


 소비자상담센터 www.1372.go.kr	<h1>보 도 자 료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>		 공정거래위원회  한국소비자원  한국소비자단체협의회	
이 자료는 2월 14일(금) 06시부터 사용하시기 바랍니다.				
배포일	2020년 2월 13일(목) (총 24쪽)	한국소비자원	담당부서 담 당 자	정보교육국 빅데이터분석팀 김지형 팀장(043-880-5781) 김용욱 과장(043-880-5782)
		한국소비자단체 협의회	담 당 자	

2020년 1월, 마스크 등 ‘보건·위생용품’ 관련 소비자상담 증가율 높아

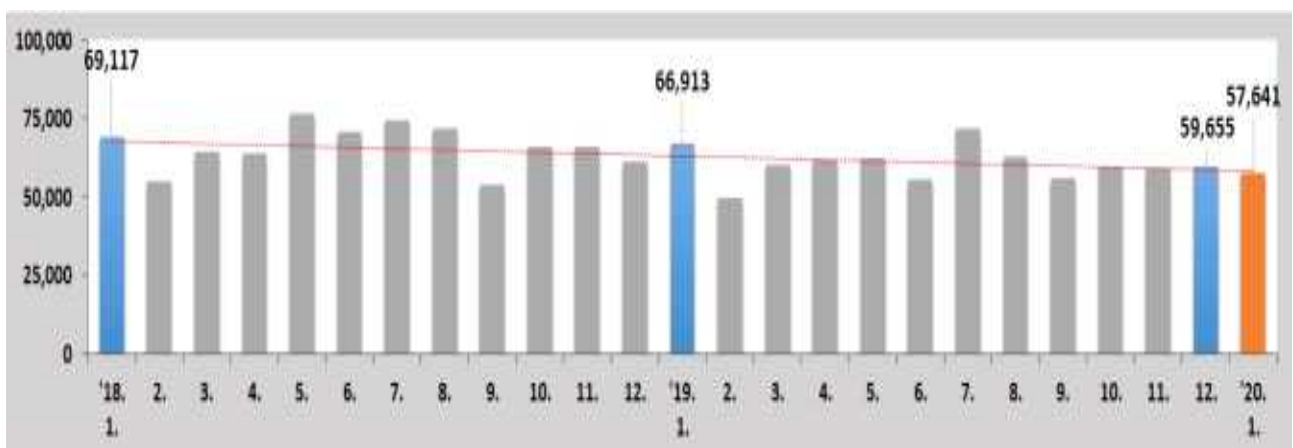
한국소비자원(원장 이희숙)과 한국소비자단체협의회(회장 주경순)는 1372소비자상담센터¹⁾에 접수된 소비자상담을 빅데이터시스템²⁾을 활용해 분석한 결과, 2020년 1월 전체 상담 건수가 전월 대비 3.4% 감소했다고 밝혔다.

□ 소비자상담 전월 대비 3.4% 감소

2020년 1월 소비자상담은 57,641건³⁾으로 전월(59,655건) 대비 3.4%(△2,014건) 감소했고, 전년 동월(66,913건) 대비 13.9%(△9,272건) 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) 2020년 1월 3일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ 전월 대비 신종 코로나 바이러스 관련 품목의 상담 증가율 높아

상담 증가율 상위 품목을 분석한 결과, 전월 대비 '보건·위생용품'이 1,153.7%로 가장 많이 증가했고, '국외여행'(395.8%), '항공여객운송서비스'(59.4%), '외식'(43.8%), '호텔·펜션'(42.7%) 등이 그 뒤를 이었다.

'보건·위생용품'의 경우 전자상거래를 통해 구입한 마스크의 배송지연 및 구매 취소 관련 소비자 불만이 많았다. '국외여행', '항공여객운송서비스' 등 여행 관련 품목과 '외식', '호텔·펜션' 등 다중 이용시설 관련 품목도 신종 코로나 바이러스 감염 우려로 인해 계약을 취소하면서 발생한 위약금 문제가 많았다.

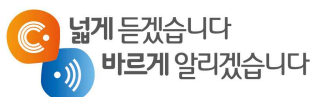
전년 동월 대비 증가율이 높았던 품목은 '보건·위생용품'(551.0%), '비데 대여(렌트)'(289.1%), '국외여행'(250.9%) 등이었다.

