

이 자료는 **7월 10일(수) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 7월 9일(화) (총 12쪽)	한국소비자원	담당부서	정보교육국 빅데이터분석팀
		한국소비자단체 협의회	담당자	김지형 팀장(043-880-5781) 김용욱 과장(043-880-5783)
				담당자

## 2019년 6월, '샌들·슬리퍼', '에어컨' 소비자불만 증가율 높아

한국소비자원(원장 이희숙)과 한국소비자단체협의회(회장 주경순)는 1372소비자상담센터<sup>1)</sup>에 접수된 소비자상담을 빅데이터시스템<sup>2)</sup>을 활용해 분석한 결과, 2019년 6월 전체 상담 건수가 전월 대비 11.5% 감소했다고 밝혔다.

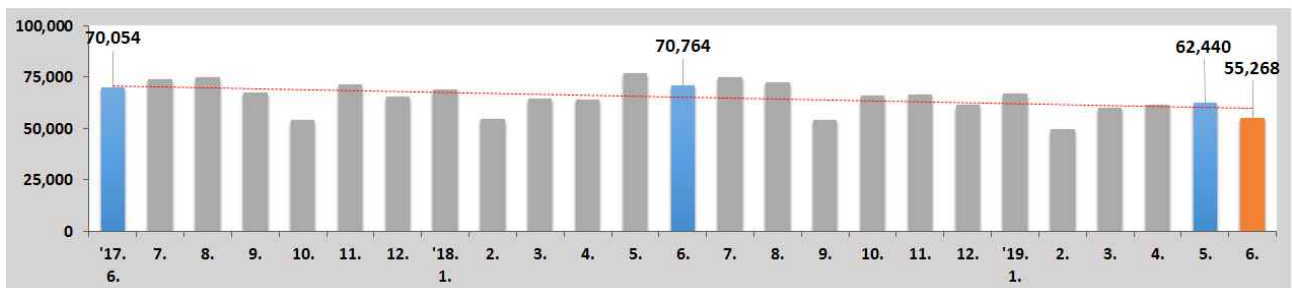
품질 불량 등 '샌들·슬리퍼'에 관한 상담 건수 증가율이 가장 높았고, 품질 및 A/S와 관련된 '에어컨'의 상담 건수 증가율이 뒤를 이었다.

### □ 소비자상담 전월 대비 11.5% 감소

2019년 6월 소비자상담은 55,268건<sup>3)</sup>으로 전월(62,440건) 대비 11.5%(7,172건) 감소했고, 전년 동월(70,764건) 대비 21.9%(15,496건) 감소했다.

### [월별 상담 건 현황]

(단위 : 건)



1) 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행  
2) 1372소비자상담 및 외부 SNS데이터 수집·분석 시스템  
3) 2019년 7월 3일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

## □ 전년 동월 대비 '공연관람', 전월 대비 '샌들·슬리퍼' 상담 증가

상담 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전년 동월 대비 '공연관람'이 85.7%로 가장 많이 증가했고, '투자자문컨설팅'(79.0%), '기타매체광고\*' (36.9%) 순으로 증가율이 높았다. 전월 대비 증가율이 높은 품목은 '샌들·슬리퍼'(56.0%), '에어컨'(21.7%), '미용서비스'(11.0%) 등이었다.

\* 식당 홍보 등 사업자간 블로그 마케팅 계약, 인터넷 홈페이지 제작 광고 등

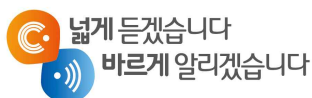
휴가철을 앞두고 전자상거래를 통해 '샌들·슬리퍼'를 구입했으나 염색 또는 봉제·접착 상태가 불량하거나 착용 후 통증이 발생했다는 등의 품질 문제를 제기하는 불만이 많았고, '에어컨'의 경우 제품 파손, 배관 누수, 설치 미흡 등 품질 및 A/S와 관련된 불만이 많았다.

