

< 첨부파일 1. 해외용 포켓 와이파이 관련 소비자상담 현황 >

□ 해외용 포켓 와이파이 관련 소비자상담 증가 추세

- 최근 3년간(2015. 1. 1. ~ 2017. 12. 31.) 1372소비자상담센터에 접수된 해외용 포켓 와이파이 관련 소비자상담은 총 119건으로, 지속적으로 증가하는 추세임.

[최근 3년간 해외용 포켓 와이파이 관련 소비자상담 건수]

(단위 : 건, (%))

연도	2015	2016		2017		합계
			전년대비		전년대비	
소비자상담 건수	12	41	241.7(%)	66	61.0(%)	119

* 1372소비자상담센터(소비자단체, 광역시도 지방자치단체, 한국소비자원이 참여하는 전국 단위의 통합 상담처리시스템) 통계임.

□ 통신 장애 관련 소비자상담이 가장 많아

- 소비자상담 총 119건을 유형별로 분석한 결과, 통신 장애 상담이 36건(30.3%)으로 가장 많았으며, 계약해제·해지(23건, 19.3%), 구성품 불량(21건, 17.6%), 분실·파손 등에 따른 손해액(14건, 11.8%) 상담 등이 뒤를 이었음.

[최근 3년간 해외용 포켓 와이파이 관련 소비자상담 건수(유형별)]

(단위 : 건, (%))

구분	2015	2016	2017	합계(비율)
통신 장애	5	16	15	36(30.3)
계약해제·해지	2	6	15	23(19.3)
구성품 불량	4	6	11	21(17.6)
분실·파손 등에 따른 손해액	-	5	9	14(11.8)
이용 요금 과다 청구	1	6	6	13(11.0)
기타*	-	2	10	12(10.0)
계	12	41	66	119(100)

* 기타 : 재고 부족으로 인한 사업자의 예약 취소, 사업자가 기기를 잘못 제공, 수령·반납 제한, 사업자 연락 두절 등