

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 9월 3일(월) (총 8쪽)	담당부서	소비자정보국 빅데이터분석팀
		담당자	오경임 팀장(043-880-5781) 김지형 차장(043-880-5782)

## 고령소비자, 활발한 전자상거래 이용에 따른 불만 상담 증가 추세

- 해외여행(여가), 주식·투자자문(재테크) 관련 불만 상담 급증 -

한국소비자원(원장 이희숙)이 1372소비자상담\* 데이터를 분석한 결과 최근 5년간 60세 이상 고령소비자의 불만 상담은 88.1% 증가했고, 그 중 전자상거래 불만 상담은 약 2배인 161.1% 증가한 것으로 나타났다. 이는 소비환경 변화에 따라 고령소비자의 전자상거래 이용 증가에 기인한 것으로 분석된다.

\* 1372소비자상담센터는 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번 없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

※ 전체 고령소비자 불만 상담 접수 건수 : ('13년) 35,789건 → ('17년) 67,330건/88.1% 증가  
 고령소비자 전자상거래 불만 상담 접수 건수 : ('13년) 1,418건 → ('17년) 3,703건/161.1% 증가

### □ 해외여행(여가), 주식·투자자문(재테크) 관련 불만 상담 급증

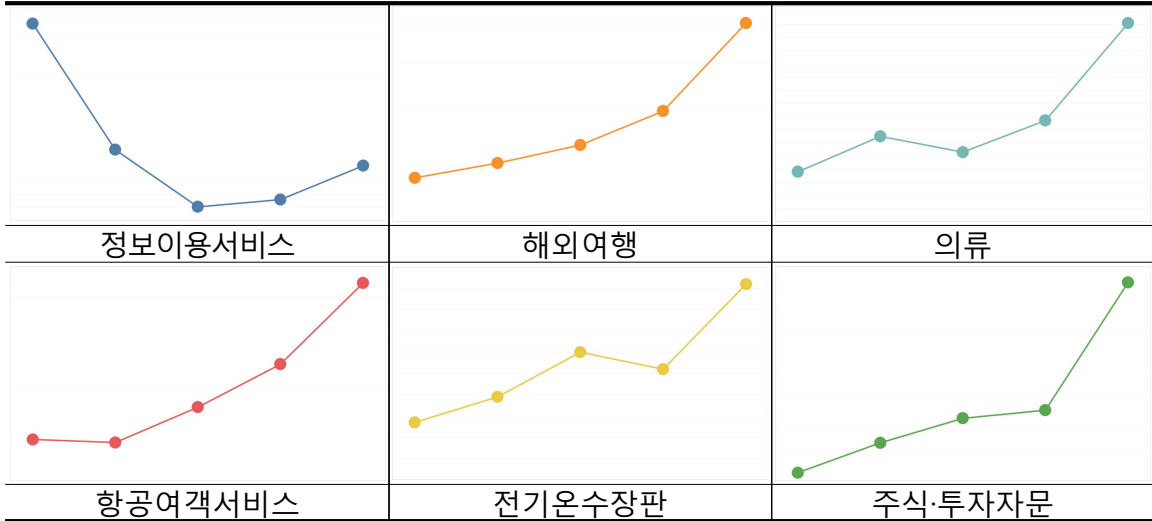
고령소비자 전자상거래 불만 상담 상위 품목은 정보이용서비스, 해외여행, 의류, 항공여객서비스, 전기온수장판 순으로 나타났다.

※ 전체 고령소비자 불만 상담 상위 품목 : 이동전화서비스, 스마트폰·휴대폰, 상조서비스, 건강식품, 치과 순

최근 5년간 가장 많이 접수된 '정보이용서비스'는 로또번호추천, 음악, 동영상 이용 등으로 가격·요금 관련 불만 상담이 많았다. '15년 이후 매년 가장 많이 접수되는 '해외여행'은 계약해제 및 위약금 관련 불만 상담이 많았다.

한편 해외여행·항공여객서비스·의류 관련 불만 상담은 매년 증가 추세로 나타났고, 특히 주식·투자자문은 '13년 3건에 불과했으나 '17년에 73건으로 급격히 증가했고, '18년 상반기에만 114건이 접수된 것으로 나타났다. 정보이용서비스 불만 상담은 '14년 이후 감소했다가 '17년부터 다시 증가하고 있는 것으로 분석됐다.

