

이 자료는 **5월 13일(월) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 5월 10일(금) (총 12쪽)	한국소비자원	담당부서	정보교육국 빅데이터분석팀
		한국소비자단체협의회	담당자	김지형 팀장(043-880-5781) 김용욱 과장(043-880-5783)
			담당자	임은경 사무총장(02-774-4050)

2019년 4월 '공연관람, '숙박시설' 소비자불만 증가

한국소비자원(원장 이희숙)과 한국소비자단체협의회(회장 주경순)는 1372소비자상담센터¹⁾에 접수된 소비자상담을 빅데이터²⁾시스템을 활용해 분석한 결과, 2019년 4월 전체 상담 건수가 전월 대비 2.9% 증가했다고 밝혔다.

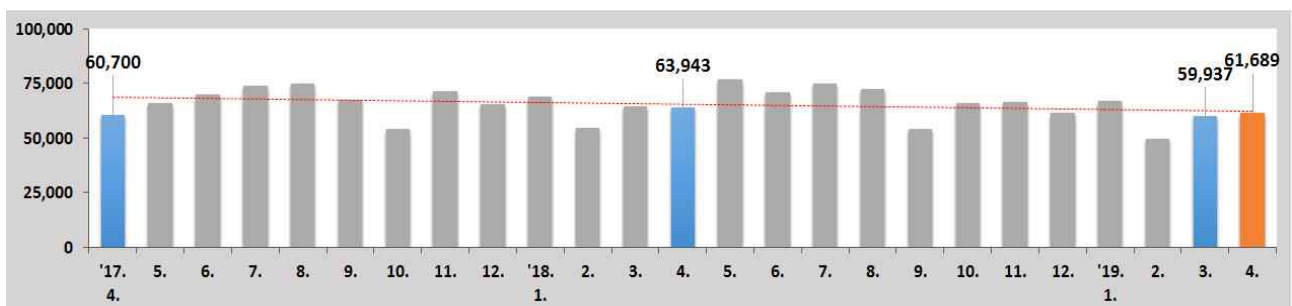
환불 불가 약관 및 공연 예매 취소 시 위약금에 대한 불만 등 '공연관람'에 관한 상담 건수 증가율이 가장 높았고, 여행지 숙소 계약취소 거부 및 과도한 위약금과 관련된 '숙박시설'의 상담 건수 증가율도 높게 나타났다.

□ 소비자상담 전월 대비 2.9% 증가

2019년 4월 소비자상담은 61,689건³⁾으로 전월(59,937건) 대비 2.9%(1,752건) 증가했고, 전년 동월(63,943건) 대비 3.5%(2,254건) 감소했다.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)



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

2) 2019년 4월 1372소비자상담센터 접수 건 및 관련 외부 SNS데이터 등

3) 2019년 5월 2일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ 전년 동월, 전월 대비 모두 '공연관람' 상담 높게 증가

상담 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전년 동월 대비 '공연관람'이 121.7%로 가장 많이 증가했고, '투자자문컨설팅'(98.2%), '전기매트류'(67.9%) 순으로 증가율이 높았다. 전월 대비 증가율이 높은 품목은 '공연관람'(142.9%), '숙박시설'(57.7%), '셔츠'(48.1%) 등이었다.

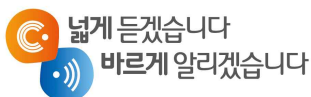
전년 동월, 전월 대비 모두 증가율이 높은 '공연관람'은 할인율이 큰 얼리버드 티켓을 구입했다 취소한 경우 사업자가 약관을 내세워 환불을 거부한다는 불만이 많았고, 공연 티켓 취소 시 과도한 위약금 부과, 양도 및 부분 취소 제한 등에 대한 사례도 접수됐다. 또한 '숙박시설'의 경우 강원도 산불로 인한 계약 취소 거부 및 과도한 위약금, 숙소 내 시설 관련 불만 등이 있었다.

