

# 이동전화 이용약관

2024년 01월 17일



## 제1장 총칙

### 제1조(목적)

본 약관은 주식회사 주식회사 조이텔(이하 "회사"라 합니다)에서 제공하는 에스케이텔레콤 주식회사(이하 "SKT")와 엘지유플러스(이하"LGU+")의 전기통신회선설비 등을 이용한 서비스의 이용 및 요금제도에 관한 기본적인 사항을 정함을 목적으로 합니다

### 제2조(약관의 적용)

- ① 이동전화 이용에 관하여는 이 약관을 적용하고, 이 약관에 명시되지 아니한 사항에 대하여는 관계법령 및 개별 이용계약서(약정서 등) 내용에 따라 적용합니다.
- ② 제1항에서 정한 개별 이용계약서에는 서비스 이용계약에 관하여 고객의 이익을 침해하거나 부당한 내용을 규정할 수 없습니다.
- ③ 이 약관은 회사 및 대리점 등의 영업장에 비치하여 수시로 열람할 수 있도록 하고, 또 회사의 지정된 홈페이지에서도 조회할 수 있도록 합니다.

## 제2장 계약체결

### 제3조(계약의 종류)

- ① 회사와 고객간의 이용계약은 다음 각 호와 같이 구분합니다.
  1. 선불 이용계약 : 회사가 발행한 선불 USIM카드를 구입하여 이동전화를 이용하는 계약
  2. 렌탈 이용계약: "고객"이 "회사"의 명의로 개통된 "서비스"를 이용하고자 하는 경우 "회사"와 계약 체결 후, 요구하는 서류를 제출하고 서비스를 이용하는 계약. 상품에 따라서 반납 없이 제공되는 "서비스"도 존재하며, 반납이 없는 상품의 경우, 요구 서류는 아래와 같습니다.
    - 가. 렌탈 이용신청서: 렌탈 이용약관 동의 및 개인정보 수집 동의
    - 나. 신분증 사본: "고객"의 본인확인 및 실사용자가 불/편법으로 사용했을 경우 증빙자료로 이용

※ 별도이용 관련 주의사항은 신청서상 별도 기재
  3. 일반 이용계약 : 제1호, 2호를 제외한 이용계약.
- ② 제1항 각 호의 계약에 대한 세부적인 사항은 개별 이용계약서(약정서 등)에 의합니다.

#### 제4조(이용신청방법 등)

- ① 고객이 이동전화 이용계약을 체결하기 위해서는 [별표2]의 구비서류와 함께 이용계약서(정본)를 종이나 단말기 등으로 작성하고 회사는 이용계약서 및 구비서류의 이미지를 해당서비스 해지 이후 6개월 또는 요금정산 미완료된 경우 완료일로부터 6개월까지 보관하며, 고객이 열람을 원할 경우 본인 확인절차 후 열람할 수 있습니다. (단, 해지고객조회제한을 신청한 경우 6개월 이내에도 확인이 제한됩니다.) 고객은 이용계약서를 정본 또는 사본(사본이란 고객이 작성한 이동전화 이용계약서의 이미지가 첨부된 MMS 또는 E-MAIL 보안문서 또는 이동전화 이용계약서 이미지의 출력본을 의미)의 형태로 제공받습니다. (단, 고객이 이용계약서 사본의 제공을 거절하거나 이용계약서(신청서)원본을 회수한 경우에는 예외로 할 수 있습니다.)
- ② 이용계약을 대리인이 신청할 경우에는 회사는 고객 본인에게 가입 신청 위임여부를 전화로 확인할 수 있습니다.
- ③ 제1항의 이용약관에 동의함은 고객이 본 이용약관을 숙지하고 회사에서 제공하는 모든 서비스를 제공받겠다는 의사의 표시로 간주하며, 고객이 가입신청서에 자필 서명함으로써 동의에 대한 의사표시를 완료한 것으로 간주합니다.
- ④ 이용고객이 비대면 방식(온라인, TM 등)으로 가입신청을 하는 경우, 본인인증을 전제한 이용약관 동의체크 및 이용신청서 작성 완료 확인으로 각 의사표시를 갈음하며 인증방법은 운영기준 준수사실의 인정을 받은 사업자의 전자서명인증서, 범용공인인증서, 신용카드 인증으로만 본인확인 대체가 가능합니다. (본인명의 휴대전화 인증은 기기변경에 한정함).
- ⑤ 회사가 직접 유통/판매하지 않아 IMEI(개별 단말기에 부여된 국제식별번호를 말합니다.) 정보가 회사 시스템에 사전 등록되지 않은 단말(이하 "자급단말"이라 합니다.)을 보유한 고객도 제4조 절차에 따라 신청이 가능합니다.
- ⑥ 자급 단말 중 일부는 해당 단말에 탑재된 기능 및 규격 특성 등에 따라 SMS/MMS/영상전화/DATA/긴급전화(112, 113 등)/재난문자/기타 서비스 등 회사가 제공하는 서비스 이용에 제한이 따를 수 있으며, 음성/DATA 등의 서비스 품질 및 과금방식(단말 용도에 따른 요금제 차이)에도 차이가 있을 수 있습니다. 단말 자체 문제로 인한 서비스 사용 제약에 대해서는 회사의 손해배상 의무가 없습니다.
- ⑦ 회사는 자급단말이 정보통신망에 장애를 발생시킬 경우 장애발생에 대한 원인 파악 및 타가입자의 서비스 이용보호를 위해 해당 고객에 대한 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

#### 제5조(이용신청에 대한 승낙의 제한)

- ① 회사는 다음 각 호의 하나에 해당하는 신청에 대하여는 승낙을 하지 아니합니다.
  1. 개인 명의로 선불 후불 통합 3회선을 초과하여 개통하는 경우(단, 요금보증보험에 가입하거나, 회사가 정한 우량고객 기준(高신용도, 최근 6개월간 요금미납 이력 없음),

회사가 지정한 지점(직영점)에서 대면 가입 등에 해당하는 경우는 추가 개통 가능)

2. 타인명의로 신청하는 경우, 고객본인이 아니거나 본인 여부 확인을 거부하는 경우
3. 제출서류 및 제출정보의 내용이 허위이거나, 제시한 신분증 및 증서의 진위가 확인되지 않는 경우
4. 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 처벌받은 경우 또는 명의도용을 상습 허위신고(2회 이상)하는 경우
5. 법인명의로 4회선을 초과하여 개통하는 경우 단, 요금보증보험에 가입하거나, 회사가 정한 우량고객기준 (상장법인 및 관계회사, 공공기관, 고신용평가, 납세사실 확인 등)에 해당하는 경우는 추가 개통 가능
6. 외국인이 선불, 후불 통합 2회선을 초과하여 개통하는 경우(단, 회사가 정한 특정 체류자격의 외국인으로 요금보증보험에 가입하거나 보증금을 예치한 경우 또는 우량고객기준(고신용도 등), 회사가 지정한 지점(직영점)에서 대면 가입 등에 해당하는 경우는 추가 개통 가능)
7. 이용약관 제18조(해지) ②항의 9호에 해당하는 경우(단, '이용자'의 자격상실이 타인의 명의도용 등 당사자의 과실에 의하지 않은 것으로 확인된 경우와 동 사유로 해지된 지 1년이 경과한 자는 제외합니다)
8. 합법적인 국내체류기간의 만료일까지 남은 기간이 60일 이내인 외국인이 이용신청을 하는 경우 (단, 선불이용계약은 가능)
9. '신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률(이하 '신용정보법'이라 한다) 제2조에 따른 신용정보회사 등이 제공하는 신용도판단 정보 또는 공공정보에 등록되어 있는 개인의 명의로 1 회선을 초과하여 개통하는 경우
10. 신용정보법 제2조에 따른 신용정보회사 등이 제공하는 신용평가가 7~10등급에 해당하는 개인의 명의로 2회선을 초과하여 개통하는 경우 (단, 보증금 납입 시, 추가 2회선 개통 가능)
11. 최근 6개월간 가입한 이력이 없는 신규 유한회사, 합병회사, 합자회사가 1회선을 초과하여 개통하는 경우 단, 요금보증보험에 가입하는 경우는 추가개통 가능하나 법인 및 법인 대표자의 신용도판단정보 또는 공공정보의 등록 등 사유로 인하여 보험가입이 거절되는 경우는 추가개통 불가
12. 고객이 본인이 아니거나 본인 여부 확인을 거부하는 경우
13. 고객이 제시한 신분증 및 증서의 진위가 확인되지 않은 경우
14. 가입 통신사를 불문하고 불법스팸 발송 등으로 이용정지 또는 계약 해지된 시점으로부터 1년이 경과하지 않은 경우. 단, 선불폰 1회선에 한해 개통 가능(※ 불법스팸 : 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률을 위반하여 전송 또는

게시되는 영리목적의 광고성 정보)

15. 동일 단말 내 이용신청 고객 본인이 아닌 타인 명의의 회선이 존재하는 경우

② 회사는 서비스 이용신청이 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우에는 그 신청에 대한 승낙 제한사유가 해소될 때까지는 승낙을 하지 아니합니다.

1. 이용을 신청한 고객이 요금 등을 납부하지 않고 있는 경우
2. 신용정보법 제25조 및 제2조 제1호의 4에 의하여 통신서비스 요금의 연체, 휴대폰 대출 등 부정사용이 우려되어 이용정지자로 등록되어 있는 경우
3. 본인의 요청에 의하여 모든 이동통신사의 가입제한을 신청한 경우
4. 신용정보법 제25조 및 제2조 제1호의4에 의하여 명의도용, 대포폰, 불법복제 등 통신시장의 질서를 문란케하여 정보통신 상거래 질서 문란자로 등록되어 있는 경우
5. 기타 회사가 필요하다고 인정하는 경우

③ 위 1항 및 2항의 대포폰, 명의도용, 불법복제 관련 『정보통신 상거래 질서 문란자 기준 및 제한사항』 및 도용방지 관련 『개인정보의 보호 신청』에 대한 세부내용은 [별표3]에 따릅니다.

#### 제6조(번호부여 및 변경)

① 회사는 신청의 승낙순서에 따라 부여 가능한 일정수의 번호를 제시하거나 특정번호의 경우 공개추첨을 통해 부여할 수 있습니다.

② 이용자의 요청에 의한 번호변경은 1회선 당 3개월 2회 이내로 제한합니다. (단, 단말기 분실로 확인된 경우 또는 스토킹 등으로 인해 번호변경이 불가피하다고 회사가 인정한 경우에는 번호변경 제한회수에 포함하지 않습니다.)

③ 회사는 번호관리 기준을 별도로 정하여 이용고객이 확인할 수 있도록 공지합니다.

④ 회사는 다음 각호의 하나에 해당하는 경우에는 고객의 서비스번호를 변경할 수 있고, 서비스 번호 변경 시 번호변경 안내서비스를 변경된 날로부터 그 다음달 말일까지 무료로 제공합니다.

1. 수용구역 변경 등 회사의 기술상 부득이한 경우
2. 공익목적 수행상 서비스번호의 통일을 필요로 하는 경우
3. 방송통신위원회의 010 번호통합정책에 따라, 01X 번호로 3G 가입한 경우 2013년 10월~ 12월 사이 사전 부여된 010 번호로 변경

⑤ 제4항의 규정에 의한 서비스번호의 변경 시에는 변경예정일 30일전까지 서비스번호의 변경사유, 변경 예정번호 및 변경예정일을 해당고객에게 통보하여야 합니다. 다만, 이용고객의 책임 있는 사유로 인하여 통보할 수 없을 때에는 지점 또는 대리점에

게시함으로써 통보한 것으로 봅니다.

⑥ 신규가입자는 다른 이동전화회사에서 사용하던 이동전화번호 이동을 신청할 수 있으며, 사업자는 가입자가 신청한 이동전화번호가 부여될 수 있도록 신청서를 접수한 즉시 필요한 조치를 취하여야 합니다.

⑦ 기존에 사용하던 식별번호(011, 017, 016, 018, 019)는 부여하지 않으며, 이 식별번호를 사용하는 고객이 010번호로 전환하고자 하는 경우에는 010 번호전환계획에 따라 배정되어 있는 010번호를 우선 부여합니다.

⑧ 고객이 본 조에 따라 부여받은 번호를 판매하거나 번호 판매 중계서비스에 게시하는 등의 행위를 할 경우, 번호사용 의사 없이 번호를 부여받은 것으로 확인되는 경우 해당 번호는 회수될 수 있습니다.

⑨ 번호 판매를 중계하는 서비스를 통해 부여받은 번호가 판매되는 것으로 확인되는 등, 고객이 번호사용의사 없이 번호를 부여받은 것으로 확인되는 경우 해당 번호는 회수될 수 있습니다.

⑩ 제9항에 따른 번호의 회수는 과학기술정보통신부가 회사에 부여한 번호를 직접 회수하는 방법 또는 과학기술정보통신부의 명령을 받아 회사가 고객으로부터 번호를 회수하는 방법으로 이루어집니다.

⑪ 제10항에 따라 번호가 회수되는 경우 해당 고객에게는 회사가 임의로 변경된 번호를 부여합니다.

#### **제7조(이용계약 등록사항의 증명·열람)**

① 고객 본인 또는 해당 고객으로부터 위임받은 자, 법원의 확정판결서나 공정증서를 제시한 이해관계인은 이용계약등록사항에 대하여 증명 또는 열람청구를 할 수 있으며 회사는 이에 응하여야 합니다.

#### **제8조(할부판매)**

① 회사는 단말기를 할부로 구입하는 고객에게 회사가 정하는 기준에 따라 일정금액의 지원금을 매월 분할하여 지원할 수 있으며, 할부기간 등 세부적인 조건은 회사와 고객간의 개별계약에 따릅니다.

② 회사는 고객과의 계약 체결 시 할부기간, 이용계약 해지 시 할부지원금 중단 등의 내용을 고객에게 성실히 고지하고, 고객은 고지한 내용을 확인 후 이용계약서 해당란에 자필서명을 하도록 합니다.

### 제3장 계약당사자의 의무

#### 제9조(회사의 의무)

- ① 회사는 이동전화 이용계약 체결 시 고객이 선택한 요금제, 부가서비스, 고객불만처리기구 및 전화번호, 요금감면대상, 이용정지 및 직권해지 기준 등 계약의 주요 내용 및 서비스 이용과 관련하여 고객이 반드시 알아야 할 사항을 고지하며, 부정가입방지시스템을 이용하여 고객(이하 대리 가입시에는 대리인 포함)이 제시한 신분증 및 증서 등을 통해 본인인지 여부를 확인하여야 하며, 본인여부 확인소홀로 인한 피해발생시 선의의 제3자에게 일체의 요금청구 행위를 할 수 없습니다. (다만, 부정가입방지시스템의 장애, 작업 등으로 시스템을 이용할 수 없는 경우에는 [별표 2]의 구비서류를 통해 본인임을 확인하고, 시스템이 원활하게 정상 복구된 이후에 진위여부를 확인합니다. 이 경우 진위확인이 되지 않는 경우에는 제 16조 1항 11호 및 제 18조 2항 9호에 따라 이용정지 및 해지될 수 있음을 고객에게 안내합니다.
- ② 회사는 고객과 이용계약을 체결함에 있어 실제 사용자와 서비스 이용계약을 체결하여야 하며, 신규 가입을 신청한 고객에게 타인명의로 기 개통된 단말기를 명의변경 방법 등을 통해 판매하지 않습니다.
- ③ 회사는 고객이 해지를 신청할 경우 신청을 접수한 모든 지점 및 대리점에서 해지업무 처리를 완료하여야 합니다.
- ④ 회사는 고객서비스를 보다 활성화하여 최적화된 서비스를 제공하고, 신상품이나 이벤트 정보안내, 설문조사 등 고객 지향적인 마케팅을 수행하기 위해 이동전화 이용계약 체결 시 수집한 고객의 개인정보 및 서비스 이용과 관련한 정보를 활용할 수 있습니다. 단, 고객의 동의 범위를 초과하여 이용하거나 제3자에게 제공하고자 하는 경우에는 미리 당해 고객에게 동의를 받아야 합니다. 이 경우 고객은 회사의 동의 요청을 거절할 수 있습니다. 단, 관계법령에 의한 관계기관으로부터의 요청 등 법률의 규정에 따른 적법한 절차에 의한 경우에는 그러하지 않습니다.
- ⑤ 회사는 요금연체와 관련하여 이용자를 신용정보법 제25조의 신용정보집중기관 등 관계기관 등에 연체자 또는 이용정지자 등으로 등록 요청할 경우 등록요청 대상자에 대해 본인여부 등 필요한 확인절차를 거쳐야 합니다. 단, 이용자의 책임 있는 사유로 인해 회사의 고지사실을 확인하지 못하였을 경우 이용자가 확인한 것으로 간주합니다.
- ⑥ 회사는 고객이 단말기A/S를 요청하는 경우에는 모든 지점 및 대리점에서 이를 접수한 후 고객에게 접수증을 교부하고 신속히 A/S에 필요한 조치를 취하여야 합니다. 단, 회사가 직접 유통하거나 판매하지 않은 자급제 단말에 대해서는 해당 단말의 판매자 또는 소유자가 A/S 조치를 해야 합니다.
- ⑦ 회사는 한국정보통신기술협회단체 표준인 휴대전화충전구조에 따라 제작 인증된 충전기를 이동전화단말기와 개별 포장하여 판매합니다.

⑧ 회사는 이용자가 최적의 요금제를 선택할 수 있도록 '요금선택 기준'을 작성하여 인터넷 홈페이지에 게시하고, 영업점에 비치하여야 합니다.

⑨ 사업자는 이동전화서비스 번호이동과 관련하여 이동전화서비스 번호이동성 시행 등에 관한 고시 등을 준수합니다. 또한, 회사는 다른 사업자로 번호를 이동하고자 하는 고객에 대한 업무처리를 특별한 사유 없이 지연하지 않으며, 다른 회사에 가입되어 있는 번호이동가입자에 대한 호처리 등 통화품질을 자사의 가입자와 차별하지 않습니다.

⑩ 회사는 방송통신발전 기본법 제28조 제1항, 제30조, 전기통신설비의 기술기준에 관한 규정 제22조, 전기통신설비의 안전성 및 신뢰성에 대한 기술기준 등 관련 법률규정에 의거, 이동전화 불법복제 통화도용을 방지하기 위하여 제공 가능한 단말기에 대해 통화도용방지인증서비스와 불법복제방지시스템(FMS) 등 필요한 대책을 시행합니다.

⑪ 회사는 서비스 제공목적에 맞는 서비스 이용여부를 확인하기 위하여 상시적으로 모니터링을 실시할 수 있습니다.

⑫ 회사는 방송통신발전 기본법 제 28조 제8항에 근거하여 불법복제 검출시스템에 의하여 복제가 의심되는 것으로 검출된 이동전화를 방송통신위원회(중앙전파관리소)에 신고합니다.

⑬ 회사는 고객의 선택에 따라 회사가 제공하고 있는 서비스와 관련한 중요한 사항(요금제, 부가서비스 등)이 변경되는 경우에는 해당 고객에게 SMS, E-mail 등을 통해 고지하고 홈페이지에 변경 내용을 게시합니다.

⑭ 회사는 이용자의 이동전화번호가 인터넷에서 발송되는 스팸, 스미싱 문자의 회신번호로 악용되는 것을 방지하기 위해 '번호도용문자 차단서비스' 가입고객의 동의를 받아 해당 이용자의 이동전화번호를 한국인터넷진흥원(KISA) 및 문자중계사업자에 제공할 수 있습니다.

⑮ 회사는 명의도용 방지 등을 위해 고객의 동의를 받아 해당 이용자의 식별정보와 단말정보(IMEI등)를 한국정보통신진흥협회에 제공하여 단말 내 명의 일치 여부를 확인할 수 있습니다.

⑯ 회사는 고객과 이용계약의 체결을 위하여 고객의 신분증 정보를 처리하는 경우 개인정보 유출 및 신분증의 위·변조를 통한 부정가입의 예방을 위하여 신분증 스캐너 운영에 필요한 조치를 취합니다.

- 다만, 신분증 스캐너 고장, 신분증 스캐너로 처리할 수 없는 신분증, 온라인 가입, 비대면 계약체결, 시스템 작업이나 그 밖에 부득이하게 신분증 스캐너를 활용하지 못하는 경우는 별도의 관리기준을 마련하여 그에 따라 운영합니다.

⑰ 회사는 개인정보 유출 방지를 위한 신분증 스캐너 운영 여부를 점검하고 관리합니다.

## 제10조(고객의 의무)

① 고객은 서비스이용계약에 따라 요금을 지정된 기일까지 납입하여야 하며, 회사에 알린



요금 청구주소 및 연락처가 변경된 경우에는 이를 회사에 알려야 합니다.

