




<b>보 도 자 료</b>		 공정거래위원회  한국소비자원  한국소비자단체협의회
1372 소비자상담센터 www.1372.go.kr	보도일시 이 자료는 <b>즉시 사용</b> 하시기 바랍니다. 배포일시 2018. 12. 17(월)	
한국소비자원	1372운영팀 강병모 팀 장(☎043-880-5801) 최리나 조사역(☎043-880-5807)	
한국소비자단체협의회	임은경 사무총장(☎02-774-4050)	

## 2018년 11월 소비자상담 동향

### - 대진침대 집단분쟁 관련한 ‘침대’ 및 동절기 변화에 따른 ‘점퍼’, ‘코트’ 등 상담 증가 -

- (상담건수) 2018년 11월 『1372 소비자상담센터』의 상담건수는 총 65,987건으로 전년 동월(71,220건) 대비 7.3%(5,233건) 감소, 전월(65,766건) 대비 0.3%(221건) 증가함.

**1372소비자상담센터(국번없이 1372)**는 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자 상담 통합 콜센터로 **소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행**

- (상담 상위 다발 품목) 상위 다발 품목은 이동전화서비스(1,669건), 침대(1,525건), 헬스장·휘트니스센터(1,463건), 휴대폰/스마트폰(1,363건), 점퍼·재킷류(1,244건) 등의 순으로 나타남.

- (증가율 상위 품목) 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 침대, 투자자문(컨설팅), 주식 등이고, 전월 대비 증가율 상위 품목은 점퍼·재킷류, 침대, 코트 등의 순임.

\* 대진침대 집단분쟁조정 진행현황 및 결과 등에 대한 문의로 ‘침대’ 관련 상담이 전월 대비 증가함.  
\* 동절기 의류인 ‘점퍼·재킷류’, ‘코트’ 관련 상담이 전년 동월 및 전월 대비 증가함.

- (상담사유) 품질(14,609건, 22.1%), 계약해제·해지(12,376건, 18.8%) 및 계약불이행(9,370건, 14.2%) 관련 상담이 전체의 55.1%를 차지함.

\* 품질은 양복(서양식 의복), 점퍼·재킷류, 침대, 계약해제·해지는 헬스장·휘트니스센터, 투자자문(컨설팅), 국외여행, 계약불이행은 택배화물운송서비스, 이동전화서비스, 국외여행 관련 상담이 많음.

- (판매방법) 특수판매 관련 상담이 23,242건으로 전체 상담의 35.2%였으며, 유형별로는 전자상거래 관련 상담(16,432건)이 가장 많았고, 방문판매(2,264건), 전화권유판매(1,723건), TV홈쇼핑(1,407건) 등의 순이었음.

\* ‘전자상거래’는 점퍼·재킷류, 항공여객운송서비스, 코트, ‘방문판매’는 상조서비스, 정수기 대여(렌트), 학습지, ‘전화권유판매’는 투자자문(컨설팅), 이동전화서비스, 초고속인터넷, ‘TV홈쇼핑’은 전기매트류, 매트, 소파 관련 상담이 많았음.

- (기만상술) 기만상술 관련 상담은 656건이며, 전년 동월(744건) 및 전월(674건) 대비 모두 감소함.
- (연령대별) 연령대 확인이 가능한 59,100건 중 30대가 18,456건 (31.2%)으로 가장 많고, 40대 15,839건(26.8%), 50대 10,652건 (18.0%), 20대는 7,838건(13.3%)을 차지함.
  - \* 연령대별 다발 품목으로, 10대 이하는 점퍼·재킷류, 20대·30대 헬스장·휘트니스 센터, 40대·50대 침대, 60대 이상은 이동전화서비스임.
- (처리결과) 2018년 11월 상담 중 52,110건(79.0%)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(10,453건, 15.8%) 또는 한국소비자원의 피해구제(3,410건, 5.2%) 등으로 진행함.
    - ※ 자세한 내용은 ‘1372소비자상담센터 홈페이지’(www.1372.go.kr) - ‘통계자료’ - ‘상담동향’에서 확인하실 수 있습니다.

