

S K T E L E C O M

# 고객센터 상담 매뉴얼

모바일 통신 서비스

대 외 비

버전 2025.01 | 최종 수정일 2025-01-15

배포 대상: 고객센터 상담원 전원

SK텔레콤 고객센터서비스본부

# 목 차

---

## 제1장. 상담 기본

p.3

- 1.1 상담원 기본 수칙 및 응대 매너
- 1.2 전화 응대 표준 멘트
- 1.3 본인확인 절차
- 1.4 개인정보 보호 및 고객정보 조회 기준

## 제2장. 요금제 안내 및 변경

p.7

- 2.1 5G 요금제 라인업
- 2.2 LTE 요금제 라인업
- 2.3 시니어/청소년/어린이 전용 요금제
- 2.4 데이터 중심 요금제 (0 플랜 시리즈)
- 2.5 요금제 변경 처리 절차
- 2.6 요금제 변경 시 주의사항
- 2.7 요금제 비교 상담 가이드

## 제3장. 요금/청구/납부

p.15

- 3.1 요금 청구 구조
- 3.2 요금 조회 및 상세 안내 방법
- 3.3 납부 방법
- 3.4 미납/연체 처리 및 이용정지 기준
- 3.5 요금 감면 제도
- 3.6 요금 이의신청 및 환불 처리
- 3.7 소액결제/콘텐츠이용료 관련 문의

## 제4장. 부가서비스

p.22

- 4.1 데이터 관련 서비스
- 4.2 통화/문자 관련 서비스
- 4.3 보험/보장 서비스
- 4.4 구독형 서비스

4.5 멤버십/혜택

4.6 부가서비스 가입/해지 처리 절차

## 제5장. 기기 관련

p.28

5.1 신규가입 절차 및 구비서류

5.2 기기변경 절차

5.3 번호이동(MNP) 전입/전출 처리

5.4 약정/할부 안내

5.5 중고폰/자급제폰 개통 처리

5.6 eSIM 개통 및 관리

5.7 분실/습득 신고 처리

## 제6장. 로밍 서비스

p.35

6.1 자동로밍 안내

6.2 로밍 요금제

6.3 로밍 데이터 차단/해제

6.4 로밍 요금 관련 주의사항

6.5 귀국 후 로밍 요금 정산

## 제7장. 부가 업무

p.39

7.1 명의변경

7.2 일시정지/재개통

7.3 해지 처리 및 해지방어 가이드

7.4 번호변경

7.5 청구서 주소/수단 변경

7.6 위임장 처리 기준

## 제8장. 네트워크/품질 관련

p.44

8.1 통화품질 불량 신고 접수

8.2 데이터 속도저하 문의 대응

8.3 기지국/커버리지 관련 안내

8.4 장애 발생 시 대응 매뉴얼

## 제9장. 고객 불만/VOC 처리

p.47

9.1 불만 등급별 처리 기준

9.2 에스컬레이션 절차

9.3 보상 정책 및 처리 권한

9.4 민원 접수 대응

## 제10장. 부록

p.50

---

10.1 자주 묻는 질문(FAQ) 요약

10.2 내부 시스템 코드 및 업무 단축키

10.3 유관부서 연락처

SK텔레콤 모바일 고객센터 상담원용 버전: 2025.01 | 최종 수정일: 2025-01-15 분류: 대외비 | 배포 대상: 고객센터 상담원 전원

---

---

# 제1장. 상담 기본

## 1.1 상담원 기본 수칙 및 응대 매너

### 상담원 5대 수칙

1. **경청 우선**: 고객의 말을 끊지 않고 끝까지 경청한다.
2. **정확한 안내**: 추측이나 개인 의견이 아닌, 정책과 시스템 기준으로 안내한다.
3. **개인정보 보호**: 고객 정보를 불필요하게 열람하거나 외부에 유출하지 않는다.
4. **신속한 처리**: 가능한 업무는 즉시 처리하며, 불가한 경우 명확한 사유와 대안을 안내한다.
5. **기록 철저**: 모든 상담 내역은 시스템에 정확히 기록한다.

### 응대 기본 매너

항목	지침
호칭	"고객님"으로 통일. 이름 확인 후 "○○○ 고객님" 사용 가능
어조	밝고 차분한 톤 유지. 지나친 높임이나 반말 금지
속도	고객이 이해할 수 있는 속도로 천천히 안내
전문용어	가급적 쉬운 용어로 풀어서 설명
대기 시	30초 이상 대기 시 중간 안내 필수
감정 대응	고객이 격앙된 경우 공감 표현 후 해결 방안 제시

### 금지 행위

- 고객과의 언쟁 또는 감정적 대응
- 타 통신사 비방 또는 비교 폄하
- 확인되지 않은 정보 안내 (예: "아마 될 겁니다")
- 상담 중 개인 업무 처리
- 고객 정보의 무단 조회 또는 메모

## 1.2 전화 응대 표준 멘트

### 인사 멘트

[인바운드 수신 시]  
"감사합니다, SK텔레콤 [상담원 이름]입니다. 무엇을 도와드릴까요?"

[아웃바운드 발신 시]  
"안녕하세요, SK텔레콤 고객센터 [상담원 이름]입니다.  
○○ 고객님 되시나요? 잠시 통화 가능하실까요?"

### 대기 멘트

[시스템 조회 시]  
"확인을 위해 잠시만 기다려 주시겠습니까?"

[대기 복귀 시]  
"기다려 주셔서 감사합니다. 확인 결과 안내 드리겠습니다."

[장시간 대기 시 - 30초 초과]  
"확인이 조금 더 필요합니다. 잠시만 더 기다려 주시겠습니까?"

### 전환 멘트

[다른 부서 전환 시]  
"해당 문의는 전문 상담 부서에서 더 정확한 안내가 가능합니다.  
담당 부서로 연결해 드리겠습니다. 잠시만 기다려 주세요."

[전환 실패 시]  
"연결이 원활하지 않아 죄송합니다.  
담당 부서에서 고객님의게 직접 연락드리도록 접수하겠습니다."

### 종료 멘트

[일반 종료]  
"안내 드린 내용 외에 추가로 궁금하신 사항이 있으신가요?  
(없음 확인 후) 감사합니다. 좋은 하루 되세요."

[불만 상담 종료]  
"불편을 드려 죄송합니다. 말씀하신 내용은 반드시 반영하겠습니다.  
추가 문의 사항이 있으시면 언제든지 연락 주세요. 감사합니다."

## 1.3 본인확인 절차

### 명의자 본인 확인

모든 개인정보 조회 및 업무 처리 전 반드시 본인확인을 수행해야 합니다.

필수 확인 항목 (3가지 중 2가지 이상 일치):

확인 항목	확인 방법
생년월일	주민등록번호 앞 6자리
연락처	가입 시 등록된 연락처
주소	청구지 주소 또는 자택 주소

추가 확인 (민감 업무 시):

- 최근 3개월 납부 금액
- 가입 회선 번호
- 비밀번호(4자리) 확인

### 대리인 처리 기준

구분	필요 서류	비고
가족 대리	위임장 + 명의자 신분증 사본 + 대리인 신분증	가족관계증명서 추가 필요 시 있음
법인 대리	재직증명서 + 법인인감증명서 + 위임장 + 대리인 신분증	법인 직인 필수
미성년자	법정대리인(부모) 신분증 + 가족관계증명서	법정대리인 동의 필수

### 본인확인 불가 시 처리

- 단순 요금/잔여 데이터 조회: **부분 안내 가능** (끝 4자리 마스킹 처리)
- 요금제 변경, 해지, 명의변경 등: **절대 불가** → 본인 직접 방문 안내
- T월드 앱/웹 본인인증 후 처리 권유

## 1.4 개인정보 보호 및 고객정보 조회 기준

### 개인정보 취급 원칙

1. **목적 내 이용**: 상담 목적에 필요한 최소한의 정보만 조회
2. **조회 기록 관리**: 모든 조회는 시스템에 자동 로그 기록
3. **화면 잠금**: 자리 이석 시 반드시 화면 잠금 (Win+L)



## 4. 출력물 관리: 고객 정보 출력 시 당일 파쇄 처리

## 고객정보 조회 가능 범위

정보 유형	조회 가능 여부	조건
가입 요금제	O	본인확인 후
월 청구요금	O	본인확인 후
통화내역(CDR)	△	본인확인 + 별도 동의 (최근 6개월)
위치정보	X	법원 영장 등 법적 절차 필요
주민등록번호 전체	X	어떤 경우에도 안내 불가

