


 소비자상담센터 www.1372.go.kr	보 도 자 료		 공정거래위원회  한국소비자원  한국소비자단체협의회
	보고일시	이 자료는 즉시 사용 하시기 바랍니다.	
	배포일시	2018. 10. 12(금)	
	한국소비자원	1372운영팀 강병모 팀 장(☎043-880-5801) 최리나 조사역(☎043-880-5807)	
	한국소비자단체협의회	임은경 사무총장(☎02-774-4050)	

2018년 9월 소비자상담 동향

- 추석연휴 및 여행사 폐업으로 인한 '국외여행', '항공여객운송서비스' 등 여행 관련 상담 증가 -

- (상담건수) 2018년 9월 『1372 소비자상담센터』의 상담건수는 총 53,983건으로 전년 동월(67,296건) 대비 19.8%(13,313건), 전월(71,873건) 대비 24.9%(17,890건) 모두 감소함.

1372소비자상담센터는 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

- (증가율 상위 품목) 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 투자자문(컨설팅), 침대, 치과, 항공여객운송서비스 등의 순이며, 전월 대비 증가율 상위 품목은 모바일게임서비스, 점퍼·재킷류, 인터넷게임서비스, 국외여행 등의 순임.

- * 추석연휴를 맞아 여행 관련된 '항공여객운송서비스' 품목이 전년 동월 대비 증가했고, '국외여행' 품목도 전월 대비 증가함.
- * 특히 '국외여행'의 경우, 최근 잇따른 여행 관련 업체들의 폐업으로 인해 전체 상담건수가 감소하였음에도 상담이 증가함.
- * 온라인 게임시장이 활성화되면서 게임 관련된 상담이 증가하고 있으며, 특히 게임아이템 뽑기의 당첨확률 조작에 관련한 상담 증가함.

- (판매방법) 특수판매 관련 상담은 18,278건으로 전체 상담의 33.8%을 차지했으며, 유형별로는 전자상거래 관련 상담(12,405건)이 가장 많았고 방문판매(2,131건), 전화권유판매(1,483건), TV홈쇼핑(1,173건) 등의 순임.

- * '전자상거래'는 항공여객운송서비스, 국외여행, 호텔, '방문판매'는 정수기대여(렌트), 상조서비스, 학습지, '전화권유판매'는 투자자문(컨설팅), 이동전화서비스, 초고속인터넷, 'TV홈쇼핑'은 국외여행, 믹서기, 제초기 관련 상담이 많았음.

- (상담 상위 다발 품목) 상담이 많은 품목은 이동전화서비스(1,437건), 휴대폰/스마트폰(1,390건), 국외여행(1,268건), 헬스장·휘트니스센터(1,264건), 항공여객운송서비스(1,230건) 등의 순으로 나타남.

【 9월 소비자상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'18.9.		주요 상담내용
		건수	비율	
1	이동전화서비스	1,437	2.7	<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 미흡 - 계약해지 시 위약금 기준 문의 등
2	휴대폰/ 스마트폰	1,390	2.6	<ul style="list-style-type: none"> - 품질 하자(광고와 상이한 기능, 기기성능 저하, 배터리 충전 불량, 하자 반복 발생) - A/S 불만(수리비 과다, 수리용 부품 미보유, 데이터 유실 등) - 개인 간 거래의 상품 미배송 및 연락 두절 등
3	국외여행	1,268	2.3	<ul style="list-style-type: none"> - 여행사 폐업으로 인한 피해보상 문의 - 환불규정, 여행 일정 등에 대한 상세 조건 안내 미흡 - 소비자 개인 사정으로 인한 계약해제 요청 시 위약금 과다 청구 - 여행상품 모집인원 미달로 인한 일방적 계약 취소통보 등
4	헬스장· 휘트니스센터	1,264	2.3	<ul style="list-style-type: none"> - 계약서 미교부, 계약내용 설명 미흡 - 장기 이용계약 해지 거부, 위약금 과다 청구 및 환불 지연 - 사업자 폐업 시 피해구제 방법 문의 등
5	항공여객운송서비스	1,230	2.3	<ul style="list-style-type: none"> - 지진 및 태풍 등의 불안으로 항공권 취소 시 위약금 과다 청구 - 수화물 파손, 도착지연에 따른 배상 문의 - 항공사 사정으로 인한 운항지연에 따른 피해보상 등

