**국제전화서비스 이용약관**

**2011년 3월**

**㈜드림라인**

**- 목 차 –**

**제 1 장 총 칙**

**제1조(목적)**

**제2조(약관의 적용)**

**제3조(약관의 변경)**

**제4조(용어의 정의)**

**제 2 장 이 용 계 약**

**제5조(계약의 성립)**

**제6조(회사의 의무)**

**제7조(이용자의 의무)**

 **제 3 장 서비스 이용 및 정지,해지 등**

**제8조(서비스 이용 가능 국가)**

**제9조(서비스 이용 시간)**

**제10조(서비스 정지 및 해지)**

**제11조(이용자의 계약 해지)**

**제 4 장 이 용 요 금**

**제12조(요금의 산정)**

**제13조(요금의 계산 및 청구)**

**제14조(요금의 납입)**

**제15조(요금 등의 이의신청 및 반환)**

**제16조(서비스 이용내역의 열람)**

**제 5 장 이용자 보호 및 손해배상**

**제17조(이용자보호 기구의 설치)**

**제18조(이용자정보 보호대책 등)**

**제19조(이용자 불만처리 및 대책)**

**제20조(보증보험 가입)**

**제21조(선납비용에 관한 사항 등)**

**제22조(손해배상)**

**부 칙**

**제1조(시행일)**

**[제1장 총 칙]**

**제1조(목적)**

본 약관은 드림라인 주식회사(이하 “회사”라 합니다.)이 제공하는 국제전화서비스를 이용하는 경우에 필요한 이용조건 및 절차에 관한 사항과 그 밖의 필요한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

**제2조(약관의 적용)**

회사 국제전화서비스를 이용함에 있어서 본 약관 적용을 원칙으로 하며, 본 약관에 명시되지않은 사항은 전기통신서비스이용기본약관의 규정 등을 적용합니다.

**제3조(약관의 변경)**

회사는 본 이용약관을 변경할 수 있으며, 변경된 사항 및 기타 공지사항 등은 회사 홈페이지를 통해 공지합니다. ([www.dreamline.com](http://www.dreamline.com))

**제4조(용어의 정의)**

1. 본 약관에서 사용되는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

1) 후불제서비스 : 회사의 국제식별번호를 통한 일반 이용자 서비스 또는 회사와 별도 계약을 통해 국제전화서비스를 이용하는 경우로써 서비스 이용 후, 지로 또는 자동이체 형식을 통해 요금을 지불하는 서비스를 의미합니다.

2) 국제선불카드 : 회사의 국제전화서비스를 사용하기 위해 이용자가 미리 구매하여야 하는 일정한 통화권 금액이 표시된 카드를 의미하며, 표시된 사용방식에 따라 국제전화를 이용할 수 있습니다.

2. 제 1 항에서 정의된 용어를 제외한 본 이용약관에서 언급된 용어는 관련법령 표준용어 정의에 의한 해석에 따릅니다.

**[제 2 장 이용계약]**

**제5조(계약의 성립)**

1. 후불제서비스의 경우 이용자가 국제전화서비스를 이용하기 위하여 회사의 국제식별번호를 누르는 순간 계약이 성립하며, 또는 이용자의 회사 국제전화 이용신청과 이에 대한 회사의 승낙에 의하여 계약이 성립됩니다.

2. 국제선불카드의 경우 이용자가 회사에서 발행한 국제선불카드를 구매하는 순간 계약이 성립됩니다.

**제6조(회사의 의무)**

1. 회사는 최상의 서비스를 안정적이고 지속적으로 제공하여야 합니다. 다만 비상사태, 천재지변, 통신장애 및 그 밖의 부득이한 경우에는 서비스가 신속히 복구되도록 최선을 다합니다.

2. 회사는 이용자의 불편, 불만사항 처리를 위하여 고객만족센터 및 e-고객센터를 설치 운영하여 최상의 서비스가 되도록 합니다.

3. 회사는 이용자의 정보를 사전 승낙 없이 제 3자에게 누설 또는 배포할 수 없으며, 서비스 관련 업무 이외의 목적으로 사용할 수 없습니다. 다만, 관계법령에 의한 관계기관으로부터의 요청 등 법률의 규정에 따른 적법한 절차에 의한 경우에는 그러하지 않습니다.

**제7조(이용자의 의무)**

1. 이용자는 서비스 이용에 따른 요금 청구서의 수령인이면서 납부에 대한 책임을 지며, 서비스 이용요금을 지정된 납기일까지 납부하여야 합니다.

