





| <b>보 도 자 료</b>   |  |
|--|--|
| <br>소비자상담센터<br>www.1372.go.kr | <p>이 자료는 <b>2월 22일(금) 06시부터</b> 사용하기 바랍니다.</p> <p>2019. 2. 21(목)</p> <p>1372운영팀 이상근 팀 장(☎043-880-5801)<br/>최리나 조사역(☎043-880-5807)</p> <p>임은경 사무총장(☎02-774-4050)</p>  |
|  | <br>공정거래위원회<br> 한국소비자원<br> 한국소비자단체협의회 |

## 2018년 연간 소비자상담 동향

- 대진침대, 투명치과 집단분쟁조정 관련 ‘침대 및 ‘치과’, 청약철회 거절로 인한 ‘투자지문’ 상담 증가-

□ (소비자상담 건수) 2018년 1372소비자상담센터\*에 접수된 소비자 상담은 총 792,445건으로 전년(795,882건) 대비 0.4% 감소함.

○ (접수방법) 전화(81.2%), 인터넷(14.6%), 서신·팩스(3.5%), 방문(0.7%)순임.

\* 1372소비자상담센터(국번없이 1372)는 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

□ (소비자상담 다발 품목) 소비자상담 상위 다발 품목은 침대(26,698건), 이동전화서비스(22,120건), 휴대폰/스마트폰(18,094건), 헬스장·휘트니스센터(17,174건), 국외여행(13,088건) 등의 순임.

### 【 상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

| 순위 | 품목(소분류)    | '17년   |     | '18년   |     | 전년 대비  |       |
|----|------------|--------|-----|--------|-----|--------|-------|
|    |            | 상담건수   | 비율  | 상담건수   | 비율  | 증감건수   | 증감률   |
| 1  | 침대         | 3,251  | 0.4 | 26,698 | 3.4 | 23,447 | 721.2 |
| 2  | 이동전화서비스    | 21,876 | 2.7 | 22,120 | 2.8 | 244    | 1.1   |
| 3  | 휴대폰/스마트폰   | 24,365 | 3.1 | 18,094 | 2.3 | -6,271 | -25.7 |
| 4  | 헬스장·휘트니스센터 | 18,061 | 2.3 | 17,174 | 2.2 | -887   | -4.9  |
| 5  | 국외여행       | 14,237 | 1.8 | 13,088 | 1.7 | -1,149 | -8.1  |
| 6  | 초고속인터넷     | 14,496 | 1.8 | 13,052 | 1.6 | -1,444 | -10.0 |
| 7  | 치과         | 6,133  | 0.8 | 12,479 | 1.6 | 6,346  | 103.5 |
| 8  | 정수기대여(렌트)  | 11,458 | 1.4 | 11,362 | 1.4 | -96    | -0.8  |
| 9  | 항공여객운송서비스  | 10,433 | 1.3 | 11,275 | 1.4 | 842    | 8.1   |
| 10 | 택배화물운송서비스  | 10,355 | 1.3 | 10,047 | 1.3 | -308   | -3.0  |

<붙임> 품목별 주요 상담내용

□ (증감률 상위 품목) 전년(2017년) 대비 상담 증가율이 높은 품목은 침대(721.2%), 투자자문(컨설팅)(311.0%), 치과(103.5%) 등의 순임.

○ 반면, 전년 대비 상담 감소율이 높은 품목은 휴대폰/스마트폰(-25.7%), 자동차보험(-24.0%), 상조서비스(-22.1%) 등의 순임.

【 상담 증가율 상위 10위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

| 순위 | 품목(소분류)       | '17년   | '18년   | 증가율<br>(전년대비) |
|----|---------------|--------|--------|---------------|
| 1  | 침대            | 3,251  | 26,698 | 721.2         |
| 2  | 투자자문<br>(컨설팅) | 1,855  | 7,624  | 311.0         |
| 3  | 치과            | 6,133  | 12,479 | 103.5         |
| 4  | 호텔            | 3,725  | 4,874  | 30.8          |
| 5  | 에어컨           | 8,068  | 8,985  | 11.4          |
| 6  | 운동화           | 5,138  | 5,587  | 8.7           |
| 7  | 항공여객운송<br>서비스 | 10,433 | 11,275 | 8.1           |
| 8  | 소파            | 4,207  | 4,532  | 7.7           |
| 9  | 자동차수리·점검      | 5,486  | 5,815  | 6.0           |
| 10 | 아파트           | 4,950  | 5,232  | 5.7           |

