1372 소비자상담센터 www.1372.go.kr	**보 도 자 료** "소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관"	공정거래위원회 한국소비자원 한국소비자단체협의회

이 자료는 8월 16일(금) 06시부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 8월 14일(수) (총 12쪽)	한국소비자원	담당부서	정보교육국 빅데이터분석팀
			담 당 자	김지형 팀장(043-880-5781) 김용욱 과장(043-880-5783)
		한국소비자단체협의회	담 당 자	임은경 사무총장(02-774-4050)

2019년 7월, '전기의류건조기' 소비자불만 증가율 높아

한국소비자원(원장 이희숙)과 한국소비자단체협의회(회장 주경순)는 1372소비자상담센터[1]에 접수된 소비자상담을 빅데이터시스템[2]을 활용해 분석한 결과, 2019년 7월 전체 상담 건수가 전월 대비 29.6% 증가했다고 밝혔다.

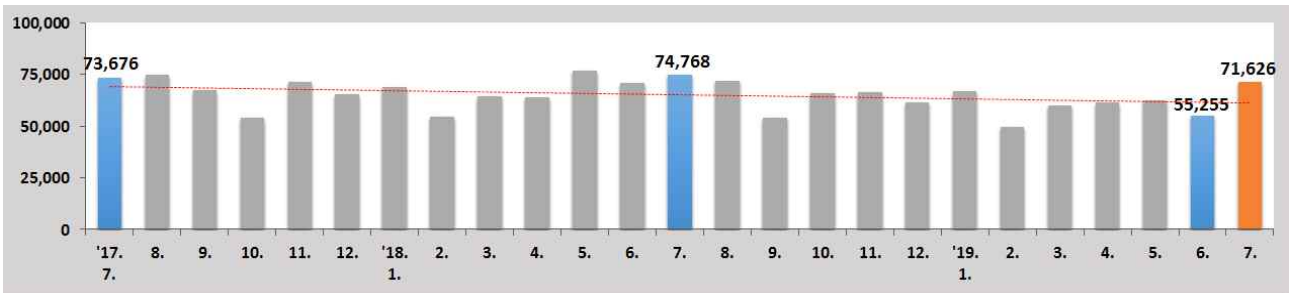
전년 동월 대비 품질 및 A/S와 관련된 '전기의류건조기'의 상담 건수 증가율이 가장 높았고, '승강설비'와 '공연관람'의 상담 건수 증가율이 뒤를 이었다.

□ 소비자상담 전월 대비 29.6% 증가

2019년 7월 소비자상담은 71,626건[3]으로 전월(55,255건) 대비 29.6%(16,371건) 증가했고, 전년 동월(74,768건) 대비 4.2%(△3,142건) 감소했다.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)



1) 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행
2) 1372소비자상담 및 외부 SNS데이터 수집·분석 시스템
3) 2019년 7월 3일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ 전년 동월, 전월 대비 '전기의류건조기' 상담 증가

상담 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전년 동월 대비 '전기의류건조기'가 2,896.4%로 가장 많이 증가했고, '승강설비'(2,550.0%), '공연관람'(217.6%) 순으로 증가율이 높았다. 전월 대비 증가율이 높은 품목도 '전기의류건조기'(3,848.2%), '승강설비'(271.9%), '공연관람'(121.5%) 순으로 전년 동월 대비 품목과 동일했다.

전년 동월, 전월 대비 증가율이 모두 높은 '전기의류건조기'는 자동세척 기능의 품질과 관련된 상담이 많았고, '승강설비'는 승강기 고장이 잦은 아파트 단지 주민들의 보상 기준 문의가 많았다. 또한 '공연관람'은 공연관람권 취소 시 환불 지연 및 불가 등과 관련된 불만이 주를 이루었다.

상담 다발 품목으로는 '전기의류건조기' 품목이 3,356건으로 가장 많았고, 이어서 '의류·섬유' 2,460건, '이동전화서비스' 2,084건 순으로 나타났다.

