

이 자료는 **3월 15일(금) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 3월 14일(목) (총 12쪽)	한국소비자원	담당부서	정보교육국 빅데이터분석팀
		한국소비자단체 협의회	담당자	김지형 팀장(043-880-5781) 김용욱 과장(043-880-5783)
				담당자

2019년 2월 소비자 빅데이터 트렌드

- 전년 동월 대비 '투자자문(컨설팅)', '침대' 관련 불만 증가 -

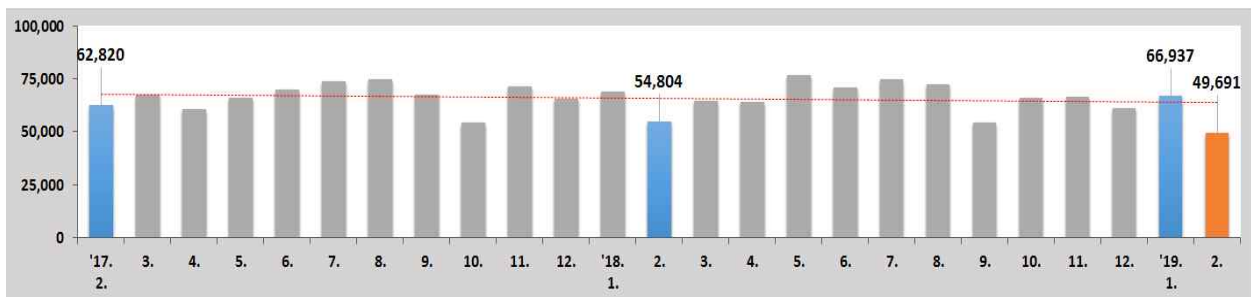
한국소비자원(원장 이희숙)과 한국소비자단체협의회(회장 강정화)는 1372소비자상담센터¹⁾에 접수된 소비자상담을 빅데이터²⁾ 시스템을 활용해 분석한 결과, 2019년 2월 전체 상담 건수가 설 명절 연휴 등의 영향으로 전월 대비 25.8% 감소했다고 밝혔다. 전년 동월 대비 상담 건수 역시 9.3% 감소하였으나, '투자자문(컨설팅)', '침대'의 증가율은 높게 나타났다.

□ 소비자상담 전월 대비 25.8% 감소

2019년 2월 소비자상담은 49,691건³⁾으로 전월(66,937건) 대비 25.8%(17,246건) 감소했고, 전년 동월(54,804건) 대비 3.1% 감소했다.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)



1) 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

2) 2019년 2월 1372소비자상담센터 접수 건 및 관련 외부 SNS데이터 등

3) 2019년 3월 4일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ 전년 동월 대비 '투자자문(컨설팅)', '침대' 상담 증가

상담 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전년 동월 대비 '투자자문(컨설팅)'이 220.8%로 가장 많이 증가했고, '침대'(94.5%), '미용서비스'(24.1%), '피부·체형관리 서비스'(22.2%) 순으로 증가율이 높았다.

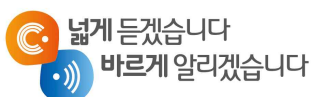
'투자자문(컨설팅)'은 수익률 과장 광고에 따른 계약해지 요청을 거절하거나 과도한 위약금을 청구하는 내용의 상담이 주로 많았고, '침대'는 라돈이 검출된 침대의 수거 및 교환 지연 등의 문의가 많았다.

상담 다발 품목으로는 동절기 점퍼·재킷 등 '의류·섬유'가 2,571건으로 가장 많았고 '헬스장·휘트니스센터' 1,419건, '이동전화서비스' 1,365건 순으로 나타났다.

□ 30대(30.7%), 여성(55.0%) 소비자 상담 많아

연령대별로는 30대가 14,172건(30.7%)으로 가장 많았고 40대 12,363건(26.8%), 50대 8,482건(18.4%) 순이었으며, 여성 소비자의 상담이 55.0%(27,329건)로 남성(45.0%, 22,362건) 대비 10.0%p 높았다.

