

거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자 피해 예방 등에 관한 세부지침

제정 : 2015. 4. 30(시행 : 2015. 5. 1)

제1장 총칙

제1조(목적) 본 세부지침은 미래창조과학부고시 제2015-32호(이하 “고시”라 한다) 제20조에 따라 거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자 피해를 예방하기 위한 한국인터넷진흥원(이하 “진흥원”이라 한다) 및 전기통신사업자에 대한 세부적인 조치사항을 규정한다.

제2조(적용범위) ① 본 세부지침은 전기통신사업법 제84조의2(전화번호의 거짓 표시 금지 및 이용자 보호)와 관련된 미래창조과학부, 한국인터넷진흥원 및 전기통신사업자에게 적용한다.

② 발신번호 변작 방지를 위한 세부 조치사항은 고시 및 그 밖에 관계 법령에서 정한 사항을 제외하고는 이 지침에서 정한 바에 따른다.

제3조(용어의 정의) 본 세부지침에서 사용하는 용어의 뜻은 아래와 같다.

1. “검사원”이란 전기통신사업자 대상으로 발신번호 변작 방지를 위해 관련 법규를 준수하고 있는 지를 확인하는 인력을 말한다.
2. “발신번호 변경 서비스”란 수신인의 편의를 위해 전기통신번호관리세칙에서 정한 전기통신번호 규격 이외의 미래창조과학부에서 승인한 특수번호 또는 다른 전화번호로 표시하는 서비스를 말한다.
3. “변작번호 차단목록”이란 제3자가 공공기관, 금융기관, 기업 등 정당한 전화번호로 변작하여 음성 또는 문자 발송을 방지하기 위해 진흥원이 관리

하는 전화번호 목록이다.

4. “아이핀(I-PIN)”은 인터넷에서 주민등록번호를 대신하여 본인을 확인 받을 수 있는 사이버 신원확인번호를 말하며, 본 지침에서는 한국인터넷진흥원 또는 한국인터넷진흥원에서 인정하는 사업자가 운영하는 아이핀 서비스를 의미한다(<http://i-pin.kisa.or.kr/> 참고).
5. “유효 전화번호”란 전기통신사업자가 가입자에 공식적으로 부여한 전화번호로서, 가입자가 직접 접속되는 통신망의 내부에서 사용되는 번호로서 국번호와 가입자 개별번호로 구성된다.
6. “전화번호 발신지 확인 시스템”이란 진흥원이 변작된 발신번호의 전달경로 상에 있는 전기통신사업자 정보를 확인 요청 및 처리할 수 있는 시스템을 말한다.
7. “통신서비스 이용 증명원”이란 전기통신사업자가 자사 가입자에게 가입자가 사용하는 전화번호임을 증명하기 위해 발급하는 서류를 말한다.
8. “ARS”란 자동응답시스템으로 전기통신사업자와 가입자간 사람의 개입없이 자동으로 업무를 처리할 수 있는 시스템을 말한다.

제4조(역할과 책임) 전기통신사업법 제84조의2(전화번호의 거짓표시 금지 및 이용자 보호)에 따라 거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자 피해를 예방하는 해당기관별 역할과 책임은 아래 각 호와 같다.

1. 미래창조과학부
 - 거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자 피해예방 관련 정책수립 등 총괄
 - 발신번호 변경 서비스 승인 등
2. 한국인터넷진흥원
 - 거짓으로 표시된 전화번호 차단을 위한 전화번호 목록 관리
 - 발신번호 거짓표시 신고 접수

- 전화번호 발신지 확인 시스템 운영
- 발신번호 변작방지를 위한 전기통신사업자 조치사항 검사 등

3. 전기통신사업자

- 거짓으로 표시된 전화번호 차단 및 서비스 제공 중지
- 거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자 보호를 위한 안내 등

제2장 정당한 발신번호 변경

제5조(발신번호 변경 서비스 승인) ① 전기통신사업자는 고시 제3조1항6호에 따라 발신번호를 변경하여 표시하고자 하는 경우, 아래 각 호의 서류를 준비하여 미래창조과학부에 발신번호 변경서비스를 승인 요청하여야 한다.

1. 별지 제1호 서식의 신청서
2. 사업자등록증 또는 법인등기부등본
3. 발신번호 변경 관련 전체 통신망 및 시스템 구성도
4. 통신망 접속 경로(상호접속 포함) 및 호처리 흐름도
5. 이용자 본인확인 절차 및 방법
6. 기타 발신번호 변경 서비스 설명에 필요한 자료

② 미래창조과학부는 사업자의 서류를 접수한 후 심사하여 발신번호 변경서비스가 정당하다고 판단되는 경우 승인한다.

