

# 국제전화 이용약관

에이치케이텔레콤주식회사

## 제 1 장 총 칙

제 1 조 (목적) 이 약관은 HK Telecom 주식회사(이하 "HKT"라 한다)가 제공하는 통신서비스(이하 "서비스"라 한다)의 이용조건 및 절차에 관한 사항과 기타 이용자보호에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제 2 조 (이용약관의 인가 및 변경)

- (1) 이 약관은 전기통신사업법 제 31 조(이용약관의 공시등)에 따라 제정된 것이다.
- (2) HKT는 전기통신사업법령에 따라 이 약관을 변경할 수 있다.

제 3 조 (약관외 준칙) 이 약관에 명시되지 않은 사항이 관계법령에 규정되어 있을 경우에는 그 규정에 따른다.

제 4 조 (용어의 정의) 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- (1) 서비스이용계약 : 서비스를 이용하기 위하여 HKT와 체결하는 계약(이하 "계약"이라 한다)
- (2) 서비스이용계약자 : 서비스를 이용하기 위하여 HKT와 계약을 체결한 자(이하 "이용자"이라고 한다)
- (3) 전기통신회선 : 전기통신의 전송이 이루어지는 전송구간의 계통적 통신망(이하 "회선"이라 한다)
- (4) 교환국 : 다수의 전기통신회선을 제어 접속하여 회선 상호간 전기통신을 가능하게 하는 교환시설을 갖춘 HKT의 하부조직
- (5) 이용자번호 : 서비스의 이용을 위하여 HKT가 부여하거나 계약한 번호
- (6) 식별번호 : 방송통신위원회로부터 HKT가 부여 받은 시외 또는 국제식별번호
- (7) 서비스 사용료 : HKT가 제공하는 서비스의 이용에 대한 대가(이하 "요금"이라 한다.)
- (8) 서비스 제공 : 전기 통신 설비를 이용하여 이용자가 원하는 서비스를 제공하는 것.
- (9) 해제: HKT 또는 계약신청자가 승낙 이후 서비스 개통 전에 이용계약을 해약하는 것.
- (10) 해지: HKT 또는 계약자가 서비스 개통 후에 이용계약을 해약하는 것.

제5조 (적용범위) 본 약관은 HKT에서 제공하는 음성재판매 및 인터넷 폰 서비스 이용자에 한하여 적용한다

## 제 2 장 계약 체결

제 6 조 (이용계약의 성립 및 단위)

- (1) 이용계약은 이용자의 이용신청에 대한 HKT의 이용승낙에 의하여 성립된다.
- (2) 이용계약은 이용자번호 단위로 체결하며 계약단위는 1 인으로 한다.

제 7 조 (이용신청) 서비스를 이용하고자 하는 자는 HKT 소정양식의 서비스 이용신청서를 제출하여야 한다. 다만, HKT가 서비스 또는 전화 등을 통해서 이용신청이 가능 하도록 제공할 경우에는 이를 통해서 이용신

청을 할 수 있다.

#### 제 8 조 (이용신청의 승낙)

- (1) HKT 는 이용신청을 승낙하는 때에는 다음 각호의 사항을 이용자에게 통지한다.
  - ① 이용자 번호
  - ② 서비스 제공 개시일
  - ③ 기타 HKT 가 필요하다고 인정하는 사항
- (2) HKT 는 다음 각호에 해당하는 이용신청에 대하여는 그 신청에 대한승낙 유보사유가 해소 될 때까지 그 승낙을 유보할 수 있다.
  - ① 이용계약 신청자가 HKT 에 납부할 요금 또는 가산금이 있는 경우
  - ② 설비에 여유가 없는 경우
  - ③ 기술상 지장이 있는 경우
- (3) HKT 는 다음 각호에 해당하는 이용계약신청에 대하여는 이를 승낙하지 아니한다.
  - ① 다른 사람의 명의를 사용하여 신청 하였을 때
  - ② 이용계약신청서의 내용을 허위로 기재하였거나 허위서류를 첨부하여 신청하였을 때
  - ③ 사회의 안녕질서 혹은 미풍양속을 저해할 목적으로 신청하였을 때

### 제 3 장 역무제공 및 이용

제 9 조 ( 서비스 종류) HKT 에서 제공하는 서비스의 종류를 크게 음성재판매 서비스로 구분하며 다음 각호와 같다.

