KB국민은행 준법감시인 심의필 제2023-2931호(2023.07.26),
유효기간 : 2023.07.26~2024.07.25 까지

「이동통신 이용약관」 주요내용 설명서

본 설명서는 「이동통신 이용약관」의 주요 내용을 고객이 이해하기 쉽도록 설명한 참고자료입니다. 본 설명서는 약관의 중요한 내용을 발췌하여 작성되었으며, 약관이 개정되는 경우 내용이 변경될 수 있습니다. 따라서 약관의 정확한 내용은 「이동통신 이용약관」 전문을 확인하시거나 KB Liiv M 고객센터(1522-9999)를 통해 안내 받으시기 바랍니다.

Ⅰ. 서비스 가입

1. 계약의 성립

- 고객은 이용계약서(가입신청서)와 구비서류(본인 신분증 등)를 주식회사 국민은행(이하 "회사")에 제출하여야 합니다.
- 회사는 이용계약서 및 구비서류를 서면 또는 이미지로 보관하며, 고객은 작성된 이용계약서 사본을 제공받을 수 있습니다.

2. 요금의 감면 (나눔할인)

- 회사는 기초생활수급자, 차상위계층, 장애인, 국가유공자, 만 65세 이상(기초연금 수급자)에 대한 요금감면제도(나눔할인)를 운영하고 있습니다. 나눔할인 대상인 경우, 개인은 1회선(타 이동전화회사 포함)에 한하여 할인 받으실 수 있습니다. 자세한 자격조건과 구비서류 등은 KB Liiv M 고객센터(1522-9999), KB Liiv M 홈페이지(m.liivm.com) 또는 KB Liiv M 어플리케이션을 참조하시기 바랍니다.

(1) 요금감면 적용 순서

- 할인을 중복으로 받는 경우, 나눔할인을 우선 적용한 후 각 요금제별 할인이 적용됩니다.
  단, 요금제별 중복할인 가능 여부가 상이하오니 요금제별 상세내용을 확인하여 주시기 바랍니다.

(2) 요금감면 예시 [아래 금액은 부가세 포함 금액입니다.]

- **조건 가정**
  5G 든든무제한 150GB+ 요금제(월 기본료 48,900원)에 가입하고 국내 데이터통화료 1,000원 발생, 나눔할인(생계/의료급여 수급자)을 등록한 경우
  ※ 5G 든든무제한 150GB+ 요금제는 타 이벤트 할인 및 금융할인과 중복 적용이 불가하며, 나눔할인 신청 시 나눔할인만 적용됩니다.

- **할인 적용 시 납부 요금 계산**
  ① 이용금액 : 49,900원 (월 기본료 48,900원 + 국내 데이터통화료 1,000원)
  ② 나눔할인 금액 : 29,100원

  - **할인 기준**
    ⓐ 고객이 선택한 요금제 기준 월정액(기본료) 감면 (감면한도는 월 28,600원 이내)
    ⓑ 국내 음성통화료 및 국내 데이터통화료의 50% 감면 (단, 국내 음성통화료 및 국내 데이터통화료 감면한도는 45,100원에서 요금제 월정액(기본료) 감면액을 뺀 금액의 50%)

ⓒ 월 최대 감면 금액은 36,850원

- 할인 계산

ⓐ **기본료 할인 금액(A) : 28,600원 [월정액(기본료)를 월 28,600원 한도 내에서 감면]**

ⓑ **국내 음성통화료 및 국내 데이터통화료 할인 금액(B) : 500원 (1,000원 x 50%)**

· 국내 음성통화료 및 국내 데이터통화료의 50% 감면, 최대 감면한도 8,250원

※ 최대 감면한도 : (45,100원 – 28,600원) x 50% = 8,250원

ⓒ **나눔할인 합계(A+B) : 28,600원 + 500원 = 29,100원** (월 최대 감면 가능 금액 36,850원)

③ 할인 후 청구 요금 = 이용금액(①) – 나눔할인 금액(②)
= 49,900원 – 29,100원 = 20,800원

Ⅱ. 서비스 이용

1. 계약의 변경

- 고객은 계약사항 변경을 신청하는 경우, 변경신청서(제신고서)와 구비서류(본인 신분증 등)를 회사에 제출하여야 합니다.
- 요금제 및 부가서비스의 변경/해지, 일시정지 신청/해지, 전화번호 변경 등은 KB Liiv M 고객센터(1522-9999), 영업점, KB Liiv M 홈페이지(m.liivm.com), 또는 KB Liiv M 어플리케이션을 통해 신청할 수 있습니다.
- 고객이 요금을 미납한 경우에는 계약사항의 변경이 제한될 수 있습니다.

