

# ● 알림톡 템플릿 검수 가이드

## 1. 알림톡 서비스 범주

(1) 알림톡은 정보성 메시지 중에서도 수신자의 액션에 대한 피드백으로 수신자 관점에서 실시간 내지는 근시간 이내 인지해야 하는 정보에 한한다.

따라서 메시지 내용의 전부 또는 일부에 광고성 메시지가 포함된 경우에는 알림톡으로 발송할 수 없다. 특히 아래와 같은 문구가 삽입된 경우에 유의한다.

- 앱 설치를 유도하는 문구의 삽입
- 무료체험, 할인쿠폰이나 포인트 적립 혜택 제공을 조건으로 개인정보 등록 등 특정 행위를 유도하는 경우
- 쿠폰의 경우 대부분 광고라고 봐도 무방한데 예외적으로 수신자가 회원 가입, 결제 실적 달성, 이벤트 참여 등 이미 완료한 행동의 결과로서 받게 되는 쿠폰 정보는 수신자의 행동 시점에 쿠폰 수령 조건에 대해 구체적으로 사전 명시된 경우 광고성 메시지로 보지 않으며 알림톡 발송이 가능하다.

(참고로 서비스 사용 신청을 하였으나 사업자 여건상 서비스 제공이 불가능한 지역이라 서비스 불가 안내와 함께 위로차 쿠폰 지급 메시지를 알림톡으로 보내려는 사례가 있었는데 쿠폰 지급 조건에 대해 구체적으로 명시하고 있지 않아 알림톡 발송 불허함)

(2) 알림톡은 수신자만 바뀔 뿐 특정 조건일 때 항상 특정한 내용으로 발송하여 템플릿으로 정형화할 수 있는 정보성 메시지이다. 따라서 발신자의 필요에 따라 간헐적으로 발송하는 공지사항 등은 알림톡으로 발송할 수 없다.

(3) 알림톡으로 발송 가능한지의 여부 판단은 화이트 리스트 정책을 따른다.(2번 화이트 리스트 참조) 즉 발송 가능하다고 명기한 경우 외에는 일단 모두 발송 불가이며, 화이트 리스트에는 없으나 (1)번 및 (2)의 기준에 부합하는 경우 카카오 내부 검토를 거쳐 화이트 리스트에 추가함으로써 발송 가능할 수 있다.

## 2. 알림톡 화이트 리스트

### (1) 회원 가입 확인

[#{SHOPNAME}]

안녕하세요. #{NAME}님!

#{SHOPNAME}에

회원가입 해주셔서

진심으로 감사드립니다~

### (2) 주문/예약 결과 확인, 관련 입금계좌 등 추가 정보 안내, 관련 부재 중 전화 알림, 입금 결과 확인

[주문완료 안내]

#{홈쇼핑} 주문완료 #{주문내역} #{주문내역 확인}

### (3) 구매완료 상품에 대한 사용법 안내

고객님 #{이름} 우리 회사와 거래하여 주셔서 감사합니다. 구매하신 제품의 사용(미용)법을 확인해 보세요. 사용법 보기 ⇨ <http://bit.ly/1aMdPv>

### (4) 주문상품에 대한 구매확정 요청

#{NAME}님께서 주문하신 물품이 배송완료 되었습니다. 구매확정 부탁드립니다.

### (5) 홈쇼핑 방송 예약 신청시 1 회성 알림

[방송알림] #{홈쇼핑} 방송알림 - 상품명 : #{상품명} - 방송시간 : #{방송시간}

### (6) 우편, 택배 배송 현황

#{받는분}고객님, 안녕하세요. 고객님의 물품이 금일 택배 #{도착영업소} 배달차량에 상차되어 금일 #{배송시간} 에 배송 될 예정입니다.

