

[참쉬운가족결합] 외국인 결합 가능 여부

- 내국인뿐만 아니라 **외국인도 결합 신청 가능함**을 안내
- 적용 가능 결합 상품
 - 투게더 결합
 - 참 쉬운 가족 결합
- 단, **결합 상품별 가입 조건이 상이함**을 고지
- 상세 가입 조건은 **홈페이지 기준 확인 필요함**을 안내

[참쉬운가족결합] 인터넷 약정 기간에 따른 알뜰폰 결합 할인 기준

- 인터넷이 **3년 약정이 아닌 경우에도 할인 제공됨**을 안내
- 적용 대상 인터넷 약정
 - 1년 약정
 - 2년 약정
 - 무약정
- 알뜰폰 결합 시
 - **알뜰폰 1회선당 440원 할인 동일하게 제공됨**을 고지
- 인터넷 약정 기간은
 - 인터넷 **할인액에만 영향**을 미치며
 - **알뜰폰 결합 할인에는 영향 없음**

[(구)가족 무한사랑 클럽] 해지 시 위약금 발생 여부

- (구)가족 무한사랑 클럽 할인 적용 상태에서
 - 해지하거나
 - 할인 미적용 요금제로 변경하는 경우에도
- **별도의 위약금은 발생하지 않음**을 안내

[(구)가족 무한사랑 클럽] 결합 가능한 가족 범위

- 가족 대표자를 기준으로 결합 가능 범위 안내
 - 대표자의 배우자
 - 직계 존속 및 직계 비속
 - 형제 / 자매
 - 사위 / 며느리
 - 배우자의 부모
 - 배우자의 형제 / 자매
- 위 범위 내 가족 구성원까지 **결합 가능함을 고지**

[(구)가족 무한사랑 클럽] 할인 적용을 위한 별도 신청 필요 여부

- (구)가족 무한사랑 클럽 가입 시
 - **별도의 할인 신청 절차 없음**
- 가입 완료 후
 - **자동으로 할인 적용됨을 안내**

[가족무한사랑(유무선결합)] 고가 요금제 이용 시 할인 기준

- 결합 가족 구성원 중 **1인 이상**
 - 월정액 **65,890원 데이터스페셜A 이상** 요금제 이용 시
 - 할인 적용 대상임을 안내
- 아래 할인 금액은 **부가세 포함 금액 기준**

결합 인원별 할인 금액

- **1인 결합**
 - 휴대폰 요금 5,500원 할인
 - 인터넷 요금 5,500원 할인
→ 총 11,000원 할인

- **2인 결합**
 - 휴대폰 요금 1인당 8,305원 할인
 - 인터넷 요금 5,500원 할인
 - 총 22,110원 할인
- **3인 결합**
 - 휴대폰 요금 1인당 7,370원 할인
 - 인터넷 요금 5,500원 할인
 - 총 27,610원 할인
- **4인 결합**
 - 휴대폰 요금 1인당 6,903원 할인
 - 인터넷 요금 5,500원 할인
 - 총 33,110원 할인
- **5인 결합**
 - 휴대폰 요금 1인당 6,622원 할인
 - 인터넷 요금 5,500원 할인
 - 총 38,610원 할인
- 기가 인터넷(500M / 1G) 이용 시
 - **5,500원 추가 할인 제공됨을 안내**
 - 단, 1인 결합형은 추가 할인 제외

[한방에Home] 요금제 변경 시 할인 유지 여부

- 월정액 68,200원(부가세 포함) 미만 요금제로 변경 시
 - 8,800원(부가세 포함) 할인은 종료됨을 고지
- 이후 다시
 - 월정액 68,200원(부가세 포함) 이상 요금제로 재변경 시
 - 할인 재적용됨을 안내

[(구)가족 무한사랑 클럽] 가족 포인트 사용 동의 기준

- (구)가족 무한사랑 클럽 가입 시
 - 본인의 포인트를 가족이 사용할 수 있도록 동의 절차가 포함됨을 안내
- 포인트 사용 가능 조건
 - 포인트 제공자 본인이 사용 동의한 경우에만 사용 가능
- 동의하지 않은 가족의 포인트는
 - 다른 가족 구성원 누구도 사용 불가함을 고지

[참쉬운가족결합] 알뜰폰 번호이동 시 결합 유지 여부

- 알뜰폰 번호이동(알뜰폰 업체 변경) 시
 - 기존 결합은 자동 탈퇴됨을 안내
- 번호이동 이후
 - 결합 할인 자동 유지되지 않음
- 할인 재적용을 위해서는
 - 알뜰폰 번호이동 완료 후 다시 결합 신청 필요함을 고지

[참쉬운가족결합] 알뜰폰 번호이동 시 결합 유지 여부

- 알뜰폰 번호이동(알뜰폰 업체 변경) 시
 - 기존 결합은 자동 탈퇴됨을 안내
- 번호이동 이후
 - 결합 할인 자동 유지되지 않음
- 할인 재적용을 위해서는
 - 알뜰폰 번호이동 완료 후 다시 결합 신청 필요함을 고지

[가족끼리요금할인] 서비스 개요

- 가족끼리요금할인은

- 인터넷을 이용하는 고객(모회선)을 기준으로
- 추가 회선(자회선)을 신청하는 경우
- 자회선에 대해
 - 이용 요금 할인을 제공하는 서비스임을 안내

[한방에Home] 납부계좌 변경 가능 여부

- 납부계좌 변경은
 - 가능함을 안내
- 대표자가 납부계좌를 변경하더라도
 - 다른 가족 구성원의 납부계좌에는 영향 없음
 - 각 구성원의 납부계좌는 개별 유지됨을 고지

[한방에Home] 인터넷 약정 종료 후 할인 유지 여부

- 한방에Home 결합상품 가입 후
 - 인터넷 약정 3년이 종료되더라도
- 결합 할인은
 - 중단되지 않고 계속 제공됨을 안내

[한방에Home] 와이파이 가입 필수 여부 및 임대료 안내

- 한방에Home 결합을 위해서는
 - 와이파이 가입이 필수 조건임을 고지
- 와이파이 장비 임대료는
 - 장비 기종에 따라 상이함을 안내

U+ 와이파이 공유기 임대료

- (구) 와이파이100
 - 3년 약정 / 월 1,650원(부가세 포함)

- (구) 와이파이 G
 - 3년 약정 / 월 3,300원(부가세 포함)

[가족무한사랑(유무선결합)] 서비스 개요

- 가족무한사랑(유무선결합)은
 - LG U+ 인터넷과 휴대폰을 결합하여
 - 요금 할인을 제공하는 결합 상품
- 휴대폰은
 - 최대 5대까지 결합 가능함을 안내

[한방에Home] 모바일 4인 이상 결합 시 인터넷 할인 기준

- 한방에Home은
 - 모바일 3인 이상 결합 시
 - 요금제와 무관하게 20,900원(부가세 포함) 할인 제공
- 모바일 4인 이상 결합하더라도
 - 3인 결합과 동일하게
 - 20,900원(부가세 포함) 할인 적용됨을 고지

[참쉬운가족결합] 인터넷 해지 시 결합 할인 유지 여부

- 인터넷을 해지하더라도
 - 결합된 모바일 회선이 2개 이상인 경우
- 기존과 동일하게
 - 휴대폰 요금 할인은 유지됨을 안내

[참쉬운가족결합] 가족 대표자 탈퇴 시 결합 할인 유지 여부

- 가족 대표자가

- U+ 모바일 또는 U+ 인터넷 해지로
- 결합을 탈퇴하더라도
- 나머지 가족 구성원은 계속 할인 적용 가능함을 안내
- 단,
 - 할인 금액은 남은 가족 구성원의
 - 휴대폰 회선 수
 - 인터넷 회선 수
 - 에 따라 달라짐을 고지
- 가족 대표자 재지정은
 - 불가함을 안내
- 단, 탈퇴한 대표자와 가족 관계인 경우
 - 결합 구성원 추가는 언제든지 가능함을 고지

[한방에Home] 결합 가능 인터넷 약정 조건

- 한방에Home 결합 대상은
 - 인터넷 3년 약정 고객
- 약정이 만료된 경우에도
 - 결합 가능함을 안내
- 인터넷 약정이 3년 미만인 고객은
 - 3년 약정 체결 후 결합 가능함을 고지

[(구)가족 무한사랑 클럽] 포인트 적립 및 요금 할인 적용 기준

- (구)가족 무한사랑 클럽 가입 시
 - 프로모션 기간(2015년 2월 9일 ~ 5월 31일) 동안 포인트 적립됨을 안내
- 포인트로 요금 할인을 받기 위한 조건
 - 프로모션 기간 중

- 신규
- 기기변경
- 재약정

구성원이 1인 이상 포함되어야 요금 할인 가능함을 고지

- 기본료 2만원 미만 요금제는 포인트 적립 대상에서 제외됨을 안내

[참쉬운가족결합] 인터넷 약정 기간별 할인 적용 기준

- 인터넷이 3년 약정이 아니어도 할인 적용 가능함을 안내
- 인터넷 요금 할인 기준
 - 3년 약정: 기준 할인 금액 100%
 - 2년 약정: 3년 약정 할인 금액의 50% 적용
 - 1년 약정: 3년 약정 할인 금액의 25% 적용
 - 무약정: 인터넷 요금 할인 미적용
- 휴대폰 요금 할인은
 - 인터넷 약정 여부와 무관
 - 결합된 휴대폰 개수에 따라 결정됨을 고지

[가족끼리요금할인] 가입 대상 기준

- 가족끼리요금할인 가입 대상은
 - 기존회선(모회선)과 동일 명의 고객
 - 또는
 - 모회선 및 배우자와 가족관계에 있는 고객
- 가족회선 등록 시
 - 가족관계 증빙서류 제출 필요함을 안내

[참쉬운가족결합] 알뜰폰 회선만 결합 가능 여부

- 참쉬운가족결합은
 - 결합 구성 내 U+모바일 또는 U+인터넷 1회선 이상 필수 포함
- 알뜰폰 회선끼리만 결합하는 것은
 - 불가함을 명확히 고지

[참쉬운가족결합] 알뜰폰 결합 시 명의 일치 여부

- 'U+모바일 + 알뜰폰', 'U+인터넷 + 알뜰폰' 결합 시
 - 명의가 서로 달라도 가족관계라면 결합 가능함을 안내
- 단,
 - U+모바일 또는 U+인터넷 명의자를 대표자로 지정해야 함
 - 대표자 기준 가족관계 확인 서류 제출 필요함을 고지

[참쉬운가족결합] 타 결합 할인과 중복 적용 가능 여부

- 참쉬운가족결합은
 - 다른 결합 할인과 중복 이용 불가함을 안내
- 중복 불가 결합 상품
 - U+가족무한사랑
 - 가족무한사랑(유무선)
 - 한방에yo
 - 한방에home1
 - 한방에home2
 - (구)가족무한사랑클럽
 - 가족끼리모여할인

[U+가족무한사랑] 가입 방법 및 제출 서류

- U+가족무한사랑 가입 방법

- 전국 LG U+ 매장 방문
- 또는
- 고객센터 전화 상담을 통해 가입 가능
- 가입 시 제출 서류
 - 신청인 신분증
 - 가족 대표자와의 관계가 확인 가능한 서류 중 1종
 - 주민등록등본
 - 건강보험증
 - 가족관계증명서

[참쉬운가족결합] 월 중 요금제 변경 시 할인 계산 방식

- 월 중간에 휴대폰 요금제 변경 시
 - 변경된 요금제 기준으로 할인 금액 재산정됨을 안내
- 할인 금액은
 - 요금제별 사용 일수에 따라 일할 계산됨을 고지
- 예시
 - 휴대폰 2회선 결합 상태에서
 - 월정액 69,000원 이상 요금제 이용 후
 - 15일에 88,000원 이상 요금제로 변경한 경우
 - 할인 금액은
 - $(3,300\text{원} / 2) + (4,400\text{원} / 2) = 3,850\text{원}$

[가족끼리요금할인] 할인 유지 및 중단 조건

- 가족끼리요금할인은
 - 유무선결합할인
 - 복지할인

- 단체할인
과 중복 적용 불가함을 안내
- 할인 중단 조건
 - 기존회선(모회선) 해지 시
 - 기존회선(모회선) 또는 추가회선(자회선) 명의 변경 시
- 추가 유의 사항
 - 기존회선(모회선) 이용 정지 중에는
 - 자회선 할인 적용되지 않음을 고지

[U+가족무한사랑] 타 결합상품과 중복 가입 가능 여부

- U+가족무한사랑 가입 고객은
 - 한방에Yo
 - 한방에Home
 - 한방에Home2
 - (구)가족무한사랑클럽
과 중복 가입 불가함을 안내
- 한방에Yo / 한방에Home / 한방에Home2 / (구)가족무한사랑클럽 가입 고객이
 - U+가족무한사랑 혜택을 희망하는 경우
- 기존 할인 프로그램을
 - 해지한 후 U+가족무한사랑 가입 신청 필요함을 고지

