
 한국소비자원 Korea Consumer Agency		<h1>보도자료</h1> <p>“소비자와 함께 행복한 세상을 만들어갑니다”</p>		2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 하나 된 열정 하나 된 대한민국 	
이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.					
배포일	2017년 11월 15일(수) (총 6쪽)	담당부서	경기지원 자동차팀		
		담당자	이면상 팀장 (031-370-4711) 양종석 차장 (031-370-4713)		

개인형 전동 이동수단, 품질 관련 소비자피해 급증

- 구입 시 품질과 A/S 가능여부 등 꼼꼼히 살펴야 -

최근 걷는 것보다 빠르고 비교적 휴대도 간편해 전동킥보드, 전동보드(전동휠), 전동스쿠터 등 개인형 전동 이동수단(Personal Mobility)에 대한 수요가 늘고 있고 관련 피해도 급격히 증가하고 있어 소비자 주의가 요구된다.

※ ‘개인형 전동 이동수단’ 중 전동킥보드 및 전동보드(전동휠)는 「전기용품 및 생활용품 안전 관리법」에 따라 관리되고 있으며, 일반적으로 바퀴, 배터리, 전기모터, 발판, 핸들 등의 부품으로 구성됨. 전동스쿠터(의료용 제외)는 전동킥보드 및 전동보드 구성 부품 이외 좌석이 추가된 이동기구임.

□ 올해 들어 피해구제 신청 급증

지난 4년 9개월간(2013.1.1.~2017.9.30.) 한국소비자원에 접수된 ‘개인형 전동 이동수단’ 관련 피해구제 신청은 총 108건으로, 올해는 9월까지 75건이 접수되어 전체 피해구제 접수건수의 69.4%를 차지할 정도로 급증한 것으로 나타났다.

품목별로는 ‘전동킥보드’가 56건(51.9%)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘전동보드(전동휠)’ 31건(28.7%), ‘전동스쿠터’ 21건(19.4%) 등이었다.

[연도별 접수 현황]

(단위 : 건)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년 1월~9월	계
피해구제	5	2	7	19	75	108
소비자상담*	30	18	45	119	270	482

* 1372소비자상담센터(공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행)에 접수된 상담건수

□ 품질 관련 피해가 91.7%, 상해사고도 15건 발생

피해유형별로는 ‘품질’ 관련이 99건(91.7%)으로 대부분을 차지했고, 다음으로 ‘계약’ 관련 6건(5.6%), ‘광고’ 관련 2건(1.8%) 등으로 나타났다.

품질 관련 피해 중에서는 ‘배터리’ 관련이 39건(35.8%)으로 가장 많았고, ‘브레이크’ 및 ‘핸들장치’ 각 9건(8.3%), ‘프레임’ 및 ‘성능미달’ 각 8건(7.3%) 등의 순이었다. 또한, 해당 장치의 품질 불량으로 인해 상해사고를 입은 경우도 15건에 달했다.

[품질 하자별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	배터리	브레이크	핸들장치	프레임	성능미달*	타이어	소음	기타**	계***
건수 (비율)	39 (35.8)	9 (8.3)	9 (8.3)	8 (7.3)	8 (7.3)	6 (5.5)	6 (5.5)	24 (22.0)	109 (100.0)

* 1회 충전 주행거리 미달, 운행속도 미달 등

** 제품 표면 결함(흠집, 스크래치, 도색 불량 등), 일부 부품 미배송 등

*** 중복집계된 10건 포함

이에 한국소비자원은 소비자피해 예방을 위해 개인형 전동 이동수단 구입 시 ▲제품 구조의 안전성 및 견고성, 품질보증기간 등 A/S 정책이나 생산물배상책임 보험 가입 여부를 확인할 것 ▲설명서와 사용법을 충분히 숙지하고 일상점검을 철저히 한 후 운행할 것 ▲급경사, 장애물 등을 피하고 야간 주행 시에는 전후방 반사체를 부착할 것 ▲신체 보호장구를 착용하여 안전하게 이용할 것 등을 당부했다.