2. 요금에 대한 이의신청

- 청구된 요금에 이의가 있는 고객은 요금 청구 월 포함 6개월 이내에 이의신청을 할 수 있습니다. 다만, 회사의 잘못으로 과오납(실제 청구되어야 할 요금보다 많이 청구된 경우 등)이 발생한 경우 기간제한 없이 이의신청을 할 수 있습니다.
- 회사는 요금에 대한 이의신청이 접수되면 이의신청의 타당여부를 검토 후, 그 결과를 고객 본인 또는 대리인에게 알려주어야 합니다.

3. 일시정지 및 이용정지

가. 이용정지

- 이용정지는 고객이 약관 및 관련 법규를 위반하였을 때 회사가 취하는 조치입니다.

(1) 사유발생 즉시 이용정지를 할 수 있는 경우

- 전기통신사업법 제30조(타인사용의 제한)를 위반한 경우

> **전기통신사업법 제30조(타인 사용의 제한)**
> 누구든지 전기통신사업자가 제공하는 전기통신역무를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 이를 타인의 통신용으로 제공하여서는 아니 된다.

- 다른 사람의 명의(성명), 계좌, 신용카드를 도용(몰래 사용)하여 가입한 경우
- 대량으로 메시지(SMS, MMS 포함), 음성(영상)통화호 등을 전송하여 다른 이용자의 통화장애 또는 시스템 장애를 일으키거나 일으킬 우려가 있는 경우

※ SMS(Short Message Service) : 휴대폰으로 40자 내외의 짧은 문장을 주고 받을 수 있는 서비스

※ MMS(Multimedia Messaging Service) : 장문의 텍스트, 멀티미디어 정보(이미지, 사운드, 동영상 등)를 전송할 수 있는 서비스

※ 음성(영상)통화호 : 사용자가 음성(영상)을 통신하기 위하여 시도하는 단위의 통화(Call)

- 다른 이용자가 수신을 원하지 않는 광고성 정보를 발송하는 경우
- 그 밖에 약관에서 정한 경우

(2) 사전통보 후 이용정지하는 경우

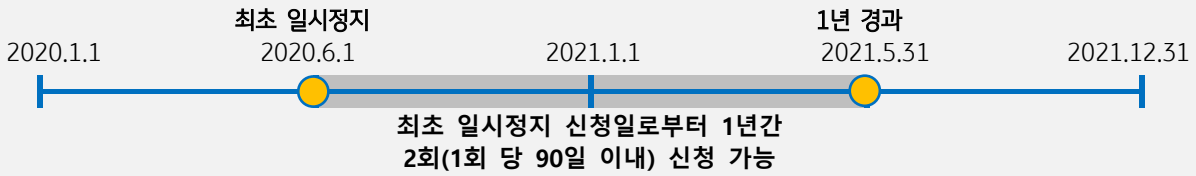
- 고객이 요금을 2회 이상 연속하여 납부하지 않은 경우(1회 미납액이 부가세 포함 77,000원 이상인 경우에는 1회 미납한 경우)에는 사유, 일시 및 기간을 명시하여 전화, 요금청구서, 문자메시지 등의 방법으로 이용정지 7일 전까지 통지합니다.
  다만, 고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 통지된 것으로 봅니다.

나. 일시정지

- 고객은 1년에 2회(1회 당 90일 이내)에 한하여 서비스 이용정지(일시정지)를 신청할 수 있습니다. 군입대, 해외 장기체류 등의 사유가 있는 경우에는 증빙서류를 제출하시면 기간 제한 없이 일시정지를 신청할 수 있습니다.

[예시] 신청 횟수 및 기간 제한

- 일시정지를 처음 신청한 날로부터 기산하여 1년에 2회(1회 당 90일 이내) 신청할 수 있음
- 2020년 6월 1일에 처음으로 일시정지를 신청했다면, 2021년 5월 31일까지 최초 신청 포함 1년간 2회, 1회당 90일 이내에서 일시정지를 신청할 수 있음.



- 일시정지 신청 후 90일이 지나면 고객이 따로 신청하지 않더라도 회사는 일시정지를 해제하고, 정상 요금을 청구합니다. 이 경우 회사는 일시정지 해제 7일 전까지 요금청구서나 문자메시지 등으로 고객에게 안내합니다.

