

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

이 자료는 **3월 18일(금) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2022년 3월 17일(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)

호텔·펜션, 정수기 렌트 등 전월 대비 상담 증가율 높아

한국소비자원(원장 장덕진)과 한국소비자단체협의회(회장 원영희)가 빅데이터 시스템을 활용해 1372소비자상담센터*에 접수된 소비자상담을 분석한 결과, 2022년 2월 전체 상담 건수가 전월 대비 8.0% 감소했다고 밝혔다.

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

□ 소비자상담 전월 대비 8.0% 감소

2022년 2월 소비자상담은 40,930건으로 전월(44,490건) 대비 8.0%(3,560건) 감소했고, 전년 동월(42,746건) 대비 4.2%(1,816건) 감소했다.

[소비자상담 건수 현황]

구분	2021. 2.	2022. 1.	2022. 2.	증감률	
				전년 동월 대비	전월 대비
소비자상담	42,746건	44,490건	40,930건	-4.2%	-8.0%

* 2022년 3월 3일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ 전월 대비 ‘호텔·펜션’, ‘정수기대여(렌트)’, ‘사진촬영’ 증가율 높아

상담 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전월 대비 ‘호텔·펜션 등’(13.3%)이 가장 많이 증가했고, ‘정수기대여(렌트)’(11.8%), ‘사진촬영’(8.9%)이 뒤를 이었다.

‘호텔·펜션 등’은 코로나19 확산에 의한 자가격리로 펜션 예약 취소 시 위약금 반환 관련 불만이 많았으며, ‘정수기대여(렌트)’는 정수기 하자가 발생하여 위약금 없는 계약해지를 요청한 사례가 증가했다.

‘사진촬영’은 무료이벤트로 사진 촬영 후 메이크업과 액자 제공을 명목으로 과도한 금액을 청구하여 계약 해지를 요구하는 상담이 다발하였다.

전년 동월 대비 상담 증가율은 ‘캐주얼바지’(69.7%), ‘자동차보험’(68.2%), ‘유사투자자문’(60.7%) 순으로 높게 나타났다. ‘캐주얼바지’는 온라인으로 구매한 바지가 세탁 후 변형되어 환불을 제기한 사례가 많았으며, ‘자동차보험’은 보험사의 보험처리 과정에 불만을 제기한 경우가 늘었다. ‘유사투자자문’은 주식리딩서비스의 계약해지 및 환불을 요청했으나 이행이 지연되어 불만이 발생하였다.

상담 다발 품목으로는 ‘유사투자자문’(2,460건)이 가장 많았으며 ‘이동전화서비스’(1,205건), ‘헬스장’(1,048건)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	호텔·펜션 등	13.3	1	캐주얼바지	69.7	1	유사투자자문	2,460
2	정수기대여(렌트)	11.8	2	자동차보험	68.2	2	이동전화서비스	1,205
3	사진촬영	8.9	3	유사투자자문	60.7	3	헬스장	1,048
4	미용서비스	5.4	4	각종숙박시설	57.4	4	의류섬유	702
5	상조서비스	4.0	5	호텔·펜션 등	46.7	5	정수기대여(렌트)	541

□ 연령대는 30대(28.4%), 상담사유는 계약해제·위약금(26.1%)이 많아

연령대별로는 30대가 11,016건(28.4%)으로 가장 많았고, 40대 10,528건(27.1%), 50대 7,571건(19.5%) 순이었다.

상담사유별로는 ‘계약해제·위약금’이 10,694건(26.1%), ‘품질·A/S관련’ 9,976건(24.4%), ‘계약불이행’ 6,337건(15.5%) 순이었으며, 일반판매를 제외한 판매방법에서는 ‘국내 전자상거래’ 11,730건(28.7%), ‘전화권유판매’ 2,740건(6.7%), ‘방문판매’ 1,565건(3.8%) 순으로 비중이 높았다.

