

# “전국 대표번호 서비스” 서비스 이용약관

## [목차]

제 1장 총칙 -----	3
제 1조(목적)	
제 2조(약관 외 준칙)	
제 2장 서비스의 이용 및 해지 -----	3
제 3조(서비스의 종류)	
제 4조(서비스의 수준)	
제 5조(서비스 해지)	
제 6조(서비스 이용의 제한 및 정지)	
제 3장 요금 -----	4
제 7조(요금의 청구 및 납부)	
제 8조(요금감면 및 할인)	
제 4장 이용자 보호계획 -----	4
제 9조(이용자보호기구의 설치)	
제 10조(이용자정보 보호대책)	
제 11조(이용자불만 처리 및 대책)	
제 12조(법정 대리인의 권리)	
제 13조(8세 이하의 아동 등의 보호를 위한 위치정보 이용)	
제 5장 회사와 이용자의 권리 및 의무 -----	6
제 14조(회사의 의무)	
제 15조(책임의 한계)	
제 16조(사업자 계약의 의무)	
제 17조(손해보상)	
제 18조 (양도금지)	
제 19조(회사의 연락처)	
[별표1] 요금표 -----	9
[별표2] 이용자 불만 형태별 처리 및 대책 -----	9
이용자 보호기구 설치 및 운영계획서 -----	11
[별첨1] 주식회사 케이웍스 개인정보 내부관리계획 표지 및 목차 -----	15
[별첨2] 주식회사 케이웍스 위치정보 취급·관리 절차 및 지침 표지 및 목차 -----	17

## [제·개정 이력]

순번	구분	시행 일자	제정 및 개정 주요 내용
1	제정	2025. 08. 01	1. 초창기 “전국 대표번호 서비스” 서비스 이용약관 변경 시정명령 <(시행) 방송통신서비스과-695 행정처분(시정명령)>으로 새롭게 이용약관 제정 2. [별표1] 요금표, [별표2] 이용자 불만 형태별 처리 및 대책 현행화 3. 이용자보호기구의 설치현황 및 운용계획서 새롭게 현행화

## 제 1장 총칙

### 제 1조(목적)

- ① 주식회사 케이웍스(이하“회사”라 칭함)는 전국 대표번호 서비스(이하 “서비스”라 칭함)의 이용 및 요금제도에 대한 기본적인 사항을 정리하는 것을 그 목적으로 합니다.
- ② 서비스 신청인(이하“사업자 or 이용자”라 칭함)이 본 약관에 따른 제반 서비스를 이용하고자 할 경우 서비스 이용계약을 체결하여야 하며, 이 경우 해당 이용자에게 본 약관이 적용됩니다.

### 제 2조(약관 외 준칙)

- ① 본 이용약관과 서비스와 관련하여 개인정보의 보호 등과 관련한 동의 프로세스 등은 정보통신 및 정보화 관련 법률이 본 서비스의 이용약관에 우선하여 적용을 받습니다.

## 제 2장 서비스의 이용 및 해지

### 제 3조(서비스의 종류)

- ① 서비스는 사업자가 청약하신 구역에 있는 고객이 이동전화를 사용하여 지정된 전국대표번호로 발신할 때, 회사의 시스템은 고객의 전화를 응답한 즉시 고객의 위치를 파악하여 사업자의 지정 착신번호로 연결시켜 주는 서비스를 기본으로 하며, 다음과 같은 기능을 부가서비스로 제공합니다.
  1. 회사의 시스템에 접속한 고객의 발신자 정보(CID)
  2. 회사의 시스템에 접속한 고객에 대한 각종 통계데이터
  3. 통화 연결음(컬러링) 서비스

### 제 4조(서비스의 수준)

- ① 서비스는 연중무휴 1일 24시간을 원칙으로 합니다. 단, 기간통신(KT, SKT, LG유플러스 등) 사업자의 업무상이나 기술상의 이유로 서비스의 제공이 일시 중단되거나, 시스템 유지보수 및 업그레이드를 위하여 서비스의 제공이 일시 중단될 수 있으나, 이런 경우에는 심야시간대로 한정하여 사업자에게 전화 혹은 홈페이지 공지 사항 게시판을 통해 사전공지합니다. 다만, 부득이한 사유로 사전 공지가 불가능한 일시중단의 경우 사후에 공지할 수 있습니다.
- ② 위치정보는 관련 기술의 발전에 따라 오차가 발생할 수 있습니다.

