

이 자료는 **9월 11일(수) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 9월 10일(화) (총 12쪽)	한국소비자원	담당부서	정보교육국 빅데이터분석팀
		한국소비자단체 협의회	담당자	김지형 팀장(043-880-5781) 김영지 조사관(043-880-5786)
				담당자

2019년 8월, '대여(렌트) 서비스', '음식 관련 서비스' 소비자불만 증가율 높아

한국소비자원(원장 이희숙)과 한국소비자단체협의회(회장 주경순)는 1372소비자상담센터¹⁾에 접수된 소비자상담을 빅데이터시스템²⁾을 활용해 분석한 결과, 2019년 8월 전체 상담 건수가 전월 대비 12.1% 감소했다고 밝혔다.

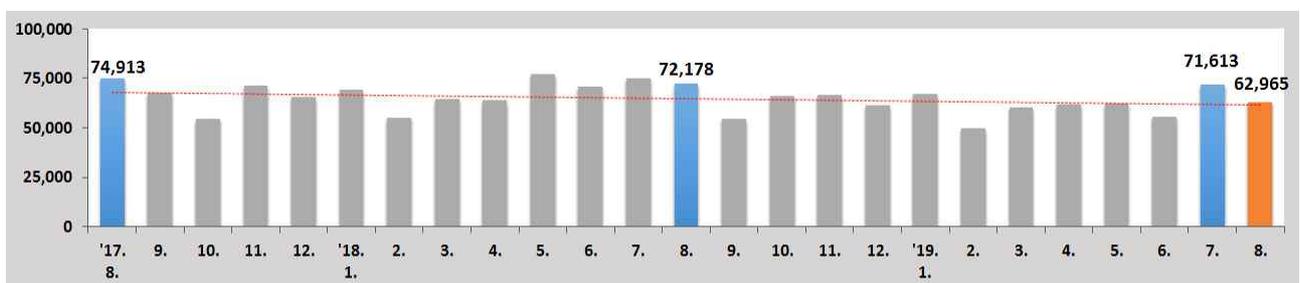
전년 동월 및 전월 대비 '승강설비', '공연관람'의 증가율이 높게 나타났고 전년 동월 대비 '대여(렌트) 서비스'(72.7%), 전월 대비 '음식 관련 서비스'(19.4%) 등이 증가율 상위 품목으로 새롭게 나타났다.

□ 소비자상담 전년 동월 대비 12.8% 감소

2019년 8월 소비자상담은 62,965건³⁾으로 전월(71,613건) 대비 12.1%(△8,648건) 감소했고, 전년 동월(72,178건) 대비 12.8%(△9,213건) 감소했다.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)



1) 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

2) 1372소비자상담 및 외부 SNS데이터 수집·분석 시스템

3) 2019년 9월 2일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ **전년 동월 대비 '대여(렌트) 서비스', 전월 대비 '음식 관련 서비스' 상담 증가율 높아**

전년 동월 및 전월 대비 '승강설비', '공연관람'의 증가율이 높게 나타났으나, '승강설비'의 경우 동일 아파트 단지 주민들의 배상 기준 문의, '공연관람'은 공연 입장료 환급 지연 등 집단분쟁조정 개시에 따른 절차 안내와 같은 단순 문의 성격의 상담이 많았다.

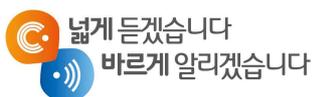
전년 동월 대비 소비자상담이 72.7% 증가한 '대여(렌트) 서비스'의 세부 품목은 음식물 처리기, 침대 및 매트리스, LED 마스크, 안마의자, 공기청정기 등이며 계약 관련 상담과 품질 관련 불만이 주를 이루었다.

전월 대비 소비자상담이 19.4% 증가한 '음식 관련 서비스'는 포장 및 배달음식의 이물질 혼입, 음식물 섭취 후 부작용, 배달대행서비스 관련 문의 등의 상담이 많았다.

□ **30대(30.7%), 품질·A/S(30.8%) 관련 소비자상담 많아**

연령대별로는 30대가 18,035건(30.7%)으로 가장 많았고 40대 15,930건(27.1%), 50대 10,845건(18.4%) 순이었으며, 여성 소비자의 상담이 54.4%(34,235건)로 남성 45.6%(28,730건) 대비 8.8%p 높았다.