제6조(발신번호 변경서비스 제공 시 본인확인 방법) ① 전기통신사업자는 발신번호 변경 서비스를 제공할 때, 고시 제3조제2항에 따라 아래와 각호와 같이 본인확인을 해야 한다.

1. 자사 가입자 대상 발신번호 변경 서비스를 제공하고자 하는 경우: 가입자의 전화번호 본인 소유 여부를 확인한 후 발신번호 변경 현황 기록 관리

2. 타사의 전화번호로 발신번호 변경 서비스를 제공하고자 하는 경우: 표시하고자 하는 전화번호의 통신사업자로부터 '통신서비스 이용 증명원' 또는 이에 준하는 서류를 통해 본인 확인 후 발신번호 변경 현황 기록 관리
- ② 전기통신사업자는 발신번호 변경 서비스가 종료된 후부터 1년간 관련 증빙 자료를 보관해야하며, 통신서비스 가입증명원의 경우 수신한 사업자에서 서비스가 종료된 후부터 1년간 보관한다.

제3장 발신번호 변작 방지

제7조(변작번호 차단목록 관리) ① 진흥원은 공공기관, 금융기관 및 기업으로 사칭하여 거짓으로 표시된 전화번호를 이용한 음성전화 및 문자발송을 차단하기 위해 고시 제4조제1항 및 제7조제1항에서 정한 '변작번호 차단목록'을 관리·운영한다.

② 공공기관, 금융기관, 기업 등은 자사의 전화번호가 거짓으로 이용되는 것을 예방 및 대응하기 위해 차단을 원하는 전화번호는 아래에서 등록할 수 있다.

◦ 등록사이트 : <https://www.anti-phishing.or.kr/>

③ 이동통신사업자는 자사 가입자의 전화번호가 거짓으로 이용되는 것을 예방하기 위해서 가입자의 이동통신 전화번호를 통신사업자에게 변작번호 차단 전화번호로 신청할 수 있도록 한다.

제8조(번호 변작 통신 차단) 고시 제4조제1항에 따라 외국사업자로부터 발신되어 국내로 착신되는 음성전화 및 별정통신사업자를 통해서 착신되는 음성전화의 전화번호가 변작번호 차단목록에 포함된 경우, 최초로 착신받은 기간통신사업자가 해당 음성전화를 차단한다.

제9조(사설전화교환기 번호변작 확인) ① 전기통신사업자는 고시 제5조에 따라 사설전화교환기를 사용하는 자사의 가입자가 발신번호를 임의적으로 변경하는 지 확인하기 위해 아래 각호와 같이 기술적인 조치를 취해야 한다.

1. 사설교환기 가입자의 유효전화번호 대역 관리
2. 가입자의 통신확인기록에 있는 발신번호와 가입자의 유효 전화번호 대역과 비교 확인 기능
3. 일일 1회 이상 발신번호가 변작된 통신기록 확인

② 전기통신사업자는 확인된 발신번호 변작 통신기록이 고시 제3조제1항1호 내지5호의 사유 또는 고시 제3조1항6호에 따라 미래창조과학부장관으로부터 승인받은 번호인 경우 이를 확인한 후 해당번호를 등록·관리한다.

③ 1항에 따라 가입자가 번호를 변작한 경우, 지침 제19조 내지 제21조의 서비스 중지절차를 따른다.

제10조(국제전화 안내) ① 전기통신사업자는 고시 제6조제1항, 동조제2항에 따라 외국사업자로부터 발신되어 국내로 착신되는 음성전화의 경우, 전화통화가 연결되기 전에 “국제전화입니다”라는 음성 메시지를 안내하거나, 국제전화 식별번호 3자리 00X 또는 5자리 00XY를 포함한 발신번호를 제공해야 한다.

② 이동전화사업자는 고시 제6조제3항에 따라 외국사업자로부터 발송된 문자 메시지에 국제전화 식별번호 정보와 발송문자 앞에 [국제발신] 문구를 추가하여 발송한다.

③ 전기통신사업자는 고시 제6조제4항에 따라 아래 각 호와 같이 가입자가 국제전화 안내 서비스를 원하지 않는 경우 가입자에게 서비스를 제공하지 않을 수 있다.

1. 통화시간 증가에 따른 요금문제
2. 음성 착신 지연문제

3. 기타 가입자가 원하지 않는 경우

제11조(변작번호 문자메시지 차단 통지) 전기통신사업자는 고시 제4조제3항 및 제7조제2항에 따라 전화번호 차단목록 또는 미래창조과학부장관 또는 한국인터넷진흥원의 요청에 따라 문자메시지 발송을 차단하는 경우 아래와 같이 가입자에게 통보한다.