상담 다발 품목으로는 '국외여행'이 3,649건으로 가장 많았고, 이어서 '의류·섬유' 3,114건, '정수기 대여(렌트)' 1,717건 순이었다.

□ 30대(30.3%), 품질·A/S(25.5%) 관련 소비자상담 많아

연령대별로는 30대가 16,329건(30.3%)으로 가장 많았고 40대 14,909건(27.5%), 50대 10,552건(19.5%) 순이었다.

상담사유별로는 '품질·A/S'(14,711건, 25.5%), '계약해제·위약금'(14,617건, 25.4%), '계약불이행'(8,484건, 14.7%) 순이었으며, 일반판매를 제외한 특수판매 중에는 '국내 전자상거래'(15,710건, 27.3%), '방문판매'(2,519건, 4.4%), '전화권유판매'(1,594건, 2.8%)의 비중이 높았다.



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



< 붙임 > 2020년 1월 소비자 빅데이터 트렌드

2020년 1월 요약

소비자이슈

인터넷 교육 서비스
평생 0원 프리패스 강의
갱신 방법 관련 소비자 불만

호주 산불 관련
국외여행 취소

필리핀 화산으로 인한
국외여행 취소

신종 코로나 바이러스로 인한
여행, 항공권, 숙박,
돌잔치, 헬스장, 수영장 취소

신종 코로나 바이러스 관련
마스크 배송 지연, 가격 불만 등

전체 상담건수

2020년 1월	57,641건
전월 대비	↓ 2,014건(3.4%)
전년 동월 대비	↓ 9,272건(13.9%)

증가율 상위 품목

전월 대비	보건·위생용품	↑ 1,153.7%
	국외여행	↑ 395.8%
	항공여객운송서비스	↑ 59.4%
전년 동월 대비	보건·위생용품	↑ 551.0%
	비데 대여(렌트)	↑ 289.1%
	국외여행	↑ 250.9%

상위 다발 품목

1위	국외여행	3,649건(6.3%)
2위	의류·섬유	3,114건(5.4%)
3위	정수기 대여(렌트)	1,717건(3.0%)

연령대별 현황

1위	30대	16,329건(30.3%)
2위	40대	14,909건(27.5%)
3위	50대	10,552건(19.5%)

상담사유 및 판매방법

상담 사유	품질·A/S관련	25.5%
	계약해제·위약금	25.4%
	계약불이행	14.7%
판매 방법	국내 전자상거래	27.3%
	방문판매	4.4%
	전화권유판매	2.8%

1

소비자상담 현황

- 2020년 1월 「1372소비자상담센터」에 접수된 상담건수는 57,641건으로 전월(59,655건) 대비 3.4%(△2,014건) 감소했고, 전년 동월(66,913건) 대비 13.9%(△9,272건) 감소함.

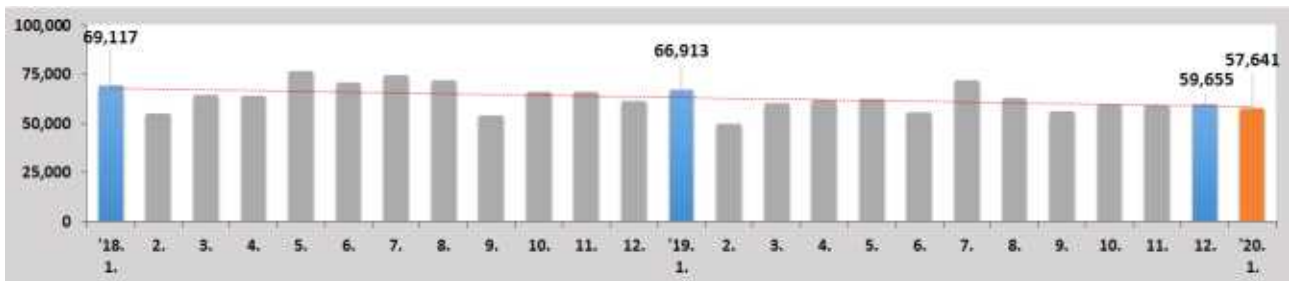
[상담 건수 현황]

(단위 : 건)