□ 30대(31.4%), 품질·A/S(30.0%) 관련 소비자상담 많아

연령대별로는 30대가 21,134건(31.4%)으로 가장 많았고 40대 18,379건(27.3%), 50대 12,323건(18.3%) 순이었으며, 여성 소비자의 상담 비율이 54.3%(39,873건)로 남성(45.7%, 31,753건) 대비 8.6%p 높았다.

상담사유로는 '품질·A/S'(21,491건, 30.0%), '계약해제·위약금'(14,682건, 20.5%), '계약불이행'(9,182건, 12.8%)과 관련한 상담이 전체의 63.3%를 차지했고, 일반판매(38,699건, 54.0%)를 제외한 판매방법 중에서는 '국내전자상거래'(17,980건, 25.1%), '방문판매'(2,844건, 4.0%), '전화권유판매'(2,264건, 3.2%)의 비중이 높았다.

넓게 듣겠습니다 바르게 알리겠습니다

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

OPEN 출처표시
공공누리 공공저작물 자유이용허락

〈 붙임 〉 2019년 7월 소비자 빅데이터 트렌드

2019년 7월 요약

소비자이슈

[전기의류건조기 A사]

콘덴서 자동세척 기능 결함으로 소비자 피해 유발



전체 상담건수

2019년 7월	71,626건
전년 동월 대비	↓ 3,142건(4.2%)
전월 대비	↑ 16,371건(29.6%)

증가율 상위 품목

전년 동월 대비	전기의류건조기	↑ 2,896.4%
	승강설비	↑ 2,550.0%
	각종공연관람	↑ 217.6%
전월 대비	전기의류건조기	↑ 3,848.2%
	승강설비	↑ 271.9%
	각종공연관람	↑ 121.5%

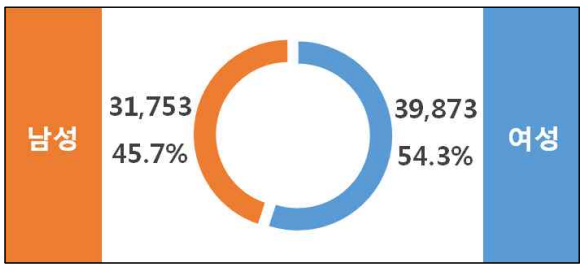
상위 다발 품목

1위	전기의류건조기	3,356건(4.7%)
2위	의류·섬유	2,460건(3.4%)
3위	이동전화서비스	2,084건(2.9%)

연령대별 현황

1위	30대	21,134건(31.4%)
2위	40대	18,379건(27.3%)
3위	50대	12,323건(18.3%)

성별 현황



상담사유 및 판매방법

상담 사유	품질·A/S	30.0%
	계약해제·위약금	20.5%
	계약불이행	12.8%
판매 방법	국내전자상거래	25.1%
	방문판매	4.0%
	전화권유판매	3.2%

1 소비자상담 현황

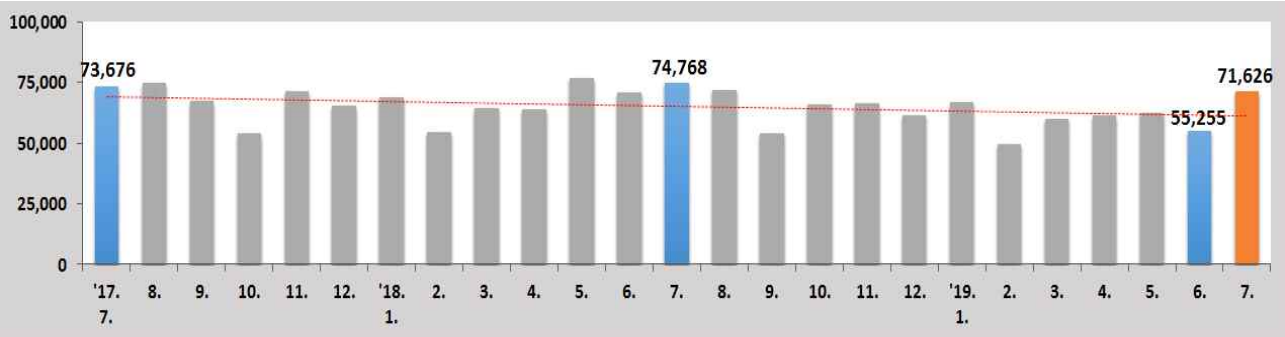
□ 2019년 7월 「1372소비자상담센터」에 접수된 **상담건수는 71,626건**으로 전년 동월(74,768건) 대비 4.2%(△3,142건) 감소했고, 전월(55,255건) 대비 29.6%(16,371건) 증가함.