### (7) 실시간 포인트 적립 내역

[포인트] #{성명} 님!! 지금 포인트가 적립되었습니다. > 포인트 : #{포인트} 포인트

### (8) 신용카드 결제 내역. (부가적으로) 당월 결제액, 연체 내

#{카드명}승인#{고객명}#{결제정보 및 금액}#{가맹점명} [카드 #{발신번호}]

### (9) 은행 입금, 출금, 이체. (부가적으로) 대출이자, 대출만기

고객님의 대출금 이자납입일이 15 일이오니 확인바랍니다. 미쿡은행 #{지점명}

(10) 증권 매수 및 매도 주문 체결

[상삼증권]<주식체결안내(시간외단일가)> #{계좌번호}#{종목명}#{매수매도}#{수량}#{매수단가}#{주문번호 장운영구분}

(11) 보험 가입 확인, 보험금/보험서비스 청구 확인, 청구 처리 결과, 가입 및 청구 관련 절차 및 제출 자료 안내

[보험계약 해지(실효) 안내]

아래 계약의 #{2016년 08월분} 보험료가 납입최고(독촉)기간인 #{2016년 09월 말일까지} 납입되지 않아, #{2016년 10월 04일자}로 보험계약이 해지(실효)되었음을 안내드립니다.

(12) (다른 알림톡 사용 중 부가적으로) QnA 문의 신청 확인, 답변 게시 알림

[#{SHOPNAME}]안녕하세요. #{NAME}님!고객님께서 요청하신 #{U\_SUBJECT}에 답변이 등록되었습니다.

(13) (다른 알림톡 사용 중 부가적으로) 기가입 서비스, 구매 완료한 상품의 사용기한에 관한 리마인드 알림, 수술 후 주의사항 알림

안녕하세요. 사랑과 정성으로 진료하는 양산 '뉴세계 동물의료센터'입니다.

다음의 주의사항을 잘 숙지하셔서 #{환자명}님이 빠른 회복을 할 수 있도록 도와주시면 감사하겠습니다. ^^

◇ 수술 후 주의사항 읽어보기 (필수) <http://blog.naver.com/vetailor/2209675645>

(14) (플랫폼 서비스에서) 사업자 대상의 주문/예약 알림, 서비스/납품 일자 리마인드 알림

[거상]#{납품업체}님 안녕하세요.#{식당}에서 주문이 들어왔습니다. # {주문 품목}

(15) 여행상품 예약 후 출발 전 리마인드 알림 (ex, 20일, 10일, 3일, 1일 전)

드디어 D-1! 내일은 그토록 기대하던 여행을 떠나는 날입니다! 고객님의 여행을 더욱 즐겁고 알차게 시작하기 위해 여행 전 확인해야할 Self 체크사항을 안내해드립니다.

1. 여권은 잘 챙기셨나요?
2. 환전했거나 해야할 여행경비도 꼭 챙겨주세요!
3. 이용하실 항공의 전자항공권 및 호텔의 바우처는 확인하셨나요?

(16) 제품 구매, 서비스 사용 완료 후 1개월 이내의 고객 만족도 조사 참여 안내(단, 웹설문조사 URL 링크 랜딩 페이지에 광고 내용이 없어야 함)

#{인도처명}현장 #{인수일자}#{인수시간}에 인수완료하였습니다. 배송만족도 조사를 위하여 아래 바로가기로 접속해 주십시오. #{url 주소}

(17) 제품 구매, 서비스 사용 완료 후 1개월 이내의 구매 감사 인사, 제품/서비스 이상유무 확인 메시지

---

[#{지점명}] #{고객명}님 1개월(#{구매일자})전 배송 받은상품 사용중 이상있으면  
언제든연락주십시오. #{지점명} #{지점전화번호}

---

(18) 수신자가 구매 / 이벤트 경품으로 당첨 / 계약 조건에 의해 수령할 권리가 있는 쿠폰 및  
상품권 핀 (전화번호 기입 오류 또는 전화번호 업데이트 미흡으로 인한 오발송 리스크를  
제거한 경우) \* 검수요청시 사전 고지/이벤트 안내 등을 반드시 첨부

---

#{},#{ } 축하합니다. 응모하신 이벤트 #{ }등 #{ }에 당첨 되셨습니다.경품수령기한은  
당일+#{ }일이며 테이블당 쿠폰 1 일 1 매 사용가능

---

(19) 이벤트 사전응모 결과 알림

---

남자들의 자존심을 지켜줄품이 다른 MMORPG! 폼나게 사전예약을 하신 분들을 위해누구보다  
빠르게 먼저 알려드립니다!

