

이 자료는 **1월 31일(목) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 1월 30일(수) (총 11쪽)	한국소비자원	담당부서	정보교육국 빅데이터분석팀
			담당자	김지형 팀장(043-880-5781) 김용욱 과장(043-880-5783)
		한국소비자단체협의회	담당자	임은경 사무총장(02-774-4050)

2018년 12월 소비자 빅데이터 트렌드

- 노니제품 섯가루 검출에 따른 '건강식품', 연말 '공연관람' 상담 증가 -

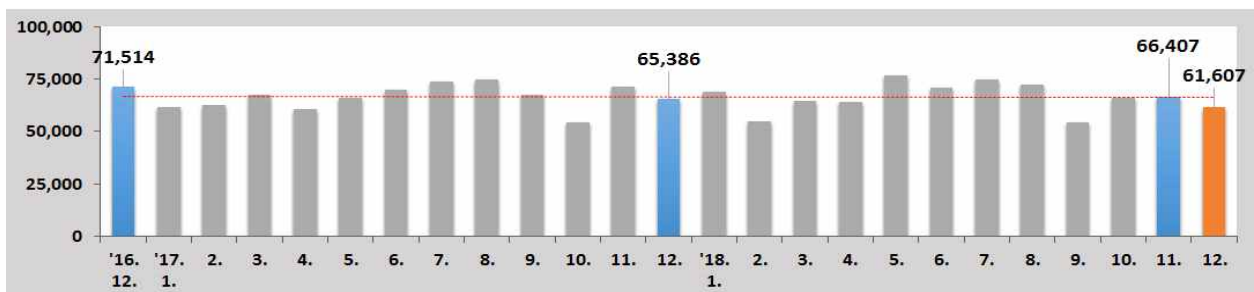
한국소비자원(원장 이희숙)과 한국소비자단체협의회(회장 강정화)는 1372소비자상담센터¹⁾에 접수된 소비자상담을 빅데이터²⁾ 시스템을 활용해 분석한 결과, 2018년 12월 전체 상담 건수는 전월 대비 7.8% 감소하였으나, '건강식품'은 48.7%, 각종 '공연관람'은 31.7% 증가했다고 밝혔다. 건강식품은 노니 제품의 섯가루 검출과 관련한 소비자이슈가, 공연관람은 연말 공연장을 찾은 소비자의 증가 등이 주 원인인 것으로 분석됐다.

□ 소비자상담 전월 대비, 전년 동월 대비 모두 감소

2018년 12월 소비자상담은 61,607건³⁾으로 전월(66,407건) 대비 7.8%(4,800건), 전년 동월(65,386건) 대비 6.1% 감소(3,779건) 하였다.

[월별 소비자상담 접수 현황]

(단위 : 건)



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

2) 2018년 12월 1372소비자상담센터 접수 건 및 관련 외부 SNS데이터 등

3) 2019년 1월 3일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ 전월 대비 '건강식품', '공연관람' 상담 증가

월 상담 건수가 200건 이상인 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전월 대비 '건강식품'이 48.7%로 가장 많이 증가했고, '공연관람'(31.7%), '가스보일러'(28.0%) 순으로 증가율이 높았다.

'건강식품'은 노니 제품의 섯가루 검출과 관련한 보상 및 타제품 검출 가능성 문의 등이 주로 많았고, '공연관람'은 예매 취소 시 위약금 과다 부과 및 환불 불가 등에 관한 상담이 많았다.

전년 동월 대비 상담 건수가 50건 이상 증가한 품목은 '헤드폰'(58.8%, 블루투스 이어폰 포함), '전자담배'(50.8%), '공기청정기'(38.8%) 등으로 제품 판매량 증가 및 기후 영향 등으로 인한 소비트렌드 변화가 반영된 것으로 분석됐다.

상담 다발 품목으로는 동절기 점퍼·재킷 등 '의류·섬유'가 4,786건으로 가장 많았고 '세탁서비스' 1,457건, '헬스장·휘트니스센터' 1,338건 순으로 나타나 기존과 큰 변화가 없었다.

