

이 자료는 **5월 18일(수) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2022년 5월 17일(화) (총 12쪽)	담당	한국소비자원 정보교육국 빅데이터분석팀	
			김인환 팀 장 (043-880-5781) 한효원 조사관 (043-880-5785)	
			한국소비자단체협의회	
			이윤선 팀 장 (02-774-4050) 서현선 간 사 (02-774-4050)	

## 실손보험, 학원 서비스 등 전월 대비 상담 증가율 높아

한국소비자원(원장 장덕진)과 한국소비자단체협의회(회장 원영희)가 1372소비자상담센터\*에 접수된 소비자상담을 빅데이터시스템을 활용해 분석한 결과, 2022년 4월 전체 상담 건수가 전월 대비 6.9% 감소했다고 밝혔다.

\* 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(유료)

### □ 소비자상담 전월 대비 6.9% 감소

2022년 4월 소비자상담은 42,408건으로 전월(45,534건) 대비 6.9%(3,126건) 감소했고, 전년 동월(50,189건) 대비 15.5%(7,781건) 감소했다.

#### [ 소비자상담 건수 현황 ]

구분	2021. 4.	2022. 3.	2022. 4.	증감률	
				전년 동월 대비	전월 대비
소비자상담	50,189건	45,534건	42,408건	-15.5%	-6.9%

\* 2022년 5월 2일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

### □ 전월 대비 '실손보험', '각종시설강습서비스', '치과' 증가율 높아

상담 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전월 대비 '실손보험'(53.4%)이 가장 많이 증가했고, '각종시설강습서비스'(32.4%), '치과'(31.6%)가 뒤를 이었다.

‘실손보험’은 보험금을 청구했으나 과잉진료로 판단되어 보험금 지급이 거절된 경우 등에 대한 불만이 증가하였고, ‘각종사설강습서비스’는 학원 휴·폐업으로 선결제한 이용권에 대한 환급을 요청하는 상담이 많았다. ‘치과’는 치료 결과에 대한 불만족으로 피해보상을 요구하는 상담이 다발하였다.

전년 동월 대비 상담 증가율은 ‘실손보험’(270.9%), ‘사진촬영’(84.9%), ‘각종사설 강습서비스’(82.3%) 순으로 높게 나타났다. ‘사진촬영’은 촬영 예약을 취소하자 사업자가 과도한 위약금을 요구하여 중재를 요청한 사례가 많았다.

상담 다발 품목으로는 ‘유사투자자문’(1,980건)이 가장 많았으며 ‘헬스장’(1,183건), ‘이동전화서비스’(1,079건)가 뒤를 이었다.

[전월 대비 증가율 상위] (단위 : %)			[전년 동월 대비 증가율 상위] (단위 : %)			[상담 다발 품목] (단위 : 건)		
순위	품목명	증가율	순위	품목명	증가율	순위	품목명	건수
1	실손보험	53.4	1	실손보험	270.9	1	유사투자자문	1,980
2	각종사설강습서비스	32.4	2	사진촬영	84.9	2	헬스장	1,183
3	치과	31.6	3	각종사설강습서비스	82.3	3	이동전화서비스	1,079
4	세탁서비스	30.5	4	신유형상품권	82.2	4	의류·섬유	857
5	티셔츠	27.4	5	각종숙박시설	43.1	5	신발·운동화	689

□ 연령대는 40대(27.7%), 상담사유는 품질·A/S관련(24.6%)이 많아

연령대별로는 40대가 11,037건(27.7%)으로 가장 많았고, 30대 11,034건(27.7%), 50대 8,173건(20.5%) 순이었다.

상담사유별로는 ‘품질·A/S관련’이 10,433건(24.6%), ‘계약해제·위약금’ 10,066건 (23.7%), ‘계약불이행’ 6,431건(15.2%) 순이었으며, 일반판매를 제외한 판매방법에서는 ‘국내 전자상거래’ 11,976건(28.2%), ‘전화권유판매’ 2,226건(5.2%), ‘방문판매’ 1,759건 (4.1%) 순으로 비중이 높았다.

