


 소비자상담센터 www.1372.go.kr	보 도 자 료		 공정거래위원회  한국소비자원  한국소비자단체협의회
	보고일시	이 자료는 즉시 사용 하시기 바랍니다.	
	배포일시	2018. 2. 26(월)	
	한국소비자원	1372운영팀 황진자 팀 장(☎043-880-5801) 강희송 조사역(☎043-880-5809)	
	한국소비자단체협의회	임은경 사무총장(☎02-774-4050)	

2018년 1월 소비자상담 동향

- '생리용품', '투자자문(컨설팅)', '대형승용자동차' 관련 상담 증가 -

- (상담건수) 2018년 1월 『1372 소비자상담센터』 소비자상담은 **69,122건**으로 전년동월(61,870건)대비 **11.7%**(7,252건), 전월(65,386건)대비 **5.7%**(3,736건) 모두 증가함.

1372소비자상담센터는 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

- (증가율 상위 품목) 전년동월대비 증가율 상위 품목은 '생리용품(3,650.0%)', '투자자문(컨설팅)(336.7%)', '호텔(103.7%)', '가스보일러(75.2%)', '전기진공 청소기(62.0%) 등의 순이며, 전월대비 증가율 상위 품목은 '생리용품(74.4%)', '대형승용자동차(48.6%)', '애완견(46.0%)', '상조서비스(44.3%)', '침대(37.7%) 등의 순임.

* 위해성분 검출과 관련된 생리용품 환불 절차가 지연됨에 따라 '생리용품'이 전년동월, 전월대비 높은 증가율을 보임. 한편 서비스 해지에 따른 위약금 과다청구 등으로 '투자자문(컨설팅)'과 '호텔' 관련 상담이 전년동월대비 증가했고, 품질 불만 관련 '대형승용자동차', 분양 후 감염·폐사로 인한 '애완견' 상담이 전월대비 증가함.

- (판매방법) 특수판매 관련 상담은 **21,857건**으로 전체 상담의 **31.6%**이며, 유형별로는 '전자상거래' 관련 상담(14,754건)이 가장 많았고, '방문판매'(2,292건), 'TV홈쇼핑'(1,706건), '전화권유판매'(1,569건) 등의 순임.

* '전자상거래'는 점퍼·재킷류, 항공여객운송서비스, 국외여행, '방문판매'는 상조서비스, 정수기 대여(렌트), 학습지, 'TV홈쇼핑'은 국외여행, 전기매트류, 점퍼·재킷류, '전화권유판매'는 이동전화서비스, 초고속인터넷, 휴대폰/스마트폰 관련 상담이 많았음.

- (상담 다발 품목) 상담이 많은 품목은 '이동전화서비스'(2,256건), '휴대폰/스마트폰'(1,865건), '점퍼·재킷류(1,600건), '헬스장 휘트니스센터(1,556건), '국외여행(1,237건) 등의 순임.

【 1월 소비자상담 다발 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	건수	비율	주요 상담내용
1	이동전화서비스	2,256	3.3	- 결합상품 할인 요건에 대한 안내 미흡으로 계약 철회 요구 - 가입 시 안내 받은 요금보다 과다 청구된 실제 요금에 대한 보상 요구 - 단순 변심으로 인한 개통 취소 시 위약금 관련 기준 문의
2	휴대폰/스마트폰	1,865	2.7	- 온라인 개인 간 거래 시 연락두절, 미 배송 - 수리비용 과다청구, 수리용 부품 미보유 등으로 인한 AS 불만족 - 기기 성능 저하, 배터리 충전 불량, 반복하자 발생 등 품질 불만
3	점퍼·재킷류	1,600	2.3	- 부자재 불량, 탈색, 보풀 발생, 털 빠짐 등 품질 불량으로 인한 교환·환불 요구 - 표시·광고와 상이한 디자인, 소재, 기능성 등으로 인한 불만 - 전자상거래로 구입한 의류의 하자, 환불거부, 배송지연 등에 대한 불만
4	헬스장·휘트니스 센터	1,556	2.3	- 양도받은 회원권 이용 시 계약해지 불가 안내에 따른 불만 - 장기 이용권 중도해지 거부 또는 위약금 과다청구, 환불 지연 - 업체폐업으로 인한 연락두절 시 환급 방법 문의
5	국외여행	1,237	1.8	- 소비자 개인 사정으로 인한 계약해제 요청 시 위약금 과다 부과 - 환불규정, 여행 일정 등에 대한 상세 조건 안내 미흡으로 인한 피해 발생

