

청호 팀장 / 00:00

처음에 등록을 하셨었거든요. 그 카드 번호를 나중에 나오면 알려주신다고 해가지고 그래서 카드로 요번에 등록을 해드렸는데 네 그러면 지난달 거는 계좌에서 요금이 나가시는 거니까 할인이 안 되잖아요.

네 그래서 그 금액은 제가 드릴 거라고 해가지고 어머님한테 계좌 이체해 드린다고 말씀드렸는데

이인규님 자제분 / 00:18

그게 들어온 게 2만 4천 얼마 처음에 요청된 거 요구된 거 네 예 그거는 그렇게 해서 받았다고 하시더라고요.

네 그게 2만 4천 얼마고 또 만 3900원이 또 빠져나갔다고 하던데 이중으로 처분돼서

청호 팀장 / 00:33

그러니까 그게 이제 제가 말씀드린 것처럼

이인규님 자제분 / 00:36

네

청호 팀장 / 00:38

할인이 되려면 그게 카드로 결제가 돼야 된다는 게 수반이 된다는 거잖아요. 원래는 전부 다 카드 할인을 받으시는 거니까.

이인규님 자제분 / 00:46

예 그러면은 제가 궁금한 거는 예 네 그러면은 계좌로 입금했기 때문에 그거는 이제 이번 달은 할인이 안 된다 그러면 카드 등록을 지금 했잖아요.

청호 팀장 / 00:57

이것도 말씀하세요.

이인규님 자제분 / 00:58

예. 카드 등록을 했으니까 다음 달부터는 그럼 요금이 3천 얼마다 이렇게 나오는 건가요? 2천 얼마가

청호 팀장 / 01:05

카드 할인을 그대로 받으시면

이인규님 자제분 / 01:07

3천 얼마 6개월 동안은 30만 원인가 20만 원 그 의무 기간이 아닌 거잖아요.

어찌 됐건 무조건 할인이 들어간다고 했으니까 네 예.

그렇게 되는 거고 그때 그러면은 지금 제가 듣기로는 원래 이게 6년 계약인데 네 5년만 이 금액을 묻고 나머지 1년은 팀장님께서 그렇게 내주신다고 네 예 그렇게 말씀하셨다는데 처음에 6개월간 저희가 3만 원 냈던 요금을 원래는 받기로 했었었는데 그거를 나중에 1년 동안 그 요금으로 해서 그렇게 내주신다는 고 하던데 그게 맞나요?

청호 팀장 / 01:49

무슨 말씀하시는지 잘 모르겠는데 그거는

이인규님 자제분 / 01:51

그러니까 저희가 지금 내년 6월까지인가 5월까지인가가 기존에 쓰던 정수기의 사용  
기한이잖아요.

네 근데 팀장님이 이거 그냥 어차피 그거 돈 내고 사용하지 마시고 이걸로 바꾸시고 6개월  
동안 요 사용에 대한 금액을 넣어주신다고 하셨어요.

18만 원을 주신다고 하셨었어요.

청호 팀장 / 02:09

예. 그거 맞아요. 18만 원짜리

이인규님 자제분 / 02:11

예. 그 18만 원을 나중에 1년 동안

청호 팀장 / 02:16

보니까 그게 아니고요. 그냥 드릴 거예요. 18만 원을

이인규님 자제분 / 02:20

그래요. 그러면은 지금 어머니가 말씀하시는 1년 동안 그거는 뭔가요?

원래 6년 계약인데 5년 동안만 이렇게 내고 6년 나머지 1년은 팀장님이 그렇게 내주신다고  
하시던데

청호 팀장 / 02:32

그게 그건 무슨 말씀이시지 그러니까 지금 아까 방금 말씀하신 지금 원래 쓰시던 정수기  
있잖아요.

그 큰 거

이인규님 자제분 / 02:40

네네네네

청호 팀장 / 02:41

그거는 이제 요금이 이중으로 나가면 안 되니까 그거는 제가 드린다고 한 게 맞고요.

네네 그다음에 렌탈 기간이 6년인데 5년만 쓰시고 나머지 1년은 제가 렌탈료를 드린다고  
한 건 저는 말씀을 드린 적이 없어요.

근데 만약에 어머니께서 그거를 그렇게 알고 계시면

이인규님 자제분 / 02:59

네 고

청호 팀장 / 03:00

그거는 제가 해드릴게요. 그거는 얼마 안 되니까

이인규님 자제분 / 03:02

아니요. 아니요. 그게 아니고 저 어차피 카드값 쓰면은 거의 나오는 금액 없으니까 그건  
의미가 없어서 그렇게 말씀을 해 주신 게 저는 이해가 안 가가지고

청호 팀장 / 03:12

어떤 게 이해가 안 되세요?

이인규님 자제분 / 03:14

아니 그러니까 네 지금 18만 아니 저희 어머니한테 하시는 말씀이랑 저한테 하시는 말씀이랑 좀 다른 것 같아가지고

청호 팀장 / 03:21

다른 게 아니고요. 고객님의께서 말씀하신 것 중에 제가 내용이 다르다고 한 거는 그거밖에 없어요.

6년 5년 그거밖에 없고 나머지 내용이 다 똑같은 거고요.

이인규님 자제분 / 03:30

예

청호 팀장 / 03:31

예. 근데 그거는 제가 그렇게 말씀을 드린 적은 없는데

이인규님 자제분 / 03:35

네

청호 팀장 / 03:36

어머니께서 그렇게 제가 어떠한 그 제가 드린 말씀 중에 어떠한 내용을 그렇게 이해하셨는지는 몰라도 네 어머니께서는 그렇게 인지를 하고 계신 거면 그건 제가 해드리겠다라고 말씀을 드린 거니까

이인규님 자제분 / 03:48

아니에요. 그렇게 굳이 안 해주셔도 되고 저는 궁금해서 여쭙봤던 거고 굳이 팀장님이 그렇게 손해를 보시면서까지 그렇게 해 주실 필요는

청호 팀장 / 03:56

근데 그 금액이 얼마 되지 않으니까요.

이인규님 자제분 / 03:59

그러니까요. 저도 그래서 그렇게 말씀을 드리는 거고 네네네.  
그러면은 네 상식적으로 18만 원을 저희한테 주신다고 했잖아요.  
그러면은 기존의 렌탈 요금은 청구돼서 저희한테 나가야 되는 거잖아요.  
3만 원이

청호 팀장 / 04:14

방법을 그게 제가 어머님한테도 말씀을 드렸던 게 예를 들어서 제가 청원나이스 가상계좌로 입금을 먼저 선납을 했어요.

이인규님 자제분 / 04:25

팀장님이 저희 거 6개월치를 선납을 했더라는 말씀이신

청호 팀장 / 04:29

아니 했더라는 게 아니라 예를 들어서 네네네 선납을 하면 네 어머님한테 청구되는 게 없겠죠.

이인규님 자제분 / 04:36

예예.

청호 팀장 / 04:37

반대로 어머님 계좌에 넣어놓으면

이인규님 자제분 / 04:39

네

청호 팀장 / 04:40

청구되는 금액이 있겠지만 매달매달 제가 넣어놓은 금액에서 금액이 빠져나가겠죠.

이인규님 자제분 / 04:45

네네.

청호 팀장 / 04:46

그러니까 결국에 어머님 돈은 나가는 건 없는데 네 어머님 계좌에서 실제로 돈이 빠지느냐 아니면 선납을 하느냐 이 방법이 두 가지가 있어서

이인규님 자제분 / 04:54

네

청호 팀장 / 04:55

제가 어머님한테 여쭙봤어요. 이거를 선납 처리를 할까 네 아니면 어머님 계좌로 넣어드릴까요?

제가 여쭙봤어요. 왜냐하면 어머니께서 급히 쓰실 때가 있어서 쓰고 그냥 나머지는 나중에 이제 어머님 돈으로 낼 수도 있는 거니까.

네 그래서 제가 어머님한테 여쭙봤는데

이인규님 자제분 / 05:11

네

청호 팀장 / 05:12

어머님이 처음에 이렇게 말씀을 하시더라고요. 저한테 결제되었습니다.

