


 소비자상담센터 www.1372.go.kr	보 도 자 료		 공정거래위원회  한국소비자원  한국소비자단체협의회
	보고일시	이 자료는 즉시 사용 하시기 바랍니다.	
	배포일시	2018. 4. 23(월)	
	한국소비자원	1372운영팀 황진자 팀 장(☎043-880-5801) 최리나 조사역(☎043-880-5807)	
한국소비자단체협의회	임은경 사무총장(☎02-774-4050)		

2018년 3월 소비자상담 동향

- ‘투자자문(컨설팅)’, ‘공기청정기’, ‘종합체육시설회원권’ 관련 상담 증가 -

□ (상담건수) 2018년 3월 ‘1372소비자상담센터’ 소비자상담은 64,613건으로 전년동월(67,626건)대비 4.5%(3,013건) 감소, 전월(54,808건)대비 17.9%(9,805건) 증가함.

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

□ (증가율 상위 품목) 전년동월대비 증가율 상위 품목은 ‘투자자문(컨설팅)’(333.3%), ‘호텔’(109.7%), ‘셔츠’(35.5%), ‘공기청정기’(24.2%), ‘이동전화서비스’(20.0%) 등의 순이며, 전월대비 증가율 상위 품목은 ‘종합체육시설회원권’(71.0%), ‘운동화’(67.9%), ‘투자자문(컨설팅)’(64.8%), ‘캐주얼바지’(56.0%), ‘셔츠’(49.4%) 등의 순임.

* 투자에 대한 관심이 높아지면서 ‘투자자문(컨설팅)’은 전년동월대비 급증하였고, 호텔 예약사이트의 이용증가에 따라 ‘호텔’ 관련 상담, 미세먼지 및 황사의 영향으로 인한 ‘공기청정기’ 상담도 증가함. 한편, 봄으로 계절이 바뀌에 따라 건강관리를 위하여 ‘종합체육시설회원권’, 패션 변화에 따른 ‘운동화’, ‘캐주얼바지’, ‘셔츠’ 등 관련 상담이 전월대비 증가함.

□ (판매방법) 특수판매 관련 상담은 20,564건으로 전체 상담의 31.8%이며, 유형별로는 ‘전자상거래’ 관련 상담(13,627건)이 가장 많았고, ‘방문판매’(2,472건), ‘전화권유판매’(1,727건), ‘TV홈쇼핑’(1,280건) 등의 순임.

* ‘전자상거래’는 항공여객운송서비스, 운동화, 점퍼·재킷류, ‘방문판매’는 정수기대여(렌트), 학습지, 상조서비스, ‘전화권유판매’는 이동전화서비스, 휴대폰/스마트폰, 초고속인터넷, ‘TV홈쇼핑’은 해외여행, 정수기대여(렌트), 전기진공청소기 관련 상담이 많았음.

□ (상담 다발 품목) 상담이 많은 품목은 ‘이동전화서비스’(2,090건), ‘휴대폰/스마트폰’(1,791건), ‘헬스장·휘트니스센터’(1,367건), ‘초고속인터넷’(1,304건), ‘정수기대여(렌트)’(1,051건) 등의 순임.