[ 고령소비자 불만 상담 접수 주요 품목 추이('13년~'17년) ]



□ 계약 및 품질·AS 관련 불만 상담 많고, 60대 83.8%·남성 66.3% 차지

불만 상담 사유는 계약해제·위약금, 계약 불이행, 청약철회 등 계약 관련이 가장 많았고, 품질·AS 관련, 부당행위 등의 순으로 나타났다. 특히, '해외여행, 항공여객서비스, 의류, 주식·투자자문 등'의 경우 계약 관련이 많았고, '전기온수장판, TV, 건강식품, 신발'은 품질·AS 관련 불만 상담이 많은 것으로 나타났다.

고령소비자 전자상거래 불만 상담은 60대가 전체의 83.8%를 차지했고, 여성(33.7%)보다 남성(66.3%)의 불만 상담이 두 배 가까이 많은 것으로 나타났다.

※ 고령 여성소비자 불만 상담 접수 비중 ('13년) 28.3% → ('17년) 36.6%로 증가추세임.

□ 고령소비자 전자상거래 불만 상담 인포맵 및 맞춤형 정보 제공

최근 5년간 상담 추이 및 고령자의 인터넷 이용률 증가 등을 감안할 때 향후 고령소비자의 전자상거래 불만 상담은 계속 증가할 것으로 예상된다. 따라서 한국소비자원은 고령소비자 피해 예방을 위한 리플릿을 제작해 지자체 등에 배포하고, 지역별 피해다발 품목 등 분석 내용을 공유해 지역 특성에 맞는 소비자 정책 자료로 활용될 수 있도록 할 계획이다.

또한 고령소비자 전자상거래 불만 상담데이터를 인포맵으로 제작해 빅데이터 홈페이지(<http://data.kca.go.kr>)에 개방할 예정이다.

<p>넓게 듣겠습니다 바르게 알리겠습니다</p>	<p>위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. <a href="http://www.kca.go.kr">www.kca.go.kr</a></p>	<p>공공누리 공공저작물 자유이용허락</p>
--------------------------------	--	--------------------------

## < 붙임 >

### 1 고령소비자 전자상거래 불만 상담 현황

※ 최근 5년(2013년~2017년)간 60세 이상 고령소비자가 1372소비자상담센터에 접수한 전자상거래 관련 불만 상담 9,316건을 분석하여 특징과 변화를 살펴봄.

#### □ 2014년 이후 고령소비자 전자상거래 불만 상담 매년 증가

- 최근 5년간(2013년~2017년) 1372소비자상담센터에 접수된 60세 이상 고령 소비자 불만 상담은 총 9,316건이며 2014년 이후 매년 증가함.
  - 2013년 1,418건에서 2017년 3,703건으로 161.1% 증가함.
    - ※ 같은 기간 전체 고령소비자 불만 상담은 88.1% 증가
- 고령소비자 불만 상담 중 전자상거래 관련 비중이 지속적으로 증가하고 있는 추세임.
  - 2014년 3.5% → 2015년 3.9% → 2016년 4.5% → 2017년 5.5%

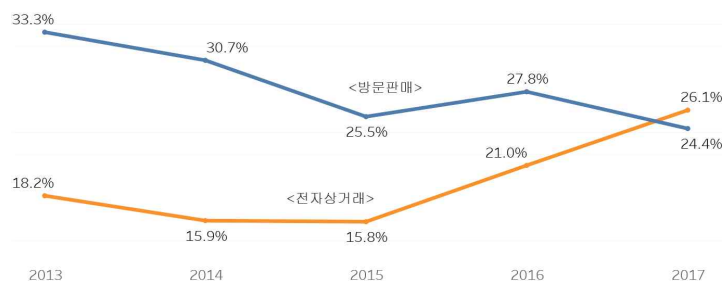
#### [고령소비자 불만 상담 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	합계
전체 고령소비자 불만 상담(A)	35,789 (-)	34,102 (△4.7)	33,864 (△0.7)	37,287 (10.1)	67,330 (80.6)	208,372
고령소비자 전자상거래 불만 상담(B)	1,418 (-)	1,201 (△15.3)	1,327 (10.5)	1,667 (25.6)	3,703 (122.1)	9,316
비중(B/A)	4.0	3.5	3.9	4.5	5.5	4.5

- 특수판매<sup>1)</sup>에서 전자상거래 불만 상담 비중은 2013년 18.2%에서 2017년 26.1%로 증가했으나 전통적으로 고령소비자 불만 상담이 많았던 방문판매 불만 상담 비중은 같은 기간 33.3%에서 24.4%로 감소함.

#### [고령소비자 특수판매 불만 상담 현황]



1) 전자상거래, 방문판매, TV홈쇼핑, 전화권유판매, 노상판매, 다단계판매 등 포함.

