

2019년 소비자 상담 동향

2019년 소비자시민모임 소비자상담센터에 접수된 소비자상담은 총 50,544건으로 집계되었고, 2018년 52,866건 보다 4.4%(2,322건) 감소된 것으로 나타났다. 소비자 상담이 가장 많았던 품목은 2018년과 같이 '의류·섬유신변용품', '문화·오락서비스' '정보통신서비스' 등의 순이었다.

지역별 소비자 상담 접수 건수는

경기도 18,164건(35.9%), 서울 17,760건(35.1%), 인천 3,878건(7.7%), 충청남도 2,337건(4.6%), 대전 1,626건(3.2%) 순으로 나타났다.

지역	건수	비율(%)
경기도	18,164	35.9
서울특별시	17,760	35.1
인천광역시	3,878	7.7
충청남도	2,337	4.6
대전광역시	1,626	3.2
충청북도	1,284	2.5
광주광역시	946	1.9
전라북도	828	1.6
전라남도	704	1.4
부산광역시	632	1.3
경상남도	442	0.9
대구광역시	438	0.9
제주특별자치도	363	0.7
경상북도	362	0.7
세종특별자치시	326	0.6
강원도	252	0.5
울산광역시	175	0.3
해외 및 기타	27	0.1
합계	50,544건	

품목별 상담 건수는

'의류·섬유신변용품' 관련 상담이 7,468건(14.8%)으로 가장 많았고 '문화, 오락서비스' 4,971건(9.8%), '정보통신서비스' 4,551건(9.0%), '기타서비스' 3,604건(7.1%), '가사용품' 2,796건(5.5%) 등의 순으로 나타났다.

특히 가사용품 상담 2,796건 중에 LG전자 의류건조기의 '콘텐츠 자동세척' 기능 미흡으로 인한 품질관련 상담이 468건으로 전년도(75건)에 비해 6.2배 증가하였다.

품목	건수	비율(%)
의류·섬유신변용품	7,468	14.8
문화·오락서비스	4,971	9.8
정보통신서비스	4,551	9.0
기타서비스	3,604	7.1
가사용품	2,796	5.5
식품·기호품	2,738	5.4
정보통신기기	2,362	4.7
금융,보험	2,192	4.3
토지·건물·설비	2,119	4.2
보건·위생용품	2,035	4.0
운수·보관·관리서비스	2,010	4.0
가구	2,006	4.0

품목	건수	비율(%)
주방용품·설비	1,589	3.1
문화용품	1,484	2.9
식생활기기	1,434	2.8
교육서비스	1,294	2.6
보건·위생서비스	1,032	2.0
세탁서비스	980	1.9
차량·승용물	864	1.7
기계류기타물품	849	1.7
스포츠·레저·취미용품	842	1.7
도서·음반	653	1.3
의료서비스	241	0.5
법률·행정서비스	180	0.4
광열·수도	137	0.3
농·수·축산용품	113	0.2
합계	50,544건	

상담 사유로는

계약해제, 해지/위약금 11,979건(23.7%), 품질(물품/용역) 11,214건(22.2%), 계약불이행(불완전이행) 7,939건(15.7%), 청약철회 5,168건(10.2%), 단순문의상담 4,014건(7.9%) 순으로 나타났다.

상담사유	건수	비율(%)
계약해제, 해지/위약금	11,979	23.7
품질(물품/용역)	11,214	22.2
계약불이행(불완전이행)	7,939	15.7
청약철회	5,168	10.2
단순문의, 상담	4,014	7.9
AS불만	3,174	6.3
가격, 요금	1,973	3.9
안전(제품/시설)	1,631	3.2
부당행위	1,264	2.5
표시, 광고	779	1.5
약관	559	1.1
거래관행	396	0.8
이자, 수수료	244	0.5
법, 제도	90	0.2
무능력자계약	67	0.1
부당채권추심	53	0.1
합계	50,544건	

판매방법 유형별 상담을 보면

일반판매 25,304건(50.1%), 국내 온라인거래 12,117건(24.0%), 기타 3,013건(6.0%), 방문판매 2,928건(5.8%), 전화권유판매 1,617건(3.2%) 순으로 나타났다.

판매방법(유형별)	건수	비율(%)
일반판매	25,304	50.1
국내온라인거래	12,117	24.0
기타	3,013	6.0
방문판매	2,928	5.8
전화권유판매	1,617	3.2
모바일거래	1,520	3.0
TV홈쇼핑	1,400	2.8
기타통신판매	995	2.0
소셜커머스(쇼핑)	940	1.9
국제온라인거래	537	1.1
다단계판매(후원방문)	121	0.2
노상판매	52	0.1
합계	50,544건	

상담 처리결과를 보면

분쟁해결기준설명 12,301건(24.3%), 기타정보제공 8,744건(17.3%), 법, 제도설명 5,877건(11.6%), 합의불성립 3,862건(7.6%), 시장정보 3,515건(7.0%), 환급 3,237건(6.4%) 순으로 나타났다.

상담처리결과	건수	비율(%)
분쟁해결기준설명	12,301	24.3
기타정보제공	8,744	17.3
법, 제도설명	5,877	11.6
합의불성립	3,862	7.6
시장정보제공	3,515	7.0
환급	3,237	6.4
피해구제접수안내	3,162	6.3
비 소비자상담처리	1,890	3.7
계약해제, 해지	1,154	2.3
상품정보제공	1,134	2.2
계약이행	1,132	2.2
수리보수	838	1.7
시험결과, 의류심의의뢰	792	1.6
취하, 중지	612	1.2
배상	493	1.0
교환	488	1.0
부당행위시정	446	0.9
처리불능	445	0.9
타기관알선, 이관	272	0.5
처리중	150	0.3
합계	50,544건	