상담 다발 품목으로는 점퍼·자켓류, 간편복 등 '의류·섬유' 품목이 3,489건으로 가장 많았고, 이어 '이동전화서비스' 1,869건, '헬스장·휘트니스센터' 1,713건 순으로 전월과 순위가 동일했다.

□ 30대(31.1%), 품질·A/S(26.5%) 관련 소비자상담 많아

연령대별로는 30대가 17,820건(31.1%)으로 가장 많았고 40대 15,494건(27.1%), 50대 10,498건(18.4%) 순이었으며, 여성 소비자의 상담이 55.4%(34,165건)로 남성(44.6%, 27,524건) 대비 10.8%p 높았다.

상담사유로는 '품질·A/S'(16,653건, 27.0%), '계약해제·위약금'(12,660건, 20.5%), '계약불이행'(9,052건, 14.7%)과 관련한 상담이 전체의 62.2%를 차지했고, 일반 판매(32,038건, 51.9%)를 제외한 판매방법 중에서는 '국내전자상거래'(16,361건, 26.5%), '방문판매'(2,731건, 4.4%), '전화권유판매'(1,968건, 3.2%)의 비중이 높았다.



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



< 불임 > 2019년 4월 소비자 빅데이터 트렌드

2019년 4월 요약

소비자이슈

강원도 산불로 인한 숙박시설 위약금
해외구매대행 의류 쇼핑몰 배송지연
유아용 영어 교재 판매 후 리뉴얼
베트남 차 유해물질 검출
공연 개시 전 티켓 환불 불가

전체 상담건수

2019년 4월	61,689건
전년 동월 대비	↓ 2,254건(3.5%)
전월 대비	↑ 1,752건(2.9%)

증가율 상위 품목

전년 동월 대비	각종공연관람	↑ 121.7%
	투자자문(컨설팅)	↑ 98.2%
	전기매트류	↑ 67.9%
전월 대비	각종공연관람	↑ 142.9%
	숙박시설	↑ 57.7%
	셔츠	↑ 48.1%

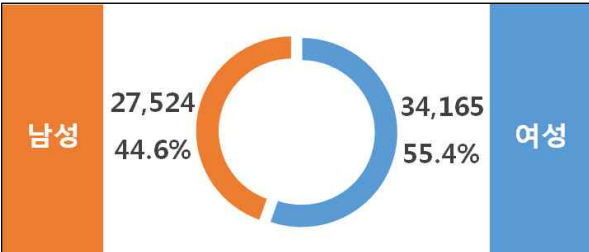
상위 다발 품목

1위	의류·섬유	3,489건(5.7%)
2위	이동전화서비스	1,869건(3.0%)
3위	헬스장휘트니스센터	1,713건(2.8%)

연령대별 현황

1위	30대	17,820건(31.1%)
2위	40대	15,494건(27.1%)
3위	50대	10,498건(18.4%)

성별 현황



상담사유 및 판매방법

상담사유	품질·A/S	27.0%
	계약해제·위약금	20.5%
	계약불이행	14.7%
판매방법	국내전자상거래	26.5%
	방문판매	4.4%
	전화권유판매	3.2%

1 소비자상담 현황

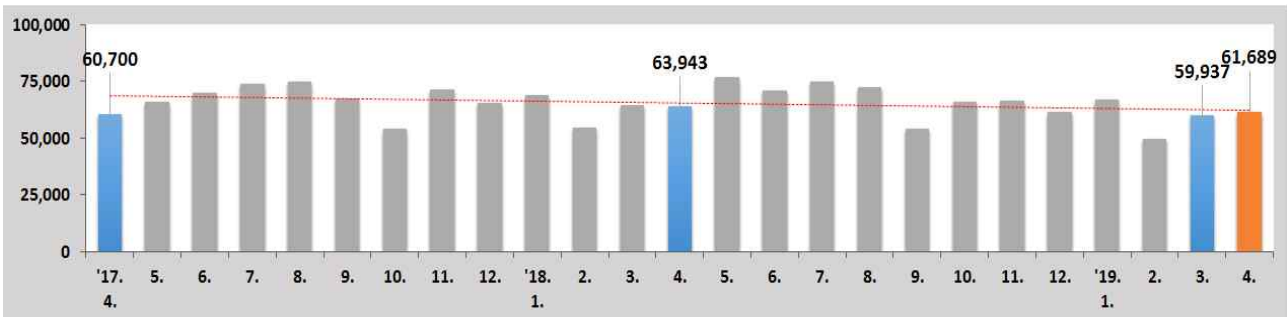
- 2019년 4월 「1372소비자상담센터」에 접수된 상담건수는 61,689건으로 전년 동월(63,943건) 대비 3.5%(2,254건) 감소했고, 전월(59,937건) 대비 2.9%(1,752건) 증가함.

