

# 휴대전화 스팸 간편신고 서비스

백은주 | 한국인터넷진흥원 스팸대응팀 주임연구원

## 1. 머리말

대한민국 국민의 95% 이상이 휴대전화를 소지하고 있다. 기술의 발전으로 휴대전화는 그 기능이 다양화되고 있고 점점 더 개인과 밀접한 정보통신 기기가 되어간다. 최근 스마트폰의 출시는 그 양상을 가속화하고 있으며 스케줄 관리, 전화번호·연락처 저장 등은 기본 기능이 되었다. 또한 이제는 휴대전화의 문자 메시지를 통해 남녀노소를 막론하고 개인 간 안부, 행사 알림 등을 주고받는 것이 어색하지 않은 세상이다. 그러나 이렇게 편리한 휴대전화가 명의도용, 스팸 등의 부작용을 피할 수 없게 되었다. 한국인터넷진흥원(이하 KISA)에서 매년 발표하는 휴대전화 이용자 1인당 일평균 스팸수신량은 2009년 0.44통으로 5년 전의 1.7통에 비하면 74% 감소했지만 스팸이라는 것은 이용자의 주관적인 판단에 의해 정해지기에 이용자는 스팸의 엄청난 감축 효과를 실제로는 느끼지 못하고 있는 것 같다. KISA는 이러한 이용자 불편을 해소하기 위한 일환으로 2007년 2월부터 휴대전화 스팸 간편신고 서비스(이하 간편신고 서비스)를 개시했다. 간편신고 서비스는 휴대전화에서 간단한 버튼 조작을 통해 KISA 118 인

터넷상담센터로 스팸을 쉽게 신고할 수 있는 기능으로 이동통신사와 KISA 간 협의에 의해 무료로 제공 중이다. 2009년 12월 현재 약 300여 종의 단말기종에 탑재되어 있으며, 일부 2007년 이전 출시 단말 및 외산폰에는 탑재가 되지 않았다. KISA에 따르면 연간 스팸 신고 건수가 3,000만 건에 이르며, 간편신고 서비스 탑재 휴대전화의 보급이 활성화 될수록 그 건수가 증가할 것으로 예상된다고 한다. 간편신고 서비스는 KISA와 이동통신사의 협의 하에 진행되어 현재 서비스 중이나, 개발 당시 정규화된 규격문서 등의 부재로 일부 통신사 간 서비스의 편차가 발생하고 있다. 따라서 이러한 문제점을 해결코자 2009년 12월 22일 '휴대전화 스팸 간편신고 서비스'를 표준으로 제정했고 이를 통해 여러 오류의 가능성을 차단하고자 했다.

## 2. 휴대전화 스팸 간편신고 서비스 표준 소개

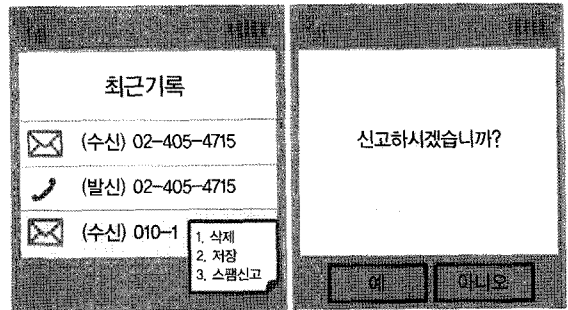
간편신고의 가장 큰 목적은 이용자가 얼마나 스팸을 간편하게 신고할 수 있느냐이다. 따라서 본 표준 또한 간편신고의 편의성 제고에 초점을 맞추고 있으며, 그 내용은 신고 방법(User Interface)에 대한 규격, 스팸차

단번호 자동등록, 신고 메시지 본문 규격 등 3부문으로 나뉘며 자세한 사항은 아래와 같다.

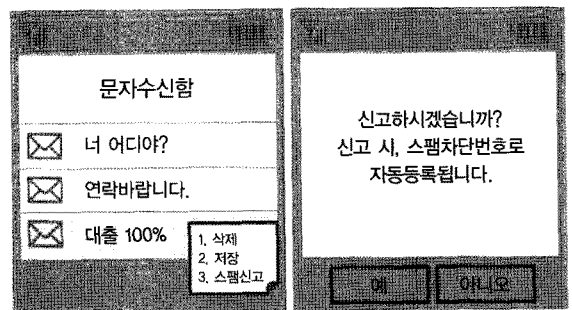
## 2.1 간편신고 UI 통일

간편신고 시, 신고 메시지는 이동통신사의 서버를 거쳐 KISA 118 인터넷상담센터에 자동 접수된다. 그러나 일부 휴대전화의 경우, 문자메시지 수신함 목록 및 내용 확인 상태에서 곧바로 신고를 할 수 없고 별도의 스팸신고 메뉴를 통해 신고를 할 수 있게 구현되어 있어, 이용자들이 해당 기능을 모르거나 사용하는데 불편을 주고 있었다. 따라서 간편신고 방법을 이용자들이 쉽게 스팸을 신고할 수 있는 방법으로 구현하도록 UI 규격을 정했다.