【 3월 소비자상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	건수	주요 상담내용	
			비율	
1	이동전화서비스	2,090	3.2	- 가입 시 안내받은 요금보다 과다청구 - 결합상품 할인 요건에 대한 안내 미흡 - 약정지원금 미지급, 약정내용 상이, 위약금 미지원 등 계약불이행 - 단순변심으로 인한 개통 취소 시 위약금 관련 기준 문의
2	휴대폰/스마트폰	1,791	2.8	- 온라인 개인 간 거래 시 연락두절, 미배송 - 수리비용 과다청구, 수리용 부품 미보유, 데이터 유실 등 A/S 불만족 - 광고 내용과 상이한 기능, 기기성능 저하, 배터리 충전 불량, 반복하자 발생
3	헬스장· 휘트니스센터	1,367	2.1	- 계약서 미교부, 계약내용 설명 미흡 - 장기 이용권 해지요청 거부 또는 위약금 과다청구, 환불 지연 - 업체 폐업으로 인한 연락두절 시 환급 방법 문의
4	초고속인터넷	1,304	2.0	- 결합상품 중도해지 시 설치비용 및 위약금 과다청구 - 서비스 불가지역, 이전설치 불가지역 이사로 인한 해지 시 위약금 요구 - 자동 계약연장, 해지신청 누락, 사용하지 않은 이용대금의 부당청구 - 인터넷 속도 저하, 장애발생 등
5	정수기대여(렌트)	1,051	1.6	- 한일월드 부도 이후 각 인수업체에서 계약 관련하여 강제 사용요구 또는 계약해지 시 위약금 과다 청구 - 렌탈 서비스 이용 후 관리 미흡 - 기기성능 하자로 인한 계약해지 및 교환 요구 시 거절 또는 처리지연

□ (상담사유) ‘품질’(13,615건) 관련 상담이 가장 많았고, 이어 ‘계약 해제·해지/위약금’(12,785건), ‘계약불이행’(9,351건) 등의 순으로 많음.

* ‘품질’은 치과, 휴대폰/스마트폰, 점퍼·재킷류, ‘계약해제·해지/위약금’은 헬스장·휘트니스 센터, 초고속인터넷, 이동전화서비스, ‘계약불이행’은 이동전화서비스, 택배화물운송 서비스, 항공여객운송서비스 관련 상담이 많았음.

□ (연령대별) 연령대별 다발품목을 보면 ‘10대 이하’는 인터넷교육서비스, ‘20대·30대’는 헬스장·휘트니스센터, ‘40대’는 이동전화서비스, ‘50대’는 초고속인터넷, ‘60대 이상’은 이동전화서비스 관련 상담이 가장 많았음.

* 소비자의 연령대 확인이 가능한 57,726건 중 ‘30대’가 18,529건(32.1%)으로 가장 많고, ‘40대’(15,617건, 27.1%), ‘50대’(10,294건, 17.8%), ‘20대’(7,338건, 12.7%) 등의 순으로 나타남.

□ (상담처리) 2018년 3월 상담(64,613건) 중 51,825건(80.2%)은 소비자단체·지자체·한국소비자원에서 소비자분쟁해결기준 및 관련법규 등 소비자정보를 제공하여 소비자의 자율적인 분쟁해결에 도움을 줌. 자율적인 해결이 어려운 사업자와의 분쟁은 소비자단체 및 지자체의 피해처리를 통해 9,675건(15.0%), 한국소비자원의 피해구제·분쟁조정을 통해 3,103건(4.8%)을 처리함.

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

< 붙임 > 2018년 3월 소비자상담 동향 분석 결과

< 붙임 > 2018년 3월 소비자상담 동향 분석 결과

1. 전년동월대비 증가율 상위 품목

- 전년동월대비 증가율이 높은 품목은 ‘투자자문(컨설팅)’(333.3%), ‘호텔’(109.7%), ‘셔츠’(35.5%), ‘공기청정기’(24.2%), ‘이동전화서비스’(20.0%) 등의 순임.