#### (1) 음성 재판매

후불형 서비스: 고가형 국제, 시외 전화 서비스, 이동전화서비스,요금표[별첨]

제 10 조 (서비스 제공개시일) HKT 는 이용자가 서비스 제공 개시 희망 일을 기재하여 계약한 때에는 그 희망 일을 서비스 제공 개시일로 승낙한다. 다만, HKT 의 업무상 또는 기술상의 지장으로 희망 일에 서비스 제공을 개시하지 못할 경우에는 이용자에게 이를 즉시 통보한다.

#### 제 11 조 (서비스 이용시간)

- (1) 서비스 이용은 HKT 의 업무상 또는 기술상 특별한 지장이 없는 한 연중무휴, 1 일 24 시간을 원칙으로 한다.
- (2) 제 1 항의 이용시간은 정기점검 등의 HKT 가 필요로 정한 날 또는 시간은 예외로 한다.

제 12 조 (이용자번호 등) HKT 는 이용자번호에 의하여 요금청구 등 제반 이용자 관리업무를 수행하며 이용자가 이용자번호를 변경하고자 하는 경우 변경할 명백한 사유가 없는 한 그 변경을 제한한다.

제 13 조 (HKT 의 의무)

- (1) HKT 는 특별한 사정이 없는 한 이용자가 신청한 서비스 제공 개시일에 서비스를 이용할 수 있도록 한다.
- (2) HKT 는 계속적, 안정적으로 서비스를 제공할 의무가 있다.
- (3) HKT 는 이용자로부터 제기되는 의견이나 불만이 정당하다고 인정할 경우에는 즉시 처리하여야 한다. 다만, 즉시 처리가 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유와 처리 일정을 통보하여야 한다.
- (4) HKT 는 제 3 항에 따른 이용자의 불편 사항을 신속하고 효율적으로 처리하기 위하여 이용자 보호 기구를 설치 운영한다.

제 14 조 (이용자의 의무)

- (1) 이용자는 서비스 이용에 대한 대가로서 이 약관에서 정한 요금 등을 요금납입책임자와 연대하여 납입하여야 한다.
- (2) 이용자는 선량한 관리자로서 서비스를 이용하여야 하며, 이 약관을 위반하여 HKT 의 업무를 방해하거나 서비스제공에 지장을 초래하여서는 안 된다.
- (3) 이용자는 서비스를 공공의 안녕, 질서 또는 미풍양속을 해하는 내용으로 이용해서는 안 된다.
- (4) 이용자는 전기통신관계 법령에서 정하는 경우를 제외하고는 HKT 의 서비스를 이용하여 타인의 통신이용에 제공할 수 없다.
- (5) 이용자는 제 1 항 이외에도 이 약관 및 관계법령에서 규정한 사항을 준수하여야 한다.

제 15 조 (이용자의 지위승계)

- (1) 다음 각 호에 해당하는 사유가 발생한 때에는 이용자의 지위를 승계한다.
  - ① 이용자의 사망으로 그 지위를 상속 받은 때
  - ② 법인이 다른 법인을 흡수 합병하여 존속하는 법인이 그 사용권을 인수한 때
  - ③ 2 인 이상의 법인이 하나의 법인으로 신설 합병하여 새로운 법인이 그 사용권을 인수한 때
  - ④ 하나의 법인이 2 이상의 법인으로 분할하는 경우로서 그 분할된 법인이 그 사용권을 인수한 때
- (2) 제 1 항의 규정에 의하여 이용자의 지위를 승계한 자는 다음 각 호에 해당하는 사항을 HKT 에 통보하여야 한다.
  - ① 이용자 변경사항
  - ② 요금고지주소가 변경되는 경우에는 그 변경되는 요금고지주소
  - ③ 요금납입책임자가 변경되는 경우에는 그 변경되는 요금납입책임자

## 제 4 장 서비스의 이용정지

제16조 (이용정지)