2. 이용자는 서비스계약에 필요한 개인신상정보 등을 허위로 제공하여서는 안되며, 정보 변경시 지체없이 회사에 통보하여 갱신하여야 합니다.

3. 이용자는 회사의 서비스 제공 목적 외의 용도로 서비스를 이용하여서는 안되며, 제3자에게 임으로 해당 서비스를 임대하여서도 안됩니다.

4. 이용자는 스팸 또는 불법스팸을 전송함으로써 발생하는 모든 민사, 형사상의 책임을 부담합니다.

**[제 3 장 서비스 이용 및 정지, 해지 등]**

**제8조(서비스 이용 가능 국가)**

 회사의 서비스 이용 가능 국가는 별표1과 같습니다.

**제9조(서비스 이용 시간)**

 회사의 서비스 이용 시간은 회사의 업무상, 기술상 특별한 지장이 없는 한 연중무휴, 1일 24

 시간이 원칙입니다. 단, 설비점검 등의 필요로 사전에 서비스 중단을 통보한 날, 시간은 제외

 합니다.

**제10조(서비스 정지 및 해지)**

 다음 각호의 1에 해당하는 경우 회사는 이용을 제한하거나 서비스 계약을 일시 정지 또는 해지할 수 있습니다.

1. 다른 사람의 명의를 사용하거나 신청서를 허위로 작성한 경우
2. 이용자가 서비스에 관한 요금, 가산금을 최초의 지불 기일의 익일로부터 2개월 이내에 지불하지 않은 때
3. 전기통신사업법 등 관계법령의 규정에 위배되는 경우
4. 공공의 안녕질서 또는 미풍양속을 해하거나 사전윤리심의를 받지 않은 정보가 제공되는 경우 및 부당한 이익을 챙길 목적으로 서비스를 이용하는 경우

**제11조(이용자의 계약 해지)**

 서비스 이용계약의 성립은 본 약관 “제5조(계약의 성립)”와 같이 별도의 가입신청 없이 회사의 국제식별번호를 누르는 순간 또는 선불카드를 구매하는 순간이므로 별도의 서비스 가입청약이 없는 한 계약의 해지는 이용자의 사용을 중지한 순간으로 한다.

**[제 4 장 이용요금]**

**제12조(요금의 산정)**

 1. 후불제서비스 및 국제선불카드의 이용자가 회사의 국제전화서비스를 이용한 대가로 지불하여야 하는 요금은 “별표 1”과 같습니다.

2. 과금단위는 60초이하를 1도수로 함

3. 선불카드의 잔액확인은 선불카드를 통한 통화가 연결되기 전 음성으로 제공한다.

**제13조(요금의 계산 및 청구)**

1. 요금부과 시간은 통화시작부터 통화종료 신호를 인식한 시각까지의 시간으로 합니다.

2. 후불제서비스의 경우 1개월 단위로 사용량을 계산하여 이용자에게 청구합니다. 서비스 이용금액의 납입 기일은 별도 공지를 통하여 정하며, 요금 사용 월의 종료일로부터 1개월 이내로 합니다.

3. 국제선불카드의 경우 서비스 이용시 마다 통화권 금액에서 이용료가 차감됩니다.

**제14조(요금의 납입)**

1. 이용자는 회사가 별도로 정하는 방법에 따라 요금 등을 납부하여야 합니다.

2. 이용자가 회사가 정한 납부기한까지 요금 등을 납부하지 아니한 경우에 그 미납요금을 익월에 합산하여 청구합니다.

3. 미납요금 발생시에는 그 요금의 100분의 2에 상당하는 금액인 연체료를 가산하여 청구합니다.

**제15조(요금 등의 이의신청 및 반환)**

1. 이용자는 청구된 요금 등에 대하여 이의가 있는 경우 납입청구서를 받은 날로부터 3개월 이내에 이의신청을 할 수 있습니다.

2. 회사의 귀책사유로 발생한 과오납액은 이용자와 합의한 적정이자를 부가하여 반환합니다. 또한, 회사는 반환하여야 할 요금을 다음달에 청구하는 요금에서 상계할 수 있습니다. 이 경우 회사는 그 뜻을 미리 이용자에게 통지합니다.

3. 과소청구액은 다음달 청구 요금에 합산하여 청구합니다.

4. 회사는 서비스 요금을 면탈한 이용자에게 면탈한 요금의 2배에 해당하는 금액을 청구하며, 그 사유 또한 명시합니다.