<붙임> 2018년 11월 소비자상담동향 분석 결과

## 〈붙임〉 2018년 11월 소비자상담동향 분석 결과

### 1. 상담다발 품목

□ 2018년 11월의 상담 다발 품목은 이동전화서비스, 침대, 헬스장·휘트니스센터 등임.

○ 대진침대 집단분쟁 조정결과 문의 등으로 인해 전월 대비 '침대' 관련 상담이 증가함. 동절기 계절변화에 따른 '점퍼·재킷류'와 여행사 폐업으로 인한 '국외여행' 관련 상담이 증가함.

#### 【 상위 30개 상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	소분류품목	2017. 11.		2018. 10.		2018. 11.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
1	이동전화서비스	2,175	3.1	1,625	2.5	1,669	2.5	-23.3	2.7
2	침대	315	0.4	895	1.4	1,525	2.3	384.1	70.4
3	헬스장·휘트니스센터	1,537	2.2	1,529	2.3	1,463	2.2	-4.8	-4.3
4	휴대폰/스마트폰	2,088	2.9	1,349	2.1	1,363	2.1	-34.7	1.0
5	점퍼재킷류	1,401	2.0	656	1.0	1,244	1.9	-11.2	89.6
6	택배화물운송서비스	1,396	2.0	950	1.4	1,117	1.7	-20.0	17.6
7	초고속인터넷	1,110	1.6	1,047	1.6	963	1.5	-13.2	-8.0
8	국외여행	1,305	1.8	1,143	1.7	959	1.5	-26.5	-16.1
9	정수기대여(렌트)	927	1.3	890	1.4	884	1.3	-4.6	-0.7
10	양복(서양식 의복)세탁	974	1.4	625	1.0	803	1.2	-17.6	28.5
11	투자자문(컨설팅)	281	0.4	899	1.4	781	1.2	177.9	-13.1
12	항공여객운송서비스	754	1.1	944	1.4	775	1.2	2.8	-17.9
13	상조서비스	967	1.4	433	0.7	714	1.1	-26.2	64.9
14	코트	668	0.9	418	0.6	694	1.1	3.9	66.0
15	TV	657	0.9	746	1.1	689	1.0	4.9	-7.6
16	전기매트류	656	0.9	556	0.8	676	1.0	3.0	21.6
17	중고자동차중개매매	792	1.1	731	1.1	672	1.0	-15.2	-8.1
18	중형승용자동차	857	1.2	738	1.1	598	0.9	-30.2	-19.0
19	운동화	457	0.6	446	0.7	507	0.8	10.9	13.7
20	포장이사운송서비스	514	0.7	461	0.7	502	0.8	-2.3	8.9
21	자동차수리·점검	436	0.6	460	0.7	496	0.8	13.8	7.8
22	일반강습(입시학원등)	490	0.7	451	0.7	458	0.7	-6.5	1.6
23	아파트	437	0.6	450	0.7	449	0.7	2.7	-0.2
24	치과	531	0.7	529	0.8	443	0.7	-16.6	-16.3
25	냉장고	489	0.7	442	0.7	416	0.6	-14.9	-5.9
26	소파	351	0.5	449	0.7	401	0.6	14.2	-10.7
27	캐주얼바지	424	0.6	389	0.6	401	0.6	-5.4	3.1
28	여성용내의류	293	0.4	365	0.6	378	0.6	29.0	3.6
29	호텔	441	0.6	444	0.7	373	0.6	-15.4	-16.0
30	인터넷교육서비스	366	0.5	328	0.5	346	0.5	-5.5	5.5

