


 소비자상담센터 www.1372.go.kr	보 도 자 료		 공정거래위원회  한국소비자원  한국소비자단체협의회
	보고일시	이 자료는 즉시 사용 하시기 바랍니다.	
	배포일시	2018. 6. 25(월)	
	한국소비자원	1372운영팀 황진자 팀 장(☎043-880-5801) 최리나 조사역(☎043-880-5807)	
한국소비자단체협의회	임은경 사무총장(☎02-774-4050)		

2018년 5월 소비자상담 동향

- 라돈 검출된 ‘침대류’, 투명교정 ‘치과’ 관련 상담 증가 -

- (상담건수) 2018년 5월 『1372 소비자상담센터』 소비자상담은 76,485건으로 전년 동월(66,147건) 대비 15.6%(10,338건), 전월(63,846건) 대비 19.8%(12,639건) 모두 증가함.

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

- (증가율 상위 품목) 전년동월대비 증가율 상위 품목은 침대류(‘침대’(3,873.3%), ‘스프링매트리스’(2,991.7%), ‘라텍스매트리스’(852.0%) 포함), ‘치과’(464.3%), ‘투자자문(컨설팅)’(369.2%) 등의 순이며, 전월대비 증가율 상위 품목은 침대류(‘침대’(3,122.9%), ‘스프링매트리스’(1,852.6%), ‘라텍스매트리스’(406.4%) 포함), ‘치과’(250.1%), ‘에어컨’(99.6%) 등의 순임.

* 인체에 유해한 라돈성분이 대진침대에서 기준치 이상으로 검출되었다는 언론보도 이후, ‘침대’, ‘스프링매트리스’, ‘라텍스매트리스’ 관련 상담이 전년동월 및 전월대비 대폭 증가함. 또한, 투명치과의 교정 부실진료 및 부작용으로 ‘치과’ 상담도 대폭 증가함.
한편, 투자에 대한 관심이 높아지며 ‘투자자문(컨설팅)’ 상담이 전년동월대비 증가했고, 무더위가 시작되며 제품설치 및 A/S 관련 ‘에어컨’ 상담이 전월대비 증가함.

- (판매방법) 특수판매 관련 상담은 20,862건으로 전체 상담의 27.2%이며, 유형별로는 ‘전자상거래’ 관련 상담(13,644건)이 가장 많았고, ‘방문판매’(2,989건), ‘전화권유판매’(1,637건), ‘TV홈쇼핑’(1,198건) 등의 순임.

* ‘전자상거래’는 항공여객운송서비스, 운동화, 호텔, ‘방문판매’는 인터넷교육서비스, 정수기대여(렌트), 상조서비스, ‘전화권유판매’는 이동전화서비스, 투자자문(컨설팅), 초고속인터넷, ‘TV홈쇼핑’은 국외여행, 믹서기, 에어컨 관련 상담이 많았음.

- (상담 다발 품목) 상담이 많은 품목은 ‘침대’(10,410건), ‘치과’(2,545건), ‘이동전화서비스’(1,893건), ‘휴대폰/스마트폰’(1,483건), ‘헬스장 휘트니스 센터’(1,472건) 등의 순임.

【 5월 소비자상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	건수	주요 상담내용	
			비율	
1	침대	10,410	13.6	- 침대 매트리스 라돈 검출로 제품의 빠른 회수요청 - 침대 매트리스 라돈 검출로 환급 및 손해배상 요구 - 원자력안전위원회 조사결과 발표한 제품 외 대진침대 다른 모델 타사 제품 라돈 검출여부 문의 - 대진침대 집단분쟁조정 신청 후 처리진행 사항 등 문의
2	치과	2,545	3.3	- 교정치료 중 부실진료로 인한 불만족으로 치료중단 및 환급 요구 - 부작용 발생으로 환급 및 손해배상 요구 - 광고 이벤트 내용과 다른 가격 및 과장된 내용에 대한 문의 - 진료 전 계약해지 시 선납한 계약금 환급 거절
3	이동전화서비스	1,893	2.5	- 가입 시 안내받은 요금보다 과다청구 - 결합상품 할인 요건에 대한 안내 미흡 - 약정지원금 미지급, 약정내용 상이, 위약금 미지원 등 계약불이행 - 단순변심으로 인한 개통 취소 시 위약금 관련 기준 문의
4	휴대폰/스마트폰	1,483	1.9	- 온라인 개인 간 거래 시 연락두절, 미배송 - 수리비용 과다청구, 수리용 부품 미보유, 데이터 유실 등 A/S 불만족 - 광고 내용과 상이한 기능, 기기성능 저하, 배터리 충전 불량, 반복하자 발생 등
5	헬스장· 휘트니스센터	1,472	1.9	- 장기 이용권 해지요청 거부 또는 위약금 과다청구, 환불 지연 - 계약서 미교부, 계약내용 설명 미흡 - 폐업으로 인한 연락두절 시 환급 방법 문의

