

특수번호체계 개선방향

각 망의 독자적 특수번호중 각 사업자 고유 부가서비스를 제외한 특수번호는 통일하는 것이 바람직하며 이를 위하여 국가에서 사업자 제공 부가서비스 중에서 공통 서비스항목을 지정할 필요가 있음

연 용 섭 통신개발연구원 책임연구원

특수번호체계에 대한 문제점

특수번호 사용용도의 체계화 미비

○ 계열별 사용용도가 세칙에 지정되어 있으나 실제로 원칙에 맞지 않게 부여된 번호가 있음(110, 111, 114, 115, 116, 118, 182, 188)

○ 용도의 특성에 따른 규제 및 운용방식 차별화 필요

- 공익적 목적의 공공, 긴급용 특수번호(11X~13X) : 정부가 관리하며 모든 사업자가 공통으로 적용해야 함.

- 사업자가 제공하는 서비스 중에서 대부분의 사업자가 제공해야 할 필요성을 많이 가진 특수번호 : 정보통신부 장관이 지정하여 모든 사업자에게 공통 적용.

- 사업자의 경쟁 촉진을 장려하는 취지에서 자율적 사용이 가능한 특수번호 : 1XX중 일정 구역을 지정하여 사업자 자율적으로 사용하며 용도에 맞게 사용되는 경우 별도의 부여 요청없이 사용 가능

○ 시내전화망 이외의 통신망에서 사용하는 특수번호 통일화 미비

- 각 망의 특수번호간 체계화를 구축하는 것은 국민의 편의증진에 중요함

- 각 망의 독자적 특수번호중 각 사업자 고유 부가서비스를 제외한 특수번호는 통일하는 것이 바람직하며 이를 위하여 국가에서 사업자 제공 부가서비스 중에서 공통 서비스항목을 지정할 필요가 있음

특수번호 부여기준 완화필요

○ 현행 세칙에 의하면 공공기관이 군단위까지 전국규모의 통신망을 구성하는 경우에 배정하는 것으로 되어 있음

- 그러나 지방자치단체가 사용할 목적으로서 특수번호의 배정을 요구하는 경우 이 번호가 모든 지자체 공통사항이라면 특수번호를 부여하는 것을 법적 차원에서 보장할 수 있도록 함. 예 : 120(민원 안내)

- 현재 공공기관의 특수번호배정은 신고나 긴급한 업무로 제한하는 경향이 있으나 국민편의를 제공하기 위한 업무에 대해서도 번호를 부여하도록 완화할 필요가 있음

○ 사업자가 사용하는 특수번호를 다시 2분화하여 상이한 부여기준 적용

- 사업자 필수 특수번호는 현행대로 부여기준을 유지

- 사업자 자율 특수번호는 번호대역만 지정하고 선택은 사업자에게 위임

특수번호 일괄관리 개선 검토

○ 통신사업자가 창의적으로 신규 서비스를 개발, 적정 번호를 사용하여 적기에 서비스를 제공할 수 있는 독립적 번호 공간 확보 필요

- 선의의 서비스 경쟁을 통한 통신 활성화 조성

- 가입자를 수용하고 있는 망을 운용하는 사업자가 통신망을 관리하고 부가서비스를 제공하기 위하여 사용할 수 있는 가장 적절한 번호계열선택

○ 특수번호 변경절차 : 통신사업자로부터 통신장비 및 구성 보완, 변경 소요시기 등을 제출받아 적정 시기 설정

특수번호 관리를 위한 법체계 변경

○ 현행 번호관리는 번호관리세칙 하나로 통합하여 법적으로 관리하고 있으나 신규사업자가 수시로 진입하고 이에 따른 번호관리 내용 변경이 쉽게 이루어질 수 있는 환경에 처함. 특수번호 역시 이러한 수시변경 대상임. 이에 적절하게 대응할 수 있는 법체계 구성이 필요함.

