

소 비 자 이 용 약 관

2014.03

주식회사머천드코리아

My World 서비스 이용약관

제 1 장 총 칙

제 1 조 (목적)

이 약관은 주식회사머천드코리아 (이하“회사”라 합니다)와 My World 서비스(이하“서비스”라 합니다) 이용고객 간에 My World 서비스의 이용조건 및 절차에 관한 사항과 기타 이용에 필요한 사항을 정함을 목적으로 합니다.

제 2 조 (용어의 정의)

이 약관에서 사용된 용어는 다음 각 호와 같이 정의합니다.

- ① “서비스”라 함은 전기통신사업법 제 21 조(별정통신사업자의등록)에 의거 회사가 별정통신사업자로서 주식회사 “LGU+”의 전기통신회선설비 등을 이용하여 별정통신사업 방식으로 제공하는 무선 재판매서비스를 말합니다.
- ② “이용고객”이라 함은 회사와 서비스의 이용에 관한 계약을 체결한 고객으로 규정합니다.
- ③ “요금제”라 함은“LGU+”의 별정통신 요금정책에 의거하여 회사가 정한 무선재판매서비스의 과금 정책입니다.
- ④ “이용신청서”라 함은 서비스의 이용을 위하여 회사가 정한 개별이용 계약서(고객동의확인서, 약정서 등)로 계약서와 동일한 효력을 가집니다.

제 3 조 (약관의 적용)

- ① 회사의 재판매서비스 이용에 관하여는 이 약관을 적용합니다. 이 약관에 명시되지 아니한 사항에 대하여는 이용신청서(약정서 등), 관계법령 이 적용되고, 일부 LGU+의 정책에 연동되는 서비스는 관련된 부분에 한하여 LGU+ 서비스 이용약관을 적용합니다.
- ② 제 1 항에서 정한 이용신청서(약정서 등)에는 이용고객의 이익을 침해하거나 부당한 내용을 규정할 수 없습니다.

제 4 조 (약관의 고지 및 변경)

“회사”는 관계 법령을 위배하지 않는 범위 내에서 본 약관을 고지 및 변경할 수 있으며, 본 약관의 고지 및 변경된 약관의 내용을 “회사”의 인터넷 홈페이지(www. 마이월드.com)에 공지합니다.

제 2 장 계약체결

제 5 조 (이용계약의 종류)

- ① 회사와 이용고객 간의 이용계약의 종류는 다음과 같습니다.
 1. 일반 선불제 이용계약: 이용요금의 납부 방법을 선불방식으로 납부키로 하고 체결하는 이용계약.
 2. 단기 선불제 임대 이용계약: 공익목적상 또는 고객편의상 회사가 적절하다고 인정하는 경우 단기간 이용을 원하는 고객에게 회사에서 설치한 후 서비스를 이용하는 계약, 이동전화 서비스 계약서를 회사에서 제공하는 단말기를 임대하여 사용할 수 있는 것으로 임대기간은 최소 1개월~최장 36개월이며 단말기 기종에 따라 회사는 무상 또는 유상으로 임대하여 주는 계약으로 그 단말기의 임대계약 및 사용에 대한 임대료 산정내역은 별표 3 과 같다.
 3. 할부이용계약: 이용고객이 단말기를 할부로 구매하여 서비스를 이용하는 계약

4. 임대이용계약: 이용고객이 단말기를 임대하여 서비스를 이용하고자 할 경우 회사가 보유한 폰을 해당 이용고객이 임대하여 서비스를 이용하는 계약
 5. 일반이용계약: 1항 2항 3항 4항을 제외한 계약
- ② 제 1항 각 호의 계약에 관한 세부사항은 회사가 별도로 정한 이용신청서에 의합니다.

제 6 조 (이용신청 방법 등)

- ① 서비스 이용 신청 시에는 이용신청서와 다음 각 호의 서류 및 "별표 1"의 구비서류를 회사에 제출하거나 회사가 지정하는 기일까지 지점 또는 대리점에 제출하여야 합니다. 단, 이용고객이 회사의 영업점이 없는 지역에 거주하거나, 온라인 혹은 전화로 서비스 이용 신청을 하는 경우에는 구비서류를 회사가 지정하는 방법으로 제출하여야 합니다.
 1. 개인의 경우 본인임을 확인할 수 있는 신분증
 2. 법인의 경우 사업자등록증 사본, 위임장, 인감증명서, 대리인신분증
 3. 외국인 또는 외국인이 대표인 법인 등의 경우 외국인등록 표 등본 또는 여권의 사본
 4. 이용을 신청한 고객이 미성년자인 경우 본인신분증, 주민등록등본, 법정대리인의 가입 동의서 및 인감증명서 (단, 18세 이상 미성년자 중 대학생 또는 직장인이 재학증명서나 재직증명서 등을 제출시에는 법정대리인의 인감증명서는 제외됨)
- ② 제 1항의 이용신청을 대리인이 신청하는 경우 회사는 고객 본인에게 이용신청 위임여부를 전화(방문확인 등)로 확인할 수 있습니다.
- ③ 이용고객이 서비스 제공과 관련하여 본 이용약관에 동의하고, 이용신청서를 자필로 작성한 후 서명함으로써 서비스 이용에 대한 신청이 완료된 것으로 간주합니다.
- ④ 이용고객이 이용신청서에 자필 서명함으로써 동의에 대한 의사표시를 완료한 것으로 간주합니다.
- ⑤ 전 제 3항 및 4항과 관련하여 이용고객이 온라인으로 서비스 이용신청을 하는 경우, 본인인증을 전제한 이용약관 동의체크 및 이용신청서 작성 완료 확인으로 각 의사표시를 갈음합니다.

- ⑥ 제 1 항의 규정에 의하여 이용신청을 한 이용고객이 그 신청사항 및 제출서류를 변경 또는 철회하고자 하는 때에는 이용신청 당일까지 회사 또는 대리점에 취소신청을 한 고객에 한해 인정합니다.

제 7 조 (전화번호의 부여 및 변경)

- ① 회사는 부여 가능한 전화번호 중에서 신청자가 선택하는 번호를 부여합니다.
- ② 회사는 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에는 이용고객의 전화번호를 변경 할 수 있습니다.
 - 1. 공익목적 수행상 전화번호의 통일을 필요로 하는 경우
 - 2. 수용구역 변경 등 LGU+의 기술상 부득이한 경우
 - 3. 방통위의 010 번호통합정책에 따라, 01X 번호로 3G 가입한 경우 2013 년 10 월~12 월 사이 사전 부여된 010 번호로 변경
- ③ 회사는 제 2 항의 규정에 의한 전화번호의 변경 시에는 변경예정일 30 일전까지 전화번호의 변경사유, 변경예정번호 및 변경예정일을 해당 이용고객에게 통보하여야 합니다. 다만, 이용고객의 책임 있는 사유로 인하여 통보할 수 없을 때에는 회사의 인터넷 홈페이지(www. 마이월드.com)에 게시함으로써 통보한 것으로 봅니다.
- ④ 회사는 제 2 항의 규정에 의해 이용고객의 번호변경 시 번호변경안내 서비스를 변경된 날로부터 그 다음달 말일까지 무료로 제공합니다.
- ⑤ 회사는 이용고객이 번호를 변경하거나 타사로 가입 전환하는 경우 당사자에게 번호변경 안내서비스를 안내하여야 합니다.
- ⑥ 신규 가입자는 다른 이동전화회사에서 사용하던 이동전화번호 이동을 신청할 수 있으며, 회사는 가입자가 신청한 이동전화번호가 부여될 수 있도록 신청서를 접수한 즉시 필요한 조치를 취하여야 합니다.
- ⑦ 2004 년 1 월 1 일부터 사업자식별번호가 붙은 이동전화번호(011, 017, 016, 018, 019)는 부여하지 않습니다.
- ⑧ 이용자의 요청에 의한 번호변경은 1 회선당 월 2 회 이내로 제한합니다. 다만, 단말기 분실로 확인된 경우 또는 스톱킹 등으로 인해 번호변경이 불가피하다고 회사가 인정한 경우에는 번호변경 제한회수에 포함하지 않습니다.

⑨ 고객이 010 번호로 전환하고자 하는 경우에는 010 번호전환계획에 따라 배정되어 있는 010 번호를 우선 부여합니다

제 8 조 (이용신청에 대한 불 승낙과 승낙의 제한)

① 회사는 다음 각 호의 1 에 해당하는 이용신청에 대하여는 승낙을 하지 아니합니다.

1. 타인 명의로 신청한 경우
2. 제출서류의 내용이 허위인 경우
3. 불법스팸으로 인하여 해지된 경우

(※불법스팸: 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률을 위반하여 전송 또는 게시되는 영리목적의 광고성 정보)

4. 서비스 개설 본래의 목적을 위반하여 대포폰을 매개 또는 개통, 이용한 사실이 있거나 처벌받은 경우
5. 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 처벌받은 경우 또는 명의도용을 상습 허위 신고한 사실이 있는 경우
6. 불법 복제와 관련된 사실이 있거나 처벌 받은 경우
7. 개인명의로 3 회선 초과하여 개통하는 경우(단, 서비스 이용, 납부이력 확인 후 추가개통 가능함)
8. 법인 명의로 4 회선 초과하여 개통하는 경우 또는 유령법인으로 의심되는 경우(단 세금납부 증빙, 상장법인여부 등 업력 확인 후 추가 개통 가능)
9. 외국인이 2 대 이상 개통하는 경우(단, 회사가 정한 우량 체류코드인 경우 2 개까지 가능)
10. 이용약관 제 20 조(계약의 해지) ③항의 7 호에 해당하는 경우 (단, '이용자'의 자격상실이 타인의 명의도용 등 당사자의 과실에 의하지 않은 것으로 확인된 경우와 동 사유로 해지된 지 1 년이 경과한 자는 제외합니다)
11. 국가유공자 및 장애인 등 요금감면대상자로 신청한 경우

② 회사는 서비스 이용신청이 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에는 그 신청에 대한 승낙제한 사유가 해소될 때까지는 승낙을 하지 아니합니다.