5. 회사는 제1항의 이의신청 접수 후 10일 이내에 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 이용자에게 통지합니다.

**제16조(서비스 이용내역의 열람)**

 이용자 또는 그 위임을 받은 자가 서비스 이용 당시로부터 6개월 이내의 이용내역에 대한 열람 또는 복사 청구를 요구할 경우 회사는 해당 자료를 제공하여야 합니다.

**[제 5 장 이용자 보호 및 손해배상]**

**제17조(이용자보호 기구의 설치)**

 1. 회사는 이용자의 안정된 서비스의 제공, 이용자의 정보 보호와 불만처리를 위한 이용자 보호 기구 및 이용자 보호위원회를 설치하고 운영합니다.

 2. 이용자 보호 기구에는 담당 직원을 선임하여 이용자의 보호 및 불만 처리업무를 전담하여 처리하도록 하며, 이용자 보호위원회는 회사의 간부 및 각 부서별 실무 담당자 등으로 구성하여 운영합니다.

**제18조(이용자정보 보호대책 등)**

회사는 이용자의 신상정보, 통화기록 등에 대하여 계약 당사자 외에는 공개하지 않습니다. 다만, 수사기관 등 관계법령에 정하는 협조요청의 경우에는 응할 수 있습니다.

**제19조(이용자 불만처리 및 대책)**

이용자의 불만형태에 따른 대책과 처리절차 및 처리기간은 “별표2” 와 같습니다.

 - 고객센타: 1566-1212

 - 담당자: 이순임

**제20조(보증보험 가입)**

회사는 파산 또는 그에 상응하는 조건하에서 이용자의 피해를 최소화하기 위하여 관계규정에 따라 보증보험에 가입하여 이용자 피해가 없도록 합니다.

- 보증보험가입금액: 80,000,000원

**제21조(선납비용에 관한 사항 등)**

1. 회사의 국제전화서비스를 사용함에 따른 선납비용은 이용자가 국제선불카드 구매하기 위해 선지급하는 금액에 한하며, 그 금액은 아래와 같습니다.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **카드종류** | **판매금액** | **사용금액** | **할인율** |
| 1만원권 | 10,000원 | 10,500원 | 5% |
| 3만원권 | 30,000원 | 31,800원 | 6% |
| 5만원권 | 50,000원 | 53,500원 | 7% |
| 10만원권 | 100,000원 | 108,000원 | 8% |

2. 이용자의 국제선불카드 사용시 회사의 귀책 사유로 인하여 충전금액의 전부 또는 일부를 사용하지 못하게 되었을 경우, 잔여금 전액을 이용자에게 환급합니다.

3. 제2항의 사유 이외의 경우 회사는 이용자가 국제선불카드의 사용잔액을 반환 청구하는 경우 다음과 같이 환급할 수 있습니다.

- 환급대상 금액 : 잔여금액이 1천원 이상인 선불충전 금액

 - 반환금액 : 잔여금액 X 70%

 4. 선불카드의 유효기간은 1년으로 한다.

**제22조(손해배상)**

1. 회사는 회사의 귀책사유로 이용자가 서비스를 이용하지 못한 사실을 회사에 통보하여 확인한 때(그 전에 회사가 그 사실을 알았거나 알 수 있게 된 때)로부터 계속 3시간 이상의 서비스를 제공하지 못할 경우 아래의 계산 방식으로 산출한 금액을 기준으로 이용자와 협의하여 배상합니다. 이 경우 단수가 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 산정합니다.

 3개월간 1일 평균 사용요금

 (3개월 미만은 사용기간 적용)

 산출금액 = ---------------------------- X 서비스 제공 중지 시간

 24

2. 회사는 다음 각 호에 해당하는 경우에는 손해를 배상하지 않습니다.

* + - 1. 전시,사변,천재지변 또는 이에 준하는 국가 비상사태 등 불가항력적인 경우
			2. 이용자가 직접 구입한 단말장치 등의 불량으로 인하여 발생한 장애에 의한 손해 또는 이용자의 고의, 과실 등 이용자의 귀책사유로 인하여 문제가 발생한 경우
			3. 시스템 확장 등의 이유로 사전공지를 통하여 서비스 일시 중단을 공지하였을 경우

**부 칙**

**제1조(시행일)**

 이 약관은 본 서비스 개시일 이후 (2011년 5월 1일)부터 시행합니다.

