

| | | | |
|--|----------------|--|--|
|  소비자상담센터 www.1372.go.kr | 보 도 자 료 | |  공정거래위원회  한국소비자원  한국소비자단체협의회 |
| | 보고일시 | 이 자료는 즉시 사용 하시기 바랍니다. | |
| | 배포일시 | 2018. 10. 12(금) | |
| | 한국소비자원 | 1372운영팀 강병모 팀 장(☎043-880-5801) 최리나 조사역(☎043-880-5807) | |
| | 한국소비자단체협의회 | 임은경 사무총장(☎02-774-4050) | |

2018년 9월 소비자상담 동향

- 추석연휴 및 여행사 폐업으로 인한 '국외여행', '항공여객운송서비스' 등 여행 관련 상담 증가 -

- (상담건수) 2018년 9월 『1372 소비자상담센터』의 상담건수는 총 53,983건으로 전년 동월(67,296건) 대비 19.8%(13,313건), 전월(71,873건) 대비 24.9%(17,890건) 모두 감소함.

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 투자자문(컨설팅), 침대, 치과, 항공여객운송서비스 등의 순이며, 전월 대비 증가율 상위 품목은 모바일게임서비스, 점퍼·재킷류, 인터넷게임서비스, 국외여행 등의 순임.

- * 추석연휴를 맞아 여행 관련된 '항공여객운송서비스' 품목이 전년 동월 대비 증가했고, '국외여행' 품목도 전월 대비 증가함.
- * 특히 '국외여행'의 경우, 최근 잇따른 여행 관련 업체들의 폐업으로 인해 전체 상담건수가 감소하였음에도 상담이 증가함.
- * 온라인 게임시장이 활성화되면서 게임 관련된 상담이 증가하고 있으며, 특히 게임아이템 뽑기의 당첨확률 조작에 관련한 상담 증가함.

- (판매방법) 특수판매 관련 상담은 18,278건으로 전체 상담의 33.8%을 차지했으며, 유형별로는 전자상거래 관련 상담(12,405건)이 가장 많았고 방문판매(2,131건), 전화권유판매(1,483건), TV홈쇼핑(1,173건) 등의 순임.

- * '전자상거래'는 항공여객운송서비스, 국외여행, 호텔, '방문판매'는 정수기대여(렌트), 상조서비스, 학습지, '전화권유판매'는 투자자문(컨설팅), 이동전화서비스, 초고속인터넷, 'TV홈쇼핑'은 국외여행, 믹서기, 제초기 관련 상담이 많았음.

- (상담 상위 다발 품목) 상담이 많은 품목은 이동전화서비스(1,437건), 휴대폰/스마트폰(1,390건), 국외여행(1,268건), 헬스장·휘트니스센터(1,264건), 항공여객운송서비스(1,230건) 등의 순으로 나타남.

【 9월 소비자상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

| 순위 | 품목명 | '18.9. | | 주요 상담내용 |
|----|----------------|--------|-----|--|
| | | 건수 | 비율 | |
| 1 | 이동전화서비스 | 1,437 | 2.7 | <ul style="list-style-type: none"> - 계약 불이행(가입 시 계약한 요금보다 과다 청구, 약정지원금 또는 이전 통신사 해지 위약금 미지원 등) - 결합상품 할인 요건 설명 미흡 - 계약해지 시 위약금 기준 문의 등 |
| 2 | 휴대폰/ 스마트폰 | 1,390 | 2.6 | <ul style="list-style-type: none"> - 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 등 |
| 3 | 국외여행 | 1,268 | 2.3 | <ul style="list-style-type: none"> - 여행사 폐업으로 인한 피해보상 문의 - 환불규정, 여행 일정 등에 대한 상세 조건 안내 미흡 - 소비자 개인 사정으로 인한 계약해제 요청 시 위약금 과다 청구 - 여행상품 모집인원 미달로 인한 일방적 계약 취소통보 등 |
| 4 | 헬스장· 휘트니스센터 | 1,264 | 2.3 | <ul style="list-style-type: none"> - 계약서 미교부, 계약내용 설명 미흡 - 장기 이용계약 해지 거부, 위약금 과다 청구 및 환불 지연 - 사업자 폐업 시 피해구제 방법 문의 등 |
| 5 | 항공여객운송서비스 | 1,230 | 2.3 | <ul style="list-style-type: none"> - 지진 및 태풍 등의 불안으로 항공권 취소 시 위약금 과다 청구 - 수화물 파손, 도착지연에 따른 배상 문의 - 항공사 사정으로 인한 운항지연에 따른 피해보상 등 |

(상담사유) 품질(11,178건), 계약해제·해지/위약금(11,168건) 및 계약 불이행(7,803건) 관련 상담이 전체에서 절반 이상(55.8%)을 차지함.