1. 이용을 신청한 고객이 요금 등을 납부하지 아니한 경우

2. "신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률" 제 17 조 제 1 항 및 동 법 시행령 제 2 조 제 1 항 제 3 호에 의하여 통신서비스의 요금 등을 체납하여 정보통신요금 체납자로 등록되어 있는 경우
 3. 본인의 요청에 의하여 모든 이동통신사의 가입제한을 신청한 경우
 4. 신용정보의 이용과 보호에 관한 법률 제 17 조 및 동법 시행령 제 2 조 제 1 항 제 3 호에 의하여 명의도용, 대포폰, 불법복제 등 통신시장의 질서를 문란케 하여 정보통신상거래질서 문란 자로 등록되어 있는 경우(정보통신 상거래 질서 문란자의 기준 및 제한 내용은 <별표 4>와 같다)
 5. 회사가 정한 방법에 의한 실명확인이 되지 아니한 경우
- ③ 회사는 제 1 항 및 제 2 항의 규정에 의하여 이용신청이 불 승낙 되거나 승낙을 제한하는 때에는 이를 신청 고객에게 즉시 알려야 합니다.
- ④ 회사는 각호에 해당하는 경우는 이용신청을 승낙하지 않을 수 있습니다. (단, 명의도용 등으로 인한 선의의 피해나 사유가 타당할 경우 회사는 이를 심사하여 계약을 승낙할 수 있습니다)
1. 이용 신청 일을 포함하여 과거 1 년(365 일) 이내에 스팸발송 사유로 이용정지 또는 해지 이력이 있는 개인, 법인(법인대표자 포함)
 2. 이용신청 일을 포함하여 과거 1 년(365 일) 이내에 방통위 또는 한국정보보호진흥원으로부터 스팸 또는 불법스팸 발송자로 확인되어 이용정지 또는 해지를 요청 받았던 개인, 법인(법인대표자 포함)

제 9 조 (이용계약 등록사항의 증명, 열람)

회사는 이용계약 등록사항에 대하여 이용고객 본인 또는 해당 이용고객으로부터 위임을 받은 자, 법원의 확정판결서나 공정증서를 제시한 이해관계인이 증명 또는 열람청구를 하고자 하는 때에는 이에 응합니다.

제 10 조 (서비스의 개시)

회사가 이용고객에 대한 서비스 이용을 승낙한 경우, LGU+ 및 회사의 전산망에 이용고객의 정보를 등록함과 동시에 서비스가 개시됩니다.

제 11 조 (서비스의 범위)

서비스의 범위는 회사와 LGU+의 “도매제공 협정서”에 따른 무선 이동 통신입니다.

제 12 조 (서비스 내용의 추가 또는 변경)

회사는 사업종목의 전환, 사업의 포기, 업체간의 통합 등의 이유로 서비스를 제공할 수 없게 되는 경우 회사는 이를 시행 30 일 전 고객에게 통지하며 회사의 인터넷 홈페이지(www.마이월드.com)에 공지합니다.

제 13 조 (서비스의 일시 중단)

- ① 회사는 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에 서비스를 일시적으로 중단할 수 있습니다.
 - 1. 회사 또는 LGU+가 서비스를 위한 전산 장비의 개선 또는 부대공사를 실시하기 위해 부득이한 경우
 - 2. LGU+가 통신서비스를 중지했을 경우
 - 3. 이용고객이 특별한 사유 없이 1 개월 이상 요금을 납부하지 않았을 경우
 - 4. 기타 불가항력적 사유가 있는 경우
- ② 회사는 국가 비상 사태, 천재지변, 전산 장비 및 부대 시설의 장애 또는 서비스 이용의 폭주 등으로 정상적인 서비스 이용에 지장이 있는 때에는 서비스의 전부 또는 일부를 일시적으로 제한하거나 정지할 수 있습니다.
- ③ 회사는 제 1 항의 1, 2, 4 호 및 제 2 항의 사유로 서비스의 제공이 일시 중단된 경우 회사의 인터넷 홈페이지(www.마이월드.com)에 이를 공지하고, 서비스 중단의 사유가 해제되는 즉시 서비스를 재개합니다.

제 14 조 (서비스 이용의 제한)

- ① 회사는 이용고객이 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에는 즉시 서비스의 제공을 중지하여 이용을 제한할 수 있습니다.
 - 1. 전기통신사업법 제 53 조 (불온통신의 단속) 위반 시
 - 2. 전기통신사업법 제 32 조의 2 (타인사용의 제한) 위반 시

3. 전파 법 제 19 조 (무선국의 개설) 위반 시
 4. 타인명의를 도용하여 가입하거나, 타인 예금계좌나 신용카드 등을 도용한 경우
 5. 평시 단기간에 과도한 요금이 발생하여 불법 복제나 명의 도용 등이 우려되는 경우(단, 고객에게 사전에 전화 등으로 사실여부를 확인할 수 없는 경우에 한함)
 6. 방통위 또는 한국 정보보호진흥원이 불법 스팸 전송 사실을 확인하여 이용정지를 요청하는 경우
 7. 대량으로 스팸을 전송하여 시스템 장애를 야기했거나 야기할 우려가 있는 경우
- ② 회사는 제 1 항의 규정에 의하여 이용을 정지하고자 하는 때에는 그 사유, 일시 및 기간을 정하여 이용정지 7일 전까지 전화 또는 우편 등으로 해당 이용고객에게 통지합니다. 다만, 해당 이용고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 통지된 것으로 간주합니다.
 - ③ 제 2 항의 규정에 의하여 이용정지의 통지를 받은 이용고객은 그 이용정지에 대하여 이의가 있을 때에는 방문, 전화, 팩스 등으로 이의를 제기할 수 있습니다.
 - ④ 회사는 본 조에 따른 이용정지에 대해 임의로 이용정지를 해제할 수 없습니다.

제 3장 계약당사자의 의무

제 15 조 (“회사”의 의무)

- ① 회사는 이용계약 체결 시 고객이 반드시 알아야 할 고객이 선택한 요금상품·부가서비스 및 요율, 고객불만 처리기구 및 전화번호, 요금감면 대상, 이용정지 및 직권 해지 기준 등 계약의 주요내용 및 서비스이용과 관련하여 고객이 반드시 알아야 할 사항을 고지하며, 고지하지 않은 경우 이에 대한 권리를 주장하지 못합니다.
- ② 회사는 이용고객의 가입정보를 수집할 때 [정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률] 규정에 의한 동의를 받고 있으며, 계약의 성립 및 서비스 이행에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하고 있습니다. 이용고객이 이용신청서를 통해 동의한

개인정보의 이용범위를 초과하여 개인정보를 이용하거나 제 3 자에게 제공하고자 하는 경우에는 미리 해당 이용고객에게 동의를 받아야 하며, 이 경우 이용고객은 회사의 동의 요청을 거절할 수 있습니다.

- ③ 회사는 제 2 항에 의거하여 이용고객의 개인정보를 본인의 승낙 없이 제 3 자에게 누설, 배포하지 않습니다. 단, 전기통신기본법 등 법률의 규정에 의해 국가기관의 요구가 있는 경우, 범죄에 대한 수사상의 목적이 있거나 정보통신윤리위원회의 요청이 있는 경우 또는 기타 관계법령에서 정한 절차에 따른 요령이 있는 경우에는 그렇지 않습니다.
- ④ 회사는 서비스 계약 유지, 이용요금 정산, 요금 관련 분쟁발생시 입증 등을 위하여 가입정보를 수집 및 보유하며 보유기간 및 이용기간은 해지 후 6 개월 이내로 합니다. 다만, 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에는 그 기간이 도래하거나, 조건이 성취되는 때까지 필요한 범위 내에서 가입정보를 보관할 수 있습니다.
 - 1. 국세기본법 제 85 조 3 의 규정에 의하여 보관하는 성명, 주민번호, 전화번호, 청구 시 주소, 요금납부내역(청구액, 수납 액, 수납 일시, 요금납부 방법)의 경우 5 년. [국세기본법에 의해 보유하는 항목에 대해서는 별도 해지고객 데이터베이스에 보관하고 가입. 해지신청서 등 각종 구비서류는 취합하여 별도 보안구역에 보관]
 - 2. 요금관련 분쟁이 발생한 경우 보유기간 내에 해당 분쟁이 해결되지 않은 경우
 - 3. 해지고객이 이용요금을 납부하지 않은 경우
 - 4. 다른 법령의 규정에 의하여 보관할 필요가 있는 경우에는 그 법령에 따릅니다.
 - 5. 불법스팸 전송으로 계약 해지된 고객의 재가입을 제한하기 위하여 필요한 성명, 주민번호, 전화번호, 해지 사유의 경우 12 개월.
- ⑤ 회사는 서비스 제공과정에서 수집되는 통화내역을 방통위의 [이동통신서비스제공자의 개인정보보호지침]을 준수하여 보관하고 있으며 보유목적 외의 목적으로 이용하거나 제 3 자에게 제공하지 않습니다.
 - 1. 보관하는 통화내역의 항목: 일자/시간, 발신번호, 사용항목, 사용내역, 세부사용내역 및 사용량(음성통화, 데이터사용, 정보이용료, 국제전화 등)
 - 2. 통화내역의 구체적인 수집목적 및 이용목적: 요금 청구, 고객센터 서비스 제공(고객민원해결 등), 통신사업자간 요금정산 등

- ⑥ 제 5 항의 규정에 의한 통화내역의 보유기간 및 이용기간은 해당 통화내역의 최초 청구 월로부터 6 개월 이내로 보관합니다. 다만, 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에는 그 기간이 도래하거나, 조건이 성취되는 때까지 필요한 범위 내에서 통화내역을 보관합니다.
1. 가입고객 및 해지고객이 이용요금을 납부하지 않은 경우
 2. 해지고객이라 함은 채권채무관계(잔고)가 '0'인 고객을 말하며, 채권채무관계가 '0'이 아닐 경우 "회사"의 고객이므로 해지고객에 대한 통화내역 보관과는 무관합니다.
 3. 요금 관련 분쟁이 발생한 경우에 보유기간 내에 해당 분쟁이 해결되지 않은 경우 단, 다른 법령의 규정에 의하여 보관할 필요가 있는 경우에는 그 법령에 따릅니다
- ⑦ 회사는 이용계약 체결 시 본인여부 확인소홀로 인한 피해발생시 선의의 제 3 자에게 일체의 요금청구 행위를 할 수 없습니다.
- ⑧ 회사는 요금연체와 관련하여 이용고객을 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제 17 조의 신용정보집중기관 등 관계기관 등에 신용불량자로 등록요청 할 경우 등록요청 대상자에 대해 본인여부 등 필요한 확인절차를 거칩니다. 단, 이용고객의 책임 있는 사유로 인해 회사의 고지사실을 확인하지 못하였을 경우 해당 이용고객이 확인한 것으로 간주합니다.
- ⑨ 회사는 한국정보통신기술협회 단체 표준인 휴대전화 충전구조에 따라 제작, 인증된 충전기를 이동전화 단말기와 각각 개별 포장하여 판매합니다.
- ⑩ 회사는 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 않습니다
- ⑪ 회사는 서비스 제공목적에 맞는 서비스 이용여부를 확인하기 위하여 상시적으로 모니터링을 실시할 수 있습니다.
- ⑫ 회사는 고객이 불법 스팸을 전송한 사실을 확인한 경우, 한국정보보호진흥원 불법스팸 대응센터에 관련자료를 첨부하여 신고할 수 있습니다.