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

## < 불임 > 2022년 4월 소비자 빅데이터 트렌드

### 2022년 4월 요약

#### 전체 상담건수

2022년 3월	42,408건
전월 대비	↓ 3,126건( 6.9%)
전년 동월 대비	↓ 7,781건(15.5%)

#### 증가율 상위 품목

전월 대비	실손보험	↑ 53.4%
	각종시설강습서비스	↑ 32.4%
	치과	↑ 31.6%
전년 동월 대비	실손보험	↑ 270.9%
	사진촬영	↑ 84.9%
	각종시설강습서비스	↑ 82.3%

#### 상위 다발 품목

1위	유사투자자문	1,980건(4.7%)
2위	헬스장	1,183건(2.8%)
3위	이동전화서비스	1,079건(2.5%)
4위	의류·섬유	857건(2.0%)
5위	신발·운동화	689건(1.6%)

#### 연령대별 현황

1위	40대	11,037건(27.7%)
2위	30대	11,034건(27.7%)
3위	50대	8,173건(20.5%)
4위	60대	4,469건(11.2%)
5위	20대	3,747건( 9.4%)

#### 상담사유 및 판매방법

상담 사유	품질·A/S관련	24.6%
	계약해제·위약금	23.7%
	계약불이행	15.2%
판매 방법	국내 전자상거래	28.2%
	전화권유판매	5.2%
	방문판매	4.1%

#### 지역별 현황

1위	경기도	12,454건(29.4%)
2위	서울특별시	9,311건(22.0%)
3위	부산광역시	2,794건( 6.6%)
4위	인천광역시	2,711건( 6.4%)
5위	경상남도	1,912건( 4.5%)

## 1 소비자상담 현황

- 2022년 4월 「1372소비자상담센터」에 접수된 상담건수는 42,408건으로 전월(45,534건) 대비 6.9%(3,126건) 감소했고, 전년 동월(50,189건) 대비 15.5%(7,781건) 감소함.

### [상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2021. 4.	2022. 3.	2022. 4.
상담 건수		50,189	45,534	42,408
증감률	전월 대비	- 4.4%	11.3%	- 6.9%
	전년 동월 대비	- 8.5%	-13.2%	-15.5%

### [월별 상담 건수 추이]

(단위 : 건)



## 2 증가율 상위 품목<sup>1)</sup>

- 2022년 4월 상담 품목 중 전월 대비, 전년 동월 대비 증가율이 높은 품목은 다음과 같음.
  - 전월 대비 증가율 상위 품목은 '실손보험'(53.4%)이 가장 높았고 이어서 '각종사설강습서비스'(32.4%), '치과'(31.6%), '세탁서비스'(30.5%), '티셔츠'(27.4%) 순임.
  - 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 '실손보험'(270.9%)이 가장 높았고 이어서 '사진촬영'(84.9%), '각종사설강습서비스'(82.3%), '신유형상품권'(82.2%), '각종숙박시설'(43.1%) 순임.

1) 월간 소비자상담 접수가 200건 이상인 품목 중 증가율이 높은 품목

[전월 대비 증가율 상위 품목]

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목]

순위	품목명	증가율	순위	품목명	증가율
1	실손보험	53.4%	1	실손보험	270.9%
2	각종사설강습서비스	32.4%	2	사진촬영	84.9%
3	치과	31.6%	3	각종사설강습서비스	82.3%
4	세탁서비스	30.5%	4	신유형상품권	82.2%
5	티셔츠	27.4%	5	각종숙박시설	43.1%
6	항공여객운송서비스	21.3%	6	항공여객운송서비스	36.7%
7	자동차대여(렌트)	18.4%	7	각종일반화장품	36.3%
8	건강(암·기타질병)보험	15.2%	8	호텔·펜션 등	33.2%
9	중고자동차중개·매매	8.7%	9	상조서비스	23.7%
10	캐주얼바지	8.2%	10	일반강습(입시학원등)	21.8%