상담 다발 품목으로는 점퍼·자켓류, 간편복 등 '의류·섬유' 품목이 2,274건으로 가장 많았고, 이어 '이동전화서비스' 1,621건, '헬스장·휘트니스센터' 1,559건 순으로 전월과 순위가 동일했다.

## □ 30대(30.5%), 품질·A/S(28.5%) 관련 소비자상담 많아

연령대별로는 30대가 15,746건(30.5%)으로 가장 많았고 40대 14,238건(27.6%), 50대 9,689건(18.8%) 순이었으며, 여성 소비자의 상담이 54.9%(30,011건)로 남성(45.1%, 25,257건) 대비 9.8%p 높았다.

상담사유로는 '품질·A/S'(15,737건, 28.5%), '계약해제·위약금'(11,692건, 21.2%), '계약불이행'(7,991건, 14.5%)과 관련한 상담이 전체의 64.2%를 차지했고, 일반 판매(29,215건, 52.9%)를 제외한 판매방법 중에서는 '국내전자상거래'(13,958건, 25.3%), '방문판매'(2,217건, 4.0%), '전화권유판매'(1,762건, 3.2%)의 비중이 높았다.



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



## < 불임 > 2019년 6월 소비자 빅데이터 트렌드

### 2019년 6월 요약

#### 전체 상담건수

2019년 6월	55,268건
전년 동월 대비	↓ 15,496건(21.9%)
전월 대비	↓ 7,172건(11.5%)

#### 증가율 상위 품목

전년 동월 대비	각종공연관람	↑ 85.7%
	투자자문(컨설팅)	↑ 79.0%
	기타매체광고	↑ 36.9%
전월 대비	샌들·슬리퍼	↑ 56.0%
	에어컨	↑ 21.7%
	미용서비스	↑ 11.0%

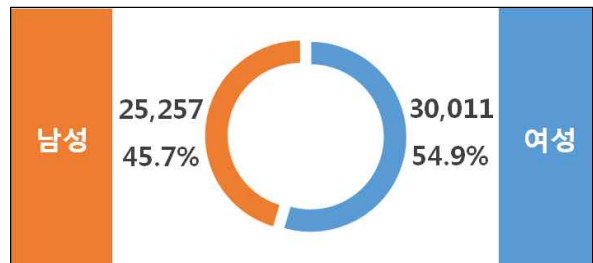
#### 상위 다발 품목

1위	의류·섬유	2,274건(4.1%)
2위	이동전화서비스	1,621건(2.9%)
3위	헬스장휘트니스센터	1,559건(2.8%)

#### 연령대별 현황

1위	30대	15,746건(30.5%)
2위	40대	14,238건(27.6%)
3위	50대	9,689건(18.8%)

#### 성별 현황



#### 상담사유 및 판매방법

상담사유	품질·AS	28.5%
	계약해제·위약금	21.2%
	계약불이행	14.5%
특수 판매방법	국내전자상거래	25.3%
	방문판매	4.0%
	전화권유판매	3.2%

## 1 소비자상담 현황

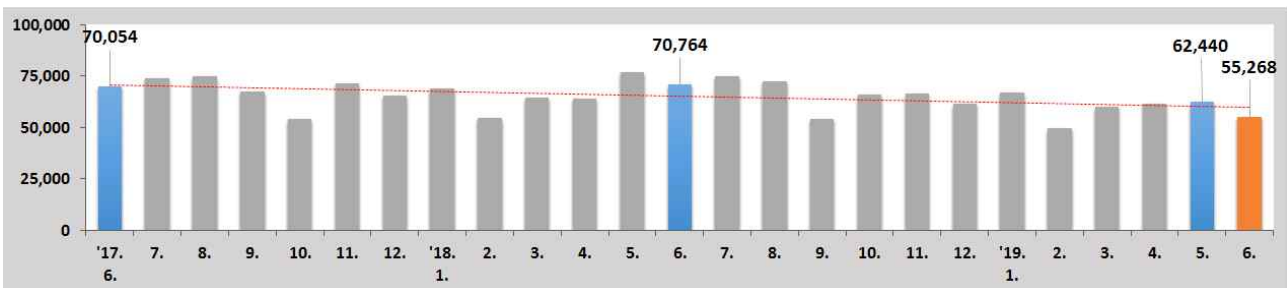
- 2019년 6월 「1372소비자상담센터」에 접수된 상담건수는 55,268건으로 전년 동월(70,764건) 대비 21.9%(15,496건) 감소했고, 전월(62,440건) 대비 11.5%(7,172건) 감소함.