제 16 조 (“이용고객”의 의무)

- ① 선불요금제 이용고객은 서비스 이용계약에 따라 요금을 지정된 기일까지 충전/납부 하여야 하며 회사에 알린 주소 또는 연락처, 정보 등이 변경된 경우에는 이를 회사에 알려야 합니다.
- ② 이용고객은 서비스 이용계약에 따라 요금을 지정된 기일까지 납입하여야 하며, 회사에 알린 주소, 연락처, 요금납부 정보 등이 변경된 경우에는 이를 회사에 알려야 합니다.
- ③ 이용고객이 기기변경, 통화내역 제공 또는 통화도용 조사 등을 신청하는 경우 회사는 이용고객이 가지고 있는 이동전화 단말기의 복제 여부를 확인하기 위하여 이용고객에게 단말기의 제시를 요구할 수 있고, 이때 이용고객은 이에 응하여야 합니다.
- ④ 2 항에 의거한 회사의 요청을 거절한 이용고객에 대해서 회사는 해당 업무의 처리를 제한할 수 있습니다.
- ⑤ 이용고객은 아래의 각 호의 행위를 하지 않아야 합니다.
 1. 가입고객 및 해지고객이 이용요금을 납부하지 않은 경우
 2. 서비스에서 얻은 정보를 회사의 사전승낙 없이 이용 외의 목적으로 복제하거나 이를 출판 및 방송 등에 사용하거나 제 3 자에게 제공하는 행위
 3. 회사의 저작권, 제 3 자의 저작권 등 기타 권리를 침해하는 행위와 공공질서 및 미풍양속에 위반되는 내용의 정보, 문장, 도형 등을 타인에게 유포하는 행위
 4. 범죄와 결부되거나 기타 관계 법령에 위배되는 행위
 5. 임의로 이동전화 단말기를 분해하거나 회로를 변경하는 행위
- ⑥ 이용고객은 이 약관에서 규정하는 사항과 서비스 이용안내 또는 주의사항을 준수하여야 합니다.
- ⑦ 이용고객은 각 서비스 별로 회사가 별도 공지한 사항을 준수하여야 합니다.
- ⑧ 이용고객은 ‘정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’의 광고 성 정보 전송 시 의무사항 및 회사의 이용약관을 준수하여야 합니다.
- ⑨ 이용고객은 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하여서는 안되며, 제 3 자에게 임의로 해당서비스를 임대하여서도 안됩니다

- ⑩ 이용고객은 “정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률”의 광고 성 정보 전송 시 의무사항을 위반하여 스팸 또는 불법스팸을 전송함으로써 발생하는 모든 민, 형사상의 책임을 부담합니다
- ⑪ 고객은 서비스 계약에 필요한 개인신상정보 등을 회사에 허위로 제공하여서는 안되며, 정보 변경 시 지체 없이 회사에 통보하여 갱신하여야 합니다.
- ⑫ '정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률'등 관련법령에서 금지하고 있는 불법스팸을 방지하기 위하여 고객은 회선당 1 일 500 건을 초과하는 메시지(SMS, MMS 포함)와 1,000 건을 초과하는 음성호(원링/불완료호 등)를 전송할 수 없습니다. 1 일 500 건을 초과하여 메시지 또는 1,000 건을 초과하는 음성호(원링, 불 완료호등)를 전송할 경우 회사는 1 개월 이내의 기간을 정하여 SMS 및 음성호 발송을 제한 할 수 있습니다. 다만, 고객이 제출하는 증빙서류 등을 통해 회사가 불법스팸이 아님을 확인할 수 있는 경우에는 1 일 500 건 이상을 전송할 수 있습니다.

제 4 장 업무제한·정지

제 17 조 (이용정지 및 해제절차)

- ① 회사는 이용고객이 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에는 즉시 이용을 정지할 수 있고 제 16 조의 규정에 의한 이용고객의 의무를 이행하지 아니한 경우에는 이용요금 2 회 미납 시(단, 7 만원 이상의 경우 1 회 미납 시) 3 개월 동안 서비스의 이용을 정지할 수 있으며, 고객의 의무이행 및 이용요금 납부약속 등에 의해 이용정지 기준 및 기간은 연장이 가능합니다
 - 1. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 44조의 7(불법정보의 유통금지) 위반 시
 - 2. 전기통신사업법 제 30조(타인사용의 제한) 위반 시
 - 3. 전파 법 제 19 조(무선 국의 개설) 위반 시
 - 4. 타인명의를 도용하여 가입하거나, 타인 예금계좌나 신용카드 등을 도용한 경우
 - 5. 평시 단기간에 과다한 요금이 발생하여 불법 복제나 명의 도용 또는 휴대폰 대출 등 부정한 사용 등으로 우려되는 경우 (단, 고객에게 사전에 전화 등으로 사실여부를 확인할 수 없는 경우에 한함)

6. 방통위 또는 한국 정보보호진흥원이 불법 스팸 전송 사실을 확인하여 이용정지를 요청하는 경우
 7. 대량으로 스팸을 전송하거나 다량의 통화 또는 불 완료 호를 발생시켜 시스템 장애를 야기했거나 야기할 우려가 있는 경우
 8. 스팸릴레이로 이용되거나 자가 수신거부를 요청하였으나 지속 재전송한 경우
 9. 해당 광고를 수신한 자가 수신거부를 요청하였으나 지속 재전송한 경우
 10. 해당광고를 수신한 자가 스팸으로 신고한 경우
 11. 외국인 명의로 개설된 휴대폰의 합법 체류기간이 만료된 경우(단, 합법체류기간이 연장되었음을 증명할 수 있는 서류제출 시 제외)
 12. 법인명의로 가입된 회선으로 폐업법인으로 확인된 경우
 13. 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나, 제 3 자에게 임의로 해당서비스를 임대한 경우
 14. 회사와 별도의 계약 또는 동의 없이 서비스 제공 목적 외 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우와 같이 이용하는 경우 (단, 부가서비스의 이용정지를 통해 이용정지 사유가 해소되는 경우는 해당 부가서비스만 이용 정지할 수 있음)
 - 가) 요금제의 무료통화, 할인혜택 등을 통화 호 중계, 통화 호 재판매 사업 등을 영위하기 위한 목적으로 이용하는 행위
 - 나) 서비스로 수신되는 통화 혹은 메시지를 착신전화 등 부가서비스를 2 회 이상 망 내/외 여러 단계를 경유하도록 연결하는 행위
 - 다) 복지감면 대상 회선을 상업적 목적으로 이용하는 행위
 15. 청소년보호법 제 19조 제 1항, 성 매매알선 등 행위의 처벌에 관한 법률 제 4조, 대부 업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률 제 9조의 2를 위반하여 수사권한이 있는 행정기관 또는 수사기관에서 특정한 전화번호에 대해 전기통신서비스의 이용정지를 요청한 경우
- ② 회사는 이용정지 등 조치를 취한 경우 고객에게 그 사유, 일시 및 기간을 명시하여 요금청구서나 SMS(단문메세지), 전화 등의 방법으로 통지합니다. 다만, 해당 고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우는 통지된 것으로 간주합니다.
1. 제 1 항의 경우는 이용정지 7 일 전까지 통지합니다.

2. 제 4 장 17 조 1 항 15 호의 경우는 이용정지 2 일 이내에(공휴일,토요일 제외) 통지합니다.
- ③ 제 2 항의 규정에 의하여 이용정지의 통지를 받은 이용고객은 그 이용정지에 대하여 이의가 있을 때에는 방문, 전화, 팩스 등으로 이의를 제기할 수 있습니다.(단, 제 17 조 1 항 15 호의 경우 이용정지의 통지를 받은 고객은 요청기관의 이용정지 결정에 대하여 이의가 있을 시 이용정지 요청기관에 이의를 제기하여야 합니다)
 - ④ 회사는 고객이 이용요금을 완납한 경우 이외에 임의로 이용정지를 해제할 수 없습니다.
 - ⑤ 회사는 고객이 제 1 항 제 6 호 내지 제 10 호에 해당되는 경우 1 개월 이내의 기간을 정하여 지체 없이 서비스 이용을 정지(전체서비스 또는 일부 서비스)할 수 있으며, 그 사실을 고객에게 통보합니다. 다만 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 선 조치 후 통지할 수 있습니다.
 - ⑥ 제 1 항 제 6 호 내지 제 10 호에 해당되어 이용이 정지된 고객은 이용정지 기간경과 후 1 개월 이내에 그 사유를 해소하여야 하며, 회사는 이용정지의 사유가 해소되면 즉시 서비스의 이용을 가능하게 합니다.
 - 1. 스팸(불법 스팸 포함) 관련정지 사유와 고객의무사항인 요금납부를 2 회 이상 연속 미납한 경우에는(단, 7 만원 이상의 경우 1 회 미납 시)만 5 개월간 이용정지를 실시 할 수 있습니다.
 - 2. 제 17 조 1 항 15 호의 경우는 3 개월 이내로 이용정지를 실시할 수 있습니다.

제 5 장 계약사항 변경·해지

제 18 조 (계약의 변경 및 변경 제한)

- ① 이용고객이 다음 각 호의 1 에 해당하는 계약사항을 변경하고자 할 경우에는 <별표 1>에 기재된 구비서류를 제출하여야 합니다. 단, 이용고객이 회사의 영업점이 없는 지역에 거주하거나, 온라인 혹은 유선상으로 다음 각 사항을 신청하는 경우, 본인인증을 전제로 한 온라인신청서의 작성 확인 혹은 구두 신청으로 해당 신청서의 제출을 갈음할 수 있습니다. 이 경우 신청서 이외에 제출이 필요한 구비서류는 회사가 지정하는 방법(우편, FAX 등)으로 제출하여야 합니다.
 - 1. 단말기를 변경하고자 하는 경우

2. 이용고객이 제 3 자에게 서비스의 이용권한을 양도 및 승계하고자 하는 경우
 3. 이동전화 번호를 변경하고자 하는 경우
 4. 요금 납부 정보를 변경하고자 하는 경우
 5. 기타 계약 변경이 필요한 경우
- ② 이용고객이 다음 각 호의 1 에 해당하는 계약사항을 변경하고자 할 경우에는 회사에 전화, 팩스 등으로 이를 신청할 수 있습니다.
1. 단말기를 변경하고자 하는 경우
 2. 주소의 변경
 3. 부가서비스의 신청, 변경 및 해지
- ③ 이용고객의 계약사항 변경 신청이 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에는 회사는 이에 응하지 아니할 수 있습니다.
1. 이용고객이 요금 등을 미납하였을 경우 (부가서비스의 해지 신청은 가능)
 2. 회사와의 약정에 의하여 계약 변경이 불가능한 서비스를 이용한 경우
 3. 압류·가압류 및 가처분된 단말기
 4. 일반고객과 달리 회사와의 약정에 의하여 양도가 불가능한 서비스를 이용한 경우

제 19 조 (일시 정지 및 재이용)

- ① 이용고객은 일정기간 동안 서비스를 제공 받지 아니할 사유가 발생한 경우 서비스 이용의 일시 정지를 회사에 신청할 수 있습니다.
- ② 제 1 항에 의거한 일시 정지 기간은 1 회당 90 일 범위 내에서 신청할 수 있으며, 년 2 회까지 가능합니다. 다만, 군입대, 장기체류, 행방불명 등 회사가 인정하는 정당한 사유(<별표 1> 기재 구비서류 첨부 시)가 있을 때에는 그러하지 않습니다.

- ③ 일시 정지기간 중에는 수, 발신 정지를 원칙으로 합니다. 다만, 필요한 경우 회사는 이용고객의 요청에 따라 30 일 이내에서 수신기능을 부여할 수 있습니다.
- ④ 제 2 항에서 정한 일시 정지기간이 경과한 경우 회사는 이용고객에게 SMS 등을 통하여 내용을 통보하고 일시 정지를 해제할 수 있습니다.

