



소비자상담센터
www.1372.go.kr

보도자료

“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”



공정거래위원회



한국소비자원



한국소비자단체협의회

이 자료는 **4월 8일(월) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 4월 5일(금) (총 12쪽)	한국소비자원	담당부서	정보교육국 빅데이터분석팀
			담당자	김지형 팀장(043-880-5781) 김용욱 과장(043-880-5783)
		한국소비자단체협의회	담당자	임은경 사무총장(02-774-4050)

2019년 3월 '공기청정기', '에어컨' 소비자불만 증가

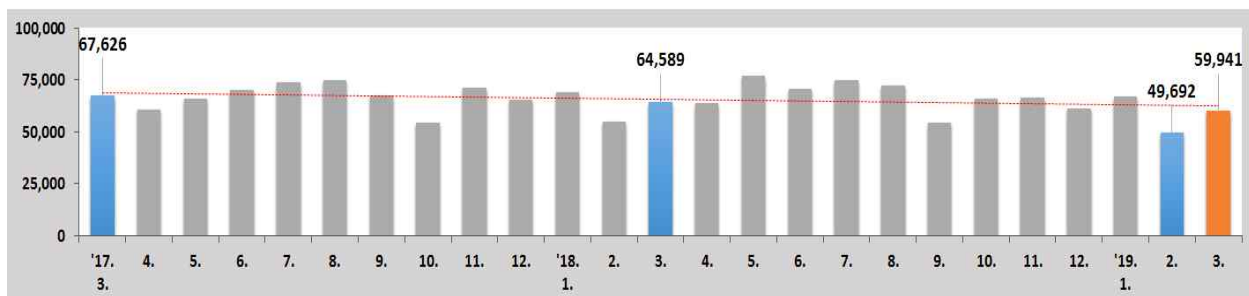
한국소비자원(원장 이희숙)과 한국소비자단체협의회(회장 주경순)는 1372소비자상담센터¹⁾에 접수된 소비자상담을 빅데이터²⁾ 시스템을 활용해 분석한 결과, 2019년 3월 전체 상담 건수가 전월 대비 20.6% 증가했다고 밝혔다. 배송 지연, 재고 부족에 따른 계약 취소 등 '공기청정기'에 관한 상담 건수 증가율이 높았고, 설치 불만에 따른 '에어컨'의 상담 건수 증가율도 높게 나타났다.

□ 소비자상담 전월 대비 20.6% 증가

2019년 3월 소비자상담은 59,941건³⁾으로 전월(49,692건) 대비 20.6%(10,249건) 증가했고, 전년 동월(64,589건) 대비 7.2% 감소했다.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)



1) 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행
 2) 2019년 3월 1372소비자상담센터 접수 건 및 관련 외부 SNS데이터 등
 3) 2019년 4월 1일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ 전년 동월, 전월 대비 모두 '공기청정기' 상담 크게 증가

상담 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전년 동월 대비 '투자자문(컨설팅)'이 143.9%로 가장 많이 증가했고, '공기청정기'(92.9%), '침대'(79.2%) 순으로 증가율이 높았다. 전월 대비 증가율이 높은 품목은 '공기청정기'(191.4%), '에어컨'(111.5%), '원피스'(104.2%) 등이었다.

전년 동월, 전월 대비 모두 증가율이 높은 '공기청정기'는 미세먼지 발생에 따른 수요 증가로 배송이 지연되거나 계약이 취소되는 사례와 함께 과장 광고로 인한 품질 불만 등에 관한 상담이 많았다. 또한 '에어컨' 계약 시 사전고지가 되지 않은 설치비, 출장비 등 추가 비용 청구와 전선·배관 파손 등의 불만이 많이 접수됐다.

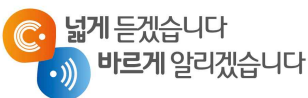
월간 상담 접수가 200건 미만이지만 증가율이 높은 품목은 전년 동월 대비로는 '염색제', '아동복', '헤드폰' 순이었고, 전월 대비로는 '숙녀복상의', '아동복', '이·미용서비스' 순이었다.

상담 다발 품목으로는 점퍼·자켓류, 코트, 간편복 등 '의류·섬유' 품목이 3,188건으로 가장 많았고 '이동전화서비스' 1,774건, '헬스장·휘트니스센터' 1,598건 순으로 나타났다.

