




보 도 자 료		 공정거래위원회  한국소비자원  한국소비자단체협의회
1372 소비자상담센터 www.1372.go.kr	보도일시 이 자료는 즉시 사용 하시기 바랍니다. 배포일시 2017. 12. 15(금)	
한국소비자원	1372운영팀 황진자 팀 장(☎043-880-5801) 최리나 조사역(☎043-880-5807)	
한국소비자단체협의회	임은경 사무총장(☎02-774-4050)	

2017년 11월 소비자상담 동향

- ‘투자자문’, ‘매트’ 관련 상담 증가 -

- (상담건수) 2017. 11월 『1372 소비자상담센터』 소비자상담은 **71,225건**으로 전년동월(70,525건)대비 **1.0%**(700건), 전월(54,174건)대비 **31.5%**(17,051건) 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 ‘투자자문(컨설팅)’(295.8%), ‘매트’(209.1%), ‘전기세탁기’(113.5%), ‘호텔’(108.5%), ‘전기진공 청소기’(77.9%) 등의 순이며, 전월대비 증가율 상위 품목은 ‘매트’(393.1%), ‘코트’(284.5%), ‘점퍼·재킷류’(215.8%), ‘가스보일러’(167.8%), ‘양복(서양식 의복) 세탁’(76.3%) 등의 순임.
- * 저금리에 따른 투자선호로 전년동월대비 ‘투자자문(컨설팅)’이 높은 증가율을 보였고, 유해물질 검출에 따른 친환경인증 취소 사실 보도로 인해 ‘유아용 매트’ 상담도 전년동월 및 전월대비 높은 증가율을 보임. 한편 동절기를 맞아 ‘코트’, ‘점퍼·재킷류’, ‘가스보일러’의 상담이 전월대비 증가함.
- (판매방법) 특수판매 관련 상담은 22,485건으로 전체 상담의 **31.6%**이며, 유형별로는 ‘전자상거래’ 관련 상담(15,186건)이 가장 많았고, ‘방문판매’(2,462건), ‘TV홈쇼핑’(1,756건), ‘전화권유판매’(1,593건) 등의 순임.
- * ‘전자상거래’는 점퍼·재킷류, 항공여객운송서비스, 매트, ‘방문판매’는 상조서비스, 정수기대여(렌트), 학습지, ‘TV홈쇼핑’은 전기매트류, 매트, 전기팬히터, ‘전화권유판매’는 이동전화서비스, 초고속인터넷, 투자자문 관련 상담이 많았음.
- (상담 다발 품목) 상담이 많은 품목은 ‘이동전화서비스’(2,165건), ‘휴대폰/스마트폰’(2,094건), ‘헬스장 휘트니스센터’(1,537건), ‘점퍼·재킷류’(1,399건), ‘택배화물운송서비스’(1,395건) 등의 순임.

【 11월 소비자상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	건수	비율	주요 상담내용
1	이동전화서비스	2,165	3.0	- 통화품질 불량, 기기 성능 불량 등으로 인한 계약해제·해지 시 거부 또는 위약금 과다청구 - 약정지원금 미지급, 약정내용 상이, 위약금 미지원 등 계약불이행 - 데이터 로밍 요금과다, 미사용 데이터 요금 청구 등
2	휴대폰/스마트폰	2,094	2.9	- 전원 꺼짐, 발열, 작동 불량, 방수 기능 하자, 블루투스 연결 불량 - 액정 파손, 터치 불량, 화소 불량, 백화 현상 발생 - AS 후에도 동일하자 반복, 수리용 부품 미보유, 수리비 과다청구, 수리불가 통보 - 스웰링 및 충전 불량, 배터리 하자 등
3	헬스장·휘트니스 센터	1,537	2.2	- 요가개인트레이닝 계약해제·해지 시 위약금 과다청구, 환급 지연 또는 거부 - 양도받은 이용권 계약해제·해지 시 환급 거부 - 업체폐업으로 인한 연락두절 시 환급방법 문의
4	점퍼·재킷류	1,399	2.0	- 봉제 불량, 보풀 발생, 부자재결함(지퍼), 이염, 탈색, 코팅 벗겨짐 등 품질 불량 - 착용(세탁) 후 훼손·변형·탈색 등으로 인한 의류심의 문의 - 전자상거래로 구입한 의류 배송지연, 반품거절 및 업체 연락두절 - 오프라인매장(상설할인매장)에서 구입한 의류의 반품 거부
5	택배화물운송 서비스	1,395	2.0	- 물품 분실 및 변질·훼손·파손, 배송지연에 따른 피해보상 문의 - 물품 배송한 택배기사에 불친절 제기