제 20 조 (계약의 해지)

- ① 이용고객 또는 대리인이 이용계약을 해지하고자 할 때에는 회사가 지정하는 방법(전화, FAX, 우편, 온라인, 방문 등)으로 신청할 수 있습니다. 있습니다. 다만, 전화, 팩스 또는 우편 등에 의한 해지신청 시 이용고객은 해지 신청 일까지 요금을 납입 또는 정산하여야 합니다.
- ② 이용고객은 제 1 항의 규정에 의한 해지신청 시에는 해지신청서와 별표 1 의 구비서류를 회사가 지정하는 방법(전화, FAX, 우편, 온라인, 방문 등)으로 회사에 제출하여야 합니다.
- ③ 회사는 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에는 그 서비스의 이용계약을 해지할 수 있습니다.
 - 1. 타인명의를 사용하거나 허위서류를 첨부한 청약임이 확인된 때
 - 2. 이용이 정지된 후 제 17 조에서 규정한 기일 내에 이용정지 사유를 해소하지 아니한 경우
 - 3. 불특정 다수를 대상으로 문자 또는 멀티미디어메시지 또는 음성 등의 무차별적인 스팸 메시지 발송이 확인된 경우
 - 4. 이용정지기간 경과 이후에도 지속적으로 불법스팸을 전송하여 방통위 또는 한국정보보호진흥원에서 해지를 요청하는 경우
 - 5. 스팸으로 인하여 당해 연도에 2 회 이상 이용이 정지된 경우
 - 6. 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나, 제 3 자에게 임의로 해당서비스를 임대한 경우
 - 7. 회사와 별도의 계약 또는 동의 없이 서비스 제공 목적 외 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우와 같이 이용하는 경우 (단, 부가서비스의 이용정지를 통해 이용정지 사유가 해소되는 경우는 해당 부가서비스만 이용 정지할 수 있음)
 - 가) 요금제의 무료통화, 할인혜택 등을 통화호 중계, 통화호 재판매 사업 등을 영위하기 위한 목적으로 이용하는 행위

- 나) 3G 서비스로 수신되는 통화 혹은 메시지를 착신전화 등 부가서비스를 2회 이상 망내/외 여러 단계를 경유하도록 연결하는 행위
- 다) 복지감면 대상 회선을 상업적 목적으로 이용하는 행위
- 8. 외국인 명의로 개설된 휴대폰의 합법 체류기간이 만료된 경우(단, 합법체류기간이 연장되었음을 증명할 수 있는 서류제출 시 제외)
- 9. 제 17 조 1 항 15 호에 해당되고 이용정지 기간 동안 이용정지 사유에 대한 소명 등의 해소가 되지 않는 경우(사전통지 없이 해지 가능)
- ④ 회사는 제 3 항의 규정에 의하여 이용계약을 해지하고자 하는 때에는 해지일 7 일전까지 해당 이용고객에게 그 사유 등을 통보합니다. 다만, 이용고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 통지한 것으로 간주합니다.
- ⑤ 번호이동가입자의 변경 전 이용계약은 변경 전 사업자의 번호이동 승인과 동시에 자동 해지 됩니다
- ⑥ 회사는 해지고객에 대한 개인정보를 보호합니다.
 - 1. 해지고객에 대한 개인정보의
 - 2. 보유목적은 과세부분에 대한 문제가 있을 경우 해당 입증자료를 보관하기 위함입니다.
 - 3. 회사는 국세기준법 제 85 조 제 3 항(장부 등의 비치 및 보존)에 의거 개인정보(DB 및 서류)를 5 년의 소멸시효 기간 동안 보관합니다.
 - 4. 해지고객에 대한 개인정보는 성명, 주민번호, 주소(해지)이동전화번호, 거래내역(납부자 정보, 요금청구 및 납부내역, 부가서비스내역, 상담내역 등)을 보유항목으로 합니다. 다만, 당 조항에 있어 해지고객이라 함은 채권채무관계(잔고)가 '0'인 고객을 말하며, 채권채무관계가 '0'이 아닐 경우에는 회사의 고객이므로 해지고객에 대한 개인정보 보유항목과는 무관합니다.
 - 5. 불법스팸 전송 또는 제 17 조 1 항 15 호로 인한 해지된 고객의 재가입을 제한하기 위하여 필요한 성명, 주민번호, 해지사유의 정보를 12 개월간 보관할 수 있습니다.

제 6 장 요금 등(일반 요금제)

제 21 조 (요금 등의 종류)

- ① 서비스의 이용과 관련하여 이용고객이 납입하여야 하는 요금은 다음과 같습니다.
 - 1. 가입비: 회사의 서비스 시스템에의 등록 등 가입신청에 소요되는 실비(해지 시 반환되지 않음)
 - 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: 회사 또는 다른 전기통신 사업자가 제공하는 정보 서비스의 이용에 대한 대가로 납입하는 수수료
- ② 본 조 제 1 항의 규정에 의한 요금 등의 상세내역은 <별표 2> 기재 내용과 같습니다.

제 22 조 (요금 및 통화시간 산정)

기본료는 개통일로부터 산정하며, 국내통화료 및 국제통화료는 통화시간에 의하여 산정합니다.

제 23 조 (요금 등의 일할 계산)

- ① 월 정액으로 부과되는 기본료 및 부가사용료는 서비스 개시일 또는 종료일이 요금 월의 중도인 경우 월 정액을 그 요금 월의 일수로 나눈 금액을 일할로 계산하여 청구합니다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 일수계산에 있어서는 그 날이 24 시간 미만이라도 이를 1 일로 계산합니다.

- ③ 요금 월의 중도에 가입계약의 해지, 이용휴지 및 부가서비스 이용계약을 해지한 경우에는 그 사유가 발생한 전날까지의 일수에 따라 일할 계산 합니다.
- ④ 요금 월의 중도에 월 정액이 증가하거나 감소하는 경우에는 변경에 따른 월 정액의 차액을 변경일로부터 일할 계산 하여 가감한 금액을 해당월의 월 정액으로 합니다.

제 24 조 (요금 등의 납입기일 및 납입청구 등)

- ① 회사는 당해 요금 월에 발생한 요금을 그 익월에 청구하며 이용고객은 회사와 약정한 납기일에 요금을 납입해야 합니다. 다만, 월액요금을 제외한 요금의 경우 및 이용계약 해지 등으로 일할 계산된 요금 등은 즉납하게 하거나 회사가 별도로 납입 기일을 지정할 수 있습니다.
- ② 회사는 요금 등의 납입청구서를 납입기일 5 일전까지 이용고객에게 도달하도록 발송합니다.
- ③ 회사는 요금에 따라 익월에 합산 청구하거나 일정액 이하의 소액요금의 경우에는 일정기간 누적하여 청구할 수 있으며 동일한 서비스를 복수로 이용하는 고객 또는 서로 다른 이용고객 및 서비스에 대하여 이용고객의 동의를 받아 요금 등을 통합청구 할 수 있습니다.
- ④ 서비스 요금을 지정한 기일까지 납입하지 아니한 때에는 그 요금의 100 분의 2 에 상당하는 가산금을 부과 합니다.

제 25 조 (요금 등의 이의신청)

- ① 이용고객은 청구된 요금 등에 대하여 이의가 있는 경우 청구일로부터 6 개월 이내에 이의 신청을 할 수 있으며, 회사는 이의신청 접수 후 10 일 이내에 이의 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 이용고객 또는 그 대리인에게 통지합니다.
- ② 부득이한 사유로 인하여 제 1 항에서 정한 기간 내에 이의신청 결과를 통지할 수 없는 경우에는 그 사유 및 재지정된 처리기한을 명시하여 이를 이용고객 또는 그 대리인에게 통지합니다.

제 26 조 (통화내역의 열람청구)

- ① 회사는 이용고객 또는 그 위임을 받은 자로부터 발신통화내역에 대하여 열람 또는 복사 청구가 있을 때에는 이를 교부하여야 하며 통화내역은 최근 6개월 분만 제공합니다.
- ② 국제전화 통화내역은 "이용고객"이 원할 경우 매월 요금청구 시 제공합니다. 단, LGU+에서 제공되는 국제전화 발신 호에 대한 통화내역은 제외됩니다.
- ③ 회사는 고객정보 보호를 위해 통화내역 제공 시 SMS 인증을 실시합니다. SMS 인증절차 및 통화내역 제공 기준은 회사 내부 규정에 따르며 인증 불가 시 통화내역 제공이 제한될 수 있습니다.

제 27 조 (요금 등의 반환)

- ① 회사는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 제공 받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 후 (그 이전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)부터 계속 3시간 이상 그 서비스를 제공 받지 못하거나 1개월 누적시간이 24시간을 초과할 경우에는 그 서비스를 제공 받지 못한 일수에 따라 월정 요금을 일할 분할 계산하여 반환합니다. 다만, 1회 3시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1일 단위로 계산하고 2일에 걸쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 12시간 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다.
- ② 회사는 요금 등을 반환하여야 할 이용고객에게 미납요금 등이 있을 경우에는 반환하여야 할 요금 등에서 우선 변제하고 반환할 수 있습니다.
- ③ 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.
- ④ 회사는 단말기 할부대금을 중도 완납하여 할부거래가 종결 시에는 고객이 납입한 채권보전료 중 경과보험료를 차감한 금액을 환급해야 합니다.
- ⑤ 회사는 단말기를 할부로 구입하는 고객에게 회사가 정하는 기준에 따라 일정금액의 지원금을 매월 분할하여 지원할 수 있으며, 할부기간 등 세부적인 조건은 회사와 고객간의 개별계약에 따릅니다.

- ⑥ 회사는 고객과의 계약 체결 시 할부기간, 이용계약 해지 시 할부지원금 중단 등의 내용을 고객에게 성실히 고지하고, 고객은 고지한 내용을 확인 후 이용신청서 해당란에 자필서명을 하도록 합니다.

제 7 장 요금 등(선불요금제)

제 28 조 (요금 등의 종류)

- ① My World 의 선불요금제의 선불통화권 발행총액은 70,000,000 원 입니다.
- ② 서비스 이용과 관련하여 이용고객이 납입하여야 하는 충전요금은 다음과 같습니다.

1 요금: 기본서비스의 이용대가로 납입하는 다음의 비용을 말합니다.

- 가. 기본료: 사용여부에 관계없이 일반이용계약자가 매월 정기적으로 납입 하여야 하는 요금
- 나. 통화료: 전화 통화 시 사용량에 따라 그 대가로 납입 하여야 하는 요금

2 수수료: 기본서비스에 부가하여 제공하는 서비스의 이용대가로 납입하는 다음의 비용을 말합니다.

- 가. 부가사용료: 부가서비스 이용에 대한 대가로 납입하는 수수료
- 나. 회사 또는 다른 전기통신 사업자가 제공한 서비스 이용에 따른 정보 이용료 등
- 다. 단기 이동전화 임대료: 단기 이동전화 임대에 대가로 납입하는 수수료
- 라. 국제 로밍서비스 수수료: 국제 로밍서비스 제공 시 발생하는 관리 비용 등에 대한 대가로 국제로밍 이용고객이 회사에 납입하여야 하는 수수료

3 임대료: 회사가 정한 무상 임대폰외에 고객이 원하는 단말기 기종을 선택하여 사용할 경우 회사는 단말기 기종에 따라 이용대가로 납입하여야 하는 사용료로서 회사와 고객간 최초 계약 시 정한 기간(약정기간)에 따라 임대 사용료는 정해진다.

