

 <p>www.1372.go.kr</p>	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	
---	---	---

이 자료는 **8월 26일(금) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2022년 8월 25일(목) (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)
-----	----------------------------	----	--

냉방기기, 해외여행 등 전월 대비 상담 증가율 높아

한국소비자원(원장 장덕진)과 한국소비자단체협의회(회장 원영희)가 1372소비자상담센터*에 접수된 소비자상담을 빅데이터시스템을 활용해 분석한 결과, 2022년 7월 전체 상담 건수가 전월 대비 6.6% 증가했다고 밝혔다.

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

□ 소비자상담 전월 대비 6.6% 증가

2022년 7월 소비자상담은 47,005건으로 전월(44,092건) 대비 6.6%(2,913건) 증가했고, 전년 동월(56,201건) 대비 16.4%(9,196건) 감소했다.

[소비자상담 건수 현황]

구분	2021. 7.	2022. 6.	2022. 7.	증감률	
				전년 동월 대비	전월 대비
소비자상담	56,201건	44,092건	47,005건	-16.4%	6.6%

* 2022년 8월 2일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ 전월 대비 ‘에어컨’, ‘선풍기’, ‘해외여행’ 증가율 높아

상담 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전월 대비 ‘에어컨’(112.8%)이 가장 많이 증가했고, ‘선풍기’(91.9%), ‘해외여행’(61.3%)이 뒤를 이었다.

‘에어컨’은 냉방 기능이 미흡해 교환을 요청했으나 이행되지 않는다는 내용의 상담이 늘었고 ‘선풍기’는 성능 불만족으로 환급을 요청했으나 사업자가 이를 거부한 사례가 많았으며, ‘국외여행’은 코로나19 재확산으로 계약해지를 요청했으나 과도한 위약금을 요구하는 경우가 상당수였다.

전년 동월 대비 상담 증가율은 ‘실손보험’(356.4%), ‘국외여행’(225.0%), ‘항공여객 운송서비스’(139.1%) 순으로 높게 나타났다. ‘실손보험’은 백내장 수술 후 보험사가 보험금 지급을 거절한 상담이 늘었으며, ‘항공여객운송서비스’는 항공권 환급을 요청하자 과도한 취소 수수료를 부과하는 사례가 많았다.

상담 다발 품목으로는 ‘에어컨’(1,398건)이 가장 많았으며 ‘헬스장’(1,370건), ‘유사 투자자문’(1,177건)이 뒤를 이었다.

[전월 대비 증가율 상위]			[전년 동월 대비 증가율 상위]			[상담 다발 품목]		
(단위 : %)			(단위 : %)			(단위 : 건)		
순위	품목명	증가율	순위	품목명	증가율	순위	품목명	건수
1	에어컨	112.8	1	실손보험	356.4	1	에어컨	1,398
2	선풍기	91.9	2	국외여행	225.0	2	헬스장	1,370
3	국외여행	61.3	3	항공여객운송서비스	139.1	3	유사투자자문	1,177
4	신유형상품권	57.4	4	신유형상품권	127.9	4	이동전화서비스	1,101
5	아파트	54.0	5	아파트	26.0	5	의류·섬유	845

□ 연령대는 40대(27.9%), 상담사유는 품질·A/S관련(27.9%)이 많아

연령대별로는 40대가 12,308건(27.9%)으로 가장 많았고, 30대 11,973건(27.1%), 50대 8,949건(20.3%) 순이었다.

상담사유별로는 ‘품질·A/S관련’이 13,119건(27.9%), ‘계약해제·위약금’ 10,631건(22.6%), ‘계약불이행’ 7,162건(15.2%) 순이었으며, 일반판매를 제외한 판매방법에서는 ‘국내 전자상거래’ 14,161건(30.1%), ‘전화권유판매’ 1,840건(3.9%), ‘방문판매’ 1,825건(3.9%) 순으로 비중이 높았다.

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

< 불임 > 2022년 7월 소비자 빅데이터 트렌드

2022년 7월 요약

전체 상담건수

2022년 7월	47,005건
전월 대비	↑ 2,913건(6.6%)
전년 동월 대비	↓ 9,196건(16.4%)

증가율 상위 품목

전월 대비	에어컨	↑ 112.8%
	선풍기	↑ 91.9%
	국외여행	↑ 61.3%
전년 동월 대비	실손보험	↑ 356.4%
	국외여행	↑ 225.0%
	항공여객운송서비스	↑ 139.1%

상위 다발 품목

1위	에어컨	1,398건(3.0%)
2위	헬스장	1,370건(2.9%)
3위	유사투자자문	1,177건(2.5%)
4위	이동전화서비스	1,101건(2.3%)
5위	의류·섬유	845건(1.8%)