[상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2018. 7.	2019. 6.	2019. 7.
상담 건수		74,768	55,255	71,626
증감률	전년 동월 대비	1.5%	△21.9%	△4.2%
	전월 대비	5.7%	△11.5%	29.6%

[월별 상담 건수 현황]



2 증가율 상위 품목[4]

□ 2019년 7월 상담 품목 중 전년 동월 대비, 전월 대비 증가율이 큰 품목은 다음과 같음.

○ **전년 동월 대비** 증가율 상위 품목은 **'전기의류건조기'**가 2,896.4%로 가장 높았고 이어서 **'승강설비'**가 2,550.0%, **'각종공연관람'** 217.6%, **'투자자문(컨설팅)'** 116.4%, **'모바일정보이용서비스'** 100.9% 순임.

○ **전월대비** 증가율 상위 품목은 **'전기의류건조기'**가 3,848.2%로 가장 높았고 이어서 **'승강설비'**가 271.9%, **'각종공연관람'** 121.5%, **'기타숙박시설'** 104.6%, **'주식'** 87.3% 순임.

4) 월간 소비자상담 접수가 200건 이상인 품목 중 증가율이 높은 품목

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	증가 건수	증가율
1	전기의류건조기	3,244	2,896.4%
2	승강설비	204	2,550.0%
3	각종공연관람	346	217.6%
4	투자자문(컨설팅)	832	116.4%
5	모바일정보이용서비스	110	100.9%
6	각종대여(렌트)	81	61.4%
7	기타매체광고	231	56.2%
8	건강식품	176	44.0%
9	스포츠시설이용	56	38.6%
10	인터넷정보이용서비스	93	36.9%

[전월 대비 증가율 상위 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	증가 건수	증가율
1	전기의류건조기	3,271	3,848.2%
2	승강설비	155	271.9%
3	각종공연관람	277	121.5%
4	기타숙박시설	390	104.6%
5	주식	117	87.3%
6	호텔·펜션 등	444	84.9%
7	냉장고	384	84.8%
8	에어컨	670	70.1%
9	김치냉장고	92	69.2%
10	선풍기	101	52.6%

□ 상담건수 및 상담 내용은 다음과 같음.

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 7. 건수	2019. 7. 건수	2019. 7. 증가율	주요 상담내용
1	전기의류건조기	112	3,356	2,896.4%	- 전기의류건조기 자동세척 기능 품질 관련 문의
2	승강설비	8	212	2,550.0%	- 승강설비 잦은 고장에 따른 보상기준 문의 - 승강기안전관리법에 따라 한국승강기안전공단으로 이관
3	각종공연관람	159	505	217.5%	- 공연관람권 취소 시 위약금 과다 부과, 예매 취소 시 환불 지연 및 불가 등
4	투자자문(컨설팅)	715	1,547	116.4%	- 구두로 안내받은 내용과 실제 계약된 내용이 상이함에 따라 보상기준 문의
5	모바일정보 이용서비스	109	219	100.9%	- 유료 어플리케이션 자동결제 환불문의