특수번호 요금체계에 관한 검토

○ 현재 특수번호의 요금부과 원칙은 유료

- 다만 공공의 편익에 지대한 영향을 주는 긴급성 서비스와 고장처리용 서비스에 대해서는 무료로 제공

○ 요금체계 변경을 위한 대안검토

- 유료요금의 변경은 당해 서비스 제공자가 회선임대에 따른 정액요금을 부과하는 방안이 있으나 서비스 제공자의 저조한 회선확보 경향을 유도하는 정책이며 통화폭주로 인한 비난은 통신사업자에게 전가되는 문제가 있으므로 어려움

- 또한 적절한 요금을 산정하는 것도 매우 어려움

- 대안으로서는 클로바서비스를 이용하여 무료 서비스를 제공하는 방법이 있으므로 이를 적극 권장하면 해결 가능함

- 이러한 경우 클로바서비스의 국번을 이러한 용도로 확보하는 것도 보완적인 고려할 수 있음. 그러면 실제로 사용자가 인지해야 하는 번호자리수는 3자리에서 4자리로 1자리만 추가됨.

(예 : 감사원 080-023-0188, 188)

○ 결론적으로 현행제도에 큰 문제는 없음

중계망 사업자의 특수번호부여문제

○ 중계망사업자에게 망식별번호가 없는 특수번호 부여는 어려움

- 현재는 1-2개의 특수번호를 할당할 수는 있는 여유분은 있으나

- 중계망사업자가 사용할 특수번호 중 극히 일부에 해당하여 효과가 미미하고

- 중계망사업자가 추가로 출현하는 경우 현행 특수번호의 용도별 구분을 무시하지 않는 한 모든 중계망사업자에게 공평하게 배정할 특수번호의 여유는 없으며

- 사업자에게도 망식별번호를 앞에 사용하여 특수번호를 구성하는 것이 마케팅측면에서 효과가 충분하다고 판단됨.

○ 중계망사업자의 특수번호는 '망식별번호+특수번호'의 형태를 유지하는 것이 적절함

특수번호체계의 개선방안

용도별 체계의 조정방안

○ 특수번호는 세칙에 근거하되 번호계열을 사용 용도별로 재구성

· 10X, 11X, 12X, 13X는 기존의 사용용도를 유지

· 14X, 15X, 16X는 사업자들의 요구를 충족할 수 있는 용도로 전환

· 17X는 예비번호로 보호

· 18X는 지방자치단체나 중앙행정기관 등 비

영리 공공기관의 긴급성이 없는 업무용으로 사용

- 19X는 특수번호의 자리수 조정 등을 대비한 예비번호로 사용

○ 특수번호의 관리주체는 용도에 따라 긴급사항 및 공통사항만을 정보통신부가 관리하고, 사업자용 특수번호는 당해사업자들에게 관리를 위임

번호계열	사 용 용 도	관리주체
10X	시외통화 및 통신업무용	정보통신부
11X	긴급사항 신고용	"
12X	민원 신고용	"
13X	생활 정보용	"
14X	사업자 자율	당해사업자
15X	사업자 자율	"
16X	사업자 자율	"
17X	예 비	정보통신부
18X	비영리 공공기관용	"
19X	예 비	"

○ 용도별 번호계열과 상치하는 현재의 특수번호는 사용도와 인지도를 고려하여 적합한 계열의 번호로 변경

변경전번호	사 용 용 도	변경후번호
116	표준시각	136
110	전화고장 신고	156또는10X
111	자기번호 시험	157또는10X
118	전화고장 신고(보수자)	158
182	미아, 가출인, 도난차량 신고	122
188	감사원 시고	126

※ 단, 114(전화번호 안내)는 인지도가 높기 때문에, 현행대로 유지하고, 115(전보신청)은 14X~16X 계열로 변경하는 것이 바람직하지만, 인지도를 고려하여 변경을 재고할 필요가 있음.

○ 유사한 공익적, 긴급적 신고/안내 번호의 통합

화 노력.

119, 129 ⇒ 119(통합방재센터신고)

112, 125, 127, 182(122) ⇒ 112(통합민생치안신고)

번호계열별 이용방안 조정

①사업자용 특수번호 부여(10X, 14X~16)

○ 10X 계열 : 정보통신부 장관이 지정하여 모든 망사업자에게 공통으로 사용하도록 권고할 특수번호

○ 14X~16X 계열 : 정보통신부 장관이 사전 용도지정된 번호로 용도에 맞게 사용되는 경우 별도의 부여 요청없이 사용 가능

② 타사업자망의 식별번호의 사용

○ 특수번호 사용의 기본 원칙 : ‘사업자식별번호+해당부가서비스번호’ 형태

○ 해당부가서비스번호중 중요도가 높고, 공통적인 성격의 서비스 번호는 사업자간 동일한 번호를 사용하도록 유도.