② 고객이 신규가입, 기기변경, 통화내역 제공 또는 통화도용 조사 등을 신청하는 경우 회사는 고객이 가지고 있는 이동전화 단말기의 복제여부를 확인하기 위하여 고객에게 단말기의 제시를 요구할 수 있고, 이때 고객은 이에 응하여야 합니다.

③ 고객이 제2항에 의한 회사의 요청에 응하지 아니하거나, 복제된 이동전화 단말기로 제2항의 업무를 신청하는 경우 회사는 이를 거절할 수 있습니다.

④ 고객은 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하여서는 안되며, 제3자에게 임의로 해당서비스를 임대하여서도 안됩니다.

⑤ 고객은 서비스 계약 체결 시 유효한 신분증 및 증서 등을 회사에 제시하여야 하며, 서비스 계약에 필요한 개인신상정보, 법정대리인 정보 등을 회사에 허위로 제공하여서는 안됩니다. 정보 변경 시 지체 없이 회사에 통보하여 갱신하여야 합니다.

⑥ 전기통신사업법 시행령 제2조 제2항 제3호에 따른 요금감면 전화서비스 이용고객은 해당 자격이 변동되어 감면자격이 상실된 경우 지체 없이 회사에 통보하여야 합니다.

⑦ 고객은 방송통신발전 기본법 제28조 제1항, 제30조, 전기통신설비의 기술기준에 관한 규정 제22 조, 전기통신설비의 안전성 및 신뢰성에 대한 기술기준 등 관련 법률규정에 의거, 이동전화 불법복제 통화도용을 방지하기 위하여 회사가 제공하는 통화도용방지인증서비스를 반드시 이용하여야 합니다.

⑧ 고객은 '정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률'의 광고성 정보 전송 시 의무사항 및 회사의 이용약관을 준수하여야 합니다.

⑨ 고객은 '정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률'의 광고성 정보 전송 시 의무사항을 위반하여 스팸 또는 불법스팸을 전송함으로써 발생하는 모든 민·형사상의 책임을 부담합니다.

⑩ '정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률'등 관련법령에서 금지하고 있는 불법스팸을 방지하기 위하여 고객은 회선당 1일 500건을 초과하는 메시지(SMS, MMS 포함)와 1,000건을 초과하는 음성호(원링, 불완료호 등)를 전송할 수 없습니다. 1일 500건을 초과하는 메시지 또는 1일 1,000건을 초과하여 음성호를 전송할 경우 회사는 1개월 이내의 기간을 정하여 SMS 및 음성호 발송을 제한할 수 있습니다. (단, 고객이 제출하는 증빙서류 등을 통해 회사가 불법스팸이 아님을 확인할 수 있는 경우 초과 전송 가능)

⑪ 고객은 할인 또는 무제한 요금제 및 부가서비스를 영리목적의 광고성 정보 전송에 이용하거나 자동발송 프로그램 등 물리적 장치를 이용하여 문자 또는 통화를 유발하여서는 안됩니다.

⑫ 고객은 휴대폰 대출 등 금전 또는 기타 부정한 이익을 얻을 목적으로 휴대폰 및 서비스를 다른 사람에게 제공하여서는 안됩니다.

⑬ 고객은 이용약관 제10조 제4항, 제12항에 따라 명의도용 방지 등을 위해

국정보통신진흥협회의 동일명의 확인시스템(IMEI통합관리시스템) 조회를 위한 개인정보 제3자 제공에 동의하여야 합니다.

**제11조 (회사의 의무 또는 민원의 접수 및 처리)**

① 회사는 이용자로부터 제기되는 의견이나 불만이 정당하다고 인정할 경우에는 즉시 처리하여야 합니다. 다만, 즉시 처리가 곤란한 경우는 이용자에게 그 사유와 처리일정을 서면 또는 전화 등으로 통보하여야 합니다.

② 이용자 불만 유형별 처리 절차 및 처리 기간은 다음과 같습니다

불만유형	처리절차	처리기간
요금불만	① 콜센터, 홈페이지, e-mail 접수	7 일
서비스품질불만	② 유형별 관련 각 민원파트 검토	14 일
고객응대불만	③ 처리 방향 및 조치 확정	7 일
기타	④ 고객 통보(유선상 또는 e-mail 등)	7 일

**제12조 (회사의 의무 또는 서비스 제공 안내)**

① 회사는 이용자로부터 서비스 제공받기를 희망하는 즉시 서비스를 제공하여야 하나 불가항력적인 사유 또는 천재지변 등의 사유로 인하여 즉시적인 서비스 제공이 불가할 경우, 회사가 운영하는 서비스 홈페이지 게시 및 콜센터 안내를 시행하여야 합니다.

② 회사는 서비스 제공이 불가한 사유에 대한 즉각적인 조치를 취하여 최대한 빠른 시일 내에 서비스 제공이 가능토록 조치하여야 합니다

**제4장 서비스제공 및 이용**

**제13조(서비스의 범위 및 종류)**

① 서비스의 범위는 회사와 기간통신사업자(SKT, LGU+)간에 체결된 “별정판매사업 계약”에 따른 무선 이동 통신입니다. 회사는 서비스의 범위 및 내용의 추가, 변경사항에 대해 해당 사항을 회사의 홈페이지에 공지합니다

② 회사가 제공하는 서비스의 종류와 세부내용은 [별표1]과 같습니다.

③ 부가서비스를 이용, 변경 또는 해지하고자 하는 고객은 [별표2]에 따라 신청하여야 합니다.

## 제14조(전화번호 안내 등)

- ① 회사는 고객이 전화번호안내를 원할 경우 고객의 동의를 얻어 일반에게 음성, 책자 또는 인터넷 등으로 번호안내서비스를 제공하여야 합니다.
- ② 회사는 번호를 변경하거나 해지하는 고객에게 번호변경 안내서비스를 고지하여야 합니다.

## 제5장 계약사항 변경·해지 등

### 제15조(계약사항의 변경신청 및 제한)

- ① 제3자에 대한 이용권 양도 또는 승계 신청은 다음 각 호의 경우를 제외하면 할 수 없습니다. 다만, 다음 각 호에도 불구하고 요금고지서 기준으로 최근 3개월간 연속으로 통화량이 없는 경우에는 명의변경을 제한할 수 있습니다. 또한, 명의변경으로 인해 단말 내 회선간 명의를 일치하지 않는 경우, 제9조 제15항 및 제16조 제1항 제15호에 따라 회사는 단말 내 명의를 일치할 때까지 이용정지 등의 조치를 취할 수 있습니다.
- ② 고객은 다음 각 호의 하나에 해당하는 이용계약사항을 변경하고자 할 경우에는 변경신청서와 [별표2]에서 정하는 구비서류를 제출하여야 합니다.
  1. 서비스종류 및 단말기를 변경하고자 하는 경우
  2. 고객이 제3자에게 이용권을 양도 또는 승계하고자 하는 경우
  3. 고객이 번호를 변경하고자 하는 경우
  4. 기타 변경이 필요한 경우
- ③ 고객은 다음 각 호의 하나에 해당하는 이용계약사항을 변경하고자 할 경우에는 방문 외에 전화, 팩스 및 인터넷 등으로 신청할 수 있습니다.
  1. 주소변경
  2. 부가서비스 신청/해지, 일시정지 신청/해지, 분실신고/해제 및 요금제 변경 등
- ④ 제1항과 제2항(부가서비스 해지 제외)의 고객의 변경신청이 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우에는 회사는 이에 응하지 아니할 수 있습니다.
  1. 고객이 요금 등을 장기 미납하여 이용정지가 되었을 경우(단, 주소변경 등 경미한 사안은 사실여부를 판단하여 허용할 수 있으며, 고객이 요금을 미납하였으나 이용정지가 되지 않은 경우에는 단말기 변경, 제3자에게 양도 등 일부의 변경이 제한될 수 있습니다.)
  2. 압류·가압류 및 가처분된 단말기인 경우
  3. 회사와 체결한 가입계약 또는 개별 약정사항을 위반한 경우

4. 대상 단말 내 이용신청 고객 본인이 아닌 타인 명의의 회선이 존재하는 경우

⑤ 명의를 주는 고객(양도인)인 개인이 사망하거나 외국인이 외국인등록증을 반납하고 완전출국, 법인이 폐업 또는 사업의 일부나 전부가 폐업된 것으로 확인되는 경우, 명의를 받는 고객(양수인)은 당사의 대리점에 직접 방문하거나 홈페이지를 통하여 해당 번호에 대한 이용권의 승계를 신청할 수 있다. (폐업에는 파산, 부도의 경우도 포함됩니다.)

## 제16조(이용정지)

① 회사는 이용고객이 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 즉시 이용을 정지할 수 있고 제10조의 규정에 의한 이용고객의 의무를 이행하지 아니한 경우에는 이용요금 2회 미납 시(단, 7만원 이상의 경우 1회 미납 시) 3개월동안 서비스의 이용을 정지할 수 있으며, 고객의 의무이행 및 이용요금 납부약속 등에 의해 이용정지 기준 및 기간은 연장이 가능합니다. 제5호, 제6호의 경우 이용정지기간을 3개월 이내로 합니다. 단, 일시정지 중인 회선 중에서 제17조(일시정지 및 재이용) ②항의 회사가 인정하는 정당한 사유에 해당하는 경우에는 예외로 할 수 있습니다.

1. 전기통신사업법 제30조(타인 사용의 제한) 위반 시

2. 전파법 제19조(무선국의 개설) 위반시

3. 타인명의를 도용하여 가입하거나, 타인 예금계좌나 신용카드를 도용한 경우

4. 이동전화 불법복제 방지를 위해 운용중인 불법복제방지서비스를 통해 적발된 불법복제 사용자에게 대해 필요하다고 판단되는 경우 및 명의도용, 휴대폰대출, 스팸발송, 대포폰 등으로 부정사용이 우려되는 경우, 이러한 부정사용 목적의 이동전화 회선을 매매, 유통하는 데 이용되는 경우

5. 외국인 가입자가 다음 각목 중 어느 하나의 사유에 해당하는 경우

가. 국내 거주 중 합법 체류기간이 만료되거나, 출국 후 국내 합법 체류기간이 경과한 경우(단, 합법체류 기간이 연장되었음을 증빙할 수 있는 서류 제출시 제외하며, 체류기간 연장 심사 중인 경우, 접수증 제출 시 이용정지를 유예할 수 있으며 사유를 해소하지 못하는 경우 해지할 수 있습니다.)

나. 외국인 가입자가 사망하거나 외국인등록번호(또는 국내거소 신고번호)가 유효하지 않은 경우

다. 외국인 가입자가 가입 당시 회사에 고지한 국적 등 고객정보가 변경되었으나, 회사에 통보 및 갱신하지 않은 경우

6. 개인 고객이 사망하거나, 법인고객이 폐업 또는 사업의 일부나 전부가 폐업된 것으로 확인된 경우 (단, 재난 및 안전관리기본법에서 지정하는 국가적 재난으로 사망한 피해자의 회선은 유족들의 회선유지 요청이 있을 경우 수신에 한해서 유지할 수

있습니다.)

7. 회사와 별도의 계약 또는 동의 없이 서비스 제공 목적 외 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우와 같이 이용하는 경우 (단, 부가서비스의 해지를 통해 이용정지 사유가 해소되는 경우 해당 부가서비스만 해지할 수 있습니다.)

가. 요금제의 무료통화, 할인혜택 등을 통화호중계, 통화호 재판매 사업 등을 영위하기 위한 목적으로 이용하는 행위

나. 이동전화로 수신되는 통화 혹은 메시지를 착신전환 등 부가서비스를 이용하여 2회 이상 망내/외 여러 단계를 경유하도록 연결하는 행위

다. 복지감면 대상 회선을 상업적 목적으로 이용하는 행위

라. 이용고객에게 제공하는 서비스(할인, 무제한 요금제 및 부가서비스)를 영리목적의 광고성 정보 전송에 이용하는 행위

8. 회사는 정보이용료 사용액이 10만원을 초과한 회선에 대해서는 회사의 관리 기준에 따라 이용정지 할 수 있다.

9. 제4호 내지 제10호에 규정된 불법복제 사용 회선, 부정사용 회선, 스팸 발송 회선(이하 본 호에서 "부정사용 회선 등" 이라 함) 및 이러한 '부정사용 회선 등'을 매매, 유통하는데 이용되는 회선의 명의고객이 보유하고 있는 다른 가입회선에 대해서도 회사의 확인결과 '부정사용 회선 등'의 목적으로 사용이 우려되는 경우

10. 청소년보호법 제19조 1항, 성매매 알선 등 행위의 처벌에 관한 법률 제4조, 대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률 제9조의 2, 전기통신사업법 제32조의3 제1항, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제49조의2, 제49조의3에 해당되어, 과학기술정보통신부장관이나 수사권한이 있는 행정기관, 수사기관 또는 한국인터넷진흥원, 금융감독원이 특정한 전화번호 (연결되어 있는 착신회선 포함)에 대한 전기통신서비스의 이용정지를 요청한 경우 1년동안 이용정지 가능하며, 투넘버 서비스 등 부가서비스 자번호의 경우는 정지·해지할 수 있습니다.

10-1. 옥외광고물 등의 관리와 옥외광고산업 진흥에 관한 법률 제10조에 해당되어 행정기관에서 특정한 전화번호(연결되어 있는 착신회선 포함)에 대한 전기통신서비스의 이용정지를 요청한 경우 1년동안 이용정지 가능하며, 투넘버 서비스 등 부가서비스 자번호의 경우는 정지·해지할 수 있습니다.

11. 고객이 가입 시 회사에 제시한 신분증 및 증서가 유효하지 않은 것으로 확인된 경우(이 경우 회사는 고객에게 신분증 및 증서 등의 유효여부를 추가로 확인 요청할 수 있습니다.)

12. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 44조의 7(불법정보의 유통금지 등) 위반 시

13. 수사권한이 있는 행정기관, 수사기관(경찰청 등) 또는 한국인터넷진흥원이 보이스피

싱, 스미싱 등에 이용중인 사실을 확인하여 이용정지를 요청하는 경우(1개월이상 12개월 이내 이용정지 가능)

14. 수사권한이 있는 행정기관, 수사기관(경찰청 등) 또는 한국인터넷진흥원이 악성 앱에 포함된 가로채기 전화번호(발신자의 발신 목적지 번호 조작, 변경)를 확인하여 이용정지를 요청하는 경우(1개월이상 12개월 이내 이용정지 가능)

15. 고객의 SIM기변, 명의변경시 대상 단말에 타인명의 회선이 존재하는 경우 또는 고객 본인의 명의와 동일 단말내 존재하는 회선간 명의 일치 여부 확인이 불가한 경우. 단, 명의변경 등을 통해 회선간 명의가 일치하게 되는 경우에는 이용정지를 해제할 수 있습니다.

② 이용자가 회사와 계약하여 사용중인 서비스의 회선이 회사가 정한 일정비율을 초과하여 제1항 각호의 규정에 따라 이용 정지될 경우, 회사는 해당 이용자 명의 전체의 이동전화 서비스를 이용정지 할 수 있습니다.

③ 회사는 제1항의 규정에 의하여 서비스 이용을 정지하는 경우, 그 사실을 당해 이용자에게 통지합니다. 다만 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 이용정지 조치 후 통지할 수 있습니다.

④ 회사는 제10조 규정에 의한 고객의 의무를 이행하지 않음에 따라 이용정지를 하고자 하는 때에는 그 사유, 일시 및 기간을 정하여 이용정지 7일전까지 전화 또는 우편 등으로 해당 고객에게 통지합니다. 단, 해당 고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 통지한 것으로 간주하고, 제16조 제1항 제10호, 제10-1호, 제13호, 제14호의 경우에는 이용정지 2일 이내에(공휴일, 토요일 제외) 통지하고, 제15호의 경우에는 이용정지 후 즉시 통지합니다.

⑤ 제2항의 규정에 의하여 이용정지의 통지를 받은 고객은 그 이용정지에 대하여 이의가 있을 시에는 방문, 전화, 팩스 등으로 이의를 제기할 수 있습니다. 단, 제 1항 제 10호, 제10-1호, 제13호, 제14호의 이용정지에 대하여 이의가 있는 경우에는 이용정지를 요청한 기관에 이의제기 하여야 합니다.

⑥ 회사는 고객이 이용요금을 완납한 경우 이외에 임의로 이용정지를 해제할 수 없습니다.

#### **제17조(일시정지 및 재이용)**

① 고객이 일정 기간 동안 서비스제공을 받지 아니할 사유가 발생하여 일시정지 하고자 하거나, 일시정지 중인 서비스를 해제할 때에는 [별표2]에 따라서 신청하여야 합니다.

② 일시정지 기간은 선불에서는 1회에 7일 범위 내에서 신청 가능하고, 후불에서는 1회 90일 이내에 신청할 수 있으며, 선불형 Data only 서비스는 일시정지를 신청할 수 없습니다. 신청한 정지기간 종료 익일 자동 정지 해제됨과 동시에 회사는 SMS 등을 통해 고객에게

정지해제 사실을 안내합니다. 단, 군입대, 해외장기체류, 형 집행 중, 행방불명 등 회사가 인정하는 정당한 사유가 있을 때에는 그러하지 않습니다.

③ 일시정지는 수발신 정지를 원칙으로 하되 이용고객의 요청에 따라 일시정지 기간 중 수신기능을 일시정지 1회 신청당 회사와 계약된 MNO(KT외)가 규정하는 범위에서 제공하며, 수신기간이 경과된 경우에는 별도 통보 없이 수신기능을 회사에서 단절합니다.

④ 일시정지의 경우 긴급전화(112, 113, 119 등), 고객센터(114)만 발신 가능합니다.

⑤ 일시정지 기본료는 각 요금제에 따라 과금되며, 일시정지 기간 동안 일 기본료 청구는 없습니다.

⑥ 제 2항에서 정한 일시정지 기간이 경과한 경우에도 해당 고객이 일시정지 해제 등을 회사에 별도로 신청하지 않을 경우 회사는 해당 고객에게 그 내용을 7일 전까지 전화 또는 우편으로 통보하고 그 기간내에 고객이 일시정지 해제 등 별도의 신청을 하지 않는 경우에는 해지처리 할 수 있습니다.

⑦ 제 2 항의 회사가 인정하는 일시정지기간 동안 폐업, 완전출국, 체류기간경과의 신분변동이 확인되는 경우, 재이용하기 위해서는 본인확인 절차를 거쳐야 합니다.

## 제18조(해지)

① 고객 또는 대리인이 이용계약을 해지하고자 할 때에는 [별표2]에 따라 당사의 대리점에 직접 방문하거나 홈페이지를 통하여 신청할 수 있습니다. 또한, 전화, 팩스 또는 우편 등에 의한 해지는 고객센터에만 신청할 수 있으며, 이 경우 해지 신청일까지의 요금 등은 해지신청 당일 회사에 입금되어야 하고, 구비서류는 해지 신청일로부터 7일 이내에 회사에 접수되어야만 해지를 할 수 있습니다. 구비서류가 도착하기 이전에는 일시정지(발·착신정지) 상태를 유지하며 별도 과금하지 않습니다. 단 해지신청 당일 요금입금이 되지 않거나 신청일로부터 7일 이내에 구비서류가 도착하지 않을 경우 서비스는 정상 이용상태로 복귀되며 회사는 이에 대한 사항을 일시정지 처리 전에 고객에게 안내하며 서비스 정상복귀후 SMS를 발송하여 정상복귀 사실을 통보합니다.

② 회사는 다음 각호의 하나에 해당하는 경우에는 이용계약을 해지할 수 있습니다.

1. 타인명의를 사용하거나 허위서류를 첨부한 청약임이 확인된 때
2. 이용요금 미납으로 이용이 정지된 후 이용정지기간 내에 이용정지 사유를 해소하지 아니 한 경우
3. 파산선고(법인) 또는 면책결정(개인)을 받은 경우 및 사망자에 대한 상속포기(또는 한정승인) 사실이 확인된 경우
4. 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나, 제3자에게 임의로 해당서비스를 임대한 경우

5. 제16조(이용정지) 제1항 제7호에 해당하는 경우(단, 부가서비스의 해지를 통해 해지 사유가 해소되는 경우 해당 부가서비스만 해지할 수 있습니다.)

6. 제17조(일시정지 및 재이용) 제2항에서 규정한 일시정지 기간이 경과한 경우

7. 개인고객이 사망하거나, 법인고객이 폐업 또는 사업의 일부나 전부가 폐업된 것으로 확인된 경우 (폐업에는 파산, 부도의 경우도 포함됩니다.)