그거는 선납 처리를 하고 저한테 또 따로 18만 원을 더 주시는 게 아니었어요라고 저한테 여쭙보시더라고요.

네네 근데 이게 말이 안 되잖아요. 저희가 그렇게 해드릴 이유가 없잖아요.

그

이인규님 자제분 / 05:26

그렇죠. 그러면 손해니까 2중으로 나가는

청호 팀장 / 05:28

그래서 어머니한테 제가 말씀을 드렸어요. 어머니 그게 아니고 그 18만 원을 저희가 선납 처리를 하면은 어머님 계좌에서 빠지는 돈이 없을 거고 제가 방금 아드님한테 말씀드린 것처럼 똑같이 말씀을 드렸더니 네 그럼 알겠다.

그럼 내 계좌로 넣어줘라고 하시더라고요.

이인규님 자제분 / 05:42

18만 원을 예.

청호 팀장 / 05:45

그렇게 어머니께서 저한테 말씀을 하신 거예요.

이인규님 자제분 / 05:47

그러면 요금을

청호 팀장 / 05:48

왜냐하면 저희가 봤을 때는 본사 쪽으로 그냥 선납 처리하는 게 제일 깔끔하거든요.

이인규님 자제분 / 05:54

네

청호 팀장 / 05:55

그래야 어머니는 계좌로 빠져나가는 돈도 없고 왜냐하면 어머니께서 돈이 이것저것

빠져나가다 보면 이건 뭐지 라고 헛갈리실 수도 있잖아요.

네네 예 그래서 선납 처리하려고 저는 여쭙봤더니 네 어머니께서 그러면 계좌로 넣어달라고 해가지고 그럼 알겠습니다.

그렇게 처리해 드리겠습니다라고 말씀을 드린 거예요.

그래서 이거는 일단 끄시고

이인규님 자제분 / 06:12

네

청호 팀장 / 06:13

그다음에 렌탈료 할인 받는 거는 아까 말씀드린 것처럼 카드로 등록이 돼야 할인이 되시는 거기 때문에 그거는 이제 그때 제가 아드님이랑 통화 드릴 때도 카드는 말씀을 드렸잖아요.

어떤 어떤 카드가 된다 네 할인이 된다라고 말씀을 드렸잖아요.

네 근데 그 당시에는 이제 어머니께서 카드를 안 갖고 계셨기 때문에 네 저한테 나중에 카드가 오면은 저한테 알려주겠다 대신에 그때 와가지고 그거 이제 뭐야 집에서 나가는 관리비라든가 네네 이런 것들을 이제 카드로 등록을 할 건데 그거 복잡하니까 어머니께서 나중에 시간 될 때 와서 그걸 저한테 해달라고 하셨어요.

네 그래서 알겠습니다.

청호 팀장 / 06:49

그건 제가 시간 될 때 가서 해드릴게요라고 말씀을 드린 거고 네네 그 당시에 카드 등록이 안 됐기 때문에 할인이 안 돼서 그것도 원래는 제가 안 드려도 되는 건데 네 어머니께서 괜히 손해 보시는 왜냐하면 고객 입장에서는 그러니까 저희 입장에서는 안 드리는 게 맞는 거라도 하더라도 네네 고객 입장에서는 그래도 나는 요금 싸게 하는 걸로라고 해가지고 이번에 신청한 건데 이렇게 생각하실 수도 있잖아요.

네 그래서 그냥 한 달치 요금 나온 건 제가 드리겠다라고 말씀을 드린 거고 이체를 해드릴 거예요.

이인규님 자제분 / 07:17

2만 3천 얼마를 주신 게 그거라는 말씀이세요. 예 맞아요.

예 그러면은

청호 팀장 / 07:23

그거는 6개월 치랑은 전혀 상관이 없는 금액인 거라.

이인규님 자제분 / 07:26

네

청호 팀장 / 07:27

예 그거는 이제 그냥 한 달 분이 원래 카드로 빠지면 할인됐던 게 계좌로 나가서 이제 요금이 나왔던 거라서 그건 제가 드린다고 말씀을 드린 거고

이인규님 자제분 / 07:35

네네.

청호 팀장 / 07:36

어머님한테 설명드린 거랑 지금 아드님한테 말씀드린 거랑 내용이 다른 건 전혀 없어요.

이인규님 자제분 / 07:40

지금 만 3900원 나온 거는 그러면 카드 할인이 적용돼서 다시 이렇게 해서 나온 거잖아요. 그러면요.

청호 팀장 / 07:48

만 3900원이 나온 거야

이인규님 자제분 / 07:50

예예. 요금이 나오 예 그런 거 아닌가요?

청호 팀장 / 07:55

아닌 것 같은데요. 지금 계좌로 나가신 거 아닌가요?

어머님

이인규님 자제분 / 07:59

그러니까 만 3900원은 이거는 뭔가요? 그러면은 요금이 나와서 나갔다고 하는데

청호 팀장 / 08:04

3900원 잠시만요.

이인규님 자제분 / 08:06

예 만 3900원이 청구가

청호 팀장 / 08:10

어머님 핸드폰 번호 한번 말씀해 주시겠어요

이인규님 자제분 / 08:13

4 229,136 하나요?

청호 팀장 / 08:38

그게 정수기 요금이에요.

이인규님 자제분 / 08:40

정수기 요금이요

청호 팀장 / 08:42

네

이인규님 자제분 / 08:43

그러니까 기존 정수기 요금인 거잖아요. 이거는

청호 팀장 / 08:47

아니 아니요. 새로 들어가신 거

이인규님 자제분 / 08:48

새로 들어온 거요.

청호 팀장 / 08:50

네 만 3900원이

이인규님 자제분 / 08:53

네.

청호 팀장 / 08:54

1월 15일 날 처음 빠진 거예요. 근데 이게 1월 달 사용 요금이 아니라 2월 사용 지난달 사용 요금이 다음 달에 청구되는 거잖아요.

이인규님 자제분 / 09:02

네.

청호 팀장 / 09:03

예. 그래서 제가 말씀드린 것처럼 기존에 쓰시던 정수기 요금이 아니라 할인해가지고 이제 50% 할인 넣어드려서 재렌탈 할인으로 만 3950원이 나가는 거고 이게 이제 카드로 등록이 되면은 만 7천 원 할인 되시는 건 요금이 나가는 게 없으신 거죠.

이인규님 자제분 / 09:18

예. 그러니까 이게 지금 바뀐 정수기에 대한 요금이라는 말씀이신 거죠?

청호 팀장 / 09:24

맞아요. 3만 3천 원 뭐야 얼마야 13,950원 나간 거는 처음이에요.

이인규님 자제분 / 09:29

예 그러면은 제가 이해 이해되기로 어차피 저희가 내년 올해 5월 6월까지인가가 계약 기간이었으니까 예.

그때 말씀하시는 거는 기존에 정수기를 쓸 필요 없으니까 굳이 새롭게 이걸 하면서 기존 거에 대한 요금이 어차피 계속 그 계약 기간은 그때 돼서 끝나는 거잖아요.

5월이나 6월부터 그러니까 그때 요금은 어차피 계속 나가야 되니까 그거를 이제 다시 되돌려준다고 말씀해 주시면서 이걸 바꾸면서 이게 사용 되면은 기존 정수기에 대한 요금이 또 나올 거잖아요.

청호 팀장 / 10:07

그게 18만 원인 거죠.

이인규님 자제분 / 10:09

아니 그러니까 그러고 나서 또 이게 나오는 건가요?

그러니까 사용되는 거에 대해서 나오고 기존 정수기의 요금도 또 나온다는 거죠.

3만 얼마씩

청호 팀장 / 10:22

그러니까 그 3만 얼마씩 나가는 게 올해 5월인가 6월까지잖아요.

네네네 그래서 그때까지 내는 총 요금이 18만 원이잖아요.

네네 그래서 제가 18만 원을 드리는 거잖아요.

이인규님 자제분 / 10:34

네네네

청호 팀장 / 10:35

그리고 5월 달이나 6월달에 그 기존 정수기가 끝나겠죠.