**# 별표 1**

* + 1. **국제전화서비스 요금표**

(단위 : 원/분)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **국가** | **표준요금** | **선불제** |
| **유선** | **무선** | **유선** | **무선** |
| 가나 | 748 | 748 | 758 | 758 |
| 가봉 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 가이아나 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 감비아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 과델루프 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 과테말라 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 괌 | 100 | 100 | 110 | 110 |
| 그레나다 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 그루지아 | 940 | 940 | 950 | 950 |
| 그리스 | 748 | 748 | 758 | 758 |
| 그린랜드 | 460 | 460 | 470 | 470 |
| 기니아 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 기니아비쏘 | 604 | 604 | 614 | 614 |
| 나미비아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 나우루 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 나이지리아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 남아프리카공화국 | 604 | 604 | 614 | 614 |
| 네덜란드 | 340 | 340 | 350 | 350 |
| 네덜라드령안틸레스 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 네팔 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 노르웨이 | 316 | 316 | 326 | 326 |
| 노르폭섬 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 뉴질랜드 | 59 | 296 | 78 | 391 |
| 뉴칼레도니아 | 796 | 796 | 806 | 806 |
| 니우에섬 | 940 | 940 | 950 | 950 |
| 니제드 | 1,036 | 1,036 | 1,046 | 1,046 |
| 니카라과 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 대만 | 59 | 99 | 78 | 131 |
| 덴마크 | 400 | 400 | 410 | 410 |
| 도미니카 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 도미니카공화국 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 독일 | 59 | 241 | 78 | 319 |
| **국가** | **표준요금** | **선불제** |
| **유선** | **무선** | **유선** | **무선** |
| 디에고가르시아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 라오스 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 라이베리아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 라트비아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 러시아 | 520 | 520 | 530 | 530 |
| 레바논 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 레소토 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 레위니옹 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 루마니아 | 940 | 940 | 950 | 950 |
| 룩셈부르크 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 르완다 | 940 | 940 | 950 | 950 |
| 리비아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 리투아니아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 리히텐슈타인 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 마데가스카르 | 1,036 | 1,036 | 1,046 | 1,046 |
| 마데이라 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 마샬군도 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 마요뜨 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 마이크로네시아 | 988 | 988 | 998 | 998 |
| 마카오 | 310 | 310 | 320 | 320 |
| 마케도니아 | 796 | 796 | 806 | 806 |
| 마티니코 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 말라위 | 988 | 988 | 998 | 998 |
| 말레이시아 | 59 | 79 | 78 | 104 |
| 말리 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 말타 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 멕시코 | 700 | 700 | 710 | 710 |
| 모나코 | 700 | 700 | 710 | 710 |
| 모로코 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 모르타니아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 모리타스 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 모잠비크 | 604 | 604 | 614 | 614 |
| 몬테세라 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 몰다브 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 몰도바 | 604 | 604 | 614 | 614 |
| **국가** | **표준요금** | **선불제** |
| **유선** | **무선** | **유선** | **무선** |
| 몽고 | 99 | 99 | 134 | 134 |
| 미국 | 59 | 59 | 78 | 78 |
| 미국령버진군도 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 미국령사모아 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 미드웨이아일랜드 | 1132 | 1132 | 1,142 | 1,142 |
| 미얀마 | 844 | 844 | 854 | 854 |
| 바누아투 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 바레인 | 796 | 796 | 806 | 806 |
| 바베이도스 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 바티칸 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 바하마 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 발레릭 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 방글라데시 | 99 | 99 | 134 | 134 |
| 버뮤다 | 412 | 412 | 422 | 422 |
| 버키나파소 | 652 | 652 | 662 | 662 |
| 베네주엘라 | 1,036 | 1,036 | 1,046 | 1,046 |
| 베넹 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 베트남 | 159 | 192 | 213 | 257 |
| 벨기에 | 364 | 364 | 374 | 374 |
| 벨라루스 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 벨리제 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 보스니아 | 844 | 844 | 854 | 854 |
| 보츠와나 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 볼리비아 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 부룬디 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 부탄 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 불가리아 | 940 | 940 | 950 | 950 |
| 브라질 | 652 | 652 | 662 | 662 |
| 브루나이 | 412 | 412 | 422 | 422 |
| 사우디아라비아 | 940 | 940 | 950 | 950 |
| 사이판 | 130 | 130 | 140 | 140 |
| 사이프러스 | 364 | 364 | 374 | 374 |
| 산마리노 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 상토메프린시페 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 상피에르미켈론 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| **국가** | **표준요금** | **선불제** |
| **유선** | **무선** | **유선** | **무선** |
| 서사모아 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 세네갈 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 세르비아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 세우타 | 1,180 | 1,180 | 1,190 | 1,190 |
| 세이쉘 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 세인트루시아 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 세인트빈센트 | 604 | 604 | 614 | 614 |
| 세인트키츠 | 796 | 796 | 806 | 806 |
| 세이트헬레나 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 소말리아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 솔로몬섬 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 수단 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 수리남 | 604 | 604 | 614 | 614 |
| 스리랑카 | 580 | 580 | 590 | 590 |
| 스와질랜드 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 스웨덴 | 340 | 340 | 350 | 350 |