## 【 11월 소비자상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'18.11.		주요 상담내용
		건수	비율	
1	이동전화서비스	1,669	2.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약 불이행(가입 시 계약한 요금보다 과다 청구, 약정지원금·이전 통신사 해지 위약금 미지원 등)</li> <li>- 결합상품 할인 요건 설명 부실</li> <li>- 계약해지 시 위약금 기준 문의 등</li> </ul>
2	침대	1,525	2.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대진침대 집단분쟁조정 관련 보상 절차 등 문의</li> <li>- 라돈 검출된 매트리스 제품 외 타제품 검출가능성 문의</li> <li>- 온라인으로 구매한 제품의 표시·광고와 상이해 교환·환급 요청했으나 처리 거부 및 위약금 과다 청구</li> <li>- 해외 여행사를 통해 구매한 라텍스 제품의 하자(냄새)로 인한 환급 요구 처리지연</li> </ul>
3	헬스장· 휘트니스센터	1,463	2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약서 미교부, 계약내용 설명 미흡</li> <li>- 장기 이용계약 해지 거부, 위약금 과다 청구 및 환불지연</li> <li>- 업체 폐업 시 피해구제 방법 문의</li> </ul>
4	휴대폰/스마트폰	1,363	2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 품질 하자(광고와 상이한 기능, 성능 저하, 배터리 충전 불량)</li> <li>- A/S 불만(수리비 과다, 수리용 부품 미보유, 데이터 유실 등)</li> <li>- 개인 간 거래의 상품 미배송 및 연락 두절</li> </ul>
5	점퍼재킷류	1,244	1.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 탈변색, 미어짐, 필링(보풀) 등의 품질 불만족</li> <li>- 세탁 라벨의 설명대로 세탁했음에도 원단 이상 발생 등 품질 불량</li> <li>- 온라인으로 구입한 제품 배송지연, 반품요구거절, 업체 연락두절</li> <li>- 오프라인으로 구매한 제품의 교환 또는 환불거절</li> </ul>

## 2. 전년 동월 대비 증가율 상위 품목

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

### 【 전년 동월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'17.11	'18.11		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	침대	315	1,525	384.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대진침대 집단분쟁조정 관련 보상 절차 등 문의</li> <li>- 라돈 검출된 매트리스 제품 외 타제품 검출가능성 문의</li> <li>- 온라인으로 구매한 제품이 표시·광고와 상이해 교환·환급 요청했으나 처리 거부 및 위약금 과다 청구</li> <li>- 해외 여행사를 통해 구매한 라텍스 제품의 하자(냄새)로 인한 환급 요구 처리지연</li> </ul>
2	투자자문(컨설팅)	281	781	177.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 구두 안내 내용과 실제 계약내용이 상이함에 따른 보상기준 문의</li> <li>- 계약 불이행으로 인한 계약해지 거부 또는 위약금 과다 청구</li> <li>- 투자 관련 정보이용서비스(방송청취 등)에 대한 청약철회거절 및 환급지연</li> </ul>
3	주식	101	213	110.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 구두 안내 내용과 실제 계약내용(수익성 보장 관련)이 상이함에 따라 보상기준 문의</li> <li>- 계약 불이행으로 인한 계약해지 거부 또는 위약금 과다 청구</li> <li>- 청약철회거절 및 환급지연</li> </ul>
4	모바일게임서비스	188	332	76.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 한정 기간 내 구입 가능한 캐릭터를 업체가 일방적으로 변경한데 따른 피해보상요구</li> <li>- 게임 접속 시 서버 불안정, 게임 아이템 다운로드 시 오류 발생 등으로 인한 환급 요구</li> <li>- 미성년자가 결제한 게임 상품에 대한 환급 요구거절</li> <li>- 게임 이용과정에서 강제 종료되는 등 시스템 오류발생</li> </ul>
5	종합체육시설회원권	201	271	34.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 온라인으로 구매한 제품이 표시·광고한 내용과 상이해 청약철회 요구했으나 거부</li> <li>- 장기 이용계약 해지 거부, 회원권 환불·양도에 대한 거부 또는 위약금 과다 청구 등</li> <li>- 계약서 미교부, 계약내용 설명 미흡</li> <li>- 업체 폐업 시 피해구제 방법 문의</li> </ul>

### 3. 전월 대비 증가율 상위 품목

- 전월 대비 상담 증가율이 높은 점퍼·재킷류, 침대, 코트 등의 주요 상담내용은 다음과 같음.