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

< 불임 > 2022년 1월 소비자 빅데이터 트렌드

2022년 1월 요약

전체 상담건수

2022년 2월	40,930건
전월 대비	↓ 3,560건(8.0%)
전년 동월 대비	↓ 1,816건(4.2%)

증가율 상위 품목

전월 대비	호텔·펜션 등	↑ 13.3%
	정수기대여(렌트)	↑ 11.8%
	사진촬영	↑ 8.9%
전년 동월 대비	캐주얼바지	↑ 69.7%
	자동차보험	↑ 68.2%
	유사투자자문	↑ 60.7%

상위 다발 품목

1위	유사투자자문	2,460건(6.0%)
2위	이동전화서비스	1,205건(2.9%)
3위	헬스장	1,048건(2.6%)
4위	의류·섬유	702건(1.7%)
5위	정수기대여(렌트)	541건(1.3%)

연령대별 현황

1위	30대	11,016건(28.4%)
2위	40대	10,528건(27.1%)
3위	50대	7,571건(19.5%)
4위	60대	4,403건(11.3%)
5위	20대	3,856건(9.9%)

상담사유 및 판매방법

상담 사유	계약해제·위약금	26.1%
	품질·A/S관련	24.4%
	계약불이행	15.5%
판매 방법	국내 전자상거래	28.7%
	전화권유판매	6.7%
	방문판매	3.8%

지역별 현황

1위	경기도	12,367건(30.2%)
2위	서울특별시	8,424건(20.6%)
3위	부산광역시	2,827건(6.9%)
4위	인천광역시	2,506건(6.1%)
5위	경상남도	1,991건(4.9%)

1 소비자상담 현황

- 2022년 2월 「1372소비자상담센터」에 접수된 상담건수는 40,930건으로 전월(44,490건) 대비 8.0%(3,560건) 감소했고, 전년 동월(42,746건) 대비 4.2%(1,816건) 감소함.

[상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2021. 2.	2022. 1.	2022. 2.
상담 건수		42,746	44,490	40,930
증감률	전월 대비	-20.5%	-19.2%	- 8.0%
	전년 동월 대비	-36.5%	-17.2%	- 4.2%

[월별 상담 건수 추이]

(단위 : 건)



2 증가율 상위 품목¹⁾

- 2022년 2월 상담 품목 중 전월 대비, 전년 동월 대비 증가율이 높은 품목은 다음과 같음.
 - 전월 대비 증가율 상위 품목은 '호텔·펜션 등'(13.3%)이 가장 높았고 이어서 '정수기대여(렌트)'(11.8%), '사진촬영'(8.9%), '미용서비스'(5.4%), '상조서비스'(4.0%) 순임.
 - 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 '캐주얼바지'(69.7%)가 가장 높았고 이어서 '자동차보험'(68.2%), '유사투자자문'(60.7%), '각종숙박시설'(57.4%), '호텔·펜션 등'(46.7%) 순임.

1) 월간 소비자상담 접수수가 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	호텔·펜션 등	13.3%	1	캐주얼바지	69.7%
2	정수기대여(렌트)	11.8%	2	자동차보험	68.2%
3	사진촬영	8.9%	3	유사투자자문	60.7%
4	미용서비스	5.4%	4	각종숙박시설	57.4%
5	상조서비스	4.0%	5	호텔·펜션 등	46.7%
6	이동전화서비스	2.6%	6	각종일반화장품	43.2%
7	각종숙박시설	2.4%	7	사진촬영	42.8%
8	각종매체광고	1.3%	8	신유형상품권	40.7%
9	각종건강식품	0.5%	9	신발·운동화	39.7%
10	(-)	(-)	10	코트	27.7%