이인규님 자제분 / 10:38

예예

청호 팀장 / 10:39

끝나면 그다음부터는 요금이 안 나오겠죠.

이인규님 자제분 / 10:41

네네 그러니까 그러니까 지금 만 3900원 이거는 지금 사용하는 정수기하고 매트에 대한  
요금인 거고 기존에 사용했던 뭐야 정수기에 대한 계약 기간이 5월까지니까 그 요금은 어찌  
됐건 계속 3만 원씩 나온다는 거잖아요.

청호 팀장 / 11:01

그렇죠. 그때까지는 5월까지는 나오겠죠.

이인규님 자제분 / 11:03

예 다시 또 청구돼서 나온다는 거죠. 예. 청구돼서 나온다는 거죠.

예. 그것 때문에 그러니까 그거는 아직 청구가 안 된 거네요.

3만 기존에 요금 돼서 나오던 거는 청구가 안 된 거네요.

지금

청호 팀장 / 11:18

저희 기존에 내시던 거 납부 일자가

이인규님 자제분 / 11:21

예.

청호 팀장 / 11:22

잠시만요.

청호 팀장 / 11:32

기존에 쓰시던 거는 요금 납부 일자가 25일이세요.

이인규님 자제분 / 11:36

25일 납부예요. 그거는 이거는 그러면은 날짜가 좀 다른 거구나.

청호 팀장 / 11:45

예. 그러니까 지금 이제 새롭게 하는 거는 15일이고요.

이인규님 자제분 / 11:48

네네

청호 팀장 / 11:49

기존 정수기 납부 일자는 25일이예요. 그러니까 이번 달 25일 날 그게 빠질 거 아니예요 3만원 2만 9900원이 네

이인규님 자제분 / 11:55

네 네 네

청호 팀장 / 11:56

그래가지고 1 2 3 4 5 하면은 원래는 15만 원인데 네 그냥 지난달에 신청하신 거니까 지난달 것까지 저희가 드린다라고 말씀해서 6개월 치로 말씀을 드린 거예요.

이인규님 자제분 / 12:07

예예 무슨 말씀인지 알겠습니다. 그게 궁금해서 그거를 좀 제가 확인하려고 그래서 연락을 좀 드렸던 거니까

청호 팀장 / 12:14

그러면 제가 어머님한테 말씀드린 거랑 아드님한테 말씀드린 거랑 내용이 다른 게 없는 거죠.

이인규님 자제분 / 12:19

좀 어머니가 다르게 이해를 하고 계셨던 것 같아서 제가 그러니까 그거 그 부분은

청호 팀장 / 12:25

어머니께서 다르게 이해하시는 건 어떤 거예요? 아까 그 5년에서 6년 1년 치 요금 요거 말고 네 이거 말고 어머니께서 다르게 이해하시는 건 어떤 거예요?

왜냐하면 이게 네 지금 이렇게 전화를 끊으면 저도 찝찝해서 네 왜냐하면 저는 안내를 잘못 드리거나 제가 굳이 거짓말할 이유가 없으니까.

네 안내는 정확하게 드리는 건데 혹시라도 제가 전달을 잘못했던가

이인규님 자제분 / 12:49

네

청호 팀장 / 12:49

혹은 어머니께서 이해를 잘못하셨던가 그런 부분이 있으면 제가 다 지금 풀어드리려고 이해를

이인규님 자제분 / 12:55

네.

청호 팀장 / 12:56

혹시 어떤 거세요? 그런 게 있으면

이인규님 자제분 / 12:58

아니 저는 뭐 이해가 됐는데 제가 그래서 엄마한테 다시 설명을 드려야죠.

그 부분은 그 부분이다. 그러니까 어머니 같은 경우는 저기 뭐야 6년 원래 계약인데 5년 그 말씀을 하신 거고 그다음에 2만 4천 얼마가 나왔었는데 그거는 다시 얘기를 했더니 다시 돌려줬다.

그래서 이거는 어떤 내용인지 모르시니까 모르시는 거니까 그래서 제가

청호 팀장 / 13:23

정확하게 말씀을 드릴게요. 원래 3만 원 내고 계신 건 기존 정수기에요.

예예. 그쵸. 그리고 제가 12월에 어머니님 댁에 찾아뵙서 계약을 했잖아요.

네네. 그러면 12월 달에 나온 정수기 요금 3만 원은 11월에 사용을 하시는 요금일 거 아니에요?

네 그렇죠. 그렇죠. 그래서 그거를 제가 굳이 드릴 필요가 없는데 그냥 저랑 12월에 만났으니까 이번 달 것까지 해서 앞으로 남은 6개월을 제가 18만 원을 드릴게요라고 일단 그거는 말씀을 드렸고 그건 끝이에요.

내용이 네네. 그래서 기존 정수기는 아예 이제 뭐 생각할 것도 없이 끄시고요.

네네. 이제 새롭게 들어간 정수기랑 침대 요금만 생각을 하시면 되는 건데 2만 4900원이 침대에 대한 요금이고 네 13,950원이 새로운 정수기에 대한 요금인데 기존에 쓰시던 2만 9900원보다 13,500원이면 3950원이면 요금은 일단 줄어들었잖아요.

네 근데 거기서 끝나는 게 아니라 카드 할인을 받게 되시면 요금은 일단 안 나오세요.

이인규님 자제분 / 14:18

네. 저

청호 팀장 / 14:19

정소이는 그래서 그냥 그걸로 끝 대신 13,950원이 이번 달에 한 번 나왔잖아요.

지난달에 카드로 등록을 안 했기 때문에 예. 그래서 그것도 저희가 드린다고 한 거고 드린 거고

이인규님 자제분 / 14:30

네.

청호 팀장 / 14:30

2만 4900원도 지난달에 침대 설치 받은 게 요번 달에 요금이 나온 건데 네 그것도 원래 카드 할인을 1만 7천 원을 받을지 2만 원을 받을지 저는 사용량에 따라서 다른 거라서 저는 모르겠지만 네 만 7천 원을 할인을 받는다고 하면 7천 원만 나오시는 거예요. 한 달에 2만 원 할인을 받으면 4천 원만 나오시는 거고

이인규님 자제분 / 14:49

2만 4900원이 침대 값이라고요. 매트리스 값이요.

청호 팀장 / 14:53

네. 원래 그러니까 정상 요금이에요. 그게

이인규님 자제분 / 14:56

네네.

청호 팀장 / 14:56

근데 여기서 이제 카드 할인을 받으시면은 4900원 혹은 7천 원이 나오시는 건데 어찌 됐건 요번 달에 할인을 못 받으신 거잖아요.

다 정수기건 침대건 카드 등록이 안 돼 있었기 때문에

이인규님 자제분 / 15:08

여기서 잠시만요. 그러면 이 정수기랑 침대 매트 요금이 따로따로 계산이 뭐야 청구가 되는 건가요?

청호 팀장 / 15:16

아니요. 원래 자체 청구가 돼요.

이인규님 자제분 / 15:18

아

청호 팀장 / 15:19

카드로 하게 되면

이인규님 자제분 / 15:21

네

청호 팀장 / 15:22

같이 청구가 일시 청구가 되고요.

이인규님 자제분 / 15:24

네 이번에 계좌로 해서 그게 따로따로가 되는 거예요.

그래서 이번 달은 그렇게 나온 거고

청호 팀장 / 15:30

예. 그래서 이제 그 요금은 예에 아까도 말씀을 드린 것처럼 이것도 생색을 내는 게 아니고요.

네 원래는 저희가 드릴 필요가 없는 건데 고객 입장에서는 자기가 손해를 본다는 느낌이 들 수밖에 없어요.

왜냐하면 저도 밖에서는 고객이니깐 네네. 그래서 그런 거를 제가 모르는 게 아니니까 그거는 그냥 제 사비로 드리겠다라고 해서 드린 거고 네.

카드 등록을 했으니 네 다음 달부터는 할인이 돼서 요금을 제가 안내해 드린 요금대로 나오실 거니까.