#### 【 전월 대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'18.10	'18.11		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	점퍼재킷류	656	1,244	89.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 탈·변색, 미어짐, 필링(보풀) 등의 품질 불만족</li> <li>- 세탁 라벨의 설명대로 세탁했음에도 원단 이상 발생 등 품질 불량</li> <li>- 온라인으로 구입한 제품 배송지연, 반품요구거절, 업체 연락두절</li> <li>- 오프라인으로 구매한 제품의 교환 또는 환불거절</li> </ul>
2	침대	895	1,525	70.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대진침대 집단분쟁조정 관련 보상 절차 등 문의</li> <li>- 라돈 검출된 매트리스 제품 외 타제품 검출가능성 문의</li> <li>- 온라인으로 구매한 제품이 표시·광고와 상이해 교환·환급 요청했으나 처리 거부 및 위약금 과다 청구</li> <li>- 해외 여행을 통해 구매한 라텍스 제품의 하자(냄새)로 인한 환급 요구 처리지연</li> </ul>
3	코트	418	694	66.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 보관 후 탈·변색발생, 미어짐, 필링(보풀) 등의 품질 불만족</li> <li>- 세탁 라벨의 설명대로 세탁했음에도 원단 이상 발생 등 품질 불량</li> <li>- 온라인으로 구입한 의류 배송지연, 반품요구거절, 업체 연락두절</li> <li>- 오프라인으로 구매한 제품의 교환 또는 환불거절</li> </ul>
4	상조서비스	433	714	64.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 상조 가입 후 업체 부도, 폐업 등으로 인한 연락두절 시 대응 방법 문의</li> <li>- 서비스 해지 시 위약금 과다, 환급지연 등</li> <li>- 가입 시 안내 받은 서비스 미 제공, 계약 불이행으로 인한 피해보상 요구</li> </ul>
5	매트	204	276	35.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 라돈이 기준치 이상 검출된 제품 및 리콜 제품 문의</li> <li>- 라돈 검출 확인된 제품 외 타제품검출 문의</li> <li>- 온라인 또는 TV홈쇼핑으로 구입한 제품의 배송지연, 반품거절 및 업체 연락지연 또는 두절</li> <li>- 수리용 부품 미보유, 수리비 과다, A/S 지연, 동일 하자 지속발생</li> </ul>

## 4. 상담사유별 현황

### 【 상담사유별 현황 】

(단위 : 건, %)

상담사유		2017. 11.		2018. 10.		2018. 11.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
품질 관련	품질(물품/용역)	15,235	21.4	13,945	21.2	14,609	22.1	-4.1	4.8
	A/S불만	4,497	6.3	3,722	5.6	3,497	5.3	-22.2	-6.0
	안전(제품/시설)	1,202	1.7	1,108	1.7	1,395	2.1	16.1	25.9
계약 관련	계약해제해지/위약금	13,618	19.1	13,555	20.6	12,376	18.8	-9.1	-8.7
	계약불이행불완전이행	9,563	13.4	9,709	14.8	9,370	14.2	-2.0	-3.5
	청약철회	6,146	8.6	5,650	8.6	6,233	9.5	1.4	10.3
	무능력자계약	55	0.1	32	0.0	41	0.1	-25.5	28.1
거래 조건 관련	가격요금	1,864	2.6	1,573	2.4	1,602	2.4	-14.1	1.8
	표시광고	833	1.2	782	1.2	785	1.2	-5.8	0.4
	약관	578	0.8	734	1.1	604	0.9	4.5	-17.7
	이자수수료	302	0.4	236	0.4	323	0.5	7.0	36.9
제도 관련	거래관행	828	1.2	783	1.2	762	1.2	-8.0	-2.7
	법제도	359	0.5	150	0.2	160	0.2	-55.4	6.7
	부당채권추심	108	0.2	110	0.2	121	0.2	12.0	10.0
	기타단순문의상담	11,581	16.3	9,447	14.4	9,985	15.1	-13.8	5.7
	기타부당행위	4,451	6.2	4,230	6.4	4,124	6.2	-7.3	-2.5
<b>합 계</b>		<b>71,220</b>	<b>100.0</b>	<b>65,766</b>	<b>100.0</b>	<b>65,987</b>	<b>100.0</b>	<b>-7.3</b>	<b>0.3</b>

### 【 주요 상담사유별 상담 다발 품목 현황 】

(단위 : %)