상담사유로는 '품질·AS'(13,460건, 27.1%), '계약해제·위약금'(10,548건, 21.2%), '계약불이행'(6,940건, 14.0%)과 관련한 상담이 전체의 62.3%를 차지했고, 일반판매(26,243건, 52.8%)를 제외한 판매방법 중에서는 '국내전자상거래'(12,148건, 24.4%), '방문판매'(2,049건, 4.1%), '전화권유판매'(1,542건, 3.1%)의 비중이 높았다.



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



< 불임 > 2019년 2월 소비자 빅데이터 트렌드

2019년 2월 소비자 빅데이터 트렌드 요약

소비자이슈

[아동복 인터넷 쇼핑몰 영업 중단]

배송 불이행 및 구입가 환급 지연에 이어 쇼핑몰 영업 중단 공지로 소비자 불만·피해 속출

[해외구매대행 SNS 마켓 서비스 중단]

계약 체결 이후 물품을 준비하거나 배송하지 않던 중 서비스 중단 사례 발생

전체 상담건수

2019년 2월	49,691건
전년 동월 대비	↓ 5,113건(9.3%)
전월 대비	↓ 17,246건(25.8%)

상위 다발 품목

의류·섬유	2,571건(5.2%)
헬스장·휘트니스센터	1,419건(2.9%)
이동전화서비스	1,365건(2.7%)

증가율 상위 품목

전년 동월 대비	투자자문(컨설팅)	↑ 220.8%
	침대	↑ 94.5%
	미용서비스	↑ 24.1%
전월 대비	초콜릿	↑ 285.7%
	교복	↑ 268.2%
	레포츠허스비대여	↑ 220.0%

인구 10만 명당 상담건수

1위	서울특별시	115.3건	-
2위	대전광역시	112.7건	↑ 1
3위	경기도	107.9건	↓ 1
4위	인천광역시	103.2건	-
5위	부산광역시	92.9건	-

연령대별 증감 현황

전년 동월 대비	60대	↑ 5.6%
	10대 이하	↓ 12.8%
전월 대비	10대 이하	↓ 1.4%
	70대	↓ 28.8%

1 소비자상담 현황

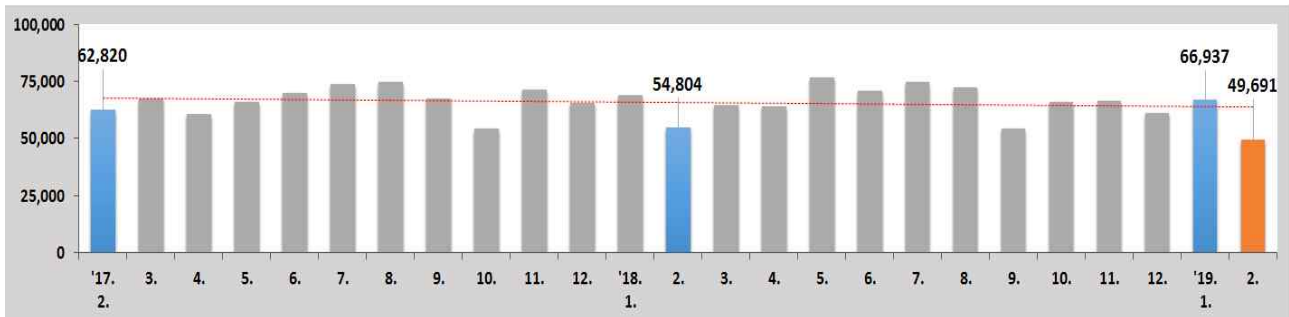
- 2019년 2월 「1372소비자상담센터」에 접수된 상담건수는 49,691건으로 전년 동월(54,804건) 대비 9.3%(△5,113건) 감소하였고, 전월(66,937건) 대비 25.8%(△17,246건) 감소함.