[상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2018. 4.	2019. 3.	2019. 4.
상담 건수		63,943	59,937	61,689
증감률	전년 동월 대비	5.0%	△7.2%	△3.5%
	전월 대비	△1.0%	20.6%	2.9%

[월별 상담 건수 현황]



2 증가율 상위 품목⁴⁾

- 2019년 4월 상담 품목 중 전년 동월 대비, 전월 대비 증가율이 큰 품목은 다음과 같음.
 - 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 '각종공연관람'이 121.7%로 가장 높았고 이어서 '투자자문(컨설팅)' 98.2%, '전기매트류' 67.9%, '각종대여 서비스' 55.7%, '원피스' 53.0% 순임.
 - 전월 대비 증가율 상위 품목은 '각종공연관람'이 142.9%로 가장 높았고 이어서 '숙박시설' 57.7%, '셔츠' 48.1%, '에어컨' 47.3%, '호텔·펜션 등' 40.0% 순임.

4) 월간 소비자상담 접수가 200건 이상인 품목 중 증가율이 높은 품목

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목]

[전월 대비 증가율 상위 품목]

(단위 : 건)

(단위 : 건)

순위	품목명	증가 건수	증가율	순위	품목명	증가 건수	증가율
1	각종공연관람	112	121.7%	1	각종공연관람	120	142.9%
2	투자자문(컨설팅)	545	98.2%	2	숙박시설	154	57.7%
3	전기매트류	93	67.9%	3	셔츠	115	48.1%
4	각종대여서비스	78	55.7%	4	에어컨	104	47.3%
5	원피스	170	53.0%	5	호텔·펜션 등	136	40.0%
6	기타가방	134	43.5%	6	종합체육시설회원권	59	39.3%
7	숙박시설	101	31.6%	7	숙녀화 (구두·부츠 등)	92	36.9%
8	기타건강식품	107	28.2%	8	피부과	58	32.4%
9	전기진공청소기	55	28.2%	9	기타가방	100	29.2%
10	주식	41	25.3%	10	기타일반화장품	81	27.8%

□ 상담건수 및 상담 내용은 다음과 같음.

[전년 동월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 4. 건수	2019. 4.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	각종공연관람	92	204	121.7%	- 공연예매 취소 시 위약금 과다 부과, 환불 불가 등
2	투자자문 (컨설팅)	555	1100	98.2%	- 사전 구두 설명 내용과 다른 계약내용, 계약 불이행에 따른 계약해지 거부 등
3	전기매트류	137	230	67.9%	- 전기장판 및 매트 품질 불량 및 하자로 인한 A/S 관련 연락두절 등
4	각종대여 서비스	140	218	55.7%	- 음식물 처리기, 반려동물 드라이 룸, 침대 등 품질 불량, 수리 지연 등
5	원피스	321	491	53.0%	- 박음질 불량, 물 빠짐 등 품질 불량 및 반품 거부, 환급·배송 지연 등

