

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 3월 6일(수) 06시부터 사용하시기 바랍니다.			
배포일	2019년 3월 5일(화) (총 6쪽)	담당부서 담당자	시장조사국 약관광고팀 한성준 팀 장 (043-880-5711) 김민아 조사관 (043-880-5707)

해외용 포켓 와이파이, 통신 장애 시 배상받기 어려워

- 통신 장애 면책, 분실·파손 손해액 산정 등 불리한 거래조건 개선 필요 -

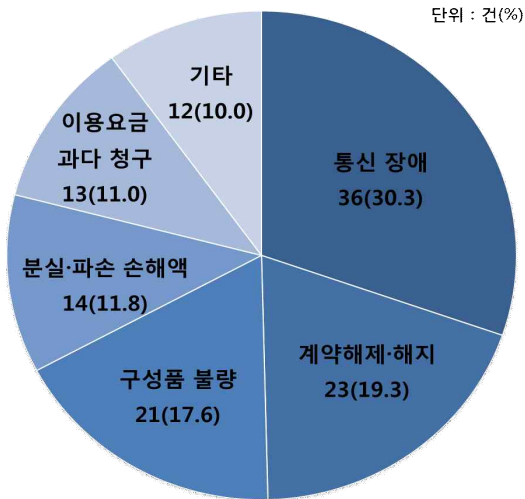
해외여행 시 여러 명이 사용할 수 있다는 장점과 저렴한 요금으로 해외용 포켓 와이파이*를 이용하는 소비자가 늘고 있으나, 관련 소비자불만도 함께 증가하고 있어 주의가 요구된다.

* 3G, 4G(LTE) 등 현지의 이동통신망 신호를 와이파이(Wi-Fi) 신호로 바꿔 주는 휴대용 네트워크 장비

□ '통신 장애' 관련 소비자상담 가장 많아

[상담유형별 현황]

한국소비자원(원장 이희숙)이 최근 3년간('15년 ~ '17년) 1372소비자상담센터*에 접수된 해외용 포켓 와이파이 관련 소비자상담 119건을 분석한 결과, 통신 장애가 36건(30.3%)으로 가장 많았다. 계약해제·해지(23건, 19.3%), 구성품 불량(21건, 17.6%), 분실·파손 등에 따른 손해액(14건, 11.8%) 등이 그 뒤를 이었다.



* 1372소비자상담센터는 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자 단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

□ 4명 중 1명이 통신 장애를 경험하지만 배상받기 어려워

소비자 설문조사* 결과, 해외에서 통신 장애로 포켓 와이파이 이용이 어려웠던 경험이 있는 이용자가 전체의 27.6%(138명)로 4명 중 1명이 통신 장애를 경험한 것으로 나타났다.

* 최근 1년 이내 해외용 포켓 와이파이 이용 경험이 있는 남녀 소비자 500명 대상

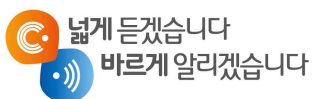
그러나 해외용 포켓 와이파이 이용 서비스를 제공하는 13개 업체*의 이용약관을 조사한 결과, 5개(38.5%) 업체는 현지에서 통신 장애로 와이파이기가 연결되지 않는 상황이 발생해도 이에 대해 책임지지 않는다는 문구를 명시하고 있었다.

* 굿로밍, 글로벌와이파이, 말톡, 소리샘네트웍스, 스마텔, 스카이패스로밍, 와그, 와이파이도시락, 와이파이망고, 월드로밍, 유심스토어, 토마토와이파이, 플레이와이파이 등 1372소비자상담센터에 소비자상담이 접수된 업체

조사대상 13개 업체 중 5개(38.5%) 업체는 해외용 포켓 와이파이를 분실·파손한 경우 구체적인 기한없이 분실 처리 및 파손 수리를 완료하는 시점까지 발생한 손해액을 납부하도록 명시하고 있었다.

