

시내전화서비스 등 번호이동성 운영지침

제정 2003. 6. 27(시행 : 2003. 6. 30)
개정 2004. 5. 9(시행 : 2004. 5. 10)
개정 2004. 8. 3(시행 : 2004. 8. 9)
개정 2004. 10. 1(시행 : 2004. 10. 1)
개정 2004. 11. 10(시행 : 2004. 11. 10)
개정 2007. 4. 27(시행 : 2007. 5. 1)
개정 2008. 10. 28(시행 : 2008. 10. 31)
개정 2009. 7. 9(시행 : 2009. 7. 10)
개정 2010. 7. 26(시행 : 2010. 8. 1)
개정 2011. 8. 30(시행 : 2011. 10. 17)
개정 2012. 3. 29(시행 : 2012. 4. 12)
개정 2012. 10. 23(시행 : 2012. 11. 1)
개정 2013. 7. 16(시행 : 2013. 7. 23)
개정 2015. 1. 19(시행 : 2015. 1. 19)
개정 2016. 12. 14(시행 : 2016. 12. 20)
개정 2019. 12. 19(시행 : 2020. 1. 6)

목 차

I. 개 요	1
1. 번호이동성 도입의 의의	1
2. 도입전제사항	1
가. 가입자의 권익신장	1
나. 사업자 및 서비스간 공정경쟁 활성화	1
다. 민원발생 최소화 및 책임의 명확화	1
라. 업계의 자율성 증진 및 규제의 최소화	2
마. 운영비용의 절감과 합리적인 비용분담	2
II. 운영규정	3
1. 목 적	3
2. 적용범위	3
가. 번호이동성 운영지침 적용범위	3
나. 번호이동성 적용서비스	3
다. 기타사항	4
라. 신청권자 자격 및 요건	5
마. 번호이동성 제한기간	6
바. 번호이동가입자의 처리절차 유형	6
3. 관련 조직간 의무사항	8
가. 시내전화사업자 등의 의무	8
나. 관리기관의 의무	12
다. 시내전화사업자 등 및 관리기관의 이용자 정보보호 의무	13
4. 기본적인 번호이동 처리절차(A→B 이동, A→B→C 이동)	15
가. 업무처리 흐름도	15
나. 신청접수 및 심사	17

다. 신청내용 확인	19
라. TC결과 정당건 및 전화확인 생략건의 처리절차	21
마. 연관상품 해지의사 확인	24
바. 결합상품에 대한 안내	25
사. 부적합 및 TC실패처리	26
아. 개통처리요청	26
자. 실개통/착신전환 작업	27
카. 작업완료결과 통보	30
타. 최종처리결과 통보	30
5. 번호이동 후 해지 요청 처리절차(A→B 이동후 해지)	32
가. 업무처리흐름도	32
나. 해지신청접수	32
다. 신청내용 검증	32
라. 번호이동 해지통보	33
마. 착신전환 작업	33
바. 작업완료결과 통보	33
사. 최종처리결과 통보	33
6. 이동 후 재이동 요청 처리절차(A→B→A 재이동)	34
가. 업무처리흐름도	34
나. 신청접수	35
다. 신청내용 확인	35
라. TC결과 정당건의 처리절차	35
마. 부적합 및 TC실패 처리	35
바. 개통처리요청	35
사. 실개통/착신전환 작업	35
아. 작업완료결과 통보	35
자. 최종처리결과 통보	35

7. 매개번호 변경 요청 처리절차	36
가. 업무처리 흐름도	36
나. 신청접수	36
다. 매개번호 변경 처리 요청	36
라. 매개번호 변경 및 개통 작업	36
마. 변경처리결과 통보	37
바. 최종처리결과 통보	37
8. 통화권 변경에 따른 번호변경 요청 처리절차	38
가. 업무처리 흐름도	38
나. 신청접수	38
다. 통화권 변경에 따른 번호변경 심사	39
라. 통화권 변경에 따른 번호변경 신청절차	39
마. 통화권 변경에 따른 번호변경 및 개통작업	39
바. 변경처리결과 통보	40
사. 최종처리결과 통보	40
9. 구내통신 번호이동 처리절차	41
가. 업무처리 흐름도	41
나. 신청접수	42
다. 신청내용 확인	43
라. 신청권자 자격확인 및 가입자 고지	45
마. 체납, 연관/결합상품 정보제공	46
바. 개통처리 요청	46
사. 개통처리 요청단계 이후 처리절차	47
10. 기타사항	48
가. 장기 미처리 자료 정합방법	48
나. 번호이동시 미청구요금 수납방법	49
다. 데이터 정합	49

11. 민원처리 및 책임	50
가. 민원의 구분	50
나. 민원제기 주체	51
다. 민원접수처 및 접수수단	51
라. 처리절차	51
마. 접수민원 자료관리	53
바. 불법변경 및 민원 중용 발생시 보상	53
사. 민원발생시 제재사항	54
아. 설비비 반환계좌 관련 민원	54
12. 비용분담 및 회수	56
가. 비용분류 및 정의	56
나. 비용분담 및 회수	56
13. 사업자간 분쟁 최소화방안	61
가. 운영 및 중재를 위한 단계별 조직 구성·운영	61
나. 공정경쟁을 위한 관리규약제정 운영	62
14. 보고 및 조사협조	63
가. 정기보고	63
나. 수시보고	63
다. 자료제공	63
라. 조사협조 및 지원	63
15. 변호이동 정기대사 작업	64
가. 대사주기	64
나. 대사방법	64
16. 별도 사항	64

【붙임】

【붙임1-1】 시내전화서비스 번호이동 신청 서식	65
【붙임1-2】 착신과금서비스 번호이동 신청 서식	67
【붙임1-3】 인터넷전화서비스 번호이동 신청 서식	68
【붙임1-4】 대표번호서비스 번호이동 신청 서식	70
【붙임1-5】 구내통신 번호이동 신청 서식	72
【붙임1-6】 착신전환전용서비스 번호이동 신청 서식	74
【붙임2】 TM 모집시 필수 녹취사항	77
【붙임3】 번호이동(재이동시) 전화통화 요령	78
【붙임4-1】 민원신청 서식(시내 및 인터넷전화용)	81
【붙임4-2】 민원신청 서식(착신과금서비스용)	82
【붙임4-3】 민원신청 서식(대표번호서비스용)	83
【붙임4-4】 민원신청 서식(착신전환전용서비스용)	84
【붙임5】 민원 전화통화 요령	85
【붙임6】 연관상품 구분	86
【붙임7】 연관상품 및 결합상품 안내 및 확인사항	87
【붙임8】 구내통신 신청권자 자격확인 전화통화 요령	88

1. 개요

1. 번호이동성 도입의 의의

고객이 타 사업자로 회사를 변경 또는 타서비스로 변경 하더라도 종전의 전화번호를 그대로 유지하여 전화번호의 변경으로 인한 불편을 방지하고 고객에게는 사업자 선택의 폭과 공정경쟁을 통한 편익을 주기 위함

2. 도입전제사항

가. 가입자의 권익신장

요금 등 가입자의 이익이 실현될 수 있도록 서비스의 다양화 및 이용의 기회를 증대시키고 가입자의 편의성을 확보하여야 함

나. 사업자 및 서비스간 공정경쟁 활성화

사업자 및 서비스간 경쟁조건이 동등하도록 제도적인 장치가 마련 되어야 하며, 경쟁을 활성화하는 기술적 방안이 지속적으로 보완 되어야 함

다. 민원발생 최소화 및 책임의 명확화

고객 민원의(불법·이의신청·기술장애 등) 발생예방대책을 수립·운영하고, 발생시 신속한 민원처리 및 원인에 따른 책임을 부여 하여 재발 방지

라. 업계의 자율성 증진 및 규제 최소화

정부에서는 최소한의 규제의 틀을 제시하고 강력하게 감독하고, 업계에서는 합리적인 운영 합의안을 도출하여 정부보고 후 자율 규제하에 시행

마. 운영비용의 절감과 합리적인 비용분담

운영을 위한 비용은 최소한이 되도록 하여야 하며, 초기구축비와 사업자별 실적 건당 수수료로 구분하여 설치·운영

II. 운영규정

1. 목 적

과학기술정보통신부 고시 제2019-42(시내전화서비스 등 번호이동성 시행에 관한 기준) 제26조의 규정에 의해 번호이동성의 효율적 운영에 필요한 세부적 사항을 정하기 위함

2. 적용범위

가. 번호이동성 운영지침 적용범위

본 운영지침은 시내전화사업자, 인터넷전화사업자, 착신과금사업자, 대표번호사업자, 회선설비 미보유사업자(이하 “시내전화사업자 등”이라 한다), 관리기관 및 이용자에 대하여 적용

나. 번호이동성 적용서비스

본 지침이 적용되는 번호이동 대상 서비스는 다음 각 호와 같다. 다만, (1)부터 (5)까지의 서비스는 긴급구조기관(소방방재청) 요청 시 주소 정보를 포함한 긴급통신 서비스 제공이 가능하여야 한다.

- (1) 동일 통화권내 시내전화서비스간 번호이동
- (2) 동일 통화권내 시내전화서비스에서 인터넷전화서비스로의 번호이동
- (3) 동일 통화권내 시내전화번호를 이용한 인터넷전화 서비스에서 시내전화서비스로의 번호이동
- (4) 인터넷전화서비스간 번호이동
- (5) 인터넷전화에서 동일 통화권내 시내전화 서비스간 번호이동
※ 시내전화 식별번호 혼란 등을 감안하여 한시적으로 도입을 유예

(6) 착신과금서비스간 번호이동

(7) 대표번호서비스간 번호이동

※ 착신과금서비스 및 대표번호서비스의 실 착신번호의 경우 자동적으로 적용
되지는 아니함

(8) 스마트폰은 번호이동성 적용서비스 제공 대상에서 제외한다.

(가) 스마트폰은 이용자가 인터넷상에서 전화용 소프트웨어를 다운
로드하여 설치·이용·삭제할 수 있는 인터넷전화를 말한다.

(나) 이 범주에는 USB 등 저장매체에 담겨져 있는 스마트폰을 포함한다.

(9) 착신전환전용서비스간 번호이동

(가) 착신전환전용서비스는 이용자 단말기기 및 선로의 설치없이
전화서비스를 제공받고자 하는 전화번호를 가입자가 지정한
착신처로 연결해 주는 서비스

(나) 착신전환전용서비스는 (1)부터 (5)까지의 번호이동으로 간주한다.

다. 기타사항

(1) 경쟁 통화권 확대 시 번호이동성 적용

(가) 적용시기 : 상호접속 시점에 시행

(나) 행정절차 : 해당사업자가 시행 희망일 3개월 전에 요구사항을
상호접속 요청과 동시에 서면으로 상대사업자에게 요청

(2) 착신과금서비스 및 대표번호서비스의 실착신번호의 경우 시내
전화/인터넷전화 서비스의 번호이동 처리절차를 통하여 필요시
개별 번호이동

(3) 시내전화는 ISDN 음성서비스를 포함

라. 신청권자 자격 및 요건

(1) 개인명의로의 전화

(가) 전화가입자

(나) 배우자

(2) 정부기관, 지방자치단체 및 법인 기타 단체명의로의 전화

(가) 대표자 또는 담당부서의 실무책임자

(3) 다만, 전기통신사업법 시행령 별표 1 바항에 해당하는 서비스를 제공하는 사업(이하 “구내통신사업”)의 경우

(가) 구내통신사업자

(나) 구내통신사업자의 가입자

1) 구내통신 사업장(건물) 단위의 번호이동은 가능

※ 번호이동시 사업장에 부여된 전화번호 전체 이동

2) 이외 기술적으로 번호이동이 불가능한 경우에 대해서는 사업자간 협의를 통해 처리

(다) 실사용자의 신청권자 예외인정

1) 정상적인 번호이동의 경우

가) 실사용자가 3개월이상 요금을 납부하고, 가입자와 연락이 불가능하거나 가입자와 연락이 되었으나 가입자가 의사결정을 포기하는 경우

※ 실사용자 : 해당 전화번호에 대한 실질적인 요금납부자

2) 사업철수시 번호이동의 경우

가) 구내통신사업을 철수하는 경우에는 가입자, 실사용자 구분 없이 신청권자로 인정

(4) 요금체납 가입자(1개월 이상)는 번호이동서비스 대상에서 제외

1) 다만, 구내통신사업자의 가입자 번호이동시는 요금체납 3개월 이상 경과된 경우, 번호이동 처리

※ 당월요금 체납기준일자는 매월 말일

마. 번호이동성 제한기간

- (1) 번호이동일 및 신규가입일로부터 6개월간
- (2) 정당한 절차로 번호이동 및 신규가입이 완료된 건에 대해 사업자의 번호이동 마케팅을 제한기간 동안 금함
- (3) 제한기간 적용 예외
 - (가) 신청권자가 관리기관에 이동 요청 시에는 제한을 두지 않음
 - 1) 다만, 착신전환전용서비스로 신규 개통한 시내전화번호의 경우 3개월 이내 민원 이동을 금지
 - 2) 금지기간 적용 예외, 회사 귀책사유로 인한 월누적 장애시간이 24시간 이상인 경우, 또는 회사 귀책사유로 인한 1시간 이상 장애가 월 3회 이상 발생한 경우
 - (나) 원칙적 번호이동 중 취소는 불가하나, 가입자 민원발생시는 변경전·후·번호부여 사업자 상호확인 후 즉시처리
 - ※ 변경전 사업자(Donor Network) : 번호이동 완료 전 기존사업자
 - ※ 변경후 사업자(Recipient Network) : 번호이동 완료 후 신규사업자
 - ※ 번호부여사업자(Original Network) : 이용자에게 가입자 번호를 처음 부여한 사업자

바. 번호이동가입자의 처리절차 유형

- (1) 기본적인 번호이동성 처리절차 : 변경전 사업자에서 변경후 사업자로 이동한 경우(A→B 이동)
 - ※ 기본적인 번호이동(A→B 이동) 후 다시 새로운 시내사업자 등으로 번호이동 한 경우(A→B→C 이동)에도 '기본적인 번호이동'에 포함하고, 이 경우 A를 번호 부여 사업자, B를 변경 전 사업자, C를 변경 후 사업자로 함
- (2) 이동 후 해지 요청 처리절차 : 변경전 사업자에서 변경후 사업자로 번호를 이동하여 사용중 해지를 요청한 경우(A→B로 이동 후 사용해지)

- (3) 이동후 재이동 요청 처리절차 : 번호이동 후 다시 번호부여사업자로 재이동을 요청한 경우(A→B→A로 이동)
- (4) 매개번호 변경 요청 처리 절차 : 변경후 사업자가 번호부여사업자에게 매개번호의 변경을 요청한 경우
- (5) 민원처리 절차 : 번호이동 후 제한기간 이내에 신청권자가 재이동을 요청한 경우
- (6) 통화권변경에 따른 번호변경처리 절차 : 번호이동 후 가입자가 통화권을 변경하여 번호부여사업자에게 시내번호를 요청한 경우
※ 시내전화사업자에서 희망번호를 3개 제공하며 인터넷전화사업자에서의 요청가능 횟수는 1일 2회로 제한함
- (7) 구내통신 번호이동 처리절차 : 구내통신사업자가 기간통신사업자를 변경하거나, 구내통신사업자의 가입자가 구내통신사업자를 변경하는 경우(정상적인 번호이동과 사업철폐시 번호이동으로 구분)

3. 관련 조직간 의무사항

가. 시내전화사업자 등의 의무

- (1) 시내전화사업자 등은 다음에 해당하는 행위는 금지함
 - (가) 신청권자의 의사에 반하여 신청서를 허위로 작성하거나 가입신청 증빙자료를 허위로 작성하는 행위
 - (나) 신청권자를 강요하여 특정한 시내전화사업자 등으로 이동하거나 이동할 수 없도록 하는 행위
 - (다) 번호이동 신청후 개통시까지 관리기관에서 시내전화사업자 등에게 통보한 가입자 정보를 마케팅에 활용하는 행위
 - (라) 번호이동성과 관련하여 취득한 가입자정보를 외부유출하는 행위
 - (마) 대표번호와 실착신번호간 타사 실착신 연동을 제한하는 행위(타사 실착신이 불가능한 대표번호의 경우에는 이용자의 요청에 따라 번호이동이 가능한 대표번호 유형으로 변경해서 제공)
 - (바) 착신전환전용서비스의 전화번호를 번호이동하여 착신전환전용 서비스 이외로 제공하는 행위
- (2) 시내전화사업자 등은 번호이동 신청서 또는 가입신청 증빙자료를 번호이동 신청 접수 후 1년간 보관하여야 함
- (3) 시내전화사업자 등은 번호이동과 관련한 가입자정보 확인 및 개통 처리 결과를 규정된 시간내에 관리기관으로 회신하여야 함. 다만, 전산장애, 정전, 기기고장 등의 불가피한 사유로 규정된 시간까지 회신하지 못할 경우에는 그 사유를 즉시 관리기관에 통보
- (4) 시내전화사업자, 인터넷전화사업자, 번호부여사업자 및 번호재부여사업자는 번호이동을 위한 시스템 등을 구축하고 가입자정보 보호 및 데이터 유출방지 등 원활한 번호이동 처리를 위해 관리

기관과 전용회선을 구축하여야 함. 다만, 번호재부여사업자의 번호 이동시스템 구축 등은 희망하는 사업자에 한함

(5) 시내전화사업자 등은 관리기관 번호이동성 업무수행에 필요한 제반 시설·장비 구축비용 및 운영비용을 분담하여야 함

(6) 시내전화사업자 등은 이용자 보호를 위하여 번호이동 신청인에게 요금, 긴급 통신, 위치변경 시 위치(주소)정보 등록, 정전 시 통화, 등 필요한 정보를 제공하여야 하며, 이용약관, 홈페이지, 가입신청서 및 요금 고지서 등을 통하여 이용자에게 고지하여야 한다. 고지방법은 다음과 같다.

(가) 이용자 고지 방법

- 1) 상시 고지 : 이용약관, 홈페이지(해당 서비스 초기화면), 가입신청서, 단말기 매뉴얼, 단말기 스티커(자사 공급 단말기에 한함)
- 2) 정기(반기별) 고지 : 요금명세서(지로 또는 이메일 등 포함)
- 3) 수시 고지 : SMS, DM 등

(나) 고지 문구(예시)

1) 예시-1

인터넷전화서비스는 통화권을 이탈하여 사용하면 안되며, 정전 등의 사유로 인터넷 사용이 중단되는 경우 통화가 불가능합니다. 또한, 인터넷전화 설치 주소가 변경된 경우 변경된 주소를 고객센터(전화번호)에 신고하여 주시길 바랍니다. 미 신고시 119 등 긴급구조기관이 변경 전 주소지로 출동하게 되어 고객님의 긴급구조가 제한될 수 있습니다.

2) 예시-2

인터넷전화는 시내번호 사용시 통화권을 지켜야 하고, 정전시 통화가 안되며, 주소 변경시 변경 주소를 반드시 신고해야 합니다.