[전월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2022. 1. 건수	2022. 2.		주요 상담사례
			건수	증가율	
1	호텔·펜션 등	294	333	13.3%	- 코로나19 확진에 의한 자가격리로 펜션 예약 철회 및 위약금 반환을 요구함.
2	정수기대여(렌트)	484	541	11.8%	- 정수기 하자가 발생하여 위약금 없는 계약해지를 요청함.
3	사진촬영	190	207	8.9%	- 가족사진 무료이벤트로 사진 촬영 후 메이크업·의류대여·액자가격 등으로 과도한 금액을 청구하여 계약금 환급 요청함.
4	미용서비스	204	215	5.4%	- 미용실에서 파미를 한 후 머리카락이 심하게 손상되어 환불 요청함.
5	상조서비스	277	288	4.0%	- 상조회사가 폐업하여 납입금에 대한 환불을 요청함.

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2021. 2. 건수	2022. 2.		주요 상담사례
			건수	증가율	
1	캐주얼바지	145	246	69.7%	- 온라인으로 구입한 바지가 세탁 후 심하게 변형되어 환불 원함.
2	자동차보험	132	222	68.2%	- 보험사의 보험처리 진행 과정에 대한 불만을 제기함.
3	유사투자자문	1,531	2,460	60.7%	- 주식리딩서비스 계약해지 및 환불을 요청했으나 이행이 지연되어 불만을 제기함.
4	각종숙박시설	188	296	57.4%	- 숙박 공유 서비스를 통해 숙소 예약 후 코로나19 확진으로 계약해지를 요청했으나 과도한 위약금을 청구하여 불만이 발생함.
5	호텔·펜션 등	227	333	46.7%	- 코로나19 확진에 의한 자가격리로 펜션 예약 철회 및 위약금 반환을 요구함.

3

소비자상담 다발 품목

- 2022년 2월 상담 다발 상위 3개 품목은 '유사투자자문', '이동전화서비스', '헬스장'으로 나타남.
- '유사투자자문'(2,460건, 6.0%)이 가장 많았고 이어서 '이동전화서비스'(1,205건, 2.9%), '헬스장'(1,048건, 2.6%), 등임.
- '유사투자자문' 관련 상담이 초순부터 하순까지 가장 많았으며 사업자의 환불 지연 및 위약금 과다 청구 관련 사례가 많았음.

[월별 상담 다발 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	2021. 2.		2022. 1.		2022. 2.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
1	유사투자자문 ²⁾	1,531	3.6%	2,591	5.8%	2,460	6.0%	60.7%	- 5.1%
2	이동전화서비스	1,573	3.7%	1,175	2.6%	1,205	2.9%	-23.4%	2.6%
3	헬스장 ³⁾	1,196	2.8%	1,201	2.7%	1,048	2.6%	-12.4%	-12.7%
4	의류·섬유	605	1.4%	869	2.0%	702	1.7%	16.0%	-19.2%
5	정수기대여(렌트)	469	1.1%	484	1.1%	541	1.3%	15.4%	11.8%

[10일 단위 상담 다발 품목]

(단위 : 건)

순위	2월 초순 (2022.2.1. ~ 2.10.)		2월 중순 (2022.2.11. ~ 2.20.)		2월 하순 (2022.2.21. ~ 2.28.)	
	품목명	건수	품목명	건수	품목명	건수
1	유사투자자문	857	유사투자자문	839	유사투자자문	764
2	이동전화서비스	392	이동전화서비스	424	이동전화서비스	389
3	헬스장	361	헬스장	332	헬스장	355
4	의류·섬유	272	의류·섬유	212	정수기대여(렌트)	222
5	세탁서비스	197	접퍼·재킷류	188	의류·섬유	218

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. 2.		주요 상담사례
		건수	비율	
1	유사투자자문	2,460	6.0%	- 주식리딩서비스 계약해지 및 환불을 요청했으나 이행이 지연되어 불만을 제기함.
2	이동전화서비스	1,205	2.9%	- 이동전화서비스 가입 당시 안내받은 것보다 요금이 과도하게 청구되어 문의함.
3	헬스장	1,048	2.6%	- 헬스장 이용권이 환불 불가 상품이라는 이유로 잔여일수에 대한 환불이 진행되지 않아 불만을 제기함.
4	의류·섬유	702	1.7%	- 의류 주문 후 배송지연 및 연락두절로 환불을 요청함.
5	정수기대여(렌트)	541	1.3%	- 정수기 하자가 발생하여 위약금 없는 계약해지를 요청함.