1. 단말기를 이용하여 발신번호를 변경하여 문자메시지 발송 : 차단 즉시 가입자에게 자동으로 “변작번호로 판별되어 관련 법규에 따라 문자 발송 차단” 메시지를 전송
2. 문자발송 웹 사이트에서 발신번호를 변경하여 문자메시지 발송 : 차단 즉시 가입자에게 “변작번호로 판별되어 관련 법령에 따라 문자 발송 차단”이라는 메시지를 문자 발송 페이지에 표시
3. 사설문자발송장비에서 발신번호를 변경하여 문자메시지 발송 : 가입자에게 에러 값 전송

제12조(인터넷발송 문자메시지 안내) ① 이동전화사업자는 고시 제8조에 따라 인터넷발송 문자 메시지의 경우 인터넷발송 문자메시지임을 표시하는 [Web 발신] 문구를 문자본문 앞부분에 포함하여 전송하여야 한다.

② 이동전화사업자는 아래와 각호와 같이 가입자가 인터넷발송 문자 안내 문구를 원하지 않는 경우 가입자에게 서비스를 제공하지 않을 수 있다.

1. 안내 문구로 인해 수신 문자수 감소
2. 문자 발신자를 알고 있어 구별이 필요 없는 경우
3. 기타 가입자가 원하지 않는 경우

제13조(인터넷발송 문자메시지 전화번호 등록) ① 문자발송 웹 사이트를 운영하

는 문자중계사업자 및 문자재판매사업자(이하 “문자중계사업자 등”이라 한다)는 문자발송 웹 사이트의 회원 가입 시 아래 각 호의 방법 중 하나를 이용하여 가입자의 본인확인을 해야 한다.

1. 휴대폰 본인인증
2. 아이핀(I-PIN) 인증
3. 신분증 확인을 통한 대면인증

② 문자중계사업자는 사설문자발송장비를 이용하여 문자 메시지를 발송하는 이용자에 대해서는 아래 각 호의 절차에 따라 가입자의 본인확인을 해야한다.

1. 사설문자발송장비 운영 담당자의 성명, 회사명/소속, 전화번호, 휴대폰 번호가 포함된 위임장 수령
2. 사업자등록증(또는 법인등록증) 확인을 통한 대면인증

③ 문자발송 웹 사이트를 운영하는 문자중계사업자는 고시 제9조제2항에 따라 아래 각호의 방법 중 하나를 이용하여 가입자 소유의 전화번호마다 인증한 후 전화번호를 등록받는다.

1. 휴대폰 인증
2. ARS 인증
3. 통신서비스 이용 증명원

④ 문자중계사업자는 가입자가 직접 발신번호를 등록·변경·삭제할 수 있도록 조치하며, 발신번호를 등록 시 아래의 규칙을 따르도록 안내한다.

1. 유선전화번호 : 지역번호 포함하여 등록 (예 : 031-YYY-YYYY)
2. 이동통신전화번호 : 010-ABYY-YYYY
3. 대표 전화번호(15YY, 16YY, 18YY) : 번호 앞에 지역번호 사용 금지
4. 공통서비스식별번호 (0N0계열) : 번호 앞에 지역번호 사용 금지

⑤ 문자중계사업자는 고시 제9조2항에 따라 자사의 사설문자발송장비 이용자에 대해서는 아래 각 호의 방법을 통해 이용자의 전화번호마다 소유 여부를

확인한 후 전화번호를 등록받는다.

1. 휴대폰 인증
2. ARS 인증
3. 통신서비스 이용 증명원
4. 제2항의 운영담당자를 통한 등록

⑥ 인터넷 문자메시지 발송 이용자가 등록할 수 있는 최대 전화번호 개수는 아래 각 호와 같다. 단, 전화번호 등록 최대 갯수를 초과하여 등록하고자 하는 자는 문자중계사업자에게 사유서를 제출한다.

1. 문자발송 웹 사이트 가입자 : 본인 소유 전화번호의 최대 10개
2. 사설문자발송장비 사용자 : 사설문자발송장비 사용자수의 최대 3배

⑦ 문자중계사업자는 고시 제9조제1항에 따라 가입자가 등록한 전화번호 외에는 문자 메시지 발신번호로 사용될 수 없도록 조치한다.

제14조(인터넷발송 문자메시지 전화번호 등록 예외) 문자중계사업자는 고시 제9조제3항에 해당되는 경우 제9조제4항에 따라 아래와 각 호와 같이 증빙자료를 징구하여 문자메시지 발송 서비스가 종료된 후부터 1년까지 관련 증빙자료를 보관하여야 한다.