## 정보 유출 사고 발생 시

1. 즉시 팀장에게 보고
2. 정보보호팀(내선 9119) 긴급 신고
3. 사고 경위 서면 작성
4. 피해 고객 통지 (정보보호팀 지시에 따름)

## 제2장. 요금제 안내 및 변경

### 2.1 5G 요금제 라인업

#### 5G 프리미엄 요금제

요금제명	월정액	데이터	음성	문자	주요 혜택
5G 플래티넘	125,000원	무제한(완전무제한)	무제한	무제한	T우주 프리미엄, TMAP 프리미엄, FLO 무제한 포함
5G 프라임 플러스	105,000원	무제한(일 100GB 후 5Mbps)	무제한	무제한	T우주 스탠다드, TMAP 기본 포함
5G 프라임	89,000원	무제한(일 50GB 후 5Mbps)	무제한	무제한	T우주 라이트 포함

#### 5G 스탠다드 요금제

요금제명	월정액	데이터	음성	문자	주요 혜택
5G 스탠다드	72,000원	무제한(일 10GB 후 5Mbps)	무제한	무제한	-
5G 슬림	59,000원	12GB + 소진 후 3Mbps	무제한	무제한	-

#### 5G 다이렉트 요금제 (온라인 전용)

요금제명	월정액	데이터	음성	문자	비고
5G 다이렉트 55	55,000원	10GB + 소진 후 1Mbps	무제한	무제한	T월드/앱 전용
5G 다이렉트 45	45,000원	6GB + 소진 후 1Mbps	무제한	무제한	T월드/앱 전용
5G 다이렉트 33	33,000원	3GB + 소진 후 400Kbps	무제한	무제한	T월드/앱 전용

**상담 TIP:** 다이렉트 요금제는 고객센터에서 가입/변경이 불가합니다. T월드 앱 또는 홈페이지를 통해서만 처리 가능하며, 이 점을 고객에게 정확히 안내해야 합니다.

## 2.2 LTE 요금제 라인업

### LTE 기본 요금제

요금제명	월정액	데이터	음성	문자	비고
LTE 무제한 79	79,000원	무제한(일 5GB 후 3Mbps)	무제한	무제한	-
LTE 무제한 69	69,000원	무제한(일 2GB 후 3Mbps)	무제한	무제한	-
LTE 스탠다드 59	59,000원	11GB + 소진 후 3Mbps	무제한	무제한	-
LTE 베이직 49	49,000원	6GB + 소진 후 1Mbps	무제한	무제한	-
LTE 라이트 39	39,000원	3.5GB + 소진 후 400Kbps	무제한	무제한	-
LTE 에센셜 33	33,000원	2GB + 소진 후 400Kbps	무제한	무제한	-
LTE 심플 29	29,000원	1.5GB + 소진 후 400Kbps	100분	100건	-

### LTE 알뜰 요금제

요금제명	월정액	데이터	음성	문자
LTE 절약 25	25,000원	1GB + 소진 후 400Kbps	100분	100건
LTE 절약 19	19,000원	500MB	60분	60건

**상담 TIP:** LTE 요금제에서 5G 요금제로 변경 시, 5G 단말이 아닌 경우 5G 네트워크 이용이 불가함을 반드시 안내하세요.

## 2.3 시니어/청소년/어린이 전용 요금제

### 시니어 요금제 (만 65세 이상)

요금제명	월정액	데이터	음성	문자	비고
시니어 안심 35	35,000원	3GB + 소진 후 400Kbps	무제한	무제한	큰글씨 UI 제공
시니어 실버 29	29,000원	1.5GB + 소진 후 400Kbps	무제한	100건	안심귀가서비스 포함
시니어 라이트 22	22,000원	500MB	200분	200건	기본 통화 위주

**가입 조건:** 명의자 기준 만 65세 이상. 생년월일 기준 자동 확인.

## 청소년 요금제 (만 13~18세)

요금제명	월정액	데이터	음성	문자	비고
Y틴 55	55,000원	무제한(일 2GB 후 3Mbps)	무제한	무제한	T우주 라이트 포함
Y틴 39	39,000원	5GB + 소진 후 1Mbps	무제한	무제한	-
Y틴 29	29,000원	2GB + 소진 후 400Kbps	무제한	무제한	-

**가입 조건:** 법정대리인 동의 필수. 미성년자 본인 명의 또는 부모 명의 모두 가능.

## 어린이 요금제 (만 12세 이하)

요금제명	월정액	데이터	음성	문자	비고
쥬니어 안심 29	29,000원	1.5GB + 소진 후 400Kbps	무제한	무제한	자녀 위치확인, 유해 콘텐츠 차단
쥬니어 라이트 22	22,000원	500MB	100분	100건	위치확인 서비스 포함

**상담 TIP:** 어린이 요금제는 반드시 법정대리인 명의 또는 법정대리인 동의하에 개통해야 합니다. 위치확인 서비스는 법정대리인 동의 시 자동 설정됩니다.

## 2.4 데이터 중심 요금제 (0 플랜 시리즈)

### 0 (영) 플랜 시리즈

0 플랜은 기본 데이터와 함께 원하는 옵션을 선택하여 조합하는 맞춤형 요금제입니다.

요금제명	월정액	기본 데이터	음성	문자	비고
0 플랜 라지	69,000원	9GB	무제한	무제한	옵션 2개 선택
0 플랜 미디엄	55,000원	5GB	무제한	무제한	옵션 1개 선택
0 플랜 스몰	42,000원	2GB	무제한	무제한	옵션 1개 선택

## 0 플랜 선택 옵션

옵션명	내용	비고
데이터 온	매일 2GB 추가 제공	인기 옵션
비디오 온	유튜브/넷플릭스 등 영상 데이터 무제한	특정 앱 한정
SNS 온	인스타/카카오/네이버 등 SNS 데이터 무제한	특정 앱 한정
게임 온	주요 모바일 게임 데이터 무제한	특정 앱 한정
T우주 온	T우주 패키지 (TMAP+FLO+11번가 등)	구독 혜택

**상담 TIP:** 0 플랜의 옵션은 월 1회 변경 가능하며, 변경 시 익월 적용됩니다. 요금제 변경 없이 옵션만 변경하는 것도 가능합니다.

## 2.5 요금제 변경 처리 절차

### 변경 채널별 처리

채널	가능 여부	처리 시점	비고
고객센터 전화 (114)	O	즉시/익월 선택	다이렉트 요금제 제외
T월드 앱/웹	O	즉시/익월 선택	전 요금제 가능
대리점/직영점	O	즉시/익월 선택	본인 방문 필요

### 변경 처리 절차

1. 본인확인 수행
2. 현재 요금제 확인 및 안내
3. 변경 희망 요금제 확인
4. 변경 시 유의사항 안내
  - 약정 위약금 발생 여부
  - 결합할인 영향 여부
  - 부가서비스 자동 해지 여부
  - 프로모션/할인 소멸 여부
5. 적용 시점 선택 확인 (당월/익월)
6. 변경 처리 및 결과 안내
7. 상담 이력 기록

## 적용 시점 안내

구분	설명
즉시 적용	변경 시점부터 새 요금제 적용. 일할 계산
익월 적용	다음 달 1일부터 새 요금제 적용

**주의:** 상위 요금제 → 하위 요금제로 변경 시, 약정 위약금이 발생할 수 있으므로 반드시 확인 후 안내하세요.

## 2.6 요금제 변경 시 주의사항

### 약정 관련

상황	위약금 발생	비고
약정 내 동일/상위 요금제 변경	없음	약정 유지
약정 내 하위 요금제 변경	발생 가능	공시지원금 차액 환수 가능
선택약정 중 요금제 변경	조건부	선택약정 할인율은 유지, 기준 금액 변경
약정 만료 후 변경	없음	자유롭게 변경 가능

### 위약금 계산 기준

#### [공시지원금 받은 경우]

위약금 = 공시지원금 × 잔여약정비율 × 차등율

잔여약정비율 = 잔여 약정일 / 전체 약정일

차등율: 약정 기간의 처음 50% 내 해지 시 40%, 이후 20%

#### [선택약정 할인의 경우]

위약금 = 기할인 적용 받은 총 금액의 일부 환수

### 프로모션/할인 영향

- **결합할인:** 요금제 변경 시 결합 조건 미충족으로 할인 해제될 수 있음
- **장기고객 혜택:** 요금제 변경과 무관하게 유지
- **프로모션 요금제:** 변경 시 재가입 불가할 수 있음 (종료된 프로모션)
- **부가서비스 연동:** 특정 요금제에 포함된 부가서비스가 자동 해지될 수 있음

## 2.7 요금제 비교 상담 가이드

### 고객 유형별 추천 가이드

고객 유형	사용 패턴	추천 요금제
데이터 헤비 유저	영상/게임 등 대용량	5G 플래티넘, 5G 프라임 플러스
일반 직장인	중간 사용량	5G 스탠다드, LTE 무제한 69
데이터 절약형	Wi-Fi 주 사용	5G 다이렉트 33, LTE 라이트 39
시니어	통화 위주	시니어 안심 35, 시니어 실버 29
학생	SNS/영상 위주	Y틴 55, O 플랜 미디엄 + SNS 온

### 비교 상담 멘트 예시

"현재 사용하고 계신 요금제는 ○○이고, 월 ○○원이 청구되고 있습니다.  
최근 3개월 데이터 사용량을 보면 평균 ○GB를 사용하고 계십니다.  
사용 패턴을 고려했을 때, ○○ 요금제로 변경하시면  
월 ○○원 정도 절감이 가능합니다.  
변경을 원하시면 바로 도와드리겠습니다."