상담사유	상담 다발 품목 비율(소분류)
품질(물품/용역)	양복(서양식 의복)(3.5), 점퍼재킷류(3.1), 침대(2.6), 휴대폰/스마트폰(2.4), 중형승용자동차(1.8)
계약해제·해지/위약금	헬스장휘트니스센터(8.6), 투자자문(컨설팅)(3.8), 국외여행(3.1), 초고속 인터넷(3.0), 일반강습(입시학원 등)(2.5)
계약불이행(불완전이행)	택배화물운송서비스(5.7), 이동전화서비스(4.9), 국외여행(2.6), 휴대폰/스마트폰(2.1), 항공여객운송서비스(2.1)

## 5. 판매방법별 현황

### □ 판매방법별 상담건수

(단위 : 건, %)

판매방법			2017. 11.		2018. 10.		2018. 11.				
			건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률		
전년 동월 대비	전월 대비										
일반판매			39,167	55.0	34,700	52.7	35,108	53.2	-10.4	1.2	
특 수 판 매	통 신 판 매	전자상거래 (소셜커머스 포함)	15,198	21.3	16,377	24.9	16,432	24.9	8.1	0.3	
		TV홈쇼핑	1,756	2.5	1,544	2.4	1,407	2.1	-19.9	-8.9	
		기타통신판매	1,321	1.9	1,174	1.8	1,227	1.9	-7.1	4.5	
	방 문 판 매	방문판매	2,461	3.5	2,383	3.6	2,264	3.4	-8.0	-5.0	
		전화권유판매	1,592	2.2	1,833	2.8	1,723	2.6	8.2	-6.0	
		다단계판매	78	0.1	125	0.2	105	0.2	34.6	-16.0	
		노상판매	91	0.1	82	0.1	84	0.1	-7.7	2.4	
	소계		22,497	31.6	23,518	35.8	23,242	35.2	3.3	-1.2	
	기타			9,556	13.4	7,548	11.5	7,637	11.6	-20.1	1.2
	<b>합계</b>			<b>71,220</b>	<b>100.0</b>	<b>65,766</b>	<b>100.0</b>	<b>65,987</b>	<b>100.0</b>	<b>-7.3</b>	<b>0.3</b>

### 【 주요 판매방법별 상담 다발 품목 현황 】

(단위 : %)

판매방법	상담 다발 품목 비율(소분류)
전자상거래 (소셜커머스 포함)	점퍼·재킷류(3.9), 항공여객운송서비스(2.9), 코트(2.5), 국외여행(2.0), 운동화(1.8)
방문판매	상조서비스(8.9), 정수기대여(렌트)(7.3), 학습지(5.3), 헬스장·휘트니스 센터(2.7), 콘도회원권(2.3)
전화권유판매	투자자문(컨설팅)(17.7), 이동전화서비스(10.6), 초고속인터넷(6.4), 휴대폰/스마트폰(4.1), 주식(3.7)
TV홈쇼핑	전기매트류(7.0), 매트(2.8), 소파(2.6), 온풍기(2.5), 국외여행(2.5)



## 6. 기만상술별 현황

### □ 기만상술별 상담건수

(단위 : 건, %)

상술	2017. 11.		2018. 10.		2018. 11.				
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률		
							전년 동월 대비	전월 대비	
정상판매	61,387	-	58,814	-	59,033	-	-3.8	0.4	
기 만 상 술	회원권 상술	143	19.2	180	26.7	173	26.4	21.0	-3.9
	신분사칭	100	13.4	134	19.9	152	23.2	52.0	13.4
	최면(홍보관) 상술*	249	33.4	82	12.2	81	12.4	-67.5	-1.2
	Negative Option**	60	8.1	63	9.3	56	8.5	-6.7	-11.1
	전화당첨 상술	66	8.9	56	8.3	45	6.9	-31.8	-19.6
	Catch Sales***	20	2.7	29	4.3	31	4.7	55.0	6.9
	추첨 상술	22	3.0	24	3.6	31	4.7	40.9	29.2
	부업 상술	25	3.4	36	5.3	29	4.4	16.0	-19.4
	피라밋 상술	11	1.5	16	2.4	19	2.9	72.7	18.8
	강습회 상술	16	2.1	14	2.1	17	2.6	6.3	21.4
	설문조사 상술	29	3.9	22	3.3	16	2.4	-44.8	-27.3
	자격증빙자 상술	3	0.4	17	2.5	4	0.6	33.3	-76.5
	홈파티 상술	0	0.0	1	0.1	2	0.3	-	100.0
	소계	744	100.0	674	100.0	656	100.0	-11.8	-2.7
기타	9,089	-	6,278	-	6,298	-	-30.7	0.3	
합계	71,220	-	65,766	-	65,987	-	-7.3	0.3	