- (1) HKT는 이용자가 약관을 위반하는 경우 위반사항이 해소될 때까지 일정기간 동안 서비스의 이용을

정지할 수 있다

- (2) HKT는 이용자가 서비스에 관한 요금, 가산금 등을 최초의 납기일 익일로부터 1월 이내에 납부하지 않은 때에는 서비스 이용을 정지할 수 있다.
- (3) HKT는 이용자의 서비스 이용을 정지하는 경우 그 사유, 일시 및 기간을 이용자에게 이용정지 5일 전까지 통지하고 인터넷 홈 페이지에 게시 공고한다. 다만, 이용자 측의 사유로 통지할 수 없는 경우는 통지 된 것으로 본다.
- (4) HKT는 국가비상사태, 서비스 설비의 장애 또는 서비스 이용의 폭주 등으로 서비스 이용에 지장이 있는 때에는 서비스의 전부 또는 일부를 지장이 해소 될 때까지 정지 할 수 있다.
- (5) HKT 는 이용자가 다음 중 하나에 해당하는 경우 해당 이용고객의 서비스 이용을 정지할 수 있으며, 그 사실을 해당 이용자에게 통지한다. 다만 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 선조치 후 통지 할 수 있다.
  - ① 특정 번호에서 다수의 번호로 국제 전화를 동일한 시간대에 반복적으로 사용하는 경우
  - ② 특정국가의 다수의 번호로 국제 전화를 대량 또는 동일한 시간대에 반복적으로 사용하는 경우
  - ③ 해외의 특정 번호로 국제 전화를 대량 또는 동일한 시간대에 반복적으로 사용하는 경우
  - ④ 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 국제전화 불법호를 확인하여 이용정지를 요청하는 경우
  - ⑤ 상기 외에 회사가 국제전화 불법호로 확인하는 경우
- (6) HKT 는 이용정지의 사유가 해소되거나 또는 이용자의 요청이 있을 경우, 즉시 해당 이용자의 서비스 이용을 가능하게 하여야 한다.

#### 제17조 (이용휴지)

- (1) HKT는 서비스를 계속 제공할 수 없는 불가피한 사유가 있는 경우 서비스 별 약관이 정하는 바에 따라 해당 서비스의 이용을 휴지한다
- (2) HKT는 제1항에 의하여 이용을 휴지하는 경우 그 사유, 일시 및 기간을 계약자에게 통지하고 인터넷 홈 페이지에 게시 공고한다

## 제 5 장 계약 변경 등

#### 제 18 조(계약사항의 변경)

- (1) 이용자는 제 6 조 또는 제 26 조 또는 주소, 성명, 상호, 전화번호의 변경 등의 사유로 이용계약내용을 변경하고자 하는 경우에는 이용계약 변경신청서를 HKT 에 제출하여 승낙을 받아야 하며, HKT 는 즉시 처리한다.
- (2) 이용자는 이용자 번호의 누설 또는 도난 등 부득이한 사유가 있는 경우 이용자 번호의 변경을 신청할 수 있으며, HKT 는 서비스 제공 및 기술상 지장이 없는 한 이에 응해야 한다.
- (3) HKT 는 서비스의 계속적인 제공이나 기술상 필요한 경우 이용자 번호를 변경할 수 있으

며, 이를 별도 공시한다.

#### 제 19 조 (이용계약의 해제 등)

- (1) 이용자가 서비스 이용계약을 해제, 해지 하고자 하는 때에는 해제, 해지 하고자 하는 날의 5 일전까지 이용계약 해제, 해지신청서를 HKT 에 제출 하여야 한다.
- (2) HKT 는 타인의 명의를 이용하여 신청한 경우 및 신청서의 내용을 허위로 기재 하였거나 허위서류를 첨부하여 서비스 이용승낙을 득한 경우해제, 해지하거나 일정기간 또는 조건을 정하여 서비스 제공을 중지할 수 있다.

## 제 6 장 유지보수

#### 제 20 조 (서비스 제공설비의 유지보수)

- (1) HKT 는 서비스 제공설비를 항상 운용 가능한 상태로 유지보수 하여야 한다.
- (2) HKT 는 서비스 제공을 위한 설비에 장애가 발생하거나 또는 그 설비가 멸실될 때에는 지체 없이 이를 수리, 복구한다.

