

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 1월 2일(수) (총 3쪽)	담당부서	정보교육국 서비스비교팀
		담당자	강병모 팀장 (043-880-5721) 석윤경 대리 (043-880-5722)

정수기 렌탈 서비스, ‘설치기사’ 만족도 높고 ‘렌탈비·부가혜택’ 만족도 낮아

깨끗하고 건강한 물에 대한 관심이 높아짐에 따라 많은 소비자들이 정수기 렌탈 서비스를 이용하고 있으나, 사업자가 제공하는 서비스를 객관적으로 비교할 수 있는 정보는 부족한 실정이다.

이에 한국소비자원(원장 이희숙)은 소비자에게 도움이 될 수 있는 선택 비교 정보를 제공하고자 가입자 수 상위 6개 정수기 렌탈 서비스 업체에 대한 소비자 만족도 및 피해구제 접수 현황을 분석했다.

소비자만족도는 가정에서 정수기 렌탈 서비스를 이용하는 1,200명을 대상으로 서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 3개 부문으로 나누어서 평가했다.

【 조사개요 】

- **조사대상** : 교원웰스, 청호나이스, 코웨이, 쿠쿠홈시스, LG전자, SK매직(가나다순)
- **설문조사** : 조사대상 업체의 정수기 렌탈 서비스를 이용한 경험이 있는 소비자 1,200명(업체별 각 200명)을 대상으로 온라인 설문조사(‘18.10.17.~10.26.)
- **분석개요** : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±1.41%p, 종합만족도는 부문별 가중 평균 적용

□ ‘설치기사 서비스’ 만족도는 높은 반면 ‘렌탈비·부가혜택’ 만족도는 낮아

조사대상 6개 정수기 렌탈 서비스 업체의 직원 전문성, 고객응대 신속성 등 서비스 품질에 대한 만족도는 평균 3.78점이었고, 업체별로는 LG전자 3.91점, 코웨이 3.79점, 교원웰스 3.77점 등으로 나타났다.

서비스 상품 만족도는 설치기사 서비스, 관리직원 서비스, 제품 다양성 등 5개 요인으로 평가했는데, 설치기사 서비스에 대한 만족도가 평균 3.91점으로 높은 반면 렌탈비·부가혜택 만족도는 평균 3.32점으로 낮았다.

소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정을 평가한 서비스 호감도는 평균 3.63점으로 업체별로는 LG전자 3.73점, 코웨이·청호나이스 3.64점, 교원웰스 3.63점 등의 순으로 나타났다.

서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 3개 부문을 총체적으로 평가한 종합 만족도는 평균 3.64점이었고, LG전자 3.77점, 코웨이 3.65점, 교원웰스·청호나이스 3.63점 등의 순이었다.

[정수기 렌탈 서비스 소비자만족도]

(단위 : 점/5점 만점 기준)

구분	서비스* 품질	서비스 상품					서비스** 호감도	종합 만족도
		설치기사 서비스	관리직원 서비스	제품 다양성	정보 이용편리성	렌탈비· 부가혜택		
LG전자	3.91	4.06	4.00	3.69	3.63	3.40	3.73	3.77
코웨이	3.79	3.94	3.81	3.69	3.59	3.32	3.64	3.65
교원웰스	3.77	3.87	3.77	3.53	3.51	3.39	3.63	3.63
청호나이스	3.76	3.86	3.76	3.54	3.53	3.36	3.64	3.63
SK매직	3.75	3.92	3.77	3.58	3.45	3.25	3.60	3.60
쿠쿠홈시스	3.68	3.84	3.70	3.43	3.30	3.20	3.56	3.53
평균	3.78	3.91	3.80	3.58	3.50	3.32	3.63	3.64

* 정수기 렌탈 서비스 업체의 직원 전문성, 고객응대 신속성 등 서비스 전달과정에 대한 만족도 측정

** 소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정에 대한 평가로 긍·부정의 빈도 측정

□ 2016년 조사대상 4개 업체 모두 종합만족도 상승

한편, 2016년도와 비교 가능한 쿠쿠홈시스, 코웨이, 청호나이스, SK매직 4개 업체는 종합만족도 점수가 모두 상승한 것으로 나타났다.