### [상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2018. 6.	2019. 5.	2019. 6.
상담 건수		70,764	62,440	55,268
증감률	전년 동월 대비	0.9%	△18.6%	△21.9%
	전월 대비	△7.8%	1.2%	△11.5%

### [월별 상담 건 현황]



## 2 증가율 상위 품목<sup>4)</sup>

- 2019년 6월 상담 품목 중 전년 동월 대비, 전월 대비 증가율이 큰 품목은 다음과 같음.
  - 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 '각종공연관람'이 85.7%로 가장 높았고 이어서 '투자자문(컨설팅)'이 79.0%, '기타매체광고' 36.9%, '건강식품' 35.9%, '보석·귀금속' 33.0% 순임.
  - 전월대비 증가율 상위 품목은 '샌들·슬리퍼'가 56.0%로 가장 높았고 이어서 '에어컨'이 21.7%, '미용서비스' 11.0%, '보석·귀금속' 10.7%, '기타 숙박시설' 7.5% 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	102	85.7%	1	샌들·슬리퍼	79	56.0%
2	투자자문(컨설팅)	464	79.0%	2	에어컨	170	21.7%
3	기타매체광고	136	36.9%	3	미용서비스	34	11.0%
4	건강식품	142	35.9%	4	보석·귀금속	34	10.7%
5	보석·귀금속	87	33.0%	5	기타숙박시설	26	7.5%
6	사진촬영	36	21.8%	6	상조서비스	30	7.4%
7	셔츠	69	19.1%	7	TV	33	6.8%
8	샌들·슬리퍼	35	18.9%	8	항공여객운송서비스	41	6.2%
9	시계	42	18.3%	9	성형외과	10	4.5%
10	미용서비스	53	18.2%	10	셔츠	14	3.4%

□ 상담건수 및 상담 내용은 다음과 같음.

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 6. 건수	2019. 6.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	각종공연관람	119	221	85.7%	- 4~5월 다발한 티켓 취소 관련 환급 지연 및 연락 회피 등 문제 발생
2	투자자문 (컨설팅)	587	1051	79.0%	- 사전 구두 설명 내용과 다른 계약내용, 계약 불이행에 따른 계약해지 거부 등
3	기타매체광고	369	505	36.9%	- 식당 홍보 등 사업자 간 블로그 마케팅 계약 시 취소 위약금 과다 청구 문제 등
4	건강식품	395	537	35.9%	- 복용 중 부작용 발생, 무료체험 상술에 따른 계약해지, 이물질 혼입 등
5	보석·귀금속	264	351	33.0%	- 반지, 팔찌 등 변색, 파손 등의 품질 문제 및 예물 계약 취소 위약금 등

[전월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 5. 건수	2019. 6.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	샌들·슬리퍼	141	220	56.0%	- 염색불량(이염), 착용 후 통증, 봉제·접착 불량 등 품질 문제 발생
2	에어컨	785	955	21.7%	- 에어컨 설치 시 과도한 설치비, 출장비 청구, 배송지연, 소음 발생 등
3	미용서비스	310	344	11.0%	- 염색 및 펌 시술 후 모발 손상, 마사지 중도 해지 시 청약철회 거절 등
4	보석·귀금속	317	351	10.7%	- 반지, 팔찌 등 변색, 파손 등의 품질 문제 및 예물 계약 취소 위약금 등
5	기타숙박시설	345	371	7.5%	- 게스트하우스, 캠핑장 등 예약 취소 시 위약금 문제 발생

### 3 상담 다발 품목

- 2019년 6월 상담 다발 품목은 '의류·섬유', '이동전화서비스', '헬스장·휘트니스센터' 등의 순으로 나타남.
- 점퍼·자켓류, 코트, 기타 간편복 등 '의류·섬유'가 2,274건(4.1%)으로 가장 많았고 이어서 '이동전화서비스' 1,621건(2.9%), '헬스장·휘트니스센터' 1,559건(2.8%)건 등임.

