



보도자료

"소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관"



이 자료는 **10월 24일(월) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2022년 10월 21일(금) (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)

화장품, 점퍼·재킷류 등 전월 대비 상담 증가율 높아

한국소비자원(원장 장덕진)과 한국소비자단체협의회(회장 원영희)가 1372소비자상담센터*에 접수된 소비자상담을 빅데이터시스템을 활용해 분석한 결과, 2022년 9월 전체 상담 건수가 전월 대비 5.1% 감소했다고 밝혔다.

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

□ 소비자상담 전월 대비 5.1% 감소

2022년 9월 소비자상담은 47,302건으로 전월(49,837건) 대비 5.1%(2,535건), 전년 동월(52,518건) 대비 9.9%(5,216건) 감소했다.

[소비자상담 건수 현황]

구분	2021. 9.	2022. 8.	2022. 9.	증감률	
				전년 동월 대비	전월 대비
소비자상담	52,518건	49,837건	47,302건	-9.9%	-5.1%

* 2022년 10월 4일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ 전월 대비 '화장품세트', '각종일반화장품', '점퍼·재킷류' 증가율 높아

상담 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전월 대비 '화장품세트'(211.6%)가 가장 많이 증가했고, '각종일반화장품'(127.4%), '점퍼·재킷류'(101.4%)가 뒤를 이었다.

‘화장품세트’ 및 ‘각종일반화장품’은 온라인쇼핑몰 ‘스타일브이’의 피해다발품목(피해예방주의보 발령, '22.9.2.)으로 배송 지연과 환불 불이행 관련 상담이 급증했고 ‘점퍼·재킷류’는 배송 지연 및 사업자 연락 두절로 환불을 요청하는 사례가 많았다.

전년 동월 대비 상담 증가율은 ‘봉지면’(15,188.9%), ‘화장품세트’(500.0%), ‘각종식품류’(362.2%) 순으로 높게 나타났다. ‘봉지면’ 및 ‘각종식품류’는 제품 자체의 문제보다는 온라인쇼핑몰 ‘스타일브이’의 피해다발품목(피해예방주의보 발령, '22.9.2.)으로 물품 미배송 및 환불을 지연한 경우에 대한 상담이 늘었다.

상담 다발 품목으로는 ‘봉지면’(1,376건)이 가장 많았으며, ‘헬스장’(1,359건), ‘이동전화서비스’(1,087건)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	화장품세트	211.6	1	봉지면	15,188.9	1	봉지면	1,376
2	각종일반화장품	127.4	2	화장품세트	500.0	2	헬스장	1,359
3	점퍼·재킷류	101.4	3	각종식품류	362.2	3	이동전화서비스	1,087
4	봉지면	96.3	4	항공여객운송서비스	216.5	4	의류·섬유	908
5	각종식품류	48.6	5	실손보험	207.0	5	유사투자자문	789

□ 연령대는 40대(28.3%), 상담사유는 품질·A/S 관련(25.0%)이 많아

연령대별로는 40대가 12,529건(28.3%)으로 가장 많았고, 30대 12,446건(28.1%), 50대 8,731건(19.7%) 순이었다.

상담사유별로는 ‘품질·A/S 관련’이 11,839건(25.0%), ‘계약해제·위약금’ 10,504건(22.2%), ‘계약불이행’ 9,010건(19.0%) 순이었으며, 일반판매를 제외한 판매방법에서는 ‘국내 전자상거래’ 16,823건(35.6%), ‘방문판매’ 1,709건(3.6%), ‘전화권유판매’ 1,537건(3.2%) 순으로 비중이 높았다.