 <p>넓게 듣겠습니다 바르게 알려드리겠습니다</p>	<p>위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr</p>	 <p>OPEN 공공누리 공공저작물 자유이용허락</p>
--	---	---

< 붙임 >

1 피해구제 접수 현황

□ 개인형 전동 이동수단 관련 소비자 불만상담·피해 급증

- 지난 4년 9개월간(2013.1.1.~2017.9.30.) 한국소비자원에 접수된 ‘개인형 전동 이동수단’ 관련 피해구제 신청은 총 108건임.
- 2016년까지 매년 10여건이 접수되었으나, 올해는 9월까지 75건이 접수되어 전체 접수건수의 69.4%를 차지함.
- ※ 동기간 1372소비자상담센터에 접수된 ‘개인형 전동 이동수단’ 관련 소비자상담은 총 482건으로, 올해는 9월까지 270건이 접수되어 전체 접수건수의 56.0%를 차지함.

[연도별 접수 현황]

(단위 : 건)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년 1월~9월	계
피해구제	5	2	7	19	75	108
소비자상담	30	18	45	119	270	482

□ 품목별로는 전동킥보드가 51.9% 차지

- 품목별로는 ‘전동킥보드’가 56건(51.9%)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘전동보드(전동휠)’ 31건(28.7%), ‘전동스쿠터’ 21건(19.4%)이었음.

[품목별 현황]

[단위 : 건, (%)

구분	전동킥보드	전동보드(전동휠)	전동스쿠터	계
건수 (비율)	56 (51.9)	31 (28.7)	21 (19.4)	108 (100.0)

□ 피해유형별로는 품질 관련이 91.7% 차지

- 피해유형별로는 ‘품질’ 관련이 99건(91.7%)으로 대부분을 차지했고, 다음으로 ‘계약’ 관련 6건(5.6%), ‘광고’ 관련 2건(1.8%) 등으로 나타남.

[피해유형별 현황]

[단위 : 건, (%)

구분	품질	계약	광고	기타	계
건수 (비율)	99 (91.7)	6 (5.6)	2 (1.8)	1 (0.9)	108 (100.0)

- 품질 관련 피해 99건의 세부내용을 분석한 결과, '배터리' 관련이 39건(35.8%)으로 가장 많았고, '브레이크' 및 '핸들장치' 각 9건(8.3%), '프레임' 및 '성능미달' 각 8건(7.3%) 등의 순으로 나타남.

[품질 하자별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	배터리	브레이크	핸들장치	프레임	성능미달*	타이어	소음	기타**	계***
건수 (비율)	39 (35.8)	9 (8.3)	9 (8.3)	8 (7.3)	8 (7.3)	6 (5.5)	6 (5.5)	24 (22.0)	109 (100.0)

* 1회 충전 주행거리 미달, 운행속도 미달 등

** 제품 표면 결함(흠집, 스크래치, 도색 불량 등), 일부 부품 미배송 등

*** 중복집계된 10건 포함

- 또한, 품질 관련 피해 99건 중 15건은 제품에 의한 상해사고가 발생한 것으로 나타남¹⁾.
 - 사고 원인으로는 '프레임 불량(절손 또는 파손)', '핸들장치 불량(고정부 유격 또는 이탈)', '브레이크 미작동'이 각 4건(26.7%) 등으로 나타남.

[상해사고 원인별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	프레임 불량	핸들장치 불량	브레이크 미작동	진동	기타	계*
건수 (비율)	4 (26.7)	4 (26.7)	4 (26.7)	1 (6.6)	2 (13.3)	15 (100.0)

* 중복집계

□ 당사자 간 합의가 이루어진 경우는 50.0%

- 피해구제 신청 108건 중 당사자 간 '합의'가 이루어진 경우는 54건(50.0%), 사업자책임 입증 불가 혹은 사업자 거부 등으로 '미합의'된 경우는 37건(34.2%)이었음.

