

이 자료는 **9월 16일(금) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2022년 9월 15일(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)

라면 등 각종식품류, 숙박시설 전월 대비 상담 증가율 높아

한국소비자원(원장 장덕진)과 한국소비자단체협의회(회장 원영희)가 1372소비자상담센터*에 접수된 소비자상담을 빅데이터시스템을 활용해 분석한 결과, 2022년 8월 전체 상담 건수가 전월 대비 6.0% 증가했다고 밝혔다.

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

□ 소비자상담 전월 대비 6.0% 증가

2022년 8월 소비자상담은 49,838건으로 전월(47,004건) 대비 6.0%(2,834건) 증가했고, 전년 동월(67,309건) 대비 26.0%(17,471건) 감소했다.

[소비자상담 건수 현황]

구분	2021. 8.	2022. 7.	2022. 8.	증감률	
				전년 동월 대비	전월 대비
소비자상담	67,309건	47,004건	49,838건	-26.0%	6.0%

* 2022년 9월 1일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ 전월 대비 '봉지면', '각종식품류', '호텔·펜션 등' 증가율 높아

상담 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전월 대비 '봉지면'(447.2%)*이 가장 많이 증가했고, '각종식품류'(94.2%), '호텔·펜션 등'(59.4%)이 뒤를 이었다.

* 온라인쇼핑몰 '스타일브이'의 피해다발품목으로 8월 들어 소비자상담 급증(피해예방주의보 발령, '22.9.2.)

‘봉지면’ 및 ‘각종식품류’는 제품 구입 후 배송이 한 달 이상 지연되어 환급을 요구했으나 이행되지 않는다는 내용의 상담이 급증했고 ‘호텔·펜션’은 예약을 취소하자 사업자가 과도한 위약금을 부과하여 조정을 요청하는 사례가 많았다.

전년 동월 대비 상담 증가율은 ‘봉지면’(8,450.0%), ‘실손보험’(256.1%), ‘국외여행’(253.4%) 순으로 높게 나타났다. ‘실손보험’은 본인부담상한액 초과금에 대한 보험금이 미지급*되어 상담이 늘었으며, ‘국외여행’은 상품 계약을 취소하자 사업자가 과도한 위약금을 요구한 경우가 많았다.

* 실손의료보험 표준약관 제정(2009.9.) 이전의 계약은 본인부담상한제 관련 면책조항이 없음에도, 보험사가 지급해야 할 보험금에서 국민건강보험공단 환급금을 공제하여 분쟁 발생

상담 다발 품목으로는 ‘헬스장’(1,481건)이 가장 많았으며 ‘이동전화서비스’(1,228건), ‘호텔·펜션 등’(1,022건)이 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	봉지면	447.2	1	봉지면	8,450.0	1	헬스장	1,481
2	각종식품류	94.2	2	실손보험	256.1	2	이동전화서비스	1,228
3	호텔·펜션 등	59.4	3	국외여행	253.4	3	호텔·펜션 등	1,022
4	각종숙박시설	46.1	4	각종식품류	211.8	4	유사투자자문	989
5	피부과	42.1	5	항공여객운송서비스	211.0	5	에어컨	898

□ 연령대는 40대(27.9%), 상담사유는 품질·A/S관련(27.4%)이 많아

연령대별로는 40대가 13,104건(27.9%)으로 가장 많았고, 30대 12,683건(27.0%), 50대 9,686건(20.6%) 순이었다.

상담사유별로는 ‘품질·A/S관련’이 13,657건(27.4%), ‘계약해제·위약금’ 11,527건(23.1%), ‘계약불이행’ 8,069건(16.2%) 순이었으며, 일반판매를 제외한 판매방법에서는 ‘국내 전자상거래’ 15,655건(31.4%), ‘방문판매’ 1,849건(3.7%), ‘전화권유판매’ 1,716건(3.4%) 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 공공정보를 자유이용허락</p>
--	---	--

< 불임 > 2022년 8월 소비자 빅데이터 트렌드

2022년 8월 요약

전체 상담건수

2022년 8월	49,838건
전월 대비	↑ 2,834건(6.0%)
전년 동월 대비	↓ 17,471건(26.0%)

증가율 상위 품목

전월 대비	봉지면	↑ 447.2%
	각종식품류	↑ 94.2%
	호텔·펜션 등	↑ 59.4%
전년 동월 대비	봉지면	↑ 8,450.0%
	실손보험	↑ 256.1%
	국외여행	↑ 253.4%