【 상담 감소율 상위 10위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

| 순위 | 품목(소분류)          | '17년   | '18년   | 감소율<br>(전년대비) |
|----|------------------|--------|--------|---------------|
| 1  | 휴대폰/<br>스마트폰     | 24,365 | 18,094 | -25.7         |
| 2  | 상조서비스            | 9,537  | 7,428  | -22.1         |
| 3  | 중형승용자동차          | 10,128 | 8,293  | -18.1         |
| 4  | 인터넷교육<br>서비스     | 5,591  | 4,837  | -13.5         |
| 5  | 자동차대여(렌트)        | 4,714  | 4,115  | -12.7         |
| 6  | 중고자동차중개<br>매매    | 10,392 | 9,096  | -12.5         |
| 7  | 초고속인터넷           | 14,496 | 13,052 | -10.0         |
| 8  | 일반강습<br>(입시학원 등) | 6,444  | 5,899  | -8.5          |
| 9  | 국외여행             | 14,237 | 13,088 | -8.1          |
| 10 | 냉장고              | 6,717  | 6,248  | -7.0          |

※ 소비자상담이 전체 상담의 0.5% 이상인 품목 중 전년 대비 증감률 상위 품목 선정  
<붙임> 품목별 주요 상담내용

□ (특수판매) 특수판매 관련 상담은 254,429건으로 전체 상담의 32.1%이며, 유형별로는 전자상거래 관련 상담(172,383건)이 가장 많았고, 방문판매(28,485건), 전화권유판매(19,735건), TV홈쇼핑(16,669건) 등의 순임.

○ 전년 대비 전자상거래(9.7% ↑) 관련 상담이 증가한 반면, 방문판매(10.8% ↓) 관련 상담은 감소함.

\* 전자상거래는 항공여객운송서비스·국외여행·점퍼·재킷류, 방문판매는 상조서비스·정수기 대여(렌트)·학습지, 전화권유판매는 투자자문(컨설팅)·이동전화서비스·초고속인터넷 관련 상담이 많았음.

□ (상담사유) 상담 사유는 품질 관련(21.8%), 계약해제·해지/위약금(19.4%), 계약불이행·불완전이행(14.0%), 청약철회(8.1%) 등의 순으로 많았음.

○ 전년 대비 안전(제품/시설)(86.1% ↑) 관련 상담이 크게 증가한 반면, 법·제도 (35.2% ↓) 관련 상담은 감소함.

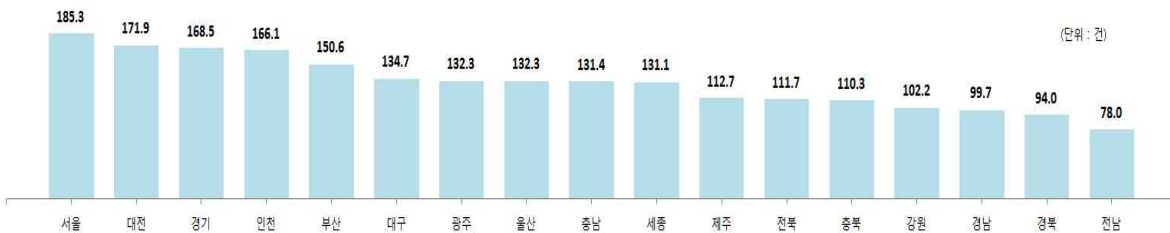
\* 품질 관련은 침대·양복세탁·휴대폰/스마트폰, 계약해제·해지/위약금은 헬스장·휘트니스센터·국외여행·초고속인터넷, 계약불이행(불완전이행)은 이동전화서비스·치과·택배화물운송서비스 관련 상담이 많았음.

□ (연령대) 소비자 연령 확인이 가능한 상담 713,588건 중 연령대별로는 30대가 219,657건(30.8%)으로 가장 많았고, 40대 190,781건(26.7%), 50대 132,481건(18.6%), 20대 90,574건(12.7%) 등의 순임.

\* 연령대별 다발 품목으로 10대 이하는 치과, 20대·30대는 헬스장·휘트니스센터, 40대 이상은 침대 관련 상담이 많았음.

