

● 미래창조과학부고시 제2015-32호

「전기통신사업법」 제84조의2제6항에 따른 「거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자의 피해 예방 등에 관한 고시」를 다음과 같이 제정하여 고시합니다.

2015년 4월 16일

미래창조과학부장관

거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자의 피해
예방 등에 관한 고시

제1장 총칙

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법」 제84조의2제6항에 따라 발신번호 변경 서비스를 제공할 수 있는 정당한 사유와 거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자의 피해를 예방하기 위한 조치, 그리고 이용자 피해 예방 조치에 대한 이행여부 확인 및 이용자의 피해 확산을 방지하기 위하여 전기통신사업자에 대한 자료의 열람·제출 요청 또는 검사에 관한 구체적인 내용과 절차, 방법을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “발신번호”라 함은 음성전화(모사전송을 포함한다. 이하 같다)를 발신하거나 문자메시지를 발송하는 송신인의 전화번호를 말한다.

2. “발신번호 변경서비스”라 함은 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다) 제84조의2제2항 단서에 따라 발신번호를 변경하여 표시하는 서비스를 말한다.
3. “전화단말기”라 함은 시내전화, 인터넷전화, 이동전화 등 전화서비스를 제공하기 위해 고유의 전화번호가 부여된 단말기(스마트폰 포함)를 말한다.
4. “사설전화교환기”라 함은 공공기관이나 기업 등의 이용자가 외부와 자사의 구성원간 또는 자사의 내부 구성원간에 전화서비스를 이용하기 위해 운용하는 전화교환기를 말한다.
5. “인터넷발송 문자메시지”라 함은 전화단말기가 아닌 인터넷 웹브라우저, 스마트폰 앱, 사설문자발송장비 등을 사용하여 발송된 문자메시지를 말한다.
6. “문자중계사업자”라 함은 특수한 유형의 부가통신사업자(법 제2조제13호 나목의 역무를 제공하는 사업자)와 인터넷발송 문자메시지 서비스를 제공하는 기간통신사업자를 말한다.
7. “문자재판매사업자”라 함은 문자중계사업자를 통하여 인터넷발송 문자메시지 서비스를 제공하는 부가통신사업자를 말한다.
8. “사설문자발송장비”라 함은 기업 등의 업무환경에 최적화하여 편리하고 용이하게 인터넷발송 문자메시지 서비스를 이용할 수 있도록 이용자가 운용하는 문자발송 프로그램 또는 장비를 말한다.

제2장 발신번호 변경서비스 제공이 가능한 정당한 사유

제3조(발신번호 변경이 가능한 정당한 사유) ① 법 제84조의2제2항 단서에 따라 발신번호 변경서비스를 제공할 수 있는 정당한 사유는 다음 각 호와 같다.

1. 국가, 지방자치단체 또는 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관이 대국민서비스 제공 또는 기관 고유의 업무수행을 위해 발신번호를 변경하여 표시하는 경우
2. 「전기통신번호관리세칙」 제11조의 특수번호에 대하여 전기통신사업자가 그 특수번호에 연결되어 있는 착신 전화의 발신번호를 해당 특수번호로 변경하여 표시하는 경우
3. 전기통신사업자가 국외에서 발신된 전화의 발신번호 앞에 국제전화 식별번호 또는 009를 삽입하여 표시하는 경우
4. 「전기통신번호관리세칙」 제8조제3항제4호의 착신과금서비스와 같은 세칙 제3조제22호의 대표번호서비스에 대하여 전기통신사업자가 그 서비스의 전화번호에 연결되어 있는 착신 전화의 발신번호를 해당 서비스의 전화번호로 변경하여 표시하는 경우
5. 전기통신사업자가 동일한 이용자 명의로 각각 가입한 유선전화 서비스(시내전화 및 인터넷전화)간에 발신번호를 변경하여 표시하는 경우
6. 기타 정당한 사유가 있어 전기통신사업자가 미래창조과학부장관의 승인을 받아 발신번호를 변경하여 표시하는 경우

② 전기통신사업자는 제1항제2호, 제4호부터 제6호에 해당하여 발신번호 변경서비스를 제공하는 경우 이용자 본인의 전화번호인지 여부를 확인하여

야 하며, 관련 증빙자료를 징구하여 1년간 보관하여야 한다.

③ 전기통신사업자가 발신번호 변경서비스를 제공하는 경우 해당 사업자는 발신번호 변경을 직접 처리하여야 하며, 타인에게 그 권한 등을 위임하거나 위탁하여서는 아니 된다.