상위 다발 품목

1위	헬스장	1,481건(3.0%)
2위	이동전화서비스	1,228건(2.5%)
3위	호텔·펜션 등	1,022건(2.1%)
4위	유사투자자문	989건(2.0%)
5위	에어컨	898건(1.8%)

연령대별 현황*

1위	40대	13,104건(27.9%)
2위	30대	12,683건(27.0%)
3위	50대	9,686건(20.6%)
4위	60대	5,262건(11.2%)
5위	20대	4,440건(9.5%)

상담사유 및 판매방법

상담 사유	품질·A/S관련	27.4%
	계약해제·위약금	23.1%
	계약불이행	16.2%
판매 방법	국내 전자상거래	31.4%
	방문판매	3.7%
	전화권유판매	3.4%

지역별 현황

1위	경기도	14,726건(29.5%)
2위	서울특별시	10,693건(21.5%)
3위	인천광역시	3,285건(6.6%)
4위	부산광역시	3,236건(6.5%)
5위	대구광역시	2,179건(4.4%)

* 연령대 확인이 가능한 46,920건

1

소비자상담 현황

- 2022년 8월 「1372소비자상담센터」에 접수된 상담건수는 49,838건으로 전월(47,004건) 대비 6.0%(2,834건) 증가했고, 전년 동월(67,309건) 대비 26.0%(17,471건) 감소함.

[상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2021. 8.	2022. 7.	2022. 8.
상담 건수		67,309	47,004	49,838
증감률	전월 대비	19.8%	6.6%	6.0%
	전년 동월 대비	6.0%	-16.4%	-26.0%

[월별 상담 건수 추이]

(단위 : 건)



2

증가율 상위 품목¹⁾

- 2022년 8월 상담 품목 중 전월 대비, 전년 동월 대비 증가율이 높은 품목은 다음과 같음.
 - 전월 대비 증가율 상위 품목은 '봉지면'(447.2%)이 가장 높았고 이어서 '각종식품류' (94.2%), '호텔·펜션 등'(59.4%), '각종숙박시설'(46.1%), '피부과' (42.1%) 순임.
 - 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 '봉지면'(8,450.0%)이 가장 높았고 이어서 '실손보험'(256.1%), '국외여행'(253.4%), '각종 식품류' (211.8%), '항공여객운송서비스'(211.0%) 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	봉지면	447.2%	1	봉지면	8,450.0%
2	각종식품류	94.2%	2	실손보험	256.1%
3	호텔·펜션 등	59.4%	3	국외여행	253.4%
4	각종숙박시설	46.1%	4	각종식품류	211.8%
5	피부과	42.1%	5	항공여객운송서비스	211.0%
6	자동차대여(렌트)	31.5%	6	피부과	42.1%
7	휴대폰/스마트폰	28.3%	7	사진촬영	38.8%
8	TV	27.4%	8	건강(암·기타질병)보험	32.8%
9	사진촬영	24.9%	9	각종가방	30.7%
10	성형외과	24.3%	10	호텔·펜션 등	30.5%

[전월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2022. 7. 건수	2022. 8.		주요 상담사례
			건수	증가율	
1	봉지면	125	684	447.2%	- 라면 구입 후 배송이 한 달 이상 지연되어 환급 요구했으나 이행되지 않음.
2	각종식품류	191	371	94.2%	- 온라인쇼핑몰에서 식품 주문 후 배송이 지연되어 환급을 요청함.
3	호텔·펜션 등	641	1,022	59.4%	- 예약을 취소하자 사업자가 과도한 위약금을 요구하여 조정 요청함.
4	각종숙박시설	588	859	46.1%	- 계약해지 및 환급을 요청했으나 환불 불가라고 함.
5	피부과	195	277	42.1%	- 피부 시술 패키지 결제 후 서비스에 불만족하여 계약해지 및 환급을 요청하자 과도한 위약금을 요구함.

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2021. 8. 건수	2022. 8.		주요 상담사례
			건수	증가율	
1	봉지면	8	684	8,450.0%	- 라면 구입 후 배송이 한 달 이상 지연되어 환급 요구했으나 이행되지 않음.
2	실손보험	132	470	256.1%	- 본인부담금상한제 초과금에 대한 보험금이 미지급되어 문의함.
3	국외여행	73	258	253.4%	- 국외여행 상품 계약을 취소 요청하자 과도한 위약금을 요구함.
4	각종식품류	119	371	211.8%	- 온라인쇼핑몰에서 식품 주문 후 배송이 지연되어 환급을 요청함.
5	항공여객운송서비스	246	765	211.0%	- 항공권 계약 취소 후 100% 환급을 약속했으나 이행이 지연됨.