(상담사유) 품질(11,178건), 계약해제·해지/위약금(11,168건) 및 계약 불이행(7,803건) 관련 상담이 전체에서 절반 이상(55.8%)을 차지함.

* 품질은 휴대폰/스마트폰, 치과, TV, 계약해제·해지/위약금은 헬스장·휘트니스센터, 국외여행, 항공 여객운송서비스, 계약불이행은 치과, 이동전화서비스, 택배화물운송서비스 관련 상담이 많았음.

(기만상술) 기만상술 관련 상담은 587건이며, 전년 동월(807건) 및 전월(725건) 대비 모두 감소함.

□ (연령대별) 연령대 확인이 가능한 48,436건 중 30대가 15,035건 (31.1%)으로 가장 많았고, 40대 12,603건(26.0%), 50대 8,755건(18.1%), 20대는 6,887건(14.2%)을 차지함.

* 연령대별 다발품목으로는, '10대 이하'는 인터넷게임서비스, '20대'는 헬스장·휘트니스 센터, '30대'는 항공여객운송서비스, '40대'는 휴대폰/스마트폰, '50대'는 국외여행, '60대 이상'은 이동전화서비스임.

□ (상담처리) 2018년 9월 상담 중 42,936건(79.5%)은 소비자분쟁해결 기준 설명 및 관련 법·제도 등을 소비자에게 안내해 자율적인 피해 해결에 도움을 줌.

○ 사업자와 분쟁이 자율적으로 해결되지 않는 상담은 소비자단체 및 지방자치단체가 피해처리(7,655건, 14.2%) 또는 한국소비자원의 피해 구제(2,735건, 5.1%) 등으로 진행됨.

※ 자세한 내용은 '1372소비자상담센터 홈페이지'(www.1372.go.kr) - '통계자료' - '상담동향'에서 확인하실 수 있습니다.

<붙임> 2018년 9월 소비자상담동향 분석 결과

〈붙임〉 2018년 9월 소비자상담동향 분석 결과

1. 상담다발 품목

□ 2018년 9월의 상담 다발 품목은 기존과 같이 이동전화서비스, 휴대폰/스마트폰, 헬스장·휘트니스센터 등임.

○ 9월 추석연휴 및 여행사 폐업 등의 영향으로 국외여행, 항공 여객운송서비스, 호텔 및 자동차대여(렌트) 등 여행 관련 상담이 많았음. 또한 명절선물 배송 등과 관련해 택배화물운송서비스도 많이 접수됨.