\* 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)
회원권 상술	헬스장휘트니스센터(21.4), 투자자문(컨설팅)(11.0), 피부체형관리서비스(7.5), 콘도회원권(6.9), 인터넷교육서비스(4.6)
신분사칭	이동전화서비스(6.6), 정수기대여(렌트)(5.3), 초고속인터넷(4.6), 상조서비스(3.9), 자동차수리점검(3.3)
최면(홍보관) 상술	이동전화서비스(12.3), 상조서비스(9.9), 아파트(3.7), 피자(2.5), 인삼제품(2.5)

## 7. 연령대별 현황

### □ 연령대별 상담건수

(단위 : 건, %)

연령대	2017. 11.		2018. 10.		2018. 11.			
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
							전년 대비	동월 대비
0~19세	297	0.5	203	0.3	198	0.3	-33.3	-2.5
20~29세	9,067	13.9	8,011	13.5	7,838	13.3	-13.6	-2.2
30~39세	21,539	33.0	18,371	31.1	18,456	31.2	-14.3	0.5
40~49세	17,204	26.3	15,638	26.5	15,839	26.8	-7.9	1.3
50~59세	11,096	17.0	10,618	18.0	10,652	18.0	-4.0	0.3
60~69세	4,665	7.1	4,783	8.1	4,825	8.2	3.4	0.9
70~79세	1,146	1.8	1,193	2.0	1,050	1.8	-8.4	-12.0
80세 이상	292	0.4	286	0.5	242	0.4	-17.1	-15.4
<b>합계</b>	<b>65,306*</b>	<b>100.0</b>	<b>59,103*</b>	<b>100.0</b>	<b>59,100*</b>	<b>100.0</b>	<b>-9.5</b>	<b>0.0</b>

\* 연령대 확인이 가능한 건

### 【 연령별 상담 다발 품목 현황 】

(단위 : %)

연령대	상담 다발 품목 비율(소분류)
전체	이동전화서비스(2.5), 침대(2.3), 헬스장·휘트니스센터(2.2), 휴대폰/스마트폰(2.1), 점퍼·재킷류(1.9)
0~19세	점퍼·재킷류(5.6), 휴대폰/스마트폰(4.0), 일반강습(입시학원등)(3.5), 통신기기케이스(3.0), 모바일게임서비스(3.0)
20~29세	헬스장·휘트니스센터(5.7), 이동전화서비스(3.2), 점퍼·재킷류(3.2), 휴대폰/스마트폰(2.8), 코트(2.2)
30~39세	헬스장·휘트니스센터(3.1), 휴대폰/스마트폰(2.1), 이동전화서비스(2.0), 점퍼·재킷류(1.9), 택배화물운송서비스(1.8)
40~49세	침대(2.6), 이동전화서비스(2.3), 휴대폰/스마트폰(2.0), 점퍼·재킷류(2.0), 택배화물운송서비스(1.9)
50~59세	침대(3.7), 이동전화서비스(2.2), 휴대폰/스마트폰(2.0), 상조서비스(1.9), 정수기대여(렌트)(1.9)
60세 이상	이동전화서비스(3.7), 상조서비스(3.7), 침대(3.7), 투자자문(컨설팅)(2.6), 국외여행(2.0)

## 8. 지역별 현황

### □ 인구 10만 명당 상담 건수

(단위 : 건, %)