[상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2018. 2.	2019. 1.	2019. 2.
상담 건수		54,804	66,937	49,691
증감률	전년 동월 대비	△11.6%	△3.2%	△9.3%
	전월 대비	△20.7%	9.2%	△25.8%

[월별 상담 건수 현황]



2 상담 다발 품목

- 2019년 2월 상담 다발 품목은 '의류·섬유', '헬스장·휘트니스센터', '이동전화서비스' 등의 순으로 나타남.
- 점퍼·자켓류, 코트, 기타 간편복 등 '의류·섬유'가 2,571건(5.2%)으로 가장 많았고, 이어서 '헬스장·휘트니스센터' 1,419건(2.9%)건, '이동전화서비스' 1,365건(2.7%) 등으로 나타남.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 2.		2019. 1.		2019. 2.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
1	의류·섬유	2,774	5.1%	4,380	6.5%	2,571	5.2%	△7.3%	△41.3%
2	헬스장·휘트니스 센터	1,175	2.1%	1,894	2.8%	1,419	2.9%	20.8%	△25.1%
3	이동전화서비스	1,721	3.1%	1,667	2.5%	1,365	2.7%	△20.7%	△18.1%
4	휴대폰/스마트폰	1,443	2.6%	1,232	1.8%	924	1.9%	△36.0%	△25.0%
5	초고속인터넷	935	1.7%	1,096	1.6%	882	1.8%	△5.7%	△19.5%
6	투자자문(컨설팅)	260	0.5%	1,159	1.7%	834	1.7%	220.8%	△28.0%
7	국외여행	1,419	2.6%	1,040	1.6%	820	1.7%	△42.2%	△21.2%
8	세탁서비스	912	1.7%	1,293	1.9%	780	1.6%	△14.5%	△39.7%
9	신발·운동화	730	1.3%	1,061	1.6%	714	1.4%	△2.2%	△32.7%
10	중고자동차 중개·매매	687	1.3%	799	1.2%	631	1.3%	△8.2%	△21.0%

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

[상담 다발 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 2.		주요 상담내용
		건수	비율	
1	의류·섬유	2,571	5.2%	<ul style="list-style-type: none"> - 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
2	헬스장·휘트니스센터	1,419	2.9%	<ul style="list-style-type: none"> - 계약서 미교부, 계약내용 설명 미흡 - 장기 이용계약 해지 거부, 위약금 과다 청구 및 환불 지연 - 업체 폐업 시 피해구제 방법 문의
3	이동전화 서비스	1,365	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 부실 - 계약해지 시 위약금 기준 문의 등
4	휴대폰/스마트폰	924	1.9%	<ul style="list-style-type: none"> - 품질 하자(광고와 상이한 기능, 성능 저하, 배터리 충전 불량) - A/S 불만(수리비 과다, 수리용 부품 미보유, 데이터 유실 등) - 개인 간 거래의 상품 미배송 및 연락 두절
5	초고속인터넷	882	1.8%	<ul style="list-style-type: none"> - 결합상품 중도해지 시 설치비용 및 위약금 과다청구 - 서비스 불가지역, 이전설치 불가지역 이사로 인한 해지 시 위약금 요구 - 자동 계약연장, 해지신청 누락, 사용하지 않은 이용대금의 부당청구 - 인터넷 속도 저하, 장애발생 등

3

증가율 상위 품목

- 2019년 2월 상담 품목 중 전년 동월 대비, 전월 대비 증가율이 큰 품목은 다음과 같음.
- 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 '투자자문(컨설팅)'이 220.8%로 가장 높았고 이어서 '침대'이 94.5%, '미용서비스' 24.1%, '피부·체형관리서비스' 22.2%, '헬스장·휘트니스센터' 20.8% 순으로 나타남.
 - 전월대비 상담 급감으로 월간 200건 이상 접수 품목 중 상담이 증가한 품목은 확인되지 않았으나, 월간 200건 이하 접수 품목 중 '초콜릿', '교복', '학생용 가방' 등의 품목이 다소 증가한 것으로 나타남.