상담사유로는 '품질·A/S'(19,367건, 30.8%), '계약해제·위약금'(12,389건, 19.7%), '계약불이행'(8,982건, 14.3%)과 관련한 상담이 전체의 64.8%를 차지했고, 일반판매(34,159건, 54.3%)를 제외한 판매방법 중에서는 '국내전자상거래'(15,746건, 25.0%), '방문판매'(2,344건, 3.7%), '전화권유판매'(1,915건, 3.0%)의 비중이 높았다.



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



< 불임 > 2019년 8월 소비자 빅데이터 트렌드

2019년 8월 요약

소비자이슈

[SNS 마켓 B사 배송지연 관련 이슈]

전체 상담건수

2019년 8월	62,965건
전년 동월 대비	↓ 9,213건(12.8%)
전월 대비	↓ 8,648건(12.1%)

증가율 상위 품목

전년 동월 대비	승강설비	↑ 7,514.3%
	전기의류건조기	↑ 1,946.9%
	각종공연관람	↑ 735.7%
	대여(렌트)	↑ 72.7%
전월 대비	승강설비	↑ 151.4%
	각종공연관람	↑ 104.9%
	에어컨	↑ 23.1%
	음식관련서비스	↑ 19.4%

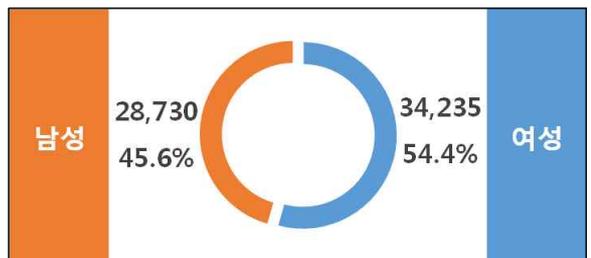
상위 다발 품목

1위	에어컨	2,006건(3.2%)
2위	이동전화서비스	1,895건(3.0%)
3위	의류·섬유	1,770건(2.8%)

연령대별 현황

1위	30대	18,035건(30.7%)
2위	40대	15,930건(27.1%)
3위	50대	10,845건(18.4%)

성별 현황



상담사유 및 판매방법

상담사유	품질·A/S	30.8%
	계약해제·위약금	19.7%
	계약불이행	14.3%
판매방법	국내전자상거래	25.0%
	방문판매	3.7%
	전화권유판매	3.0%

1 소비자상담 현황

- 2019년 8월 「1372소비자상담센터」에 접수된 상담건수는 62,965건으로 전년 동월(72,178건) 대비 12.8%(△9,213건) 감소했고, 전월(71,613건) 대비 12.1%(8,648건) 감소함.

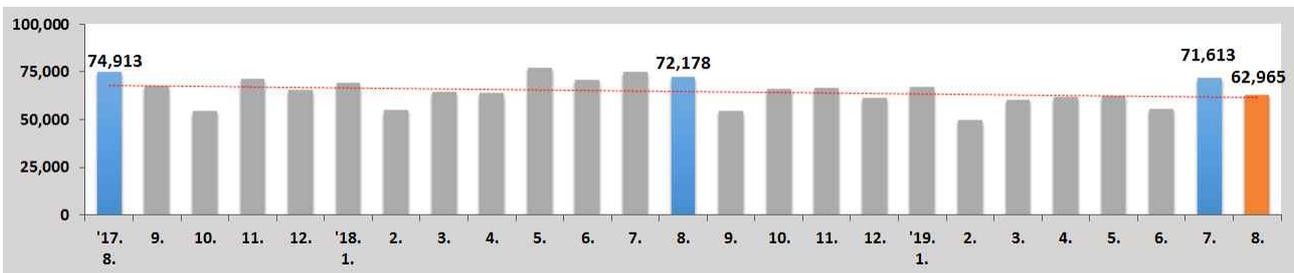
[상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2018. 8.	2019. 7.	2019. 8.
상담 건수		72,178	71,613	62,965
증감률	전년 동월 대비	△3.7%	△4.2%	△12.8%
	전월 대비	△3.5%	29.6%	△12.1%

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)



2 증가율 상위 품목⁴⁾

- 2019년 8월 상담 품목 중 전년 동월 대비, 전월 대비 증가율이 큰 품목은 다음과 같음.
 - 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 '승강설비'가 7,514.3%로 가장 높았고 이어서 '전기의류건조기'가 1,946.9%, '각종공연관람' 735.7%, '대여(렌트)' 72.7%, '투자자문(컨설팅)' 60.7% 순임.
 - 전월 대비 증가율 상위 품목은 '승강설비'가 151.4%로 가장 높았고 이어서 '각종공연관람'이 104.9%, '에어컨' 23.1%, '음식관련서비스' 19.4%, '김치냉장고' 16.9% 순임.