8. 제16조 제1항의 규정에 의하여 이용정지를 당한 이후 1년 이내에 동일한 이용정지 사유가 재발한 경우

9. 제16조 제1항 제11호에 해당하고, 이용정지 기간 동안 이용정지 사유가 해소되지 않는 경우

③ 회사는 제2항의 규정에 의하여 이용계약을 해지하고자 하는 때에는 고객에게 5일전까지 그 사유 등을 통보해야 하며, 해지사유 통보 시 고객에게 이의신청 기회를 줍니다. 다만, 해당 고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 홈페이지 게시로 갈음하거나, 통지한 것으로 간주합니다.

④ 제10조 규정에 의한 고객의 의무를 이행하지 않음에 따라 이용정지 된 고객은 이용요금 납부 여부와 관계없이 회사에 직권해지를 요청할 수 있고, 이 경우 회사는 이에 응해야 합니다.

⑤ 번호이동가입자의 변경 전 이용계약은 변경 후 사업자의 번호이동 신청에 의해 자동해지 됩니다.

⑥ 회사는 다음 각 호에 의하여 해지고객에 대한 개인정보를 보호합니다.

1. 해지고객의 개인정보 DB는 이용약관 제25조(요금 등의 이의신청)으로 인해 발생할 수 있는 해지 이후 요금정산 등을 목적으로 해지 후 6개월간 보관 후 파기합니다. 단, 성명, 주민번호, (해지)이동전화번호, 청구서 배달주소, 요금 등 거래내역 관련 기본정보 DB 및 관련서류는 국세기본법 제85조의 3(장부 등의 비치 및 보존)에 따라 해지 후 5년간 보존합니다. 다만, 당 조항에 있어 해지고객이라 함은 회사와 채권채무관계(잔고)가 "0"인 고객을 말합니다. 채권채무관계가 "0"이 아닐 경우에는 회사의 고객이므로 해지고객에 대한 개인정보보유항목과는 무관합니다.

2. '정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률'을 위반한 불법스팸에 의하여 계약 해지된 고객의 재가입을 제한하기 위하여 필요한 성명, 주민번호, 전화번호, 해지사유의 경우는 12개월간 보관합니다.

⑦ 이용자가 회사와 계약하여 사용중인 서비스의 회선이 회사가 정한 일정비율을 초과하여 제2항 제5호의 규정에 따라 계약 해지될 경우, 회사는 해당 이용자 명의 전체 이동전화서비스를 계약해지 할 수 있습니다.

⑧ 회사는 제2항의 규정에 의하여 서비스 계약을 해지하는 경우, 그 사실을 당해 이용자에게 통지합니다. 다만 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 계약해지 조치 후 통지할



수 있습니다.

## 제6장 요금 등

### 제19조(요금 등의 종류)

- ① 서비스 이용과 관련하여 고객이 납입하여야 하는 요금은 다음과 같습니다.
  1. 가입비 : 기간통신사 및 회사의 서비스 시스템의 등록 등 가입신청에 소요되는 실비(해지 시 반환되지 않음)로서 후불서비스 가입 시 청구
  2. 기본료 : 사용여부에 관계 없이 이용고객이 매월 정기적으로 납입하여야 하는 요금
  3. 음성통화료 : 음성 통화 시 사용량에 따라 그 대가로 납입하여야 하는 요금
  4. 무선인터넷 통화료 : 무선 인터넷 이용 시 사용량에 따라 그 대가로 납입하여야 하는 요금
  5. 국제로밍서비스 수수료 : 국제로밍서비스 제공 시 발생하는 관리비용 등에 대한 대가로 국제로밍 이용고객이 회사에 납입하여야 하는 수수료
  6. 부가사용료 : 부가서비스의 이용에 대한 대가로 납입하는 수수료
  7. 정보이용료 : 기간통신사, 회사 또는 다른 전기통신 사업자가 제공하는 정보 서비스의 이용에 대한 대가로 납입하는 수수료
- ② 제1항의 규정에 의한 요금 등의 적용기준 및 적용 대상 등은 [별표1]과 같습니다.

### 제20조(요금 및 통화시간 등의 산정방법)

- ① 기본료는 서비스 개통일로부터 산정합니다.
- ② 국내통화료, 국제통화료 및 데이터 이용료는 통화시간에 따라 회사 또는 해당 전기통신사업자가 정하는 요금부과 기준에 의하여 산정합니다.

### 제21조(요금 등의 선납)

- ① 고객은 회사가 고지한 제3자를 통해 발행한 이동전화 통화카드로 이동전화 요금 등을 선납할 수 있습니다.
- ② 회사는 이동전화 통화카드 사용에 대하여 이동전화 통화카드 발행자와 공동으로 책임을 집니다.

## 제22조(요금 등의 일할 계산)

- ① 요금 월의 중도에 서비스개시 또는 종료, 단말기 임차, 요금제 변경 등을 한 경우 선불에서는 개시시점 또는 변경시점부터 변경된 내용이 적용되며, 후불에서 월정액으로 부과되는 기본료, 부가사용료, 단말기 대여료, 단기이동전화임대료는 실제 사용일수로 일할 계산합니다.
- ② 월정액으로 납입하는 요금의 경우 변동사유 발생일이 요금 월의 중도에 있는 때에는 일할 계산을 하여 요금을 적용합니다(일할 계산요금×요금부과일수)
- ③ 일할요금 계산시 적용되는 요금부과일수(사용일수, 정지일수 등)는 다음 각호와 같이 산정합니다.
  1. 각 사유발생시 사유발생 당일부터 산입
  2. 각 사유해제시 사유해제 전일까지 산입
- ④ 제1항의 규정에 의한 일할 계산에 있어서는 그날이 24시간미만이라도 이를 1일로 계산합니다.

## 제23조 (요금 등의 납입기일 및 납입청구)

- ① 회사는 고객에게 회사가 정한 기일에 요금 등을 납입하도록 청구합니다.
- ② 회사는 요금 등의 납입청구서를 납입기일 5일전까지 고객에게 도달하도록 발송합니다.

## 제24조(체납요금징수 등)

- ① 회사는 요금 등의 납부통지를 받은 고객이 회사가 정한 납부기한까지 요금 등을 납부하지 아니 한 경우에 그 미납요금을 이월해 합산하여 청구합니다.
- ② 요금 등을 지정한 기일까지 납입하지 아니한 때에는 그 요금의 100 분의 2 에 상당하는 가산금을 부과합니다.

## 제25조(요금 등의 이의신청)

- ① 고객은 청구된 요금 등에 대하여 이의가 있는 경우 청구일로부터 6개월 이내에 이의신청을 할 수 있습니다. 다만, 회사의 귀책사유로 과오납이 발생한 경우, 고객은 본문에 관계없이 청구된 요금 등에 대하여 이의신청을 할 수 있습니다.
- ② 회사는 제1항의 이의신청에 대하여 접수 후 즉시 이의 타당성 여부를 조사하고 그

결과를 10일 이내에 고객 또는 그 대리인에게 통지합니다.

#### 제26조(통화내역의 열람 및 교부)

- ① 회사는 고객 또는 그 위임을 받은 자로부터 발신통화내역에 대한 열람 또는 복사 청구 등이 있을 때에는 이를 교부해야 합니다. 단, ~~통화내역은 요청일로부터 최근 6개월분만 제공하며, 고객정보보호를 위해 상대방번호의 일부를 생략합니다.~~
- ② 회사는 고객정보 보호를 위해 통화내역 제공 시 본인인증 및 SMS 인증을 실시합니다. 본인 인증 및 SMS 인증절차 및 통화내역 제공 기준은 회사의 내부 규정에 따르며, SMS 인증 불가 시 통화내역 제공이 제한될 수 있습니다.

#### 제27조(요금 등의 반환)

- ① 회사는 고객이 그의 책임이 없는 사유로 인하여 서비스를 제공받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 때(그 전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)로부터 계속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 12시간을 초과할 경우에는 그 서비스를 제공받지 못한 일수에 따라 월정요금을 일할분할 계산하여 반환합니다. 다만, 1회 3시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제장애시간을 누적한 시간을 1일 단위로 계산하고, 2일에 걸쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 24시간 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다,
- ② 보증금 또는 보증보험료를 납입한 고객이 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우에는 납입한 보증금 또는 보증보험료를 반환합니다. 단, 보증보험료를 납입한 고객이 이용계약을 해지한 경우에는 최저 보험료를 공제한 잔액을 잔여 보험기간으로 일할 계산한 금액을 반환합니다.
  1. 이용계약을 해지 한때
  2. 보증금 면제조건에 해당 한때
  3. 요금 등의 납입보증 방법을 변경 한때
- ③ 회사는 요금 등을 반환하여야 할 고객에게 미납요금 등이 있을 경우에는 반환해야 할 요금 등에서 이를 우선 변제하고 반환할 수 있습니다.
- ④ 회사는 요금 등의 과납 또는 오납이 있을 때에는 그 과납 또는 오납된 요금을 반환하고, 회사의 귀책사유로 발생한 경우에는 법정이율을 부가하여 반환합니다. 다만, 이용고객이 동의하거나 회사의 반환통지에 대하여 응하지 아니하는 경우에는 새로이 발생하는 요금 등에서 해당금액과 납부 마감일까지의 법정이율을 차감하여 청구할 수 있습니다.
- ⑤ 회사는 고객과의 계약 체결 시 할부기간, 이용계약 해지 시 할부지원금 중단 등의 내용을 고객에게 성실히 고지하고, 고객은 고지한 내용을 확인 후 이용계약서 해당란에 자필서명(전자서명)을 하도록 합니다.

## 제28조(단말기 보조금반환의무 및 면제)

- ① 회사는 제1항에서 정한 단말기보조금 반환의무를 다음 각호의 경우에는 면제합니다.
  1. 신규가입고객이 단말기 보조금 반환의무를 인지하지 못하였을 경우.
  2. 주 생활지(주민등록지, 요금청구지, 직장소재지)에서 통화품질의 사유로 해지하는 경우
- ② 고객이 서비스를 일시정지 할 경우 의무사용기간에서 일반요금 기본료와 일시정지 요금의 비율만큼은 고객이 회사에 반환해야 할 구입보조금 산출 시 정상 사용기간으로 인정합니다.

## 제7장 손해배상

### 제29조(손해배상의 범위 및 청구)

- ① 고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 후부터 3시간이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 12시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 3배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.
- ② 회사가 이용자로부터 서비스를 이용하지 못한 사실을 통지받은 경우에는 서비스 재개를 위해 가능한 조치를 취해야 하며, 서비스를 다시 이용할 수 있게 된 경우 이 사실을 이용자에게 통지하여야 합니다.
- ③ 회사는 상기의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 1의 사유를 입증하는 경우에는 요금감면 또는 손해배상책임이 감면될 수 있습니다.
  1. 전시, 사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우
  2. 전파의 직진 및 회절 특성에 따른 예측할 수 없는 음영지역 추가발생 등과 기술진보에 따라 불가피하게 장비의 성능개선이 필요한 경우 등 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스제공이 불가능한 경우
  3. 고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우
  4. 제휴 금융기관 등의 귀책사유로 발생한 경우
- ④ 회사는 이용자가 서비스를 이용할 수 없다고 통지한 일자 및 시간, 서비스 재개를 위한 회사의 조치내역과 서비스 재개시점에 관한 사실을 기록할 수 있도록 시스템을 구축하거나 별도의 이용자불만 접수 및 처리대장을 비치, 관리합니다.
- ⑤ 고객이 회사에 손해배상을 청구하고자 하는 때에는 청구사유, 청구금액 등을 서면에

기재하여 신청하여야 합니다.

## 제8장 번호이동서비스제공 및 이용

### 제30조(번호이동서비스)

- ① 이동전화 번호이동(이하 “번호이동”이라 합니다)서비스는 다른 통신회사에 가입되어 있는 이동전화서비스의 전화번호를 이동하여 그대로 사용할 수 있는 제도입니다.
- ② 이용고객은 번호이동 서비스 신청을 변경하고자 하는 사업자에게 신청할 수 있으며, 소정의 이용수수료를 납부하여야 합니다.
- ③ 번호이동 시에는 부가서비스를 포함하여 기존(변경 전) 사업자와의 해당 회선에 대한 계약관계가 자동 해지됩니다.

### 제31조(신청 및 승낙)

- ① 번호이동 서비스를 제공받고자 하는 고객(번호이동 신청권자 포함)은 이동하고자 하는 사업자를 직접 방문하여 “이동전화서비스 번호이동 신청서”를 제출하여야 합니다. 단, 이용고객이 회사의 영업점이 없는 지역에 거주하는 경우 회사는 제출 방법을 별도로 지정할 수 있으며, 회사는 고객의 본인인증을 전제로 한 온라인 혹은 유선상의 신청으로 본 항의 신청서 제출을 갈음할 수 있습니다.
- ② 사업자는 번호이동 신청자의 정당성, 가입자 성명 및 이동전화번호의 부합, 변경 전, 후사업자 이름, 번호이동 동의여부, 사업자간 가입자 인증 항목 일치 등을 확인하여 승낙합니다. 다만, 다음 각 호의 결격사유 발생시에는 번호이동을 승낙하지 않습니다.
  1. 번호변경 신청권자의 자격 미비
  2. 변경 전 사업자에 등록된 명의인명, 주민(법인)등록번호, 이동전화 번호 불일치
  3. 단말기 일련번호, 요금이체 계좌번호, 신용카드 번호, 요금납부용 청구번호 중 하나를 선택하여 기재했으나 기재사항이 불일치하는 경우
  4. 번호이동 시점을 기준으로 이미 청구된 요금을 체납한 경우
  5. 고객정보 확인절차에서 번호이동에 동의하지 않은 경우
  6. 동일 단말 내 번호이동서비스를 제공받고자 하는 고객 본인의 명의와 다른 명의회선이 존재하는 경우

### 제32조(변경 전 요금정산)

① 회사는 번호이동 신청 고객에 대한 변경 전 회사의 통신요금, 단말기 할부금, 위약금 등 미납액을 고지하고, 번호이동 고객은 변경 전 사업자의 통신요금, 단말기할부금, 위약금 등 미납금액을 다음과 같이 납부하여야 합니다.

1. 청구된 이용요금 등 : 변경 전 사업자에게 납부
2. 청구되지 않은 이용요금 등 : 변경 후 사업자에게 납부

② 회사는 번호이동 고객으로부터 변경 전 사업자의 이용요금 등을 수납한 경우에는 가입자에게 수납 영수증을 발급하여 드립니다.

③ 회사는 타사로 번호이동한 가입자가 요금내역 조회 및 확인, 세금계산서 발급 요청을 해오는 경우 이용약관의 기준 및 절차에 따라 처리합니다.

### 제33조(번호이동제외 대상)

① 회사는 다음 각 호의 고객에 대하는 번호이동을 제외합니다.

1. 선불이동전화 서비스 가입자
2. 번호이동 신청일 현재 요금 납기일이 경과되었으나 이용요금을 납부하지 아니한 자
3. 번호이동서비스 가입자로서 재 이동 기간(3개월)이 경과되지 아니한 자 (단, 가입자가 관리센터에 직접 재 이동을 신청하는 경우에는 제외)
4. 09년 8월 01일 이후 신규 가입 또는 명의변경 가입자의 경우 신규 가입일 또는 명의 변경 가입일 기준 3개월이 경과되지 아니한 자(단, 가입자가 관리 센터에 직접 번호이동을 신청하는 경우에는 제외)
5. 사업자식별번호 (011,016,018,017,019)로 WCDMA서비스를 이용하는 고객의 경우

### 제34조(번호이동철회)

- ① 이용고객은 번호이동 후 14일 이내에 통화품질을 이유로 번호이동을 철회할 수 있습니다.
- ② 회사는 이용고객이 번호이동가입을 철회한 경우에는 변경 전 사업자의 서비스를 제공 받을 수 있도록 필요한 조치를 하여야 합니다.
- ③ 번호이동 철회 고객에 대하여는 번호이동 시부터 철회 시까지의 통신요금을 실시간 정산하고, 신규가입비 및 번호이동 수수료 반환, 기본료 50%감면을 적용하여 정산합니다.

### 제35조(이의신청 및 처리)

① 고객(신청권자)은 번호이동 관련 무단변경, 부당요금 청구 등 부당 행위로 인하여 선의의 피해가 발생한 경우 해당 이동전화사업자 또는 번호이동관리센터에 이의신청을 할 수 있습니다.

② 고객은 이의 신청 접수를 직접방문, 전화, 팩스, 우편, 인터넷 등의 방법으로 할 수 있으며, 이의 신속한 처리를 위해 회사는 상담원배치, 인터넷홈페이지 및 ARS 운영 등의 필요한 조치를 취해야 합니다.

③ 회사는 가입자의 이의신청을 접수한 경우에는 사실 확인을 거쳐 즉시 원상회복 등의 조치를 취하여야 하며, 필요한 경우 이의 신청을 관리센터로 이첩합니다. 단, 즉시 처리하기 곤란한 경우에는 신청권자에게 그 사유와 처리일정을 명기하여 지체 없이 통보합니다.

④ 회사는 가입자의 의사와 관계없이 번호를 이동한 경우 개통 처리시부터 원상회복시까지의 이용요금을 가입자에게 청구하지 않으며, 이미 수납한 이용요금도 즉시 반환합니다.

⑤ 회사는 번호이동 시 다음 각 호의 사유로 인하여 고객피해가 발생한 경우 제29조(손해배상의 범위 및 청구)에 준하여 손해배상을 하여야 합니다.

1. 전산장애로 인한 번호이동 중단으로 통화가 불가능한 경우
2. 회사의 귀책사유로 인한 번호이동 업무처리의 지연으로 통화가 불가능한 경우

## 제9장 약정보조금 지급 등

### 제36조 (약정기간 설정)

① 회사는 고객이 신규가입 하거나 단말기를 변경하는 경우 단말기 구입비용의 일부를 지원(이하 "보조금")하는 조건으로 회사가 정하는 의무사용기간(이하 '약정기간')을 설정할 수 있습니다.

### 제37조 (보조금 지급)

① 회사는 설정된 약정기간 및 고객의 기여도에 따라 차등적으로 보조금을 지급할 수 있습니다.

② 회사는 회사와 위탁 계약을 체결한 영업장에서 판매하는 단말기에 한하여 보조금을 지급할 수 있습니다.

③ 약정기간의 설정, 보조금 지급액, 보조금 반환금액(이하 "위약금") 산정 방식 등에 관한 사항은 고객과 회사간 개별계약에 따릅니다.

④ 회사는 영업정책상 필요에 따라 보조금 지급액을 달리할 수 있습니다.

- ⑤ 미성년자가 제1항의 보조금을 지급받기 위해서는 법정대리인의 동의를 얻어야 합니다.

### 제38조 (보조금 지급 제외 대상)

- ① 제37조의 규정에도 불구하고 다음 각호의 경우에 대해서는 보조금을 지급하지 아니합니다.
  1. 국제임대로밍, 호텔임대회선 등 임대 서비스 가입회선
  2. 보조금 지급일 현재 요금 납부일이 경과되었으나, 이용요금을 납부하지 아니한 고객. 다만, 이용요금을 완납하는 경우에는 보조금을 지급합니다.
  3. 보조금 지급일 현재 기존 약정기간 미경과로 인해 위약금이 남아 있는 고객. 다만, 위약금액을 완납한 경우에는 보조금을 지급합니다.
  4. 고객의 단말기가 불법복제 단말기인 경우
  5. 약정할인 프로그램 등 보조금 지급과 동시에 제공되지 않는 기타 할인을 적용 받는 경우

### 제39조 (위약금 납부 의무)

- ① 약정기간을 설정하여 보조금을 지급받은 고객은 약정기간 종료 전에 계약을 해지(요금미납, 단말기 분실파손 등으로 해지하는 경우 포함)할 경우 회사가 별도로 정하는 바에 따라 위약금을 납부하여야 합니다.
- ② 제1항에 따른 위약금은 아래의 방법에 따라 산정합니다.
  1. 위약금 산정식 : 위약금 = 약정금액 × {(약정기간-약정 후 사용기간)/약정기간(일)},
  2. 약정금액은 이동전화 계약서상 고객이 자필로 기록하고 확인 서명·날인한 금액을 의미합니다.
  3. 특정 요금제나 부가서비스 의무사용 조건으로 지급된 추가금액에 대해서는 약정금액 산정에서 제외됩니다.
  4. 약정 후 사용기간은 보조금을 지급받아 서비스를 개통한 시점부터 산정하며, 일시 정지, 이용정지 기간은 약정 후 사용기간에 산입되지 않습니다.
- ③ 명의를 변경할 경우 양도인이 위약금을 납부하는 것을 원칙으로 합니다. 다만, 양도인과 양수인이 합의하여 양수인이 위약금을 승계할 수 있으며, 이 경우 양수인에게 위약금 납부의 책임이 부여됩니다.