【 상위 30개 상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	소분류품목	2017. 9.		2018. 8.		2018. 9.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
1	이동전화서비스	1,987	3.0	2,035	2.8	1,437	2.7	-27.7	-29.4
2	휴대폰/스마트폰	2,343	3.5	1,753	2.4	1,390	2.6	-40.7	-20.7
3	국외여행	1,247	1.9	1,251	1.7	1,268	2.3	1.7	1.4
4	헬스장·휘트니스센터	1,592	2.4	1,496	2.1	1,264	2.3	-20.6	-15.5
5	항공여객운송서비스	783	1.2	1,229	1.7	1,230	2.3	57.1	0.1
6	치과	574	0.9	1,815	2.5	1,051	1.9	83.1	-42.1
7	초고속인터넷	1,219	1.8	1,142	1.6	927	1.7	-24.0	-18.8
8	침대	354	0.5	1,337	1.9	830	1.5	134.5	-37.9
9	TV	812	1.2	942	1.3	729	1.4	-10.2	-22.6
10	택배화물운송서비스	947	1.4	805	1.1	725	1.3	-23.4	-9.9
11	정수기대여(렌트)	919	1.4	950	1.3	699	1.3	-23.9	-26.4
12	중형승용자동차	918	1.4	924	1.3	653	1.2	-28.9	-29.3
13	중고자동차중개매매	955	1.4	756	1.1	605	1.1	-36.6	-20.0
14	에어컨	476	0.7	2,880	4.0	594	1.1	24.8	-79.4
15	투자자문(컨설팅)	187	0.3	890	1.2	559	1.0	198.9	-37.2
16	냉장고	621	0.9	992	1.4	476	0.9	-23.3	-52.0
17	일반강습(입시학원 등)	537	0.8	472	0.7	448	0.8	-16.6	-5.1
18	자동차수리·점검	475	0.7	577	0.8	422	0.8	-11.2	-26.9
19	상조서비스	695	1.0	505	0.7	408	0.8	-41.3	-19.2
20	양복(서양식 의복)세탁	486	0.7	406	0.6	390	0.7	-19.8	-3.9
21	호텔	296	0.4	666	0.9	362	0.7	22.3	-45.6
22	포장이사운송서비스	526	0.8	436	0.6	352	0.7	-33.1	-19.3
23	소파	439	0.7	451	0.6	305	0.6	-30.5	-32.4
24	아파트	419	0.6	450	0.6	303	0.6	-27.7	-32.7
25	외식	330	0.5	321	0.4	294	0.5	-10.9	-8.4
26	유선방송	371	0.6	320	0.4	293	0.5	-21.0	-8.4
27	운동화	352	0.5	373	0.5	288	0.5	-18.2	-22.8
28	자동차대여(렌트)	429	0.6	448	0.6	269	0.5	-37.3	-40.0
29	학습지	382	0.6	302	0.4	265	0.5	-30.6	-12.3
30	인터넷교육서비스	384	0.6	416	0.6	264	0.5	-31.3	-36.5

2. 전년 동월 대비 증가율 상위 품목

□ 전년 동월 대비 상담 증가율이 높은 투자자문(컨설팅), 침대, 치과 등의 주요 상담내용은 다음과 같음.

【 전년 동월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'17.9.	'18.9.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	투자자문(컨설팅)	187	559	198.9	<ul style="list-style-type: none"> - 구두로 안내받은 내용과 실제 계약내용이 상이함에 따라 보상기준 문의 - 계약 불이행으로 인한 계약해지 요청 시 환불거부 또는 위약금 과다 청구 - 청약철회 거절 및 환급 지연
2	침대	354	830	134.5	<ul style="list-style-type: none"> - 대진침대사건영향으로 라돈 검출된 매트리스 제품 외 검출가능성 관련 문의 - 온라인 구매 제품 수령 후, 표시광고와 상이하여 교환환급 요청 시 처리 거부 및 위약금 과다 청구 - 해외여행패키지 중 구입한 라텍스 제품의 하자(냄새 등)로 인한 환급 요구 시 처리지연
3	치과	574	1,051	83.1	<ul style="list-style-type: none"> - 집단분쟁조정 환급 결정에 따른 향후 처리 방법, 추가 신청 문의 - 계약 불이행으로 인한 계약해지 시 환불거부 또는 위약금 과다 청구 - 청약철회 거절 및 환급 지연
4	항공여객운송서비스	783	1,230	57.1	<ul style="list-style-type: none"> - 지진 및 태풍 등의 불안으로 항공권 취소 시 위약금 과다 청구 - 수화물 파손, 도착지연에 따른 배상 문의 - 항공사 사정으로 인한 운항지연에 따른 피해보상
5	인터넷게임서비스	163	213	30.7	<ul style="list-style-type: none"> - 구입한 아이템의 이벤트 뽑기 확률 조작에 대해 피해보상요구 - 미성년자가 결제한 게임 아이템 환급 요구 거절 - 게임 접속 시 서버 불안정, 게임 아이템 다운로드 시 오류 발생 등으로 인한 환급 요구

3. 전월 대비 증가율 상위 품목

□ 전월 대비 상담 증가율이 높은 모바일게임서비스, 점퍼·재킷류, 인터넷 게임서비스 등의 주요 상담내용은 다음과 같음.