[전월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 6. 건수	2019. 7. 건수	2019. 7. 증가율	주요 상담내용
1	전기의류건조기	85	3,356	3,848.2%	- 전기의류건조기 자동세척 기능 품질 관련 문의
2	승강설비	57	212	271.9%	- 승강설비 잦은 고장에 따른 보상기준 문의 - 승강기안전관리법에 따라 한국승강기안전공단으로 이관
3	각종공연관람	228	505	121.5%	- 공연관람권 취소 시 위약금 과다 부과, 예매 취소 시 환불 지연 및 불가 등
4	기타숙박시설	373	763	104.6%	- 게스트하우스, 캠핑장 등 예약 취소 시 위약금 문제 발생
5	주식	134	251	87.3%	- 사전 구두 설명 내용과 다른 계약내용, 계약 불이행에 따른 계약해지 거부 등

3 상담 다발 품목

□ 2019년 7월 상담 다발 품목은 **'전기의류건조기', '의류·섬유', '이동전화서비스'** 등의 순으로 나타남.

○ **'전기의류건조기'**가 3,356건(4.7%)으로 가장 많았고 이어서 **'의류·섬유'** 2,460건(3.4%), **'이동전화서비스'** 2,084건(2.9%) 등임.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 7.		2019. 6.		2019. 7.			
								증감률	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년 동월 대비	전월 대비
1	전기의류건조기	112	0.1%	85	0.2%	3,356	4.7%	2896.4%	3848.2%
2	의류·섬유	2,171	2.9%	2,271	4.1%	2,460	3.4%	13.3%	8.3%
3	이동전화서비스	1,805	2.4%	1,642	3.0%	2,084	2.9%	15.5%	26.9%
4	헬스장·휘트니스센터	1,446	1.9%	1,561	2.8%	1,953	2.7%	35.1%	25.1%
5	에어컨	2,725	3.6%	956	1.7%	1,626	2.3%	△40.3%	70.1%
6	투자자문(컨설팅)	715	1.0%	1,047	1.9%	1,547	2.2%	116.4%	47.8%
7	휴대폰/스마트폰	1,627	2.2%	1,067	1.9%	1,237	1.7%	△24.0%	15.9%
8	국외여행	1,099	1.5%	843	1.5%	1,128	1.6%	2.6%	33.8%
9	항공여객운송서비스	1,037	1.4%	710	1.3%	1,047	1.5%	1.0%	47.5%
10	초고속인터넷	1,197	1.6%	813	1.5%	1,020	1.4%	△14.8%	25.5%
11	신발·운동화	1,031	1.4%	904	1.6%	1,006	1.4%	△2.4%	11.3%
12	호텔·펜션 등	747	1.0%	523	0.9%	967	1.4%	29.5%	84.9%
13	세탁서비스	1,000	1.3%	1,062	1.9%	947	1.3%	△5.3%	△10.8%
14	정수기대여(렌트)	1,098	1.5%	696	1.3%	874	1.2%	△20.4%	25.6%
15	냉장고	885	1.2%	453	0.8%	837	1.2%	△5.4%	84.8%

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

[상담 다발 품목 현황]

(단위 : 건)