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	증가건수	증가율	전체 순위 변동
1	투자자문(컨설팅)	574	220.8%	44위 → 6위
2	침대	222	94.5%	49위 → 17위
3	미용서비스	59	24.1%	47위 → 27위
4	피부·체형관리서비스	42	22.2%	55위 → 45위
5	헬스장·휘트니스센터	244	20.8%	5위 → 2위
6	시계	36	18.5%	52위 → 45위
7	기타가방	44	17.5%	46위 → 29위
8	여성용내의류	23	11.8%	52위 → 47위
9	기타인테리어설비	26	9.8%	43위 → 31위
10	인터넷교육서비스	22	7.3%	36위 → 25위

□ 상담건수 및 상담 내용은 다음과 같음.

[전년 동월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 2. 건수	2019. 2.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	투자자문 (컨설팅)	260	834	220.8%	- 사전 구두 설명 내용과 다른 계약내용, 계약 불이행에 따른 계약해지 거부 등
2	침대	235	457	94.5%	- 대진 침대 수거 및 교환 지연, 침대 계약 해제 시 위약금 과다 청구 등
3	미용서비스	245	304	24.1%	- 횡수 약정 정액권 중도 해지 관련 문제 및 접촉성 피부염, 귀 상해 등 발생
4	피부·체형 관리서비스	189	231	22.2%	- 중도 해지 거부 및 과다 위약금 청구 등
5	헬스장· 휘트니스센터	1175	1,419	20.8%	- 장기 이용계약 해지 거부, 위약금 과다 청구 및 환불 지연 등

[전월 대비 상담 증가 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 1. 건수	2019. 2.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	초콜릿	7	27	285.7%	- 발렌타인데이를 맞아 인터넷으로 구입한 초콜릿 오배송, 배송지연 문제 발생
2	교복	22	81	268.2%	- 주문제작한 교복 사이즈 불만, 배송지연, 착용 후 불편 사항 발생(따가움, 알러지)
3	레포츠장비 대여(렌트)	5	16	220.0%	- 스키장비 렌트 예약 후 취소 환급 지연, 렌탈 스키 부츠 파손으로 인한 상해 등
4	학생용 가방	15	32	113.3%	- 인터넷 쇼핑으로 구입한 가방 미배송 및 오배송, 배송지연 등
5	향수	25	40	60.0%	- 해외배송제품 관세 부과 미고지, sns 마켓 구매 시 사용감 있는 제품 배송 등

4 상담사유별

- '품질·A/S관련' (13,460건, 27.1%), '계약해제·위약금' (10,548건, 21.2%), '계약불이행' (6,940건, 14.0%) 관련 상담이 62.3%를 차지함.

[상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유	2018. 2.		2019. 1.		2019. 2.				
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률 전년 동월 대비	전월 대비	
품질 관련	품질·A/S관련	12,829	23.4%	18,901	28.2%	13,460	27.1%	4.9%	△28.8%
계약 관련	계약불이행	6,307	11.5%	9,031	13.5%	6,940	14.0%	10.0%	△23.2%
	계약해제· 위약금	9,889	18.0%	13,904	20.8%	10,548	21.2%	6.7%	△24.1%
	청약철회	3,881	7.1%	6,647	9.9%	5,112	10.3%	31.7%	△23.1%
거래 조건 관련	가격·요금	1,615	2.9%	1,908	2.9%	1,536	3.1%	△4.9%	△19.5%
	표시 광고 및 약관 등	1,848	3.4%	2,685	4.0%	2,118	4.3%	14.6%	△21.1%
안전 문제		689	1.3%	1,421	2.1%	1,012	2.0%	46.9%	△28.8%
부당행위		2,762	5.0%	3,960	5.9%	2,732	5.5%	△1.1%	△31.0%
기타		14,984	27.4%	8,480	12.7%	6,233	12.5%	△58.4%	△26.5%
합 계		54,804	100.0%	66,937	100.0%	49,691	100.0%	△9.3%	△25.8%