이인규님 자제분 / 15:59

네

청호 팀장 / 16:00

제가 안내를 잘못 드린 것도 아니고 다만 아까 말씀 고객님의께서도 말씀하셨던 것처럼 그 5년 6년 그 부분에 대해서는 솔직히 오해의 여지가 충분하니까 네 그냥 그거는 제가 그냥

서비스를 드린다라고 말씀을 드린 거고 그거를 고객님께서 됐다라고 하면은 저는 안 드려도 상관이 없는 건데 네 어머님 입장에서는 솔직히 고객 입장에서 하나라도 손해 보기 싫잖아요.

이인규님 자제분 / 16:23

네

청호 팀장 / 16:24

왜냐하면 이해를 잘못하셨던 제가 설명을 잘못 드렸던 건 그거는 어떻게 증명할 방법이 없고 네 고객 입장에서 아 나는 분명히 그렇게 알고 있었는데라는 생각밖에 들 수가 없으니

이인규님 자제분 / 16:35

아 예예

청호 팀장 / 16:36

그거는 괜히 제가 그 분쟁 여지를 만들기가 싫어서 그냥 제가 드린다라고 한 거예요.

이인규님 자제분 / 16:41

예 그러면은 말씀해 주셨으니까 그거는 저희가 받을게요.

제 입장에서는 굳이 안 하셔도 되는데 말씀 들어보니까 엄마 입장에서는 또

청호 팀장 / 16:49

그렇죠. 어머니 입장에서는 또 그게 아니예요.

이인규님 자제분 / 16:51

예 그럼 저 여기서 또 한 가지 궁금한 게 있어요. 네 죄송한데 그러면은 지금 저희 엄마가 등록된 카드가 2만 원이 할인되는 건가요?

만 얼마가 할인되는

청호 팀장 / 17:02

그건 사용량에 따라 달라요.

이인규님 자제분 / 17:04

30만 원을 30만 원을 사용했을 때

청호 팀장 / 17:08

그럼 만 7천 원

이인규님 자제분 / 17:10

만 7천 원이요. 네 그러면은 매트리스 값이 7천 얼마가 청구가 되는 거네요.

그쵸. 저는 처음에 무조건 매트리스는 3900원이라고 이해를 했었는데

청호 팀장 / 17:23

그게 왜 그러냐면

이인규님 자제분 / 17:24

그러니까 예

청호 팀장 / 17:25

그것도 제가 정확하게 말씀을 드리면 카드가

이인규님 자제분 / 17:28

예 우리

청호 팀장 / 17:29

우리나라에는 카드 종류가 여러 개잖아요. 또 그리고 은행도 여러 개잖아요.

이인규님 자제분 / 17:32

네

청호 팀장 / 17:33

현대카드는 일단 그 신용카드 기준으로 현대카드 같은 경우는 할인이 아예 안 되고요.

포인트가 리워드 되는 거라서 네 그리고 국민일 경우에는 30만 원을 쓰면 2만 원이 돼요.

이인규님 자제분 / 17:45

거기서 3천 원이 차이가 나는 거구나.

청호 팀장 / 17:48

예 국민일 경우에는 그렇고 네 나머지 카드사들 같은 경우에는 1만 7천 원이에요.

그래서 제가 국민카드를 말씀을 드렸던 거고 어머님한테 네 근데 어머님께서 농협카드가 뭐  
그걸 말씀하셔가지고 예예.

그러면 이제 만 7천 원 할인이 된다고 제가 다시 추가로 설명을 정정을 해 드린 거예요.

나중에 계약을 할 때

이인규님 자제분 / 18:06

네네.

청호 팀장 / 18:07

그래서 그거는 어머님도 인지하고 계세요.

이인규님 자제분 / 18:09

그럼 7900원씩 청구가 되는 거고 매트리스 값이 네

청호 팀장 / 18:14

그러니까 그것도 왜 그러냐면

이인규님 자제분 / 18:16

네네

청호 팀장 / 18:17

침대가 원래 프레임이랑 세트잖아요.

이인규님 자제분 / 18:20

예예.

청호 팀장 / 18:21

근데 이제 세트로 들어가게 되시면 결합 할인이 더 들어가시는 게 있어서 요금이 더 할인이 되는데 이제 어머니는 밑에 쓰시던 거는 그대로 쓰시고 싶다고 해서 그러면 이제 추가로 결합 할인 들어가는 건 없으니까 제가 그걸 다 쓰면서 말씀을 드렸거든요.  
적어가면서

이인규님 자제분 / 18:36

네

청호 팀장 / 18:37

예. 그래서 그거는 어머니도 알고 계셔야 돼요.

이인규님 자제분 / 18:39

그러면은 네 저희가 30만 원 카드 할인을 이렇게 받아서 1만 7천 원 할인을 받는다고 하시면 네 다음 달부터는 그러면 요금이 얼마 정도 나오는 건가요?

청호 팀장 / 18:54

7900원이 나오시겠쥬.

이인규님 자제분 / 18:55

그냥 7900원이 나오는 건가요?

청호 팀장 / 18:57

예. 그거만 딱 쓰시면 그니까 30만 원만 썼을 경우에는 그런 거고

이인규님 자제분 / 19:01

네

청호 팀장 / 19:02

50만 원이든 금액을 더 높게 쓰시면 할인은 더 많이 되는 건데 네 그거는 고객님의 사용량에 따라서 추가 할인이 되는 거기 때문에 그거는 굳이 설명을 안 드린 거고요.  
네 어찌 됐건 30만 원은 맞춰야 되는 거니까 네 네 그래서 그 금액에 대해서 설명을 드렸쥬.

이인규님 자제분 / 19:18

7900원.

청호 팀장 / 19:20

네

이인규님 자제분 / 19:23

이 알

청호 팀장 / 19:27

알겠습니다. 그리고 고객님의 이거 제가 봤을 때

이인규님 자제분 / 19:29

네

청호 팀장 / 19:30

고객님께서

이인규님 자제분 / 19:32

네

청호 팀장 / 19:33

어머님한테 전달을 한번 하시다가

이인규님 자제분 / 19:35

네

청호 팀장 / 19:36

어머니께서 그거 아닌데 막 싹프다라고 하시는 거 있잖아요.

네 그거를 다 한 번 다시 적으시던가 기억하셔가지고 다시 한 번 통화를 해야 될 것 같아요.

제가 봤을 때는

이인규님 자제분 / 19:46

전화 안 도와

청호 팀장 / 19:47

제가 지금 어머님한테 전화를 드리면 네 저는 이 설명을 또 드려야 되잖아요.

이인규님 자제분 / 19:52

그렇죠.

청호 팀장 / 19:53

그래서 그것보다는 고객님께서 어머님이랑 하신 말씀이 있으실 거니까

이인규님 자제분 / 19:58

네네

청호 팀장 / 19:59

엄마 그거는 이렇고 저거는 이렇게 되는 거래라고 설명을 하시고요.

이인규님 자제분 / 20:02

네

청호 팀장 / 20:03

그리고 어머니께서 그거 아닌데라고 하시던가 나 이거 이해가 좀 안 되는 게 있어라고 하시면

이인규님 자제분 / 20:09

네

청호 팀장 / 20:09

그때 다시 저한테 말씀을 하시는 게 더 정확할 것 같아요.

지금 전화를 이렇게 한 번 한다고 해서 끝날 내용은 아닌 것 같아요.

제가 봤을 때

이인규님 자제분 / 20:15

예 팀장님 죄송한데 저 하나만 더 궁금한 거 여쭙봐도 될까요?

청호 팀장 / 20:19

에 대해서 계속 말씀하시

이인규님 자제분 / 20:20

지금 그러면은 저는 그냥 단순히 매트리스랑 정수기가 묶여가지고 요금이 이렇게 나오는 거에서 1만 7천 원이 깎이는 걸로 생각을 해가지고 요금이 청구되는 걸로 알고 있습니다. 데 지금 들어보니까 매트리스 값은 2만 4900원이고 정수기 값은 얼마인데 이제 카드 할인 받아서 카드 할인하게 되면은 만 그러니까 만 7천 원이 깎이는 거잖아요. 그러면은 매트리스에서 만 7천 원이 깎이고 나면 정수기에서 깎일 게 없으면은 이 요금이 계속 그냥 50% 재렌탈 할인만 되고 그 금액은 계속 나오는 거 아닌가요?