**상담 TIP:** 무조건 저가 요금제를 추천하기보다, 고객의 실제 사용 패턴(데이터 사용량, 통화량)을 확인한 후 최적의 요금제를 제안하세요.  
시스템에서 최근 3개월 사용량 조회가 가능합니다.

## 제3장. 요금/청구/납부

### 3.1 요금 청구 구조

#### 월 청구요금 구성

총 청구금액 = 기본료 + 부가서비스료 + 단말할부금 + 콘텐츠이용료 + 부가세(10%) - 할인금액

##### [항목별 설명]

- ① 기본료: 가입 요금제의 월정액
- ② 부가서비스료: 가입한 부가서비스 합산 금액
- ③ 단말할부금: 단말기 할부 구매 시 월 납부액 (부가세 별도)
- ④ 콘텐츠이용료: 소액결제, 정보이용료 등
- ⑤ 부가세: (기본료 + 부가서비스료)의 10%
- ⑥ 할인금액: 약정할인, 결합할인, 프로모션 할인 등

#### 청구 주기

항목	기준
청구일	매월 1일~말일 사용분 → 익월 청구
납부기한	청구월 말일 (예: 1월 사용분 → 2월 청구 → 2월 말일까지 납부)
일할 계산	월 중 가입/해지 시 기본료를 일할 계산하여 청구

#### 요금 항목별 세부 안내

청구 항목	부가세 여부	비고
기본료	부가세 별도	요금제 월정액
부가서비스료	부가세 별도	개별 서비스별 청구
단말할부금	부가세 별도	24개월/30개월/36개월
소액결제	부가세 포함	별도 명세
로밍요금	부가세 별도	이용 익월 청구
국제전화	부가세 별도	사용량 기반



## 3.2 요금 조회 및 상세 안내 방법

### 요금 조회 채널

채널	방법	조회 가능 범위
고객센터 (114)	상담원 안내	최근 6개월
T월드 앱	실시간 조회	최근 12개월
T월드 웹	로그인 후 조회	최근 12개월
ARS (114)	자동응답	전월/당월

### 상담원 요금 조회 절차

1. 본인확인 수행
2. 시스템에서 해당 회선 요금 조회
3. 청구 항목별 상세 안내
4. 고객 요청 시 문자/이메일로 상세 내역 발송 가능

### 요금 안내 시 주의사항

- 미확정 요금(당월 사용 중)은 "예상 요금"임을 명확히 안내
- 소액결제/콘텐츠이용료는 SKT가 아닌 **콘텐츠 제공사(CP)** 과금임을 안내
- 부가세 포함/별도 여부를 정확히 구분하여 안내

## 3.3 납부 방법

### 납부 수단별 안내

납부 방법	설명	신청 방법
자동이체 (은행)	매월 지정일에 은행 계좌에서 자동 출금	고객센터, T월드, 대리점
자동이체 (카드)	매월 지정 신용/체크카드로 자동 결제	고객센터, T월드, 대리점
가상계좌	매월 부여되는 전용 계좌로 입금	청구서 내 안내
지로 납부	은행 지로 수납	청구서 지참 후 은행 방문
편의점 납부	CU, GS25, 세븐일레븐 등에서 납부	바코드 청구서 필요
T월드 앱 납부	앱 내에서 즉시 결제	앱 로그인 후 처리

## 자동이체 할인

구분	할인 금액	조건
은행 자동이체	월 300원 할인	정상 출금 시 적용
카드 자동이체	카드사별 상이	카드사 프로모션에 따름

## 납부일 변경

- 자동이체 출금일: 매월 1일, 10일, 15일, 20일, 25일 중 선택
- 변경 신청: 고객센터 또는 T월드에서 가능
- 적용 시점: 변경 신청 익월부터 적용

## 3.4 미납/연체 처리 및 이용정지 기준

### 미납 처리 단계

단계	시점	조치 내용
1단계: 납부 안내	납기 후 1~7일	SMS/카카오톡 납부 독촉 안내
2단계: 납부 독촉	납기 후 8~14일	2차 독촉 안내 + 이용정지 예고
3단계: 발신정지	납기 후 약 15일~	발신 서비스 정지 (수신 가능)
4단계: 전면정지	납기 후 약 30일~	수/발신 전면 정지
5단계: 직권해지	정지 후 약 60일~	계약 해지 + 채권 추심 이관

### 이용정지 해제 조건

- 전액 납부: 즉시 해제
- 부분 납부: 당월 청구분 납부 시 조건부 해제 가능
- 납부 약속: 향후 납부 약속 접수 시 한시적 해제 (1회 한정)

### 연체료

구분	연체이자율	비고
미납요금 연체이자	연 6%	미납일부터 일할 적용

## 미납 상담 시 유의사항

### [납부 독려 멘트]

"고객님, 현재 ○월분 요금 ○○원이 미납 상태로 확인됩니다.  
○월 ○일까지 납부하지 않으시면 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.  
지금 바로 T월드 앱이나 가상계좌를 통해 납부하실 수 있도록 안내드릴까요?"

## 3.5 요금 감면 제도

### 감면 대상 및 할인율

대상	할인 내용	필요 서류
장애인 (1~3급)	기본료 35% 할인	복지카드 또는 장애인증명서
장애인 (4~6급)	기본료 25% 할인	복지카드 또는 장애인증명서
국가유공자	기본료 35% 할인	국가유공자증
기초생활수급자	기본료 26,000원 감면 (최대)	수급자증명서 (최근 1개월 이내)
차상위계층	기본료 11,000원 감면 (최대)	차상위계층확인서

### 감면 신청 절차

1. 본인확인 수행
2. 감면 대상 서류 확인 (원본 또는 사본)
3. 시스템에 감면 등록
4. 적용 시점: 신청 익월부터 (월 중 신청 시 해당월 일할 적용)
5. 갱신 주기: 기초생활수급자/차상위계층은 연 1회 갱신 필요

**주의:** 감면 혜택은 1인 1회선에만 적용됩니다. 타 통신사 감면과 중복 적용이 불가합니다.

## 3.6 요금 이의신청 및 환불 처리

### 이의신청 가능 사유

사유	처리 방법
미사용 서비스 과금	사용 이력 확인 후 환불 처리
중복 과금	시스템 확인 후 차액 환불
네트워크 장애로 인한 과금	장애 이력 확인 후 감면 처리
소액결제 미인지 과금	CP 확인 후 처리 (SKT 직접 환불 불가)
로밍 요금 이의	이용 이력 확인 후 부분 감면 가능

### 환불 처리 절차

1. 이의신청 접수 (상담원 또는 T월드)
2. 조사 기간: 접수 후 최대 14일
3. 결과 통보: SMS 또는 전화
4. 환불 방법: 차월 요금에서 차감 또는 지정 계좌 입금

### 환불 권한

금액	처리 권한
1만원 이하	상담원 즉시 처리 가능
1만원 초과 ~ 5만원 이하	팀장 승인 후 처리
5만원 초과	요금정산팀 이관

## 3.7 소액결제/콘텐츠이용료 관련 문의

### 소액결제와 콘텐츠이용료 차이

구분	소액결제	콘텐츠이용료
내용	온라인 쇼핑몰 등 결제	앱/게임 내 결제, 정보서비스
결제 방식	결제 시 SMS 인증	자동 과금 또는 앱 내 결제
한도 관리	월 한도 설정 가능	차단 설정 가능
환불	구매처에 직접 요청	CP(콘텐츠 제공사)에 요청

### 소액결제 한도 관리

등급	월 한도	변경 가능
일반	30만원	1~30만원 내 조정 가능
우수	50만원	1~50만원 내 조정 가능
VIP	100만원	1~100만원 내 조정 가능