구분		2019. 1.	2019. 12.	2020. 1.
상담 건수		66,913	59,655	57,641
증감률	전월 대비	9.1%	1.0%	△3.4%
	전년 동월 대비	△3.6%	△2.7%	△13.9%

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)



2

증가율 상위 품목⁴⁾

- 2020년 1월 상담 품목 중 전월 대비, 전년 동월 대비 증가율이 큰 품목은 다음과 같음.
- 전월 대비 증가율 상위 품목은 '보건·위생용품'이 1,153.7%로 가장 높았고 이어서 '국외여행'이 395.8%, '항공여객운송서비스' 59.4%, '외식' 43.8%, '호텔·펜션 등' 42.7% 순임.
 - 전년 동월 대비 증가율 상위 품목은 '보건·위생용품'이 551.0%로 가장 높았고 이어서 '비데 대여(렌트)'가 289.1%, '국외여행' 250.9%, '기타 회원권' 153.0%, '정수기 대여(렌트)' 119.8% 순임.

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

[전월 대비 증가율 상위 품목]

(단위 : 건)

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	증가율	순위	품목명	증가율
1	보건·위생용품	1,153.7%	1	보건·위생용품	551.0%
2	국외여행	395.8%	2	비데 대여(렌트)	289.1%
3	항공여객운송서비스	59.4%	3	국외여행	250.9%
4	외식	43.8%	4	기타 회원권	153.0%
5	호텔·펜션 등	42.7%	5	정수기 대여(렌트)	119.8%
6	기타 숙박시설	39.9%	6	기타 숙박시설	64.7%
7	피부과	19.4%	7	외식	60.2%
8	기타 이동통신	14.7%	8	항공여객운송서비스	56.0%
9	유선방송	9.5%	9	호텔·펜션 등	28.4%
10	성형외과	6.8%	10	인터넷교육서비스	14.3%

□ 상담건수 및 상담 내용은 다음과 같음.

[전월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 12. 건수	2020. 1.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	보건·위생용품	54	677	1,153.7%	- 오픈마켓에서 구입한 마스크 배송 지연 및 구매 취소 등으로 인한 불만 발생 - 신종 코로나바이러스 감염 우려로 계약 연기·취소 등을 요청하였으나 거절 또는 소비자 귀책사유로 인한 위약금 적용으로 소비자 불만 발생
2	국외여행	736	3,649	395.8%	
3	항공여객 운송서비스	734	1,170	59.4%	
4	외식	322	463	43.8%	
5	호텔·펜션 등	412	588	42.7%	

[전년 동월 대비 증가율 상위 품목 현황]

(단위 : 건)

순위	품목명	2019. 1. 건수	2020. 1.		주요 상담내용
			건수	증가율	
1	보건·위생용품	104	677	551.0%	- 오픈마켓에서 구입한 마스크 배송 지연 및 구매 취소 등으로 인한 불만 발생 - 비데 렌트 서비스 업체 파업으로 인한 A/S 및 점검불가로 계약해지 요구 - 신종 코로나바이러스 감염 우려로 여행 상품의 연기·취소 등을 요청하였으나 거절 또는 소비자 귀책사유로 인한 위약금 적용으로 소비자 불만 발생 - 제휴시설을 이용할 수 없는 플랫폼 회원권 계약해지 등 - 정수기 렌트 서비스 업체 파업으로 인한 A/S 및 점검불가로 계약해지 요구, 정수기내부 위생 관련 불만 등
2	비데 대여(렌트)	55	214	289.1%	
3	국외여행	1,040	3,649	250.9%	
4	기타 회원권	83	210	153.0%	
5	정수기 대여(렌트)	781	1717	119.8%	

□ 성별 증가율 상위 5개 품목의 전월 대비, 전년 동월 대비 현황은 다음과 같음.