< 불임 > 2022년 9월 소비자 빅데이터 트렌드

2022년 9월 요약

전체 상담건수

2022년 9월	47,302건
전월 대비	↓ 2,535건(5.1%)
전년 동월 대비	↓ 5,216건(9.9%)

증가율 상위 품목

전월 대비	화장품세트	↑ 211.6%
	각종일반화장품	↑ 127.4%
	접퍼·재킷류	↑ 101.4%
전년 동월 대비	봉지면	↑ 15,188.9%
	화장품세트	↑ 500.0%
	각종식품류	↑ 362.2%

상위 다발 품목

1위	봉지면	1,376건(2.9%)
2위	헬스장	1,359건(2.9%)
3위	이동전화서비스	1,087건(2.3%)
4위	의류·섬유	908건(1.9%)
5위	유사투자자문	789건(1.7%)

연령대별 현황*

1위	40대	12,529건(28.3%)
2위	30대	12,446건(28.1%)
3위	50대	8,731건(19.7%)
4위	60대	4,712건(10.7%)
5위	20대	4,227건(9.6%)

* 연령대 확인이 가능한 44,233건

상담사유 및 판매방법

상담사유	품질·A/S관련	25.0%
	계약해제·위약금	22.2%
	계약불이행	19.0%
판매방법	국내 전자상거래	35.6%
	방문판매	3.6%
	전화권유판매	3.2%

지역별 현황

1위	경기도	14,329건(30.3%)
2위	서울특별시	9,931건(21.0%)
3위	부산광역시	3,118건(6.6%)
4위	인천광역시	2,871건(6.1%)
5위	대구광역시	2,217건(4.7%)

1 소비자상담 현황

- 2022년 9월 「1372소비자상담센터」에 접수된 상담건수는 47,302건으로 전월(49,837건) 대비 5.1%(2,535건) 감소했고, 전년 동월(52,518건) 대비 9.9%(5,216건) 감소함.

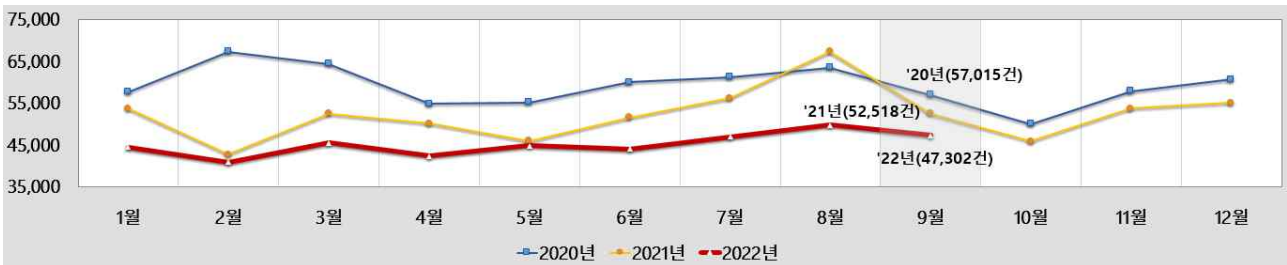
[상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2021. 9.	2022. 8.	2022. 9.
상담 건수		52,518	49,837	47,302
증감률	전월 대비	-22.0%	6.0%	-5.1%
	전년 동월 대비	-7.9%	-26.0%	-9.9%

[월별 상담 건수 추이]

(단위 : 건)



2 증가율 상위 품목¹⁾

- 2022년 9월 상담 품목 중 전월 대비, 전년 동월 대비 증가율이 높은 품목은 다음과 같음.
 - 전월 대비 증가율 상위 품목은 '화장품세트'(211.6%)가 가장 높았고 이어서 '각종일반화장품' (127.4%), '점퍼·재킷류'(101.4%), '봉지면'(96.3%), '각종식품류' (48.6%) 순임.
 - 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 '봉지면'(15,188.9%)이 가장 높았고 이어서 '화장품세트'(500.0%), '각종식품류'(362.2%), '항공여객운송서비스'(216.5%), '실손보험'(207.0%) 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	화장품세트	211.6%	1	붕지면	15,188.9%
2	각종일반화장품	127.4%	2	화장품세트	500.0%
3	점퍼·재킷류	101.4%	3	각종식품류	362.2%
4	붕지면	96.3%	4	항공여객운송서비스	216.5%
5	각종식품류	48.6%	5	실손보험	207.0%
6	신유형상품권	31.5%	6	각종일반화장품	205.5%
7	각종건강식품	21.9%	7	국외여행	200.0%
8	의류·섬유	20.7%	8	호텔·펜션 등	91.7%
9	필라테스	15.5%	9	각종숙박시설	66.7%
10	티셔츠	9.3%	10	티셔츠	63.1%