3

소비자상담 다발 품목

- 2022년 8월 상담 다발 상위 3개 품목은 '헬스장', '이동전화서비스', '호텔·펜션 등'으로 나타남.
- '헬스장'(1,481건, 3.0%)이 가장 많았고 이어서 '이동전화서비스'(1,228건, 2.5%), '호텔·펜션 등'(1,022건, 2.1%) 등임.
- 10일 단위로 분석한 결과, 8월 초순부터 하순까지 '헬스장' 관련 상담이 가장 많았음.

[월별 상담 다발 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	2021. 8.		2022. 7.		2022. 8.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
1	헬스장	1,404	2.1%	1,370	2.9%	1,481	3.0%	5.5%	8.1%
2	이동전화서비스	1,841	2.7%	1,109	2.4%	1,228	2.5%	-33.3%	10.7%
3	호텔·펜션 등	783	1.2%	641	1.4%	1,022	2.1%	30.5%	59.4%
4	유사투자자문	3,027	4.5%	1,176	2.5%	989	2.0%	-67.3%	-15.9%
5	에어컨	1,162	1.7%	1,398	3.0%	898	1.8%	-22.7%	-35.8%

[10일 단위 상담 다발 품목]

(단위 : 건)

순위	8월 초순 (2022.8.1. ~ 8.10.)		8월 중순 (2022.8.11. ~ 8.20.)		8월 하순 (2022.8.21. ~ 8.31.)	
	품목명	건수	품목명	건수	품목명	건수
1	헬스장	536	헬스장	400	헬스장	545
2	호텔·펜션 등	475	이동전화서비스	348	붕지면	504
3	에어컨	419	호텔·펜션 등	301	이동전화서비스	469
4	각종숙박시설	413	유사투자자문	271	유사투자자문	344
5	이동전화서비스	411	에어컨	265	휴대폰/스마트폰	331

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

[상담 다발 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2022. 8.		주요 상담사례
		건수	비율	
1	헬스장	1,481	3.0%	- 할인가로 이용권 구매 후 중도 해지 요청하자 정상가로 위약금을 공제함.
2	이동전화서비스	1,228	2.5%	- 이용권을 할인가로 구매 후 계약해지를 요청하자 정상가로 위약금을 공제함.
3	호텔·펜션 등	1,022	2.1%	- 예약을 취소하자 사업자가 과도한 위약금을 요구하여 조정 요청함.
4	유사투자자문	989	2.0%	- 목표 수익률 미달성으로 주식리딩서비스 전액 환급을 요구했으나 사업자와 연락이 두절됨.
5	에어컨	898	1.8%	- 에어컨 제품 하자로 수리를 맡겼으나 동일 증상 반복되어 교환을 요청함.

- 연령대 확인이 가능한 46,920건을 확인한 결과 '40대'가 13,104건 (27.9%)으로 가장 많았고, '30대' 12,683건(27.0%), '50대' 9,686건(20.6%), '60대' 5,262건(11.2%), '20대' 4,440건(9.5%) 순이었음.

[연령대별 상담 건수]

(단위 : 건)

연령대	2021. 8.		2022. 7.		2022. 8.			
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
							전년 동월대비	전월대비
10대 이하	124	0.2%	115	0.3%	93	0.2%	-25.0%	-19.1%
20대	6,507	10.2%	4,303	9.7%	4,440	9.5%	-31.8%	3.2%
30대	20,202	31.5%	12,013	27.1%	12,683	27.0%	-37.2%	5.6%
40대	19,308	30.1%	12,338	27.9%	13,104	27.9%	-32.1%	6.2%
50대	10,798	16.9%	8,973	20.3%	9,686	20.6%	-10.3%	7.9%
60대	5,429	8.5%	4,916	11.1%	5,262	11.2%	- 3.1%	7.0%
70대	1,423	2.2%	1,349	3.1%	1,341	2.9%	- 5.8%	- 0.6%
80대 이상	270	0.4%	273	0.6%	311	0.7%	15.2%	13.9%
합계	64,061	100.0%	44,280	100.0%	46,920	100.0%	-26.8%	6.0%