※ 성별이 확인된 소비자상담 건 기준

[성별 전월 대비 증가율 상위 5개 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	여성		품목명	남성	
		증가건수	증가율		증가건수	증가율
1	보건·위생용품	465	1722.2%	국외여행	1,064	348.9%
2	국외여행	1,819	423.0%	항공여객 운송서비스	184	49.2%
3	호텔·펜션 등	154	79.8%	중고자동차 중개·매매	29	6.9%
4	기타 숙박시설	120	68.6%	호텔·펜션 등	13	6.0%
5	외식	112	65.5%	헬스장· 휘트니스센터	32	5.7%

[성별 전년 동월 대비 증가율 상위 5개 품목]

(단위 : 건)

순위	품목명	여성		품목명	남성	
		증가건수	증가율		증가건수	증가율
1	보건·위생용품	423	613.0%	국외여행	969	242.3%
2	국외여행	1,610	252.0%	정수기 대여(렌트)	391	120.7%
3	정수기 대여(렌트)	534	116.8%	항공여객 운송서비스	194	53.3%
4	외식	151	114.4%	기타 숙박시설	57	43.2%
5	기타 숙박시설	127	75.6%	호텔·펜션 등	29	14.4%

□ 2020년 1월 상담 다발 상위 3개 품목은 '국외여행', '의류·섬유', '정수기 대여(렌트)'로 나타남.

- '국외여행'이 3,649건(6.3%)로 가장 많았고 이어서 '의류·섬유' 3,114건(5.4%), '정수기 대여(렌트)' 1,717건(3.0%) 등임.

[월별 상담 건수 현황]

(단위 : 건)

순 위	품목명	2019. 1.		2019. 12.		2020. 1.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월 대비	전월 대비
1	국외여행	1,040	1.6%	736	1.2%	3,649	6.3%	250.9%	395.8%
2	의류·섬유	4,380	6.5%	4,345	7.3%	3,114	5.4%	△28.9%	△28.3%
3	정수기 대여(렌트)	781	1.2%	2,493	4.2%	1,717	3.0%	119.8%	△31.1%
4	헬스장· 휘트니스센터	1,894	2.8%	1,662	2.8%	1,667	2.9%	△12.0%	0.3%
5	이동전화서비스	1,668	2.5%	1,739	2.9%	1,566	2.7%	△6.1%	△9.9%
6	항공여객 운송서비스	750	1.1%	734	1.2%	1,170	2.0%	56.0%	59.4%
7	스마트폰	1,232	1.8%	1,168	2.0%	1,102	1.9%	△10.6%	△5.7%
8	세탁서비스	1,293	1.9%	1,308	2.2%	919	1.6%	△28.9%	△29.7%
9	투자자문 (컨설팅)	1,158	1.7%	1,030	1.7%	826	1.4%	△28.7%	△19.8%
10	초고속인터넷	1,096	1.6%	823	1.4%	765	1.3%	△30.2%	△7.0%
11	신발·운동화	1,061	1.6%	884	1.5%	696	1.2%	△34.4%	△21.3%
12	보건·위생용품	104	0.2%	54	0.1%	677	1.2%	551.0%	1,153.7%
13	호텔·펜션 등	458	0.7%	412	0.7%	588	1.0%	28.4%	42.7%
14	중고자동차 중개·매매	799	1.2%	544	0.9%	551	1.0%	△31.0%	1.3%
15	기타 숙박시설	300	0.4%	353	0.6%	494	0.9%	64.7%	39.9%

□ 상담 다발 상위 5대 품목의 주요 상담내용은 다음과 같음.

