

Q1: 유심/이심(eSIM) 교체 방법은 어떻게 되나요?

A: 전국 SKT 공식 인증 대리점에서 교체가 가능하며, T 월드에서 유심 교체를 위한 매장 방문 예약을 지원합니다. 로밍 중에 유심보호서비스 이용이 어려우셨던 고객님을 위한 공항 로밍 센터 유심 교체는 5월 15일(목)까지 운영됩니다.

Q2: 유심보호서비스에 가입하면 유심/이심(eSIM) 교체를 하지 않아도 괜찮을까요?

A: 유심보호서비스로 충분히 보호할 수 있습니다. 안심하셔도 됩니다. 유심보호서비스 설정만으로 고객님의 유심이 무단으로 다른 기기에서 사용되는 것을 차단합니다. 2025년 5월 12일(월)부터 로밍요금제 및 부가서비스와 중복 가입이 가능해, 해외에서도 분실 또는 도난 시 부정 사용을 방지할 수 있습니다. \* 해외에서는 유심 분실/도난 위험이 큰 만큼 가급적 유심을 단말에서 분리하지 않는 것을 권장드립니다.

Q3: 사용 중인 단말기에 교체한 유심의 크기가 맞지 않을 경우 어떻게 해야 하나요?

A: Micro(마이크로) 유심은 단종되어 대리점/지점에 따라 재고가 없을 수 있습니다. 유심 크기 변환 트레이가 있으면 사용하실 수 있고, 트레이는 무료로 드립니다. 단, 대리점/지점별로 트레이 재고 상황이 달라 즉시 제공이 어려울 수 있습니다. 이 경우 예약하시면 추후 받으실 수 있습니다.

Q4: [삼성: 다른 SIM 사용 제한] A 유심에서 B 유심으로 교체 후 해당 문제가 발생했을 때, 다시 A 유심으로 원복하면 휴대폰을 정상적으로 사용할 수 있나요?

A: 아니요. 해당 기능은 삼성전자에서 구현한 것으로, 비밀번호를 입력하지 않으면 정상적으로 사용할 수 없습니다. 유심 교체 전 반드시 '다른 SIM 사용 제한' 해제 여부를 확인하신 후 유심을 교체해 주시기 바랍니다.

Q5: [삼성: 다른 SIM 사용 제한] 비밀번호를 분실한 경우, 삼성 서비스센터에서 메인보드 교체 외에는 방법이 없나요?

A: 갤럭시 S10(2019년 3월 8일 출시) 이전 출시 제품은 비밀번호 해제가 가능하나, 이후 출시 제품은 메인보드 교체가 필요합니다. 이용 계약 등록 사항 증명서와 신분증을 지참하여 삼성전자 서비스센터를 방문하시면 해제 처리가 가능합니다. 예외적인 상황이나 대리인 방문 시 필요한 서류는 삼성전자 서비스 홈페이지를 참고해 주세요. <https://www.samsungsvc.co.kr/solution/37608>

Q6: [삼성: 다른 SIM 사용 제한] 기존에 이심(eSIM)을 사용하고 있거나, eSIM으로 변경하는 경우에도 해당이 되나요?

A: 아니요. eSIM은 해당 설정 메뉴가 없어 적용되지 않습니다.

Q7: [삼성: 다른 SIM 사용 제한] '다른 USIM 사용 제한' 비밀번호 해제 불가 모델에 대한 삼성전자 서비스 공지(2024년) 내용은 어떻게 되나요?

A: 갤럭시 S10(2019년 3월 8일 출시) 이후 출시된 제품은 보안이 강화되어 '다른 USIM 사용 제한' 해제가 불가능합니다. 가까운 삼성전자 서비스센터를 방문하여 엔지니어의 안내를 받으시기 바랍니다. <https://www.samsungsvc.co.kr/solution/39882>

Q8: [삼성: 다른 SIM 사용 제한] 설정에서 '다른 SIM 사용 제한' 메뉴를 찾을 수 없는데, 어떻게 확인할 수 있나요?

A: 기기 및 OS 버전에 따라 메뉴 위치와 명칭이 다를 수 있습니다. 예시: 안드로이드 14/13: 설정 > 보안 및 개인정보 보호 > 기타 보안 설정 > SIM 카드 보안 > 다른 SIM 사용 제한. 기타 버전은 삼성 서비스센터에 문의해 주세요.

Q9: USIM/eSIM을 교체하면 인증서를 새로 설치해야 하나요?

A: 자세한 내용은 해당 금융기관에 문의해 주시기 바랍니다. 인증서를 USIM/eSIM 또는 스마트폰에 저장한 경우, 다시 설치해야 할 수 있습니다.

Q10: USIM에 저장된 연락처는 삭제되나요? 연락처 데이터를 어떻게 옮기나요?

A: 단말기에 연락처 복사 완료 후 USIM 카드 교체가 필요합니다. (예: 삼성: [연락처] - 설정 > 가져오기, 아이폰: [설정] - [연락처] - [SIM 연락처 가져오기])

Q11: USIM/eSIM 교체 시 전화번호가 바뀌나요?

A: 사용하시던 전화번호는 동일하게 유지됩니다.

Q12: USIM 교체 시 티머니(이즐) 잔액은 어떻게 되나요?

A: 선불 교통카드는 환불 신청을 통해 환불 가능하며, 후불형은 삭제 후 재설치가 필요합니다. 자세한 사항은 해당 앱이나 티머니 홈페이지를 참고해 주세요.

Q13: 고객센터에서 비대면으로 교체해줄 수 없나요?

A: 이번 USIM 교체는 SKT 공식 인증 대리점에서만 가능합니다.

Q14: 가족 및 대리인이 대리점 방문 시 준비물이 있을까요?

A: 명의자 신분증, 대리인 신분증, 업무용 휴대폰, 기존 USIM 지참이 필요합니다.

Q15: 본인이 대리점 방문 시 준비물이 있을까요?

A: 명의자 신분증, 업무용 휴대폰, 기존 USIM 지참이 필요합니다.

Q16: SKT 공식인증 대리점으로 제한하는 이유가 있나요?

A: USIM의 원활한 공급과 안정적 교체를 위해 공식 인증 대리점에서만 진행됩니다.

Q17: USIM/eSIM 교체 대상은 어떻게 되나요?

A: 2025년 4월 18일(금) 24시 기준 SK텔레콤 이용 고객이면 모두 대상이며, 이후 가입자는 제외됩니다.

Q18: 무료 교체 개수 제한이 있나요?

A: 회선당 1회 무료 교체가 가능합니다. (예: 3회선 보유 시 각각 1회씩 무료)

Q19: 무료 교체 시작일자 이전에 구매한 고객은 어떻게 하나요?

A: 2025년 4월 18일(금)까지 가입한 고객이 4월 19~27일에 교체했다면 구입 금액 감면 적용 예정입니다.

Q20: 교체 기간은 언제까지인가요?

A: 2025년 4월 28일(월)부터 시작되며, 종료일은 미정입니다.