□ 30대(30.8%), 여성(54.8%) 소비자 상담 많아

연령대별로는 30대가 17,166건(30.8%)으로 가장 많았고 40대 15,210건(27.2%), 50대 10,369건(18.6%) 순이었으며, 여성 소비자의 상담이 54.8%(32,846건)로 남성(45.2%, 27,095건) 대비 9.6%p 높았다.

상담사유로는 '품질·AS'(15,921건, 26.6%), '계약해제·위약금'(12,507건, 20.9%), '계약불이행'(9,191건, 15.3%)과 관련한 상담이 전체의 62.8%를 차지했고, 일반 판매(31,164건, 52.0%)를 제외한 판매방법 중에서는 '국내전자상거래'(15,187건, 25.3%), '방문판매'(2,757건, 4.6%), '전화권유판매'(2,011건, 3.4%)의 비중이 높았다.



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



< 불임 > 2019년 3월 소비자 빅데이터 트렌드

2019년 3월 요약

소비자이슈

[아동복 인터넷 쇼핑몰 R사]

배송 및 환급 지연, 연락두절 등 전자상거래 소비자 피해 유발



전체 상담건수

2019년 3월	59,941건
전년 동월 대비	↓ 4,648건(7.2%)
전월 대비	↑ 10,249건(20.6%)

증가율 상위 품목

전년 동월 대비	투자자문(컨설팅)	↑ 143.9%
	공기청정기	↑ 92.9%
	침대	↑ 79.2%
전월 대비	공기청정기	↑ 191.4%
	에어컨	↑ 111.5%
	원피스	↑ 104.2%

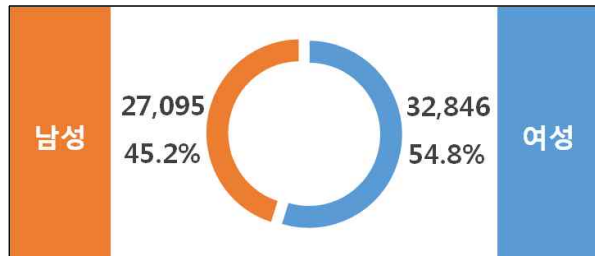
상위 다발 품목

1위	의류·섬유	3,188건(5.3%)
2위	이동전화서비스	1,774건(3.0%)
3위	헬스장휘트니스센터	1,598건(2.7%)

연령대별 현황

1위	30대	17,166건(30.8%)
2위	40대	15,210건(27.2%)
3위	50대	10,369건(18.6%)

성별 현황



상담사유 및 판매방법

상담사유	품질·AS	26.6%
	계약해제·위약금	20.9%
	계약불이행	15.3%
판매방법	국내전자상거래	25.3%
	방문판매	4.6%
	전화권유판매	3.4%

1 소비자상담 현황

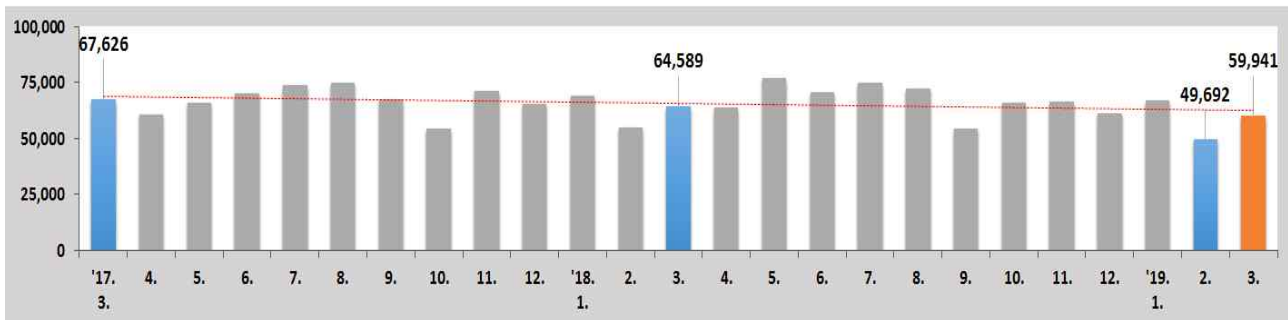
- 2019년 3월 「1372소비자상담센터」에 접수된 상담건수는 59,941건으로 전년 동월(64,589건) 대비 7.2%(4,648건) 감소했고, 전월(49,692건) 대비 20.6%(10,249건) 증가함.