4) 월간 소비자상담 접수가 200건 이상인 품목 중 증가율이 높은 품목

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목]

[전월 대비 증가율 상위 품목]

(단위 : 건)

(단위 : 건)

순위	품목명	증가 건수	증가율	순위	품목명	증가 건수	증가율
1	승강설비	526	7,514.3%	1	승강설비	321	151.4%
2	전기의류건조기	1,246	1,946.9%	2	각종공연관람	539	104.9%
3	각종공연관람	927	735.7%	3	에어컨	377	23.1%
4	대여(렌트)	93	72.7%	4	음식관련서비스	42	19.4%
5	투자자문(컨설팅)	446	60.7%	5	김치냉장고	38	16.9%
6	시계	119	50.0%	6	노트북컴퓨터	28	11.6%
7	원피스	160	37.7%	7	냉장고	97	11.6%
8	국채결혼중개	51	30.2%	8	휴대폰/스마트폰	136	11.2%
9	셔츠	81	25.6%	9	TV	72	9.9%
10	기타매체광고	81	20.8%	10	자동차수리·점검	38	8.6%

□ 상담건수 및 상담 내용은 다음과 같음.

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 8. 건수	2019. 8.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	승강설비	7	533	7,514.3%	- 승강설비 잦은 고장에 따른 보상기준 문의 - 승강기안전관리법에 따라 한국승강기안전공단 으로 이관
2	전기의류건조기	64	1,310	1,946.9%	- 전기의류건조기 자동세척 기능 품질 관련 문의
3	각종공연관람	126	1,053	735.7%	- 공연관람권 취소 시 위약금 과다 부과, 예매 취소 시 환불 지연 및 불가 등
4	대여(렌트)	128	221	72.7%	- 음식물 처리기, 가구, 미용기기, 안마의자 등의 계약해지 및 위약금 관련 문의
5	투자자문(컨설팅)	735	1,181	60.7%	- 구두로 안내받은 내용과 실제 계약된 내용이 상이함에 따라 보상기준 문의

[전월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 7. 건수	2019. 8.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	승강설비	212	533	151.4%	- 승강설비 잦은 고장에 따른 보상기준 문의 - 승강기안전관리법에 따라 한국승강기안전공단 으로 이관
2	각종공연관람	514	1,053	104.9%	- 공연관람권 취소 시 위약금 과다 부과, 예매 취소 시 환불 지연 및 불가 등
3	에어컨	1,629	2,006	23.1%	- 에어컨 설치 시 과도한 설치비, 출장비 청구, 배송지연, 소음 발생 등
4	음식관련서비스	216	258	19.4%	- 포장 및 배달음식의 이물질 혼입, 음식물 섭취 후 부작용, 배달대행서비스 관련 문의 등
5	김치냉장고	225	263	16.9%	- 냉장·냉동 기능 불량 및 A/S 불만 등

3

상담 다발 품목

- 2019년 8월 상담 다발 품목은 '에어컨', '이동전화서비스', '의류·섬유' 등의 순으로 나타남.
- '에어컨'이 2,006건(3.2%)로 가장 많았고 이어서 '이동전화서비스' 1,895건(3.0%), '의류·섬유' 1,770건(2.8%) 등임.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2018. 8.		2019. 7.		2019. 8.		증감률	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년 동월 대비	전월 대비
1	에어컨	2,860	9.4%	1,629	2.3%	2,006	3.2%	△29.9%	23.1%
2	이동전화서비스	1,850	4.0%	2,111	2.9%	1,895	3.0%	2.4%	△10.2%
3	의류·섬유	1,822	2.6%	2,459	3.4%	1,770	2.8%	△2.9%	△28.0%
4	헬스장·휘트니스센터	1,465	2.5%	1,968	2.7%	1,597	2.5%	9.0%	△18.9%
5	휴대폰/스마트폰	1,829	2.0%	1,217	1.7%	1,353	2.1%	△26.0%	11.2%
6	전기의류건조기	64	2.5%	3,357	4.7%	1,310	2.1%	1946.9%	△61.0%
7	투자자문(컨설팅)	735	0.1%	1,552	2.2%	1,181	1.9%	60.7%	△23.9%
8	국외여행	1,294	1.0%	1,126	1.6%	1,097	1.7%	△15.2%	△2.6%
9	각종공연관람	126	1.8%	514	0.7%	1,053	1.7%	735.7%	104.9%
10	항공여객운송서비스	1,091	0.2%	1,063	1.5%	994	1.6%	△8.9%	△6.5%
11	정수기대여(렌트)	939	1.5%	878	1.2%	952	1.5%	1.4%	8.4%
12	냉장고	990	1.3%	837	1.2%	934	1.5%	△5.7%	11.6%
13	초고속인터넷	1,089	1.4%	1,024	1.4%	891	1.4%	△18.2%	△13.0%
14	TV	919	1.5%	730	1.0%	802	1.3%	△12.7%	9.9%
15	호텔·펜션 등	1,224	1.3%	970	1.4%	757	1.2%	△38.2%	△22.0%