연령대별 현황

1위	40대	12,308건(27.9%)
2위	30대	11,973건(27.1%)
3위	50대	8,949건(20.3%)
4위	60대	4,901건(11.1%)
5위	20대	4,290건(9.7%)

상담사유 및 판매방법

상담 사유	품질·A/S관련	27.9%
	계약해제·위약금	22.6%
	계약불이행	15.2%
판매 방법	국내 전자상거래	30.1%
	전화권유판매	3.9%
	방문판매	3.9%

지역별 현황

1위	경기도	14,277건(30.4%)
2위	서울특별시	10,088건(21.5%)
3위	인천광역시	3,051건(6.5%)
4위	부산광역시	2,950건(6.3%)
5위	경상남도	2,144건(4.6%)

1 소비자상담 현황

- 2022년 7월 「1372소비자상담센터」에 접수된 상담건수는 47,005건으로 전월(44,092건) 대비 6.6%(2,913건) 증가했고, 전년 동월(56,201건) 대비 16.4%(9,196건) 감소함.

[상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2021. 7.	2022. 6.	2022. 7.
상담 건수		56,201	44,092	47,005
증감률	전월 대비	8.8%	- 1.7%	6.6%
	전년 동월 대비	- 8.2%	-14.6%	-16.4%

[월별 상담 건수 추이]

(단위 : 건)



2 증가율 상위 품목¹⁾

- 2022년 7월 상담 품목 중 전월 대비, 전년 동월 대비 증가율이 높은 품목은 다음과 같음.
 - 전월 대비 증가율 상위 품목은 '에어컨'(112.8%)이 가장 높았고 이어서 '선풍기' (91.9%), '국외여행'(61.3%), '신유형상품권'(57.4%), '아파트' (54.0%) 순임.
 - 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 '실손보험'(356.4%)이 가장 높았고 이어서 '국외여행'(225.0%), '항공여객운송서비스'(139.1%), '신유형상품권' (127.9%), '아파트'(26.0%) 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	에어컨	112.8%	1	실손보험	356.4%
2	선풍기	91.9%	2	국외여행	225.0%
3	국외여행	61.3%	3	항공여객운송서비스	139.1%
4	신유형상품권	57.4%	4	신유형상품권	127.9%
5	아파트	54.0%	5	아파트	26.0%
6	호텔·펜션 등	51.5%	6	성형외과	20.9%
7	냉장고	48.7%	7	건강(암·기타질병)보험	19.3%
8	각종숙박시설	44.7%	8	인터넷교육서비스	18.8%
9	샌들·슬리퍼	39.5%	9	각종가방	16.1%
10	항공여객운송서비스	37.5%	10	티셔츠	13.1%

[전월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2022. 6. 건수	2022. 7.		주요 상담사례
			건수	증가율	
1	에어컨	657	1,398	112.8%	- 냉방 기능이 미흡하여 교환을 요청했으나 이행되지 않음.
2	선풍기	160	307	91.9%	- 성능 불만족으로 환급을 요청했으나 업체측에서 제품 하자를 인정하지 않음.
3	국외여행	137	221	61.3%	- 코로나19 재확산으로 계약해지를 요청했으나 과도한 위약금을 요구함.
4	신유형상품권	317	499	57.4%	- 미사용 상품권에 대해 사업자가 환급을 거부함.
5	아파트	198	305	54.0%	- 아파트에 누수가 발생하여 A/S를 요청했으나 하자를 인정하지 않음.

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2021. 7. 건수	2022. 7.		주요 상담사례
			건수	증가율	
1	실손보험	94	429	356.4%	- 백내장 수술 후 보험사에서 보험금 지급을 거부함.
2	국외여행	68	221	225.0%	- 코로나19 재확산으로 계약해지를 요청했으나 과도한 위약금을 요구함.
3	항공여객운송서비스	276	660	139.1%	- 항공권 환급을 요청하자 과도한 취소 수수료를 부과함.
4	신유형상품권	219	499	127.9%	- 미사용 상품권에 대해 사업자가 환급을 거부함.
5	아파트	242	305	26.0%	- 아파트에 누수가 발생하여 A/S를 요청했으나 하자를 인정하지 않음.

3

소비자상담 다발 품목

- 2022년 7월 상담 다발 상위 3개 품목은 '에어컨', '헬스장', '유사투자자문'으로 나타남.
- '에어컨'(1,398건, 3.0%)이 가장 많았고 이어서 '헬스장'(1,370건, 2.9%), '유사투자자문'(1,177건, 2.5%) 등임.
- 10일 단위로 분석한 결과, '에어컨' 관련 상담이 초순에 다발하였으며 중순과 하순에는 '헬스장' 관련 품목의 상담이 많았음.