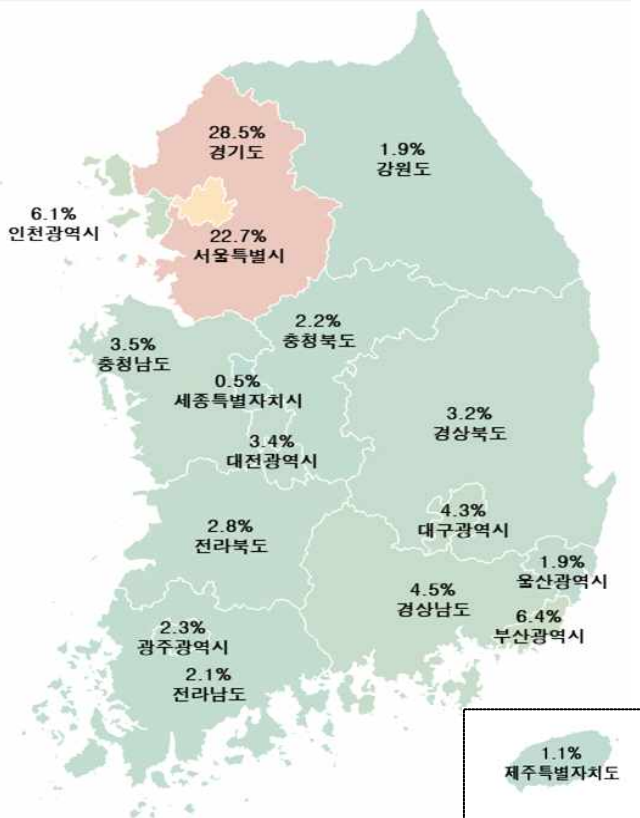
[주요 상담사유별 상담 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·AS관련	[의류·섬유(6.9%)], 세탁서비스(3.8%), 휴대폰/스마트폰(2.6%), TV(2.5%), 중형승용자동차(2.2%)
계약불이행	[의류·섬유(4.9%)], 이동전화서비스(4.9%), 택배화물운송서비스(3.7%), 국외여행(3.1%), 신발·운동화(2.2%)
계약해제·위약금	[헬스장·휘트니스센터(10.3%)], 투자자문(컨설팅)(5.3%), 초고속인터넷(3.5%), 국외여행(3.3%), 의류·섬유(2.6%)

