




1372 소비자상담센터 www.1372.go.kr		보 도 자 료		 공정거래위원회  한국소비자원  한국소비자단체협의회
		보도일시	이 자료는 즉시 사용하지 않습니다.	
		배포일시	2017. 2. 12.(월)	
		한국소비자원	1372운영팀 황진자 팀장 (☎043-880-5801)	
			강희송 조사역 (☎043-880-5809)	
		한국소비자단체협의회	임은경 사무총장 (☎02-774-4050)	

2017년 연간 소비자상담 동향

- 'TV', '학습지', '양복세탁'은 증가한 반면, '자동차 보험', '정수기 대여'는 감소 -

□ (상담건수) 2017년 '1372 소비자상담센터'에 접수된 소비자상담은 795,883건으로 전년(779,332건) 대비 2.1%(16,551건) 증가함.

○ (접수방법) '전화'(82.4%), '인터넷'(13.2%), '서신·팩스'(3.7%), '방문'(0.7%) 순

공정거래위원회가 운영하는 '1372 소비자상담센터'는 정부에서 운영하는 국내 유일의 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터이며, 전국 국번없이 '1372' 전화번호를 누르면 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 실시간으로 상담 및 피해처리를 수행

□ (상담 다발 품목) 상담이 많은 품목은 '휴대폰/스마트폰'(24,367건), '이동전화서비스'(21,873건), '헬스장·휘트니스센터'(18,061건), '초고속인터넷'(14,495건), '국외여행'(14,237건) 등의 순임.

【 상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목(소분류)	2016년		2017년		전년 대비	
		건수	비율	건수	비율	증감건수	증감률
1	휴대폰/스마트폰	28,112	3.6	24,367	3.1	-3,745	-13.3
2	이동전화서비스	22,504	2.9	21,873	2.7	-631	-2.8
3	헬스장·휘트니스센터	17,803	2.3	18,061	2.3	258	1.4
4	초고속인터넷	13,747	1.8	14,495	1.8	748	5.4
5	국외여행	12,799	1.6	14,237	1.8	1,438	11.2
6	정수기대여(렌트)	15,014	1.9	11,458	1.4	-3,556	-23.7
7	항공여객운송서비스	9,920	1.3	10,433	1.3	513	5.2
8	중고자동차중개·매매	11,058	1.4	10,392	1.3	-666	-6.0
9	택배화물운송서비스	9,401	1.2	10,356	1.3	955	10.2
10	중형승용자동차	9,495	1.2	10,128	1.3	633	6.7

□ (증감률 상위 품목) 전년 대비 상담 증가율이 높은 품목은 'TV'(20.8%), '학습지'(20.0%), '양복세탁'(17.8%) 등의 순임.

○ 반면, 전년 대비 상담 감소율이 높은 품목은 '자동차보험'(-24.3%), '정수기대여(렌트)'(-23.7%), '여성용내의류'(-23.1%) 등의 순임.

【 상담 증가율 상위 10개 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목(소분류)	'16년	'17년	증가율 (전년 대비)
1	TV	7,147	8,633	20.8
2	학습지	3,753	4,502	20.0
3	양복세탁	6,598	7,772	17.8
4	냉장고	5,998	6,717	12.0
5	국외여행	12,799	14,237	11.2
6	택배화물 운송서비스	9,401	10,356	10.2
7	자동차대여 (렌트)	4,352	4,714	8.3
8	캐주얼바지	4,064	4,364	7.4
9	점퍼재킷류	8,187	8,768	7.1
10	중형승용 자동차	9,495	10,128	6.7

【 상담 감소율 상위 10개 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목(소분류)	'16년	'17년	감소율 (전년 대비)
1	자동차보험	6,561	4,964	-24.3
2	정수기대여 (렌트)	15,014	11,458	-23.7
3	여성용내의류	4,907	3,772	-23.1
4	인터넷교육 서비스	6,904	5,591	-19.0
5	휴대폰/ 스마트폰	28,112	24,366	-13.3
6	외식	4,320	3,884	-10.1
7	치과	6,763	6,133	-9.3
8	건강(암기타 질병)보험	5,740	5,227	-8.9
9	유선방송	4,865	4,435	-8.8
10	아파트	5,319	4,950	-6.9

※ 소비자상담이 전체 상담의 0.5% 이상인 품목 중 전년 대비 증감률 상위 품목 선정

□ (판매방법) 전체 상담 중 특수판매 관련 상담은 243,250건(30.6%)이며, 유형별로는 '전자상거래' 관련 상담(157,174건)이 가장 많았고, '방문 판매'(31,926건), '전화권유판매'(19,134건), 'TV홈쇼핑'(17,006건) 등의 순임.

