

# 발신번호(CID) 표시서비스 관련 제조업체 애로 및 대책 건의

〈 본회 정보통신산업팀 〉

## 1. 건의 배경

지난 5월부터 발신번호표시 상용서비스가 시작되어 약 4개월이 지났으나 당초 기대와 달리 많은 문제점이 나타났다.

서비스 가능 지역이 65%로 여타 통신서비스에 비해 크게 미달상태이며 특히 수요가 많은 서울의 경우 절반에도 못미치는 48%에 불과하다. 서비스 가능한 국번의 지역도 실제 서비스 신청시 즉시 서비스 개통이 안되는 경우가 많다는 지적이 있고 홍보 및 광고 부족으로 서비스에 대한 국민 인식이 미흡하다.

또한, 사업자의 투자 및 서비스 내용에 비해 요금(KT : 2,500원, 이동전화사업자 : 2,000원)이 너무 높다는 여론이 비등하여 가입율이 저조하다.

KT 인증을 받은 제품에 대한 잇점이 없어서 개발 및 인증 절차로 인한 출하가 지연되고, 문자서비스 기능 및 TypeⅡ(통화중 걸려오는 번호 표시) 기능 추가 등으로 원가는 2~3만원 이상 상승하였고 사업자(대리점 포함) 등의 중국산 저가단말기 취급으로 오히려 피해가 많다.

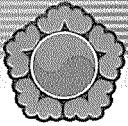
이에 따라 유무선전화기 시장은 CID 서비스 실시 이전과 비교하여 오히려 침체에 빠졌다. 당초 정부 및 사업자의 서비스 개시 시기와 가능 지역 발표를 믿고 개발 및 생산에 막대한 투자를 한 기업들은 개발비 및 생산시설 투자비 회수가 불가능하고 부품 및 완제품 재고 누증으로 자금 압박이 심화되어 유선통신기기 산업의 경쟁력 저하 및 기반 상실의 우려가 지대하다.

현재 일부 제조 업체들이 도산하였고 상당수 업체들도 도산 위기에 있어 완제품(내/외장형) 업체의 도산은 부품 및 임가공업체들의 연쇄 도산으로 이어질 전망이다.

따라서 현재의 CID 서비스 및 관련 산업의 발전과 이를 통해 침체에 빠진 국내 정보통신 산업의 재도약을 위해 관련업계의 애로를 파악하고 합리적 대안을 마련하여 이를 정부 및 관계기관에 제시하였다.

## 2. 애로(문제점) 및 건의 사항

가. 서비스가능 가입회선 비율 조기 증대



현황 및 문제점

정보통신부 및 한국통신(KT)이 2001년 초에 발표한 자료에 따르면, 서비스 가능 지역이 전국 65%, 서울지역의 경우 48%에 불과하다.

그러나 이 또한 이 지역 국번의 가입자가 신청만 하면 서비스를 받을 수 있는 것이 아니라, CID 서비스용 기판(일명 “보드” 등)을 설치해야만 가능하다.

※ 1개의 보드로 1,000~8,000 가입자 수용 가능하여 일정 가입자수가 되지 않으면 서비스가 안되는 경우가 많다는 지적

따라서 실제로 서비스를 받을 수 있는 가입자는 서비스 초기에는 10% 미만, 8월 현재에도 65%에는 훨씬 미치지 못할 것으로 추정되어 전국 65%, 서울 48%가 서비스 신청 즉시 가능하더라도 이는 매우 미흡한 수준이라는 것이 제조업체 뿐 아니라 일반 국민들의 평가이다.

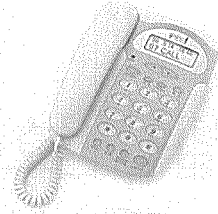
건의 사항

- 서비스 불가능한 구형 교환기의 조기 교체로 서비스 가능지역 확대
- 서비스 가능 교환기 지역의 가입자가 신청만 하면 100% 서비스 실시 가능토록 조치
- 사설교환기 등 서비스 사각지대의 시스템 조속한 정비
  - 특히 통신사업자 자산의 사설교환기는 우선 투자
  - 통신사업자 자산이 아닌 구내 설비인 경우도 서비스 가능 시기 최대한 단축 추진

나. KT 인증 제품에 대한 우대정책 실시

현황 및 문제점

현재 국내 CID 단말기 제조업체는 대개 한국통신(KT)의 인증기준에 따라 제품을 생산하고 있다. (한글제공가능, 통화중 수신번호 표시 등)