### 소액결제 차단/해제

차단 유형:

- ① 전체 차단: 소액결제 완전 차단
- ② 게임 차단: 게임 앱 결제만 차단
- ③ 한도 제한: 월 결제 한도 축소

처리 방법: 고객센터(114), T월드, ARS 통해 즉시 처리 가능

### 미인지 결제 문의 처리

1. 결제 내역 확인 (결제일, 금액, CP명)
2. CP 연락처 안내 (해당 콘텐츠 제공사)
3. CP에 직접 환불 요청 안내
4. 필요 시 결제 차단 처리
5. 경찰 신고 안내 (사기 의심 시)

**상담 TIP:** SKT는 소액결제의 결제 중개만 수행하며, 실제 환불은 구매처(CP)에서 처리해야 합니다. 고객이 SKT에 직접 환불을 요구하는 경우, 이 점을 정중하게 설명해 주세요.

## 제4장. 부가서비스

### 4.1 데이터 관련 서비스

#### 데이터 리필

서비스명	월정액	내용	비고
데이터 리필 1GB	5,500원	매월 1GB 추가 제공	당월 미사용분 소멸
데이터 리필 2GB	8,800원	매월 2GB 추가 제공	당월 미사용분 소멸
데이터 리필 5GB	16,500원	매월 5GB 추가 제공	당월 미사용분 소멸

#### 데이터 나뉘쓰기

서비스명	월정액	내용	조건
T가족모아 데이터 나뉘쓰기	무료	가족 회선 간 데이터 공유	T가족모아 그룹 등록 필요

#### 설정 방법:

1. T가족모아 그룹 등록 (최대 5회선)
2. 대표 회선에서 데이터 나뉘쓰기 설정
3. 나뉘줄 데이터 용량 지정

#### 안심 데이터

서비스명	월정액	내용
안심 데이터 차단	무료	데이터 소진 시 자동 차단 (추가 과금 방지)
안심 데이터 알림	무료	데이터 사용량 80%/100% 도달 시 알림

## 데이터 쿠폰

쿠폰 종류	가격	용량	유효기간
데이터쿠폰 500MB	3,300원	500MB	구매일 포함 30일
데이터쿠폰 1GB	5,500원	1GB	구매일 포함 30일
데이터쿠폰 3GB	11,000원	3GB	구매일 포함 30일

## 4.2 통화/문자 관련 서비스

### T전화

서비스명	월정액	주요 기능	비고
T전화 기본	무료	발신자 정보 표시, 스팸 차단, 녹음	기본 제공
T전화 프로	1,100원	기본 + 영상통화, 그룹통화, 통화 요약	프리미엄 기능

### 스팸 차단 서비스

서비스명	월정액	내용
스팸차단 서비스	무료	스팸 번호 자동 차단
착신전환	무료	수신 전화를 다른 번호로 전환
발신번호표시 제한	무료	발신 시 번호 비공개 (*23#)

### 음성 부가서비스

서비스명	월정액	내용
통화연결음 (컬러링)	2,200원	대기 시 음악/멘트 재생
기다리는 고객안내	무료	통화 중일 때 상대방에게 안내
멀티넘버	2,200원	하나의 단말에 번호 추가 (업무용/개인용)

## 4.3 보험/보장 서비스

### T안심보험

서비스명	월정액	보장 내용	비고
T안심보험 프리미엄	9,900원	파손, 분실, 도난, 침수, 배터리	자기부담금 일부
T안심보험 스탠다드	6,600원	파손, 분실, 침수	자기부담금 일부
T안심보험 라이트	3,300원	파손(액정 파손 위주)	자기부담금 일부

### 보험금 청구 절차

1. T월드 앱 또는 고객센터를 통해 사고 접수
2. 필요 서류 제출 (신분증, 사고 증빙 사진 등)
3. 심사 기간: 접수 후 3~5영업일
4. 보험금 지급: 수리 완료 후 보험금 입금 또는 대체폰 발송

### 보험 관련 주의사항

- 가입은 개통일로부터 30일 이내에만 가능
- 기존 파손/고장 상태에서는 가입 불가
- 보험금 청구는 연 2회까지 가능
- 대체폰 제공 시 동일 모델 또는 동급 모델로 제공

## 4.4 구독형 서비스

### T우주 (구독 패키지)

패키지명	월정액	포함 서비스	비고
T우주 프리미엄	별도 과금 없음 (5G 플래티넘에 포함)	TMAP 프리미엄 + FLO 무제한 + 11번가 할인 + 원스토어	요금제 포함형
T우주 스탠다드	별도 과금 없음 (5G 프라임 플러스에 포함)	TMAP 기본 + FLO 300회 + 11번가 할인	요금제 포함형
T우주 라이트	별도 과금 없음 (5G 프라임에 포함)	TMAP 기본 + FLO 100회 + 11번가 할인	요금제 포함형
T우주 베이직	9,900원	TMAP 기본 + FLO 100회 + 11번가 할인	별도 가입



제휴 서비스

서비스명	월정액	내용	비고
FLO 음악 무제한	10,900원 (SKT 할인가 7,700원)	음악 스트리밍 무제한	SKT 고객 할인
Wavve 스탠다드	10,900원 (SKT 할인가 7,900원)	OTT 영상 스트리밍	SKT 고객 할인
지니뮤직	8,900원 (SKT 할인가 6,600원)	음악 스트리밍	SKT 고객 할인

**상담 TIP:** T우주 요금제 포함형은 해당 요금제를 유지하는 동안 무료입니다. 요금제를 변경하면 T우주 혜택이 변경/종료될 수 있으므로 반드시 안내하세요.

4.5 멤버십/혜택

T멤버십

등급	기준	연간 포인트	주요 혜택
VIP+	월 100,000원 이상 또는 10년 이상 가입	120,000P	최대 40% 할인 + 전용 라운지
VIP	월 80,000원 이상 또는 7년 이상 가입	96,000P	최대 35% 할인
골드	월 50,000원 이상 또는 4년 이상 가입	60,000P	최대 30% 할인
실버	일반 가입자	36,000P	최대 20% 할인

T멤버십 사용처 (주요)

카테고리	사용처	할인율
외식	CJ푸드빌, 뚜레쥬르, 배스킨라빈스	최대 40%
카페	투썸플레이스, 할리스	최대 30%
영화	CGV, 롯데시네마	최대 6,000원 할인
편의점	CU, GS25, 세븐일레븐	최대 20%
주유	GS칼텍스, SK에너지	리터당 최대 80원 할인

## T포인트

구분	내용
적립	요금 납부, 제휴사 이용 시 적립
사용	요금 납부, T멤버십 제휴처, 온라인 쇼핑 등
유효기간	적립일로부터 5년
소멸 안내	소멸 1개월 전 SMS 안내

## 4.6 부가서비스 가입/해지 처리 절차

## 가입 절차

1. 본인확인 수행
2. 서비스 상세 안내 (요금, 내용, 약정 여부)
3. 고객 동의 확인
4. 시스템에서 가입 처리
5. 가입 완료 안내 (적용 시점, 해지 방법 포함)
6. SMS 가입 확인 안내 발송

## 해지 절차

1. 본인확인 수행
2. 해지 요청 서비스 확인
3. 해지 시 유의사항 안내 (위약금, 혜택 소멸 등)
4. 고객 최종 확인
5. 시스템에서 해지 처리
6. SMS 해지 확인 안내 발송

## 해지 시 주의사항

서비스 유형	해지 시 유의사항
약정 서비스	약정 기간 내 해지 시 위약금 발생 가능
번들 서비스	요금제 포함 서비스는 요금제 변경 시 자동 해지
보험 서비스	해지 후 재가입 제한 (개통 30일 이내만 가능)
정보이용료	CP 직접 해지가 필요한 경우 있음



## 제5장. 기기 관련

### 5.1 신규가입 절차 및 구비서류

#### 가입 유형별 구비서류

가입 유형	필요 서류	비고
성인 본인	신분증 원본 (주민등록증, 운전면허증, 여권)	-
미성년자	법정대리인 신분증 + 가족관계증명서 + 법정대리인 동의서	만 14세 이상은 본인 신분증도 필요
외국인	외국인등록증 또는 여권 + 입국사실증명서	체류 기간 내 약정
법인	사업자등록증 + 법인인감증명서 + 재직증명서 + 대리인 신분증	법인 명판 또는 직인 필요

