

이 자료는 **2월 20일(수) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 2월 19일(화) (총 12쪽)	한국소비자원	담당부서	정보교육국 빅데이터분석팀
		한국소비자단체 협의회	담당자	김지형 팀장(043-880-5781) 김용욱 과장(043-880-5783)
				담당자

2019년 1월 소비자 빅데이터 트렌드

- 하나 검색 기술 부작용에 따른 ‘염색제’, 취미·공방 등 ‘시설강습서비스’ 증가 -

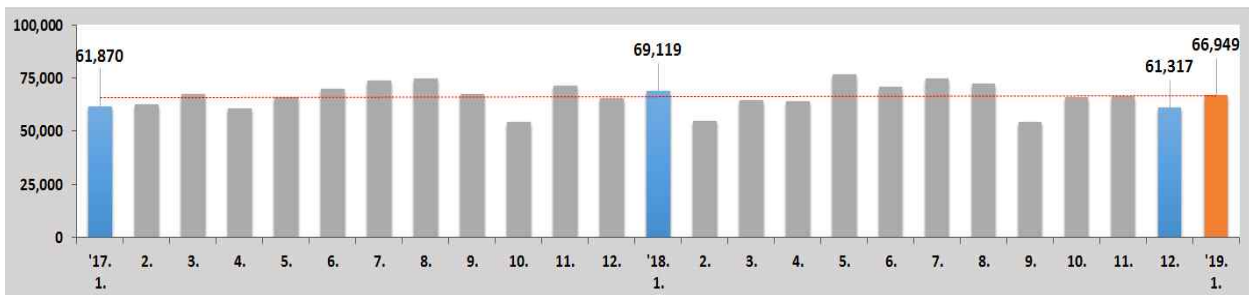
한국소비자원(원장 이희숙)과 한국소비자단체협의회(회장 강정화)는 1372소비자상담센터¹⁾에 접수된 소비자상담을 빅데이터²⁾ 시스템을 활용해 분석한 결과, 2019년 1월 전체 상담 건수가 전월 대비 9.2% 증가했다고 밝혔다. 하나 검색 기술 부작용 우려에 따라 ‘염색제’의 증가율이 높았고, 새해가 되면서 취미·공방 관련 ‘시설강습서비스’의 증가율도 높게 나타났다.

□ 소비자상담 전월 대비 9.2% 증가

2019년 1월 소비자상담은 66,949건³⁾으로 전월(61,317건) 대비 9.2%(5,632건) 증가했고, 전년 동월(69,119건) 대비 3.1% 감소했다.

[월별 소비자상담 접수 현황]

(단위 : 건)



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

2) 2019년 1월 1372소비자상담센터 접수 건 및 관련 외부 SNS데이터 등

3) 2019년 2월 7일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ 전월 대비 ‘염색제’, ‘사설강습서비스’ 상담 증가

상담 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전월 대비 ‘염색제’가 375.4%로 가장 많이 증가했고, ‘사설강습서비스’(72.9%), ‘노트북컴퓨터’(64.2%) 순으로 증가율이 높았다.

‘염색제’는 부작용이 발생한 헤나 제품에 대한 문의 및 사업자의 배상 거부에 따른 해결방법 상담이 주로 많았고, ‘사설강습서비스’는 악기연주, 무용, 운동 등의 취미와 목공, 향수, 가죽세공 등 공방 관련 계약 해지 문의가 많았다.

전년 동월 대비 증가율이 높은 품목은 ‘염색제’(530.2%), ‘투자자문(컨설팅)’(383.7%), ‘주식’(87.1%) 순으로 나타났다.

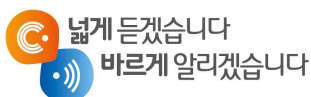
상담 다발 품목으로는 동절기 점퍼·재킷 등 ‘의류·섬유’가 4,382건으로 가장 많았고 ‘헬스장·휘트니스센터’ 1,894건, ‘이동전화서비스’ 1,657건 순으로 나타났다.

□ 30대(30.7%), 여성(55.0%) 소비자 상담 많아

연령대별로는 30대가 18,795건(30.7%)으로 가장 많았고 40대 16,442건(26.9%), 50대 11,425건(18.7%) 순이었으며, 여성 소비자의 상담이 55.0%(36,847건)로 남성(45.0%, 30,102건) 대비 10.0%p 높았다.