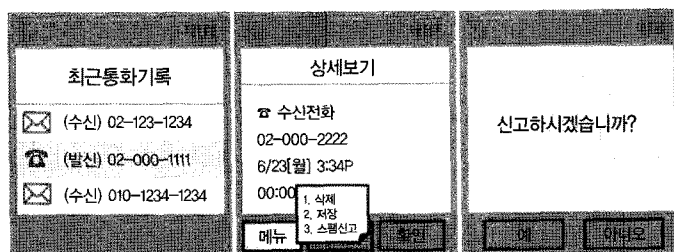
① 즉시 신고 : 이용자가 스팸 수신을 인지한 상태에서 즉시 신고할 수 있도록 구현. 즉, 전화 통화 후 최근 통화목록에서 혹은 문자 수신 후 수신목록에서 바로 신고할 수 있도록 구현



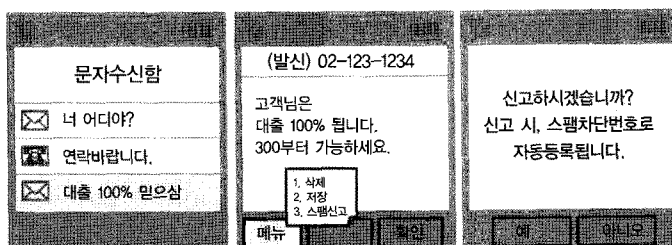
[그림 1] 전화 수신 시, 스팸 신고의 예시



[그림 2] 문자 수신 시, 스팸 신고의 예시



[그림 3] 전화 수신 시, 상세 내용보기에서의 스팸 신고의 예시



[그림 4] 문자 수신 시, 상세 내용보기에서의 스팸 신고의 예시

② 상세 내용보기에서의 신고 : 이용자가 최근 통화 및 문자 수신 내용을 확인하고, 그 상세 내용보기에서 신고할 수 있도록 구현. 즉, 통화목록 및 문자 수신목록에서 한 개의 통화 내역 및 문자 내역을 선택하여 상세 내용보기 상태에서 신고할 수 있도록 구현

## 2.2 스팸번호의 자동차단목록 등록

스팸 신고인은 본인이 신고한 스팸번호로는 추후에 스팸을 받지 않을 것을 기대하지만 신고 후에 곧바로 해당 스팸번호가 차단되지는 않기에 수일 내에 같은 번호로 스팸을 또 받지 않으리라는 보장은 없다. 따라서 이용자의 이러한 바람과 스팸 차단번호 등록의 수고를 덜기 위하여 스팸으로 신고한 스팸번호는 자동으로 단말기에서 차단번호로 등록되어 차후 동일한 번호로 스팸을 수신하는 경우 스팸 차단함으로 바로 이동되어 수신자가 인지할 수 없도록 하였다. 이 기능은 기존의 스팸 차단기능을 강화한 것으로 신고인은 차단된 번호를 스스로 해제할 수 있다. 더불어 방송통신위원회와 KISA가 2009년 발표한 스팸방지 종합대책의 일환으로 스팸차단 번호 등록 개수가 200개까지 늘어남에 따라 스팸 차단 기능의 실효성이 강화될 것으로 보인다.

## 2.3 신고 메시지 본문 규격 통일

각 이통사마다 신고 메시지의 본문 규격이 상이하 여, 접수 프로그램의 효율성 문제가 생기고, 또한 개발 단계에서 규격에 벗어나는 구현이 있었다면, 신고 접수 단계에서 예상할 수 없는 상황이 발생하기도 한다. 이러한 오류는 곧 신고건의 법적 처리와 직결되어 해당 스팸 신고 건은 처리가 불가능한 상황을 초래한다. 따라서 신속하고 적절한 민원의 처리를 위해 개발 단계에서의 오류를 최소화하고자 신고 메시지의 본문 규격을 제정하여 모든 개발자가 참고할 수 있도록 했다. 이로써 개발상의 오류가 줄어들고 정확한 스팸 정보를 통해 보다 신속한 민원 처리가 가능해질 것으로 기대한다.

## 3. 맺음말

우리나라는 전 세계적으로 휴대전화 스팸신고 체계가 잘 갖추어진 나라이다. 외국에 비해 국내의 신고 체계가 선진화되어 있어 본 표준이 추후 외국의 신고 체계 수립에 도움이 될 것으로 기대하며 현재의 유무선 통신 융합 환경에서 날로 고도화되어가는 스팸 발송 기법에 대응하기 위한 신고 체계 수립에 토대가 될 것이다. **TTA**