* 품질은 휴대폰/스마트폰, 치과, TV, 계약해제·해지/위약금은 헬스장·휘트니스센터, 국외여행, 항공 여객운송서비스, 계약불이행은 치과, 이동전화서비스, 택배화물운송서비스 관련 상담이 많았음.

(기만상술) 기만상술 관련 상담은 587건이며, 전년 동월(807건) 및 전월(725건) 대비 모두 감소함.

□ (연령대별) 연령대 확인이 가능한 48,436건 중 30대가 15,035건 (31.1%)으로 가장 많았고, 40대 12,603건(26.0%), 50대 8,755건(18.1%), 20대는 6,887건(14.2%)을 차지함.

* 연령대별 다발품목으로는, '10대 이하'는 인터넷게임서비스, '20대'는 헬스장·휘트니스 센터, '30대'는 항공여객운송서비스, '40대'는 휴대폰/스마트폰, '50대'는 국외여행, '60대 이상'은 이동전화서비스임.

□ (상담처리) 2018년 9월 상담 중 42,936건(79.5%)은 소비자분쟁해결 기준 설명 및 관련 법·제도 등을 소비자에게 안내해 자율적인 피해 해결에 도움을 줌.

○ 사업자와 분쟁이 자율적으로 해결되지 않는 상담은 소비자단체 및 지방자치단체가 피해처리(7,655건, 14.2%) 또는 한국소비자원의 피해 구제(2,735건, 5.1%) 등으로 진행됨.

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

<붙임> 2018년 9월 소비자상담동향 분석 결과

〈붙임〉 2018년 9월 소비자상담동향 분석 결과

1. 상담다발 품목

□ 2018년 9월의 상담 다발 품목은 기존과 같이 이동전화서비스, 휴대폰/스마트폰, 헬스장·휘트니스센터 등임.

○ 9월 추석연휴 및 여행사 폐업 등의 영향으로 국외여행, 항공 여객운송서비스, 호텔 및 자동차대여(렌트) 등 여행 관련 상담이 많았음. 또한 명절선물 배송 등과 관련해 택배화물운송서비스도 많이 접수됨.