○ 전년 대비 '전자상거래'(24.7%↑) 관련 상담이 증가한 반면, '방문판매'(10.5%↓) 관련 상담은 감소함.

* '전자상거래'는 '항공여객운송서비스'·'국외여행'·'점퍼·재킷류', '방문판매'는 '상조서비스'·'정수기대여(렌트)'·'학습지', '전화권유판매'는 '초고속인터넷'·'이동전화서비스'·'휴대폰/스마트폰', 'TV홈쇼핑'은 '국외여행'·'전기매트류'·'매트' 관련 상담이 많았음.

□ (상담사유) '품질(물품/용역)'(21.8%), '계약해제·해지/위약금'(19.4%), '계약 불이행(불완전이행)'(12.5%), '청약철회'(8.6%) 등의 순으로 많음.

○ 전년 대비 '표시·광고'(19.7% ↑), '계약불이행(불완전이행)'(19.1% ↑), '청약철회'(8.8% ↑), '부당채권추심'(6.7% ↑), 'AS불만'(5.4% ↑), '거래관행'(4.8% ↑) 관련 상담이 증가함.

* '품질(물품/용역)'은 '휴대폰/스마트폰'·'중형승용자동차'·'중고자동차중개·매매', '계약해제·해지/위약금'은 '헬스장·휘트니스센터'·'국외여행'·'초고속인터넷', '계약불이행(불완전이행)'은 '이동전화서비스'·'택배화물운송서비스'·'국외여행' 관련 상담이 많았음.

□ (연령대) 소비자 연령 확인이 가능한 상담 733,943건 중 '30대'가 241,270건(32.9%)으로 가장 많았고 '40대'(192,468건, 26.2%), '50대'(128,953건, 17.6%), '20대'(101,034건, 13.8%) 등의 순으로 많음.

* '30대, 40대'는 '휴대폰/스마트폰'·'헬스장·휘트니스센터'·'이동전화서비스', '50대'는 '휴대폰/스마트폰'·'이동전화서비스'·'상조서비스', '20대'는 '인터넷교육서비스'·'휴대폰/스마트폰'·'이동전화서비스' 관련 상담이 많았음.

□ (지역) 인구 만명당 소비자상담 건수는 '서울특별시'(192.2건), '대전광역시'(175.7건), '경기도'(169.0건) 순으로 많음.

【 인구 만명당 지역별 소비자상담 건수 】

(단위 : 건)



□ (상담처리) 2017년 상담 중 643,884건은 소비자분쟁 해결기준 및 관련 법규 등 소비자정보를 제공하여 소비자의 자율적인 피해해결을 도왔고, 자율적인 해결이 어려운 사업자와의 분쟁은 소비자단체 및 지자체의 피해처리(113,535건)와 한국소비자원의 피해구제·분쟁조정(38,444건)을 통해 처리함.

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

<붙임> 품목별 주요 상담내용

〈붙임〉 품목별 주요 상담내용

【 상담 다발 품목별 주요 상담내용 】

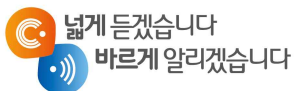
(단위 : 건, %)

