


 소비자상담센터 www.1372.go.kr	<b>보 도 자 료</b>		 공정거래위원회  한국소비자원  한국소비자단체협의회
	보고일시	이 자료는 <b>즉시 사용</b> 하시기 바랍니다.	
	배포일시	2018. 8. 10(금)	
	한국소비자원	1372운영팀 강병모 팀 장(☎043-880-5801) 최리나 조사역(☎043-880-5807)	
	한국소비자단체협의회	임은경 사무총장(☎02-774-4050)	

## 2018년 7월 소비자상담 동향

### - 폭염으로 인한 ‘에어컨’ 및 라돈 검출에 따른 ‘침대류’ 관련 상담 증가 -

- (상담건수) 2018년 7월 『1372 소비자상담센터』 소비자상담은 74,492건으로 전년 동월(73,676건) 대비 1.1%(816건), 전월(70,414건) 대비 5.8%(4,078건) 모두 증가함.

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

- (증가율 상위 품목) 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 침대류[침대(900.8%), ‘스프링매트리스(809.3%), ‘라텍스매트리스(746.0%) 포함, ‘투자자문(컨설팅)(438.1%), ‘주식’(215.5%) 등의 순이며, 전월 대비 증가율 상위 품목은 ‘선풍기(225.0%), ‘에어컨(163.5%), ‘매트(100.0%), ‘정형외과(85.2%), ‘샌들 슬리퍼(73.9%) 등의 순임.
  - \* 라돈 검출로 인한 ‘침대류’ 관련 상담이 꾸준히 증가했으며, 또 이례적 폭염에 따른 ‘에어컨’ 등과 관련된 AS 상담이 전월 대비 증가하였음.
  - \* 유아용 매트에서 휘발성 유기화합물(VOCs)이 검출됨으로써 ‘매트’ 관련 상담이 전월 대비 증가함.
  - \* 한편 투자에 대한 관심이 높아지면서 전화권유판매 및 전자상거래를 통한 ‘투자자문(컨설팅)’ 및 ‘주식’ 관련 상담도 전년 동월 대비 증가함.
- (판매방법) 특수판매 관련 상담은 22,544건으로 전체 상담의 30.1%을 차지했으며, 유형별로는 ‘전자상거래’ 관련 상담(15,133건)이 가장 많았고, ‘방문판매’ (2,345건), ‘전화권유판매’(1,735건), ‘TV홈쇼핑’(1,629건) 등의 순임.
  - \* ‘전자상거래’는 항공여객운송서비스, 해외여행, 에어컨, ‘방문판매’는 정수기대여(렌트), 상조서비스, 학습지, ‘전화권유판매’는 투자자문(컨설팅), 이동전화서비스, 초고속인터넷, ‘TV홈쇼핑’은 선풍기, 에어컨, 해외여행 관련 상담이 많았음.
- (상담 다발 품목) 상담이 많은 품목은 ‘에어컨(2,754건), ‘침대(2,492건), ‘이동전화서비스(1,958건), ‘휴대폰/스마트폰(1,544건), ‘헬스장 휘트니스센터(1,483건) 등의 순임.

### 【 7월 소비자상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	건수	주요 상담내용	
			비율	
1	에어컨	2,754	3.7	- 품질하자(냉방불량, 가스누출, 소음, 냄새발생 등) - A/S 불만(수리 후 동일 하자 반복, 수리용 부품 미보유, 처리지연 등)
2	침대	2,492	3.3	- 라돈 검출된 대진침대의 신속 회수 요청, 피해보상 수준 및 후속조치 방법 문의 - 대진침대 외 타사 제품 또는 다른 모델의 라돈 검출 여부 문의 - 제품 하자(프레임 변형 및 흠집, 소음 등)에 대한 A/S 지연 불만 - 제품 교환 요구 거부 또는 반품 시 위약금 과다 청구 불만 등
3	이동전화서비스	1,958	2.6	- 계약 불이행(가입 시 계약한 요금보다 과다 청구, 약정지원금 또는 이전 통신사 해지위약금 미지원 등) - 결합상품 할인 요건 설명 부실 - 계약해지 시 위약금 기준 문의 등
4	휴대폰/스마트폰	1,544	2.1	- 품질 하자(광고와 상이한 기능, 기기성능 저하, 배터리 충전 불량, 하자 반복 발생) - A/S 불만(수리비 과다, 수리용 부품 미보유, 데이터 유실 등) - 개인 간 거래의 상품 미배송 및 연락 두절
5	헬스장· 휘트니스센터	1,483	2.0	- 계약서 미교부, 계약내용 설명 미흡 - 장기 이용계약 해지 거부, 위약금 과다 청구 및 환불 지연 - 업체 폐업 시 피해구제 방법 문의

(상담사유) '품질'(17,006건) 관련 상담이 가장 많았고, 이어 '계약해제·해지/위약금'(13,939건), '계약불이행'(9,906건) 등의 순임.

