는 이 서비스가 개시된 지 약 3년 반 정도 지난 지금 어느 정도의 효과가 있다고 할 수 있는가에 대한 이해 당사자들 간의 논란이 일고 있다.

본 연구에서는 객관적인 입장에서 각 이해 당사

* 본 연구는 한국정보통신산업협회(KAIT)의 "M-Safer 서비스 효과분석"의 연구비 지원에 의한 연구결과의 일부입니다.

자들 간의 주장이 무엇이며 그러한 주장을 하는 배경, 진정한 의미에서의 이 서비스의 효과가 무엇인지를 분석해 보고자 한다. 또한 이러한 서비스가 실효성 있는 역무를 수행하기 위하여 어떠한 방향으로 개선되어야 하는가에 대한 건설적 제안을 하고자 한다.

2. M-Safer서비스 현황

가. 서비스 현황

2005년 5월 M-Safer 서비스가 개시된 이래 다음과 같은 실적을 보이고 있다. 즉 SMS발송건수와 M-Safer 회원 가입자 모두에 있어 높은 증가율을 보이고 있다. 하지만 2008년 상반기 4500만이라고 하는 이동통신 가입자 수에 비하면 매우 적은 수치이다. M-Safer 사이트 누적 가입자 수는 2008년 8월 현재 약25만 명으로 올해 안에 30만 명을 돌파 할 것으로 예상된다.

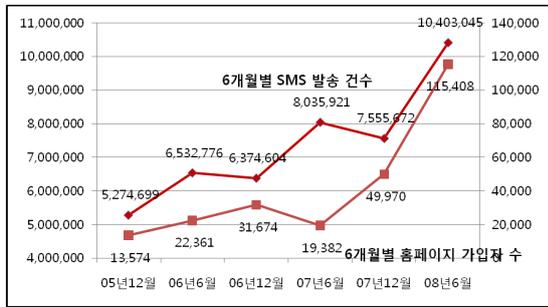


그림 1 SMS발송 건수 및 회원 가입자 수

나. 명의도용 발생건수 및 피해액

명의도용 건수와 그로 인한 이동통신사의 피해액은 2005년 M-Safer서비스가 개시된 이래 감소 추세로 돌아선 것으로 보인다.

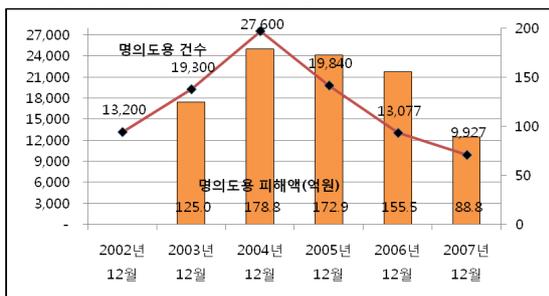


그림 2 명의도용 건수 및 피해액 증감 추이 하지만 2008년 상반기에도 이미 5000건을 넘어서고 있는 등 아직도 명의도용이 근절되고 있지 못한 것으로 조사되고 있다.

- 2005년부터 명의도용 건수 급격히 감소
- 2005년 5월 M-Safer등의 명의도용방지노력
- 명의도용 피해액은 상대적으로 느리게 감소

다. M-Safer서비스 홍보 활동

정보통신산업협회(KAIT)가 이동통신사 3사(SKT,

KTF, LGT)와 함께 매년 상반기와 하반기에 명의도용 피해방지를 위한 행사를 하고 있다. 올해에도 휴대폰 명의도용 피해 방지를 위한 'Once a month' 행사를 2008년19월22일부터 10월19일까지 4주간 실시하였다. 'Once a month'는 '한 달에 한번은 명의도용 여부를 확인하자'는 의미다.

3. M-Safer 서비스의 성격

가. 이해 당사자 간의 관점

(1) 통신정책수립 정부의 입장

- M-Safer 명의도용방지장치 도입 후 명의도용 건수가 크게 줄었다.
- 초고속인터넷 가입자의 명의도용 사고 건수가 늘고 있어 초고속의 경우에도 명의도용 방지장치의 도입이 필요하다.
- M-Safer사업이 초고속, 유선 등 관련 통신 서비스 전 분야로 확대되어야 한다.