[(구)가족 무한사랑 클럽] 대표자 탈퇴·해지 시 결합 유지 여부

- (구)가족 무한사랑 클럽에서
 - 대표자가 결합을 탈퇴하거나 해지하는 경우
- 결합 전체가 해체됨을 명확히 고지

[참 쉬운 케이블 가족 결합] 타 결합 할인과 중복 적용 여부

- 참 쉬운 케이블 가족 결합은
 - 다음 결합 할인과 **중복 이용 불가함**을 안내
 - 참 쉬운 가족 결합
 - U+가족무한사랑
 - 가족무한사랑(유무선결합)
 - (구/신) 한방에yo
 - (구) 한방에 home
 - 한방에 home2
 - (구)가족무한사랑클럽
 - 가족끼리모여할인
 - 장기할인

[참쉬운가족결합] 가족 대표자 해지 후 신규 구성원 추가 가능 여부

- 가족 대표자가 **U+**를 해지한 경우에도
 - 신규 가족 구성원 추가 가능함을 안내
- 단,
 - **최초 지정한 가족 대표자는 변경 불가**
- 신규 구성원 추가 시 결합 가능 범위
 - 기존 가족 대표자의
 - 배우자
 - 직계 존비속
 - 형제 / 자매
 - 사위 / 며느리
 - 배우자의 부모
 - 배우자의 형제 / 자매

- 위 범위 내에서만 **결합 가능함을 고지**

[(구)가족 무한사랑 클럽] 대표자 변경 가능 여부

- (구)가족 무한사랑 클럽은
 - **결합 시점에 선택한 대표자 변경 불가함을 안내**
- 다음 경우 발생 시
 - 대표자가 모바일 해지
 - 대표자가 5G로 기기 변경
 - (구)가족 무한사랑 클럽 해지
- **구성원 전체의 클럽이 해지됨을 고지**
- 상담 시 주의 사항
 - **대표자 변경 예외 처리 불가**

[한방에yo] 모바일 요금제별 할인 및 요금제 변경 시 할인 기준

- 한방에yo 결합 시
 - **순액 48,400원 이상 요금제**
→ **8,800원 할인(부가세 포함)**
 - **순액 48,400원 미만 요금제**
→ **5,500원 할인(부가세 포함)**
- 요금제 예시
 - 데이터 3.6(순액 51,590원), LTE62(48,400원)
→ **8,800원 할인**
 - 데이터 2.3(순액 46,090원)
→ **5,500원 할인**
- 요금제 변경 시
 - **할인 금액 자동 변경됨을 안내**
 - **사용 일수 기준으로 일할 계산됨을 고지**

[참쉬운가족결합] 결합 가능한 휴대폰 요금제 유형

- 참쉬운가족결합은
 - 가족사랑 데이터를 나눠 사용할 수 있는
 - 5G 요금제
 - LTE 요금제
- 에 가입한 휴대폰만 결합 가능함을 안내

[참쉬운가족결합] 알뜰폰 회선 정지·해지 시 할인 및 결합 상태

- 알뜰폰 회선을 정지 또는 해지한 경우
 - 알뜰폰 결합에 따른 U+모바일 할인액
 - 알뜰폰 1회선당 440원 할인 미제공됨을 안내
- 결합 구성 예시
 - [U+모바일 1회선 + 알뜰폰 1회선]
 - [U+인터넷 1회선 + 알뜰폰 1회선]
- 위 상태에서 알뜰폰 1회선을 해지할 경우
 - 결합 할인 최소 조건 미충족
 - 결합 자체가 해지됨을 고지

[가족끼리요금할인] 할인 금액 및 해지 시 유의 사항

- 가족끼리요금할인 할인 금액
 - 추가회선(자회선) 기준
 - 3년 약정 기준 5,500원 할인
- 적용 대상 서비스
 - 인터넷 단독
 - 인터넷 + 전화 또는 IPTV(2종 결합)

- 인터넷 + 전화 + IPTV(3종 결합)
→ 동일 금액 할인 적용
- 약정 기간 내 해지 시
 - 5,500원 추가 할인 금액에 대한 할인반환금 부과됨을 고지

[가족무한사랑(유무선결합)] 요금제 변경 시 할인 금액 적용 방식

- 휴대폰 요금제 변경 시
 - 변경된 요금제 기준으로 할인 금액 변경됨을 안내
- 할인 금액은
 - 사용 일수에 따라 일할 계산됨을 고지

[한방에yo] 납부계좌 변경 및 할인 유지 기준

- 한방에yo 요금 납부 시
 - 가족 대표자 명의 1개 계좌로 통일할 필요 없음
- 자동이체 납부계좌를 변경하더라도
 - 한방에yo 할인은 유지됨을 안내

[참쉬운가족결합] 본인 명의 복수 휴대폰 결합 가능 여부

- 본인 명의로 이용 중인
 - 여러 개의 휴대폰 번호
 - U+인터넷
- 위 회선들끼리 결합 가능함을 안내

[참쉬운가족결합] 결합 신청 시 신규가입·기기변경 필요 여부

- 참쉬운가족결합은
 - 신규가입 또는 기기변경 여부와 무관

- 언제든지 결합 할인 신청 가능함을 안내

[(구)가족 무한사랑 클럽] 미성년자 가입 가능 여부

- (구)가족 무한사랑 클럽은
 - 법정대리인의 동의가 있는 경우
- 미성년자도 가입 가능함을 안내

[U+가족무한사랑] 모바일 사용기간 합산 기준(장기 고객할인)

- 가족의 모바일 사용기간은
 - U+가족무한사랑 결합일과 무관
 - 각 휴대폰 번호의 신규 가입일부터 합산됨을 안내
- 명의 변경이 있었더라도
 - 합산 시작일은 명의변경 전과 동일한 신규 가입일 기준
- 해당 기준은
 - 2018년 1월 1일부터 적용됨을 고지

[참쉬운가족결합] 휴대폰 1회선 + 인터넷 1회선 결합 시 명의 기준

- 휴대폰 1회선과 인터넷 1회선을 결합하려는 경우
 - 명의가 달라도
 - 가족 대표자의 가족 명의라면 결합 가능함을 안내

[참쉬운가족결합] 인터넷 단독 결합 가능 여부

- 인터넷 회선끼리만은
 - 결합 불가함을 명확히 고지
- 할인 적용 가능 결합 유형
 - 인터넷 1개 이상 + 휴대폰 번호 1개 이상

- 또는
- 휴대폰 번호 2개 이상
- 위 조건 충족 시에만 할인 가능함을 안내

[참 쉬운 케이블 가족 결합] 월 중 요금제 변경 시 할인 계산 방식

- 월 중간에 휴대폰 요금제 변경 시
 - 변경된 요금제 기준으로 할인 금액 변경됨을 안내
- 할인 금액은
 - 사용 일수 기준으로 일할 계산됨을 고지
- 예시
 - 휴대폰 번호 2개 결합 상태에서
 - 월정액 69,000원 이상 요금제 이용 후
 - 15일에 88,000원 이상 요금제로 변경한 경우
 - 할인 금액
→ (3,300원 / 2) + (4,400원 / 2) = 3,850원

[참쉬운가족결합] 복수 인터넷 결합 가능 여부 및 명의 기준

- 참쉬운가족결합은
 - 인터넷 회선 최대 3개까지 결합 가능
- 명의가 서로 달라도
 - 가족 대표자의 가족 명의라면 결합 가능함을 안내

[참쉬운가족결합] 할인 적용 시작 시점

- 결합 할인은
 - 결합 완료일부터 즉시 적용됨을 안내
- 결합일 기준

- 휴대폰 번호와 U+인터넷이 모두 개통되어
- 결합 절차가 완료된 날

[참쉬운가족결합] 할인 적용 기간

- 최소 결합 조건이 유지되는 한
 - 평생 할인 적용됨을 안내

[참쉬운가족결합] 가족 대표자 변경 가능 여부

- 가족 대표자는
 - 변경 불가함을 명확히 고지
- 가족 대표자를 변경하려는 경우
 - 기존 결합 해제 후 재신청 필요함을 안내

[한방에Home] 프로모션 가입 고객 혜택 유지 기준

- 프로모션 기간 내 가입한 고객은
 - 프로모션 종료 후에도 혜택 유지됨을 안내
- 단,
 - 결합 가능한 요금제를 계속 이용해야 혜택 유지됨을 고지
- 혜택은
 - 인터넷 및 모바일 사용 기간 동안 지속 제공됨을 안내

[참 쉬운 케이블 가족 결합] 본인 명의 복수 휴대폰 결합 가능 여부

- 본인 명의로 이용 중인 여러 개의 휴대폰 번호끼리 결합 가능함을 안내

[가족무한사랑(유무선결합)] 복지할인 중복 적용 여부

- 모바일 복지할인은 중복 할인 적용 가능함을 안내
- 인터넷 복지할인은 중복 할인 적용 불가함을 고지

[한방에Home] IPTV 결합 할인 적용 가능 여부

- 한방에Home IPTV 결합 할인 기준은 모바일62 요금제(순액 44) 이상과 IPTV 월정액 9,900원(부가세 미포함) 이상, 3년 약정 기준임을 안내
- HD라이트 상품을 무약정으로 월 13,200원(부가세 포함)에 이용 중인 경우
- 해당 상품은 3년 약정 시 월 9,900원(부가세 포함)으로 기준 미충족
- IPTV 결합 할인 적용 불가함을 고지

[가족무한사랑(유무선결합)] 할인 방식 월 중 변경 시 적용 기준

- 할인 방식(1인 지정 / 가족 구성원 균등할인)을 월 중 변경한 경우
- 월말 기준으로 최종 유지한 할인 방식으로 할인 적용됨을 안내
- 예시: 1일에 1인 지정 → 15일에 균등할인으로 변경 시 균등할인 기준으로 할인 제공됨을 고지

[참 쉬운 케이블 가족 결합] 결합 신청 시 신규가입·기기변경 필요 여부

- 신규가입 또는 기기변경 여부와 무관하게 언제든지 결합 할인 신청 가능함을 안내

[참 쉬운 케이블 가족 결합] 인터넷 해지 시 결합 할인 유지 여부

- 인터넷 해지 후에도 결합된 U+모바일이 2개 이상인 경우
- 기존과 동일하게 휴대폰 요금 할인 유지됨을 안내

[가족무한사랑(유무선결합)] 1인 지정 대상 변경 가능 여부

- 1인 지정 방식으로 할인 적용 중인 경우
- 지정 대상은 가족 대표자의 가족 명의라면 변경 가능함을 안내
- 가족관계를 확인할 수 있는 서류 제출 필요함을 고지

[참 쉬운 케이블 가족 결합] 할인 적용 시작 시점

- 결합 할인은 결합일부터 즉시 적용됨을 안내
- 결합일은 휴대폰과 인터넷이 모두 개통된 상태로 결합 완료된 날임을 고지

[가족무한사랑(유무선결합)] 인터넷 약정 종료 후 할인 유지 여부

- U+인터넷 약정 3년이 종료되더라도
- 결합 할인은 중단되지 않고 계속 제공됨을 안내

[참 쉬운 케이블 가족 결합] 할인 방식 미선택 시 적용 기준

- 할인 방식을 별도로 선택하지 않은 경우
- 구성원 모두가 각각 할인 적용받는 방식으로 자동 적용됨을 안내

[참 쉬운 케이블 가족 결합] 할인 적용 기간 및 중단 가능 사유

- 최소 결합 조건이 유지되는 한 평생 할인 적용됨을 안내
- 단, 가입한 인터넷 회사(SO업체)와 LG U+ 간 '이동전화서비스 동등결합 제공에 관한 협정서'에 따라 할인 중단 가능함을 고지
- 할인 중단 가능 사유
 - SO업체가 LG U+ 사전 서면 동의 없이 서비스 또는 설비를 제3자에게 재제공한 경우
 - 사전 합의 내용 또는 이용약관과 다르게 동등결합상품을 판매하거나 서비스 제공한 경우
 - 동등결합 제공 대상 상품 폐지 등으로 제공 유지가 불가능한 경우
 - 협정서 제3조, 제5조 제2항, 제9조 제2항, 제15조 위반 시
 - 정부 정책 변경·명령, 관련 법령 변경, 법원 결정·판결로 제공이 어려운 경우
 - 시정 요구를 받고도 30일 이내 사유가 해소되지 않은 경우

[참 쉬운 케이블 가족 결합] 1인 지정 할인 총 할인금액 포함 범위

- 1인 지정 할인 방식의 총 할인금액에는 인터넷 할인금액은 포함되지 않음을 안내
- 휴대폰 요금 할인금액만 합산하여 적용됨을 고지

[(구)가족 무한사랑 클럽] 5G 요금제 가입자 가입 가능 여부

- 5G 요금제 가입 고객은 (구)가족 무한사랑 클럽 가입 불가함을 명확히 고지
- (구)가족 무한사랑 클럽은 출시 당시 단말기 구매 시 포인트 사용 상품이었으나 단통법에 따라 단말기 구매 포인트 지급이 불가해 요금할인 포인트로 확대된 상품임을 안내
- 유플러스는 5G 고객을 위한 별도 혜택을 신설하였음을 안내
- LTE 요금 그대로 프로모션 할인(2년 약정)은 '5G 프리미엄' 요금제를 선택약정할인으로 가입하고 'LTE 요금 그대로 프로모션 할인'을 동시에 가입한 경우 'LTE 속도 용량 걱정 없는