\* '품질'은 에어컨, 침대, 치과, '계약해제·해지/위약금'은 헬스장·휘트니스센터, 초고속인터넷, 투자자문(컨설팅), '계약불이행'은 치과, 택배화물운송서비스, 이동전화서비스 관련 상담이 많았음.

(기만상술) '기만상술'은 전체 상담 74,492건 중 744건(10.0%)로 전년 동월 대비 7.3%, 전월 대비 10.9% 모두 감소함.

□ (연령대별) 연령대 확인이 가능한 66,780건 중 '30대'가 19,960건(29.9%)으로 가장 많고, '40대' 17,786건(26.6%), '50대' 12,934건(19.4%), '20대'는 8,046건(12.0%) 순으로 나타남.

\* 연령대별 다발품목을 보면, '10대 이하'는 치과, '20대'는 헬스장·휘트니스센터, '30·40대'는 에어컨, '50대 이상'은 모두 침대 관련된 상담이 가장 많았음.

□ (상담처리) 2018년 7월 상담 74,492건 중 59,037건(79.3%)은 소비자단체·지자체·한국소비자원에서 소비자분쟁해결기준 및 관련법규 등 소비자 정보를 제공하여 소비자의 자율적인 분쟁해결에 도움을 줌. 자율적인 해결이 어려운 사업자와의 분쟁은 소비자단체 및 지자체의 피해처리를 통해 11,389건(15.3%), 한국소비자원의 피해구제·분쟁조정을 통해 3,841건(5.2%)을 처리함.

※ 자세한 내용은 '1372소비자상담센터 홈페이지'(www.1372.go.kr) - '통계자료' - '상담동향'에서 확인하실 수 있습니다.

<붙임> 2018년 7월 소비자상담동향 분석 결과

## <붙임> 2018년 7월 소비자상담동향 분석 결과

### 1. 상담다발 품목

□ 2018년 7월 상담이 많이 접수된 30개 품목 현황은 다음과 같음.

#### 【 상위 30개 상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	소분류품목	2017. 7.		2018. 6.		2018. 7.		증감률	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년 동월 대비	전월 대비
1	에어컨	2,834	3.8	1,045	1.5	2,754	3.7	-2.8	163.5
2	침대	249	0.3	7,406	10.5	2,492	3.3	900.8	-66.4
3	이동전화서비스	1,939	2.6	1,860	2.6	1,958	2.6	1.0	5.3
4	휴대폰/스마트폰	2,344	3.2	1,422	2.0	1,544	2.1	-34.1	8.6
5	헬스장·휘트니스센터	1,642	2.2	1,456	2.1	1,483	2.0	-9.7	1.9
6	초고속인터넷	1,377	1.9	1,043	1.5	1,249	1.7	-9.3	19.8
7	치과	502	0.7	2,268	3.2	1,178	1.6	134.7	-48.1
8	항공여객운송서비스	943	1.3	875	1.2	1,149	1.5	21.8	31.3
9	정수기대여(렌트)	1,148	1.6	1,107	1.6	1,116	1.5	-2.8	0.8
10	국외여행	1,186	1.6	1,087	1.5	1,075	1.4	-9.4	-1.1
11	택배화물운송서비스	777	1.1	594	0.8	967	1.3	24.5	62.8
12	냉장고	1,072	1.5	576	0.8	890	1.2	-17.0	54.5
13	TV	1,262	1.7	707	1.0	889	1.2	-29.6	25.7
14	중고자동차중개·매매	900	1.2	695	1.0	821	1.1	-8.8	18.1
15	투자자문(컨설팅)	147	0.2	662	0.9	791	1.1	438.1	19.5
16	중형승용자동차	851	1.2	615	0.9	721	1.0	-15.3	17.2
17	자동차수리·점검	503	0.7	480	0.7	633	0.8	25.8	31.9
18	상조서비스	769	1.0	568	0.8	607	0.8	-21.1	6.9
19	선풍기	541	0.7	184	0.3	598	0.8	10.5	225.0
20	양복(서양식 의복)세탁	584	0.8	644	0.9	590	0.8	1.0	-8.4
21	일반강습(입시학원 등)	622	0.8	418	0.6	548	0.7	-11.9	31.1
22	자동차대여(렌트)	467	0.6	321	0.5	494	0.7	5.8	53.9
23	원피스	454	0.6	434	0.6	491	0.7	8.1	13.1
24	포장이사운송서비스	486	0.7	418	0.6	466	0.6	-4.1	11.5
25	아파트	521	0.7	465	0.7	460	0.6	-11.7	-1.1
26	운동화	395	0.5	458	0.7	437	0.6	10.6	-4.6
27	인터넷교육서비스	584	0.8	372	0.5	431	0.6	-26.2	15.9
28	라텍스매트리스	50	0.1	353	0.5	423	0.6	746.0	19.8
29	호텔	399	0.5	307	0.4	420	0.6	5.3	36.8
30	소파	408	0.6	404	0.6	415	0.6	1.7	2.7