(2) 이동통신사의 입장

- M-Safer서비스는 명의도용 방지를 위한 이동통신사의 자율적인 조직이며 정부에서 관여할 일이 아니다.
- 명의도용 피해신고는 통신요금 납부의무를 회피하기 위한 수단으로 사용하고 있는 경우가 많다.
- 문자 메시지를 받은 이용자들이 실제로 명의도용이 일어나도 회신을 하지 않는다.
- 명의도용 감소 효과에 대한 일체의 보고가 없어 수수료 값을 하는지 의문이다.
- M-Safer사업에 소요되는 자금은 양으로든 음으로든 통신이용자에게 전가되어 이용자들이 지불해야 할 통신비용이 증가한다.
- 명의도용 방지사업에 소요되는 비용에 대한 투자수익률(rate of return;ROI)이 없다.

(3) 이동통신 단말기 판매업 종사자의 입장

- 대체로 90% 이상의 이동통신 단말기 판매업 종사자들이 M-Safer에 대하여 인지하고 있다.
- 선불리 고객정보를 이용하면 적발될 가능성이 높다. 하지만 가입해지 또는 번호이동의 경우 고객의 정보를 이용해 "가개통"하고 요금은 다른 은행계좌에서 지급되도록 하면 적발되지 않을 수도 있다.

(4) 통신 이용자의 입장

- M-Safer 사업비는 결국은 이동통신 가입자들이 지불하는 것으로 미래 발생할지도 모를 명의도용 방지를 위한 안전장치로서 보험과 같다.
- 2007년 7월 이벤트 당첨자를 대상으로 한 설문조사결과 75%이상만 만족스럽다는 대답

을 하고 있다.

(5) 명의도용 피해자의 입장

- 한국정보통신산업협회는 공익적인 사업을 하는 기관임에도 사단법인으로서 이동통신사의 협력기관이다. 명의도용 당한 휴대폰의 "숫자나 세어 보라는 서비스"인가 보다.

(6) 시민단체의 입장

- 이동통신사에서는 고객보호를 위해 더 많은 노력을 기울여야 한다. 낙전수입과 같은 부당이득에 비하면 미미한 수준이다.

나. 명의도용 방지 사업의 특징

(1) 명의도용 방지사업의 성격

본 보고서에서 주장하는 바는 명의도용 방지 사업의 특성상 통신이용자 보호를 위한 공익사업이며 투자수익률(ROI; return on investment)로 그 효과를 논할 수 없는 경우라는 것이다. 비유적으로 한 조직이나 기업에서에서 사무실 또는 건물 출입구에 보안경비 시스템을 설치할 경우 ROI를 염두에 두고 의사결정을 하지 않으며 한편 개인도 자신의 집에 시건장치 또는 도난방지장치를 설치하거나 자동차보험, 의료보험, 생명보험 등에 가입할 때 투자로 간주해 ROI를 염두에 두지 않는 것과 같은 이유로 설명할 수 있다.

이동 통신사의 주장대로 명의도용 방지 사업비는 궁극적으로는 통신이용자들에게 전가되며 결국은 통신이용자들이 부담해야 하는 비용이다. 통신이용자들에게 어느 정도의 부담이 되는지도 동시에 계산해 보아야 할 문제이겠지만 통신이용자의 입장에서는 이러한 비용부담을 위험관리비 또는 보험료와 같은 성격으로 생각하게 될 것이다. 명의도용 방지사업에 소요되는 비용은 통신 이용자들에게 만약에 있을지도 모를 위험(risk)에 대처하기 위한 필수 불가결한 비용으로 인식되어야 하며 위험관리비용(risk management cost)으로 보는 것이 타당하다 하겠다.

한편 명의도용 방지 사업비 부담은 이동통신 사업자로서는 "사회적 책임"에 해당할 뿐만 아니라 통신 이용자 보호 차원에서 책무를 다하기 위하여 수익금의 일부를 다시 통신 이용자에게 환원하는 것으로 간주되어야 한다.