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

[상담 다발 품목 현황]

(단위 : 건)

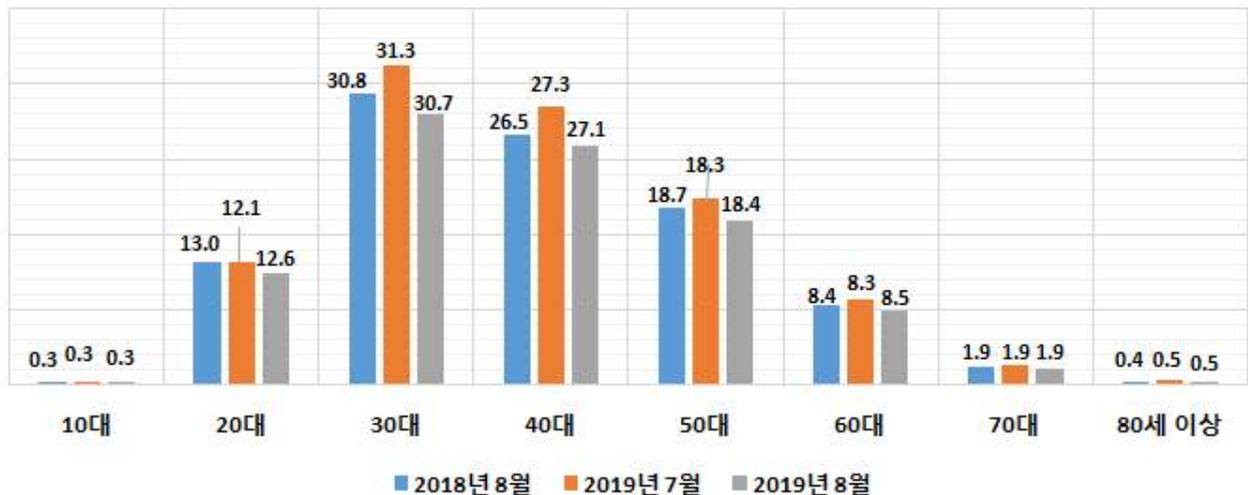
순위	품목명	2019. 8.		주요 상담내용
		건수	비율	
1	에어컨	2,006	3.2%	- 에어컨 설치 시 과도한 설치비, 출장비 청구, 배송지연, 소음 발생 등
2	이동전화서비스	1,895	3.0%	- 계약 불이행(가입 시 계약한 요금보다 과다 청구, 약정지원금 또는 이전 통신사 해지 위약금 미지원 등) - 결합상품 할인 요건 설명 부실 - 계약해지 시 위약금 기준 문의 등
3	의류·섬유	1,770	2.8%	- 소재 및 봉제불량, 사이즈 오차, 탈·변색, 미어짐, 필링(보풀) 등의 품질 불만족 - 온라인으로 구입한 의류 배송지연, 반품 요구거절, 업체 연락두절 - 오프라인으로 구매한 제품의 교환 또는 환불거절
4	헬스장·휘트니스센터	1,597	2.5%	- 계약서 미교부, 계약내용 설명 미흡 - 장기 이용계약 해지 거부, 위약금 과다 청구 및 환불 지연 - 업체 폐업 시 피해구제 방법 문의
5	휴대폰/스마트폰	1,353	2.1%	- 품질 하자(광고와 상이한 기능, 성능 저하, 배터리 충전 불량) - A/S 불만(수리비 과다, 수리용 부품 미보유, 데이터 유실 등)

4

연령대 · 성별

- 연령대 확인이 가능한 58,796건을 확인한 결과 '30대'가 18,035건(30.7%)으로 가장 많았고, '40대' 15,930건(27.1%), '50대' 10,845건(18.4%), '20대' 7,423건(12.6%), '60대' 4,995건(8.5%) 순으로 나타남.
- 전년 동월 대비, 전월 대비 모두 전 연령대의 상담건수가 감소함.