【 전년동월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'17.3.	'18.3.	증가율	주요 상담내용
1	투자자문 (컨설팅)	108	468	333.3	- 계약해지 시 환불거부 또는 위약금 과다 청구 - 구두로 안내받은 내용과 실제 계약된 내용이 상이함에 따라 보상기준 문의 - 청약철회 거절 및 환급 지연
2	호텔	196	411	109.7	- 광고 내용과 상이한 시설 및 서비스에 대한 불만 - 당일 예약 후 취소 시 환급 불가 통보 - 호텔예약대행 사이트로 예약한 해외호텔 예약 취소 시 예약금 전액을 수수료로 청구 - 소비자 변심으로 인한 예약 취소 시 환불 거부 및 과다한 위약금 요구
3	셔츠	183	248	35.5	- 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 보관 후 탈색발생, 미어짐 등 - 상품 정보(세탁 라벨)에 따라 세탁을 진행했음에도 불구하고 물 빠짐 현상 발생 - 오프라인 매장에서 구매한 의류의 반품 거부
4	공기청정기	165	205	24.2	- 표시·광고와 상이한 제품 기능으로 인한 환급 요구 - 공기청정기 필터 교체 지연, 냄새 발생으로 필터 교체 후에도 동일하자 반복 발생 - 제품 대여 후 관리미흡으로 인한 청약철회
5	이동전화서비스	1,742	2,090	20.0	- 가입 시 안내 받은 요금보다 과다청구 - 결합상품 할인 요건에 대한 안내 미흡 - 약정지원금 미지급, 약정내용 상이, 위약금 미지원 등 계약불이행 - 단순변심으로 인한 개통 취소 시 위약금 관련 기준 문의

2. 전월대비 증가율 상위 품목

□ 전월대비 상담 증가율이 높은 품목은 ‘종합체육시설회원권’(71.0%), ‘운동화’(67.9%), ‘투자자문(컨설팅)’(64.8%), ‘캐주얼바지’(56.0%), ‘셔츠’(49.4%) 등의 순임.

【 전월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

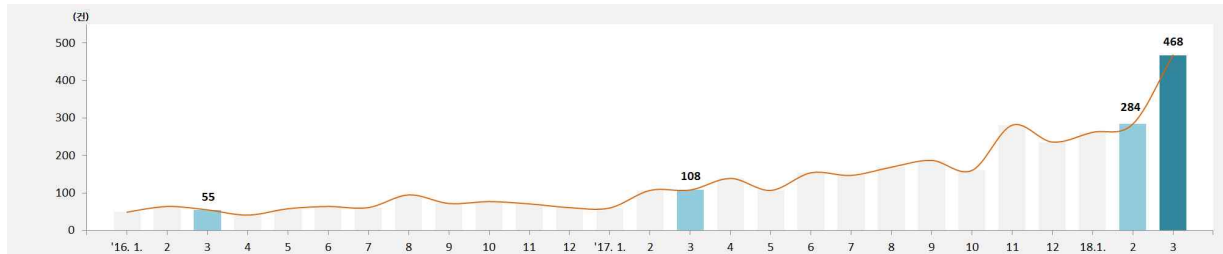
순위	품목명	'18.2.	'18.3.	증가율	주요 상담내용
1	종합체육 시설회원권	131	224	71.0	<ul style="list-style-type: none"> - 신규 등록 시 할인가로 결제하였으나 환불 요구 시 정상가로 산정되어 환급금액에 대한 불만족 - 온라인 상 표시·광고한 내용과 조건 등이 상이하여 청약철회 요구하였으나 거부 - 기타 사유로 인한 회원권 환불·양도에 대한 거부 또는 위약금 과다 청구
2	운동화	355	596	67.9	<ul style="list-style-type: none"> - 전자상거래로 구입한 제품의 배송지연, 업체 연락두절 - 가품 의심, 상품 정보(소재 등)와 실제 제품이 상이하여 환불 요구 시 거부 - 사이즈 불량, 착화 후 통증 유발로 인한 반품 요구 시 거부
3	투자자문 (컨설팅)	284	468	64.8	※ 전년동월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 참고
4	캐주얼바지	232	362	56.0	<ul style="list-style-type: none"> - 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 보관 후 탈색발생, 미어짐 등 - 상품 정보(세탁 라벨)를 통해 세탁 진행했음에도 불구하고 물 빠짐 현상 발생 등 - 전자상거래로 구입한 의류의 배송지연 또는 업체연락 두절, 반품 요구 시 반품 거부 및 과다 반품수수료 부과
5	셔츠	166	248	49.4	※ 전년동월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 참고