□ (연령대별) 전자상거래 불만 상담 중 60대 불만 상담이 83.8%를 차지

○ 연령별로는 60대 불만 상담이 83.8%(7,805건)로 가장 많았고, 매년 불만 상담 비중 증가하는 것으로 나타남.

※ (2013년)80.3%→(2014년)82.3%→(2015년)82.9%→(2016년)84.5%→(2017년)85.6%

○ 반면, 70대 불만 상담도 증가하고 있으나 비중은 감소하고 있는 추세임.

**[연령대별 불만 상담 현황]**

(단위 : 건, %)

연령대	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	합계
60대	1,139 (80.3)	989 (82.3)	1,100 (82.9)	1,408 (84.5)	3,169 (85.6)	7,805 (83.8)
70대	247 (17.4)	174 (14.5)	198 (14.9)	224 (13.4)	448 (12.1)	1,291 (13.8)
80세이상	32 (2.3)	38 (3.2)	29 (2.2)	35 (2.1)	86 (2.3)	220 (2.4)
합계	1,418 (100.0)	1,201 (100.0)	1,327 (100.0)	1,667 (100.0)	3,703 (100.0)	9,316 (100.0)

□ (성별) 남성이 66.3%로, 여성 불만 상담의 두 배로 나타나

○ 여성 불만 상담은 33.7%로, 2013년 이후 비중이 증가하고 있는 추세임.

**[성별 불만 상담 현황]**

(단위 : 건, %)

성별	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	합계
남성	1,017 (71.7)	843 (70.2)	856 (64.5)	1,111 (66.6)	2,349 (63.4)	6,176 (66.3)
여성	401 (28.3)	358 (29.8)	471 (35.5)	556 (33.4)	1,354 (36.6)	3,140 (33.7)
합계	1,418 (100.0)	1,201 (100.0)	1,327 (100.0)	1,667 (100.0)	3,703 (100.0)	9,316 (100.0)

## 2 고통소비자 전자상거래 불만 상담 다발 품목

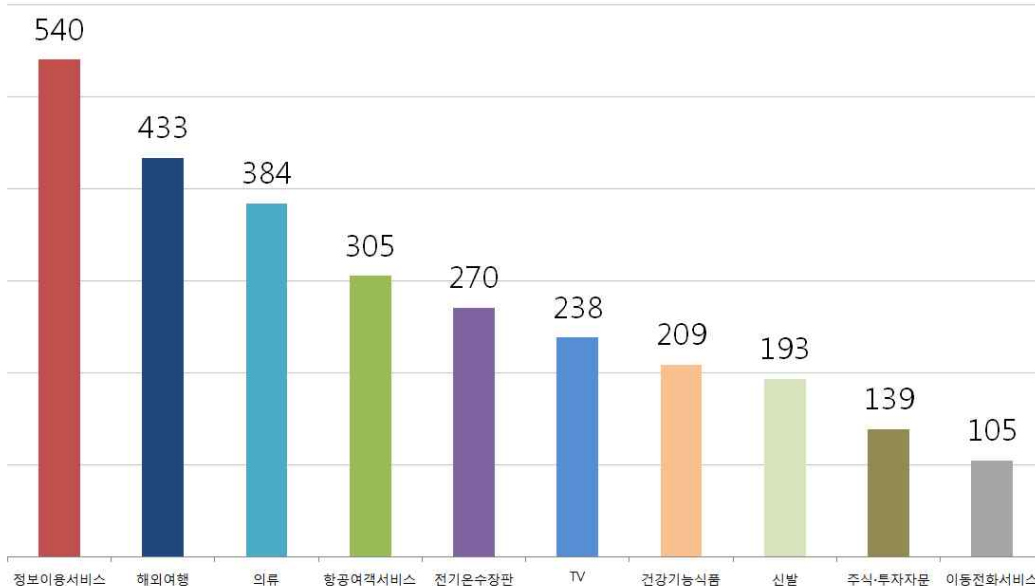
### □ 정보이용서비스, 해외여행, 의류 등 관련 불만 상담 다발

○ 최근 5년간 전자상거래 관련 불만 상담은 정보이용서비스(540건), 해외여행(433건), 의류(384건), 항공여객서비스(305건), 전기온수장판(270건), TV(238건) 순으로 나타남.

- 상위 10개 품목 불만 상담 건수는 2,816건으로 전체 불만 상담 건수의 30.2%를 차지했음.