## 제 7 장 요금 등

#### 제 21 조 (요금납입일)

- (1) 전월 사용에 대한 요금 납입 일은 매월 27 일로 정한다.
- (2) 요금 납입 일이 변경될 때는 일간지 또는 인터넷 홈페이지에 별도 공시한다.

#### 제 22조 (이용시간의 산정)

- (1) 서비스 이용시간은 발신인과 수신인이 통신할 수 있는 상태가 된 때로부터 발신인이 통신이용의 종료신호를 한때 까지로 한다
- (2) 서비스의 이용시간 중에 계약자에게 책임이 없는 사유로 이용할 수 없었던 시간은 산입하지 않는다

#### 제 23조 (과금주기의 산정)

- (1) 요금산정을 위한 과금주기는 초, 분, 시간, 일, 월, 년을 단위로 한다
- (2) 전항의 월 단위 요금은 이용기간이 1월 미만인 경우 이용한 날짜수로 산정하며 서비스 종료일은 이용한 날짜수에 산입한다

제 24조 (요금의 요율등) 서비스요금의 요율, 적용기준 및 적용대상은 별첨과 같다. 단, 기간통신사업자와 접속에 따른 접속료에 따라 변동이 생길 수 있다.

제 25 조 (이용요금의 할인) 서비스 이용자의 사용량이나 사용시점에 따라 지급하거나 과금시 HKT 가 정하는 비율에 따라 할인 할 수 있다.

제 26 조 (요금납입책임자)

- (1) 요금납입책임자는 서비스 이용자를 원칙으로 한다. 다만, HKT 가 인정하는 경우에는 타인을 요금납입책임자로 할 수 있다.
- (2) 제 1 항의 규정에 의한 요금납입책임자는 HKT 가 이용자에게 대하여 청구하는 서비스 요금 등 약관에 따른 모든 채무를 이용자와 연대하여 HKT 에 납입하여야 한다.

제 27 조 (요금등 납입의 청구)

- (1) HKT 는 요금 등의 납입청구서를 납입기일 7 일전까지 요금납입책임자에게 발송합니다. 다만, 즉납에 의한 요금 등은 그러하지 아니한다
- (2) 2 인 이상의 이용자가 연대하여 요금 등의 납입의무를 지는 경우에는 그 납입의 청구는 그 중 1 인에게만 한다.
- (3) 정기적으로 납입하는 요금 등의 납입에 관하여는 제 1 항의 규정을 적용하지 아니한다.
- (4) 미납금은 미납기간 및 미납금액에 따라 가산금을 부가할 수 있다.
- (5) HKT 는 미납금 및 가산금을 최근 청구 월 요금에 합산하여 청구 할 수 있다.

제 28 조 (과다청구요금 등의 조치)

- (1) HKT 는 요금 등 청구에 오류가 있는 경우 이용자의 요청(이의 신청)에 따라 다음 각 호에 해당하는 조치를 한다.
  - ① HKT 는 이용자에게 이의신청 접수일로부터 7 일 이내에 이용자가 제기한 이의신청의 처리결과 또는 지연되는 경우 그 사유를 알려준다.
  - ② 과다 청구한 요금 등에 대하여는 그 금액을 감액한다.
  - ③ 과다 납입한 요금 등에 대하여는 그 금액을 반환한다. 다만, 이용자가 동의할 경우에는 다음달에 청구할 요금에서 상계한다.
  - ④ 요금 등을 반환 받아야 할 이용자가 요금 등의 체납이 있는 경우에는 반환해야 할 요금 등에서 이를 우선 공제하고 반환할 수 있다.
  - ⑤ 반환 받을 요금 등의 수령권자가 2 인 이상일 경우에는 그 중 1 인에게 이를 반환한다.
- (2) HKT 는 과소청구액에 대해서는 익월에 합산 청구하며 그 내역을 이용자에게 통보한다.

제 29 조 (체납요금의 청구)

- (1) HKT 는 요금 납입책임자가 요금을 체납한 경우 독촉장을 발부하여 요금의 납입을 최고한다
- (2) HKT 는 제 1 항의 경우 최초납기일의 다음날을 기준으로 납입되지 않은 요금의 2%에 상당하는 금액(이하“가산금”이라 한다)을 청구한다.