4 실비: 서비스 제공을 위하여 실제 소요되는 다음의 비용을 말합니다.

가. 단말기 유지 보수료: 단말기 유지보수에 소요된 비용으로 납입하여야 하는 실비

③ 제 1 항의 규정에 의한 요금 등의 적용기준 및 적용대상 등은 별표 3 과 같습니다.

제 29 조 (요금 및 통화시간 산정)

① 기본료는 개통일로부터 산정하며, 국내통화료 및 국제통화료는 통화시간에 따라 전기통신사업자가 정하는 요금 기준 등에 의하여 산정합니다.

제 30 조 (요금 등의 일할 계산)

- ① 월 정액으로 부과되는 기본료, 부가사용료, 수수료 및 임대료는 서비스 개시일 또는 종료일이 요금 월의 중도인 경우 월 정액을 그 요금 월의 일수로 나눈 금액을 일할로 계산하여 청구합니다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 일수계산에 있어서는 그 날이 24 시간 미만이라도 이를 1 일로 계산합니다.
- ③ 요금 월의 중도에 가입계약의 해지, 이용휴지 및 부가서비스 이용계약을 해지한 경우에는 그 사유가 발생한 전날까지의 일수에 따라 일할 계산 합니다.
- ④ 요금 월의 중도에 월 정액이 증가하거나 감소하는 경우에는 변경에 따른 월 정액의 차액을 변경일로부터 일할 계산하여 가감한 금액을 해당 월의 월 정액으로 합니다.

제 31 조 (요금 등의 충전기일)

- ① 고객은 당해 발생될 요금을 사용 전에 선 납부 하여야 하며 납부형태는 선불카드, 가상계좌, 편의점, 대리점 충전이며 10,000 원 단위 입니다.
- ② 회사는 요금충전 등의 청구기일 5 일전까지 고객에게 알 수 있도록 문자를 발송합니다.

제 32 조 (요금 등의 이의신청)

- ① 이용고객은 충전/납부 된 선불요금 등에 대하여 이의가 있는 경우 청구일로부터 6 월 이내에 이의 신청을 할 수 있으며 회사는 이의신청 접수 후 10 일 이내에 이의 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 이용고객 또는 그 대리인에게 통지합니다.
- ② 부득이한 사유로 인하여 제 1 항에서 정한 기간 내에 이의신청 결과를 통지할 수 없는 경우에는 그 사유 및 재 지정된 처리기한을 명시하여 이를 이용고객 또는 그 대리인에게 통지합니다.

제 33 조(통화내역의 열람청구)

회사는 고객 또는 그 위임을 받은 자로부터 발신통화내역에 대하여 열람 또는 복사 청구가 있을 때에는 이를 교부하여야 하며 국제전화 통화내역은 고객이 원할 경우 매월 요금청구 시 제공합니다. 단, 한국전기통신공사에서 제공되는 국제전화 발신 호에 대한 통화내역은 제외합니다.

제 34 조(요금 등의 반환)

- ① 회사는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 제공 받지 못한 경우로써 그 뜻을 회사에 통지한 후(그 이전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)부터 계속 3 시간 이상 그 서비스를 제공받지 못하거나 1 개월 누적시간이 24 시간을 초과할 경우에는 그 서비스를 제공 받지 못한 시간에 따라 선불요금을 시할 계산하여 반환합니다.
- ② 회사는 충전요금 등의 오납이 있을 때에는 그 과납 또는 오납된 충전요금을 반환하고 회사의 귀책사유로 발생한 경우에는 법정이율을 부가하여 반환합니다.

제 8 장 손해배상

제 35 조 (손해배상의 범위 및 청구)

- ④ 이용고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 후부터 계속 3 시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1 개월 누적시간이 12 시간을 초과할 경우 서비스를 제공 받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 3 배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 이용고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다. 다만, 그 손해가 천재지변 등 불가항력이나 이용고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 때에는 그러하지 않습니다.
- ⑤ 회사가 이용자로부터 서비스를 이용하지 못한 사실을 통지 받은 경우에는 서비스 재개를 위해 가능한 조치를 취해야 하며, 서비스를 다시 이용할 수 있게 된 경우 이 사실을 이용자에게 통지하여야 합니다.
- ⑥ 회사는 상기의 규정에도 불구하고 다음 각 호 1 의 사유를 입증하는 경우에는 요금감면 또는 손해배상 책임이 감면될 수 있습니다.
 1. 전시, 사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우

2. 전파 특성에 따른 예측 불가한 지형, 주변환경 변화 및 전파 간섭 등으로 인한 음영지역 추가 발생 등 전기통신 서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우
 3. 고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우
- ⑦ 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 이용자 불만 접수 및 처리대장을 비치, 관리 합니다.
 - ⑧ 손해배상을 청구하고자 하는 고객은 사유, 청구금액 등을 서면으로 신청하여야 합니다.

제 9 장 번호이동서비스 제공 및 이용

제 36 조 (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.

제 37 조 (신청 및 승낙)

- ① 번호이동 서비스를 제공 받고자 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, 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 및 단말기 일련번호, 요금이체 계좌, 신용카드 번호, 요금납부용 LGU+합산 청구번호 중 모두 불일치한 경우
3. 번호이동 시점을 기준으로 이미 청구된 요금을 체납한 경우

제 38 조 (변경 전 요금정산)

- ① 회사는 번호이동 신청 고객에 대한 변경 전 회사의 통신요금, 단말기 할부금 등 미납 액을 고지하고, 번호이동 고객은 변경 전 사업자의 통신요금, 단말기할부금 등 미납금액을 다음과 같이 납부하여야 합니다.
 1. 청구된 이용요금 등: 변경 전사업자에게 납부
 2. 청구되지 않은 이용요금 등: 회사는 변경 전 사업자의 요청을 받아 변경 후 사업자에게 납부
- ② 회사는 번호이동 고객으로부터 변경 전 사업자의 이용요금 등을 수납한 경우에는 가입자에게 수납 영수증을 발급하여 드립니다.
- ③ 회사는 타사로 번호이동 한 가입자가 요금내역 조회 및 확인, 세금계산서 발급 요청을 해오는 경우 이용약관의 기준 및 절차에 따라 처리하여 드립니다.

제 39 조 (번호이동 제외대상)

- ① 회사는 다음 각 호의 고객에 대하는 번호이동을 제외합니다.
 1. 번호이동 신청일 현재 요금 체납자
 2. 번호이동서비스 가입자로서 재 이동 기간(3개월)이 경과되지 아니한 자 (단, 가입자가 관리센터에 직접 재 이동을 신청하는 경우에는 제외)

3. 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)
 4. 사업자식별번호 (011,016,018,017,019)로 WCDMA 서비스를 이용하는 고객의 경우
- ② 선불 번호이동 서비스는 2013년 05월 01일부터 가능합니다.

제 40 조 (번호이동 철회)

- 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.

제 41 조(이의신청 및 처리)

- ① 이용고객(신청권자)은 번호이동 관련 무단변경, 부당요금 청구 등 부당 행위로 인하여 선의의 피해가 발생한 경우 해당 이동전화사업자 또는 번호이동관리센터에 이의신청 할 수 있습니다.
- ② 이용고객은 이의 신청을 직접방문, 전화, 팩스, 우편, 인터넷 등의 방법으로 접수할 수 있으며, 이의 신속한 처리를 위해 회사는 상담원배치, 인터넷홈페이지 및 ARS 운영 등 필요한 조치를 취하여 드립니다.

- ③ 회사는 가입자의 이의신청을 접수한 경우에는 사실 확인을 거쳐 즉시 원상회복 등의 조치를 취하여야 하며, 필요한 경우 이의 신청을 관리센터로 이첩하여 드립니다. 단, 즉시 처리하기 곤란한 경우에는 신청권자에게 그 사유와 처리일정을 명기하여 지체 없이 통보하여 드립니다.
- ④ 회사는 가입자의 의사와 관계없이 번호를 이동한 경우 개통 처리 시부터 원상회복 시까지의 이용요금을 가입자에게 청구하지 않으며, 자동이체 등으로 이미 수납한 이용요금도 즉시 반환하여 드립니다.
- ⑤ 회사는 번호이동 시 다음 각 호의 사유로 인하여 고객 피해가 발생할 경우 제 28 조(손해배상의 범위 및 청구)에 따라 손해배상하여야 합니다.
 1. 전산장애로 인한 번호이동 중단으로 인한 통화가 불가능한 경우
 2. 회사의 귀책사유로 인한 번호이동 업무처리 지연으로 통화가 불가능한 경우

제 10 장 의무약정 보조금 등

제 42 조(의무약정 보조금 설정)

- ① 회사는 이용자의 신규가입 시 단말기 구입비용을 지원(이하 "보조금")하는 조건으로 일정기간의 의무사용기간을 설정할 수 있습니다.
- ② 제 1 항에도 불구하고 회사는 24 개월을 초과하여 의무사용기간을 설정할 수 없습니다.

제 43 조 (의무약정 보조금 지급)

- ① 회사가 제 1 항에 의해 보조금을 지급할 경우 회사와 위탁계약을 체결한 영업장에서 판매하는 개통이력이 없는 신규 단말기에 한해 보조금을 지급합니다.

- ② 회사는 의무사용기간의 설정, 보조금액, 단말기 가격, 보조금 반환금액(이하 "위약금") 산정방식 등에 관한 사항은 고객과 회사간 개별 약정에 따릅니다.
- ③ 회사는 영업정책상 필요에 따라 보조금액을 변경할 수 있습니다.
- ④ 회사는 미성년자의 경우 법정대리인의 동의를 얻어야만 의무약정 보조금을 지급합니다.

제 44 조 (위약금 납부 의무)

- ① 의무사용기간을 조건으로 보조금을 지급받은 고객은 의무사용기간 종료 전에 계약을 해지(요금미납, 단말기 파손 등으로 해지하는 경우 포함)할 경우 회사가 별도로 정하는 위약금을 납부하여야 합니다.
- ② 제 1 항에 따른 위약금액은 아래 각호에 따릅니다.
 - 1. 위약금 대상금액은 이동전화계약서상 고객이 자필로 기록하고 확인서명 날인한 약정 금액을 기준으로 산정합니다. 약정금액은 회사가 홈페이지에 게시한 금액(홈페이지에 게시한 동일한 금액을 유통망에 고시하여야 합니다)을 말합니다.
 - 2. 위약금액 산정방식은 일할 계산되며, 아래와 같습니다.
<위약금액 = 약정금액 X [약정잔여기간/약정기간(일)]>
 - 3. 회사는 특정요금제나 부가서비스 의무사용 조건으로 지급된 보조금에 대해서는 추가적으로 위약금을 산정하지 않습니다.
 - 4. 약정기간은 보조금을 지급받아 서비스를 개통한 시점부터 산정되며, 일시정지, 이용정지 기간은 의무사용기간에 산입되지 않습니다.
 - 5. 명의변경의 경우 양도인이 위약금액을 납부하는 것을 원칙으로 합니다. 단, 양도인과 양수인이 합의하여 양수인이 위약금을 승계할 수 있으며, 이 경우 양수인에게 위약금 납부의 책임이 부여됩니다.