### 제 5조(서비스 해지)

- ① 서비스 해지를 희망하는 이용자는 회사가 정한 소정의 절차를 통해 서비스 해지를 신청할 수 있습니다.

- ② 서비스는 다음 중 하나에 해당하는 경우에는 서비스 해지할 수 있습니다.
1. 전기통신사업법 제 84조의2(전화번호의 거짓표시 금지 및 이용자 보호)를 위반한 경우
  2. 과학기술정보통신부 또는 한국인터넷진흥원이 발신번호 변작과 관련하여 계약해지를 요청하는 경우
  3. 서비스 이용이 정지된 후 1개월 이내에 이용자가 이용정지 사유를 해소하지 않은 경우
- ③ 이용자의 귀책사유로 계약이 해지되거나 이용자가 정당한 사유 없이 계약을 중도해지 하는 경우 할인 받거나 면제받은 이용금액 등 해당 계약서에 기재된 위약금 기준에 따라 부과될 수 있습니다.

#### 제 6조(서비스 이용의 제한 및 정지)

- ① 회사는 다음과 같은 경우 사용자에게 서비스 제공을 즉시 중지합니다.
1. 서비스 이용료 미납 등 서비스 이용약관 위반 시
  2. 전기통신사업법등 법률 위반 행위로 관련기관 등 국가기관에서 서비스 중단을 요청할 시

### 제 3장 요금

#### 제 7조(요금의 청구 및 납부)

- ① 회사는 사업자에게 [별표1]와 같이 서비스 이용료(부가가치세 별도)를 청구하며, 사업자는 납기일(매월 10일)까지 이용 요금을 납부하셔야 합니다. (매월 말일 정산, 익월 10일 납부)
- ② 서비스 이용료 청구 및 징수와 관련하여 아래와 같은 약관이 별도로 적용됩니다.
1. 청구된 이용요금의 연체 시 3%의 가산세가 부과되며 납기일 15일 경과 시까지 연체금을 포함한 이용요금 미납 시 통화연결이 중단됩니다.
  2. 본 서비스를 중도해지 시에는 위약금(정액요금제 초과 사용분X90원)을 납부하셔야 합니다.

#### 제 8조(요금감면 및 할인)

- ① 서비스는 서비스 개시 후 3개월 단위로 사용량을 측정하여 해당 정액 요금의 사용량 초과 시 근거 통계자료 제시 후 양 사의 협의 하에 재 조정할 수 있습니다.

### 제 4장 이용자 보호계획

#### 제 9조(이용자보호기구의 설치)

- ① 서비스는 이용자에 대한 안정된 서비스의 제공, 이용자의 정보보호와 불만 처리를 위한 이용자보호기구를 설치하고 운영합니다.
- ② 이용자보호기구에는 담당직원을 선임하여 이용자의 보호 및 불만처리업무를 전담하여 처리하도록 합니다.

제 10조(이용자정보 보호대책)

- ① 서비스는 이용자의 개인정보 등에 대하여 이용자 또는 그 위임을 받은 자, 관련법령이 정한 경우를 제외하고는 공개하지 않습니다.
- ② 서비스 휴업(폐업)시 예정일로부터 30일 전까지 이용자에게 다음 각호의 방법으로 해당 사실을 알리고 이용자가 중단 없이 서비스를 이용할 수 있도록 조치를 취합니다.
  1. 홈페이지 등 게시
  2. 이용자에게 전자적 형태(전자우편, SMS 등)로 개별 통지

제 11조(이용자불만 처리 및 대책)

- ① 서비스는 이용자의 불만형태에 따른 대책과 처리절차 및 처리기간을 [별표 2]와 같이 정하여 시행합니다.

제 12조(법정 대리인의 권리)

- ① 회사는 14세 미만의 아동으로부터 위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률 제18조제1항, 제19조제1항, 제2항 또는 제21조의 규정에 의하여 개인위치정보를 이용 또는 제공하고자 하는 경우에는 그 법정대리인의 동의를 얻어야 합니다.
- ② 위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률 제25조제2항의 규정에 의하여 법정대리인이 동의를 하는 경우에 이를 준용합니다. 이 경우, ‘이용자’는 ‘법정대리인’으로 봅니다.