제3장 발신번호 변작 방지 등 이용자 피해예방 조치

제1절 발신번호가 변작된 전화 차단 등을 위한 조치사항

제4조(발신번호가 변작된 전화 차단) ① 기간통신사업자는 외국사업자로부터 발신되어 국내로 착신된 음성전화와 별정통신사업자를 통하여 착신된 음성전화의 발신번호가 한국인터넷진흥원이 제공하는 변작번호 차단을 위한 전화번호 목록(이하 “변작번호 차단목록”이라 한다)에 포함된 경우 해당 음성전화의 전달을 차단하여야 한다.

② 전기통신사업자는 전화단말기를 사용하는 자사의 이용자가 발신번호를 임의적으로 변경하여 음성전화를 발신하거나 문자메시지를 발송한 경우 해당 음성전화 및 문자메시지를 차단하여야 한다.

③ 전기통신사업자는 제2항에 따라 문자메시지를 차단한 경우 해당 문자메시지를 발송한 이용자에게 그 사실을 통지하여야 한다.

제5조(발신번호 변작 확인 등) 전기통신사업자는 사설전화교환기를 사용하는 자사의 이용자가 발신번호를 임의적으로 변경하여 음성전화를 발신하는지 여부를 확인하여야 하며, 이를 위해 관련 시스템을 구축·운영하는 등의 조치를 하여야 한다.

제6조(국제전화 안내서비스 제공) ① 국제전화사업자는 외국사업자로부터 발신되어 국내로 착신된 음성전화 및 문자메시지의 발신번호 앞에 「전기통신번호관리세칙」 제8조제2항제1호에 따라 미래창조과학부장관으로부터 부여받은 식별번호(이하 “국제전화 식별번호”라 한다)를 삽입하여야 한다. 다만, 국제전화 식별번호를 부여받지 않은 전기통신사업자는 009를 삽입하여야 한다.

② 전기통신사업자는 제1항에 따라 발신번호에 국제전화 식별번호 또는 009가 포함되어 있는 경우 이용자에게 전화통화를 연결하기 전에 음성으로 국제전화임을 안내하거나 국제전화 식별번호 또는 009가 포함된 발신번호를 제공하여야 한다.

③ 이동전화사업자는 제2항에 따라 국제전화 식별번호 또는 009가 포함된 문자메시지의 발신번호를 제공하는 경우 해당 문자메시지에 국제전화임을 안내하는 문구도 함께 표시하여야 한다.

④ 전기통신사업자는 이용자가 원하지 않는 경우에는 제2항 및 제3항의 서비스를 제공하지 않을 수 있다.

제7조(발신번호가 변작된 인터넷발송 문자메시지 차단) ① 문자중계사업자는 자사의 이용자가 발송한 인터넷발송 문자메시지 및 문자재판매사업자로부터 수신한 인터넷발송 문자메시지의 발신번호가 변작번호 차단목록에 포함된 경우 해당 문자메시지의 발송 또는 전달을 차단하여야 한다.

② 문자중계사업자는 제1항에 따라 문자메시지를 차단한 경우 해당 문자메시지를 발송한 자사의 이용자 또는 해당 문자메시지를 전달한 문자재판매사업자에게 그 사실을 통지하여야 한다.

③ 제2항에 따라 차단 사실을 통지받은 문자재판매사업자는 해당 문자 메시지를 발송한 자사의 이용자에게 그 사실을 통지하여야 한다.

제8조(인터넷발송 문자메시지 식별문구 표시) 이동전화사업자는 이용자가 전화단말기를 통해 발송되는 문자메시지와 구별할 수 있도록 인터넷발송 문자메시지에 인터넷발송 문자메시지임을 안내하는 문구를 표시하여야 한다. 다만, 이용자가 원하지 않는 경우에는 표시하지 않을 수 있다.

제9조(인터넷발송 문자메시지 발신번호 사전등록) ① 문자중계사업자와 문자재판매사업자(이하 “문자중계사업자 등”이라 한다)는 자사의 이용자로부터 인터넷발송 문자메시지의 발신번호로 사용하고자 하는 전화번호를 신청 받아 등록을 하여야 하며, 이용자가 신청하여 등록된 전화번호로만 문자메시지의 발송이 가능하도록 하여야 한다.

② 문자중계사업자 등은 제1항에 따라 이용자가 신청한 전화번호가 이용자 본인(이용자가 법인·단체인 경우 그 구성원을 포함한다. 이 조에서는 같다)의 전화번호인지 여부를 확인한 후 등록하여야 한다.