【 상위 30개 상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

| 순위 | 소분류품목 | 2017. 9. | | 2018. 8. | | 2018. 9. | | | |
|----|--------------|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-------|
| | | 건수 | 비율 | 건수 | 비율 | 건수 | 비율 | 증감률 | |
| | | | | | | | | 전년 동월 대비 | 전월 대비 |
| 1 | 이동전화서비스 | 1,987 | 3.0 | 2,035 | 2.8 | 1,437 | 2.7 | -27.7 | -29.4 |
| 2 | 휴대폰/스마트폰 | 2,343 | 3.5 | 1,753 | 2.4 | 1,390 | 2.6 | -40.7 | -20.7 |
| 3 | 국외여행 | 1,247 | 1.9 | 1,251 | 1.7 | 1,268 | 2.3 | 1.7 | 1.4 |
| 4 | 헬스장·휘트니스센터 | 1,592 | 2.4 | 1,496 | 2.1 | 1,264 | 2.3 | -20.6 | -15.5 |
| 5 | 항공여객운송서비스 | 783 | 1.2 | 1,229 | 1.7 | 1,230 | 2.3 | 57.1 | 0.1 |
| 6 | 치과 | 574 | 0.9 | 1,815 | 2.5 | 1,051 | 1.9 | 83.1 | -42.1 |
| 7 | 초고속인터넷 | 1,219 | 1.8 | 1,142 | 1.6 | 927 | 1.7 | -24.0 | -18.8 |
| 8 | 침대 | 354 | 0.5 | 1,337 | 1.9 | 830 | 1.5 | 134.5 | -37.9 |
| 9 | TV | 812 | 1.2 | 942 | 1.3 | 729 | 1.4 | -10.2 | -22.6 |
| 10 | 택배화물운송서비스 | 947 | 1.4 | 805 | 1.1 | 725 | 1.3 | -23.4 | -9.9 |
| 11 | 정수기대여(렌트) | 919 | 1.4 | 950 | 1.3 | 699 | 1.3 | -23.9 | -26.4 |
| 12 | 중형승용자동차 | 918 | 1.4 | 924 | 1.3 | 653 | 1.2 | -28.9 | -29.3 |
| 13 | 중고자동차중개매매 | 955 | 1.4 | 756 | 1.1 | 605 | 1.1 | -36.6 | -20.0 |
| 14 | 에어컨 | 476 | 0.7 | 2,880 | 4.0 | 594 | 1.1 | 24.8 | -79.4 |
| 15 | 투자자문(컨설팅) | 187 | 0.3 | 890 | 1.2 | 559 | 1.0 | 198.9 | -37.2 |
| 16 | 냉장고 | 621 | 0.9 | 992 | 1.4 | 476 | 0.9 | -23.3 | -52.0 |
| 17 | 일반강습(입시학원 등) | 537 | 0.8 | 472 | 0.7 | 448 | 0.8 | -16.6 | -5.1 |
| 18 | 자동차수리·점검 | 475 | 0.7 | 577 | 0.8 | 422 | 0.8 | -11.2 | -26.9 |
| 19 | 상조서비스 | 695 | 1.0 | 505 | 0.7 | 408 | 0.8 | -41.3 | -19.2 |
| 20 | 양복(서양식 의복)세탁 | 486 | 0.7 | 406 | 0.6 | 390 | 0.7 | -19.8 | -3.9 |
| 21 | 호텔 | 296 | 0.4 | 666 | 0.9 | 362 | 0.7 | 22.3 | -45.6 |
| 22 | 포장이사운송서비스 | 526 | 0.8 | 436 | 0.6 | 352 | 0.7 | -33.1 | -19.3 |
| 23 | 소파 | 439 | 0.7 | 451 | 0.6 | 305 | 0.6 | -30.5 | -32.4 |
| 24 | 아파트 | 419 | 0.6 | 450 | 0.6 | 303 | 0.6 | -27.7 | -32.7 |
| 25 | 외식 | 330 | 0.5 | 321 | 0.4 | 294 | 0.5 | -10.9 | -8.4 |
| 26 | 유선방송 | 371 | 0.6 | 320 | 0.4 | 293 | 0.5 | -21.0 | -8.4 |
| 27 | 운동화 | 352 | 0.5 | 373 | 0.5 | 288 | 0.5 | -18.2 | -22.8 |
| 28 | 자동차대여(렌트) | 429 | 0.6 | 448 | 0.6 | 269 | 0.5 | -37.3 | -40.0 |
| 29 | 학습지 | 382 | 0.6 | 302 | 0.4 | 265 | 0.5 | -30.6 | -12.3 |
| 30 | 인터넷교육서비스 | 384 | 0.6 | 416 | 0.6 | 264 | 0.5 | -31.3 | -36.5 |

2. 전년 동월 대비 증가율 상위 품목

□ 전년 동월 대비 상담 증가율이 높은 투자자문(컨설팅), 침대, 치과 등의 주요 상담내용은 다음과 같음.

【 전년 동월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

| 순위 | 품목명 | '17.9. | '18.9. | | 주요 상담내용 |
|----|-----------|--------|--------|-------|--|
| | | | 건수 | 증가율 | |
| 1 | 투자자문(컨설팅) | 187 | 559 | 198.9 | <ul style="list-style-type: none"> - 구두로 안내받은 내용과 실제 계약내용이 상이함에 따라 보상기준 문의 - 계약 불이행으로 인한 계약해지 요청 시 환불거부 또는 위약금 과다 청구 - 청약철회 거절 및 환급 지연 |
| 2 | 침대 | 354 | 830 | 134.5 | <ul style="list-style-type: none"> - 대진침대사건영향으로 라돈 검출된 매트리스 제품 외 검출가능성 관련 문의 - 온라인 구매 제품 수령 후, 표시광고와 상이하여 교환환급 요청 시 처리 거부 및 위약금 과다 청구 - 해외여행패키지 중 구입한 라텍스 제품의 하자(냄새 등)로 인한 환급 요구 시 처리지연 |
| 3 | 치과 | 574 | 1,051 | 83.1 | <ul style="list-style-type: none"> - 집단분쟁조정 환급 결정에 따른 향후 처리 방법, 추가 신청 문의 - 계약 불이행으로 인한 계약해지 시 환불거부 또는 위약금 과다 청구 - 청약철회 거절 및 환급 지연 |
| 4 | 항공여객운송서비스 | 783 | 1,230 | 57.1 | <ul style="list-style-type: none"> - 지진 및 태풍 등의 불안으로 항공권 취소 시 위약금 과다 청구 - 수화물 파손, 도착지연에 따른 배상 문의 - 항공사 사정으로 인한 운항지연에 따른 피해보상 |
| 5 | 인터넷게임서비스 | 163 | 213 | 30.7 | <ul style="list-style-type: none"> - 구입한 아이템의 이벤트 뽑기 확률 조작에 대해 피해보상요구 - 미성년자가 결제한 게임 아이템 환급 요구 거절 - 게임 접속 시 서버 불안정, 게임 아이템 다운로드 시 오류 발생 등으로 인한 환급 요구 |

3. 전월 대비 증가율 상위 품목

□ 전월 대비 상담 증가율이 높은 모바일게임서비스, 점퍼·재킷류, 인터넷 게임서비스 등의 주요 상담내용은 다음과 같음.