제 13조(8세 이하의 아동 등의 보호를 위한 위치정보 이용)

- ① 회사는 아래의 경우에 해당하는 (이하 “8세 이하의 아동” 등이라 한다)자의 보호의무자가 8세 이하의 아동 등의 생명 또는 신체보호를 위하여 개인위치정보의 수집, 이용 또는 제공에 동의하는 경우에는 본인의 동의가 있는 것으로 봅니다.
  1. 8세 이하의 아동
  2. 금치산자
  3. 장애인복지법 제2조 제2항 제2호의규정에 의한 정신적 장애를 가진 자로서 장애인고용촉진및직업재활법 제2조 제2호의 규정에 의한 중증장애인에 해

당하는 자(장애인복지법 제29조의 규정에 의하여 장애인등록을 한 자에 한한다.)

② 제1항의 규정에 의한 8세 이하의 아동 등의 보호의무자는 8세 이하의 아동 등을 사실상 보호하는 자로서 다음 각호의 1에 해당하는 자를 말한다.

1. 8세 이하의 아동의 법정대리인 또는 보호시설에 있는 미성년자의 후견직무에 관한 법률 제3조의 규정에 의한 후견인

2. 금치산자의 법정대리인

3. 제1항 제3호의 자의 법정대리인 또는 “장애인복지법” 제58조제1항제1호의 규정에 의한 장애인생활시설(국가 또는 지방자치단체가 설치·운영하는 시설에 한한다)의 장, 정신보건법 제3조제4조의 규정에 의한 정신질환자사회복지시설(국가 또는 지방자치단체가 설치·운영하는 시설에 한한다)의 장, 정신보건법 제3조제5호의 규정에 의한 정신요양시설의 장

③ 제18조내지 제22조 및 제24조의 규정은 제2항의 규정에 의하여 보호의무자가 동의를 하는 경우에 이를 준용한다. 이 경우 “개인위치정보주체”는 “보호의무자”로 본다.

④ 8세 이하의 아동 등의 생명 또는 신체의 보호를 위하여 개인위치정보의 수집·이용 또는 제공에 동의하고자 하는 보호의무자는 서명동의서에 보호의무자임을 증명하는 서류를 첨부하여 회사에 제출하여야 합니다.

⑤ 보호의무자는 8세 이하의 아동 등의 개인위치정보 수집·이용·제공에 동의하는 경우 개인 위치정보주체 권리의 전부를 행사할 수 있습니다.

## 제 5장 회사와 이용자의 권리 및 의무

### 제 14조(회사의 의무)

① 서비스와 관련하여 회사는 사업자의 고객 정보를 철저히 보호하며, 회사 관계자의 고의 또는 실수 여부를 떠나 고객 정보 노출이 발생하였을 시 회사는 사업자에게 즉시 손해를 배상합니다. 단, 방화벽의 구축 등 보안에 만전을 기여하였음에도 회사의 의사와 상관없는 해킹 등 외부의 침입에 의해 발생한 노출은 예외로 하며, 이럴 경우 회사는 공신력 있고 객관적인 자료를 사업자에게 제출합니다.

### 제 15조(책임의 한계)

① 회사와 사업자는 본 서비스 이용약관에 따른 의무 불이행이나 이행지체가 천재지변, 폭동, 전쟁 소요사태, 정부(지방자치단체 포함)의 규제 등 불가항력적 사유로 발생한 경우에는 양 당사자 모두 그에 대한 책임을 지지 아니하며, 일방의 귀책사유 없이 발생한 사회적으로 공용되는 통신망, 인터넷 망 등 기간통신사의 장애(바이러스로 인한 장애 등) 및 전력 망 장애 등은 불가항력에 의

한 것으로 간주합니다.

#### 제 16조(사업자 계약의 의무)

① 서비스의 계약기간을 정식 계약일로부터 ( )년으로 하며 계약종료일 1개월 전까지 계약의 변경 또는 계약의 종료 등을 상호 서면으로 통보하지 않을 시 동일한 조건으로 ( )년간 자동 연장 된 것으로 간주합니다.

② 사업자는 아래와 같은 사유 발생시 즉시 회사에 서비스의 변경 신청서를 제출하여야 합니다.

1. 이용약관상의 지위 또는 권리·의무 및 영업의 전부 또는 일부를 타인에게 양도, 대여, 위임하고자 할 때

2. 착신회선(콜센터의 좌석)의 변동이 있을 때

3. 사업구역을 확장하고자 할 때

#### 제 17조(손해보상)

① 이용자의 고의나 과실에 의해 이 약관의 규정을 위반함으로써 인하여 회사에 손해가 발생하게 되는 경우, 이 약관을 위반한 이용자는 회사에 발생하는 모든 손해를 배상하여야 합니다.

