

 www.1372.go.kr	보 도 자 료		 한국소비자단체협의회 Korea National Council Consumer Organizations  한국소비자원  공정거래위원회
	보도일시	이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.	
	배포일시	2017년 12월 7일	
	한국소비자단체 협의회	임은경 사무총장 (☎02-774-4050)	
		김희정 간사 (☎02-774-4050)	
	한국소비자원	1372운영팀 황진자 팀장 (☎043-880-5801)	

겨울준비로 인해 전기매트류, 점퍼·재킷류에 관련한 상담건수가 소폭 상승해
자주 사용하는 전기제품에 대한 AS불만으로 상담접수 증가해

■ 겨울이 다가옴에 따라 '전기매트류1)' 와 '점퍼·재킷류' 상담 증가해

2017년 10월 「1372 소비자상담센터2)」에 접수된 상담은 총 54,174건으로 전월 대비 19.5% 감소했으며, 전년 동월 대비 8.0% 증가했다. 이 중 '전기매트류3)' 와 '점퍼·재킷류' 관련 상담이 높은 증가율을 보였다. '전기매트류' 상담은 총 478건으로 전월 대비 약 4배, 전년 동월 대비 25.5% 증가하였다. '점퍼·재킷류' 관련 상담은 총 442건으로 전월 대비 93.0%, 전년 동월 대비 18.5%로 모두 증가하였다. 더불어 '코트'에 관한 상담 역시 높은 증가율을 보였다. 전월대비 64.2%, 전년 동월 대비 27.9% 증가함을 보여 상담다발품목에 방한용품이 많은 비중을 차지하는 것을 알 수 있다. 이는 급격하게 추워진 날씨 탓에 겨울용품들을 정비하고 준비하면서 해당 품목 상담건수가 증가한 것으로 보인다.

'전기매트류'의 주요 상담 내용으로는 'AS불만' 29.9%(143건), '품질(물품/용역)' 26.9%(129건), '계약불이행(불완전이행)' 11.2%(54건) 등으로 나타났다. '점퍼·재킷류'의 주요 상담 내용으로는 '품질(물품/용역)' 26.6%(118건), '청약철회' 22.8%(101건), '계약해제,해지/위약금' 16.0%(71건) 등으로 나타났다. 기능성이 중요시 되는 방한물품인 만큼 '품질'에 대한 상담접수가 증가한 것으로 보인다. 특히 온수매트는 품질 관련 A/S문의를 했을 시 수리지연이나 동일 하자반복 등에 대한 원만한 처리가 이루어지지 않는 것이 주요 상담내용으로 접수되었다.

1) '전기매트류'에는 전기요, 전기담요, 전기장판, 온수장판, 카펫트 항목을 지칭함.

2) 1372 소비자상담센터: 10개 소비자단체, 16개 광역시·도 지방자치단체, 한국소비자원이 참여하는 전국 단위의 통합상담 처리시스템(www.1372.go.kr).

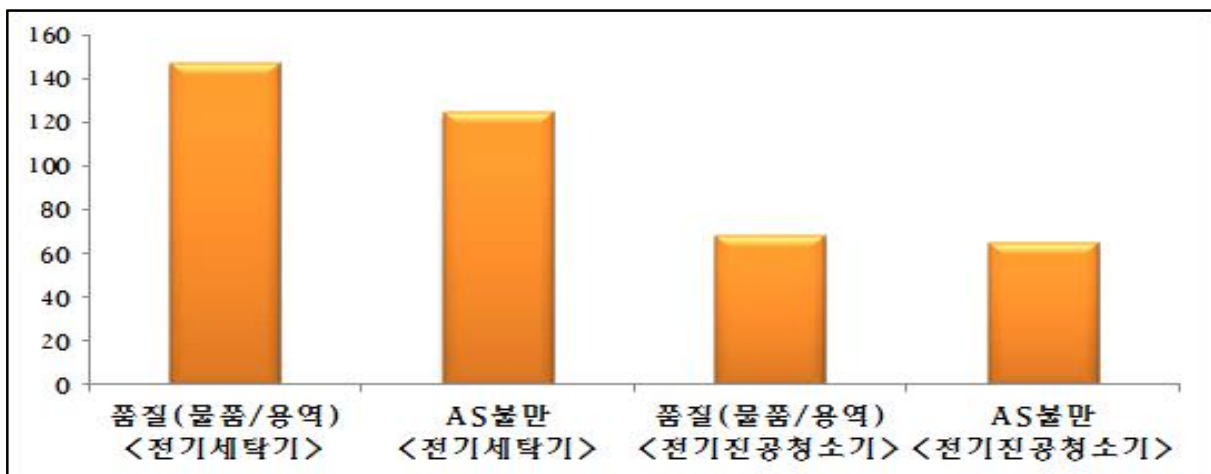
[주요 상담사례]