[전월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2022. 3. 건수	2022. 4.		주요 상담사례
			건수	증가율	
1	실손보험	249	382	53.4%	- 백내장 수술 후 보험금을 청구했으나 과잉진료로 판단되어 보험금 지급이 거절됨.
2	각종시설강습서비스	179	237	32.4%	- 학원 휴·폐업으로 선결제한 이용권에 대한 환급을 요구함.
3	치과	272	358	31.6%	- 치과 치료 결과에 대한 불만족으로 피해보상을 요구함.
4	세탁서비스	512	668	30.5%	- 세탁소에 의류를 맡겼는데 옷감이 많이 손상되어 불만이 발생함.
5	티셔츠	186	237	27.4%	- 배송 지연으로 환급을 요청했으나 지연되어 불만이 발생함.

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2021. 4. 건수	2022. 4.		주요 상담사례
			건수	증가율	
1	실손보험	103	382	270.9%	- 백내장 수술 후 보험금을 청구했으나 과잉진료로 판단되어 보험금 지급이 거절됨.
2	사진촬영	119	220	84.9%	- 예약을 취소하자 사업자가 과도한 위약금을 요구하여 중재 요청함.
3	각종시설강습서비스	130	237	82.3%	- 학원 휴·폐업으로 선결제된 이용권에 대한 환급을 요구함.
4	신유형상품권	163	297	82.2%	- 유효기간이 경과한 모바일상품권에 대한 환급을 요청함.
5	각종숙박시설	267	382	43.1%	- 예약을 취소하자 사업자가 과도한 위약금을 요구하여 중재 요청함.

## 3

## 소비자상담 다발 품목

- 2022년 4월 상담 다발 상위 3개 품목은 '유사투자자문', '헬스장', '이동전화서비스'로 나타남.
- '유사투자자문'(1,980건, 4.7%)이 가장 많았고 이어서 '헬스장'(1,183건, 2.8%), '이동전화서비스'(1,079건, 2.5%) 등임.
  - '유사투자자문' 품목 상담이 초순부터 하순까지 많았으며 업체의 환급 지연 관련 사례가 많았음.

## [월별 상담 다발 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	2021. 4.		2022. 3.		2022. 4.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
1	유사투자자문 <sup>2)</sup>	2,522	5.0%	2,336	5.1%	1,980	4.7%	-21.5%	-15.2%
2	헬스장 <sup>3)</sup>	1,236	2.5%	1,229	2.7%	1,183	2.8%	- 4.3%	- 3.7%
3	이동전화서비스	1,633	3.3%	1,133	2.5%	1,079	2.5%	-33.9%	- 4.8%
4	의류·섬유	912	1.8%	872	1.9%	857	2.0%	- 6.0%	- 1.7%
5	신발·운동화	708	1.4%	702	1.5%	689	1.6%	- 2.7%	- 1.9%

## [10일 단위 상담 다발 품목]

(단위 : 건)

순위	4월 초순 (2022.4.1. ~ 4.10.)		4월 중순 (2022.4.11. ~ 4.20.)		4월 하순 (2022.4.21. ~ 4.30.)	
	품목명	건수	품목명	건수	품목명	건수
1	유사투자자문	578	유사투자자문	838	유사투자자문	564
2	헬스장	384	이동전화서비스	439	헬스장	364
3	이동전화서비스	297	헬스장	435	이동전화서비스	343
4	의류·섬유	258	의류·섬유	316	의류·섬유	283
5	정수기대여(렌트)	195	신발·운동화	284	세탁서비스	254

2) '유사투자자문'을 기존 '투자자문(컨설팅)'에서 별도 품목으로 분리·신설(2021.1.)

3) '헬스장·휘트니스센터'는 '헬스장'으로 품목명 변경하고, '요가', '필라테스'를 기존 '헬스장·휘트니스'에서 별도 품목으로 분리·신설(2021.1.)