(상담사유) '품질'(17,366건) 관련 상담이 가장 많았고, 이어 '계약해제·해지/위약금'(13,360건), '계약불이행'(10,082건) 등의 순으로 많음.

* '품질'은 침대, 치과, 양복(서양식 의복)세탁, '계약해제·해지/위약금'은 헬스장·휘트니스센터, 초고속 인터넷, 국외여행, '계약불이행'은 치과, 이동전화서비스, 택배화물운송서비스 관련 상담이 많았음.

(기만상술) '기만상술'은 전체 상담 76,485건 중 878건(1.1%)로 전년 동월대비 4.8%, 전월대비 13.1% 모두 증가함.

* '회원권 상술', '최면(홍보관) 상술', '설문조사 상술'은 전월대비 증가하였으며, '신분사칭', '추첨 상술', '전화당첨 상술', '피라미트 상술', 'Catch Sales'는 전년동월 및 전월대비 모두 증가함.

□ (연령대별) 연령대별 다발품목을 보면, '10대 이하는 인터넷교육서비스, '20대'는 치과, '40대 이상'은 모두 침대 관련 상담이 가장 많았음.

* 소비자의 연령대 확인이 가능한 69,654건 중 '30대'가 19,662건(28.2%)으로 가장 많고, '40대'(19,072건, 27.4%), '50대'(13,915건, 20.0%), '20대'(8,029건, 11.5%) 등의 순으로 나타남.

□ (상담처리) 2018년 5월 상담(76,485건) 중 60,406건(79.0%)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 9,974건(13.0%), 한국소비자원의 피해구제·분쟁조정을 통해 5,173건(6.8%)을 처리함.

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

<붙임> 2018년 5월 소비자상담동향 분석 결과

<붙임> 2018년 5월 소비자상담동향 분석 결과

1. 상담다발 품목

□ 2018년 5월 상담이 많이 접수된 30개 품목 현황은 다음과 같음.

【 상위 30개 상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	소분류품목	2017. 5.		2018. 4.		2018. 5.		증감률	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년동월대비	전월대비
1	침대	262	0.4	323	0.5	10,410	13.6	3,873.3	3,122.9
2	치과	451	0.7	727	1.1	2,545	3.3	464.3	250.1
3	이동전화서비스	1,970	3.0	1,976	3.1	1,893	2.5	-3.9	-4.2
4	휴대폰/스마트폰	2,054	3.1	1,632	2.6	1,483	1.9	-27.8	-9.1
5	헬스장·휘트니스센터	1,553	2.3	1,507	2.4	1,472	1.9	-5.2	-2.3
6	정수기대여(렌트)	941	1.4	965	1.5	1,190	1.6	26.5	23.3
7	초고속인터넷	1,283	1.9	1,175	1.8	1,114	1.5	-13.2	-5.2
8	국외여행	1,383	2.1	915	1.4	1,001	1.3	-27.6	9.4
9	항공여객운송서비스	919	1.4	797	1.2	848	1.1	-7.7	6.4
10	중고자동차중개·매매	1,021	1.5	927	1.5	825	1.1	-19.2	-11.0
11	상조서비스	679	1.0	599	0.9	809	1.1	19.1	35.1
12	스프링매트리스	24	0.0	38	0.1	742	1.0	2,991.7	1,852.6
13	양복(서양식 의복)세탁	714	1.1	769	1.2	714	0.9	-	-7.2
14	택배화물운송서비스	609	0.9	652	1.0	631	0.8	3.6	-3.2
15	중형승용자동차	922	1.4	656	1.0	613	0.8	-33.5	-6.6
16	TV	644	1.0	563	0.9	589	0.8	-8.5	4.6
17	운동화	567	0.9	685	1.1	581	0.8	2.5	-15.2
18	인터넷교육서비스	630	1.0	556	0.9	571	0.7	-9.4	2.7
19	에어컨	692	1.0	267	0.4	533	0.7	-23	99.6
20	아파트	369	0.6	417	0.7	525	0.7	42.3	25.9
21	일반강습(입시학원등)	486	0.7	497	0.8	517	0.7	6.4	4.0
22	냉장고	557	0.8	430	0.7	512	0.7	-8.1	19.1
23	투자자문(컨설팅)	107	0.2	589	0.9	502	0.7	369.2	-14.8
24	포장이사운송서비스	416	0.6	469	0.7	476	0.6	14.4	1.5
25	자동차수리·점검	460	0.7	497	0.8	475	0.6	3.3	-4.4
26	캐주얼바지	418	0.6	375	0.6	452	0.6	8.1	20.5
27	점퍼·재킷류	400	0.6	685	1.1	447	0.6	11.8	-34.7
28	소파	310	0.5	366	0.6	404	0.5	30.3	10.4
29	호텔	229	0.3	352	0.6	360	0.5	57.2	2.3
30	셔츠	318	0.5	300	0.5	357	0.5	12.3	19.0