## 제 8 장 사용자 보호

### 제 30 조 (이용자보호위원회 설치등)

- (1) 회사는 이용자의 안정된 서비스의 제공, 이용자의 정보보호와 불만처리를 위한 이용자보호위원회를 설치하고 운영한다.
- (2) 이용자보호위원회에는 담당직원을 선임하여 이용자의 보호 및 불만처리업무를 전담하여 처리하도록 한다.
- (3) 회사는 서비스제공이 불가능한 경우의 처리방안을 서비스 종료 30 일 전 이용자에게 홈페이지를 통해 공지한다.

제 31 조 (이용내역의 열람등) 이용자 또는 그 위임을 받은 자는 서비스 이용 당시로부터 6 개월 내의 그 이용내역의 열람, 복사를 HKT 에게 신청할 수 있다.

제 32 조 (이용자정보 보호책 등) HKT 는 이용자의 개인신상정보를 본인의 승낙 없이 타인에게 누설, 배포하여서는 아니 된다. 다만, 전기통신관련법령 등 관계법령에 의하여 관계국가기관 등의 요구가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

제 33 조 (보증보험의 가입)HKT 는 파산 또는 그에 상응하는 조건하에서 이용자의 피해를 보장하기 위한 보증보험에 가입한다.

### 제34조 (손해배상)

- (1) HKT는 계약자에게 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하여 손해를 입은 경우 계약자의 청구에 의하여 이를 배상한다 다만, 그 손해가 천재지변, 불가항력 또는 계약자의 귀책사유로 발생한 경우에는 그러하지 않다.
- (2) 제1항의 손해배상금액은 계약자가 납입한 최근 3월분 평균요금에 이용하지 못한 일수를 곱한 금액을 기준으로 협의하여 배상한다

## 제 9 장 선불통화권관련

### 제 35 조 (선불통화권의 유효기간)

- (1) 선불통화권의 유효기간은 최초 발행일로부터 6 개월이며 형태는 충전식이다.
- (2) 상기 (1)항의 경우, 유효기간 이내에 이용자가 유효기간 연장을 요구할 경우에는 1 회에 한하여 3 개월을 추가로 연장하여 사용할 수 있다



제 36 조(선불통화권의 환불) 이용자가 선불통화권의 사용잔액을 환불 청구하는 경우 다음과 같이 환급할 수 있다.

- (1) 선불통화권 유효기간 이내인 카드의 경우, 잔액의 100%를 환불함

제 37 조 (선불통화권의 요금 산정) 선불통화권의 요금이 변경될 경우에는 기 발행된 선불통화권의 요금도 변경된 요율로 적용할 수 있다.

제 38 조 (기타제안사항 및 고지방법)

- (1) HK Telecom 은 국가비상사태, 전기통신설비의 장애, 통화의 폭주 등으로 인하여 소통에 지장이 있는 경우에는 서비스 이용의 전부 또는 일부를 제한할 수 있습니다.
- (2) 회사는 국제전화서비스를 이용하여 공공의 안녕질서 또는 미풍양속을 해하거나 사전 윤리심의를 받지 않은 정보가 제공되는 경우 이용자의 서비스를 제한할 수 있습니다.
- (3) 타사업자 설비와 연동되어 제공되는 서비스중 통제와 과금이 불가능한 호 및 당해 사업체의 요청이 있는 경우
- (4) 이때 HK Telecom 은 계약자에게 홈페이지(<http://www.hkt.co.kr>)을 통해 이용제한 사실을 고지한다.

제 39 조 (서비스제공 불가 시 대책)

- (1) 서비스 불가가 예측되면 최소한 서비스제한 24시간 이전 홈페이지(<http://www.hkt.co.kr>)나 접속 시 멘트를 통해 고지한다.
- (2) 손해배상 및 이용자 보호대책 : 당사의 선불통화서비스는 보증보험증권의 담보 범위 내에서 서비스 함을 원칙으로 하며, 당사의 서비스 제공 불가시 유효기간 내 해당 선불통화권의 서비스는 타사 접속 망을 통해서 서비스가 이루어지도록 한다. 이때, HK Telecom은 홈페이지(<http://www.hkt.co.kr>)나 접속 시 멘트를 통해 계약자에게 이 사실을 고지한다.