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

[상담 다발 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2022. 4.		주요 상담사례
		건수	비율	
1	유사투자자문	1,980	4.7%	- 서비스 불만족으로 업체에 계약 해지 및 환급을 요청했으나 처리가 지연됨.
2	헬스장	1,183	2.8%	- 헬스장 계약 중도해지 시 환급 규정을 문의함.
3	이동전화서비스	1,079	2.5%	- 계약 당시 안내받은 요금보다 실제 청구된 요금이 과다하여 불만이 발생함.
4	의류·섬유	857	2.0%	- 구입한 의류에 하자가 있어 환급을 요구했으나 처리가 지연됨.
5	신발·운동화	689	1.6%	- 하자로 인해 환급을 요청했으나 판매자는 하자가 아니라고 주장함.



- 연령대 확인이 가능한 39,859건을 확인한 결과 '40대'가 11,037건(27.7%)으로 가장 많았고, '30대' 11,034건(27.7%), '50대' 8,173건(20.5%), '60대' 4,469건(11.2%), '20대' 3,747건(9.4%) 순이었음.

## [연령대별 상담 건수]

(단위 : 건)

연령대	2021. 4.		2022. 3.		2022. 4.			
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
							전년 동월대비	전월대비
10대 이하	86	0.2%	75	0.2%	51	0.1%	-40.7%	-32.0%
20대	4,456	9.5%	4,224	9.9%	3,747	9.4%	-15.9%	-11.3%
30대	12,593	26.7%	12,302	28.8%	11,034	27.7%	-12.4%	-10.3%
40대	13,086	27.8%	11,968	28.0%	11,037	27.7%	-15.7%	- 7.8%
50대	10,095	21.4%	8,316	19.5%	8,173	20.5%	-19.0%	- 1.7%
60대	5,259	11.2%	4,488	10.5%	4,469	11.2%	-15.0%	- 0.4%
70대	1,265	2.7%	1,139	2.7%	1,112	2.8%	-12.1%	- 2.4%
80대 이상	285	0.6%	230	0.5%	236	0.6%	-17.2%	2.6%
합계	47,125	100.0%	42,742	100.0%	39,859	100.0%	-15.4%	- 6.7%

## [연령대별 다발 품목 현황]

연령대	상담 다발 품목 비율
10대 이하	일반강습(입시학원등)(5.9%), 치과(5.9%), 각종문화용품(3.9%), 모형완구(3.9%), 샌들·슬리퍼(3.9%)
20대	헬스장(9.5%), 의류·섬유(2.9%), 신발·운동화(2.5%), 이동전화서비스(2.4%), 필라테스(2.2%)
30대	헬스장(4.4%), 유사투자자문(2.4%), 의류·섬유(2.4%), 신발·운동화(2%), 세탁서비스(1.9%)
40대	유사투자자문(4.3%), 의류·섬유(2.1%), 이동전화서비스(2.1%), 정수기대여(렌트)(1.9%), 세탁서비스(1.9%)
50대	유사투자자문(7.4%), 이동전화서비스(2.2%), 실손보험(2.1%), 의류·섬유(1.9%), 정수기대여(렌트)(1.5%)
60대	유사투자자문(7.1%), 이동전화서비스(3.2%), 각종건강식품(2.5%), 상조서비스(2.2%), 정수기대여(렌트)(1.8%)
70대	유사투자자문(6.2%), 이동전화서비스(6.2%), 각종건강식품(5.7%), 치과(4.1%), 휴대폰/스마트폰(2.2%)
80대 이상	각종건강식품(10.6%), 이동전화서비스(6.8%), 치과(5.9%), 유사투자자문(3.4%), 휴대폰/스마트폰(3%)

- 상담 다발 상위 3개 상담사유는 '품질·A/S관련'(10,433건, 24.6%), '계약해제·위약금'(10,066건, 23.7%), '계약불이행'(6,431건, 15.2%)이었음.