- 2015년 1월 구매한 △△△사 온수매트가 2016년에 작동이 되지 않아, 업체에 연락을 지속적으로 했으나 연결이 되지 않아 사용을 하지 못함. 2017년 여름(8월경)전화연결이 어렵게 되어 제품 AS를 의뢰하였고, 9월 2일 제품을 가져간 상태지만 이후 아무런 답변을 들을 수 없었다. 한달이 다가도록 답변조차 안 해주는 것에 대한 불만.
- 해외직구 통해 오리털 점퍼구입을 하여 제품을 받았음. 하지만 입은 흔적이 보였고, 뜯어진 자국이 여러 곳 보이는 등 제품에 대한 하자가 많았음. 이에 환불신청을 하였으나 교환만 가능하다고 하며, 환불을 거부함. 또한 교환 시 공항관세비 등의 배송비를 요구하고 있음. 배송비 요구가 부당하고, 환불을 하고자 접수 함.

■ 자주 사용하는 전기제품 'AS불만'이 높은 상담사유로 접수되어...

전기세탁기는 전월대비 17.6%, 전년동월대비 26.8%의 증가율을 보이는 상담품목으로 집계되었다. 주요 상담 사유로는 '품질(물품/용역)'이 43%(148건)으로 가장 높았고, 'AS불만'이 37%(125건)로 그 다음을 이었다. 2014년 매체를 통해 '먼지거름망' 문제점이 제기되었던 △△△사의 세탁기가 다시 화제가 되면서 관련 상담이 증가한 것으로 분석된다. 제조사에서는 문제 발생 당시, 시정조치를 하였지만 정보를 받지 못한 소비자들의 피해가 다시 드러나면서 상담이 급증하였다.

또, 전기진공청소기의 경우도 동일하게 '품질(물품/용역)'이 29%(69건)으로 가장 높았으며, 'AS불만'이 28%(65건)으로 접수되었다. 진공청소기의 경우 업체와의 연락이 원활하지 않아, 소비자들의 불만접수가 증가한 것으로 보인다.



[주요 상담사례]

- 2013년 11월 제조된 △△△사 세탁기 구입을 하여 사용 중에 먼지와 보풀이 너무 심해, 사설업체에 14년도와 16년도 각각 통분리 세척을 받으며 해결하려고 하였음. 추가적으로 한달에 한번씩 통세척을 해도, 해결이 되지 않음. 2017년 인터넷 검색 중에 모 프로그램에서 관련 내용으로 방송된 적이 있고, 무상 통교체 서비스를 진행되었다는 점을 알게 됨. 당시에 무상 교체기간을 1년에서 3년으로 연장을 하였고, 소비자의 구매시기가 3년이 지나, 무상으로 교체가 어렵다고 함. 개별적인 공지가 없었기 때문에 불만을 제기함.
- △△△사의 전기진공청소기 하자가 있어, 문의를 하고자 안내되어 있는 곳으로 전화를 걸고 있음. 하지만 매번 통화중 멘트만 나오고 장시간 대기 함. 현재까지 16회 전화시도를 하였고, 2회 메일 접수를 하였지만, 모두 회신이 없음. 빠른 처리 및 회신을 요구하고자 불만을 제기함.

제언

■ 방한용품을 준비할 때, 유행보다는 품질과 AS센터를 고려하며 소비해야
갑작스런 추위로 인해 전기매트류와 점퍼·재킷 등의 겨울용품 상담이 전월대비 큰 폭으로 증가하였다. 방한용품들은 대체적으로 다년간 사용하는 것으로 소비자들이 꾸준히 관리하고 소비하는 품목 중에 하나이다. 그렇기 때문에 구입할 때부터 꼼꼼하게 제품을 살펴야 한다.

방한제품 구입 시에는 당시의 유행상품을 구입하기보다, 제품의 품질을 우선적으로 확인하는 소비의 현명함이 필요하다.

또한, 소비자는 제품을 구입할 때 사후처리(AS)를 대비하여 연락 가능한 AS센터의 정보를 파악해두어야 하며, 한파가 오기 전에 겨울용품을 사전에 점검하고 철저하게 준비하는 것이 필요사항으로 여겨진다.

■ AS미흡으로 전기제품사용에 대한 소비자 불만 높아져

전기제품은 사용의 편리성으로 소비자들이 많이 사용하는 품목이지만, 증가하는 소비자의 사용빈도만큼 사후처리(AS)관련 대치는 미흡하여 소비자의 불만이 커지고 있다.

소비자는 국가기술표준원 제품안전정보센터(www.safetykorea.kr)에서 구입한 제품의 정보를 확인하고, 리콜 등의 조치도 체크해야한다.