③ 문자중계사업자 등은 사설문자발송장비를 이용하여 문자메시지를 발송하는 다음 각 호의 어느 하나에 대해서는 제1항의 조치를 적용하지 않을 수 있다.

1. 국가, 지방자치단체 또는 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관 등에서 공익 목적으로 문자메시지를 발송하는 경우
2. 이용자의 문자메시지 발송 환경이 발신번호 사전등록의 형태로만 운영되는 경우
3. 서비스를 제공받고 있는 이용자 중에서 사기, 도박, 불법의약품 및 성

매매알선 등 그 내용이 위법한 영리목적의 광고성정보가 담긴 문자메시지를 발송하거나 타인의 전화번호를 도용하여 문자메시지를 발송한 사실이 없는 경우

④ 문자중계사업자 등은 제1항의 조치를 적용하지 않는 경우 해당 이용자가 제3항 각 호에 부합하는지 여부를 확인하여야 하며, 관련 증빙자료를 징구하여 1년간 보관하여야 한다.

제2절 발신번호를 변작한 송신인의 서비스 제공 중지

제10조(서비스 제공의 중지 등) ① 전기통신사업자는 제4조, 제5조, 제7조의 조치에 따라 발신번호가 변작된 음성전화 또는 문자메시지를 인지하거나 미래창조과학부장관 또는 한국인터넷진흥원의 요청이 있는 경우 발신번호 변작 여부에 대한 확인을 거쳐 그 음성전화를 발신하거나 문자메시지를 발송한 자의 해당 회선에 대한 서비스의 제공을 일시 중지하여야 한다.

② 전기통신사업자는 제1항에 따라 서비스의 제공을 중지하기 전에 해당 이용자에게 서비스가 중지되는 사유, 이의제기 절차 등을 서면(전자문서 포함)·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 이용하여 통지하여야 한다.

제11조(이용자의 이의제기 절차 등) ① 제10조제1항에 따라 서비스의 제공이 중지된 이용자가 이의신청을 하려면 서비스 제공이 중지된 날부터 30일 이내에 다음 각 호의 사항을 적은 문서를 전기통신사업자에게 제출하여야 한다.

1. 이의신청인의 명칭 또는 성명과 주소 및 연락처

2. 이의신청의 사유 및 관련 자료

3. 서비스 제공이 중지된 날

② 전기통신사업자는 제1항에 따라 이의신청을 받은 날부터 15일 이내에 그 이의신청에 대하여 심사를 하고, 그 결과를 이의신청인에게 서면(전자문서 포함)·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 이용하여 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 그 기간 이내에 결정을 할 수 없을 때에는 15일의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있으며, 연장사유와 연장기간을 이의신청인에게 통지하여야 한다.

③ 전기통신사업자는 이의신청이 이유가 있다고 인정할 때에는 지체 없이 해당 서비스 제공의 중지를 해제하여야 한다. 다만, 기간 내에 이의신청이 없거나 이의신청이 이유가 없다고 인정될 때에는 이용자의 의사와 상관없이 직권으로 이용계약을 해지할 수 있다.

제3절 기타 이용자 보호를 위한 조치사항

제12조(전기통신사업자의 의무) ① 전기통신사업자는 발신번호 변작방지와 관련한 조치 내역, 책임, 한계 등 관련 내용을 이용약관에 반영하여야 한다.

② 전기통신사업자는 다른 전기통신사업자와의 상호접속 협정 또는 망연동 계약을 체결할 경우 허가 또는 등록된 전기통신사업자인지 여부를 확인하여야 한다.

제13조(신고접수센터 운영 등) ① 한국인터넷진흥원은 발신번호가 변작된

음성전화 또는 문자메시지에 대하여 수신자가 신고할 수 있도록 온라인 신고접수센터 등을 구축·운영하여야 한다.

② 수신자가 제1항에 따라 발신번호가 변작된 음성전화 또는 문자메시지를 신고하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 한국인터넷진흥원에 제출하여야 한다.

1. 변작된 발신번호
2. 발신번호가 변작된 음성전화 또는 문자메시지를 수신한 일시
3. 현재 이용하고 있는 전기통신서비스 및 전기통신사업자
4. 발신번호가 변작되었음을 증명할 수 있는 자료 또는 판단 사유

제14조(통신서비스 이용 증명원 발급 등) 전기통신사업자는 이용자가 요청하는 경우 이용자 본인이 사용하는 전화번호임을 증명하는 서류를 발급하여야 한다.