□ (상담사유) ‘품질’(14,190건) 관련 상담이 가장 많았고, 이어 ‘계약해제·해지/위약금’(13,433건), ‘계약불이행’(9,474건) 등의 순으로 많음.

* ‘품질’은 점퍼·재킷류, 양복세탁, 휴대폰/스마트폰, ‘계약해제·해지/위약금’은 헬스장·휘트니스 센터, 이동전화서비스, 국외여행, ‘계약불이행’은 이동전화서비스, 택배화물운송서비스, 국외여행 관련 상담이 많았음.

□ (기만상술) ‘악덕상술’은 전체 상담 69,122건 중 761건(1.1%)로 전년 동월대비 1.6%, 전월대비 0.7% 증가함.

* 다발 상술인 ‘홍보관 상술’·‘회원권 상술’·‘신분 사칭’은 전년동월, 전월대비 증가한 반면, ‘전화당첨 상술’·‘Negative Option’·‘부업 상술’은 전년동월, 전월대비 감소함.

□ (연령대별) 연령대별 다발품목을 보면, '10대 이하'는 휴대폰/스마트폰, '20대·30대'는 헬스장·휘트니스센터, '40대 이상'은 모두 이동전화 서비스 관련 상담이 가장 많았음.

* 소비자의 연령대 확인이 가능한 62,448건 중 '30대'가 19,913건(31.9%)으로 가장 많고, '40대'(16,744건, 26.8%), '50대'(11,310건, 18.1%), '20대'(7,966건, 12.8%) 등의 순으로 나타남.

□ (상담처리) 2018년 1월 상담(69,122건) 중 55,621건(80.5%)은 소비자단체·지자체·한국소비자원에서 소비자분쟁해결기준 및 관련법규 등 소비자 정보를 제공하여 소비자의 자율적인 분쟁해결에 도움을 줌. 자율적인 해결이 어려운 사업자와의 분쟁은 소비자단체 및 지자체의 피해처리를 통해 9,996건(14.5%), 한국소비자원의 피해구제·분쟁조정을 통해 3,488건 (5.0%)을 처리함.

※ 자세한 내용은 '1372소비자상담센터 홈페이지'(www.1372.go.kr) - '통계자료' - '상담동향'에서 확인하실 수 있습니다.

<붙임> 2018년 1월 소비자상담동향 분석 결과

<붙임> 2018년 1월 소비자상담동향 분석 결과

1. 전년동월대비 증가율 상위 품목

□ 전년동월대비 상담 증가율이 높은 품목은 '생리용품(3,650.0%)', '투자자문(컨설팅)'(336.7%), '호텔(103.7%)', '가스보일러(75.2%)', '전기진공청소기(62.0%) 등의 순임.

