


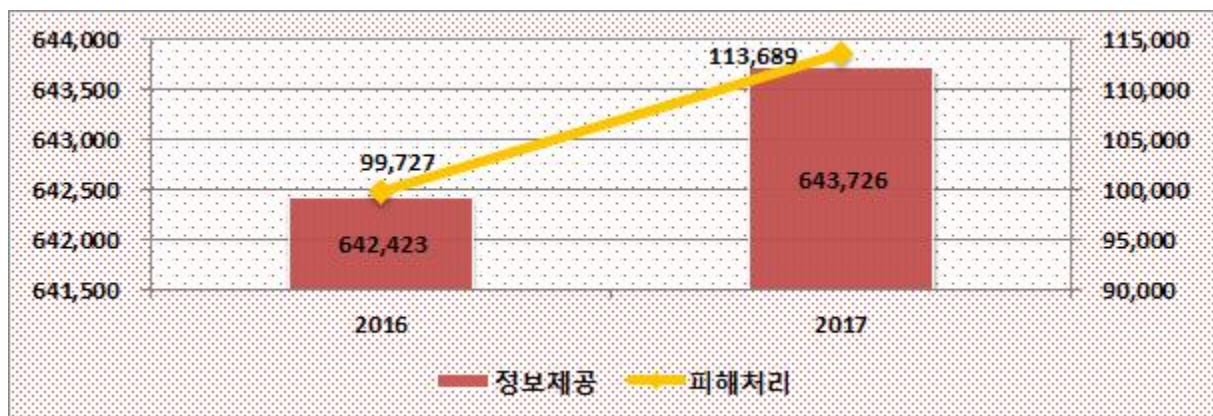
 소비자상담센터 www.1372.go.kr	보 도 자 료		 공정거래위원회  한국소비자단체협의회 Korea National Council Consumer Organizations  한국소비자원
	보도일시	이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.	
	배포일시	2018년 2월 14일	
	한국소비자단체 협의회	임은경 사무총장 (☎02-774-4050) 김희정 간사 (☎02-774-4050)	
	한국소비자원	1372운영팀 황진자 팀장 (☎043-880-5801)	

1372소비자상담센터 연간 795,883건의 상담, 사회적 이슈 반영 커 한일월드 부도로 인한 소비자피해 주의 필요해

■ 1372소비자상담센터 2017년 한 해 동안 총 795,883건 접수받아...

2017년 「1372소비자상담센터1」에 접수된 상담은 총 795,883건으로 전년 대비 2.1%(16,551건) 증가했다. '휴대폰/스마트폰', '이동전화서비스', '헬스장·휘트니스 센터' 순으로 상담이 많이 접수되었고, 분쟁해결기준 설명 및 법·제도설명 등의 상담정보제공이 643,726건(85.7%), 113,689건(14.3%)의 피해처리2)가 이루어졌다.

상담현황을 살펴보았을 때, 주요 상담사유로는 '품질(물품/용역)'이 가장 많았으며, 그 다음으로는 '계약해제·해지/위약금', '계약 불이행(불완전이행)', '청약철회' 등의 순이었다. 또, 상담다발 품목에서 '휴대폰/스마트폰'이 24,366건으로 가장 많이 접수되었고, 주요상담내용은 동일하자 반복, 품질불량 등의 '품질(물품/용역)' 관련 사항으로 불만 접수되었다.



[그래프2] 2016년, 2017년 상담처리결과 변화

1) 1372소비자상담센터: 10개 소비자단체, 16개 광역시·도 지방자치단체, 한국소비자원이 참여하는 전국 단위의 통합상담처리시스템(www.1372.go.kr).

2) 1372소비자상담센터에서 처리구분이 '피해처리'인 경우만 집계 (2018.02.12. 기준)

2017년 월별 상담을 살펴보면, 사회적 이슈와 함께하는 특징을 나타내었다. 인체의 위해성과 내용이 언론 보도되면서 관련 항목인 ‘기저귀’, ‘생리용품’, ‘달걀’, ‘유아용 매트’ 상담이 해당 시기에 급증하였으며, 연휴가 있는 월(月) 또는 지진과 같은 자연재해가 발생했던 때, ‘국외여행’의 상담이슈가 늘어났다. 또한, 여름과 겨울철에는 각각 계절상품에 관련한 상담이 중점적으로 접수되었다. 월별 소비자 상담이슈는 다음과 같다.

1월	설 연휴 맞이하여 ‘상품권’ 상담과 당시 출시된 게임 중 서버 불안정으로 인해 ‘모바일게임 서비스’, 당시 터키 폭설 및 테러로 ‘국외여행’ 관련 상담이 증가했다.
2월	상조업체의 폐업으로 ‘상조 서비스’ 상담과 다이옥신 검출로 인해 ‘기저귀’ 상담이 증가했다.
3월	사드 문제로 인해 중국여행상품 계약 취소 등 ‘국외여행’ 상담과 계약해제·해지 시 지급받은 기기 대금 과다청구로 인하여 ‘학습지’ 상담이 중점적으로 접수되었다.
4월	미세먼지로 인해 ‘공기청정기’ 상담과 봄철 여행시즌의 도래로 ‘숙박시설’ 피해가 있었다.
5월	일찍 찾아온 무더위로 ‘에어컨’, ‘냉장고’ 상담이 증가했다.
6월, 7월	더운 날씨로 인해 ‘선풍기’, ‘에어컨’ 상담이 꾸준히 접수되었다.
8월, 9월	인체의 위해성 관련 내용이 언론 보도되면서 ‘생리용품’ 관련 상담과 살충제 달걀 파동으로 인한 ‘달걀’ 관련 상담이 대폭 증가했다.
10월	겨울준비로 인해 ‘전기매트류’, ‘점퍼·재킷류’ 상담이 증가했다.
11월	저금리로 인하여 투자를 하는 소비자가 늘어남에 따라 ‘투자자문(컨설팅)’ 상담과 유해물질 검출에 따른 친환경인증 취소 사실 보도로 ‘유아용 매트’ 상담이 증가했다.
12월	연말연시를 맞아 ‘호텔’ 상담과 추운 날씨로 방한용품 ‘코트’ 상담이 증가한 추세를 보였다.