데이터88' 요금제를 선택약정할인으로 가입한 경우와 동일한 금액으로 이용 가능한 혜택을 안내

- 해당 프로모션 기간은 2019년 12월 31일까지임을 고지
- 5G 프리미엄 가족할인 프로모션은 '참 쉬운 가족 결합' 구성원 중 2명 이상이 5G 프리미엄 요금제 이용 시 매달 추가 할인 제공 혜택을 안내
- 5G 프리미엄 가족할인 프로모션 기간은 2019년 12월 31일까지이며 혜택 기간은 최초 조건 충족 시점부터 24개월간 제공됨을 고지

[참쉬운가족결합] 월 중 할인 방식 변경 시 적용 기준

- 월 중간에 할인 방식을 변경한 경우 말일 전에 변경 완료 시 해당 월부터 변경된 할인 방식 적용됨을 안내
- 예시: 가족 구성원이 각자 할인을 받다가 7월 20일에 1인 지정 할인 방식으로 변경한 경우 7월 이용 요금부터 1인 지정 할인 방식 적용됨을 고지

[한방에yo] 3년 약정 만료 고객 결합 가능 여부

- 인터넷 3년 약정 만료 고객은 재약정 전이거나 이미 인터넷 재약정을 완료한 경우에도 결합 가능함을 안내

[가족무한사랑(유무선결합)] 3년 약정 만료 후 결합 가능 여부

- 인터넷 3년 약정 만료 후 재약정 전 또는 재약정을 완료한 경우에도 결합 가능함을 안내

[참쉬운가족결합] 할인 방식 미선택 시 적용 기준

- 할인 방식을 별도로 선택하지 않은 경우 구성원 모두가 각각 할인 적용받는 방식으로 자동 적용됨을 안내

[가족무한사랑(유무선결합)] 2년 약정에서 3년 약정 상향 시 결합 가능 여부

- 2년 약정으로 이용하다가 3년 약정으로 상향한 이후 가족무한사랑(유무선결합) 결합 가능함을 안내

[참 쉬운 케이블 가족 결합] 가족 대표자 탈퇴 시 할인 유지 여부

- 가족 대표자가 모바일을 해지하여 결합을 탈퇴하더라도 나머지 가족 구성원은 결합 할인 유지 가능함을 안내
- 단, 할인 금액은 남아 있는 구성원의 휴대폰 개수에 따라 달라짐을 고지

[한방에Home2] 19요금제 TPS(홈3중 결합 서비스) 할인 적용 기준

- 19요금제 TPS 할인 대상 고객은 20,955원 할인 대상 기준에서 결합할인 2,200원(부가세 포함)을 제외한 18,755원(부가세 포함)으로 할인 제공됨을 안내

[참 쉬운 케이블 가족 결합] 가족 대표자 지정 기준

- 인터넷 명의자가 U+휴대폰을 사용하지 않더라도 가족 대표자가 될 수 있는지에 대한 문의 시
- 가족 대표자는 결합된 U+휴대폰 명의자 중에서만 선택 가능함을 고지

[참 쉬운 케이블 가족 결합] 가족 대표자 해지 후 신규 구성원 추가 가능 여부

- 가족 대표자가 U+를 해지한 경우에도 신규 구성원 추가 가능함을 안내
- 단, 최초 지정한 가족 대표자는 변경 불가함을 고지
- 신규 구성원 추가 시 결합 가능 범위는 기존 가족 대표자의 배우자, 직계존비속, 형제, 자매, 사위, 며느리, 배우자의 부모, 형제, 자매로 제한됨을 안내

[한방에Home2] 월 중 할인 방식 변경 시 적용 기준

- 1인 지정 또는 구성원 균등 할인 방식을 월 중에 변경한 경우 월말에 유지한 방식 기준으로 할인 제공됨을 안내
- 예시: 1일에 1인 지정 방식 선택 후 15일에 균등 할인으로 변경하고 말일까지 유지 시 해당 월은 균등 할인 방식으로 할인 제공됨을 고지

[한방에Home2] 월 중 1인 지정 대상 변경 시 적용 기준

- 1인 지정 방식 선택 상태에서 월 중 지정 대상을 변경한 경우 월말 기준으로 지정된 고객을 기준으로 할인 제공됨을 안내

[(구)가족 무한사랑 클럽] 유무선결합 상품과 중복 가능 여부

- (구)가족 무한사랑 클럽은 구 한방에yo, 신 한방에yo, 구 한방에Home 결합상품과 중복 가능함을 안내

해외 로밍 카테고리

[해외로밍] 해외 로밍 시 듀얼번호 이용 가능 여부

- 해외 로밍 시 가상 번호로 전화 및 문자 수신은 가능함을 안내
- 가상 번호로 전화 발신 또는 문자 발송은 불가함을 고지

- 단, LTE 음성통화 로밍 이용 중에는 가상 번호로 전화 발신 및 문자 발송 가능함을 안내

[해외로밍] 해외 도착 후 로밍 사용을 위한 설정 여부

- 해외 도착 후 로밍 사용을 위해 기기별 데이터 로밍 허용 설정 필요함을 안내
- 안드로이드 설정 방법
 - 전원 재부팅 후 상단 바에서 [데이터 로밍 허용] 선택
 - 또는 [설정] → [연결] → [해외 로밍] → [데이터 로밍 사용 허용] 선택
- 아이폰 설정 방법
 - [설정] → [셀룰러] → [셀룰러 데이터 옵션] → [데이터 로밍 허용] 선택

[해외로밍] 해외 체류 사실을 발신자에게 알리지 않는 방법

- 해외에서 현지 연결음이 나오지 않게 하려면 [로밍 안내방송]을 [미사용(국내연결음)]으로 설정 필요함을 안내
- [미사용(국내연결음)] 설정 시 해외에서도 국내 통화연결음이 그대로 제공됨을 고지
- 단, 직접 발신하는 경우 상대방에게 “국제전화입니다 / 해외에서 걸려 온 전화입니다” 안내 문구가 표시됨을 안내

[해외로밍] 로밍 요금제 시작 시간 변경 가능 여부

- 로밍 요금제 시작 시간 이전에는 U+one 앱 → [해외 로밍] → [로밍 이용 조회] 화면에서 변경 가능함을 안내
- 시작 시간 이후에는 변경 불가함을 고지
- 시작 이후 요금제를 삭제 후 재가입할 경우 1회라도 이용 이력이 있으면 요금 발생 및 이중 과금 가능성 있음에 유의 필요함을 안내

[해외로밍] 음성·데이터 로밍 차단 시 사진·영상 메시지 수신 여부

- 음성 및 데이터 로밍을 차단하더라도
- 기기 와이파이 연결 상태에서 데이터 로밍을 'ON'으로 설정하면 사진 및 영상 메시지 수신 가능함을 안내

[해외로밍] 위치·태블릿 로밍 별도 신청 필요 여부

- 음성·데이터 로밍을 차단하지 않으면 로밍 이용량만큼 요금 발생 가능함을 안내
- 로밍 이용을 원치 않는 경우 차단 서비스 신청 필요함을 고지

- 애플워치는 OS 9.1 이상 버전에서 Series 5 이상, SE 이상, Ultra 모델 중 GPS+Cellular 버전에서 로밍 가능함을 안내
- LG 및 삼성 워치는 별도의 유심카드와 번호를 사용하므로 데이터 차단 등록을 해야 종량 과금 예방 가능함을 고지

[해외로밍] 로밍 요금제 가입 여부 확인 방법

- 로밍 요금제 가입 여부는 U+one 앱 → [해외 로밍] → [이용 현황] 메뉴에서 확인 가능함을 안내

[해외로밍] 아이폰 아이메시지 과금 기준

- 아이메시지(iMessage)는 문자메시지가 아닌 데이터 이용에 해당됨을 안내
- 로밍 요금제를 사용하지 않는 경우 데이터 요금이 발생할 수 있음에 유의 필요함을 고지

[해외로밍] 로밍패스 데이터 충전 신청 방법

- 로밍패스 데이터 충전은 U+one 앱 실행 후
- [해외 로밍] → [로밍 이용 조회] → [데이터 충전하기] 경로에서 신청 가능함을 안내
- 해외에서도 와이파이 연결 상태라면 데이터 충전 가능함을 고지

[해외로밍] 로밍패스 나뉘쓰기 신청 방법

- 로밍패스 가입 후 나뉘쓰기 화면에서 함께 사용할 유플러스 고객 정보 입력 필요함을 안내
- 나뉘받는 고객은 발송된 URL에서 나뉘쓰기 동의를 완료해야 이용 가능함을 고지

[해외로밍] 로밍패스 이용 국가 이동 시 설정 방법

- 로밍패스는 83개국에서 이용 가능함을 안내
- 요금제 신청 시 가장 먼저 도착하는 국가 기준으로 시작 시간 설정 필요함을 고지
- 국가 이동 시 휴대폰 전원을 껐다 켜면 자동으로 해외 로밍 요금제 이용 가능함을 안내
- 83개국 외 요금제 미적용 국가에서는 이용 불가함을 명확히 고지

[해외로밍] 로밍 사용 시 추가 요금 발생 알림 기준

- 음성, SMS, MMS를 종량으로 이용하는 경우 추가 요금 알림 발송됨을 안내
- 부가세 포함 누적 금액이 55,000원, 110,000원, 220,000원, 330,000원, 550,000원 초과 시

마다 알림 발송됨을 고지

[해외로밍] 공항 플러그 임대 후 반납 방법

- 플러그는 공항 내 유플러스 로밍센터 카운터에서만 반납 가능함을 안내
- 반납 예정일은 임대일로부터 30일 이후 자동 지정됨을 고지
- 반납 마감일 하루 전 자동 문자 안내 발송됨을 안내

[해외로밍] 앱·홈페이지 가입 시 다도시 방문 시간 설정 기준

- 앱 또는 홈페이지 가입 시 방문 국가의 현지 수도 시간 기준으로 가입 가능함을 안내
- 서머타임은 적용되지 않음을 고지
- 미국 방문 시 워싱턴 D.C. 기준 시각으로 설정됨을 안내

[해외로밍] 홈페이지 로밍 통화 상세 내역 조회 가능 여부

- 로밍 통화 상세 내역 조회는 직영점 방문 신청 고객만 가능함을 안내
- 직영점 방문 전 U+ 홈페이지 통합 회원 가입 필수임을 고지
- 직영점 방문 신청 후 다음 날부터 조회 가능함을 안내
- 로밍 통화 상세 내역 조회 경로: <https://www.lguplus.com/plan/roaming>
- 서비스 이용 절차
 - 신청서 내려받아 작성
 - 신청서 및 본인 신분증 지참 후 직영점 방문
 - 조회를 원하는 휴대폰 번호 선택
 - 문자메시지, 범용 공인 인증, 아이핀 인증 중 택 1로 본인 인증
 - 통화 상세 내역 조회
- 본인 직접 방문 필수이며 계약자와 실사용자가 다른 경우 추가 증빙서류 필요함을 고지
- 필요 서류
 - 명의자 방문 시: 명의자 신분증
 - 대리인(실사용자) 방문 시: 대리인 신분증, 명의자 신분증 사본, 명의자 인감증명서, 위임장(인감 날인 필수), 명의자와 전화 의사 확인

[해외로밍] 해외여행 시 로밍 신청 방법

- 로밍 요금제 및 부가서비스는 다양한 채널을 통해 신청 가능함을 안내
- 신청 가능 채널
 - U+one 앱: <http://cv.uplus.kr/31.html>
 - 홈페이지: <https://www.lguplus.com/plan/roaming?p=1>
 - 고객센터
 - 카카오톡 로밍 상담 채널
 - 공항 로밍센터
- 공항 로밍센터 위치 확인: <https://www.lguplus.com/plan/roaming/support>
- 해외 로밍 이용 안내: <https://www.lguplus.com/plan/roaming/guide>

[해외로밍] 해외에서 한국으로 전화 거는 방법

- 해외에서 한국으로 전화하는 방법은 해외 로밍 통합 사용 설명서의 안드로이드/아이폰 전화 걸기 페이지에서 확인 가능함을 안내
- 자세한 안내는 다음 링크에서 확인 필요함을 고지: <https://lguplus.co/3PSFwKm>

[해외로밍] 음성사서함 이용 가능 여부

- 해외 로밍 이용 중에는 음성사서함 서비스는 지원되지 않음을 명확히 고지

[해외로밍] 음성 스팸 차단 시 국제전화 차단 여부

- 음성 스팸을 차단하더라도 국제전화는 차단되지 않음을 안내

[해외로밍] 로밍 사용 요금 조회 가능 여부

- U+ 홈페이지 또는 U+one 앱을 통해 최근 3개월간 로밍 사용 내역 조회 가능함을 안내
- '로밍 이용 내역' 금액과 최종 청구 금액은 다를 수 있음을 고지
- 로밍 요금은 해외 사업자의 과금 자료 기준으로 발생함을 안내
- 서비스 이용 후 1~2개월 뒤 청구될 수 있으며 이용 기간에 따라 분할 청구될 수 있음을 고지
- 로밍 사용 요금 조회 경로
 - 홈페이지: <https://www.lguplus.com/plan/roaming>

- U+one 앱: <http://cv.uplus.kr/157.html>

[해외로밍] 발신번호표시 서비스 지원 여부

- 로밍 이용 중에도 발신번호표시 서비스는 대체로 지원됨을 안내
- 단, 일부 지역은 해외 사업자 사정에 따라 지원되지 않을 수 있음을 고지

[해외로밍] 로밍 중 한국에서 걸려온 전화 수신 요금 부과 기준

- 한국에서 해외에 있는 로밍 고객에게 전화할 경우
- 전화를 거는 사람에게는 국내 이동전화 요금이 부과됨을 안내
- 로밍 고객에게는 현지 수신 요금과 로밍 수신 국제 통화 요금이 함께 발생함을 고지