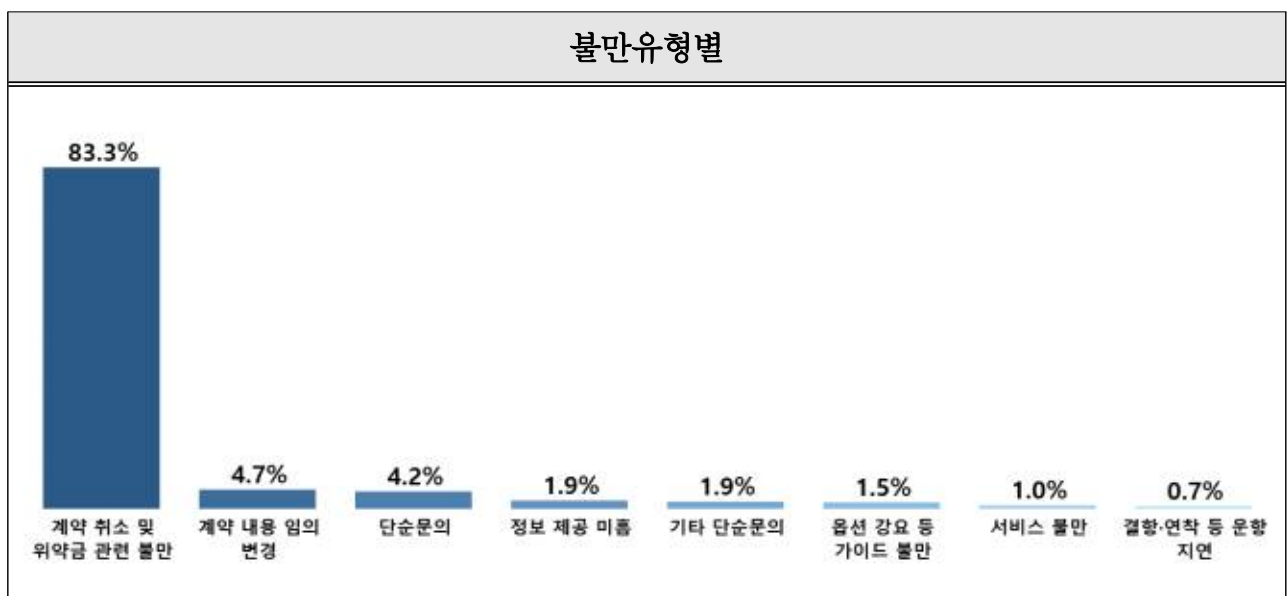
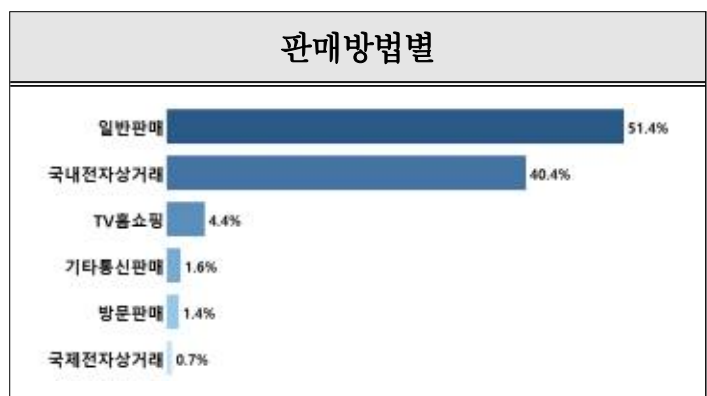
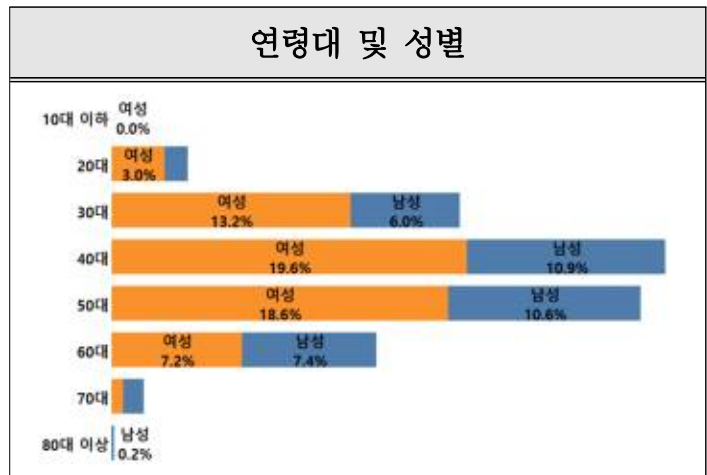
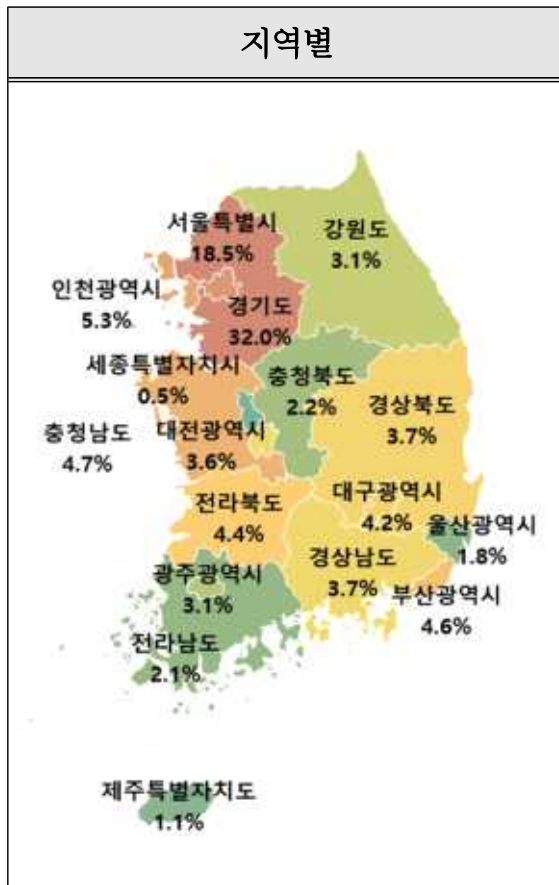
[상담 다발 품목 현황]