4. 손해배상

- 고객이 회사의 잘못으로 서비스를 제공받지 못한 시간이 아래와 같으면 손해배상을 청구할 수 있습니다.
  (1) 서비스를 제공받지 못하고 있음을 고객이 회사에 알린 시간 또는 회사가 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 계산하여 연속 2시간 이상 서비스를 제공받지 못한 경우
  (2) 1개월 동안의 서비스 장애발생이 누적으로(합산하여) 6시간을 초과한 경우
- 손해배상 금액은 '서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 10배에 상당한 금액'을 최저금액으로 합니다. 회사는 고객이 손해배상을 청구하는 경우 고객과 협의하여 손해배상을 합니다.

[예시] 서비스 장애 발생 시 손해배상 금액

- 조건 가정

기본료 40,000원, 부가서비스 6,000원, 서비스 장애 시간이 6시간인 경우 (1달 30일, 원 단위 올림)

- 손해배상 금액 계산

손해배상 금액 = (서비스 장애 시간에 해당하는 '기본료 + 부가사용료') x 6

① 서비스 장애 시간에 해당하는 기본료 = 340원 (40,000원 ÷ 30일 ÷ 24시간 x 6 = 340원)
② 서비스 장애 시간에 해당하는 부가사용료 = 50원 (6,000원 ÷ 30일 ÷ 24시간 x 6 = 50원)
③ 손해배상금액 = (①+②) x 10 = 3,900원

5. 데이터 요금

가. 데이터 통화료

- 데이터 통화료는 모바일 인터넷 접속 시부터 종료 시까지 이용한 데이터 전송량을 기준으로 과금되는 금액입니다. 회사는 데이터 통화료를 정액제 방식으로 운영하고 있습니다.

[정액제 과금 방식]

- 정액제는 고객이 일정금액을 납부할 경우 일정량의 데이터 사용에 대해서는 요금이 청구되지 않는 과금 방식입니다. 각 요금제에서 정한 기본 제공 데이터 사용량을 초과한 경우에는 요금제별 초과 요율에 따라 과금합니다.

[예시] 기본 제공 데이터를 초과하여 사용하는 경우의 요금 청구 기준

- LTE 든든 1GB 요금제는 월 1GB를 모두 사용한 경우 아래의 구간별 과금 적용

기본 제공 초과 사용량	데이터 통화 요금	비고
0MB~880MB	0.011 원/0.5KB	
880MB~3GB	19,800 원 정액 과금	
3GB 이상	추가 과금 없음 (200kbps 이하로 속도 제어)	고객 희망 시 속도 제어를 하지 않고, 0.0033원/0.5KB 종량 과금

나. 정보이용료

- 정보이용료는 무선 인터넷 콘텐츠(벨소리, 동영상, 게임 등) 이용대가, 서비스이용료로 건별(종량제) 또는 월정액(일부 정액제) 단위로 부과됩니다.

※ 데이터통화료와 정보이용료는 따로 부과되며, 일부 정액제 요금제는 정보이용료를 포함할 수 있습니다.

6. 통화내역의 열람·교부

- 회사는 고객으로부터 발신통화내역(국제전화 통화내역 포함)에 대한 열람 또는 사본교부 요청이 있을 때에는 이를 교부하여야 하며, 국제전화 통화내역은 매월 요금청구 시 제공합니다. (단, KT의 국제전화 통화내역은 제공되지 않습니다.)

III. 서비스 해지

1. 해지

가. 일반해지

- 일반해지는 고객의 이용계약 해지 신청에 의해 서비스가 해지되는 것으로 KB Liiv M 고객센터(1522-9999), 영업점, KB Liiv M 홈페이지(m.liivm.com) 또는 KB Liiv M 어플리케이션을 통해 신청할 수 있습니다.
- 해지 신청일까지의 요금은 해지 신청일에 입금되어야 하고, 구비서류(제신고서, 본인 신분증 사본) 및 무통장입금증 등이 해지 신청일로부터 14일 이내에 회사에 접수되어야 해지를 할 수 있습니다.
- 회사는 구비서류가 도착하기 이전까지 해지 신청번호를 일시정지(발·착신 정지) 상태로 유지하며,

일시정지 요금은 청구하지 않습니다. 해지신청 당일에 요금이 입금되지 않거나 해지 신청일로부터 14일 이내에 구비서류(제신고서, 본인 신분증 사본)가 도착하지 않을 경우 회사는 서비스를 정상 이용상태로 복귀시킵니다.

나. 직권해지

- 직권해지는 고객이 타인명의 도용, 이용요금 미납, 스팸메시지 발송 등 관련법령 및 약관을 위반한 경우 회사가 강제로 서비스를 해지시키는 것입니다.

