

# 퍼스트모바일 이동전화 이용약관 별표

2023.03.20.

주식회사 더피엔엘

## 1. 후불 요금제

### ① 기본요금제 (VAT포함)

요금제명	기본료 (원)	기본 제공	과금						비고
			음성	영상	데이터	SMS	LMS	MMS	
퍼스트 1G	13,200	-	1.98원/ 초	3.3원/ 초	22원/MB	33원/ 건	44원/ 건	440원/ 건	○ 발신번호표시서비스(CID) 기본 제공

### ② 후불 국내 요금제 (VAT포함)

요금제명	요금수준			기 타	비고
	기본료 (원)	국내통화료(원)	기본제공		
퍼스트 시니어 2GB	14,300	음성 1.98/초 영상 3.3원/초, SMS 33원/건, LMS 44원/건, MMS 440원/건, 데이터 22/MB	음성 무제한 (영상통화 30분) 문자 무제한 데이터 2GB		<데이터 제공 안내> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 본 요금제의 잔여 기본 제공 데이터는 이월됩니다.</li> <li>• 데이터 이월은 이번 달 기본 제공 데이터에서 사용하고 남은 데이터를 다음달 (1개월)까지 사용할 수 있는 서비스입니다.</li> <li>• 이월된 기본 제공 데이터가 당월 기본 제공 데이터보다 우선 차감됩니다.</li> <li>• 요금제 변경 시 이월된 데이터는 소멸되며, 잔여 기본 제공 데이터는 이월되지 않습니다.</li> <li>• 5GB 이상은 0.01원/0.5KB(부가세포함)로 이용 가능하며, 15만원을 초과하는 데이터(인터넷직접접속) 요금은 최초 1회에 한하여 면제 됩니다.</li> <li>• 해당 요금제는 안심차단 옵션을 제공하지 않습니다.</li> <li>• mVoIP 제공량 안내</li> <li>• mVoIP은 데이터 서비스를 통한 음성 및 영상통화 서비스입니다.</li> </ul>
퍼스트 시니어 4GB	19,800	음성 1.98/초 영상 3.3원/초, SMS 33원/건, LMS 44원/건, MMS 440원/건, 데이터 22/MB	음성 무제한 (영상통화 30분) 문자 무제한 데이터 4GB		

퍼스트 시니어 8GB	29,700	음성 1.98/초 영상 3.3원/초, SMS 33원/건, LMS 44원/건, MMS 440원/건, 데이터 22/MB	음성 무제한 (영상통화 30분) 문자 무제한 데이터 8GB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 데이터 서비스를 통한 통화 품질은 해당 서비스 사정에 따라 달라질 수 있으며, 해당 사업자에 의해 별도 요금이 부과될 수 있습니다.</li> <li>• 이용 가능한 mVoIP 제공량은 요금제별 기본제공량에서 사용가능하며 초과 시 이용이 제한됩니다.</li> <li>• LTE 데이터웨어링은 기본 제공 데이터 내에서 이용 가능하며, 기본 제공 데이터 모두 소진 시 데이터웨어링 사용 회선에 종량과금(0.011원/0.5KB, 부가세포함)이 부과됩니다.</li> <li>• 당월 제공량 소진 시 (종량 과금 시) 무선 데이터 0.011원/0.5KB(부가세포함)로 이용 가능합니다.</li> </ul>
퍼스트 데이터 7G+블라 이스	29,000	음성 1.98/초 영상 3.3원/초, SMS 33원/건, LMS 44원/건, MMS 440원/건, 데이터 22/MB	음성 무제한 (영상통화 300분) 문자 무제한 데이터 7GB	
퍼스트 기부 10	38,000	음성 1.98/초 영상 3.3원/초, SMS 33원/건, LMS 44원/건, MMS 440원/건, 데이터 22/MB	음성 무제한 (영상통화 300분) 문자 무제한 데이터 3GB	
퍼스트 데이터 15G+블	45,000	음성 1.98/초 영상 3.3원/초, SMS 33원/건,	음성 100분 (영상통화 0분) 문자 100건	

<음성 제공 안내>

- 불법적, 상업적 발신 행위를 억제하고, 이에 따른 피해 확산을 방지하고자 약관에 의거, 다음의 경우에 해당 시 무제한 혜택을 제한하고, 제한한 시점으로부터 사용량에 대하여 정상 요금 부과 (음성통화 1.98원/초, 영상통화 3.3원/초, 부가세별도) 혹은 차단할 수 있습니다.
  - ① 1일 600분을 초과하는 음성통화를 월 3회 초과 발신한 경우
  - ② 월 음성통화량이 10,000분을 초과할 경우
  - ③ 음성통화 수신처가 월 1,000회선을 초과할 경우
- 본 요금제에서 제공하는 국내음성통화에는 HD보이스가 포함됩니다.
- 기본 제공되는 음성통화량은 음성, 영상 모두 적용되며, 영상 통화는 1초 사용 시 음성 대비 1.66배 차감됩니다.
- 당월 제공량 소진 시(종량 과금 시) 음성통화 1.98원/초, 영상통화 3.3원/초 (부가세포함)로 과금됩니다

<문자 제공 안내>

라이스		LMS 44원/건, MMS 440원/건, 데이터 22/MB	데이터 15GB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문자 기본제공 혜택은 단문메시지서비스(SMS), 장문메시지서비스(LMS), 멀티메일서비스(MMS) 및 Joyn 가입자 간 텍스트메시지에 적용됩니다.</li> <li>• 불법적 스팸 발송 행위를 억제하고 이에 따른 피해 확산을 방지하고자 약관에 의거, 다음의 경우에 해당 시 기본제공 혜택을 제한하고 제한한 시점으로부터 사용량에 대하여 정상 요금 부과 (SMS 22원/건, LMS 33원/건, MMS 220원/건, 부가세 별도) 혹은 차단할 수 있습니다.(월 단위로 초과 횟수가 초기화되며, 혜택 제한 시 문자로 통보) <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1일 500건을 초과하는 문자메시지를 발송한 경우 (단, 경조사 등의 이유로 하루 500건이 초과될 경우에는 고객센터(국번 없이 100번) 또는 올레 플라자/대리점에 문의 주시기 바랍니다.)</li> <li>② 1일 200건을 초과하는 문자메시지를 월 10회 초과 발송한 경우</li> <li>③ 문자메시지를 광고성 스팸 메시지 발송과 같이 상업적 목적으로 이용하거나, 물리적 장치 또는 자동 발송 프로그램을 이용하는 경우 (수신처가 월 3,000개 회선을 초과)</li> </ul> </li> <li>• 당월 제공량 소진 시(종량 과금 시) SMS 22원/건, LMS 33원/건, MMS 220원/건(부가세포함)으로 과금됩니다.</li> </ul>
퍼 스투 데이터 100G+블라이스	65,000	음성 1.98/초 영상 3.3원/초, SMS 33원/건, LMS 44원/건, MMS 440원/건, 데이터 22/MB	음성 무제한 (영상통화 300분) 문자 무제한 데이터 100GB	<p>&lt;음성 제공 안내&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 집/이동전화 무제한 범위 안내</li> <li>• 상업적 목적이 아닌 일반 대인통화 용도의 국내 음성 통화에 한하여, 최초 수신 번호가 이동전화 (식별번호 010, 011, 016, 017, 018, 019), 17개 대역별 유선 전화번호 (지역번호 02, 051, 031등), 인터넷전화(070)에 한정됩니다.</li> <li>• 영상/부가 통화 안내 : 최초 수신 번호가 전국대표번호 (예:1588, 1577,</li> </ul>