【 전년동월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'17.1	'18.1	증가율	주요 상담내용
1	생리용품	6	225	3,650.0	- 업체로부터 안내 받은 환불 일정이 지연됨에 따라 환불 촉구 - 고객센터 연결 불가, 업체 연락 두절로 인한 불만
2	투자자문 (컨설팅)	60	262	336.7	- 계약해제 시 환불 거부 또는 위약금 과다청구 - 구두로 안내 받은 내용과 상세 계약내용이 상이함에 따라 보상 기준 문의 - 청약 철회 거절 및 환급금 지급 지연
3	호텔	218	444	103.7	- 광고 조건과 상이한 시설 및 서비스에 대한 불만 - 당일 예약취소 시 환급 불가 통보 - 호텔예약대행 사이트로 예약한 해외호텔 예약취소 시 예약금 전액을 수수료로 청구
4	가스보일러	262	459	75.2	- 동파로 인한 하자 발생 시 처리 비용 과다청구 - 계약 이전에 안내받은 성능과 상이한 제품 기능으로 인해 환불교환 요청 - 동일하자 반복, 수리비 과다청구, 소음 발생으로 인한 불만
5	전기진공청소기	163	264	62.0	- 부품 단종, 동일하자 반복, 소음 발생으로 인한 환불 및 보상 요구 - 기기 하자로 인한 교환환불 요청 거부 - 렌탈 청소기 중도 해지 시 위약금 과다청구

2. 전월대비 증가율 상위 품목

□ 전월대비 상담 증가율이 높은 품목은 '생리용품'(74.4%), '대형승용자동차'(48.6%), '애완견'(46.0%), '상조서비스'(44.3%), '침대'(37.7%) 등의 순임.

【 전월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 】

(단위 : 건, %)

순위	품목명	'17.12.	'18.1.	증가율	주요 상담내용
1	생리용품	129	225	74.4	※ 전년동월대비 상담 증가율 상위 품목 현황 참고
2	대형승용자동차	140	208	48.6	- 수리 후 동일하자 재발생으로 인한 품질 불만족 및 보상 방법 문의 - 품질 하자로 인한 리콜 또는 교환 요구 - 주행 중 시동 꺼짐, 엔진오일 누유, 소음발생 등에 의한 무상 수리 요구
3	애완견	139	203	46.0	- 분양 후 질병 감염, 폐사한 애완견에 대한 환불 및 피해보상 요구 - 계약 품종과 상이한 애완견 분양에 따른 환불 요구 - 애완견 훈련 프로그램 청약 철회 시 위약금 과다 청구
4	상조서비스	549	792	44.3	- 상조 가입 후 업체 부도, 폐업 등으로 인한 연락두절 시 대응 방법 문의 - 서비스 해지 시 위약금 과다 청구, 환급금 지급 지연 등으로 인한 불만 - 가입 시 안내 받은 서비스 미 제공, 계약 서비스 불이행으로 인한 피해보상 요구
5	침대	223	307	37.7	- 내장재 불량으로 인한 소음 발생, 표시·광고 내용보다 미흡한 품질로 인한 불만 - 계약해제 시 위약금 과다청구 불만 - 배송지연, 업체 연락두절로 인한 환급 요구

3. 상술별 현황

□ 상술별 상담건수

(단위 : 건, %)

상술	2017. 1.		2017. 12.		2018. 1.		증감률		
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년동월대비	전월대비	
정상판매	53,208	-	56,364	-	59,576	-	12.0	5.7	
기 만 상 술	홍보관 상술	155	20.7	186	24.6	187	24.6	20.6	0.5
	회원권 상술	140	18.7	139	18.4	144	18.9	2.9	3.6
	신분사칭	131	17.5	137	18.1	143	18.8	9.2	4.4
	최면 상술*	53	7.1	46	6.1	55	7.2	3.8	19.6
	전화당첨 상술	61	8.1	65	8.6	52	6.8	-14.8	-20.0
	Negative Option**	63	8.4	57	7.6	49	6.4	-22.2	-14.0
	추첨 상술	23	3.1	15	2.0	31	4.1	34.8	106.7
	설문조사 상술	21	2.8	23	3.0	28	3.7	33.3	21.7
	Catch Sales***	36	4.8	18	2.4	25	3.3	-30.6	38.9
	피라밋 상술	28	3.7	16	2.1	18	2.4	-35.7	12.5
	강습회 상술	10	1.3	17	2.2	13	1.7	30.0	-23.5
	부업 상술	17	2.3	28	3.7	10	1.3	-41.2	-64.3
	자격증빙자 상술	9	1.2	7	0.9	5	0.7	-44.4	-28.6
	홈파티 상술	2	0.3	2	0.3	1	0.1	-50.0	-50.0
	소계	749	100.0	756	100.0	761	100.0	1.6	0.7
기타	7,913	-	8,266	-	8,785	-	11.0	6.3	
합계	61,870	-	65,386	-	69,122	-	11.7	5.7	