- (7) 시내전화사업자, 인터넷전화사업자, 번호부여사업자는 설비 미보유 재판매사업자의 번호이동 수행이 원활히 이루어질 수 있도록 번호 이동시스템 제공 등 필요한 협조를 제공해야 함
- (8) 시내전화사업자, 인터넷전화사업자, 회선설비 미보유사업자는 동일 통화권내에서 번호이동 서비스를 제공해야 함
- (9) 처리절차에 따른 서류작성, 전산입력 등을 철저히 하여야 함
- (10) 변경전 사업자는 연관상품 해지 확인 등을 위한 가입자 연락 및 가입자에게 통합과금분리요구 등을 하는 행위 금지
- (11) 번호이동 신청을 받은 경우에는 본인확인과 번호이동의사 확인을 하여야 하며, 법인 등으로부터 번호이동 신청을 받은 경우에는 반드시 신청권자의 직인 또는 법인 인감이 날인된 신청서를 받아야 함
- (12) 변경전 사업자는 전산심사시 연관상품 자동분리 및 개통처리 절차 자동화 프로세스를 도입하여 개통처리요청 개시 통보를 받은 때로부터 4시간 이후에는 언제든지 변경후 사업자의 착신전환 요청에 응해야 함
- (13) 번호이동 관련 민원해결을 위하여 변경전·후·번호부여사업자간 핫라인 개설과 전담인력을 운용하고, 민원처리와 관련한 실시간 처리상황과 정보교환을 할 수 있도록 함
- (14) 시내전화사업자 등은 관리기관 전화확인 대상에서 전화확인 생략 대상으로 변경하거나 또는 그 반대의 경우 최소 1개월 전 관리기관에 변경신청을 하여야 함
- (15) 시내전화사업자 등은 구내통신사업자의 가입자 번호이동과 관련하여, 실사용자의 신청권자 허용에 따른 문제발생 시 변경후 사업자가 책임을 짐

(16) 구내통신 사업철수시 구내통신사업자는 이용자 보호를 위하여 서비스 연속성에 문제가 없도록 번호이동 관련 업무를 처리하여야 함

(가) 사업철수 해당 사유

- 1) 구내통신사업자가 폐업, 경제적 사유 또는 구내통신계약자와 재계약 불가로 더 이상 서비스 제공이 불가능한 경우
- 2) 계약기간 미명시 또는 계약서가 없는 경우 구내통신계약자가 철거(계약종료)를 서면으로 통보한 사실을 확인시

※ 구내통신계약자는 구내통신 설비 임대 및 구내통신사업자 선정 권한이 있는 단체이며, 재계약 불가능 기존(변경전) 구내통신사업자가 계약종료 후 구내통신계약자와 계약 연장을 못하고 새로운(변경후) 구내통신사업자가 정해진 경우에 한함

※ 계약 : 구내통신 제공목적을 위해 구내통신계약자와 체결한 계약(구내통신 이용(설치) 또는 통신실(MDF) 임대차계약)

(나) 번호이동 관련 업무

- 1) 변경후 구내통신사업자는 명의변경 및 번호이동 신청전에 변경전 구내통신사업자에게 다음을 포함하여 문서로 요청
 - 가) 구내통신계약자와 변경후 구내통신사업자간 신규계약 서류 확인
 - 나) 구내통신계약자와 변경전 구내통신사업자 계약해지(계약종료일) 확인
- 2) 변경전 구내통신사업자는 관리기관으로부터 사업철수 계약사실 통보를 받은 날 이후부터는 변경후 구내통신사업자의 장비인입/회선개통 실사 등 업무를 위한 통신실 출입에 협조
- 3) 변경후 구내통신사업자가 번호이동 신청시 변경전 구내통신사업자 및 변경전 구내통신사업자의 기간통신사업자는 번호이동 승인 및 개통처리
- 4) 변경후 구내통신사업자는 사업자 변경 예정일 이전 최소 14일 이상 이용자 고지 시행

- 5) 변경전 구내통신사업자는 계약종료일에 기준하여 통보받은 철수일에 사업철수 하되, 구내통신계약자와 변경전·후 구내통신사업자간 합의시 연장 가능

나. 관리기관의 의무

- (1) 각 사업자로부터 독립적이어야 함
- (2) 각 사업자에 대하여 비차별적이고 중립적이어야 함
- (3) 신청권자의 선택권 보장 및 추가적 불편 초래를 최소화하여야 함
- (4) 업무상 취득한 기업비밀의 외부유출을 금함
- (5) 번호이동과 관련하여 취득한 가입자정보의 외부유출을 금함
- (6) 번호이동에 대한 처리결과 회신 및 통계관리(D/B)
- (7) 전화확인 처리기간은 천재지변, 전산장애, 정전, 기기고장 및 불가항력적인 경우를 제외하고는 신청서 접수일로부터 2일 이내에 처리하고 결과통지는 전화유형별 처리일자 이내에 회신
(단, 토요일 및 법정공휴일 제외)
- (8) 관리기관은 건당 업무처리 수수료로 운영함을 원칙으로 하며 실비로 운영되도록 비용의 최소화에 기여하여야 함
- (9) 관리기관은 소속직원이 번호이동성 업무를 중립적으로 처리할 수 있도록 주기적으로 교육계획을 수립하여 실시
- (10) 관리기관은 번호이동성 시행과 관련하여 취득하게 된 정보를 1년간 보관하여야 하며, 관련 정보의 보호를 위해 내부보안관리지침을 정하여 운영
- (11) 회선당 번호이동 처리비용의 분배 및 관리

- (12) 연관상품 해지 접수 및 처리를 하여야 하며, 연관상품 처리기간은 천재지변, 전산장애, 정전, 기기고장 및 불가항력적인 경우를 제외하고는 변경전 사업자의 전산심사 결과 접수시간으로부터 24시간 이내에 처리하고 결과를 변경전·후·번호부여 사업자에게 통보 (단, 토요일 및 법정공휴일은 제외)
- (13) 변경전 사업자의 전산심사 결과, 결합상품이 있는 이용자의 경우는 결합상품 해지 안내를 이용자에게 SMS로 발송
- (14) 관리기관은 매분기별 1회 모든 사업자에 대하여 신청증빙자료 (신청서, 녹취파일 등)를 대사하여 그 결과를 과학기술정보통신부에 제출하여야 함

다. 시내전화사업자 등 및 관리기관의 이용자 정보보호 의무

- (1) 시내전화사업자 등 및 관리기관은 번호이동과 관련하여 취득·보관·보유 또는 관리하는 이용자 정보를 다른 목적으로 사용하거나 외부에 유출하여서는 아니됨
 - (가) 재사용금지 : 번호이동을 위하여 수집된 개인정보의 경우 최초 접수시 1회에 한하여 사용하며 재사용을 금함
 - (나) 타목적 사용금지 : 번호이동을 목적으로 수집된 개인정보의 경우 제공자의 동의 없이 다른 목적으로 사용하여서는 안됨
 - (다) 정보유용금지 : 다른 상품이용 목적으로 수집된 개인정보의 경우 제공자의 동의없이 번호이동을 목적으로 사용하여서는 안됨
 - (라) 관리책임 : 번호이동과 관련하여 수집된 개인정보의 관리책임은 해당 시내사업자 등에게 있음

(2) 재사용금지 및 정보유용금지 위반시 제재사항

(가) 시내전화사업자 등 : 해당유통망 등에 대하여 번호이동 업무정지
(2개월)

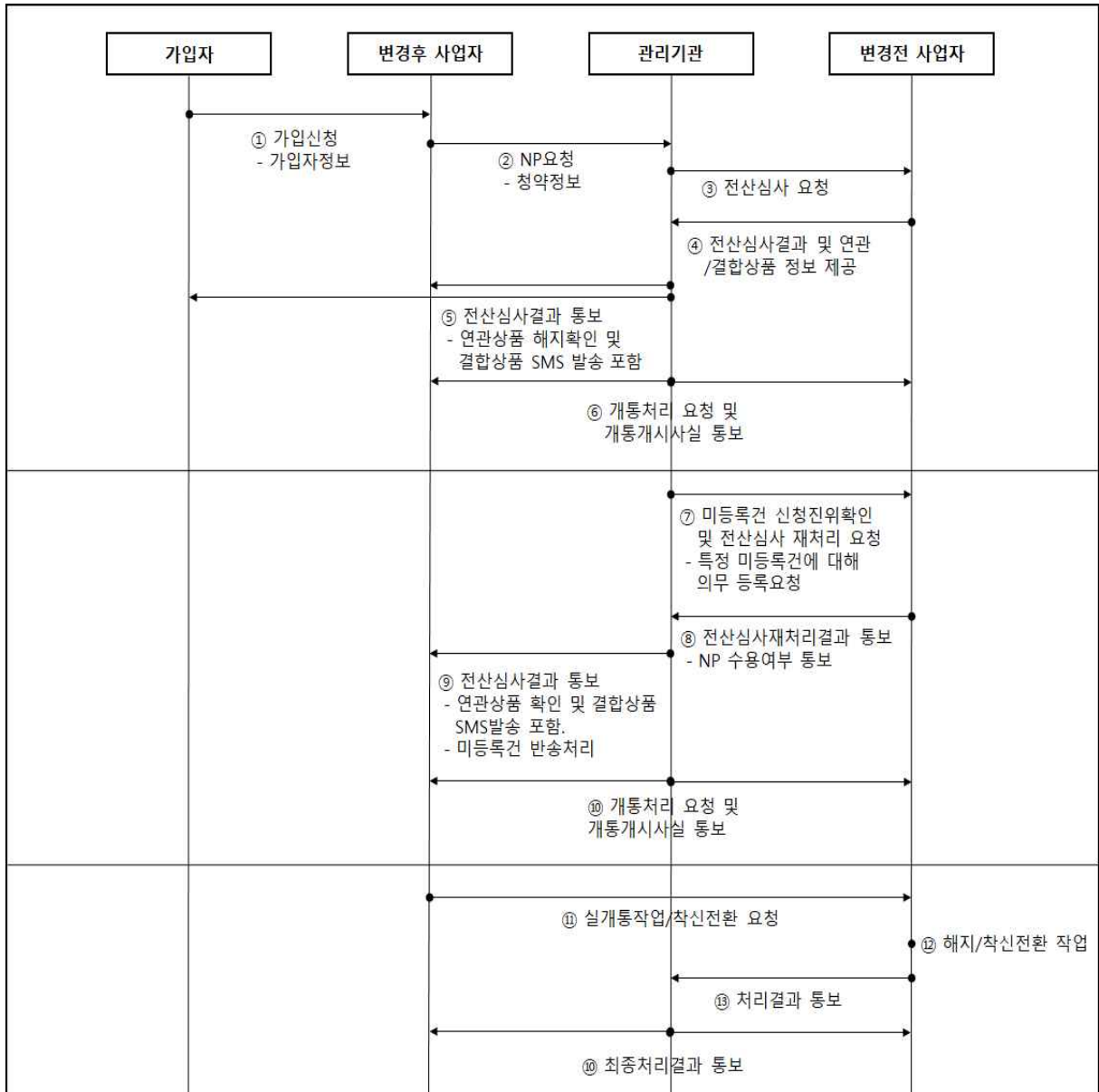
(나) 관리기관 : 해당유통망 등에 대하여 접수 및 처리거부(2개월)

(다) 위반판단 : 조정위원회

4. 기본적인 번호이동 처리절차(A→B 이동, A→B→C 이동)

가. 업무처리 흐름도

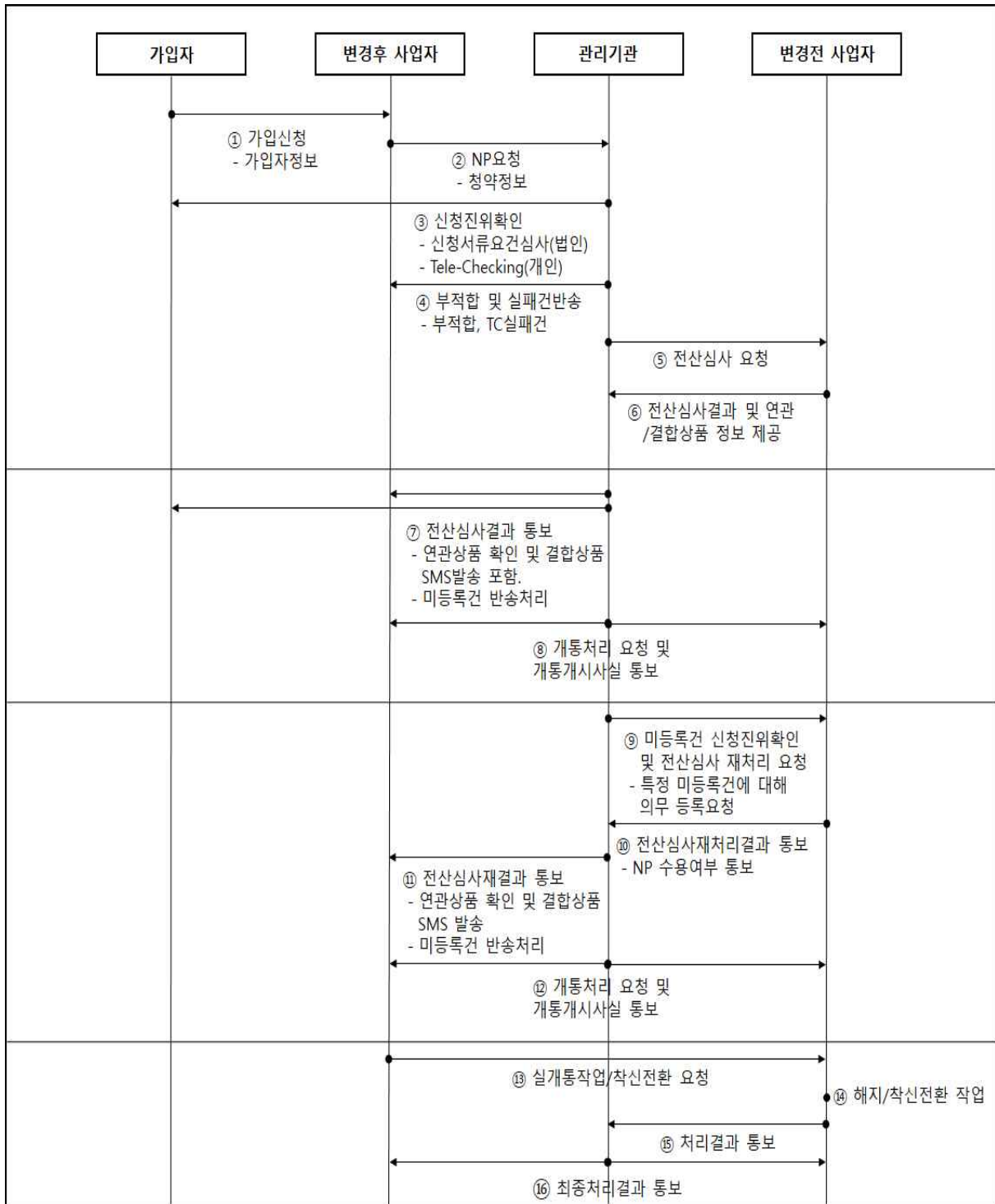
(1) 관리기관 전화확인 절차 생략시



※ A→B→C 이동의 경우

- ⑩ 개통처리요청 단계에서 번호부여사업자(A)에게도 정보제공
- ⑫ 번호부여사업자는 착신전환 변경작업 실시
- ⑬ 번호부여사업자는 착신전환 변경작업 처리결과 통보

(2) 관리기관 전화확인 절차 진행시



※ A→B→C 이동의 경우

- ⑫ 개통처리요청 단계에서 번호부여사업자(A)에게도 정보제공
- ⑭ 번호부여사업자는 착신전환 변경작업 실시
- ⑮ 번호부여사업자는 착신전환 변경작업 처리결과 통보

나. 신청접수 및 심사

신청방법 : 직접방문, 전화, FAX, 우편, 인터넷(각사의 인터넷 홈페이지)

[1단계] 이용자가 사업자에게 신청

(1) 관리기관 전화확인 대상

(가) 개인명의 전화

신청권자가 신청내용의 녹취를 하지 않는 사업자에 번호이동 신청

(2) 관리기관 전화확인 생략 대상

(가) 개인명의 전화

1) 신청권자가 신청서(직접방문, FAX, 우편), 전화(녹취), 인터넷(각사의 인터넷 홈페이지)을 이용하여 신청

2) 본인확인 : 변경후 사업자가 본인 확인을 하고 해당 증빙자료를 보관

가) 신청서(직접방문, Fax, 우편) 신청 : 신청권자의 인장날인 또는 자필 서명된 신청서와 명의인 신분증명서류 첨부. 단, 대리작성의 경우 명의인의 인감도장 날인 및 인감 증명서를 보관

○ 복사기, 팩스 등을 이용한 기계적 복사물 또는 사진기, 디지털 카메라, 스캐너 등을 이용한 촬영본의 출력물

나) 전화 신청 : 녹취파일 보관

○ 주민등록번호/발행일자, 운전면허번호, 휴대폰 인증, 신용카드 인증

※ TM모집시 필수 녹취사항 세부내용 : "붙임 2"

※ 본인확인을 위해 정부에서 정한 전용 웹사이트를 우선 이용하되, 전용 웹사이트와 동등한 수준의 인증을 하는 경우에는 사업자 자체 인증절차도 인정

다) 인터넷 신청 : 인증 로그파일 보관

○ 공인인증, 휴대폰 인증, 신용카드 인증

(나) 정부기관, 지방자치단체 및 법인 기타 단체명의 전화
신청권자가 직접방문, FAX, 우편, 등을 이용하여 신청
단, 직인날인은 필수

(3) 신청서 접수시 확인 및 안내사항

(가) 신청권자 본인 여부

(나) 번호이동 제한기간 저축 여부

(다) 설비비 반환 계좌(실명확인 및 금융결제원 인증)

(라) 통화권 준수

(마) 수신 시 발신자 요금

(바) 정전 시 통화 제한 및 긴급통신

(사) 번호이동에 따르는 연관상품 및 부가서비스 문제

(아) 번호이동 시 미환급액 상계처리 동의여부

※ 직접, 팩스, 우편 접수시 신청서식 : “붙임 1-1, 1-2, 1-3”을 기준으로
해당 기재항목 및 내용이 포함된 각 사업자의 양식 사용 가능

[2단계] 사업자가 관리기관에 접수

(1) 접수방법 : 전용회선을 통한 On-Line 접수

o 변경후 사업자가 요청자의 번호이동 희망일에 맞추어 관리기관에
접수

(2) 접수내용 : 신청정보파일

※ 신청정보 : 가입자명, 전화번호, 가입자 생년월일(법인번호 또는 사업자등록
번호), 설비비형 가입자의 경우 반환방법, 전화가설지주소, 신청인명, 신청인
생년월일, 연락처, 이동전화번호, 연락가능시간, 개통희망일, 변경후 사업자
신규번호(매개번호 : 변경후 사업자가 제공), 가입신청 방식, 신청접수일, 통화
권 준수 여부, 전화확인 요청 여부, 미환급액 상계처리 동의여부, 청구계약정
보(은행계좌번호/신용카드번호/합산청구 뒷네자리 또는 지로 중 하나) 등

다. 신청내용 확인 : 관리기관 → 번호이동 신청자

(1) 개 요

(가) 목 적

관리기관에서 가입자에게 번호이동 신청사실의 진위 여부와 번호이동의 적합성 여부 판단 및 시내전화 연관상품의 해지 안내 및 설비비형 가입자의 반환방법을 안내함으로써 불법변경을 사전에 차단하여 사업자의 공정경쟁 여건을 조성하고, 가입자의 선택권을 보장하여 이용자의 권익을 증대하는데 그 목적이 있음

(나) 전화확인(TC : Tele-Checking) 기본원칙

1) TC는 반드시 가입자에게 시행

가) 통화가 이루어지더라도 가입자와 통화불능이거나, 가입자의 의사를 확인하지 못할 시에는 TC실패로 처리

나) 가입자는 관리기관으로 전화(In-bound TC)를 하여 신청내용을 확인하면 TC성공으로 간주

2) TC 신청건에 대해 최대 5회(1회당 발신음 5회 이상)까지 2일에 걸쳐 시차를 두고 시도

(다) TC확인사항 및 업무처리절차

1) TC확인 및 안내사항

가) 신청인 자격의 적합여부

나) 신청 진위 여부

다) 신청서 내용의 사실 여부

라) 번호이동에 따른 연관상품의 해지 안내 및 설비비 반환 방법안내

2) TC업무 처리절차

가) 확인방법 : 전화확인(Tele-Checking)

나) TC대상 : 가입자

다) TC 받을 수 없는 명의인에 대한 처리

○ 대상 : 청각장애인, 언어장애인, 미성년자, 금치산자

○ 처리 방법

- 관리기관에서 장애인 증빙서류를 제출받아 TC 면제

- 미성년자, 금치산자는 법정대리인에 한하여 증빙서류 제출 받아 확인 후 법정대리인에게 TC 실시

라) TC성공 : 가입자와 통화가 이루어져 가입자의 의사를 파악 하고 변경후 사업자가 제공한 정보에 따라 연관상품 해지안내 및 설비비 반환방법을 안내한 경우

(2) TC결과판단

(가) TC결과는 4가지 유형으로 분류되며, 각 유형별 처리방법은 다음과 같음

구 분		내 용	처 리 방 법
TC 성공	정 당	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신청인 자격이 합당하고 가입자가 번호이동 신청 사실을 인정하며 신청내용이 가입자 확인결과 이상 없는 경우 ○ 연관상품의 해지 안내와 설비비형 가입자의 경우 반환방법을 안내한 경우 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 번호이동 전산심사 요청대상
	부 적 합	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신청자격 부적합 ○ 신청사실 있으나 TC시 신청취소를 희망 ○ 가입자, 생년월일(사업자번호) 상이 전화번호 불명/오류 등 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 번호이동 전산심사 미요청 대상 ○ 해당사업자에게 신청서 반송처리
	당 불 법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가입자가 신청사실을 부인 ○ 가입자의 의사에 반하여 신청된 사실이 확인된 경우 	
TC 실패		<ul style="list-style-type: none"> ○ 가입자와 통화가 안된 경우 ○ 가입자가 신청 사실에 관하여 잘 모른다고 하는 경우 ○ 가입자가 신청 사실은 인정하나 연관상품 해지관련 사항에 관하여 정확한 정보가 없어 보류하는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해당사업자에게 신청서 반송처리