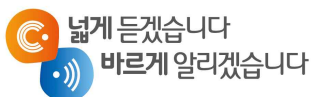
□ 30대(31.6%), 여성(55.0%) 소비자의 상담 많아

연령대별로는 30대가 17,338건(31.6%)으로 가장 많았고 40대 14,231건(26.0%), 50대 9,997건(18.2%) 순이었으며, 여성 소비자의 상담이 55.0%(33,899건)로 남성(45.0%, 27,708건) 대비 10.0%p 높았다.

상담사유로는 '품질·AS'(15,320건, 24.9%), '계약해제·위약금'(10,366건, 16.8%), '계약불이행'(7,518건, 12.2%)과 관련한 상담이 전체의 53.9%를 차지했고, 일반 판매(30,188건, 49.0%)를 제외한 판매방법 중에서는 '국내전자상거래'(14,170건, 23.0%), '방문판매'(2,088건, 3.4%), '전화권유판매'(1,777건, 2.9%)의 비중이 높았다.

앞으로도 한국소비자원과 한국소비자단체협의회는 기존 1372소비자상담동향 분석에 빅데이터 시스템을 연계하여 매달 소비자 빅데이터 트렌드를 분석·제공할 예정이다.

<붙임> 2018년 12월 소비자 빅데이터 트렌드



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



< 불임 > 2018년 12월 소비자 빅데이터 트렌드

1 2018년 12월 요약

소비자이슈

[노니 제품 섯가루 검출]

서울시 보도자료(12.4.) 이후, 노니 제품의 유해성, 대처방안 등 문의



전체 상담건수

2018년 12월	61,607건
전년 동월 대비	▼ 3,779건(6.1%)
전월 대비	▼ 4,800건(7.8%)

상위 다발 품목

의류·섬유	4,786건(7.8%)
세탁서비스	1,457건(2.4%)
헬스장·휘트니스센터	1,338건(2.2%)

증가율 상위 품목

전년 동월 대비	투자자문(컨설팅)	▲ 73.5%
	건강식품	▲ 57.3%
	주식	▲ 57.2%
전월 대비	건강식품	▲ 48.7%
	각종공연관람	▲ 31.7%
	가스보일러	▲ 28.0%

인구 10만명 당 상담건수

1위	서울특별시	133.5건	▲ 3위
2위	경기도	130.5건	-
3위	인천광역시	129.1건	-
4위	대전광역시	128.4건	▼ 3위
5위	부산광역시	115.6건	-

연령대별 증감 현황

전년 동월 대비	30대	▼ 14.8%
	70대, 80세 이상	▲ 0.4%
전월 대비	40대	▼ 9.4%
	80세 이상	▲ 4.5%

2 소비자상담 현황

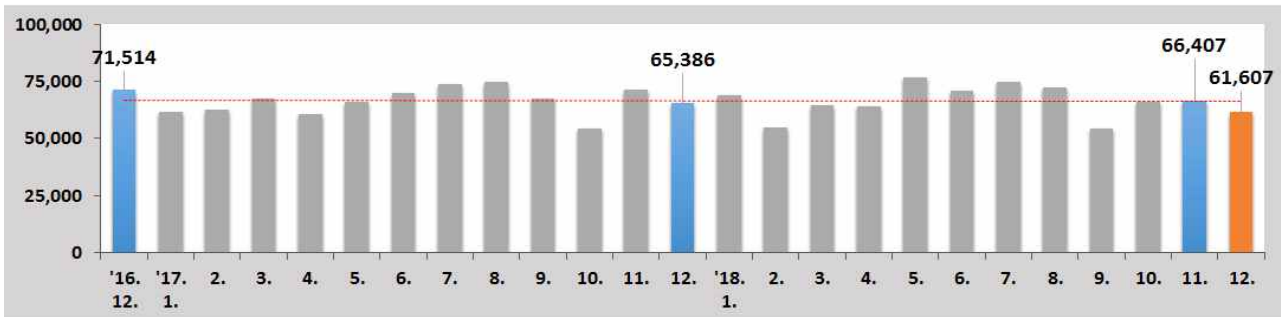
- 2018년 12월 '1372소비자상담센터'에 접수된 상담건수는 61,607건으로 전년 동월(65,386건) 대비 6.1%(3,779건) 감소하였고, 전월(66,407건) 대비 7.8%(4,800건) 감소하였음.