② 이용자가 서비스를 이용함에 있어 행한 불법행위나 고객의 고의나 과실에 의해 이 약관 위반행위로 인하여 회사가 당해 고객 이외의 제3자로부터 손해 배상청구 또는 소송을 비롯한 각종 이의제기를 받는 경우 당해 이용자는 그로 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.

③ 회사가 위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률 제 15조 내지 제 26조의 규정을 위반한 행위 혹은 회사가 제공하는 서비스로 인하여 고객에게 손해가 발생한 경우, 회사가 고의 또는 과실 없음을 입증하지 아니하면, 고객의 손해에 대하여 책임을 부담합니다.

#### 제 18조 (양도금지)

① 이용자는 서비스 가입에 따른 본 약관상의 지위 또는 권리, 의무의 전부 또는 일부를 제 3자에게 양도, 위임하거나 담보제공 등의 목적으로 처분할 수 없습니다.

#### 제 19조(회사의 연락처)

회사의 상호, 주소, 전화번호 그 밖의 연락처는 다음과 같습니다.

1. 상호 : 주식회사 케이웍스

2. 대표자 : 최종선

3. 주소 : 대전광역시 유성구 도안북로 54-53

4. 연락처 : 042-538-5000 / 고객센터 1588-7982(유료)

부 칙 (2025. 08. 01)

제 1호[시행일]

이 약관은 2025년 8월 15일부터 시행합니다.

제 2조[위치정보 보호 책임자 및 보호 관리자]

- 위치정보 보호 책임자 : 영업본부 부서장 전희조
- 위치정보 보호 관리자 : 영업본부 강수동, 오지훈
- 전화번호 : 1588-7982(유료)

제 3조[이용약관의 효력 및 변경]

- ① 본 약관은 서비스를 신청한 이용자 또는 개인위치정보주체가 본 약관에 동의하고 회사 소정의 절차에 따라 서비스의 이용자로 등록함으로써 효력이 발생합니다.
- ② 온라인에서 본 약관의 “동의하기” 버튼을 클릭하였을 경우 본 약관의 내용을 모두 읽고 이를 충분히 이해하였으며, 그 적용에 동의한 것으로 봅니다.
- ③ 오프라인에서 본 약관의 “신청서”를 제출하였을 경우 본 약관의 내용을 모두 읽고 이를 충분히 이해하였으며, 그 적용에 동의한 것으로 봅니다.
- ④ 회사는 위치기반서비스의 변경사항을 반영하기 위하여 필요한 경우 등에는 위치정보의 보호법률, 소비자기본법, 약관의 규제에 관한 법률 등 관련법령을 위배하지 않는 범위에서 본 약관을 개정할 수 있습니다.
- ⑤ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자, 개정사유, 현행약관 및 개정약관에 동의한 것으로 본다는 내용을 각 명시하여 다음과 같은 방법으로 게시 및 통지합니다.
  1. 서비스 홈페이지 등 게시 : 개정 약관 적용일 7일 전부터 적용일 이후 상당한 기간(30일 기간)
  2. 이용자에게 전자적 형태(전자우편, SMS 등)로 개별 통지 : 개정 약관적용일부터 30일전
- ⑥ 회사의 전항에 따른 게시 및 통지 후에도 이용자가 개정약관 적용일까지 개정약관에 대해 동의 또는 거부의 의사표시를 하지 않을 때에는 이용자가 해당 개정약관에 동의한 것으로 봅니다.
- ⑦ 이용자는 개정약관에 동의하지 않을 경우 (사업자 또는) 이용자는 이용 계약을 해지할 수 있습니다.

[별표1] 요금표

구분	내용	요금(VAT제외)
가입비	신규 서비스 이용을 위해 신규 설치 등에 따라 번호당 최초 1회 납입하는 요금	10,000원 / 최초1회(번호당)
기본료	구내전화를 언제든지 사용할 수 있도록 유지, 관리하는 최소한의 비용보전 및 서비스 이용하는 대가 등으로 납입하는 요금	6,200원 / 월
서비스 이용료	휴대전화의 위치조회 정보 이용료 및 가까운지점 연결(라우팅) 비용	150원 / 건
설치장소 이전비	이용중인 전화의 설치장소를 이전하는 경우 납입하여야 하는 요금(동일 구내통신구역 내에서만 이전 가능)	3,000원 / 회선당
발신번호표시 부가사용료	발신번호표시	2,800원 / 월
구내 통화료	동일 구내통신구역 가입자간 통화	무료

- 별표1의 이용요금은 구내통신구역별로 설치한 부가장치의 내역 및 수량, 이용자의 수 등에 따라 별도로 정함.