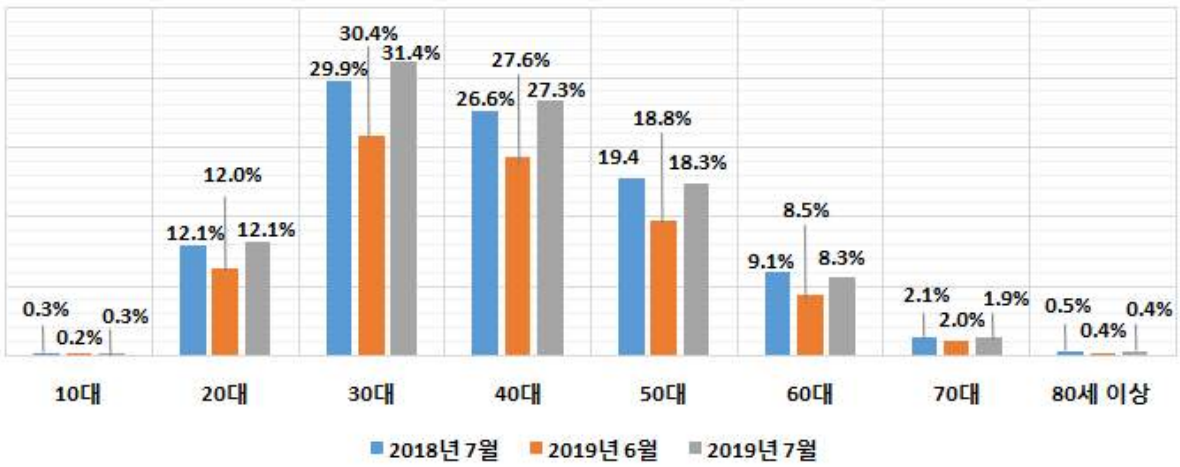
순위	품목명	2019. 7.		주요 상담내용
		건수	비율	
1	전기의류건조기	3,356	4.7%	- 전기의류건조기 자동세척 기능 품질 관련 문의
2	의류·섬유	2,460	3.4%	- 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 탈·변색, 미어짐, 필링(보풀) 등의 품질 불만족 - 세탁 라벨의 설명대로 세탁했음에도 원단 이상 발생 등 품질 불량 - 온라인으로 구입한 의류 배송지연, 반품 요구거절, 업체 연락두절 - 오프라인으로 구매한 제품의 교환 또는 환불거절
3	이동전화서비스	2,084	2.9%	- 계약 불이행(가입 시 계약한 요금보다 과다 청구, 약정지원금 또는 이전 통신사 해지 위약금 미지원 등) - 결합상품 할인 요건 설명 부실 - 계약해지 시 위약금 기준 문의 등
4	헬스장·휘트니스센터	1,953	2.7%	- 계약서 미교부, 계약내용 설명 미흡 - 장기 이용계약 해지 거부, 위약금 과다 청구 및 환불 지연 - 업체 폐업 시 피해구제 방법 문의
5	에어컨	1,626	2.3%	- 에어컨 설치 시 과다한 설치비, 출장비 청구, 배송지연, 소음 발생 등

4 연령대 · 성별

□ **연령대 확인이 가능한 67,393건**을 확인한 결과 **'30대'**가 **21,134건**(31.4%)으로 가장 많았고, **'40대' 18,379건**(27.3%), **'50대' 12,323건**(18.3%), **'20대' 8,176건**(12.1%), **'60대' 5,593건**(8.3%) 순으로 나타남.

○ **전년 동월 대비 20대**(2.5%), **30대**(7.0%), **40대**(4.7%)**의 상담 건수가 증가했고, 전월 대비** 전 연령대의 상담건수가 증가함.

[연령대별 현황]

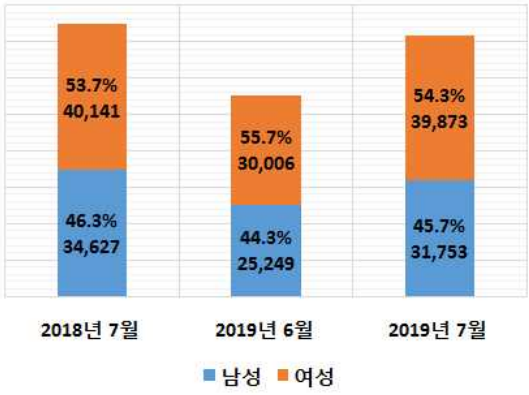


□ 전체 상담 중 **'여성'** 소비자의 상담 비율이 54.3%(39,873건)으로 **'남성'** 소비자 상담 45.7%(31,753건) 대비 8.6%p 높았음.

○ **전월 대비** '남성' 소비자 상담 비율이 1.4% 감소함.

○ **상담건수는 전년 동월 대비 '남성'**은 **2,874건**, **'여성'**은 268건 감소했고, **전월 대비 '남성'**은 **6,504건**, **'여성'**은 **9,687건** 증가함.

[성별 현황]



5 상담사유별

□ **'품질·A/S관련'** (21,491건, 30.0%), **'계약해제·위약금'** (14,682건, 20.5%), **'계약불이행'** (9,182건, 12.8%) 관련 상담이 63.3%를 차지함.