[상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2017. 12.	2018. 11.	2018. 12.
상담 건수		65,386	66,407	61,607
증감률	전년 동월 대비	△9.4%	△7.2%	△6.1%
	전월 대비	△8.9%	0.4%	△7.8%

[월별 상담 건수 현황]



3 상담 다발 품목

- 2018년 12월 상담 다발 품목은 '의류·섬유', '세탁서비스', '헬스장·휘트니스센터' 등의 순임.
 - 점퍼·자켓류, 코트, 기타 간편복 등 '의류·섬유'가 4,786건(7.8%)으로 가장 많았고 이어서 '세탁서비스' 1,457건(2.4%), '헬스장·휘트니스센터' 1,338건(2.2%) 순으로 나타남.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2017. 12.		2018. 11.		2018. 12.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
1	의류·섬유	5,471	8.4%	4,452	6.7%	4,786	7.8%	△14.3%	7.0%
2	세탁서비스	1,651	2.5%	1,554	2.3%	1,457	2.4%	△13.3%	△6.7%
3	헬스장· 휘트니스센터	1,280	2.0%	1,437	2.2%	1,338	2.2%	4.3%	△7.4%
4	이동전화 서비스	1,841	2.8%	1,528	2.3%	1,275	2.1%	△44.4%	△19.8%
5	휴대폰· 스마트폰	1,640	2.5%	1,435	2.2%	1,201	1.9%	△36.6%	△19.5%
6	신발·운동화	1,048	1.6%	1,061	1.6%	1,083	1.8%	3.2%	2.0%
7	초고속인터넷	1,055	1.6%	932	1.4%	904	1.5%	△16.7%	△3.1%
8	투자자문 (컨설팅)	236	0.4%	721	1.1%	891	1.4%	73.5%	19.1%
9	국외여행	1,152	1.8%	971	1.5%	879	1.4%	△31.1%	△10.5%
10	택배화물운송 서비스	1,233	1.9%	1,101	1.7%	864	1.4%	△42.7%	△27.4%

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

[상담 다발 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 12.		주요 상담내용
		건수	비율	
1	의류·섬유	4,786	7.8%	<ul style="list-style-type: none"> - 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 탈·변색, 미어짐, 필링(보풀) 등의 품질 불만족 - 세탁 라벨의 설명대로 세탁했음에도 원단 이상 발생 등 품질 불량 - 온라인으로 구입한 의류 배송지연, 반품 요구거절, 업체 연락두절 - 오프라인으로 구매한 제품의 교환 또는 환불거절
2	세탁서비스	1,457	2.4%	<ul style="list-style-type: none"> - 세탁 의뢰 후 하자(보풀, 이염 및 오염 물질 발생, 부소재 탈락, 수축, 파손, 변색 등) 발생하여 원상복구 요청했으나 거절 - 세탁물 분실로 인한 피해보상 요청 - 세탁 후 하자 원인규명을 위한 제품 심의 문의
3	헬스장·휘트니스센터	1,338	2.2%	<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	이동전화 서비스	1,275	2.1%	<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
5	휴대폰·스마트폰	1,201	1.9%	<ul style="list-style-type: none"> - 품질 하자(광고와 상이한 기능, 성능 저하, 배터리 충전 불량) - AS 불만(수리비 과다, 수리용 부품 미보유, 데이터 유실 등) - 개인 간 거래의 상품 미배송 및 연락 두절

4 증가율 상위 품목4)

- 2018년 12월 상담 품목 중 전년 동월 대비, 전월 대비 증가율이 큰 품목은 ‘투자자문(컨설팅)’, ‘건강식품’, ‘주식’ 등임.
- 전년 동월 대비 ‘투자자문(컨설팅)’이 73.5%로 증가율이 가장 높았고 이어서 ‘건강식품’ 57.3%, ‘주식’ 57.2%, ‘침대’ 56.4%, ‘상조서비스’ 33.9% 순이었음.
 - 전월 대비 ‘건강식품’이 48.7%로 증가율이 가장 높았고, ‘각종공연관람’ 31.7%, ‘가스보일러’ 28.0%, ‘투자자문(컨설팅)’ 19.1%, ‘주식’ 17.8% 순이었음.