청호 팀장 / 21:00

다시 말씀해 주시겠어요.

이인규님 자제분 / 21:02

예 그러니까 지금 만 3900원이 정수기 제 렌탈 50% 할인해서 만 3900원이 나오는 거잖아요. 아직 카드 할인은 안 들어간 거고 네 예. 근데 카드를 쓰게 되면은 어차피 매트리스에서 1만 7천 원이 할인이 돼서 깎이게 되면은 매트리스 값이 2만 4900원에서 1만 7천 원이 깎이면 7900원 이랑 지금 만 3900원 제렌탈에서 만 3900원 정수기 값 이렇게 할인 같이 묶여서 2만 얼마가 나오는 거 아닌가요? 그러면은 정수기 값이 정수기랑

청호 팀장 / 21:37

그러니까 고객님의 말씀은 예를 들어서 지금 어머니께서 농협 카드를 쓰시는데 네 농협 카드에다가 정수기랑 침대를 같이 해놓고

이인규님 자제분 / 21:47

네

청호 팀장 / 21:47

내가 30만 원을 썼다라고 하면 네 정수기랑 매트리스랑 토탈 요금이 2만 원이 나오는 거냐라고 여쭙보시는 거예요.

이인규님 자제분 / 21:55

네네 맞습니다.

청호 팀장 / 21:56

예 그게 맞죠.

이인규님 자제분 / 22:04

그거는 근데 네 저희가 이해했던 거 그러니까 정수기 요금은 아예 안 나온다고 하셨었는데 네 재렌탈하고 카드를 쓰게 되면은 정수기 요금은 아예 안 나온다 그렇게 이해를 했어요.

청호 팀장 / 22:20

정수기 재렌탈을 하고 카드를 쓰면 정수기 요금이 아예 안 나오는

이인규님 자제분 / 22:24

30만 원 이상 싸게 되면은

청호 팀장 / 22:26

맞아요. 아예 안 나오죠.

이인규님 자제분 / 22:28

예. 근데 지금 매트리스를 했기 때문에 네 차감되는 금액이 매트리스로 다 빠져나가서 네 그럼 2만 얼마가 나온다는 거잖아요.

지금 제가 좀 설명이 좀 어렵나요? 이상한가요? 그러니까 카드를 쓰게 30만 원 카드를 쓰게 되면은 1만 7천 원만 할인이 되는 거잖아요.

어찌 됐건 요금에서 네 예 그러면은 이게 1만 7천 원이 매트리스 값에서 1만 7천 원 빠지고 또 정수기에서 만 7천 원 빠지지는 않잖아요.

한 번에 한 번에 1만 7천 원이니까 카드

청호 팀장 / 23:06

에서는 만 7천 원씩 카드가 2개면은 만 7천 원 만 7천 원 이렇게 되는 건데 네 카드가 하나면 만 7천 원

이인규님 자제분 / 23:13

그러니까 어차피 지금 매트리스 값이 2만 4900원 그리고 정수기 값은 제렌탈로 해서 50% 깎이니까 만 3900원 하게 되면 그 금액을 합친 거에서 만 7천 원이 빠진다는 말씀이신 거죠

청호 팀장 / 23:28

네네

이인규님 자제분 / 23:29

그러면 2만 원

청호 팀장 / 23:30

제가 어머님한테 말씀을 드렸었던 게

이인규님 자제분 / 23:33

네

청호 팀장 / 23:33

어머님이 그거 뭐지 그 카드가 어디 카드였더라 기존에 네 쓰시던 카드가 하나가 있어요. 네 그러니까 처음부터 이것을 말씀을 드리면 네 어머님께서 지금 정수기만 쓰고 계셨잖아요.

이인규님 자제분 / 23:52

네

청호 팀장 / 23:53

근데 이것을 정수기만 재렌탈을 하면

이인규님 자제분 / 23:56

네

청호 팀장 / 23:57

요금이 2만 8900원이 나와요. 기존에 2만 9900원이 아니라 네 천 원이 더 할인이 되세요.  
그리고 정수기가 원래 그 스탠드형이셨잖아요.

이인규님 자제분 / 24:07

네

청호 팀장 / 24:08

근데 이제 정수기가 여러 개가 있을 거 아니에요? 네네 그러니까 얘기가 서두가 길어질 텐데  
그냥 서두를 제외하면 네 고객님께서 방금 말씀하신 내용이 맞고요.

이인규님 자제분 / 24:19

네

청호 팀장 / 24:20

이것을 이제 추가 할인을 받으려고 어머니께서 카드를 새로 만드신 거거든요.

이인규님 자제분 / 24:25

또 카드를 하나 만드셨다고요.

청호 팀장 / 24:27

그러니까 카드를 기존에 카드가 없으셨으니깐요.

이인규님 자제분 / 24:32

농협 카드를 만드신 게 그거예요. 그러면은 네 새롭게 네

청호 팀장 / 24:38

네 그래서 그게 각각 할인이 들어가면은 그렇게 되시는 거예요.

이인규님 자제분 / 24:42

각각 할인이라는 게 무슨 말씀이신가

청호 팀장 / 24:45

그러니까

이인규님 자제분 / 24:46

제가 이해를 못하는 것 같은데 예

청호 팀장 / 24:48

예를 들어서 예 어머니께서 기존에 예를 들어서 농협 카드가 없으셨어요.  
예를 들어 네 그러면은 카드가 뭐 예를 들어 농협 카드랑

이인규님 자제분 / 24:58

네

청호 팀장 / 24:59

국민카드랑 만드셨어요. 예를 들어

이인규님 자제분 / 25:01

네

청호 팀장 / 25:02

고르면은 각각 할인이 되겠죠. 만약에 카드가 그렇게 있으면

이인규님 자제분 / 25:05

두 개를 있어야 정수기랑 매트 두 개를 다 할인을 그렇게 받는 거니까 각각씩이요.  
그렇죠.

청호 팀장 / 25:13

예. 근데 기존에는 체크카드만 있고

이인규님 자제분 / 25:17

농협카드 체크카드만 있었어요.

청호 팀장 / 25:19

예. 그리고 이제 다른 카드는 없으셨어요 네 근데 이게 아까 제가 신용카드 기준으로 말씀을  
드렸잖아요.

네 그게 신용카드랑 체크카드랑 할인 기준이 달라요.

이인규님 자제분 / 25:31

네

청호 팀장 / 25:32

그래가지고 정수기 요금이 더 싸잖아요.

이인규님 자제분 / 25:35

예.

청호 팀장 / 25:36

그래가지고 그거는 기존에 있는 체크카드로 연결을 하시고 네 매트리스가 금액이 더  
비싸잖아요.

이인규님 자제분 / 25:43

네

청호 팀장 / 25:44

그래서 농협 카드를 새로 만드셔가지고 그거를 제가 매트리스를 등록을 하라라고 말씀을  
드린 거거든요.

이인규님 자제분 / 25:50

그러면은

청호 팀장 / 25:51

네

이인규님 자제분 / 25:52

체크카드도 30만 원 이상 써야 그 요금이 다 다운이 되는 거고 신용카드도 30만 원 이상 할인

청호 팀장 / 26:00

아니요. 체크카드는 상관이 없어 체크카드는 사용 기준은 없어요.

이인규님 자제분 / 26:04

체크카드는 사용 기준이 없으면은 그냥 그 카드로만 연결이 돼 있어서 요금 청구가 그렇게 정수기는 그렇게 나오는 거네요.

그러면은 네 그러면은 제가 아까 말씀드렸던 2만 얼마가 나오는 게 아니고 다 할인이 돼서 그러니까 신용카드 새로 만든 거 30만 원을 썼을 때 어차피 체크카드는 그냥 할인이 된다고 하면은 그러면은 7900원만 나오게 되는 거네요.

청호 팀장 / 26:33

그렇죠.