상담사유로는 ‘품질·AS’(18,838건, 28.1%), ‘계약해제·위약금’(13,910건, 20.8%), ‘계약불이행’(9,014건, 13.5%)과 관련한 상담이 전체의 62.4%를 차지했고, 일반판매(35,700건, 53.3%)를 제외한 판매방법 중에서는 ‘국내전자상거래’(16,143건, 24.1%), ‘방문판매’(2,705건, 4.0%), ‘전화권유판매’(2,070건, 3.1%)의 비중이 높았다.

<붙임> 2019년 1월 소비자 빅데이터 트렌드



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



< 불임 > 2019년 1월 소비자 빅데이터 트렌드

2019년 1월 소비자 빅데이터 트렌드 요약

소비자이슈

[헤나 염색 부작용 발생]
 염색 시술 이후 피부 착색 등
 부작용 피해가 속출하여
 정부 합동점검 예고

[라돈 검출되는 온수매트]
 기준치 이상의 라돈이 검출되는
 온수매트 관련 원안위의 수거명령
 등 행정조치 실시

전체 상담건수

2019년 1월	66,949건
전년 동월 대비	↓ 2,170건(3.1%)
전월 대비	↑ 5,632건(9.2%)

상위 다발 품목

의류·섬유	4,382건(6.5%)
헬스장·휘트니스센터	1,894건(2.8%)
이동전화서비스	1,657건(2.5%)

증가율 상위 품목

전년 동월 대비	염색제	↑ 530.2%
	투자자문(컨설팅)	↑ 383.7%
	주식	↑ 87.1%
전월 대비	염색제	↑ 375.4%
	사설강습서비스	↑ 72.9%
	노트북컴퓨터	↑ 64.2%

인구 10만 명당 상담건수

1위	서울특별시	154.1건	-
2위	경기도	145.2건	-
3위	대전광역시	141.3건	↑ 1위
4위	인천광역시	132.4건	↓ 1위
5위	부산광역시	129.3건	-

연령대별 증감 현황

전년 동월 대비	70대	↑ 17.7%
	10대 이하	↓ 45.1%
전월 대비	70대	↑ 21.1%
	10대 이하	↓ 31.0%

1 소비자상담 현황

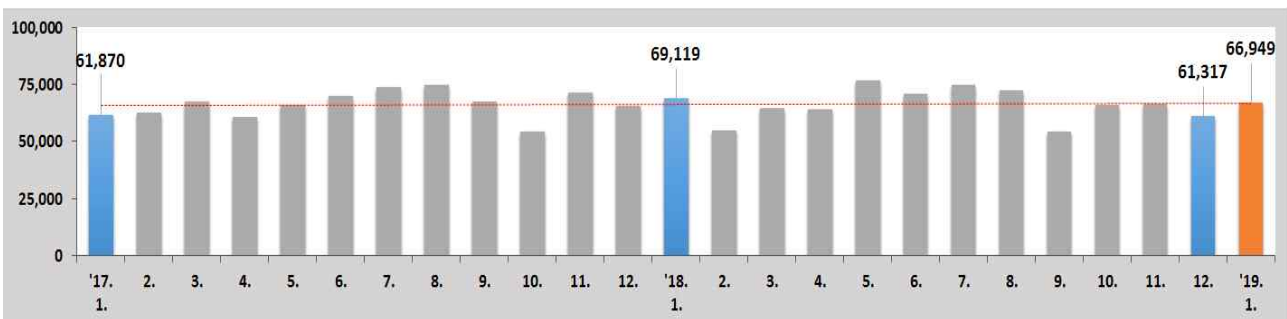
- 2019년 1월 「1372소비자상담센터」에 접수된 상담건수는 66,949건으로 전년 동월(69,119건) 대비 3.1%(△2,170건) 감소하였고, 전월(61,317건) 대비 9.2%(5,632건) 증가하였음.

[상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2018. 1.	2018. 12.	2019. 1.
상담 건수		69,119	61,317	66,949
증감률	전년 동월 대비	11.1%	△6.2%	△3.1%
	전월 대비	5.7%	△7.7%	9.2%

[월별 상담 건수 현황]