[월별 상담 다발 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	2021. 7.		2022. 6.		2022. 7.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
1	에어컨	1,695	3.0%	657	1.5%	1,398	3.0%	-17.5%	112.8%
2	헬스장	1,590	2.8%	1,285	2.9%	1,370	2.9%	-13.8%	6.6%
3	유사투자자문	2,449	4.4%	1,458	3.3%	1,177	2.5%	-51.9%	-19.3%
4	이동전화서비스	1,701	3.0%	1,135	2.6%	1,101	2.3%	-35.3%	-3.0%
5	의류·섬유	824	1.5%	963	2.2%	845	1.8%	2.5%	-12.3%

[10일 단위 상담 다발 품목]

(단위 : 건)

순위	7월 초순 (2022.7.1. ~ 7.10.)		7월 중순 (2022.7.11. ~ 7.20.)		7월 하순 (2022.7.21. ~ 7.31.)	
	품목명	건수	품목명	건수	품목명	건수
1	에어컨	511	헬스장	568	헬스장	404
2	헬스장	398	에어컨	552	유사투자자문	395
3	유사투자자문	385	이동전화서비스	510	에어컨	335
4	이동전화서비스	273	유사투자자문	397	이동전화서비스	318
5	의류·섬유	264	의류·섬유	321	호텔·펜션 등	278

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

[상담 다발 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2022. 7.		주요 상담사례
		건수	비율	
1	에어컨	1,398	3.0%	- 냉방 기능이 미흡하여 교환을 요청했으나 이행되지 않음.
2	헬스장	1,370	2.9%	- 이용권을 할인가로 구매 후 계약해지를 요청하자 정상가로 위약금을 공제함.
3	유사투자자문	1,177	2.5%	- 약속한 수익률 미달성으로 환급을 요구하자 처리가 지연됨.
4	이동전화서비스	1,101	2.3%	- 계약 내용과 다르게 요금이 청구되어 계약 해지를 요청함.
5	의류·섬유	845	1.8%	- 의류 구매 후 연락이 두절되고 배송도 받지 못함.

- 연령대 확인이 가능한 41,154건을 확인한 결과 '40대'가 12,308건 (27.9%)으로 가장 많았고, '30대' 11,973건(27.1%), '50대' 8,949건(20.3%), '60대' 4,901건(11.1%), '20대' 4,290건(9.7%) 순이었음.

[연령대별 상담 건수]

(단위 : 건)

연령대	2021. 7.		2022. 6.		2022. 7.			
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
							전년 동월대비	전월대비
10대 이하	85	0.2%	77	0.2%	115	0.3%	35.3%	49.4%
20대	5,556	10.5%	3,703	8.9%	4,290	9.7%	-22.8%	15.9%
30대	15,130	28.6%	11,487	27.5%	11,973	27.1%	-20.9%	4.2%
40대	14,550	27.5%	11,986	28.7%	12,308	27.9%	-15.4%	2.7%
50대	10,380	19.6%	8,538	20.5%	8,949	20.3%	-13.8%	4.8%
60대	5,528	10.4%	4,556	10.9%	4,901	11.1%	-11.3%	7.6%
70대	1,445	2.7%	1,123	2.7%	1,345	3.1%	- 6.9%	19.8%
80대 이상	315	0.6%	252	0.6%	273	0.6%	-13.3%	8.3%
합계	52,989	100.0%	41,722	100.0%	44,154	100.0%	-16.7%	5.8%

[연령대별 다발 품목 현황]

연령대	상담 다발 품목 비율
10대 이하	신발·운동화(3.5%), 치과(3.5%), 헬스장(3.5%), 휴대폰/스마트폰(3.5%), 신발세탁(1.7%)
20대	헬스장(8.4%), 필라테스(2.6%), 의류·섬유(2.5%), 이동전화서비스(2.4%), 신발·운동화(2.1%)
30대	헬스장(4.6%), 의류·섬유(2.4%), 이동전화서비스(1.9%), 신발·운동화(1.7%), 세탁서비스(1.6%)
40대	유사투자자문(2.6%), 의류·섬유(2.3%), 이동전화서비스(2%), 헬스장(1.9%), 에어컨(1.7%)
50대	유사투자자문(5.1%), 이동전화서비스(2.3%), 실손보험(2%), 세탁서비스(2%), 의류·섬유(1.9%)
60대	유사투자자문(5.5%), 이동전화서비스(3.1%), 각종건강식품(2.6%), 실손보험(1.6%), 에어컨(1.6%)
70대	각종건강식품(4.6%), 유사투자자문(4.6%), 이동전화서비스(4.6%), 치과(2.4%), 휴대폰/스마트폰(1.6%)
80대 이상	각종건강식품(7.7%), 이동전화서비스(6.2%), 치과(5.1%), 유사투자자문(3.7%), 에어컨(2.2%)

