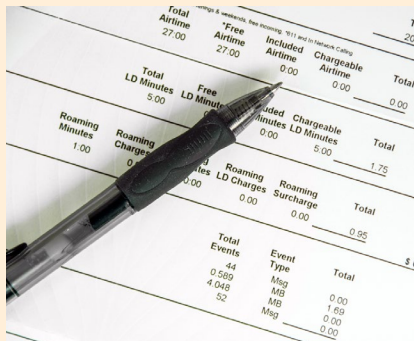




## 슬래밍과 크래밍(Slamming and Cramming)



### 슬래밍이란 무엇입니까?

슬래밍이란 고객의 동의 없이 유선전화 서비스가 다른 통신사로 변경되는 것입니다.

### 크래밍이란 무엇입니까?

크래밍이란 고객의 동의 없이 요금서에 무단으로 요금이 추가되는 것입니다.

### 슬래밍(Slamming)

매월 전화 요금서를 주의 깊게 확인하여 정보와 요금이 정확하지 검토하시기 바랍니다. 예를 들어, 본인이 선택하지 않은 통신사가 서비스를 제공하고 있다면 슬래밍 피해를 입은 것입니다. 슬래밍 피해를 입은 경우, 해당 통신사의 서비스에 대해 최초 30일 동안의 요금을 납부할 필요가 없습니다. 또한, 기존에 승인한 지역 통신사에 연락하여 통신사 변경 요금(통신사 전환에 따른 비용)을 모두 삭제해 달라고 요청하시기 바랍니다.

### 크래밍(Cramming)

벨소리, 구독 서비스, 음성사서함 부가서비스 등 본인이 신청하지 않은 서비스 요금이 청구된 경우 크래밍 피해일 수 있습니다. 이러한 요금에 대해서는 납부할 책임이 없으며 환불을 요청할 수 있습니다. 또한, 향후 재발 방지를 위해 통신사에 제3자 요금 청구를 차단해 달라고 요청하실 수 있습니다.

### 대처 방법

슬래밍 피해를 입은 경우, 선택하신 통신사로 서비스를 되돌리고 요금을 정정하기 위해 다음과 같은 조치를 취하시기 바랍니다:

1. 슬래밍 사실을 신고하고 원하는 통신사로 다시 변경하기 위해 통신사에 연락하시기 바랍니다. 재변경 과정에서 비용이 부과되지 않는지 여부를 반드시 확인하시기 바랍니다. 요금 크레딧(환급 또는 감면)을 받을 수 있으므로 통화 시 이에 대해 문의하시기 바랍니다.
2. 문제와 관련하여 통화한 모든 담당자의 기록을 남기시기 바랍니다. 통화 날짜, 담당자 이름, 사번, 그리고 각 담당자가 약속한 내용을 기록하시기 바랍니다.
3. TEAM 기관측에 귀하를 대신하여 항의를 제기하라고 요청하세요. 이는 다른 소비자가 동일한 피해를 입는 것을 방지하는 데 도움이 됩니다.

뒤에서 계속



California Public  
Utilities Commission

505 Van Ness Ave.  
San Francisco, CA 94102

800-848-5580 (무료  
전화)

cpuc.ca.gov

## 슬래밍 & 크래밍

앞면에서 계속

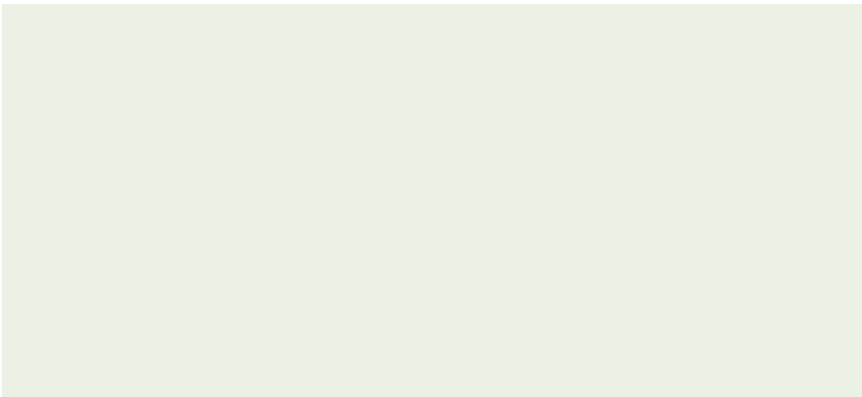


### 슬래밍/크래밍 예방 방법

슬래밍과 크래밍을 예방하기 위해 다음 사항을 준수하시기 바랍니다:

- 모르는 사람이 전화로 요청할 경우 개인 정보를 제공하지 마시기 바랍니다.
- 계정 변경 권한이 있는 사람을 통신사에 등록해 두시기 바랍니다.
- 서명하기 전에 모든 내용을 반드시 확인하시기 바랍니다. 경품 행사, 이벤트, 또는 수표 제공 등이 변경 동의를 유도할 수 있으므로 주의하시기 바랍니다.
- 휴대전화를 분실하거나 도난당한 경우 즉시 통신사에 신고하여 서비스가 차단되도록 하시기 바랍니다.
- 텔레마케터와 통화할 의무는 없습니다. “수신 거부 등록(Do Not Call)”에 전화번호를 등록하여 일부 마케팅 전화를 차단하시기 바랍니다.
- 통신사를 변경할 의사가 없는 경우, 텔레마케터의 질문에 어떤 형태로도 “예”라고 답하지 마시기 바랍니다. 통신사가 이를 계약 동意的 증거로 사용할 수 있습니다.

### CBO 연락처 정보:



## California Public Utilities Commission

다국어 통신 교육 및 지원

(Telecommunications Education and  
Assistance in Multiple-Languages,  
TEAM) 프로그램

[www.cpuc.ca.gov/team-and-changes](http://www.cpuc.ca.gov/team-and-changes)

[teamandchanges@cpuc.ca.gov](mailto:teamandchanges@cpuc.ca.gov)

서비스 제공업체와의 분쟁을 해결하지 못한 경우, 귀하의 TEAM 지역 커뮤니티 기관(CBO)에 문의하시기 바랍니다.