1. 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관
 - 가. 해당 공공기관 설립이 명시된 법률명 및 관련 법률조문
 - 나. 공공기관명이 포함된 법인등록증
2. 문자메시지 발송 환경이 발신번호 사전등록의 형태로 운영되는 경우
 - 가. 사설문자발송장비의 발신번호 사전등록 구현 설계서
 - 나. 발신번호 사전등록 절차도 (이미지 파일)
3. 위법한 영리목적 또는 전화번호를 도용하여 문자를 발송한 사례가 없는 경우

가. 한국인터넷진흥원이 관계기관으로 불법 스팸문자 발신자로 이관한 내역에 포함된 사실을 확인하는 문서

제15조(사전등록 예외사업자 조치) 문자중계사업자는 고시 제9조제3항에 따라 발신번호 사전등록 예외 기업 및 기관에서 발신번호를 변작하여 문자메시지를 발송하는 경우 지침 제19조의 조치를 적용하며, 소명 및 차단 해지 이후 또 다시 발신번호를 변작하여 문자메시지를 발송할 경우 제13조에 따라 발신번호 등록 후 사용하도록 조치하여야 한다.

제16조(발신번호가 변작된 인터넷발송 문자메시지 차단) 문자중계사업자는 발신번호의 전체 번호수가 8 ~ 11자리인 경우에만 문자메시지를 발송하도록 조치한다. 단 아래 각 호의 경우는 예외로 한다.

1. 발신번호가 112, 1335 등 특수번호인 경우에는 해당 사용자(국가, 지방자치단체, 공공기관 등)에 한에서만 문자메시지 발송
2. 발신번호가 15YY, 16YY 등 대표번호서비스인 경우에는 전체 번호수가 8자리에 한에서만 문자메시지 발송
3. 발신번호가 030, 050으로 시작하는 경우에는 전체 번호수가 12자리까지만 해서 문자메시지 발송
4. 고시 제3조제1항 6호에 따라 미래창조과학부장관이 승인한 발신번호

제17조(신고된 번호에 대한 음성 및 문자메시지 차단) 미래창조과학부 또는 진흥원은 고시 제10조에 따라 이용자 신고 등을 통해 거짓으로 표시된 전화번호를 이용한 음성전화 또는 문자발신을 차단하고자 하는 경우 별지 제2호를 이용해 기간통신사업자에게 해당 전화번호에 대해서 차단 요청할 수 있다.

제18조(변작번호 통신 차단 결과 전송) ① 전기통신사업자는 고시 제16조제1항에 따라 관련 자료를 별지 제3호의 양식에 맞춰 전용회선 또는 가상사설망과 같은 보안이 강화된 통신회선을 연결하여 전자적인 방법을 통해 진흥원이 지정한 장비로 전송한다.

② 자료 제출 시간은 전기통신사업자와 진흥원이 협의 후에 정한다.

제3장 서비스 중지 및 이의 신청

제19조(서비스 중지 등) ① 전기통신사업자는 고시 제10조제1항에 해당하는 경우 아래 각호와 같이 서비스를 중지한다.

1. 음성전화 : 개인 및 기업의 경우 회선에 대한 서비스 중지
2. 웹 사이트 및 모바일 앱 문자메시지 발송 : 회원 계정 잠금
3. 사설문자발송장비 :

가. 최초 발송번호 변작 확인 시 전화번호 변작 발송자의 전화번호로 문자메시지 발송 차단

나. 2차 발송번호 변작 확인 시 서비스 중지

② 전기통신사업자는 고시 제10조제1항에 따라 서비스를 일시 중지 시 그 기간을 3개월로 한다. 단 악의적인 목적없이 가입자의 실수 또는 정당한 사유로 인해 발신번호를 변작된 경우 가입자의 소명을 받은 후 즉시 서비스를 재개할 수 있다.

③ 전기통신사업자는 고시 제10조제2항에 따라 해당이용자에게 통지할 때는 별지 제4호 서식을 이용한다. 단 이용자의 연락처가 유효하지 않은 경우, 전기통신사업자의 홈페이지에 관련 내용을 30일간 공지하는 것으로 통지를 갈음할 수 있다.

제20조(이의 신청 및 심사) ① 서비스의 제공이 중지된 이용자는 고시 제11조 제1항에 따라 전기통신사업자에게 이의신청을 제기할 경우 별지 제5호 서식을 이용한다.

② 전기통신사업자는 고시 제11조제2항에 따라 이의신청을 심사할 경우, 5명 이내의 심사위원회를 구성할 수 있으며, 이의 신청에 대한 결정사항을 별지 제6호 서식을 이용하여 해당 이용자에게 통지한다.

제21조(서비스 복구 및 계약 해지) ① 전기통신사업자는 고시 제11조제3항의 합당한 이유는 아래 각호와 같다.

1. [문자] 각종 단체·조직의 구성원이 내부 회원을 대상으로 발송한 경우
2. [음성·문자] 수신인이 변작된 번호를 이용한 발신에 동의한 경우
3. [음성·문자] 이용자대상 사기, 도박, 불법의약품 및 성매매알선 등의 위법적인 목적이 없는 경우

② 전기통신사업자는 서비스 중지된 가입자에게 서비스 중지 통보 후 3개월 이내에 이의신청이 없는 경우 또는 이의신청에 합당한 이유가 없는 경우 해당 가입자의 이용계약을 해지할 수 있다.

