

# 발신번호표시(일명, 콜러ID)서비스 시대 본격 도래

김종률기자/월간 모바일컴 아이



전화를 거는 발신자의 전화번호를 통화 전에 수신자 전화기의 액정화면에 표시해주는 발신번호표시(CID: Caller ID) 서비스가 국내에서도 도래했다. 한국통신, 하나로통신 등 유선 전화사업자 및 SK텔레콤, 한통프리텔, LG텔레콤 등 이동전화 사업자들은 지난 4월 1일부터 일제히 발신번호표시 시범서비스를 개시했다. 사업자들은 시범서비스에 이어 5월부터 상용화에 돌입한다는 방침이다.

## ● 서비스 도입 이유

발신번호표시 서비스는 음란전화나 스토킹 등 전화폭력을 예방하기 위한 일종의 부가통신 서비스이다. 정보통신부는 지난해 통신업체가 협조한 발신번호 확인건수가 99년 17만3647건보다 무려 209%나 늘어난 53만5786건에 이르는 등 통신사생활 침해정도가 위험수위를 넘어섰을 뿐 아니라 정보검색 등 고도의 서비스를 요구하는 이용자가 많아 이 서비스를 본격 도입한다는 방침을 밝힌 바 있다.

이 서비스가 도입되기 전, 전화폭력에 대해 사용자들의 대처란 95년부터 실시돼 온 통화중료 후 발신번호확인 서비스가 고작이었다. 이 서비스는 전화폭력을 받은 수신자가 발신자의 번호를 전화 사업자에게 요청하는 것이었으나, 신청절차가 번거롭고 이미 전화폭력을 받은 뒤에 이뤄져 통신 사생활을 근본적으로 보호하는 데는 한계가 있었다. 그래서 발신번호표시 서비스가 도입됐다고 볼 수 있다. 한편, 발신번호표시 서비스 도입에 따른 효과는 전화폭력이 줄어드는 것 외에도 향후 다양한 부가서비스로 이어질 것으로 추측된다. 이번 서비스 개시와 더불어 유선전화도 단순한 음성통화용에서 고도의 정보통신수단으로 변모하는 계기가 될 전망이다. 발신번호가 표시되는 액정화면을 이용하면 E-메일, 인터넷 정보이용·검색 등 다양한 데이터 부가서비스가 가능하게 된다.

발신번호표시서비스를 이용하려면 유선전화의 경우 액정표시창을 지닌 전용전화기를 사거나 기존 전화기에 별도의 표시장치를 구입(2만원 정도)해 통신업체에 서비스를 신청해야 한다. 이동전화는 단말기에 액정표시창이 있기 때문에 서비스에 액정표시창이 있기 때문에 서비스 신청만 하면 된다.

## ● 서비스 이용방법 및 제공 시기

발신번호표시서비스를 이용하려면 유선전화의 경우 액정표시창을 지닌 전용전화기를 사거나 기존 전화기에 별도의 표시장치를 구입(2만원 정도)해 통신업체에 서비스를 신청해야 한다. 이동전화는 단말기에 액정표시창이 있기 때문에 서비스 신청만 하면 된다. 그러나 발신번호표시 서비스가 도입된다고 해서 수신자가 발신자의 번호를 전적으로 확인할 수 있는 것은 아니다.

발신자가 자신의 전화번호를 수신자 전화기에 표시되지 않도록 할 수도 있는데, 1회만 번호를 표시하지 않게 하는 방법과 아예 번호가 표시되지 않게 하는 방법 등 두 가지가 존재한다. 1회만 표시되지 않게 하기 위해서는 전화를 걸 때마다 Feature 코드라는 것을 누르면 발신자 번호가 수신자 전화기에 표시되지 않는다. 이동전화의 경우 \*23#, 한국통신은 169, 하나로통신은 \*\* 코드를 각각 누르면 된다. 번호가 아예 표시되지 않도록 하는 회선-블로킹서비스를 필요로 할 경우, 이동전화는 자신이 가입해 있는 사업자에게 신청하면 가능하고 한통은 전화국에 직접 찾아가 본인확인 절차가 필요하다. 그러나 아직까지 구체적인 약관이 정해지지 않아 더 자세한 절차는 두고 봐야 한다.

발신번호표시 서비스라고 해서, 이처럼 발신자의 입장만 대변되는 것은 아니다. 이 서비스는 수신자의 권리도 함께 존중되는데, 블로킹인 전화가 걸려올 경우, 수신자 전화기 표시창에 이를 표시하는 블로킹호 표시 서비스, 또는 블로킹호를 자동으로 수신 거부하는 블로킹호 수신거부 서비스 등을 이용할 수 있다. 다만 협박이나 폭력전화를 받은 수신인이 통신사업자에게 신청하면 발신자가 발신번호표시를 거부하더라도 표시가 된다. 범죄신고(112)나 화재조난신고(119) 등 특수번호도 언제나 발신번호가 표시된다. 이에 관해서는 통신비밀보호법 시행규칙 안에 내용이 정해져 있어 전화국에 직접 찾아가 대화 녹음이나 통화 기록 등의 증빙 자료를 제출하면 된다.