[직권해지 사유]

- 다른 사람의 명의(성명)를 사용하거나 허위서류를 제출하여 이용계약을 체결한 경우
- 이용요금을 납부하지 않아 서비스 이용이 정지된 후, 이용정지 기간 내에 이용정지 사유를 해소하지 않은 경우
- 불특정 다수를 대상으로 메시지(SMS, MMS포함), 음성(영상)통화호 등의 방법으로 무차별적인 스팸메시지 발송이 확인된 경우
  - ※ SMS(Short Message Service) : 휴대폰으로 40자 내외의 짧은 문장을 주고받을 수 있는 서비스
  - ※ MMS(Multimedia Messaging Service) : 장문의 텍스트, 멀티미디어 정보(이미지, 사운드, 동영상 등)를 전송할 수 있는 서비스
  - ※ 음성(영상)통화호 : 사용자가 음성(영상)을 통신하기 위하여 시도하는 단위의 통화(Call)
- 이용정지 기간이 지난 이후에도 지속적으로 스팸(불법 스팸 포함)을 전송하는 경우
- 스팸(불법스팸 포함) 관련하여 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에서 해지를 요청한 경우
- 회사가 한국인터넷진흥원에 스팸(불법스팸 포함) 유무 확인을 요청하여 스팸(불법스팸 포함)임이 확인된 경우
- 스팸(불법스팸 포함) 관련하여 연 2회 이상 이용정지된 경우
- 서비스 제공 목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나, 제3자에게 임의로 해당 서비스를 임대한 경우
- 그 밖에 약관에서 정한 직권해지 사유에 해당되는 경우

2. 번호이동

- 번호이동 서비스는 회사에 가입되어 있는 이동전화서비스 전화번호를 다른 통신회사로 이동하여 그대로 사용할 수 있는 제도입니다.
- 번호이동은 변경하고자 하는 통신회사에 신청할 수 있으며, 고객의 번호가 이동되면 변경 전 통신회사의 서비스는 자동으로 해지됩니다.
- 회사는 다음에 해당되는 고객의 번호이동을 제외합니다.

[번호이동 제한 사유]

가. 번호이동 신청일 현재 요금 납부일이 지났으나, 이용요금을 납부하지 않은 경우

나. 번호이동서비스 가입자로서 재이동기간(3개월)이 지나지 아니한 자

다. 신규가입 또는 명의변경 가입자로서 명의변경 후 3개월이 지나지 아니한 자

※ 나, 다의 경우 가입자가 번호이동관리기관에 직접 신청하면 번호이동을 할 수 있음

- 고객은 번호이동 후 14일 이내에 통화품질을 사유로 번호이동을 철회할 수 있으며, 회사는 고객이 번호이동 가입을 철회한 경우 변경 전 사업자의 서비스를 제공받을 수 있도록

조치하여야 합니다.

- 번호이동 철회 고객에 대하여는 번호이동 시부터 철회 시까지의 통신요금을 실시간 정산하고, 신규가입비 및 번호이동 수수료 반환, 기본료 50% 감면을 적용하여 정산합니다.

Ⅳ. 혁신금융서비스에 관한 사항

1. 혁신금융서비스

- 당행은 혁신금융사업자로 지정기간 중 혁신금융서비스(가상이동통신망사업, 금융•통신 융합 서비스, 인증서 USIM 저장 등)를 제공함에 있어 해당 서비스가 시험운영 중이며 그로 인해 예상하지 못했던 위험이 발생할 수 있습니다. (금융혁신특별법 제20조)

2. 휴, 폐지 대책

- 금융혁신지원특별법 제9조에 따라 혁신금융사업자인 회사의 혁신금융서비스 지정기간이 만료 또는 혁신금융서비스 휴·폐지로 당사의 서비스가 중단되는 경우에는 승계사업자를 통해 통신서비스를 지속적으로 제공하도록 합니다. 단, 기존에 당사의 정책에 따라 고객에게 제공되던 요금제 및 서비스 등은 종료되며, 고객은 승계사업자와 별도의 이용계약을 체결하고, 별도로 체결된 이용계약에 따른 요금제 및 서비스의 적용을 받습니다.

본 서비스는 KB국민은행 모바일사업부(P)에서 관리하고 있습니다. 서비스 가입 후 의문사항 또는 불만(민원)이 있을 경우 KB Liiv M 고객센터(1522-9999), KB Liiv M 홈페이지(m.liivm.com) 또는 KB Liiv M 어플리케이션에 문의할 수 있고, 분쟁이 발생하는 경우에는 과학기술정보통신부(국번없이 1335)등에 도움을 요청할 수 있습니다.

(2023.07.26 현재)