#### [월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 6.		2019. 5.		2019. 6.		증감률	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년	전월 대비
								동월 대비	전월 대비
1	의류·섬유	2,383	3.4%	2,911	4.7%	2,274	4.1%	△4.6%	△21.9%
2	이동전화서비스	1,687	2.4%	1,904	3.0%	1,621	2.9%	△3.9%	△14.9%
3	헬스장·휘트니스센터	1,429	2.0%	1,705	2.7%	1,559	2.8%	9.1%	△8.6%
4	휴대폰스마트폰	1,494	2.1%	1,242	2.0%	1,076	1.9%	△28.0%	△13.4%
5	세탁서비스	1,151	1.6%	1,212	1.9%	1,063	1.9%	△7.6%	△12.3%
6	투자자문(컨설팅)	587	0.8%	1,173	1.9%	1,051	1.9%	79.0%	△10.4%
7	에어컨	1,031	1.5%	785	1.3%	955	1.7%	△7.4%	21.7%
8	신발·운동화	998	1.4%	1,121	1.8%	903	1.6%	△9.5%	△19.4%
9	국외여행	1,115	1.6%	952	1.5%	843	1.5%	△24.4%	△11.4%
10	초고속인터넷	1,005	1.4%	927	1.5%	813	1.5%	△19.1%	△12.3%
11	항공여객운송서비스	769	1.1%	661	1.1%	702	1.3%	△8.7%	6.2%
12	정수기대여(렌트)	1,098	1.6%	735	1.2%	693	1.3%	△36.9%	△5.7%
13	중고자동차중개·매매	667	0.9%	733	1.2%	660	1.2%	△1.0%	△10.0%
14	건강식품	395	0.6%	752	1.2%	537	1.0%	35.9%	△28.6%
15	호텔·펜션 등	490	0.7%	511	0.8%	522	0.9%	6.5%	2.2%

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

[상담 다발 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 6.		주요 상담내용
		건수	비율	
1	의류·섬유	2,274	41%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 탈·변색, 미어짐, 핏팅(보풀) 등의 품질 불만족</li> <li>- 라벨의 설명대로 세탁했음에도 원단 이상 발생 등 품질 불량</li> <li>- 온라인으로 구입한 의류 배송지연, 반품 거절, 업체 연락두절</li> <li>- 오프라인으로 구매한 제품의 교환 또는 환불거절</li> </ul>
2	이동전화 서비스	1,621	2.9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약 불이행(가입 시 계약한 요금보다 과다 청구, 약정지원금 또는 이전 통신사 해지 위약금 미지원 등)</li> <li>- 결합상품 할인 요건 설명 부실</li> <li>- 계약해지 시 위약금 기준 문의 등</li> </ul>
3	헬스장·휘트니스센터	1,559	2.8%	<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>
4	휴대폰/스마트폰	1,076	1.9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 품질 하자(광고와 다른 기능, 성능 저하, 배터리 충전 불량)</li> <li>- A/S 불만(수리비 과다, 수리용 부품 미보유, 데이터 유실 등)</li> </ul>
5	세탁서비스	1,063	1.9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 패딩, 코트 등 세탁 이후 얼룩 발생, 세탁물 변형</li> <li>- 소매, 허리 끈 등 부속품 분실 등</li> </ul>