제 40 조 (선불통화권 장애처리)

- (1) 장애발생시 연락처 : HK Telecom 고객센터지원센터 전화 (02\_3401-8747) 로 한다.

제 41 조 (선불통화권의 발행총액) 선불통화권의 발행 총액은 유효서비스 기간내의 선불통화권 잔액합산을 기준하여 2,000 만원을 한도로 한다.

## 제 10 장 발신번호표시 변경 서비스 관련

제 42 조 (발신번호 변작 금지)

- (1) 전기통신사업법 제 84조에 따라 이용자가 발신번호를 임의적으로 변작하거나 거짓으로 표시하지 아니한다. 단, 전기통신사업법 등 법령, 고시나 지침 등에서 규정한 정당한 사유에 해당하는 경우에는 예외로 한다.
- (2) 이용자는 발신번호 변경 요청 시 HKT가 정한 신청요건이나 신청절차를 준수하고 관련 증빙 서류를

제출하여야 한다.

- (3) HKT는 이용자가 정당한 사유에 따른 발신번호 변경 서비스 신청시, 원 번호와 변경 번호의 명의인이 동일인으로 증명된 경우에 한하여 발신번호 변경서비스를 제공한다.

제 43 조 (이용신청에 대한 승낙의 제한) HKT는 다음 중 하나에 해당하는 신청에 대하여는 승낙을 하지 아니한다.

- (1) 이용자가 타인의 명의로 발신번호 변경 서비스를 신청하는 경우
- (2) 이용자가 필수자료 및 정보를 제출하지 않거나 허위로 제출하는 경우
- (3) HKT가 제공하는 모든 서비스 중 어느 하나에 대하여 제 44조 1항에 의하여 HKT로부터 계약해지를 당한 이후 1년이 경과하지 않은 경우

제 44 조 (이용정지)

- (1) HKT는 고객이 다음 중 하나에 해당하는 경우 1개월 이내의 기간을 정하여 서비스 이용을 즉시 (전체 또는 일부) 정지할 수 있으며, 그 사실을 고객에게 통지한다. 다만, 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 선 조치 후 통지할 수 있다.
  - ① 제 42 조 3항의 정당한 사유에 해당되지 않는 전화전호가 전송되는 경우
  - ② 이용자가 임의로 전화번호를 변경하여 전송하는 경우
  - ③ 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 보이스피싱, 불법스팸 등 불법행위의 전송사실을 확인하여 서비스 이용정지를 요청하는 경우

제 45 조 (계약해지) 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 보이스피싱, 불법스팸 등 불법행위의 전송사실을 확인하여 서비스 계약해지를 요청하는 경우

제 46 조 (이용자의 의무)

- (1) HKT는 이용자가 본인 명의가 아닌 타인의 전화번호를 부정하게 사용하는 경우에 서비스를 전부 또는 일부의 이용을 제한할 수 있다.
- (2) 고객은 보이스피싱, 불법스팸 등 불법행위를 하거나 전기통신사업법 등 관련 법령을 준수하지 못해 발생하는 모든 민형사상의 책임을 부담한다.

제 47 조 (HKT의 의무)

- (1) HKT는 이용자가 보이스피싱, 불법스팸 등 불법행위를 한 사실을 확인한 경우, 방송통신위원회, 한국인터넷진흥원, 경찰청 등 관계기관에 관련 자료를 첨부하여 신고할 수 있다.
- (2) HKT는 보이스피싱 등으로 인지되는 통화에 대해서 차단을 할 수 있다.
- (3) HKT는 발신번호 변경서비스 신청자의 본인 명의 확인을 위하여 증빙 서류를 징구하고 관리한다.