【 전월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'18.8.	'18.9.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	모바일게임서비스	214	263	22.9	<ul style="list-style-type: none"> - 미성년자가 결제한 게임 아이템 환급 요구 거절 - 게임 접속 시 서버 불안정, 모바일 앱을 통해 결제 후 게임 아이템 다운로드 시 오류 발생 등으로 인한 환급 요구
2	점퍼·재킷류	191	221	15.7	<ul style="list-style-type: none"> - 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 보관 후 탈색발생, 미어짐 등의 품질 불만족 - 상품 정보(세탁 라벨)대로 세탁했으나, 물 빠짐 등 품질 불량 발생 - 온라인으로 구입한 의류 배송지연, 반품거절 및 사업자 연락두절
3	인터넷게임서비스	187	213	13.9	<ul style="list-style-type: none"> - 구입한 아이템의 이벤트 뽑기 확률 조작에 대해 피해보상요구 - 미성년자가 결제한 게임 아이템 환급 요구 거절 - 게임 접속 시 서버 불안정, 게임 아이템 다운로드 시 오류 발생 등으로 인한 환급 요구
4	국외여행	1,251	1,268	1.4	<ul style="list-style-type: none"> - 여행사 폐업으로 인한 피해보상 문의 - 환불규정, 여행 일정 등에 대한 상세 조건 안내 미흡으로 인한 피해 발생 - 소비자 개인 사정으로 인한 계약해제 요청 시 위약금 과다 부과 - 여행상품 모집인원 미달로 인한 일방적 계약 취소통보 불만
5	항공여객운송서비스	1,229	1,230	0.1	<ul style="list-style-type: none"> - 지진 및 태풍 등의 불안으로 항공권 취소 시 위약금 과다 청구 - 수화물 파손, 도착지연에 따른 배상 문의 - 항공사 사정으로 인한 운항지연에 따른 피해보상

4. 상술별 현황

□ 상술별 상담건수

(단위 : 건, %)

상술	2017. 9.		2018. 8.		2018. 9.		증감률		
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년 동월 대비		
							전년 동월 대비	전월 대비	
정상판매	57,728	-	63,327	-	47,393	-	-17.9	-25.2	
기 만 상 술	신분사칭	133	16.5	137	18.9	150	25.6	12.8	9.5
	회원권 상술	157	19.5	179	24.7	130	22.1	-17.2	-27.4
	최면(홍보관) 상술*	245	30.4	71	9.8	64	10.9	-73.9	-9.9
	추첨 상술	26	3.2	42	5.8	48	8.2	84.6	14.3
	전화당첨 상술	67	8.3	64	8.8	47	8.0	-29.9	-26.6
	Negative Option**	80	9.9	59	8.1	46	7.8	-42.5	-22.0
	Catch Sales***	16	2.0	18	2.5	20	3.4	25.0	11.1
	부업 상술	23	2.9	31	4.3	20	3.4	-13.0	-35.5
	강습회 상술	11	1.4	15	2.1	18	3.1	63.6	20.0
	피라미트 상술	18	2.2	61	8.4	16	2.7	-11.1	-73.8
	설문조사 상술	22	2.7	27	3.7	15	2.6	-31.8	-44.4
	자격증빙자 상술	4	0.5	15	2.1	12	2.0	200.0	-20.0
	홈파티 상술	5	0.5	6	0.8	1	0.2	-80.0	-83.3
	소계	807	100.0	725	100.0	587	100.0	-27.3	-19.0
기타	8,761	-	7,821	-	6,003	-	-31.5	-23.2	
합계	67,296	-	71,873	-	53,983	-	-19.8	-24.9	