[별표2] 이용자 불만 형태별 처리 및 대책

불만 형태	유형	원인	처리절차	대책	처리 기간
청구 /수납 관련	청구서 부달	이용자의 주소변경	주소확인후재발송	이용자에게주소변동시즉시 연락하도록 요청하고 수시로주소변동여부를 파악	14일
		배달상의 사고	이용자에서과후재발송	재발송후우편배달상문제점파악후재발방지 조치	14일
	자동이체/선후납이의	이용자 사유	상세한 설명을 통해 이용자를 이해시킴	계약시상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함	즉시
세금 /부가세 관련	가산금의의	이용자의 잘못	상세한 설명을 통해 이용자를 이해시킴	계약시상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함	즉시
		회사의 잘못	이용자에게사과후과오	가산금부과시철저히 확인후 부과	7일

이의	전화세 요금 감 면	못	납된금액을 이해시킴			
		이용자의 잘못	상세한 설명을 통해 이용자를 이해시킴	계약시상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함	즉시	
	통화 부 인	회사의 잘 못	이용자에게사과후정정	요금부과시감면대상인지 철저히 확인후 부과함	즉시	
		이용자의 오인	이용자에게통화자료의 확인을 통해 이해시킴	통화자료의철저한 관리 및 보관	즉시	
	요금 청구 관련	요율/할 인을 적 용 오류	회사의 잘 못	이용자에게사과후정정	과금자는오과금이발생하지 않도록 주의하며 과금시스템의오류발생을수시로 점검	즉시
			이용자 오 인	약관을 통해 이해시킴	계약시상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함	즉시
통화 관련	이중 청 구	회사의 사 유	이용자에게사과후정정	발생하지 않도록 철저히 확인후 부과	즉시	
		회사의 잘 못	이용자에게사과후정정	발생하지 않도록 철저히 확인후 부과	즉시	
	심한 잡 음, 혼선, 에코 등 의 발생	교환설비 문제	이용자에게사과후해소	교환설비관리를 철저히 하여 발생하지 않도록 함	5분	
		구외망설 비문제	해당 사업자 조치 요 청	해당 통신사업자와의 시험 및 유지보수 관리를 철저히 하여 발생하지 않도록 함	24시 간	
구내선로 설비상의 문제		시설관리주(건물주 또 는 이용자)에게 보수 요청	구내선로설비 점검 등을 통해 유지 및 보수 요청	72시 간		
접속 실 패	시설 부족 문제	이용자에게 사과 후 정정	시험 및 보수, 철저히 수요예측에 의한예비품관리로 발생하지 않도록 함	7일		

# 이용자 보호기구 설치 및 운영계획서

## 제 1조 이용자 보호기구의 목적

주식회사 케이웍스(이하 '회사'라 칭함)는 서비스 이용자의 권익 보호를 위해 상설 이용자 보호기구를 설치하고, 전담 인력을 배치하여 이용자에게 안정된 서비스의 제공, 이용자의 불만 처리, 권리구제 및 이용자의 정보보호 등 제반 업무를 체계적으로 수행하기 위해 이용자 보호 기구를 회사 내에 설치, 운영한다.

## 제 2조 이용자 보호기구 조직구성

회사는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 및 관련 법령에 따라, 이용자의 권익을 보호하기 위한 이용자 보호 업무를 총괄해서 책임질 이용자 보호 책임자(개인정보 보호책임자 겸직)와 이용자 보호 담당자(개인정보 보호관리자 겸직)을 아래와 같이 지정한다.

	대표이사   ----- 영업본부 부서장 (전희조)   <개인정보 보호책임자>   <b>&lt;이용자 보호 책임자&gt;</b>	
부서	영업본부	기업부설연구소
성명	<개인정보 보호관리자> <b>&lt;이용자 보호 담당자&gt;</b> 강수동, 오지훈	<정보보호최고책임자> 이근식
1) 영업본부는 상설기구로써 이용자의 보호 및 불만 처리를 담당한다. 2) 기업부설연구소는 영업본부에 접수된 민원의 기술적 처리 및 양질의 서비스 품질을 제공하기 위해 기술 지원을 담당한다.		