또, 업체에서는 소비자와의 오해가 생기지 않도록 정확한 AS방법 및 처리 내용을 다양하고 적극적으로 공지해서 제품의 문제발생시 해결에 적극 대응해야 한다.

참고자료> 10월 상담현황

- (상담건수) 2017. 10월 「1372 소비자 상담센터」에 접수된 소비자 상담은 총 54,174건으로 전월 대비 19.5% 감소함.
- (다발품목) 상담이 많은 품목은 '휴대폰/스마트폰'(1,715건), '이동전화서비스'(1,609건), '헬스장·휘트니스센터'(1,198건), '국외여행'(995건), '초고속인터넷'(922건) 등의 순임.

[상담 다발 품목]

(단위: 건, %)

순위	품목명	2017. 9.	2017. 10.	전월대비 증감률
1	휴대폰/스마트폰	2,343	1,715	-26.8
2	이동전화서비스	1,987	1,609	-19.0
3	헬스장·휘트니스센터	1,592	1,198	-24.7
4	국외여행	1,247	995	-20.2
5	초고속인터넷	1,219	922	-24.4
6	택배화물운송서비스	947	916	-3.3
7	상조서비스	695	835	20.1
8	중고자동차중개·매매	955	684	-28.4
9	정수기대여(렌트)	919	683	-25.7
10	항공여객운송서비스	783	680	-13.2

[전월대비 상담 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건, %)

순위	품목	'17. 9.	'17. 10.	전월대비 증가율	주요 상담내용
1	전기매트류	119	478	301.7	<ul style="list-style-type: none"> - 전기(온수)매트의 온도조절기능하자·소음·온수매트 누수, 전자파 다량 발생, 부품하자 등 품질불만 - 전자상거래 또는TV홈쇼핑을 통해 구입한 제품의 배송지연 - 동일하자 반복, 수리지연, 부품 미보유로 인한 수리불가 통보, 서비스센터와의 연락 두절 등의 처리 불만
2	점퍼·재킷류	229	442	93.0	<ul style="list-style-type: none"> - 봉제 불량, 보풀 발생, 부자재결함(지퍼), 이염, 탈색, 코팅 벗겨짐, 털 빠짐, 악취, 곰팡이 발생 등 품질 불량 - 착용(세탁) 후 훼손·변형·탈색 등으로 인한 의류심의 문의 - 전자상거래로 구입한 의류 가품의심, 배송지연, 반품거절 및 업체로의 연락 두절 - 오프라인매장(상설할인매장)에서 구입한 의류의 반품거부
3	코트	106	174	64.2	<ul style="list-style-type: none"> - 착용 후 보풀 발생 등소재 및 봉제 불량, 부자재결함(지퍼),이염, 탈색, 털빠짐 등 품질 불량 - 착용(세탁) 후 훼손·변형·탈색 등으로 인한 의류심의 문의 - 전자상거래로 구입한 의류 가품의심, 배송지연, 반품거절 및 업체로의 연락두절

- (전월대비 증가율 상위 품목) 전월 대비 상담 증가율이 높은 품목은 '전기매트류', '점퍼·재킷류', '코트' 등의 순임.

[전년 동월대비 상담 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건, %)

순위	품목	'16. 10.	'17. 10.	전년 동월대비 증가율	주요 상담내용
1	생리용품	5	231	4,520.0	<ul style="list-style-type: none"> - 위해성관련 언론보도에 따른 환불 및 피해보상 문의 - 관련 제출 사용 후 발생한 신체적 이상으로 인한 피해보상 문의 - 제품 환급기준에 대한 문의 - 환급 조기종료에 따른 이의제기
2	투자자문 (컨설팅)	77	160	107.8	<ul style="list-style-type: none"> - 전화권유판매를 통한 투자자문계약 후, 청약철회 요청 시 위약금 과다청구 - 계약조건 상이함으로 해지요청 시 처리지급 지연 또는 과소지급으로 상담문의
3	전기진공청소기	160	235	46.9	<ul style="list-style-type: none"> - 수리용 부품 미보유, 수리비 과다청구, AS후에도 동일 하자 지속발생 등 AS불만 - 표시 및 광고와 다른 성능에 대한 불만

□ (전년 동월대비 증가율 상위 품목) 전년 동월 대비 상담 증가율이 높은 품목은 '생리용품', '투자자문(컨설팅)', '전기진공청소기' 등의 순임.

□ (상담처리) 2017년 10월 상담 54,174건 중 43,705건(80.7%)은 분쟁해결기준설명, 법·제도설명 등의 '상담·정보제공'이며 7,739건(14.2%)은 피해처리로 종료됨.