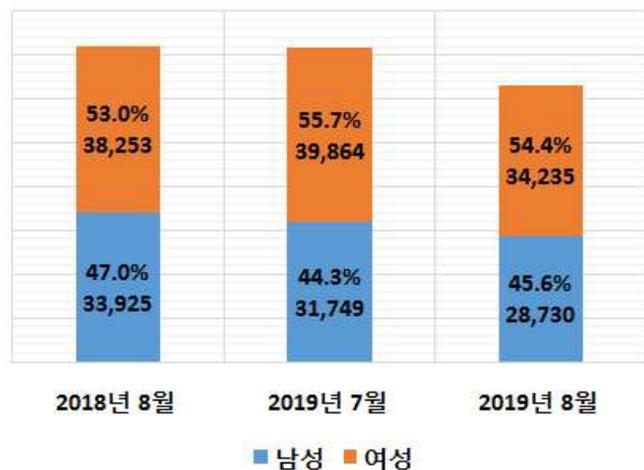
[연령대별 현황]



- 전체 상담 중 '여성' 소비자의 상담 비율이 54.4%(34,235건)으로 '남성' 소비자 상담 45.6%(28,730건) 대비 8.8%p 높았음.

- 전월 대비 '여성' 소비자 상담 비율이 1.3%p 감소함.
- 상담건수는 전년 동월 대비 '남성'은 5,195건, '여성'은 4,018건 감소했고 전월 대비 '남성'은 3,019건, '여성'은 5,629건 감소함.

[성별 현황]



5 상담사유별

- '품질·A/S관련' (19,367건, 30.8%), '계약해제·위약금' (12,389건, 19.7%), '계약불이행' (8,982건, 14.3%) 관련 상담이 64.8%를 차지함.

[상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유	2018. 8.		2019. 7.		2019. 8.				
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률 전년 동월대 비	전월대 비	
품질 관련	품질·A/S관련	18,521	25.7%	21,826	30.5%	19,367	30.8%	4.6%	△11.3%
	계약불이행	8,145	11.3%	9,409	13.1%	8,982	14.3%	10.3%	△4.5%
계약 관련	계약해제· 위약금	11,587	16.1%	15,019	21.0%	12,389	19.7%	6.9%	△17.5%
	청약철회	4,740	6.6%	7,033	9.8%	6,024	9.6%	27.1%	△14.3%
거래 조건 관련	가격·요금	1,839	2.5%	2,045	2.9%	1,780	2.8%	△3.2%	△13.0%
	표시 광고 및 약관 등	2,609	3.6%	3,601	5.0%	2,783	4.4%	6.7%	△22.7%
안전 문제		1,424	2.0%	1,459	2.0%	1,464	2.3%	2.8%	0.3%
부당행위		3,830	5.3%	3,733	5.2%	2,925	4.6%	△23.6%	△21.6%
기타		19,486	26.9%	7,488	10.5%	7,251	11.5%	△62.8%	△3.2%
합 계		72,181	100.0%	71,613	100.0%	62,965	100.0%	△12.8%	△12.1%

[주요 상담사유별 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·A/S관련	에어컨(7.9%), 냉장고(3.7%), 전기의류건조기(3.5%), TV(3.0%), 세탁서비스(2.6%)
계약불이행	이동전화서비스(5.3%), 의류·섬유(4.8%), 각종공연관람(3.8%), 항공여객운송서비스(3.5%), 국외여행(3.2%)
계약해제·위약금	헬스장·휘트니스센터(9.2%), 투자자문(컨설팅)(6.7%), 국외여행(3.6%), 호텔·펜션 등(3.0%), 항공여객운송서비스(2.9%)