[전월 대비 상담 증가 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 3. 건수	2019. 4.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	각종공연관람	84	204	142.9%	- 공연예매 취소 시 위약금 과다 부과, 환불 불가 등
2	숙박시설	267	421	57.7%	- 게스트하우스 등 숙소 시설 관련 불만, 계약 취소 시 위약금 문제 등
3	셔츠	239	354	48.1%	- 배송지연, 청약철회 기간 내 반품 거절, 하자있는 의류 배송 문제 등
4	에어컨	220	324	47.3%	- 에어컨 설치 시 과도한 설치비, 출장비 청구, 배송지연, 소음 발생 등
5	호텔·펜션 등	340	476	40.0%	- 숙박 어플 이용 시 예약 취소 불가, 사용하지 않은 부대시설 이용료 청구 등

3

상담 다발 품목

- 2019년 4월 상담 다발 품목은 '의류·섬유', '이동전화서비스', '헬스장·휘트니스센터' 등의 순으로 나타남.
- 점퍼·자켓류, 코트, 기타 간편복 등 '의류·섬유'가 3,489건(5.7%)으로 가장 많았고, 이어서 '이동전화서비스' 1,869건(3.0%), '헬스장·휘트니스센터' 1,713건(2.8%) 등임.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 4.		2019. 3.		2019. 4.		증감률	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년	전월
								동월 대비	대비
1	의류·섬유	3,099	4.8%	3,197	5.3%	3,489	5.7%	12.6%	9.1%
2	이동전화서비스	1,809	2.8%	1,788	3.0%	1,869	3.0%	3.3%	4.5%
3	헬스장· 휘트니스센터	1,477	2.3%	1,602	2.7%	1,713	2.8%	16.0%	6.9%
4	휴대폰/스마트폰	1,709	2.7%	1,126	1.9%	1,198	1.9%	△29.9%	6.4%
5	신발 운동화	1,255	2.0%	956	1.6%	1,144	1.9%	△8.8%	19.7%
6	투자자문(컨설팅)	555	0.9%	1,071	1.8%	1,100	1.8%	98.2%	2.7%
7	세탁서비스	1,292	2.0%	942	1.6%	1,079	1.7%	△16.5%	14.5%
8	초고속인터넷	1,133	1.8%	990	1.7%	956	1.5%	△15.6%	△3.4%
9	국외여행	933	1.5%	941	1.6%	946	1.5%	1.4%	0.5%
10	중고자동차 중개·매매	898	1.4%	765	1.3%	769	1.2%	△14.4%	0.5%
11	정수기대여(렌트)	948	1.5%	777	1.3%	742	1.2%	△21.7%	△4.5%
12	항공여객 운송서비스	710	1.1%	653	1.1%	723	1.2%	1.8%	10.7%
13	상조서비스	597	0.9%	896	1.5%	663	1.1%	11.1%	△26.0%
14	중형승용자동차	654	1.0%	543	0.9%	551	0.9%	△15.7%	1.5%
15	치과	733	1.1%	442	0.7%	541	0.9%	△26.2%	22.4%

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

[상담 다발 품목 현황]

(단위 : 건)