				<p>02-1588 등), 전화정보서비스 (060 등), TRS (013), 국내영상통화, 개인번호 서비스(050)에 대한 서비스는 기본 제공량 초과 시 해당 요율에 따라 부과됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 세금(부가세), 국제전화, KT114 직접연결수수료 및 통화료, KT114 전화번호 안내 서비스, 수신자 부담(콜렉트콜), 소액결제 이용료, 060 등 정보 이용료, 유료 부가서비스 월 이용료 등은 별도로 청구됩니다.</li> <li>• 요일/시간 구분 없이 월 단위로 제공됩니다.</li> <li>• 불법적, 상업적 발신 행위를 억제하고, 이에 따른 피해 확산을 방지하고자 약관에 의거, 다음의 경우에 해당 시 무제한 혜택을 제한하고, 제한한 시점으로부터 사용량에 대하여 정상 요금 부과 (음성통화 1.8원/초, 영상통화 3.0원/초, 부가세포함) 혹은 차단할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1일 600분을 초과하는 음성통화를 월 3회 초과 발신한 경우</li> <li>② 월 음성통화량이 6,000분을 초과할 경우</li> <li>③ 음성통화 수신처가 월 1,000회선을 초과할 경우</li> </ul> </li> </ul> <p>*요금제에서 제공하는 국내음성통화에는 HD보이스가 포함됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 월 제공량 소진 시(종량 과금 시) 음성통화 1.98원/초, 영상통화 3.3원/초(부가세별도)로 과금됩니다.</li> </ul> <p>&lt;문자 제공 안내&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문자 기본제공 혜택은 단문메시지서비스(SMS), 장문메시지서비스(LMS), 멀티메일서비스(MMS) 에 적용됩니다.</li> <li>• 불법적 스팸 발송 행위를 억제하고 이에 따른 피해 확산을 방지하고자 약관에 의거, 다음의 경우에 해당 시 기본제공 혜택을 제한하고 제한한 시점으로부터 사용량에 대하여 정상 요금 부과 (SMS 16원/건, LMS 25원/건, MMS 150원/건, 부가세 포함) 혹은 차단할 수 있습니다.(월 단위로 초과 횟수가 초기화되며, 혜택 제한 시 문자로 통보)</li> </ul>
--	--	--	--	---

					<ul style="list-style-type: none"> <li>① 1일 500건을 초과하는 문자메시지를 발송한 경우 (단, 경조사 등의 이유로 하루 500건이 초과될 경우에는 고객센터(국번 없이 100번)에 문의 주시기 바랍니다.)</li> <li>② 1일 150건을 초과하는 문자메시지를 월 10회 초과 발송한 경우</li> <li>③ 문자메시지를 광고성 스팸 메시지 발송과 같이 상업적 목적으로 이용하거나, 물리적 장치 또는 자동 발송 프로그램을 이용하는 경우 (수신처가 월 3,000개 회선을 초과)</li> <li>• 당월 제공량 소진 시(종량 과금 시) SMS 22원/건, LMS 33원/건, MMS 220원/건(부가세포함)으로 과금됩니다</li> </ul>
--	--	--	--	--	---

### 3. 요금 등의 할인

#### - 약정할인

- 요금약정 할인제를 적용하지 않음으로서 요금 할인 반환금도 발생하지 않음
- 신규가입일로부터 14일이내 주 생활지에서의 통화품질 불량 사유로 해지(단, 단말기 등 구입시 지급받은 물품일체를 손상된 부분 없이 반납해야 함)하거나, 고객의 사망, 이민 등의 사유로 해지(단, 해당 사유를 증명할 수 있는 서류 제출 필요)시, 약정 해지 위약금(할인반환금) 부과 면제됨

### 4. 요금 등의 감면

감면대상	감면내용	비고
------	------	----

<p>사업용 서비스</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가입비, 기본료, 국내통화료, 국제통화료, 부가사용료, 데이터서비스 사용료, 수수료, 실비 면제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 회사가 정보통신사업 경영상 필요에 의하여 지정·운영하는 서비스</li> <li>- 내부업무용 및 종합민원용 서비스 포함서</li> <li>- 내부업무용의 경우 국내통화료의 일부만 면제할 수도 있음</li> </ul>
<p>전화번호 안내통화 등</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국내통화료 면제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이용안내 서비스를 받기 위한 통화</li> </ul>
<p>회사사유로 인한 이용 휴지</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기본료, 부가사용료(기본료/월), 임대료 면제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해당기간동안 일할계산</li> </ul>
<p>통신시스템 문제에 의한 단절통화</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국내통화료 면제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 10 초 미만(통화복구시간 포함)의 음성통화 및 무선데이터(단, KB 과금 통화 제외) 중 이용자의 통화종료행위와 관계없이 회사의 통신시스템 문제에 의하여 단절된 경우</li> </ul>
<p>이용고객의 일시정지 또는 회사의 이용정지</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 월 기본료 3,850 원/대당 (VAT 포함). 단, 「병역법」에 따른 징집 또는 지원에 의하여 입영한 현역병(전환복무 자를 포함)으로서 전파법 제 29 조에 따른 무선국의 이용을 정지한 가입자 의 경우 월 기본료 3,850 원 면제 (전파사용료 감면분 포함/ 1 인당 최대 3 회선 한도)</li> <li>○ 부가사용료(기본료/월) 면제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해당기간동안 일할계산</li> <li>○ 모든 요금제에 동일하게 적용</li> <li>- 단, 선불은 제외</li> <li>○ 군입대 정지자의 경우 전파사용료 감면 관련 개인정보가 정부기관에 제공될 수 있음.</li> </ul>
<p>통화품질 불량으로 해지한 고객</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가입후 14 일이내 해지시</li> <li>- 가입비 반환, 해당 기본료의 50% 할인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가입 후 고객의 주생활지에서 통화품질불량으로 회사가 인정하는 경우만 적용</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가입후 15 일이상 6 개월이내 해지시</li> <li>- 1 개월 해당 기본료의 50% 할인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 주생활지 : 주민등록지, 요금청구지, 직장소재지</li> </ul>
일시정지 및 이용정지	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 월 기본료 3,850원/대당(VAT포함)</li> <li>○ 군입대정지자의 경우 면제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해당기간동안 일할계산</li> <li>○ 모든 요금제에 동일하게 적용</li> <li>○ 군입대 정지자의 경우 : 기본료 면제 관련 개인정보가 정부기관에 제공될 수 있음.</li> </ul>
데이터통화료가 15 만원 초과한 고객	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 15 만원 초과분에 대하여 면제. 단, 인터넷 직접접속서비스(PDA 또는 무선모뎀 및 휴대폰을 통해 PC 연결하여 무선인터넷접속하는 경우는 약관적용일 기준으로 면제 처리되며, 별도 약관신고가 있을 때까지 연장 적용함.</li> <li>○ 법인명의 가입자는 면제 대상에서 제외함.</li> </ul>	
장애인	복지 요금제에 따른 할인 혜택 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 장애인 복지법에 의한 장애인, 장애인 복지법에 의한 장애인 단체 또는 비영리 목적의 장애인 복지시설 운영자로 등록된자</li> </ul>
국가유공자/특수학교/아동복지시설		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 초/중등 교육법에 의한 특수학교</li> <li>○ 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률, 광주민주유공자 예우에 관한 법률에 의하여 상이등급 판정을 받은자(국가유공자증 또는 국가유공자유족증 소지자에 한함) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 광복회 소속의 독립유공자 및 그 유족</li> <li>- 대한민국 상이군경회 소속의 전상군경, 공상군경 및 그 유족</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.19 혁명부상자회 소속의 4.19 혁명 상이자</li> <li>- 4.19혁명희생자 유족회 소속의 4.19 혁명희생자 유족</li> <li>- 재일학도 의용군동지회 소속의 재일학도의용군</li> <li>- 5.18 민주화운동부상자회 소속의 광주민주부상자</li> <li>- 6.18 자유 상이자회 소속의 6.18 자유 상이자</li> <li>- 공상공무원</li> <li>- 국가사회발전 특별공로 상이자</li> <li>○ 국가 유공자 등 단체설립에 관한 법률에 의한 단체</li> <li>- 광복회</li> <li>- 대한민국 상이군경회, 대한민국 전몰군경유족회, 대한민국 전몰군경미망인회</li> <li>- 재일학도의용군동지회</li> <li>○ 아동복지법에 의한 아동복지시설</li> </ul>
기초생활수급자		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민기초생활보장법에 의한 수급자중 전기통신사업법시행령 제2조(보편적 역무의 내용) 제 3항 제4호에 해당하는자</li> </ul>
차상위계층용 서비스		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민기초생활보장법에 의한 수급자중 전기통신사업법시행령 제2조(보편적 역무의 내용) 제3항 제4호에 해당하는자</li> <li>- 국민기초생활보장법 제9조 제5항에 따른 자활에 필요한 사업에 참여하는 자</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민건강보험법 시행령 별포2 제3호 라목에 따라 희귀난치성질환 등으로서 본인부담액을 경감받는 자</li> <li>- 영유아보육법 제34조 제1항에 따라 보육에 필요한 비용을 지원받는자</li> <li>- 영유아보육법 제34조의 2 제1항에 따라 유아교육에 필요한 비용을 지원받는자</li> <li>- 장애인복지법 제49조에 따른 장애수당을 지급받는 자와 같은법 제50조 제 1항에 따른 장애아동수당을 지급받는자</li> <li>- 장애인연금법 제10조에 따라 장애인연금을 지급받는 자</li> <li>- 한부모가족지원법 제5조에 따른 보호대상자, 이경우 소득인정액이 최저생계비의 100분의 130이하인자를 포함</li> <li>- 사회보장기본법 제37조 제2항에 따라 구축, 운영중인 시스템을 통해 '우선돌봄차상위'에 해당함이 확인되는 사람</li> <li>- 만 6세이하 아동은 제외</li> </ul>
--	--	---