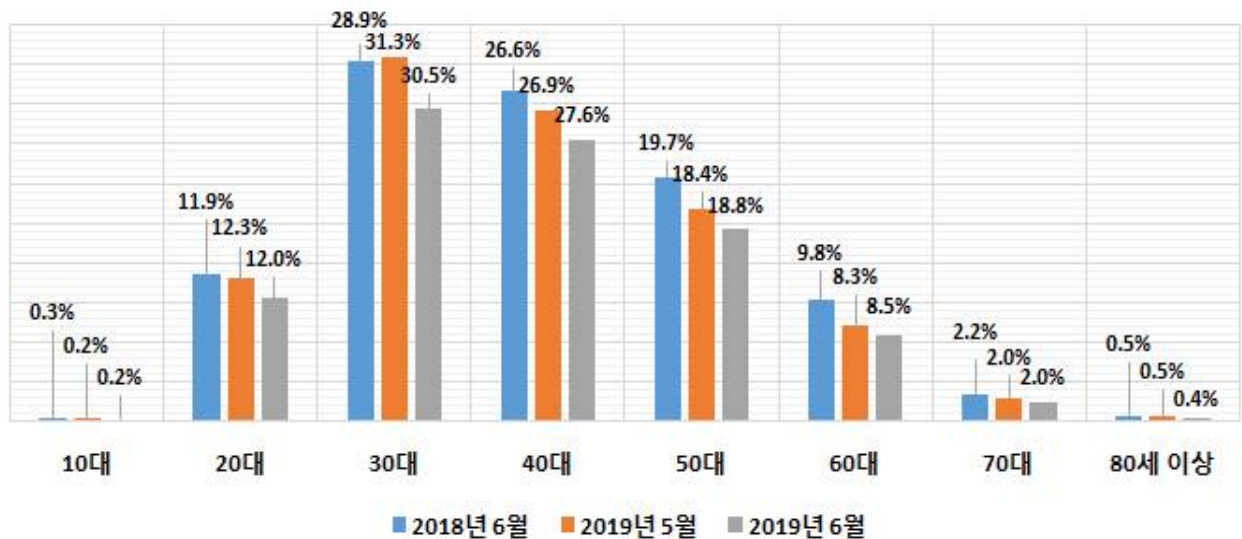


## 4

## 연령대 · 성별

- 연령대 확인이 가능한 51,596건을 확인한 결과 '30대'가 15,746건(30.5%)으로 가장 많았고, '40대' 14,238건(27.6%), '50대' 9,689건(18.8%), '20대' 6,206건(12.0%), '60대' 4,370건(8.5%) 순으로 나타남.
- 전년 동월 대비 전 연령대의 상담 건수가 감소했고, 전월 대비 '10대 이하'(24.5%)의 감소율이 높았음.

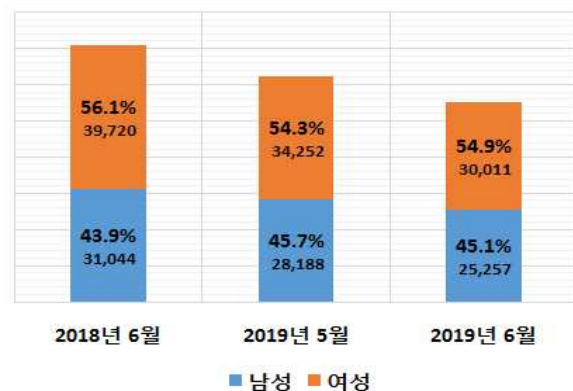
[연령대별 현황]



- 전체 상담 중 '여성' 소비자 상담이 54.9%(30,011건)으로 '남성' 소비자 상담 45.1%(25,257건) 대비 9.8%p 높았음.

- 전월 대비 '남성' 소비자 상담 비율이 0.6% 증가함.
- 상담건수는 전년 동월 대비 '남성'은 5,787건, '여성'은 9,709건 감소했고, 전월 대비 '남성'은 2,931건, '여성'은 4,241건 감소함.

[성별 현황]



## 5 상담사유별

- '품질·A/S관련' (15,737건, 28.5%), '계약해제·위약금' (11,692건, 21.2%), '계약불이행' (7,991건, 14.5%) 관련 상담이 64.2%를 차지함.