제 45 조 (보조금 지원 제외 대상)

- ① 회사는 제 43 조의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 고객에 대해서는 보조금을 지원하지 아니합니다.
 - 1. 선불이동전화 서비스 가입자 제외

2. 국제임대로밍, 호텔임대회선 등 임대 서비스 가입회선
3. 보조금 지급일 현재 요금 납부일이 경과되었으나, 이용요금을 납부하지 아니한 자. 단, 이용요금을 완납하는 경우에는 보조금을 지급합니다.
4. 보조금 지급일 현재 기존 약정기간 미 경과로 인해 위약금이 남아 있는 고객. 단, 위약금액을 완납한 경우에는 보조금을 지급합니다.

제 46 조 (위약금 면제)

- ① 회사는 위약금 납부 의무를 다음 각호의 경우 면제됩니다.
 1. 고객이 통화품질 불량으로 신규 가입일로부터 14 일 내에 해지하며 단말기 일체를 반납하는 경우. 단 이 경우에도 아래의 경우에는 위약금 납부 의무가 발생합니다.
 - 가) 단말기를 분실했거나 반납 대상 단말기의 성능이 훼손된 경우에는 위약금을 납부해야 합니다.
 - 나) 반납대상 단말기의 성능은 정상이나 단말기 외형이 손상된 경우에는 위약금을 납부해야 합니다. 이때 회사는 위약금액을 30% 내에서 감면할 수 있습니다.
 2. 고객의 사망, 이민, 1년 이상의 해외장기 체류 등의 사유로 해지할 경우(단, 해당사유를 증명할 수 있는 서류를 제출해야 합니다.)
 3. 고객이 가입 시 의무사용기간 및 위약금액에 대한 사항을 인지하지 못하였을 경우. 단, 이동전화 계약서상 서명란에 본인의 서명 또는 날인이 되어 있거나, 본인의 신분증과 가입의사를 위임 받은 대리인이 서명 또는 날인이 되어 있는 경우에는 제외됩니다.
 4. 기타 회사의 귀책 사유인 경우

제 47 조(고객의 의무약정 관련 확인사항)

- ① 보조금을 지원받은 고객은 제 43 조 제 2 항에 따른 의무사용기간과 보조금액을 충분히 확인하고 이동전화 계약서 및 관련서류 해당란에 서명하여야 합니다.
- ② 회사는 고객에게 의무사용기간, 약정금액, 위약금 산정방식 등 관련 내용을 계약서에 명시하고 구두설명, 전화상담, 인터넷 홈페이지, 유통망 비치 등의 방법으로 제공합니다.
- ③ 회사는 고객과 상호 합의로 약정된 내용 외에 기타 부당한 의무 이행을 고객에게 요구하지 않습니다.

제 11 장 청소년 보호 등

제 48 조 (청소년 이용계약)

- ① 만 18 세 이하의 '청소년'이용자는 보호자(민법상 법정대리인)의 동의를 득하여야만 이용신청을 할 수 있으며, 회사는 보호자의 동의 여부를 확인하기 위해 별도 구비서류 제출을 요구할 수 있습니다.
- ② 회사는 5 세 미만(만 4 세 미만) 영. 유아의 명의로 신청하는 경우 이용신청을 승낙하지 아니합니다. (단, 어린이의 안전 등을 위해 회사가 정한 특정상품은 예외적으로 이용신청을 승낙합니다)
- ③ 회사는 청소년 및 보호자와의 계약 체결 시 청소년 전용 이용계약서를 사용할 수 있습니다.
- ④ 회사는 청소년 보호 관련 이용약관의 주요 부분, 청소년 요금제도, 성인물 콘텐츠 차단 신청 등에 대한 내용을 청소년 이용계약서에 명기 합니다.

제 49 조 (청소년 보호)

- ① 회사는 청소년이 이동통신을 이용하여 청소년 유해 콘텐츠에 접근할 수 없도록 노력을 해야 합니다.

- ② 회사는 청소년이 이용하는 이동전화는 청소년 명의로 신청할 것을 권고합니다.
- ③ 청소년 명의로 가입된 단말기는 무선인터넷의 성인물 등 청소년 유해 콘텐츠에 접근을 원천적으로 차단할 수 있습니다.
- ④ 회사는 청소년 보호를 위해 보호자가 원할 경우 다음 각호의 서비스를 제공합니다.
 1. 무선인터넷 차단서비스
 2. 휴대폰 소액결제 차단서비스
 3. 무선인터넷 이용요금 통보서비스(보호자가 당사 가입자일 경우에 한함)
 4. 수신자 부담서비스 차단서비스
 5. 청소년 로밍 일시 허용 서비스

제 50 조 (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 잔여위약금에 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

제 12 장 침해사고

[용어정의]

- 침해사고: 해킹, 악성코드, 논리폭탄, 메일폭탄, 서비스 거부 또는 고출력 전자기파 등에 의하여 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하는 행위로 인하여 발생한 사태

제 51 조(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
- ② 국가 비상사태, 천지지변 등으로 인한 경우
- ③ 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.
- ④ 회사는 중단사유가 해소된 때에는 지체 없이 당해 서비스의 제공을 재개하여야 합니다.

제 52 조(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”제 47 조의 3 제 2 항에 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. AS 센터방문 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 실시 할 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 1 개월 이내에 이의 신청 및 배상 요구를 할 수 있으며, 회사는 제 35 조(손해배상의 범위 및 청구)에 정한 기준에 의거 배상합니다.

제 53 조(침해사고에 대한 면책규정)

회사는 “정보통신 망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률” 제 46 조의 3 에 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

제 54 조 (이용자 보호 기구 설치 및 손해배상)

① 이용자 보호 기구 설치

1. 회사는 이용자에 대한 안정된 서비스의 제공, 이용자의 정보보호와 불만처리를 위한 이용자 고객센터를 설치하고 운영합니다.

2. 이용자 고객센터에는 이용고객 1만명당 1인 이상의 전담 자를 지정하여 이용자의 보호 및 불만처리 업무를 전담하여 처리합니다.

- *고객센터 안내 및 운영시간: 대표전화 1600-7019, 평일(월~금) 오전 9:30 ~ 오후 7:30 (이외 시간은 ARS 서비스이용)
- *고객센터 운영 담당자: 정재훈 팀장
- *홈페이지: www.마이월드.com

② 손해배상

회사는 회사의 귀책사유로 인해 서비스의 이용이 중단되어 이용고객에게 손해를 입었을 경우 소비자보호법 등 관계 법령이 정하는 소비자 피해 보상규정에 의거하여 손해를 배상합니다.

제 55 조 (면책조항)

- ① 회사는 국가비상사태, 천재지변 또는 이에 준하는 불가항력으로 인하여 서비스를 제공할 수 없는 경우 서비스 제공에 관한 책임이 면제 됩니다.
- ② 회사는 이용고객의 귀책 사유로 인한 서비스 이용의 장애에 대하여 책임을 지지 않습니다.
- ③ 회사는 이용고객 본인이 정보를 잘못 기재하여 발생한 문제에 대하여 책임을 지지 않습니다

제 56 조 (관할법원)

서비스의 이용 중 이용고객과 회사간 발생한 분쟁에 대해 소송이 제기될 경우 회사의 본사 소재지 법원을 관할 법원으로 합니다

부칙

이 약관은 2012년 03월 13일부터 시행합니다.

부칙

이 약관은 2013년 05월 01일부터 시행합니다.

부칙

이 약관은 2013년 07월 31일부터 시행합니다.

부칙

이 약관은 2013년 12월 10일부터 시행합니다.

부칙

이 약관은 2014년 03월 10일부터 시행합니다.

별표1

구비서류

1. 가입계약 시

구분	내용	비고
개인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 본인: 신분증 ○ 대리인: 위임장, 인감증명서, 명의자신분증, 대리인신분증 	
법인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개인사업자: 대표자신분증, 사업자등록증(대리인방문 시 위임장/인감증명서/대리인신분증 추가) ○ 일반법인: 사업자등록증, 위임장, 인감증명서, 대리인신분증 <p>※ 법인 5 대 이상 개통 시 납세사실증명 원, 소득금액증명 원 등 세금납무증빙 추가로 제출 요청 가능함. (단, 상장법인 및 상장법인 관계회사는 제외)</p>	
미성년자	<ul style="list-style-type: none"> ○ 만 14 세 미만 <ul style="list-style-type: none"> - 가입고객 내방 시: 법정대리인 신분증, 가족증명서류, 인감증명서, 법정대리인 동의서(단, 법정대리인과 동행 시 인감증명서 제외) - 법정대리인만 내방 시: 법정대리인 신분증, 가족증명서류, 법정대리인 동의서 - 제 3 자 내방 시: 법정대리인 신분증, 대리인 신분증, 가족증명서류, 인감증명서, 법정대리인 동의서 ○ 만 20 세 미만 <ul style="list-style-type: none"> - 가입고객 신분증, 법정대리인 신분증, 인감증명서, 가족증명서류, 법정대리인 동의서(이용계약서 양식기재) <p>단, 대학생 및 직장인의 경우, 인감증명서 대신하여 재학생증서, 학생증, 재직증명서 중 1개 제출 가능</p> 	<p>○ 가족증명서류: 주민등록등본, 호적등본, 가족관계 명시된 건강보험증 (외국인은 출입국관리사무소에서 발행한 가족증명서류 인정)</p>
외국인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 일반(외교관/화교 등): 외국인등록증 또는 여권사본 ○ 재외동포: 외국인등록증(국내 거소 신고 증) 또는 여권사본 	

	○ 주한미군: 주한미군 아이디카드 또는 운전면허증 - 대리인: 내방 시 주한미군 아이디 카드 또는 운전면허증 및 대리인 신분증	
국가기관	사업자등록증, 기관장명의 위임공문, 대리인신분증	

※ 가입가능 내국인 성인 신분증: 주민등록증, 운전면허증(구 운전면허증 제외), 여권, 장애인복지카드(장애인 수첩 제외), 국가유공자 증
(단, 사진 및 주민등록번호가 부착/기재되어 본인여부를 확인할 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 가입 시 주민등록증 발급일자 확인 후 휴대폰 인증 혹은 신용카드 뒤 번호 인증으로 대체 가능함.