### 제40조 (위약금 면제)

- ① 다음 각 호의 경우에는 제39조 제1항에 의한 위약금 납부 의무가 면제됩니다.
  1. 고객이 주 생활지에서 통화품질 불량 사유로 신규 가입일로부터 14일 내에 해지할 경우에는 다음 각목의 기준에 따라 위약금이 면제되거나 감면됩니다.



가. 고객이 단말기, 충전기, 배터리, 보조물품 등 구입시 지급받은 물품 일체를 손상된 부분이 없이 반납할 경우: 위약금 면제

나. 반납한 단말기가 성능은 정상이나 외형이 손상된 경우: 위약금 30% 이내에서 감면.

다. 단말기를 반납하지 않거나, 반납한 단말기의 성능이 훼손된 경우: 위약금 감면 없음

2. 고객의 사망, 이민 등의 사유로 해지할 경우(단, 해당사유를 증명할 수 있는 서류를 제출하여야 합니다.)

3. 고객이 가입 시 약정기간 및 위약금에 대한 사항을 인지하지 못하였을 경우. 단, 이동전화 계약서 관련항목에 본인의 서명 또는 날인이 되어 있거나, 구비서류를 제출한 대리인의 서명 또는 날인이 되어 있는 경우에는 위약금이 면제되지 아니합니다.

#### **제41조 (고객의 약정기간 설정 확인)**

① 고객은 약정기간 및 약정금액을 충분히 확인하고 이동전화 계약서의 해당 란에 서명하여야 합니다.

② 회사는 고객에게 약정기간, 약정금액, 위약금 산정 방식 등 관련 내용을 구두설명, 전화상담 (콜센터), 인터넷 홈페이지, 유통망 비치 등의 방법으로 제공합니다.

③ 회사는 고객과 상호 합의로 약정된 내용 외에 기타 부당한 의무의 이행을 고객에게 요구하지 않습니다.

### **제10장 청소년 보호 등**

#### **제42조(청소년 이용계약)**

① 만 18세 이하의 '청소년'이용자(어린이 포함)는 보호자(민법상 법정대리인)의 동의를 득하여야만 이용신청을 할 수 있으며, 회사는 보호자의 동의 여부를 확인하기 위해 별도 구비서류 제출을 요구할 수 있습니다.

② 회사는 만4세 미만 영·유아의 명의로 신청하는 경우 이용신청을 승낙하지 아니합니다. (단, 어린이 안전 등을 위해 회사가 정한 특정상품에 대해서는 이용신청을 승낙합니다.)

③ 회사는 청소년 및 보호자와의 계약 체결 시 청소년 전용 이용계약서를 사용할 수 있습니다.

④ 회사는 청소년 보호관련 이용약관의 주요부분, 청소년 요금제도, 청소년 유해컨텐츠 차단 등에 대한 내용을 청소년 이용계약서에 명기합니다.

#### 제43조(청소년 보호)

- ① 회사는 청소년이 이동통신을 이용하여 청소년 유해컨텐츠에 접근할 수 없도록 노력하여야 합니다.
- ② 회사는 청소년이 이용하는 이동전화는 청소년 본인 명의로 신청할 것을 권고합니다.
- ③ 청소년 명의로 가입된 단말기는 무선인터넷의 성인물 등 청소년 유해컨텐츠에 대한 접근을 원천 차단할 수 있습니다.
- ④ 회사는 청소년 보호를 위해 본인 또는 보호자가 신청할 경우 다음 각호의 서비스를 제공합니다.
  1. 무선인터넷 차단서비스
  2. 무선인터넷 이용요금 통보 서비스(보호자가 당사 가입자일 경우에 한함)
  3. 수신자 부담서비스 차단서비스

#### 제44조(청소년 이용계약 해지)

- ① 회사는 다음 각호에 해당하는 청소년 이용계약을 체결한 경우에는 그 이해 당사자가 해지를 요구할 경우 이에 반드시 응해야 하며, 기 납부한 요금(가입비, 보증금 또는 보증보험료)을 환불하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대하여 청구행위를 할 수 없습니다.
  1. 청소년 가입 시 보호자의 동의(동의서 및 인감증명서 등의 구비서류)를 받지 아니하고 체결한 이용계약
  2. 청소년이 타인(부모, 친인척, 지인관계 등)의 명의를 도용하여 체결한 이용계약

### 제11장 선불통화권 발행

#### 제45조(선불통화권의 관리)

- ① 선불 통화권의 종류
  1. 일반 선불 통화권 : 음성, 메시지 및 데이터 이용을 함께 있어 선불된 금액을 차감하여 사용하며 잔액 소진시 충전 하여 사용이 가능합니다.
  2. 기간 선불 통화권 : 개통 이후 정해진 기간 내에만 사용이 가능합니다.
- ② 일반 선불통화권의 유효기간은 발행일로부터 2년으로 합니다. 단 기간 선불 통화권은

해당 상품에 정해진 기간(7일, 10일, 15일 등)으로 합니다.

- ③ 단, 선불통화권의 유효기간 내에 계약이 성립되어 만료시점까지 잔액이 남아 있는 경우, 잔액 소진시까지 유효기간이 자동 연장됩니다.
- ④ 선불통화권 발행 총액은 4억원으로 합니다. 미사용 잔액이 선불통화권 발행 총액을 초과하지 않도록 한다.

#### **제46조(계약의 성립)**

- ① 선불통화권 이용계약은 회사에 대한 계약자의 구매대금 결제와 회사의 이용자에 대한 선불 통화 잔액 충전에 의해 성립됩니다.
- ② 계약자가 계약사항을 변경하고자 하는 경우에는 회사에 서면 또는 이메일, 전화로 청구하여야 합니다.

#### **제47조(계약당사자의 의무)**

- ① 회사는 계약자에게 발급한 선불통화권이 당초 목적대로 원활하게 이용될 수 있도록 제반시스템을 최선의 상태로 운영하여야 합니다.
- ② 회사는 계약자의 선불통화권 번호 또는 비밀번호가 유출되지 않도록 선량한 관리자의 의무를 다하여야 합니다.
- ③ 계약자는 선불통화권 번호와 비밀번호가 외부에 유출되지 않도록 관리할 책임이 있으며 계약자의 부주의로 인해 발생한 분실, 도난, 비밀번호 유출에 따라 발생한 요금에 대해 납부할 책임이 있습니다. 단, 회사에 신고 이후 발생요금에 대해 납부책임이 없습니다.

#### **제48조(서비스의 이용)**

- ① 계약자는 선불통화권을 이용하여 회사가 제공하는 제반 통신서비스를 이용할 수 있습니다.
- ② 계약자는 선불통화권을 이용하여 회사가 제공하는 부가 서비스를 추가적으로 이용할 수 있으며 부가 서비스 이용에 따른 제반 조건은 해당서비스 이용약관에 따릅니다.
- ③ 선불통화권의 잔액이 모두 소진되거나, 사용기간이 만료된 경우 발신통화기능이 정지되며, 수신은 일정 기간 유지됩니다. 단, 기간 선불통화권은 기간 만료 시 모든 기능이 자동으로 정지됩니다.
- ④ 수신정지일로부터 30일 경과 시 자동으로 서비스가 해지될 수 있으며, 계약자에게 부여된 선불통화전용 휴대전화번호도 동시에 해지 처리될 수 있습니다.

#### **제49조(요금의 반환 및 장애 접수)**

- ① 회사는 계약자가 선불통화권의 이용잔액을 반환 청구하는 경우 다음과 같이 환급할 수 있습니다.
  - 1. 유효기간 내 사용 일반 선불통화권 : 충전 사용된 선불통화권의 잔액에 대해서는 환불처리 되지 않습니다.
  - 2. 유효기간 내 미사용 일반 선불통화권 : 판매가격
  - 3. 유효기간 경과 미사용 선불통화권 : 판매가격의 50% 환불
  - 4. 기간 선불통화권 : 유효기간 내 미사용 선불통화권에 한해 90% 환불처리 되며 사용된 선불통화권에 대해서는 환불처리 되지 않습니다.
- ② 회사는 계약자의 선불통화권 사용에 따른 문의사항 및 장애 처리를 위한 콜센터를 운영하고 접수된 민원에 대해서 즉시 처리 가능합니다.
- ③ 현재 잔액은 ARS, 콜센터 문의 등을 통해 실시간 조회 가능합니다

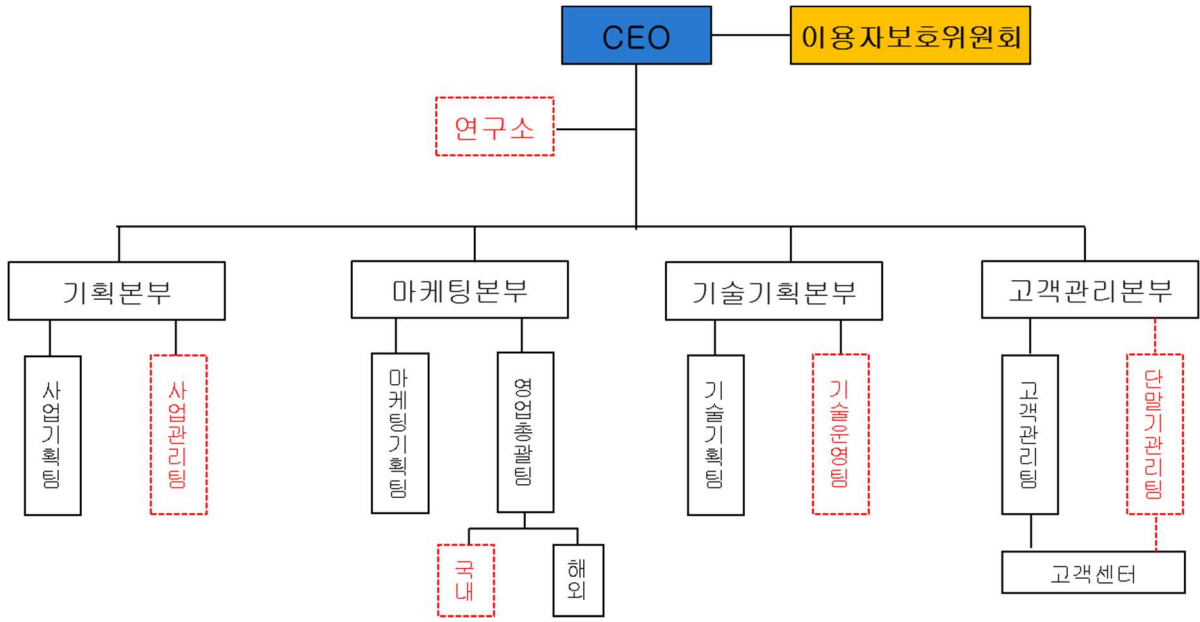
### **제12장 이용자 보호계획**

#### **제50조(선불통화사업 관련)**

- ① 회사가 선불통화사업 관련하여 발행하는 선불통화권 발행총액은 4억원입니다.
- ② 회사는 선불통화권 발행총액에 해당하는 4억원에 대해 서울 보증보험에 가입하여 고객을 보호하고 있습니다.

#### **제51조(이용자 보호 규정)**

- ① 회사는 고객의 개인정보 및 권익을 보호하고 서비스 이용의 고객 편리성을 증대시키기 위하여 이용자 보호 위원회와 고객상담 서비스 센터 등의 이용자 보호 기구를 상시 운영합니다.



② 이용자 보호 위원회의 구성은 다음과 같습니다.

1. 회사는 고객의 만족을 극대화하고 이용자의 권익을 보호하기 위하여 이용자 보호 업무를 총괄하는 기구로 이용자 보호위원회를 운영합니다.
2. 이용자 보호 위원회의 위원장은 대표이사입니다.
3. 이용자 보호 위원회는 월 1회 정기 회의를 소집하여 운영하며, 필요 시 수시로 소집됩니다.

③ 고객상담 서비스 센터의 구성은 다음과 같습니다.

1. 회사는 고객 10,000명당 1명 이상의 고객 상담요원을 배치한 고객 서비스 센터를 운영하고 있습니다.
2. 고객상담 서비스 센터의 이용자 전용 번호는 회사의 홈페이지에 항상 게시한다.
3. 고객상담 서비스 센터는 평일 09:30~18:30이며, 토, 일요일 및 공휴일은 운영되지 않습니다. 업무 시간 및 업무 시간 종료 시에는 회사의 홈페이지를 통해서도 동일한 수준의 고객상담을 받으실 수 있습니다.
4. 고객은 통화 장애 및 요금 등의 불만과 고충사항에 대하여 상담센터를 이용할 수 있습니다.
5. 회사는 고객 상담 서비스 센터를 통해 접수된 고객의 불만사항 및 의견에 대해 우선적으로 처리하며, 신속한 처리가 곤란한 경우에는 당해 고객에게 그 사유와 처리 일정 등을 통보합니다.

**제52조(이용자정보 보호대책)**

회사는 이용자의 신상정보, 통화기록 등에 대하여 계약 당사자 이외는 공개하지 않습니다. 다만, 수사기관의 협조 요청에 의한 경우에는 응할 수 있습니다.

#### **제53조(불만처리 절차 및 처리기간)**

- ① 회사는 객관적, 물리적, 기술적으로 합법한 이용자의 불만이 제기되었을 경우 가능한 최단시일 내에 동 내용을 처리하며, 고객의 불만 형태별 처리 절차 및 처리기간은 [별표4]와 같습니다. 단, 불만에 따른 보상은 이 약관의 손해배상 규정에 따라 시행합니다.
- ② 회사는 제 1 항에서 규정한 불만이 제기되지 않도록 이용자센터를 통해 노력합니다.

#### **제54조(서비스 제공 불능 시)**

- ① 회사의 귀책 사유로 인하여 고객에게 서비스를 제공하지 못할 시에 회사는 “선불형 서비스” 고객에게는 충전 잔액을 환불하고, “후불형 서비스”고객에게는 서비스 불능기간에 대하여 요금을 면제합니다.
- ② 회사는 망제공사업자(MNO)와의 계약 종료 등 부득이한 경우로 고객에게 서비스를 제공하지 못할 시에는 서비스 중단 60일 전에 문자메시지, 이메일, 홈페이지 공지 등을 통하여 고객에게 이 사실을 통보할 의무가 있습니다.

#### **제55조(정지 가입자 안내)**

- ① 이용정지 및 일시정지 가입자는 가입자 특성상 DM을 통해서만 직접 공지 가능
- ② 서비스 종료 선언에 맞춰 이용/일시정지 가입자 전체에 대해 DM 발송

#### **제56조(고객상담 처리 프로세스)**

- ① 서비스 종료 선언 이전에 고객센터 사전 교육 완료(이용자 보호조치 및 예상되는 고객질의 해결방안) 교육은 비대면 채널의 특성에 맞추어 단계적으로 실시하며, 1단계는 이용자 혼란을 최소화하기 위한 이용자 보호조치 등에 대한 안내에 중점, 2단계는 타사로의 번호이동 또는 해지 등 실질적인 안내에 중점, 3단계는 실제 이용자 보호조치 적용과정 등에 있어 발생하는 이용자 불만사항에 대한 처리 및 해결방안에 중점 한 교육 실시

#### **제57조(서비스 지속 방안)**

- ① 제54조의 사항이 발생할 경우 회사는 고객이 지속적으로 서비스를 이용이 가능하도록 모든 방안을 강구한다.

- ② 회사는 망 제공 사업자와 협의를 통해 기존 가입한 고객이 해당 상품을 지속적으로 이용할 수 있는 방안을 마련한다.

## 제13장 결합서비스 등

### 제58조(결합서비스의 제공)

- ① 회사는 이동전화서비스와 다른 전기통신서비스 등을 묶어서 결합서비스를 제공할 수 있습니다.
- ② 회사가 제공하는 결합서비스는 [별표1]요금표에 의합니다.
- ③ 회사가 제공하는 결합서비스 중 이동전화 이용에 관하여는 이 약관을 적용하고, 묶어서 제공하는 다른 전기통신서비스 등(이하 '결합된 서비스'라 합니다)은 해당 이용약관을 적용합니다.
- ④ 회사는 경영상의 환경, 결합된 서비스의 폐지 등 부득이한 경우 결합서비스의 제공을 중단할 수 있습니다. 다만, 이 경우 고객에게 결합서비스를 중단하기 2개월 이전에 고객에게 고지하여야 합니다.
- ⑤ 고객의 이사 등 불가피한 사유로 결합된 서비스를 제공하지 못할 경우 결합서비스의 이용이 해지될 수 있습니다.
- ⑥ 회사는 결합된 서비스의 가입, 변경, 해지를 대행할 수 있습니다.
- ⑦ 제6항의 경우 신청으로부터 해당 사업자의 업무접수 및 처리까지 소정의 시간이 소요될 수 있습니다.

### 제59조(결합서비스 요금 등)

- ① 결합서비스의 요금은 묶어서 제공하는 서비스 별 이용약관의 기준에 의하여 산정합니다.
- ② 결합서비스의 종류에 따라 요금을 통합하여 청구하거나, 개별 서비스 단위로 청구할 수 있습니다.
- ③ 고객은 청구된 요금에 대해 정해진 기간 내에 납부하여야 하며, 회사는 묶어서 제공하는 서비스 별로 정해진 기간 동안 요금을 연체한 경우 결합서비스 제공을 제한할 수 있습니다.

### 제60조(결합서비스의 손해배상 등)

- ① 고객은 고객의 책임 없는 사유로 결합서비스를 이용하지 못하는 경우에 이동전화

서비스는 제7장 제 29조에 의하여 손해배상을 청구할 수 있으며, 결합된 서비스는 해당 이용약관에 의하여 손해배상을 청구할 수 있습니다.

#### **제61조(결합서비스 이용고객의 정보제공 등)**

- ① 회사는 원활한 결합서비스 제공을 위하여 결합된 서비스를 제공하는 사업자에게 이용고객의 정보를 제공할 수 있습니다.
- ② 회사는 결합된 서비스를 제공하는 사업자에게 최소한의 고객정보만을 제공하며, 고객정보의 유출로 인한 피해가 없도록 최선을 다합니다.

#### **제62조(음란물에 대한 이용자 보호)**

- ① 회사는 이용자가 이동통신을 이용하여 국내 및 해외의 불법 음란 매체물에 접근할 수 없도록 노력하여야 합니다.
- ② 회사는 매체물의 제작 발행자, 유통행위자 또는 매체물과 관련된 단체(한국무선인터넷산업연합회)가 수집하여 제공하는 국내 및 해외의 불법 음란 매체물에 대한 접근을 원천 차단할 수 있습니다.

#### **제63조(자급제단말 이용고객의 서비스이용)**

- ① 회사가 직접 유통하거나 판매하지 않아 IMEI 정보(개별 단말기에 고유한 국제식별번호를 말한다. 이하 같다)가 회사 시스템에 사전 등록되지 않은 단말(이하 자급제단말)을 보유한 고객도 제2장 제4조 절차에 따라 이용 신청이 가능합니다.
- ② 자급제 단말 중 일부는 단말의 특성에 따라 음성/Data 통화 품질이 저하되거나, 단말 규격에 따라SMS/MMS/부가서비스의 사용 제약이 있을 수 있습니다. 단말 자체 문제로 인한 서비스 사용 제약에 대해서 회사는 손해배상의 의무가 없습니다.
- ③ 해외용 단말 중 일부는 긴급전화번호 발신 기능 탑재 여부 및 기술 방식 차이에 의한 긴급전화(112,119,113 등) 지원이 되지 않을 수 있습니다.

#### **제64조(합리적 트래픽 관리)**

- ① 회사는 망의 보안성과 안정성을 확보하고 망 혼잡 시 다수 이용자의 이익을 보호하기 위해 『망중립성 및 인터넷 트래픽 관리에 관한 가이드라인』, 『통신망의 합리적 관리·이용과 트래픽 관리의 투명성에 관한 기준』에 따라 트래픽 관리를 시행할 수 있습니다.
- ② 회사의 트래픽 관리 범위, 적용조건, 절차, 방법 및 이에 따른 영향 등 트래픽관리



정보공개양식(KFI)은 인터넷 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.

③ 회사는 트래픽 관리를 시행할 경우, 시행 이전 이용자에게 전자우편(e-mail), 또는 단문메세지(SMS)를 통해 고지하거나 홈페이지 등에 공지합니다. 다만, 다른 방식에 의한 이용자 안내 조치(예, 음란물 및 도박사이트 접속차단 안내 등)가 이루어지거나, 이용자가 이미 인지하고 있는 경우(예, 이용자 요청 등에 의한 트래픽 관리)에는 고지 또는 공지를 하지 않을 수 있습니다. 또한, 사전 고지 또는 공지가 불가능한 다음 각 호의 경우에는 트래픽관리 시행 원인, 일시, 기간 및 중지 등에 관한 사항을 사후 고지 또는 공지합니다.