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목]

(단위 : 건)

[전월 대비 증가율 상위 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	증가 건수	증가율	전체 순위 변동	순위	품목명	증가 건수	증가율	전체 순위 변동
1	투자자문 (컨설팅)	655	73.5%	54위→8위	1	건강식품	390	48.7%	29위→12위
2	건강식품	459	57.3%	38위→12위	2	각종공연 관람	65	31.7%	84위→59위
3	주식	186	57.2%	90위→33위	3	가스보일러	84	28.0%	61위→37위
4	침대	288	56.4%	59위→18위	4	투자자문 (컨설팅)	170	19.1%	12위→8위
5	상조서비스	282	33.9%	16위→11위	5	주식	58	17.8%	49위→33위
6	아파트	102	22.7%	35위→22위	6	상조서비스	125	15.0%	13위→11위
7	셔츠	52	21.5%	69위→49위	7	인터넷 정보 이용 서비스	42	14.4%	53위→40위
8	인터넷 정보 이용 서비스	58	19.9%	58위→40위	8	건강 보험	32	13.4%	64위→51위
9	기타 식품	44	19.5%	72위→54위	9	숙박시설	41	12.3%	41위→32위
10	여성용 내의류	64	17.9%	44위→28위	10	결혼중계	21	8.4%	59위→47위

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

□ 증가율 상위 품목의 상담건수 및 상담 내용은 다음과 같음.

[전년 동월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2017. 12. 건수	2018. 12.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	투자자문 (컨설팅)	236	891	73.5%	- 사전 구두 설명 내용과 다른 계약내용, 계약 불이행에 따른 계약해지 거부 등
2	건강식품	342	801	57.3%	- 노니 제품 섯가루 검출 관련 보상 및 타제품 검출 가능성 문의 등 - 홍보관, 당첨상술 등 피해구제 문의
3	주식	139	325	57.2%	- 사전 구두 설명 내용과 다른 계약내용, 청약철회 거절 및 환급 지연 등
4	침대	223	511	56.4%	- 대진침대 집단분쟁조정 관련 보상 절차 문의, 타제품 라돈 검출 가능성 문의 등
5	상조서비스	549	831	33.9%	- 상조 가입 후 업체 부도, 폐업 등으로 인한 연락두절, 해지 위약금 과다 청구 등

[전월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 11. 건수	2018. 12.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	건강식품	411	801	48.7%	- 노니 제품 섯가루 검출 관련 보상 및 타제품 검출 가능성 문의 등 - 홍보관, 당첨상술 등 피해구제 문의
2	각종공연 관람	140	205	31.7%	- 공연관람권 취소 시 위약금 과다 부과, 예매 취소 시 환불 불가 등
3	가스보일러	216	300	28.0%	- 수리 후 하자 재 발생, 부품 보유 기간 내 부품이 없어 AS 불가 통보 등
4	투자자문 (컨설팅)	721	891	19.1%	- 사전 구두 설명 내용과 다른 계약내용, 계약 불이행에 따른 계약해지 거부 등
5	주식	267	325	17.8%	- 사전 구두 설명 내용과 다른 계약내용, 청약철회 거절 및 환급 지연 등

□ 증가 건수가 50건 이상인 품목 중 특이사항은 다음과 같음.

- 전년 동월 대비 ‘헤드폰’, ‘전자담배’, ‘공기청정기’ 등의 소비자상담이 증가했음.
- 블루투스 무선 이어폰, 껌련형 전자담배의 인기 및 판매량 증가, 초미세 먼지 등 기후환경 변화에 따른 공기청정기 구입 등 소비 트렌드가 반영됨.

[전년 동월 대비 상담 증가 품목(증가 건 50건 이상)]

(단위 : 건)

품목명	2017. 12. 건수	2018. 12. 건수	증가 건수	증가율	전체 순위 변동
헤드폰	42	102	60	58.8%	224위 → 112위
전자담배	62	126	64	50.8%	171위 → 89위
공기청정기	112	183	71	38.8%	103위 → 65위

5 상담사유별

- ‘품질·AS관련’(15,320건, 24.9%), ‘계약해제·위약금’(10,366건, 16.8%), ‘계약불이행’(7,518건, 12.2%) 관련 상담이 53.9%를 차지함.