이인규님 자제분 / 26:36

근데 한 번에 청구된다고 했었잖아요.

청호 팀장 / 26:41

네 만약에 신용카드로 그냥 한 번에 하시면 그렇게 되는 거죠.

이인규님 자제분 / 26:45

좀 이해가 좀 잘 안 되네요. 그러니까 저는 지금 좀 당황스러운 게 처음에 팀장님이 말씀하셨던 거는 네 카드 할인 들어가게 되면은 매트리스 값 얼마 3900원 제가 그때 이해했던 거 처음에 통화했을 때 3900원만 내면 된다 그래서 매트리스 할 거냐 해서 엄마도 그러면은 하겠다 해서 한 건데 지금 얘기를 잘 들어가는 거를 돌아다녀 보면 매트리스 값 따로 정수기 값 따로인데 이게 또 한 카드로 해서 만 7천 원으로 다 이렇게 해지는 게 아니라 각각의 이렇게 해서 되는 거여서 그럼 제 상식으로 이해되는 거는 카드가 2개 다 30만 원 이상 써서 1만 7천 원 만 7천 원 할인돼야 네 기존에 제가 처음에 이해했던 그나마 고 가격대가 나오는 건데 네 그게 아니고 지금 말씀하신 거는 체크카드는 그냥 그렇게 등록만 그렇게 해놓으면은 다 할인이 되니까 정수기는 어찌 됐건 무조건 영혼이 나오는 거고 네 저기 뭐야

청호 팀장 / 27:48

어찌 됐건 무조건이 아닌 게 뭐냐면 매트리스랑 같이 안 들어가시면 네네.

요금이 만 3950원이 안 나와요. 제가 말씀드린 것처럼 2만 8천 원이 나와요.

그러면 체크카드가 됐든 뭐가 됐든 할인을 받아봤자 어차피 만 원 이상은 내셔야 되는 거잖아요.

이해가 되세요

이인규님 자제분 / 28:06

아니요. 이해가 안 됩니다. 죄송합니다.

청호 팀장 / 28:09

다시 말씀드리면 네 매트리스를 그냥 안 했다고 칠게요.

이인규님 자제분 / 28:13

네.

청호 팀장 / 28:13

매트리스를 계약을 안 하고 나는 정수기만 새로 바꿨어라고 하면 정수기가  
13,950원이잖아요.

현재

이인규님 자제분 / 28:20

예 제렌탈에서 50%

청호 팀장 / 28:22

근데 같이 안 들어가면 그러니까 제렌탈만으로는 그 할인 금액이 안 나와요.  
그냥 결합 때문에 할인이 그렇게 된 거고요.

이인규님 자제분 / 28:28

그때 처음에 근데 제렌탈 50%라고 처음에 그냥 말씀하셨던 건 그건데

청호 팀장 / 28:34

그게 저는 어머니랑 이미 상담을 다 나눴잖아요.

이인규님 자제분 / 28:37

네

청호 팀장 / 28:38

그다음에 아드님한테 전화를 드린 거잖아요.

이인규님 자제분 / 28:41

아니요. 아니요. 그날 처음 오셨을 때 네 엄마가 막 통화하다가 네 말씀을 하시는 와중에  
제가 계속 통화를 하고 있어 가지고 그럼 그때 바꿔주세요 해서 통화를 같이 제가 그날  
처음에 했잖아요.

청호 팀장 / 28:54

그러니까 그게 어머니랑 얘기를 다 하고서 전화가 오신 거예요.

어머니께서 전화를 드린 건지 아드님께서 전화를 드린 건지 그거는 제가 모르겠지만

이인규님 자제분 / 29:04

네

청호 팀장 / 29:05

어머님한테 금액 설명을 다 하고 나서 아드님한테 전화가 와서 그거를 제가 다시 설명을  
드린 거고요.

이인규님 자제분 / 29:10

아니예요. 아닙니다. 이거는 뭐였었냐면은 원래 필터를 갈러 네.

다른 코디분이 오셔야 되는데 팀장님이 그때 오셔가지고 엄마도 이렇게 그런 상황에서 저는  
엄마랑 이제 통화를 하고 있었었고 근데 남자분이 오셨네요 하면서 이렇게 갈면서 이게  
이제 부여 쪽의 실태를 조사하다 보니까 코디분들이 제 렌탈로 았았고 그렇게 해서 요금이  
계속 비싼 요금을 내고 있었다.

청호 팀장 / 29:35

그러면 고객님 요거를 네 기타부터 말할 게 없이 지금 침대를 그럼 취소를 하세요.

네 그러면 정수기 요금이 만 3950원이 그대로 있으면 고객님 말씀이 맞는 거고 네 정수기  
요금이 올라가면 제 말이 맞는 거잖아요.

매트리스를 취소를 하시고 설명을 해 주셔야죠. 설명을 그러니까 저는 설명을 드렸는데  
고객님이 자꾸 아니라고 하시니까

이인규님 자제분 / 29:59

아니 그러니까 아니라고 하는 게 아니라 저는 그때 통화할 때 얘기 들었던 거를 말씀을  
드리는 거예요.

그러니까

청호 팀장 / 30:06

고객님께서 그러니까 고객님한테 드린 말씀은 그게 맞는데 네네 제가 말씀을 드리는 거는  
이미 어머님한테 금액 설명을 다 드리고서 아드님한테 또 설명을 드린 거라서

이인규님 자제분 / 30:16

네

청호 팀장 / 30:16

매트리스랑 정수기랑 이제 합산 기준 금액으로 재렌탈로 하게 되면 이 금액이 나온다라고  
설명을 드린 거고 네네 고객님이 이해하셨기로는 네 매트리스랑 상관없이 재렌탈로 하면은  
요 금액인 걸로 나는 알고 있다라고 하시면

이인규님 자제분 / 30:30

예. 처음에 매트리스는 얘기를 안 했었어요. 그러니까 이제 고객이

청호 팀장 / 30:34

이미 이해하신 거에 그 기준이라고 하면

이인규님 자제분 / 30:37

네네

청호 팀장 / 30:37

침대를 그냥 취소를 하시면 돼요. 왜냐하면 저는 상관이 없어요.

어차피 네 침대 취소하면 네 그거 설치비 10만 원 면제됐던 거 그건 제가 드릴게요.

이인규님 자제분 / 30:49

네네

청호 팀장 / 30:50

그거 그냥 침대 가져가라고 하고 정수기만 쓰세요.

그러면 네 정수기 요금이 1만3950원이 나오면 고객님께서 이해하신 게 맞는 거고

이인규님 자제분 / 30:58

네

청호 팀장 / 30:59

제가 말씀드린 대로 침대를 빼가지고 정수금을 예를 들어 2만 계산하기 편하니까 그냥 2만원으로 올랐다.

이인규님 자제분 / 31:04

네

청호 팀장 / 31:05

그러면 제가 드린 말씀이 내용이 맞는 거니까

이인규님 자제분 / 31:08

아니 그 말씀은 좀 너무 그럴잖아요. 나 더 이상 너네 이렇게 해서 내 얘기가 맞는지 한번 보라라는 식인 거잖아요.

그거 그게 말씀하시는 거는 제가 저는 예 저는 제 얘기가 옳다 이게 아니라 저는 그렇게 이해를 했다고 말씀을 드리는 거지

청호 팀장 / 31:26

그래서 제가 그거에 대한 것도 답변을 드렸잖아요.

왜냐면 어머님한테 이미 금액 설명이 이렇게 이렇게 다 됐고 왜냐하면 아드님이랑 통화할 때 제가 정숙이만 얘기한 게 아니라 매트리스도 같이 말씀을 드렸잖아요.

이인규님 자제분 / 31:38

예. 근데 매트리스는 제가 말씀드리지만 나중에 말씀하셨어요. 그렇죠. 그러니까 정수기 말씀하

청호 팀장 / 31:45

제가 예를 들어서 어머님한테는 정수기만 얘기를 하다가

이인규님 자제분 / 31:49

네.