주요 경과

- 1998. 8 : 한국전자산업진흥회, 발신번호표시서비스 조기도입 건의(정보통신부, 한국통신, 하나로통신 등 정부 및 관련 사업자)
- 1999 ~ : 정보통신부 및 사업자, 서비스 도입을 위한 사업착수
- 2000. 1 : 전자산업진흥회, 서비스 조기 도입 재차 건의
- 2000. 2 : 정보통신부 연간업무계획 보고를 통해 연내 시범서비스 및 상용 서비스 실시 발표
- 2000. 4 : 한국통신 기술기준 개정 공시 (CID 기술기준 포함)
- 2000. 7 : 정보통신정책연구원(KISDI), 국민여론 수렴을 위한 공청회 개최
- 2001. 1 : 전기통신사업법 개정 (CID 서비스 법적 근거 마련)
- 2001. 2 : 정보통신부 / 한국통신, 서비스 가능 지역(유선전화) 발표 “전국 평균 65% 서비스 가능”
- 2001. 4 : 시범서비스 실시 (한국통신 등 유무선 통신사업자)
- 2001. 5 : 상용서비스 개시 (한국통신 등 유무선 통신사업자)
- 2001. 6 : 문자서비스 및 상호서비스 실시 계획 발표(한국통신)
- 2001. 7 : 단문메시지서비스(SMS) 실시 계획 발표(한국통신)
- 2001. 8 : 문자서비스(상호서비스 포함) 시범 실시중

※ 중국산 등 수입 업체는 KT 인증 받은 경우가 거의 없음

이는 제조원가가 상승하게 되고 출시가 늦어지는 단점이 있으나 정부 및 사업자의 시책이므로 많은 기업들이 이에 부응한 것이다.

그러나 KT가 오히려 사내용으로 공급하거나 KT 위탁대리점이 KT 인증을 받지 않은 중국산 저가 제품을 취급하는 비중이 높다. 또한 한국통신 등에서 KT인증 제품을 홍보하거나 우대하는 정책이 거의 없는 실정이다.

이로 인해 정부 및 KT시책에 적극 협조한 기업이 오히려 불이익을 당하는 불합리한 현상을 초래하고 있다.

#### 건의 사항

- KT 인증 제품에 대한 홍보강화
  - CID 서비스 홍보시 KT마크 제품이 한국통신의 인증을 받은 제품임을 표시 (TV, 신문, 자체 홍보물 등)
  - KT 인증을 받은 제품은 통화중 걸려오는 전화 번호 표시, 한글문자 서비스(향후 실제 예정 시기도 홍보 필요) 기능이 있음을 안내 필요
- 한국통신 또는 위탁대리점의 KT 인증 제품 우선 취급

#### 다. 서비스에 대한 홍보 및 광고 강화

##### 현황 및 문제점

2001. 4 시범서비스, 5월 상용서비스 등 서비스 개시 약 5개월이 경과되었으나 국민들의 CID서비스에 대한 인식이 부족하다.

이동전화, 무선인터넷, 초고속인터넷 등 일반 국민을 대상으로 하는 대부분의 통신 서비스가 초기에 막대한 비용을 투자하여 광고 및 홍보하는데 비해 CID서비스는 매우 미흡하여 가입열기를 조성하지 못하고 있다.

##### 건의 사항

- 서비스에 대한 광고 및 홍보 대폭 확대
  - TV, 신문, 잡지 등 매체 광고 증대
  - 경품, 거리 관측, 시연회 등 대대적인 홍보 이벤트 실시 등
- 발신번호 표시 외에 다양한 부가기능(잇점)이 있음을 홍보

#### 라. 서비스 요금 인하를 통한 수요 활성화

##### 현황 및 문제점

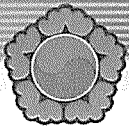
현재의 CID 서비스 요금은 투자비와 물가수준, 그리고 유사한 부가서비스와 비교할 때 지나치게 높다는 지적이 지배적이다.

- 유선전화 : 한국통신 - 개인가입자 2,500원/월, 사업자 2,800원/월  
하나로통신 - 1,000원/월
- 이동전화 : SK텔레콤 등 4개사 공히 2,000원/월
- ※ 이동전화 4개사와 하나로통신은 CID 서비스로 인한 신규투자금액이 미미하며 한국통신 또한 순수한 CID 투자비용은 1,000억원에 못 미친다는 주장이 지배적(현재 대부분의 부가서비스 요금은 월 1,000원 이하 이거나 무료로 제공)

이러한 높은 서비스 요금은 대다수 서민 가입자들이 선뜻 가입하기에는 부담이 되는 금액이다. 특히 국민 대다수가 가입되어 있는 한국통신의 서비스요금이 지나치게 비싸다는 여론이 비등하다.

이는 서비스 가입율이 낮은 상태에 머무르고 따라서 단말기 등 관련기기 산업의 활성화에도 가장 큰 걸림돌로 작용하고 있다.

- 2001. 8월 현재 한국통신 CID 서비스 가입자 수는 약 40만명에 불과(가입율 약 1.8%)
- 이동전화가입자는 CID 서비스 가입율이 약 12.7%



< 발신번호(CID) 표시 서비스 가입 현황 >

구분	사업자	가입자 (만명)	총가입자 (만명)	가입비율 (%)
유선전화	한국통신	40.0	2,185	1.8
	하나로통신	8.7	55	15.8
	소계	48.7	2,240	2.2
이동전화	SK텔레콤	133.0	1,092	12.2
	SK신세기 통신	60.4	310	19.5
	KTF	110.0	960	11.5
	LG텔레콤	50.8	439	11.6
	소계	354.2	2,801	12.7

주 : 2001. 7월말 현재  
자료 : 정보통신부

현재 요금의 산정 기준은 약 5%의 가입율과, 서비스로 인한 통화량 감소를 감안하였으나 실제로 통화량 증가 요인과 감소요인은 거의 같다는 분석이 지배적이며, 가입을 또한 외국의 예를 볼 때 서비스 Coverage(가능지역 비율)만 해결되면 20% 이상은 조기에 달성 가능하다는 분석이다.