#### 신규가입 처리 절차

1. 본인 확인 및 서류 확인
2. 가입 가능 여부 확인 (신용 조회, 미납 여부 등)
3. 요금제 선택 및 안내
4. 단말기 선택 (해당 시)
5. 약정 조건 안내 (공시지원금/선택약정)
6. 부가서비스 안내 및 가입
7. 개통 처리
8. 단말기 정상 동작 확인
9. 개통 완료 안내 및 서류 전달

#### 가입 제한 사항

제한 사항	기준
1인 최대 회선 수	5회선 (전 통신사 합산)
미납 이력	타 통신사 포함 미납금 있을 경우 가입 제한
신용불량	NICE 신용평가 기준 일정 등급 이하 가입 제한
명의도용 이력	명의도용 방지 서비스 설정 시 해제 후 가입

## 5.2 기기변경 절차

---

### 기기변경 처리 절차

1. 본인확인 수행
2. 기존 약정/할부 잔여분 확인
3. 새 단말기 선택
4. 약정 조건 선택 (공시지원금/선택약정/무약정)
5. 기존 부가서비스 유지/변경 확인
6. 데이터 이동 안내 (스마트스위치 등)
7. 개통 처리
8. 단말기 정상 동작 확인

### 기기변경 시 유의사항

- 기존 할부금이 남아있을 경우 **2건 동시 할부** 가능 (단, 심사 필요)
- 기존 약정 위약금이 발생할 수 있음
- USIM 교체가 필요할 수 있음 (나노SIM ↔ eSIM 등)
- 기존 보험 서비스는 자동 해지 → 새 단말에 대해 30일 내 재가입 필요

## 5.3 번호이동(MNP) 전입/전출 처리

---

### 번호이동 전입 (타사 → SKT)

#### 처리 절차:

1. 본인확인 및 서류 확인
2. 타사 위약금/잔여 할부금 안내
3. 요금제 및 단말기 선택
4. 약정 조건 설정
5. 번호이동 신청 접수
6. 개통 처리 (약 1~2시간 소요)
7. 정상 동작 확인

**필요 서류:** 신분증 원본 + 타사 계약 정보 (자동 조회 가능)

### 번호이동 전출 (SKT → 타사)

- SKT에서 별도 해지 절차 불필요 (타사에서 전입 처리 시 자동 해지)
- 잔여 할부금은 SKT에서 계속 청구
- 약정 위약금은 최종 청구서에 합산

- 전출 후 T멤버십 포인트 소멸

## 번호이동 제한 사항

제한 사항	내용
최소 가입 유지기간	가입 후 즉시 이동 가능 (제한 없음)
미납	미납 시 번호이동 불가. 정산 후 가능
이용정지	이용정지 상태에서 번호이동 불가
법인 회선	법인 담당자 승인 필요

## 5.4 약정/할부 안내

### 공시지원금

구분	내용
정의	단말기 구매 시 통신사가 지원하는 보조금
약정 기간	24개월 의무 사용
위약금	잔여 약정 기간에 비례하여 부과
추가지원금	공시지원금의 최대 15%까지 대리점/직영점에서 추가 지원 가능

### 선택약정 할인

구분	내용
정의	공시지원금 대신 월 요금 25% 할인
약정 기간	24개월
할인 금액	기본료의 25%
위약금	잔여 기간 할인받은 금액의 일정 비율 환수

## 공시지원금 vs 선택약정 비교

[비교 예시: 5G 스탠다드 (72,000원) + 단말기 100만원 기준]

공시지원금 선택 시:

- 공시지원금: 300,000원 (예시)
- 단말 실구매가: 700,000원
- 월 할부금: 700,000원 / 24개월 = 약 29,167원
- 월 총 납부: 72,000원 + 29,167원 = 약 101,167원

선택약정 선택 시:

- 공시지원금: 없음
- 단말 할부금: 1,000,000원 / 24개월 = 약 41,667원
- 월 요금 할인: 72,000원 × 25% = 18,000원
- 월 총 납부: (72,000 - 18,000) + 41,667 = 약 95,667원

## 할부 안내

구분	내용
할부 기간	24개월 / 30개월 / 36개월 선택
할부이자	5.9% (연) - 2025년 1월 기준
조기상환	잔여 할부금 일시 납부 가능 (수수료 없음)
할부금 미납	2개월 연속 미납 시 할부 계약 해지 가능

## 5.5 중고폰/자급제폰 개통 처리

### 자급제폰 개통

처리 절차:

1. 단말기 IMEI 확인 (단말기 설정 또는 \*#06# 다이얼)
2. 단말기 SKT 네트워크 호환 여부 확인
3. USIM 발급 또는 eSIM 개통
4. 요금제 선택 (약정 없이 가입 가능)
5. 개통 처리

USIM 발급:

- 대리점/직영점 방문 시: USIM 카드 즉시 발급 (비용: 7,700원)
- 온라인 주문: T월드에서 주문 후 배송

## 중고폰 개통 시 주의사항

확인 항목	내용
본실/도난 등록 여부	IMEI 조회로 확인 필수
개통 제한 단말	할부 미납, 보험 처리 단말은 개통 제한
네트워크 호환성	SKT 주파수 대역 지원 여부 확인
단말 정상 동작	고객 책임 (중고 거래에 대한 SKT 보증 없음)

## 5.6 eSIM 개통 및 관리

### eSIM 개요

항목	내용
정의	물리적 SIM 없이 단말기에 내장된 칩으로 개통
지원 단말	iPhone XS 이후, Galaxy S21 이후 등 eSIM 지원 단말
발급 비용	2,750원
장점	듀얼심 활용, 물리 SIM 슬롯 확보, 해외 로밍 시 편리

### eSIM 개통 절차

1. eSIM 지원 단말 확인
2. T월드 앱 또는 대리점에서 eSIM 신청
3. QR 코드 발급
4. 단말기에서 QR 코드 스캔하여 eSIM 설치
5. 네트워크 연결 확인

### eSIM 관련 주의사항

- eSIM 프로파일은 한 번에 하나의 단말기에서만 사용 가능
- 단말기 변경 시 eSIM 재발급 필요 (비용 발생)
- 일부 해외 로밍에서 eSIM 지원이 제한될 수 있음
- 단말기 초기화 시 eSIM 프로파일이 삭제될 수 있으므로 주의



## 5.7 분실/습득 신고 처리

### 분실 신고

#### 처리 절차:

1. 본인확인 (분실자 본인 또는 대리인)
2. 분실 신고 접수 → 즉시 발신/수신 정지
3. 분실보험 가입 여부 확인 → 보험 접수 안내
4. 대체폰 또는 임시폰 안내
5. 위치추적 서비스 안내 (T맵/스마트찾기 등)

#### 분실 신고 채널:

- 고객센터: 114 (타 전화에서 080-011-6000)
- T월드 앱/웹
- 분실접수 전용: 1599-0011 (24시간)

### 분실 신고 해제

조건	처리
단말기를 찾은 경우	본인확인 후 즉시 해제
분실 후 기기변경	새 단말로 기기변경 개통
분실 후 해지	해지 처리 (잔여 할부금/위약금 발생 가능)

### 습득 신고

- 고객센터 또는 경찰서에 습득 신고
- 습득 단말의 IMEI로 분실 등록 여부 확인
- 분실 등록된 경우 원소유자에게 연락
- 원소유자 확인 불가 시 경찰서 인계 안내

## 제6장. 로밍 서비스

### 6.1 자동로밍 안내

#### 로밍 개요

구분	내용
정의	해외에서 SKT 가입 단말로 통신 서비스 이용
방식	SKT와 제휴된 해외 통신사 네트워크 이용
기본 설정	자동로밍 ON 상태 (별도 해제하지 않는 한)

#### 자동로밍 요금 (요금제 미가입 시)

서비스	요금 (VAT 별도)	비고
음성 수신	약 900~2,000원/분	국가별 상이
음성 발신 (현지→한국)	약 1,200~3,500원/분	국가별 상이
음성 발신 (현지→현지)	약 1,000~2,500원/분	국가별 상이
데이터	약 15,000~20,000원/MB	매우 고가 - 반드시 요금제 안내
문자 발신	약 200~350원/건	국가별 상이
문자 수신	무료	-