5. 부가서비스

① 기본 제공서비스 (별도의 신청 없이 기본으로 제공되는 무료 부가서비스)

서비스명	서비스 내용	
------	--------	--

발신번호표시	수신 시 발신자의 전화번호가 핸드폰 상에 자동으로 표시되는 서비스	
통합사서함	핸드폰 전원이 꺼진 경우 전화를 건 사람의 메시지와 연락처를 보관해주는 서비스 (음성메시지를 들을 때와 저장할 때에 별도 통화료 부과)	
정보제공사업자번호차단	정보제공사업자가 보내는 스팸 음성, 스팸 문자 메시지들을 차단해주는 서비스	

② 무료 부가서비스 (별도 신청 필요)

서비스명	서비스 내용	비고
발신번호표시제한	수신하는 사람이 발신번호표시 서비스를 이용하고 있어도 발신하는 사람의 번호가 액정에 표시되지 않도록 하는 서비스	
통화중대기	통화중에 다른 전화가 걸려오면 통화중인 상대방을 대기시키고 새로 걸려온 전화를 받을 수 있는 서비스	
착신거절	통화하기 어려운 상황에 바로 음성사서함으로 연결해주는 서비스	
무선인터넷차단	무선인터넷 접속을 원천적으로 차단하여 무선데이터 통화료가 발생하지 않도록 하는 서비스	
국제전화발신제한	국제전화 발신을 차단하는 부가서비스	
익명호수신거부	발신번호표시 제한한 발신자에게서 걸려오는 전화 수신을 거부하는 서비스. 통화로 연결되지 않고 ARS가 안내되며 바로 음성사서함으로 연결	
010번호연결서비스	01X번호에서 010번호로 변경하는 경우 및 기존번호를 해지한 후	

	새로운 번호를 부여받은 경우 이전 번호로 걸려온 전화와 메시지를 자동으로 변경된 번호로 연결 후 변경내역을 문자 또는 음성으로 안내하는 서비스	
스팸차단서비스	고객이 설정한 조건(문구, 번호 등)을 포함한 메시지를 차단하는 부가서비스	
번호도용문자 차단서비스	<p>인터넷을 이용한 문자발송 서비스에서 타인이 임의로 신청고객의 이동전화 번호를 발신번호(회선번호)로 설정하여 발송할 수 없도록 차단하는 서비스</p> <p>※ 서비스 신청자가 인터넷발송 문자 사용시 이용자 본인의 전화 번호로 발송하는 경우에도 불가합니다.</p> <p>※ 당사, 한국인터넷진흥원, 문자중계사업자가 연동되어 제공하는 서비스 특성상 서비스가 일시적으로 제공되지 않을 수도 있습니다.</p>	<p>자사가입자고객의 신청을 받아 한국인터넷진흥원(KISA)을 통해 문자중계사업자에게 전달하면 문자중계사업자가 차단. 문자중계사업자는 KT, LGU+, SK브로드밴드, SK네트웍스, SK텔링크, 인포뱅크, 다우기술, 스탠다드네트웍스, 슈어엠, 삼성SDS 10개사임</p> <p>※ 문자중계사업자 : 일반유선전화 및 이동전화 단말기에서 발신되지 않고 웹(인터넷) 또는 문자 발신 전용프로그램 등을 이용하여 문자를 발송하는 서비스 제공사업자</p>

③ 유료 부가서비스 (별도 신청 필요)

서비스명	서비스 내용	월 이용요금(VAT포함)
캐치콜	본인의 휴대폰 전원이 꺼져 있거나, 통화중 또는 통화할 수 없는 지역에 있을 경우 걸려온 전화번호를 통화가 가능한 상태가 되었을 때 SMS로 표시해 주는 서비스	550원
착신전환	핸드폰이 상태와 상관없이 걸려온 전화를 미리 지정한 일반전화나 핸드폰으로 연결해주는 서비스 (음성, 문자 전환 가능)	1,650원
	핸드폰이 상태와 상관없이 걸려온 전화를 미리 지정한 일반전화나 핸드폰으로 연결해주는 서비스 (음성만 전환 가능)	770원

## 6. 실비

항목	요금부과기준	비고
가입비	없음	
보증보험료	가입시 회사가 정한 보험료 납부방법 : 즉납 또는 후납	- 사유발생 시 - 이동전화 사용요금을 보증하기 어렵다고 인정되는 경우 부과
번호이동수수료	800원(부가세 포함)	

## 7. 수수료

종 별	요금부과 기준	비고
단말기대여료	1단말기마다 회사가 별도로 정하는 범위 내에서 부과(부가세 포함)	회사의 단말기를 대여받아 사용하는 고객
번호이동 수수료	800원/1건 (부가세 포함)	타사에서 번호이동시 부과
국제로밍 수수료	이용약관 적용	국제로밍 이용계약자
KT번호안내서비스 이용료	KT이용약관 적용(부가세 별도)	KT의 번호안내서비스를 이용하는 고객
KT번호안내 직접연결서비스	KT 이용약관 적용(부가세 별도)	통화료: 고객이 선택한 요금제와 관계 없이 1초당 2원 부과
KT번호안내 간접연결서비스	KT 이용약관 적용(부가세 별도)	지역번호 + 114 연결시
전화정보서비스 이용료	회사와 전화정보서비스 제공업체와의 계약에 의한 금액(부가세 별도)	통화료 부과

콜렉트콜 서비스	데이콤 1633	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 더피엔엘 고객이 발신 시</li> <li>- 착신자에게 2.4원/초(연결된 1가입자당)의 통화요금 부과</li> <li>○ 더피엔엘 고객이 수신 시</li> <li>- 해당 발신 이동전화 또는 유선전화사업자의 요금(해당사업자의 이용약관 기준)이 부과됨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전화를 받는 착신자가 요금을 부담하는 서비스</li> <li>- 서비스제한 대상: 선불이용 가입자</li> </ul>
	온세 1677		
	SK브로드밴드 1655		
	SK텔링크 1682		
	KT 1541		