※ 일본의 경우 서비스 개시후 2년만에 약 30%, 미국 등 유럽도 30%~50% 이상의 가입 비율

건의 사항

- 서비스 요금의 대폭 인하
  - KT : 2,500원 → 1,000원 이하
  - 이동전화 회사 : 2,000원 → 1,000원 이하
- ※ 요금인하시 가입율이 증가하게 되면 수익성은 오히려 상승 예상
- 서비스 활성화를 위해 일정기간 무상 실시 적극 검토

다. 서비스 품질제고 및 A/S 강화

현황 및 문제점

현재 서비스를 제공받고 있는 가입자의 경우에

도 번호가 표시되지 않는 경우가 너무 많다는 불만이 고조되고 있다.

번호가 표시되지 않는 경우 그 원인이 전화국 또는 전송선로상에 있음에도 불구하고 단말기 탓으로 돌리는 경우가 많다는 지적이다.

전화번호 비통지(라인 블로킹) 서비스가 되지 않는 지역이 많아 가입자 권리 침해 논란 등 CID 서비스에 대한 부정적 인식의 원인을 제공하고 있다.

또한, CID 서비스에 대한 전문지식을 갖춘 A/S 요원이 크게 부족하다.

건의 사항

- 서비스 가능한 지역에서는 번호가 표시되지 않는 경우를 최대한 줄이도록 조치
- 전문 A/S 요원 충분히 확보 등 사후 관리 강화
- 라인 블로킹 등 비통지 서비스 문제 조기 해결

바. 보조금 지급 등 신규 마케팅 정책 도입

현황 및 문제점

CID 서비스의 경우 일반 소비자가 장비(내장형 전화기 또는 외장형단말기)를 100% 자기 비용으로 구입하여 서비스에 가입 신청후 사용한다.

그러나 ADSL, 케이블모뎀 등 초고속인터넷 서비스, 이동전화 서비스, 무선호출 서비스 등 대부분의 서비스가, 통신사업자가 가입자에게 일정기간을 사용할 것을 전제(계약체결)로 보조금을 지급하므로써 서비스를 활성화하고 있다.

건의 사항

- 일정기간 이상 사용예정 가입자(계약체결)에 대해 단말기 보조금 지급
- 서비스 품질이 안정화되고 가입율이 어느 정도 올라갈 때까지는 이용요금 일정기간 면제 또는 대폭 할인

- 예 : 3개월 ~ 6개월, 1년 등

#### 사. 서비스 일정 등 주요 정책 사전 예고 및 최대한 준수

##### 현황 및 문제점

- 서비스 방식, 표준, 서비스 개시 시기 등의 정책은 관련기기 개발 및 제조업체로서는 대단히 중요하다.
- 개발 착수, 제품생산을 위한 부품확보, 라인 Set up 등 준비에 필수적이다.

※ 사업자의 정책 변화는 관련 제조업체의 흥망과도 연결될 정도로 영향을 미침

그러나 2000년 이후 서비스 예정시기, 서비스 가능지역의 차이 등으로 인해 많은 기업들이 경영위기에 봉착했을 뿐 아니라 관련 산업 자체가 침체국면에 빠졌다는 분석이 지배적이다.

##### 건의 사항

- 문자서비스, 서비스 커버리지 확대 계획 등 주요 정책은 충분한 기간을 두고 사전 예고가 필요하다.
- 발표된 일정 등 계획은 최대한 준수
  - 부득이 일정대로 되지 않을 경우에도 사전에 충분히 기간을 두고 변경 예고

- 주요 정책 수립시 관련 제조 업체 의견 충분히 수렴

#### 아. 한글문자서비스 조기 실시

##### 현황 및 문제점

현재 CID 서비스는 이름 그대로 발신자의 번호만 표시 된다. 그러나 선진국 등은 「번호+상호」 또는 「번호+상호+주소」 등 다양한 형태의 문자서비스를 제공하고 있다.

우리나라의 경우에도 KT인증 제품 조건상 한글지원이 15자까지 가능해야 하며 많은 기업들이 이에 맞추어 제품개발 후 인증을 획득하고 있다. 사업자 또는 단말기 업체의 광고(홍보)를 보고 문자서비스가 현재 실시중인 것으로 오해할 소지가 다분한 점이 있다.

한국통신경우 2001년 6월 한글문자서비스의 일정을 발표(2001. 7월 시범서비스, 8월 상용서비스 개시)하였으며 2001. 8월말 현재 시범서비스 실시 중이다.

##### 건의 사항

- 한글문자서비스 조기 실시
- 문자서비스에 대한 대국민 홍보 강화
  - 서비스 개요
  - KT인증 제품 등 서비스 가능 단말기 등