또한, 2개(15.4%) 업체는 분실·파손 등에 따른 손해액이 자동 결제된다는 내용을 계약 과정에서 소비자에게 고지하거나 동의를 얻지 않는 것으로 나타나 개선이 필요하다.

한국소비자원은 이번 조사결과를 바탕으로 해당 사업자에게 ▲통신 장애 시 이용요금 환급 또는 타 데이터 로밍 서비스 지원 ▲분실·파손 손해액 산정 관련 분실 처리 및 파손 수리 기한 명시 등 이용약관 개선을 권고할 예정이다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 붙임 >

1 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

2

실태조사 결과

■ 조사 대상 : 굿로밍, 글로벌와이파이, 말톡, 소리샘네트웍스, 스마텔, 스카이패스로밍, 와그, 와이파이도시락, 와이파이망고, 월드로밍, 유심스토어, 토마토와이파이, 플레이 와이파이 등 1372소비자상담센터에 접수된 13개 업체 이용약관

■ 조사 기간 : 2018. 11. 1. ~ 2018. 11. 16.

가. 이용약관

□ 통신 장애에 대한 사업자의 배상책임 면제

- 조사대상 13개 업체 중 5개(38.5%) 업체는 이용약관에 현지에서 통신 장애로 와이파이가 연결되지 않는 상황이 발생하더라도 책임지지 않는다는 내용을 명시함.

(예시) 통신 장애 관련 조항

- 본 서비스는 무선 서비스이기 때문에 터널, 지하, 건물 내 등 일부 지역에서는 서비스 이용이 불가능 할 수 있으며, 해외이동통신사업자나 국내 기간사업자의 서비스 사정으로 인하여 고객의 통화나 데이터 장애가 발생 할 수 있다. 이에 대하여 회사는 책임을 지지 아니한다.
- 현지 통신사의 사정에 의한 통신장애의 경우 환불 및 보상이 불가능합니다.
- 본사는 서비스를 사용하는 기간 동안 제공되는 현지 이동통신 서비스의 품질에 대하여 책임이 없습니다.

□ 단말기 분실·파손 시 소비자에게 과도한 손해배상 의무 부여

- 5개(38.5%) 업체는 해외용 포켓 와이파이 분실·파손 시 구체적인 기한없이 분실 처리 및 파손 수리를 완료하는 시점까지 발생한 손해액을 납부하도록 명시함.

(예시) 분실·파손 손해액 관련 조항

- 고객이 단말기와 부가기기를 도난당하거나 분실하였을 경우, 고객은 회사에 연락을 취한 시점으로부터 회사가 도난 및 분실에 대한 처리를 완료하는 시점까지 발생한 요금을 납부하여야 합니다.

- 2개(15.4%) 업체는 해외용 포켓 와이파이의 분실·파손 등에 따른 손해액을 계약 과정에서 고지나 동의 없이 자동 결제함.

(예시) 손해액 자동 결제 관련 조항

- 분실비 및 파손/침수비는 이용과금과는 별도로 귀국 후 즉시 자동 결제됩니다.

나. 소비자 인식

- 조사 대상 : 최근 1년 이내 해외용 포켓 와이파이 이용한 경험이 있는 남녀 소비자 500명
(표본오차 $\pm 4.38\%$, 95% 신뢰수준)
- 조사 방법 : 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사
- 조사 기간 : 2018. 11. 2. ~ 2018. 11. 13.
- 조사 기관 : (주)마크로밀엠브레인