사전예약 쿠폰번호: #{쿠폰번호} 유효기간: #{기간}

※쿠폰은 계정당 1 회만 사용 가능

☞본 알림은 사전예약을 완료하신 고객에게만 발송됩니다.

---

(20) 일회용 비밀번호(OTP) (단, 임시 비밀번호는 전화번호 확인 등의 수단으로 제거한 경우에만  
발송 가능

---

임시비밀번호는 #{0000}입니다. 로그인 후 비밀번호를 꼭 변경해주세요.

---

(21) 주정차단속 문자알림 서비스 신청 후 주정차 위반시마다 알림

---

#{차량번호} 차량이 주차 단속지역에 주.정차 되었으니 이동하여 주시기 바랍니다.

▶차량번호 인식 오류로 인한 오발송이 되는 경우도 있으니 정상적인 주.정차 상태라면 염려하지  
않으셔도 됩니다.

---

(22) 렌트카 사용시 이전 사용자 분실물 확인 요청

---

[구린카] 전 사용자 분실물 확인차 전화드렸습니다. 연락 부탁드립니다.

---

(23) 사내 자동 업무 알리미용 메시지

---

#{현재시간} 시스템 내 #{처리내용} 건이 #{처리결과}처리 되었습니다.

---

(24) 민방위 훈련 관련 안내, 주식 설정값 도달 안내

---

#{이름 : OO}님은 #{일시}에 #{장소 : 민방위교육장소}에서 민방위 훈련교육이 있습니다..

---

(25)학교/학원/e 러닝 학사일정 안내 (비정형화된 공지 불가)

---

[사이버대학교 졸업대상자 졸업시험 안내]

졸업시험 일정 - 날짜 : #{시작일} ~ #{종료일} - 시간 : #{시작시간} ~#{종료시간}

---

(26) 특정 사업장에 오염물질 측정결과 알림 메시지

[원격검색 결과] #{사업장명} #{굴뚝번호} #{오염물질} #{검사시각} 원격검색결과 #{결과} 입니다.  
(Zero #{제로지시값}/#{제로표준값}(#{제로오차율}%), Span  
#{스팬지시값}/#{스팬표준값}(#{스팬오차율}%).

(27) 포인트 정책 변경 관련 안내

포인트 정책 변경 안내 \*변경전: 구매시 10 포인트 적립 \* 변경후: 구매시 5 포인트 적립

(28) 고객이 입찰한 물품에 대한 최종경매 상황 알림 메시지

경매진행 안내 최고가 5 분전! #{고객명} 고객님의 경쟁입찰이 5 분 후에 종료됩니다.  
아래의 주소에서 경쟁입찰 결과를 선명하게 확인하실 수 있습니다.<http://bit.ly/a>

(29) 알림톡 최초 수신 고객에게 최초 수신 시점의 알림톡 안내 메시지

주문이 완료되었습니다.

다양한 정보를 안심하고 받아 보실 수 있도록 카카오톡 알림톡 서비스를 오픈하였습니다.

카카오톡 알림톡 서비스란?

1. 친구추가 없이 #{회사명}가 고객님의 보내는 카카오톡 메시지
2. 청구서, 이사접수 안내 등 정보성 메시지만 발송
3. 카카오톡에서 인증된 기업만 발송 할 수 있어 도시가스 사칭 불가 (스팸/스미싱 걱정 無)  
카카오톡 알림톡이 아닌 문자 메시지로 수신을 원하시는 경우 우측상단의 "알림톡 받지 않기"  
버튼을 눌러주시기 바랍니다.

(30) 보험사 재난문자 및 날씨특보 관련 메시지

[아싸 다이렉트] (재난관련 문자)고객님, 안녕하십니까? 아싸 다이렉트 입니다. #{금일 오후부터  
남해안과 지리산 부근에 최고 120mm 이상의 많은 양의 비가 예보되어 있습니다.