### [상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유	2018. 6.		2019. 5.		2019. 6.		증감률		
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년	전월대비	
							동월대비	전월대비	
품질 관련	품질·A/S관련	16,910	23.9%	17,693	28.3%	15,737	28.5%	△6.9%	△11.1%
계약 관련	계약불이행	7,618	10.8%	9,406	15.1%	7,991	14.5%	4.9%	△15.0%
	계약해제· 위약금	11,239	15.9%	13,051	20.9%	11,692	21.2%	4.0%	△10.4%
	청약철회	4,101	5.8%	6,672	10.7%	5,413	9.8%	32.0%	△18.9%
거래 조건 관련	가격·요금	1,744	2.5%	1,832	2.9%	1,694	3.1%	△2.9%	△7.5%
	표시 광고 및 약관 등	2,099	3.0%	2,614	4.2%	2,180	3.9%	3.9%	△16.6%
안전 문제		4,085	5.8%	1,075	1.7%	1,037	1.9%	△74.6%	△3.5%
부당행위		3,046	4.3%	3,427	5.5%	3,026	5.5%	△0.7%	△11.7%
기타		19,922	28.0%	6,670	10.7%	6,498	11.6%	△67.4%	△2.6%
합 계		70,764	100.0%	62,440	100.0%	55,268	100.0%	△21.9%	△11.5%

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

### [주요 상담사유별 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·A/S관련	의류·섬유(4.2%), 세탁서비스(3.9%), 에어컨(3.1%), 휴대폰/스마트폰(3.0%), 신발·운동화(2.5%)
계약불이행	의류·섬유(6.2%), 이동전화서비스(5.0%), 세탁서비스(3.2%), 국외여행(2.6%), 에어컨(2.4%)
계약해제·위약금	헬스장·휘트니스센터(9.9%), 투자자문(컨설팅)(6%), 국외여행(2.9%), 초고속인터넷(2.8%), 이동전화서비스(2.7%)

## 6 판매방법별

- 특수판매 중 '국내전자상거래' 관련 상담이 13,958건으로 전체 상담의 25.3%를 차지했고, 이어서 '방문판매'(2,217건, 4.0%), '전화권유판매'(1,762건, 3.2%), 'TV홈쇼핑'(1,125건, 2.0%) 순으로 나타남.

### [판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법	2018. 6.		2019. 5.		2019. 6.				
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률		
							전년 동월대비	전월대비	
일반판매	38,760	54.8%	32,873	52.6%	29,215	52.9%	△24.6%	△11.1%	
특수 판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	11,441	16.2%	16,625	26.6%	13,958	25.3%	22.0%	△16.0%
	국제 전자상거래	454	0.6%	380	0.6%	442	0.8%	△2.6%	16.3%
	TV홈쇼핑	1,179	1.7%	1,342	2.1%	1,125	2.0%	△4.6%	△16.2%
	기타통신판매	1,212	1.7%	1,218	2.0%	1,094	2.0%	△9.7%	△10.2%
	방문판매	2,329	3.3%	2,536	4.1%	2,217	4.0%	△4.8%	△12.6%
	전화권유판매	1,494	2.1%	2,063	3.3%	1,762	3.2%	17.9%	△14.6%
	다단계판매	85	0.1%	108	0.2%	101	0.2%	18.8%	△6.5%
	노상판매	68	0.1%	90	0.1%	73	0.1%	7.4%	△18.9%
기타	13,742	19.4%	5,205	8.3%	5,281	9.6%	△61.6%	1.5%	
합 계	70,764	100.0%	62,440	100.0%	55,268	100.0%	△21.9%	△11.5%	