[상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유		2018. 7.		2019. 6.		2019. 7.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월대비	전월대비
품질 관련	품질·A/S관련	19,985	26.7%	15,839	28.7%	21,491	30.0%	7.5%	35.7%
계약 관련	계약불이행	8,486	11.3%	8,064	14.6%	9,182	12.8%	8.2%	13.9%
	계약해제·위약금	12,154	16.3%	11,824	21.4%	14,682	20.5%	20.8%	24.2%
	청약철회	4,725	6.3%	5,469	9.9%	6,942	9.7%	46.9%	26.9%
거래 조건 관련	가격·요금	2,013	2.7%	1,700	3.1%	2,032	2.8%	0.9%	19.5%
	표시 광고 및 약관 등	2,271	3.0%	2,200	4.0%	3,563	5.0%	56.9%	62.0%
안전 문제		2,040	2.7%	1,048	1.9%	1,444	2.0%	△29.2%	37.8%
부당행위		3,734	5.0%	3,060	5.5%	3,637	5.1%	△2.6%	18.9%
기타		19,360	26.0%	6,051	10.9%	8,653	12.1%	△55.3%	43.0%
합 계		**74,768**	**100.0%**	**55,255**	**100.0%**	**71,626**	**100.0%**	**△4.2%**	**29.6%**

[주요 상담사유별 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·A/S관련	전기의류건조기(9.6%), 에어컨(5.3%), 의류·섬유(3.0%), 냉장고(2.9%), 세탁서비스(2.7%)
계약불이행	이동전화서비스(6.4%), 의류·섬유(5.9%), 국외여행(2.5%), 항공여객운송서비스(2.5%), 세탁서비스(2.3%)
계약해제·위약금	헬스장·휘트니스센터(9.5%), 투자자문(컨설팅)(6.8%), 호텔·펜션 등(3.7%), 국외여행(3.2%), 초고속인터넷(2.8%)

6 판매방법별

□ 특수판매 중 **'국내전자상거래'** 관련 상담이 17,980건으로 전체 상담의 25.1%를 차지했고, 이어서 **'방문판매'**(2,844건, 4.0%), **'전화권유판매'** (2,264건, 3.2%), **'TV홈쇼핑'**(1,389건, 1.9%) 순으로 나타남.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법			2018. 7.		2019. 6.		2019. 7.			
									증감률	
			건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년 동월대비	전월대비
일반판매			40,269	53.9%	29,316	53.1%	38,699	54.0%	△3.9%	32.0%
특수판매	통신판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	13,252	17.7%	14,063	25.5%	17,980	25.1%	35.7%	27.9%
		국제 전자상거래	547	0.7%	446	0.8%	441	0.6%	△19.4%	△1.1%
		TV홈쇼핑	1,594	2.1%	1,133	2.1%	1,389	1.9%	△12.9%	22.6%
		기타통신판매	1,484	2.0%	1,101	2.0%	1,357	1.9%	△8.6%	23.3%
	방문판매		2,323	3.1%	2,221	4.0%	2,844	4.0%	22.4%	28.1%
	전화권유판매		1,678	2.2%	1,763	3.2%	2,264	3.2%	34.9%	28.4%
	다단계판매		102	0.1%	101	0.2%	100	0.1%	△2.0%	△1.0%
	노상판매		78	0.1%	73	0.1%	92	0.1%	17.9%	26.0%
기타			13,441	18.0%	5,038	9.1%	6,460	9.0%	△51.9%	28.2%
합 계			**74,768**	**100.0%**	**55,255**	**100.0%**	**71,626**	**100.0%**	**△4.2%**	**29.6%**

[주요 판매방법별 다발 품목 현황]