1. 정보통신망에 발생한 장애의 확산 속도로 보아 이용자가 사전에 통지를 받을 시간적 여유가 없다고 판단되는 경우
2. 이용자가 제공한 연락처로 연락이 불가능한 경우
3. 이용자 식별이 불가능한 경우

## 제14장 스팸발송 및 발신번호 변작 등 부정송신 방지

### 제65조(용어의 정의)

- ① 일반적으로 '스팸'이란 정보통신망을 통해 이용자가 원하지 않는데도 불구하고 일방적으로 전송되는 영리목적의 광고성 정보를 말합니다.
- ② '불법스팸'이란 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 (이하'정보통신망법'이라 함) 제50조부터 제50조의8을 위반하여 전송 또는 게시되는 영리목적의 광고성 정보를 말합니다.
- ③ '발신번호'라 함은 음성전화를 발신하거나 문자메시지를 발송하는 송신인의 전화번호를 말합니다.
- ④ '발신번호변경서비스'라 함은 전기통신사업법 제 84조의2 제2항 단서에 따라 발신번호를 변경하여 표시하는 서비스를 말합니다.
- ⑤ '인터넷발송 문자메시지'라 함은 전화단말기가 아닌 인터넷 웹브라우저, 스마트폰앱, 사설문자발송장비 등을 사용하여 발송된 문자메시지를 말합니다.
- ⑥ '부정송신자'라 함은 이동전화 서비스 또는 이동전화 번호를 스팸 및 불법스팸 발송에 이용하거나 수신인을 기망 또는 폭언·협박·희롱 등의 위해를 입힐 목적으로 발신번호를 변작하는 등 거짓으로 표시하여 음성전화를 발신 또는 문자메시지를 발송하는 자를 말합니다.

### 제66조(부정송신 방지 관련 개인정보 수집항목 및 이용)

- ① 회사는 개인정보보호방침에서 규정하고 있는 수집항목 및 이용목적 외에, 불법스팸 전송 및 발신번호 변작 등으로 서비스 이용정지 또는 계약해지 된 고객의 서비스 이용신청에 대한 승낙을 유보(가입 제한)하기 위하여 성명, 고유식별번호 (법인등록번호 • 사업자등록번호), 전화번호, 정지 및 해지사유 등의 정보를 수집하여 한국정보통신진흥협회 (KAIT)에 제공하거나 1년 간 보관할 수 있습니다.

#### 제67조 (부정송신 방지를 위한 이용신청 승낙의 제한)

- ① 회사는 스팸 전송 또는 발신번호 변작과 관련하여 다음 각 호의 하나에 해당하는 이용신청에 대하여는 승낙을 하지 아니합니다.

1. 가입통신사를 불문하고 불법스팸, 보이스피싱 등으로 유선전화 (시내전화· 시외전화· 인터넷전화) 서비스의 이용정지 또는 계약해지를 당한 이후 1년이 경과하지 않은 개인 또는 법인(법인 대표자 포함)의 경우, 단 시내·시외전화 1회선 개통의 경우나, 이용정지 또는 계약해지가 타인의 명의도용 등 당사자의 과실에 의하지 않은 것으로 확인된 경우는 예외로 함
2. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원으로부터 스팸 또는 불법스팸 전송자로 확인되어 이용정지 또는 계약해지를 요청 받았거나 스팸 전송 사유로 과태료 부과 처분을 받고서 1년이 경과하지 않은 개인 또는 법인(법인대표자 포함)
3. 서비스 개설 본래의 목적을 위반하여 대포폰(자신의 신분을 감추기 위해 다른 사람 명의로 등록해 사용하는 휴대전화)을 매개 또는 개통, 이용한 사실이 있거나 처벌받은 경우
4. 불법 복제와 관련된 사실이 있거나 처벌받은 경우
5. 불법스팸 전송 등으로 과태료 처분을 받은 자가 질서위반행위규제법 제53조에 따라 신용정보집중기관에 과태료 체납자로 등록된 경우
6. 휴대전화를 개통하여 불법스팸을 전송하는 자에게 이를 임대한 적이 있는 경우

#### 제68조(부정송신 방지를 위한 고객의 의무)

- ① 고객은 이동통신서비스를 이용하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하는 경우 정보통신망법 및 회사의 이용약관을 준수하여야 합니다.
- ② 고객은 스팸 또는 불법스팸을 전송함으로써 발생하는 모든 민·형사상의 책임을 부담합니다.
- ③ 정보통신망법에서 금지하는 대량의 불법스팸 전송을 방지하기 위하여 고객은 회선당 1일 500건을 초과하여 메시지(SMS, MMS 포함)와 음성호(원링 및 불완료호 등)를 전송할 수 없습니다. 1일 500건을 초과하는 메시지 또는 1일 1,000건을 초과하여 음성호를 전송할 경우

회사는 1개월 이내의 기간을 정하여 서비스 이용을 제한할 수 있습니다. 단, 고객 이 제출하는 증빙서류 등을 통해 회사가 불법스팸 전송이 아님을 확인할 수 있는 경우 초과 전송이 가능합니다.

④ 고객은 문자 할인 서비스, 문자 무제한 요금제 또는 부가서비스 등에 가입하여 영리목적의 광고성 정보 전송에 이용하거나, 물리적 장치 또는 자동전송 프로그램 등을 이용하여 메시지를 전송 또는 통화를 유발하여서는 안됩니다.

⑤ 고객은 회사의 동의 또는 계약 없이 물리적 장치 또는 자동전송프로그램을 이용하여 메시지나 음성호 및 영상통화호를 전송할 수 없으며, 이를 위반한 경우(또는 위반하였다고 객관적으로 추정되는 경우 포함) 회사는 메시지나 음성호 및 영상통화호 전송을 제한할 수 있습니다.

⑥ 일 3,000건 이상의 문자 메시지 발송은 물리적 장치 또는 자동전송 프로그램 등을 이용한 것으로 간주하여 서비스 이용이 제한될 수 있습니다

⑦ 회사에서 운영하는 웹사이트를 통해 인터넷발송 문자메시지를 전송하는 경우에도 스팸 관련 정보통신망법 및 이용약관을 준수하여야 합니다.

⑧ 전기통신사업법 제 84조의2제1항에 위반하여 송신인의 전화번호(문자메시지 포함)를 변작하는 등 거짓으로 표시하여서는 아니 됩니다. 위반 시 회사의 판단 및 관련 법령에 따라 서비스 이용이 제한됩니다.

⑨ 고객은 발신번호가 변작된 음성전화 또는 문자메시지를 신고하고자 하는 경우는 다음 각 호의 사항을 한국인터넷진흥원에 제출하여야 합니다.

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

#### **제69조(부정송신 방지를 위한 회사의 의무 및 권한)**

① 회사는 서비스를 이용하는 고객에게 불법스팸이 전송되는 경우 고객에게 통보 없이 해당 문자 및 음성호가 수신되지 않도록 차단할 수 있습니다.

② 회사는 서비스를 이용하는 고객이 불법스팸을 전송하거나 발신번호를 변작하여 문자 및 음성전화를 송신하는 경우 이용자에게 통보 없이 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

③ 회사는 광고성 정보의 전송 또는 수신으로 역무제공에 장애가 일어나거나 일어날 우려가 있는 경우, 이용자가 광고성 정보의 수신을 원하지 않는 경우에 문자 및 음성호가 수신되지 않도록 차단하는 조치를 취할 수 있습니다.

④ 회사는 이용계약을 통하여 회사가 이용자에게 제공하는 서비스가 정보통신망법 50조 및 50조의 8을 위반하여 영리목적의 광고성 정보를 전송에 이용되고 있는 경우 해당 서비스 제공을 거부할 수 있습니다.

⑤ 회사는 불법스팸 전송으로 이용정지 또는 계약해지된 이용자 정보를 해당 이용자의 신규가입, 기기변경, 명의변경 시의 동의에 따라 스팸 전송자 적발, 스팸 감축 등의 목적으로 한국정보통신진흥협회에 제공하여 다른 통신사에서 조회하도록 할 수 있습니다.

⑥ 회사는 고객의 스팸문자 수신 피해를 최소화하기 위해 자동으로 스팸을 차단해주는 '스팸차단(필터링)' 부가서비스를 통해 차단된 문자의 내용 및 발신사업자 정보를 한국인터넷진흥원에 제공할 수 있습니다.

⑦ 회사는 고객이 불법스팸을 전송한 사실을 확인한 경우, 한국인터넷진흥원 불법스팸 대응센터에 관련 자료를 첨부하여 신고할 수 있습니다.

⑧ 회사는 정보통신망법 제64조 제2항 및 제65조 제3항에 따라 방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원으로부터 스팸 전송자의 성명, 주소, 주민등록번호, 이용기간, 연락처 등에 대한 자료의 제출 요청이 있는 경우 해당 자료를 제공할 수 있습니다.

⑨ 회사는 한국인터넷진흥원으로부터 스팸 신고가 접수된 경우 서비스 제공목적에 맞는 서비스 이용 여부를 확인하기 위하여 다량문자 발송여부 및 서비스 변경이력을 확인할 수 있습니다.

⑩ 회사는 전기통신사업법 제 84조의2 제2항에 따라 영리를 목적으로 송신인의 전화번호를 변작하는 등 거짓으로 표시할 수 있는 서비스를 제공하지 않습니다. 단, 공익을 목적으로 하거나 수신인에게 편의를 제공하는 등 정당한 사유가 있는 경우에는 관련 법령에 따라 제공할 수 있습니다.

⑪ 회사는 거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자 피해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 취합니다. 다만, 제10항 단서의 경우에는 제외합니다.

1. 변작 등 거짓으로 표시된 전화번호의 전화 발신을 차단하거나 송신인의 정상적인 전화번호로 정정하여 수신인에게 송출하기 위한 조치

2. 국외에서 국내로 발신된 전화에 대한 국외발신 안내를 위한 조치

3. 변작 등 거짓으로 표시한 전화번호를 송신한 자의 해당 회선에 대한 전기통신역무 제공의 중지를 위한 조치

4. 그 밖에 이용자 보호를 위하여 과학기술정보통신부 장관이 정하는 사항

⑫ 회사는 이용자가 발신번호를 임의적으로 변경하여 음성전화를 발신하거나 문자메시지를 발송한 경우 해당 음성 전화 및 문자메시지를 차단합니다. 단, 10항 단서에 따라 발신번호 변경이 가능한 정당한 사유인 경우에는 예외로 합니다.

⑬ 회사는 제12항에 따라 문자메시지를 차단한 경우 해당 문자메시지를 발송한 이용자에게

그 사실을 통지합니다.

⑭ 회사는 이용자가 전화단말기를 통해 발송되는 문자메시지와 구별할 수 있도록 인터넷 발송 문자메시지에 인터넷발송 문자메시지임을 안내하는 문구를 표시하는 서비스를 제공해야 합니다. 단, 이용자가 원하지 않는 경우는 표시하지 않을 수 있습니다.

⑮ 회사가 제10항에 따라 발신번호 변경서비스를 제공하는 경우, 회사는 발신번호 변경을 직접 처리하며, 타인에게 그 권한 등을 위임하거나 위탁하지 않습니다.

⑯ 회사는 이용자 피해예방을 위해 과학기술정보통신부 장관의 요청에 따라 다음 각 호의 자료를 제공하거나 필요한 검사에 응해야 합니다.

1. 변작 등 거짓으로 표시된 전화번호의 전화 발신을 차단한 경우 해당 전화번호, 차단 시각, 발신 사업자명

2. 수신자가 변작 등 거짓으로 표시된 전화번호에 대하여 신고한 경우 발신 사업자명

3. 그 밖에 제11항 각 호의 조치 이행 여부를 확인할 수 있는 관계 자료

⑰ 회사는 변작된 발신번호로 전송된 음성전화 및 문자메시지를 수신한 이용자가 한국인터넷진흥원을 통해 원발신 사업자 확인을 요청한 경우 자사 착신정보에서 발신사업자명을 확인하여 한국인터넷진흥원으로 제공합니다. 단, 기술적 사유로 추적이 불가능한 경우는 제공하지 않을 수 있습니다.

⑱ 회사는 이용자가 요청하는 경우 이용자 본인이 사용하는 전화번호임을 증명하는 서류를 발급하여야 합니다.

⑲ 기타 발신번호 변작 방지를 위하여 필요한 사항으로 회사의 이용약관에서 정하지 않은 사항은 전기통신사업법 등 관련법령에서 정한 바에 따릅니다.

#### 제70조(부정송신자 이용정지 및 서비스제한)

① 회사는 계약자가 다음 중 하나에 해당하는 경우 1개월 동안의 기간을 정하여 당해 서비스의 이용을 즉시 정지 또는 제한(일부 또는 전체에 대하여)할 수 있습니다. 다만 이용정지 등의 원인이 된 사유가 완전히 해소되기 전까지는 이용정지 등 조치를 해제하지 아니할 수 있습니다.

1. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 불법스팸 전송사실을 확인하여 이용정지를 요청하는 경우

2. 전송한 광고성 정보가 불법스팸임이 확인된 경우

3. 불법스팸 전송으로 과태료가 부과된 경우

4. 대량으로 스팸 메시지(SMS, MMS 포함) 또는 음성(영상) 통화호 등을 전송하여 회사의 서비스 제공(시스템)에 장애를 야기하거나 야기할 우려가 있는 경우

5. 회사가 계약자에게 제공하는 서비스가 불법스팸 전송에 이용되고 있는 경우
  6. 회사에게 증빙서류 등을 통해 불법스팸 전송이 아님을 확인하여 주지 않고 1일 500건을 초과하는 메시지 또는 1일 1,000건을 초과하여 음성호를 전송하는 경우
  7. 회사의 서비스 제공 목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나, 제3자에게 임의로 해당 서비스를 임대한 경우
  8. 계약자에게 제공하는 서비스(문자 할인 서비스, 문자 무제한 요금제 또는 부가서비스 등)를 영리목적의 광고성 정보 전송(스팸 전송)에 이용하는 경우
  9. 스팸 발송에 이용되거나 악성 앱에 감염되어 스팸을 전송한 경우
  10. 해당 광고를 수신한 자가 수신거부를 요청하였으나 지속 재전송한 경우
  11. 해당 광고를 수신한 자가 스팸으로 신고한 경우
  12. 회사 일반 가입자들에 대해 KISA에서 통지했거나 회사 고객센터로 신고된 스팸내용을 통해 스팸발송자가 파악된 경우 해당 스팸회선(타사 가입자)으로부터 전송되는 SMS 또는 MMS에 대해 타 이동통신사 또는 유선사업자가 해당 스팸회선을 이용정지 시킬 때까지 수신 차단이 필요한 경우
- ② 회사는 불법스팸을 전송하였다고 확인된 계약자가 이용 중인 다른 번호가 불법스팸에 악용되고 있거나 악용될 우려가 있다는 객관적 정황이 있는 경우에는 동일 명의의 다른 번호도 이용 정지할 수 있습니다.
- ③ 회사는 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 서비스 이용을 정지하는 경우, 그 사실을 당해 계약자에게 통지합니다. 다만 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 이용정지 조치 후 통지할 수 있습니다.
- ④ 스팸 메시지 전송으로 인하여 이용이 정지된 번호는 번호변경이 제한됩니다.

#### **제71조(부정송신자 계약해지)**

- ① 회사는 계약자가 다음 중 하나에 해당하는 경우 당해 서비스 계약을 해지할 수 있습니다.
1. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 불법스팸 전송과 관련하여 계약해지를 요청하는 경우
  2. 불특정 다수를 대상으로 문자, 음성(영상)통화 등의 방법을 통해 무차별적인 스팸을 전송한 사실이 확인된 경우
  3. 계약자가 전송한 광고성 정보에 대해 회사가 한국인터넷진흥원에 불법스팸 유무확인을 요청하여 불법스팸임이 확인된 경우
  4. 계약자에게 제공하는 서비스(문자 할인 서비스, 문자 무제한 요금제 또는 부가서비스

등)를 영리목적의 광고성 정보 전송(스팸 전송)에 이용하거나 자동발송 프로그램 등 물리적 장치를 이용하여 문자 또는 통화를 유발한 경우

5. 서비스를 이용하여 불완료호, 즉 '원링(one-ring)'과 같이 수신자를 기망하여 회신을 유도하는 행위를 하는 경우

6. 제67조 제1항의 규정에 의하여 이용정지를 당한 이후 1년 이내에 이용정지 사유가 재발한 경우

7. 제67조 제1항에 따른 이용정지 기간 내에 이용정지 사유를 해소하지 않고 1개월이 경과한 경우

8. 수신처를 임의로 생성하여 불특정 다수에게 문자메시지 또는 음성전화(ARS포함)를 송신한 경우

② 회사는 불법스팸을 전송하였다고 확인된 계약자가 이용 중인 다른 번호가 불법스팸에 악용되고 있거나 악용될 우려가 있다는 객관적 정황이 있는 경우에는 그 다른 번호도 이용 해지할 수 있습니다.

③ 회사는 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 서비스 계약을 해지하는 경우, 그 사실을 당해 계약자에게 통지합니다. 고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 통지된 것으로 간주됩니다. 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 계약해지 조치 후 통지할 수 있습니다

## 제15장 침해사고

### 제72조(침해사고 긴급대응)

① 회사는 다음 각호에 해당하는 경우에는 당해 서비스의 전부 또는 일부의 제공을 중단할 수 있습니다.

1. 침해사고로 인하여 회사에 심각한 장애가 발생할 우려가 있다고 판단되는 경우

2. 이용고객의 단말기에 발생한 이상현상으로 인하여 다른 이용고객 또는 집적된 정보통신망에 심각한 장애를 발생시킬 우려가 있거나, 장애발생에 대한 원인파악을 위해 차단을 필요로 하는 경우

3. 정보통신망에 발생한 이상 현상의 확산 속도로 보아 고객이 사전 통지를 받을 시간적 여유가 없다고 판단될 경우 또는 이용고객의 연락이 불가능할 경우

4. 국가 비상사태, 천지지변 등으로 인한 경우

② 회사는 제 1 항의 규정에 의하여 해당 서비스의 제공을 중단하는 때에는 이용고객에게 중단사유, 발생 일시, 기간, 내용 등을 명시하여 이용고객에게 지체 없이 통보하여야 합니다. 단, 이용고객의 연락이 불가능할 경우에는 회사 홈페이지를 통해 고지합니다.

- ③ 회사는 중단사유가 해소된 때에는 지체 없이 당해 서비스의 제공을 재개하여야 합니다.

### 제73조(이용고객의 보호조치)

- ① 회사는 정보통신망에 중대한 침해사고가 발생하여 서비스를 이용하는 이용고객의 정보통신망 또는 정보시스템 등에 심각한 장애가 발생할 가능성이 있는 경우에는 “정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률” 제47조의4 제3항에 의거하여 당해 이용고객에게 보호조치를 취하도록 요청하고, 당해 이용고객이 이를 이행하지 아니하는 경우에는 당해 정보통신망으로의 접속을 일시적으로 제한할 수 있습니다.
- ② 회사는 정보통신망 또는 정보시스템에 피해를 줄 수 있는 이상 징후를 감지한 경우, 이용고객에게 긴급하게 보호조치를 요청하며, 요청방법은 비상연락망을 통한 유무선 통신(홈페이지 고지, 전화, SMS, MMS 등)을 이용합니다.
- ③ 이용고객이 취할 보호조치의 내용은 다음 각호와 같습니다.
  - 1. 해당 단말기에 대한 바이러스 백신 설치 및 점검
  - 2. AS센터방문 후 원인 점검 및 사후 보안 조치 실시(패치, OS 재설치 등)
- ④ 회사는 이용고객이 보호조치를 이행하지 아니할 경우, 타 이용고객을 보호하기 위하여 이용고객이 보호조치를 이행했다고 충분히 판단될 때까지 정보통신망으로의 접속 제한을 실시할 수 있습니다.
- ⑤ 회사의 이용고객의 보호조치 불이행에 대한 접속제한의 범위는 무선데이터접속 전체 또는 일부의 차단이고, 회사가 이와 관련하여 부당한 접속 제한을 한 경우 사유발생 후 1개월 이내에 이의 신청 및 배상 요구를 할 수 있으며, 회사는 제 29조(손해배상)에 정한 기준에 의거 배상합니다.

### 제74조(침해사고에 대한 면책규정)

- ① 회사는 “정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률” 제47조 제2항에 따라 안전진단을 수검하고, 집적정보통신시설 사업자로서 선량한 관리자의 주의의무를 다한 경우에는 침해사고 등에 대한 책임을 지지 아니하며, 다음과 같은 경우에도 책임을 지지 않습니다.
  - 1. 서비스를 제공할 당시 기술수준으로는 결함의 존재를 발견할 수 없는 경우
  - 2. 서비스를 제공할 당시의 법령이 정하는 기준을 준수하였음에도 발생하였을 경우



부칙

제 1조 (시행일)

이 약관은 2016년 12월 27일부터 시행합니다.