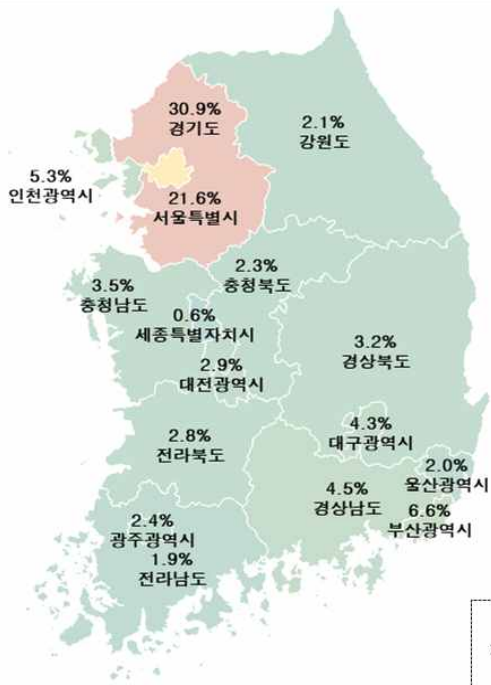
### [주요 판매방법별 다발 품목 현황]

판매방법	상담 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	의류·섬유(9.2%), 신발·운동화(3.3%), 항공여객운송서비스(3.1%), 원피스(2.5%), 호텔·펜션 등(2.4%)
방문판매	정수기대여(렌트)(7.1%), 상조서비스(6.3%), 학습지(4.2%), 건강식품(3.7%), 헬스장·휘트니스센터(3.3%)
전화권유판매	투자자문(컨설팅)(29.8%), 이동전화서비스(9.1%), 기타매체광고(8.6%), 초고속인터넷(4.9%), 휴대폰/스마트폰(4.4%)
TV홈쇼핑	에어컨(6.0%), 믹서기(5.3%), 국외여행(4.4%), 의류·섬유(3.5%), 건강식품(3.1%)

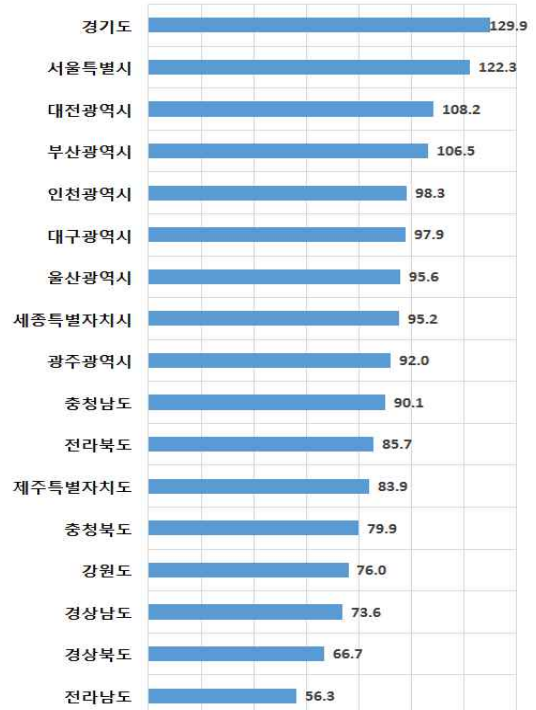
## 7 지역별

- '경기도'가 17,095건(30.9%)으로 가장 많았고, 이어서 '서울특별시'가 11,937건(21.6%), '부산광역시' 3,650건(6.6%), '인천광역시' 2,906건(5.3%), '경상남도' 2,479건(4.5%) 순임.
- 인구 10만 명당 상담건수를 살펴보면 '경기도'가 129.9건으로 가장 많았고, '서울특별시' 122.3건, '대전광역시' 108.2건, '부산광역시' 106.5건, '인천광역시' 98.3건 순으로 나타남.
  - 전년 동월 대비 모든 지역이 감소했고 '세종특별자치시'(△8.5%)의 감소율이 가장 작았으며 감소율이 가장 큰 지역은 '인천광역시'(△33.9%)임.
  - 전월 대비 모든 지역이 감소했고 '광주광역시'(△7.4%)의 감소율이 가장 작았으며 감소율이 가장 큰 지역은 '세종특별자치시'(△22.1%)임.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수<sup>5)</sup>



5) 행정안전부 주민등록 인구통계('19. 6.) 기준