[해외로밍] 로밍 서비스 이용 가능 국가 수

- 로밍 서비스는 전 세계 220여 개국에서 이용 가능함을 안내
- 이용 가능 국가는 홈페이지 또는 고객센터 02-3416-7010을 통해 확인 가능함을 고지

[해외로밍] 로밍 서비스 개요

- 로밍 서비스는 국내에서 사용하는 휴대폰과 번호를 해외에서도 그대로 사용할 수 있도록 제공되는 서비스임을 안내
- 로밍 서비스가 지원되는 기기에서만 이용 가능함을 고지
- 로밍 서비스 대상 국가 내에서만 이용 가능함을 안내

[해외로밍] 로밍 서비스 이용 시 로밍센터 방문 필요 여부

- 로밍 서비스는 공항 로밍센터 방문 없이도 자동 이용 가능함을 안내
- 단, 국가별 로밍 상품 신청·취소 및 로밍 부가서비스 신청·취소는 로밍센터, 홈페이지, 앱을 통해 가능함을 고지

[해외로밍] 로밍 서비스 요금 청구 시점

- 로밍 서비스 요금은 청구서의 해외 로밍 요금 항목으로
- 서비스 이용 후 1~2개월 뒤 청구됨을 안내

[해외로밍] 로밍 문자 요금 기준

- 일반 문자메시지는 국가별로 요금이 상이하며 건당 부가세 포함 165원~330원임을 안내
- 사진 및 영상 메시지는 모든 국가에서 동일하게 건당 550원 부과됨을 고지

- 국가별 로밍 요금 확인 경로: <https://www.lguplus.com/plan/roaming/search-country-rate>

[해외로밍] 귀국 후 국내 통화 불가 시 조치 방법

- 귀국 후 휴대폰 전원을 껐다가 다시 켜야 국내 모드로 전환됨을 안내
- 전원 재부팅 후에도 통화가 되지 않는 경우 로밍 고객센터 02-3416-7010으로 문의 필요함을 고지

[해외로밍] 공항 내 로밍센터 위치 안내

- LG U+ 로밍센터는 인천공항, 김포공항, 김해공항 내에 위치함을 안내
- 출국 전 로밍센터 방문 시 편리하고 안전한 로밍 이용 가능함을 고지

[WCDMA/GSM 자동로밍] 해외 메신저 서비스 무료 이용 가능 여부

- 카카오톡, 라인, 조인 등 메신저 서비스는 데이터망을 이용하는 서비스임을 안내
- 해외에서 송수신 모두 데이터 사용량에 따라 데이터 로밍 요금 발생함을 고지

[WCDMA/GSM 자동로밍] 데이터 로밍 사용 시 국내 데이터 차감 여부

- 데이터 로밍은 해외 사업자의 데이터망을 이용하므로 국내 요금제에서 제공하는 데이터량을 차감하지 않음을 안내

[WCDMA/GSM 자동로밍] 국내 데이터 요금제의 해외 사용 가능 여부

- 로밍 시 해외 사업자의 망을 사용하므로 국내 요금제와 별도로 운영됨을 안내
- 국내 요금제의 할인 혜택은 해외에서 적용되지 않음을 고지
- 해외에서 데이터 이용 시 데이터 로밍 요금제 별도 가입 필요함을 안내

[요금납부] 서비스 해지 후 잔여 요금 납부 방법

- 서비스를 해지하더라도 휴대폰 할부금 등 잔여 요금이 있는 경우 청구서는 계속 발행됨을 안내
- 요금은 기존에 사용하던 납부 방법으로 계속 납부 가능함을 고지
- 단, U+one 앱 또는 U+ 홈페이지를 통한 요금 납부는 어려움을 안내

[요금조회] 청구요금 상세 내역 조회 방법

- 청구요금 상세 내역은 U+ 홈페이지 또는 U+one 앱을 통해 확인 가능함을 안내

- 최근 6개월간 청구요금 조회 가능함을 고지
- 당월 요금 청구서는 매월 약 10일경부터 조회 가능함을 안내

[세금계산서] 세금계산서 발급 신청 방법

- 개인사업자로 LG U+에 등록된 경우 세금계산서 발급 신청 가능함을 안내
- U+ 홈페이지 또는 U+one 앱을 통해 신청 가능함을 고지
- 홈페이지에서는 세금계산서 직접 출력 및 저장 가능함을 안내
- U+one 앱에서는 팩스 또는 이메일 중 선택하여 신청 가능함을 고지
- U+ 홈페이지 신청 경로: MY > 요금/납부 > 청구내역 오른쪽 '세금 계산서 발급' 클릭
<https://www.lguplus.com/mypage/payinfo>
- U+one 앱 신청 경로: 메인 상단 '≡' > MY > 요금/납부 > 요금/납부 조회 화면 하단 [세금계산서를 발급받고 싶어요.] 선택 <http://cv.uplus.kr/110.html>

[요금납부] 미납으로 인한 서비스 정지 후 이용 재개 기준

- 미납요금을 납부하면 서비스는 바로 이용 가능함을 안내
- 단, 은행계좌 자동이체 또는 신용카드 자동결제로 납부한 경우 평일 기준 약 2일 후 이용 가능함을 고지
- U+휴대폰은 미납 요금 납부 후 즉시 이용 가능함을 안내
- 인터넷 및 인터넷전화 동시 이용 시 전원 재부팅 순서 안내
 - 모뎀 또는 U+와이파이 공유기 → U+인터넷전화기 → PC 순으로 전원 재부팅
- U+와이파이만 이용 중인 경우 전원 재부팅 순서 안내
 - 모뎀 → U+와이파이 공유기 → 노트북·휴대폰 등 무선 기기 순
- U+인터넷만 이용 중인 경우 전원 재부팅 순서 안내
 - 모뎀 또는 U+와이파이 공유기 → PC 순
- 모뎀 또는 U+와이파이 공유기가 없는 경우 해당 단계는 생략 가능함을 고지
- 추가 안내가 필요한 경우 U+ 홈페이지 1:1 문의하기를 통해 상담 가능함을 안내
- 1:1 문의 경로: www.lguplus.com 로그인 → 고객센터 → 온라인 문의 → 1:1 문의하기 → 정보 입력 후 접수

[요금조회] 청구서 수령 시점 안내

- 우편 및 e-mail 청구서는 매월 **15일~19일경** 수령 가능함을 안내
- 휴대폰(간편) 청구서를 신청한 경우 **U+one 앱에서 분실 위험 없이 간편하게 확인 가능함을 안내**
- 청구서는 전월 사용 요금(1일~말일 기준)을 기준으로 발송됨을 고지
- U+ 홈페이지 또는 U+one 앱을 통해 **최근 6개월간 청구 내역 확인 가능함을 안내**
- U+ 홈페이지 확인 경로: 홈 > 개인 > 내정보관리 > 요금조회및납부관리 > 요금조회, 청구요금 상세 바로가기 <https://www.lguplus.com/payinfo>
- U+one 앱 확인 경로: 메인화면 상단 '≡' > MY > 요금/납부 > 이번 달 청구서 또는 MY 메인화면 이번달 청구요금 영역 선택, 청구요금 상세 바로가기 <http://cv.uplus.kr/12.html>

[요금납부] 요금 납부 방법 안내

- 요금 납부 방법은 **정기 납부방법과 비정기 납부방법으로 구분됨을 안내**
- 정기 납부방법
 - 은행 자동이체
 - 신용카드 자동이체
 - 지로 납부
- 비정기 납부방법
 - 계좌 즉시 출금
 - 신용카드 즉시 결제
 - 입금전용계좌 이용
 - 편의점 납부(지로)

[요금조회] 월 중 요금제 변경 시 요금 및 부가서비스 적용 기준

- 요금제를 월 중간에 변경한 경우 변경일 전·후로 각각 날짜 계산되어 다음 달에 합산 청구됨을 안내
- 예시: 7월 15일 요금제 변경 시
 - 7월 1일~14일까지는 변경 전 요금제로 계산
 - 7월 15일~말일까지는 변경 후 요금제로 계산

- 두 요금ی 합산되어 8월 청구서에 반영됨을 고지

[요금납부] 이중 납부 발생 시 환불 처리 기준

- 은행 계좌이체로 이중 납부된 경우 자동 환불 처리됨을 안내
- 은행 자동이체 이중 납부 시
 - 결제일 3일 이후 자동이체 계좌로 자동 환불됨을 고지
 - 토·일·공휴일 제외한 영업일 기준 적용됨을 안내
- 지로, 신용카드, 현금 납부 또는 요금 조정 등으로 이중 납부된 경우
 - 고객센터를 통해 환불 계좌 확인 후 환불 가능함을 안내
 - 환불을 받지 않은 경우 다음 달 청구 금액에서 차감 처리됨을 고지

[요금조회] E-mail 청구서 미수신 시 확인 사항

- E-mail 청구서는 매월 8일경 발송이 시작되어 16일 전후로 수령 가능함을 안내
- U+ 홈페이지에서 청구서 재발송 및 e-mail 주소 변경 가능함을 고지
- 청구서 미수신 가능 사유 안내
 - 메일 네트워크 또는 서버 불안정
 - e-mail 주소 오기재
 - 메일함 용량 부족 또는 초과로 인한 반송
 - 수신거부 목록 등록 또는 스팸메일 처리
- U+ 홈페이지를 통해 청구서 확인 가능함을 재안내

[요금납부] 납부 방법별 요금 결제일 안내

- 요금 납부 방법에는 지로 납부, 은행 자동이체, 카드 자동이체, 즉시출금, 입금전용계좌, 편의점 납부 등이 있음
- 은행 자동이체의 경우 첫 출금 예정일은 매월 15일, 18일, 22일, 26일 중 하나이며 공휴일인 경우 다음 영업일에 출금됨
- 카드 자동이체의 경우 첫 승인 예정일은 매월 9~15일경이며 공휴일에 따라 일정이 변경될 수 있음

- 지로 납부는 월 중 수시 납부 가능하며 납부일은 매월 말일임
- 인터넷 지로는 www.giro.or.kr에서 회원 가입 후 고객이 직접 접속하여 계좌 출금 방식으로 납부 가능함
- 계좌 즉시출금은 고객 요청 계좌에서 즉시 출금되어 반영되며 농협, 국민, 신한, 우리, 기업, 하나, 부산, SC, 산업은행 이용 가능함
- 입금전용계좌는 고객에게 부여된 1:1 전용 계좌로 실시간 입금 반영되며 농협, 국민, 신한, 우리, 기업, 하나, 우체국, 부산, 대구, 광주, 경남, SC, 씨티, K뱅크 이용 가능함
- 편의점 납부는 전국 GS25, 세븐일레븐, CU, 이마트24에서 가능함

[요금납부] 신용카드 요금 납부 방법

- U+ 홈페이지 또는 LG U+ 고객센터를 통해 신용카드 요금 납부 가능함
- 명의자 본인의 카드가 아닌 경우 고객센터를 통해 신청해야 하며 카드주와의 통화가 필수임을 고지

[요금조회] 현금영수증 발급 방법

- 현금영수증은 자동으로 국세청에 신고됨
- 현금영수증 발급 대상은 단말기 대금, 소액결제 요금, 충전기 및 악세서리 대금을 납부한 개인 고객임
- 현금 납부, 무통장 납부, 지로, 은행 자동이체, 실시간 출금, 가상계좌 납부 모두 발급 가능함
- 악세서리 구입 시에는 현금영수증 발급을 별도로 요청해야 함

[요금납부] 은행 자동이체 출금일 변경 가능 여부

- 은행 자동이체 정규 출금일은 매월 15일, 18일, 22일, 26일임
- 주말 및 공휴일인 경우 다음 영업일에 출금됨
- 정규 출금일 범위 내에서 출금일 변경 가능함

[요금조회] 해지 후 요금 청구 발생 사유

- LG U+ 서비스 요금은 후불제로 전월 사용 요금이 당월에 청구됨
- 전월에 해지한 경우 해지 전날까지의 이용 요금은 당월에 청구됨
- 신용카드 납부 고객은 해지월 익익월에 결제될 수 있으며 카드 승인 후 카드사 지정 결제일에 따라 실제 결제됨

- U+ 모바일 단말기 할부금이 남아 있는 경우 해지 후에도 잔여 할부 개월 동안 단말기 대금이 청구됨
- U+ 인터넷, 070, IPTV 서비스 해지 후 약정 기간 내 해지한 경우 위약금이 익월 또는 익익월에 청구될 수 있음
- 해지 후 장비 분실 또는 미반납 시 장비 반환금이 익월 또는 익익월에 청구될 수 있음

[요금납부] 납부계좌 명의 변경 가능 여부

- 신용카드 자동이체 및 은행 자동이체를 다른 사람 명의의 계좌로 변경 가능함
- 납부자 변경 시 명의자와 납부자 모두 통화 필수임
- 변경 완료 후 결과 안내 문자메시지(SMS)가 발송됨
- 법인의 경우 사업자등록사본 제출 및 대표자 통화 또는 재직증명서(사원증) 필요함
- 대리인 요청 시 요청자명과 관계 확인 후 카드주 또는 예금주 본인 통화 후 처리됨
- 미성년자 예금주 등록 시 법정대리인 동의가 필요하며 요청자명과 관계 확인 필수임
- 미성년자 예금주 등록 시 구비서류는 법정대리인 신분증과 가족증빙서류임