[연령대별 다발 품목 현황]

연령대	상담 다발 품목 비율
10대 이하	헬스장(6.5%), 휴대폰/스마트폰(5.4%), 항공여객운송서비스(4.3%), 모바일게임서비스(3.2%), 미용서비스(3.2%)
20대	헬스장(10.7%), 호텔·펜션 등(3.6%), 각종숙박시설(3.1%), 항공여객운송서비스(2.6%), 이동전화서비스(2.3%)
30대	헬스장(4.4%), 호텔·펜션 등(2.7%), 각종숙박시설(2.2%), 항공여객운송서비스(2.1%), 의류·섬유(1.9%)
40대	호텔·펜션 등(2.2%), 봉지면(2.2%), 각종숙박시설(2.1%), 이동전화서비스(2%), 에어컨(1.9%)
50대	유사투자자문(3.2%), 에어컨(2.4%), 이동전화서비스(2.3%), 냉장고(1.7%), 정수기대여(렌트)(1.7%)
60대	유사투자자문(3.4%), 이동전화서비스(3.2%), 각종건강식품(2.3%), 에어컨(2.2%), 실손보험(2%)
70대	이동전화서비스(6.6%), 각종건강식품(4.6%), 유사투자자문(2.8%), 치과(2.6%), TV(2%)
80대 이상	각종건강식품(9.3%), 이동전화서비스(7.1%), 보청기(2.9%), 휴대폰/스마트폰(2.3%), 유선방송(1.9%)

- 상담 다발 상위 3개 상담사유는 '품질·A/S관련'(13,657건, 27.4%), '계약해제·위약금'(11,527건, 23.1%), '계약불이행'(8,069건, 16.2%)이었음.

[상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유	2021. 8.	2022. 7.	2022. 8.						
			건수	비율	건수	비율	증감률		
							전년 동월대비	전월대비	
품질 관련	품질·A/S관련	14,497	21.5%	13,226	28.1%	13,657	27.4%	- 5.8%	3.3%
계약 관련	계약불이행	16,798	25.0%	7,231	15.4%	8,069	16.2%	-52.0%	11.6%
	계약해제· 위약금	16,246	24.1%	10,686	22.7%	11,527	23.1%	-29.0%	7.9%
	청약철회	4,908	7.3%	4,137	8.8%	4,237	8.5%	-13.7%	2.4%
거래 조건 관련	가격·요금	1,480	2.2%	1,271	2.7%	1,303	2.6%	-12.0%	2.5%
	표시 광고 및 약관 등	2,267	3.4%	2,210	4.7%	2,308	4.6%	1.8%	4.4%
	안전 문제	669	1.0%	600	1.3%	684	1.4%	2.2%	14.0%
	부당행위	3,746	5.6%	2,615	5.6%	2,515	5.0%	-32.9%	- 3.8%
	기타	6,698	9.9%	5,028	10.7%	5,538	11.2%	-17.3%	10.1%
	합 계	67,309	100.0%	47,004	100.0%	49,838	100.0%	-26.0%	6.0%

[주요 상담사유별 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·A/S관련	에어컨(4.5%), 휴대폰/스마트폰(2.7%), 냉장고(2.6%), 세탁서비스(2.6%), TV(2.4%)
계약불이행	보증면(6.5%), 이동전화서비스(4.4%), 실손보험(2.8%), 택배화물운송서비스(2.6%), 항공여객운송서비스(2.4%)
계약해제·위약금	헬스장(10%), 유사투자자문(5.5%), 호텔·펜션 등(5.1%), 각종숙박시설(4.2%), 항공여객운송서비스(3%)