(나) 관리기관 TC결과 및 심사결과 부적합 내용 및 입력코드

입력코드	내역	비고
00	정상	번호이동 대상
50	의무심사요청(재확인 TC시)	
01	전화번호 불명	반송대상
02	전화번호 오류	
03	정당신청인 아님	
04	계약자명 상이(가입자 상이)	
05	생년월일(사업자/법인 등록번호) 상이	
08	연관상품 해지 안내시 취소	
20	연결 실패	
21	서류요청 거부	
22	장기답변 보류	
23	장기출장	
24	TC불가능	
25	안내거부	
26	기타 T/C 실패	
30	TC면제건 관련서류 미접수	
31	TC면제건 서류심사 오류	
32	TC면제건 관련서류 확인불가	
40	신청사실 있으나 신청취소	
41	신청사실 없으니 신청취소	
42	불법적 행위	

라. TC결과 정당건 및 전화확인 생략건의 처리절차

(1) 번호이동 확인요청 : 『관리기관 → 변경전 사업자』

(가) 요청방법 : 온라인상으로 등록정보 전송

(2) 번호이동 확인결과 회신 : 『변경전 사업자 → 관리기관』

(가) 회신방법 : 온라인상으로 처리결과 전송

(나) 회신내용

1) 등록 및 미등록 결과(해당사유포함)

2) 등록건 추가정보 제공(전산심사 승인건)

가) 연관상품 정보 : 연관상품명 및 종류

※ 연관상품 종류 : "붙임 6"

나) 결합상품 정보 : 결합상품 종류, 개수 및 할인율 등

- o 결합상품이란 방송·통신 서비스 간 결합을 통해 요금 할인 받거나 그에 상응하는 혜택을 제공 받는 상품군 단, 이용약관 상 명기된 상품에 한함

(다) 회신기한 : 10분 이내(회선설비 미보유사업자의 경우 3일 이내)

(라) 변경전 사업자 1차 심사내용 및 입력코드

입력코드	내역	비고
00	번호이동 승인	번호이동대상
10	번호이동 전화번호 형식오류	반송대상 (가입자정보오류)
11	변경 후 사업자 매개번호 형식오류	
12	생년월일 형식오류	
13	법인번호 형식오류	
14	해당가입자 없음	
15	해당번호 철거중	
16	이용자명(계약자명) 오류	
17	생년월일(법인번호) 오류	
19	설비비형 반환계좌 없음	
20	서비스(시내/인터넷) 구분 오류	
21	청구번호 오류	
22	은행계좌 유형 오류	
23	신용카드 유형 오류	
24	합산청구 유형 오류	
25	지로 유형 오류	
30	번호이동성 시행지역 오류	반송대상 (사업자불승인오류)
31	동일통화권 오류	
34	해당번호 원부변동처리중	
35	신규가설중 번호(미개통상태)	
36	이용정지	
37	번호이동 대상 아님	
38	시내전화 압류상태	
39	시내전화 특별승계	
41	DOD 회선	
43	자급 공중전화	

입력코드	내역	비고
50	요금체납회선	반송대상 (운영규정승인오류)
51	제한기간 미경과 회선	
52	신규가입자 제한기간 미경과 회선	
53	번부 동일통화권 오류	
54	금지기간 미경과 회선	
55	착신전용전화 주소 오류	
56	불법 번호매매 회선	
60	기타오류	반송대상 (기타부문오류)

※ 통화권 오류 회선에 대해, 변경후 사업자는 통화권변경 고지, 고객대응 등을 해야 함

※ 번호이동한 회선이 재이동하는 경우, 변경전 사업자는 통화권 오류 회선에 대해 실거주 통화권으로 변경처리 해야 함

(3) 미승인건 확인 및 심사 재요청 : 『관리기관 → 변경전 사업자』

(가) 요청방법 : 온라인상으로 심사 재요청 정보 전송

(나) 요청내용 : 변경전 사업자 전산심사 오류건 중 생년월일(사업자 번호, 법인번호) 오류건에 대하여 확인 후 심사 재요청

※ 심사 재요청건에 인하여 발생한 민원(불법변경에 한함)은 변경후 사업자 및 관리기관에 있음

(4) 등록재요청건 처리결과 회신 : 『변경전 사업자 → 관리기관』

(가) 회신방법 : 온라인상으로 처리결과 전송

(나) 회신내용 : 전산심사결과

※ 확인 재요청건에 한하여 심사하고 결과 통보

○ 식별번호는 각 고객유형에 맞는 식별번호로 핵심정보 인증

- 개인(생년월일+청구계약정보), 법인(법인번호), 관공서(고유번호)

- 단, 상기 식별번호를 기본으로 하되, 식별번호가 없는 경우에는 사업자등록번호로 확인

○ 원부 식별번호 오류, 식별번호 항목일치 여부에 대한 원부 관련 사항은 각사 핫라인간 확인절차를 통해 번호이동

- 단, 원부 식별번호 오류에 대해서는 후사업자의 정확한 정보를 기준으로 번호이동

- (5) 미등록건 반송처리 : 『관리기관 → 변경후 사업자』
 (가) 반송방법 : 온라인상으로 반송내역 전송
 (나) 반송내용 : 전산국 미등록건(체납, 제한기간 미경과 등)

마. 연관상품 해지의사 확인 : 『관리기관 → 가입자』

- (1) 대상 : 번호이동 전산심사 결과 정상이면서 연관상품이 존재하는 가입자
- (2) 방법 : 전화확인(TC)
 ※ 연관상품/결합상품 안내 및 확인 전화통화 요령 : "붙임 7"
- (3) 연관상품 관련 업무처리절차
 (가) 연관상품 확인은 가입자 본인에게 시행하며, 통화가 이루어지더라도 가입자와 통화 불능이거나 가입자의 의사를 확인하지 못할 시에는 실패로 처리
 (나) 연관상품 확인 전화는 최대 5회(1회당 발신음 5회 이상)까지 1일에 걸쳐 시차를 두고 시도
 (다) 확인내용 : 연관상품 정보 및 해지 의사
 단, KT텔레캅은 서비스 제공 변경사항 안내
 (라) 연관상품 안내를 받을 수 없는 명의인에 대한 처리
 1) 대상 : 청각장애인, 언어장애인, 미성년자, 금치산자
 2) 처리 방법
 - 관리기관에서 장애인 증빙서류를 제출받아 면제
 - 미성년자, 금치산자는 법정대리인에 한하여 증빙서 제출받아 확인 후 법정대리인에게 전화 확인 실시
 (마) 연관상품 안내 성공 : 가입자와 통화가 이루어져 가입자의 의사를 파악하고 변경전 사업자가 제공한 연관상품에 대한 서비스 제공 변경사항을 안내한 경우

(바) 연관상품 안내결과 기준 및 처리방법

구 분	내 용	처리방법
성 공	<ul style="list-style-type: none"> ○ 번호이동 신청 인정 ○ 연관상품 해지의사 확인 	○ 연관상품 해지처리 및 번호이동요청
반 송	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가입자와 통화가 안되는 경우 ○ 신청사실을 모르는 경우 ○ 신청 취소 ○ 신청 보류 	○ 변경후 사업자에게 반송처리

(사) 연관상품 해지안내 확인 결과 및 입력코드

입력코드	내 용	비 고
00	정 상	성 공
01	가입자 통화불가	반 송
02	신청사실 없음	
03	신청 취소	
04	신청 보류	
05	기타	

바. 결합상품에 대한 안내 : 『관리기관 → 가입자』

(1) 대상 : 번호이동 전산심사 결과 정상이면서 결합상품이 존재하는 가입자

(2) 방법 : 가입자 휴대폰으로 SMS 발송

(3) 내용 : 결합상품 해지에 대한 안내

(가) 매월 요금할인형 SMS 문구

“고객님은 현재 0종 결합상품 00% 할인약정 중이며 번호이동으로 결합해지됩니다. 문의 1XXX-1234(관리기관 전화번호)”

(나) 매월 할인혜택형 SMS 문구

“고객님은 현재 0종 결합상품 할인혜택 중이며 번호이동으로 결합해지됩니다. 문의 1XXX-1234(관리기관 전화번호)”

(4) 휴대폰 미소지 가입자에 대한 처리방법

(가) 유선전화를 통해 직접 안내

※ 연관상품/결합상품 안내 및 확인 전화통화 요령 : "붙임 7"

(나) 결합상품 전화 안내는 최대 5회(1회당 발신음 5회 이상)까지
1일에 걸쳐 시차를 두고 시도

(다) 결합상품 전화 안내를 받을 수 없는 명의인에 대한 처리

1) 대상 : 청각장애인, 언어장애인, 미성년자, 금치산자

2) 처리 방법

○ 관리기관에서 장애인 증빙서류를 제출받아 면제

○ 미성년자, 금치산자는 법정대리인에 한하여 증빙서류 제출
받아 확인 후 법정대리인에게 전화안내 실시

(라) 전화시도 후 미연결시 처리

변경후 사업자에게 연락하여 가입자가 직접 중립기관에 전화
하도록 하여 안내 받도록 함

사. 부적합 및 TC실패처리 : 『관리기관 → 변경후 사업자』 반송

(1) 반송방법 : 온라인상으로 반송내역 전송

(2) 반송내용 : TC부적합건, TC실패건 등

아. 개통처리요청 : 『관리기관 → 변경전·후 사업자』

(1) 요청방법 : 온라인상으로 요청내역 전송

※ 'A→B→C 이동'의 경우 '번호부여사업자'도 포함

(2) 관리기관은 개통처리요청과 동시에 개통처리절차 개시 사실을
가입자에게 SMS 발송

※ SMS 문구

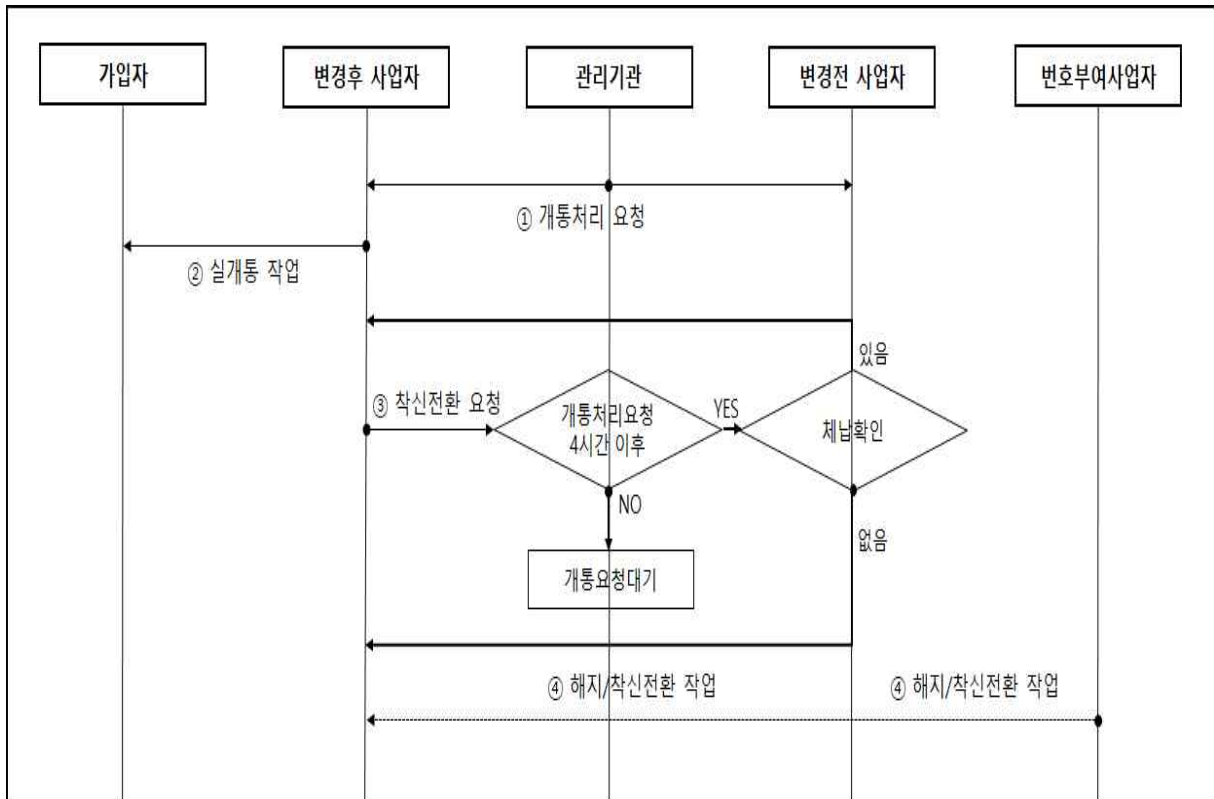
"000(가입자 명)님 명의의 유선전화 번호이동 개통이 000(변경후 사업자 명)으로
진행됩니다."

자. 실개통/착신전환 작업 : 변경후·전·번호부여사업자

(1) 작업내용 : 번호이동 신규가입자의 실개통 및 착신전환 작업

(2) 일반전화(착신과금서비스, 대표번호서비스 포함)

(가) 처리절차도



※ A→B→C 이동의 경우

③ 변경전 사업자 체납확인(없음) 단계에서 번호부여사업자(A)에게도 정보제공

④ 번호부여사업자는 착신전환 변경작업 처리결과 즉시 자동통보

(나) 세부내역

1) ‘① 개통처리요청’

가) 관리기관으로부터 개통처리요청을 받고 변경전·후·번호부여사업자는 개통 준비

2) ‘②’ ~ ‘③’ 실개통 작업 및 착신전환 요청

가) 변경후 사업자는 고객과 약속된 개통일시에 실개통 작업

나) 변경후 사업자는 실개통 작업 후, 착신전환 요청

다) 관리기관은 변경후 사업자의 착신전환 요청을 받는 경우, 개통처리요청시부터 4시간이 경과된 요청건을 변경전·번호 부여 사업자에게 통보

※ 단, 4시간은 근무시간 기준(평일, 09시~18시)

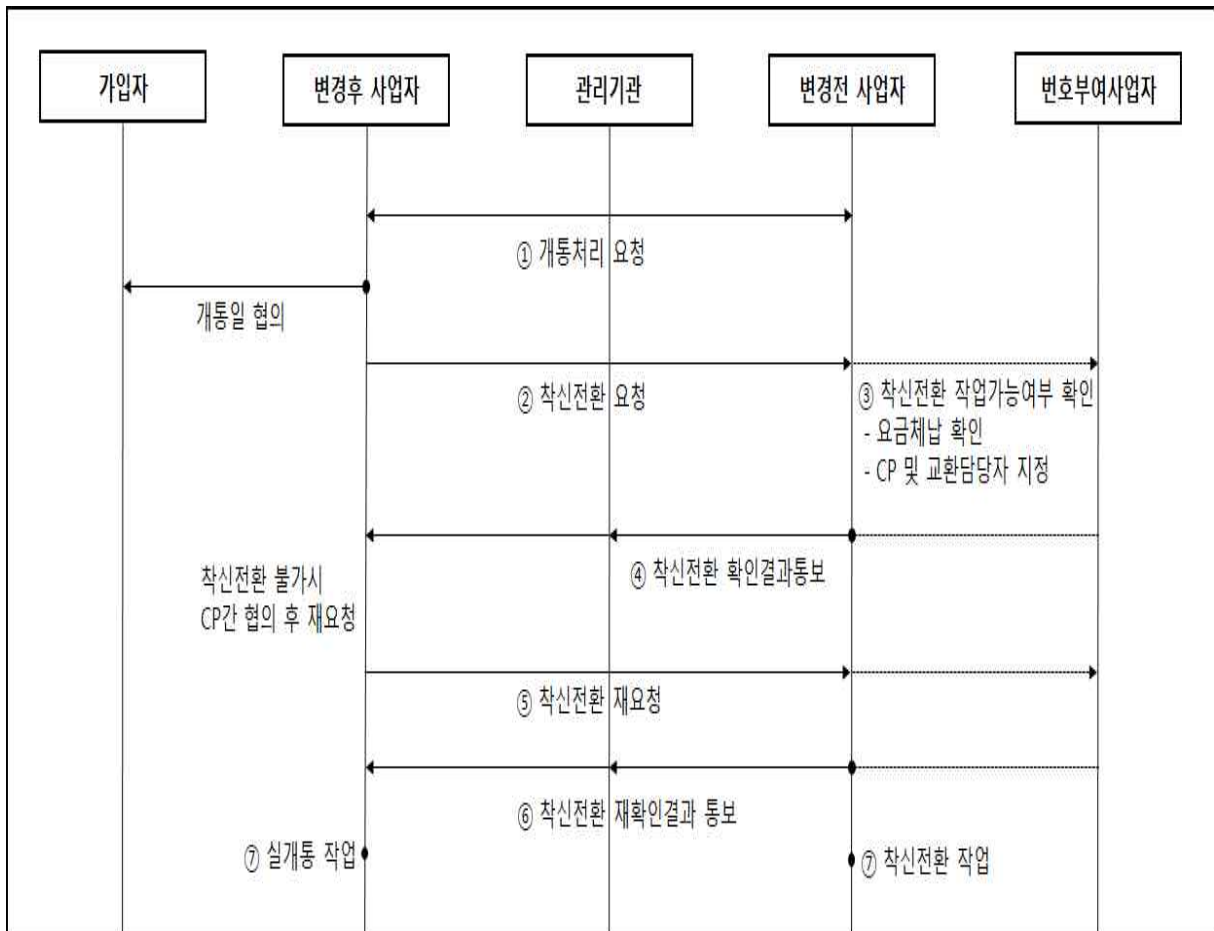
3) '④' ~ '⑥' 착신전환작업/착신전환결과 자동 통보

가) 변경전 사업자는 변경후 사업자의 착신전환 요청을 받고 요금 체납 요금이 없으면 착신전환 작업결과를 통보하고, 변경후·번호부여 사업자는 개통결과를 즉시 자동통보

나) 요금체납이 있는 경우에는 변경전 사업자는 변경후 사업자에게 체납사실을 통보하고, 변경후 사업자는 체납 해소 후 재착신 전환 요청

(3) DID

(가) 처리절차도(DID)



(나) 세부내역

1) ‘① 개통처리요청’

가) 관리기관으로부터 개통처리 요청을 받고 변경후 사업자는 고객과 개통희망일시 협의

2) ‘② 착신전환 요청’

가) 변경후 사업자는 변경전·번호부여사업자에게 담당 CP정보 및 개통희망일시 정보를 포함하여 착신전환 요청

3) ‘③’ ~ ‘⑥’ 착신전환작업 확인결과 통보

가) 변경전·번호부여사업자는 변경후 사업자의 착신전환 요청을 받고 내부 CP 및 교환담당자 지정

나) 변경전·번호부여사업자는 요금체납여부 및 착신전환 작업 가능여부를 확인하여 변경후 사업자에게 체납여부, CP/교환 담당자 연락처, 작업가능여부(불가시 작업가능일시) 등의 정보를 포함하여 1일 이내 결과통보

※ 개통희망일 14일(공휴일 포함, D+13일) 이전에 착신전환 요청한 경우 착신전환 작업가능여부 확인절차 생략. 단, 해당일이 공휴일인 경우 일정 협의 후 재 착신전환 요청토록 함

다) 변경후 사업자는 착신전환작업 확인결과가 불가인 경우 체납을 해소하거나 또는 변경전·번호부여사업자 CP 담당자와 일정 협의 후 착신전환 재요청(1회에 한함)

4) ‘⑦ 실개통/착신전환 작업’

가) 변경후 사업자는 고객과 상호약속된 개통일시에 실개통 작업시행

나) 변경전·번호부여사업자는 변경후 사업자의 개통요청일시에 착신전환 작업 시행

다) 가입자의 요청 등에 의하여 상호약속된 개통일시에 변경후 사업자 개통작업이 불가능한 경우 변경후 사업자는 변경전·번호부여사업자 CP 담당자에게 우선으로 연락(착신전환 작업시간 1시간 전까지) 후 즉시 전산으로 착신전환 취소 요청

(다) 특이사항

1) 착신(프리픽스)전환 시점

가) 상호 약속된 개통일시를 기준으로 DID업무 담당자간 협의하여 시행

2) DID와 일반전화 회선간 번호이동 여부

가) 변경후 사업자에서 대상회선을 변경전 사업자에게 사전에 통보 하여 가능 여부 확인

3) DID 추가내선번호 처리

가) 기본적으로 추가내선번호에 의해 번호이동이 제한될 수 없음

(4) 기본시간대 이외 작업

o 기본시간대 이외의 개통/착신전환 작업이 반드시 필요한 경우에는 변경전·후 사업자 간 상황을 고려하여 업무수행에 지장이 발생치 않도록 업무 담당자간 협의하여 진행