[별표 2] 구비서류

1. 가입 계약 시

구분	내용	비고
개인	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본인 : 신분증(단, 비대면 가입 시에는 운영기준 준수사실의 인정을 받은 사업자의 전자서명인증서*, 신용카드 인증, 본인명의 휴대전화 인증(기기변경에 한함)으로 대체가능</li> </ul>	이용계약서는 공통

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대리인 : 위임장, 인감증명서, 명의자신분증, 대리인신분증</li> </ul>													
법인	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인사업자 : 대표자신분증, 사업자등록증(대리인 방문 시 위임장, 인감증명서, 대리인신분증 추가)</li> <li>○ 일반법인 : 사업자등록증, 위임장, 인감증명서, 대리인신분증</li> <li>※ 법인 6대 이상 개통 시 납세사실증명원, 소득금액증명원 등 세금납부증빙 추가로 제출 요청 가능함</li> </ul>													
미성년자	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 만 14세 미만</li> <li>- 가입고객 내방 시 : 법정대리인 신분증, 가족증명서류, 인감증명서, 법정대리인 동의서(단, 법정대리인 동행 시 인감증명서 제외)</li> <li>- 법정대리인만 내방 시 : 법정대리인 신분증, 가족증명서류, 법정대리인 동의서</li> <li>- 제3자 내방 시 : 법정대리인 신분증, 대리인 신분증, 가족증명서류, 인감증명서, 법정대리인 동의서</li> <li>○ 만 20세 미만</li> <li>- 가입고객 신분증, 법정대리인 신분증, 인감증명서, 가족증명서류, 법정대리인 동의서(단, 대학생 및 직장인의 경우 인감증명서 대신하여 재학증명서, 학생증, 재직증명서 중 1개 제출 가능)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가족증명서류</li> <li>- 가족관계증명서,(외국인은 출입국 관리사무소에서 발행한 가족증명서류 인정)</li> </ul>												
외국인	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">구분</th> <th style="width: 35%;">선불</th> <th style="width: 50%;">후불</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>일반</td> <td>여권 또는 외국인등록증</td> <td>외국인등록증</td> </tr> <tr> <td>재외동포</td> <td>여권 또는 국내거소 신고증</td> <td>국내거소 신고증</td> </tr> <tr> <td>공관원</td> <td>여권 또는 공관원 신분증</td> <td>여권 또는 공관원 신분증</td> </tr> </tbody> </table>	구분	선불	후불	일반	여권 또는 외국인등록증	외국인등록증	재외동포	여권 또는 국내거소 신고증	국내거소 신고증	공관원	여권 또는 공관원 신분증	여권 또는 공관원 신분증	
구분	선불	후불												
일반	여권 또는 외국인등록증	외국인등록증												
재외동포	여권 또는 국내거소 신고증	국내거소 신고증												
공관원	여권 또는 공관원 신분증	여권 또는 공관원 신분증												

	<table border="1"> <tr> <td>주한미군</td> <td>미군 ID카드 또는 운정면허증+미군증명서류</td> <td>미군 ID카드 또는 운정면허증+미군증명서류</td> </tr> </table>	주한미군	미군 ID카드 또는 운정면허증+미군증명서류	미군 ID카드 또는 운정면허증+미군증명서류	
주한미군	미군 ID카드 또는 운정면허증+미군증명서류	미군 ID카드 또는 운정면허증+미군증명서류			
	외국인 가입계약				
장애법인 및 아동복지시설	법인설립 인·허가증, 위임장, 법인인감증명서, 대리인신분증				
특수학교	학교설립인가서(학칙사본), 위임장, 법인인감증명서, 대리인신분증				
국가기관	사업자등록증, 기관장명의 위임공문, 대리인신분증				
국가유공자 단체	사업자등록증, 관련 법률에 근거한 증빙서(법인등기부 등본 등), 위임장, 법인인감증명서, 대리인신분증				
사회복지용 서비스	○ 본인 : 본인 신분증 ○ 대리인				
저소득층용 서비스	- 전화(방문확인 등)로 본인 의사 확인 가능 시 : 본인 신분증, 대리인 신분증				
차상위계층 용서비스	- 본인의사 확인 불가능시 : 본인 신분증, 대리인 신분증, 위임 장 및 인감증명서 ※ 차상위 계층의 경우 다음 증명서 추가 제출 - 개인정보 제공 및 조회 동의서 - 주민등록등본(영유아보육법, 유아교육법에 따른 대상자) - 차상위 본인부담 경감 대상자증명서(희귀난치성질환자 등으로 본인부담액을 경감받는 대상자)				

※ 가입가능 내국인 성인 신분증 : 주민등록증, 운전면허증(구 운전면허증 제외), 외국인등록증, 여권, 장애인복지카드(장애인 수첩 제외),국가유공자증(단, 사진 및 주민등록번호가 부착/기재되어 본인여부를 확인할 수 있는 국가기관에서 발행된 것에 한함)

- 웹 사이트를 통한 가입 시 공인인증서에 기초한 전자서명 및 신용카드 인증을 신분증 사본을 대체 가능함

- 전자계약을 통한 가입 시 방문자(가입자 또는 대리인)는 본인확인 후 신용카드 인증으로 신분증 사본을 대체 가능함

※ 장애인, 국가유공자, 국민기초생활보장수급자는 가입 시 혹은 혜택만료 후 재신청시에 행정안전부 주민서비스 통합시스템을 통한 요금 감면자격이 확인될 경우 요금감면 자격확인을 위한 서류제출은 생략이 가능합니다. (2009년 8월 11일부터 시행)

※ 미래창조과학부(한국정보통신진흥협회 위탁) 및 안전행정부 를 통해 주민등록상 미성년자의 부모로 확인이 가능한 경우에는 법정대리인 증빙서류 제출을 생략할 수 있습니다. (2013년 8월 1일부터 시행)

## 2. 부가서비스 신청시

구분	내용	비고
방문	이용계약서 및 신분증	전자계약을 통한 신청 시 방문자(가입자 또는 대리인)은 본인확인 후 휴대폰인증 또는 신용카드 인증으로 신분증사본을 대체 가능함
전화	이용계약서 및 신분증 팩스 송부, 고객정보확인(전화번호, 고객명, 주민등록번호, 주소, 비밀번호 등)	

## 3. 변경 신청 시

※ 신분증 : 주민등록증, 운전면허증, 공무원증, 국가기술자격증 등 사진 및 주민등록번호가 부착/기재되어 본인여부를 확인할 수 있는 국가기관에서 발행된 신분증(단, 학교에서 발행한 학생증은 사용가능하며, 2002.6.30일 이전에 발급된 구형 운전면허증은 2005.10.1일부터 사용불가)

