

여가, 재테크 관련 불만 상담 급증 고령소비자, 전자상거래 이용 불만 상담 늘어

상대적으로 나이가 많을수록 전자상거래가 낯설 수밖에 없다. 이에 대한 불편함은 없을까?

한국소비자원이 1372 소비자상담 데이터를 분석하니 실제로 최근 5년간 60세 이상 고령소비자 전자상거래 불만 상담이 161.1% 이상 증가한 것으로 나타났다.

글_김지형 차장(소비자정보국 빅데이터분석팀)



고령소비자 전자상거래 불만 상담 5년새 161.1% 증가

한국소비자원이 1372 소비자상담* 데이터를 분석한 결과, 최근 5년간 60세 이상 고령 소비자 불만 상담이 88.1% 증가한 것으로 나타났다. 그중 전자상거래 불만

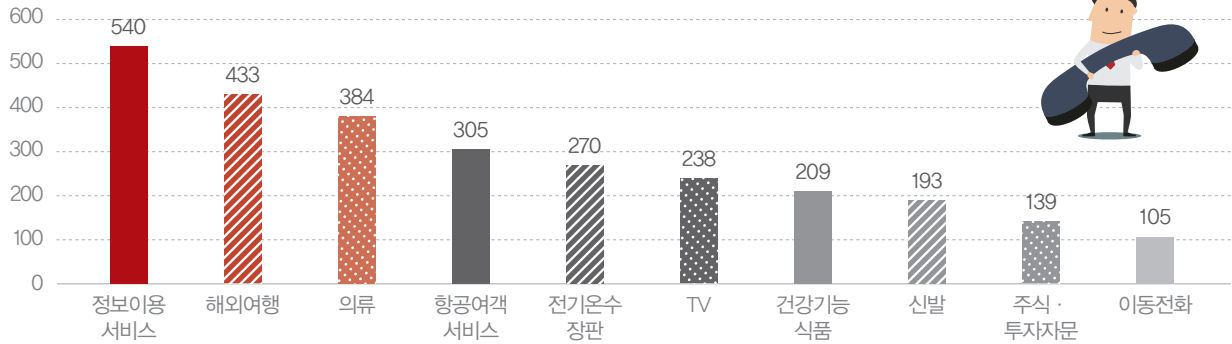
상담은 약 2배인 161.1% 증가했다. 이는 소비환경 변화에 따라 고령소비자의 전자상거래 이용 증가에 따른 것으로 분석된다.

* 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여해 상담함.

※ 전체 고령소비자 불만 상담 접수 건수 : (2013년) 35,789건 → (2017년) 67,330건/88.1% 증가 / 고령소비자 전자상거래 불만 상담 접수 건수 : (2013년) 1,418건 → (2017년) 3,703건/161.1% 증가

최근 5년간 고령소비자 전자상거래 불만 상담 상위 10개 품목

[단위: 건]



해외여행, 재테크 관련 불만 상담 급증

고령소비자 전자상거래 불만 상담 상위 품목은 정보이용 서비스, 해외여행, 의류, 항공여객 서비스, 전기 온수장판 순으로 나타났다. 최근 5년간 가장 많이 접수된 '정보이용서비스'는 로또번호 추천, 음악·동영상 이용 등으로 가격·요금 관련 불만 상담이 많았다. 2015년 이후 매년 가장 많이 접수되는 '해외여행'은 계약해제 및 위약금 관련 불만 상담이 많았다.

한편, 주식·투자자문은 2013년 3건에 불과했으나 2017년 73건으로 급격히 증가했고, 2018년 상반기에만 114건이 접수된 것으로 나타났다. 정보이용서비스 불만 상담은 2014년 이후 감소하다가 2017년부터 다시 증가하고 있는 것으로 분석됐다.

* 전체 고령소비자 불만 상담 상위 품목으로는 이동전화서비스, 스마트폰·휴대폰, 상조서비스, 건강식품, 치과 순

고령소비자 전자상거래 불만 상담은 60대가 전체의 83.8%를 차지했다. 여성(33.7%)보다 남성(66.3%)의 불만 상담이 2배 가까이 많은 것으로 나타났다.

맞춤형 정보제공 및 인포맵 구축

최근 5년간 상담 추이와 더불어 고령자의 인터넷 이용률 증가 등을 감안하면 향후 고령소비자의 전자상거래 불만 상담은 계속 증가할 것으로 예상된다.

한국소비자원은 고령소비자 피해 예방을 위한 안내문을 제작해 지자체 등에 배포하고, 지역별 피해 다발 품목 등 분석내용을 공유해 지역 특성에 맞는 소비자정책 자료로 활용할 수 있도록 할 계획이다. 또한 고령소비자 전자상거래 불만 상담데이터를 인포맵으로 제작해 빅데이터 홈페이지(data.kca.go.kr)에 공개할 예정이다.

불만 상담 60대 83.8%, 남성 66.3% 차지

불만 상담 사유는 계약해제·위약금, 계약 불이행, 청약 철회 등 계약 관련이 가장 많았다. 품질·A/S 관련, 부당 행위 등이 그 뒤를 이었다. 특히 '해외여행, 항공여객 서비스, 의류, 주식·투자자문 등의 경우 계약 관련이 많았고, 전기온수장판, TV, 건강식품, 신발은 품질·A/S 관련 불만 상담이 많은 것으로 나타났다.

연령대별 불만 상담 현황

[단위: 건, %]

연령대	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	합계
60대	1,139 (80.3)	989 (82.3)	1,100 (82.9)	1,408 (84.5)	3,169 (85.6)	7,805 (83.8)
70대	247 (17.4)	174 (14.5)	198 (14.9)	224 (13.4)	448 (12.1)	1,291 (13.8)
80세 이상	32 (2.3)	38 (3.2)	29 (2.2)	35 (2.1)	86 (2.3)	220 (2.4)
합계	1,418 (100.0)	1,201 (100.0)	1,327 (100.0)	1,667 (100.0)	3,703 (100.0)	9,316 (100.0)