## [상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유	2021. 4.	2022. 3.	2022. 4.						
			건수	비율	건수	비율	증감률		
							전년 동월대비	전월대비	
품질 관련	품질·A/S관련	12,941	25.8%	11,035	24.2%	10,433	24.6%	-19.4%	- 5.5%
계약 관련	계약불이행	5,936	11.8%	7,071	15.5%	6,431	15.2%	8.3%	- 9.1%
	계약해제· 위약금	11,361	22.6%	11,489	25.2%	10,066	23.7%	-11.4%	-12.4%
	청약철회	4,081	8.1%	4,095	9.0%	3,814	9.0%	- 6.5%	- 6.9%
거래 조건 관련	가격·요금	1,340	2.7%	1,180	2.6%	1,101	2.6%	-17.8%	- 6.7%
	표시 광고 및 약관 등	2,006	4.0%	2,148	4.7%	1,937	4.6%	- 3.4%	- 9.8%
	안전 문제	545	1.1%	448	1.0%	470	1.1%	-13.8%	4.9%
	부당행위	4,394	8.8%	3,006	6.6%	2,929	6.9%	-33.3%	- 2.6%
	기타	7,585	15.1%	5,062	11.2%	5,227	12.3%	-31.1%	3.3%
	합 계	50,189	100.0%	45,534	100.0%	42,408	100.0%	-15.5%	- 6.9%

## [주요 상담사유별 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·A/S관련	세탁서비스(4.2%), 신발·운동화(2.7%), 정수기대여(렌트)(2.3%), 휴대폰/스마트폰(2.2%), 치과(2.1%)
계약불이행	이동전화서비스(4.5%), 택배화물운송서비스(3%), 의류·섬유(2.9%), 실손보험(2.8%), 유사투자자문(2.4%)
계약해제·위약금	유사투자자문(13.4%), 헬스장(9.3%), 필라테스(2.7%), 각종숙박시설(2.3%), 일반강습(입시학원등)(2.2%)

- 일반판매를 제외한 판매방법에서는 '국내 전자상거래'(11,976건, 28.2%)가 가장 많았고, '전화권유판매'(2,226건, 5.2%), '방문판매'(1,759건, 4.1%)가 뒤를 이었음.

## [판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법	2021. 4.		2022. 3.		2022. 4.				
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률		
							전년 동월대비	전월대비	
일반판매	22,841	45.5%	19,311	42.4%	18,588	43.8%	-18.6%	-3.7%	
통신 판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	12,020	23.9%	13,838	30.4%	11,976	28.2%	-0.4%	-13.5%
	국제 전자상거래	451	0.9%	317	0.7%	344	0.8%	-23.7%	8.5%
	TV홈쇼핑	890	1.8%	924	2.0%	716	1.7%	-19.6%	-22.5%
	기타통신판매	1,386	2.8%	1,225	2.7%	1,167	2.8%	-15.8%	-4.7%
특수 판매	방문판매	2,045	4.1%	1,836	4.0%	1,759	4.1%	-14.0%	-4.2%
	전화권유판매	2,791	5.6%	2,539	5.6%	2,226	5.2%	-20.2%	-12.3%
	다단계판매	48	0.1%	41	0.1%	33	0.1%	-31.3%	-19.5%
	노상판매	55	0.1%	33	0.1%	33	0.1%	-40.0%	0.0%
기타	7,662	15.3%	5,470	12.0%	5,566	13.1%	-27.4%	1.8%	
합 계	50,189	100.0%	45,534	100.0%	42,408	100.0%	-15.5%	-6.9%	

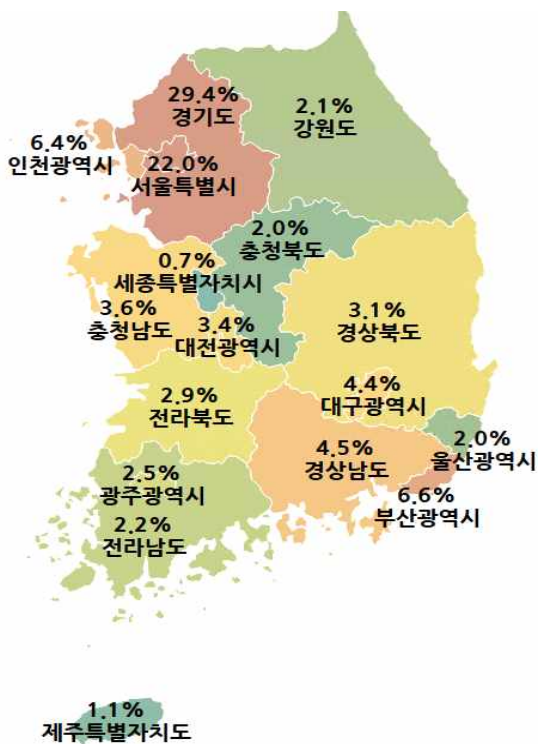
## [주요 판매방법별 다발 품목 현황]