【 전월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

| 순위 | 품목명 | '18.8. | '18.9. | | 주요 상담내용 |
|----|-----------|--------|--------|------|--|
| | | | 건수 | 증가율 | |
| 1 | 모바일게임서비스 | 214 | 263 | 22.9 | <ul style="list-style-type: none"> - 미성년자가 결제한 게임 아이템 환급 요구 거절 - 게임 접속 시 서버 불안정, 모바일 앱을 통해 결제 후 게임 아이템 다운로드 시 오류 발생 등으로 인한 환급 요구 |
| 2 | 점퍼·재킷류 | 191 | 221 | 15.7 | <ul style="list-style-type: none"> - 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 보관 후 탈색발생, 미어짐 등의 품질 불만족 - 상품 정보(세탁 라벨)대로 세탁했으나, 물 빠짐 등 품질 불량 발생 - 온라인으로 구입한 의류 배송지연, 반품거절 및 사업자 연락두절 |
| 3 | 인터넷게임서비스 | 187 | 213 | 13.9 | <ul style="list-style-type: none"> - 구입한 아이템의 이벤트 뽑기 확률 조작에 대해 피해보상요구 - 미성년자가 결제한 게임 아이템 환급 요구 거절 - 게임 접속 시 서버 불안정, 게임 아이템 다운로드 시 오류 발생 등으로 인한 환급 요구 |
| 4 | 국외여행 | 1,251 | 1,268 | 1.4 | <ul style="list-style-type: none"> - 여행사 폐업으로 인한 피해보상 문의 - 환불규정, 여행 일정 등에 대한 상세 조건 안내 미흡으로 인한 피해 발생 - 소비자 개인 사정으로 인한 계약해제 요청 시 위약금 과다 부과 - 여행상품 모집인원 미달로 인한 일방적 계약 취소통보 불만 |
| 5 | 항공여객운송서비스 | 1,229 | 1,230 | 0.1 | <ul style="list-style-type: none"> - 지진 및 태풍 등의 불안으로 항공권 취소 시 위약금 과다 청구 - 수화물 파손, 도착지연에 따른 배상 문의 - 항공사 사정으로 인한 운항지연에 따른 피해보상 |

4. 상술별 현황

□ 상술별 상담건수

(단위 : 건, %)

| 상술 | 2017. 9. | | 2018. 8. | | 2018. 9. | | 증감률 | | |
|------------------|-------------------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-------|-------|
| | 건수 | 비율 | 건수 | 비율 | 건수 | 비율 | 전년 동월 대비 | | |
| | | | | | | | 전년 동월 대비 | 전월 대비 | |
| 정상판매 | 57,728 | - | 63,327 | - | 47,393 | - | -17.9 | -25.2 | |
| 기 만 상 술 | 신분사칭 | 133 | 16.5 | 137 | 18.9 | 150 | 25.6 | 12.8 | 9.5 |
| | 회원권 상술 | 157 | 19.5 | 179 | 24.7 | 130 | 22.1 | -17.2 | -27.4 |
| | 최면(홍보관) 상술* | 245 | 30.4 | 71 | 9.8 | 64 | 10.9 | -73.9 | -9.9 |
| | 추첨 상술 | 26 | 3.2 | 42 | 5.8 | 48 | 8.2 | 84.6 | 14.3 |
| | 전화당첨 상술 | 67 | 8.3 | 64 | 8.8 | 47 | 8.0 | -29.9 | -26.6 |
| | Negative Option** | 80 | 9.9 | 59 | 8.1 | 46 | 7.8 | -42.5 | -22.0 |
| | Catch Sales*** | 16 | 2.0 | 18 | 2.5 | 20 | 3.4 | 25.0 | 11.1 |
| | 부업 상술 | 23 | 2.9 | 31 | 4.3 | 20 | 3.4 | -13.0 | -35.5 |
| | 강습회 상술 | 11 | 1.4 | 15 | 2.1 | 18 | 3.1 | 63.6 | 20.0 |
| | 피라미트 상술 | 18 | 2.2 | 61 | 8.4 | 16 | 2.7 | -11.1 | -73.8 |
| | 설문조사 상술 | 22 | 2.7 | 27 | 3.7 | 15 | 2.6 | -31.8 | -44.4 |
| | 자격증빙자 상술 | 4 | 0.5 | 15 | 2.1 | 12 | 2.0 | 200.0 | -20.0 |
| | 홈파티 상술 | 5 | 0.5 | 6 | 0.8 | 1 | 0.2 | -80.0 | -83.3 |
| | 소계 | 807 | 100.0 | 725 | 100.0 | 587 | 100.0 | -27.3 | -19.0 |
| 기타 | 8,761 | - | 7,821 | - | 6,003 | - | -31.5 | -23.2 | |
| 합계 | 67,296 | - | 71,873 | - | 53,983 | - | -19.8 | -24.9 | |