[상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유	2017. 12.		2018. 11.		2018. 12.				
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률 전년 동월 대비	전월 대비	
품질 관련	품질·AS 관련	18,052	27.6%	16,022	24.1%	15,320	24.9%	△17.8%	△4.6%
계약 관련	계약불이행	9,022	13.8%	7,890	11.9%	7,518	12.2%	△20.0%	△4.9%
	계약해제· 위약금	12,512	19.1%	10,714	16.1%	10,366	16.8%	△20.7%	△3.4%
	청약철회	5,694	8.7%	5,363	8.1%	5,318	8.6%	△7.1%	△0.8%
거래 조건 관련	가격·요금	2,052	3.1%	1,756	2.6%	1,509	2.4%	△36.0%	△16.4%
	표시 광고 및 약관 등	2,523	3.9%	2,066	3.1%	1,953	3.2%	△29.2%	△5.8%
안전 문제		1,013	1.5%	1,233	1.9%	1,040	1.7%	2.6%	△18.6%
부당행위		3,959	6.1%	3,184	4.8%	2,930	4.8%	△35.1%	△8.7%
기타		10,559	16.2%	18,179	27.4%	15,653	25.4%	32.5%	△16.1%
합 계		65,386	100.0%	66,407	100.0%	61,607	100.0%	△6.1%	△7.8%

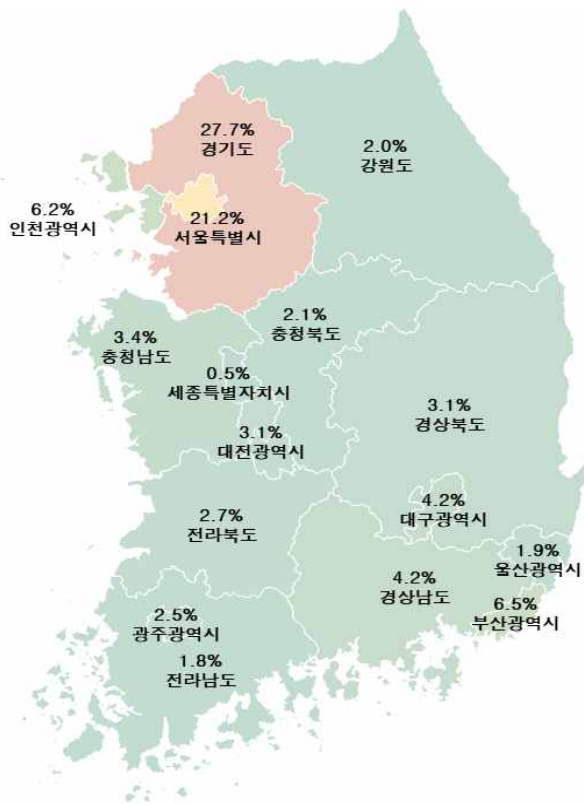
[주요 상담사유별 상담 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·AS관련	의류·섬유(10.5%), 세탁서비스(5.6%), TV(2.2%), 휴대폰/스마트폰(2.2%), 신발·운동화(2.2%)
계약불이행	헬스장·휘트니스센터(7.9%), 투자자문(컨설팅)(5.1%), 의류·섬유(5.0%), 초고속인터넷(3.3%), 상조서비스(3.3%)
계약해제·위약금	의류·섬유(7.4%), 택배화물운송서비스(5.4%), 이동전화서비스(4.2%), 세탁서비스(3.4%), 신발·운동화(2.9%)