※ 전자계약을 통한 신청 시 방문자(가입자 또는 대리인)는 본인확인 후 휴대폰인증 또는 신용카드 인증으로 신분증 사본을 대체 가능함

구분	내용	비고												
번호/단말기/주소 변경	○ 개인 : 신분증 ○ 법인 : 사업자등록증, 대리인 신분증	변경신청서 공통												
개명, 개칭	○ 개인 : 신분증, 호적등본 ○ 법인 : 법인등기부등본, 대리인 신분증 ○ 국가기관, 지방자치단체 : 관계법령 또는 관보, 대리인 신분증													
명의변경	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 양수/양도인 방문시 : 신분증(양수/양도인)</li> <li>- 양도인만 방문시 : 신분증(양수/양도인), 양수인 위임장, 인감증명서</li> <li>- 양수인만 방문시 : 신분증(양수/양도인), 양도인 위임장, 인감증명서</li> </ul> </li> <li>○ 법인고객 및 대리인 신청시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 명의자신분증(법인은 사업자등록증 사본)</li> <li>- 대리인신분증(법인의 대리인, 건강보험증이나 재직증명서 가능)</li> <li>- 위임여부를 전화(방문확인 등)로 확인 불가시 명의자의 위임장(인감도장 날인) 및 인감증명서</li> </ul> </li> </ul>													
일시정지 및 일시정지 해제	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">개인</th> <th style="width: 30%;">본인 신청시</th> <th style="width: 50%;">대리인 신청시</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>방문 신청</td> <td>○ 명의자 신분증</td> <td>○ 본인 및 대리인 신분증</td> </tr> <tr> <td>팩스 신청</td> <td>○ 신청서 및 명의자 신분증 사본 팩스로 송부</td> <td>○ 신청서, 명의자 및 대리인 신분증 사본 팩스로 송부</td> </tr> <tr> <td>전화 신청</td> <td>○ 고객정보 확인(고객명, 전화번호, 주민등록번호, 주소 등)</td> <td>○ 고객정보 확인, 대리인 신분증 사본 팩스로 송부 (단, 일시정지 해제시에는 명의자 신분증 사본 팩스로 송부)</td> </tr> </tbody> </table>	개인	본인 신청시	대리인 신청시	방문 신청	○ 명의자 신분증	○ 본인 및 대리인 신분증	팩스 신청	○ 신청서 및 명의자 신분증 사본 팩스로 송부	○ 신청서, 명의자 및 대리인 신분증 사본 팩스로 송부	전화 신청	○ 고객정보 확인(고객명, 전화번호, 주민등록번호, 주소 등)	○ 고객정보 확인, 대리인 신분증 사본 팩스로 송부 (단, 일시정지 해제시에는 명의자 신분증 사본 팩스로 송부)	
	개인	본인 신청시	대리인 신청시											
	방문 신청	○ 명의자 신분증	○ 본인 및 대리인 신분증											
	팩스 신청	○ 신청서 및 명의자 신분증 사본 팩스로 송부	○ 신청서, 명의자 및 대리인 신분증 사본 팩스로 송부											
	전화 신청	○ 고객정보 확인(고객명, 전화번호, 주민등록번호, 주소 등)	○ 고객정보 확인, 대리인 신분증 사본 팩스로 송부 (단, 일시정지 해제시에는 명의자 신분증 사본 팩스로 송부)											
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">법인</th> <th style="width: 30%;">대표자 신청시</th> <th style="width: 50%;">대리인 신청시</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>방문 신청</td> <td>사업자등록증(사본) 또는 법인등기부등본 또는 사업자등록증명원 중 택 1, 대표자 신분증</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업자등록증(사본), 법인인감증명서, 법인인감도장이 날인된 위임장(공문), 대리인 신분증</li> <li>○ 사업자등록증(사본), 위임공문, 직원증</li> <li>○ 사업자등록증(사본)/ 법인등기부/ 사업자등록증명원 중 택 1, 전산에 등록된 실사용자/대리인 신분증</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	법인	대표자 신청시	대리인 신청시	방문 신청	사업자등록증(사본) 또는 법인등기부등본 또는 사업자등록증명원 중 택 1, 대표자 신분증	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업자등록증(사본), 법인인감증명서, 법인인감도장이 날인된 위임장(공문), 대리인 신분증</li> <li>○ 사업자등록증(사본), 위임공문, 직원증</li> <li>○ 사업자등록증(사본)/ 법인등기부/ 사업자등록증명원 중 택 1, 전산에 등록된 실사용자/대리인 신분증</li> </ul>							
법인	대표자 신청시	대리인 신청시												
방문 신청	사업자등록증(사본) 또는 법인등기부등본 또는 사업자등록증명원 중 택 1, 대표자 신분증	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업자등록증(사본), 법인인감증명서, 법인인감도장이 날인된 위임장(공문), 대리인 신분증</li> <li>○ 사업자등록증(사본), 위임공문, 직원증</li> <li>○ 사업자등록증(사본)/ 법인등기부/ 사업자등록증명원 중 택 1, 전산에 등록된 실사용자/대리인 신분증</li> </ul>												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 20%;">전화 및 팩스 신청</td> <td style="width: 30%;">○ 방문 신청시 구비서류를 팩스로 송부</td> <td style="width: 50%;">○ 방문 신청시 구비서류를 팩스로 송부</td> </tr> </tbody> </table>	전화 및 팩스 신청	○ 방문 신청시 구비서류를 팩스로 송부	○ 방문 신청시 구비서류를 팩스로 송부											
전화 및 팩스 신청	○ 방문 신청시 구비서류를 팩스로 송부	○ 방문 신청시 구비서류를 팩스로 송부												

#### 4. 일반통화내역 및 이용요금 확인용 통화내역 열람 시

구분	내용	비고
일반통화내역 열람	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 본인 신청시 : 본인 신분증, 단말기(SMS 인증번호 확인용)</li> <li>- 대리인 신청시 : 본인 인감 날인된 위임장 및 인감증명서, 대리인 신분증, 본인 단말기휴대(SMS 인증번호 확인용), 또는 SMS 인증번호 확인</li> </ul> </li> <li>○ 개인사업자, 법인, 국가기관 : 기업신청 시 구비서류와 동일</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전화, 팩스, 우편 신청 불가</li> <li>○ 본인확인을 위해 명의자의 통화내역 신청 이동전화로 전송된 SMS 인증번호가 확인 되는 경우 통화내역 제공 가능</li> <li>○ 대리인이 배우자인 경우 본인의사 확인전화를 실시할 수 있음</li> </ul>
이용요금 확인용 통화내역 열람	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이용요금 확인을 목적으로 하는 통화내역 열람 요청 시에는 회사가 정하는 기준에 의해 통화내역의 일부를 삭제한 후 제공 가능</li> <li>○ 방문 신청시 : 일반 통화내역 열람과 동일하게 처리</li> <li>○ 팩스 및 우편 신청시 : 본인 신분증 및 신청서 사본을 팩스 및 우편으로 송부, 전화로 본인의사 확인 후 우편, 팩스로 제공 (대리인 신청 및 전화 신청 불가)</li> </ul>	

#### 5. 해지시

##### ① 방문시

구분		구비서류	비고
일반	본인	가입고객 신분증	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해지신청서(공통)</li> <li>○ 개인사업자 대리인방문시 가입고객인감증명서, 가입고객 인감도장 날인된 위임장, 대리인 신분증</li> <li>○ 법정대리인 동행시 법정대리인의 인감증명서 제외</li> </ul>
	대리인	가입고객 신분증, 가입고객 인감증명서, 가입고객 인감도장이 날인된 위임장, 대리인신분증 (대리인을 사전에 지정할 경우 대리인 신분증만으로 해지 가능)	
법인	개인사업자	대표자신분증, 사업자등록증 사본	
	일반법인	사업자등록증, 법인인감증명서, 위임장, 대리인신분증	
	본인	가입고객 신분증 또는 주민등록등본(건강보험증)	
	법정대리인	가족증빙서류(주민등록등본 또는 건강보험증), 법정대리인 신분증	
외국인(대리인 불가)		가입계약시 구비서류와 동일	
국가기관		국가기관 해지신청 공문서, 대리인신분증(건강보험증)	

- ※ 일반의 대리인 방문시 가입고객과 전화통화 확인이 가능한 경우 가입고객 및 대리인신분증만으로 업무처리 가능(단, 전화통화이력은 별도 관리)
- ※ 전자계약서를 통한 신청 시 방문자(가입자 또는 대리인)는 본인확인 후 신용카드 인증 시 신분증사본을 대체 가능함