제 48 조 (발신번호 변작방지와 관련한 조치 내역, 책임 및 한계)

(1) 발신번호 변작방지와 관련한 조치 내역

- ① 자사는 가입자 대상으로 사기목적의 전화번호를 변작하는 행위를 예방하기 위해 아래와 같이 기술적인 조치를 취하였습니다.
  - 본인전화번호와 발신전화번호 비교 확인 시스템 구축
  - 문자발송사이트의 경우 본인의 전화번호만 등록하여 이용하는 기능
  - 국제전화의 경우 '국제전화입니다' 안내 메시지 송출
  - 국외에서 오는 문자의 경우 [국제발신] 문구 표시
  - 웹 사이트 발신 문자의 경우 [Web 발신] 문구 표시

(2) 책임 및 한계>

- ① 자사는 전화번호 변작을 통한 사기범죄를 예방하기 위해 법규를 준수하고, 가입자가 법을 위반시에 관련 법에 따라 조치합니다.
- ② 가입자는 전기통신서비스를 사용하는 경우 관련 법규를 준수해야 합니다.
- ③ 가입자는 정당하지 않은 방법으로 전화번호를 변경하여 발신하는 경우, 번호변작이 발견 시 관련 법규에 따라 과태료가 부과될 수 있습니다.
- ④ 가입자는 정당하지 않은 방법으로 전화번호를 변경하여 발신하는 경우, 가입자의 통신서비스가 중지될 수 있습니다.

## 제 11 장 유선전화 (시내전화, 인터넷전화, 지능망서비스)

제 49 조(이용권의 양도·승계)

- (1) 전화의 이용권을 양도·승계하고자 하는 자는 회사에 신청하여야 하며, 다음 각호의 경우에만 양도·승계할 수 있다. 다음 각 호에도 불구하고 요금고지서 기준으로 최근 3개월간 연속으로 통화량이 없는 경우에는 명의변경을 제한할 수 있다.
  - ① 전화설치 장소에서 실제 이용하는 경우
  - ② 가족 간 또는 가족관계 변동에 따라 부득이 필요한 경우
  - ③ 법인(개인사업자,단체 포함) 상호간 사업 양수양도, 합병 등에 의한 명의변경 및 동일 법인의 단순 상호변경
  - ④ 개인과 법인 상호간(개인사업자,단체 포함)에는 법인 입·퇴사 후 법인 또는 개인 명의로 변경, 기타 사업의 연속성이 확인되는 경우의 명의변경
- (2) 제 1 항의 양도·승계에도 불구하고, 제 1 항 4 호의 개인과 법인 상호간에는 전기통신번호를 기준으로 가입일 이전의 양도 또는 승계일로부터 3개월이 경과하지 않은 경우 제한할 수 있다.
- (3) 양도·승계에 필요한 서류는 다음 각 호와 같다.
  - ① 제 49 조 1 항 1 호의 경우, 전화설치 장소와 동일한 주소가 등재된 주민등록 증·등본, 사업자등록 증, 법인등기부등본 등의 증명서류 중 1 가지
  - ② 제 49 조 1 항 2 호의 경우, 가족 또는 가족관계 변동을 입증할 수 있는 행정기관에서 발행한 주민

등록등본, 가족관계증명서 등의 증명서류 중 1 가지

- ③ 제 49 조 1 항 3 호의 경우, 회사 양수양도 계약서 사본, 회사합병 계약서 사본 등의 증명서류 중 1 가지
- ④ 제 49 조 1 항 4 호의 경우, 재직증명서, 경력증명서, 기타 사업의 연속성을 확인하는 서류등의 증명서류
- ⑤ 공통서류 : 신분증, 양도·승계 동의서

제 50 조 회사는 다음 중 하나의 사유에 해당하는 경우 계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

- (1) 부여받은 전기통신번호가 판매되는 것으로 확인되는 등 실제 번호사용 의사가 없는 경우
- (2) 제 50 조 1 항에 해당하는 미래창조과학부의 회수명령 대상의 경우 회사는 다음 각 호 중 하나의 방법으로 이용자에게 고지하여야 한다. (단, 이용자의 사유로인해 회사의 고지사실을 확인하지 못하였을 경우 확인한 것으로 간주함)
  - ① SMS 발송 또는 TM 실시
  - ② 내용증명 발송
- (3) 제 50 조 2 항에 따른 고지를 받은 이용자는 고지 내용의 기한 이내에 정당한 사유에 의한 소명 또는 조치사항을 이행한 경우 전화이용권을 회복할 수 있다. 다만, 2 차례이상 회수명령 대상이 될 경우 즉시 해지 할 수 있다.

