

이 자료는 **5월 8일(수) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 5월 7일(화) (총 9쪽)	담당부서	정보교육국 빅데이터분석팀
		담당자	김지형 팀장 (043-880-5781) 유효재 조사관 (043-880-5785)

침대, 주식·투자자문, 인터넷·모바일정보이용서비스 고령소비자 상담 증가율 높아

- 2018년 고령소비자 상담 전년 대비 15.2% 증가 -

한국소비자원(원장 이희숙)이 가정의 달을 맞아 2018년 1372소비자상담센터¹⁾에 접수된 60세 이상 고령소비자 상담 77,588건을 분석한 결과, 2017년 대비 전체 소비자상담이 감소했음에도 고령소비자 상담은 15.2% 증가한 것으로 나타났다. 이는 우리 국민의 60세 이상 고령자 증가율²⁾을 상회한 것이다.

* 고령소비자 상담 건수(증감률) : ('17년) 67,330건 → ('18년) 77,588건(15.2%)
 전체 소비자상담 건수(증감률) : ('17년) 795,882건 → ('18년) 792,439건(△0.4%)

□ 고령소비자 상담 다발 품목은 침대, 이동전화서비스, 상조서비스 순으로 많고, 상담 증가율은 침대, 주식·투자자문, 인터넷·모바일정보이용서비스 순으로 높아

고령소비자 상담 다발 품목은 침대(5,780건), 이동전화서비스(2,919건), 상조서비스(2,380건), 주식·투자자문(1,970건), 스마트폰·휴대폰(1,947건) 순으로 나타났으며, 5개 품목의 상담 건수가 14,996건으로 전체 고령소비자 상담의 19.3%를 차지했다.

[고령소비자 상담 다발 품목]

(단위 : 건)

순위	2017년	2018년
1	이동전화서비스(2,641)	침대(5,780)
2	상조서비스(2,472)	이동전화서비스(2,919)
3	스마트폰·휴대폰(2,019)	상조서비스(2,380)
4	의류·섬유(1,525)	주식·투자자문(1,970)
5	치과(1,495)	스마트폰·휴대폰(1,947)
합계	10,152	14,996

연간 100건 이상 접수된 고령소비자 상담 품목 중 증가율이 높은 품목은 침대(2072.9%), 주식·투자자문(378.2%), 인터넷·모바일정보이용서비스(91.4%) 등이었다. 특히 침대의 경우 라돈이 검출된 침대의 수거 및 교환 지연 등에 대한 불만이 많았다.

1) 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행
 2) 60세 이상 고령자 수는 '17년 약 1,067만 명에서 '18년 약 1,119만 명으로 4.9% 증가(통계청)

[고령소비자 상담 증가율 상위 품목]

(단위 : 건)

품목명	2017년	2018년	증가건수	증가율
침대	266	5,780	5,514	2072.9%
주식·투자자문	412	1,970	1,558	378.2%
인터넷·모바일정보이용서비스	198	379	181	91.4%

□ 경기도·서울·부산 지역 상담 많고, 여성보다 남성의 상담 비중 높아

지역별 고령소비자 상담은 경기도가 18,915건으로 가장 많았고, 서울(17,905건), 부산(6,990건) 등의 순으로 나타났다. 60세 이상 고령자 천 명 당 상담 건수는 서울(8.6건), 경기도(8.1건), 부산(8.0건) 순이었다.

성별 비중을 살펴보면 다른 연령대의 상담은 여성의 비중이 남성보다 높은 반면, 고령소비자 상담은 남성이 57.8%(44,811건)로 여성 42.2%(32,777건)보다 높았다.