2 상담 다발 품목

- 2019년 1월 상담 다발 품목은 ‘의류·섬유’, ‘헬스장·휘트니스센터’, ‘이동전화서비스’ 등의 순으로 나타남.
 - 점퍼·자켓류, 코트, 기타 간편복 등 ‘의류·섬유’가 4,382건(6.5%)으로 가장 많았고, 이어서 ‘헬스장·휘트니스센터’ 1,894건(2.8%)건, ‘이동전화서비스’ 1,657건(2.5%) 등으로 나타남.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 1.		2018. 12.		2019. 1.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
1	의류 섬유	4,504	6.5%	4,868	7.9%	4,382	6.5%	△2.7%	△10.0%
2	헬스장· 휘트니스센터	1,511	2.2%	1,366	2.2%	1,894	2.8%	25.3%	38.7%
3	이동전화서비스	2,054	3.0%	1,393	2.3%	1,657	2.5%	△19.3%	19.0%
4	세탁서비스	1,372	2.0%	1,485	2.4%	1,292	1.9%	△5.8%	△13.0%
5	휴대폰/스마트폰	1,925	2.8%	1,153	1.9%	1,239	1.9%	△35.6%	7.5%
6	투자자문(컨설팅)	239	0.3%	928	1.5%	1,156	1.7%	383.7%	24.6%
7	초고속인터넷	1,128	1.6%	920	1.5%	1,094	1.6%	△3.0%	18.9%
8	신발 운동화	858	1.2%	1,084	1.8%	1,062	1.6%	23.8%	△2.0%
9	국외여행	1,252	1.8%	841	1.4%	1,041	1.6%	△16.9%	23.8%
10	상조서비스	785	1.1%	833	1.4%	902	1.3%	14.9%	8.3%

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

[상담 다발 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 1.		주요 상담내용
		건수	비율	
1	의류·섬유	4,382	6.5%	<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	헬스장·휘트니스센터	1,894	2.8%	<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
3	이동전화 서비스	1,657	2.5%	<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
4	세탁서비스	1,292	1.9%	<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
5	휴대폰·스마트폰	1,239	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) - 개인 간 거래의 상품 미배송 및 연락 두절

3 증가율 상위 품목4)

□ 2019년 1월 상담 품목 중 전년 동월 대비, 전월 대비 증가율이 큰 품목은 다음과 같음.

- 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 ‘염색제’가 530.2%로 가장 높았고 이어서 ‘투자자문(컨설팅)’이 383.7%, ‘주식’ 87.1%, ‘침대’ 80.9%, ‘셔츠’ 65.3% 순으로 나타남.
- 전월 대비 증가율 상위 품목은 ‘염색제’가 375.4%로 가장 높았고, ‘사설 강습서비스’가 72.9%, ‘노트북컴퓨터’ 64.2%, ‘성형외과’ 58.4%, ‘건강(암·기타질병)보험’ 45.3% 순임.

[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	염색제	228	530.2%	244위→56위	1	염색제	214	375.4%	180위→56위
2	투자자문 (컨설팅)	917	383.7%	57위→8위	2	사설강습 서비스	94	72.9%	95위→62위
3	주식	128	87.1%	91위→55위	3	노트북컴퓨터	124	64.2%	64위→41위
4	침대	241	80.9%	47위→22위	4	성형외과	122	58.4%	63위→39위
5	셔츠	109	65.3%	79위→54위	5	건강(암·기타 질병)보험	107	45.3%	54위→35위
6	각종대여 (렌트)	79	64.8%	102위→68위	6	각종대여 (렌트)	62	44.6%	87위→68위
7	건강식품	172	43.2%	35위→20위	7	헬스장· 휘트니스센터	528	38.7%	6위→4위
8	사설강습 서비스	58	35.2%	81위→61위	8	치과	134	35.7%	28위→26위
9	국내결혼중개	58	29.9%	69위→59위	9	기타가방	84	34.6%	52위→40위
10	기타매체광고	116	28.9%	34위→24위	10	기타매체광고	127	32.6%	27위→24위

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	2018. 1. 건수	2019. 1.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	염색제	43	271	530.2%	- 헤나 염색제 사용 이후 얼굴·피부가 검게 착색 되는 문제로 배상 요구
2	투자자문 (컨설팅)	239	1,156	383.7%	- 사전 구두 설명 내용과 다른 계약내용, 계약 불이행에 따른 계약해지 거부 등
3	주식	147	275	87.1%	- 사전 구두 설명 내용과 다른 계약내용, 청약철회 거절 및 환급 지연 등
4	침대	298	539	80.9%	- 대진침대 집단분쟁조정 관련 보상 절차 문의, 타제품 라돈 검출 가능성 문의 등
5	셔츠	167	276	65.3%	- 배송지연 및 반품 거절, 봉제불량·이염 등 품질 문제로 인한 배상 요구