[처리결과별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	합의	미합의	기타*	계
건수 (비율)	54 (50.0)	37 (34.2)	17 (15.8)	108 (100.0)

* 조정신청, 취하중지 등

1) 개인형 전동 이동수단 사고의 경우 속도가 빠를수록 부상의 정도를 가중하는 요인으로 작용하게 되는데, 「전기용품 및 생활용품 안전관리법」 및 동법 시행규칙에 따른 '안전확인 안전기준(부속서 32)'은 안전요구사항으로 전동킥보드와 전동보드의 최고속도를 25km/h로 제한하고 있음. 다만, 주행 시 속도에 대한 제한 규정은 없음.

2

소비자 피해 사례

[사례1] 품질 불량으로 인한 상해

▪ A씨는 2016.4.8. 전동킥보드를 구입하여 4.11. 평지에서 3단으로 약 25km/h로 주행하던 중 갑자기 핸들이 접히면서 전도되는 사고가 발생함. 이로 인해 오른팔과 왼쪽 손등, 무릎관절 부위에 심한 상처를 입음.

▪ B씨는 2016.4.22. 온라인 구매대행업체를 통해 전동보드(전동휠)을 586,000원에 구입함.
 ▪ 5.4. 제품을 수령하여 시속 16km/h로 평지를 주행하던 중 전동보드(전동휠)가 앞으로 넘어져 왼쪽팔 골절, 다리와 오른쪽 손 타박상 등의 상해를 입음.

▪ C씨는 2017.2.14. 전동킥보드를 732,350원에 구입하고, 시험운행 과정에서 광고(시속 25km/h)와 달리 실제 운행속도가 시속 15km/h 밖에 되지 않음을 확인함. 이에 판매업체에 광고와 다름을 이유로 환급을 요구했으나 거절당함.
 ▪ 이후 3.2. 주행 중 전동킥보드 앞바퀴와 조종대 간 연결부위가 빠지면서 안면 및 손바닥 찰과상, 코뼈 및 양팔 골절, 치아가 손상(흔들리고 시림)되는 상해를 입음.

▪ D씨는 2017.2.27. 전화로 전동킥보드를 주문하고 대금 668,000원을 신용카드로 할부(5개월) 결제한 후 3.1. 대리점을 방문하여 수령함.
 ▪ 3.4. 전동킥보드를 접는 과정에서 프레임 부분의 플라스틱이 일부 파손되면서 손가락에 상해를 입고 병원에서 진료를 받음(2주 진단).

[사례2] 전동보드(전동휠) 동일하자 반복 발생 및 수리 지연

▪ E씨는 2017.2.9. 전동보드(전동휠) 구입 후 5.15. 메인보드 고장으로 판매업체를 통해 2회 수리를 받음. 이후에도 하자가 개선되지 않아 수입업체에 수리를 의뢰 하였으나 수리가 되지 않고 있음.

[사례3] 전동스쿠터 파손된 채 배송, 광고와 상이한 운행거리

▪ F씨는 2017.5.20. 인터넷쇼핑몰에서 전동스쿠터를 1,140,000원에 구입함.
 ▪ 이후 배송을 받아보니 후미 반사경이 파손되어 있었고, 광고(배터리 완충 시 50km 운행가능)와 달리 10km만 운행이 가능하였음.

3

소비자 주의사항

□ 구입 시

- ① 제품 구조의 안전성 및 견고성을 직접 확인한다.
- ② A/S 정책에 따른 부품별 보증기간을 확인한다.
- ③ 생산물배상책임보험 가입 여부를 확인한다.

□ 운행 및 보관 시

- ① 설명서를 꼼꼼히 읽고 이용 전 조작 방법을 충분히 숙지한다.
- ② 반드시 보도를 이용하며 경사로, 급경사, 결빙, 장애물 등 위험물은 가급적 피해서 운행한다.
- ③ 야간 주행 시 안전을 위해 전후방 반사체를 부착하며, 주행등과 같은 조명장치를 켜다.
- ④ 사용 전후 안전 관련 주요 부품의 이상 여부를 철저히 점검한다.
- ⑤ 신체 보호장구를 착용하여 안전하게 이용한다.
- ⑥ 습기를 피해 온도변화가 적은 장소에 보관한다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)' 또는 '행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.