또 다른 관점은 현재의 명의도용 방지 시스템이 완벽하지가 않아 아직도 허점이 있으며 사후대책만 있지 예방기능이 미약하다는 불만의 표시라고 생각된다. 또한 시민단체와 같은 비정부조직(NGO) 단체의 부정적 시각은 언제 어떠한 형태의 행동으로 표출될지 모르는 시한폭탄이라고 할 수 있다.

다. 효과분석에 대한 정의

(1) 협의의 명의도용 방지사업 효과

현재 약 7~8억 정도의 사업비가 지출되고 있으며 SMS통보, 회원가입 등이 무료이다. 따라서 전혀 수입원이 없으며 수익사업이라고 볼 수 없으며 사업자체만으로는 비영리사업이다. 따라서 투자수익을 계산한다는 것은 의미가 없다.

(2) 광의의 명의도용 방지사업 효과

명의도용 방지와 관련된 "광의의 명의도용 방지 사업 효과"란 2000년대 초 명의도용 사례가 증가하고 있다는 사실을 감지한 정부가 2004년 10월에 결정할 수밖에 없었던 과징금 부과조치, 그 이후에 각 이동통신사에서 실시한 자체정화 노력과 자구책, 명의도용 방지사업(M-Safer)의 개시에 따른 이동통신사 들의 비용부담, 명의도용 방지 건수의 증감여부, 이동 통신사들의 업무 부담의 증감여부, 통신 이용자들의 부담과 그에 대한 만족도 등을 포괄하는 종합적 검토 결과를 의미하며 이러한 종합적인 검토 후에 비로소 효과여부의 판단이 가능할 것으로 생각된다. 이러한 "광의의 명의도용 방지사업 효과"를 논하는 것이 진정한 의미에서 명의도용 방지사업의 효과분석일 것으로 생각된다.

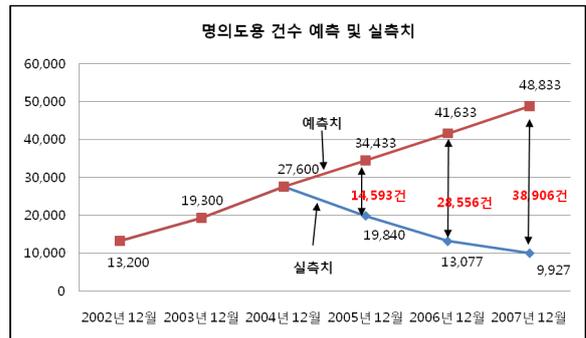


그림 3 명의도용건수의 예측치 및 실측치

4. 서비스 효과 도출

이동통신 3사의 가입자 수는 2008년 상반기 4,500만을 돌파한 것으로 나타나고 있다. 이는 인구수 4,860만이라는 점을 감안하면 다른 선진국에 비해서도 상대적으로 높은 비율을 이다.

가. 명의도용 방지로 인한 비용절감 효과

(1) 명의도용 피해자 구제로 인한 미수금 액수의 감소

연도	SM S발송건수	명의도용방지효과	방지비율
2005년	5,274,699	14,593	0.28%
2006년	12,907,380	28,556	0.22%
2007년	15,591,593	38,906	0.25%

그림 4 SMS 발송 및 명의도용 방지 효과

(2) 명의도용 피해신고자 감소로 인한 업무처리량 감소와 비용감소

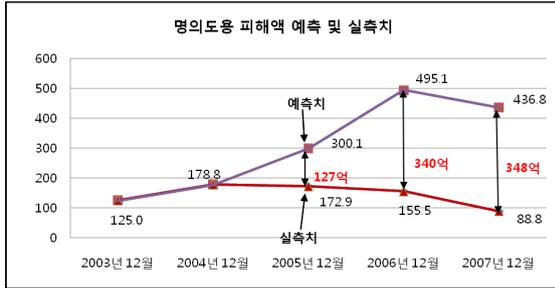


그림 5 피해액 예측 및 실측치

나. 사업비 부담

M-Safer사업비는 결국 통신 이용자들이 지불하는 것으로 보아야 하며 통신이용자 들에게는 위험관리비 또는 보험료의 성격을 갖는다. 연간 M-Safer사업비는 7~8억 정도이며 가입자 수를 4500만 명으로 계산할 때 일인당 20원도 되지 않는 저렴한 비용이다. 시민단체의 관점에서는 이용자 2통화로부터 얻는 이동통신사의 낙전 수입에도 못 미치는 수준이라고 생각된다.