제5장 변작 발신번호 신고접수 및 발신지 확인

제22조(신고접수센터 운영·관리 등) 진흥원은 고시 제13조제1항에 따라 아래와 같이 신고접수센터를 운영한다.

1. 118상담센터(전화번호 ☎118)
2. 발신번호 거짓표시 신고 : <https://anti-forgery.kisa.or.kr>

제23조(통신서비스 이용증명원) ① 고시 제14조의 통신서비스 이용 증명원에는

아래 각호의 정보가 포함되어야 하며, 전기통신사업자가 사용하는 양식을 준용할 수 있다.

1. 가입자의 통신사명
2. 가입자 성명, 주소, 생년월일
3. 가입자 통신 서비스 종류(유선, 무선, 인터넷 전화 등)
4. 가입자의 전화번호

② 전기통신사업자는 고시 제3조제2항, 제9조제2항에 따라 가입자의 본인확인을 위해 통신가입증명원을 요구할 경우, 가입자 본인확인 후 전자우편, 팩스 및 방문을 통해 발급할 수 있도록 한다.

제24조(운영 인력) 전기통신사업자는 고시 제15조에 따라 발신번호 변작방지 업무를 담당하는 인력에 대해 매년 1월 중 또는 중간에 인력 변경 시 아래 각호의 정보를 진흥원에 통지해야 한다.

1. 사업자명/부서명
2. 성명/직위(급)
3. 담당 업무
4. 전화번호
5. 이메일 주소

제25조(전화번호 발신지 확인 시스템 운영) ① 진흥원은 고시 제16조제2항에 따라 변작된 발신번호를 확인할 수 있는 ‘전화번호 발신지 확인 시스템’을 운영한다.

② 전기통신사업자는 진흥원이 운영하는 ‘전화번호 발신지 확인 시스템’에 개정 전기통신사업법 시행(2015년 4월 16일) 후 30일 이내에 법인등기부등본 또는 사업자등록증을 진흥원에 제출하고 사업자 정보를 등록해야 한다. 단 신규

전기통신사업자는 미래창조과학부장관의 허가 또는 등록 날로부터 15일 이내에 전화번호 발신지 확인 시스템'에 등록하여야 한다.

③ 전기통신사업자 중 전화번호 발신지 추적과정에서 계약관계에 있는 통신사업자의 정보가 '전화번호 발신지 확인 시스템'에 등록되어 있지 않은 경우, 해당 통신사업자의 정보(사업자명, 담당자, 연락처)를 진흥원으로 통보하여야 한다.

④ 전기통신사업자는 '전화번호 발신지 확인 시스템'에서의 기관 및 담당자 정보를 정확하고 최신의 상태로 유지하여야 한다.

제26조(변작 발신번호 확인 및 자료 제출) ① 전기통신사업자는 고시 제16조제2항에 따라 진흥원이 전기통신사업자에게 발신번호 확인 요청 건에 대하여, 12시간 이내(근무시간 기준)에 해당 전기통신사업자 정보를 제출하여야 한다.

② 전기통신사업자의 발신지 확인 조회 기준은 아래 각 호와 같다.

1. 발신지 확인 조회 범위는 변작번호 수신시각 기준 ±30분(총 60분) 내외의 통신기록
2. 위 1호 조회 범위 내 동일한 수신번호 및 발신번호 기록이 다수 있을 경우, 신고접수 수신시각과 가장 가까운 자료 제출

③ 변작된 발신번호 전달경로의 최종 전기통신사업자일 경우, 해당 전기통신사업자는 수신시간으로 부터 3일 이내(근무일 기준)에 전화번호 발신지 확인 시스템에 변작 여부 및 조치결과를 제출하여야 한다. 부득이 한 경우 상호협의를 거쳐 제출일자를 조정할 수 있다.

④ 전기통신사업자는 제26조 ②항의 자료의 경우 '전화번호 발신지 확인 시스템'에서 정한 규격 또는 진흥원이 지정한 규격에 맞춰 제출하여야 한다.

제27조(신고접수 자료 보유 및 파기) ① 진흥원은 변작의심 신고접수 관련 자료

를 1년간 보관·관리한다.

② 진흥원은 보유 기간이 완료된 신고 접수 자료에 대하여 지체없이 파기하여야 한다.

제6장 전기통신사업자 검사

제28조(검사팀 구성) ① 진흥원은 고시 17조에 따라 정기검사를 수행할 때 검사팀장을 포함하여 최소 3명, 최대 10명 이내의 검사원으로 검사팀을 구성한다. 단, 검사팀 구성 시 피 점검기관과의 번호변작 방지업무와 이해관계가 있는 자는 제외한다.