2. 부가서비스 신청 시

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

3. 변경 신청 시

구분	내용	비고
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 방문 시: 신분증(양수/양도인) -양도인만 방문 시: 신분증(양수/양도인), 양수인 위임장, 인감증명서 -양수인만 방문 시: 신분증(양수/양도인), 양도인 위임장, 인감증명서	

	○법인고객 및 대리인 신청 시 -명의자신분증(법인은 사업자등록증 사본) -대리인신분증(법인의 대리인인 경우 의료보험증이나 재직증명서 가능) -위임여부를 전화(방문확인 등)로 확인 불가시 명의자의 위임장(인감도장 날인) 및 인감증명서	
일시 정지 및 해제	○방문신청 -고객 신분증 ○전화/팩스 신청 시 -정지신청 . 고객 본인여부 확인(신분증 팩스수신) 또는 016 전화로 Out-Bound Call 을 하여 확인 -해제신청 . 고객 본인여부 확인(신분증 팩스수신)	

- 신분증: 주민등록증, 운전면허증, 공무원 증, 국가기술자격증 등 사진 및 주민등록번호가 부착/기재되어 본인여부를 확인할 수 있는 국가기관에서 발행된 신분증(단, 학교에서 발행한 학생증은 사용가능하며, '02.6.30 일 이전에 발급된 구형 운전면허증은 '05.10.1 일부터 사용불가)
- 유선상 명의변경 신청 시 본인통화 및 인증절차를 거친 후 구비서류 사본 FAX 송부 및 원본 우편송부
- 유선상 단말기/번호변경 신청 시 본인통화 및 인증절차를 거친 후 구비서류 사본 FAX 송부

4. 일반통화내역 및 이용요금 확인용 통화내역 열람 시

구분	내용	비고
일반 통화내역 열람	통화내역열람은 고객이 발신한 전화번호에 대해서만 확인할 수 있습니다 발신번호가 모두 표시되는 '일반통화내역'은 My World고객센터에서 신청서 및 각종 서류의 제출과 개인인증을 통해 본인임을 확인 한 후 우편으로 확인 가능하며, 발신번호의 일부만 표기되는 '요금확인용 통화내역'은 My World고객센터로 신청서 및 각종 서류의 제출과 개인인증을 통해 본인임을 확인한 후 우편/이 메일 수령 또는 마이월드.com에서 확인할 수 있음	

- 유선상 일반 통화내역열람/SMS 수신번호 열람 신청 시 본인통화 및 인증 후 구비서류 FAX 송부 및 원본우편송부

5. 해지 시

가) 방문 시

구분		내용	비고
일반	본인	가입고객 신분증	※ 개인사업자 대리인 방문 시 가입고객 인감증명서, 가입고객 인감도장이 날인된 위임장, 대리인신분증 추가 ※ 법정대리인 동행 시 법정대리인의 인감증명서 제외
	대리인	가입고객 신분증, 가입고객 인감증명서, 가입고객 인감도장이 날인된 위임장, 대리인신분증 대리인(1인에 한함)을 사전에 지정할 경우 대리인 신분증만으로 해지 가능	
법인	개인사업자	대표자신분증, 사업자등록증 사본	
	일반법인	법인인감증명서, 법인인감도장이 날인된 위임장, 대리인신분증	
미성년자	본인	가입고객 신분증 또는 주민등록등본(건강보험증)	
	법정대리인	가족증빙서류(주민등록등본 또는 건강보험증), 법정대리인 신분증	
외국인 (대리점 해지 불가)		가입계약 시 구비서류와 동일	
국가기관		국가기관 해지신청 공문서, 대리인신분증(건강보험)	

※ 일반의 대리인 방문 시 가입고객과 전화통화 확인이 가능한 경우 가입고객 및 대리인신분증만으로 업무처리 가능(단, 전화통화이력은 별도 관리)

나) 팩스, 전화, 우편 요청 시

구분	내용	비고
일반	가입고객 신분증	※ 지점으로 고객이 보내야 할 공통 서류 ☞ 해지 요청자 본인의 신분증 사본 ☞ 명의자 명의의 예금통장 사본 (자동이체 납부자인 경우 자동이체 계좌) ☞ 당일에 지점계좌로 납부(해지즉납금, 당월 및
법인	법인 인감증명서, 법인 인감도장이 날인된 위임장 및 위임공문서	
미성년자	가입고객 신분증 또는 주민등록등본(건강보험증)	

외국인	가입계약 시 구비서류와 동일	미납요금)한 입금 증 사본
국가기관	국가기관 해지신청 공문서, 대리인 신분증(건강보험)	

※ 팩스, 전화, 우편의 경우 본인만 신청 가능

다) 그 외 예외적인 경우

구분	해지사유	대리인제한	내용	비고
일반	군입대	가족	입영사실확인서: 입영통지서 또는 병무청 Web Site 내 입영일자/ 부대조회 자료, 병적 증명서, 선발통지서 등 병역법 시행규칙에서 정한 서식 단, 입대 후 퇴소 및 전역 등 군복무 사유가 해제될 경우에는 사유발생 즉시 장기 일시 정지 해지신청을 하여야 하며, 추후 부당하게 요금을 감면 받은 것이 확인될 경우 전파 법 시행령 제53조제1항에 의거 군입대 장기 일시 정지로 인해 감면 받았던 감면 액 전액을 추가 납부하여야 합니다.	입영일자/부대조회자료는 www.mma.go.kr에서조회 가능
	사망		사망확인서류 또는 호적등본	
	장기체류		출입국사실에 관한 증명서	
	형집행종인자		재소증명서	
	행방불명		행방불명 확인 서류	
법인	법인파산	파산 전 대표자	말소등기부등본, 대표자 신분증	

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

※ 가족이 대리인으로 방문 때에는 가족확인서류 추가 필요(주민등록등본 또는 건강보험증 또는 호적등본, 대리인 신분증)

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

6. 사용요금을 타인명의 계좌(은행자동이체, 신용카드자동이체)로 자동이체 시

- 자동이체자 신분증 사본, 본인 동의서(전화확인, 방문확인 등)

별표2

My World 선불요금제(VAT포함)

※ 선불상품			
요금제명	기본료/일차감	통화료(초/원)	문자
마이셀프39	3,900원/130원	2	20
마이셀프57	5,700원/190원	1.6	20
마이셀프87	8,700원/290원	1.3	20
마이PPS45	4,500원/150원	2.5	20
마이PPS75	7,500원/250원	2.3	20
마이PPS제로	0	3.6	20

-SMS: 22원, LMS: 22원, MMS(100KB이하):44원
MMS: 220원
데이터: 선불데이터부가서비스 기준(사용기간:충전일로부터 30일)

※ 선불 데이터 부가서비스		
서비스명	기본료(잔액에서 차감)	데이터
100	5,500원	100MB
500	8,800원	500MB
1000	13,200원	1000MB

○ 적용사항
- 망내할인요금은 미적용
- 기본료 및 국내통화료에는 제세공과금(부가세 등)이 포함 된 금액임
- 일시 정지 시 일 기본료 128원 부과
- 선불카드 잔액이 전액 소진 시 15일간 착신만 가능하며, 소진 후 45일이 경과되면 자동 해지처리 됨
- 후불 요금제의 성격을 가진 국제전화, 700번서비스 등은 사용 불가
- M PPS일반 할인 시간대: 18~06시
○ 금액별 사용기간이 경과하면 잔액이 남아있더라도 잔액은 소멸됨
○ 잔액이 "0원"인 시점(D일)에서 발신이 정지되며 (착신은 가능) D+14일내 미 충전 시 착, 발신이 모두 정지됨
- 직권 해지는 D+44일내 미 충전 시 전산자동으로 행해짐
○ 잔액이 남아있는 상태에서 재 충전 시 남아있는 사용기간에 재 충전금액만큼 합산하여 사용기간이 연장됨
○ 충전한 금액에 대한 환불은 없으며 해지 시 남은 잔액은 반환되지 않습니다
○ 충전방식: 선불카드(U+M카드)구매(080-511-3467 (통화료 무료) 이용 선불카드뒷면 핀 번호 기입 후 충전), 고객센터이용 무통장 입금, 전용계좌(가입 후 계좌발급)
- 잔액확인: 잔액확인은 고객센터(1566-3270) 및 홈페이지(mk-store.co.kr)를 통해서 확인
- 충전제한: 실 가입자 확인을 위한 회사의 고객정보 변경 요구를 거부하는 경우 충전을 제한할 수 있습니다
○ 충전장소: 당사 대리점 및 고객센터(1566-3270)
○ 사용 가능 부가서비스: 발신번호표시서비스, 문자서비스 착신전환서비스
○ 영상통화: 이용불가
○ 선불 통화료 사용기간: 1만원 충전 시 30일간 사용가능(2만원-60일,3만원-90일)
○ 선불 통화료 충전 제한금액: 없음

My World 일반요금제(후불)

VAT별도, 단위(원)

구분	요금제명	기본료(원)	요금				무료 제공량			의무 약정	요금할인/ 단말기할인
			음성(원/초)	영상(원/초)	SMS(원/건)	데이터(원/MB)	음성(분)	SMS(건)	데이터(MB)		
후불	마이컷	4,500	1.8	3.0	20	51		50		있음	있음
	마이피쳐	9,000	1.8	3.0	20	51	70	70			
	마이베이직	12,000	1.8	3.0	20	51	30	50			
	마이더블	27,000	1.8	3.0	20	51	320	200			
	나누미기본	3,000	1.6	3.0	20	51					
	나누미복지	0	1.8	3.0	20	51					
	마이피쳐실버	2,500	1.7	3.0	20	51					
스마트	마이스마트실버	9,000	1.7	3.0	20	51			500	있음	있음
	마이스텝	16,000	1.8	3.0	20	51	150		1,027		
	마이알뜰13	13,000	1.8	3.0	20	51	30	30	500		
	마이알뜰15	15,000	1.8	3.0	20	51	30	30	1,027		
	마이알뜰18	18,000	1.8	3.0	20	51	70	70	1,027		
	마이테블릿10	10,000	1.8	3.0	20	51			500		
	마이테블릿13	13,000	1.8	3.0	20	51			1,027		
	마이폰19	19,000	1.8	3.0	20	51	150	200	100		

	마이폰29	29,000	1.8	3.0	20	51	250	300	500		
	마이스마트26	26,000	1.8	3.0	20	51	180	250	500		
스마트	마이스마트36	36,000	1.8	3.0	20	51	230	350	500	있음	있음
	마이스마트46	46,000	1.8	3.0	20	51	360	350	1,027		
LTE	LTE30	30,000	1.8	3.0	20	51	160	200	750		
	LTE40	40,000	1.8	3.0	20	51	200	200	1,500		
	LTE50	50,000	1.8	3.0	20	51	250	250	2,500		

부가서비스

단위(원)

VAT 별도,

요금제명	기본료	음성	문자	영상	데이터(MB)
100MB	5,000	0	0	0	100
300MB	7,500	0	0	0	300
1GB	10,000	0	0	0	1027
마이무료음성10	-	10	-	-	-
마이무료음성30	-	30	-	-	-
마이음성30	2,500	30	-	-	-
마이음성60	4,500	60	-	-	-
마이음성100	7,000	100	-	-	-
마이음성200	13,000	200	-	-	-
마이기본할인500	-500	-	-	-	-
마이기본할인700	-700	-	-	-	-
마이기본할인1000	-1,000	-	-	-	-
마이기본할인2000	-2,000	-	-	-	-

※모바일 요금제 공통사항

*음성 및 영상 통화료는 1초단위이며 차감 및 통화료 과금은 1초를 기준으로 합니다.

