

음성정보서비스 개발. 이용현황

— 과연 바람직한가?

시장규모 350억원

문민정부에 들어서면서 각종 경제행정규제의 완화조치가 잇따라 발표되고 내년 1월 정보통신시장의 개방과 맞물려 국내의 DB구축 및 유통업자들이 급속하게 늘어나고 있다. 올해 4월말 현재 부가통신사업 등록업체수가 100개사를 넘어선 것이다. 최근 등록업체들 가운데는 음성정보서비스 흔히 ARS, VMS라고 불리는 전화를 통해 컴퓨터에 수록된 각종 정보를 음성으로 알려주는 음성자동응답서비스나 음성사서함서비스 역무제공을 하는 업체들이 주를 이룬다. 이에따라 관련시스템 개발 및 판매업체도 크게 늘어나서 국내외 업체간의 치열한 경쟁양상도 나타나고 있다.

700번 서비스통해 일반에 알려져

90년 2월 한국통신에서 「자연의 소리」, 「농수산물 가격안내」등 공익성정보를 MFC전화기의 보급과 함께 일반전화 가입자들에게 제공하기 시작한 것이 「700번 서비스」라고 불리는 국내음성정보서비스의 시초. 추가적인 이용료없이 전화요금만으로 각종 생활정보를 제공하는 「700번 서비스」는 몇개의 버튼만 누르면 쉽게 필요한 정보를 얻을 수 있다는 장점때문에 이후 일반인들에게 널리 알려지게 되었다.

민간에 유료서비스 허용이후 황금알 낳는 고부가가치산업으로 인식돼

그런데 91년 4월 전기통신사업법 개정 이후 한국통신이 700번 교환회선을 민간음성정보 제공자에게 판매하기 시작한 92년 1월부터는 민간업체들도 일정한 설비만 갖추면 ARS서비스 사업에 참여할 수 있는 길이 열려 단기간에 민간업체가 급속히 증가해왔고 이후 업자들간에 경쟁양상이 심화되면서 여러가지 사회적인 문제를 야기하고 있다. 더욱이 92년 1월 민간업체의 참여가 허용되면서 한국통신(KT)이 전화요금고지서를 통해 징수되는 음성정보이용료중 요금회수대행료 10%를 공제한 나머지 90%를 민간 ARS사업자에게 지불하는 “음성정보 이용료 회수대행제도”를 시행하자 더욱 늘어나기 시작했다. 이후 ARS사업이 황금알을 낳은 사업으로 인식되게 된 데는 이와같은 요금회수대행제도에서 출발한 요금체계의 허구성에 중요한 원인이 있었다. 93년 3월 현재 한국통신에 등록된 전국의 ARS사업자는 개통을 기준으로 157개업체에 달하며 신규참여의사를 보인 업체만도 491개에 이르고 이중에서 검토중이거나 불승낙해제된 업체를 제외하고도 약200여개의 IP가 순서를 기다리고 있다. 바야흐로 ARS서비스 사업은 국내 정보통신분야의 신종 고부가가치산업으로 인식되



면서 급부상하기에 이르른 것이다.

과다경쟁과 수익성 노린 오락정보 판쳐

민간에 개방한지 1년 4개월이 지나면서 업자간의 과당경쟁과 수익성만 노린 오락 정보 위주로 신규참여가 늘면서 여러가지 문제점이 나타나기 시작하고 있다.

첫째로, 등록절차가 간단하고 규제조치가 엄격하지 않다는 것이다.

부가통신사업법상 음성응답서비스는 전기통신공사법 제3조에 의거, 온라인 정보 검색·정보처리역무로 분류되면서 한국통신과의 계약에 의해 해당지역 관할전화국에 등록만하면 별다른 정부의 규제없이 사업을 할 수 있도록 되어있다. 따라서 자본과 서비스 개발능력이 부족한 영세한 IP가장사가 잘 된다는 이유로 유익한 공공성 정보보다는 흥미위주의 정보를 제공함으로써 공공정보 유통이라는 본래의 목적에서 벗어날 수 있다는 지적이 많다. 실제로 한국통신측에 따르면, 3월말 현재 운영되는 595가지의 전화음성정보 중 70%정도가 오락정보라고 하는 사실이 이를 반증하고 있

다. 이중에서 공익정보라고 할 수 있는 경제, 건강, 교양, 구인 등에 관련된 정보는 30%미만이다.