※ 이용자 보호업무를 전담할 전담직원 1명 이상을 지정하여 상시 운영

## 제 3조 조직 구성 및 역할

이용자 보호책임자와 전담직원은 다음의 업무를 수행한다.

구분	인원	담당 업무
이용자 보호 책임자	1명	① 기구 운영 총괄 ② 외부 기관(방송통신위원회, 개인정보보호위원회 등)과의 협력 대응 ③ 이용자 보호를 위한 정책 수립 및 시행
이용자 보호 담당자 (전담직원)	1명 이상	① 이용자 불만 및 피해구제 민원 접수 및 처리 ② 침해 관련 상담 및 처리 ③ 고객센터 직원 교육 계획의 수립 및 시행

※ 실무 담당자 배치는 인사 상황에 따라 변동될 수 있음.

## 제 4조 이용자 보호 대책

### 가. 정전대책

과금 및 I/O 장비와 주요 설비의 경우, 평상시에는 일반 AC전원으로 작동되나 정전시에는 기계실에서 설치된 무정전 전원 공급 장치(UPS)에 의하여 작동되도록 설계되어 있어, 이용자의 보호 손실 및 불만을 최대한 방지한다.

### 나. DATA 백업 대책

시스템 장애 등 예기치 못한 상황에 대비하기 위해 정기적인 시스템 DATA 백업을 수행하여 안정적인 서비스 운영을 위한 예방적 관리한다.

### 다. 출입통제방법

시스템 운영 공간은 일반 작업공간과 분리하여 운용하고, 보안 필요 지역으로 중요도에 따라 내부 등급 부여하여 체계적으로 관리하며, 출입통제지역은 관계자 협의 및 점검을 통해 예상치 못한 보안 문제를 사전 대비한다.

### 라. 기타 보호대책

서비스 제공자와 이용자간의 의견 교환과 개선사항 들을 수렴할 수 있는 장치를 검토한다.

### 마. 개인정보 관리적 및 기술적 보호조치 등

회사는 개인정보 내부 관리계획은 “개인정보 보호법” 제29조와 같은 법 시행령 제30조 그리고 “개인정보의 안전성 확보조치 기준” (제2026-6호)에 따라 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 안전조치에 관한 사항을 [별첨1]의 내부 관리계획을 수립 관리한다.

### 바. 위치정보 관리적 및 기술적 보호조치 등

회사는 위치정보 내부 관리계획으로 “위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법” 제16조 및 동법 시행령 제20조의 규정에 의하여 위치정보사업자 및 위치기반서비스사업자로서의 사업 관리 및 운용 중에 발생할 수 있는 대내 및 대외의 위치정보의 유출·변조·훼손 등을 방지하기 위하여 관리적 및 기술적 보호조치의 구체적인 기준을 정하여 [별첨2]의 위치정보 취급·관리 절차 및 지침을 수립 관리한다.

## 제 5조 이용자 불만 처리절차 및 처리기간

회사는 이용자의 불만형태에 따른 대책과 처리절차 및 처리기간을 [별표1]와 같이 정하여 시행한다.