* 최면(홍보관) 상술 : 사람들을 모아놓고 재화를 무료로 배포한 후 흥분상태를 조성하여 고가의 물건을 판매하는 상술
 ** Negative Option : 주문하지 않은 재화를 일방적으로 보낸 후 거절하지 않으면 구입하는 것으로 간주하는 상술
 *** Catch Sales : 길거리를 지나가는 소비자에게 접근하여 재화 등을 구입하도록 유인하는 상술

□ 주요 상술별 상담 다발 품목 현황

(단위 : %)

상술	상담 다발 품목 비율(소분류)
신분사칭	이동전화서비스(8.7), 휴대폰/스마트폰(6.7), 초고속인터넷(4.7), 투자지문(컨설팅)(4.7), 정수기대여(렌트)(4.0)
회원권 상술	헬스장휘트니스센터(26.9), 콘도회원권(12.3), 투자지문(컨설팅)(5.4), 국내결혼중개(3.8), 피부치형관리서비스(3.8)
최면(홍보관) 상술	장수기(4.7), 종신보험(4.7), 휴대폰/스마트폰(3.1), 화장품세트(3.1), 이동전화서비스(3.1)

5. 연령대별 현황

□ 연령대별 상담건수

(단위 : 건, %)

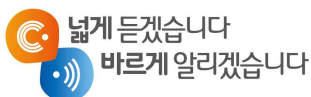
연령대	2017. 9.		2018. 8.		2018. 9.			
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
							전년 동월 대비	전월 대비
0~19세	198	0.3	207	0.3	181	0.4	-8.6	-12.6
20~29세	8,034	13.0	8,288	12.9	6,887	14.2	-14.3	-16.9
30~39세	20,052	32.4	19,679	30.7	15,035	31.1	-25.0	-23.6
40~49세	16,548	26.7	16,951	26.5	12,603	26.0	-23.8	-25.7
50~59세	11,171	18.1	12,010	18.8	8,755	18.1	-21.6	-27.1
60~69세	4,429	7.2	5,413	8.5	3,871	8.0	-12.6	-28.5
70~79세	1,152	1.9	1,207	1.9	889	1.8	-22.8	-26.3
80세 이상	268	0.4	278	0.4	215	0.4	-19.8	-22.7
합계	61,852*	100.0	64,033*	100.0	48,436*	100.0	-21.7	-24.4

* 연령대 확인이 가능한 건

□ 연령대별 다발 품목

(단위 : %)

연령대	상담 다발 품목 비율(소분류)
전체	휴대폰/스마트폰(27), 이동전화서비스(26), 헬스장 휘트니스센터(25), 국외여행(24), 항공여객운송서비스(23)
0~19세	인터넷게임서비스(5.5), 일반강습(입시학원 등)(3.3), 시계(3.3), 학생용가방(3.3), 셔츠(3.3), 휴대폰/스마트폰(3.3)
20~29세	헬스장 휘트니스센터(5.5), 항공여객운송서비스(3.7), 치과(3.5), 휴대폰/스마트폰(3.1), 이동전화서비스(2.8)
30~39세	항공여객운송서비스(3.1), 헬스장 휘트니스센터(3.0), 휴대폰/스마트폰(2.5), 이동전화서비스(2.2), 국외여행(2.1)
40~49세	휴대폰/스마트폰(2.8), 이동전화서비스(2.5), 국외여행(2.5), 초고속인터넷(2.1), 항공여객운송서비스(2.1)
50~59세	국외여행(3.0), 이동전화서비스(2.5), 침대(2.5), 휴대폰/스마트폰(2.4), 초고속인터넷(2.0)
60세 이상	이동전화서비스(3.9), 국외여행(3.2), 휴대폰/스마트폰(2.9), 침대(2.8), 상조서비스(2.5)



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