카. 작업완료결과 통보 : 『변경전·후·번호부여사업자 → 관리기관』

(1) 통보방법 : 작업완료 후 온라인상으로 결과회신

(2) 통보내용 : 작업 완료 내역

타. 최종처리결과 통보 : 『관리기관 → 변경전·후·번호부여사업자 및 이동·중계 사업자』

(1) 통보방법 : 최종작업완료 후 온라인상으로 결과회신

(2) 통보내용 : 번호이동 신청건에 대한 결과

※ 신청서심사요건 탈락, TC실패, 전산국 등록 및 미등록 등

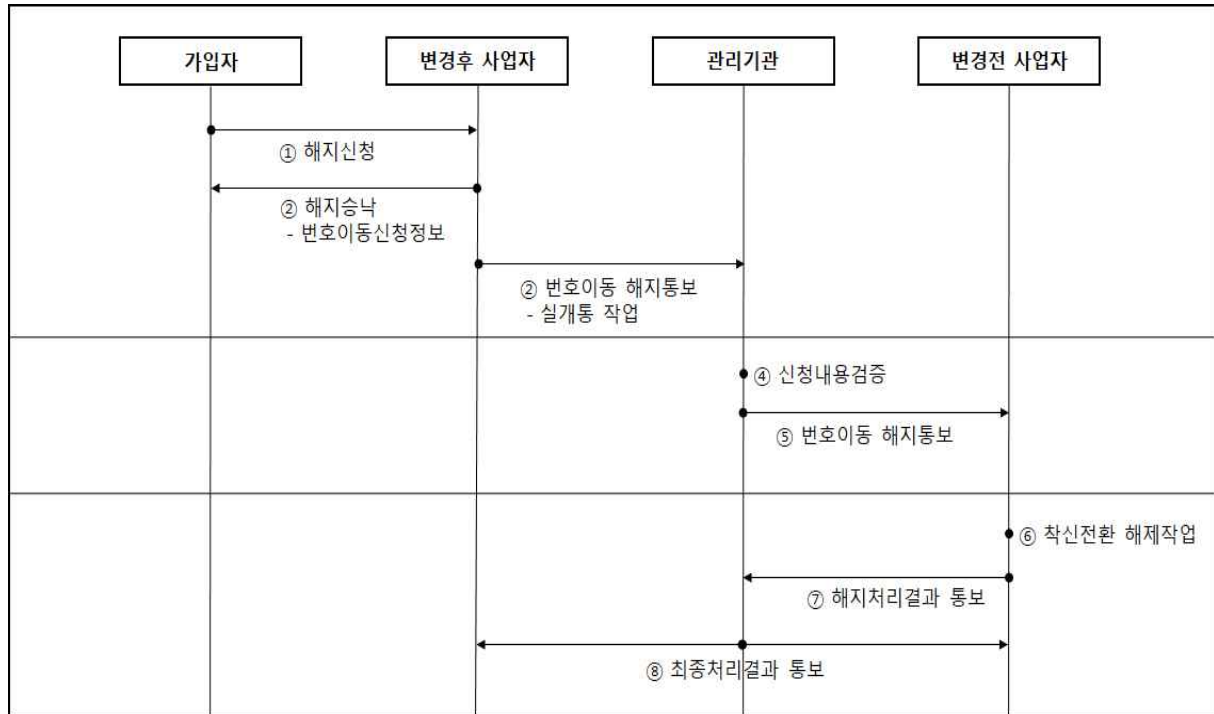
※ 단, 중계 및 이동사업자에 제공하는 정보는 개통완료된 건의 자사 과금을 위한 최소한의 정보만을 제공함

※ 기본적인 번호이동 업무절차에 따른 업무코드

구분	업무코드	설 명	비 고
1	1000	번호이동 신청	변경후 사업자 → 관리기관
2	1100	신청건에 대한 실패건, 부적합건 반송	관리기관 → 변경후 사업자
3	1200	번호이동 신청건에 대한 확인요청	관리기관 → 변경전 사업자
4	1300	확인요청건에 대한 확인결과	변경전 사업자 → 관리기관
5	1400	번호이동 신청건에 대한 재확인요청	관리기관 → 변경전 사업자
6	1500	재확인요청건에 대한 재확인결과	변경전 사업자 → 관리기관
7	1600	확인 및 재확인 결과에 대한 미확인건 반송	관리기관 → 변경후 사업자
8	1700	번호이동 개통처리요청	관리기관 → 변경전.후.번호부여사업자
9	1800	번호이동 개통처리결과 전송	변경전.후.번호부여사업자 → 관리기관
10	1900	최종처리결과 통보	관리기관 → 변경전.후.번호부여사업자 관리기관 → 이동.중계사업자

5. 번호이동 후 해지 요청 처리절차(A→B 이동 후 해지)

가. 업무처리 흐름도



나. 해지신청접수 : 『가입자 → 변경후 사업자 → 관리기관』

- (1) 이용자가 사업자에게 접수
 - ※ 사업자별 이용약관에 따른 해지절차 적용
- (2) 사업자가 관리기관에 접수 : 전용회선을 통한 온라인 접수

다. 신청내용 검증 : 『관리기관』

- (1) 관리기관 DB의 가입자 정보와 변경후 사업자가 접수한 가입자 정보 전산확인
- (2) 가입자 핵심정보 정당시 : 번호이동 해지 통보
- (3) 가입자 핵심정보 오류시 : 반송처리
 - ※ 가입자 핵심정보 : 가입자명, 전화번호, 생년월일, 주소 등

라. 번호이동 해지통보 : 『관리기관 → 번호부여사업자』

- (1) 해지방법 : 온라인상으로 해지정보 전송
- (2) 요청내용 : 이동해지 가입자 정보

마. 착신전환 작업 : 『번호부여사업자』

- (1) 작업내용 : 번호이동 가입자의 착신전환 작업
- (2) 작업일시 : 번호부여사업자의 일정에 따름

바. 작업완료결과 통보 : 『번호부여사업자 → 관리기관』

- (1) 통보방법 : 작업완료 후 온라인상으로 결과통보
- (2) 통보내용 : 작업 완료 내역

사. 최종처리결과 통보 : 『관리기관 → 변경후·번호부여사업자 및 이동·중계사업자』

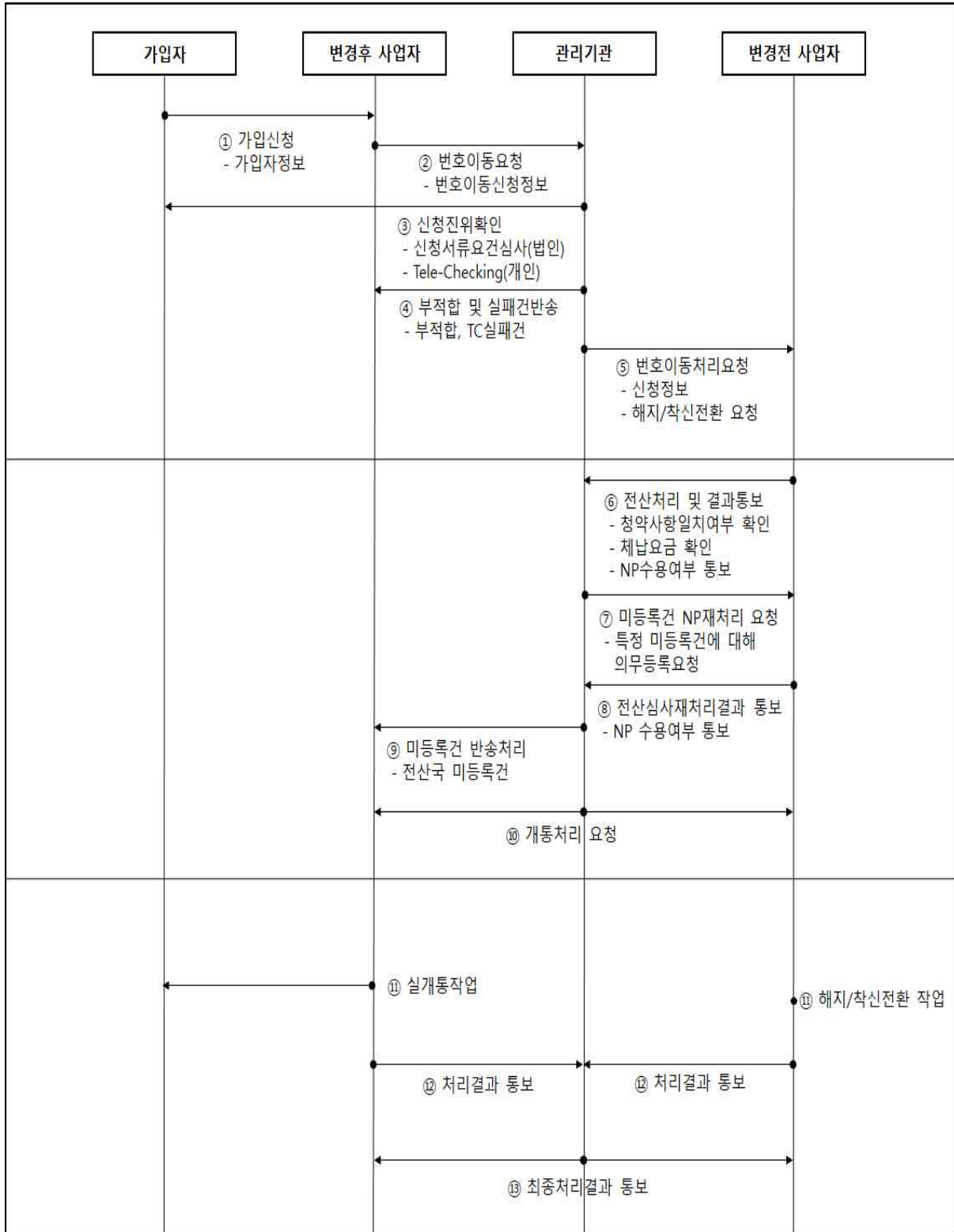
- (1) 통보방법 : 온라인 상으로 최종결과통보
- (2) 통보내역 : 번호이동 후 해지 신청에 대한 결과 및 번호반환

※ 번호이동 후 해지요청 업무절차에 따른 업무코드

구분	업무코드	설 명	비 고
1	3000	해지신청 정보 접수	변경후 사업자 → 관리기관
2	3100	해지신청 정보 통보	관리기관 → 번호부여사업자
3	3200	해지신청 처리결과 전송	변경전 사업자 → 관리기관
4	3300	해지 최종처리결과 통보	관리기관 → 변경후.번호부여사업자 관리기관 → 이동.중계사업자

6. 이동 후 재이동 요청 처리절차(A→B→A 재이동)

가. 업무처리도



나. 신청접수 : 『번호부여(변경후)사업자』

※ 「4. 기본적인 번호이동 처리절차」의 신청접수절차와 동일

다. 신청내용 확인 : 『관리기관』

※ 「4. 기본적인 번호이동 처리절차」의 신청내용 확인절차와 동일

라. TC결과 정당건의 처리절차

(1) 번호이동 등록요청 : 『관리기관 → 변경전 사업자』

(2) 번호이동 수용처리결과 회신 : 『변경전 사업자 → 관리기관』

(3) 미등록건 심사 및 등록재요청 : 『관리기관 → 변경전 사업자』

(4) 등록재요청건 처리결과 회신 : 『변경전 사업자 → 관리기관』

(5) 미등록건 반송처리 : 『관리기관 → 번호부여(변경후) 사업자』

※ 「4. 기본적인 번호이동 처리절차」의 TC결과 정당건의 처리절차와 동일

※ 실개통작업 작업 수행

마. 부적합 및 TC실패 처리 : 『관리기관 → 번호부여(변경후)사업자』

※ 「4. 기본적인 번호이동 처리절차」의 부적합 및 TC실패 처리절차와 동일

바. 개통처리요청 : 『관리기관 → 변경전·번호부여(변경후)사업자』

※ 「4. 기본적인 번호이동 처리절차」의 개통처리요청 절차와 동일

사. 실개통/착신전환 작업 : 『변경전·번호부여(변경후)사업자』

※ 「4. 기본적인 번호이동 처리절차」의 실개통, 착신전환 작업절차와 동일

아. 작업완료결과 통보 : 『변경전·번호부여(변경후)사업자 → 관리기관』

※ 「4. 기본적인 번호이동 처리절차」의 작업완료결과통보 절차와 동일

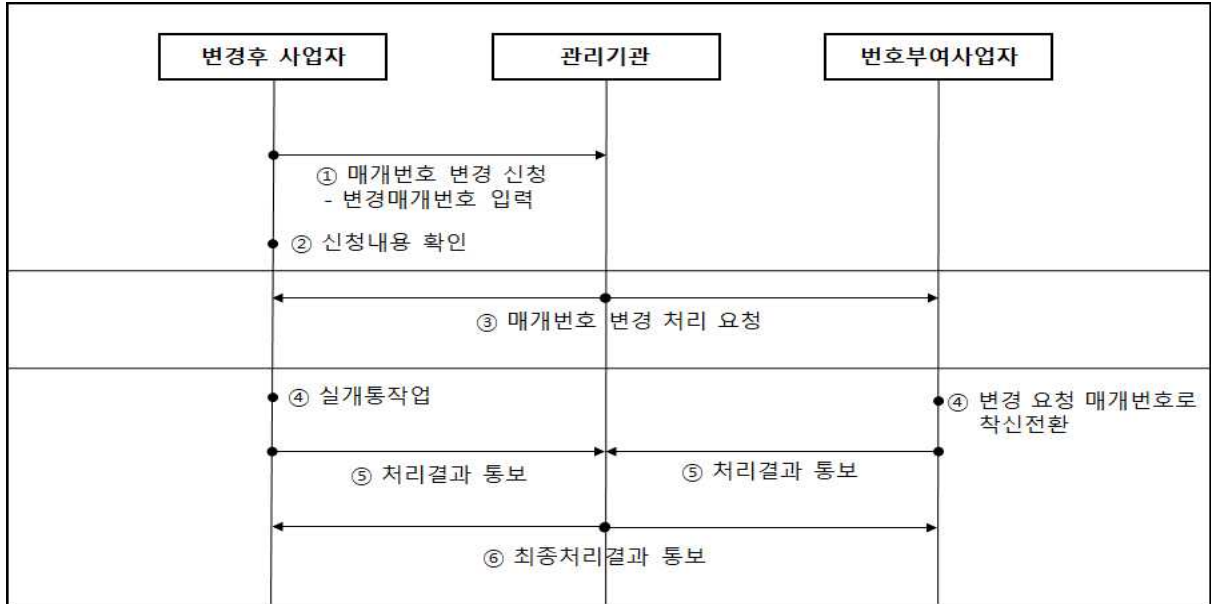
자. 최종처리결과 통보 : 『관리기관 → 변경전·번호부여(변경후)사업자』

※ 「4. 기본적인 번호이동 처리절차」의 최종처리결과통보 절차와 동일

※ 이동후 재이동 업무절차에 따른 업무코드는 기본적 번호이동절차와 동일

7. 매개번호 변경 요청 처리절차

가. 업무처리 흐름도



나. 신청접수 : 『변경후(현재 사용중)사업자』

(1) 신청 대상

(가) 번호이동 완료된 일반전화, DID 회선의 매개번호 변경

(2) 요청방법 : 기존 전문의 매개번호 입력란(25)에 변경 매개번호를 입력하여 온라인상으로 요청

다. 매개번호 변경 처리 요청 : 『관리기관 → 번호부여사업자, 변경후 사업자』

(1) 요청방법 : 온라인상으로 요청내역 전송

라. 매개번호 변경 및 개통 작업 : 『번호부여사업자, 변경후 사업자』

(1) 작업내용 : 번호부여사업자의 착신전환 매개번호 변경 입력 및 변경후 사업자 실개통 작업

마. 변경처리결과 통보 : 『번호부여사업자, 변경후 사업자 → 관리기관』

(1) 통보방법 : 온라인상으로 처리결과 전송

바. 최종처리결과 통보 : 『관리기관→ 번호부여사업자, 변경후 사업자』

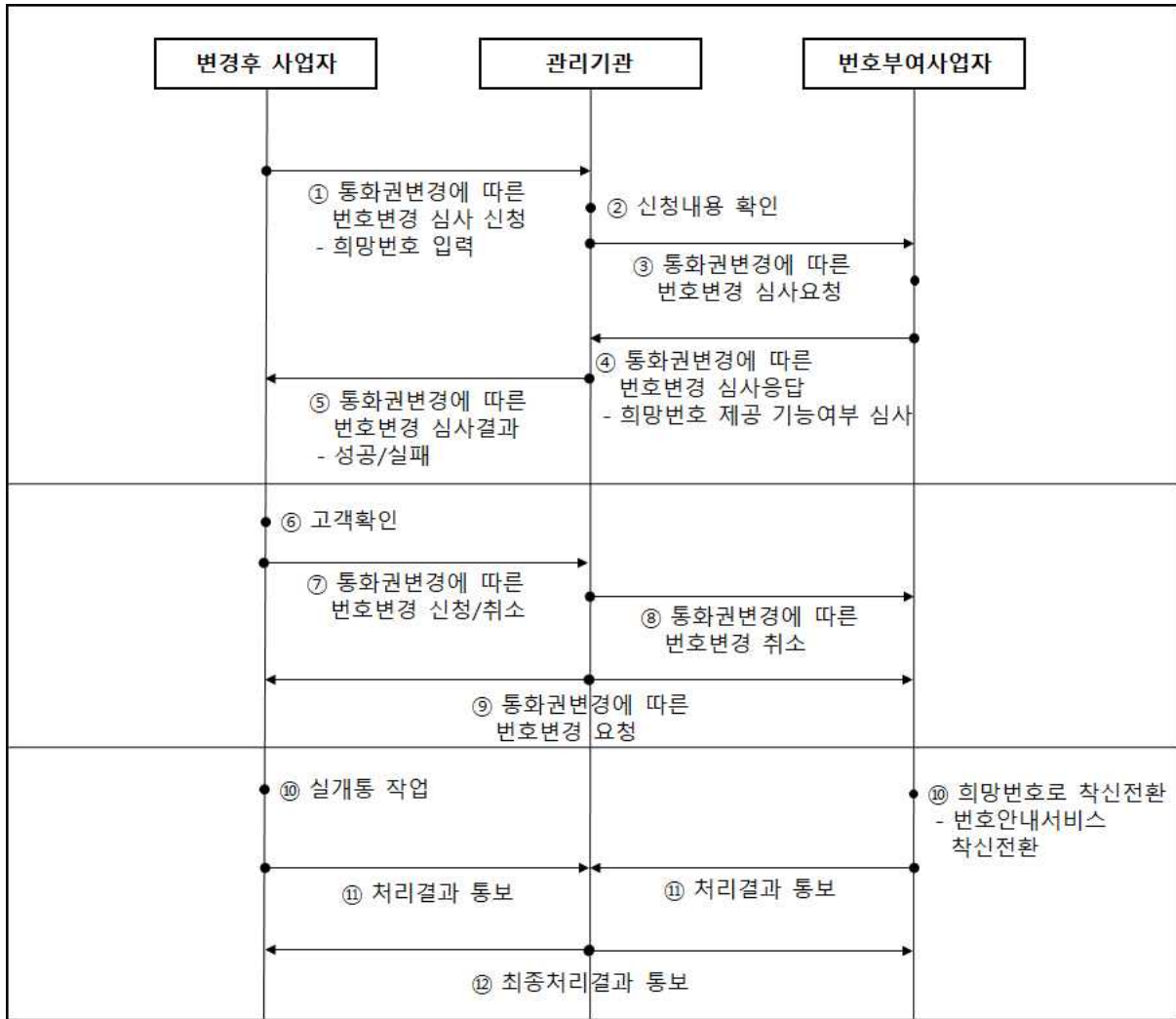
(1) 통보방법 : 온라인상으로 최종처리결과 전송

※ 번호이동 후 매개번호변경 업무절차에 따른 업무코드

구분	업무코드	설 명	비 고
1	4000	매개번호 변경 신청 접수	변경후 → 관리기관
2	4100	매개번호 변경처리 요청	관리기관 → 변경후. 번호부여사업자
3	4200	변경처리결과 통보	변경후. 번호부여사업자 → 관리기관
4	4300	최종처리결과 통보	관리기관 → 변경후. 번호부여사업자 관리기관 → 이동.중계사업자

8. 통화권 변경에 따른 번호변경 요청 처리절차

가. 업무처리 흐름도



나. 신청접수 : 『가입자 → 변경후(현재 사용중)사업자』

(1) 신청 대상

(가) 번호이동 완료된 회선의 통화권 변경에 따른 번호변경

(2) 요청내용 : 희망번호 3개에 대하여 요청 가능하며 횟수는 1일 2회로 제한함

다. 통화권 변경에 따른 번호변경 심사

- (1) 통화권변경 심사요청 : 『관리기관 → 번호부여사업자』
 - (가) 요청방법 : 온라인상으로 요청내역 전송
 - (나) 요청내용 : 이전할 주소, 희망번호 3개 등