□ (상담사유) ‘품질’(15,230건) 관련 상담이 가장 많았고, 이어 ‘계약해제·해지/위약금’(13,601건), ‘계약불이행’(9,538건) 등의 순으로 많음.

* ‘품질’은 휴대폰/스마트폰, 양복(서양식 의복)세탁, 중형승용자동차, ‘계약해제·해지/위약금’은 헬스장·휘트니스센터, 해외여행, 이동전화서비스, ‘계약불이행’은 택배화물운송서비스, 이동전화서비스, 휴대폰/스마트폰 관련 상담이 많았음.

□ (연령대별) 연령대별 다발품목을 보면, ‘10대 이하’는 이동전화서비스, ‘20대’는 헬스장·휘트니스센터, ‘30대·40대’는 휴대폰/스마트폰, ‘50대’는 이동전화서비스, ‘60대 이상’은 상조서비스 관련 상담이 가장 많았음.

* 소비자의 연령대 확인이 가능한 65,305건 중 ‘30대’가 21,542건(33.0%)으로 가장 많고, ‘40대’(17,202건, 26.3%), ‘50대’(11,094건, 17.0%), ‘20대’(9,067건, 13.9%) 등의 순으로 나타남.

□ (상담처리) 2017년 11월 상담(71,225건) 중 57,559건(80.8%)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 10,126건(14.2%), 한국소비자원의 피해구제·분쟁조정을 통해 3,499건(4.9%)을 처리함.

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

〈붙임〉

1. 전년동월대비 증가율 상위 품목

□ 전년동월대비 상담 증가율이 높은 품목은 '투자자문(컨설팅)'(295.8%), '매트'(209.1%), '전기세탁기'(113.5%), '호텔'(108.5%), '전기진공청소기'(77.9%) 등의 순임.

【 전년동월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'16.11.	'17.11.	증가율	주요 상담내용
1	투자자문 (컨설팅)	71	281	295.8	- 계약해제 시 환불 거부 또는 환불 시 위약금 과다청구 - 계약체결 시 안내받은 계약조건(수익률 등)과 상이 - 기타 계약내용 관련한 전문적인 상담 문의
2	매트	276	853	209.1	- 디메틸아세트아미드(DMAC) 검출에 따른 친환경인증 취소로 제품 환불 및 피해보상 문의 - 관련 제품 사용 후 발생한 신체적 이상으로 인한 피해보상 문의 - 제품 환급기준에 대한 문의
3	전기세탁기	237	506	113.5	- 수리용 부품 미보유, 수리비 과다청구, AS 후에도 동일 하자 지속발생 등 AS불만 - 표시 및 광고와 다른 성능에 대한 불만 - 먼지 찌꺼기 제거가 되지 않는 제품의 무상수리 또는 교환 환급 요구
4	호텔	211	440	108.5	- 천재지변(지진, 화산폭발 등)으로 인한 호텔 계약해제 시 수수료 과다청구 - 해외 호텔 특가상품에 대한 계약해제 시 환급 불가 - 사전 안내 또는 표시·광고와 상이한 서비스 내용에 대한 불만족 - 소비자 변심으로 인한 환불 요청 시 환불을 거부하거나 지나친 위약금 요구 - 호텔예약대행 사이트로 예약한 해외호텔 계약해약 시 환급 불가
5	전기진공청소기	113	201	77.9	- 수리용 부품 미보유, 수리비 과다청구, AS 후에도 동일 하자 지속발생 등 AS불만 - 전자상거래로 구입한 제품의 표시·광고와 다른 성능에 대한 불만