2. 전년동월대비 증가율 상위 품목

□ 전년동월대비 상담 증가율이 높은 품목은 '침대'(3,873.3%), '스프링 매트리스'(2,991.7%), '라텍스매트리스'(852.0%), '치과'(464.3%), '투자자문 (컨설팅)'(369.2%) 등의 순임.

【 전년동월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'17.5.	'18.5.	증가율	주요 상담내용
1	침대	262	10,410	3,873.3	※ 상담 다발 품목 현황 참고
2	스프링매트리스	24	742	2,991.7	- 라돈 검출된 매트리스 제품 회수 지연으로 인한 불만 제기 및 환급 등 손해배상 문의 - 대진침대 영향으로 라돈 검출된 매트리스 제품 외 타 제품 검출가능성 관련 문의 - 매트리스 내장재(스프링·충전재) 불량으로 인한 교환 및 환급 요구 등
3	라텍스매트리스	25	238	852.0	- 라텍스매트리스에서의 라돈 검출 보도 후 관련 제품모델 문의 - 라돈 검출된 라텍스매트리스 관련 환급 및 손해배상 문의 - 해외여행패키지를 통해 구매한 라텍스 제품의 하자(냄새발생 등)로 인한 환급 요구 시 처리지연 등
4	치과	451	2,545	464.3	※ 상담 다발 품목 현황 참고
5	투자자문 (컨설팅)	107	502	369.2	- 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

3. 전월대비 증가율 상위 품목

□ 전월대비 상담 증가율이 높은 품목은 '침대'(3,122.9%), '스프링매트리스'(1,852.6%), '라텍스매트리스'(406.4%), '치과'(250.1%), '에어컨'(99.6%) 등의 순임.

【 전월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'18.4.	'18.5.	증가율	주요 상담내용
1	침대	323	10,410	3,122.9	※ 전년동월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 참고
2	스프링매트리스	38	742	1,852.6	※ 전년동월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 참고
3	라텍스매트리스	47	238	406.4	※ 전년동월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 참고
4	치과	727	2,545	250.1	※ 전년동월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 참고
5	에어컨	267	533	99.6	- 냉방불량, 가스누출, 소음 등 품질하자 - 제품 외 실외기 설치과정 불만 - 수리 후 동일하자 재발, 수리용 부품 미보유, 처리지연 등 A/S불만

4. 상술별 현황

□ 상술별 상담건수

(단위 : 건, %)