- (2) 통화권변경 심사결과 회신 : 『번호부여사업자 → 관리기관』
 - (가) 회신방법 : 온라인상으로 처리결과 전송
 - (나) 회신내용 : 요청받은 희망번호 3개에 우선순위에 따라 변경 가능번호를 회신하며, 희망번호에 해당하는 번호가 없을 시 임의의 번호 회신

라. 통화권 변경에 따른 번호변경 신청절차

- (1) 고객확인
 - (가) 확인내용 : 회신받은 변경가능번호에 대해 고객의사 확인

- (2) 통화권 변경취소 : 『변경후 사업자 → 관리기관』
 - (가) 요청방법 : 온라인상으로 요청내역 전송(심사후 5일이내)
 - (나) 요청내용 : 고객확인 실패, 임의번호 거부 등 취소 사유

- (3) 통화권 변경요청 : 『변경후 사업자 → 관리기관』
 - (가) 요청방법 : 온라인상으로 요청내역 전송
 - (나) 요청내용 : 변경 희망번호, 변경번호안내 신청정보 등

- (4) 통화권 변경요청 : 『관리기관→ 번호부여사업자, 변경후 사업자』
 - (가) 요청방법 : 온라인상으로 요청내역 전송

마. 통화권 변경에 따른 번호변경 및 개통작업 : 『번호부여사업자, 변경후 사업자』

(1) 작업내용 : 번호부여사업자의 변경번호 착신전환(번호안내서비스 신청 시 기존매개번호 착신전환) 및 변경후 사업자 실개통 작업

바. 변경처리결과 통보 : 『번호부여사업자, 변경후 사업자 → 관리기관』

(1) 통보방법 : 온라인상으로 처리결과 전송

사. 최종처리결과 통보 : 『관리기관→ 번호부여사업자, 변경후 사업자』

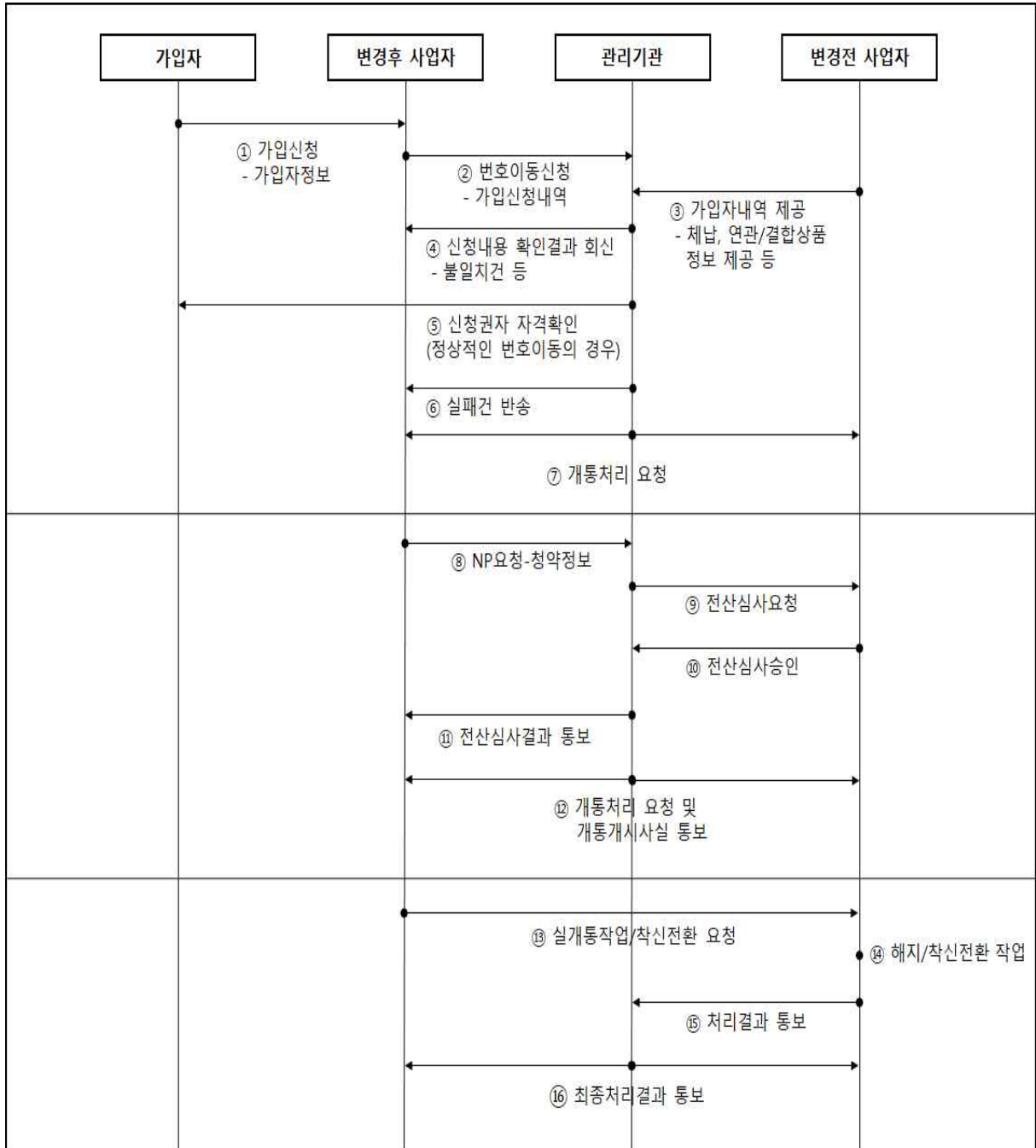
(1) 통보방법 : 온라인상으로 최종처리결과 전송

※ 번호이동 후 통화권변경 업무절차에 따른 업무코드

구분	업무코드	설 명	비 고
1	5000	통화권변경에 따른 번호변경 심사 신청	변경후 사업자 → 관리기관
2	5100	통화권변경에 따른 번호변경 심사 요청	관리기관 → 번호부여사업자
3	5200	통화권변경에 따른 번호변경 심사 응답	번호부여사업자 → 관리기관
4	5300	통화권변경에 따른 번호변경 심사 반송	관리기관 → 변경후 사업자
5	5400	통화권변경에 따른 번호변경 심사 결과	관리기관 → 변경후 사업자
6	5500	통화권변경에 따른 번호변경 처리 신청·취소	변경후 사업자 → 관리기관
7	5600	통화권변경에 따른 번호변경 처리 취소	관리기관 → 번호부여사업자
8	5700	통화권변경에 따른 번호변경 처리 요청	관리기관 → 변경후·번호부여사업자
9	5800	변경처리결과 통보	변경후·번호부여사업자 → 관리기관
10	5900	최종처리결과 통보	관리기관 → 변경후·번호부여사업자 이동·중계사업자

9. 구내통신 번호이동 처리절차

가. 업무처리 흐름도



※ A→B→C 이동의 경우

- ⑫ 개통처리요청 단계에서 번호부여사업자(A)에게도 정보제공
- ⑭ 번호부여사업자는 착신전환 변경작업 실시
- ⑮ 번호부여사업자는 착신전환 변경작업 처리결과 통보

나. 신청접수

(1) 정상적인 번호이동의 경우

[1단계] 신청권자가 변경후 사업자에게 신청

※ 「4. 기본적인 번호이동 처리절차」의 신청접수절차와 동일

[2단계] 변경후 사업자가 관리기관에 접수

(가) 접수방법 : E-mail 제출

(나) 접수내용 : 구내통신사업장명, 구내통신사업장 주소, 전화번호, 가입자명, 가입자 생년월일(법인번호 또는 고유번호 또는 사업자등록번호), 실사용자명, 실사용자 생년월일(법인번호 또는 고유번호 또는 사업자등록번호), 신청인명, 신청인 생년월일, 실사용자 3개월 요금납부 여부, 청구계약정보(은행계좌번호/신용카드번호/합산청구 뒷네자리 또는 지로 중 하나) 등

※ 가입자 정보 위주로 기입하되, 예외가 인정되는 경우 실사용자 정보 기입

(2) 사업철회시 번호이동의 경우

[1단계] 사업철회 계약사실 통보 : 『변경후 사업자 → 관리기관
→ 변경전 사업자』

(가) 제공방법 : E-mail 제출

(나) 제공내용

1) 『변경후 사업자 → 관리기관』: 구내통신사업장명, 구내통신 계약자와 변경후 구내통신사업자간 신규계약 서류, 구내통신 계약자와 변경전 구내통신사업자간 계약해지 관련서류(계약 종료일)

2) 『관리기관 → 변경전·후 사업자』: 구내통신사업장명, 계약 종료일(관리기관은 계약해지 관련 서류를 확인 후 계약 종료일 통보. 단, 이의제기시 해당사업자간 확인)

[2단계] 정보제공 : 『변경전 사업자 → 관리기관 → 변경후 사업자 』

(가) 제공방법 : E-mail 제출

(나) 제공내용 : 전체번호, 미사용번호(구내사업용도의 번호 포함) 내역

(다) 제공기한 : 3일이내(영업일 기준)

[3단계] 변경후 사업자가 관리기관에 접수

(가) 접수방법 : E-mail 제출

(나) 접수내용 : 구내통신사업장명, 전화번호, 가입자명, 가입자 생년월일(법인번호 또는 고유번호 또는 사업자등록번호), 실사용자명, 실사용자 생년월일(법인번호 또는 고유번호 또는 사업자등록번호), 신청인명, 신청인 생년월일, 실사용자 요금납부 여부, 청구계약정보(은행계좌번호/신용카드번호/합산청구 뒷네자리 또는 지로 중 하나), 서비스개시예정일, 변경후 구내통신사업자의 명의
※ 가입자 정보 위주로 기입하되, 예외가 인정되는 경우 실사용자 정보 기입

다. 신청내용 확인

(1) 정상적인 번호이동의 경우

(가) 가입자내역 제공 : 『변경전 사업자 → 관리기관』

1) 제공방법 : E-mail로 신청정보파일 전송

2) 제공내용 : 번호이동 대상 전화번호, 가입자명, 가입자 생년월일(법인번호 또는 고유번호 또는 사업자등록번호), 가입자의 연락처(휴대전화 및 유선전화), 요금 납부자명, 체납·연관·결합상품 정보, 청구계약정보(은행계좌번호/신용카드번호/합산청구 뒷네자리 또는 지로 중 하나) 등

3) 제공기한 : 3일이내(영업일 기준)

(나) 신청내용 확인결과 회신 : 『관리기관 → 변경후 사업자』

- 1) 회신방법 : E-mail로 확인결과 전송
- 2) 회신내용 : 불일치내역(가입자명, 가입자 생년월일(법인번호 또는 고유번호 또는 사업자등록번호), 청구계약정보 오류), 확인 제외대상여부, 미신청 번호 건수
- 3) 확인 제외대상 : 미사용 번호(구내사업용도의 번호 포함)
※ 필요시 가입신청서 및 관련 증빙자료 확인
- 4) 확인기준 : 변경전 사업자 가입자내역 제공 1개월 이내인 경우, 미확인 가입자에 한하여 재확인 진행
※ 변경전 사업자는 가입자내역 제공 1개월 이후 관리기관의 요청이 있을 경우 현행화된 가입자내역 제출

(2) 사업철수시 번호이동의 경우

(가) 가입자내역 제공 : 『변경전 사업자 → 관리기관』

- 1) 제공방법 : E-mail로 신청정보파일 전송
- 2) 제공내용 : 번호이동 대상 전화번호, 가입자명, 가입자 생년월일(법인번호 또는 고유번호 또는 사업자등록번호), 가입자의 연락처(휴대전화 및 유선전화), 요금 납부자명, 번호대역 및 결번, 체납·연관·결합상품 정보, 청구계약정보(은행계좌번호/신용카드번호/합산청구 뒷네자리 또는 지로 중 하나), 전체 번호, 미사용번호(구내사업용도의 번호 포함) 내역
- 3) 제공기한 : 3일이내(영업일 기준)

(나) 신청내용 확인결과 회신 : 『관리기관 → 변경후 사업자』

- 1) 회신방법 : E-mail로 확인결과 전송
- 2) 회신내용 : 불일치내역(가입자명, 가입자 생년월일(법인번호 또는 고유번호 또는 사업자등록번호), 청구계약정보 오류), 확인제외 대상 여부

- 3) 확인 제외대상 : 미사용 번호(구내사업용도의 번호 포함)
 ※ 변경후 사업자는 가입신청서를 받기 위해 최대한 노력하고, 변경전 사업자는 번호이동 처리에 적극 협조
- 4) 확인기준 : 변경전 사업자 가입자내역 제공 1개월 이내인 경우, 미확인 가입자에 한하여 재확인 진행
 ※ 변경전 사업자는 가입자내역 제공 1개월 이후 관리기관의 요청이 있을 경우 현행화된 가입자내역 제출

라. 신청권자 자격확인 및 가입자 고지

(1) 정상적인 번호이동의 경우 : 『관리기관 → 가입자』

(가) 대상 : 신청권자가 실사용자인 경우의 가입자

(나) 방법 : 전화확인(TC)

※ 「4. 기본적인 번호이동 처리절차」의 신청내용 확인절차 준용

(다) TC결과 판단기준

구 분	내 용	비 고
TC 성공	○ 가입자가 실사용자의 번호이동을 동의한 경우 ○ 가입자가 번호이동에 대한 의사결정을 포기하는 경우 ○ 가입자와 통화가 안되는 경우	○ 번호이동 전산심사 요청대상
TC 실패	○ 가입자가 실사용자의 번호이동을 거부한 경우	○ 해당사업자에게 반송처리

(라) TC결과 처리방법

1) 성공건의 처리절차

가) 가입자 불일치건 통보 : 『관리기관 → 변경전 사업자』

나) 통보방법 : E-mail로 전송

2) 실패건의 처리절차

가) 반송 : 『관리기관 → 변경후 사업자』

나) 반송방법 : E-mail로 전송

다) 반송내용 : TC결과

(2) 사업철회시 번호이동의 경우 : 『변경전 사업자 → 가입자』

(가) 대상 : 실사용자와 가입자가 다른 경우 가입자에게 안내

※ 관리기관은 변경전 사업자에게 해당 전화번호, 가입자명, 실사용자명 제공

(나) 방법 : 가입자 휴대폰으로 SMS 발송

(다) 내용예시

"000-0000-0000은 통신사 변경(00/00일)으로 실제사용자로 명의변경될 예정입니다."

마. 체납, 연관/결합상품 정보제공

(1) 정상적인 번호이동의 경우

(가) 정보안내 : 기본적인 번호이동 처리절차 준용

(2) 사업철회시 번호이동의 경우

(가) 정보제공 : 『관리기관 → 변경후 사업자』

(나) 정보제공 내용 : 번호별 체납여부, 결합상품 개수, 연관상품 내역

(다) 정보안내 : 『변경후 사업자 → 가입자』

※ 안내는 번호이동 전산심사 승인 이후 개통 이전까지 완료

바. 개통처리 요청

(1) 처리요청 : 『관리기관 → 변경전·후 사업자』

(가) 요청방법 : E-mail로 요청

(나) 요청내용 : 관리기관 신청내용 확인 최종결과 통보 및 번호 이동 개통처리 요청

(2) 처리결과 회신 : 『변경전·후 사업자 → 관리기관』

(가) 회신방법 : E-mail로 회신

(나) 회신내역

1) 변경후 사업자: 번호이동 청약정보 요청

2) 변경전 사업자: 변경후 사업자 청약정보(구내통신사업장명,
전체 번호대역)

(다) 회신기한 : 요청일로부터 익일이내(영업일 기준)

사. 개통처리 요청단계 이후 처리절차

※ 「4. 기본적인 번호이동 처리절차」의 DID 처리절차와 동일

10. 기타사항

가. 장기 미처리 자료 정합방법

(1) 처리절차

일 정	주 요 내 용	주 체
매월 15일	2개월전 신청건중 미처리 자료 추출 후 사업자에게 송부	관리기관
매월 23일	사업자 미처리 결과 자료 관리기관으로 송부	시내사업자 등
매월 25일	2개월전 미처리건 최종 정합 완료	관리기관 시내사업자 등

(2) 정합기준

(가) 번호이동·민원 처리결과 누락건(1700번, 1800번, 8500번, 8600번)

- 1) 변경전·후 사업자 결과 누락 : 기통보된 번호부여사업자의 결과를 변경전·후사업자 결과로 입력 처리
- 2) 변경전 사업자 결과 누락 : 기통보된 변경후 사업자의 결과를 변경전 사업자 결과로 입력 처리
- 3) 변경후 사업자 결과 누락 : 기통보된 변경전 사업자의 결과를 변경후 사업자 결과로 입력 처리
- 4) 번호부여사업자 결과 누락 : 기통보된 변경전·후 사업자의 결과를 번호부여사업자 결과로 입력 처리
- 5) 변경전·후·번호부여사업자 결과 모두 누락 : 모든 결과를 실패로 입력 처리

(나) 해지처리 처리결과 누락건(3100번)

- 1) 번호부여사업자 결과 누락 : 성공으로 번호부여사업자 결과 입력 처리

(다) 매개번호변경 처리결과 누락건(4100번, 4200번)

- 1) 변경후 사업자 결과 누락 : 기통보된 번호부여사업자의 결과를 변경후 사업자 결과로 입력 처리
- 2) 번호부여사업자 결과 누락 : 기통보된 변경후 사업자의 결과를 번호부여사업자 결과로 입력 처리
- 3) 변경후·번호부여사업자 결과 모두 누락 : 모든 결과를 실패로 입력 처리

(라) 기타사항

변경전·후·번호부여사업자 결과 누락건에 대해서는 조속히 처리가 이루어질 수 있도록 사업자 상호간 노력

나. 번호이동시 미청구요금 수납방법 : 변경전 사업자가 회수

다. 데이터 정합 : 매월초 전월 번호이동 완료건에 대해 각 사업자와 관리기관 데이터에 대해 상호대사를 통해 정합성 확보

11. 민원처리 및 책임

가. 민원의 구분

- (1) 불법변경 : 관리기관에 접수 또는 처리된 건 중 신청권자의 의지와 무관하게 번호이동 신청 또는 이동된 경우
- (2) 이의신청
 - (가) 중요사항을 고지하지 않아 번호이동에 이의를 제기하는 경우
 - (나) 주요 안내사항을 고지하였으나, 변경후 사업자가 계약시 제공기로 한 혜택을 제공하지 않은 경우
- (3) 제한기간 이내 번호이동 신청
 - (가) 정당하게 신규가입 또는 번호이동을 하였으나 제한기간 이내 번호이동을 원하는 경우
- (4) 단순문의
 - (가) 번호이동을 하지는 않고 번호이동성에 관해 문의만 한 경우
- (5) 부당신청
 - (가) 변경후 사업자 또는 유통망의 직원이 관리기관의 명의인 전화확인을 대행 또는 회피하기 위하여 신청정보파일의 ‘신청인 연락처번호(일반전화/핸드폰)’ 에 신청인의 전화번호가 아닌 직원의 연락처번호로 접수하는 경우
 - (나) TC면제 해당건이 아님에도 불구하고 TC면제건으로 신청 접수하는 경우
- (6) 변경전 사업자의 역마케팅
 - (가) 번호이동 승인건에 대하여 개통작업 이전에 가입자를 회유하여 번호이동을 중간취소토록 종용하는 행위

나. 민원제기 주체

- (1) 가입자
- (2) 사업자
- (3) 관리기관

다. 민원접수처 및 접수수단

- (1) 접수처 : 관리기관
- (2) 접수 수단 : 직접방문, 전화, 우편, FAX, 인터넷(E-mail)
 - ※ 민원신청 서식 : 별지4-1호 및 제4-2호

라. 처리절차

변경전 · 후 · 번호부여사업자간 개설된 핫라인과 전담인력을 중앙 단위로 운영하고 이용자 민원, 원상복구 업무를 접수하여 실시간 처리를 원칙으로 하고, 고객 댁내 출동 등 부득이한 경우에는 상호 협조하여 신속히 처리한다.