○ 공공목적의 특수번호인 11X-13X는 시내전화사업자 이외의 망에서도 가능한 범위 내에서 사업자식별번호 없이 사용할 수 있도록 유도.

③비영리 공공기관용 번호 부여(18X)

○ 공공기관 등이 비영리의 목적으로 행정구역상 광역시 및 도단위이상의 전국 규모를 갖는 통신망을 구성하는 경우에 부여

○ 중앙행정기관이 긴급이나 신고목적은 아니나 기관의 고유업무를 일반에게 서비스하기 이한 경우에 부여(세무서의 세무상담업무)

○ 단, 전국의 모든 지방자치단체에서 공통적으로 요구하는 서비스에 한정함.(예 : 120)

④특수번호의 자리수에 대한 확장을 가능하게 해야함

○ 현재의 특수번호는 일률적으로 3자리이나 번호의 효율적 활용을 위해서는 3자리 이상으로 확장할 수 있도록 허용해야 함

〈표1〉 특수번호 사용현황

번호별	세부번호	사 용 용 도	관리주체
10X	101 104 105 107	<ul style="list-style-type: none"> · 시외수동통화 신청 · 타사업자 민원신고용 (+XXX) · 선박 무선통화 신청 · 시외요금 대화자부담 공중전화서비스 	'95.6.24 이전 : 한국통신 '95.6.24 이후 : 정보통신부
11X	110 111 112 113 114 115 116 118 119	<ul style="list-style-type: none"> · 전화고장 신고 : 무료 · 자기번호 시험 : 무료 · 범죄 신고 : 무료 · 간첩 신고 : 무료 · 전화번호 안내 : 시내무료, 시외유료 · 전보신청 · 표준시각 안내 : 유료 · 전화고장 신고(보수자) : 무료 · 화재신고 및 구급차 : 무료 	정보통신부
12X	120 121 123 125 127 128 129	<ul style="list-style-type: none"> · 민원안내(내무부) : 유료 · 수도고장 신고 : 유료 · 전기고장 신고 : 유료 · 밀수신고 : 시내무료, 시외유료 · 마약사범 신고 : 무료 · 환경오염 신고 : 무료 · 응급환자 신고 : 유료 	정보통신부
13X	131 132 134	<ul style="list-style-type: none"> · 기상 예보 : 유료 · 법률구조 상담 : 유료 · 관광정보 안내 : 유료 	"
14X	141	· 일반사서함	'95.6.24 이전 : 한국통신 '95.6.24 이후 : 정보통신부
15X	150 151 152 153 155 159	<ul style="list-style-type: none"> · FAX-NET 접속번호 · 전화 사서함 · 광고 사서함 · 전화 CUG 서비스 · 발신전화번호 확인서비스 · 장거리통신망 유지보수용 (150-900~929) 	"
16X	161 166	<ul style="list-style-type: none"> · 신용통화서비스 접속번호 · 가상사설망서비스 접속번호 	"
17X		미사용	정보통신부
18X	182 188	<ul style="list-style-type: none"> · 미아, 기출인, 도난차량 신고 : 유료 · 감사원 신고 : 유료 	"
19X		미사용	"

〈표2〉 특수번호 체계 개선안

번호별	세부번호	사 용 용 도	비 고
10X	101 104 105 107	<ul style="list-style-type: none"> · 시외수동통화 신청 · 타사업자 민원신고용 (+XXX) · 선박 무선통화 신청 · 시외요금 대화자부담 공중전화서비스 · 전화고장 신고 : 무료 (←110) · 전기번호 시험 : 무료 (←111) 	시외통화 및 통신업무용
11X	112 113 114 115 119	<ul style="list-style-type: none"> · 범죄 신고 : 무료 · 간첩 신고 : 무료 · 전화번호 안내 : 시내무료, 시외유료 · 전보신청 · 화재신고 및 구급차 : 무료 	긴급 사항 신고용
12X	120 121 122 123 125 126 127 128 129	<ul style="list-style-type: none"> · 민원안내(내무부) : 유료 · 수도고장 신고 : 유료 · 미아, 가출인, 도난차량 신고 : 유료 (←182) · 전기고장 신고 : 유료 · 밀수신고 : 시내무료, 시외유료 · 감사원 신고 : 유료 (←188) · 마약사범 신고 : 유료 · 환경오염 신고 : 무료 · 응급환자 신고 : 유료 	민원 신고용
13X	131 132 134 136 139	<ul style="list-style-type: none"> · 기상 예보 : 유료 · 법률구조 상담 : 유료 · 관광정보 안내 : 유료 · 표준시각 안내 : 유료 · 생활정보 예비확장용 (←116) 	생활 정보용
14X	141	<ul style="list-style-type: none"> · 신규서비스용 (지능망 이용) · 일반사서함 	사업자 자율
15X	150 151 152 153 155 156 157 158 159	<ul style="list-style-type: none"> · FAX-NET 접속번호 · 전화 사서함 · 광고 사서함 · 전화 CUG 서비스 · 발신전화번호 확인서비스 · 전화고장 신고 : 무료 (←110) · 자기번호 시험 : 무료 (←111) · 전화고장 신고(보수자) : 무료(←118) · 장거리통신망 유지보수용 (150-900~929) 	사업자 자율
16X	161 166	<ul style="list-style-type: none"> · 신용통화서비스 접속번호 · 가상사설망서비스 접속번호 	사업자 자율
17X			예비
18X			비영리공공기관용
19X			예비