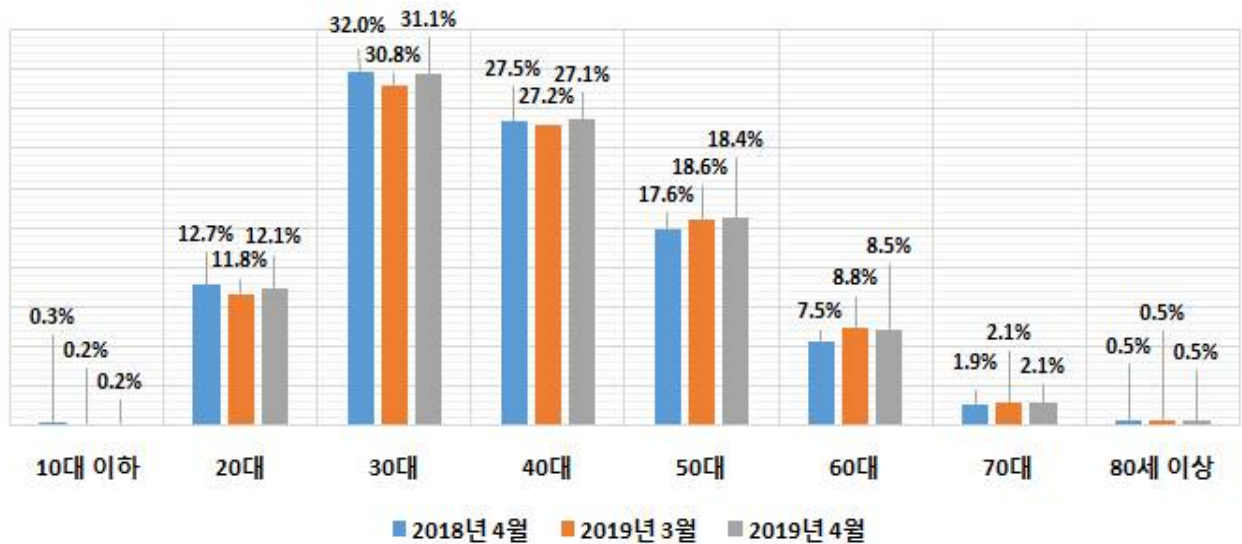
순위	품목명	2019. 4.		주요 상담내용
		건수	비율	
1	의류·섬유	3,489	5.7%	<ul style="list-style-type: none"> - 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 탈·변색, 미어짐, 필링(보풀) 등의 품질 불만족 - 라벨의 설명대로 세탁했음에도 원단 이상 발생 등 품질 불량 - 온라인으로 구입한 의류 배송지연, 반품 거절, 업체 연락두절 - 오프라인으로 구매한 제품의 교환 또는 환불거절
2	이동전화 서비스	1,869	3.0%	<ul style="list-style-type: none"> - 계약 불이행(가입 시 계약한 요금보다 과다 청구, 약정지원금 또는 이전 통신사 해지 위약금 미지원 등) - 결합상품 할인 요건 설명 부실 - 계약해지 시 위약금 기준 문의 등
3	헬스장·휘트니스센터	1,713	2.8%	<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
4	휴대폰/스마트폰	1,198	1.9%	<ul style="list-style-type: none"> - 품질 하자(광고와 다른 기능, 성능 저하, 배터리 충전 불량) - A/S 불만(수리비 과다, 수리용 부품 미보유, 데이터 유실 등)
5	신발·운동화	1,144	1.9%	<ul style="list-style-type: none"> - 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 탈·변색 등의 품질 불만족 - 온라인으로 구입한 신발, 운동화의 배송 지연, 반품요구거절, 업체 연락두절

4

연령대 · 성별

- 연령대 확인이 가능한 57,157건을 확인한 결과 '30대'가 17,820건(31.1%)으로 가장 많았고, '40대' 15,494건(27.1%), '50대' 10,498건(18.4%), '20대' 6,901건(12.1%), '60대' 4,880건(8.5%) 순으로 나타남.
- 전년 동월 대비 '60대'(15.9%), '70대'(12.3%)의 증가율이 높았고, 전월 대비 '10대 이하'(10.0%), '20대'(4.6%)의 증가율이 높았음.

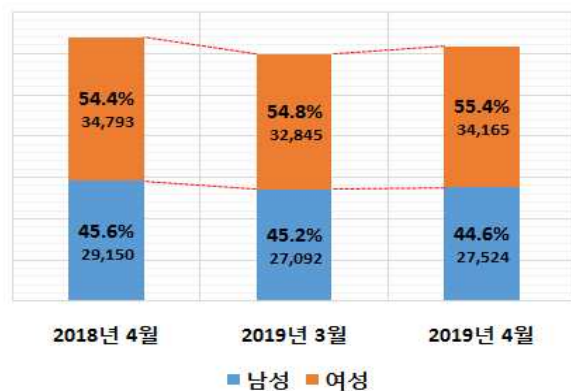
[연령대별 현황]



- 전체 상담 중 '여성' 소비자 상담이 55.4%(34,165건)으로 '남성' 소비자 상담 44.6%(27,524건) 대비 10.8%p 높았음.