[전월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2022. 8. 건수	2022. 9.		주요 상담사례
			건수	증가율	
1	화장품세트	129	402	211.6%	- 화장품 구입 후 배송 지연으로 물품을 받지 못해 환급을 요구했으나 이행되지 않음.
2	각종일반화장품	270	614	127.4%	- 화장품이 배송되지 않고 업체와 연락이 되지 않아 계약 취소 및 환급 요청함.
3	점퍼·재킷류	145	292	101.4%	- 인터넷에서 구입한 재킷의 배송 지연 및 연락 두절로 환급 요청함.
4	봉지면	701	1,376	96.3%	- 라면 구입 후 배송이 한 달 이상 지연되어 환급을 요구했으나 이행되지 않음.
5	각종식품류	370	550	48.6%	- 물품 미배송으로 환급을 요청했으나 이행되지 않음.

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2021. 9. 건수	2022. 9.		주요 상담사례
			건수	증가율	
1	봉지면	9	1,376	15,188.9%	- 라면 구입 후 배송이 한 달 이상 지연되어 환급을 요구했으나 이행되지 않음.
2	화장품세트	67	402	500.0%	- 화장품 구입 후 배송 지연으로 물품을 받지 못해 환급을 요구했으나 이행되지 않음.
3	각종식품류	119	550	362.2%	- 물품 미배송으로 환급을 요청했으나 이행되지 않음.
4	항공여객운송서비스	182	576	216.5%	- 항공권 계약 취소를 요청했으나 온라인 여행사에서 환급을 거부함.
5	실손보험	128	393	207.0%	- 실손보험 보험금을 청구했으나 지급이 지연됨.

3

소비자상담 다발 품목

- 2022년 9월 상담 다발 상위 3개 품목은 '붕지면', '헬스장', '이동전화 서비스'로 나타남.
- '붕지면'(1,376건, 2.9%)이 가장 많았고 이어서 '헬스장'(1,359건, 2.9%), '이동전화서비스'(1,087건, 2.3%) 등임.
- '붕지면' 품목은 온라인쇼핑몰 '스타일브이'의 피해다발품목으로 소비자 상담이 급증(피해예방주의보 발령, '22.9.2.)

[월별 상담 다발 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	2021. 9.		2022. 8.		2022. 9.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
1	붕지면	9	0.0%	701	1.4%	1,376	2.9%	15,188.9%	96.3%
2	헬스장	1,166	2.2%	1,481	3.0%	1,359	2.9%	16.6%	- 8.2%
3	이동전화서비스	1,579	3.0%	1,237	2.5%	1,087	2.3%	-31.2%	-12.1%
4	의류·섬유	668	1.3%	752	1.5%	908	1.9%	35.9%	20.7%
5	유사투자자문	2,770	5.3%	995	2.0%	789	1.7%	-71.5%	-20.7%

[10일 단위 상담 다발 품목]

(단위 : 건)

순위	9월 초순 (2022.9.1. ~ 8.10.)		9월 중순 (2022.9.11. ~ 9.20.)		9월 하순 (2022.9.21. ~ 9.30.)	
	품목명	건수	품목명	건수	품목명	건수
1	붕지면	465	헬스장	452	헬스장	518
2	헬스장	389	붕지면	421	붕지면	490
3	이동전화서비스	293	이동전화서비스	358	의류·섬유	448
4	각종숙박시설	252	유사투자자문	288	이동전화서비스	436
5	호텔·펜션 등	243	의류·섬유	257	유사투자자문	297