## 2. 전년 동월 대비 증가율 상위 품목

□ 전년 동월 대비 상담 증가율이 높은 품목은 ‘침대’(900.8%), ‘스프링 매트리스’(809.3%), ‘라텍스매트리스’(746.0%), ‘투자자문(컨설팅)’(438.1%), ‘주식’(215.5%) 등의 순임.

### 【 전년 동월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'17.	'18.	증가율	주요 상담내용
1	침대	249	2,492	900.8	※ 상담 다발 품목 현황 참고
2	스프링매트리스	43	391	809.3	- 대진침대사건영향으로 라돈 검출된 매트리스 제품 외 검출가능성 관련 문의 - 라돈 검출된 매트리스 회수 지연 불만 및 분쟁조정 관련 진행상황 문의 - 내장재(스프링·충전재) 불량으로 인한 교환 및 환불 요구
3	라텍스매트리스	50	423	746.0	- 대진침대사건영향으로 라돈 검출된 매트리스 외 검출가능성 관련 문의 - 전자상거래로 구입한 제품이 표시·광고와 상이해 교환환급 요청 시 처리 거부 및 위약금 과다 발생 - 해외여행패키지를 통해 구매한 라텍스 제품의 하자(냄새발생 등)로 인한 환불 요구 시 처리지연
4	투자자문 (컨설팅)	147	791	438.1	- 구두로 안내받은 내용과 실제 계약내용이 상이함에 따라 보상기준 문의 - 계약 불이행으로 인한 계약해지 요청 시 환불거부 또는 위약금 과다 청구 - 청약철회 거절 및 환불 지연
5	주식	71	224	215.5	- 구두로 안내받은 내용과 실제 계약내용이 상이함에 따라 보상기준 문의 - 계약 불이행으로 인한 계약해지 요청 시 환불거부 또는 위약금 과다 청구 - 청약철회 거절 및 환불 지연

### 3. 전월 대비 증가율 상위 품목

□ 전월 대비 상담 증가율이 높은 품목은 '선풍기'(225.0%), '에어컨'(163.5%), '매트'(100.0%), '정형외과'(85.2%), '샌들·슬리퍼'(73.9%) 등의 순임.

#### 【 전월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'18.6.	'18.7.	증가율	주요 상담내용
1	선풍기	184	598	225.0	- 품질하자(제품 사용 시 소음발생 등) - A/S 불만(수리 후 동일 하자 반복, 수리 부품 미보유, 처리지연 등) - 표시 및 광고와 다른 성능에 대한 불만
2	에어컨	1,045	2,754	163.5	※ 상담 다발 품목 현황 참고
3	매트	136	272	100.0	- 제품에서 휘발성 유기화합물(VOCs) 검출로 인한 환급 및 피해보상 문의 - 해당 유해물질 외 라돈성분 검출 문의 - 품질 및 기능성 관련 불만(쿨매트 기능성 미흡, 소음 저감 및 충격 흡수성 미흡)
4	정형외과	122	226	85.2	- 구두로 안내받은 내용과 실제 계약내용이 상이함에 따라 환급 요청 - 의료사고 등 계약불이행에 대한 피해보상 환급기준 관련 상담 문의
5	샌들슬리퍼	188	327	73.9	- 전자상거래로 구입한 제품의 배송지연 또는 업체연락 두절, 반품 요구 시 반품 거부 및 과다 반품수수료 부과 - 세탁 의뢰 후 신발의 하자(이염 및 오염물질 발생, 부소재 탈락, 수축, 파손, 변색 등)에 대한 제품 심의 문의 - 사이즈 불량, 착화 후 통증 유발 관련 보상 문의 - 제품의 분실로 인한 피해보상 문의

## 4. 상술별 현황

### □ 상술별 상담건수

(단위 : 건, %)