2. 전월대비 증가율 상위 품목

□ 전월대비 상담 증가율이 높은 품목은 '매트'(393.1%), '코트'(284.5%), '점퍼·재킷류'(215.8%), '가스보일러'(167.8%), '양복(서양식 의복)세탁'(76.3%) 등의 순임.

【 전월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

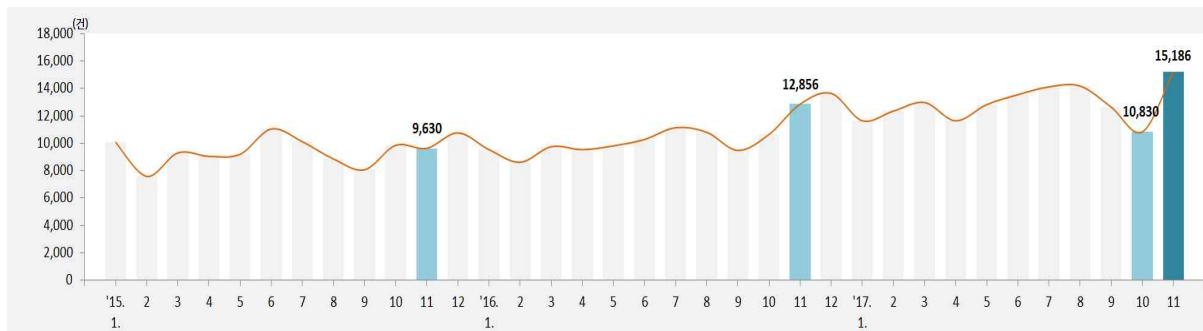
순위	품목명	'17.10.	'17.11.	증가율	주요 상담내용
1	매트	173	853	393.1	<ul style="list-style-type: none"> - 디메틸아세트아미드(DMAc) 검출에 따른 친환경인증 취소로 제품 환불 및 피해보상 문의 - 관련 제품 사용 후 발생한 신체적 이상으로 인한 피해보상 문의 - 제품 환급기준에 대한 문의
2	코트	174	669	284.5	<ul style="list-style-type: none"> - 봉제 불량, 보풀 발생, 부자재결함(지퍼), 이염, 탈색, 코팅 벗겨짐, 털 빠짐 등 품질 불량 - 착용(세탁) 후 훼손·변형·탈색 등으로 인한 의류심의 문의 - 전자상거래로 구입한 의류 배송지연, 반품거절 및 업체 연락두절 - 오프라인매장(상설할인매장)에서 구입한 의류의 반품 거부
3	점퍼·재킷류	443	1,399	215.8	<ul style="list-style-type: none"> - 상담 다발 품목 현황 참고
4	가스보일러	115	308	167.8	<ul style="list-style-type: none"> - 소음, 누수, 온도조절 및 난방·점화불량, 작동 불량 - 수리지연, 수리비 과다청구, 동일하자 반복 등 AS불만족 - 설치 관련 불만족(설치하자로 인한 누수발생 등)
5	양복 (서양식 의복) 세탁	552	973	76.3	<ul style="list-style-type: none"> - 세탁서비스 품질 불만족(변색, 이염, 물 빠짐, 변형, 훼손, 방수코팅 벗겨짐, 악취 발생 등)으로 인한 의류심의 문의 - 세탁물 분실로 인한 배상문의

3. 전자상거래 유의품목

* 전자상거래 관련 소비자 상담이 50건 이상인 품목 중 '전년동월대비 증가율 상위 10개 품목'과 '전월대비 증가율 상위 10개 품목'에 동시에 포함된 품목을 소비생활 유의품목으로 선정

□ (상담건수) 전자상거래(소셜커머스 포함) 관련 소비자상담은 총 15,186건으로 전년동월(12,856건) 대비 18.1%(2,330건), 전월(10,830건) 대비 40.2%(4,356건) 모두 증가함.