② 검사팀장은 진흥원의 직원 중에서 선임한다.

③ 검사원 중 진흥원 직원 이외의 인력이 검사에 참여하는 경우 별지 제7호 서식의 보안서약서를 작성하고, 검사 시 취득한 내용에 대해 비밀을 유지하여야 한다.

제29조(검사 실시) ① 고시 제17조제3항에 따라 진흥원이 전기통신사업자에게 검사와 관련된 자료 제출을 요청하는 경우, 전기통신사업자는 자료 요청 접수 후 10일 이내에 응해야 한다.

② 검사팀은 별지 제8호의 검사항목 및 제출된 자료를 바탕으로 담당자 면담, 관련자료 열람, 시스템 점검 등으로 현장검사를 실시한다.

제7장 기타

제30조(약관의 반영) 전기통신사업자는 사기목적의 전화번호 변작을 예방하기 위해 이용약관에 아래 사항을 반영한다.

1. 고객 임의의 전화번호 변작 금지 안내

- 2015년 4월 16일부터 전기통신사업법 제84조의 2(전화번호의 거짓표시 금지 및 이용자 보호)에 따라 정당한 사유 없이 가입자 임의로 본인의 전화번호를 다른 번호로 변경하여 음성전화 발신 및 문자 메시지를 발송할 수 없습니다.

2. 사설전화교환기의 보안조치 사항(해킹으로부터 시스템 보호조치)

- 사설전화교환기를 운영하는 가입자는 사설전화교환시스템이 해킹 또는 교환시스템 운용자에 의해서 전화번호 임의변작을 예방하기 위해 아래의 사항을 조치해야 합니다.
 - 8자리 이상의 관리자 접속 패스워드 설정(6개월에 1회 패스워드 변경)
 - 사설전화교환시스템을 외부인터넷에 직접 노출 금지
 - 사설전화교환시스템의 주기적인 보안패치
 - 기타 보안에 필요한 조치
- 사설전화교환시스템 해킹으로 인한 전화번호 변작에 대한 민·형사상 책임은 모두 사설교환기 운영자에게 있습니다.

3. 발신번호 변작방지와 관련한 조치 내역, 책임 및 한계

- <발신번호 변작방지와 관련한 조치 내역>
- 자사는 가입자 대상으로 사기목적의 전화번호를 변작하는 행위를 예방하기 위해 아래와 같이 기술적인 조치를 취하였습니다.
 - 본인전화번호와 발신전화번호 비교 확인 시스템 구축
 - 문자발송사이트의 경우 본인의 전화번호만 등록하여 이용하는 기능
 - 국제전화의 경우 '국제전화입니다' 안내 메시지 송출
 - 국외에서 오는 문자의 경우 [국제발신] 문구 표시
 - 웹 사이트 발신 문자의 경우 [Web발신] 문구 표시
- <책임 및 한계>
- 자사는 전화번호 변작을 통한 사기범죄를 예방하기 위해 법규를 준수하고, 가입자가 법을 위반시에 관련 법에 따라 조치합니다.
 - 가입자는 전기통신서비스를 사용하는 경우 관련 법규를 준수해야 합니다.
 - 가입자는 정당하지 않은 방법으로 전화번호를 변경하여 발신하는 경우, 번호변작이 발견 시 관련 법규에 따라 과태료가 부과될 수 있습니다.
 - 가입자는 정당하지 않은 방법으로 전화번호를 변경하여 발신하는 경우, 가입자의 통신서비스가 중지될 수 있습니다.

② 기술협의회는 10인 이내의 각 분야 전문가를 위촉하여 구성한다.

부칙

제1조 본 지침은 미래창조과학부 장관이 승인한 일로부터 시행한다.

제2조 본 지침은 번호 변작과 관련된 현황을 반영하여 최소 1년에 1회 지침의 내용을 개정한다.

제31조(기술협의회 운영) ① 진흥원은 사기목적의 전화번호 변작을 예방하기 위해 기술협의회를 구성·운영할 수 있다.

[별지 제1호 서식]

발신번호 변경 서비스 승인 요청서

(직접방문/팩스/우편/전자우편 신청 서식)