### 1. 고객지원센터 운영시간 및 접수창구

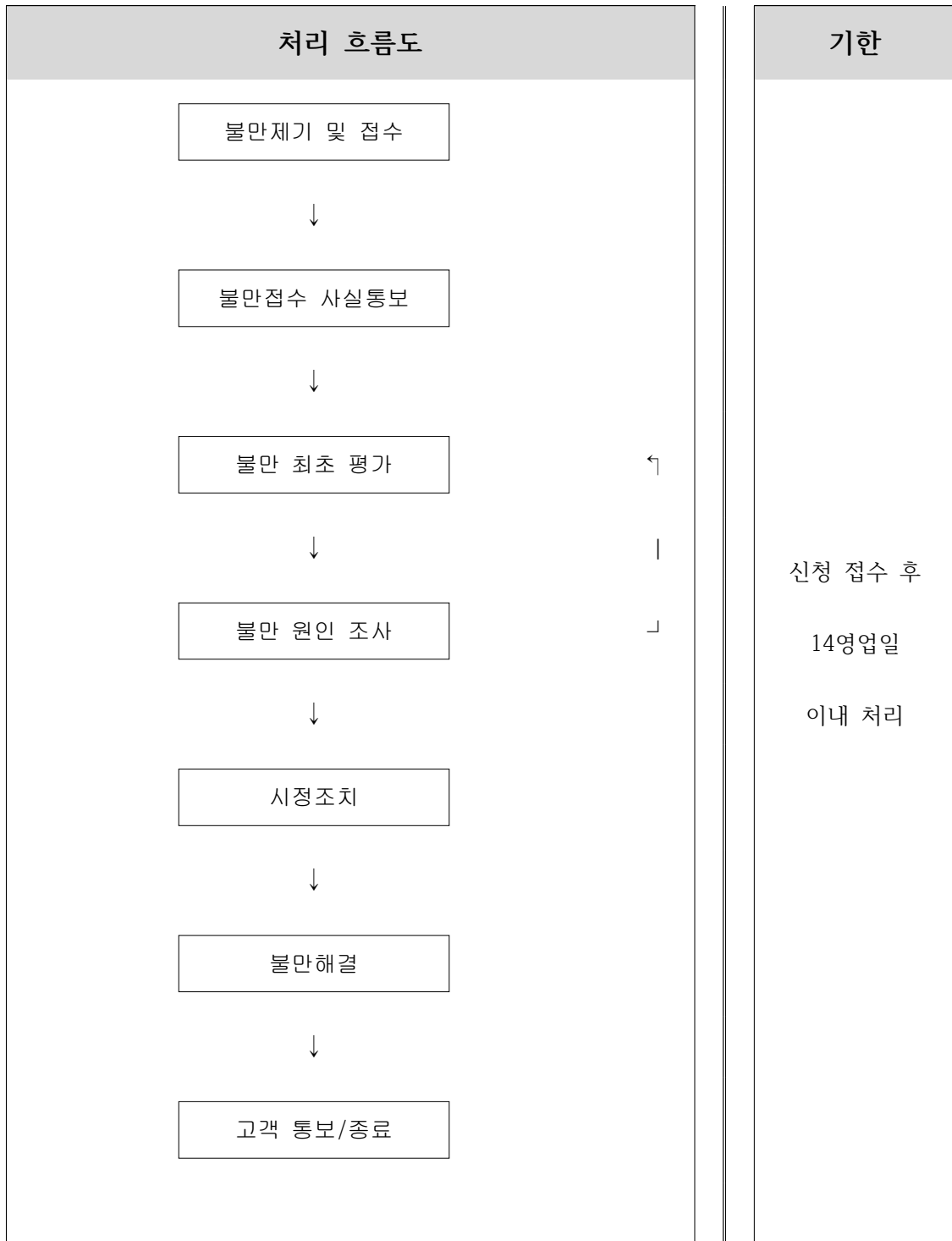
- 운영시간 : 평일 09:00 ~ 18:00
- 휴식시간 : 평일 12:00 ~ 13:00
- 휴 무 : 주말(토요일, 일요일) 및 공휴일
- 접수 방법:
  - ① 대표 전화(042-538-5000, 1588-7982) / 운영시간 : 평일 09:00 ~ 18:00
  - ② 홈페이지 내 "고객센터 > 문의접수" / 운영시간 : 24시간 운영

## 2. 민원 대응 처리 절차

신속한 처리를 위해 민원 접수일로부터 14일 이내 결과를 이용자에게 알려야 한다.

접수	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 인터넷접수 : 케이웍스 홈페이지 → 고객센터 → 전자민원 코너</li> <li>2) 방문 및 우편 접수 : 대전광역시 유성구 도안북로 54-53, 케이웍스 민원담당자</li> <li>3) 전화 및 FAX 접수 : 전화 042-538-5000 / 팩스 042-523-1123</li> </ol>
↓	
분류/등록	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 민원 접수내역을 파악하여 <b>단순문의, 칭찬, 불만, 제안, 민원</b> 등으로 분류합니다.</li> <li>2) 운영 목적에 맞지 않는 상업적 목적의 홍보물이나 비도덕적인 글 등은 삭제될 수 있으니 양해바랍니다.</li> </ol>
↓	
통지/사실 확인	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 민원인에게 SMS 또는 전화로 접수완료 안내하며, 필요 시 추가자료 제출을 요청드릴 수 있습니다.</li> <li>2) 민원처리 담당자를 배정하며 담당자는 민원내용 파악 및 사실관계 등을 확인합니다.</li> </ol>
↓	
처리	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 접수일로부터 14영업일 이내 처리를 원칙으로 하며, 사실조사 등 기간내 처리가 어려운 경우 14영업일 범위 내에서 처리기간을 연장할 수 있습니다.</li> <li>2) 금전적 피해 발생 시 내부 임원회의를 통해 보상여부 및 보상범위를 심의합니다.</li> </ol>
↓	
종결	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 고객님의 등록하신 e-mail 등으로 처리결과를 회신합니다.</li> </ol>

### 3. 민원 처리 흐름도



※ 처리 기한이 더 필요한 경우 고객과 협의하여 부서장에게 승인받아 처리한다.