청호 팀장 / 31:49

아드님이랑 통화를 드리고 나서 네네 아드님한테 아드님 그런데 매트리스라는 게 있는데라고 하면서 매트리스에 대해서 그냥 새롭게 설명을 드렸다면 고객님 말씀이 맞는데 예.

저는 어머님한테 이미 정수기를 말씀을 드리면서 정수기 요금이 이렇게까지 할인을 받으시려면 네 기존보다 2~3천 원 싸게 저희가 해드릴 수는 있어도 네 네 그렇게 하실 거면 차라리 예를 들어서 정수기가 2만 9500원이 2만 9천 원이라고 치면 네 거기서 3천 원 할인을 받아도 2만 6천 원이잖아요.

이인규님 자제분 / 32:23

재렌탈하더라도 그거 원래는 그거 요금에만 할인된다는 말씀.

청호 팀장 / 32:27

예. 그러니까 만약에 제 말이 맞다라고 가정을 하면 예를 들어서 정수기만 새롭게 바꿨는데 2만 6천 원이에요.

네네. 근데 이게 침대랑 같이 들어가가지고 카드 할인도 받고 이렇게 이렇게 하면 네 기존에 내시던 것보다 요금이 일당 2만 원이라고만 하면 네 기존에 내시던 그 정수기 하나만 쓰려면 2만 6천 원을 내야 되는데

이인규님 자제분 / 32:49

네

청호 팀장 / 32:50

침대랑 같이 쓰고 카드 할인만 받으시면은 네 이제 2만 원만 내신다라고 하면 기존보다 요금이 싸지는 거 아니냐 그러면 고객님 입장에서는 야 그럴 거면 2만 6천 원에 정부기 재렌탈하고 카드 할인 받으면 6천 원만 내면 되는 거네라고 말씀하실 수도 있잖아요.

이인규님 자제분 / 33:04

그렇죠. 예. 그

청호 팀장 / 33:06

고객님 입장에서는 충분히 그렇게 말씀하실 수가 있잖아요.

네네네. 그래서 제가 고객님한테 이거를 처음 말씀드린 게 아닌 거를 제가 말씀을 드리려고 하는 건데 네 이미 어머니한테 정수기 때문에 왔었을 때부터 다 설명을 드리고 침대도 설명을 드리고 매트리스를 제가 보러 갔어요.

네네. 근데 매트리스 상태가 안 좋아서 네 어머니 이거 나중에 또 매트리스 침대 사시려면 또 나이 드시면 관절도 안 좋고 한데 이거 사시려면 또 몇십만 원 줘야 되는 거 아니냐 네 요거 요렇게만 해도 정수기 하나 쓰시는 것보다 요금이 줄고 어머니께서 그 카드 하나 새롭게 더 만드시면 추가로 1만 7천 원 할인되니까 네 금액은 많이 다운이 된다고 제가 말씀을 드린 거예요.

청호 팀장 / 33:46

어머니한테 일단은 기존에 네 그래서 어머니께서 저랑 이렇게 여러 가지 말씀을 하시다가 어머니께서 이해를 못하시는 부분이 있어가지고 네 아드님한테 전화가 왔을 때 아드님한테 말씀을 하시는 걸 듣다가 제가 어머니한테 어머니 제가 설명을 드릴게요라고 말씀드려서 제가 통화를 한 거였거든요.

이인규님 자제분 / 34:02

네

청호 팀장 / 34:03

근데 만약에 고객님 입장에서 제가 아까도 말씀을 드린 것처럼 네네 고객님 입장에서 제가 어떻게 설명을 드렸던 건 간에 고객님께서 이해하시는 부분이 조금이라도 다르고 네 손해를 보기가 싫고 그런 부분이 있으신 거면 네 제가 말씀드린 것처럼 그냥 침대를 빼시면 돼요.

왜냐하면 침대를 빼더라도 네 어차피 카드는 발급을 받으셨고 네네.

그걸로 할인을 받으시면 1만 7천 원 할인이 되니까 네 제가 말씀드린 것처럼 2만 5천 원 정도로 요금이 인상이 된다고 하더라도 실제로 8천 원

이인규님 자제분 / 34:37

근데 침대가 결합이 안 되면은 그렇게 1만 7천 원까지 할인이 안 된다고 하셨잖아요.

청호 팀장 / 34:43

그러니까 만 7천 원은 어차피 카드 사용해서 카드사에서 할인을 해 주는 거고 네 제가 말씀드린 거는 원래 요금이 2만 9900원인데 게렌탈이랑 결합이랑 같이 넣게 되면 할인 폭이 좀 커져가지고 만 3950원이 나오는 거예요.

근데 거기서 제가 말씀드린 것처럼 침대를 빼게 되면 요금은 제가 정확히는 모르겠지만 한 2만 5650원 정도가 나올 거거든요.

이인규님 자제분 / 35:09

네

청호 팀장 / 35:10

그러면 거기서 만 7천 원 어차피 카드는 나오셨으니까 네 거기서 만 7천 원 할인 받으면 한 달에 한 8천 원 7천 원만 내시면 되는 거잖아요.

정수기만 쓰고. 네네. 예. 그렇게 쓰셔도 저는 상관없어요.

왜냐하면 저희가 어머니한테 말씀을 드렸지만 저희가 실적이냐 영업사원이 아니기 때문에

이인규님 자제분 / 35:26

예. 예.

청호 팀장 / 35:27

제가 실적은 빠지고 월급이 줄어들고 이러는 게 없어요.

저는

이인규님 자제분 / 35:31

알겠습니다. 그러면은 어찌 됐건 지금 말씀하시는 걸로 해서는 저희가 침대를 빼든 침대를 쓰든 나오는 요금은 비슷한 거잖아요.

할인을 받는다 치면은 30만 원 써서 할인을 받는다 치면은 그렇죠 그렇죠.

예. 거의 유사한 금액이 나오는 거잖아요.

청호 팀장 / 35:47

그렇죠. 카드 할인을 받게 되기 때문에 요금이 줄어드시는 거고

이인규님 자제분 / 35:51

저는 만약에 그래서 제가 궁금한 것만 하나만 딱 여쭙보고 끝낼게요.

네 그러면은 지금 제가 이해가 좀 잘 안 되는 게 네 정수기는 체크카드로 묶여 있고 저기

뭐야 침대는 새로 발급받은 신용카드로 묶여 있는 거잖아요.

결합은 어찌 됐건 근데 요금 청구는 어찌 됐건 새로 발급받은 카드로 해서 통합돼서 청구가 되고 그걸로 결제가 되고 그걸로 할인돼서 결제가 된다는 말씀이신 거죠?

청호 팀장 / 36:20

네 그리고 이게 고객님들이 제일 많이 헷갈리는 게 뭐냐면 그냥 계산하기 편하게 만 원이라고 할게요.

네 원래 고객님께서 내셔야 될 요금이 만 원이고

이인규님 자제분 / 36:32

네

청호 팀장 / 36:33

카드 할인을 받았을 때 5천 원 할인을 받는다고 가정을 하면

이인규님 자제분 / 36:36

네

청호 팀장 / 36:37

15일 날 네 고객님 카드로 결제가 되면 핸드폰으로 알림이 올 거 아니에요?

이인규님 자제분 / 36:42

네

청호 팀장 / 36:43

그때 5천 원이 결제가 돼야 되는 거잖아요.

이인규님 자제분 / 36:46

네 그렇죠

청호 팀장 / 36:47

근데 만 원이 결제가 되고요.

이인규님 자제분 / 36:50

네

청호 팀장 / 36:50

카드로 쓴 대금을 카드사에 납부하는 날이 있죠. 또 따로

이인규님 자제분 / 36:55

네

청호 팀장 / 36:56

그날 5천 원만 빠지는 거예요. 통장에서는 그게 왜 그러냐면 네 청문하이스 홈페이지 가서서 고객님께서 카드 할인 조건이나 이런 거 보시면 알겠지만 저희가 청구 할인이라고 해가지고요.

이인규님 자제분 / 37:09

네

청호 팀장 / 37:09

결제 당시에는 내 핸드폰에 알림이 만 원이라고 오는데 그 명세서가 오잖아요.