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

[상담 다발 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2022. 9.		주요 상담사례
		건수	비율	
1	봉지면	1,376	2.9%	- 라면 구입 후 배송이 한 달 이상 지연되어 환급을 요구했으나 이행되지 않음.
2	헬스장	1,359	2.9%	- 퍼스널트레이닝 이용권을 이벤트 가격으로 구입한 후 환급을 요구하자 업체가 거부함.
3	이동전화서비스	1,087	2.3%	- 계약 시 안내받은 내용과 실제 계약 내용이 달라 계약해지를 요청함.
4	의류·섬유	908	1.9%	- 온라인상에서 구입한 의류가 배송 지연 및 연락 두절됨.
5	유사투자자문	789	1.7%	- 수익률 200% 미달 시 100% 환급을 약속하였으나 계약 해지를 요청하자 환급 거부함.

- 연령대 확인이 가능한 44,233건을 확인한 결과 '40대'가 12,529건(28.3%)으로 가장 많았고, '30대' 12,446건(28.1%), '50대' 8,731건(19.7%), '60대' 4,712건(10.7%), '20대' 4,227건(9.6%) 순이었음.

[연령대별 상담 건수]

(단위 : 건)

연령대	2021. 9.		2022. 8.		2022. 9.			
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
							전년 동월대비	전월대비
10대 이하	103	0.2%	94	0.2%	81	0.2%	-21.4%	-13.8%
20대	4,782	9.6%	4,452	9.5%	4,227	9.6%	-11.6%	- 5.1%
30대	14,433	28.9%	12,721	27.0%	12,446	28.1%	-13.8%	- 2.2%
40대	15,104	30.3%	13,126	27.9%	12,529	28.3%	-17.0%	- 4.5%
50대	9,208	18.4%	9,714	20.7%	8,731	19.7%	- 5.2%	-10.1%
60대	4,906	9.8%	5,279	11.2%	4,712	10.7%	- 4.0%	-10.7%
70대	1,194	2.4%	1,346	2.9%	1,226	2.8%	2.7%	- 8.9%
80대 이상	192	0.4%	312	0.7%	281	0.6%	46.4%	- 9.9%
합계	49,922	100.0%	47,044	100.0%	44,233	100.0%	-11.4%	- 6.0%

[연령대별 다발 품목 현황]

연령대	상담 다발 품목 비율
10대 이하	헬스장(9.9%), 모바일게임서비스(6.2%), 치과(6.2%), 휴대폰/스마트폰(4.9%), 미분류대여(렌트)(3.7%)
20대	헬스장(10.4%), 필라테스(2.5%), 의류·섬유(2.4%), 각종숙박시설(2.4%), 호텔·펜션 등(2.2%)
30대	헬스장(3.9%), 봉지면(3.6%), 의류·섬유(2.4%), 호텔·펜션 등(1.9%), 이동전화서비스(1.7%)
40대	봉지면(4.3%), 이동전화서비스(1.9%), 의류·섬유(1.8%), 휴대폰/스마트폰(1.8%), 헬스장(1.8%)
50대	유사투자자문(2.7%), 이동전화서비스(2.1%), 의류·섬유(2%), 봉지면(2%), 각종일반화장품(1.8%)
60대	이동전화서비스(2.9%), 유사투자자문(2.6%), 각종건강식품(2.4%), 실손보험(1.6%), 각종일반화장품(1.5%)
70대	각종건강식품(5.9%), 이동전화서비스(4.7%), 유사투자자문(3.5%), 치과(2.7%), 냉장고(1.7%)
80대 이상	각종건강식품(7.1%), 동물병원(5%), 이동전화서비스(5%), 치과(3.9%), 유사투자자문(2.1%)

- 상담 다발 상위 3개 상담사유는 '품질·A/S관련'(11,839건, 25.0%), '계약해제·위약금'(10,504건, 22.2%), '계약불이행'(9,010건, 19.0%)이었음.