□ 해외용 포켓 와이파이 선택 이유

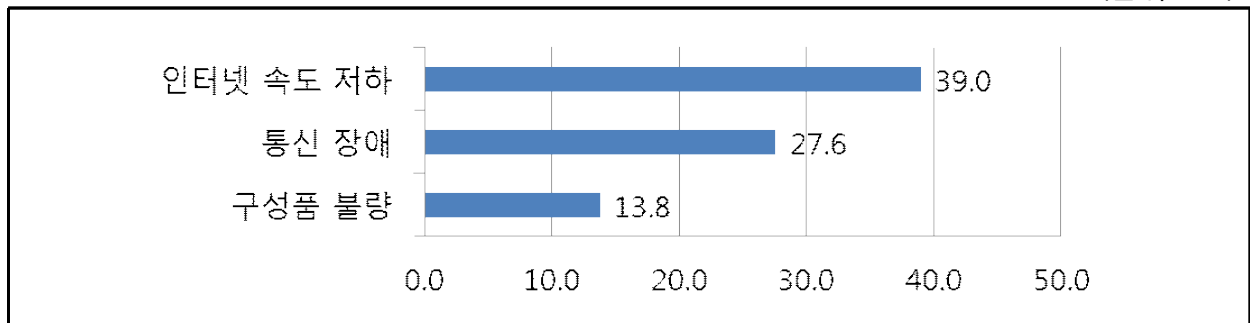
- 모바일 데이터 해외로밍 서비스 이용 수단으로 해외용 포켓 와이파이를 선택한 이유로 ‘여러 명이 이용할 수 있어서’라는 응답이 75.4%(377명)로 가장 많았으며, ‘이용요금이 저렴해서’라는 응답이 68.8%(344명)로 그 뒤를 이었음(중복응답).

□ 현지 이용 관련 불만 실태

- 현지에서 인터넷 속도 저하를 경험한 적이 있다고 응답한 이용자가 39.0% (195명)로 가장 많았으며, 통신 장애는 27.6%(138명), 구성품(단말기, 충전기 등)의 불량을 경험한 이용자는 13.8%(69명)로 나타남.

[현지 이용 관련 불만 실태]

(단위 : %)



[사례1] 통신 장애에 따른 이용대금 환급 거절

- ▶ 소비자 A씨는 2017년 11월 중국으로 해외출장을 떠나 현지에서 해외용 포켓 와이파이를 이용하던 중, 갑자기 와이파이 연결되지 않는 상황을 경험함.
- ▶ 무료 와이파이를 찾는 곳까지 전까지 고객센터에 연락할 수 없었고, 이로 인해 거래처 미팅이 취소되는 등 업무 일정에 차질을 빚음.
- ▶ 다음 날에도 와이파이 연결되지 않았고, 귀국하여 이용 요금 환급을 요구했으나 환급을 거부함.

[사례2] 계약 해제·해지에 따른 이용대금 환급 거절

- ▶ 소비자 B씨는 2016년 11월 해외용 포켓 와이파이를 예약했으나, 출국 당일 국내 공항에서 사업자 귀책사유로 해외용 포켓 와이파이를 수령하지 못한 채 여행을 떠남.
- ▶ 곧바로 업체에 해당 사실을 알리며 환급을 요구했지만, 규정상 전액 환급이 불가능하다고 답변 받음.

[사례3] 구성품 불량에 따른 이용대금 환급 거절

- ▶ 소비자 C씨는 2017년 10월 대만 여행 중 해외용 포켓 와이파이를 작동한 지 10분 만에 단말기의 전원이 꺼졌고, 충전을 해도 작동하지 않았음.
- ▶ 여행 기간 내내 해외용 포켓 와이파이를 이용하지 못해 업체에 이용 요금 환급을 요청했으나 거절함.

[사례4] 파손된 단말기 손해액 과다 청구

- ▶ 소비자 D씨는 2017년 2월 일본에서 해외용 포켓 와이파이를 이용하던 중 단말기를 바닥에 떨어트려 액정을 파손함.
- ▶ 업체에 파손 사실을 알리자, 업체에서는 파손 손해액 규정이 없으니 이용약관에 있는 분실 손해액 15만원을 내라고 함.
- ▶ 업체에 파손과 분실 손해액이 동일한 이유를 문자 답변을 회피함.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)' 또는 '행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.