[상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2018. 3.	2019. 2.	2019. 3.
상담 건수		64,589	49,692	59,941
증감률	전년 동월 대비	△5.5%	△9.3%	△7.2%
	전월 대비	17.9%	△25.8%	20.6%

[월별 상담 건수 현황]



2 증가율 상위 품목

- 2019년 3월 상담 품목 중 전년 동월 대비, 전월 대비 증가율이 큰 품목은 다음과 같음.
 - 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 '투자자문(컨설팅)'이 143.9%로 가장 높았고, 이어서 '공기청정기'가 92.9%, '침대' 79.2%, '원피스' 78.1%, '상조 서비스' 58.9% 순임.
 - 전월대비 증가율 상위 품목은 '공기청정기'가 191.4%로 가장 높았고 이어서 '에어컨'이 111.5%, '원피스' 104.2%, '상조서비스' 60.6%, '국내결혼중개' 59.7% 순임.

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목]

(단위 : 건)

[전월 대비 증가율 상위 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	증가 건수	증가율	순위	품목명	증가 건수	증가율
1	투자자문(컨설팅)	629	143.9%	1	공기청정기	266	191.4%
2	공기청정기	195	92.9%	2	에어컨	116	111.5%
3	침대	251	79.2	3	원피스	199	104.2%
4	원피스	171	78.1%	4	상조서비스	338	60.6%
5	상조서비스	332	58.9%	5	국내결혼중개	95	59.7%
6	에어컨	75	51.7%	6	기타가구	142	54.4%
7	기타매체광고	138	36.6%	7	기타매체광고	181	54.2%
8	시계	58	23.4%	8	소파	145	51.6%
9	소파	79	22.8%	9	셔츠	75	45.7%
10	인터넷정보이용서비스	55	22.7%	10	보석·귀금속	104	43.3%

□ 상담건수 및 상담 내용은 다음과 같음.

[전년 동월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 3. 건수	2019. 3.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	투자자문 (컨설팅)	437	106	143.9%	- 사전 구두 설명 내용과 다른 계약내용, 계약 불이행에 따른 계약해지 거부 등
2	공기청정기	210	405	92.9%	- 공기청정기 품질불량 및 과장광고, 배송 지연, 렌탈서비스 관리 문제 등
3	침대	317	568	79.2%	- 대진침대 집단분쟁조정 관련 보상 절차 문의, 타제품 라돈 검출 가능성 문의 등
4	원피스	219	390	78.1%	- 박음질 불량, 물 빠짐 등 품질 불량 및 반품 거부, 환급·배송 지연 등
5	상조서비스	564	896	58.9%	- 상조 해지 시 과도한 위약금 청구, 폐업 및 연락두절, 환급 거절 등

[전월 대비 상담 증가 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 2. 건수	2019. 3.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	공기청정기	139	405	191.4%	- 공기청정기 품질불량 및 과장광고, 배송 지연, 렌탈서비스 관리 문제 등
2	에어컨	104	220	111.5%	- 에어컨 설치 시 과도한 설치비, 출장비 청구, 배송지연, 소음 발생 등
3	원피스	191	390	104.2%	- 박음질 불량, 물 빠짐 등 품질 불량 및 반품 거부, 환불·배송 지연 등
4	상조서비스	558	896	60.6%	- 상조 해지 시 과도한 위약금 청구, 폐업 및 연락두절, 환불 거절 등
5	국내결혼중개	159	254	59.7%	- 중도해지 위약금 문제, 계약조건에 충족하지 못하는 대상 소개, 환불 거절 등

□ 월간 접수 건이 200건 미만이나 증가율이 높은 품목을 살펴보면 다음과 같음.

- 전년 동월 대비 증가율이 높은 품목은 '염색제'(281.8%), '아동복'(105.5%), '헤드폰' (93.2%) 등임.
- 전월 대비 증가율이 높은 품목은 '숙녀복상의'(64.7%), '아동복'(61.3%), '이·미용서비스'(57.7%) 등임.