[전월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 12. 건수	2019. 1.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	염색제	57	271	375.4%	- 헤나 염색제 사용 이후 얼굴·피부가 검게 착색 되는 문제로 배상 요구
2	사설강습 서비스	129	223	72.9%	- 공방, 요리, 악기, 무용 학원 등 사설 강습 관련 계약과 다른 수업 내용, 중도해지 거절, 위약금 과다 청구 등
3	노트북컴퓨터	193	317	64.2%	- 제품 하드웨어, 소프트웨어 불량 및 A/S 불만, 배송 지연 등
4	성형외과	209	331	58.4%	- 성형수술 이후 부작용 발생, 예약금 환급 거절·지연, 모발이식 실패 등
5	건강(암·기타 질병)보험	236	343	45.3%	- 과다 인상된 갱신형 보험료 조정 요구, 보험료 청구 거절, 보험 해지 지연 등

4 상담사유별

- ‘품질·A/S관련’(18,838건, 28.1%), ‘계약해제·위약금’(13,910건, 20.8%), ‘계약불이행’(9,014건, 13.5%) 관련 상담이 62.4%를 차지함.

[상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유	2018. 1.		2018. 12.		2019. 1.				
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률 전년 동월 대비	전월 대비	
품질 관련	품질·A/S관련	15,957	23.1%	17,341	28.3%	18,838	28.1%	18.1%	8.6%
계약 관련	계약불이행	7,909	11.4%	8,887	14.5%	9,014	13.5%	14.0%	1.4%
	계약해제· 위약금	11,644	16.8%	12,009	19.6%	13,910	20.8%	19.5%	15.8%
	청약철회	4,801	6.9%	6,296	10.3%	6,630	9.9%	38.1%	5.3%
거래 조건 관련	가격·요금	1,944	2.8%	1,649	2.7%	1,899	2.8%	△2.3%	15.2%
	표시 광고 및 약관 등	2,314	3.3%	2,182	3.6%	2,669	4.0%	15.3%	22.3%
안전 문제		873	1.3%	1,184	1.9%	1,418	2.1%	62.4%	19.8%
부당행위		3,523	5.1%	3,814	6.2%	3,940	5.9%	11.8%	3.3%
기타		20,154	29.3%	7,955	12.9%	8,631	12.9%	△57.2%	8.5%
합 계		69,119	100.0%	61,317	100.0%	66,949	100.0%	△3.1%	9.2%

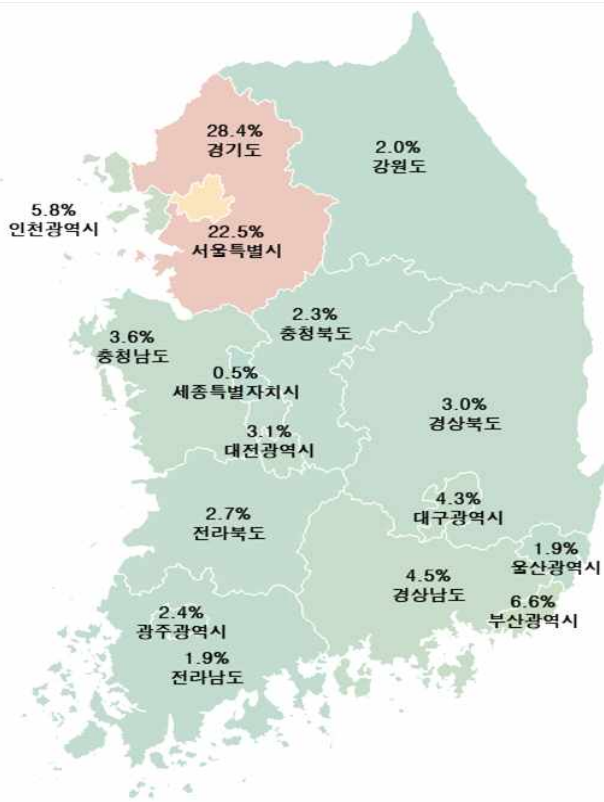
[주요 상담사유별 상담 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·AS관련	의류·섬유(8.7%), 세탁서비스(4.3%), 휴대폰/스마트폰(2.4%), TV(2.3%), 중형승용자동차(2.2%)
계약불이행	의류·섬유(5.5%), 이동전화서비스(4.8%), 택배화물운송서비스(4.4%), 국외여행(2.8%), 신발·운동화(2.7%)
계약해제·위약금	헬스장·휘트니스센터(10.2%), 투자자문(컨설팅)(5.8%), 의류·섬유(3.8%), 국외여행(3.4%), 초고속 인터넷(3.0%)