다. 기타 효과

현재와 같은 명의도용 방지 시스템이 운영되고 명의도용 건수가 감소추세에 있는 한 정부의 추가적인 규제조치의 가능성은 매우 낮다. 기타 홍보효과나 통신사 이미지 제고 등 긍정적 효과도 기대된다.

5. 서비스 개선에 대한 제언

가. M-Safer 서비스 사업의 한계

- (1) 공신력
- (2) 인지도
- (3) 귀책 사유로 판단 불가
- (4) 단말기 미소유자에 대한 대책 미흡
- (5) 사전 예방기능 미약
- (7) 통계정보 수집기능 미약
- (8) 대국민 홍보활동 제한적

나. 서비스의 개선

- (1) 서비스 운영주체
- (2) 이용자 편의성 개선하여 회원 확보
- (3) 가입자의 인지율 제고
- (4) 통신분야 신기술의 활용
- (5) 대국민 홍보활동 강화
 - 이벤트 개최(기 실행)
 - 통신요금 고지서에 M-Safer홍보(기 실행)
 - 이동사 홈페이지에 홍보(기 실행)

- 공익홍보를 통한 언론매체에서의 홍보
- 이동통신 단말기 내장소프트웨어에서 손쉽게 접속할 수 있도록 메뉴 또는 아이콘 설정
- 이동통신 가입 시 판매원이 가입자에게 명의도용 처벌규정 고지 의무화
- 판매원이 M-Safer서비스 내용을 설명하고 가입을 권유할 것을 의무화
- 이동통신사 발간 안내책자에 통신민원조정센터의 기능 설명을 의무화

다. 서비스 사업영역의 확장

- (1) 초고속과 유선 통신관련 명의도용 방지
- (2) 명의도용 피해보상 보험제도 도입
- (3) 실명확인 “알리미” 서비스와의 연계
- (4) 이통3사 가입제한 서비스의 연계
 - 가입제한 신청정보 공유
 - 공인인증서를 통한 본인확인
 - USIM을 매개로 한 공인인증서 본인확인
 - KAIT발급 공인인증서의 격상
- (5) 통신요금 채납정보제공 서비스 제고
- (6) 대고객 서비스 채널의 다양화
- (7) 종합 신원도용 방지 및 경보 서비스
- (8) 이동통신 가상 네트워크 사업(MVNO)

3. 결론

명의도용 방지 사업은 수익성이 없는 비영리사업이다. 하지만 통신 이용자 보호측면에서 통신사의 비용절감 효과 면에서 사업비의 수십 배에 달하는 효과가 있는 것으로 추산된다. 이러한 사업은 현재의 미비점이 보완되어야 하고 한편 사업영역이 확대되어야 한다. 그렇게 함으로써 통신이용자 보호라고 하는 이동 통신사의 사회적 책임을 다하고 건전한 통신 서비스 이용 문화의 정착에 기여하여야 한다.

[참고문헌]

- [1] 신성원, “휴대폰 범죄 실태 및 효율적 대응방안에 관한 연구”, 한국콘텐츠학회 논문지, vol 6, No. 9, pp 75-84, 2006
- [2] 박재완, “전기통신사업법 일부개정법률안 검토보고서”, 과학기술정보통신위원회, 2006
- [3] 정보통신부, 정보통신사업법 시행규칙, 정보통신부령 제203호, 2006.9
- [4] 한국정보보호진흥원, i-PIN 도입 매뉴얼, 정보통신부, 2007.12
- [5] 한국인터넷진흥원, 인터넷계시판 이용자의 본인확인제, 정보통신부, 2007.6
- [6] 한국소비자보호원, 이동전화 명의도용 피해 실태 조사, 2008.1