□ (지역) 인구 만명당 소비자상담은 서울특별시(185.3건), 대전광역시(171.9건), 경기도(168.5건) 등의 순으로 많았음.

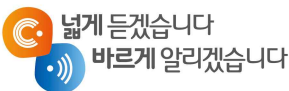
【 인구 만명당 지역별 소비자상담 건수 】



□ (상담처리) 2018년 접수된 전체 상담 건 중 626,333건(79.1%)에 대해 소비자분쟁해결기준 설명 및 관련 법·제도 등을 소비자에게 안내하여 자율적인 피해해결에 도움을 제공함.

○ 사업자와의 분쟁이 자율적으로 해결되지 않은 상담은 소비자단체 및 지방자치단체가 피해처리(120,660건, 15.2%)하거나 한국소비자원의 피해구제 (45,339건, 5.7%) 등으로 진행함.

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



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



## 〈붙임〉 품목별 주요 상담내용

### 【 2018년 상담 다발 품목별 주요 상담내용 】

(단위 : 건, %)

| 순위 | 품목(소분류)    | '18년   | 비율  | 주요 상담내용   |
|----|------------|--------|-----|---|
|    |            |        |     |   |
| 1  | 침대         | 26,698 | 3.4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대진침대 집단분쟁조정 관련 보상 절차 등 문의</li> <li>- 라돈 검출된 매트리스 제품 외 타제품 검출가능성 문의</li> <li>- 온라인으로 구매한 제품의 표시·광고와 상이하여 교환환불 요청하였으나 처리 거부 및 위약금 과다 청구</li> <li>- 해외 여행사를 통해 구매한 라텍스 제품의 하자(냄새)로 인한 환불 요구 처리지연</li> </ul> |
| 2  | 이동전화서비스    | 22,120 | 2.8 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약 불이행(가입 시 계약한 요금보다 과다 청구, 약정지원금 또는 이전 통신사 해지위약금 미지원 등)</li> <li>- 결합상품 할인 요건 설명 부실</li> <li>- 계약 해지 시 위약금 기준 문의 등</li> </ul>   |
| 3  | 휴대폰/스마트폰   | 18,094 | 2.3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품질 하자(광고와 상이한 기능, 기기성능 저하, 배터리 충전 불량, 하자 반복 발생)</li> <li>- A/S 불만(수리비 과다, 수리용 부품 미보유 등)</li> <li>- 개인 간 거래의 상품 미배송 및 연락 두절</li> </ul>  |
| 4  | 헬스장 휘트니스센터 | 17,174 | 2.2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약서 미교부, 계약내용 설명 미흡</li> <li>- 장기 이용계약 해지 거부, 위약금 과다 청구 및 환불 지연</li> <li>- 업체 폐업 시 피해구제 방법 문의</li> </ul>   |
| 5  | 국외여행       | 13,088 | 1.7 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여행사 폐업으로 인한 피해보상 문의</li> <li>- 환불 규정, 여행 일정 등에 대한 상세 조건 안내 미흡</li> <li>- 소비자 개인 사정으로 인한 계약해제 요청 시 위약금 과다 청구</li> <li>- 여행상품 모집인원 미달로 인한 일방적 계약 취소통보 등</li> </ul>   |
| 6  | 초고속인터넷     | 13,052 | 1.6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 결합상품 중도 해지 시 설치비용 및 위약금 과다 청구</li> <li>- 서비스 불가지역 또는 이전설치 불가지역으로의 이사로 인한 해지 시 위약금 발생</li> <li>- 자동 계약연장, 해지신청 누락, 사용하지 않은 이용대금의 부당청구</li> <li>- 인터넷 속도 저하, 장애 발생 등의 품질 불만족</li> </ul>                    |
| 7  | 치과         | 12,479 | 1.6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 집단분쟁조정 환불 결정에 따른 향후 처리 방법, 추가 신청 문의</li> <li>- 계약 불이행으로 인한 계약해지 시 환불처리 지연, 거부 또는 위약금 과다 청구</li> </ul>  |
| 8  | 정수기대여(렌트)  | 11,362 | 1.4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- A/S 불만(소음, 누수, 동일하자 반복 발생)</li> <li>- 렌트 중도 해지 시 위약금 과다 청구</li> <li>- 정수기 철거 및 이전 시 수수료 과다 청구</li> </ul>   |
| 9  | 항공여객운송서비스  | 11,275 | 1.4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지진 및 태풍 등의 불안으로 항공권 취소 시 위약금 과다 청구</li> <li>- 수화물 파손, 도착지연에 따른 배상 문의</li> <li>- 항공사 사정으로 인한 운항지연에 따른 피해보상 등</li> </ul>   |
| 10 | 택배화물운송서비스  | 10,047 | 1.3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물품 분실 및 변질·훼손·파손, 배송지연에 따른 피해보상 문의</li> <li>- 물품 배송한 택배기사에 불친절 제기</li> </ul>   |