신청인	상호		대표자성명	
	주소			
	담당자성명/직급		전화번호/핸드폰번호	
	이메일		팩스번호	

번호 변경 방법	<input type="checkbox"/> 다른 정당한 전화번호로 변경 <input type="checkbox"/> 전기통신번호관리세칙에서 정한 번호형식 이외의 전기통신번호 <input type="checkbox"/> 기타: _____
서비스대상	<input type="checkbox"/> 기업 <input type="checkbox"/> 개인 <input type="checkbox"/> 기업 및 개인 <input type="checkbox"/> 기타: _____
서비스방법	<input type="checkbox"/> 음성전화 <input type="checkbox"/> 국제전화 <input type="checkbox"/> 문자발송 <input type="checkbox"/> 문자수신 <input type="checkbox"/> 인터넷전화 <input type="checkbox"/> 기타: _____
번호변경 사유	※ 공익목적인지, 사용자 편의, 미승인시 문제점 등을 자세히 기재
서비스명	※ 회사 자체 서비스명이 있는 경우
서비스설명	※ ① 서비스의 개념 ② 발신번호 변경 유형(010→050, 070→010, m-VOIP→010 등) 기재 ③ 망구성도 및 호처리 흐름도에 대하여 자세히 설명 ④ 이용자 본인 확인 방법 및 절차 기재 ※ 필요시 별도 서류 활용하여 첨부 가능
서비스 개시일	년 월 일
붙임서류	1. [필수] 사업자등록증 또는 법인등기부등본 2. [필수] 발신번호 변경 관련 전체 통신망 및 시스템 구성도 3. [필수] 통신망 접속 경로(상호접속 포함) 및 호처리 흐름도 4. [필수] 이용자 본인확인 절차 및 방법 5. [선택] 기타 필요한 서류
전기통신사업법 제84조의 2 및 '거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자 피해 예방 등에 관한 고시'에 의해서 위와 같이 발신번호 변경 서비스를 하고자 신청합니다. 20 년 월 일 사업자명 (서명·직인)	

접수번호					
접수기관 작성란	접수처		접수일	년 월 일	접수방법
	접수자	성명:	☎		기타사항

[별지 제2호 서식]

변작 전화번호 차단 요청서

연 번	차단요청 전화번호	예) 02-731-3333		
	음성/문자	음성통화 : <input type="checkbox"/> 국제→국내 <input type="checkbox"/> 국내→국내 문자발송 : <input type="checkbox"/> 국제→국내 <input type="checkbox"/> 국내→국내		
	차단 적용일	<input type="checkbox"/> 접수 즉시 <input type="checkbox"/> 년 월 일 시		
	차단 요청 사유			
요청인	소속	한국인터넷진흥원		
	담당자성명		전화번호	
	팩스번호		이메일	
위 변작번호를 부정하게 이용하여 발신하는 음성통화 및 문자발신을 차단하여 주시기 바랍니다. 20 . . 미래창조과학부, 한국인터넷진흥원				

[별지 제3호 서식]

번작번호 통신 차단 결과 전송 데이터 양식

1. 기간통신사업자

	전기통신사업자명	발신전화번호	호차단 시각	착신전화번호
항목	사업자명	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	YYYY-MM-DD-HH:mm:ss	XXXXXXXX****
최대길이	50바이트	20바이트	19바이트	11바이트
비고	사업자명(한글)	'-' 포함하지 않음	'-' 포함	'-' 포함하지 않음 끝 4자리는 * 처리

2. 문자중계사업자

	회신번호	착신전화번호	호차단 시각	중계사명
항목	XXXXXXXXXXXX	01X-YYYY-****	YYYYMMDDHHmmss	중계사명
최대길이	11바이트	11바이트	19바이트	30바이트
비고	'-' 포함하지 않음	끝 네자리 마스킹 처리	'-' 포함하지 않음	-

[별지 제4호 서식]

통신서비스 중지 통지				
수신인	상호(성명)		중지예정일시	년 월 일
	대상 전화번호/ 가입자회원계정		중지대상서비스	<input type="checkbox"/> 음성전화 <input type="checkbox"/> 문자발신
	중지사유	예) 번작된 전화번호로 발신되어 차단		
이의제기 및 처리 절차				
<p>1. 본 문서 수신자는 이의가 있을 시, 아래의 문서를 30일 이내에 아래의 연락처로 제출하여 주시기 바랍니다.</p> <p>1) 이의신청인의 명칭 또는 성명과 주소 및 연락처 2) 이의신청의 사유 및 관련 자료 3) 서비스 제공이 중지된 날</p> <p>2. 이의신청을 받은 날부터 15일 이내에 그 이의신청에 대하여 결정을 하여 이의신청인에게 서면(전자문서 포함)·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법으로 결정사항을 통지합니다.</p> <p>3. 이의신청이 이유가 있다고 인정할 때에는 해당 서비스 제공의 중지를 해제하며, 이의신청이 없거나 이의신청이 이유가 없다고 인정할 때에는 가입자의 의사와 상관없이 직권으로 이용계약을 해지할 수 있습니다.</p>				
이의신청 제출처	담당자 성명		전화번호	
	팩스번호		이메일	
<p>전기통신사업법 제84조의 2 및 '거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자 피해 예방 등에 관한 고시'에 의해서 위 번호에 대해서 통신서비스를 중지하기 위해서 통지합니다. 본 조치에 대해서 이의가 있을 경우 이의제기 절차에 따라 이의신청하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: right;">20 . . .</p> <p style="text-align: center; font-size: 24px; font-weight: bold;">사업자명</p>				