- 상담 다발 상위 3개 상담사유는 '품질·A/S관련'(13,119건, 27.9%), '계약해제·위약금'(10,631건, 22.6%), '계약불이행'(7,162건, 15.2%)이었음.

[상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유	2021. 7.	2022. 6.	2022. 7.						
			건수	비율	건수	비율	증감률		
							전년 동월대비	전월대비	
품질 관련	품질·A/S관련	15,127	26.9%	11,429	25.9%	13,119	27.9%	-13.3%	14.8%
계약 관련	계약불이행	6,601	11.7%	7,128	16.2%	7,162	15.2%	8.5%	0.5%
	계약해제· 위약금	14,644	26.1%	10,014	22.7%	10,631	22.6%	-27.4%	6.2%
	청약철회	4,875	8.7%	4,073	9.2%	4,107	8.7%	-15.8%	0.8%
거래 조건 관련	가격·요금	1,383	2.5%	1,129	2.6%	1,267	2.7%	- 8.4%	12.2%
	표시 광고 및 약관 등	2,189	3.9%	2,121	4.8%	2,188	4.7%	0.0%	3.2%
	안전 문제	749	1.3%	519	1.2%	597	1.3%	-20.3%	15.0%
	부당행위	3,523	6.3%	2,770	6.3%	2,600	5.5%	-26.2%	- 6.1%
	기타	7,110	12.6%	4,909	11.1%	5,334	11.4%	-25.0%	8.7%
	합 계	56,201	100.0%	44,092	100.0%	47,005	100.0%	-16.4%	6.6%

[주요 상담사유별 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·A/S관련	에어컨(7.1%), 세탁서비스(3%), 냉장고(2.5%), 신발·운동화(2%), 휴대폰/스마트폰(2%)
계약불이행	이동전화서비스(4.2%), 실손보험(2.9%), 택배화물운송서비스(2.8%), 신용형상품권(2.6%), 항공여객운송서비스(2.6%)
계약해제·위약금	헬스장(9.9%), 유사투자자문(7.8%), 호텔·펜션 등(3.4%), 필라테스(3.2%), 각종숙박시설(3%)

- 일반판매를 제외한 판매방법에서는 '국내 전자상거래'(14,161건, 30.1%)가 가장 많았고, '전화권유판매'(1,840건, 3.9%), '방문판매'(1,825건, 3.9%)가 뒤를 이었음.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법	2021. 7.		2022. 6.		2022. 7.				
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률		
							전년 동월대비	전월대비	
일반판매	26,375	46.9%	19,502	44.2%	21,451	45.6%	-18.7%	10.0%	
통신 판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	14,947	26.6%	13,419	30.4%	14,161	30.1%	- 5.3%	5.5%
	국제 전자상거래	410	0.7%	398	0.9%	411	0.9%	0.2%	3.3%
	TV홈쇼핑	1,324	2.4%	731	1.7%	827	1.8%	-37.5%	13.1%
	기타통신판매	1,366	2.4%	1,134	2.6%	1,110	2.4%	-18.7%	- 2.1%
특수 판매	방문판매	1,945	3.5%	1,922	4.4%	1,825	3.9%	- 6.2%	- 5.0%
	전화권유판매	2,893	5.1%	1,851	4.2%	1,840	3.9%	-36.4%	- 0.6%
	다단계판매	43	0.1%	37	0.1%	42	0.1%	- 2.3%	13.5%
	노상판매	33	0.1%	37	0.1%	34	0.1%	3.0%	- 8.1%
기타	6,865	12.2%	5,061	11.5%	5,304	11.3%	-22.7%	4.8%	
합 계	56,201	100.0%	44,092	100.0%	47,005	100.0%	-16.4%	6.6%	