*영상 통화료는 1초당3원 입니다. (별도 영상 통화 요 율이 명시된 요금제 제외)

*기본 음성/메시지/데이터는 국내 통화에 한하여 제공되며, 미 소진 잔여 량은 이월되지 않습니다. 또한 월 단위 원 제공되므로 월 중 요금제가입/변경/해지 시 요금제 사용일만큼 계산되어 제공됩니다.

*기본문자는 휴대폰에서 발신하는 SMS단문/LMS장문에 한하며, MMS멀티미디어는 요금제 별 별도 명시될 경우에만 포함됩니다.

*할인율을 제공하는 상품을 별도로 가입한 경우에도 통화료 할인율은 중복되지 않으며 가장 큰 할인율이 적용됩니다.

*음성 및 영상 통화는 통화 시작 시간 기준으로 과금 됩니다. (월말 시작하여 익월 종료된 통화는 통화 시작 월에 고금(기본통화차감))

※LTE 요금제 공통사항 (2013년 04월 29일부터 시행)

<이용조건>

1. LTE 스마트폰만 가입가능

2. 기본제공 음성통화량은 국내음성통화와 국내영상통화로 합산하여 사용이 가능, 기본제공 데이터통화량 초과시 0.05원/KB

3. 킬로바이트(KB) 적용 대상 통화

- LTE단말기로 가입한 고객이 LTE 제공지역 내에서 데이터 서비스에 접속하여 그 지역에서 계속 사용한 무선데이터 통화
- LTE단말기로 가입한 고객이 LTE 미 제공지역에서는(미 제공지역으로 이동포함)CDMA를 통해 제공됩니다.
- LTE미 제공지역으로 이동 시 호가 단절될 수도 있습니다.

4. 이용자가 무선인터넷(데이터) 요금을 사전에 예상할 수 있도록 무선인터넷(데이터) 다운로드 콘텐츠는 서비스 유형에 따라 콘텐츠 정보이용료,데이터 크기(스트리밍 콘텐츠의 경우 일정시간당 평균적인 통화량), 통화요율을 표기합니다. 다만, 안내되는 요금은 실제 다운로드 후 요금과 차이가 발생할 수 있고, 안내정보 표시방법은 회사의 기주에 따라 달라질 수 있으며, 단말기 또는 기술적으로 안내 정보 표기가 불가능한 경우에는 표기하지 않을 수 있습니다.

5. 이어받기가 가능한 콘텐츠는 다운로드 실패 시 이어받기를 실시할 수 있으며 이 경우 기존에 다운로드 한 데이터에 대해서는 재과금 하지 않습니다. 다만, 단말기 및 콘텐츠에 따라 제한될 수 있습니다.

6. 통신망, 단말기 오류에 따라 자동으로 재 전송되는 데이터 전송량은 과금되지 않습니다. 다만, 단말기 및 콘텐츠에 따라 제한될 수 있습니다.

<이용제한>_아래사항의 경우 해지 또는 이용을 제한할 수 있음

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

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

*별도의 서브네트워크(Sub-Network)를 구성하여 서비스를 이용하거나 회사와 약정한 수 이상의 단말을 연결하여 서비스를 이용하는 경우

※메시지 요금안내 (메시지 요금은 이용 건수를 기준으로 과금 및 차감되며, 수신자가 여러 명일 경우 수신자 수만큼 과금 및 차감됩니다.)

과금 유형	요금(건당)	메시지 유형	비고
단문메시지SMS	20원	한글40자(80bytes)이하	
멀티미디어메시지MMS	40원	텍스트, 한글41~1000자(81~2000bytes)	*3G휴대폰은 한글41~120자는LMS로발송됨 *콘텐츠 복합 발신 시에는 가장 비싼 요금만 과금 예1)텍스트+사진+동영상: 동영상 400원만 과금
	200원	사진/그림/배경음악 첨부	
	400원	동영상첨부	
모바일이메일	50원	본문 및 첨부파일	서비스 가입자에 한하여 발신 가능하며 수신자수에 관계 없음
모바일 메신저	20원	텍스트, 이모티콘, 플래시 콘	
	100원	사진	

과금 유형	요금(0.5KB당)	주요이용 콘텐츠 및 이용유형	서비스 명
텍스트	5.2원	WAP브라우저를 이용하여 페이지를 조회/이동하거나 배경화면 및 64화음 이하 벨 소리를 다운로드 하는 경우	
멀티미디어	2.0원	게임, 노래방 등VM(Virtual Machine)기반 콘텐츠를 다운로드 하거나 VM콘텐츠를 이용하여 네트워크에 접속하는 경우	
동영상	1.04원	U+Lite/ez-i/music-on에서 제공되는 동영상, MP3벨, 음악 등의 콘텐츠를 다운로드 및 스트리밍하는 경우	
웹 서핑	0.25원	LGU+가 직접 제공하는 모바일 웹 브라우저를 이용하여 웹 서핑을 하는 경우	
		LGU+가 직접 제공하는 모바일 어플리케이션을 이용하여 네트워크에 접속하는 경우	
인터넷접속	1.5원	휴대폰/스마트 폰을 다른 기기(노트북 등)와 유무선으로 연결하여 네트워크에 접속하는 경우 스마트 폰에서 모바일 웹 브라우저가 아닌 제조사/OS가 제공하거나 고객이 설치한 브라우저를 이용하여 웹 서핑을 하는 경우 휴대폰/스마트 폰을 다른 기기(노트북 등)와 유무선으로 연결하여 네트워크에 접속하는 경우	

데이터 요금안내 (데이터 요금은 이용요량을 기준으로 과금 및 차감됩니다.)

*단일요금: 텍스트/멀티미디어/동영상” 과금 유형에 상관없이 1.6원(0.5KB당)으로 과금 하는 방식(복수 요금과 단일요금중 택1 가능)

*데이터요금제 가입자 또는 가입 요금제 내 데이터 통화 요금이 별도로 있는 경우는 단일/복수 요금 보다 가입한 요금제를 우선으로 적용합니다.

부가서비스(VAT별도)

회사에서 제공하는 요금제 이외에 부가서비스는 현 LGU+에서 제공하는 모든 부가서비스의 이용이 가능하며

이용 수수료는 회사와 LGU+간의 도매제공 협정서를 기반으로 하며 추후 회사의 홈페이지(www.마이월드.com)를 통해 공지합니다.

별표3

선불임대료 산정내역

My World 선불 임대 서비스	출고가 기준 임대보증금 수령			선불폰 임대 서비스 사용 후 임대잔금	소비자에게 반환되는 임대폰 잔금금액 산정					
	월 사용 기간	임대 기간			○임대기간 에 따라 단계별로 출고가대비 일정금액을 할인해 주는 서비스					
		3개월	12개월		24개월	○출고가는 회사에서 정하는 순수 단말기 가격				
	출고가 12만원 기준	40,000원	8,000원		3,000원	○임대기간 계산 기준: 등록 후부터 계산				
출고가 24만원 기준	8,000원	16,000원	6,000원	○대상: 임대기간 3개월이상 이용자						
				○임대기간 만료 이전에 서비스 취소 및 미 충전 시 임대잔금 납부 - 납부금액 산정 기준:						
				구분	~3개월	3~6개월	6~12개월	12~24개월		
				출고가 12만원기준	없음	100,000원	75,000원	50,000원		
				출고가 24만원 기준	없음	200,000원	150,000원	100,000원		
				단, 통화품질불량, 고객센터 불만 등 사업자의 귀책사유로 인한 중도해지인 경우는 제외함						

별표4

[정보통신 상거래 질서 문란자 기준 및 제한사항]

구분	내용	비고
대포폰	○ 명의자를 교사하여 휴대전화를 개통하여 이를 매개로 불법대출 및 부정사용 등을 이용. 조작한 사실이 있거나 처벌받은 자는 이동통신회사를 불문하고 1 년 동안 이용신청 승낙을 제한한다. ○ 대출 등의 목적으로 휴대전화를 개통하거나 이를 사용한 사실이 있는 자는 2 년간 이동통신사 불문하고 1 회선만 이용신청이 가능하다.	서비스 개설이 본래 목적에 위반되는 경우
명의로용	○ 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 처벌받은 자는 이동통신회사를 불문하고 1 년간 이용신청 승낙을 제한한다. ○ 명의로용을 상습 허위신고 하는 자(이동통신 사업자에 2 회 이상 허위신고 이력이 있는 자)는 2 년간 이동통신사 불문하고 1 회선만 이용신청이 가능하다.	제출서류 및 제출정보의 내용이 허위인 경우
불법복제	○ 복제 관련 프로그램을 유통하거나 ESN 등의 정보를 제공하여 단말기 불법 복제에 가담한 사실이 있거나 처벌 받은 자는 이동통신 회사를 불문하고 1 년간 이용신청 승낙을 제한한다. ○ 복제를 의뢰하거나 복제 단말기를 사용하여 처벌받은 자는 2 년간 이동통신사 불문하고 2 회선만 이용신청이 가능하다.	불법복제와 관련된 사실이 있거나 처벌받은 경우
중고폰	○ 개인 명의자 1 인의 명의로 중고휴대폰을 5 회선 이상 다량 개통하거나 유령법인으로 의심되는 경우 이의 승낙을 제한할 수 있다.	비정상적인 개통으로 의심되는 경우

[개인정보의 보호 신청]

구분	내용	비고
도용방지	○ 명의자 본인이 개인정보 보호 및 도용방지를 위하여 가입 신청서 등에 모든 이동통신사의 가입제한을 요청한 경우. 단, 추후 명의자의 가입제한을 해제할 때 본인만이 신청이 가능함.	개인정보보호요청

주요 이용자 불만 형태별 처리 및 대책

불만형태	유형	원인	처리절차	대책	처리기간
우편물관련	우편물 부달	고객의 주소변동	재 발송	고객의 주소변동 시 즉시 연락하도록 요청하고 수시로 주소변동 여부 파악	3일
		배달상의 사고	고객에 사과 후 재 발송	우편배달상 문제점 파악 후 조치	
	부가세 요금감면	고객의 잘못	상세한 설명을 통해 고객을 이해시킴	계약 시 상세하게 설명하여 발생예방	즉시
		업체의 잘못	고객에게 사과 후 정정	요금 부과 시 재확인	즉시
	통화부인	고객의 오인	통화자료 확인 통해 고객을 이해시킴		즉시
		업체의 잘못	고객에게 사과 후 정정	통화량 자료 생성시 수시확인	즉시
요금충전 관련	충전오류	고객의 잘못	약관 설명	계약 시 상세하게 설명하여 발생예방	즉시
		업체의 잘못	고객에게 사과 후 정정	선불충전 입력 철저	즉시
	이중충전	업체의 잘못	고객에게 사과 후 정정	사전예방	즉시
통화관련	통화품질	교환설비의 문제	고객에게 사과 후 정정	지속적인 유지보수	즉시
		선로상의 문제		설비제공사업자에게 수리요청	
	접속실패	시설부족 문제	고객에게 사과 후 정정	설비 여유율 확보	즉시
기타	고객정보의 유출	회사의 잘못	법적인 보상	보안체계 강화	7일