# 주식회사 케이웍스 개인정보 내부관리계획

2025. 07.

본 문서는 기존 지침서(2013-보안 정책 및 지침서)를 기반으로 생성되었습니다.

[법적 근거 법령]

- "개인정보 보호법" 제29조(안전조치의무) 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다.
- "개인정보 보호법 시행령" 제30조(개인정보의 안전성 확보조치)
- "개인정보의 안전성 확보조치 기준" (제2023-6호, 개인정보보호위원회고시) 제4조(내부 관리계획의 수립·시행 및 점검)

위 법령을 준수하여 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 의사결정 절차를 포함한 개인정보 내부관리계획을 제정합니다.

[ 시행 2025. 07. 01. ]

# 목 차

제1장 총 칙.....	1
제1조(목적)	
제2조(용어 정의)	
제3조(적용 범위)	
제2장 내부관리계획의 수립 및 시행.....	5
제4조(내부관리계획의 수립 및 승인)	
제5조(내부관리계획의 공표)	
제3장 개인정보보호 조직 구성 및 운영.....	6
제6조(개인정보 보호책임자의 지정)	
제7조(개인정보 보호책임자의 역할 및 책임)	
제8조(개인정보취급자의 역할 및 책임)	
제4장 개인정보보호 교육.....	7
제9조(개인정보 보호책임자의 교육)	
제10조(개인정보취급자의 교육)	
제5장 기술적 안전조치.....	8
제11조(접근 권한의 관리)	
제12조(접근 통제)	
제13조(개인정보의 암호화)	
제14조(접속기록의 보관 및 점검)	
제15조(악성프로그램 등 방지)	
제16조(관리용 단말기의 안전조치)	
제6장 관리적 안전조치.....	11
제17조(개인정보 보호조직 구성 및 운영)	
제18조(개인정보 유출 사고 대응)	
제19조(위험도 분석 및 대응)	
제20조(수탁자에 대한 관리 및 감독)	
제7장 물리적 안전조치.....	13
제21조(물리적 안전조치)	
제22조(재해 및 재난 대비 안전조치)	
제23조(개인정보의 파기)	
제8장 영상정보처리기의 설치 및 운영·관리.....	15
제24조(영상정보처리기기 관리책임자 지정)	
제25조(영상정보처리기기 운영·관리 방침)	
제26조(사전의견 수렴)	
제27조(안내판 설치)	
제28조(개인영상정보 보호 조치)	
제29조(영상정보처리기기 설치·운영 점검)	
제9장 그 밖에 개인정보 보호를 위하여 필요한 사항.....	17
제30조(개인정보보호 서약서 작성)	
제31조(그 밖에 개인정보 보호조치)	
제32조(정보주체 권리보장)	
제33조(개인정보의 정정·삭제 등)	
제34조(실태조사 및 점검)	

# 주식회사 케이웍스

## 위치정보 취급·관리 절차 및 지침

2025. 03

본 문서는 기존 지침서(2013-보안 정책 및 지침서)를 기반으로 생성되었습니다.

[지침의 근거 법령]

- "위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률" [시행 2022. 4. 20.][법률 제18517호, 2021. 10. 19. 일부개정] 제16조
- "위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률 시행령" [시행 2024. 6. 1.][대통령령 제34449호, 2024. 4. 23. 일부개정] 제20조

위 법령을 준수하여 위치정보를 취급함에 있어서 위치정보가 유출, 변조, 훼손 등을 방지하기 위하여 위치정보의 취급·관리 지침을 제정합니다.

[ 시행 2025. 03. 16 ]

# 목 차

1. 목적	4
2. 위치정보의 정의	4
3. 위치정보의 적용 범위	4
4. 위치정보보호 조직 구성 및 운영	4
5. 위치정보 취급 및 관리	5
6. 교육	10
7. 내부 보안 감사	10
8. 기술적 위치정보보호	11
9. 위치정보 취급대장의 운영·관리	14
10. 위치정보 보호조치	15