【 월별 전자상거래 상담신청 추이 】



□ (전자상거래 유의품목) 전자상거래 분야 소비생활 유의품목은 '매트', '투자자문', '호텔', '숙녀복상의', '스포츠웨어', '캐주얼바지', '택배화물운송서비스'으로 분석됨.

【 전자상거래 유의품목 현황 】

(단위 : 건, %)

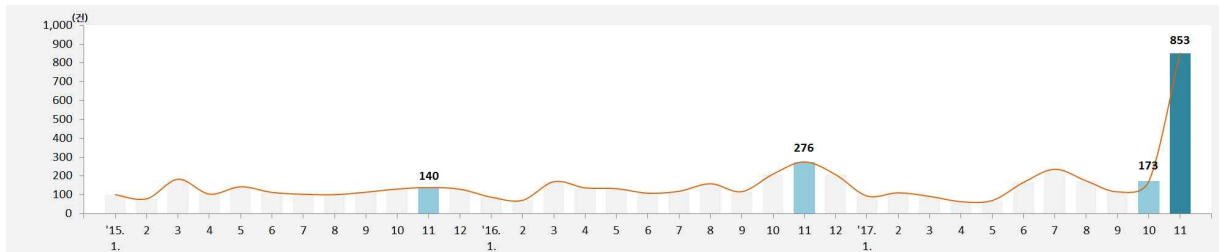
순 위	전년동월대비 증가율 상위 품목			전월대비 증가율 상위 품목		
	품목명	'16.11.	'17.11. 증가율	품목명	'17.10.	'17.11. 증가율
1	매트	91	386 324.2	매트	58	386 565.5
2	투자자문(컨설팅)	15	51 240.0	코트	93	366 293.5
3	호텔	133	331 148.9	점퍼·재킷류	215	675 214.0
4	숙녀복상의	43	96 123.3	전기매트류	110	202 83.6
5	스포츠웨어	36	80 122.2	숙녀복상의	54	96 77.8
6	전기진공청소기	28	54 92.9	스포츠웨어	47	80 70.2
7	펜션	62	111 79.0	투자자문(컨설팅)	30	51 70.0
8	국외여행	212	359 69.3	캐주얼바지	131	214 63.4
9	캐주얼바지	135	214 58.5	호텔	203	331 63.1
10	택배화물운송서비스	129	188 45.7	택배화물운송서비스	119	188 58.0

4. 증가율 상위 주요 품목

매트

- '매트' 관련 상담(853건)은 전년동월(276건) 대비 209.1%(577건), 전월(173건) 대비 393.1%(680건)로 모두 증가함.
- 특정업체의 매트제품에서 디메틸아세트아미드(DMAc)라는 유해물질 검출로 친환경인증 취소 사실이 보도되면서, 제품에 대한 '품질 불만' 관련 상담이 전체의 40.2%(343건), 제품 사용에 따른 인체에 유해함을 우려하는 '안전' 관련 상담이 전체의 24.6%(210건)를 차지함.

【 월별 '매트' 관련 상담신청 추이 】



투자자문(컨설팅)

- '투자자문' 관련 상담(281건)은 전년동월(71건) 대비 295.8%(210건), 전월(160건) 대비 75.6%(121건)로 모두 증가함.
- 계약 체결 조건과 상이하거나 개인적 사유로 계약해지 요청 시 해지 거절 및 위약금 과다 등에 따른 '계약해제·해지/위약금' 관련 상담이 전체의 57.3%(161건)를 차지함.

【 월별 '투자자문(컨설팅)' 관련 상담신청 추이 】