[전년 동월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황(월간 접수건 200건 미만)]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 3. 건수	2019. 3.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	염색제	44	168	281.8%	- 1월 소비자이슈였던 헤나 염색제 관련 문제 및 상담이 지속적으로 접수됨.
2	아동복	73	150	105.5%	- 2월, 3월 소비자이슈였던 문제사업자 관련 상담 건이 48.6%(73건)를 차지함.
3	헤드폰	74	143	93.2%	- 블루투스 이어폰의 음질 및 연결 불량 등 품질 문제, 배송지연 등

[전월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황(월간 접수건 200건 미만)]

(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 2. 건수	2019. 3.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	숙녀복상의	85	140	64.7%	- 계절적 요인으로 인한 판매 증가로 배송 지연, 청약철회, 환급 등 증가
2	아동복	93	150	61.3%	- 2월, 3월 소비자이슈였던 문제사업자 관련 상담 건이 48.6%(73건)를 차지함.
3	이·미용 서비스	104	164	57.7%	- 네일, 태닝, 눈썹문신 등 서비스 품질 불만 및 계속거래 해지관련 문제 등

3 상담 다발 품목

- 2019년 3월 상담 다발 품목은 '의류·섬유', '이동전화서비스', '헬스장·휘트니스센터' 등의 순으로 나타남.
- 점퍼·자켓류, 코트, 기타 간편복 등 '의류·섬유'가 3,188건(5.3%)으로 가장 많았고 이어서 '이동전화서비스' 1,774건(3.0%), '헬스장·휘트니스센터' 1,598건(2.7%)건 등임.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 3.		2019. 2.		2019. 3.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
1	의류·섬유	3,283	5.1%	2,572	5.2%	3,188	5.3%	△2.9%	24.0%
2	이동전화서비스	1,917	3.0%	1,379	2.8%	1,774	3.0%	△7.5%	28.6%
3	헬스장·휘트니스센터	1,325	2.1%	1,420	2.9%	1,598	2.7%	20.6%	12.5%
4	휴대폰스마트폰	1,843	2.9%	921	1.9%	1,127	1.9%	△38.8%	22.4%
5	투자자문(컨설팅)	437	0.7%	837	1.7%	1,066	1.8%	143.9%	27.4%
6	초고속인터넷	1,239	1.9%	883	1.8%	987	1.6%	△20.3%	11.8%
7	신발·운동화	1,100	1.7%	713	1.4%	956	1.6%	△13.1%	34.1%

순위	품목명	2018. 3.		2019. 2.		2019. 3.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
8	세탁서비스	1,104	1.7%	780	1.6%	942	1.6%	△14.7%	20.8%
9	국외여행	934	1.4%	822	1.7%	938	1.6%	0.4%	14.1%
10	상조서비스	564	0.9%	558	1.1%	896	1.5%	58.9%	60.6%

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

[상담 다발 품목 현황]

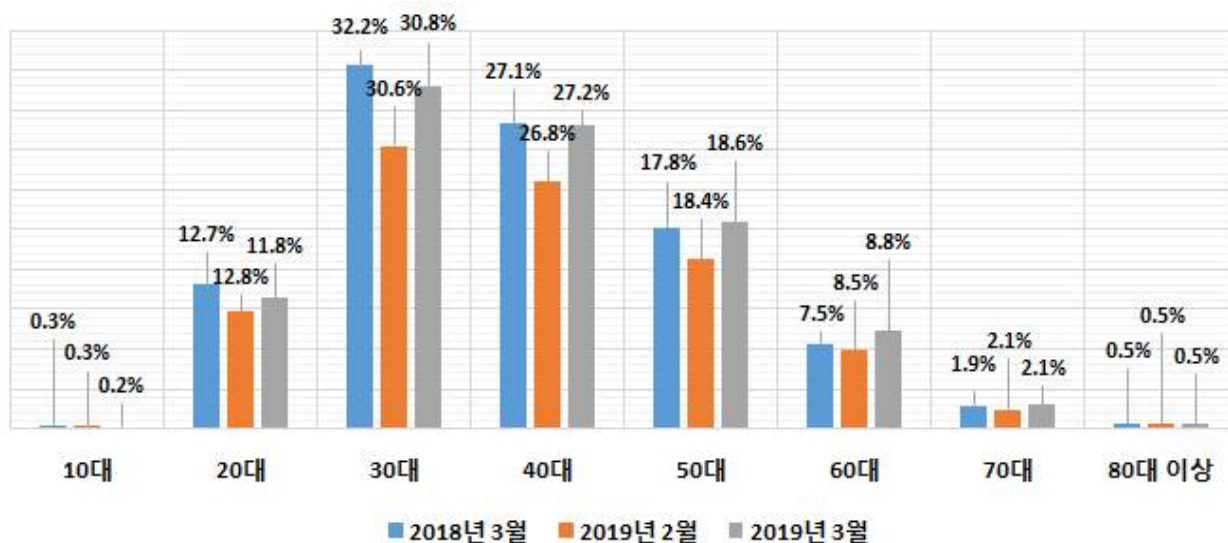
(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 3.		주요 상담내용
		건수	비율	
1	의류·섬유	3,188	5.3%	<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	이동전화 서비스	1,774	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	1,598	2.7%	<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	1,127	1.9%	<ul style="list-style-type: none"> - 품질 하자(광고와 상이한 기능, 성능 저하, 배터리 충전 불량) - A/S 불만(수리비 과다, 수리용 부품 미보유, 데이터 유실 등)
5	투자자문(컨설팅)	1,066	1.8%	<ul style="list-style-type: none"> - 계약해지 시 환불거부 또는 위약금 과다 청구 - 구두로 안내받은 내용과 실제 계약된 내용이 상이함에 따라 보상기준 문의 - 청약철회 거절 및 환급 지연