**⚠️ 중요:** 로밍 데이터를 요금제 없이 사용하면 1MB당 15,000~20,000원의 요금이 부과될 수 있습니다. 출국 전 반드시 로밍 요금제 가입을 권유하세요!

## 6.2 로밍 요금제

### baro 로밍 요금제

요금제명	일정액	데이터	음성	문자	이용 지역
baro 로밍 데이터 무제한	14,900원/일	무제한(1GB 후 3Mbps)	미포함	미포함	주요 70개국
baro 로밍 미주	12,900원/일	무제한(1GB 후 3Mbps)	30분	50건	미국/캐나다
baro 로밍 일본	11,900원/일	무제한(1GB 후 3Mbps)	30분	50건	일본
baro 로밍 중국	11,900원/일	무제한(500MB 후 3Mbps)	30분	50건	중국
baro 로밍 동남아	11,900원/일	무제한(1GB 후 3Mbps)	30분	50건	동남아 주요국
baro 로밍 유럽	13,900원/일	무제한(1GB 후 3Mbps)	30분	50건	유럽 주요국

### 장기 로밍 요금제

요금제명	가격	데이터	기간	비고
로밍 패스 7일	49,000원	매일 1GB (후 3Mbps)	7일	주요 70개국
로밍 패스 15일	79,000원	매일 1GB (후 3Mbps)	15일	주요 70개국
로밍 패스 30일	129,000원	매일 1GB (후 3Mbps)	30일	주요 70개국

### 로밍 요금제 가입 방법

채널	가입 가능 시점	비고
고객센터 (114)	출국 전 / 해외 체류 중	실시간 적용
T월드 앱	출국 전 / 해외 체류 중	실시간 적용
ARS (114)	출국 전	-
인천공항 로밍센터	출국 당일	현장 상담 가능

## 6.3 로밍 데이터 차단/해제

### 데이터로밍 차단 설정

설정 방법	채널
고객센터 (114)	상담원 처리
T월드 앱	로밍 설정 메뉴
단말기 설정	설정 > 연결 > 데이터 로밍 OFF

### 차단/해제 유형

유형	내용	비고
데이터 로밍 전체 차단	해외에서 데이터 사용 불가	음성/문자는 사용 가능
데이터 로밍 한도 설정	설정 금액 초과 시 자동 차단	기본 5만원 설정
데이터 로밍 해제	데이터 로밍 이용 가능	요금제 미가입 시 주의 안내 필수

**상담 TIP:** 데이터 로밍을 해제해 달라는 고객에게는 반드시 로밍 요금제 가입 여부를 확인하세요. 요금제 없이 데이터 로밍을 사용하면 고액 요금이 발생할 수 있습니다.

## 6.4 로밍 요금 관련 주의사항

### 고객 요금 발생 방지

#### 1. 출국 전 안내사항

- 데이터 로밍 요금제 가입 권유
- 앱 자동 업데이트/백그라운드 데이터 사용 OFF 안내
- 데이터 로밍 한도 설정 안내

#### 2. 해외 체류 중 주의사항

- Wi-Fi 우선 사용 권유
- 요금제 미가입 시 데이터 차단 상태 유지 권유
- 선박/항공기 위성 로밍 사용 주의 (고객 요금 발생)

#### 3. 자주 발생하는 고객 요금 사례

- 로밍 요금제 미가입 상태에서 데이터 사용
- 크루즈/페리에서 해상(위성) 로밍 사용

- 국경 지역에서 의도치 않은 타국 로밍 연결
- 앱 자동 업데이트/클라우드 동기화로 대량 데이터 사용

## 로밍 요금 상한제

- SKT는 로밍 데이터 요금 상한제를 시행하고 있습니다.
- 일일 최대 청구 금액: 50,000원 (요금제 미가입 시)
- 상한 도달 시 자동 차단 후 고객에게 SMS 안내

## 6.5 귀국 후 로밍 요금 정산

### 로밍 요금 청구 시점

구분	청구 시점
로밍 음성/문자	이용 익월 청구
로밍 데이터	이용 익월 청구
로밍 요금제 (일정액)	이용일 기준 익월 청구

### 귀국 후 처리 사항

1. 로밍 요금제 자동 종료 확인 (일정액형은 귀국 후 자동 종료)
2. 데이터 로밍 차단 설정 원복 확인
3. 로밍 요금 상세 내역 조회 안내 (T월드 앱)

### 로밍 요금 이의신청

- 이의신청 가능 기간: 청구일로부터 6개월 이내
- 이의신청 사유: 미인지 사용, 요금제 적용 오류, 네트워크 자동 연결 피해 등
- 처리 기간: 접수 후 14일 이내

## 제7장. 부가 업무

### 7.1 명의변경

#### 명의변경 유형

유형	설명	수수료
승계	가족 간 명의 이전 (상속 등)	무료
양도양수	제3자에게 명의 이전	5,500원

#### 명의변경 필요 서류

구분	양도인	양수인
공통	신분증 원본	신분증 원본
승계	가족관계증명서	가족관계증명서
양도양수	양도동의서	-
대리인	위임장 + 명의자 신분증 사본	위임장 + 명의자 신분증 사본

#### 명의변경 처리 시 주의사항

- **잔여 할부금:** 양도인에서 양수인으로 이전 (양수인 동의 필요)
- **약정:** 양수인이 잔여 약정 승계
- **미납요금:** 양도인이 납부 완료 후 명의변경 가능
- **부가서비스:** 기존 서비스 유지 또는 해지 선택 가능
- **T멤버십/포인트:** 양도인 포인트는 이전 불가 (소멸)
- **처리 채널:** 대리점/직영점 방문만 가능 (고객센터 전화 불가)

## 7.2 일시정지/재개통

### 일시정지 유형

유형	기간	요금	비고
장기 미사용 정지	최대 3개월	기본료 면제	분실/군입대 등 사유 필요
분실 정지	제한 없음	기본료 면제	분실 신고 시 즉시 처리
군입대 정지	복무 기간	기본료 면제	입영통지서 등 필요

### 일시정지 중 유의사항

항목	정지 중 상태
음성/문자	사용 불가
데이터	사용 불가
할부금	정상 청구 (정지와 무관)
약정 기간	정지 기간만큼 연장
부가서비스	정지 (일부 서비스 해지 필요)
번호 유지	유지됨

### 재개통 절차

1. 본인확인 수행
2. 정지 사유 해소 확인
3. 재개통 처리 (즉시 적용)
4. 부가서비스 재활성화 확인

## 7.3 해지 처리 및 해지방어 가이드

### 해지 처리 절차

1. 본인확인 수행
2. 해지 사유 확인
3. 해지방어 진행 (아래 가이드 참조)
4. 해지 시 발생 비용 안내 (위약금, 잔여 할부금 등)

5. 해지 후 불이익 안내 (포인트 소멸, 번호 상실 등)
6. 고객 최종 해지 의사 확인
7. 해지 처리
8. 해지 확인 SMS 발송

## 해지방어 가이드

### 해지 사유별 방어 멘트:

#### [요금이 비싸서]

"고객님, 현재 사용하고 계신 요금제보다 더 합리적인 요금제가 있습니다. 최근 3개월 사용량을 확인해 보니, ∞ 요금제로 변경하시면 월 ∞원 정도 절약이 가능합니다. 요금제 변경으로 안내 도와드릴까요?"

#### [통화품질이 안 좋아서]

"불편을 드려 죄송합니다. 고객님의 이용 지역의 통화품질 개선을 위해 네트워크팀에 품질 개선 요청을 접수하겠습니다. 또한, 현재 위치에서 Wi-Fi 통화 기능을 활용하시면 실내 통화 품질이 개선될 수 있습니다."

#### [타 통신사 혜택 때문에]

"고객님이 현재 받고 계신 장기고객 혜택과 T멤버십 등급을 고려하시면 실질적으로 더 유리하실 수 있습니다. 또한, 번호이동 시 기존 포인트 ∞P가 소멸되는 점도 참고 부탁드립니다."