[별지 제5호 서식]

통신서비스 중지 이의신청서				
수신인	회사명		대표자성명	
	담당자 성명		연락처	
	팩스번호		이메일	
이의 신청인	상호(성명)		대표자성명	
	주소			
	서비스중지일		중지전화번호/ 가입자회원계정	
	담당자성명		전화번호	
	팩스번호		이메일	
	이의신청 사유			
<p>※ 간략히 기술 (필요시 붙임 문서 활용)</p>				
<p>‘거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자 피해 예방 등에 관한 고시’에 따라 귀사의 통신서비스 중지한 것에 대해 이의신청서를 제출합니다.</p> <p style="text-align: center;">20 . . .</p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em;">사업자명</p>				

[별지 제6호 서식]

통신서비스 중지 이의신청 심사결과				
이의신청인	상호(성명)		대표자성명	
	주소			
	서비스중지일		중지전화번호/ 가입자회원계정	
	담당자성명		전화번호	
	팩스번호		이메일	
이의신청일	20 . . .			
이의신청사유 (요약)				
이의신청 심사결과	<input type="checkbox"/> 수용 <input type="checkbox"/> 거절			
<p>※ 심사 내용 간략히 기술 (필요시 붙임 문서 활용)</p>				
<p>‘거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자 피해 예방 등에 관한 고시’에 따라 귀사의 통신서비스 중지에 대한 이의신청 심사결과를 송부합니다.</p> <p style="text-align: center;">20 . . .</p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em;">사업자명</p>				

보안준수 서약서

본인은 '거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자의 피해 예방 등에 관한 고시'에 따라 전기통신사업자가 발신번호 변작방지를 위한 조치를 적절하게 운영하고 있는 지 여부를 확인하기 위한 검사원으로 참여하면서 사업자 시설물 및 업무상 지득한 사실에 대하여 비밀을 준수할 것이며, 위규 시에는 민·형사상 및 보안상의 책임과 관계법규에 의한 조치에 따를 것을 서약합니다.

년 월 일

소 속 :

직 위 :

성 명 : (서명)

한국인터넷진흥원장 귀하

검사 항목		
번호	사업자분류	검사 대상
1	공통	사내 통신망 구성도
2	공통	통신서비스 이용약관
3	공통	전기통신사업자간 상호접속 협정 또는 망연동 계약서
4	음성전화사업자 별정통신사업자	발신번호 변경 서비스 신청서 및 승인문서
5	음성전화사업자 별정통신사업자	발신번호 변경서비스를 위한 통신망 및 시스템 구성도
6	음성전화사업자	통신서비스 이용 증명원 발급 및 수신 문서 내역
7	음성전화사업자 별정통신사업자	가입자 발신번호 변경관련 서류 및 기록 대장
8	음성전화사업자	국제전화 음성안내 기능 또는 국제전화 식별번호 포함 기능
9	음성전화사업자	국외사업자로부터의 발신번호 변작 음성전화 차단 기능 및 차단기록
10	음성전화사업자	전화단말기를 이용한 발신번호 변작한 음성전화 발신 차단기능 및 차단기록
11	음성전화사업자	전화단말기를 이용한 발신번호 변작한 문자메시지 발송 차단기능 및 차단기록
12	음성전화사업자	전화단말기를 이용한 발신번호 변작한 문자메시지 차단에 대한 통지 기록
13	별정통신사업자	국제전화 음성안내 기능 또는 국제전화 식별번호 포함 기능
14	별정통신사업자	사설전화교환기 가입자의 발신번호 변작 확인 시스템
15	별정통신사업자	사설전화교환기 가입자의 발신번호 변작여부 확인 기록
16	문자판매사업자	인터넷을 이용한 발신번호 변작한 문자메시지 차단 기록
17	문자판매사업자	인터넷을 이용한 발신번호 변작한 문자메시지 차단에 대한 통지 기록
18	이동통신사업자	인터넷 발송 문자 식별문구 표시 기능
19	문자판매사업자	발신번호 등록 신청 기능
20	문자판매사업자	발신번호 등록 현황 자료
21	문자판매사업자	통신서비스 이용 증명원 수신 문서 내역
22	문자판매사업자	발신번호 등록 예외 공공기관 증빙자료
23	문자판매사업자	발신번호 등록제로 운영하는 사설문자발송장비 설계도 및 기능흐름
24	문자판매사업자	사설문자발송장비를 사용하는 개인/기업에 대한 문자메시지 발신번호가 포함된 발신기록
25	공통	통신 서비스 중지 통지 내역
26	공통	통신서비스 중지 이의신청 내역
27	공통	통신서비스 중지 이의신청 심사결과 내역