□ 전자상거래 관련 상담 비중은 증가, 방문판매는 감소

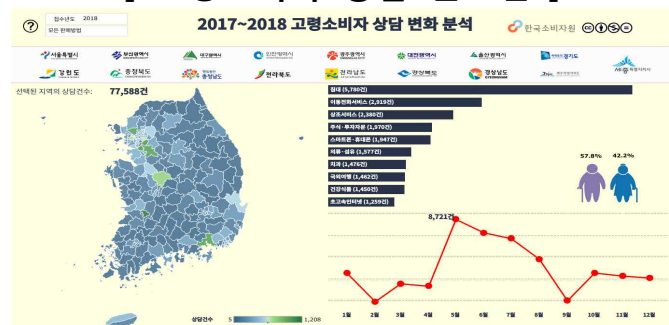
전자상거래, 방문판매, 전화권유판매와 같은 특수판매와 관련해 접수된 19,310건 중에서 전자상거래 관련 상담이 5,270건으로 가장 많았고, 특수판매에서의 비중은 27.3%로 2017년 대비 4.0%p 증가했다. 반면, 방문판매의 특수판매에서의 비중은 18.2%(3,516건)로 3.6%p 감소했다.

한편, 전자상거래 관련 고령소비자 상담 다발 품목은 주식·투자자문(300건), 국외여행(292건), 의류·섬유(247건), 항공여객운송서비스(173건), 건강식품(149건) 순이었다.

□ 고령소비자 상담 인포맵 및 맞춤형 정보 제공

한국소비자원은 고령소비자 상담 분석 결과 및 데이터를 쉽게 확인할 수 있도록 광역시·도별 인포맵(<http://data.kca.go.kr>)을 제작했으며, 전체 소비자 및 연령대별 소비자상담 인포맵과 함께 공개하고 있다.

[고령소비자 상담 인포맵]



앞으로도 분석 결과를 지자체 등과 공유하고, 고령소비자 및 사회적 배려 계층 관련 소비자정책 개발 및 소비자교육에 활용할 수 있도록 할 계획이다.

넓게 듣겠습니다
바르게 알려드립니다

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

공공누리 공공저작물 자유이용허락

< 붙임 > 고령소비자 상담 현황

1. 연도별 고령소비자 상담 현황

- 2018년 1372소비자상담센터에 접수된 고령소비자 상담은 77,588건으로 2017년 67,330건 대비 15.2% 증가함.
 - 전체 소비자상담은 2018년 792,439건으로 2017년 795,882건 대비 0.4% 감소함.
 - 고령소비자의 상담 증가율이 고령자 인구 증가율*보다 높게 나타남.
- * 2018년 60세 이상 인구는 약 1,119만 명으로 2017년 약 1,067만 명 대비 4.9% 증가¹⁾

<연도별 고령소비자 상담 현황>

(단위 : 건, %)

구 분	2017년	2018년	증감률
고령소비자	67,330	77,588	15.2
전체	795,882	792,439	△0.4



1) 주민등록 인구현황(2019년 기준, 통계청)

2. 품목별 고령소비자 상담 현황

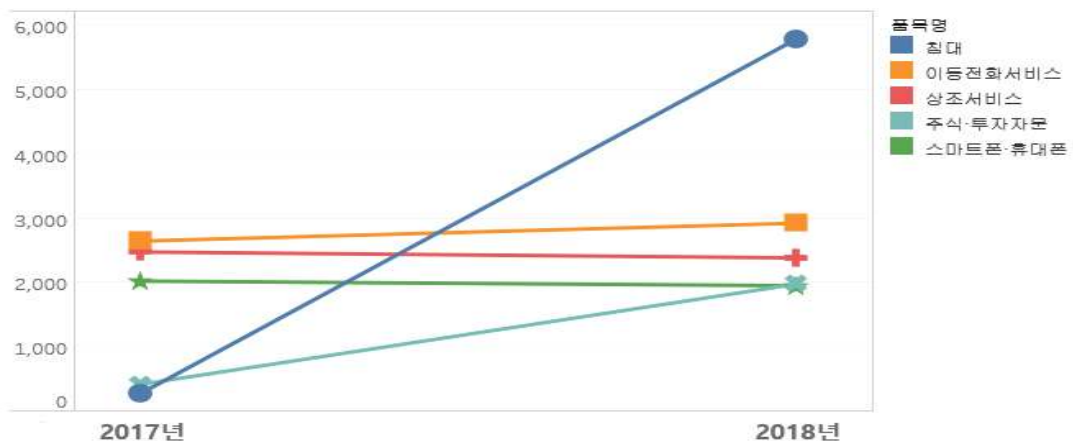
□ 2018년 고령소비자 상담이 가장 많이 접수된 품목은 침대로 나타남.