[상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유	2021. 9.	2022. 8.	2022. 9.						
			건수	비율	건수	비율	증감률		
							전년 동월대비	전월대비	
품질 관련	품질·A/S관련	12,189	23.2%	13,775	27.6%	11,839	25.0%	- 2.9%	-14.1%
계약 관련	계약불이행	11,172	21.3%	8,154	16.4%	9,010	19.0%	-19.4%	10.5%
	계약해제· 위약금	11,978	22.8%	11,621	23.3%	10,504	22.2%	-12.3%	- 9.6%
	청약철회	3,976	7.6%	4,267	8.6%	4,900	10.4%	23.2%	14.8%
거래 조건 관련	가격·요금	1,305	2.5%	1,313	2.6%	1,226	2.6%	- 6.1%	- 6.6%
	표시 광고 및 약관 등	1,880	3.6%	2,323	4.7%	2,202	4.7%	17.1%	- 5.2%
	안전 문제	578	1.1%	693	1.4%	478	1.0%	-17.3%	-31.0%
	부당행위	3,283	6.3%	2,544	5.1%	2,351	5.0%	-28.4%	- 7.6%
	기타	6,157	11.6%	5,147	10.3%	4,792	10.2%	-22.2%	- 6.9%
	합 계	52,518	100.0%	49,837	100.0%	47,302	100.0%	- 9.9%	- 5.1%

[주요 상담사유별 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·A/S관련	휴대폰/스마트폰(2.8%), 세탁서비스(2.6%), TV(2.3%), 냉장고(2.1%), 신발·운동화(2.1%)
계약불이행	보증면(10.3%), 이동전화서비스(3.5%), 각종일반화장품(2.7%), 택배화물운송서비스(2.7%), 의류·섬유(2.4%)
계약해제·위약금	헬스장(10%), 유사투자자문(4.8%), 호텔·펜션 등(3.5%), 필라테스(3.1%), 각종숙박시설(2.9%)

- 일반판매를 제외한 판매방법에서는 '국내 전자상거래'(16,823건, 35.6%)가 가장 많았고, '방문판매'(1,709건, 3.6%), '전화권유판매'(1,537건, 3.2%)가 뒤를 이었음.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법	2021. 9.		2022. 8.		2022. 9.				
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률		
							전년 동월대비	전월대비	
일반판매	21,771	41.5%	22,616	45.4%	20,156	42.6%	- 7.4%	-10.9%	
통신 판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	18,221	34.7%	15,766	31.6%	16,823	35.6%	- 7.7%	6.7%
	국제 전자상거래	276	0.5%	435	0.9%	438	0.9%	58.7%	0.7%
	TV홈쇼핑	994	1.9%	934	1.9%	888	1.9%	-10.7%	- 4.9%
	기타통신판매	1,032	2.0%	1,172	2.4%	951	2.0%	- 7.8%	-18.9%
특수 판매	방문판매	1,425	2.7%	1,855	3.7%	1,709	3.6%	19.9%	- 7.9%
	전화권유판매	2,951	5.6%	1,723	3.5%	1,537	3.2%	-47.9%	-10.8%
	다단계판매	31	0.1%	29	0.1%	38	0.1%	22.6%	31.0%
	노상판매	43	0.1%	25	0.1%	36	0.1%	-16.3%	44.0%
기타	5,774	11.0%	5,282	10.6%	4,726	10.0%	-18.2%	-10.5%	
합 계	52,518	100.0%	49,837	100.0%	47,302	100.0%	- 9.9%	- 5.1%	

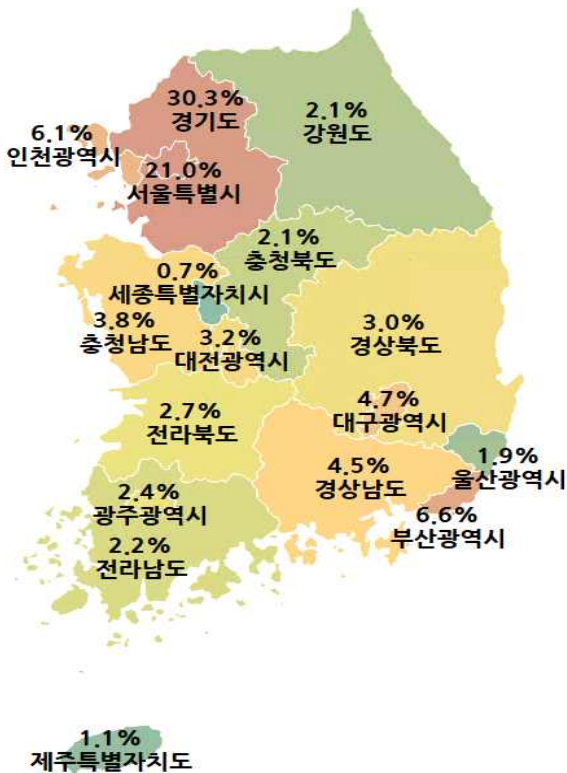
[주요 판매방법별 다발 품목 현황]