② 팩스, 전화, 우편 요청 시

구분	구비서류	비고
일반	가입고객 신분증	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지점으로 보내야 할 공통 서류</li> <li>- 해지신청서</li> <li>- 해지요청자 본인의 신분증 사본</li> <li>- 명의자 명의의 예금통장 사본 또는 자동이체 계좌</li> <li>- 당일에 지정계좌로 납부한(해지즉납금, 당월 및 미납요금) 입금증 사본</li> </ul>
법인	사업자등록증, 법인 인감증명서, 법인 인감도장이 날인된 위임장 및 위임공문서	
외국인	가입계약시 구비서류와 동일	
국가기관	국가기관 해지신청 공문서, 대리인신분증(건강보험)	

--	--	--

※ 대리인 신청시 대리인 구비서류 추가 (방문 가입 시 대리인 구비서류와 동일)

③ 그외 예외적인 경우

구분	해지사유	대리인 제한	구비서류	비고
일반	사망	가족	사망확인서류 또는 가족관계증명서	
	군입대	가족	입영사실확인서 : 입영통지서 또는 병무청 웹사이트 내 입영일자/부대 조회 자료, 병적증명서, 선발통지서 등 병역법 시행규칙에서 정한 서식. 단, 입대후 퇴소 및 전역 등 군복무 사유가 해제될 경우에는 사유발생 즉시 장기 일시정지 해지신청을 하여야 하며, 추후 부당하게 요금을 감면받은 것이 확인 될 경우 전파법 시행령 제53조제1항에 의거 군입대 장기일시정지로 인해 감면받았던 감면액전액을 추가 납부하여야 합니다.	
	장기체류	가족	출입국사실에 관한 증명서	
	형집행 중인 자	가족	재소증명서	
	행방불명	가족	행방불명 확인 서류	
법인	법인파산	파산전 대표자	말소등기부등본, 대표자 신분증	

※ 예외적인 해지 요청 시 증빙서류 대신 "대리인 해지 확인서" 및 대리인 신분증을 제출하는 경우에도 해지 가능

※ 가족이 대리인으로 방문 시에는 가족확인서류 추가 필요 (주민등록등본 또는 건강보험증 또는 가족관계증명서, 대리인 신분증)

※ 가족의 범위 : 동일한 주민등록상 또는 가족관계증명상 포함된 사람이거나 이력이 있는 자(이혼으로 호적상에서 삭제된 자는 제외)

[별표 3] 정보통신 상거래 질서 문란자 기준 및 제한사항

구분	내용	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 1년 동안 이용신청 승낙을 제한한다.</li> <li>○ 대출 등의 목적으로 휴대전화를 개통하거나 이를 사용한 사실이 있는 자는 2년간 이동통신회사를 불문하고 1회선만 이용신청이 가능하다.</li> </ul>	서비스 개설이 본래 목적에 위반되는 경우
명의도용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 처벌받은 자는 이동통신회사를 불문하고 1년간 이용신청 승낙을 제한한다.</li> <li>○ 명의도용을 상습 허위신고 하는 자(이동통신 사업자에 2회 이상 허위신고 이력이 있는자)는 2년간 이동통신회사를 불문하고 1회선만 이용신청이 가능하다.</li> </ul>	제출서류 및 제출정보의 내용이 허위인 경우
불법복제	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 복제 관련 프로그램을 유통하거나 ESN 등의 정보를 제공하여 단말기 불법 복제에 가담한 사실이 있거나 처벌 받은 자는 이동통신회사를 불문하고 1년간 이용신청 승낙을 제한한다.</li> <li>○ 복제를 의뢰하거나 복제 단말기를 사용하여 처벌받은 자는 2년간 이동통신회사를</li> </ul>	불법복제와 관련된 사실이 있거나 처벌받은 경우

	불문하고 2회선만 이용신청이 가능하다.	
중고폰	○ 개인명의자 1인의 명의로 중고휴대폰을 5회선 이상 다량 개통하거나 유명법인으로 의심되는 경우 이의 승낙을 제한할 수 있다.	비정상적인 개통으로 의심되는 경우

[개인정보의 보호 신청]

구분	내용	비고
도용방지	○ 명의자 본인이 개인정보보호 및 도용방지를 위하여 가입신청서 등에 모든 이동통신회사의 가입제한을 요청한 경우. 단, 추후 명의자의 가입제한을 해제할 때 본인만이 신청이 가능함	개인정보보호요청

[별표4] 고객 불만처리대책

1. 이용고객 불만 처리절차

- ① 고객센터의 접수/처리를 가입신청, 변경, 해지, 상품, 요금, 배송, 결제, 통화품질, 기술지원, 기타 등 문의/불만 유형별로 세분화하여 고객중심의 처리절차를 확립하고, 구체적인 문의 및 불만사항은 상담원에 연결되어 이를 처리토록 한다.

② 문의/불만사항에 대해 즉시 처리가 불가능한 경우, 아래의 불만유형에 따른 처리기간 내에 처리결과를 고객에게 통보한다.

## 2. 고객민원 유형별 처리대책

① 고객보호를 위한 민원유형별 처리는 당일접수 민원은 당일처리를 원칙으로 하고 최대 2시간 이내 고객통화를 진행합니다. 다만 확인이 필요한 민원 등은 고객의 양해를 구한 후에 재통화를 약속하고 신속히 처리함

민원유형	처리방법	처리기한
회사명 미인지	가입서류 및 상담내용(녹취) 토대로 상담	당일처리
요금제 미인지	가입서류 및 상담내용(녹취) 토대로 상담	당일처리
약정기간 미인지	가입서류 및 상담내용(녹취) 토대로 상담	당일처리
정지관련 미인지	가입서류 및 상담내용(녹취) 토대로 상담	당일처리
기변불가 미인지	가입서류 및 상담내용(녹취) 토대로 상담	당일처리
해지위약금 미인지	가입서류 및 상담내용(녹취) 토대로 상담	당일처리
기타가입사항 미인지	가입서류 및 상담내용(녹취) 토대로 상담	당일처리
회사정책 불만	서비스 관련하여 타사와 비교를 통한 상담을 진행	당일처리
고객센터연결 불만	불편한 점에 대한 사과 응대 및 개선 약속	당일처리
청구서관련 불만	불편한 점에 대한 사과 진행 및 별도 관리	당일처리
통화내역열람 불만	열람절차 불만으로 절차 간소화 진행	당일처리
사은품관련 배송 지연	사은품 재고 사유 파악 후 처리, 보상	당일처리

민원유형	처리방법	처리기한
상담원 불친절	사과 후 혜택 제공, 개선사항 안내	당일처리
업무 오상담 관련	오상담 내용에 대해 명확한 재상담, 혜택제공	당일처리
업무 오처리 관련	오처리된 내용 확인 후 정상처리 확인	당일처리
업무누락관련	누락된 내용에 대해 금전 부분과 불편내용에 대한 처리	당일처리
기타 회사관련사항	회사 서비스 및 정책 불만에 대해 개선사항, 타사비교 설명	당일처리
단말기불량	교환 및 또는 대체폰 또는 제조사 A/S센터 안내	당일처리
대체폰불만	대체폰 지급	당일처리
유심관련불만	유심관련 오배송 또는 불량으로 인한 교체	당일처리
기타 단말관련	단말기 사용불편 및 단말기 외관문제로 교환, 상세 설명	당일처리
14일 이전 취소건	개통취소에 따라 처리 진행	당일처리
명의자 사망 해지	명의자 사망에 대한 증빙서류 제출, 단말기 반납, 요금감면처리	당일처리
만기요금제 미적용	계약기간 종료이후 최저요금제 미변경 상담, 환불처리	당일처리
기타 만기관련	만기고객 서비스 혜택 및 재임대 관련 상담	당일처리
통화품질불량	통화품질 개선 및 무료통화제공	당일처리
명의도용	영업대리점 이관, 명이도용 확인될 경우 처리	당일처리
전산미권한불만	전산 권한 제한에 따른 지연 또는 처리불가시 조속히 본사 처리	당일처리
대리점/판매점 과실	영업대리점 이관(24시간 내), 업무과실시 선배상 후 대리점 처리	당일처리
고객의 일방주장	타당성 있는 경우 상담처리, 타당성이 없는 경우 설득	당일처리
요금불만	정확한 사용내역으로 상담	당일처리
데이터요금 불만	정확한 사용내역으로 상담	당일처리
부가서비스관련 불만	사용내역 및 등록 내용 확인 후 상담	당일처리
소액결제불만	사용내역 및 등록 내용 확인 후 상담	당일처리
약정할인 해지위약금 불만	제공되는 혜택 설명 후 환불조치 또는 수납진행	당일처리

[별표5] 국제로밍서비스

- KT의 WCDMA 이용약관의 국가별 로밍요금에 준함.  
( 단,로밍제공국가와 사업자는 해외사업자와의 계약에 따라 변경될 수 있습니다.)