* 최면 상술 : 사람들을 모아놓고 재화를 무료로 배포한 후 흥분상태를 조성하여 고가의 물건을 판매하는 상술

** Negative Option : 주문하지 않은 재화를 일방적으로 보낸 후 거절하지 않으면 구입하는 것으로 간주하는 상술

*** Catch Sales : 길거리를 지나가는 소비자에게 접근하여 재화 등을 구입하도록 유인하는 상술

□ 주요 상술별 상담 다발 품목 현황

(단위 : %)

상술	상담 다발 품목 비율(소분류)
홍보관 상술	상조서비스(8.0), 아파트(3.7), 상해보험(2.1), 오피스텔(2.1)
회원권 상술	헬스장·휘트니스센터(27.1), 콘도회원권(13.2), 피부·체형관리서비스(7.6), 인터넷정보이용서비스(5.6), 미용서비스(4.2)
신분사칭	이동전화서비스(11.2), 휴대폰/스마트폰(8.4), 노트북컴퓨터(2.8), 컴퓨터S/W개발(홈페이지제작)(2.8)
최면상술	이동전화서비스(29.1), 건강(암·기타질병)보험(10.9), 휴대폰/스마트폰(3.6), 인터넷교육서비스(3.6)

4. 연령대별 현황

□ 연령대별 상담건수

(단위 : 건, %)

연령대	2017. 1.		2017. 12.		2018. 1.		증감률	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년동월대비	전월대비
0~19세	254	0.5	269	0.5	266	0.4	4.7	-1.1
20~29세	7,912	15.2	8,090	13.6	7,966	12.8	0.7	-1.5
30~39세	17,198	33.1	19,911	33.3	19,913	31.9	15.8	0.0
40~49세	13,168	25.4	15,475	25.9	16,744	26.8	27.2	8.2
50~59세	8,893	17.1	10,415	17.4	11,310	18.1	27.2	8.6
60~69세	3,454	6.6	4,243	7.1	4,762	7.6	37.9	12.2
70~79세	919	1.8	1,052	1.8	1,176	1.9	28.0	11.8
80세 이상	173	0.3	241	0.4	311	0.5	79.8	29.0
합계	51,971*	100.0	59,696*	100.0	62,448*	100.0	20.2	4.6

* 연령대 확인이 가능한 건

□ 연령대별 다발 품목

(단위 : %)