- 연령대 확인이 가능한 38,823건을 확인한 결과 '30대'가 11,016건 (28.4%)으로 가장 많았고, '40대' 10,528건(27.1%), '50대' 7,571건(19.5%), '60대' 4,403건(11.3%), '20대' 3,856건(9.9%) 순이었음.

[연령대별 상담 건수]

(단위 : 건)

연령대	2021. 2.		2022. 1.		2022. 2.			
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
							전년 동월대비	전월대비
10대 이하	109	0.3%	88	0.2%	68	0.2%	-37.6%	-22.7%
20대	3,760	9.4%	4,037	9.6%	3,856	9.9%	2.6%	- 4.5%
30대	10,908	27.3%	11,834	28.0%	11,016	28.4%	1.0%	- 6.9%
40대	11,106	27.7%	11,685	27.7%	10,528	27.1%	-5.2%	- 9.9%
50대	8,508	21.3%	8,410	19.9%	7,571	19.5%	-11.0%	-10.0%
60대	4,270	10.7%	4,740	11.2%	4,403	11.3%	3.1%	- 7.1%
70대	1,083	2.7%	1,195	2.8%	1,143	2.9%	5.5%	- 4.4%
80대 이상	285	0.7%	262	0.6%	238	0.6%	-16.5%	- 9.2%
합계	40,029	100.0%	42,251	100.0%	38,823	100.0%	- 3.0%	- 8.1%

[연령대별 다발 품목 현황]

연령대	상담 다발 품목 비율
10대 이하	모바일게임서비스(7.4%), 유사투자자문(5.9%), 택배화물운송서비스(5.9%), 신발·운동화(4.4%), 의류·섬유(4.4%)
20대	헬스장(8.4%), 이동전화서비스(3.5%), 의류·섬유(3%), 유사투자자문(2.5%), 필라테스(2.2%)
30대	헬스장(4%), 유사투자자문(3%), 이동전화서비스(2.4%), 의류·섬유(2%), 세탁서비스(1.5%)
40대	유사투자자문(5.6%), 이동전화서비스(2.7%), 의류·섬유(1.7%), 헬스장(1.6%), 정수기대여(렌트)(1.5%)
50대	유사투자자문(8.8%), 이동전화서비스(2.5%), 정수기대여(렌트)(1.7%), 의류·섬유(1.4%), 세탁서비스(1.3%)
60대	유사투자자문(9.7%), 이동전화서비스(3.3%), 기타건강식품(2.6%), 상조서비스(2.1%), 초고속인터넷(1.4%)
70대	유사투자자문(7.8%), 이동전화서비스(5.9%), 기타건강식품(4.7%), 치과(3.1%), 기타스포츠·레저기구·용품(1.7%)
80대 이상	기타건강식품(8.8%), 이동전화서비스(5.9%), 유사투자자문(3.8%), 전기매트류(3.8%), 치과(3.8%)

- 상담 다발 상위 3개 상담사유는 '계약해제·위약금'(10,694건, 26.1%), '품질·A/S관련'(9,976건, 24.4%), '계약불이행'(6,337건, 15.5%)이었음.