순위	품목(소분류)	'17년	비율		주요 상담내용
1	휴대폰/스마트폰	24,367	3.1		- 전원 꺼짐, 발열, 작동 불량, 방수 기능 하자, 블루투스 연결 불량 등 품질 불량 - 수리 후 동일 하자 재발생, 수리비 과다청구, 수리용 부품 미보유 등 A/S 불만
2	이동전화서비스	21,873	2.7		- 통화품질 불량, 기기 성능 불량 등으로 인한 계약해제·해지 시 거부 또는 위약금 과다청구 - 약정지원금 미지급, 약정내용 상이, 위약금 미지원 등 계약불이행
3	헬스장·휘트니스센터	18,061	2.3		- 요가개인트레이닝 등 계약해제·해지 시 거부 또는 위약금 과다청구, 환급 지연 - 폐업으로 인한 환급기준 및 대응방안 문의
4	초고속인터넷	14,495	1.8		- 결합상품, 서비스 장애, 속도저하 등 서비스 품질 불량으로 인한 계약해지 시 위약금 과다청구 - 설치비 과다청구, 설치지연 등 관련 문의
5	국외여행	14,237	1.8		- 일정임의 변경, 예약 누락, 불이행으로 인한 피해보상 요구, 가이드 불성실 등에 대한 서비스 불만 - 여행상품 모집인원 미달로 일방적인 계약 취소 통보 후 환급처리 지연
6	정수기대여(렌트)	11,458	1.4		- 정수기 소음 발생, 누수, 수리 후 동일하자 재발생 등 A/S 불만 - 렌트 계약해지 시 위약금 과다청구 - 정수기 철거 및 이전 시 수수료 과다청구
7	항공여객운송서비스	10,433	1.3		- 질병 등 개인사정, 국제정세 불안으로 항공권 취소 시 위약금 과다청구 - 항공사 사정으로 인한 운항지연에 따른 피해 보상 문의
8	중고자동차중개·매매	10,392	1.3		- 성능 점검 기록부 허위작성으로 인한 피해 - 구입 후 하자 발생, 침수차량 확인 등으로 인한 피해보상 문의
9	택배화물운송서비스	10,356	1.3		- 물품 분실 및 변질·훼손·파손, 배송지연에 따른 피해보상 문의 - 택배기사 서비스 불만
10	중형승용자동차	10,128	1.3		- 부품 불량, 주행 중 시동 꺼짐 현상 등 결함 발생으로 인한 품질 불만 - 보증기간임에도 청구된 과다 수리비 문의

【 상담 증가율 상위 품목별 주요 상담내용 】

(단위 : 건, %)

순위	품목(소분류)	'16년	'17년	증가율 (전년 대비)	주요 상담내용
1	TV	7,147	8,633	20.8	- 전자상거래로 구매한 제품의 기능, 부품 등이 표시·광고한 내용과 상이 - 화면 불량에 대한 A/S 처리지연
2	학습지	3,753	4,502	20.0	- 개인사정으로 계약해제·해지 시 거부 또는 위약금 과다청구 - 방문선생님 불성실 및 잦은 변경, 회원관리 미흡 등 계약불이행
3	양복세탁	6,598	7,772	17.8	- 세탁 후 발생한 오염, 부자재 훼손, 형태 변형 등에 대한 배상 요구 - 업체 과실로 분실한 경우 보상기준 문의
4	냉장고	5,998	6,717	12.0	- 냉동, 냉장 기능 불량으로 인한 피해발생시 보상 방안 문의 - 수리 후 동일 하자 재발생, 수리 부품 미보유, 수리비 과다청구, 수리불가 통보 등의 A/S 불만
5	국외여행	12,799	14,237	11.2	※ 2017년 상담 다발 품목별 주요 상담내용 참조
6	택배화물 운송서비스	9,401	10,356	10.2	※ 2017년 상담 다발 품목별 주요 상담내용 참조
7	자동차대여 (렌트)	4,352	4,714	8.3	- 렌트카 이용 중 교통사고 발생 시 면책금·수리비 과다청구 - 장기 렌트카 중도해지 시 위약금 과다청구
8	캐주얼바지	4,064	4,364	7.4	- 교환·환불 거부, 제품 미배송으로 인한 불만 - 보풀 발생, 원단 하자, 봉제 불량 확인 시 환불 기준 문의
9	점퍼재킷류	8,187	8,768	7.1	- 봉제 불량, 보풀 발생, 부자재결함(지퍼), 이염, 탈색, 털 빠짐 등 품질 불량 - 착용(세탁) 후 훼손·변형·탈색 등으로 인한 의류심의 문의
10	중형승용 자동차	9,495	10,128	6.7	※ 2017년 상담 다발 품목별 주요 상담내용 참조



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

www.kca.go.kr