(31) 취득한 자격(증)의 유효기간종료안내/자격실효예정안내/자격실효안내 메시지

#{이름}님의 AFPK 자격 정지안내.- 인증번호: #{인증번호}- 인증만료일: #{인증만료일}-  
인증실효예정일: #{인증실효일}

(32) 법적 의무사항인 약관의 변경 고지 (단, 템플릿은 변수 영역을 최소화하여 고지 건별로  
일회용으로 등록)

[김흥국화재]개인정보 수집이용 안내

저희 김흥국화재를 이용해 주셔서 감사합니다 개인정보보호법 제 20 조(정보주체 이외로부터  
수집한 개인정보의 수집 출처 등 고지)에 따라 고객님의 개인정보에 대한 수집출처등 관련사항을  
아래와 같이 안내해 드립니다.

■ 수집출처: #{출처}

■ 처리목적 - 자동차보험 무료 견적안내 - 자동차보험 만기월 조회(보험개발원)

(33) 외부 서비스 알림형 메시지 (외부 플랫폼을 매개로 하여 타의에 의해 메시지가 수신될 수 있는 경우 - 예: 멘토님께서 고객님의 수업 견적서를 발송하였습니다.) 는 아래 2-1 가이드를 충족시킬 경우 가능

---

#{요청자 이름}님이 요청하신 #{서비스 명} 서비스에 대해 견적서가 도착했어요!

\* 교수명: #{고수이름}님 \* 서비스: #{서비스 내용} \* 위치: #{위치}

지금 견적서의 상세 내용을 확인해보세요!

---

(34) 수신자가 금전적 대가를 지불하고 신청한 정보(뉴스레터, 주식정보, 축산물 거래정보 등)는 아래 2-1 가이드를 충족시킬 경우 가능

---

#{Hello-Message}

오늘 <#{통지타입}> 신호가 발생했습니다.

보유하고 계신 변액·펀드 상품의 펀드투입비율 및 적립금을 <#{통지타입} 펀드>로 옮길 것을 추천한다는 신호입니다.

펀드변경 기간은 신호 발생 후 약 1 주일 정도이지만, 가능한 한 빨리 변경하는 것을 권장합니다.

---

(35) 카카오톡으로 상담 방법을 설명하기 위해 '친구추가'를 안내하는 메시지. 단, 친구 추가시 광고 수신동의가 함께 된다는 내용이 반드시 템플릿에 포함되어야 함

---

[제이병원 건강증진센터] 상담요청이 완료되었습니다. 친구추가를 통해 1:1 대화로 진행하시면 더 빠른 상담이 가능합니다. (단, 친구 추가시 광고 수신동의가 함께 됩니다.)

---

## 2-1 외부 서비스 알림 메시지 승인 가이드

1. 방통위에서 광고성 메시지가 아님을 인정해야 함  
- 문의처: <https://www.epeople.go.kr/jsp/user/pc/cvreq/UPcCvreqForm.jsp?flag=N&>
2. 수신자가 신청 해당 메시지 수신을 신청해야함
3. 수신자 전화번호 인증 절차가 있어야함 (가입단계 또는 메시지 발송 단계)
4. 메시지에서 유도한 액션을 수신자가 실행했을 때 발신자의 수익이 발생하지 않아야함  
- '견적서 도착! 견적서를 확인하세요' 라는 메시지의 경우 견적서 확인시 비용이 발생하면 광고로 분류됨
5. 메시지 내용에 '고객님께서 신청하신', '고객님께서 요청하신', '고객님께서 설정하신' 과 같은 내용이 포함되어야함  
- 또는 '본 메시지는 수신 신청한 고객에게 발송'같은 내용 포함
6. 메시지 내용상, 발신 상황상 어뷰징의 가능성이 현저히 낮아야 함 (카카오 판단)

## C - 알림톡 블랙 리스트

위 1번의 정보성 메시지 여부와 상관 없이 알림톡으로 발송 할 수 없는 메시지

### (1) 메시지 내 '친구추가' 유도 문구 불가

[제이병원 건강증진센터] #{이름}님, 오늘 상담은 만족하셨는지요? 궁금하신 사항은 언제든지 문의해 주십시오. 친구추가를 통해 1:1 대화로 진행하시면 더 원활한 진행이 가능합니다.