### <불만 상담 상위 10개 품목>

(단위 : 건)



### □ 해외여행, 항공여객서비스 관련 불만 상담 증가 추세

○ 정보이용서비스 관련 불만 상담은 2014년 이후 감소 추세를 보이는 반면 항공여객서비스, 해외여행, 의류 등은 꾸준히 증가 추세를 보였음.

○ 해외여행의 경우 2015년 이후 매년 불만 상담 1위를 차지했음.

### □ TV, 주식·투자자문 관련 불만 상담도 증가

○ 2013년의 경우 상위 5개 품목에 건강식품, 신발이 포함됐으나, 2017년에는 TV, 전기온수장판이 각각 4위, 5위를 차지한 것으로 나타남.

○ 주식·투자자문의 경우 2013년 3건 → 2017년 73건으로 2,333.3% 증가함.

## [연도별 불만 상담 상위 품목 추이]

(단위 :건)

품목	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	합계
정보이용서비스	297	107	21	32	83	540
해외여행	39	52	68	98	176	433
의류	38	65	53	77	151	384
항공여객서비스	27	25	48	76	129	305
전기온수장판	27	39	60	52	92	270
TV	30	23	28	52	105	238
건강식품	34	36	35	28	76	209
신발	35	33	24	44	57	193
주식·투자자문	3	14	23	26	73	139
이동전화서비스	23	21	12	19	30	105
합계	553	415	372	504	972	2,816

### <전체 고령소비자 불만 상담과 비교>

- 전체 고령소비자 불만 상담의 경우, 이동전화서비스, 스마트폰·휴대폰, 상조서비스, 건강식품, 치과 등이 상위를 차지함.
- 반면, 전자상거래 불만 상담은 정보이용서비스, 해외여행, 의류, 항공여객서비스, 전기온수장판, 주식·투자자문 관련 불만 상담이 다발함.

### [전체 고령소비자 불만 상담 상위 품목(최근 5년간)]

(단위 : 건)

순위	품목	건 수	순위	품목	건 수
1	이동전화서비스	9,863	6	해외여행	3,654
2	스마트폰·휴대폰	8,864	7	유선방송	3,359
3	상조서비스	7,115	8	초고속인터넷	3,278
4	건강식품	6,197	9	택배화물운송서비스	3,066
5	치과	4,802	10	TV	2,873

## 3

## 고령소비자 전자상거래 불만 상담사유

## □ 계약해제·위약금, 계약불이행 등 계약 관련 불만 상담 다발

- 최근 5년간 고령소비자 전자상거래 불만 상담사유는 계약 관련이 4,164건으로 가장 많았고, 품질·AS관련(2,344건), 부당행위(698건) 등 순으로 나타남.
- 계약 관련 중 계약해제·위약금이 1,474건으로 가장 많았고, 계약불이행(1,400건), 청약철회(1,290건) 순으로 나타남.

## [불만 상담사유별 현황]

(단위 : 건)

불만 상담사유		2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	합계
계약 관련	계약해제·위약금	159	162	194	292	667	1,474
	계약불이행	112	147	216	261	664	1,400
	청약철회	120	204	187	234	545	1,290
품질·AS 관련		236	254	385	486	983	2,344
부당행위		223	132	69	102	172	698
가격·요금		222	68	49	62	128	529
표시·광고 및 약관 등		43	71	72	81	197	464
안전 관련		13	13	40	16	53	135
기타		290	150	115	133	294	982
합계		1,418	1,201	1,327	1,667	3,703	9,316

## □ 정보이용서비스, 이동전화서비스는 '가격·요금', 해외여행은 '계약해제·위약금' 관련 불만 상담 다발

- '항공여객서비스, 주식·투자자문'은 계약해제·위약금 관련 불만 상담이 가장 많았음.
- '전기온수장판, TV, 건강식품, 신발'은 품질·AS 관련 불만 상담이 가장 많은 것으로 나타남.

### [품목별 주요 불만 상담사유 현황]

(단위 : 건, %)

순위	품목	불만 상담사유	건수 (비중)
1	정보이용서비스	가격·요금	159 (29.4)
2	해외여행	계약해제·위약금	186 (43.0)
3	의류	계약불이행	98 (25.5)
4	항공여객서비스	계약해제·위약금	147 (48.2)
5	전기온수장판	품질·AS관련	151 (55.9)
6	TV	품질·AS관련	129 (54.2)
7	건강식품	품질·AS관련	57 (27.3)
8	신발	품질·AS관련	65 (33.7)
9	주식·투자자문	계약해제·위약금	90 (64.7)
10	이동전화서비스	가격·요금	25 (23.8)