업체별로는 쿠쿠홈시스가 2016년 3.33점에서 2018년 3.53점으로 0.20점 올라 가장 큰 상승폭을 보였고, 코웨이 0.14점, 청호나이스 0.12점, SK매직 0.11점 상승한 것으로 나타났다.

[2016년 대비 종합만족도 비교]

(단위 : 점)

구분	2016년	2018년	증감
쿠쿠홈시스	3.33	3.53	+0.20
코웨이	3.51	3.65	+0.14
청호나이스	3.51	3.63	+0.12
SK매직	3.49	3.60	+0.11

※ LG전자·교원웰스는 2018년 신규 조사대상임.

□ 의무사용기간 단축, 중도해지 위약금 조정 등 서비스 품질 개선 필요

한편, 정수기 렌탈 서비스의 개선할 점에 대해 의무사용기간 단축, 과도한 중도해지 위약금, 정수기 관리직원의 잦은 교체 등의 순으로 응답이 많아 정수기 렌탈 계약 기간과 해지에 대한 소비자의 부담이 큰 것으로 분석됐다.

[정수기 렌탈 서비스 개선할 점]

(n=1,200)

내용	비율(%)
의무사용기간 단축	27.4
과도한 중도해지 위약금	26.4
정수기 관리직원의 잦은 교체	17.5
이물질 혼입 및 수질 이상	14.7
불규칙적인 관리서비스	10.8
기타	3.2

□ 피해구제 합의율은 교원웰스가 상대적으로 높아

최근 3년간('15년~'17년) 한국소비자원에 접수된 6개 정수기 렌탈 서비스 업체 관련 피해구제 신청건수는 총 1,051건으로, 가입자 10만명 대비 건수는 교원웰스가 3.8건으로 가장 적었고, 다음으로 LG전자, 코웨이, SK매직 등의 순이었다.

피해구제 신청사건 중 환급, 배상, 계약해제 등 보상 처리된 사건의 비율(합의율)은 교원웰스 78.9%, 청호나이스 68.3%, SK매직 67.6% 등으로 나타났다.

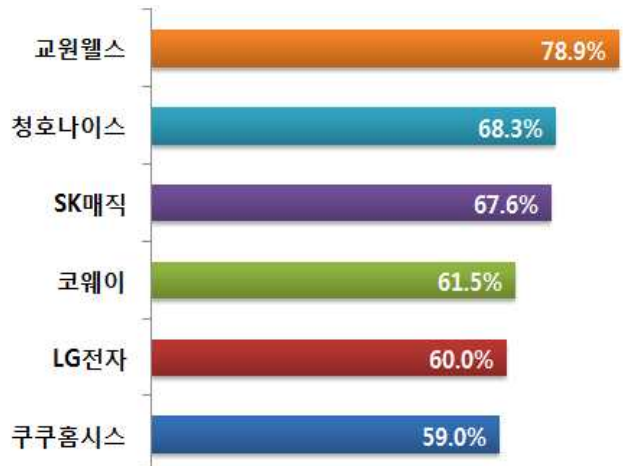
[피해구제 접수 현황]

(단위 : 건, 천명)

구분	최근 3년간 피해구제 신청건수(A)	렌탈 가입자수 ¹⁾ (B)	가입자 10만명 대비 건수(A/B)
교원웰스	19	500	3.8
LG전자	40	713	5.6
코웨이	351	2,815	12.5
SK매직	139	818	17.0
쿠쿠홈시스	278	1,200	23.2
청호나이스	224	520	43.1

1) '17. 12. 기준 각 사 제공자료 참고

[피해구제 합의율]



한국소비자원은 이번 조사 결과를 관련 사업자와 공유하고 소비자 불만사항에 대한 적극적인 개선을 요청했으며, 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 품질 향상을 지원하기 위해 서비스 비교 정보를 지속적으로 제공할 예정이다.



넓게 듣겠습니다
바르게 알겠습니다

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



공공누리 공공저작물 자유이용허락