- 고령소비자 상담 다발 품목은 침대(5,780건), 이동전화서비스(2,919건), 상조서비스(2,380건), 주식·투자자문(1,970건), 스마트폰·휴대폰(1,947건) 등임.
- 상위 5개 품목의 상담 건수가 14,996건으로 전체 고령소비자 상담의 19.3%를 차지함.

<고령소비자 상담 다발 5개 품목 현황>

(단위 : 건)

순위	2017년	2018년
1	이동전화서비스 (2,641)	침대 (5,780)
2	상조서비스 (2,472)	이동전화서비스 (2,919)
3	스마트폰·휴대폰 (2,019)	상조서비스 (2,380)
4	의류·섬유 (1,525)	주식·투자자문 (1,970)
5	치과 (1,495)	스마트폰·휴대폰 (1,947)
합계	10,152	14,996



- 2018년 연간 100건 이상 접수된 품목에서 전년 대비 증가율 상위 품목은 침대(2072.9%), 주식·투자자문(378.2%), 인터넷·모바일정보이용서비스(91.4%) 등으로 나타남.
- 침대의 경우 라돈이 검출된 침대의 수거 및 교환 지연 등에 대한 불만이 많았음.

<고령소비자 상담 증가율 상위 10개 품목>

(단위 : 건, %)

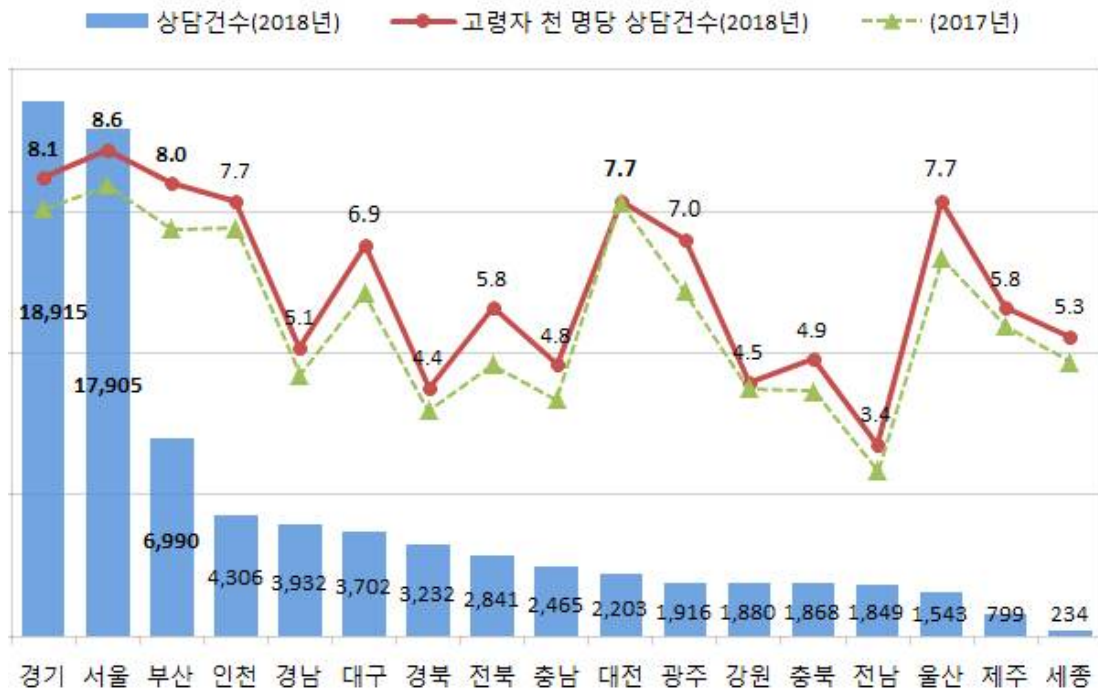
순위	품목명	2017년	2018년	증가건수	증가율
1	침대	266	5,780	5,514	2072.9
2	주식·투자자문	412	1,970	1,558	378.2
3	인터넷·모바일 정보이용서비스	198	379	181	91.4
4	선풍기	176	312	136	77.3
5	성형외과	121	190	69	57.0
6	안마의자	215	329	114	53.0
7	보석·귀금속	183	261	78	42.6
8	에어컨	810	1,123	313	38.6
9	전기진공청소기	197	260	63	32.0
10	기타가방	110	145	35	31.8