(1) 관리기관이 고객으로부터 접수 시

(가) 전화 접수 시 민원 접수 자격 확인

1) 전화 접수 시

가) 본인여부 확인

- 주민등록번호 인증, 운전면허증 인증, 휴대폰 인증, 신용카드 인증 등

나) 다만, 최근 3개월간 동일한 연락번호로 서로 다른 명의로 5회 이상 민원 재이동한 이력이 있는 경우 본인여부 확인

- 휴대폰 인증, 신용카드 인증

2) 우편, 팩스, 직접방문 시

가) 가입자의 인장날인 또는 자필 서명된 민원신청서와 신분증명서류 첨부. 단, 대리작성의 경우 명의인의 인감도장 날인 및 인감 증명서를 보관

o 신분증명서류 : 주민등록증, 여권, 외국인등록증, 장애인등록증, 운전면허증(2002년7월1일 이후 발급분만 가능)

o 복사기, 팩스 등을 이용한 기계적 복사물 또는 사진기, 디지털 카메라, 스캐너 등을 이용한 촬영본의 출력물

(나) 민원 접수내용 통보 : 관리기관 → 변경후 사업자(가입자가 현재 사용중인 사업자)

※ 민원접수시 전화통화 요령 : "붙임 5"

(다) 변경후 사업자 확인 및 결과통보 : 관리기관으로부터 통보받은 후 3일 이내 결과 통보

1) 변경후 사업자 확인결과 및 입력코드

입력코드	반송사유	비 고
00	정당 민원	민원 대상
01	고객 취소	반송대상
02	타사업자 가입 종용	
03	타사업자 위약금 대납 및 경품 제공	
04	신청사실 없음	
05	고객 연락처 상이	
06	고객 연락 불가	
07	고객 정보 상이	
08	금지기간 미경과 회선	

2) 변경후 사업자가 3일 이내 소명이 없을 경우 관리기관 직권처리

3) 민원 재이동에 한하여 민원인이 직접 변경후 사업자에 빠른 처리를 요청하는 경우는 즉시 결과 통보

(라) 민원건 처리요청 : 관리기관 → 재이동사업자(재이동하고자 하는 사업자) 및 변경전·후 사업자

(마) 번호이동 처리 : 번호이동 처리절차는 「4. 기본적인 번호이동 처리절차」에 준하여 처리

※ 재이동사업자가 14일 이내 번호이동 미신청시 실패처리

(2) 관리기관이 직접 접수시

(가) 관리기관 부당신청건 발견시 조정위원회 상정

(나) 조정위원회는 해당 부당신청건을 조사하여 30일 이내에 제재 여부, 제재수위 등의 세부사항 결정

(다) 제재요청을 받은 시내사업자 등은 10일 이내에 제재결과를 관리기관에 통보

마. 접수민원 자료관리

(1) 접수한 신청서를 일자별 연번으로 정리

(2) 관련 자료를 전산파일로 생성하여 1년간 보관

바. 불법변경 및 민원 중용 발생시 보상

(1) 불법변경 및 민원 중용의 책임 : 원인제공사업자

(2) 보상범위

○ 관련된 모든 민·형사상의 책임을 짐

○ 해당 청구기간 청구요금(변경전 사업자의 시내전화 직전 3개월 평균요금(기본료, 통화료, 부가사용료)의 3배 보상

(3) 관리기관 민원 처리 비용

○ 불법변경 및 이의신청 : 원인제공사업자가 건당 4,000원

○ 제한기간 이내 번호이동 : 유치사업자가 건당 4,000원

○ 단순문의 : 건당 1,000원으로 산정 후 번호이동성 대상 사업자가 분담

※ 분담비율 : 균등분담(1/2) + 전월 번호이동 가입자 비율로 분담(1/2)

사. 민원발생시 제재사항

(1) TC면제제도

(가) 판단기준 : 분기별 TC면제 신청건수 대비 서류심사 통과율이 50% 미만인 시내사업자 등

(나) 판단주체 : 실무위원회

(다) 제재사항

1) 1차 위반시 : 경고조치 및 해당 시내사업자 등의 영업점 TC면제 제도 재교육실시 및 교육완료 이전까지 TC면제건 관리기관 신청금지

2) 2차 위반시 : 재 시행이후 분기별 통과율 50% 미만 재발생 시 3개월간 TC면제건 관리기관 신청금지

아. 설비비 반환계좌 관련 민원

(1) 민원책임 : 변경후 사업자(변경후 사업자의 과실이 인정되는 경우)

(2) 민원범위

○ 설비비 반환계좌 정보 오류로 인한 민원

○ 변경후 사업자가 제공한 반환계좌 송금으로 인한 민원

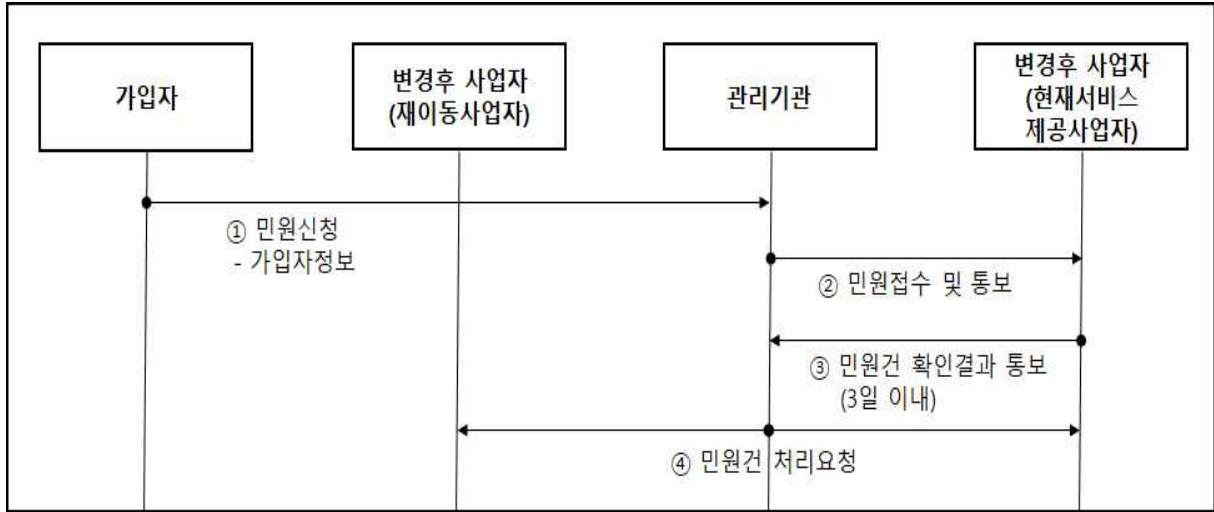
(3) 책임범위

○ 관련된 모든 민·형사상의 책임을 짐

※ 민원처리 업무절차에 따른 업무코드

구분	업무코드	설 명	비 고
1	8000	민원접수 통보	관리기관 → 변경후 사업자 (현재서비스제공사업자)
2	8100	민원건 확인결과 통보	변경후 사업자 → 관리기관
3	8120	민원건 처리요청	관리기관 → 재이동사업자. 변경전/후사업자

※ 민원처리 흐름도



12. 비용분담 및 회수

가. 비용분류 및 정의

(1) 시스템구축비용

번호이동 처리를 위하여 직접적으로 소요되는 시내전화사업자 등의 망 개선 및 보완비용으로 세부항목은 다음과 같다.

(가) 번호이동 호처리 기능 보완과 관련된 교환비용

(나) 번호이동에 따른 전송망 신설 및 증설 비용

(다) 번호이동성 관련 과금, 정산, 고객관리시스템 등 망지원시스템 변경비용

(라) 번호이동성 테스트 비용

(2) 회선당 번호이동 처리비용(번호이동 수속 관련 일회성 비용)

(가) 변경전 사업자의 회선당 번호이동 처리비용

(나) 관리기관의 회선당 번호이동 처리비용

※ 회선당 번호이동 처리비용은 번호이동성 이용요금으로 회수

(3) 추가전송비용

번호이동호를 변경전 사업자로부터 변경후 사업자로 재전송하기 위하여 변경전 사업자의 원착신망 경유 구간(이하 “추가전송구간” 이라 한다)을 추가적으로 사용함에 따라 발생하는 비용을 말한다.

(4) 관리기관 구축 및 운영비용

번호이동 업무처리를 위한 관리기관의 시스템구축비용 및 번호이동 시행 초기 2년간의 운영비용을 말한다.

나. 비용분담 및 회수

(1) 시스템구축비용

(가) 투자항목은 비용최소화 원칙에 근거하여 시내전화사업자 등이 개별적으로 선투자한다.

(나) 시스템구축비용은 개별사업자가 부담한다.

(2) 회선당 번호이동 처리비용

(가) 변경전 사업자의 회선당 번호이동 처리비용

- 1) 변경전 사업자의 회선당 번호이동 처리비용은 합리적 원가에 근거하여 시내전화서비스의 일반 해지과정과 중복되는 비용은 제외하고, 업무의 효율화를 감안하여 산정

(나) 관리기관의 회선당 번호이동 처리비용

- 1) 제도시행 초기 2년간 납부된 관리기관의 회선당 번호이동 처리비용은 관리기관 구축 및 운영비용의 사업자별 분담비율대로 정산
 ※ 회선당 번호이동 처리비용은 번호이동성 이용요금으로 회수

(3) 번호이동성 이용요금

- (가) 이용자가 지불해야 하는 번호이동성 이용요금은 사업자간 동일해야 한다.

- (나) 번호이동성 이용요금은 회선당 번호이동 처리비용으로 한다.

- (다) 번호이동성 이용요금 산정 금액

- 1) 시내/인터넷전화, 착신과금, 대표번호, DID 번호이동성 이용요금
 (단위 : 원, 부가세 포함)

구 분		사업자 처리비용	가중평균액 (유보금)	관리기관 처리비용	산정금액
시내전화 인터넷전화 착신과금 대표번호	~ 2016년	0	0	1,800	1,800
	2017년 ~	0	0	2,000	2,000
DID	KT	45,221	41,789	979	46,200
	그외사업자군	3,432			

※ 2018년 이후 관리기관 처리비용에 대해서는 필요 시 재검토

※ 그 외 사업자군 : SK브로드밴드, LGU+, 세종텔레콤, KCT, SK텔링크, 드림라인, CJ헬로, 삼성SDS, SB인터랙티브

※ 이용요금 변경 적용시점(2010. 6. 1) 이후 발생한 가중평균액(유보금)은 조정위원회의 협의를 거쳐서 사용

※ 구내통신사업자의 기간통신사업자 변경은 DID 번호이동성 이용요금 기준에 따름

2) 구내통신 번호이동성 이용요금

(단위 : 원, 부가세 포함)

구 분	관리기관 처리비용		
	1~500개	501~1,000개	1,000개 초과
구내통신	1,800	1,400	1,000

※ 구내통신 번호이동성 이용요금은 번호이동 번호당으로 산정

- 단, 미사용번호 및 구내사업용도 번호 제외, 단일구내사업장은 DID 번호 이동성 이용요금 기준에 따름

※ 구내통신 번호이동성 이용요금 기준은 최소 200개, 최대 3,000개

※ 예시) 700개 : 500x1,800원 + 200x1,400원 = 1,180,000원

(라) 번호이동성 이용요금은 변경후 사업자가 이용자로부터 징수하여 관리기관에 전달하고, 관리기관은 변경전 사업자의 회선당 번호 이동 처리비용을 변경전 사업자에게 전달한다.

(4) 추가전송비용

(가) 추가전송비용에 대한 처리방안은 전기통신설비의 상호접속기준에 의함. 다만, 착신과금서비스 및 대표번호서비스의 번호이동호 처리를 위한 지능망 이용대가는 2012년까지 한시적으로 변경후 사업자가 변경전 사업자에게 지불하며, 2013년 이후에는 변경전 사업자가 부담

(5) 관리기관 구축 및 운영비용

(가) 관리기관 구축 및 운영비용은 시내전화사업자군이 전체비용의 1/2을 분담하고, 착신과금(080)서비스 제공사업자군이 1/2을 분담

1) 시내전화사업자군 : SK브로드밴드, KT

2) 착신과금(080)서비스 제공사업자군 : LGU*(舊 LG텔레콤, LG데이콤 2개사), 세종텔레콤(舊 온세텔레콤), SK브로드밴드, KT(舊 KTF 포함), SK텔레콤

(나) 착신과금(080)서비스 제공사업자군 중에서 LGU+(舊 LG데이콤)과 세종텔레콤(舊 온세텔레콤) 분담부분은 시내전화사업자와 이동전화사업자가 부담

(다) 분담비율

1) 시내전화사업자(SK브로드밴드, KT) : 각각 35%

2) 이동전화사업자(KT(舊 KTF), LGU+(舊 LG텔레콤), SK텔레콤) : 각각 10%

(라) LGU+(舊 LG데이콤) 분담금

1) 관리기관 시스템 구축 비용 : 시내전화사업자 분담금과 동일한 금액

2) 운영비용 : 시내전화사업자가 납부한 2년간 일반운영비의 1/2 금액을 1/3로 나눈 금액

(6) 관리기관 실시간 전산시스템 구축비용

(가) 중립기관 구축비용 분담은 번호이동성 대상 사업자가 균등 분담

1) 시내전화사업자군 : KT, SK브로드밴드, LGU+(舊 LG데이콤)

2) 인터넷전화사업자군 : KT, SK브로드밴드(舊 SK네트웍스 포함) LGU+(舊 LG데이콤), KCT, SK텔링크, 드림라인, 세종텔레콤(舊 온세텔레콤 포함) 삼성SDS, 舊 몬티스타텔레콤, CJ헬로

(나) 인터넷전화사업자의 분담금액은 분담시점(상용서비스 개시일)의 감가상각비(5년, 정액제)를 제외하고 산정하여 상용서비스 개시 이후 3개월 이내 완납한다.

(다) 추가 진입사업자의 경우 최초 사업자별 분담액을 감가상각비(5년, 정액제)를 제외하고 분담하여 관리기관 운영비로 충당한다.

(라) 관리기관은 실시간 구축비용을 기 납부한 시내전화사업자군(KT, SK브로드밴드, LGU+(舊 LG데이콤)에게 기납부금액과 사업자당 분담금액의 차액을 환급한다.

(7) 관리기관 운영비용

(가) 매해년도 관리기관 운영 결산 후 적자 발생 시 전체사업자 균등분담

(8) 번호변경서비스 수수료

(가) 수수료액 : 7,000원/국선(채널), DID포함

(나) 번호변경서비스 수수료는 변경후 사업자가 이용자로부터 징수하여 관리기관에 지불하고, 관리기관은 번호부여사업자의 회선당 처리비용을 지불한다. 다만, KTOA는 정산시 과금대행수수료 5%를 제외한 95%를 번호부여사업자에게 지불한다. 또한 정산주기는 분기단위로 하되 3, 6, 9, 12월로 한다.

13. 사업자간 분쟁 최소화방안

가. 운영 및 중재를 위한 단계별 조직 구성·운영

(1) 위원회 구성

- (가) 사업협력위원회 : 변호이동성 관련 임원급
- (나) 조정위원회 : 변호이동성 관련 책임자(부·팀장급)
- (다) 실무위원회 : 변호이동성 관련 실무자(과장급)

(2) 조정위원회 운영

(가) 회의개최

- 1) 정기회의 : 월 1회 원칙(일자는 사전 협의)
- 2) 임시회의 : 2개사 이상 사업자의 소집요구시 또는 관리기관에서 필요시, 개최요구시

가) 회의안건이 한정된 회사에 해당하는 경우에는 해당사만으로 소집 가능

(나) 의결방법

- 1) 회의의 성원은 해당사업자가 모두 참여하는 것을 원칙으로 하되, 해당 안건에 대해 사전 동의를 표명한 후 불참한 사업자는 참여하여 동의한 것으로 간주
- 2) 위원회의 의사결정은 회의 참여사업자 합의로 함

(다) 대리인의 지정

- 1) 사업협력위원 및 조정위원은 대리인으로 하여금 그 의결권을 행사하게 할 수 있음

(라) 미합의 사항에 대한 처리

- 1) 사업협력위원회에서도 협의·조정이 되지 않은 사항에 대해서는 과학기술정보통신부에 중재를 요청할 수 있음

(마) 위원 교체에 대한 통보

- 1) 인사이동, 업무이관 등의 사유로 위원이 변경된 경우 1주일 이내에 관리기관에 변동내역을 통보

(바) 의사록의 작성

- 1) 관리기관에서는 위원회 회의결과를 작성하고 출석한 위원의 기명날인 후 비치

(3) 현장점검 정례화

(가) 점검대상

- 1) 번호이동 마케팅시 녹음된 녹취파일 및 번호이동 신청서류
- 2) TM 스크립트 등 관련 교육자료
- 3) 실개통 처리절차 숙지 및 준수 여부
- 4) 변경전 사업자의 역마케팅 활동 등

(나) 점검주기 : 매분기 말월 2째주 목과 금요일 실시

(다) 세부계획 : 점검지역 등의 세부시행 사항은 추후 실무위원회에서 점검전 사전협의

나. 공정경쟁을 위한 관리규약제정 운영

- (1) 업계자율규제방안 명문화
- (2) 규약 위반시의 제재방안 구체적 명시
- (3) 과학기술정보통신부 등 관계기관에 보고 후 운영 등

14. 보고 및 조사협조

가. 정기보고

- (1) 보고 일 : 매분기별 다음달 15일까지
- (2) 보고자료
 - (가) 접수 및 처리실적
 - (나) 불법 및 민원실적
- (3) 보고처 : 과학기술정보통신부 통신정책국
- (4) 보고내용
 - (가) 운영 및 실적통계 관련 업무
 - (나) 불법 및 불공정 관련 업무

나. 수시보고 : 필요시

다. 자료제공 : 해당사업자에게 통계 자료 제공

라. 조사협조 및 지원

- (1) 정부의 업무관련 조사시에는 성실한 자세로 임함
- (2) 조사에 필요한 인원과 장소를 제공함

15. 번호이동 정기 대사 작업

관리기관은 변경후 사업자의 번호이동 전화확인 생략 대상에 대한 가입 신청 및 본인 확인 정상 이행 여부를 확인하기 위하여 정기적인 대사 작업을 하고 결과를 과학기술정보통신부에 보고함

가. 대사주기 : 분기 1회

나. 대사방법

- (1) 관리기관 전화확인 생략 대상에 대한 신청방법별 번호이동 신청건수와 가입신청 증빙건수 일치 여부
 - (2) 증빙 파일(음성파일, 신청서) 허위, 오류 내용 심사
 - 음성파일 : 전수조사, 내용은 임의로 지정한 파일의 복사 여부만 확인
 - 신청서 : 특정지역의 신청서 조사, 내용은 신청서 매수, 이름, 생년월일, 서명, 신청날짜 확인
- ※ 사업자는 지역단위 신청서 접수·보관 현황을 매월 관리기관에 제출

16. 별도 사항

- 고시 및 운영지침에 규정한 이외의 내용은 관련법규 및 운영위원회를 통한 사업자 간 협의에 의한 바에 따른다.

【붙임1-1】

시내전화서비스 번호이동 신청 서식

(직접방문/팩스/우편 신청 표준서식)

신청인	성명	(서명)	생년월일
	전화 가입자와의 관계 : <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 법인의 대표자(실무책임자 포함)		

가입자 신청정보 작성란	변경전	<input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> 인터넷전화사업자 ()	변경후	<input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> LGU+	
	번호부여사업자	<input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> LGU+	생년월일(법인번호)		
	성명 (법인명)		사업자등록번호		
	번호이동 전화번호	전화번호가 연속번호인 경우에는 “~”로 표시하여 주시기 바랍니다.			
		() -	() -	() -	() -
		() -	() -	() -	() -
		() -	() -	() -	() -
		() -	() -	() -	() -
	설비비 반환	은행명	계좌번호	<input type="checkbox"/> 직접 수령	
	연락번호(일반전화) (법인의 경우 실무책임자)		연락번호(핸드폰) (법인의 경우 실무책임자)		
	연락가능시간	<input type="checkbox"/> 09~11 <input type="checkbox"/> 11~14 <input type="checkbox"/> 14~16 <input type="checkbox"/> 16~18			
	고객구분	<input type="checkbox"/> 개인 <input type="checkbox"/> 법인			
	현 설치주소				
	이전할 주소				
번호이동 개통희망일	매개번호 (변경후 사업자가 부여한 번호) (모집사업자가 기재)				
시외전화 사업자 선택 (DID 회선 제외)	<input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> KT				
청구계약정보 (택 1)	<input type="checkbox"/> 요금납부 은행계좌번호 뒷네자리		□□□□		
	<input type="checkbox"/> 요금납부 신용카드번호 뒷네자리				
	<input type="checkbox"/> 요금납부 합산청구번호 뒷네자리				
	<input type="checkbox"/> 지로납부				

1. 번호이동성 신청은 고객의 의사에 따라 공정하게 처리되며, 번호이동 제한기간이 지난 후 사업자를 변경할 수 있습니다. 다만, 가입자가 번호이동관리기관에 직접 신청하는 경우는 제한기간 내에도 변경할 수 있습니다.
2. 전화개통처리일 이후 시내전화서비스는 고객께서 선택하신 사업자의 이용조건과 통화요금이 적용됩니다. 또한, 요금 납입청구는 당해사업자의 책임으로 합니다.
3. 번호이동성 신청 및 시외전화 사업자 선택 확인을 위하여 번호이동 관리기관, 사전선택등록센터 및 시내전화사업자 등에게 가입자 정보(성명, 전화번호, 주소 등)를 제공함에 동의합니다.