[표] 2017년 월별 상담 동향

■ 한일월드 부도로 인한 소비자피해, 주의가 필요해...

2015년 10월경 ‘한일월드’ 업체가 부도남에 따라 정수기, 비데, 안마의자 등을 사용하는 소비자들이 피해를 보고 있다. 부도 발생 후 상황에 대하여 소비자에게 정확한 설명이 이루어지지 않은 채로 이후 절차가 진행되었고, 채권을 인수한 업체와 사후관리를 하는 업체, 채권추심업체가 다르게 담당하다 보니 소비자들의 혼란은 가중되었다. 부도가 일어난 지 2년 4개월가량이 지난 지금도 많은 소비자에게 ‘채권양도 양수 및 채무불이행정보등록예정 통지서’가 발행되고 있어 소비자 주의가 요구된다.

소비자가 피해구제를 받기 위해서는 서비스가 이관된 업체, 서비스가 지연된 기간, 미납금액, 기타 정수기의 하자 여부, 독촉 안내를 받은 채권추심 업체명 등을 확인하고, 한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회에 조정 신청을 진행하면 피해를 구제받을 수 있다. 조정을 신청하는 방법은 한국소비자단체협의회 홈페이지(www.consumer.or.kr) 또는 자율분쟁조정위원회 사이트(www.amco.or.kr)에 접속하여 신청서를 다운 받아 작성 후 접수할 수 있다.

[주요 상담사례]

- 한일 정수기의 부도 사건 후 △△ 정수기에서 연락이 옴. △△ 정수기 측에서는 한일 정수기 해지 관련하여 내용증명만 보내면 법률적으로 문제가 없다고 함. 내용증명을 보냈으며 △△ 정수기를 통해 관리를 받고 있음. 그런데 얼마 전에 ‘▲▲▲’ 라는 업체에서 전화 또는 독촉장이 와서 채무 불이행을 납부하라고 함. ‘▲▲▲’ 라는 업체에서 말하는 채무금은 100만원 정도임. 이와 관련하여 △△정수기의 고객센터에 전화하니 그 전에 통화했던 분은 영업사원이며, 자신들은 이 문제에 대한 책임이 없다고만 함.

참고자료> 2017년 상담 현황

- (상담건수) 2017년 「1372 소비자 상담센터」에 접수된 소비자 상담은 총 795,883건으로 전년 대비 2.1% 증가함.
- (다발품목) 상담이 많은 품목은 '휴대폰/스마트폰'(24,366건), '이동전화서비스'(15,239건), '헬스장·휘트니스센터'(18,061건), '기타의류섬유'(17,584건)등의 순임.

[상담 다발품목 _2018.02.12. 기준]

(단위: 건, %)

순위	품목명	2017.	2016.	전년대비 증감률
1	휴대폰/스마트폰	24,366	28,112	-13.3%
2	이동전화서비스	21,875	22,504	-2.8%
3	헬스장·휘트니스센터	18,061	17,803	1.4%
4	기타의류·섬유	17,584	16,649	5.6%
5	초고속인터넷	14,496	13,747	5.4%
6	국외여행	14,237	12,799	11.2%
7	정수기대여(렌트)	11,458	15,014	-23.7%
8	항공여객운송서비스	10,433	9,920	5.2%
9	중고자동차중개·매매	10,392	11,058	-6.0%
10	택배화물운송서비스	10,356	9,401	10.2%

[상담 증가율* 상위 품목 현황 _2018.02.12. 기준]

(단위 : 건, %)

순위	소분류품목	2017.	2016.	전년대비 증가율	상담주요내용
1	생리용품	1,508	84	1695.2%	- 제품에서 검출된 독성 화학물질로 환불 및 피해보상 관련 문의 - 관련 제품 사용 후 발생한 신체적 이상으로 인한 피해보상 문의 - 제품 환급기준에 대한 문의
2	달걀	482	131	267.9%	- 제품에서 검출된 살충제 성분으로 환불 요청했으나 처리지연 및 거절 - 제품 섭취 후 발생한 신체적 피해보상 요청 거절 및 이에 대한 문의 - 섭취 가능한 제품번호 문의
3	전기의류건조기	477	84	467.9%	- 동절기 배수관이 얼어, 제품에서 누수 관련 AS문의 - 지속적인 소음문제로 인하여 제품하자 확인 방법 문의 - 구입한지 얼마 되지 않아, 신제품 출시로 인해 교환 및 환불 문의

*2016년, 2017년 모두 품목의 상담건수가 50건 이상인 경우로 제한하여 산출함.

- (증가율 상위 품목) 전년 대비 상담 증가율이 높은 품목은 '생리용품', '달걀', '전기의류건조기' 등의 순임.
- (상담사유) 2017년 상담 795,882건 중 173,894건(21.8%)은 품질(물품/용역)이며, 계약해제·해지/위약금이 154,252건(19.4%)으로 접수되었음.
- (상담처리) 2017년 상담 795,882건 중 643,726건(85.7%)은 분쟁해결기준 설명, 법·제도설명 등의 '상담·정보제공'이며 113,689건(14.3%)은 피해처리로 종료됨.