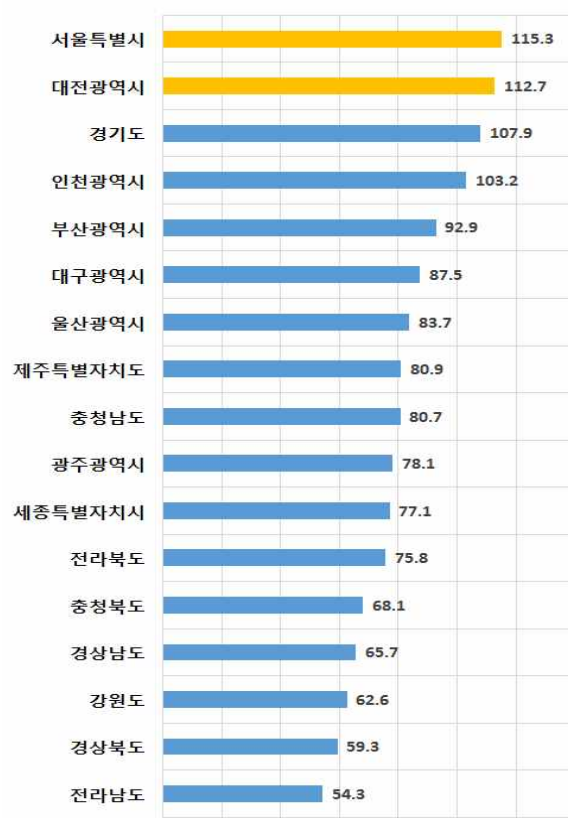
5 지역별

- 경기도가 14,141건(28.5%)으로 가장 많았고, 이어서 서울특별시가 11,261건(22.7%), 부산광역시 3,191건(6.4%), 인천광역시 3,051건(6.1%), 경상남도 2,214건(4.5%) 순임.
- 인구 10만 명당 상담건수를 살펴보면 서울특별시가 115.3건으로 가장 많았고, 대전광역시 112.7건, 경기도 107.9건, 인천광역시 103.2건, 부산광역시 92.9건 순으로 나타남.
 - 전년 동월 대비 증가율이 가장 큰 지역은 제주특별자치도(21.3%), 전라남도(5.0%) 순이었고, 감소율이 가장 큰 지역은 충청북도(△16.7%) 임.
 - 전월 대비 전국이 감소하였으며 세종특별자치시(△33.1%), 광주광역시(△30.5%), 충청북도(△29.1%) 순으로 감소율이 높았음.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수⁴⁾



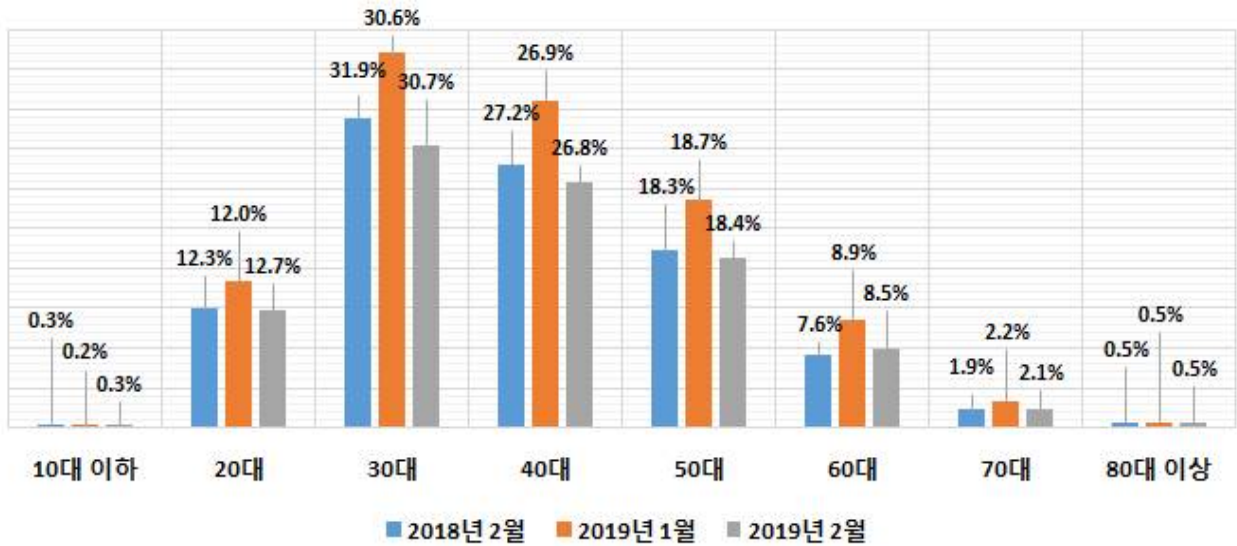
4) 행정안전부 주민등록 인구통계('19. 2.) 기준

6

연령대 · 성별

- 연령대 확인이 가능한 46,122건을 확인한 결과 30대가 14,172건 (30.7%)으로 가장 많았고, 40대 12,363건(26.8%), 50대 8,482건(18.4%), 20대 5,880건(12.7%), 60대 3,909건(8.5%) 순으로 나타남.
- 전년 동월 대비 60대(5.6%), 70대(3.7%) 상담이 증가하였음.