### 【 전년 대비 상담 증가 상위 품목별 주요 상담내용 】

(단위 : 건, %)

| 순위 | 품목(소분류)       | '17년   | '18년   | 증가율<br>(전년대비) | 주요 상담내용   |
|----|---------------|--------|--------|---------------|---|
|    |               |        |        |               |   |
| 2  | 투자자문<br>(컨설팅) | 1,855  | 7,624  | 311.0         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구두로 안내받은 내용과 실제 계약내용이 상이함에 따라 보상기준 문의</li> <li>- 계약 불이행으로 인한 계약해지 요청 시 환불 거부 또는 위약금 과다 청구</li> <li>- 청약철회 거절 및 환불 지연</li> </ul>  |
| 3  | 치과            | 6,133  | 12,479 | 103.5         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 집단분쟁조정 환급 결정에 따른 향후 처리 방법, 추가 신청 문의</li> <li>- 계약 불이행으로 인한 계약해지 시 환불처리 지연, 거부 또는 위약금 과다 청구</li> </ul>  |
| 4  | 호텔            | 3,725  | 4,874  | 30.8          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 광고 내용과 상이한 시설 및 서비스에 대한 불만</li> <li>- 당일 예약 후 취소 시 환불 불가 통보</li> <li>- 호텔예약대행 사이트로 예약한 숙박시설 예약 취소 시 예약금 전액을 수수료로 청구</li> <li>- 소비자 변심 또는 천재지변(태풍)으로 인한 예약 취소 시 처리지연, 환불 거부 및 과도한 위약금 요구</li> </ul> |
| 5  | 에어컨           | 8,068  | 8,985  | 11.4          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품질 하자(냉방불량, 가스누출, 소음, 냄새발생 등)</li> <li>- A/S 불만(수리 후 동일 하자 반복, 수리용 부품 미보유, 처리지연 등)</li> </ul>  |
| 6  | 운동화           | 5,138  | 5,587  | 8.7           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전자상거래로 구입한 제품의 배송지연 또는 업체연락 두절, 반품 요구 시 반품 거부 및 과다 반품수수료 부과</li> <li>- 세탁 의뢰 후 신발의 하자(이염 및 오염물질 발생 부소재 탈락, 수축, 파손, 변색 등)에 대한 제품 심의 문의</li> <li>- 사이즈 불량, 착화 후 통증 유발, 제품의 분실로 인한 피해보상 문의</li> </ul> |
| 7  | 항공여객운송<br>서비스 | 10,433 | 11,275 | 8.1           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지진 및 태풍 등의 불안으로 항공권 취소 시 위약금 과다 청구</li> <li>- 수화물 파손, 도착지연, 항공사 사정으로 인한 운항지연에 따른 피해보상 문의</li> </ul>  |
| 8  | 소파            | 4,207  | 4,532  | 7.7           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 광고 내용과 상이한 제품 디자인 또는 색상에 대한 불만</li> <li>- 전자상거래로 구입한 제품의 배송지연 또는 업체연락 두절, 반품 요구 시 반품 거부 및 과다 반품수수료 부과</li> <li>- 라돈 검출 가능성 문의</li> </ul>   |
| 9  | 자동차수리·<br>점검  | 5,486  | 5,815  | 6.0           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- A/S 불만(수리 후 동일 하자 반복, 수리용 부품 미보유로 인한 수리불가 통보, 수리비 과다 청구, 처리지연 수리 중 차량 훼손으로 인한 피해보상 문의 등)</li> </ul>  |
| 10 | 아파트           | 4,950  | 5,232  | 5.7           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약 불이행(분양계약서와 다른 시공, 계약내용의 임의 변경, 하자보수 미이행 등)에 따른 배상 문의</li> <li>- 아파트 분양 가계약 후 계약해제 요청 시 계약금 환급 거부에 따른 피해보상 문의</li> </ul>   |