※국제로밍관련보충설명자료

구분	내용
요금부가체계	<ul style="list-style-type: none"> <li>○로밍서비스 이용자 발신시</li> <li>- 서비스 이용시간에 발신 요율을 적용하여 통화료 산정</li> <li>○로밍서비스 이용자 착신시</li> <li>- 서비스이용 시간에 착신요율을 적용하여 통화료 산정을 하되 한국과 방문국간의 국제전화요금이 추가로 발생됨</li> <li>- 착신통화료는외국사업자가착신요금을부과할경우에만적용됨</li> </ul>
Call set-up비용	○통화발생에 필요한 부수비용을 요금 외 추가로 부과하는 경우에 발생하는 비용

1. 국가별 로밍요금 Table

국가	음성(단위:원/초)			착신료 금액	영상		데이터(0.5KB당)
	착신요금	현지	한국/제3국		현지	한국/제3국	
가나	-	6.38	9.13	-	-	-	0.275
가봉	-	5.61	90.31	-	-	-	2.2
가이아나	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
감비아	-	19.58	43.56	-	-	-	2.2
건지섬	-	21.45	87.23	-	-	-	0.275
과달루페	-	14.08	83.05	-	-	-	0.275
과테말라	18.81	18.81	50.71	-	-	-	0.275
괌	1.32	1.98	1.98	-	-	-	0.275
그레나다	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
그루지아	-	7.15	46.53	-	-	-	0.275
그리스	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
그린란드	-	8.80	32.23	-	-	-	0.275
기니	-	8.03	29.70	-	-	-	2.2
기니비사우	-	18.59	81.07	-	-	-	-
나미비아	8.58	8.36	37.73	-	-	-	-
나우루	8.58	15.40	27.06	-	-	-	0.275
나이지리아	-	9.68	23.98	-	-	-	0.275
남수단	12.87	11.44	37.84	-	-	-	-
남아프리카공화국	-	8.25	18.15	-	-	-	0.275
네덜란드	-	14.08	30.58	-	16.06	27.50	0.275
네팔	11.55	17.16	42.90	-	-	-	0.275
노르웨이	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
뉴질랜드	-	1.98	1.98	-	-	-	0.275
뉴칼레도니아	-	8.36	63.03	-	-	-	2.2
니제르	-	14.08	77.66	-	-	-	-
니카라과	24.86	16.61	109.45	-	-	-	0.275
대만	0.99	1.98	1.98	0.99	3.3	3.3	0.275
데시라데	-	14.08	83.05	-	-	-	0.275
덴마크	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
도미니카	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
도미니카공화국	17.60	17.60	74.58	-	-	-	0.275

독일	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
동티모르	-	12.76	29.70	-	-	-	0.275
라오스	4.51	8.91	61.38	-	-	-	0.275
라이베리아	-	8.03	29.70	-	-	-	0.275
라트비아	-	6.38	50.16	-	-	-	0.275
러시아	0.99	1.98	1.98	-	-	-	0.275
레바논	-	11.11	23.76	-	-	-	2.2
레소토	-	18.70	41.03	-	-	-	0.275
레위니옹	-	14.96	65.78	-	-	-	-
루마니아	-	7.81	58.41	-	25.96	129.80	0.275
룩셈부르크	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
르완다	-	5.50	26.73	-	-	-	0.275
리비아	-	22.11	66.55	-	-	-	2.2
리투아니아	-	14.08	76.23	-	28.05	152.46	0.275
리히텐슈타인	-	17.38	54.23	-	21.78	66.66	0.275
마다가스카르	21.78	11.33	63.36	-	-	-	0.275
마르티니크	-	14.08	83.05	-	-	-	0.275
마리 갈란테	-	14.08	83.05	-	-	-	0.275
마요트	-	14.96	65.78	-	-	-	-
마카오	0.88	1.98	1.98	0.99	3.3	3.3	0.275
마케도니아	-	27.50	85.03	-	-	-	0.275
말라위	-	21.01	66.11	-	-	-	2.2
말레이시아	0.99	1.98	1.98	0.99	3.3	3.3	0.275
말리	-	15.95	79.20	-	-	-	0.275
맨섬	-	21.45	87.23	-	-	-	0.275
멕시코	16.83	16.83	64.90	-	-	-	0.275
모나코	-	16.06	34.65	-	-	-	-
모로코	-	27.28	136.51	-	-	-	0.275
모리셔스	2.86	7.48	44.55	-	-	-	0.275
모리타니	-	14.63	55.00	-	-	-	0.275
모잠비크	-	13.31	36.41	-	-	-	0.275
몬체르트	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
몬테네그로	-	9.90	116.38	17.93	11.33	134.53	0.275
몰도바	-	7.70	54.45	-	-	-	0.275
몰디브	3.85	3.85	36.96	-	-	-	2.2
몰타	-	17.71	102.63	-	-	-	0.275

몽골	3.08	13.53	68.20	-	-	-	0.275
미국	1.76	1.98	1.98	-	-	-	0.275
미국령버진아일랜드	1.76	1.98	1.98	-	-	-	0.275
미얀마	0.66	1.98	1.98	-	-	-	0.275
바누아투	-	11.00	43.45	-	-	-	0.275
바레인	-	4.18	19.91	-	-	-	0.275
바베이도스	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
바티칸 시국	-	15.51	53.13	-	36.63	100.76	0.275
바하마	24.31	24.31	122.54	-	-	-	2.2
방글라데시	9.35	9.35	18.70	-	-	-	0.275
버뮤다	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
베네쥬엘라	-	20.35	75.13	-	-	-	2.2
베냉	-	10.56	88.88	-	-	-	0.275
베트남	0	1.98	1.98	-	-	-	0.275
벨기에	-	18.26	52.25	-	-	-	0.275
벨라루스	4.73	5.50	72.05	-	35.86	35.86	0.275
벨리즈	19.80	19.80	89.54	-	-	-	2.2
보네르	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
보스니아	-	6.16	27.28	-	-	-	0.275
보츠와나	-	9.35	64.68	-	-	-	0.275
볼리비아	-	15.40	50.38	-	-	-	0.275
부룬디	-	7.15	45.21	-	-	-	-
부르키나파소	-	15.95	55.88	-	-	-	0.275
부탄	27.06	33.88	44.66	-	-	-	2.2
불가리아	-	11.88	41.58	-	17.16	83.05	0.275
브라질	3.96	15.40	51.26	-	-	-	0.275
브루나이	5.28	5.28	38.61	-	-	-	0.275
사모아	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
사바	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
사우디아라비아	4.18	4.95	27.28	4.18	6.05	40.81	0.275
사이판	1.32	1.98	1.98	-	-	-	0.275
산마리노	-	23.65	114.18	-	-	-	0.275
생피에르 미클롱	1.54	1.98	1.98	-	-	-	0.275
세네갈	-	24.20	60.50	-	-	-	2.2
세르비아	-	14.63	116.71	-	14.63	103.73	0.275
세우타	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275