- 전월 대비 '남성' 소비자 상담 비율이 0.6%p 감소함.
- 상담건수는 전년 동월 대비 '남성'은 1,626건, '여성'은 628건 감소했고, 전월 대비 '남성'은 432건, '여성'은 1,320건 증가함.

[성별 현황]



5 상담사유별

- '품질·A/S관련' (16,653건, 27.0%), '계약해제·위약금' (12,660건, 20.5%), '계약불이행' (9,052건, 14.7%) 관련 상담이 62.2%를 차지함.

[상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유	2018. 4.		2019. 3.		2019. 4.		증감률		
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년	전월대비	
							동월대비	전월대비	
품질 관련	품질·A/S관련	15,424	24.1%	16,109	26.9%	16,653	27.0%	8.0%	3.4%
계약 관련	계약불이행	7,356	11.5%	9,319	15.5%	9,052	14.7%	23.1%	△2.9%
	계약해제· 위약금	11,522	18.0%	12,583	21.0%	12,660	20.5%	9.9%	0.6%
	청약철회	4,572	7.2%	6,310	10.5%	6,809	11.0%	48.9%	7.9%
거래 조건 관련	가격·요금	2,001	3.1%	1,813	3.0%	1,886	3.1%	△5.7%	4.0%
	표시 광고 및 약관 등	2,338	3.7%	2,325	3.9%	2,440	4.0%	4.4%	4.9%
안전 문제		748	1.2%	1,053	1.8%	1,077	1.7%	44.0%	2.3%
부당행위		3,352	5.2%	3,548	5.9%	3,582	5.8%	6.9%	1.0%
기타		16,630	26.0%	6,877	11.5%	7,530	12.2%	△54.7%	9.5%
합 계		63,943	100.0%	59,937	100.0%	61,689	100.0%	△3.5%	2.9%

* 표에 수록된 자료는 하위 단위에서 반올림한 값으로, 전체 수치와 하위분류의 합이 일치하지 않을 수 있음(이하 동일)

[주요 상담사유별 상담 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·A/S관련	[의류·섬유(5.6%)], 세탁서비스(4.2%), 휴대폰/스마트폰(3.1%), 신발·운동화(2.7%), 중형승용자동차(2.2%)
계약불이행	[의류·섬유(9.3%)], 이동전화서비스(5.4%), 신발 운동화(2.8%), 국외여행(2.7%), 택배화물운송서비스(2.2%)
계약해제·위약금	[헬스장·휘트니스센터(10.1%)], 투자자문(컨설팅)(5.3%), 국외여행(3.3%), 초고속인터넷(3.1%), 의류·섬유(2.9%)

6

판매방법별

- 특수판매 중 '국내전자상거래' 관련 상담이 16,361건으로 전체 상담의 26.5%를 차지했고, 이어서 '방문판매'(2,731건, 4.4%), '전화권유판매'(1,968건, 3.2%), '기타통신판매'(1,236건, 2.0%) 순으로 나타남.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법	2018. 4.		2019. 3.		2019. 4.					
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률			
							전년 동월대비	전월대비		
일반판매	33,478	52.4%	31,303	52.2%	32,038	51.9%	△4.3%	2.3%		
특수 판매	통신 판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	11,859	18.5%	15,296	25.5%	16,361	26.5%	38.0%	7.0%
		국제 전자상거래	455	0.7%	447	0.7%	421	0.7%	△7.5%	△5.8%
		TV홈쇼핑	1,076	1.7%	1,247	2.1%	1,151	1.9%	7.0%	△7.7%
		기타통신판매	1,332	2.1%	1,198	2.0%	1,236	2.0%	△7.2%	3.2%
	방문판매	2,657	4.2%	2,776	4.6%	2,731	4.4%	2.8%	△1.6%	
	전화권유판매	1,584	2.5%	2,016	3.4%	1,968	3.2%	24.2%	△2.4%	
	다단계판매	95	0.1%	109	0.2%	120	0.2%	26.3%	10.1%	
	노상판매	85	0.1%	74	0.1%	90	0.1%	5.9%	21.6%	
기타	11,322	17.7%	5,471	9.1%	5,573	9.0%	△50.8%	1.9%		
합계	63,943	100.0%	59,937	100.0%	61,689	100.0%	△3.5%	2.9%		