제 51 조

- (1) 번호 판매 중개사이트 등에서 제 3 자에 대한 판매 대상이 되어 미래창조과학부로부터 번호 회수대상으로 분류된 번호는 번호이동 대상에서 제외됩니다.

## 부 칙

제 1 조 (시행일) 이 약관은 등록된 날부터 시행한다.

(별첨) 사용자 불만 형태별 처리 및 대책

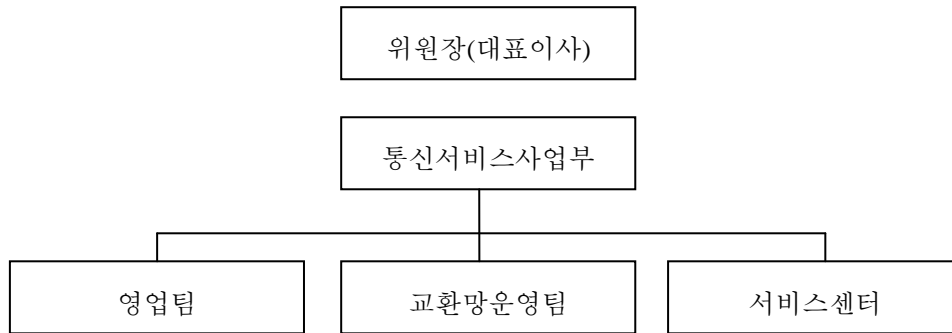
불만형태	유형	원인	처리절차	대책	처리기간
청구/수납 관련	청구서 배달 안됨	고객주소의 변동	재발송	고객에게 주소 변동 시 즉시 연락하도록 요청	당일
		배달상의 사고	고객에 사과후 재발송	우편 배달시 문제점 파악 후 조치	3 일
	자동이체/선후납 의의	고객의 잘못	상세한 설명통해 고객을 이해시킴	계약시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함	당일
세금/부가료 관련 의의	가산금 의의	고객의 잘못	상세한 설명통해 고객을 이해시킴	계약시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함	당일
		업체의 잘못	고객에 사과 후 정정	가산금 부과시 철저히 확인	2 일
	전화세 요금감면	고객의 잘못	상세한 설명통해 고객을 이해시킴	계약시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함	당일
		업체의 잘못	고객에 사과 후 정정	요금 부과 시 감면대상인지 철저히 확인하여 부과하도록 함	당일
	통화 부인	고객의 오인	고객에 통화자료 확인통해 이해 시킴		당일
		업체의 잘못	고객에 사과 후 정정	오과금이 발생하지 않도록 주의하며, 과금시스템의 오류발생을 수시로 점검	당일
청구요금내용	요금/할인을 적용오류	고객의 오인	계약서상의 내용을 통해 이해시킴	계약시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함	당일
		업체의 잘못	고객에 사과 후 정정	발생하지 않도록 철저히 확인 후 부과	2 일
	이중청구	업체의 잘못	고객에 사과 후 정정	발생하지 않도록 철저히 확인 후 부과	당일
통화관련	심한 잡음, 혼선, 에코등의 장애	교환설비 문제	고객에 사과 후 정정	교환설비를 철저히 관리하여 발생하지 않도록 함	당일
		선로상의 문제		기간통신사업자에 유지 보수 요청	2 일
	접속실패	시설부족문제	고객에 사과 후 정정	철저한 수요 예측관리로 발생하지 않도록 함	3 일
기 타					

## 이용자 보호 위원회

### 1. 목적

이용자의 안정된 서비스 제공, 이용자의 정보 보호와 불만 처리를 위한 이용자 보호를 목적으로 합니다.

### 2. 조직 구성



### 3. 인원 및 운영 현황

에이치케이텔레콤주식회사는 설비보유재판매서비스를 위한 이용자보호위원회를 설치하여 대표이사를 위원장으로 한 상설기구를 운영하며, 회사 내에 전담인원을 1 인이상 배치합니다.