* 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) |
|------------|---|
| 신분사칭 | 이동전화서비스(8.7), 휴대폰/스마트폰(6.7), 초고속인터넷(4.7), 투자지문(컨설팅)(4.7), 정수기대여(렌트)(4.0) |
| 회원권 상술 | 헬스장휘트니스센터(26.9), 콘도회원권(12.3), 투자지문(컨설팅)(5.4), 국내결혼중개(3.8), 피부치형관리서비스(3.8) |
| 최면(홍보관) 상술 | 장수기(4.7), 종신보험(4.7), 휴대폰/스마트폰(3.1), 화장품세트(3.1), 이동전화서비스(3.1) |

5. 연령대별 현황

□ 연령대별 상담건수

(단위 : 건, %)

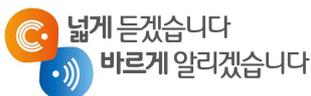
| 연령대 | 2017. 9. | | 2018. 8. | | 2018. 9. | | 증감률 | |
|--------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | 건수 | 비율 | 건수 | 비율 | 건수 | 비율 | 전년 동월 대비 | 전월 대비 |
| 0~19세 | 198 | 0.3 | 207 | 0.3 | 181 | 0.4 | -8.6 | -12.6 |
| 20~29세 | 8,034 | 13.0 | 8,288 | 12.9 | 6,887 | 14.2 | -14.3 | -16.9 |
| 30~39세 | 20,052 | 32.4 | 19,679 | 30.7 | 15,035 | 31.1 | -25.0 | -23.6 |
| 40~49세 | 16,548 | 26.7 | 16,951 | 26.5 | 12,603 | 26.0 | -23.8 | -25.7 |
| 50~59세 | 11,171 | 18.1 | 12,010 | 18.8 | 8,755 | 18.1 | -21.6 | -27.1 |
| 60~69세 | 4,429 | 7.2 | 5,413 | 8.5 | 3,871 | 8.0 | -12.6 | -28.5 |
| 70~79세 | 1,152 | 1.9 | 1,207 | 1.9 | 889 | 1.8 | -22.8 | -26.3 |
| 80세 이상 | 268 | 0.4 | 278 | 0.4 | 215 | 0.4 | -19.8 | -22.7 |
| 합계 | 61,852* | 100.0 | 64,033* | 100.0 | 48,436* | 100.0 | -21.7 | -24.4 |

* 연령대 확인이 가능한 건

□ 연령대별 다발 품목

(단위 : %)

| 연령대 | 상담 다발 품목 비율(소분류) |
|--------|---|
| 전체 | 휴대폰/스마트폰(27), 이동전화서비스(26), 헬스장 휘트니스센터(25), 국외여행(24), 항공여객운송서비스(23) |
| 0~19세 | 인터넷게임서비스(5.5), 일반강습(입시학원 등)(3.3), 시계(3.3), 학생용가방(3.3), 셔츠(3.3), 휴대폰/스마트폰(3.3) |
| 20~29세 | 헬스장 휘트니스센터(5.5), 항공여객운송서비스(3.7), 치과(3.5), 휴대폰/스마트폰(3.1), 이동전화서비스(2.8) |
| 30~39세 | 항공여객운송서비스(3.1), 헬스장 휘트니스센터(3.0), 휴대폰/스마트폰(2.5), 이동전화서비스(2.2), 국외여행(2.1) |
| 40~49세 | 휴대폰/스마트폰(2.8), 이동전화서비스(2.5), 국외여행(2.5), 초고속인터넷(2.1), 항공여객운송서비스(2.1) |
| 50~59세 | 국외여행(3.0), 이동전화서비스(2.5), 침대(2.5), 휴대폰/스마트폰(2.4), 초고속인터넷(2.0) |
| 60세 이상 | 이동전화서비스(3.9), 국외여행(3.2), 휴대폰/스마트폰(2.9), 침대(2.8), 상조서비스(2.5) |



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