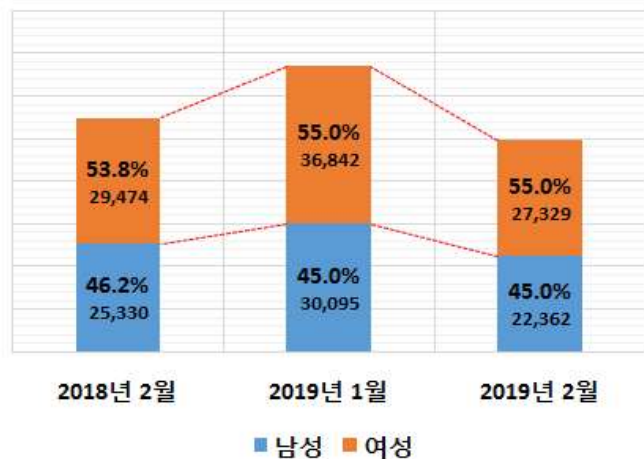
[연령대별 현황]



- 전체 상담 중 여성 소비자 상담이 55.0%(27,329건)으로 남성 소비자 상담 45.0%(22,362건) 대비 10.0%p 높은 것으로 나타남.

- 전월대비 성별 상담비율은 동일하였음.
- 상담건수는 전년 동월 대비 남성은 2,968건, 여성은 2,145건 감소하였고, 전월 대비 남성 7,733건, 여성 9,513건 감소함.

[성별 현황]



7 판매방법별

□ 특수판매 중 '국내전자상거래'관련 상담이 12,148건으로 전체 상담의 24.4%를 차지하였고, 이어서 '방문판매'(2,049건, 4.1%), '전화권유판매'(1,542건, 3.1%), 'TV홈쇼핑'(1,107건, 2.2%) 순으로 나타남.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법	2018. 2.		2019. 1.		2019. 2.		증감률		
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년 동월 대비	전월 대비	
일반판매	28,964	52.9%	35,732	53.4%	26,243	52.8%	△9.4%	△26.6%	
특수판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	9,950	18.2%	16,163	24.1%	12,148	24.4%	22.1%	△24.8%
	국제 전자상거래	431	0.8%	579	0.9%	414	0.8%	△3.9%	△28.5%
	TV홈쇼핑	1,165	2.1%	1,640	2.5%	1,107	2.2%	△5.0%	△32.5%
	기타통신판매	1,053	1.9%	1,241	1.9%	980	2.0%	△6.9%	△21.0%
	방문판매	1,880	3.4%	2,703	4.0%	2,049	4.1%	9.0%	△24.2%
	전화권유판매	1,294	2.4%	2,069	3.1%	1,542	3.1%	19.2%	△25.5%
	다단계판매	83	0.2%	132	0.2%	102	0.2%	22.9%	△22.7%
	노상판매	76	0.1%	88	0.1%	71	0.1%	△6.6%	△19.3%
기타	9,908	18.1%	6,590	9.8%	5,035	10.1%	△49.2%	△23.6%	
합계	54,804	100.0%	66,937	100.0%	49,691	100.0%	△9.3%	△25.8%	

[주요 판매방법별 상담 다발 품목 현황]

판매방법	상담 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	[의류·섬유(10.9%)], 신발·운동화(3.4%), 항공여객운송서비스(3.0%), 국외여행(2.5%), 호텔·펜션 등(1.9%)
TV홈쇼핑	[의류·섬유(5.8%)], 각종대여(렌트)(4.2%), 국외여행(4.1%), 건강식품(3.4%), 믹서기(3.1%)
방문판매	[상조서비스(10.3%)], 정수기대여(렌트)(6.8%), 학습지(4.9%), 건강식품(2.9%), 헬스장·휘트니스센터(2.5%)
전화권유판매	[투자자문(컨설팅)(24.8%)], 이동전화서비스(8.5%), 기타매체광고(7.2%), 초고속인터넷(6.0%), 기타일반화장품(4.4%)