4 연령대 · 성별

- 연령대 확인이 가능한 55,836건을 확인한 결과 '30대'가 17,166건(30.8%)으로 가장 많았고, '40대' 15,210건(27.2%), '50대' 10,369건(18.6%), '20대' 6,595건(11.8%), '60대' 4,926건(8.8%) 순으로 나타남.
- 전년 동월 대비 '60대'(15.4%), '70대'(8.3%)의 증가율이 높았고, 전월 대비 또한 '60대'(25.8%), '70대'(25.1%)의 증가율이 높았음.

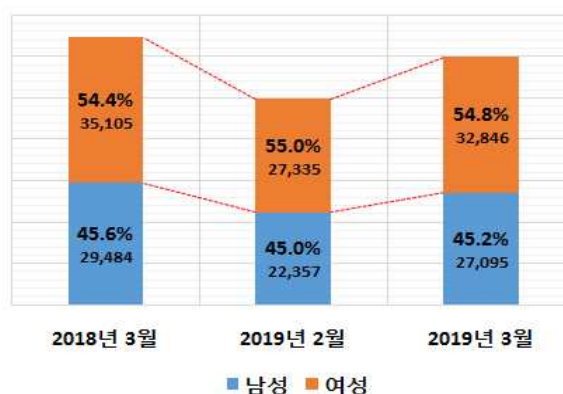
[연령대별 현황]



- 전체 상담 중 '여성' 소비자 상담이 54.8%(32,846건)으로 '남성' 소비자 상담 45.2%(27,095건) 대비 9.6%p 높았음.

- 전월대비 '남성' 소비자 상담 비율이 0.2% 증가함.
- 전년 동월 대비 '남성'은 2,389건, '여성'은 2,259건 감소했고, 전월 대비 '남성' 4,738건, '여성' 5,511건 증가함.

[성별 현황]



5 상담사유별

- '품질·A/S관련' (15,921건, 26.6%), '계약해제·위약금' (12,507건, 20.9%), '계약불이행' (9,191건, 15.3%) 관련 상담이 62.8%를 차지함.

[상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유	2018. 3.		2019. 2.		2019. 3.				
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률		
							전년 동월 대비	전월 대비	
품질 관련	품질·A/S관련	15,462	23.9%	13,550	27.3%	15,921	26.6%	3.0%	17.5%
계약 관련	계약불이행	7,864	12.2%	7,025	14.1%	9,191	15.3%	16.9%	30.8%
	계약해제· 위약금	11,153	17.3%	10,637	21.4%	12,507	20.9%	12.1%	17.6%
	청약철회	4,757	7.4%	5,143	10.3%	6,253	10.4%	31.4%	21.6%
거래 조건 관련	가격·요금	1,886	2.9%	1,554	3.1%	1,804	3.0%	△4.3%	16.1%
	표시 광고 및 약관 등	2,049	3.2%	2,140	4.3%	2,305	3.8%	12.5%	7.7%
	안전 문제	805	1.2%	1,018	2.0%	1,037	1.7%	28.8%	1.9%
	부당행위	3,296	5.1%	2,765	5.6%	3,453	5.8%	4.8%	24.9%
	기타	17,317	26.8%	5,860	11.9%	7,470	12.5%	△56.9%	27.5%
	합 계	64,589	100.0%	49,692	100.0%	59,941	100.0%	△7.2%	20.6%