상술	2017. 7.		2018. 6.		2018. 7.		증감률		
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년 동월 대비	전월 대비	
정상판매	64,430	-	62,076	-	65,501	-	1.7	5.5	
기 만 상 술	회원권 상술	133	16.6	144	17.2	145	19.5	9.0	0.7
	신분사칭	140	17.4	143	17.1	139	18.7	-0.7	-2.8
	최면(홍보관) 상술*	242	30.1	99	11.9	87	11.7	-64.0	-12.1
	피라밋 상술	20	2.5	66	7.9	81	10.9	305.0	22.7
	전화당첨 상술	77	9.6	82	9.8	69	9.3	-10.4	-15.9
	Negative Option**	52	6.5	55	6.6	62	8.3	19.2	12.7
	추첨 상술	19	2.4	133	16.1	47	6.3	147.4	-64.7
	설문조사 상술	26	3.2	26	3.1	40	5.4	53.8	53.8
	부업 상술	24	3.0	21	2.5	25	3.4	4.2	19.0
	Catch Sales***	21	2.6	32	3.8	24	3.2	14.3	-25.0
	강습회 상술	23	2.9	17	2.0	13	1.7	-43.5	-23.5
	자격증빙자 상술	22	2.7	16	1.9	10	1.3	-54.5	-37.5
	홈파티 상술	4	0.5	1	0.1	2	0.3	-50.0	100.0
	소계	803	100.0	835	100.0	744	100.0	-7.3	-10.9
기타	8,443	-	7,503	-	8,247	-	-2.3	9.9	
합계	73,676	-	70,414	-	74,492	-	1.1	5.8	

\* 최면(홍보관) 상술 : 사람들을 모아놓고 재화를 무료로 배포한 후 흥분상태를 조성하여 고가의 물건을 판매하는 상술

\*\* Negative Option : 주문하지 않은 재화를 일방적으로 보낸 후 거절하지 않으면 구입하는 것으로 간주하는 상술

\*\*\* Catch Sales : 길거리를 지나가는 소비자에게 접근하여 재화 등을 구입하도록 유인하는 상술

### □ 주요 상술별 상담 다발 품목 현황

(단위 : %)

상술	상담 다발 품목 비율(소분류)
회원권 상술	헬스장·휘트니스센터(29.0), 콘도회원권(12.4), 투자자문(컨설팅)(12.4), 피부·체형관리서비스(6.9), 인터넷정보이용서비스(4.1)
신분사칭	상조서비스(10.1), 이동전화서비스(6.5), 신용카드(3.6), 공기청정기(2.9), 초고속인터넷(2.2)
최면(홍보관) 상술	이동전화서비스(10.3), 상조서비스(6.9), 인터넷교육서비스(5.7), 결혼준비대행서비스(4.6), 투자자문(컨설팅)(3.4)

## 5. 연령대별 현황

### □ 연령대별 상담진수

(단위 : 건, %)

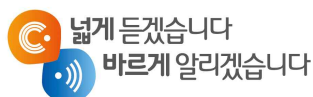
연령대	2017. 7.		2018. 6.		2018. 7.		증감률	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년 동월 대비	전월 대비
0~19세	258	0.4	253	0.4	218	0.3	-15.5	-13.8
20~29세	9,281	13.5	7,621	11.9	8,046	12.0	-13.3	5.6
30~39세	21,985	32.0	18,467	28.8	19,960	29.9	-9.2	8.1
40~49세	18,426	26.8	16,967	26.5	17,786	26.6	-3.5	4.8
50~59세	12,475	18.1	12,632	19.7	12,934	19.4	3.7	2.4
60~69세	4,991	7.3	6,324	9.9	6,123	9.2	22.7	-3.2
70~79세	1,114	1.6	1,469	2.3	1,399	2.1	25.6	-4.8
80세 이상	221	0.3	313	0.5	314	0.5	42.1	0.3
합계	68,751*	100.0	64,046*	100.0	66,780*	100.0	-2.9	4.3

\* 연령대 확인이 가능한 건

### □ 연령대별 다발 품목

(단위 : %)

연령대	상담 다발 품목 비율(소분류)
전체	에어컨(3.8), 침대(3.5), 이동전화서비스(2.6), 휴대폰/스마트폰(2.1), 헬스장휘트니스센터(2.1)
0~19세	치과(11.0), 휴대폰/스마트폰(4.1), 헬스장휘트니스센터(4.1), 일반강습(입사학원 등)(3.7), 인터넷교육서비스(3.7)
20~29세	헬스장휘트니스센터(5.3), 치과(3.9), 이동전화서비스(3.6), 휴대폰/스마트폰(2.5), 항공여객운송서비스(2.4)
30~39세	에어컨(3.4), 헬스장휘트니스센터(2.8), 이동전화서비스(2.3), 항공여객운송서비스(2.0), 휴대폰/스마트폰(2.0)
40~49세	에어컨(4.7), 침대(3.5), 이동전화서비스(2.2), 정수기대여(렌트)(2.1), 초고속인터넷(2.1)
50~59세	침대(5.5), 에어컨(4.7), 이동전화서비스(2.5), 휴대폰/스마트폰(1.8), TV(1.7)
60세 이상	침대(6.9), 에어컨(4.1), 이동전화서비스(3.4), 상조서비스(3.0), 휴대폰/스마트폰(2.3)



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