[요금납부] 부가가치세 안내

- 부가세는 재화 또는 용역의 생산 및 유통 단계에서 발생하는 부가가치에 부과되는 조세임
- 사업자는 공급받는 자로부터 부가세를 공급가액과 별도로 징수하여 신고 기간 내 신고 및 납부해야 함
- 부가세는 공급가액의 10분의 1, 즉 10%임
- 부가세 대상에는 기본료, 국내통화료, 국제통화료, 수신자 부담 요금, 부가서비스 이용료, 정보 이용료, 정액 및 비정액 요금에 모두 포함됨
- 부가세는 고정 금액이 아니며 사용 요금에 따라 매월 다르게 청구됨

[요금납부] 미납 요금 납부 방법

- 미납 요금은 U+ 홈페이지, 고객센터, 대리점 방문을 통해 납부 가능함
- 고객센터를 통해 가상계좌 안내를 받아 납부 가능함
- 즉시 납부의 경우 예금주 또는 카드주 본인과 통화 후 처리됨
- 미납 요금 납부 경로: <https://www.lguplus.com/mypage/priceinfo>

[요금조회] 납부 후 미납으로 표시되는 사유

- 납부 방법에 따라 LG U+ 전산 반영 시점이 상이함을 안내
- 은행 및 신용카드 자동이체는 출금 또는 승인일 기준 영업일 2일 후 확인 가능함
- 신용카드 즉시납부, 입금전용계좌, 계좌 즉시출금, 영업점 납부는 실시간 확인 가능함
- 지로 및 편의점 납부는 3~7일 후 확인 가능함

[요금납부] U+ 휴대폰 잔여 할부금 일부 납부 가능 여부

- 휴대폰 잔여 할부기간 중 일부 개월 수를 선납할 수 있음을 안내
- 남아 있는 할부 총 금액에서 일부 금액을 납부하는 방식은 아님을 고지
- 잔여 할부 개월 수 중 일부 개월을 먼저 납부하는 방식임을 안내
- 선납 후에도 매월 청구되는 할부금 금액에는 변동이 없음을 고지

[요금조회] 연체료 부과 기준

- 당월 청구요금을 당월 말일(납기일)까지 납부하지 않은 경우 연체료가 부과됨을 안내
- 연체료는 미납 요금의 2%임을 고지
- 연체료는 다음 달 요금 청구서에 포함되어 청구됨을 안내
- 단, 소액결제 대금의 경우 각 전자결제대행업체의 연체료 부과 정책을 따름을 고지

[요금조회] 국제전화 요금 부과 기준

- 국제전화 통화 요금은 이용하는 통신사별로 다르게 부과됨을 안내
- 서비스 제공 업체별로 요금 확인 및 청구에 차이가 있을 수 있음을 고지
- 국제전화 요금은 해당 통신사업자에서 정산 후 LG U+에 통보되므로
- U+ 홈페이지 및 U+one 앱에서 실시간 국제통화 요금 조회는 어려움을 안내

[요금조회] 통화 상세 내역 열람 방법

- 통화 상세 내역은 U+ 홈페이지 또는 직영점 방문을 통해 확인 가능함을 안내
- U+ 홈페이지에서 확인하는 방법
 - U+ 인터넷전화 통화 내역은 본인 명의 휴대폰 번호, 범용공인인증서, 아이핀 중 1 가지 선택 후 본인 인증하여 확인 가능함
 - 해지 고객의 경우 휴대폰 번호로는 본인 인증이 불가함을 고지

- U+ 휴대폰 통화 내역은 매장 방문 후 '통화내역 열람신청서' 작성·제출하거나 홈페이지에서 신청서 다운로드 후 작성하여 U+ 모바일 고객센터로 팩스 송부한 경우에만 홈페이지에서 확인 및 인쇄 가능함
- U+ 매장에서 확인하는 방법
 - U+ 인터넷전화 및 U+ 휴대폰 통화 내역 확인 가능함
 - U+ 휴대폰 통화 내역은 최근 12개월까지의 발신 내역만 확인 가능함
 - 본인 및 대리인 신청 가능함
 - 본인 방문 시 구비서류: 신분증
 - 대리인 방문 시 구비서류: 대리인 신분증, 명의자 인감증명서, 명의자 인감 날인 위임장
 - 인감증명서는 발급 후 90일 이내 서류만 제출 가능함
 - 휴대폰 미지참 시에도 문자메시지 인증번호 확인이 가능하면 신청 가능함
- 통화 상세 내역 안내 경로: <https://www.lguplus.com/mypage/bilv>

[요금조회] 단말기 할부금 조회 방법

- U+one 앱을 통해 현재 사용 중인 단말기 할부금 및 이전 사용 단말기의 잔여 할부 금액까지 확인 가능함
- 각 단말기의 할부 시작일, 할부 종료일, 잔여 개월 수, 의무 약정 정보까지 확인 가능함을 안내

[요금조회] 청구서 수령 방식 변경 방법

- 청구서 유형은 U+ 홈페이지 또는 U+one 앱을 통해 변경 가능함을 안내
- 청구서 유형은 휴대폰(간편) 청구서 또는 이메일(상세) 청구서 중 선택 가능함
- 선택 시 이메일 주소 및 휴대폰 번호 설정 가능함을 고지
- 휴대폰(간편) 청구서는 U+one 앱에서 빠르게 확인 가능함을 안내
- 2G, 3G 이용 고객의 경우 문자메시지로 청구서가 발송됨을 고지

[요금납부] 미납 문자메시지 수신 시 조치 방법

- 이용요금이 미납된 경우 문자메시지가 발송됨을 안내

- 문자메시지를 통해 요금 확인 후 안내된 가상계좌(입금전용계좌)로 납부 필요함을 고지
- 미납이 지속될 경우 서비스가 정지될 수 있음을 안내

[요금조회] 실시간 사용 요금 조회 가능 여부

- U+ 홈페이지 또는 U+one 앱을 통해 1일~현재까지 사용한 요금 조회 가능함을 안내
- 실시간 요금은 매월 1일부터 조회 시점까지 일할 계산되어 표시됨을 고지
- 서비스 종류에 따라 실시간 확인이 불가능한 요금이 있을 수 있음을 안내
- 단말기 할부금, 소액결제, 해외 로밍 요금 등은 실시간 요금에 포함되지 않아 실제 청구 요금과 차이가 있을 수 있음을 고지

[요금납부] 납부 방법 변경 시 적용 시점

- 납부 방법 변경 시 기존 등록된 방식과 변경 방식에 따라 적용 시점이 다를 수 있음을 안내
- 동일한 납부 방식으로 변경한 경우(은행→은행, 카드→카드)
 - 변경일 기준 영업일 +2일 이후부터 당월 요금에 적용됨을 고지
- 서로 다른 납부 방식으로 변경한 경우(은행↔카드, 지로→은행·카드)
 - 다음 달부터 변경된 계좌 또는 카드에서 출금됨을 안내
 - 카드사 또는 은행을 통해 자동이체 변경 요청한 경우 익월 첫 결제일로 예약됨을 고지
- 은행 출금일은 매월 15일이며 휴일인 경우 다음 영업일에 출금됨을 안내
- 카드 결제일은 매월 9일경이며 변동될 수 있음을 고지

[요금납부] 요금 납기일 안내

- 요금 납기일(납부 기한)은 해당 청구월의 말일까지임을 안내
- 납기일 이후 납부 시 이용요금의 2%에 해당하는 연체료가 부과됨을 고지
- 연체료는 다음 달 청구 요금에 포함되어 청구됨을 안내

[요금납부] 전용 가상계좌 확인 방법

- U+ 홈페이지 또는 U+one 앱을 통해 전용 가상계좌 생성 및 계좌번호 확인 가능함을 안내
- 은행별 전용계좌 추가 생성도 가능함을 고지

[요금납부] 입금전용계좌 안내

- 입금전용계좌는 고객 전용 요금 납부 계좌번호임을 안내
- 입금자명이 고객 성함과 일치하지 않아도 납부 가능함을 고지
- 자동이체 출금 기간 중 입금전용계좌를 이용할 경우 중복 납부될 수 있음을 안내
- 중복 납부 시 처리 기준
 - 은행 자동이체: 중복 납부 시 다음 영업일에 자동이체 계좌로 환불됨을 고지
 - 카드 및 지로 납부: 환불 계좌 필요하며 고객센터를 통해 환불 신청해야 함을 안내

[요금조회] 인터넷·IPTV·인터넷전화 미납 정지 시 요금 청구 기준

- U+ 인터넷, IPTV, 인터넷전화 서비스는 미납 중지 또는 일시 정지 기간 동안 기본료가 청구되지 않음을 안내
- 단말기 할부금 및 장비 임대료는 정지 기간에도 청구됨을 고지

[요금납부] 신용카드 자동이체 결제 실패 사유

- 신용카드 자동이체 결제가 되지 않는 경우 카드 상태 확인 필요함을 안내
- 결제 실패 주요 사유
 - 카드 분실 후 재발급받은 경우
 - 카드 분실 신고 후 취소한 경우
 - 카드 유효기간 만료 후 재발급받은 경우
 - 등록 카드가 선불카드인 경우
 - 카드 한도 초과 또는 타 통신사 미납이 있는 경우
 - 법인카드 사용 시간 제한으로 자동이체 시간과 불일치하는 경우

[요금납부] 신용카드 결제 요금의 연말정산 공제 여부

- 통신료(전화료, 인터넷 사용료)는 연말정산 소득공제 대상이 아님을 안내
- 단말기 구입 대금, 충전기 구입 대금, 일부 소액결제 요금은 공제 대상이 될 수 있음을 고지
- U+ 서비스 이용료는 공제 대상이 아니므로 현금영수증 및 소득공제 서류 발급이 불가함을 안내

- 단, 사업자는 세금계산서 발행 가능함을 고지

[할부수수료] 단말기 할부금 일시 납부 시 수수료 부과 기준

- 단말기 할부금을 중도에 전액 납부한 경우 납부 완료 시점 이후 할부수수료는 부과되지 않음을 안내
- 전액 납부한 월의 전월까지 발생한 할부수수료까지만 납부하면 됨을 고지

[청구서] 청구서 재발행 신청 방법

- 청구서 재발행은 최근 월 포함 최대 6개월까지 가능함을 안내
- U+ 홈페이지 또는 U+one 앱을 통해 재발행 신청 가능함을 고지
- 이메일 또는 모바일 청구서 신청 시 우편 청구서 분실 위험 및 주소 변경 불편을 줄일 수 있음을 안내
- 이메일 청구서 미수신 시 메일 스팸함 확인 필요함을 고지

[요금조회] 요금청구서 미수령 시 조치 방법

- 우편 수령 주소지 및 이메일 청구 주소를 먼저 확인하도록 안내
- U+ 홈페이지 청구서 관리 경로에서 청구서 정보 확인 가능함을 안내
- U+ 홈페이지 또는 U+one 앱을 통해 최근 6개월간 청구 내역 확인 가능함을 고지
- U+ 홈페이지 확인 경로: 홈 > MY > 요금/납부 > 청구내역 월 선택, 청구요금 상세 바로가기 <https://www.lguplus.com/mypage/payinfo>
- U+one 앱 확인 경로: 상단 '≡' > MY > 요금/납부 > 이번 달 청구서 > 청구서 내역 상세, 청구요금 상세 바로가기 <http://cv.uplus.kr/12.html>
- 청구서 유형 변경 가능 경로
 - U+ 홈페이지: <https://www.lguplus.com/mypage/payinfo>
 - U+one 앱: <http://cv.uplus.kr/111.html>

[요금납부] 납부한 요금 내역 조회 방법

- U+ 홈페이지 및 U+one 앱에서 납부 내역 확인 가능함을 안내
- 최근 1년간의 청구 내역 및 납부 내역 확인 가능함을 고지
- 납부 방법에 따라 LG U+ 전산 반영 시점이 다를 수 있음을 안내

- 은행 및 신용카드 자동이체: 출금 또는 승인일 기준 영업일 2일 후 확인 가능
- 신용카드 즉시 납부, 입금전용계좌, 계좌 즉시 출금, 영업점 납부(현금·카드): 실시간 확인 가능
- 지로 및 편의점 납부: 3~7일 후 확인 가능

[납부내역서] 홈페이지 납부내역서 발급 방법

- U+ 홈페이지에서 납부확인서 발급 가능함을 안내
- 발급 기간은 최대 12개월까지 설정 가능함을 고지
- 신청 방식은 인쇄 또는 이메일 중 선택 가능함을 안내