판매방법	상당 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	봉지면(7.8%), 의류·섬유(3.8%), 각종일반화장품(2.7%), 호텔·펜션 등(2.6%), 각종식품류(2.4%)
TV홈쇼핑	각종건강식품(7.9%), 샴푸(4.6%), 각종육류·육류가공식품(4.4%), 쇠고기포장육(2.7%), 전기진공청소기(2.7%)
방문판매	실손보험(7.4%), 헬스장(7.3%), 정수기대여(렌트)(5.3%), 건강(암·기타질병)보험(4.4%), 학습지(3.7%)
전화권유판매	유사투자자문(22.7%), 각종매체광고(8.8%), 이동전화서비스(7.6%), 각종건강식품(6.1%), 인터넷정보이용서비스(6%)

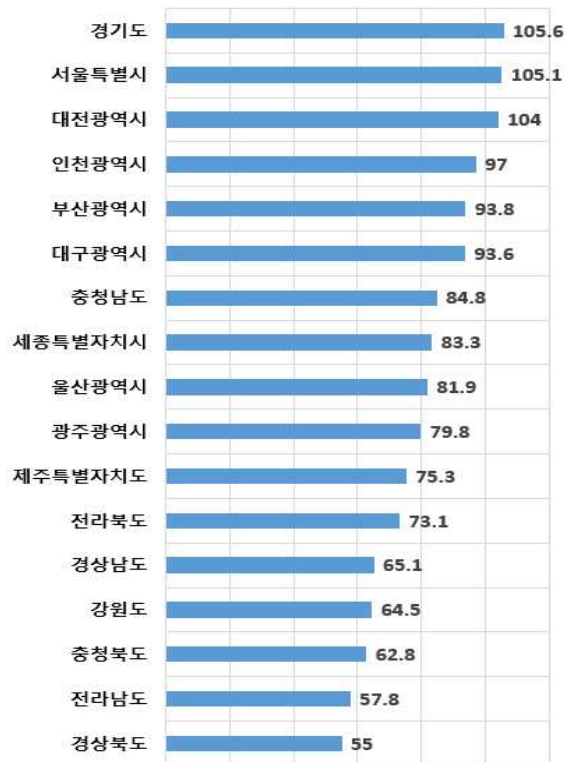
7 지역별

- '경기도'가 14,329건(30.3%)으로 가장 많았고, 이어서 '서울특별시'가 9,931건(21.0%), '부산광역시' 3,118건(6.6%), '인천광역시' 2,871건(6.1%), '대구광역시' 2,217건(4.7%) 순임.
- 인구 10만 명 당 상담건수를 살펴보면 '경기도'가 105.6건으로 가장 많았고, '서울특별시' 105.1건, '대전광역시' 104건, '인천광역시' 97건 순임.
 - 전월 대비 '경상남도'(4.3%), '대구광역시'(1.6%), '울산광역시'(1.5%)는 증가했으며, '인천광역시'(-12.8%), '전라북도'(-10.9%) 순으로 감소율이 높았음.
 - 전년 동월 대비 '전라북도'(-19.2%), '서울특별시'(-14.8%), '울산광역시'(-14.7%), '경상남도'(-12.9%), '부산광역시'(-11.6%) 순으로 감소율이 높았음.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수²⁾



2) 행정안전부 주민등록 인구통계('22. 10. 4. 조회) 기준