○ 사업자용에서의 자리수 확장은 서비스의 대상이 특수한 그룹인 경우에 실시하는 것이 과급효과면에서 바람직하고 신규부가서비스가 도입되는 현실을 감안할 때 한정된 사업자용 특수번호자원을 효율적으로 사용하는 방안임. 또한 유사한 부가서비스를 3자리까지 공통으로 배정하고 마지막 번호만을 구별하여 사용하면 사용자가 쉽게 인지할 수 있는 장점도 살릴 수 있음

○ 공공기관용 특수번호의 자리수 확장은 지방자치단체의 출현과 자치단체별 요구사항이 서로 상이한 경우 이를 병렬적으로 배정할 자원이 없으므로 자리수를 확장하여 3자리 혹은 4자리의 공통번호를 하나의 지방자치단체에 배정하고 추가번호를 서비스 식별을 위한 번호로 사용한다면 하나의 계열(17X계열) 안에서 수용할 수 있을 것으로 기대됨

○ 긴급성이 아닌 업무에 있어서 중앙행정기관이

고유업무를 국민에게 편의제공을 목적으로 특수번호를 사용한다면 자리수가 확장되어도 무리가 거의 없고, 특수번호에 대한 수요 역시 많다는 점에서 배정을 17X 계열로 하되 4자리로 확장하는 것이 바람직하며 3자리만으로는 편의제공을 위한 공공서비스 특수번호 배정은 무리임

⑤특수번호의 효율적 관리를 위한 이용지침 작성, 운용

○ 번호관리 세칙상에는 계열별 사용용도 및 관리기준, 부여기준 등 특수번호 운용상의 원칙을 규정

○ 특수번호 이용지침에는 세부번호의 용도 지정, 특수번호 운용 현황, 특수번호 신청 및 반납에 관한 규정 등 세부사항을 수록하고 수시(ex, 분기/반기) 현행화

근착자료

자 료 명	발 행 처
한국전자연감	전자신문사
멀티미디어 DMBS 시스템 개발에 관한 연구	상공부
통신망 전보공개	한국통신
1995 정보통신서비스 통계집	통신개발연구원
세계이동전화시장의 현황에 대한 고찰	"
미국의 통신법 개정과 통신시장의 구조 변화	"
전파전기공업 경기동향	한국전자산업진흥회
광대역정보통신	교학사
이세대 코드없는 전화기 표준(안)	TTA
신규사업개발의 전략	한국기업경영연구회
전파이용의 활성화와 전파관리	한국무선국관리사업단
무역업무자동화 촉진에 관한 법규집	(주)한국무역정보통신
전기통신 시설의 기호	한국전기통신공사
세계전기통신 현황 핸드북	한국전자통신연구소
그림과 함께 보는 정보통신 뉴미디어 세계	전자신문사
정보통신 기술정보센터 운영	한국전자통신연구소
21세기를 향한 전자정보산업 기술혁신전략 세미나	한국전자공업진흥회
21세기 정보기술(IT) 개발전략	한국전자통신연구소
전자전기공업경기동향	한국전자산업진흥회
컴퓨터 통신의 이론과 실무응용	중소기업진흥공단
통합정보체계(CALS)구축을 위한 기반기술 연구	한국전자통신연구소
인터넷에 홈페이지를 만들자	에스컴