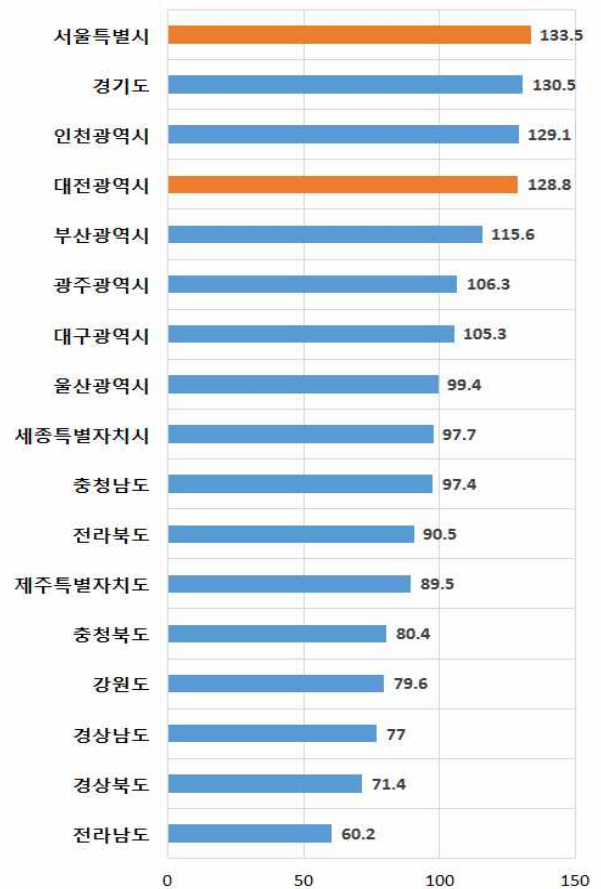
6 지역별

- 지역 확인이 가능한 57,888건 중 경기도가 17,062건(27.7%)으로 가장 많았고, 이어서 서울특별시 13,033건(21.2%), 부산광역시 3,977건(6.5%), 인천광역시 3,815건(6.2%), 경상남도 2,597건(4.2%) 순이었음.
- 인구 10만 명당 상담건수를 살펴보면 서울특별시가 133.5건으로 가장 많았고, 경기도 130.5건, 인천광역시 129.1건, 대전광역시 128.8건, 부산광역시 115.6건 순으로 나타남.
 - 전년 동월 대비 감소율이 가장 큰 지역은 강원도(Δ 20.5%)였고, 인천광역시(0.4%), 전라남도(0.3%)는 소폭 증가함.
 - 전월 대비 대전광역시(Δ 14.1%)가 크게 감소하였고 증가한 지역은 없음.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수⁵⁾



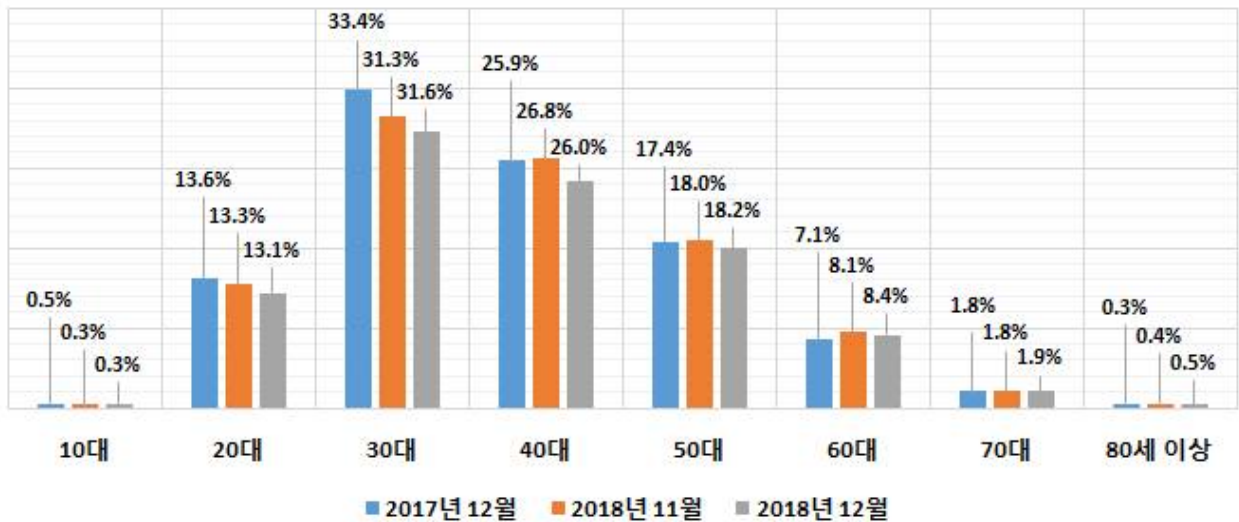
5) 행정안전부 주민등록 인구통계('18. 12.) 기준

7

연령대 · 성별

- 연령대 확인이 가능한 54,799건을 확인한 결과 30대가 17,338건(31.6%)으로 가장 많았고, 40대 14,231건(26.0%), 50대 9,997건(18.2%), 20대 7,171건(13.1%), 60대 4,579건(8.4%) 순으로 나타남.