소비자 거주지역	2018. 11.					
	상담 건수	비율	인구* 10만 명당 상담 건수	증감률		
				전년 동월 대비	전월 대비	
대전광역시	2,213	3.4	148.4	4.4	-0.9	
경기도	18,888	28.6	144.6	-5.1	2.8	
인천광역시	4,268	6.5	144.5	2.4	0.5	
서울특별시	13,932	21.1	142.5	-15.7	-0.3	
부산광역시	4,494	6.8	130.5	-5.8	1.0	
광주광역시	1,647	2.5	112.7	-12.9	-0.2	
세종특별자치시	346	0.5	110.9	-14.5	-0.8	
대구광역시	2,700	4.1	109.6	-14.4	-5.2	
울산광역시	1,243	1.9	107.5	-10.0	-4.2	
충청남도	2,229	3.4	104.9	-11.6	-2.3	
제주도	668	1.0	100.1	1.8	4.5	
전라북도	1,709	2.6	93.0	-1.0	3.1	
강원도	1,316	2.0	85.3	-3.2	3.4	
충청북도	1,351	2.0	84.5	-11.2	-5.5	
경상남도	2,637	4.0	78.1	-17.3	-4.3	
경상북도	1,992	3.0	74.4	-16.8	1.5	
전라남도	1,270	1.9	67.5	-2.2	-4.8	
해외 및 기타	3,084	4.7	-	-	-	
<b>합계</b>	<b>65,987</b>	<b>100.0</b>	<b>127.3</b>	<b>-4.4</b>	<b>0.3</b>	

\* 행정자치부 주민등록 인구통계(2018. 11) 기준

### 【 권역별별 상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

권역	건수	상담 다발 품목 비율(소분류)
전체(전국)	62,903	이동전화서비스(26), 헬스장휘트니스센터(23), 침대(23), 휴대폰/스마트폰(21), 점퍼재킷류(19)
수도권 (서울·경기·인천)	37,088	헬스장휘트니스센터(27), 침대(26), 이동전화서비스(25), 휴대폰/스마트폰(21), 점퍼재킷류(20)
부산·경남 (부산·울산·경남)	8,374	이동전화서비스(3.6), 휴대폰/스마트폰(2.4), 점퍼재킷류(2.1), 정수기대여(렌트)(2.1), 헬스장 휘트니스센터(2.0)
충청권 (대전충북충남세종)	6,139	이동전화서비스(1.9), 침대(1.9), 택배화물운송서비스(1.7), 국외여행(1.7), 휴대폰/스마트폰(1.5)
대구·경북	4,692	점퍼재킷류(2.4), 휴대폰/스마트폰(2.4), 이동전화서비스(2.4), 침대(2.2), 택배화물 운송서비스(1.8)
호남권 (광주·전북·전남)	4,626	택배화물운송서비스(2.7), 이동전화서비스(2.5), 휴대폰/스마트폰(2.4), 침대(2.2), 점퍼재킷류(1.8)
강원	1,316	이동전화서비스(2.4), 점퍼재킷류(2.1), 택배화물운송서비스(1.9), 휴대폰/스마트폰(1.8), 정수기대여(렌트)(1.6)
제주	668	헬스장·휘트니스센터(3.4), 이동전화서비스(3.1), 택배화물운송서비스(2.5), 양복(서양식 의복)세탁(2.2), 휴대폰/스마트폰(2.1)

## 9. 처리결과별 현황

- 2018년 11월 상담 중 52,110건(79.0%)은 소비자분쟁해결기준 설명 및 관련 법·제도 등을 소비자에게 안내해 자율적인 피해해결에 도움을 줌.

### 【 처리결과별 현황 】

(단위 : 건, %)

처리결과	2018. 11.	
	건수	비율
상담·정보제공	52,110	79.0
피해처리(소비자단체, 지방자치단체)	10,453	15.8
피해구제·분쟁조정(한국소비자원)	3,410	5.2
처리중	14	0.0
합계	65,987	100.0

\* 2018. 12. 6. 현재

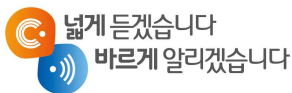
- 2018년 11월에 접수된 상담건에 대해 참여기관(소비자단체, 지방자치단체, 한국소비자원)들이 피해처리(피해구제)하여 보상 받은 금액은 약 16억 8천 3백만 원이었음.

### 【 상담기관별 처리금액 현황 】

(단위 : 백만원, %)

상담기관	2018. 11.	
	금액	비율
한국소비자원	849	50.4
소비자단체	799	47.5
지방자치단체	35	2.1
합계	1,683*	100.0

\* 2018. 12. 6. 현재



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