제15조(이용자 보호 인력 지정) 전기통신사업자는 발신번호 변작방지 조치 현황 점검, 변작된 발신번호의 전달경로 확인 및 변작한 송신자의 서비스 이용중지, 이용자 민원상담 등의 업무를 수행하기 위한 인력을 지정하고 이를 한국인터넷진흥원에 통지하여야한다. 해당 인력의 변경이 있는 경우에도 그러하다.

제4장 자료의 열람·제출 요청 또는 검사에 관한 절차·방법

제16조(자료의 제출 등) ① 전기통신사업자는 제4조 및 제7조의 조치에 따라 차단된 음성전화 또는 문자메시지에 관한 다음 각 호의 자료를 1년간 보관·

관리하고 한국인터넷진흥원에 매일 정해진 시각에 제출하여야 한다. 다만, 한국인터넷진흥원의 요청이 있는 경우에는 해당 자료를 열람하게 하거나 제출하여야 한다.

1. 변작된 발신번호

2. 차단시각

3. 발신사업자명

4. 수신자의 전화번호(가입자 개별번호는 제외)

5. 전기통신서비스의 종류

② 한국인터넷진흥원은 제13조제2항에 따라 이용자의 신고가 접수된 경우 관련 전기통신사업자에게 변작된 발신번호의 전달경로 상에 있는 전기통신사업자의 확인을 요청하고, 해당 전기통신사업자는 지체 없이 그 결과를 한국인터넷진흥원에 제출하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 관련 자료는 한국인터넷진흥원과 전기통신사업자간에 전용회선 또는 전용회선에 준하는 보안이 강화된 통신회선을 연결하여 전자적인 방법으로 제출한다.

제17조(정기검사) ① 한국인터넷진흥원은 전기통신사업자가 발신번호 변작 방지를 위한 조치 등을 이 고시에서 정한 기준에 적합하게 운영하고 있는지 여부를 확인하기 위하여 매년 정기적으로 검사를 실시하여야 한다.

② 한국인터넷진흥원은 정기검사 7일전까지 검사계획을 수립하고, 전기통신사업자에게 검사계획 및 자료제출 요구서를 송부하여야 한다. 검사계획서에는 검사이유, 검사 대상, 검사 일시, 검사 내용 및 추진 일정 등이 포함된다.

③ 한국인터넷진흥원은 정기검사의 효율성을 높이기 위하여 사전에 전기통신사업자에게 검사와 관련한 자료 제출을 요청할 수 있다.

④ 현장검사는 전기통신사업자의 발신번호 변작방지를 위한 조치 사항 이행여부를 확인하기 위하여 담당자 면담, 관련 자료 열람 및 시스템 확인 등의 방법으로 실시한다.

제18조(수시검사) ① 한국인터넷진흥원은 발신번호가 변작된 음성전화 또는 문자메시지에 대한 이용자 신고가 있거나 이를 인지할 경우, 해당 음성전화 또는 문자메시지의 전달경로 상에 있는 전기통신사업자에 대해 수시검사를 실시할 수 있다.

② 수시검사의 세부 절차 및 방법은 제17조에서 명시한 정기검사의 절차 및 방법을 준용한다. 다만, 긴급한 경우나 사전통지를 하면 증거인멸 등으로 검사목적을 달성할 수 없다고 인정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제19조(검사 결과 통보 및 보완조치) ① 한국인터넷진흥원은 정기 또는 수시검사에 대한 결과를 전기통신사업자에게 통보하여야 한다.

② 한국인터넷진흥원은 정기검사에 대한 검사결과를 종료한 날로부터 30일 이내에 미래창조과학부장관에게 보고하여야 하며, 수시검사에 대해서는 검사결과를 종료한 날로부터 7일 이내에 보고하여야 한다.

제5장 보칙

제20조(세부지침) 한국인터넷진흥원은 미래창조과학부장관의 사전 승인을

받아 발신번호 변작방지를 위한 기술적·관리적 조치 등 본 고시에 규정된 사항을 효율적으로 운영하기 위한 세부지침을 마련하여 시행할 수 있다.

제21조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령 훈령 제248호)에 따라 이 고시 발령 후의 법령이나 현실여건의 변화 등을 검토하여 이 고시의 폐지, 개정 등의 조치를 하여야 하는 기한은 2018년 4월 15일까지로 한다.

부 칙

제1조 이 고시는 2015년 4월 16일부터 시행한다.

제2조(기술적 조치 등에 관한 경과조치) 제9조에 따른 조치는 이 고시 시행일 부터 6개월 이내에 시행하여야 한다.