### 해지방어 제공 가능 혜택 (팀장 승인 필요)

혜택	내용	권한
요금 할인	3~6개월 요금 할인 (최대 30%)	팀장 승인
포인트 지급	T포인트 추가 지급	팀장 승인
요금제 프로모션	한정 프로모션 요금제 안내	해지방어팀 전용
부가서비스 무료	특정 부가서비스 무료 제공	상담원 가능



## 해지 시 정산 항목

항목	내용
약정 위약금	공시지원금 또는 선택약정 잔여분
잔여 할부금	단말기 할부 잔여분 일시 청구
미납 요금	미납 요금 즉시 정산
일할 정산	해지월 기본료 일할 계산
포인트/멤버십	잔액 소멸

## 7.4 번호변경

### 번호변경 처리

항목	내용
수수료	2,750원
처리 채널	고객센터(114), 대리점/직영점
소요 시간	즉시 처리
번호 선택	시스템에서 제시하는 번호 중 선택

### 번호변경 시 유의사항

- 기존 번호는 변경 후 즉시 사용 불가 (타인에게 재배정)
- 기존 번호로 연락하는 사람에게 번호 변경 안내 필요
- 각종 서비스(은행, 간편결제 등) 등록 번호 변경 필요
- 약정/할부/부가서비스 등은 그대로 유지

## 7.5 청구서 주소/수단 변경

### 청구서 수신 방법

수단	내용	비고
이메일 청구서	등록된 이메일로 발송	무료
모바일 청구서	T월드 앱 알림	무료
문자 청구서	SMS로 요약 정보 발송	무료
우편 청구서	등록 주소로 우편 발송	월 150원

### 변경 처리

- 처리 채널: 고객센터(114), T월드 앱/웹
- 적용 시점: 변경 신청 익월부터 적용
- 주소 변경 시 본인확인 필수

## 7.6 위임장 처리 기준

### 위임장 필요 업무

업무	위임장 필요 여부	추가 서류
요금제 변경	O	명의자 신분증 사본
부가서비스 가입/해지	O	명의자 신분증 사본
해지	O	명의자 신분증 사본 + 인감증명서
명의변경	O	양도/양수인 각각 서류
기기변경	O	명의자 신분증 사본
요금 조회	X (일부만 안내)	-

### 위임장 양식 요건

1. 명의자 성명, 생년월일, 연락처
2. 위임 내용 (구체적 업무 명시)
3. 대리인 성명, 생년월일, 연락처
4. 명의자 서명 또는 날인

## 5. 작성일자

### 위임장 유효기간

- 작성일로부터 **30일** 이내
  - 위임장에 별도 유효기간 명시 시 해당 기간 적용
  - 팩스/스캔본 가능 (원본 아니어도 가능하나, 팀장 확인 필요)
-

## 제8장. 네트워크/품질 관련

### 8.1 통화품질 불량 신고 접수

#### 접수 절차

1. 고객 불만 내용 청취 (증상, 발생 장소, 빈도)
2. 기본 트러블슈팅 시도
  - 단말기 재부팅 안내
  - USIM 재장착 안내
  - 네트워크 설정 초기화 안내
3. 해결되지 않을 경우 품질 신고 접수
4. 접수 내용:
  - 고객 정보 (회선번호, 단말기 모델)
  - 장소 정보 (주소, 건물명, 층수)
  - 증상 (통화 끊김, 잡음, 불연결 등)
  - 발생 시간/빈도
5. 처리 예정일 안내 (접수 후 3~5영업일)

#### 트러블슈팅 가이드

증상	확인 사항	조치 방법
통화 끊김	이동 중 여부, 지하/실내 여부	단말 재부팅, Wi-Fi 통화 안내
통화 불연결	특정 번호/전체 여부	네트워크 설정 초기화
잡음/노이즈	특정 장소/항상 여부	USIM 재장착, 서비스센터 안내
한쪽만 들림	발신/수신 여부	단말기 마이크/스피커 점검

## 8.2 데이터 속도저하 문의 대응

### 속도저하 원인 확인

원인	확인 방법	조치
데이터 소진	잔여 데이터 조회	데이터 쿠폰/리필 안내
일일 제한 도달	요금제 일일 한도 확인	다음 날 자동 해제 안내
네트워크 혼잡	지역/시간대 확인	시간대 변경 또는 Wi-Fi 안내
단말기 문제	APN 설정 확인	네트워크 설정 초기화
기지국 장애	장애 이력 확인	장애 처리팀 이관

### 속도 제한 기준

요금제 유형	제한 기준	제한 후 속도
완전무제한	없음	제한 없음
무제한 (일 제한)	일일 데이터 한도 초과	5Mbps 또는 3Mbps
정량형	월간 데이터 소진	1Mbps 또는 400Kbps

### 속도 관련 표준 멘트

[데이터 소진 시]  
 "고객님, 현재 이번 달 제공 데이터 0GB를 모두 사용하셨습니다.  
 지금부터 다음 정산일까지 0Kbps의 속도로 이용이 가능합니다.  
 추가 데이터가 필요하시면 데이터 쿠폰을 구매하시거나,  
 데이터 리필 서비스를 이용하실 수 있습니다."

## 8.3 기지국/커버리지 관련 안내

### 커버리지 확인

- **5G 커버리지**: 주요 도심, 대학가, 주요 상권 중심 (지속 확대 중)
- **LTE 커버리지**: 전국 99% 이상
- **커버리지 확인 방법**: T월드 앱 > 나의 이용현황 > 5G/LTE 커버리지 맵

## 음영지역 안내

[음영지역 문의 시]

"고객님, 해당 지역은 현재 oG 서비스 커버리지에 포함되지 않은 것으로 확인됩니다. 네트워크 확대 계획이 있는지 담당 부서에 확인을 요청하겠습니다.  
현재로서는 Wi-Fi를 통한 인터넷 이용을 권장드리며,  
Wi-Fi 통화 기능을 활성화하시면 실내에서 통화 품질 개선이 가능합니다."

## 기지국 관련 민원 (설치/이전 요청)

- 고객 요청 접수 후 네트워크팀에 이관
- 기지국 설치/이전은 내부 검토 후 결정 (고객에게 즉답 불가)
- 처리 기간: 검토까지 약 1~2주

## 8.4 장애 발생 시 대응 매뉴얼

### 장애 등급 분류

등급	기준	대응
1등급 (대규모)	광역 지역 서비스 불가	즉시 전사 공지, 긴급 복구팀 투입
2등급 (중규모)	특정 지역/서비스 장애	네트워크팀 긴급 대응
3등급 (소규모)	개별 기지국 장애	일반 복구 절차

### 장애 발생 시 상담원 행동 지침

1. **장애 공지 확인:** 내부 공지 시스템에서 현재 장애 현황 확인
2. **고객 안내:** 장애 사실 인정 + 복구 예정 시간 안내
3. **접수:** 장애 영향 고객 접수 (보상 처리를 위한 기록)
4. **업데이트:** 장애 복구 시 업데이트 안내

### 장애 시 표준 멘트

"고객님, 현재 ∞ 지역에서 일시적으로 [통화/데이터] 서비스 장애가 발생하고 있습니다. 현재 긴급 복구 작업이 진행 중이며,  
복구 완료되는 대로 정상 이용이 가능합니다.  
불편을 드려 대단히 죄송합니다.  
장애로 인한 피해가 있으시면 별도로 보상 안내를 드리겠습니다."

장애 보상 기준

장애 유형	장애 시간	보상 기준
전면 장애	3시간 이상	기본료 일할 감면
전면 장애	24시간 이상	기본료 일할 감면 + 추가 보상 (데이터 쿠폰 등)
부분 장애	장시간	개별 심사 후 결정

## 제9장. 고객 불만/VOC 처리

### 9.1 불만 등급별 처리 기준

#### VOC 등급 분류

등급	기준	처리 기한	처리 권한
일반	단순 불만, 서비스 개선 요청	3영업일 이내	상담원
긴급	반복 불만, 요금 피해, 서비스 장애	1영업일 이내	팀장
VIP/위기	언론 노출 우려, 소송 예고, VIP 고객	즉시	센터장

#### 등급별 처리 절차

##### [일반 불만]

1. 고객 불만 내용 경청
2. 공감 표현 및 사과
3. 원인 파악 및 해결 방안 제시
4. 처리 완료 후 결과 안내
5. 상담 이력 기록

##### [긴급 불만]

1. 고객 불만 내용 경청
2. 즉시 팀장에게 보고
3. 팀장 승인하에 긴급 처리
4. 처리 완료 후 고객에게 콜백
5. 재발 방지 대책 검토

##### [VIP/위기 불만]

1. 고객 불만 내용 경청 (절대 반박하지 않음)
2. 최대한 공감 표현
3. 즉시 센터장/QA팀에 보고
4. 전담 인력 배정
5. 해결 시까지 지속 관리



## 9.2 에스컬레이션 절차

### 에스컬레이션 기준

상황	에스컬레이션 대상
상담원 권한 초과 요금 환불	팀장
반복 민원 (3회 이상)	팀장 → QA팀
고객이 상위 책임자 요구	팀장 (즉시 연결)
법적 조치 언급	팀장 → 법무팀
언론/SNS 노출 우려	센터장 → 홍보팀
개인정보 사고	정보보호팀 (즉시)

### 에스컬레이션 처리 절차

1. 고객에게 상위 담당자 연결 안내
2. 팀장/담당자에게 상황 브리핑 (고객 정보, 불만 내용, 지금까지의 처리 내역)
3. 콜 전환 또는 콜백 약속
4. 처리 결과 추적 및 기록