3. 지역별 고령소비자 상담 현황

- 2018년 고령소비자 상담 지역은 경기도가 18,915건으로 가장 많았고, 서울(17,905건), 부산(6,990건) 등의 순으로 접수됨.
- 2018년 고령자 천 명당 상담 건수는 서울이 8.6건으로 가장 높았고, 경기도(8.1건), 부산(8.0건) 등의 순임.
- 2017년과 비교하면 대전을 제외한 모든 지역에서 고령자 천 명당 상담 건수가 증가함.

<지역별 고령소비자 상담 현황>

(단위 : 건)

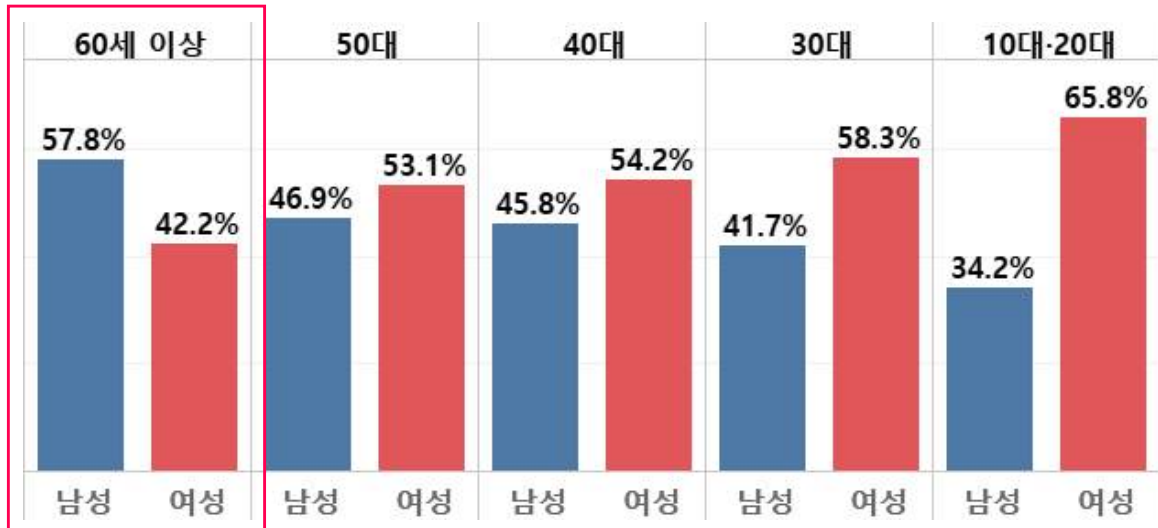


4. 성별 고령소비자 상담 현황

□ 2018년 고령소비자의 상담은 남성이 44,811건으로 57.8%를 차지함.