요금 명세서가

이인규님 자제분 / 37:15

아 네네네

청호 팀장 / 37:16

명세서에 보면은 뭐 청문하이스 정수기 해가지고 만 원이 쓰여져 있고 네 밑에 괄호 치고 마이너스 5천 원 이렇게 해서 실제로 내 통장에서 빠지는 건 5천 원만 빠지는 거예요.

이인규님 자제분 / 37:27

아

청호 팀장 / 37:28

그래서 고객님께서 이렇게 핸드폰 따랑 올리면서 알림이 왔을 때 뭐야 나 왜 할인 안 받고  
2만 3천 원이 나가 이렇게 생각들 하시는데 그게 아니라서

이인규님 자제분 / 37:37

네네

청호 팀장 / 37:38

예 그거는 인지를 좀 하셔야 돼요.

이인규님 자제분 / 37:40

예 알겠습니다. 그럼 어찌 됐건 지금 새로 받은 신용카드로 30만 원 이상 쓰게 되면은  
정수기도 할인되고 저거 다 할인돼서 7900원만 나온다는 말씀이신 거죠.  
제가 그렇게만 이해하면 되는 거고 네 예 예 그렇게만 이해하면 되는 거고

청호 팀장 / 38:03

네 다만 요금은 15일 날 결제가 될 때는 정상적으로 2만 3900

이인규님 자제분 / 38:08

그렇게 되나 결제는 그렇게 된다는 말씀이신 거죠 네 예 청구는 할인 전 금액으로 청구가  
되고 실질적으로 농협에서 카드 값이 빠져나갈 때는 할인돼서 그 결제 금액이 빠져나간다는  
말씀이신 거고요.

네 예 그렇게만 이해하면 되는 거죠. 예를 들어서 네

청호 팀장 / 38:26

어머니께서 딱 30만 원만 쓰세요. 매달

이인규님 자제분 / 38:29

네네

청호 팀장 / 38:30

그러면 저희 청원 하이트에서 빠져나가는 게 금액이 원래 5만 원이어야 되는데

이인규님 자제분 / 38:34

네

청호 팀장 / 38:35

할인이 돼서 만 원만 나간다고 하면

이인규님 자제분 / 38:37

네

청호 팀장 / 38:38

31만 원만 나가는 거죠. 통장에서는 내가 기존에 쓴 30만 원이랑

이인규님 자제분 / 38:45

네네네

청호 팀장 / 38:47

만 원 해가지고 실제로 내가 이제 핸드폰에 알림이 온 걸 다 합쳐보면 35만 원인데  
네네네네네 내 통장에서 빠지는 건 31만 원만 빠져나간다는 거죠.

이인규님 자제분 / 38:56

네네네 알겠습니다. 잠깐만요.

청호 팀장 / 39:04

그래서 그럼 제가 아까도 말씀을 드렸지만 만약에 어머니랑 말씀을 하시다가

이인규님 자제분 / 39:10

네

청호 팀장 / 39:10

어머니께서 불합리하다라고 느끼시면 네 제가 봤을 때 그냥 침대를 빼는 게 제일 나아요.

이인규님 자제분 / 39:16

침대를

청호 팀장 / 39:18

예 그게 제일 깔끔해요. 왜냐하면 이게 저는 설명을 정확히 드렸는데 그러니까 그러니까 저  
기준에는 제가 설명을 정확히 드렸다고 생각은 되는데 혹시라도 제가 설명을 잘못 드렸을  
수도 있고 네 아니면은 어머니께서 이해를 잘못하신 거일 수도 있으니 누구 말이 맞냐 누가  
정확히 이해를 했고 누가 정확히 말을 했냐 이걸 따지는 것보다.

네 그냥 제일 깔끔한 건 침대를 빼고 정수기만 쓰시고 그냥 정수기 요금을 할인을 받는 게  
제일 낫기는 해요.

지금 봤을 때 제가

이인규님 자제분 / 39:48

예 그러면 만약에 어머니가 30만 원을 못 써서 카드 할인을 못 받는다 치면은 네 지금  
매트리스 값 7900원에 1만 7천 원만 플러스 돼서 요금이 청구되는 건가요?

청호 팀장 / 40:02

예 맞습니다.

이인규님 자제분 / 40:03

예 맞는 거고 어차피 그거는 침대를

청호 팀장 / 40:06

후기는 빠르니까.

이인규님 자제분 / 40:07

예 그래서 아까 말씀하셨던 게 정수기는 어차피 그러니까 할인이 그렇게 다 들어간다고  
말씀을 하신 거죠.

그러니까 맞아요. 어찌 됐건 30만 원을 못 쓰더라도 그냥 만 7천 원만 플러스 된다고 보면 되는 거죠.

청호 팀장 / 40:22

예 근데 네 그럴 일은 거의 없으실 거예요. 왜냐하면 그때 어머님한테 여쭙봤었을 때 어머니께서 한 달에 고정적으로 나가는 지출 금액이 있을 거 아니에요. 그러니까 관리비가 됐든 보험료가 됐든 이런 것들 네 그거 했었을 때 30이 조금 넘었거든요. 그래서 그거를 제가 다 카드로 등록을 해 드린다고 말씀을 드린 거고

이인규님 자제분 / 40:40

네네네.

청호 팀장 / 40:41

그래서 그럴 일은 없으실 것 같은데요.

이인규님 자제분 / 40:43

예예 알겠습니다. 네 알겠습니다. 긴 시간 동안 알겠습니다.  
죄송합니다. 예. 알겠습니다. 만약에 제가 어머니께 말씀드리고 이해가 안 되시고 저도 설득을 만약에 이렇게 해서 이해를 못 시키면은 그 내용을 다 적어서 한꺼번에 말씀을 드릴게요.  
나중에 그리고 아니면 예

청호 팀장 / 41:03

이게 저도 어머님이랑 통화를 여러 번 해봤는데 이렇게 고객님처럼 통화를 하고 나서 제가 설명을 드릴 거 아니에요 네네.  
근데 어머니께서 며칠 뒤에 저한테 또 전화가 오셔가지고 네 같은 내용을 또 여쭙보는 경우 그러니까 그게 왜 그러냐면 어머니께서 잘 잊어버리시고 이러는 게 아니라 네 보통 저희 어머니 아버님도 고객님 어머님 아버님이랑 연세가 비슷하실 거 아니에요 그런 이제 그런 연령대 분들이 생각하시는 게 본인이 한 번 이제 나는 이렇게 이해를 했어라고 생각하는 부분이 있으시면 네 제가 다시 설명을 드려도 며칠 지나시면 본인이 예전에 이해했던 걸로 똑같이 다시 생각을 하세요.  
네 그런 경우들이 솔직히 많아서 그래서 제가 아드님한테 배째라라고 침대를 가져가라 침대를 취소해라라고 말씀을 드리는 게 아니라 어머니 입장에서는 쓰시면서 계속 찝찝할 수가 있으니까 네.  
차라리 그럴 바에는 그냥 빼버리라고 제가 말씀을 드리는 거예요.

이인규님 자제분 / 42:01

네네. 알겠습니다.

청호 팀장 / 42:03

왜냐하면 수수료 정수기 하나만 할인받고 쓰면 제일 깔끔한 거니까.

이인규님 자제분 / 42:06

네네 어차피 침대 빼고 정수기 쓰면서 만 7천 원 할인 받으면 8천 얼마 이렇게 나오는 거니까.

청호 팀장 / 42:14

그렇죠. 어차피 이제 카드가 없으면 모를까 카드는 어차피 지금 발급을 받으신 거니까.

이인규님 자제분 / 42:19

네네네. 그렇게 설명을

청호 팀장 / 42:20

어차피 할인은 받는 거니까 상관이 없죠.

이인규님 자제분 / 42:23

예. 그렇게 설명을 드리도록 하겠습니다.

청호 팀장 / 42:25

네 그거 한번 말씀해 보시고요. 네. 뭐 또 궁금한 거 있으면 연락 주세요.

이인규님 자제분 / 42:30

예. 알겠습니다. 네네 네.