[요금납부] 자동이체 신청 후 지로로 표시되는 사유

- 자동이체로 등록한 납부 정보가 정상적이지 않은 경우 납부 방법이 지로로 반영될 수 있음을 안내

[통화내역열람] 통화내역 열람 방법

- U+ 매장 또는 고객센터를 통해 '홈페이지 통화내역 열람 서비스' 신청 후 홈페이지에서 통화내역 열람 및 인쇄 가능함을 안내
- 매장 방문 시 필요 서류
 - 명의자: 본인 신분증, 단말기 지참
 - 법정대리인: 법정대리인 신분증, 가족증빙서류, 단말기 지참
 - 대리인: 대리인 신분증, 명의자 인감 날인 위임장, 90일 이내 발급한 명의자 인감증명서, 단말기 지참
- U+ 매장 이용 시 유의사항
 - 단말기 미지참 시에도 SMS 인증번호 확인 가능하면 통화내역 확인 가능함
 - 최근 12개월까지의 발신 내역만 확인 가능함
- U+ 홈페이지 이용 시 유의사항
 - 본인 U+ID 로그인 후 문자메시지 또는 인증서를 통한 본인 인증 필요
 - 최근 12개월 이내 통화내역만 열람 가능함
 - 휴대폰 번호 일부만 확인 가능함(예: 010-**12-**12)
 - 여러 휴대폰 사용 시 U+ID에 대표 휴대폰으로 지정된 번호의 통화내역만 확인 가능함

능함

- 다른 휴대폰 번호 확인을 위해서는 해당 번호로 U+ID 재가입 필요함
- 하루 최대 5회까지 열람 가능함(자정 기준)
- 개인 고객만 이용 가능함
- 서비스 신청 후 휴대폰 번호·명의·청구서 정보 변경, 해지 또는 U+ID 탈퇴 시 재신청 필요함

[요금조회] U+인터넷 설치비(개통비) 청구 사유

- U+ 인터넷 신규 가입 시 설치비(개통비)가 발생함을 안내
- 신규 접속 회선 설치에 따른 실비 비용으로 설치비(개통비)가 청구됨을 고지

[요금납부] 미납 요금 납부 방법 안내

- U+ 홈페이지 또는 U+one 앱을 통해 미납 요금 납부 가능함을 안내
- U+one 앱 납부 방법
 - 가입자 명의 카드 또는 입금전용계좌를 통해 납부 가능함
 - U+one 앱 실행 → 홈 화면 상단 [MY] → [요금/납부] → [요금 바로 납부]
 - 납부할 청구서 선택 후 전체 납부, 일부 납부 또는 서비스별 납부 선택
 - 정보 입력 후 확인 선택
 - 입금전용계좌 이용 시 홈 화면 상단 메뉴(≡) → MY → 요금/납부 → 요금 바로 납부에서 계좌 생성 및 확인 가능
- U+ 홈페이지 납부 방법
 - 가입자 명의, 현재 납부자 명의, U+ID 회원 명의 카드 또는 입금전용계좌로 납부 가능함
 - www.uplus.com 접속 후 로그인 → [MY] → [요금/납부] → [요금 바로 납부]
 - 결제할 청구서 선택 후 납부 진행
 - 입금전용계좌 이용 시 MY → 요금/납부 → 요금 바로 납부에서 계좌 생성 및 확인 가능
- 자동 납부 고객 유의사항
 - 출금 기간 중 직접 납부 시 이중 결제 또는 이체될 수 있으므로 사전 결제 내역

확인 필요함을 안내

[납부내역서] U+one 앱을 통한 납부내역서 발급 방법

- U+one 앱을 통해 납부확인서 신청 가능함을 안내
- 발급을 희망하는 기간은 최대 12개월까지 설정 가능함을 고지
- 이메일 주소 입력 시 해당 이메일로 납부확인서가 발송됨을 안내
- 25개월 이전 내역부터 발급 신청 가능함을 고지

[세금계산서] 개인사업자가 아닌 경우 세금계산서 발급 기준

- 세금계산서는 개인사업자 고객만 발급 가능함을 명확히 고지
- 개인 고객의 납부내역 증빙이 필요한 경우 납부확인서 신청 가능함을 안내
- 납부확인서는 U+ 홈페이지 및 U+one 앱을 통해 신청 가능함을 고지
- U+ 홈페이지에서는 직접 인쇄 또는 이메일 발행 가능함을 안내
- U+one 앱을 통한 납부확인서는 이메일 발행만 가능함을 고지

[요금납부] 통장 내역에 '엘지유플러스'로 표기된 출금 내역 안내

- 통장 내역에 '엘지유플러스'로 표기된 경우 통신 요금이 아닐 수 있음을 안내
- LG U+ 결제 대행 서비스로 출금된 금액일 수 있으므로 결제 대행 고객센터 또는 홈페이지 확인 필요함을 고지
- 결제 대행 서비스는 전자상거래 시 판매자를 대신해 대금을 수금 후 지급하는 서비스임을 안내

[청구서] 우편 청구서를 이메일 또는 모바일로 수령하는 방법

- 청구서는 우편 청구서, 이메일 청구서, 모바일 청구서(U+one 앱) 중 하나를 선택하여 수령 가능함을 안내
- 이메일 또는 모바일 청구서를 선택하면 우편 청구서 분실 위험 및 주소 변경에 따른 불편을 줄일 수 있음을 안내
- 청구서 부달 우려 없이 빠르고 간편하게 청구 내역 확인 가능함을 고지

[요금조회] 청구서 내 타사 부가서비스 이용 요금 안내

- 타사 부가서비스 이용 요금은 KT, SK Broadband 등 타 통신사업자가 제공하는 서비스를

LG U+ 전화 상품을 통해 대신 제공하고 청구한 금액임을 안내

- 타사 부가서비스 종류
 - 국제전화(001, 00700 등)
 - 114 번호 안내
 - 대표전화(1588, 1688 등)
 - 콜렉트콜 및 수신자 부담 전화
- 타사 부가서비스 관련 문의는 해당 통신사업자를 통해 확인해야 함을 고지

[요금납부] 은행 자동이체 시 통장 표기 내용

- 자동이체 출금 통장 표기는 납부 방식, 은행 종류, 상품 종류에 따라 다르게 표기될 수 있음을 안내
- 통장 표기 내용은 당사 사정에 따라 변경될 수 있음을 고지
- 상품별 자동이체 통장 표기 예시
 - 모바일(휴대폰): LG U+ ****(휴대폰 번호 뒤 4자리 또는 6자리, 8자리로 은행별 상이)
 - 인터넷/IPTV: LG U+인터넷
 - 인터넷전화: LG U+인터넷전화

[요금조회] 수신자 부담 전화 요금 청구 사유

- 수신자 부담 전화 요금은 상대방이 전화를 걸었을 때 전화를 받는 사람에게 부과됨을 안내
- 요금은 LG U+에서 대신 청구하나 통신사별로 요금이 다를 수 있음을 고지
- 수신자 부담 전화 요금은 보통 사용 후 익월월에 청구됨을 안내

[요금] U+070 통화 내역 확인 방법

- U+ 인터넷전화 통화 상세 내역은 U+ 홈페이지 또는 직영점 방문을 통해 확인 가능함을 안내
- 홈페이지 확인 경로: U+ 홈페이지 로그인 → MY → 요금/납부 → 요금/납부 조회
- 본인 인증 방법은 본인 명의 휴대폰 인증, 범용공인인증서, 아이핀 인증 중 택 1임을 안내
- 직영점 방문 시 신분증 지참 후 본인 방문으로 확인 가능함을 고지

- 유의사항
 - 통화 번호는 전체가 아닌 일부 번호만 표시됨
 - 통화 내역상 요금은 통화 요금표 기준으로 작성되어 실제 청구 금액과 다를 수 있음
 - 최근 3개월 이내 통화 내역만 확인 가능함을 안내

[통화내역열람] U+ 홈페이지 통화내역 열람 가능 여부

- U+ 휴대폰 및 인터넷전화 통화 내역은 조건 충족 시 홈페이지에서 열람 및 인쇄 가능함을 안내
- 매장 방문 후 '통화내역 열람신청서'를 작성·제출하거나 홈페이지에서 신청서 다운로드 후 작성하여 U+모바일 고객센터로 팩스 송부한 경우에만 홈페이지 열람 가능함을 고지
- 본인 명의 휴대폰 번호, 범용인증서, 아이핀 중 1가지 선택 후 본인 인증하여 확인 가능함을 안내
- 해지 고객은 휴대폰 번호를 통한 본인 인증이 불가함을 고지

[요금조회] 청구 요금과 홈페이지 표시 요금 차이 발생 사유

- 부가세 항목으로 인해 각 상품 요금과 총 납부 요금이 다르게 표시될 수 있음을 안내
- 실제 납부 금액은 부가세가 포함된 청구 요금 기준임을 고지

[요금납부] U+ 인터넷전화 요금 납부 방식

- U+ 인터넷전화 서비스는 가입 시 자동이체(신용카드 또는 은행)로만 가입 가능함을 안내
- 가입 후 지로 납부로 변경은 가입 3개월 이후부터 가능함을 고지
- 가입 시 설치비 등이 면제된 경우 1년 이내 지로로 변경하면 설치비 반환금이 청구됨을 안내

[자녀요금조회] 부모 휴대폰에서 자녀 요금 조회 가능 여부

- 자녀의 법정대리인으로 등록되어 있고 LG U+ 이용 중인 경우 부모 휴대폰의 U+one 앱을 통해 자녀 요금 조회 가능함을 안내
- 자녀의 이번 달 사용량, 기본 잔여량, 이번 달 청구 요금을 간편하게 확인 가능함을 고지

[자녀요금조회] U+one 앱에서 법정대리인 미등록으로 조회 불가한 경우

- 자녀 요금 조회를 위해 자녀의 법정대리인 정보 등록 필요함을 안내
- 법정대리인 등록은 명의자 신분증, 법정대리인 신분증, 법정대리인 입증 서류를 지참하여 가까운 직영점에서 신청 가능함을 고지
- 만 18세 미만 미성년자 신분증 인정 기준
 - 학생증 또는 청소년증: 주민번호 13자리, 사진, 이름이 모두 확인되는 경우 인정
 - 여권: 유효기간 만료 전 여권에 한해 인정
 - 가족관계증명서 또는 기본증명서 중 택 1(미성년자 정보 표기 필수)
- 법정대리인 입증 서류
 - 가족관계증명서(일반) + 기본증명서(특정, 친권정보 포함)
 - 가족관계증명서는 미성년자 또는 친권자 기준 발급
 - 기본증명서는 미성년자 기준 발급

[요금납부] 납부방법 변경 시 문자 수신 증가 사유

- 금융위원회 규정에 따라 납부 방법을 은행 자동이체로 변경 시 문자 안내가 필수임을 안내
- 다른 통신사에서도 동일하게 적용됨을 고지
- 출금일, 자동이체 동시 사용, 미납 등 유의사항 안내를 위해 기관별 문자가 발송됨을 안내

[결제일 변경] 홈페이지 및 U+one 앱에서 결제일 변경 방법

- U+ 홈페이지 변경 경로
 - www.lguplus.com 로그인 → [MY] → [요금/납부] → [결제일 변경] → 결제 요청일 선택 → 인증 후 변경
- U+one 앱 변경 경로
 - U+one 앱 실행 → 메인 상단 [≡] → [MY] → [요금/납부] → [납부 변경/서류 신청]
 - '납부방법/결제일 변경'에서 [결제일만] 선택 후 결제 요청일 지정 및 인증
- U+one 앱 설치 경로: <https://cv.uplus.kr/1.html>

[할부수수료] 단말기 할부금과 청구서 할부금 차이 발생 사유

- 12개월 이상 할부로 단말기 구매 시 할부원금에 대해 연 5.9% 할부수수료가 부과됨을 안내

- 예시: 단말기 할부원금 899,800원을 24개월 할부로 구매한 경우 할부수수료 56,336원이 합산되어 청구됨을 고지
- 원리금균등상환방식으로 청구되며 매월 청구 총액은 동일함을 안내
- 월별 단말 할부금은 증가하고 할부수수료는 감소하는 구조임을 고지

[요금조회] 이메일 청구서가 열리지 않을 때 조치 방법

- 보안 이메일 청구서는 보안프로그램(Xecure Express ①) 설치 후에만 확인 가능함을 안내
- 처음 메일을 여는 경우 메일이 열리기까지 1~5분 정도 소요될 수 있음을 고지
- 인터넷 익스플로어 설정 조치 안내
 - 인터넷 옵션 > 개인정보 > 사이트에서 www.lguplus.com을 항상 허용으로 설정
 - 인터넷 옵션 > 개인정보 > 고급에서 자동 쿠키 처리 덮어쓰기 체크(제1·제3사 쿠키 적용, 항상 세션 쿠키 허용)
 - 인터넷 옵션 > 일반에서 쿠키 삭제 및 파일 삭제
 - 인터넷 옵션 > 고급에서 SSL 2.0 사용, SSL 3.0 사용 체크
 - 인터넷 옵션 > 고급에서 '내 컴퓨터에 있는 파일에서 액티브 콘텐츠 실행 허용' 체크
 - 인터넷 옵션 > 보안에서 보안 수준을 사용자 지정 수준의 최소로 변경
 - 도구 > 인터넷 옵션 > 보안 > 제한된 사이트에서 <https://www.lguplus.com> 제거
 - 도구 > 인터넷 옵션 > 보안 > 신뢰할 수 있는 사이트에 <https://www.lguplus.com> 추가
 - 인터넷 옵션 > 보안 > 인터넷 > 사용자 지정 수준 > 혼합된 콘텐츠 표시를 사용으로 설정
 - 도구 > 호환성 보기 설정에서 uplus.co.kr 추가
 - 인터넷 창 완전히 종료 후 다시 열어 <https://www.lguplus.com> 접속 후 이용
- 위 조치 후에도 열리지 않는 경우 LG U+ 고객센터로 문의 필요함을 안내
- 아이폰으로 이메일 청구서를 확인하는 경우
 - 첨부파일 다운로드 → HTML 뷰어 설치 및 실행 → 다운로드한 첨부파일 불러오기