[상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유	상담사유	2021. 2.		2022. 1.		2022. 2.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월대비	전월대비
품질 관련	품질·A/S관련	10,691	25.0%	11,265	25.3%	9,976	24.4%	- 6.7%	-11.4%
	계약불이행	5,559	13.0%	6,664	15.0%	6,337	15.5%	14.0%	- 4.9%
계약 관련	계약해제· 위약금	9,977	23.3%	10,995	24.7%	10,694	26.1%	7.2%	- 2.7%
	청약철회	3,789	8.9%	3,953	8.9%	3,548	8.7%	- 6.4%	-10.2%
거래 조건 관련	가격·요금	1,153	2.7%	1,158	2.6%	1,080	2.6%	- 6.3%	- 6.7%
	표시 광고 및 약관 등	1,693	4.0%	2,062	4.6%	1,744	4.3%	3.0%	-15.4%
	안전 문제	533	1.2%	555	1.2%	449	1.1%	-15.8%	-19.1%
	부당행위	3,400	8.0%	2,909	6.5%	2,571	6.3%	-24.4%	-11.6%
	기타	5,951	13.9%	4,929	11.1%	4,531	11.0%	-23.9%	- 8.1%
	합 계	42,746	100.0%	44,490	100.0%	40,930	100.0%	- 4.2%	- 8.0%

[주요 상담사유별 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·A/S관련	세탁서비스(3.3%), 접퍼·재킷류(2.3%), 치과(2.2%), TV(1.9%), 정수기대여(렌트)(1.8%)
계약불이행	이동전화서비스(5.5%), 택배화물운송서비스(4.7%), 유사투자자문(2.6%), 의류·섬유(2.3%), 신발·운동화(1.5%)
계약해제·위약금	유사투자자문(16.1%), 헬스장(7.8%), 이동전화서비스(2.6%), 필라테스(2.6%), 기타숙박시설(1.9%)

- 일반판매를 제외한 판매방법에서는 '국내 전자상거래'(11,730건, 28.7%)가 가장 많았고, '전화권유판매'(2,740건, 6.7%), '방문판매'(1,565건, 3.8%)가 뒤를 이었음.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법	2021. 2.		2022. 1.		2022. 2.				
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률		
							전년 동월대비	전월대비	
일반판매	19,847	46.4%	19,318	43.4%	17,450	42.6%	-12.1%	- 9.7%	
통신 판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	10,257	24.0%	12,567	28.2%	11,730	28.7%	14.4%	- 6.7%
	국제 전자상거래	378	0.9%	305	0.7%	253	0.6%	-33.1%	-17.0%
	TV홈쇼핑	1,202	2.8%	1,127	2.5%	1,268	3.1%	5.5%	12.5%
	기타통신판매	1,146	2.7%	1,131	2.5%	1,079	2.6%	- 5.8%	- 4.6%
특수 판매	방문판매	1,589	3.7%	1,707	3.8%	1,565	3.8%	- 1.5%	- 8.3%
	전화권유판매	2,533	5.9%	2,938	6.6%	2,740	6.7%	8.2%	- 6.7%
	다단계판매	38	0.1%	41	0.1%	35	0.1%	- 7.9%	-14.6%
	노상판매	34	0.1%	33	0.1%	29	0.1%	-14.7%	-12.1%
기타	5,722	13.4%	5,323	12.0%	4,781	11.7%	-16.4%	-10.2%	
합 계	42,746	100.0%	44,490	100.0%	40,930	100.0%	- 4.2%	- 8.0%	