이 약관은 2017년 4월 18일부터 시행합니다.

이 약관은 2017년 11월 13일부터 시행합니다.

이 약관은 2017년 11월 13일부터 시행합니다.

이 약관은 2018년 6월 8일부터 시행합니다.

이 약관은 2018년 9월 5일부터 시행합니다.

이 약관은 2018년 9월 21일부터 시행합니다.

이 약관은 2018년 12월 12일부터 시행합니다.

이 약관은 2018년 12월 26일부터 시행합니다.

이 약관은 2021년 5월 1일부터 시행합니다

이 약관은 2021년 7월 1일부터 시행합니다

이 약관은 2021년 10월 1일부터 시행합니다.

이 약관은 2021년 10월 28일부터 시행합니다.

이 약관은 2021년 11월 15일부터 시행합니다.

이 약관은 2022년 4월 1일부터 시행합니다.

이 약관은 2022년 9월 1일부터 시행합니다.

이 약관은 2022년 11월 1일부터 시행합니다.

이 약관은 2023년 6월 1일부터 시행합니다.

이 약관은 2024년 1월 17일부터 시행합니다.

[별표1\_서비스의 종류]

➤ SKT 통신망 기반 서비스

1. 선불형 서비스

1) 선불일반 요금제(vat 포함)

요금제 명	Basic	Light	비고
기본료 (일차감 금액)	0 원	0 원	- 모든 요금제는 발신번호 표시서비스를 무료로 제공합니다. - 통화품질은 MNO(SKT)와 동일하게 제공합니다. - 부가서비스는 MNO(SKT)와 동일하게 제공합니다. - 음성 잔액 소진 시 수신 가능기간은 10일이며, 잔액 소진 후 90일 이내 요금충전(납부)를 하지 않을 경우 직권 해지될 수 있습니다. - 상품의 경우 음성 제외 DATA Only로 제공될 수 있습니다.
음성통화료/초	2.75 원	3.3 원	
영상통화료/초	4.95 원	5.5 원	
국내 SMS/건	24.2 원	16.5 원	
국내 LMS/건	33 원	33 원	
국내 MMS/건	220 원	330 원	
data(MB)	22.528 원	22.528 원	

2) 선불 band요금제(vat 포함)

구분	요금(원)	기본 제공량				비고
		음성	Data	문자	부가·영상통화	
band 데이터 퍼펙트	59,900 원	기본 제공	11GB+일 2GB+최대 3Mbps	기본 제공	300 분	유효기간 30 일
band 데이터 6.5G	55,000 원	기본 제공	6.5GB	기본 제공	300 분	
band 데이터 3.5G	49,900 원	기본 제공	3.5GB	기본 제공	50 분	
band 데이터 2.2G	45,000 원	기본 제공	2.2GB	기본 제공	50 분	
band 데이터 1.2G	38,000 원	기본 제공	1.2GB	기본 제공	50 분	
band 데이터 세이브	33,000 원	기본 제공	300MB	기본 제공	50 분	
band 안심 데이터	36,000 원	기본 제공	300MB + 최대 3Mbps	기본 제공	50 분	

band 에센스	66,000 원	기본 제공	100GB + 최대 5Mbps	기본 제공	300 분
band 데이터 15G+	39,000 원	100 분	15GB + 최대 3Mbps	100 건	0 분

- 선불 band 전용카드 충전 시, 잔액은 "0 원"으로 즉시 소진되며, 이후 권종별 기본 제공량 기준으로 차감 처리됩니다.
- 영상통화 및 부가통화 (15XX, 18XX, 050 등)는 300 분 or 50 분 한도 내에서 무료로 이용 가능합니다.
- 선불 band 전용카드의 기본 제공량(Data, 부가/영상통화 등) 소진 후 추가 사용을 위해서는 '선불 종량카드'를 추가 충전하여 사용할 수 있습니다.
- 선불 band 전용카드를 중복 충전하더라도, 先충전된 band 전용카드의 유효기간(30 일)이 만료되어야 後충전된 카드의 기본제공량을 사용할 수 있습니다.
- 유효기간(30 일) 이후의 잔여 제공량 (Data/부가/영상통화)은 31일째 되는 날의 00 시에 일괄 차감 처리됩니다.
- 수신 가능기간은 band 전용카드의 유효기간 + 10 일, 전화번호 유지기간은 유효기간 종료 일 + 90 일입니다.
- 수신 가능기간에 부가서비스는 지원 안합니다.
- 수신가능기간/번호유지기간에도 긴급전화 (112, 113, 119 등 특수번호) 및 고객센터(114)로 발신은 가능합니다.
- band 전용카드와 '선불 종량카드'의 유효기간은 각각 상이하게 적용되므로 중복 충전하더라도 유효기간은 합산되지 않습니다.
- Data 기본 제공량 내에서 M-VoIP 이용이 가능합니다. (단, band 데이터 퍼팩트 가입 회선의 '일 2G 추가 제공'되는 Data 와 band 안심 데이터 가입 회선에서 300M 이후 추가로 제공되는 Data 로는 M-VoIP 이용 불가능)
- 충전 후 사용량이 없는 경우에 한하여 본인 인증 후 환불 처리하며, 당일 취소만 가능합니다.
- band 전용카드는 권종에 관계없이 자유롭게 중복 충전 가능합니다.

### 3) 충전 금액 별 이용 가능 기간

충전 금액	1 천	5 천	1 만	2 만	5 만	10 만
사용기간	10 일	30 일	60 일	120 일	365 일	365 일

- 사용 기간 중 잔액은 환불되지 않으며 사용기간 이후 잔액은 사용한 금액에 관계없이

0원이 됩니다.

- 잔액을 모두 사용한 경우에도 사용 기간 이내에는 수신이 가능합니다.
- 사용기간 이내에 충전할 경우 사용 기간이 연장되며, 사용 기간 만료 후 10일 이내 재 충전하면 잔액과 신규 충전 금액이 합산되며 사용 기간 연장은 최종 충전일로부터 1년 까지만 가능합니다.

4) 부가서비스

[데이터 쿠폰(vat 포함)]

서비스명	D 쿠폰 100MB	D 쿠폰 200MB	D 쿠폰 300MB	D 쿠폰 500MB	D 쿠폰 1GB	D 쿠폰 2GB	D 쿠폰 3GB	D 쿠폰 5GB
제공용량	100MB	200MB	300MB	500MB	1GB	2GB	3GB	5GB
이용요금	5,000 원	6,000 원	8,000 원	10,000 원	15,000 원	20,000 원	30,000 원	45,000 원

- 휴대폰 회선 수신 가능시 데이터쿠폰 사용이 가능합니다. (발/착신 정지 시 사용 불가)
- 유효기간은 30일입니다.

2. 후불형 서비스 (vat 포함)

구분	요금(원)	기본 제공량			
		음성	Data	문자	부가·영상통화
[S]5G JOY 8G+	36,300 원	기본 제공	8GB+400Kbps	기본 제공	300 분
[S]데이터 15G+(300 분)	33,000 원	300 분	15GB+3Mbps	300 건	0 분
[S]데이터 15G+(100 분)	29,700 원	100 분	15GB+3Mbps	100 건	0 분
[S]데이터 10G+	28,600 원	기본 제공	10GB+1Mbps	기본 제공	300 분
[S]200 분 5G+	17,600 원	200 분	5GB+1Mbps	100 건	0 분
[S]200 분 3G+	15,400 원	200 분	3GB+1Mbps	200 건	0 분
[S]데이터 1G+	15,400 원	기본 제공	1GB+1Mbps	기본 제공	100 분
[S]50 분 500MB	5,500 원	50 분	500MB	50 건	0 분
[S]데이터 7G+	20,900 원	기본 제공	7GB+1Mbps	기본 제공	300 분

[S]데이터 11G+	39,600 원	기본 제공	11GB+일 2GB +3Mbps	기본 제공	300 분
[S]데이터 100G+	46,200 원	기본 제공	11GB+5Mbps	기본 제공	300 분
[S]5G JOY 24G+	40,700 원	기본 제공	24GB+1Mbps	기본 제공	300 분
[S]5G JOY 74G+	47,300 원	기본 제공	74GB+1Mbps	기본 제공	300 분
[S]5G JOY 99G+	49,500 원	기본 제공	99GB+1Mbps	기본 제공	300 분
[S]5G JOY 54G+	45,100 원	기본 제공	54GB+1Mbps	기본 제공	300 분
[S]5G JOY 250G+	59,400 원	기본 제공	250GB+5Mbps	기본 제공	300 분
[S]5G JOY 200G+	55,000 원	기본 제공	200GB+5Mbps	기본 제공	300 분
[S]5G JOY 110G+	50,600 원	기본 제공	110GB+5Mbps	기본 제공	300 분
[S]5G JOY 11G+	40,700 원	기본 제공	11GB+1Mbps	기본 제공	300 분

### 3. 기타 요금

- 국제통화료 : 해당 사업자의 이용약관 적용

### 4. 부가서비스

#### 1) 선불

- 선불 유료 부가서비스(부가세 포함)

요금제 명	Basic	Light	비고
WiFi	와이파이존에서 무선인터넷을 사용할 수 있는서비스	월 3,300 원(일 차감 110 원)	- 서비스 해지 후 31일 내(해지일 포함) 동일 명의 회선으로 재가입 금지 - 당일 가입/당일 해지 시에도 일 차감 반영 - 기기변경/USIM 변경을 하는 경우 서비스해지 - 일시정지, 이용정지 시에도 일 차감 시행
콜키퍼	수신자의 휴대폰 전원이 꺼져 있거나, 통화중 또는 통화할 수 없는 지역에 있을 경우 걸려온 전화번호를	1 가입당 월 550 원(일 차감 18 원)	

	수신자가 통화가 가능한 상태가 되었을 때 SMS 로 알려주는 서비스		
--	---------------------------------------	--	--

- 선불 무료 부가서비스

종별	내용	비고
발신번호표시 서비스	수신시 발신자의 전화번호를 표시해 주는 서비스 * 국제전화 및 회사나 건물내 사설교환기 등으로부터 걸려온 전화의 경우 실제 발신번호와 다르게 표시될 수 있음)	- 별도 신청없이 가입시 자동가입
발신번호 표시제한 서비스	발신자가 자신의 전화번호를 착신자에게 전달을 금지하는 서비스 * 통화시마다 번호송출여부를 지정할 수 있는 콜블럭킹과 모든 발신통화에 대하여 번호송출을 제한하는 라인블럭킹으로 구분됨 * 상대방이 발신번호표시 서비스 가입자라 하더라도 발신자의 전화번호가 전송되지 않음. 단, 상대방이 제 12 조(발신번호확인서비스의 이용) 제 1 항의 전화협박 등으로부터 수신인을 보호하기 위하여 제공하는 경우와 특수번호 전화 서비스에 제공하는 발신번호확인 서비스를 제공받고 있는 경우에는 제외됨	
발신금지서비스	특수번호를 제외한 모든 발신폭 또는 특정 발신폭에 대하여 발신을 금지하는 서비스	
음성스팸 및 보이스피싱번호 차단서비스	한국인터넷진흥원(KISA), 경찰청 등으로 신고된 음성스팸 / 보이스피싱번호 및 스팸 확률분석 기반, 악성앱에 의한 비정상번호 또는 거짓으로 표기된 번호에 대해 발신/착신을 차단하는 서비스	
착신금지서비스	모든 착신폭에 대하여 착신을 금지하는 서비스	
통화중대기서비스	통화중에 착신된 다른 통화를 대기시켰다가 통화가 끝난 후에 접속하는 서비스	통화료 부과
국제전화금지	국제전화 발신을 금지하는 서비스	
문자 스팸 필터링	고객이 설정한 조건 및 스팸확률분석을 통해 스팸 메시지를 차단하는 무료 부가서비스 (2014년 6월 23일 이후 신규/명의변경/기기변경 고객 자동 가입 적용. 단, 고객 요청시 해지 가능)	
060 발신차단서비스	060 전화정보 서비스를 발신차단 하는 서비스	

➤ LGU+ 통신망 기반 서비스

1. 선불 정액형(LGU+) [VAT포함]

요금제	기본료	제공량			
		음성	문자	데이터	QOS
[JOY] 선불300	36,300원	기본제공	기본제공	300M	제공 (최대 3Mbps 속도로 제공)
[JOY] 선불무제한	50,600원	기본제공	기본제공	11GB	제공 (최대 3Mbps 속도로 제공)
[JOY] 조이텔 정액선불 11GB+	55,000원	기본제공	기본제공	11GB (2GB/일)	제공 (최대 3Mbps 속도로 제공)
[JOY] 조이텔 정액선불 11GB+(국제)	59,000원	기본제공, 국제전화 20분/일	기본제공	11GB (2GB/일)	제공 (최대 3Mbps 속도로 제공)
[JOY] 조이텔 정액선불 10G	33,000원	100분	100건	10GB	미제공
[JOY] 조이텔 정액선불 15GB+	39,000원	100분	100건	15GB	제공 (최대 3Mbps 속도로 제공)

<이용조건>

1) LTE 스마트폰만 가입 가능

2) 음성

- 유무선 기본제공이란 무선/유선/인터넷전화 : 정상 이용 시 사용량에 관계없이 무료로 제공 (선불 기본은 월 제공량 300 분에 한하여 제공)

\* 무선(010,011,016,017,018,019), 유선(지역번호 02,03X,04X,05X,06X), 인터넷전화(070) / 그 외 통화 : 합산하여 제공 통화량 내에서 이용가능

- 제공량 초과시 음성은 1.98 원/초, 영상 3.3 원/초로 차감됩니다. (추가 충전 후 선불 기본에만 해당)

\* 그 외 통화 :

① 무선/유선/인터넷전화가 아닌 모든 통화(전국대표번호(15XX,16XX), 평생개인번호(050X), 주파수공용통신(013) 등)

② 영상/부가 제공 통화량 초과 시 정상 요금으로 과금(영상통화 이용 시 기본 제공량에서 1.66 배로 차감)

③ 영상통화는 선불 300은 월 50 분, 선불 11GB+(국제전화 20 분/일 포함)과 선불 무제한은 월 300 분 제공 ※ 단, 스팸, 상업적 용도 사용, 과도한 사용을 방지하기 위해서 아래의 경우 회사는 정상요금 부과, 이용정지 등을 적용할 수 있습니다.

- ④ 음성통화량이 일 600 분을 초과하는 횟수가 월 중 3 회가 넘는 경우(영상통화는 음성의 1.66 배로 차감)
- ⑤ 음성통화량이 월 6,000 분을 초과할 경우(영상통화는 음성의 1.66 배로 계산)
- ⑥ 음성/영상통화량 수신처가 월 1 천 회선(합산) 초과하는 경우

\* 060 정보이용료는 사용이 불가하나 추가적으로 충전 후에는 차감하여 사용 가능  
국제전화는 일 제공되는 20 분 초과시 차단됩니다.

※ 국제전화 002 만으로 사용시에만 제공되며 제휴한 국가 중국, 태국, 몽고, 미국, 캐나다만 20 분 사용이 가능하며 그 외 국가는 별도 요율 적용됩니다.

### 3) 메시지

- 사업자 구분 없이 무제한 제공

※ 단, 스팸, 상업적 용도 사용, 과도한 사용을 방지하기 위해서 아래의 경우 회사는 정상요금 부과, 이용정지 등을 적용할 수 있습니다. 메시지 사용건수가 1 일 200 건 이상, 월 10 회 초과 시/메시지 수신처가 3,000 명 초과시/메시지 사용건수가 일 500 건 초과 시 기타 이용약관 규정 위반 시(물리적 장치 등을 통해 발송, 제 3 자 임대 등) 기본제공량 초과시 SMS 22 원/건, MMS text 44 원, 사진 첨부 220 원, 동영상 첨부 440 원, 이메일 55 원으로 차감

### 4) 데이터

- 무료 제공량 초과 시 문자 안내 후 정지되며 충전 후 초과 통화료는 22.53 원(부가세포함)/MB 로 소진

- 핫스팟 이용 시 월 기본 제공량 내에서 사용 가능하며 기존 제공량 소진 시 충전 후 사용 가능

- 기본 제공량 내에서 정보 이용료(060)은 사용 불가하며 별도충전을 통해 사용 가능

- mVoIP 사용 가능

- LTE 미제공 지역에서는 CDMA를 통해 서비스가 제공되며 기본제공량에서 동일하게 차감(단, CDMA 통화가 가능한 단말기에 한함)

### 5) 부가서비스

- 부가서비스는 가입 시 충전금액이 없을 경우 사용불가(충전 잔액이 일 요금 미만일 경우 신청 불가)

- 부가서비스는 월 사용 금액에 대해 일 단위로 측정되어 일할 소진됩니다.

- 사용 불가 서비스 : 스마트 로밍서비스 등



6) 유의사항

- 충전 시 최소단위는 정액요금으로만 가능하며 당일에 한하여 사용량이 없을 경우에만 취소가 가능합니다. (해지 시 충전 및 선납 금액 환불 불가)
- 해지 시 3 일 이내 취소 가능하며 단, 직권해지는 번호이동 가입고객은 당월 내 당일 포함 3 일/신규는 당월까지만 가능
- 소액결제나 콜렉트콜은 사용불가
- Wifi 는 사용 가능하나 통신사에서 제공하는 Wifi 에 대해서는 무료로 사용 불가
- 개통 당월의 경우는 일할 계산하여 적용되며 해지, 일시정지, 직권정지 되는 경우 당월 해지 취소, 정지해제 시에만 기존 제공량이 제공되며 당월 이후에는 소멸되며 선납 후 정상 서비스 사용이 가능
- 요금제의 변경 신청은 월 중 가능하나 사용은 매월 1 일부터 사용 가능(매월 1 회만 변경 가능)
- 요금제 변경 시 기존 충전액은 승계 가능
- 개통 후 7일 이내 선납이 안된 경우 개통 취소 또는 직권 해지될 수 있습니다.
- 요금제 내 별도의 명시가 없는 경우 기본제공 음성, 문자, 데이터통화 등은 국내에 한해 제공됩니다.

2. 선불기본요금제(LGU+) [VAT포함]

요금제	기본료	제공량			
		음성	문자	데이터	QOS
[JOY] 선불기본	24,200원	300	300	300M	제공 (최대 400Kbps 속도로 제공)

<이용조건>

1) LTE 스마트폰만 가입 가능

2) 음성

- 유무선 기본 제공량은 월 300분에 한하여 제공

\* 무선(010,011,016,017,018,019), 유선(지역번호 02,03X,04X,05X,06X), 인터넷전화(070) / 그 외 통화 : 합산하여 제공 통화량 내에서 이용가능

- 제공량 초과시 음성통화 사용안됨.

\* 그 외 통화 :

① 무선/유선/인터넷전화기 아닌 모든 통화(전국대표번호(15XX,16XX), 평생개인번호(050X), 주파수 공용통신(013) 등)

② 부가 제공 통화량은 기본 제공량 300분에서 사용가능(영상통화 이용 시 기본 제공량에서 1.66 배로 차감)

③ 영상통화는 선불 기본 월 300 분 제공 (영상통화는 음성의 1.66 배로 차감)

※ 단, 스팸, 상업적 용도 사용, 과도한 사용을 방지하기 위해서 아래의 경우 회사는 정상요금 부과, 이용정지 등을 적용할 수 있습니다.

\* 060 정보이용료는 사용이 불가하나 추가적으로 충전 후에는 차감하여 사용 가능

### 3) 메시지

- 사업자 구분 없이 300건 제공

※ 300건 초과시 문자 사용 안됨.

### 4) 데이터

- 무료 제공량 초과 시 문자 안내 후 최대 400Kbps로 Qos제어됩니다.

- 핫스팟 이용 시 월 기본 제공량 내에서 사용 가능하며 기존 제공량 소진 시 충전 후 사용 가능

- 기본 제공량 내에서 정보 이용료(060)은 사용 불가하며 별도충전을 통해 사용 가능

- 기본 제공량 내에서 mVoIP 사용 가능

- LTE 미제공 지역에서는 CDMA 를 통해 서비스가 제공되며 기본제공량에서 동일하게 차감(단, CDMA 통화가 가능한 단말기에 한함)

### 5) 부가서비스

- 부가서비스는 가입 시 충전금액이 없을 경우 사용불가(충전 잔액이 일 요금 미만일 경우 신청 불가)

- 부가서비스는 월 사용 금액에 대해 일 단위로 측정되어 일할 소진됩니다.