이처럼 발신번호표시 서비스에서 존재하는 다양한 서비스가 5월부터 한꺼번에 제공되는 것은 아니다.

유선전화의 경우 전자교환기 1600만 회선은 서비스 개시 시점부터 이들 서비스가 전면 제공가능하지만 반전자교환기 865만 회선은 우선 호-블로킹 서비스만 제공되며 회선-블로킹은 내년



7월부터 제공될 예정이다.

또한 보통 기업이나 대형 건물에서 쓰는 구내교환기를 통한 번호 문제도 있다.

일반 기업이 한국통신에 전화를 대규모로 신청할 경우, 123-0001~0100과 같이 일렬로 이어진 번호를 받는다. 그리고 이를 각 개인이나 각각의 전화기에 일련번호로 할당해준다. 구내 교환기를 쓸 경우 100개의 회선을 빌리더라도 구내교환기를 거쳐 100명 이상의 전화를 사용할 수 있는 이점도 있어 많이 쓰이고 있다. 문제는 컬러 ID서비스를 신청할 경우 평소에 알고 있던 기업의 번호가 아니라 기업이 한국통신에서 원래 임대받은 번호가 표시된다는 것이다. 예를 들어 114 등을 통해 안내받는 SK텔레콤 본사의 번호는 2121-XXXX로 나온다. 그러나 컬러 ID 서비스에서 단말기에 표시되는 번호는 원래 SK가 한국통신에서 부여받은 731-XXXX번호로 찍히게 되는 것이다. 이렇게 되면 모르는 번호에서 걸려오는 전화를 받지 않겠다고 생각하는 서비스 신청자의 경우 자신과 가까운 사람이 전화를 걸었다 하더라도 평소 알고 있던 번호가 아니므로 전화를 받지 않게 되는 경우가 생긴다. 또 부재중에 남겨진 번호 731-XXXX로 전화를 하더라도 통화가 불가능하다는 문제점이 있는 것이다.

이동전화는 수신자의 블로킹호 수신거부 서비스를 제외하고는 모든 서비스가 개시와 함께 가능하지만 블로킹호 수신거부서비스는 6월부터 시작될 예정인데, 이유는 기술적 문제가 아직 남아있기 때문인 것으로 알려졌다.

## ● 서비스 요금

아직 정확한 요금이 책정된 것은 아니다. 정통부는 2000원 이하의 요금 책정을 원하는 반면 전화 사업자들은 더 높은 요금책정을 원하고 있다. 한통의 경우 사업용 2800원, 가정용 2500원으로, 하나로통신은 2000원으로 잠정 책정했고, 관심을 끌고 있는 이동전화 사업자의 경우 3000~3500원이 될 확률이 높다고 한다. 이동전화 사업자들의 정확한 요금은 4월 중순 경 결정이 될 것으로 전망되는데, 이는 SK텔레콤이 요금신고제가 아닌 요금인제가에 묶여 있기 때문이다. SK텔레콤의 요금이 결정되면 여타 사업자들은 그 수준에 맞춰 신고를 한다는 방침이다.

전화 사업자들이 3000원 정도의 요금을 책정할 수밖에 없다고 주장하는 이유는 투자비 때문이다. 가장 많은 금액을 투자한 사업자는 유선통신사업자인 한국통신으로 천억원이 넘게 투자했으며, 상대적으로 적은 액수지만 이동

통신사업자들도 200~300억원은 족히 투자했다고 관계자는 설명했는데, 이로 인해

3000원 정도의 요금을 책정할 수밖에 없다는 것이다. 비록 투자비가 들기는 했지만, 이처럼 요금이 결정되면 사업자들의 수익은 상당할 듯하다. 현재 이동전화 사업자의 경우 올 연말까지 최소 가입자의 5~7% 정도가 발신번호표시 서비스에 가입할 것으로 추정하고 있다. 많게는 10%까지 가능할 것으로 전망하는 관계자도 있다.

일단 최소 6%의 가입자를 확보한다고 봐도 SK텔레콤 진영이 84만명, 한통 진영이 51만명, LG텔레콤이 22만명 등 총 157만명이나 된다. 이 정도의 고객이 5월부터 확보된다는 보장은 없지만, 그래도 월 3500원으로 책정한 수익을 보면 SK텔레





콤 진영이 월 29억원, 한통신영이 월 18억원, LG텔레콤이 월 8억원 정도의 수익을 거둘 수 있을 것으로 전망된다.