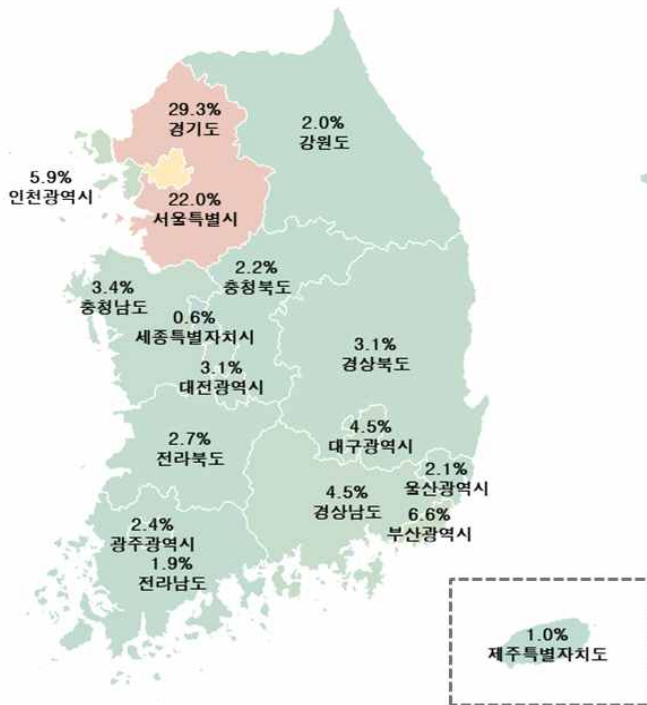
[주요 판매방법별 상담 다발 품목 현황]

판매방법	상담 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	[의류·섬유(13%)], 신발·운동화(4.1%), 항공여객운송서비스(2.5%), 원피스(2.5%), 해외여행(1.8%)
방문판매	[상조서비스(7.9%)], 정수기대여(렌트)(6.4%), 학습지(5.3%), 헬스장·휘트니스센터(3.4%), 기타건강식품(3%)
전화권유판매	[투자자문(컨설팅)(26.2%)], 이동전화서비스(10.5%), 기타매체광고(8.5%), 휴대폰/스마트폰(5.1%), 초고속인터넷(5.1%)
기타통신판매	[투자자문(컨설팅)(22.2%)], 의류 섬유(4.2%), 이동전화서비스(3.7%), 초고속인터넷(2.9%), 기타건강식품(2%)

7 지역별

- '경기도'가 18,065건(29.3%)으로 가장 많았고, 이어서 '서울특별시' 13,580건(22.0%), '부산광역시' 4,054건(6.6%), '인천광역시' 3,617건(5.9%), '대구광역시' 2,759건(4.5%) 순임.
- 인구 10만 명당 상담건수를 살펴보면 '서울특별시'가 139.0건으로 가장 많았고, '경기도' 137.6건, '대전광역시' 130.7건, '인천광역시' 122.3건, '부산광역시' 118.1건 순으로 나타남.
 - 전년 동월 대비 증가율이 큰 지역은 '제주특별자치도' (13.5%), '울산광역시' (10.9%)였고, 감소율이 가장 큰 지역은 '광주광역시' (Δ 8.8%)임.
 - 전월 대비 증가율은 '울산광역시' (12.4%), '광주광역시' (6.8%) 순으로 높았고 '강원도' (Δ 3.5%)가 가장 많이 감소함.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수⁵⁾



5) 행정안전부 주민등록 인구통계('19. 4.) 기준