시내전화서비스 관련 이용약관이 정하는 바에 따라 위와 같이 신청합니다.

20 년 월 일

성명(법인명) : (서명·직인)

접수기관 작성란	접수처	접수일	년 월 일	접수방법	직접/우편/팩스
	접수자	☎		기타사항	

《시외전화 요금비교》

단위: 원(10초당)

구 분	SK텔링크	SK브로드밴드	세종텔레콤	LGU ⁺	KT
1대역					
2대역					

《연관상품 및 결합상품 해지 안내》

번호이동시 시내전화와 연계되어 판매되던 상품(연관상품)이 있으면 번호이동 관리기관에서 해지 확인전화를 드립니다.

또, 결합상품은 약정기간 만기 전이면 할인반환금이 청구될 수 있습니다.

《설비비 반환 및 지로 단독청구안내》

설비비형 KT 전화인 경우 고객님의 설비비가 반환됩니다.

전화에 합산 과금되던 서비스는 지로로 청구될 수 있습니다.

《미환금액 상계처리 또는 기부 안내》

※ 변경전·후 사업자가 KT, SK브로드밴드, LGU⁺인 경우에만 해당합니다.

동의 <input type="checkbox"/> 미동의 <input type="checkbox"/>	1. 본인은 번호이동 후 변경전 사업자에게서 돌려받을 금액이 있는 경우, 변경전 사업자에게 돌려받지 않고 당사 청구요금에서 차감하여 처리하는 것에 동의합니다.
(1번 항목 동의자만 해당) 동의 <input type="checkbox"/> 미동의 <input type="checkbox"/>	2. 본인은 변경전 사업자에게서 돌려받을 금액이 1,000원 미만인 경우, 사회복지재단(명칭)에 기부하는데 동의합니다.

연관상품 및 결합상품 해지, 설비비 반환 및 지로 단독청구, 미환금액 상계처리 또는 기부에 대한 안내 받았음을 확인합니다.

성 명

(서명 또는 날인)

【붙임1-2】

착신과금서비스 번호이동 신청 서식

(직접방문/팩스/우편 신청 표준서식)

신청인	성명	(서명)	생년월일
	전화 가입자와의 관계 : <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 법인의 대표자(실무책임자 포함)		

가입자 신청정보 작성란	변경전	<input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> SK텔레콤 <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> CJ헬로 <input type="checkbox"/> 드림라인	변경후	<input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> SK텔레콤 <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> CJ헬로 <input type="checkbox"/> 드림라인
	성명 (법인명)		생년월일(법인번호) 사업자등록번호	
	번호이동 전화번호	전화번호가 연속번호인 경우에는 “-”로 표시하여 주시기 바랍니다.		
		() -	() -	() -
		() -	() -	() -
		() -	() -	() -
		() -	() -	() -
	연락번호(일반전화) (법인의 경우 실무책임자)		연락번호(핸드폰) (법인의 경우 실무책임자)	
	연락가능시간	<input type="checkbox"/> 09~11 <input type="checkbox"/> 11~14 <input type="checkbox"/> 14~16 <input type="checkbox"/> 16~18		
	고객구분	<input type="checkbox"/> 개인 <input type="checkbox"/> 법인		
	현 설치주소			
이전할 주소				
번호이동 개통희망일	.	매개번호 (변경후 사업자가 부여한 번호) (모집사업자가 기재)		
청구계약정보 (택 1)	<input type="checkbox"/> 요금납부 은행계좌번호 뒷네자리 <input type="checkbox"/> 요금납부 신용카드번호 뒷네자리 <input type="checkbox"/> 요금납부 합산청구번호 뒷네자리 <input type="checkbox"/> 지로납부		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

- 번호이동성 신청은 고객의 의사에 따라 공정하게 처리되며, 번호이동 제한기간이 지난 후 사업자를 변경할 수 있습니다. 다만, 가입자가 번호이동관리기관에 직접 신청하는 경우는 제한기간 내에도 변경할 수 있습니다.
- 전화개통처리일 이후 착신과금서비스는 고객께서 선택하신 사업자의 이용조건과 통화요금이 적용됩니다. 또한, 요금 납입청구는 당해사업자의 책임으로 합니다.
- 번호이동성 신청 확인을 위하여 번호이동 관리기관 및 시내전화사업자 등에게 가입자 정보(성명, 전화번호, 주소 등)를 제공함에 동의합니다.

착신과금서비스 관련 이용약관이 정하는 바에 따라 위와 같이 신청합니다.

20 년 월 일

성명(법인명) :

(서명·직인)

접수기관	접수처	접수일	년 월 일	접수방법	직접/우편/팩스
작성란	접수자			기타사항	

【붙임1-3】

인터넷전화 번호이동 신청 서식

(직접방문/팩스/우편 신청 표준서식)

신청인	성명	(서명)	생년월일
	전화 가입자와의 관계 <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 법인의 대표자(실무책임자 포함)		

가입자 신청정보 작성란	변경전 사업자	<input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> 드림라인 <input type="checkbox"/> 삼성SDS <input type="checkbox"/> CJ헬로 <input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> SB인터랙티브 <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자 ()	변경후 사업자	<input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> 드림라인 <input type="checkbox"/> 삼성SDS <input type="checkbox"/> CJ헬로 <input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> SB인터랙티브 <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자 ()
	성명(법인명)			
	생년월일 (법인번호)		사업자 등록번호	
	번호이동 전화번호	전화번호가 연속번호인 경우에는 "~"로 표시하여 주시기 바랍니다.		
		() -	() -	() -
		() -	() -	() -
		() -	() -	() -
		() -	() -	() -
	설비비 반환	은행명	계좌번호	<input type="checkbox"/> 직접 수령
	연락번호(일반전화) (법인의 경우 실무책임자)	연락번호(핸드폰) (법인의 경우 실무책임자)		
	연락가능시간	<input type="checkbox"/> 09~11	<input type="checkbox"/> 11~14	<input type="checkbox"/> 14~16 <input type="checkbox"/> 16~18
	고객구분	<input type="checkbox"/> 개인	<input type="checkbox"/> 법인	번호이동 개통희망일
현 설치주소				
이전할 주소	.			
청구계약정보 (택 1)	<input type="checkbox"/> 요금납부 은행계좌번호 뒷네자리			
	<input type="checkbox"/> 요금납부 신용카드번호 뒷네자리			
	<input type="checkbox"/> 요금납부 합산청구번호 뒷네자리			
	<input type="checkbox"/> 지로납부			

- 번호이동성 신청은 고객의 의사에 따라 공정하게 처리되며, 번호이동 제한기간이 지난 후 사업자를 변경할 수 있습니다. 다만, 가입자가 번호이동관리기관에 직접 신청하는 경우는 제한기간 내에도 변경할 수 있습니다.
- 전화개통처리일 이후 인터넷전화서비스는 고객께서 선택하신 사업자의 이용조건과 통화요금이 적용됩니다. 또한, 요금 납입청구는 당해사업자의 책임으로 합니다.
- 번호이동성 신청을 위하여 번호이동 관리기관, 시내 및 인터넷전화사업자 등에게 가입자 정보(성명, 전화번호, 주소 등)를 제공함에 동의합니다.

인터넷전화서비스 관련 이용약관이 정하는 바에 따라 위와 같이 신청합니다.

20 년 월 일

성명(법인명) : (서명·직인)

유치사업자 작성란	매개번호 변경후 사업자가 부여한 번호		서비스 유형		<input type="checkbox"/> L → V <input type="checkbox"/> V → V
	접수처	접수일	년	월	일
	접수자		접수방법		직접/우편/팩스
			기타사항		

인터넷전화 번호이동에 따른 고객 안내문

《 연관상품 및 결합상품 해지 안내 》

번호이동시 시내전화와 연계되어 판매되던 상품(연관상품)이 있으면 번호이동 관리기관에서 해지 확인전화를 드립니다.

또, 결합상품은 약정기간 만기 전이면 할인반환금이 청구될 수 있습니다.

《 설비비 반환 및 지로 단독청구 안내 》

설비비형 KT 전화인 경우 고객님의 설비비가 반환됩니다.

전화에 합산 과금되던 서비스는 지로로 청구될 수 있습니다.

《 통화권 준수 안내 》

이용자는 시내전화 통화권을 준수해야 하며, 통화권 이탈시 번호이동 서비스가 제한됩니다.

《 수신 시 발신자 요금 안내 》

시내전화 가입자가 시내전화에서 인터넷전화 서비스로 번호이동한 가입자에게 통화할 경우 번호를 기준으로 통화권에 따른 시·내외 요금이 적용됩니다.

《 정전시 통화 제한 및 긴급통신 안내 》

인터넷전화는 정전시 통화가 안되며, 이사할 경우 변경된 주소를 반드시 사업자에 신고하셔야 119서비스가 원활하게 제공됩니다.

《 미환금액 상계처리 또는 기부 안내 》

※ 변경전·후 사업자가 KT, SK브로드밴드, LGU*인 경우에만 해당합니다.

동의 <input type="checkbox"/> 미동의 <input type="checkbox"/>	1. 본인은 번호이동 후 변경전 사업자에게서 돌려받을 금액이 있는 경우, 변경전 사업자에게 돌려받지 않고 당사 청구요금에서 차감하여 처리하는 것에 동의합니다.
(1번 항목 동의자만 해당) 동의 <input type="checkbox"/> 미동의 <input type="checkbox"/>	2. 본인은 변경전 사업자에게서 돌려받을 금액이 1,000원 미만인 경우, 사회복지재단(명칭)에 기부하는데 동의합니다.

연관상품 및 결합상품 해지, 설비비 반환 및 지로 단독청구, 통화권 준수, 수신 시 발신자 요금, 정전시 통화제한 및 긴급통신, 미환금액 상계처리 또는 기부 관련하여 안내받았음을 확인합니다.

성 명

(서명 또는 날인)

【붙임1-4】

대표번호서비스 번호이동 신청 서식

(직접방문/팩스/우편 신청 표준서식)

신청인	성 명	(서명)	생년월일	
전화 가입자와의 관계 : <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 법인의 대표자(실무책임자 포함)				

					연 번		
가입자 신청정보 작성란	변경전	<input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> CJ헬로 <input type="checkbox"/> 드림라인		변경후	<input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> CJ헬로 <input type="checkbox"/> 드림라인		
	성 명 (법인명)				생년월일(법인번호)		
						사업자등록번호	
	전화번호가 연속번호인 경우에는 "-"로 표시하여 주시기 바랍니다.						
	번호이동 전화번호		-		-		
			-		-		
			-		-		
			-		-		
			-		-		
	연락번호(일반전화) (법인의 경우 실무책임자)			연락번호(핸드폰) (법인의 경우 실무책임자)			
연락가능시간		<input type="checkbox"/> 09~11 <input type="checkbox"/> 11~14 <input type="checkbox"/> 14~16 <input type="checkbox"/> 16~18					
고객구분		<input type="checkbox"/> 개인 <input type="checkbox"/> 법인					
현 설치주소							
이전할 주소							
번호이동 개통희망일			매개번호 (변경후 사업자가 부여한 번호) (모집사업자가 기재)				
청구계약정보 (택 1)			<input type="checkbox"/> 요금납부 은행계좌번호 뒷네자리 <input type="checkbox"/> 요금납부 신용카드번호 뒷네자리 <input type="checkbox"/> 요금납부 합산청구번호 뒷네자리 <input type="checkbox"/> 지로납부			□ □ □ □	

1. 번호이동성 신청은 고객의 의사에 따라 공정하게 처리되며, 번호이동 제한기간이 지난 후 사업자를 변경할 수 있습니다. 다만, 가입자가 번호이동관리기관에 직접 신청하는 경우는 제한기간 내에도 변경할 수 있습니다.
2. 전화개통처리일 이후 대표번호서비스는 고객께서 선택하신 사업자의 이용조건과 통화요금이 적용됩니다. 또한, 요금 납입청구는 당해사업자의 책임으로 합니다.
3. 번호이동성 신청 확인을 위하여 번호이동 관리기관 및 시내전화사업자 등에게 가입자 정보(성명, 전화번호, 주소 등)를 제공함에 동의합니다.

대표번호서비스 관련 이용약관이 정하는 바에 따라 위와 같이 신청합니다.

20 년 월 일

성명(법인명) :

(서명·직인)

접수기관 작성란	접수처		접수일	년 월 일	접수방법	직접/우편/팩스
	접수자		☎		기타사항	

대표번호서비스 번호이동에 따른 고객 안내문

《 서비스 기능변경 및 부가서비스 해지 안내 》

대표번호 번호이동시 기존사업자와 연계되어 이용하시던 서비스의 기능이 변경될 수 있으며 부가서비스는 자동으로 해지되어 호소통 및 서비스가 중단될 수 있사오니 서비스 이용에 착오 없으시기 바랍니다.

* 부가서비스는 사업자별로 제공되는 서비스 내용 및 명칭이 상이하오니 현재 사용중 이신 사업자의 부가서비스를 사전에 확인하시고 신청해 주시기 바랍니다.

《 연관상품 해지 안내 》

대표번호 번호이동으로 대표번호서비스와 연계되어 판매되던 상품(연관상품)이 있으면 번호이동 관리기관에서 해지 확인전화를 드립니다.

《 수신 시 발신자 요금 안내 》

통신사업자별로 대표번호서비스의 통화유형에 따른 통화료가 다를 수 있습니다. 발신자가 부담하는 요금은 변경후 사업자의 요금제에 따라 다를 수 있습니다.

번호이동으로 달라지는 서비스 내용, 연관상품 해지, 수신 시 발신자 요금 관련하여 안내받았음을 확인합니다.

성 명

(서명 또는 날인)

【붙임1-5】

구내통신 번호이동 신청 서식

(직접방문/팩스/우편 신청 표준서식)

신청인	성명	(서명)	생년월일
	전화 가입자와의 관계 : <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 법인의 대표자(실무책임자 포함) <input type="checkbox"/> 실사용자		

가입자 신청정보 작성란	변경전	<input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> 삼성SDS <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자 ()	변경후	<input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> 삼성SDS <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자 ()	
	성명 (법인명)				
	생년월일 (법인번호)			사업자등록번호	
	번호이동 전화번호	전화번호가 연속번호인 경우에는 "~"로 표시하여 주시기 바랍니다.			
		() -	() -	() -	() -
		() -	() -	() -	() -
		() -	() -	() -	() -
		() -	() -	() -	() -
	연락번호(일반전화) (법인의 경우 실무책임자)			연락번호(핸드폰) (법인의 경우 실무책임자)	
연락가능시간	<input type="checkbox"/> 09~11	<input type="checkbox"/> 11~14	<input type="checkbox"/> 14~16	<input type="checkbox"/> 16~18	
청구계약정보 (택 1)	<input type="checkbox"/> 요금납부 은행계좌번호 뒷네자리 <input type="checkbox"/> 요금납부 신용카드번호 뒷네자리 <input type="checkbox"/> 요금납부 합산청구번호 뒷네자리 <input type="checkbox"/> 지로납부		□□□□		

※ 실사용자란 해당 전화번호에 대한 실질적인 요금납부자를 말합니다. 실사용자가 번호이동을 신청한 경우 가입자(명의자)가 명의변경에 대한 이의 등을 제기한 경우 명의에 대한 원복이 될 수 있습니다.
 ※ 가입자 정보 인지도 기재가 필요하며, 실사용자 인정을 위한 요금납부 증빙자료를 제출하여야 합니다.

명의자 정보	성명(법인명)	(서명)	연락번호(일반전화)
	생년월일(법인번호)		연락번호(핸드폰)

1. 번호이동성 신청은 고객의 의사에 따라 공정하게 처리됩니다.
2. 전화개통처리일 이후 구내전화서비스는 고객께서 선택하신 사업자의 이용조건과 통화요금이 적용됩니다. 또한, 요금 납입청구는 당해사업자의 책임으로 합니다.
3. 번호이동성 신청 확인을 위하여 번호이동 관리기관, 시내전화사업자 등에게 가입자 정보(성명, 전화번호, 주소 등)를 제공함에 동의합니다.

구내통신 전화서비스 관련 이용약관이 정하는 바에 따라 위와 같이 신청합니다.

20 년 월 일

성명(법인명) : (서명·직인)

접수기관	접수처	접수일	년 월 일	접수방법	직접/우편/팩스
작성란	접수자	☎		기타사항	

구내통신서비스 번호이동에 따른 고객 안내문

《 구내통신 번호이동 안내 》

구내통신 가입자는 구내통신사업자 변경시 관련 처리규정에 따라 기존 사용하던 번호의 변경없이 단체 번호이동이 가능합니다.

《 서비스 기능변경 및 부가서비스 해지 안내 》

번호이동시, 기존 사업자와 연계되어 이용하시던 서비스의 기능이 변경될 수 있으며, 부가서비스는 자동으로 해지됩니다.

부가서비스는 사업자별로 제공되는 서비스 내용 및 명칭이 상이하오니 현재 사용중이신 사업자의 부가서비스를 사전에 확인하시고, 변경후 사업자에 신청해주시기 바랍니다.

《 연관상품 해지안내 》

번호이동 전화번호와 연계되어 사용중이신 연관상품(전국대표번호, 080 등)이 있으면 번호이동 이전에 현재 사용중이신 사업자에게 해지 또는 요금분리 등을 신청하셔야 합니다.

번호이동으로 달라지는 서비스 내용, 연관상품 해지 관련하여 안내받았음을 확인합니다.

성 명

(서명 또는 날인)

【붙임1-6】

착신전환전용서비스 번호이동 신청 서식(시내/인터넷전화)

(직접방문/팩스/우편 신청 표준서식)

신청인	성명	(서명)	생년월일
	전화 가입자와의 관계 : <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 법인의 대표자(실무책임자 포함)		

가입자 신청정보 작성란	연번			
	변경전 사업자	<input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> 드림라인 <input type="checkbox"/> 삼성SDS <input type="checkbox"/> CJ헬로 <input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> SB인터넷티브 <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자 ()	연번 변경후 사업자	<input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> 드림라인 <input type="checkbox"/> 삼성SDS <input type="checkbox"/> CJ헬로 <input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> SB인터넷티브 <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자 ()
	성명 (법인명)	생년월일(법인번호)	사업자등록번호	
	번호이동 전화번호	전화번호가 연속번호인 경우에는 "-"로 표시하여 주시기 바랍니다.		
	연락번호(일반전화) (법인의 경우 실무책임자)	연락번호(핸드폰) (법인의 경우 실무책임자)		
	연락가능시간	<input type="checkbox"/> 09~11 <input type="checkbox"/> 11~14 <input type="checkbox"/> 14~16 <input type="checkbox"/> 16~18		
	고객구분	<input type="checkbox"/> 개인 <input type="checkbox"/> 법인		
	현 설치주소			
	번호이동 개통희망일	매개번호 (변경후 사업자가 부여한 번호) (모집사업자가 기재)		
	청구계약정보 (택 1)	<input type="checkbox"/> 요금납부 은행계좌번호 뒷네자리 <input type="checkbox"/> 요금납부 신용카드번호 뒷네자리 <input type="checkbox"/> 요금납부 합산청구번호 뒷네자리 <input type="checkbox"/> 지로납부	□□□□	

1. 번호이동성 신청은 고객의 의사에 따라 공정하게 처리됩니다. 착신전환전용서비스로 신규 개통한 시내전화 번호의 경우 3개월이내에는 번호이동이 금지되며, 번호이동 제한기간이 지난 후 사업자를 변경할 수 있습니다. 다만, 금지기간 경과후 제한기간에 가입자가 번호이동관리기관에 직접 신청하는 경우는 제한기간 내에도 변경할 수 있습니다.
2. 전화개통처리일 이후 착신전환전용서비스는 고객께서 선택하신 사업자의 이용조건과 통화요금이 적용됩니다. 또한, 요금 납입청구는 당해사업자의 책임으로 합니다.
3. 번호이동성 신청 확인을 위하여 번호이동 관리기관 및 시내전화사업자 등에게 가입자 정보(성명, 전화 번호, 주소 등)를 제공함에 동의합니다.

착신전환전용서비스 관련 이용약관이 정하는 바에 따라 위와 같이 신청합니다.

20 년 월 일

성명(법인명) :

(서명·직인)

접수기관 작성란	접수처	접수일	년 월 일	접수방법	직접/우편/팩스
	접수자			기타사항	

착신전환전용서비스 번호이동에 따른 고객 안내문

《 서비스 기능변경 및 부가서비스 해지 안내 》

착신전환전용서비스 번호이동시 기존사업자와 연계되어 이용하시던 서비스의 기능이 변경될 수 있으며 부가서비스는 자동으로 해지되오니 서비스 이용에 착오 없으시기 바랍니다.