3. 증가율 상위 주요 품목

투자자문(컨설팅)

- ‘투자자문(컨설팅)’ 관련 상담(468건)은 전년동월(108건)대비 333.3%(360건), 전월(284건)대비 64.8%(184건)로 모두 증가함.
- 구두로 안내받은 내용과 실제 계약내용의 상이함으로 계약해지를 요청하는 ‘계약해제·해지/위약금’ 및 ‘청약철회’ 관련 상담이 전체의 66.7%(312건), 기타 ‘부당행위’와 관련 상담이 17.9%(84건)를 차지함.

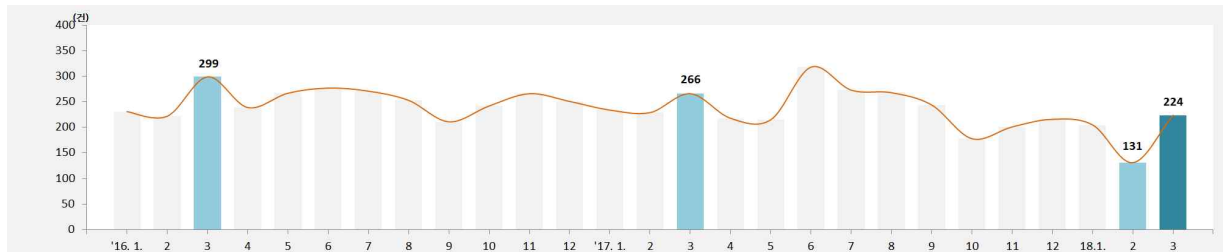
【 월별 ‘투자자문(컨설팅)’ 관련 상담신청 추이 】



종합체육시설회원권

- ‘종합체육시설회원권’ 관련 상담(224건)은 전년동월(266건)대비 15.8%(42건) 감소했으나, 전월(131건)대비 71.0%(93건)로 증가함.
- 회원권 환불양도에 대한 ‘계약해제·해지/위약금’ 및 ‘청약철회’ 관련 상담이 전체의 67.4%(151건), ‘계약불이행(불완전이행)’ 관련 상담이 12.9%(29건)를 차지함.

【 월별 ‘종합체육시설회원권’ 관련 상담신청 추이 】



4. 판매방법별 현황

□ 판매방법별 상담건수

【 판매방법별 현황 】

(단위 : 건, %)

판매방법	'17.3.		'18.2.		'18.3.		증감률		
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년동월 대비	전월대비	
일반판매	37,979	56.2	30,455	55.6	35,916	55.6	-5.4	17.9	
특수판매	통신판매								
	전자상거래 (소셜커머스 포함)	12,975	19.2	11,365	20.7	13,627	21.1	5.0	19.9
	TV홈쇼핑	1,425	2.1	1,192	2.2	1,280	2.0	-10.2	7.4
	기타통신판매	1,477	2.2	1,108	2.0	1,273	2.0	-13.8	14.9
	방문판매	3,167	4.7	1,972	3.6	2,472	3.8	-21.9	25.4
	전화권유판매	1,706	2.5	1,331	2.4	1,727	2.7	1.2	29.8
	다단계판매	129	0.2	84	0.2	118	0.2	-8.5	40.5
	노상판매	100	0.1	77	0.1	67	0.1	-33.0	-13.0
소계	20,979	31.0	17,129	31.3	20,564	31.8	-2.0	20.1	
기타	8,668	12.8	7,224	13.1	8,133	12.6	-6.2	12.6	
합계	67,626	100.0	54,808	100.0	64,613	100.0	-4.5	17.9	

□ 주요 판매방법별 상담 다발 품목 현황

(단위 : %)