- 사용 불가 서비스 : 스마트로밍 서비스 등

### 6) 유의사항

- 충전 시 최소단위는 정액요금으로만 가능하며 당일에 한하여 사용량이 없을 경우에만 취소가 가능합니다. (해지 시 충전 및 선납 금액 환불 불가)

- 해지 시 3 일 이내 취소 가능하며 단, 직권해지는 번호이동 가입고객은 당월 내 당일 포함 3 일/신규는 당월까지만 가능

- 소액결제나 콜렉트콜은 사용불가
- Wifi 는 사용 가능하나 통신사에서 제공하는 Wifi 에 대해서는 무료로 사용 불가
- 개통 당월의 경우는 일할 계산하여 적용되며 해지, 일시정지, 직권정지 되는 경우 당월 해지 취소, 정지해제 시에만 기존 제공량이 제공되며 당월 이후에는 소멸되며 선납 후 정상 서비스 사용이 가능
- 요금제의 변경 신청은 월 중 가능하나 사용은 매월 1일부터 사용 가능(매월 1회만 변경 가능)
- 요금제 변경 시 기존 충전액은 승계 가능
- 개통 후 7일이내 선납이 안된 경우 개통 취소 또는 직권 해지 될 수 있습니다.
- 요금제 내 별도의 명시가 없는 경우 기본제공 음성, 문자, 데이터통화 등은 국내에 한해 제공됩니다.

### 3. 통화, 데이터 정량 요금제(LGU+) [VAT포함]

구분	월정액 (원/월)	국내음성 통화료 (원/초)	국내영상 통화료 (원/초)	기본제공(월)		
				음성통화 (분/월)	메시지 (국내,건/월)	데이터 (국내, 월)
[JOY]내맘대로 차단형(50분+0MB)	3,300	1.98	3.3	50	50	0
[JOY]내맘대로 차단형(100분+0MB)	4,730	1.98	3.3	100	50	0
[JOY]내맘대로 차단형(50분+500MB)	5,500	1.98	3.3	50	50	500MB
[JOY]내맘대로 차단형(100분+500MB)	6,600	1.98	3.3	100	50	500MB
[JOY]내맘대로 (50분+0MB)	3,300	1.98	3.3	50	50	0
[JOY]내맘대로 (100분+0MB)	4,730	1.98	3.3	100	50	0
[JOY]내맘대로 (50분+500MB)	5,500	1.98	3.3	50	50	500MB
[JOY]내맘대로 (100분+500MB)	6,600	1.98	3.3	100	50	500MB

### 4. 통화 정량, 데이터 무제한 요금제(LGU+) [VAT포함]

구분	월정액 (원/월)	국내음성 통화료 (원/초)	국내영상 통화료 (원/초)	기본제공(월)		
				음성통화 (분/월)	메시지 (국내,건/월)	데이터 (국내, 월)
[JOY] 알뜰 100 1GB+	8,250	1.98	3.3	100	100	1G
[JOY] 알뜰 200 2.5GB+	9,900	1.98	3.3	200	100	2.5G
[JOY] 알뜰 100 10GB+	15,400	1.98	3.3	100	100	10G
[JOY] 알뜰 250 2.5GB+	11,000	1.98	3.3	250	250	2.5G
[JOY] 데이터마음껏 15G+(100분)	29,700	1.98	3.3	100	100	15G
[JOY] 데이터마음껏 15G+(300분)	33,000	1.98	3.3	300	300	15G

- 월 제공 데이터 소진 시 QOS 제공

※ 최대 1Mbps의 속도로 제공(단, 데이터마음껏 요금제는 최대 3Mbps의 속도로 제공)

5. 통화 무제한, 데이터 정량 요금제(LGU+) [VAT 포함]

구분	월정액 (원/월)	기본제공량 (월, 국내)			
		음성통화(분)	메시지	데이터	QOS
[JOY]통화마음껏 1.5G+	15,400	유무선 기본제공	기본제공	1.5G	미제공

6. 통화, 데이터 무제한 요금제(LGU+) [VAT 포함]

구분	월정액 (원/월)	기본제공량 (월, 국내)			
		음성통화(분)	메시지	데이터	QOS
[JOY]알뜰 안심 1GB+	11,000	유무선 기본제공	기본제공	1G	제공 (최대 1Mbps 속도로 제공)
[JOY]알뜰 안심 4.5GB+	15,400	유무선 기본제공	기본제공	4.5G	제공 (최대 1Mbps 속도로 제공)
[JOY]알뜰 안심 5GB+	17,600	유무선 기본제공	기본제공	5G	제공 (최대 1Mbps 속도로 제공)
[JOY]마음껏 6G+	19,800	유무선 기본제공	기본제공	6G	제공 (최대 1Mbps 속도로 제공)
[JOY]마음껏 7G+	20,900	유무선 기본제공	기본제공	7G	제공 (최대 1Mbps 속도로 제공)
[JOY]마음껏 11G+	39,600	유무선 기본제공	기본제공	11G (2G/일)	제공 (최대 3Mbps 속도로 제공)
[JOY]마음껏 매일 5G+	46,200	유무선 기본제공	기본제공	5G/일	제공 (최대 5Mbps 속도로 제공)
[JOY]마음껏 2.5G+	21,400	유무선 기본제공	기본제공	2.5G	제공 (최대 400Kbps 속도로 제공)

7. 5G 요금제(LGU+) [VAT 포함]

구분	월정액 (원/월)	기본제공량 (월, 국내)			
		음성통화(분)	메시지	데이터	QOS
[JOY]5G 마음껏 9G+	38,500	유무선 기본제공	기본제공	9G	제공 (최대 1Mbps 속도로 제공)
[JOY]5G 마음껏 12G+	38,500	유무선 기본제공	기본제공	12G	제공 (최대 1Mbps 속도로 제공)
[JOY]5G 마음껏 150G+	51,700	유무선 기본제공	기본제공	150G	제공 (최대 5Mbps 속도로 제공)
[Joy]5G 마음껏 180G+	60,500	유무선 기본제공	기본제공	180G	제공 (최대 10Mbps 속도로 제공)

< 이용조건 >

- 1) LTE, 5G 스마트폰만 가입 가능
- 2) <통화, 데이터 정량 요금제>, <통화 정량, 데이터 무제한 요금제>, <통화 무제한, 데이터 정량 요금제>, <통화, 데이터 무제한 요금제>, <5G 요금제>의 국내 음성 기본제공 통화 적용 대상은 아래와 같습니다.

<p>국내 음성 기본제공 통화 적용 대상</p>	<p>가입자간 통화목적의 일반 용도 통화로 최초 수신자가 이동전화(식별번호: 010,011,016,017,018,019), 유선전화번호(지역번호 02, 03X, 05X, 06X), 인터넷전화(070)인 통화에 한정함</p>
<p>비고</p>	<p>1) 상기 기본제공 적용대상 외 통화는 정상적으로 과금(예: 대표번호서비스(예: 15XX, 16XX 등), 착신과금서비스(080), 개인번호서비스(050 등), 주파수공용통신(013 등), 영상통화, 114전화안내서비스, 전화정보서비스(060 등), 부가통신서비스, 특수번호, collect call, 국제전화 등)</p> <p>2) 1항의 예외조항으로 최초 수신자가 대표번호 서비스( 15XX, 16XX 등) /개인번호서비스(050 등)/ 주파수공용통신 (013 )/국내영상통화인 통화에 대해서는 합산하여 아래 통화량만큼 기본 제공되며 기본제공량 초과 시 정상 과금됨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통화 마음껏 1.5G, 마음껏 2.5G+ : 월 50 분 제공</li> <li>- 마음껏(6G+, 7G+, 11G+), 마음껏 매일 5G+, 5G 마음껏 : 월 300 분 제공</li> </ul> <p>단, 영상통화 1초당 1.66초 차감</p>

3) 기본제공 데이터 통화량 초과시 0.055원/KB

4) <통화 정량, 데이터 무제한 요금제>, <통화 무제한, 데이터 정량 요금제>, <통화, 데이터 무제한 요금제>, <5G 요금제>는 가입자간 개인적 통화 제공 목적으로 만든 요금제이며, 과도한 사용에 따른 문제점을 방지하기 위하여 아래의 경우 회사는 이용정지, 해지, 이용제한, 정상 요금 부과, 월정액 기준 유사 타 LTE 요금제로 변경 등을 할 수 있습니다. (회사는 아래와 같은 사용 이 의심되는 경우 고객의 전화번호로 문자 또는 연락을 취할 수 있고, 해당 내용을 조사할 수 있으며, 요금 부과, 경고 조치 및 요금제 변경 등을 통보할 수 있음)

- A. 고객은 회사의 서비스 제공 목적 외의 용도로 서비스를 이용하여서는 안되며, 제3자에게 임의로 해당 서비스를 임대하여서도 안됩니다
- B. 고객은 회사의 동의 또는 계약 없이 물리적 장치 또는 자동발송프로그램을 이용하여 메시지(SMS, MMS, 음성/영상통화호)를 송부할 수 없으며, 이에 위반한 경우(이에 위반하였다고 객관적으로 추정되는 경우 포함) 회사는 메시지(SMS, MMS, 음성/영상통화호)발송을 제한할 수 있습니다.
- C. 대량으로 메시지(SMS, MMS 포함)/음성(영상)통화호 등을 전송하여 타 이용자의 통화장애 또는 시스템 장애를 야기하거나 야기할 우려가 있는 경우
- D. 약관과 다르게 또는 회사와 계약 또는 동의 없이 사업의 영위, 경제적인 이득 또는 요금 할인 등의 목적으로 통화호 중계, 통화호 재판매 사업, 착신전환 등을 이용하는 경우 및 이를 활용한 서비스를 이용하는 고객
- E. 음성통화량이 일 600분을 초과하는 횟수가 월 중 3회가 넘는 경우(영상통화는 음성

의 1.66배로 계산)

- F. 음성통화량이 월 6,000분을 초과할 경우(영상통화는 음성의 1.66배로 계산)
- G. 음성/영상통화량 수신처가 월 1천회선(합산) 초과하는 경우
- H. 메시지 사용 건수가 일 200 건을 초과하는 회수가 월 중 10회가 초과. 단, 채팅(text, 소용량컨텐츠) 일 사용량이 발신건수 500건 초과(그룹채팅은 과금 기준 1건), 또는 채팅 수신처 500명 초과
- I. 메시지 수신처가 3,000회선(CTN) 초과하거나 메시지 사용 건수가 일 500건을 초과
- J. 개인 용도의 순수 데이터통화를 위해 제공된 테더링을 목적과 다른 용도로 사용, 편법적인(우회적인) 방법으로 제공된 한도(일반통화와 합산해서 일 최 대 2GB)를 초과 사용(n/w 과부하 유발 등 포함) 등을 하거나 이용할 수 있도록 허용한 경우
- K. 상업용 목적이 아닌 직업상 다량 문자 이용자(예시 : 택배업종사자, 콜택시운전원, 신용카드카드배달원, 대리운전업종사자 등의 개인)의 경우 별도 확인 절 차를 통해 H,I 항 예외 적용 가능

8. 태블릿 요금제(LGU+) [VAT 포함]

구분	월정액 (원/월)	국내음성 통화료(원/초)	국내영상 통화료(원/초)	문자(건)	기본제공(월) 데이터(국내,월)	비고
[JOY] 태블릿 데이터 10G	9,900	1.98	3.3	22	[월 제공량] 10GB	기본 제공 데이터 소진 시 자동 차단
[JOY] 태블릿 데이터 20G	13,200				[월 제공량] 20GB	

<이용조건>

- 1) 해당 요금제는 스마트 기기 전용 요금제입니다.
  - 가입 가능 단말 : 데이터 전용 통신 탑재 단말기(태블릿, 패드, 라우터, 위치, 빔, 액션캠 등)에 한하여 가입 가능
  - LTE스마트폰 개통 시 음성통화 및 부가서비스 사용에 제약이 있을 수 있습니다.
- 2) 통화 기본 제공량 없음 (음성통화 1.98원/초, 영상통화 3.3원/초)
- 3) 단문메시지와 장문메시지는 1건당 22원, 멀티메시지는 1건당 44원, 사진/그림/배경음악이 첨부된 멀티메시지는 1건당 220원, 동영상을 첨부한 멀티메시지는 1건당 440원이 발생
- 4) 기본으로 제공하는 데이터를 다 쓰면 자동으로 데이터 초과 사용이 차단

- 5) 고객이 원할 경우 데이터 사용 차단 해제를 할 수 있는 부가서비스를 무료로 가입하여 데이터 차단 해제 후 사용가능

자동차단 해제 무료 부가서비스

① 데이터 사용차단 해제(당월)

② 데이터 사용차단 해제(유지)

- 차단 해제 시 초과 통화료는 22.53원(부가세 포함)/MB로 과금

- 3GB까지 19,800원(부가세 포함) 정액 과금

- 3GB 초과 사용하는 경우 19,800원 + 6.76원(부가세 포함)/MB 로 과금

- 6) 기본제공 데이터통화량 중 음성통화/영상통화는 기본제공 데이터 통화량내에서 이용가능

- 7) LTE 미제공 지역에서는 CDMA를 통해 서비스가 제공되며 기본제공량에서 동일하게 차감(단, CDMA 통화가 가능한 단말기에 한함)

- 8) 고객은 다음의 망구성, 서비스 제공 또는 이용을 할 수 없음(아래 사항의 경우 해지 또는 이용을 제한할 수 있습니다.)

① 유상 또는 무상으로 제3자(컨텐츠 전송을 목적으로 네트워크 또는 소프트웨어를 제공하거나 컨텐츠 전송을 중개하는 서비스를 제공하는 사업자 등 포함)에게 제공하여 제3자의 사업에 이용하게 하거나 이용고객 본인이 사업용, 상업용 등의 목적으로 이용하는 경우

② 서버(Web/FTP/Mail/뉴스/게임 등) 또는 임시저장장치(개인PC 등을 이용할 경우도 포함) 등을 설치하여 본인 또는 제3자에게 서비스를 제공하여 사업용, 상업용 등의 목적으로 이용하거나, 이용할 수 있게 하는 경우

③ 별도의 서브네트워크(Sub-Network)를 구성하여 서비스를 이용하거나 회사와 약정할 수 이상의 단말을 연결해 서비스를 이용하는 경우



**[별표2\_구비서류]**

1. 가입계약시

- ※ 가입가능 내국인 성인 신분증 : 주민등록증, 운전면허증(구 운전면허증제외), 여권, 장애인복지카드(장애인 수첩 제외), 국가유공자증(단, 사진 및 주민등록번호가 부착/기재되어 본인여부를 확인 할 수 있는 국가기관에서 발행된 것에 한함)
- 유선 웹사이트를 통한 가입 시 공인인증서에 기초한 전자서명 및 신용카드 인증, 휴대폰 인증 (추가)을 신분증으로 대체 가능함.
- 유선상 가입시 주민등록증 발급일자 확인 후 휴대폰 인증 혹은 신용카드 뒷번호 인증으로 대체 가능

구분	내용	비고
개인	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본인 : 신분증</li> <li>○ 대리인 : 위임장, 인감증명서, 명의자 신분증, 대리인 신분증</li> </ul>	
법인	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인사업자 : 대표자 신분증, 사업자등록증                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대리인 방문 시 대리인사원증 또는 재직증명서, 위임장, 인감증명서, 대리인 신분증</li> </ul> </li> <li>○ 일반법인: 사업자등록증(사본), 대표자 신분증, 통장사본, 법인인감 증명서, 통장사본                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대리인 방문 시 대리인사원증 또는 재직증명서, 위임장, 인감증명서, 대리인 신분증 납세사실증명원, ② 대차대조표&amp;손익계산서 ①~② 중 택일</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 법인 5 대 이상 개통 시 납세사실증명원, 소득금액증명원 등 세금납무증빙 추가로 제출 요청 가능함 (단, 상장법인 및 상장법인 관계 회사는 제외)</p>	

미성년자	<p>○ 본인 및 법정대리인 내방시(법정대리인 혼자 내방시도 동일) : 본인 신분증, 법정대리인 신분증, 가입동의서(법정대리인 자필서명) 및 법정대리인 입증서류(가족관계증명서 등)</p> <p>○ 대리인 방문시 : 대리인 신분증, 법정대리인 가입동의서(인감날인), 위임장(인감날인), 인감증명서 및 법정대리인 입증서류(가족관계증명서 등) 또는 대리인 신분증, 법정대리인 가입동의서(서명), 위임장(서명), 본인서명사실확인서 및 법정대리인 입증서류(가족관계증명서 등)</p> <p>- 미성년자 부모확인서비스를 통해 부모-자녀관계 확인 시 법정대리인 입증서류 제출 불필요</p> <p>- 단, 18 세이상 미성년자 중 대학생 또는 직장인이 재학증명서(학생증)나 재직증명서(사원증, 직장의료보험증)를 제출시에는 법정대리인의 인감증명서는 제외</p>	<p>○ 미성년자 부모 확인 서비스: 대리점- 과학기술정보통신부 (한국정보통신진흥협회 위탁)-행정자치부간 전산을 연계하여 부모-자녀관계를 확인하는 서비스(부모가 세대주인 경우 행정자치부의 주민등록 전산정보를 연계, 활용하여 주민등록 등본 제출 없이 시스템 조회로 부모-자녀관계확인)를 통해 주민등록 등본상 미성년자의 부모로 확인이 가능한 경우에는 법정대리인 입증서류(가족관계증명서 등) 제출이 생략됩니다.</p>
외국인	<p>○ 일반(외교관/화교 등) : 외국인등록증 또는 여권사본</p> <p>○ 재외동포 : 외국인등록증(국내거소신고증) 또는 여권사본</p> <p>○ 주한미군 : 주한미군 아이디 카드 또는 운전면허증</p> <p>- 대리인 : 내방 시 주한미군 아이디 카드 또는 운전면허증 및 대리인 신분증</p>	
국가기관	사업자등록증, 기관장명의 위임공문, 대리인 신분증	

## 2. 부가서비스 신청시

구분	내용	비고
방문	이용계약서 및 신분증	
전화	이용계약서 및 신분증 팩스 송부, 고객정보확인(전화번호, 고객명, 주소, 비밀번호 등)	

## 3. 변경신청시

번호변경, 단말기변경,주소변경	○개인 : 신분증 ○법인 : 사업자등록증, 대리인 신분증
개명,개칭	○개인 : 신분증, 호적등본 ○법인 : 법인등기부 등본, 대리인 신분증 ○국가기관, 지방자치단체 : 관계법령 또는 관보, 대리인 신분증
명의변경	○개인 -양수/양도인 방문시 : 신분증(양수/양도인) -양도인만 방문시 : 신분증(양수/양도인), 양수인 위임장, 인감증명서 -양수인만 방문시 : 신분증(양수/양도인), 양도인 위임장, 인감증명서 ○법인고객 및 대리인신청시 -명의자 신분증(법인은 사업자등록증사본) -대리인 신분증(법인의 대리인인 경우 의료보험증이나 재직증명서 가능) -위임여부를 전화(방문확인 등)로 확인 불가시 명의자의 위임장(인감도장 날인) 및 인감증명서
일시정지 및 해제	○방문신청 : 고객신분증 ○전화/팩스신청시 -정지신청고객 본인여부 확인(신분증 팩스수신) 또는 Out-Bound Call 을 하여 확인 -해제신청 -고객 본인여부 확인(신분증 팩스수신)

- 신분증: 주민등록증, 운전면허증, 공무원증, 국가기술자격증 등 사진 및 주민등록번호가 부착/기재되어 본인여부를 확인할 수 있는 국가기관에서 발행된 신분증
- 유선상 명의변경신청시 본인통화 및 인증절차를 거친 후 구비서류 사본 FAX 송부 및 원본을 우편 송부해야 함
- 유선상 단말기/번호변경신청시 본인통화 및 인증절차를 거친 후 구비서류사본을 FAX 송부해야함

4. 일반통화내역 및 이용요금 확인용 통화내역 열람시

구분	내 용
일반통화내역열람	<p>통화내역열람은 고객이 발신한 전화번호에 대해서만 확인할 수 있습니다. 발신번호가 모두 표시되는 '일반통화내역'은 고객센터에서 신청서 및 각종 서류의 제출과 개인인증을 통해 본인임을 확인 한 후 우편으로 확인 가능하며, 발신번호의 일부만 표기되는 '요금확인용 통화내역'은 고객센터로 신청서 및 각종 서류의 제출과 개인인증을 통해 본인임을 확인한 후 홈페이지지정회원 가입 후 확인할 수 있습니다.</p> <p>- 유선상 일반 통화내역열람/SMS 수신번호 열람 신청 시 본인통화 및 인증 후 구비서류 fax 송부 및 원본 우편 송부</p>