### ● 문제점

시범 서비스가 됐지만, 내달 상용서비스에 돌입하기 위해서 혹은 이 서비스가 완전히 국민적인 서비스로 자리매김 하기 위해서는 아직도 보완할 점은 많다. 보 완점에서 시급한 사업자가 한국통신이다.

한국통신의 경우 번호표시를 할 수 없는 구식 교환기가 문제로, 496만 회선의 발전자교환기 전체와 초기 전자교환기 369만 회선 등 전체의 35.1%인 865만 회선이 이 서비스를 제공할 수 없다. 이들 교환기는 특히 대도시의 37.5%, 서울에는 51.6%가 집중 배치돼 있다. 따라서 이 문제를 해소하기 위해 한통은 올해 반 전자교환기 대·개체 예산규모를 당초 1240억원(178만 회선)에서 2000억원(260만 회선)으로 늘릴 계획이다.

이렇게 되면 현재 1600만명만이 이용할 수 있는 서비스를 올 연말이면 전체 가입자의 72.2%인 1754만명 정도까지 확대할 수 있다는 것이 한통측의 주장이다. 더불어 한국통신은 나머지 235만 회선도 당초 2004년보다 1년6개월 앞당겨 2003년 상반기까지 모두 교체한다는 방침을 세우고 있다. 또한 서울 지역의 서비스 이용불가능 비율도 올 11월까지 40% 이내로 줄인다는 방침이다.

한국통신과 달리 셀룰러/PCS 및 하나로통신 등은 전자교환기를 갖추고 있어 문제가 없을 듯하지만, 이들도 소비자 인식이라는 엄청난 과제를 안고 있다.작년 2월에 실시한 여론조사 결과를 살펴보면 80%이상이 서비스 도입에 찬성하는 것으로 나타났다.

### 발신번호표시서비스 도입관련 인터넷 여론조사 결과

구 분	총투표자	찬성 (비율)	반대 (비율)	모르겠다
동아일보	3,184	2,691 (84%)	493 (15.5%)	항목없음
신비로	7,670	6,543 (85.3%)	857 (11.2%)	270 (3.5%)
계	10,854	9,234 (85.1%)	1,350 (12.4%)	270 (3.5%)

※ 조사기간 : 동아일보 2000. 2. 3~2. 10(8일간), 신비로 2000. 2. 7~2. 16(10일간)

이 결과만 놓고 본다면 국민적인 관심은 높다고 할 수 있다. 하지만 설문 방법이 만일 자신의 정보가 공개되는데 개의치 않는가라고 했을 때 과연 이러한 결과가 나왔을런지는 장담할 수 없다. 여기에 문제가 있는 것이다.

우리나라 사람들은 전통적으로 자신의 정보가 노출되는 걸 꺼려 한다. 이동전화 사업자들이 초기 발신번호표시 서비스 도입을 놓고 고민을 했던 것도, 고객들이 자신의 정보 누출을 꺼려해 이동전화 사용을 회피할 경우 수익성이 떨어질 수도 있다는 우려를 했기 때문이다. 때문에 상대의 정보를 확인하는 것은 좋지만, 자신의 정보를 노출시키는 것을 꺼리는, 이 점이 발신번호표시 서비스의 정착에 걸림돌로 작용하게 될지도 모르는 일이다.

### ▶ 외국의 발신번호표시 서비스 사례

외국의 발신번호표시 서비스 적용 사례를 보면, 일부 국가에서는 이미 오래 전부터 서비스가 실시돼 왔는데, 그 모양새가 같지 않은 않다.

미국에서는 오랜 논쟁 끝에 84년부터 발신번호표시 서비스가 실시되고 있는데, FCC에서 콜 블로킹은 구현하되 라인 블로킹은 각 주에서 알아서 하도록 방침을 정했다.

일례로, 캘리포니아 퍼시픽 벨 사업자는 94년에 전화번호후에 전화번호를 등재하지 않은 가입자에게 서비스를 시행하지 않아 초기에는 서비스가 저조했으나, 익명전화에 대한 수신거부 기능으로 수

신자의 권리를 보장하고 발신자의 익명성을 보장한 후부터는 서비스 이용이 활성화 된 바 있다.

영국은 94년부터 실시했는데, 콜 블로킹은 구현하고 라인 블로킹은 일부에서만 실시하고 있다. 캐나다도 영국과 마찬가지로이다. 가까운 일본은 98년 우정성에서 오랜 준비 끝에 서비스를 실시했으며, 콜 블로킹과 라인 블로킹 두 가지를 모두 시행하고 있다.

이 서비스 도입으로 NTT는 서비스 초기에는 통화량이 감소되다가 점차로 서비스가 안정화되면서 다시 회복세로 돌아섰다는 분석을 내놓기도 했다.