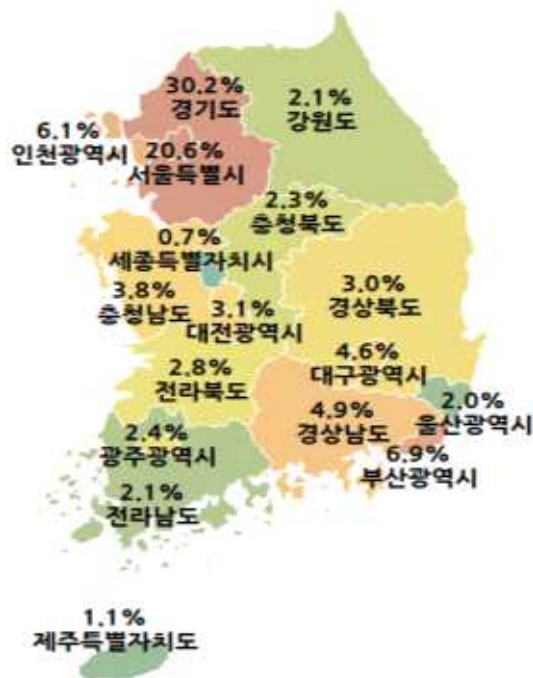
[주요 판매방법별 다발 품목 현황]

판매방법	상당 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	의류·섬유(4%), 신발·운동화(2.8%), 유사투자자문(2.6%), 접퍼·재킷류(2.3%), 호텔·펜션 등(1.9%)
TV홈쇼핑	기타건강식품(6%), 기타스포츠·레저기구·용품(5.2%), 기타일반화장품(3.7%), 샴푸(2.9%), 김치(2.8%)
방문판매	헬스장(6.2%), 정수기대여(렌트)(5.7%), 학습지(4.2%), 실손보험(4.2%), 상조서비스(3.7%)
전화권유판매	유사투자자문(52.7%), 기타매체광고(5.5%), 이동전화서비스(4.7%), 인터넷정보이용서비스(3.7%), 주식(2.6%)

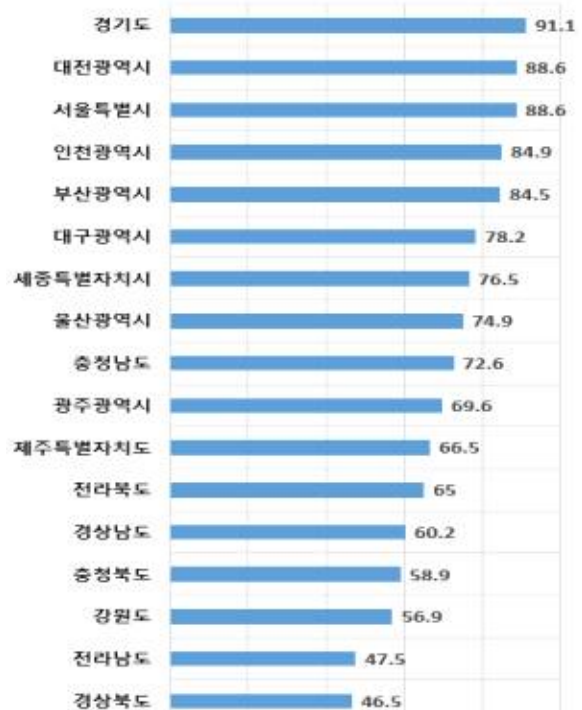
7 지역별

- '경기도'가 12,367건(30.2%)으로 가장 많았고, 이어서 '서울특별시'가 8,424건(20.6%), '부산광역시' 2,827건(6.9%), '인천광역시' 2,506건(6.1%), '경상남도' 1,991건(4.9%) 순임.
- 전월 대비 '세종특별자치시'(10.2%), '충청북도'(0.2%) 순으로 증가했으며, '제주특별자치도'(-15.4%), '경상북도'(-13.7%), '강원도' (-11.8%) 순으로 감소율이 높았음.
- 전년 동월 대비 '세종특별자치시'(22.0%), '강원도'(13.3%), '울산광역시'(12.1%), '전라남도'(9.2%) 순으로 증가율이 높았음.
- 인구 10만 명 당 상담건수를 살펴보면 '경기도'가 91.1건으로 가장 많았고, '대전광역시' 88.6건, '서울특별시' 88.6건, '인천광역시' 84.9건 순임.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수⁴⁾



4) 행정안전부 주민등록 인구통계('22. 3. 3. 조회) 기준