[주요 상담사유별 상담 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·AS관련	[의류·섬유(6.5%)], 세탁서비스(3.5%), 휴대폰/스마트폰(2.6%), 중형승용자동차(2.3%), 신발·운동화(2.2%)
계약불이행	[의류·섬유(6.1%)], 이동전화서비스(5.4%), 택배화물운송서비스(3%), 국외여행(2.4%), 신발·운동화(2.3%)
계약해제·위약금	[헬스장·휘트니스센터(9.5%)], 투자자문(컨설팅)(5.7%), 국외여행(3.2%), 초고속인터넷(3.1%), 상조서비스(3.0%)

6 판매방법별

- 특수판매 중 '국내전자상거래'관련 상담이 15,187건으로 전체 상담의 25.3%를 차지하였고, 이어서 '방문판매'(2,757건, 4.6%), '전화권유판매'(2,011건, 3.4%), 'TV홈쇼핑'(1,242건, 2.1%) 순으로 나타남.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법	2018. 3.		2019. 2.		2019. 3.		증감률		
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년	전월	
							동월 대비	대비	
일반판매	34,160	52.9%	26,356	53.0%	31,164	52.0%	△8.8%	18.2%	
특수판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	11,965	18.5%	12,209	24.6%	15,187	25.3%	26.9%	24.4%
	국제 전자상거래	435	0.7%	414	0.8%	444	0.7%	2.1%	7.2%
	TV홈쇼핑	1,252	1.9%	1,105	2.2%	1,242	2.1%	△0.8%	12.4%
	기타통신판매	1,223	1.9%	985	2.0%	1,191	2.0%	△2.6%	20.9%
	방문판매	2,379	3.7%	2,067	4.2%	2,757	4.6%	15.9%	33.4%
	전화권유판매	1,669	2.6%	1,544	3.1%	2,011	3.4%	20.5%	30.2%
	다단계판매	122	0.2%	102	0.2%	109	0.2%	△10.7%	6.9%
	노상판매	73	0.1%	72	0.1%	74	0.1%	1.4%	2.8%
기타	11,311	17.5%	4,838	9.7%	5,762	9.6%	△49.1%	19.1%	
합 계	64,589	100.0%	49,692	100.0%	59,941	100.0%	△7.2%	20.6%	

[주요 판매방법별 상담 다발 품목 현황]

판매방법	상담 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	[의류·섬유(11.9%)], 신발·운동화(3.7%), 항공여객운송서비스(2.4%), 원피스(2.1%), 국외여행(1.8%)
TV홈쇼핑	[의류·섬유(5.5%)], 국외여행(3.8%), 미분류대여(렌트)(2.7%), 믹서기(2.6%), 기타건강식품(2.5%)
방문판매	[상조서비스(12.1%)], 정수기대여(렌트)(6.9%), 학습지(4.6%), 헬스장·휘트니스센터(3.3%), 기타건강식품(3.1%)
전화권유판매	[투자자문(컨설팅)(27.4%)], 이동전화서비스(10.1%), 기타매체광고(8.5%), 초고속인터넷(5.3%), 휴대폰/스마트폰(4.3%)

7 지역별

- '경기도'가 17,626건(29.4%)으로 가장 많았고, 이어서 '서울특별시'가 13,332건(22.2%), '부산광역시' 3,924건(6.5%), '인천광역시' 3,618건(6.0%), '대구광역시' 2,639건(4.4%) 순임.
- 인구 10만 명당 상담건수를 살펴보면 '서울특별시'가 136.5건으로 가장 많았고, '경기도' 134.4건, '대전광역시' 123.7건, '인천광역시' 122.4건, '부산광역시' 114.3건 순으로 나타남.
- 전년 동월 대비 증가율이 가장 큰 지역은 '세종특별자치시'와 '전라남도' (9.8%)였고 감소율이 가장 큰 지역은 '충청북도' (Δ 13.1%)임.
- 전월 대비 모든 지역이 증가하였고 '세종특별자치시' (40.3%), '강원도' (33.8%), 순으로 증가율이 높았으며 '제주특별자치도' (9.4%)의 증가율이 가장 낮았음.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수⁴⁾



4) 행정안전부 주민등록 인구통계('19. 3.) 기준