판매방법	상당 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	의류·섬유(4.7%), 신발·운동화(3.6%), 유사투자자문(2.4%), 각종숙박시설(2.4%), 접퍼·재킷류(2.1%)
TV홈쇼핑	각종건강식품(8.2%), 전기진공청소기(5.9%), 음식물처리기대여(렌트)(2.9%), 샴푸(2.8%), 각종일반화장품(2.5%)
방문판매	실손보험(7.8%), 정수기대여(렌트)(6.2%), 헬스장(5.8%), 콘도회원권(4.7%), 상조서비스(4.3%)
전화권유판매	유사투자자문(45.2%), 이동전화서비스(6.6%), 각종매체광고(6.4%), 각종건강식품(3.8%), 인터넷정보이용서비스(3.3%)

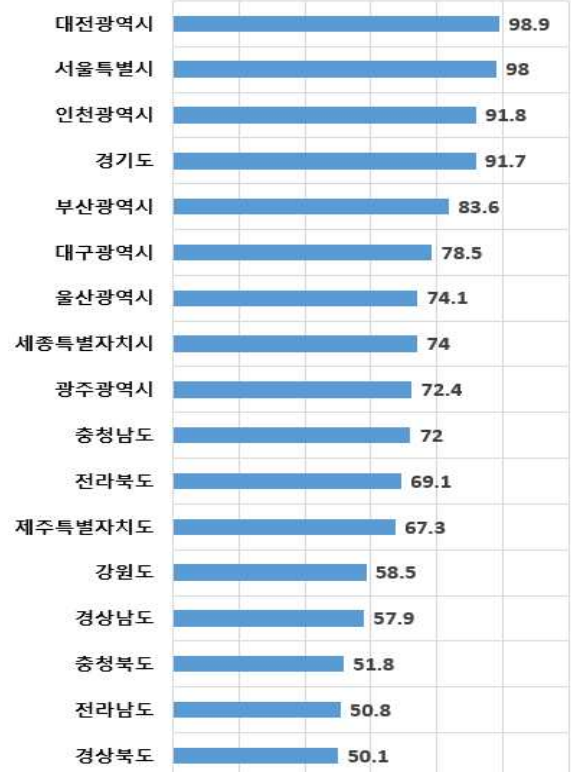
## 7 지역별

- '경기도'가 12,454건(29.4%)으로 가장 많았고, 이어서 '서울특별시'가 9,311건(22.0%), '부산광역시' 2,794건(6.6%), '인천광역시' 2,711건(6.4%), '경상남도' 1,912건(4.5%) 순임.
- 인구 10만 명 당 상담건수를 살펴보면 '대전광역시'가 98.9건으로 가장 많았고, '서울특별시' 98.0건, '인천광역시' 91.8건, '경기도' 91.7건 순임.
  - 전월 대비 '세종특별자치시'(1.1%), '강원도'(0.7%)는 증가했으며, '제주특별자치도'(-20.9%), '충청북도'(-20.2%) 순으로 감소율이 높았음.
  - 전년 동월 대비 '충청북도'(-22.5%), '충청남도'(-21.4%), '경상남도'(-20.5%), '부산광역시'(-19.5%) 순으로 감소율이 높았음.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수<sup>4)</sup>



4) 행정안전부 주민등록 인구통계('22. 5. 2. 조회) 기준