세이셸	29.37	13.64	49.28	-	-	-	0.275
세인트루시아	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
세인트마틴	-	11.33	51.26	-	-	-	0.275
세인트빈센트	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
세인트키츠네비스	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
소말리아	12.43	25.08	37.51	-	-	-	-
솔로몬제도	9.90	19.91	40.15	-	-	-	0.275
수단	-	12.43	27.61	-	-	-	0.275
수리남	-	20.35	80.96	-	-	-	0.275
스리랑카	0.44	1.98	1.98	3.3	3.3	3.3	0.275
스발바르	-	11.11	25.41	-	-	-	0.275
스웨덴	-	14.41	45.10	-	18.15	49.28	0.275
스위스	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
스페인	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
슬로바키아	-	10.45	54.45	-	-	-	0.275
슬로베니아	-	11.00	57.20	-	22.00	77.00	0.275
시리아	-	9.35	49.83	-	-	-	2.2
시에라리온	-	9.90	21.78	-	-	-	-
신트마르텐	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
신트외스타시우스	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
싱가포르	0.77	1.98	1.98	0.77	3.3	3.3	0.275
쌍박델레미	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
아랍에미리트	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
아루바	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
아르메니아	-	11.88	63.91	-	-	-	0.275
아르헨티나	13.53	13.53	64.68	-	-	-	0.275
아이슬란드	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
아이티	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
아일랜드	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
아제르바이잔	-	6.16	80.85	-	-	-	0.275
아프가니스탄	9.90	11.88	43.45	-	-	-	0.275
앵귤라	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
안도라	-	7.15	51.70	-	-	-	2.2
안티구아	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
알바니아	-	10.56	62.48	-	-	-	0.275
알제리	-	8.36	65.01	-	-	-	0.275

앙골라	-	8.91	61.16	-	-	-	2.2
에스토니아	-	9.35	74.80	-	13.86	111.98	0.275
에콰도르	20.35	20.35	78.76	-	-	-	0.275
에티오피아	7.48	4.51	63.80	-	-	-	-
엘살바도르	15.95	15.95	52.91	-	-	-	0.275
영국	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
영국령버진아일랜드	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
예멘	-	5.83	42.13	-	-	-	2.2
오만	-	5.28	23.98	-	-	-	0.275
오스트리아	-	1.98	1.98	-	-	-	0.275
온두라스	-	17.60	62.48	-	-	-	0.275
올란드 제도	8.91	8.91	32.78	8.91	8.91	17.60	0.275
요르단	-	11.55	27.83	-	-	-	0.275
우간다	-	9.90	45.43	-	-	-	0.275
우루과이	14.63	17.93	25.85	-	-	-	0.275
우즈베키스탄	5.06	9.46	100.65	-	-	-	0.275
우크라이나	5.28	9.35	60.61	-	-	-	0.275
이라크	-	4.95	35.53	-	-	-	0.275
이란	6.93	6.93	48.73	-	-	-	0.275
이스라엘	-	19.58	75.46	-	19.58	75.46	0.275
이집트	-	12.10	56.65	-	23.43	113.30	0.275
이탈리아	-	15.51	53.13	-	36.63	100.76	0.275
인도	36.63	23.98	47.96	-	-	-	0.275
인도네시아	0.77	1.98	1.98	0.77	3.3	3.3	0.275
일본	-	1.98	1.98	-	3.30	3.30	0.275
자메이카	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
잠비아	-	9.46	44.55	-	-	-	2.2
저지섬	-	21.45	87.23	-	-	-	0.275
적도기니	-	9.90	49.28	-	-	-	2.2
중국	1.54	1.98	1.98	1.76	3.30	3.30	0.275
중앙아프리카 공화국	9.46	24.31	29.26	-	-	-	0.275
지부티	13.31	13.31	92.73	-	-	-	-
지브랄타	-	7.48	25.63	-	-	-	0.275
짐바브웨	-	11.55	80.30	-	-	-	-
차드	11.88	14.30	94.60	-	-	-	0.275
체코	-	1.98	1.98	-	-	-	0.275

칠레	-	10.23	52.25	-	-	-	0.275
카나리제도	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
카메룬	-	13.86	103.51	-	-	-	0.275
카자흐스탄	8.80	6.71	56.76	-	-	-	0.275
카타르	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
카보베르데	-	8.36	107.25	-	-	-	2.2
캄보디아	0.55	1.98	1.98	-	-	-	0.275
캐나다	1.54	1.98	1.98	-	-	-	0.275
케냐	-	10.23	90.86	-	-	-	0.275
케이만군도	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
코소보	-	6.16	77.88	-	-	-	0.275
코스타리카	-	12.43	24.75	-	-	-	0.275
코트디부아르	-	44.11	56.10	-	-	-	2.2
콜롬비아	20.13	20.13	67.21	-	-	-	0.275
콩고	-	19.80	49.28	-	-	-	2.2
콩고민주공화국	-	20.46	51.26	-	-	-	0.275
쿠라소	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
쿠바	13.75	13.75	81.51	-	-	-	2.2
쿠웨이트	0.44	1.98	1.98	-	-	-	0.275
쿡제도	-	30.25	78.98	-	-	-	2.2
크로아티아	-	17.71	57.20	-	-	-	0.275
크리스마스섬	-	9.68	36.30	-	9.13	24.86	0.275
키르기스스탄	-	2.53	68.20	-	-	-	0.275
키프로스	-	2.31	21.01	-	-	-	0.275
타지키스탄	6.16	9.46	72.16	-	-	-	0.275
탄자니아	-	14.85	59.18	-	-	-	0.275
태국	1.54	1.98	1.98	1.43	3.3	3.3	0.275
터크스앤카이코스군도	-	21.78	43.45	-	-	-	0.275
튀르키예	-	1.98	1.98	-	-	-	0.275
토고	-	18.70	82.61	-	-	-	2.2
통가	-	11.00	43.45	-	-	-	0.275
투르크메니스탄	13.86	17.05	128.70	-	-	-	-
튀니지	-	12.98	28.60	-	-	-	0.275
트리니다드토바고	14.41	14.41	48.95	-	-	-	0.275
파나마	14.96	14.96	69.63	-	-	-	0.275
파라과이	9.90	16.06	48.40	-	-	-	0.275

파로제도	-	11.11	74.80	-	-	-	0.275
파키스탄	6.71	12.10	21.45	-	-	-	0.275
파푸아뉴기니	-	11.00	43.45	-	-	-	0.275
팔라우	78.98	78.98	138.05	-	-	-	2.2
팔레스타인	10.78	16.06	63.80	-	-	-	0.275
페루	11.00	11.00	50.71	-	-	-	0.275
포르투갈	-	15.51	64.90	-	51.81	103.73	0.275
폴란드	-	1.98	1.98	-	-	-	0.275
푸에르토리코	12.76	12.76	28.60	-	-	-	0.275
프랑스	-	1.98	1.98	1.32	3.3	3.3	0.275
프랑스령 기아나	-	14.08	83.05	-	-	-	0.275
프랑스령 폴리네시아	-	12.43	72.71	-	-	-	0.275
피지	8.58	15.40	27.06	-	-	-	0.275
핀란드	0.88	1.98	1.98	1.54	3.3	3.3	0.275
필리핀	0.77	1.98	1.98	0.44	3.3	3.3	0.275
헝가리	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
호주	-	1.98	1.98	-	3.3	3.3	0.275
홍콩	0.99	1.98	1.98	0.99	3.3	3.3	0.275

국가	음성(단위:원/초)			영상(단위:원/초)		
	착신 요금	현지	한국/제3국	착신요금	현지	한국/제3국
크루즈 로밍	9.90	24.75	64.35			
기내로밍	31.13	57.53	57.53			