6

판매방법별

□ 특수판매 중 '국내전자상거래' 관련 상담이 15,746건으로 전체 상담의 25.0%를 차지했고, 이어서 '방문판매'(2,344건, 3.7%), '전화권유판매' (1,915건, 3.0%), 'TV홈쇼핑'(1,339건, 2.1%) 순으로 나타남.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법	2018. 8.		2019. 7.		2019. 8.					
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률 전년 동월대 비	전월대 비		
일반판매	37,528	52.0%	38,959	54.6%	34,159	54.3%	△9.0%	△12.3%		
특수 판매	통신 판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	13,557	18.8%	18,205	25.4%	15,746	25.0%	16.1%	△13.5%
		국제 전자상거래	515	0.7%	451	0.6%	414	0.7%	△19.6%	△8.2%
		TV홈쇼핑	1,551	2.0%	1,395	1.9%	1,339	2.1%	△13.7%	△4.0%
		기타통신판매	1,267	1.8%	1,375	1.9%	1,124	1.8%	△11.3%	△18.3%
	방문판매	2,439	3.4%	2,855	4.0%	2,344	3.7%	△3.9%	△17.9%	
	전화권유판매	1,627	2.3%	2,275	3.2%	1,915	3.0%	17.7%	△15.8%	
	다단계판매	141	0.2%	100	0.1%	113	0.2%	△19.9%	13.0%	
	노상판매	74	0.1%	91	0.1%	77	0.1%	4.1%	△15.4%	
기타	13,479	18.7%	5,907	8.2%	5,734	9.1%	△57.5%	△2.9%		
합 계	72,178	100.0%	71,613	100.0%	62,965	100.0%	△12.8%	△12.1%		

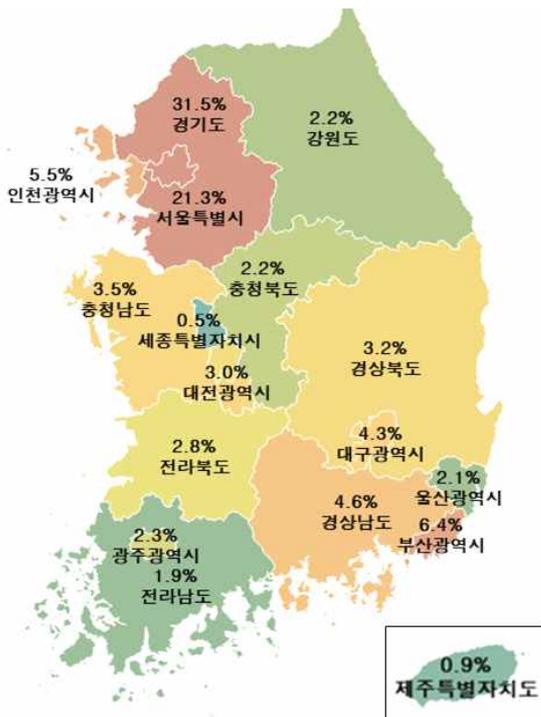
[주요 판매방법별 다발 품목 현황]

판매방법	상담 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	의류·섬유(6.9%), 각종공연관람(5.7%), 항공여객운송서비스(3.6%), 국외여행(2.9%), 호텔·펜션(2.8%)
방문판매	정수기대여(렌트)(8.2%), 상조서비스(5.3%), 학습지(4.1%), 건강식품(3.7%), 헬스장·휘트니스센터(3.7%)
전화권유판매	투자자문(컨설팅)(34.0%), 이동전화서비스(8.9%), 기타매체광고(7.8%), 휴대폰/스마트폰(4.9%), 초고속인터넷(4.5%)
TV홈쇼핑	에어컨(4.8%), 믹서기(4.4%), 전기진공청소기(4.0%), 대여(렌트)(2.9%), 국외여행(2.7%)

7 지역별

- '경기도'가 19,843건(31.5%)으로 가장 많았고, 이어서 '서울특별시' 13,426건(21.3%), '부산광역시' 4,047건(6.4%), '인천광역시' 3,452건(5.5%), '대구광역시' 2,690건(4.3%) 순임.
- 인구 10만 명 당 상담건수를 살펴보면 '경기도'가 150.4건으로 가장 많았고, '서울특별시' 137.8건, '대전광역시' 126.8건, '부산광역시' 118.2건, '인천광역시' 116.8건 순으로 나타남.
- 전년 동월 대비 증가율이 가장 큰 지역은 '경기도'(2.5%)이며 감소율이 가장 큰 지역은 '대전광역시'(△21.8%)임.
- 전월 대비 모든 지역의 상담건수가 감소했으며 감소율이 가장 작은 지역은 '경기도'(△9.3%), 가장 큰 지역은 '세종특별자치시'(△20.3%)임.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수⁵⁾



5) 행정안전부 주민등록 인구통계('19. 9.) 기준