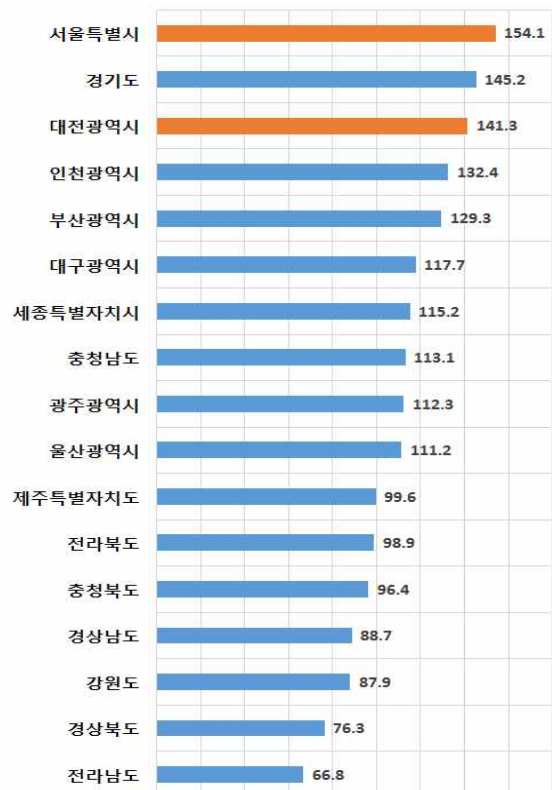
5 지역별

- 경기도가 19,009건(28.4%)으로 가장 많았고, 이어서 서울특별시가 15,054건(22.5%), 부산광역시 4,445건(6.6%), 인천광역시 3,913건(5.8%), 경상남도 2,993건(4.5%) 순임.
- 인구 10만 명당 상담건수를 살펴보면 서울특별시가 154.1건으로 가장 많았고, 경기도 145.2건, 대전광역시 141.3건, 인천광역시 132.4건, 부산광역시 129.3건 순으로 나타남.
 - 전년 동월 대비 감소율이 가장 큰 지역은 경상북도(Δ 12.9%)였고, 세종특별자치시(15.9%), 전라북도(7.0%)의 증가율이 높게 나타남.
 - 전월 대비 충청북도(17.7%), 충청남도(14.7%)의 증가율이 높았음.

지자체 별 상담 접수 비율



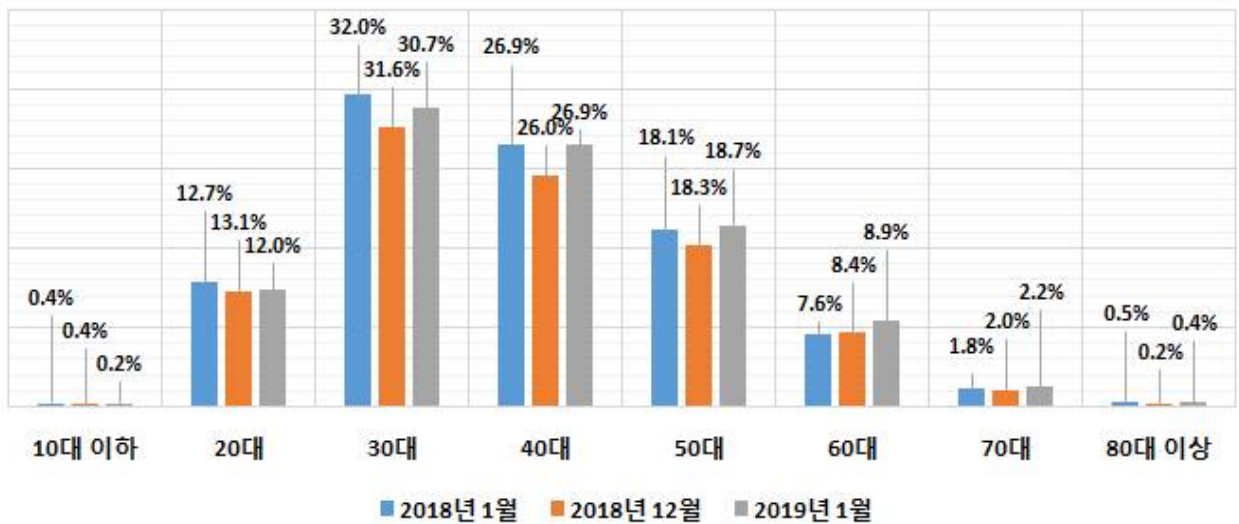
인구 10만 명당 상담건수⁵⁾



5) 행정안전부 주민등록 인구통계('19. 1.) 기준

- 연령대 확인이 가능한 61,193건을 확인한 결과 30대가 18,795건(30.7%)으로 가장 많았고, 40대 16,442건(26.9%), 50대 11,425건(18.7%), 20대 7,354건(12.0%), 60대 5,419건(8.9%) 순으로 나타남.
- 전년 동월 대비 10대 이하의 감소율(△45.1%)이 가장 높게 나타남.