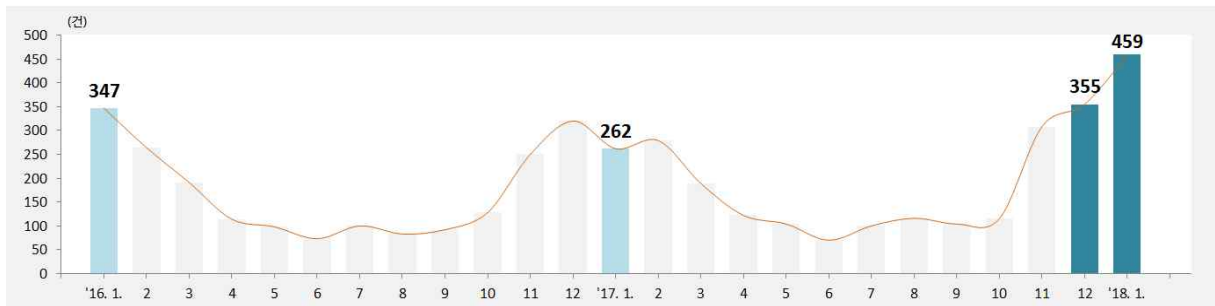
연령대	상담 다발 품목 비율(소분류)
전체	이동전화서비스(3.3), 휴대폰/스마트폰(2.7), 점퍼·재킷류(2.3), 헬스장·휘트니스센터(2.3), 국외여행(1.8)
0~19세	휴대폰/스마트폰(5.6), 일반강습(입시학원등)(4.9), 점퍼·재킷류(4.1), 헬스장·휘트니스센터(3.4), 운동화(3.0)
20~29세	헬스장·휘트니스센터(4.9), 이동전화서비스(4.8), 휴대폰/스마트폰(3.5), 점퍼·재킷류(2.5), 일반강습(입시학원등)(2.0)
30~39세	헬스장·휘트니스센터(3.0), 이동전화서비스(2.6), 점퍼·재킷류(2.6), 휴대폰/스마트폰(2.5), 초고속인터넷(1.9)
40~49세	이동전화서비스(2.9), 휴대폰/스마트폰(2.8), 점퍼·재킷류(2.7), 초고속인터넷(2.2), 정수기대여(렌트)(2.1)
50~59세	이동전화서비스(2.8), 휴대폰/스마트폰(2.3), 국외여행(2.3), 점퍼·재킷류(2.2), 상조서비스(1.9)
60세 이상	이동전화서비스(4.5), 상조서비스(3.9), 휴대폰/스마트폰(3.1), 초고속인터넷(1.8), 치과(1.7)

5. 증가율 상위 주요 품목

가스보일러

- ‘가스보일러’ 관련 상담(459건)은 전년동월(262건)대비 75.2%(197건), 전월(355건)대비 29.3%(104건)로 모두 증가함.
- 겨울철 잦은 동파사고와 이에 따른 동일하자 반복 등에 대한 ‘AS불만’ 관련 상담이 전체의 39.4%(181건), ‘품질(물품/용역)’ 관련 상담이 전체의 30.9%(142건)를 차지함.

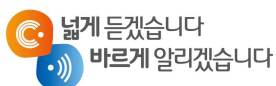
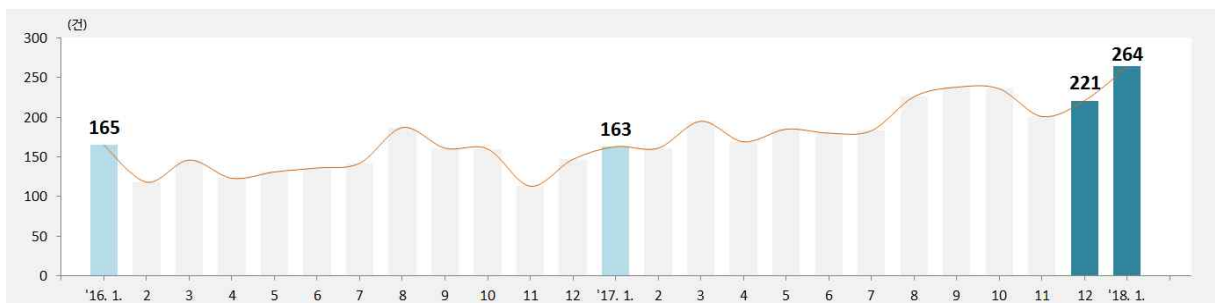
【 월별 ‘가스보일러’ 관련 상담신청 추이 】



전기진공청소기

- ‘전기진공청소기’ 관련 상담(264건)은 전년동월(163건)대비 62.0%(101건), 전월(221건)대비 19.5%(43건)로 모두 증가함.
- 표시·광고와 상이한 제품 기능, 반복되는 하자 발생에 대한 ‘품질(물품/용역)’ 관련 상담이 전체의 29.5%(78건)을 차지함.

【 월별 ‘전기진공청소기’ 관련 상담신청 추이 】



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