| 스위스 | 340 | 340 | 350 | 350 |
| 스페인 | 340 | 340 | 350 | 350 |
| 슬로바키아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 슬로베니아 | 700 | 700 | 710 | 710 |
| 시리아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 싱가폴 | 59 | 59 | 78 | 78 |
| 씨에다레온 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 아랍에미리트연합국 | 748 | 748 | 758 | 758 |
| 아루바 | 940 | 940 | 950 | 950 |
| 아르메니아 | 748 | 748 | 758 | 758 |
| 아르헨티나 | 700 | 700 | 710 | 710 |
| 아이보리코스트 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 아이슬랜드 | 340 | 340 | 350 | 350 |
| 아일랜드 | 364 | 364 | 374 | 374 |
| 아제르바이잔 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 아젠시온 | 796 | 796 | 806 | 806 |
| 아조레스섬 | 748 | 748 | 758 | 758 |
| 아프가티스탄 | 748 | 748 | 758 | 758 |
| 안귈라 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| **국가** | **표준요금** | **선불제** |
| **유선** | **무선** | **유선** | **무선** |
| 안도라 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 안타티카 | 412 | 412 | 422 | 422 |
| 안티구아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 안틸레스(프랑스령) | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 알레스카 | 130 | 130 | 140 | 140 |
| 알바니아 | 988 | 988 | 998 | 998 |
| 알제리아 | 748 | 748 | 758 | 758 |
| 앙골라 | 652 | 652 | 662 | 662 |
| 에리트리아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 에스토니아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 에콰도르 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 엘살바도르 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 영국 | 59 | 275 | 78 | 364 |
| 영국령버진군도 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 예맨 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 오만 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 오스트리아 | 400 | 400 | 410 | 410 |
| 온두라스 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 요르단 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 우간다 | 748 | 748 | 758 | 758 |
| 우르과이 | 844 | 844 | 854 | 854 |
| 우즈베키스탄 | 99 | 99 | 134 | 134 |
| 우크라이나 | 580 | 580 | 590 | 590 |
| 웨이크아일랜드 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 웰리스푸투나 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 유고 | 700 | 700 | 710 | 710 |
| 이디오피아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 이라크 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 이란 | 1,036 | 1,036 | 1,046 | 1,046 |
| 이스라엘 | 460 | 460 | 470 | 470 |
| 이집트 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 이탈리아 | 400 | 400 | 410 | 410 |
| 인도 | 580 | 580 | 590 | 590 |
| 인도네시아 | 99 | 138 | 134 | 185 |
| 일본 | 59 | 157 | 78 | 208 |
| **국가** | **표준요금** | **선불제** |
| **유선** | **무선** | **유선** | **무선** |
| 자마이카 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 자이레 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 잔지바르 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 잠비아 | 748 | 748 | 758 | 758 |
| 적도기니아 | 412 | 412 | 422 | 422 |
| 중국 | 59 | 59 | 78 | 78 |
| 중앙아프리카 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 지브랄타 | 940 | 940 | 950 | 950 |
| 지브티 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 짐바브웨 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 차드 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 체코 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 칠레 | 1,036 | 1,036 | 1,046 | 1,046 |
| 카나리제도 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 카메룬 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 카자흐스탄 | 580 | 580 | 590 | 590 |
| 카타르 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 캄보디아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 캐나다 | 59 | 59 | 78 | 78 |
| 케냐 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 케이만제도 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 케이프버드 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 코모로 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 코스타리카 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 코코스섬 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 콜롬비아 | 652 | 652 | 662 | 662 |
| 콩고 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 쿠바 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 쿠웨이트 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 쿡제도 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 크로아티아 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 크리스마스섬 | 988 | 988 | 998 | 998 |
| 키르키즈스탄 | 1,084 | 1,084 | 1,094 | 1,094 |
| 키리바티 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 타지키스탄 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| **국가** | **표준요금** | **선불제** |
| **유선** | **무선** | **유선** | **무선** |
| 타히티 | 988 | 988 | 998 | 998 |
| 탄자니아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 태국 | 99 | 99 | 134 | 134 |
| 터크메니스탄 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 터키 | 748 | 748 | 758 | 758 |
| 턱스케이코스제도 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 토고 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 토켈라우 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 통가 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 투발루 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 튀니지아 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 트리니바드토바고 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 파나마 | 700 | 700 | 710 | 710 |
| 파라과이 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 파키스탄 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 파푸아뉴기니 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 팔라우 | 796 | 796 | 806 | 806 |
| 패로이섬 | 580 | 580 | 590 | 590 |
| 페루 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 포르투갈 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 포클랜드섬 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 폴란드 | 700 | 700 | 710 | 710 |
| 푸에르토리코 | 748 | 748 | 758 | 758 |
| 프랑스 | 59 | 227 | 78 | 300 |
| 프랑스령기아나 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 피지 | 892 | 892 | 902 | 902 |
| 핀란드 | 412 | 412 | 422 | 422 |
| 필리핀 | 159 | 159 | 213 | 213 |
| 핏케인아일랜드 | 508 | 508 | 518 | 518 |
| 하와이 | 100 | 100 | 110 | 110 |
| 하이티 | 400 | 400 | 410 | 410 |
| 해협제도 | 1,132 | 1,132 | 1,142 | 1,142 |
| 헝가리 | 748 | 748 | 758 | 758 |
| 호주 | 59 | 179 | 78 | 237 |
| 홍콩 | 59 | 59 | 78 | 78 |