* 부가서비스는 사업자별로 제공되는 서비스 내용 및 명칭이 상이하오니 현재 사용중이신 사업자의 부가서비스를 사전에 확인하시고 신청해 주시기 바랍니다.

《 이용상품의 제한 안내 》

착신전환전용서비스의 전화번호를 번호이동하여 사용할 경우 착신전환전용서비스 번호로만 사용할 수 있으며, 시내전화서비스나 인터넷전화서비스로의 변경은 제한됩니다.

《 수신 시 발신자 요금 안내 》

통신사업자별로 착신전환전용서비스의 통화유형에 따른 통화료가 다를 수 있습니다. 발신자가 부담하는 요금은 변경후 사업자의 요금제에 따라 다를 수 있습니다.

번호이동으로 달라지는 서비스 내용, 이용상품의 제한, 수신 시 발신자 요금 관련하여 안내받았음을 확인합니다.

성 명

(서명 또는 날인)

【붙임 2】

TM 모집시 필수 녹취사항

구 분	내 용	비 고
신청권자안내	번호이동은 기존 전화 명의자 또는 배우자만 신청 가능합니다. 이에 해당되십니까?	Yes 확인 후 진행
본인확인	번호이동 가입을 위해 본인 확인을 하겠습니다. 명의인의 주민등록번호와 주민등록증 발행일자 또는 운전면허 번호를 말씀해 주시기 바랍니다. <휴대폰 및 신용카드 인증인 경우 필요번호 확인>	배우자시 배우자 본인 추가 확인
번호이동 의사 확인	번호이동을 하시면 기존에 사용하시던 시내전화(또는 인터넷전화)가 자동 해지됩니다. 번호이동을 신청하시겠습니까?	Yes 확인 후 진행
연관상품 및 결합상품 해지 확인	번호이동시 시내전화와 연계되어 판매되던 상품이 있으면 번호이동 관리기관에서 해지 확인 전화를 드립니다. 또, 결합상품은 약정기간 만기 전이면 할인반환금이 청구될 수 있습니다. 동의하십니까?	Yes 확인 후 진행
설비비 반환 및 지로단독청구	설비비형 KT 전화인 경우 고객님의 설비비가 반환됩니다. 전화에 합산 과금되던 서비스는 지로로 청구될 수 있습니다.	(설비비의 경우) 변경전 사업자가 KT인 경우만 안내
통화권 준수	이용자는 시내전화 통화권을 준수해야 하며, 통화권 이탈시 번호이동 서비스가 제한됩니다.	
정전시 통화제한 및 긴급통신	인터넷전화는 정전시 통화가 안되며, 이사할 경우 변경된 주소를 반드시 사업자에 신고하셔야 119서비스가 원활하게 제공됩니다.	
미환금액 상계처리 안내	1. 번호이동 후 변경전 사업자에게서 돌려받을 금액이 있는 경우, 변경전 사업자에게서 돌려받지 않고 당사 청구요금에서 차감하여 처리하는 것에 동의하십니까?(동의 또는 비동의) 2. (1번 동의자만 해당) 변경전 사업자에게서 돌려받을 금액이 1000원 미만인 경우, 사회복지재단(명칭)에 기부하시겠습니까?(동의 또는 비동의)	변경전·후 사업자가 KT, SK브로드밴드, LGU+인 경우만 안내

【붙임 3】

번호이동(재이동시) 전화통화 요령

1. 안녕하십니까? 번호이동 관리기관의 ○○○입니다.
2. ○○○(가입자)님 계십니까?

예, 제가 ○○○입니다.			
3. 실례지만 번호이동신청에 관하여 몇가지 여쭙어 보겠습니다. ○○○(신청인)님 께서 ○월 ○일에 ○○○(변경전 사업자명)에서 ○○○(변경후 사업자명)으로 시내전화(인터넷전화, 착신과금서비스, 대표번호서비스) 번호이동을 신청하셨는데, 그 사실이 맞습니까?			
예, 맞습니다.	잘 모르겠습니다.	예, 하지만 지금 생각해 보니 바꾸고 싶지 않네요	그런 사실이 없습니다.
4. 변경을 희망한 전화가 ○○○○-○○○○번이고, ○○○님 명의로 되어 있는데 맞습니까? ※ 한 장의 신청서에 여러대의 전화를 신청한 경우, 모든 전화번호를 대상으로 확인하고 틀린번호는 미등록으로 맞는 번호는 등록으로 구분	5. ○○○님 께서 ○월 ○일에 ○○○(변경전 사업자명)에서 ○○○(변경후 사업자명)으로 시내전화(인터넷전화, 착신과금 서비스, 대표번호 서비스) 번호이동을 신청하셨는데 그런 사실이 없으신가요?	4. ○○○님 께서 원치 않으신다고 ○○○(변경후 사업자)에 통보하여도 되겠습니까?	5. ○○○(변경후 사업자) 회사에 번호이동 신청을 한 사실이 없다는 말씀인가요?
예, 맞습니다.	네, 잘 모르겠습니다.	네, 그렇게 하십시오.	예, 없습니다.
후 면 계 속			

5. 그리고 고객님의 본인확인을 위해 주민등록번호를 확인하겠습니다. 생년월일 6자리를 불러주시기 바랍니다.		6. 그럼 ○○○님 께서 모르신다고 ○○○(변경후 사업자)에 통보 하여도 되겠습니까?		5. 예, 잘 알았습니다. 안녕히 계십시오		6. 번호이동신청을 한 사실이 없다는 말씀이 지요?	
예, ○○○○○○○입니다		네, 그렇게 하십시오.				예, 그렇습니다.	
6. (맞는경우) 예, 감사합니다.	6. (틀린경우) 죄송합니다. 생년월일이 틀립니다. 다시한번 불러주시겠습니까.	7. 답변해 주셔서 감사합니다. 안녕히 계십시오				7. 예, 실례했습니다. 안녕히 계십시오.	
	7. (또 틀린경우) 죄송합니다. 본인확인이 안되어 ○○○ (변경후 사업자)에 해당사항을 통보하도록 하겠습니다. 답변해 주셔서 감사합니다. 안녕히 계십시오.						
후면계속	반송(미등록) 대상	반송(미등록) 대상		반송(미등록) 대상		신고(미등록) 대상	

- 시내전화서비스

(KT가 변경전 사업자인 경우)

7. 이미 안내 받으셨겠지만, 번호이동을 하게 되면 현재 KT에서 사용하고 있는 일부 연관상품 및 부가서비스가 관련절차에 의해 해지 또는 분리되며 시내전화 요금청구서는 변경된 사업자로부터 별도 청구됨을 알려드립니다. 그리고 ① 번호이동처리시 초고속인터넷은 일시 단절 현상이 있을 수 있으며 ② 지금 사용하고 계시는 전화번호에 합산 과금하고 있는 서비스는 지로로 단독청구되며 ③ 현재 할부 혹은 약정으로 사용하시는 KT-안폰 전화기가 있다면, 할부금은 일시불로 청구되며 약정의 경우 위약금이 청구될 수 있음을 안내해 드립니다. ④ 설비비형 전화의 경우 신청시 지정한 전화명의인 계좌로 설비비가 반환됩니다. 혹시 추가 사항에 관한 안내가 필요하시면 KT 고객센터로 직접 연락하시면 됩니다.

(SK브로드밴드가 변경전 사업자인 경우)

7. 이미 안내 받으셨겠지만, 번호이동을 하게 되면 현재 SK브로드밴드에서 사용하고 있는 일부 연관상품 및 부가서비스가 관련절차에 의해 해지 또는 분리되며 시내전화 요금청구서는 변경된 사업자로부터 별도 청구됨을 알려드립니다. 그리고 현재 SK브로드밴드에서 임대하여 사용하시는 전화기에 대하여는 위약금이 청구됨을 안내해 드립니다. 혹시 추가 사항에 관한 안내가 필요하시면 SK브로드밴드 고객센터로 직접 연락하시면 됩니다.

(LGU+의 변경전 사업자인 경우)

7. 이미 안내 받으셨겠지만, 번호이동을 하게 되면 현재 ○○○(변경전 사업자명)에서 사용하고 있는 연관상품 및 부가서비스가 관련절차에 의해 해지 또는 분리됨을 안내해 드립니다. 그리고 현재 할부 혹은 임대로 사용하시는 전화기가 있다면, 할부금은 일시불로 청구되며 임대의 경우 위약금이 청구될 수 있음을 안내해 드립니다. 혹시 추가사항에 관한 안내가 필요하시면 ○○○(변경전 사업자명) 고객센터로 직접 연락하시면 됩니다.

- 인터넷전화서비스

(인터넷전화사업자가 변경전 사업자인 경우)

7. 이미 안내 받으셨겠지만, 번호이동을 하게 되면 현재 ○○○(변경전 사업자명)에서 사용하고 있는 연관상품 및 부가서비스가 관련절차에 의해 해지 또는 분리됨을 안내해 드립니다. 그리고 현재 할부 혹은 임대로 사용하시는 단말기가 있다면, 할부금은 일시불로 청구되며 임대의 경우 위약금이 청구될 수 있음을 안내해 드립니다. 혹시 추가사항에 관한 안내가 필요하시면 ○○○(변경전 사업자명) 고객센터로 직접 연락하시면 됩니다.

예, 알겠습니다.	잘 모르겠습니다.(부정적 질문시)		
8. 답변을 해주셔서 감사합니다. 안녕히 계십시오	8. 번호이동을 하시게 되면 현재 ○○○(변경전 사업자명)에서 사용하고 계시는 여러가지 연관상품 및 부가서비스(필요시 예시)가 자동으로 해지 됩니다. 그러면 현재 고객님의 이 신청하신 번호이동신청건을 어떻게 처리해드릴까요		
	네, 알겠습니다. 번호이동 신청하겠습니다.	좀더 생각해보겠습니다.	취소하겠습니다.
		9. 그럼 ○○○님께서 연관상품 해지관련하여 자세한 정보를 모르시기 때문에 번호이동을 보류하신다고 ○○○(변경후사업자)에 통보하여도 되겠습니까?	9. 답변을 해주셔서 감사합니다. 안녕히 계십시오
		네, 그렇게 하십시오.	
		10. 답변을 해주셔서 감사합니다. 안녕히 계십시오	
승인(등록) 요청대상	승인(등록) 요청대상	반송(미등록) 대상	반송(미등록) 대상

【붙임4-3】

민원신청 서식(대표번호서비스용)

접수번호	
-------------	--

민원신청 서식						
신 고 사 항	신 고 전 화 번 호 전화번호가 연속번호인 경우에는 "~"로 표시하여 주시기 바랍니다. 빈칸은 사선을 그려주십시오.					
			-			-
			-			-
			-			-
			-			-
			-			-
	전화계약자명 (법인명)				생년월일(법인번호)	
					사업자등록번호	
	변경 전 대표번호서비스사업자 (재이동사업자)		<input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK텔링크	<input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> KCT	<input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> CJ헬로	<input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> 드림라인
	변경 후 대표번호서비스사업자 (현재서비스제공사업자)		<input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK텔링크	<input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> KCT	<input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> CJ헬로	<input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> 드림라인
	번호부여사업자		<input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK텔링크	<input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> KCT	<input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> CJ헬로	<input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> 드림라인
	신고사항		<input type="checkbox"/> 제한기간이내 번호이동		<input type="checkbox"/> 불법변경	<input type="checkbox"/> 이의신청
	고객연락 전화번호				이동전화번호	
신고내용						
상기 신고내용은 사실과 다름없음을 확인합니다. 년 월 일 위 신고인 : (서명·날인 :) 전화계약자(명의로인)와의 관계 : <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 법인·단체의 대표자(직인 또는 인감날인)						
접수기관 작성란	접수처		접수일	년 월 일	접수방법	직접/우편/FAX/ 인터넷/전화
	접수자	(서명·날인)	연락처		기타사항	

※ 전화: 1588-0423, 팩스 : 02-512-6554

【붙임44】

민원신청 서식(착신전환전용서비스용)

접수번호	
------	--

민원신청 서식						
신 고 사 항	신 고 전 화 번 호 전화번호가 연속번호인 경우에는 "~"로 표시하여 주시기 바랍니다. 빈칸은 사선을 그려주십시오.					
	-		-			
	-		-			
	-		-			
	-		-			
	-		-			
	전화계약자명 (법인명)		생년월일(법인번호)			
			사업자등록번호			
	변경 전 번호서비스사업자 (재이동사업자)	<input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> 드림라인 <input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> SB인터랙티브	<input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> 삼성SDS <input type="checkbox"/> CJ헬로 <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자 ()			
	변경 후 번호서비스사업자 (현재서비스제공사업자)	<input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> 드림라인 <input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> SB인터랙티브	<input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> 삼성SDS <input type="checkbox"/> CJ헬로 <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자 ()			
	번호부여사업자	<input type="checkbox"/> KCT <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK텔링크 <input type="checkbox"/> 드림라인 <input type="checkbox"/> 세종텔레콤 <input type="checkbox"/> SB인터랙티브	<input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> 삼성SDS <input type="checkbox"/> CJ헬로 <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자 ()			
	신고사항	<input type="checkbox"/> 제한기간이내 번호이동 <input type="checkbox"/> 불법변경 <input type="checkbox"/> 이의신청				
	고객연락 전화번호		이동전화번호			
	신고내용					
	상기 신고내용은 사실과 다름없음을 확인합니다. 년 월 일 위 신고인 : (서명·날인 :)					
전화계약자(명의인)와의 관계 : <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 법인·단체의 대표자(직인 또는 인감날인)						
접수기관 작성란	접수처		접수일	년 월 일	접수방법	직접/우편/FAX/ 인터넷/전화
	접수자	(서명·날인)	연락처		기타사항	

※ 전화: 1588-0423, 팩스 : 02-512-6554

【붙임 5】

민원 전화통화 요령

1. 안녕하십니까? 번호이동관리기관 고객센터 ○○○입니다. 무엇을 도와드릴까요?

번호이동 신청을 하고 싶은데요 ?			번호이동, 연관/결합상품 관련 문의 등		
2. 원하시는 사업자 및 전화가입자와 변경하고자 하는 전화번호를 말씀하여 주시기 바랍니다.			답변가능한 문의사항	답변불가능한 문의사항	
○○○(재이동사업자)회사로 번호이동 하고 싶고, 명의인은 ○○○, 전화번호는 ○○○○-○○○○입니다.			4. 네 고객님께서 문의하신 사항은....입니다. 다른 문의사항은 없으신가요? 감사합니다. 안녕히 계십시오.	4. 고객님께서 문의하신 사항은 현재 저희 관리 기관에서는 알 수 없는 사항입니다. 죄송합니다. ※ 해당통신사 고객센터 민원실 전화번호 안내	
3. 번호이동 신청은 전화가입자와 배우자만이 가능합니다. 가입자와 어떤 관계입니까?					
신청인이 명의인인 경우	신청인이 배우자인 경우	신청권자가 아닌 경우			
4. 본인여부를 확인하고자 하오니 주민등록번호와 발급일자 또는 운전면허번호를 말씀하여 주시기 바랍니다.	5. 신청인 확인을 하고자 하오니 성명 및 주민번호를 말씀하여 주시기 바랍니다.	5. 죄송합니다. 규정상 본인 또는 배우자가 아닌 경우에는 번호이동을 신청하실 수가 없습니다. 수고스럽겠지만 가입자 본인 또는 배우자께서 직접 신청하여 주시기 바랍니다. 감사합니다. 안녕히 계십시오.			
주민번호는 ○○○○○○-○○○○○○입니다.	성명은 ○○○, 주민번호는 ○○○○○○-○○○○○○○○입니다.				
6. 예. 감사합니다.					
(맞는 경우) 등록요청 대상	(틀린 경우) 미등록 대상				
7. (맞는 경우) 실례지만 고객님께서 사업자를 재변경하고자 하는 사유는 무엇입니까?					
불법변경/이의신청/재이동 건	제한기간내 유치건				
8. 네, 1주일 이내에 재이동을 원하시는 사업자로 번호이동이 이루어질 수 있도록 처리하도록 하겠습니다.	8. 고객님 죄송합니다. 제한기간내 가입자에 대한 사업자의 번호이동 영업은 금지되어 있어, 본 민원을 처리해드릴 수 없음을 양지해 주시기 바랍니다.				
등록요청 대상	미등록 대상	미등록 대상	단순문의안내(미등록대상)		

【붙임 6】

연관상품 구분

KT	SK브로드밴드	LGU+	세종텔레콤	SK텔링크	드림라인	KCT	삼성SDS	CJ헬로	SB인터랙티브
① Bizmeka B형 (혈당관리,콜매니저,EDI) ② KT 텔레캡 ③ 무료전화080 ④ 대표번호 ⑤ 개인번호	① 무료전화080 ② 대표번호 ③ 개인번호	① 무료전화080 ② 대표번호 ③ 개인번호	① 무료전화080 ② 대표번호 ③ 개인번호	① 무료전화080 ② 대표번호					

【붙임 7】

연관상품/결합상품 안내 및 확인 전화통화 요령

1. 본인확인 및 신청사실 확인

- 안녕하세요? 번호이동관리기관 000입니다. 고객님의께서 번호이동을 신청하셨는데 현재 이용 중인 전화에 연계된 상품이 있어 몇 가지 여쭙어 보겠습니다. (번호이동 미신청자는 반송)

2. 상품별 안내 및 확인사항

구 분	안내 및 확인 사항	비고
1588	해당번호로 연결된 1588서비스는 번호이동이 가능한 유형으로 변경하셔야 합니다. 변경하시겠습니까? (Y/N) 1. Y : 유형변경은 해당 사업자에게 문의하시기 바랍니다. 2. N : 가. 청구처번호인 경우 : 해당 번호로 연결된 1588서비스가 해지되는데 번호이동 시점에 해지하시겠습니까?(Y/N) 나. 청구처번호가 아닌 경우 : 해당 번호로의 1588착신서비스가 번호이동 시점에 중단되는데 번호이동을 진행하시겠습니까?(Y/N)	변경, 해지 / 중단
080	1. 청구처번호인 경우 : 해당 번호에 연결된 080서비스가 해지되는데 번호이동 시점에 해지하시겠습니까?(Y/N) 2. 청구처번호가 아닌 경우 : 해당 번호로의 080착신서비스가 번호이동 시점에 중단되는데 번호이동을 진행하시겠습니까?(Y/N)	해지 / 중단
개인번호	해당 번호에 연결된 개인번호가 해지되는데 번호이동 시점에 해지하시겠습니까?	해지
Bizmeka B형	번호이동 시 해당 번호의 회선을 사용하고 계신 Bizmeka 000(상품명)서비스를 제공할 수 없습니다. 해당 Bizmeka 서비스를 번호이동 시점에 해지하시겠습니까?	해지
KT텔레캅	번호이동 시 해당 번호의 회선을 사용하고 계신 텔레캅 보안서비스가 번호이동 시점부터 중단됩니다. 번호이동을 계속하시겠습니까?	통보
결합상품	1. 매월 요금할인형 : 고객님의은 현재 0종 결합상품 00% 할인약정 중이며 번호이동으로 결합해지됩니다. 2. 매월 할인혜택형 : 고객님의은 현재 0종 결합상품 할인혜택 중이며 번호이동으로 결합해지됩니다.	안내

【붙임 8】

구내통신 신청권자 자격확인 전화통화 요령

1. 안녕하십니까? 번호이동 관리기관의 ○○○입니다.
2. ○○○(계약자)님이 맞으십니까?

예, 제가 ○○○입니다.		
3. ○○○(계약자)님이 계약자이신 ○○○구내통신사업장 ○○○전화번호의 번호이동 신청과 관련하여 몇가지 여쭙어 보겠습니다.		
4. 해당 구내통신사업장의 ○○○전화번호는 현재 사용하고 계신분께서 ○○○통신사에서 ○○○통신사로 번호이동을 신청하셨습니다. 번호이동에 동의하실 경우 해당 번호의 명의는 실사용자로 변경됩니다. 번호이동에 동의하십니까?		
네, 동의 하겠습니다.	잘 모르겠습니다.	아니오, 동의하지 않겠습니다.
	5. ○○○님 ○○○구내통신사업장의 ○○○통신사에서 ○○○통신사로의 번호이동에 관하여 의사결정을 포기하신 것으로 하여도 되겠습니까?	
	네, 그렇게 하십시오.	
6. ○○○전화번호는 ○○○통신사에서 ○○○통신사로 번호이동이 될 예정입니다.		
7. 답변해주셔서 감사합니다. 안녕히 계십시오.		