상술	2017. 5.		2018. 4.		2018. 5.		증감률		
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년동월대비	전월대비	
정상판매	57,445	-	55,895	-	66,939	-	16.5	19.8	
기 만 상 술	신분사칭	183	21.8	171	22.0	196	22.4	7.1	14.6
	회원권 상술	148	17.7	120	15.5	140	15.9	-5.4	16.7
	최면(홍보관)상술*	212	25.3	99	12.8	108	12.4	-49.1	9.1
	추첨 상술	23	2.7	29	3.7	102	11.6	343.5	251.7
	전화당첨 상술	60	7.2	87	11.2	101	11.5	68.3	16.1
	피라미트 상술	26	3.1	65	8.4	66	7.5	153.8	1.5
	Negative Option**	65	7.8	73	9.4	52	5.9	-20.0	-28.8
	Catch Sales***	26	3.1	23	3.0	30	3.4	15.4	30.4
	강습회 상술	12	1.4	24	3.1	24	2.7	100.0	0.0
	설문조사 상술	35	4.2	22	2.8	24	2.7	-31.4	9.1
	부업상술	18	2.1	29	3.7	22	2.5	22.2	-24.1
	자격증빙자 상술	24	2.9	34	4.4	11	1.3	-54.2	-67.6
	홈파티 상술	6	0.7	0	0.0	2	0.2	-66.7	-
	소계	838	100.0	776	100.0	878	100.0	4.8	13.1
기타	7,864	-	7,175	-	8,668	-	10.2	20.8	
합계	66,147	-	63,846	-	76,485	-	15.6	19.8	

* 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)
신분사칭	인터넷교육서비스(13.8), 이동전화서비스(9.7), 정수기대여(렌트)(5.1), 초고속인터넷(3.6), 침대(3.1)
회원권 상술	헬스장·휘트니스센터(25.0), 콘도회원권(20.7), 피부·체형관리서비스(7.9), 투자자문(컨설팅)(4.3), 인터넷정보이용서비스(3.6)
최면(홍보관) 상술	이동전화서비스(18.5), 치과(7.4), 초고속인터넷(6.5), 상조서비스(6.5), 결혼준비대행서비스(4.6)
추첨 상술	치과(70.6), 화장품세트(2.9), 할인회원권(2.0), 신용카드(1.0), 콘도 회원권(1.0)

5. 연령대별 현황

□ 연령대별 상담진수

(단위 : 건, %)

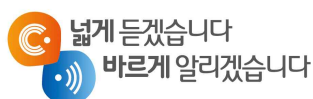
연령대	2017. 5.		2018. 4.		2018. 5.		증감률	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년동월대비	전월대비
0~19세	314	0.5	205	0.4	271	0.4	-13.7	32.2
20~29세	8,579	13.8	7,225	12.7	8,029	11.5	-6.4	11.1
30~39세	21,033	33.9	18,125	31.8	19,662	28.2	-6.5	8.5
40~49세	16,285	26.2	15,651	27.5	19,072	27.4	17.1	21.9
50~59세	10,618	17.1	10,069	17.7	13,915	20.0	31.1	38.2
60~69세	4,023	6.5	4,305	7.6	6,698	9.6	66.5	55.6
70~79세	989	1.6	1,092	1.9	1,666	2.4	68.5	52.6
80세 이상	226	0.4	260	0.4	341	0.5	50.9	31.2
합계	62,067*	100.0	56,932*	100.0	69,654*	100.0	12.2	22.3

* 연령대 확인이 가능한 건

□ 연령대별 다발 품목

(단위 : %)

연령대	상담 다발 품목 비율(소분류)
전체	침대(14.1), 치과(3.3), 이동전화서비스(2.4), 헬스장·휘트니스센터(2.0), 휴대폰/스마트폰(2.0)
0~19세	인터넷교육서비스(20.7), 치과(15.9), 휴대폰/스마트폰(4.1), 셔츠(2.6), 운동화(2.2)
20~29세	치과(12.0), 헬스장·휘트니스센터(4.6), 이동전화서비스(3.2), 인터넷교육서비스(2.7), 휴대폰/스마트폰(2.6)
30~39세	침대(6.5), 치과(3.6), 헬스장·휘트니스센터(2.8), 이동전화서비스(2.3), 초고속인터넷(1.9)
40~49세	침대(14.4), 정수기대여(렌트)(2.1), 이동전화서비스(2.0), 휴대폰/스마트폰(2.0), 헬스장·휘트니스센터(1.8)
50~59세	침대(22.7), 이동전화서비스(2.1), 정수기대여(렌트)(1.9), 상조서비스(1.7), 초고속인터넷(1.5)
60세 이상	침대(28.3), 상조서비스(3.6), 이동전화서비스(3.0), 스프링매트리스(2.5), 치과(1.6)



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