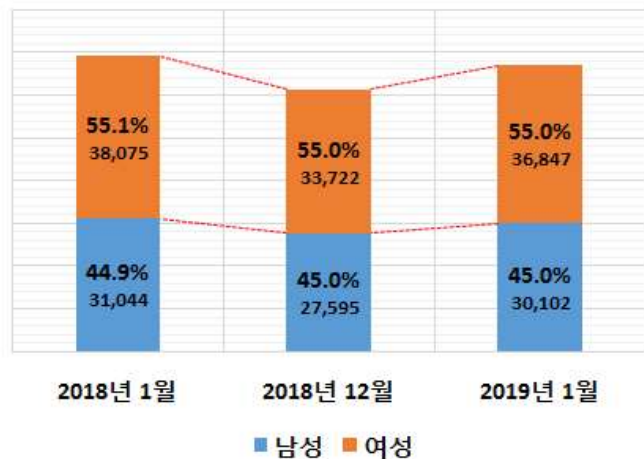
[연령대별 현황]



- 전체 상담 중 여성소비자 상담이 55.0%(36,847건)으로 남성소비자 상담 45.0%(30,102건) 대비 10.0%p 높은 것으로 나타남.

- 전월대비 성별 상담비율은 동일하였음.
- 상담건수는 전년 동월 대비 남성은 942건, 여성은 1,228건 감소하였고, 전월 대비 남성 2,507건, 여성 3,125건 증가하였음.

[성별 현황]



7 판매방법별

□ 특수판매 중 ‘국내전자상거래’ 관련 상담이 16,143건으로 전체 상담의 24.1%를 차지하였고, 이어서 ‘방문판매’(2,705건, 4.0%), ‘전화권유판매’(2,070건, 3.1%), ‘TV홈쇼핑’(1,639건, 2.4%) 순으로 나타남.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법	2018. 1.		2018. 12.		2019. 1.		증감률			
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년 동월 대비	전월 대비		
일반판매	35,674	51.6%	31,771	51.8%	35,700	53.3%	0.1%	12.4%		
특수판매	통신판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	12,659	18.3%	15,515	25.3%	16,143	24.1%	27.5%	4.0%
		국제 전자상거래	626	0.9%	550	0.9%	578	0.9%	△7.7%	5.1%
		TV홈쇼핑	1,659	2.4%	1,588	2.6%	1,639	2.4%	△1.2%	3.2%
		기타통신판매	1,294	1.9%	1,196	2.0%	1,243	1.9%	△3.9%	3.9%
	방문판매	2,208	3.2%	2,200	3.6%	2,705	4.0%	22.5%	23.0%	
	전화권유판매	1,532	2.2%	1,840	3.0%	2,070	3.1%	35.1%	12.5%	
	다단계판매	86	0.1%	122	0.2%	131	0.2%	52.3%	7.4%	
	노상판매	81	0.1%	67	0.1%	88	0.1%	8.6%	31.3%	
기타	13,300	19.2%	6,468	10.5%	6,652	9.9%	△50.0%	2.8%		
합 계	69,119	100.0%	61,317	100.0%	66,949	100.0%	△3.1%	9.2%		

[주요 판매방법별 상담 다발 품목 현황]

판매방법	상담 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	의류·섬유(14.2%), 신발·운동화(3.8%), 항공여행운송서비스(2.8%), 국외여행(2.4%), 호텔·펜션 등(1.6%)
TV홈쇼핑	의류·섬유(8.4%), 신발·운동화(3.2%), 전기매트류(3.1%), 국외여행(2.9%), 정수기대여(렌트)(2.1%)
방문판매	상조서비스(10.6%), 정수기대여(렌트)(6.4%), 학습지(4.8%), 건강식품(3.5%), 기타매체광고(2.7%)
전화권유판매	투자자문(컨설팅)(26.0%), 이동전화서비스(8.1%), 기타매체광고(7.3%), 초고속인터넷(5.2%), 휴대폰/스마트폰(5.1%)