판매방법	상담 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	의류・섬유(8.0%), 항공여객운송서비스(3.6%), 호텔・펜션 등(3.3%), 신발・운동화(3.1%), 전기의류건조기(3%)
방문판매	정수기대여(렌트)(6.3%), 학습지(4.6%), 상조서비스(4.1%), 인터넷교육서비스(4.1%), 건강식품(3.9%)
전화권유판매	투자자문(컨설팅)(33%), 기타매체광고(9.1%), 이동전화서비스(8.9%), 초고속인터넷(4.6%), 주식(4.3%)
TV홈쇼핑	전기의류건조기(6.0%), 에어컨(4.7%), 믹서기(4.2%), 건강식품(3.1%), 각종대여(렌트)(3.0%)

7 지역별

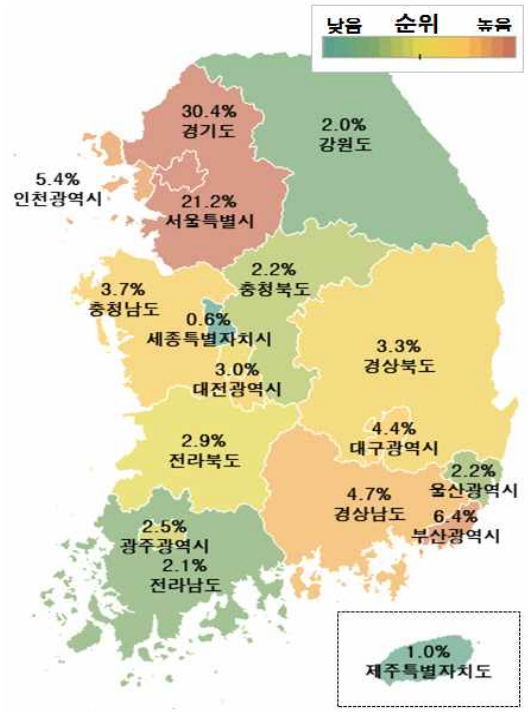
□ **'경기도'**가 21,780건(30.4%)으로 가장 많았고, 이어서 **'서울특별시'** 15,198건(21.2%), **'부산광역시'** 4,609건(6.4%), **'인천광역시'** 3,901건(5.4%), **'대구광역시'** 3,155건(4.4%) 순임.

□ 인구 10만 명당 상담건수를 살펴보면 **'경기도'**가 165.3건으로 가장 많았고, **'서울특별시'** 155.9건, **'대전광역시'** 146.3건, **'울산광역시'** 136.1건, **'부산광역시'** 134.6건 순으로 나타남.

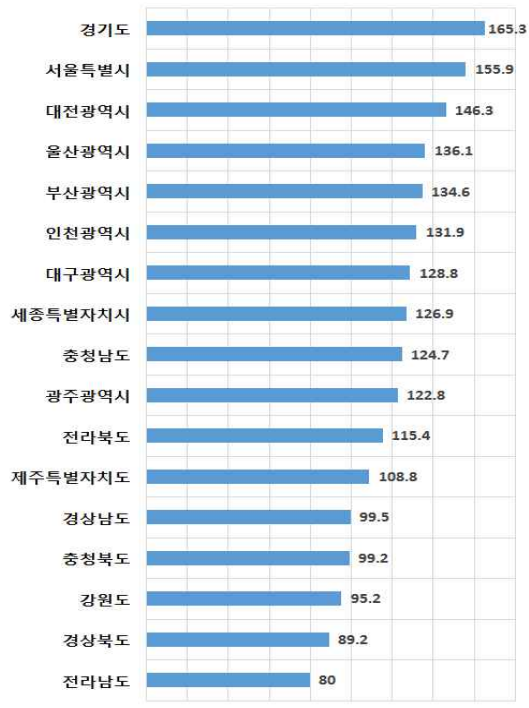
○ **전년 동월 대비 '충청남도'**(△0.2%)의 감소율이 가장 작았으며 감소율이 가장 큰 지역은 **'인천광역시'**(△17.5%)임.

○ **전월 대비** 모든 지역이 증가했고 **'충청북도'**(23.8%)의 증가율이 가장 작았으며 증가율이 가장 큰 지역은 **'울산광역시'**(41.8%)임.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수[5)]



5) 행정안전부 주민등록 인구통계('19. 7.) 기준