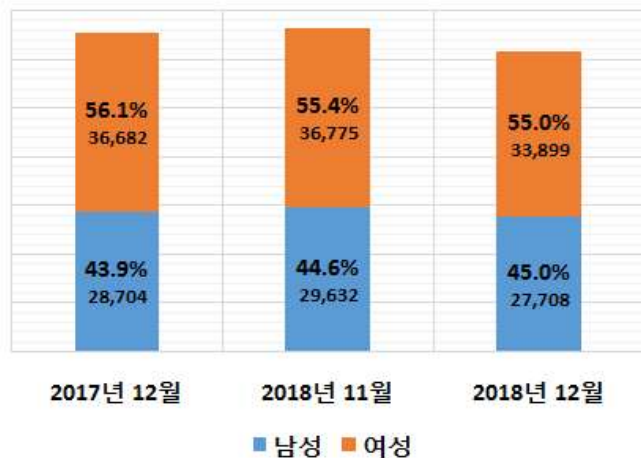
[연령대별 현황]



- 전체 상담 중 여성 소비자상담이 55.0%(33,899건)으로 남성 45.0%(27,708건) 대비 10.0%p 높은 것으로 나타남.

- 여성의 상담비율은 전년 동월 대비 11%, 전월 대비 0.4% 감소하였음.
- 상담건수는 전년 동월 대비 남성 96건, 여성 2,783건, 전월 대비 남성 1,924건, 여성 2,876건 감소하였음.

[성별 현황]



8 판매방법별

- 일반판매(30,188건, 49.0%)를 제외한 특수판매 중 ‘국내전자상거래’ 관련 상담이 14,170건(23.0%)으로 가장 많았고, ‘방문판매’(2,088건, 3.4%), ‘전화권유판매’(1,777건, 2.9%), ‘TV홈쇼핑’(1,555건, 2.5%) 순으로 나타남.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법	2017. 12.		2018. 11.		2018. 12.					
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률 전년 동월 대비	전월 대비		
일반판매	34,536	52.8%	33,366	50.2%	30,188	49.0%	△12.6%	△9.5%		
특수 판매	통신 판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	14,567	22.3%	14,562	21.9%	14,170	23.0%	△2.7%	△2.7%
		국제 전자상거래	666	1.0%	538	0.8%	510	0.8%	△23.4%	△5.2%
		TV홈쇼핑	1,939	3.0%	1,372	2.1%	1,555	2.5%	△19.8%	2.5%
		기타통신판매	1,334	2.0%	1,139	1.7%	1,090	1.8%	△18.3%	△4.3%
	방문판매	2,065	3.2%	2,162	3.3%	2,088	3.4%	1.1%	△3.4%	
	전화권유판매	1,547	2.4%	1,687	2.5%	1,777	2.9%	14.9%	5.3%	
	다단계판매	84	0.1%	100	0.2%	121	0.2%	44.0%	21.0%	
	노상판매	70	0.1%	79	0.1%	66	0.1%	△5.7%	△16.5%	
기타	8,578	13.1%	11,402	17.2%	10,042	16.3%	17.1%	△11.9%		
합 계	65,386	100.0%	66,407	100.0%	61,607	100.0%	△5.8%	△7.2%		

[주요 판매방법별 상담 다발 품목 현황]

판매방법	상담 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	의류·섬유(16.7%), 신발·운동화(3.9%), 국외여행(2.1%), 호텔·펜션 등(1.7%), 여성용내의류(1.3%)
TV홈쇼핑	의류·섬유(8.2%), 건강식품(6.6%), 전기매트류(5.8%), 신발·운동화(5.3%), 전기팬히터(2.6%)
방문판매	상조서비스(12.4%), 정수기대여(렌트)(6.7%), 학습지(4.4%), 헬스장·휘트니스센터(3.8%), 건강식품(3.5%)
전화권유판매	투자자문(컨설팅)(18.2%), 이동전화서비스(8.7%), 기타매체광고(6.1%), 초고속인터넷(5.7%), 주식(5.5%)