**별첨#2. 이용자 불만 형태별 처리 및 대책**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **불 만 형 태** | **유 형** | **원 인** | **처 리 절 차** | **대 책** | **처리기간** |
| **청구/수납****관련** | 청구서 부달 | 고객의 주소변동 | 재 발 송 | 고객에 주소변동 시 즉시 연락하도록 요청하고 수시로 주소변동 여부 파악 | 3일 |
| 배달상의 사고 | 고객에 사과 후 재발송 | 우편 배달성 문제점 파악 후 조치 | 3일 |
| 자동이체/선후납 이의 | 고객의 잘못 | 상세한 설명 통해 고객을 이해시킴 | 계약 시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함 | 즉시 |
| **청구 요금****내용 관련** | 통화 부인 | 고객의 오인 | 고객에 통화 자료 확인 통해 이해시킴 | 응대 시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함 | 즉시 |
| 업체의 잘못 | 고객에 사과 후 정정 | 과금자는 오과금이 발생하지 않도록 주의하며 과금시스템의 오류발생을 수시로 점검 | 즉시 |
| 요율/할인율적용 오류 | 고객의 오인 | 약관을 통해 이해시킴 | 계약 시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함 | 즉시 |
| 업체의 잘못 | 고객에 사과 후 정정 | 발생하지 않도록 철저히 확인 후 부과 | 즉시 |
| 이중 청구 | 업체의 잘못 | 고객에 사과 후 정정 | 발생하지 않도록 철저히 확인 후 부과 | 즉시 |
| **세금/부가료****관련** | 가산금 이의 | 고객의 잘못 | 상세한 설명 통해 고객을 이해시킴 | 계약 시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함 | 즉시 |
| 업체의 잘못 | 고객에 사과 후 정정 | 가산금 부과 시 철저히 확인 후 부과 | 즉시 |
| 전화세 요금감면 | 고객의 잘못 | 상세한 설명 통해 고객을 이해시킴 | 계약 시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함 | 즉시 |
| 업체의 잘못 | 고객에 사과 후 정정 | 요금 부과 시 감면대상인지 철저히 확인하여 부과함 | 즉시 |
| **통화 품질****관련** | 심한 잡음, 혼선 에코 발생 | 교환설비 문제 | 고객에 사과 후 정정 | 교환설비 철저히 관리하여 발생하지 않도록 함 | 즉시 |
| 선로상의 문제 | 고객에 사과 후 정정 | 기간통신사업자에 유지 보수 요청 | 즉시 |
| 단말기의 문제 | 고객에 사과 후 정정 | 단말기 제조업체에 A/S요청 | 즉시 |
| 접속 실패 | 시설부족 문제 | 고객에 사과 후 정정 | 철저한 수요 예측 관리로 발생하지 않도록 함 | 즉시 |