- 일반판매를 제외한 판매방법에서는 '국내 전자상거래'(15,655건, 31.4%)가 가장 많았고, '방문판매'(1,849건, 3.7%), '전화권유판매'(1,716건, 3.4%)가 뒤를 이었음.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법	2021. 8.		2022. 7.		2022. 8.				
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률		
							전년 동월대비	전월대비	
일반판매	25,077	37.3%	21,504	45.7%	22,534	45.2%	-10.1%	4.8%	
통신 판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	27,758	41.2%	14,239	30.3%	15,655	31.4%	-43.6%	9.9%
	국제 전자상거래	316	0.5%	410	0.9%	435	0.9%	37.7%	6.1%
	TV홈쇼핑	1,161	1.7%	829	1.8%	932	1.9%	-19.7%	12.4%
	기타통신판매	1,248	1.9%	1,120	2.4%	1,167	2.3%	- 6.5%	4.2%
특수 판매	방문판매	1,763	2.6%	1,840	3.9%	1,849	3.7%	4.9%	0.5%
	전화권유판매	3,189	4.7%	1,840	3.9%	1,716	3.4%	-46.2%	- 6.7%
	다단계판매	38	0.1%	42	0.1%	30	0.1%	-21.1%	-28.6%
	노상판매	31	0.0%	34	0.1%	25	0.1%	-19.4%	-26.5%
기타	6,728	10.0%	5,146	10.9%	5,495	11.0%	-18.3%	6.8%	
합 계	67,309	100.0%	47,004	100.0%	49,838	100.0%	-26.0%	6.0%	

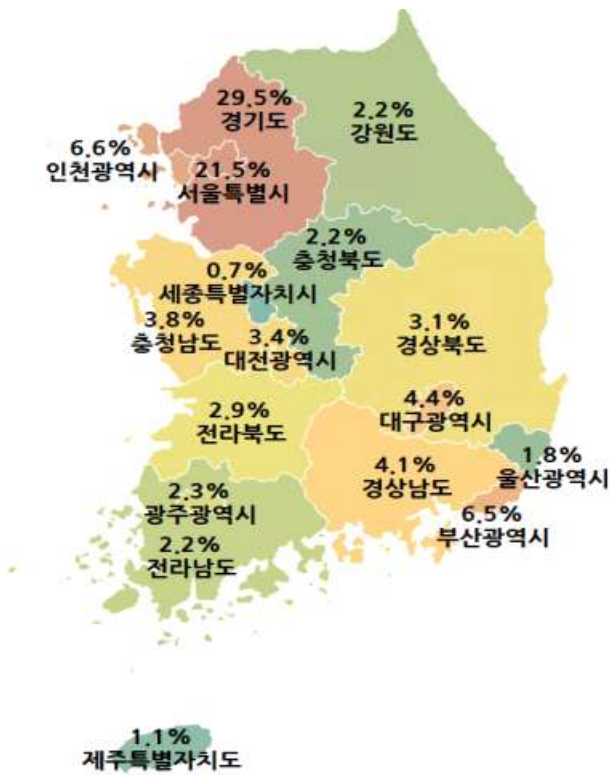
[주요 판매방법별 다발 품목 현황]

판매방법	상당 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	호텔·펜션 등(4.4%), 붕지면(4.1%), 각종숙박시설(3.7%), 항공여객운송서비스(3.4%), 의류·섬유(3.3%)
TV홈쇼핑	각종건강식품(8.6%), 샴푸(4%), 각종육류·육류가공식품(3%), 전기진공청소기(2.9%), 음식물처리기대여(렌트)(2.8%)
방문판매	실손보험(7.9%), 헬스장(7.8%), 정수기대여(렌트)(4.9%), 학습지(4.2%), 건강(암·기타질병)보험(3.2%)
전화권유판매	유사투자자문(22.4%), 각종매체광고(10.7%), 이동전화서비스(7.9%), 인터넷정보이용서비스(6.5%), 각종건강식품(5.8%)

7 지역별

- '경기도'가 14,726건(29.5%)으로 가장 많았고, 이어서 '서울특별시'가 10,693건(21.5%), '인천광역시' 3,285건(6.6%), '부산광역시' 3,236건(6.5%), '대구광역시' 2,179건(4.4%) 순임.
- 인구 10만 명 당 상담건수를 살펴보면 '대전광역시'가 115.8건으로 가장 많았고, '서울특별시' 112.7건, '인천광역시' 110.9건, '경기도' 108.4건 순임.
 - 전월 대비 '대전광역시'(19.6%), '전라북도'(17.1%), '세종특별자치시'(17.0%), '광주광역시'(9.8%), '부산광역시'(9.7%) 순으로 증가율이 높았음.
 - 전년 동월 대비 '경상남도'(-35.5%), '서울특별시'(-34.4%), '울산광역시'(-31.5%), '부산광역시'(-28.3%), '경기도'(-27.2%) 순으로 감소율이 높았음.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수²⁾



2) 행정안전부 주민등록 인구통계('22. 9. 1. 조회) 기준