5. 해지시

가) 방문시

구분	내용	비고	
일반	본인	가입고객 신분증	
	대리인	가입고객 신분증, 가입고객 인감증명서, 가입고객 인감도장이 날인된 위임장, 대리인 신분증 대리인(1인에 한함)을 사전에 지정할 경우 대리인 신분증만으로 해지 가능함	
법인	개인사업자	대표자 신분증, 사업자등록증사본	※개인사업자 대리인 방문시 가입고객 인감증명서, 가입고객 인감도장이 날인된 위임장, 대리인 신분증 추가 ※ 법정대리인 동행시 법정대리인의 인감증명서제외
	일반법인	법인인감증명서, 법인인감도장이 날인된 위임장, 대리인 신분증	
미성년자	본인	가입고객 신분증 또는 주민등록등본(건강보험증)	
	법정대리인	가족증빙서류(주민등록등본 또는건강보험증), 법정대리인신분증	
외국인	가입계약시 구비서류와 동일		
국가기관	국가기관 해지신청 공문서, 대리인신분증(건강보험)		

※일반의 대리인 방문시 가입고객과 전화통화 확인이 가능한 경우 가입고객 및 대리인 신분증만으로 업무처리 가능함(단, 전화통화이력은 별도 관리)

나) 팩스, 전화, 우편 요청시

구분	내용	비고
일반	가입고객 신분증	
법인	법인 인감증명서, 법인인감도장이 날인된 위임장 및 위임공문서	
미성년자	가입고객 신분증 또는 주민등록등본(건강보험증)	※ 지점으로 고객이 보내야 할 공통 서류 ☞ 해지요청자 본인의 신분증 사본
외국인	가입계약시 구비서류와 동일	☞ 명의자 명의의 예금통장 사본 (자동이체 납부자인 경우 자동이체 계좌)
국가기관	국가기관 해지신청 공문서, 대리인 신분증(건강보험)	☞ 당일에 지점계좌로 납부(해지즉납금, 당월 및 미납요금)한 입금증 사본

※ 팩스, 전화, 우편의 경우 본인만 신청 가능함

다) 그 외 예외적인 경우

구분	해지사유	대리인제한	내용	비고
일반	군입대	가족	입영사실확인서 : 입영통지서 또는 병무청 WebSite 내 입영일자/ 부대조회 자료, 병적증명서, 선발통지서 등 병역법 시행규칙에서 정한 서식 단, 입대 후 퇴소 및 전역 등 군복무 사유가 해제 될 경우에는 사유발생 즉시 장기 일시정지 해지 신청을 하여야 하며, 추후 부당하게 요금을 감면 받은 것이 확인될 경우 전파법 시행령 제 53 조제 1 항에 의거 군입대 장기 일시정지로 인해 감면 받았던 감면액 전액을 추가 납부하여야 함	입영일자/부대 조회 자료는 www.mma.go. kr 에서 조회 가능
	사망		사망확인서류 또는 호적등본	
	장기체류		출입국사실에 관한증명서	
	형집행중인자		재소증명서	
	행방불명		행방불명 확인서류	
법인	법인파산	파산 전 대표자	말소등기부등본, 대표자 신분증	

※ 예외적인 해지 요청 시 증빙서류 대신 "대리인 해지 확인서" 및 대리인 신분증을 제출하는 경우  
에도 해지 가능함

※ 가족이 대리인으로 방문 시에는 가족확인서류 추가 필요함(주민등록등본 또는 건강보험증 또는  
호적등본, 대리인 신분증)

※ 가족의 범위 : 동일한 주민등록상 또는 호적등본상에 포함된 사람이거나 이력이 있는 자(이혼  
으로 호적상에서 삭제된 자는 제외)

6. 사용요금을 타인명의 계좌(은행자동이체, 신용카드자동이체)로 자동이체시

[별표 3\_정보통신 상거래 질서 문란자기준 및 제한사항]

1. 정보통신 상거래 질서 문란자기준 및 제한사항

구분	내 용	비고
대포폰	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 명의자를 교사하여 휴대전화를 개통하여 이를 매개로 불법대출 및 부정사용 등을 이용. 조장한 사실이 있거나 처벌받은 자는 이동통신회사를 불문하고 1 년 동안 이용신청 승낙을 제한한다.</li> <li>○ 대출 등의 목적으로 휴대전화를 개통하거나 이를 사용한 사실이 있는 자는 2 년간 이동통신사 불문하고 1 회선만 이용신청이 가능하다</li> </ul>	서비스 개설이 본래 목적에 위반되는 경우
명의	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 처벌받은 자는 이동통신회사를 불문하고 1 년간 이용신청 승낙을 제한한다.</li> <li>○ 명의도용을 상습 허위신고 하는 자 (이동통신 사업자에 2 회 이상 허위신고 이력이 있는 자)는 2 년간 이동통신사 불문하고 1 회선만 이용신청이 가능하다.</li> </ul>	제출서류 및 제출정보의 내용이 허위인 경우
불법복제	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 복제관련 프로그램을 유통하거나 ESN 등의 정보를 제공하여 단말기 불법복제에 가담한 사실이 있거나 처벌받은 자는 이동통신 회사를 불문하고 1 년간 이용신청 승낙을 제한한다.</li> <li>○ 복제를 의뢰하거나 복제 단말기를 사용하여 처벌받은 자는 2 년간 이동통신사 불문하고 2 회선만 이용신청이 가능하다</li> </ul>	불법복제와 관련된 사실이 있거나 처벌받은 경우
중고폰	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인 명의자 1 인의 명의로 중고휴대폰을 2 회선 이상 다량 개통하거나 유령법인으로 의심되는 경우 이의 승낙을 제한할 수 있다.</li> </ul>	비정상적인 개통으로 의심되는 경우

2. 개인정보의 보호신청

구분	내 용	비고
도용방지	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 명의자 본인이 개인정보 보호 및 도용방지를 위하여 가입신청서 등에 모든 이동통신사의 가입제한을 요청한 경우 단, 추후 명의자의 가입제한을 해제할 때 본인만이 신청이 가능하다</li> </ul>	개인정보 보호요청

**[별표 4\_이용자 불만처리 대책 및 기간]**

1. 이용자 불만 사전방지 계획

가. 고객의견 수렴활동

○ 이용자 보호를 위해 정기적으로 체계적이며 다양한 의견 수렴제도를 통해 이용자 불만 및 요구사항을 취합하도록 한다. 이를 위해고객 접촉 채널을 다양화하고 고객 만족도 조사를 통해 고객 의견을 수렴하며, 시민단체와의 적극적인 커뮤니케이션 활동을 진행한다.

<고객 불만 사전방지를 위한 고객의견 수렴계획>

구분	예방 활동
적극적인 고객접촉	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신규가입 시 전화, SMS 또는 E-mail 등으로 확인</li> <li>• 정기적인 고객접촉을 SMS, E-mail 등 다양한 채널로 확대</li> </ul>
고객의사 반영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객의 의견 수렴 및 반영여부 검토</li> </ul>
고객만족도조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객으로부터 처리결과 만족도를 평가 받는 고객 설문 및 리플제도 시행</li> </ul>
소비자 보호 관련 기관과의 정기적 커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자 보호 관련 기관과의 협력 및 유대 강화로 고객 불편사항의 수집 및 해결방안 수렴</li> </ul>

나. 사전예방 활동

○ 이용자 보호를 위한 최선의 수단은 발생 가능한 불만요소를 사전에 발견하고 이를 최소화하는 것이다. 따라서 회사는 회사의 업무절차를 설계하고 각종 제도를 도입함에 있어 이용자의 가치를 최우선적으로 고려함으로써 이용자 불만을 최소화

<이용자 불만 사전방지를 위한 사전예방 활동>

구분	예방 활동
교육강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무처리 과정에서 고객의 불만 발생 최소화를 위하여 상담원에 대한 교육 및 정기적인 평가를 통한 고과 반영</li> </ul>

통화비밀보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>통신비밀보호법에 의거 통화 감청이 필요한 경우 그 절차를 엄격히 강화하고 감청에 따른 고객정보의 오, 남용을 방지하여 감청 종료 시 사후통지</li> </ul>
회의체운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>전반적인 서비스 개선을 위한 회의체운영으로 고객요구사항 반영</li> </ul>
서비스신청	<ul style="list-style-type: none"> <li>이동전화서비스의 공정한 정보 제공</li> <li>이동전화서비스에 대한 안내를 통하여 고객의 자유로운 선택권 보장</li> </ul>
미성년자보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 고객만족센터 내 이용요금내역 조회 가능한 시스템 구현</li> </ul>

## 2. 이용자 문의/불만 처리 절차

### 가. 인입 경로 별 처리절차

○ 회사의 민원 중 유선케이블사업자 및 정보통신 민원센터 1335, 소비자 보호기관 등 관계기관을 통해서 오는 민원은 사전에 민원절차를 구축하도록 한다. 서비스 개시 이전에 관련 담당자와 민원처리시스템 업무처리 절차를 공유하여 적시 적절하게 민원처리를 하도록 한다.

○ 회사의 모든 민원에 대해서는 가장 빠른 시간 내에 처리 할 수 있도록 신속한 문의/불만처리 절차를 다음과 같이 제공 하도록 한다.

- 경미하고 유형화된 질의 등에 대해서는 1 일 이내에 고객에게 통보한다.
- 1 일 이내에 답변하기 어려운 심층적인 검토가 필요하거나 내부절차 변경 등 제도적 개선이 필요한 내용은 3 시간 이내에 처리방향을 알려드리고, 접수 후 3 일 이내에 고객에게 통보한다.

○ 향후 추가적으로 제공되는 다양한 서비스에 대한 안내는 고객이 이용에 어려움을 느끼지 않도록 상담파트에서 지원하도록 한다. 상담원들은 상담 내용 및 문제 해결 방안이 체계적으로 정리되어 있는 고객관리시스템(상담화면 내에 문의/불만처리의 이관 및 고객응대의 기록관리를 통한 업무 Process 를 지원하는 시스템)을 이용하여 각종 서비스에 대한 구체적인 설명과 문제해결방법을 상담하게 된다.

### 나. 문의/불만처리절차

○ 고객만족센터의 접수/처리를 가입신청, 변경, 해지, 상품, 요금, 배송, 결제, 통화품질, 기술지원, 기타 등 10 가지 문의/불만 유형별로 세분화하여 고객의 불만이나 고충을 더욱 폭넓고 깊게 들음으로써, 고객위주의 민원처리로 고객감동의 시대를 만들어가겠으며, 구체적인 문의 및 불만사항은 상담원에 자동 연결되어 이를 처리토록



한다.

- 문의/불만사항에 대한 상담원과의 상담결과 즉시 처리가 불가능한 경우, 처리에 대한 시한(3 시간 이내에 처리방향을 알려드리고, 접수 후 3 일 이내에 고객에게 통보)을 고객에게 미리 통보하고, 문의/불만사항이나 장애가 완료되었을 경우, 즉시 고객에게 문의/불만처리나 장애처리 결과를 통보하도록 한다.

다. 고객불만 유형별 처리대책

고객불만 유형	처리 대책
통화품질	민원 제기 시점 후 2일 이내 통화품질 불량 원인을 설명하고, 3일 이내 해결 및 결과 통보를 원칙으로 하되, 통화품질 개선이 어려울 시 타당한 이유를 고객에게 설명함
고지서 부달	민원 제기 시점 후 2일 이내 재발행 및 재발송을 원칙으로 함
가입	민원 제기 시점 후 1일 이내 민원의 원인을 설명하고 2일 이내 해결을 원칙으로 하되, 해결이 불가능할 시 타당한 이유를 고객에게 설명함
요금/부가서비스 신청/변경	민원 제기 시점 후 1일 이내 민원의 원인을 설명하고 2일 이내 해결을 원칙으로 하되, 해결이 불가능할 시 타당한 이유를 고객에게 설명함
상품 배송	민원 제기 시점 후 2일 이내 재배송을 원칙으로 하되 재배송이 불가능할 시 타당한 이유를 고객에게 설명함

[별표5\_ 통신사업자의 트래픽 관리 정보공개양식(KFI)]

1. 트래픽 관리 기준	
● 망 부하시트래픽 관리	
적용 조건	특정지역내 일시적 호 폭주, 다량 트래픽 및 다량 시도 호 등으로 망 혼잡이 발생하였거나 발생할 것이 우려될 경우
적용 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대용량트래픽을 유발하여 망 혼잡을 유발 또는 유발 할 우려가 있는 서비스/애플리케이션</li> <li>• 표준 미 준수 서비스/애플리케이션</li> </ul>
적용 방식	당해 서비스/애플리케이션 등의 속도 저하, 화질변환, 접속제한
적용 후 영향	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대용량트래픽 유발 서비스/애플리케이션의 이용이 원활하지 않을 수 있습니다.</li> <li>※ 인터넷검색 및 이메일 등은 사용 가능하도록 최대한 보장</li> </ul>
적용 기간	망 부하가 해소되는 시점까지
● 상시 트래픽 관리	
1) 망 위해(危害) 트래픽	
적용 조건	DDoS/바이러스/해킹 등의 침해사고로 통신망의 안정성 및 보안 등을 심각 하게 위협하거나 장애를 유발할 우려가 큰 경우
적용 대상	DDoS/바이러스/해킹 등 침해사고의 원인이 되는 트래픽/단말 또는 침해사고의 영향을 받을 가능성이 있는 서비스/단말
적용 방식	당해 트래픽및 서비스 등의 차단 또는 접속제한
적용 후 영향	망 위해의 원인이 되거나 이로 인해 영향을 받을 가능성이 있는 서비스의 전부 또는 일부 이용중단
적용 기간	중단사유가 해소되는 시점까지
2) 불법/유해콘텐츠	
적용 조건	정부/유관 기관으로부터 음란물/도박 등으로 불법 또는 유해한 것으로 지정
적용 대상	불법/유해로 지정된 웹사이트 및 서비스
적용 방식	불법/유해 웹사이트 및 서비스 차단 또는 접속제한
적용 후 영향	불법/유해 웹사이트 및 서비스 이용 불가
적용 기간	불법/유해 웹사이트 및 서비스 지정 해제 시까지
3) 이용자의 요청	
적용 조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청소년명의로 된 단말기에 대해 성인물 등 청소년 유해 콘텐츠</li> </ul>
적용 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성인물 등 청소년 유해 콘텐츠 제공 웹사이트</li> </ul>
적용 방식	유해 웹사이트 접속 또는 무선인터넷 서비스의 차단
적용 후 영향	유해 웹사이트 접속 또는 무선인터넷 서비스 이용 불가
적용 기간	차단사유가 해소되는 시점까지

2. 트래픽 관리 유형(요약)					
구분	적용 대상	열화	차단/접속 제한	기타	비고
상시	망 위해 트래픽		○		
	불법/유해 콘텐츠		○		
	청소년 유해콘텐츠/무선인터넷		○		
망 부하 시	대용량 파일 다운로드 (VOD 동영상 포함)	○	○		망 혼잡의 주원인이 되는 대용량 트래픽 유발 서비스/애플리케이션부터 순차적으로 트래픽 관리를 실시
	비디오 스트리밍(VOD 제외 동영상)	○	○		
	표준 미 준수 애플리케이션		○		
3. 트래픽 관리 조치 시행 시 고지/공지방식					
구체적인 트래픽 관리 조치 시행 시 이용자 고지/공지방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 트래픽 관리를 시행하는 경우 시행 이전 이용자에게 전자우편(e-mail), 단문 메시지(SMS) 등을 통해 고지하거나 홈페이지 등에 공지합니다</li> <li>• 다만 다른 방식에 의한 이용자 안내 조치(예, 음란물 및 도박사이트접속차단 안내 등)가 이루어지거나, 이용자가 이미 인지하고 있는 경우(예, 이용자 요청 등에 의한 트래픽 관리)에는 고지 또는 공지를 하지 않을 수 있습니다.</li> <li>• 또한 시간적 여유가 없거나, 연락 불통, 이용자 식별 곤란 등으로 사전 고지 또는 공지가 어려울 경우에는 사후 고지 또는 공지할 수 있습니다.</li> <li>• 합리적 트래픽 관리 시행에 관한 사항은 고객센터에 문의하시면 됩니다.</li> </ul>				

[별표6\_ 프로모션]

1. LGU+ 통신망 기반 서비스

1) 두타면세점 제휴 프로그램

기간	2018년 12월 26일 ~ 2019년 12월 25일
내용	해당 요금제 가입 시 요금제 별 청구 금액 할인 - [JOY]선불300/[JOY]선불기본 : 3개월 무료 제공 - [JOY]선불무제한 : 3개월 선납 가입 시 86,800원 할인)
조건	해당 기간 내 두타면세점 제휴 프로그램을 통한 해당요금제의 신규 또는 번호 이동 가입 고객

## **별첨 1. [ 임대서비스 ]**

### **제1조 [ 임대서비스 ]**

1. 임대서비스 정의 : 외국인 또는 일반적인 개통이 불가능한 고객이 회사 명의로 개통된 서비스를 이용하고자 하는 경우 회사와 계약 체결 후, 요구하는 서류를 제출하고 이용하는 서비스를 말하며, 상품에 따라서 반납 없이 제공되는 서비스도 존재합니다.

2. 1항에서 요구하는 서류란 다음 각 호와 같습니다.

가. 임대서비스 신청서 : 약관 동의 및 개인정보 수집 동의

나. 신분증 사본 : 본인확인 및 실사용자자 불/편법으로 사용했을 경우 증빙자료로 이용

3. 임대서비스 이용료란 임대서비스를 이용한 대가로 회사로 지급하는 금액을 말합니다.

4. 임대서비스 이용기간은 다음 각 호와 같습니다.

가. 임대서비스 신청서에 기재 되어 있는 기간까지만 제공됩니다.

나. 서비스 이용기간은 최대 30을 초과할 수 없습니다.

### **제2조 [ 회사의 의무 ]**

1. 회사는 임대서비스 제공 전 서류의 허위 여부를 확인해야 하며, 허위여부가 확인되면 고객에게 해당서비스 제공하지 않습니다.

2. 회사는 고객의 불법적인 사용이 발견될 경우 즉시 해당 임대서비스의 이용정지 및 해지 처리하여 추가적인 상황이 발생하지 않도록 노력합니다.

3. 회사는 임대서비스의 지속적인 확인을 통하여 불법적인 사용을 방지합니다.

### **제3조 [ 고객의 의무 ]**

1. 임대서비스의 권리는 회사에게 임대서비스 사용에 대한 권리를 신청한 고객에게만 부여하였으며, 임의로 제3자에게 판매하거나 임대하여서는 아니 됩니다.

2. 고객은 분실 등의 사유가 발생하여 제 3자의 사용이 발생할 수 있을 경우, 지체 없이 회사에 통보하여야 합니다.
3. 임대서비스를 해지 시 회사의 단말기를 제공받았을 경우 제공받은 단말기를 서비스 해지 요청과 함께 반드시 회사에 반납하여야 하며, USIM만을 제공받았을 경우 해지요청과 함께 회사에 USIM을 반납하거나 타인이 사용하지 못하도록 폐기하여야 합니다.
4. 3항에서 단말기를 반납하지 않을 경우 이용자의 사용일수에 따라 회사가 책정한 단말기 잔존가액(휴대폰 출고가 - [사용일수/약정임대기간 \* 휴대폰 출고가])을 보상하여야 하며, 파손 등으로 인하여 작동이 불가능한 경우에 대해서는 회사는 고객에게 수리비를 청구할 수 있습니다.
5. 고객은 회사로부터 제공받은 임대서비스를 제3자에게 판매·임대하거나 USIM을 폐기하지 않아 제3자가 사용될 경우, 그에 따른 민·형사상의 책임을 부담합니다.

#### **제 4조 [ 이용정지 및 해지 ]**

1. 회사는 고객이 다음 각 호에 해당하는 경우에는 그 즉시 이용정지 할 수 있으며, 고객은 문제 해결 후 서비스를 사용할 수 있습니다.
  - 가. 임대서비스를 신청한 계약자 이외의 제3자가 서비스를 이용하는 것으로 의심될 경우
  - 나. 외국인 또는 일반적인 개통이 불가능 한 사유가 해소된 경우
2. 회사는 고객이 다음 각 호에 해당하는 경우에는 즉시 해지 처리할 수 있습니다.
  - 가. 임대서비스를 신청한 계약자 이외의 제3자에게 판매하거나 임대한 것이 확인될 경우.
  - 나. 서비스 이용기간이 초과된 경우

#### **제 5조 [ 일시정지 ]**

1. 고객은 임대서비스에 대하여 일시정지를 신청할 수 있으나, 일시정지 기간은 서비스 이용기간에 포함됩니다.

#### **제 6 조 [ 기타 ]**

1. 임대서비스는 서비스 신청 고객이 대한민국에 있을 경우만 서비스가 제공됩니다.
2. 임대서비스는 기본약관의 내용을 준수하되, 중복되는 사항이 있을 경우 임대서비스 약관을 우선으로 합니다.