### 에스컬레이션 시 주의사항

- 고객에게 "제가 처리할 수 있는 범위가 아닙니다"라고 직접적으로 말하지 않기
- 대신 "더 정확한 안내를 위해 전문 담당자를 연결해 드리겠습니다"로 안내
- 에스컬레이션 후에도 최종 처리 결과를 확인하여 상담 이력에 기록

## 9.3 보상 정책 및 처리 권한

### 보상 유형

보상 유형	내용	적용 상황
요금 감면	해당 서비스 이용료 감면	서비스 장애, 과금 오류
데이터 보상	추가 데이터 제공	데이터 장애, 속도 저하
포인트 지급	T포인트 추가 지급	일반 불편 보상
부가서비스 무료	부가서비스 일정 기간 무료	서비스 불만 해소
요금 면제	특정 요금 항목 면제	중대 과실, 반복 장애

### 보상 권한 매트릭스

보상 금액	상담원	팀장	센터장	요금정산팀
5,000원 이하	✓	✓	✓	✓
5,001~10,000원	✗	✓	✓	✓
10,001~50,000원	✗	✗	✓	✓
50,001원 이상	✗	✗	✗	✓

### 보상 처리 시 주의사항

- 보상은 반드시 정당한 사유가 있어야 함
- 보상 내역은 시스템에 사유와 함께 기록
- 동일 건에 대한 중복 보상 불가
- 고객의 과실이 명확한 경우 보상 대상이 아님

## 9.4 민원 접수 대응

### 외부 민원 유형

민원 기관	약칭	성격
한국정보통신진흥협회	KAIT	통신 관련 민원 중재
방송통신위원회	방통위	방송통신 관련 민원 처리
한국소비자원	소보원	소비자 피해 구제

### 외부 민원 접수 시 처리 절차

1. 민원 접수 확인 (내부 시스템에 자동 등록)
2. 담당 부서(민원처리팀) 즉시 이관
3. 고객 접촉 및 해결 방안 협의
4. 민원 기관 회신 기한 내 처리 (보통 14일)
5. 처리 결과 민원 기관에 회신
6. 사후 모니터링

### 민원 예방 행동 지침

[고객이 민원 제기를 언급할 경우]

"고객님, 불편을 드려 정말 죄송합니다.

외부 기관에 민원을 제기하시기 전에 저희가 먼저 해결해 드릴 수 있도록 최선을 다하겠습니다. 담당 전문 상담사를 연결해 드릴까요?"

- 민원 제기 자체를 막거나 부정적으로 반응하지 않기
- 민원 제기는 고객의 정당한 권리임을 인정
- 가능한 내부 해결을 우선 시도하되, 강요하지 않기

## 제10장. 부록

### 10.1 자주 묻는 질문(FAQ) 요약

#### 요금 관련 FAQ

Q	A
이번 달 요금이 왜 이렇게 많이 나왔나요?	청구서 상세 내역을 확인하여 기본료 외 추가 항목(소액결제, 콘텐츠이용료, 로밍 등)을 안내합니다.
요금제를 변경하면 바로 적용되나요?	즉시 적용과 익월 적용 중 선택 가능합니다. 즉시 적용 시 일할 계산됩니다.
자동이체 할인은 얼마인가요?	은행 자동이체 시 월 300원 할인됩니다.
미납하면 어떻게 되나요?	납기 후 약 15일째부터 발신 정지, 30일째부터 전면 정지, 60일 후 직권 해지될 수 있습니다.

#### 데이터/요금제 FAQ

Q	A
데이터를 다 쓰면 어떻게 되나요?	요금제에 따라 속도 제한(1Mbps/400Kbps 등)되며, 추가 데이터 구매가 가능합니다.
5G 요금제를 쓰려면 5G폰이 필요한가요?	네, 5G 요금제의 5G 속도를 이용하려면 5G 지원 단말이 필요합니다. LTE폰에서는 LTE 속도로 이용됩니다.
가족끼리 데이터를 나눠 쓸 수 있나요?	T가족모아 데이터 나눠쓰기 서비스를 이용하시면 가능합니다.
해외에서 데이터를 쓰려면 어떻게 하나요?	출국 전 로밍 요금제(baro 로밍 등)에 가입하시는 것을 권장합니다.

#### 기기/개통 FAQ

Q	A
자급제폰도 SKT에서 쓸 수 있나요?	네, SKT 호환 단말이면 USIM 또는 eSIM으로 개통 가능합니다.
할부금을 한 번에 갚을 수 있나요?	네, 잔여 할부금을 수수료 없이 일시 납부 가능합니다.
핸드폰을 잃어버렸어요, 어떻게 하나요?	즉시 분실 신고(114 또는 1599-0011)를 하여 이용을 정지하세요.
eSIM은 어떻게 개통하나요?	T월드 앱이나 대리점에서 eSIM을 신청하시면 QR 코드가 발급됩니다.

## 서비스 FAQ

Q	A
T멤버십 등급은 어떻게 결정되나요?	월정액 또는 가입 기간 기준으로 VIP+/VIP/골드/실버 등급이 결정됩니다.
소액결제를 차단하고 싶어요	고객센터(114) 또는 T월드에서 즉시 차단 가능합니다.
명의변경은 어디서 하나요?	대리점 또는 직영점에 양도인/양수인이 함께 방문해야 합니다.
해지하면 위약금이 얼마인가요?	약정 종류(공시지원금/선택약정)와 잔여 기간에 따라 다릅니다. 정확한 금액은 시스템에서 확인해 드리겠습니다.

## 10.2 내부 시스템 코드 및 업무 단축키

## 주요 시스템 코드

코드	업무	설명
RC01	요금제 변경	요금제 변경 화면 진입
RC02	부가서비스	부가서비스 관리 화면
RC03	요금 조회	청구/납부 이력 조회
RC04	납부 처리	수납/환불 처리
RC05	기기변경	기기변경/개통 화면
RC06	해지	해지 처리 화면
RC07	일시정지	정지/재개통 처리
RC08	명의변경	명의변경 처리 화면
RC09	분실접수	분실/습득 신고 처리
RC10	품질신고	통화품질/데이터 품질 신고 접수
RC11	VOC접수	불만/민원 접수
RC12	로밍설정	로밍 서비스 관리

## 업무 단축키

단축키	기능
F1	고객 정보 조회
F2	요금 조회
F3	상담 이력 조회
F4	요금제 정보
F5	부가서비스 정보
F6	상담 메모 입력
F7	문자 발송
F8	콜 전환
F9	상담 완료
F10	에스컬레이션
Ctrl+S	상담 내용 저장
Ctrl+P	고객 정보 출력

10.3 유관부서 연락처

내부 부서 연락처

부서명	내선번호	주요 업무
요금정산팀	2100	요금 이의/환불 (5만원 초과)
해지방어팀	2200	해지 고객 특별 제안
네트워크품질팀	2300	통화/데이터 품질 장애
로밍서비스팀	2400	로밍 관련 전문 상담
법인사업팀	2500	법인 고객 전담
정보보호팀	9119	개인정보 사고 대응
QA팀	2600	상담 품질 관리
민원처리팀	2700	외부 민원 대응 (KAIT/방통위/소보원)
법무팀	2800	법적 분쟁/소송 대응

외부 기관 연락처

기관명	연락처	용도
KAIT 한국정보통신진흥협회	02-580-0580	통신 분쟁 중재
방송통신위원회	1335	방송통신 민원
한국소비자원	1372	소비자 피해 구제
경찰청 사이버수사대	182	스미싱/사기 신고
NICE 신용평가	1588-2486	신용 정보 조회
분실폰 찾기	1599-0011	분실 신고 전용

## 주요 SKT 고객 채널

채널	연락처/URL	비고
SKT 고객센터	114 (SKT 폰에서) / 080-011-6000 (타 전화)	24시간 ARS, 상담원 09:00~18:00
T월드 웹	<a href="http://www.tworld.co.kr">www.tworld.co.kr</a>	24시간
T월드 앱	App Store / Google Play	24시간
SKT 공식 대리점	<a href="http://www.tworld.co.kr">www.tworld.co.kr</a> 에서 매장 검색	영업시간 상이
SKT 카카오톡 채널	"SK텔레콤" 검색	챗봇 + 상담원 연결

본 매뉴얼은 정기적으로 업데이트됩니다. 최신 정보는 내부 공지 시스템을 통해 확인하시기 바랍니다. 매뉴얼 관련 수정/보완 의견은 QA팀(내선 2600)으로 전달해 주세요.

© 2025 SK텔레콤. 대외비 문서. 무단 복제 및 배포를 금합니다.