### (2) 무료 뉴스레터 등 무료 구독형 메시지 불가 (친구톡 사용 권장)

[뉴스레터] 구독신청하신 <언론인> 뉴스레터 #{해당월}월호가 발행되었습니다. ▶ 콘텐츠 바로보기 : <http://pacblog.kr/220803026>

### (3) 일방적인 공지 메시지 불가 (친구톡 사용 권장)

(사)SW135 나눔복지회의 봉사자님들 2016 년 한 해 동안 수고하셨습니다.

### (4) 사내직원 대상 업무용 알리미 불가

### (5) 변수만으로 구성된 메시지 불가 (ex. #{상품명} #{송장정보})

#{club\_name} #{book\_date}(#{book\_week}) #{book\_time} #{app\_name}님 #{phone} #{amt} #  
{memo}

### (6) 장바구니 상품 삭제 예정 안내 메시지 불가

안녕하세요. #{NAME}님혹시 장바구니에 담긴상품 잊지않으셨나요?장바구니 보관기간은 일주일입니다곤 사라질지 모르니 꼭 확인해주세요!#{PRODUCT\_LIST}

### (7) 휴면 예정 알림 메시지 불가

### (8) 특가 상품 알림 메시지 불가

특가알리미 #{월/일(요일)} 1 박 2 일#{지역} #{상품명}#{간단포함사항}#{상품가} 진행 희망 시 연락 바랍니다.

### (9) 생일 축하 메시지 불가

[제이병원 건강증진센터] #{이름}님, 생일을 축하드립니다.

### (10) 설문작성요청 메시지는 가능하나, 설문작성시 포인트 또는 선물 제공 안내는 불가

---

#(계약자명)님 대박 멤버스 상품을 구매해주셔서 감사드립니다. ◆ 첫 인연을 맺으셨나요?  
1 초 설문하고 매월 #(경품)  
설문조사 바로가기 ▶ #{url}

---

(11) 카카오페이가 아닌 결제/송금수단을 특정하여 '결제하기', '송금하기' 또는 '송금받기'를 직접 유도하는 메시지 불가

---

#{name}님 상품이 모두 입고되었습니다. 배송비를 결제해 주세요. - #{company}, 회사명  
(주)마인드

---

(12) 장바구니 등록 상품 안내

---

[#{고객명}]님 장바구니에 담은 뒤 #{3 일}이상 구매하지 않은 상품이 #{4 개} 있습니다. 잊기전에 구매하세요.☞ <cre.ma/#{123456}>

---

(13) 쇼핑몰에서 클릭했던 상품 안내

---

안녕하세요#{고객명}님.  
최근 방문 때#{고객명}님께서 여러번 클릭하셨던 상품을 한번 더 보여드릴게요^^. 링크를 통해서 바로 확인하세요!<cre.ma/#{123456}>

---

(14) 아파트 관리비, 통신 사용료 등의 청구서

---

#{홍길동 고객님}.귀하의 #{2017 년 3 월} #{자동차세} 고지서가 발송되었습니다. 청구서 확인하기 [https://sdfjl.re/kr/\\_cg](https://sdfjl.re/kr/_cg)

---

(15) 앱 다운로드 URL (URL 이 없이 앱 다운로드 안내 문구는 가능)

---

더 자세한 사항은 앱을 통해 확인 할 수 있습니다. 다운받기 : [https://appsto.re/kr/\\_cg](https://appsto.re/kr/_cg)

---

(16) 수술/진료/검사 후 안부 문자

---

#{성명}고객님~ 오늘도 아름다운하루 되셨는지요~^^  
#{병원명}입니다.  
어느덧 수술 하신지 3 개월이 경과 되었습니다.  
수술하신 부위는 좀 어떠신지요?  
궁금한사항 있으시거나 경과예약시 언제든 연락 주세요^^

[봄봄성형외과]

\*경과예약\*  
02-123-4567

---