- 다른 연령대의 경우 여성의 비중이 남성보다 높지만, 고령소비자 상담은 남성의 비중이 여성보다 15.6%p 높음.

<성별·연령대별 소비자상담 현황>



<성별 고령소비자 상담 현황>

(단위 : 건, %)

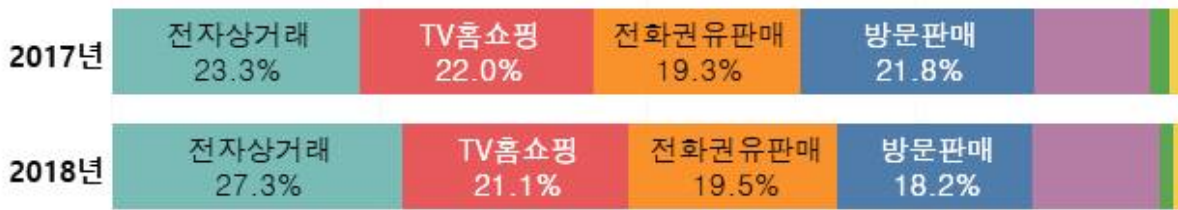
성별	2017년	2018년	합계
남성	39,510 (58.7)	44,811 (57.8)	84,321 (58.2)
여성	27,820 (41.3)	32,777 (42.2)	60,597 (41.8)
합계	67,330	77,588	-

5. 고령소비자 전자상거래 상담 현황

- 2018년 고령소비자 상담에서 특수판매 관련 상담은 19,310건이었고, 특히 전자상거래의 비중이 2017년 23.3%에서 2018년 27.3%로 증가함.
- 2018년 특수판매방법별 상담 비중은 전자상거래(27.3%), TV홈쇼핑(21.1%), 전화권유판매(19.5%), 방문판매(18.2%), 기타통신판매(11.9%) 순으로 나타남.

<특수판매 유형별 고령소비자 상담 현황>

(단위 : 건, %)



판매방법	2017년	2018년	합계
전자상거래	3,703 (23.3)	5,270 (27.3)	8,973 (25.5)
TV홈쇼핑	3,496 (22.0)	4,066 (21.1)	7,562 (21.5)
전화권유판매	3,070 (19.3)	3,769 (19.5)	6,839 (19.4)
방문판매	3,466 (21.8)	3,516 (18.2)	6,982 (19.8)
기타통신판매	1,733 (10.9)	2,304 (11.9)	4,037 (11.5)
다단계판매	288 (1.8)	246 (1.3)	534 (1.5)
노상판매	167 (0.9)	139 (0.7)	306 (0.8)
합계	15,923 (100.0)	19,310 (100.0)	35,233 (100.0)

- 2018년 전자상거래 관련 상담 다발 품목은 주식·투자자문이 300건으로 가장 많았고, 국외여행(292건), 의류·섬유(247건) 등 순임.
- 주식·투자자문은 2017년 8위에서 2018년 1위로 상승했고, 같은 기간 건강식품은 7위에서 5위로 상승함.
- 상위 10개 품목의 상담 건수가 1,702건으로 2018년 고령소비자 전자상거래 상담 5,270건의 32.3%를 차지함.
- 국외여행, 항공, 숙박 등 관광·레저 관련 상담이 558건으로 10.6%를 차지함.

<고령소비자 전자상거래 상담 다발 품목 현황>

(단위 : 건)

품목	2017년		2018년		합계
	건수	순위	건수	순위	
주식·투자자문	73	8	300	1	373
국외여행	176	1	292	2	468
의류·섬유	151	2	247	3	398
항공여객운송서비스	129	3	173	4	302
건강식품	76	7	149	5	225
인터넷·모바일정보이용서비스	83	6	128	6	211
TV	105	4	127	7	232
전기온수장판	92	5	107	8	199
호텔·숙박시설	69	9	93	9	162
신발·운동화	57	10	86	10	143
합계	1,011	-	1,702	-	2,713