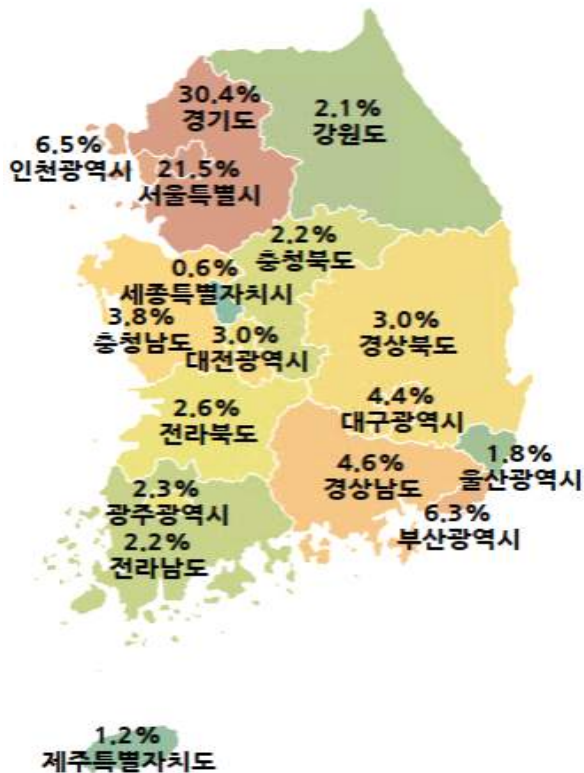
[주요 판매방법별 다발 품목 현황]

판매방법	상당 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	의류·섬유(3.8%), 항공여객운송서비스(3.1%), 호텔·펜션 등(3.1%), 신발·운동화(2.7%), 각종숙박시설(2.7%)
TV홈쇼핑	각종건강식품(6%), 음식물처리기대여(렌트)(4.1%), 선풍기(3.9%), 에어컨(2.8%), 전기진공청소기(2.5%)
방문판매	실손보험(9.4%), 헬스장(7.1%), 정수기대여(렌트)(5.5%), 건강(암·기타질병)보험(4%), 학습지(3.3%)
전화권유판매	유사투자자문(27.6%), 각종매체광고(9.5%), 이동전화서비스(8.4%), 각종건강식품(6.4%), 인터넷정보이용서비스(4.7%)

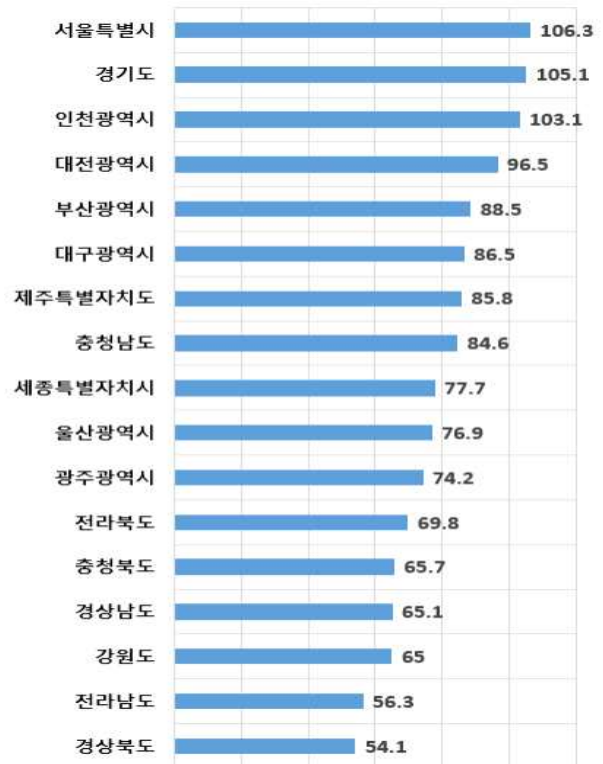
7 지역별

- '경기도'가 14,277건(30.4%)으로 가장 많았고, 이어서 '서울특별시'가 10,088건(21.5%), '인천광역시' 3,051건(6.5%), '부산광역시' 2,950건(6.3%), '경상남도' 2,144건(4.6%) 순임.
- 인구 10만 명 당 상담건수를 살펴보면 '서울특별시'가 106.3건으로 가장 많았고, '경기도' 105.1건, '인천광역시' 103.1건, '대전광역시' 96.5건 순임.
 - 전월 대비 '인천광역시'(13.4%), '제주특별자치도'(10.9%), '경상남도'(10.5%), '충청북도'(9.7%), '세종특별자치시'(9.0%) 순으로 증가율이 높았음.
 - 전년 동월 대비 '광주광역시'(-22.8%), '전라북도'(-22.6%), '부산광역시'(-19.6%), '서울특별시'(-19.5%), '경상북도'(-18.8%) 순으로 감소율이 높았음.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수²⁾



2) 행정안전부 주민등록 인구통계('22. 8. 3. 조회) 기준