방식으로 확인 가능함을 고지

[요금조회] e-mail 청구서 해지 방법

- e-mail 청구서는 해지가 아닌 **다른 청구서 유형으로 변경해야 함을 안내**
- 변경 가능한 청구서 유형
 - 휴대폰 앱으로 받기
 - 휴대폰 문자 청구서
 - 우편 청구서
- 청구서 유형 변경은 **U+ 홈페이지 및 U+one 앱에서 가능함을 안내**
- 단, 우편 청구서로 변경을 원하는 경우 **LG U+ 고객센터를 통해서만 변경 가능함을 고지**

[요금조회] 보안 메일 청구서 안내

- 보안 메일 청구서는 **암호화가 적용된 이메일 청구서임**을 안내
- LG U+는 고객 개인정보 보호를 위해 보안 메일 청구서를 발송하며 **마이크로소프트 암호화 기술을 사용함을 고지**
- 보안 메일 청구서 확인 방법
 - 메일 하단 첨부파일 확인
 - 첨부파일 예시: U+_이동통신_인터넷_070_TV_201304_홍길동.html
 - 첨부파일 클릭 시 보안프로그램(Xecure Express ①) 자동 설치됨을 안내
- 인터넷 포털 메일 이용 시
 - 별도 첨부파일을 열지 않아도 메일 제목 더블클릭만으로 보안프로그램이 설치되는 경우가 있음
- 보안프로그램 설치 관련 안내
 - 설치 여부 문의 시 [예] → [확인] 선택
 - 보안프로그램 기설치 고객은 자동 설치 없이 비밀번호 입력창이 바로 표시됨
 - 비밀번호 입력 후 이메일 청구서 확인 가능함을 고지

[요금조회] 보안 메일 청구서 비밀번호 오류 시 조치 방법

- 보안 메일 청구서는 최초 수령 시 보안프로그램 설치가 필요함을 안내

- 청구서 확인 시 반드시 비밀번호 입력 필요함을 고지
- 보안 메일 비밀번호 기준
 - 개인 명의: 가입자(고객명)의 생년월일 6자리
 - 사업자 명의: 사업자등록번호 10자리
- 비밀번호 불일치 시 조치
 - 주민등록증 상 생년월일을 정확히 확인 후 재입력 안내
 - 비밀번호 입력 없이 이용을 원하는 경우 비보안 메일로 변경 가능함을 안내
- 비보안 메일 신청 방법
 - 이메일 청구서 내 '다음 달부터는 보안이 설정되지 않은 청구서로 변경' 선택 후 홈페이지에서 변경
 - U+ 홈페이지 MY > 요금/납부 > 청구서 받는 방법 변경
 - U+one 앱에서 변경
 - 비보안 메일 신청 시 **다음 달 청구서부터 비밀번호 없이 확인 가능함을 고지**

[납부내역서] 납부내역서 팩스 발급 방법

- U+one 앱을 통해 납부확인서 신청 가능함을 안내
- U+one 앱 신청 경로
 - 메인 화면 상단 '≡' > 마이페이지 > 요금/납부 > 납부 변경/서류 신청 > 납부확인서 신청
- 발급 기간은 최대 12개월까지 설정 가능함을 고지
- Fax 번호 입력 시 해당 번호로 납부확인서 발송됨을 안내
- 모바일 ARS를 통한 팩스 발급도 가능함을 안내
 - 휴대폰에서 114 연결 → 본인 확인 1번 → 납부확인서 발급 9번 → 생년월일 입력
 - 지역번호 포함 FAX 번호 입력 후 #
 - 안내에 따라 시작 월과 종료 월 입력 또는 한 달만 발급 시 # 선택
- **25개월 이전 내역부터 발급 신청 가능함을 고지**

모바일

[현역병사 요금제] 가입 대상 및 가입 방법

- 현역병사 요금제는 입영사실확인서로 신분 확인이 가능한 고객만 가입 가능함을 안내
- 가입 대상은 육군, 해군, 공군, 해병 현역병사, 의무경찰, 해양경찰 전환복무자, 상근예비역임을 고지
- 1인당 휴대폰 번호 1개만 가입 가능함을 안내

[표준 요금제] 요금제 구성 안내

- 표준 요금제는 월 기본료 11,990원(부가세 포함)임을 안내
- 국내 음성 통화 요금은 1초당 1.98원(부가세 포함)으로 과금됨을 고지
- 데이터 요금은 1KB당 0.275원(부가세 포함)으로 과금됨을 안내
- 문자메시지 50건이 무료 제공됨을 고지

[청소년 요금제] 성인 명의 가입 가능 여부

- 청소년 요금제는 만 4세 이상부터 만 18세 이하 고객만 가입 및 사용 가능함을 안내
- 성인 명의로는 청소년 요금제 가입 및 사용이 불가함을 고지

[eSIM] 유심에서 eSIM으로 변경 가능 여부

- 기존 유심카드를 사용 중인 경우 U+one 앱을 통해 eSIM으로 변경 가능함을 안내
- eSIM 발급 비용으로 2,750원이 발생함을 고지

[iPhone] 타사 개통 아이폰 자사 개통 가능 여부

- 타사에서 개통한 아이폰도 자사 개통이 가능함을 안내

- 단, iPhone 6 및 iPhone 6 Plus 모델만 개통 가능함을 고지
- 해외에서 구입한 단말은 Unlock 상태인 경우에만 개통 가능함을 안내

[유심] 불량 유심 카드 교환 가능 여부

- 유심(개인정보 저장) 카드가 불량인 경우 휴대폰 개통 후 1년 이내에 개통 대리점 또는 가까운 직영점에서 무료 교환 가능함을 안내
- 마이크로 유심을 나노 유심 크기로 절단하는 등 고객 부주의 또는 잘못된 사용으로 손상된 경우 교체 비용이 발생함을 고지

[분실폰위치찾기] 서비스 이용 불가 시 확인 사항

- 분실 휴대폰이 통화 음영 지역에 있는 경우 위치 확인이 불가할 수 있음을 안내
- 정상적인 전원 OFF가 아닌 배터리 방전으로 전원이 꺼진 경우 위치 확인이 어려울 수 있음을 고지
- 발신 및 수신 모두 금지로 등록된 경우 위치 확인이 불가할 수 있음을 안내
- 장기간 발수신 이력이 없는 경우 위치 정보가 등록되지 않을 수 있음을 고지
- 위와 같은 경우 '위치를 확인할 수 없다'는 메시지가 표시되며 이는 홈페이지 장애가 아님을 안내
- 위치 정보는 기지국 기준으로 **시 / 동 단위까지 제공됨을 고지
- 휴대폰 전원이 켜져 있는 경우 현재 위치를, 전원이 꺼진 경우에는 최종 위치를 제공함을 안내

[iPhone] 택배 수령 단말기 OTA 개통 불가 사유

- 일부 USIM은 무선 OTA 개통이 불가함을 안내
- USIM 모델명이 U2900, K3900인 경우 POS 개통만 가능함을 고지

- 해당 경우 가까운 유플러스 매장 방문 필요함을 안내

[eSIM] 해외에서 eSIM 개통 가능 여부

- eSIM 개통은 국내 망에서만 가능함을 고지
- eSIM 개통 완료 후에는 해외에서도 데이터 사용 가능함을 안내

[eSIM] 단말기 설정에서 eSIM 요금제 삭제 시 영향

- 휴대폰 설정에서 eSIM 요금제를 삭제하더라도 실제 요금제는 해지되지 않음을 안내
- 단말기에서 eSIM 요금제가 삭제되면 전화, 문자메시지, 데이터 이용이 불가함을 고지
- 가까운 유플러스 매장 방문 후 eSIM 재설치 필요함을 안내

[휴대폰결제] 휴대폰결제 이용 불가 사유

- 휴대폰결제 서비스는 아래 조건에 해당할 경우 이용할 수 없음을 안내
- 휴대폰 결제 이용에 동의하지 않은 경우
- 휴대폰 결제 차단이 등록된 경우
- 결제대행사 또는 콘텐츠 제공업체 정책에 의해 제한된 경우
- 미납으로 인해 사용 정지 또는 해지된 상태인 경우
- 요금 체납 상태인 경우
- 법인 고객 또는 만 12세 미만 미성년 고객인 경우
- 만 19세 미만 알뜰폰(MVNO) 고객 또는 외국인 고객인 경우
- 선불(PPS) 요금제 이용자인 경우
- 번호가 일시 정지 상태인 경우
- 듀얼번호로 결제를 시도한 경우

- 휴대폰이 분실 등록된 경우
- 1년 이상 휴대폰결제 미이용 고객으로 결제 사기 예방을 위해 자동 차단된 경우
- 착신전환 서비스를 이용 중인 경우
- 명의자 생년월일과 결제창에 입력한 생년월일이 다른 경우

[휴대폰결제] 휴대폰결제 최대 가능 한도 안내

- 휴대폰결제 최대 가능 한도는 가입 유형 및 이용 이력에 따라 다르게 적용됨을 안내
- 신규 가입, 번호이동, 명의변경 고객의 경우 월 11만 원~70만 원 한도 적용됨
- 기존 이용자의 경우 월 20만 원~100만 원 한도 적용됨
- U+모바일, U+인터넷, U+tv, U+인터넷전화 중 최초 가입 월을 포함하여 5개월 차 1일 밤 12시에 기존 이용자로 전환됨
- 예시: U+모바일을 5월에 가입한 경우 9월 1일 밤 12시에 기존 이용자로 변경됨
- 예시: U+tv를 2월에 가입하고 U+모바일을 5월에 가입한 경우 6월 1일 밤 12시에 기존 이용자로 변경됨
- 만 19세 미만 이용자의 경우 최대 한도는 10만 원임
- 만 19세 미만 알뜰폰 이용자 및 외국인은 휴대폰결제 이용 불가함을 고지
- 최대 가능 한도는 주민등록번호 기준으로 부여됨을 안내
- 최대 가능 한도는 이용 실적 및 서비스 정책에 따라 매월 1일 재산정됨을 고지
- 매월 1일 부여된 최대 가능 한도는 추가 상향 불가함을 안내
- 최대 가능 한도가 높아져도 이용 한도는 자동 증가하지 않으며 직접 변경

해야 함을 고지

[휴대폰결제] 선결제 서비스 안내

- 선결제 서비스는 휴대폰결제 이용 한도를 모두 사용한 후 이번 달 이용 금액을 미리 납부하면 남은 한도가 복원되어 추가 결제가 가능한 서비스임을 안내
- 고객별로 이용 한도 및 선결제 가능 금액이 상이함을 고지
- 신규 고객 기준
 - 이용 한도 및 선결제 가능 금액: 11만 원~70만 원
 - 최대 결제 가능 금액(이용 한도+선결제 가능 금액): 22만 원~140만 원
- 기존 고객 기준
 - 이용 한도 및 선결제 가능 금액: 20만 원~100만 원
 - 최대 결제 가능 금액(이용 한도+선결제 가능 금액): 40만 원~200만 원
- 선결제는 1만 원 단위로 가능함을 안내
- 선결제 후 남은 한도가 정상적으로 복원되었는지 확인 필요함을 고지
- 선결제한 금액은 취소 또는 환불이 불가함을 안내

[휴대폰결제] 만 19세 미만 이용자의 휴대폰결제 이용 가능 여부

- 2025년 2월 12일(수)부터 만 12세 이상 만 19세 미만 이용자도 휴대폰결제 이용 가능함을 안내
- 이용 동의, 한도 상향, 차단 해제 시 법정대리인의 동의 및 인증이 필요함을 고지
- 휴대폰결제는 지정된 매장에서만 이용 가능함을 안내

- 휴대폰결제 이용 가능 매장
 - 배달의민족, 요기요, CGV, GS25, 이마트24, 무신사
- 이용 가능 매장은 향후 확대 예정임을 안내
- 만 19세 미만 알뜰폰 이용자 및 외국인은 휴대폰결제 이용 불가함을 고지

[U+인터넷] 인터넷 서비스 이용료 소득공제 가능 여부

- 연말정산 소득공제 대상에는 통신료(전화료, 인터넷 사용료)가 포함되지 않음을 안내
- 공제 대상이 아니므로 현금영수증 및 소득공제 관련 서류 발급이 불가함을 고지
- 단, 사업자의 경우 공제 대상에 해당되어 관련 서류 발급 가능함을 안내

[U+인터넷] 인터넷 상품별 기본료 차이 여부

- 인터넷 상품은 광랜(100M), 기가인터넷(500M, 1G)으로 구분됨을 안내
- 기본료는 가입 시기 또는 가입 형태에 따라 적용되는 할인 혜택으로 인해 상이할 수 있음을 고지

[U+인터넷] 약정 기간 종료 후 요금 납부 기준

- 약정 기간 종료 후 별도의 해지 요청이 없는 경우 정상 요금으로 납부해야 함을 안내
- 요금 할인을 계속 받고자 하는 경우 약정 종료 전 재약정 신청 필요함을 고지