판매방법	상담 다발 품목 비율(소분류)
전자상거래 (소셜커머스 포함)	항공여객운송서비스(3.7), 운동화(2.8), 점퍼·재킷류(2.4), 호텔(2.4), 국외여행(2.1)
방문판매	정수기대여(렌트)(6.9), 학습지(6.1), 상조서비스(6.1), 인터넷교육서비스(5.0), 콘도 회원권(2.3)
전화권유판매	이동전화서비스(12.2), 휴대폰/스마트폰(12.0), 초고속인터넷(9.0), 투자자문(컨설팅)(7.5), 화장품세트(3.2)
TV홈쇼핑	국외여행(4.8), 정수기대여(렌트)(2.4), 전기진공청소기(2.1), 안마의자(2.0), 보석·귀금속(2.0)

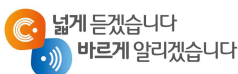
5. 상담 다발 품목

□ 2018년 3월 상담이 많이 접수된 30개 상담 다발 품목 현황은 다음과 같음.

【 상위 30개 상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	소분류품목	'17.3.		'18.2.		'18.3.		증감률	
		비율	비율	비율	비율	전년동월대비	전월대비		
1	이동전화서비스	1,742	2.6	1,873	3.4	2,090	3.2	20.0	11.6
2	휴대폰/스마트폰	1,955	2.9	1,374	2.5	1,791	2.8	-8.4	30.3
3	헬스장·휘트니스센터	1,680	2.5	1,208	2.2	1,367	2.1	-18.6	13.2
4	초고속인터넷	1,387	2.1	971	1.8	1,304	2.0	-6.0	34.3
5	정수기대여(렌트)	1,007	1.5	760	1.4	1,051	1.6	4.4	38.3
6	항공여객운송서비스	955	1.4	768	1.4	921	1.4	-3.6	19.9
7	국외여행	1,557	2.3	1,412	2.6	909	1.4	-41.6	-35.6
8	중고자동차중개·매매	986	1.5	712	1.3	901	1.4	-8.6	26.5
9	택배화물운송서비스	743	1.1	840	1.5	867	1.3	16.7	3.2
10	점퍼·재킷류	774	1.1	851	1.6	836	1.3	8.0	-1.8
11	중형승용자동차	829	1.2	682	1.2	683	1.1	-17.6	0.1
12	치과	549	0.8	451	0.8	657	1.0	19.7	45.7
13	양복(서양식 의복)세탁	597	0.9	521	1.0	640	1.0	7.2	22.8
14	운동화	531	0.8	355	0.6	596	0.9	12.2	67.9
15	포장이사운송서비스	522	0.8	460	0.8	590	0.9	13.0	28.3
16	TV	609	0.9	576	1.1	587	0.9	-3.6	1.9
17	상조서비스	1,016	1.5	595	1.1	565	0.9	-44.4	-5.0
18	일반강습(입시학원등)	652	1.0	432	0.8	549	0.8	-15.8	27.1
19	자동차수리·점검	460	0.7	401	0.7	485	0.8	5.4	20.9
20	투자자문(컨설팅)	108	0.2	284	0.5	468	0.7	333.3	64.8
21	인터넷교육서비스	580	0.9	327	0.6	445	0.7	-23.3	36.1
22	아파트	441	0.7	379	0.7	435	0.7	-1.4	14.8
23	냉장고	379	0.6	332	0.6	416	0.6	9.8	25.3
24	학습지	486	0.7	315	0.6	411	0.6	-15.4	30.5
25	호텔	196	0.3	338	0.6	411	0.6	109.7	21.6
26	코트	354	0.5	375	0.7	397	0.6	12.1	5.9
27	자동차보험	467	0.7	309	0.6	378	0.6	-19.1	22.3
28	캐주얼바지	325	0.5	232	0.4	362	0.6	11.4	56.0
29	보석·귀금속	328	0.5	256	0.5	356	0.6	8.5	39.1
30	소파	366	0.5	277	0.5	350	0.5	-4.4	26.4



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