둘째로, 제공정보의 일정분야 편중현상이 점차 심각해지고 있다는 것이다. 물론 전화음성서비스 사업이 활성화되면서 유익한 공익정보나 전문정보도 많이 생겼다. 대표적인 것이 건강과 부동산, 의학정보등이다. 그러나 제공정보의 70%가 오락성 정보이고 그중에서 「전화퀴즈」, 「전화노래방」, 「전화데이트」등은 주 이용자층이 청소년들이 대부분이어서 사회적인 문제의 소지가 있다. 오락정보 중에서 최근에 가장 주된 흐름은 인기 연예인을 간판으로 내세워 몇가지를 묶어서 서비스하는 패키지성 오락정보의 등장이다.

이용료 산정기준없어 시비가 계속

세째로, ARS이용료(부가사용료) 산정기준이 없다는 것이다.

ARS이용에 따른 요금구조는 크게 일반전화료와 정보이용료(부가사용료)로 나뉘어진다. 현재 제공되고 있는 정보들의 부가통신료 체계는 50원미만에서 300원까지인데 50원 미만은 5%내외이고 대부분 100원에서 300원사이의 요금을 받고 있다. 그런데 이러한 요금을 정하는 것은 기존업자의 요금을 기준으로 하거나 한국통신과의 계약에 의해 정해지고 있을 뿐만아니라 부가사용료의 10%만 한국통신이 취득하고 나머지 90%는 업자의 몫이 된다는 사실이다.

네째로, 건전한 정보의 유통과 이용을 방해할 수 있다는 점이다.

요즘은 각 전화국의 민원처리창구인 한 마음센터에는 전화요금 납부고지서 때문에 찾아오는 가정주부들이 부쩍 늘어났다고 한다. 왜냐하면 전화요금납부고지서의 부가사용료란에 700-8***번의 사설음성정보서비스를 이용한 댓가로 적힌 요금액 수 때문. 집안의 자녀들이 호기심에 한두 번씩 이용하기 시작하면서 부가사용료가 자기도 모르게 눈덩이처럼 불어 창구에서 시비를 벌이는 일이 빈번하다는 것이다.

청소년층에 부정적 영향 우려

특히 국내 사설음성정보서비스가 붐을 이룸에 따라 다소 줄어들기는 했지만 국제사설 음성정보서비스로 인한 요금시비도 그치지 않고 있다. 한국통신에 의해 국내에 처음 음성정보서비스가 시작된 90년 3월께부터 국내 민간 음성정보서비스보다 먼저 침투해 문제가 되었던 국제사설음성정보서비스는 최근 더욱 고도화된 상술로 무장, 특히 감수성이 예민한 청소년들을 유혹하고 있다. 하지만 당장 장사가 되는 오락성 정보는 배제한 채 장기적인 안목에서 고급정보에만 투자하는 업체도 나타나고 있어 그나마 다행이라고 할 수 있다.

과당경쟁, 회선포화등으로 수익률 감소

하지만 업체증가속도가 시장증가속도를 능가하고 있고 현재 한국통신에 ARS사업자로 청약하고 있는 회선수가 이미 포화상태에 이르러 경쟁이 치열해지고 있어 점차 수익률이 감소하고 있다. 또한 대부분의 영세한 IP들이 홍보를 위해 광고비를 과다하게 지출하거나

경쟁을 이기기 위해 고가의 상품공세를 펴는 등 점차 여건이 어려워지고 있다.

정보윤리위원회 일원화

공익정보를 누구나 편리하게 이용할 수 있도록 한다는 당초의 목적을 제대로 실천하고 이러한 폐단을 방지하기 위한 노력들이 정부측을 통해 강구되고 있다고 한다. “유통정보의 건전화 종합대책안”을 마련, PC통신을 포함한 정보유통의 건전한 흐름을 유도하기 위한 자구책을 모색하면서 음성정보와 PC통신의 윤리심의를 한국정보통신진흥협회의 「정보윤리위원회」로 일원화하여 그 기능을 강화하기로 한 것이다. 또한 공익정보와 오락성 정보의 비율을 50%씩으로 정하고 신규IP의 경우 공익정보를 일정비율 이상으로 의무적으로 제공하도록 할 방침으로 알려지고 있다.

국가가 먼저 공공정보 공개 및 제공을

민간에 유료서비스를 개방하면서 자유경쟁을 통해 서비스정보의 질적 수준을 향상시키고 다양한 정보를 일반이 이용할 수 있도록 하고자 했던 정부의 의도를 제대로 유도해가기 위해서는 지금부터라도 적절한 관리지도를 통해 건전한 정보유통 풍토를 조성하도록 유도해야 할 것이다. 그러나 규제나 지도감독보다도 정부가 보유한 공공정보를 민간에 선별적으로 공개, 위탁가공하게 하거나 스스로 공익정보를 앞장서서 제작, 유통시켜 건전한 다수의 이용자들의 수요에 부응하도록 노력해야 할 것이다. (基)