[인터넷 속도] 타사 대비 속도가 느린 경우 점검 방법

- 인터넷 속도 저하 원인은 회선 문제 또는 PC 환경 문제로 구분될 수 있음을 안내
- PC 바이러스 및 악성코드 감염으로 속도 저하가 발생할 수 있음을 고지
- 조치 방법

- V3, 알약 등 백신 프로그램을 통해 바이러스 및 악성코드 검사 및 치료
- 인터넷 익스플로러 설정 확인
 - 도구 > 인터넷 옵션 선택
 - 일반 탭에서 검색 기록 삭제
 - 임시 인터넷 파일 삭제 및 쿠키 삭제
 - 고급 탭에서 인터넷 익스플로러 기본 설정 복원 후 적용
- 조치 완료 후 PC 재시작 후 이용 권장함을 안내

[인터넷 속도] 최저보장속도 안내

- 최저보장속도는 초고속 인터넷 서비스의 최소 품질 기준임을 안내
- 광랜(100M) 요금제 최저보장속도: 50Mbps
- 기가 슬림 인터넷(500M) 요금제 최저보장속도: 250Mbps
- 기가인터넷(1G) 요금제 최저보장속도: 500Mbps

[인터넷 속도] 시간대별 속도 차이 발생 사유

- 특정 시간대에 접속률 증가로 네트워크 트래픽이 집중될 경우 속도 저하가 발생할 수 있음을 안내
- LG U+는 속도 안정화를 위해 지속적으로 노력 중임을 고지
- 속도 측정 결과는 측정 사이트 및 회선 대역폭에 따라 차이가 발생할 수 있음을 안내

[U+인터넷 장애] 특정 시간대 인터넷 끊김 발생 시 조치

- 특정 시간대 인터넷 끊김은 사용량 증가에 따른 문제일 가능성이 있음을 안내
- 정확한 신호 확인을 위해 끊김 발생 시 기술 상담 부서로 문의 권장함을 고지

[U+ tv] TV 요금제 변경 가능 여부

- TV 요금제 변경은 가입 이후에도 가능함을 안내
- 요금제 변경은 월 1회로 제한됨을 고지
- 요금제 변경 시 이용 요금은 날짜 계산되어 청구됨을 안내
- 변경 후 셋톱박스 전원선 재연결 시 정상 이용 가능함을 고지

[U+ tv] 부가서비스 이용 시 추가 요금 여부

- 셋톱박스 기본 제공 앱 다운로드 및 YouTube 검색 기능은 별도 요금 없이 이용 가능함을 안내
- 월정액 부가서비스 및 세컨드 TV 이용 시에는 요금이 발생함을 고지

[U+ tv] U+ tv 가입 시 와이파이 필수 여부

- U+와이파이 가입은 필수가 아님을 안내
- U+와이파이와 함께 이용 시 스마트폰 연동 등 다양한 서비스 제공 가능함을 고지

[U+ tv] 타사 대비 채널 또는 VOD 콘텐츠 차이 발생 사유

- 채널 및 콘텐츠는 방송사 및 콘텐츠 제공사와의 계약에 따라 제공됨을 안내
- 통신사별로 제공되는 채널 및 콘텐츠가 다를 수 있음을 고지

[UHD] 보이스리모컨 서비스가 의도치 않게 실행되는 경우

- App 실행 명령어인 "유플러스 TV"와 유사한 음성이 인식될 경우 보이스리모컨 서비스가 실행될 수 있음을 안내
- 해당 기능을 사용하지 않으려는 경우 아래 방법으로 설정 해제 가능함을 고지
 - 리모컨의 Home 또는 메뉴 버튼 선택

- TV 화면 우측 상단의 설정 선택
- 사용자 설정 > 원격 음성제어 설정을 "해제"로 변경

[U+ tv] 신용카드 포인트 사용 방법

- 모든 제휴사 신용카드 포인트는 TV포인트로 전환 후에만 사용 가능함을 안내

[U+ tv] TV포인트 선물 가능 여부

- TV포인트는 다른 사람에게 선물 가능함을 안내
- 단, 선물받는 사용자는 U+ tv 고객이어야 함을 고지
- TV포인트 모바일 앱을 통해 카카오톡, 라인 등 SNS로 선물 가능함을 안내

[U+ tv] 유료 콘텐츠 결제 시 요금 청구 및 이용 기간

- U+ tv 콘텐츠 이용 요금은 U+인터넷, U+인터넷전화 요금과 함께 다음 달에 청구됨을 안내
- 콘텐츠 이용 요금 기준
 - 3주(21일) 이내: HD 1,650원(부가세 포함), SD 1,100원(부가세 포함)
 - 3주(21일) 이후: 무료
- 유료 결제 후 서비스 이용 기간은 최초 결제 후 약 7일임을 안내
- 콘텐츠별로 금액 및 사용 가능 기간은 상이할 수 있음을 고지

[지상파월정액] 다시보기 무료 제공 여부

- 지상파 월정액 상품은 KBS, MBC, SBS 프로그램에 대해 방송 종료 후 약 1시간~1시간 20분 이내 VOD 업데이트 후 무료 시청 가능함을 안내
- 방송사 사정에 따라 제공 콘텐츠가 변경될 수 있음을 고지

[U+인터넷전화] 단말기 할부금 안내

- 단말기 할부금은 U+인터넷전화 가입 시 구매한 전화기의 할부 금액임을

안내

- 전화 단말기를 할부로 구매한 경우 매월 청구서에 할부금이 포함되어 청구됨을 고지

[U+인터넷전화] 기존 단말기 추가 이용 가능 여부

- 해지된 U+인터넷전화 단말기인 경우에만 추가 이용 가능함을 안내
- 단말기 종류에 따라 추가 등록이 어려울 수 있음을 고지
- 신청 시 기사 방문 설치 또는 고객 직접 설치 후 이용 가능함을 안내

[U+인터넷전화] 해외 이용 가능 여부

- U+인터넷전화는 무선 인터넷 환경에서 이용 가능한 서비스임을 안내
- 해외에서도 와이파이 연결 시 이용 가능함을 고지
- 해외 인터넷 환경에 따라 통화 품질이 저하될 수 있으며 장애 발생 시 AS 지원이 불가함을 안내
- 원활한 품질을 위해 국내 이용을 권장함을 고지

[전화장애] 전화기 화면에 X 표시가 나타나며 통화 불가능한 경우

- 와이파이 장비 또는 인터넷전화 단말기의 신호 수신 상태 이상 가능성이 큼을 안내
- 신호 초기화를 위해 아래 절차로 조치 권장함
 - 인터넷전화 전원을 끈 상태에서 와이파이 장비 후면 전원선 분리 후 재연결
 - 와이파이 장비 연결 후 인터넷전화 전원을 다시 켜고 연결 상태 확인

[U+인터넷전화] 인터넷전화 이용 정지 시 요금 청구 기준

- U+인터넷전화 이용 정지 기간에는 기본료가 발생하지 않음을 안내
- 단, 장비 임대료, 단말기 할부금, 미납 시 연체료는 정지 기간에도 발생함

을 고지

[U+인터넷전화] 가입비 및 설치비 발생 여부

- U+인터넷전화만 단독으로 가입하는 경우 개통 설치비 11,000원이 발생함을 안내
- U+인터넷전화와 U+인터넷을 동시에 가입하는 경우 인터넷전화 개통 설치비는 면제됨을 고지
- 가입 시 택배 개통을 선택한 경우 개통 설치비 대신 택배 개통비 5,500원이 발생함을 안내
- 모든 금액은 부가세 포함 금액임을 고지

[전화장애] 전화 단말기 비밀번호 분실 시 조치 방법

- 인터넷전화 단말기 비밀번호를 분실한 경우 초기화가 필요함을 안내
- 개인정보 보호를 위해 LG U+ 고객센터를 통한 본인 인증 후에만 초기화 가능함을 고지
- 비밀번호 초기화 후 기본 비밀번호는 숫자 0000으로 설정됨을 안내

[U+인터넷전화] 단말기 할부 요금 청구 방식

- U+인터넷전화 단말기 할부 요금은 LG U+ 청구서에 이용 요금과 함께 청구됨을 안내
- 당월 사용한 인터넷전화 기본 요금 및 통화 요금과 함께 다음 달에 청구됨을 고지
- 청구서에는 단말기 할부 요금 항목으로 별도 표기됨을 안내
- LG U+ 상품 및 서비스의 당월 사용 요금은 다음 달에 청구됨을 고지

[전화장애] 인터넷전화 단말기 무상 A/S 기간

- U+인터넷전화 장비의 무상 A/S 교체 기간은 개통 후 1년임을 안내

- 개통 후 1년이 지난 이후 교체 시에는 교체 비용이 발생함을 고지
- 무상 기간 내라도 고객 부주의로 인한 파손 또는 분실의 경우 교체 비용이 발생할 수 있음을 안내

[U+인터넷전화] 전화기 사용설명서 확인 방법

- U+ 홈페이지에서 인터넷전화 사용설명서 다운로드 가능함을 안내
- 사용 중인 인터넷전화 단말기의 모델명 확인 후 다운로드 필요함을 고지
- 설명서 파일은 ZIP 형태로 제공되며 압축 해제 후 확인 가능함을 안내
- 설명서 열람을 위해 Adobe사의 Acrobat Reader가 필요함을 고지

[전화장애] 전화기 벨소리가 울리지 않는 경우 확인 사항

- 전화기 벨소리가 울리지 않는 경우 아래 항목을 순차적으로 확인하도록 안내
- 인터넷전화 장비와 댁내 와이파이가 정상적으로 연결되어 있는지 확인
- 인터넷전화 장비의 전원이 켜져 있는지 확인
- 인터넷전화 장비의 벨소리가 무음으로 설정되어 있지 않은지 확인
 - 설정 경로: 메뉴 > 소리 > 벨소리 설정 > 크기
- 일부 기종의 경우 매너 모드로 설정되어 있지 않은지 확인 필요함을 고지

전화

[번호이동] U+인터넷전화 번호이동 시 가입 제한 사항

- 번호이동 시 아래 조건에 해당하는 경우 가입 제한이 발생함을 안내
- 번호이동 이전 사업자에게 요금 미납이 있는 경우
- 번호이동 완료 후 6개월 이내에 타 사업자로 다시 번호이동을 신청하는 경우

- 해당 경우 번호이동관리센터(1588-0423)로 먼저 요청 후 신청 필요함을 고지
- 번호이동 이전 사업자(통신사)에 신청된 서비스가 삭제되지 않은 경우
- 번호이동 진행 중 서비스 변경 사항이 있는 경우(일시정지, 서비스 변경 진행 중 등)
- 이미 해지된 전화번호인 경우
- 정상 이용 중인 전화번호만 번호이동 가능함을 고지

[번호이동] LG U+ 번호이동 후 타사 재이동 가능 여부

- LG U+로 번호이동 완료 후 6개월이 경과해야 타 통신사로 다시 번호이동 가능함을 안내

[번호이동] 070 번호 사용 의무 여부

- 070 번호는 방송통신위원회가 부여한 인터넷전화 고유 식별 번호임을 안내
- U+인터넷전화를 신규 가입할 경우 기본적으로 070 번호가 부여됨을 고지
- 번호이동 신청 시 기존 사업자의 번호를 그대로 이용할 수 있음을 안내
- 070 번호가 아닌 시내·외 전화번호(02, 031 등)도 번호이동을 통해 사용 가능함을 고지
- 번호이동 고객의 경우 070 가입자 간 무료통화는 제공되지 않음을 안내
- 단, 정액요금제 이용 시 U+070 및 번호이동 회선 모두 무료통화 제공됨을 고지

[U+인터넷전화] SMS 이용 시 별도 가입 필요 여부

- 별도의 가입 없이 U+인터넷전화 단말기의 SMS 발송 기능 이용 가능함을 안내
- SMS 이용 요금 안내

- U+인터넷전화 가입자 간: 11원(부가세 포함)
- 타 통신사 및 휴대폰: 16.5원(부가세 포함)
 - 부가팩 I, II는 SMS 50건 또는 100건 무료 제공
- LMS(장문 메시지) 이용 시: 건당 33원(부가세 포함)
 - LMS 기준: 80Byte 초과 ~ 800Byte 이하
- 정액요금제 이상(콜+10, 프리미엄, 콜+20, 콜+30, 콜+50) 이용 고객은
 - 가입자 간 LMS 발송에 대해 무료 제공되며 과금되지 않음을 안내

[번호이동] 인터넷전화 번호이동 신청 가능 대상

- U+인터넷전화로 번호이동 신청은 이전 통신사의 가입자 또는 배우자만 가능함을 안내
- 대리인 요청 시 가입자와의 통화가 필수임을 고지

[번호이동] 신규 가입 시 시내번호 신청 가능 여부

- U+인터넷전화는 시내번호를 신규로 부여하지 않음을 안내
- 시내번호 사용을 원할 경우 기존 사업자의 시내번호를 사용 중이어야 함을 고지
- 번호이동 서비스를 통해 기존 시내번호로 인터넷전화 이용 가능함을 안내

[번호이동] 인터넷전화 번호이동 처리 기간

- 번호이동 처리 기간은 영업일 기준 약 1~2일 소요됨을 안내

[국제전화 002] 사용 내역 확인 방법

- 신분증을 지참하여 유플러스 직영점 방문 시 확인 가능함을 안내
- '긴 통화 짧은요금', '안심만만', '일편단심' 요금제 이용 고객은 홈페이지에서 바로 확인 가능함을 고지