(단위 : 건)

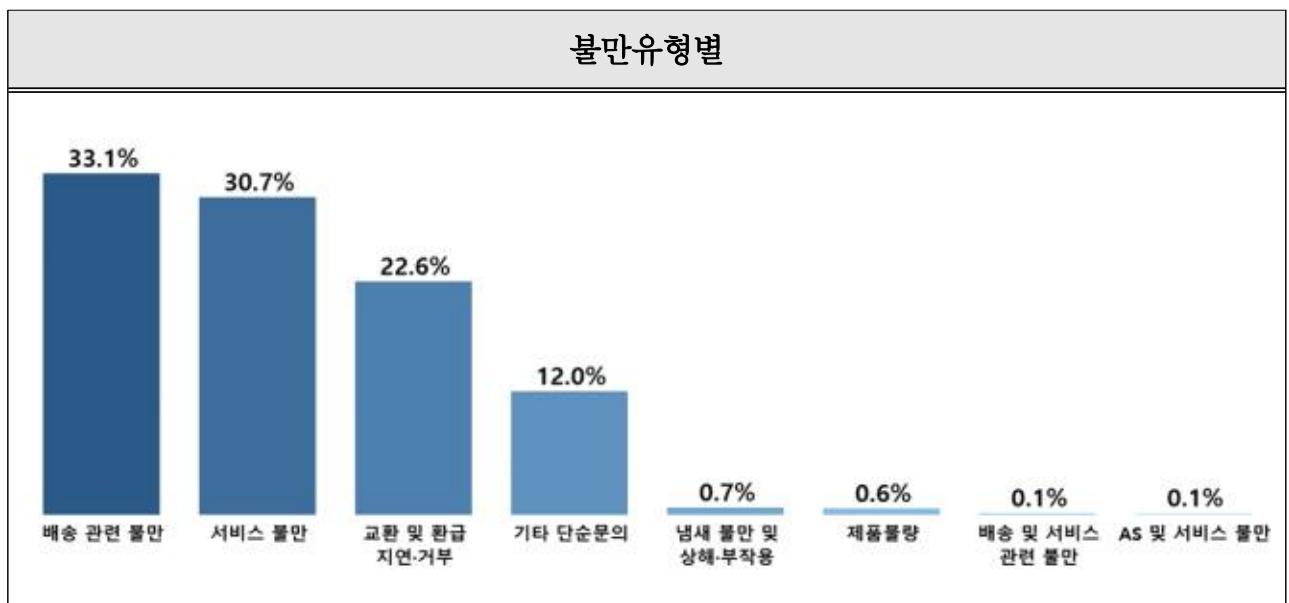
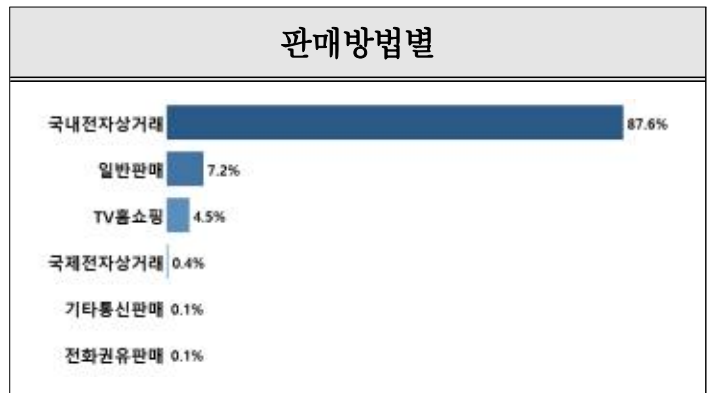
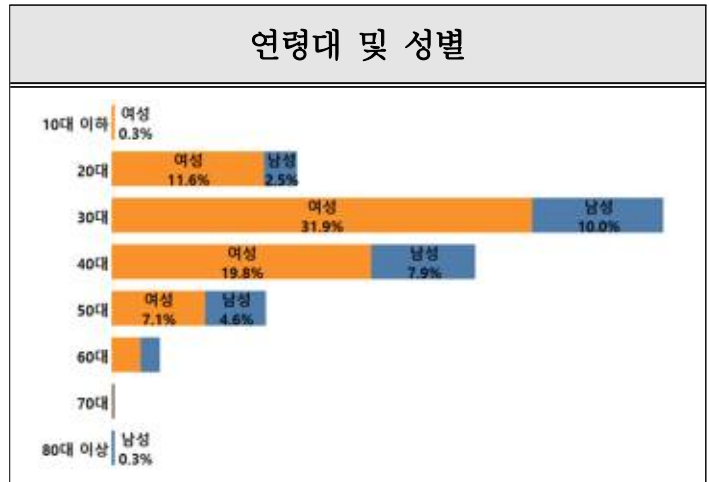
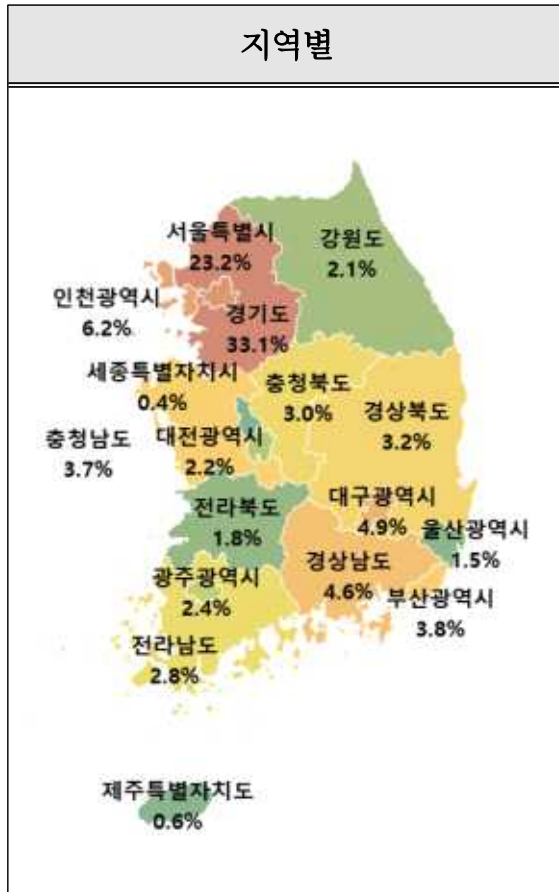
순위	품목명	2020. 1.		주요 상담내용
		건수	비율	
1	국외여행	3,649	6.3%	- 신종 코로나 바이러스 감염 우려로 여행 상품의 연기·취소 등을 요청하였으나 거절 또는 소비자 귀책사유로 인한 위약금 적용으로 소비자 불만 발생
2	의류·섬유	3,114	5.4%	- 온라인으로 구매한 의류의 사이즈 착오, 배송지연, 교환 및 환불 등에 대한 해결방법 문의
3	정수기 대여(렌트)	1,717	3.0%	- 정수기 렌트 서비스 업체 파업으로 인한 A/S 및 점검불가, 이사시 이전 설치 불가 등으로 인한 계약해지 요구
4	헬스장·휘트니스센터	1,667	2.9%	- 헬스장·휘트니스센터 이용계약 해지 시의 위약금 과다 및 청약 철회 거부 - 업체 폐업 시 피해구제 방법 문의 - 신종 코로나 바이러스 관련 취소 가능 여부 문의 등
5	이동전화서비스	1,566	2.7%	- 계약과 상이한 과다 요금 청구, 약정 지원금 또는 이전 통신사 해지 위약금 미지원 등에 대한 상담 - 결합상품 할인 요건 설명 부실

□ 증가율 상위 품목 및 상담 다발 품목의 상세현황은 다음과 같음.

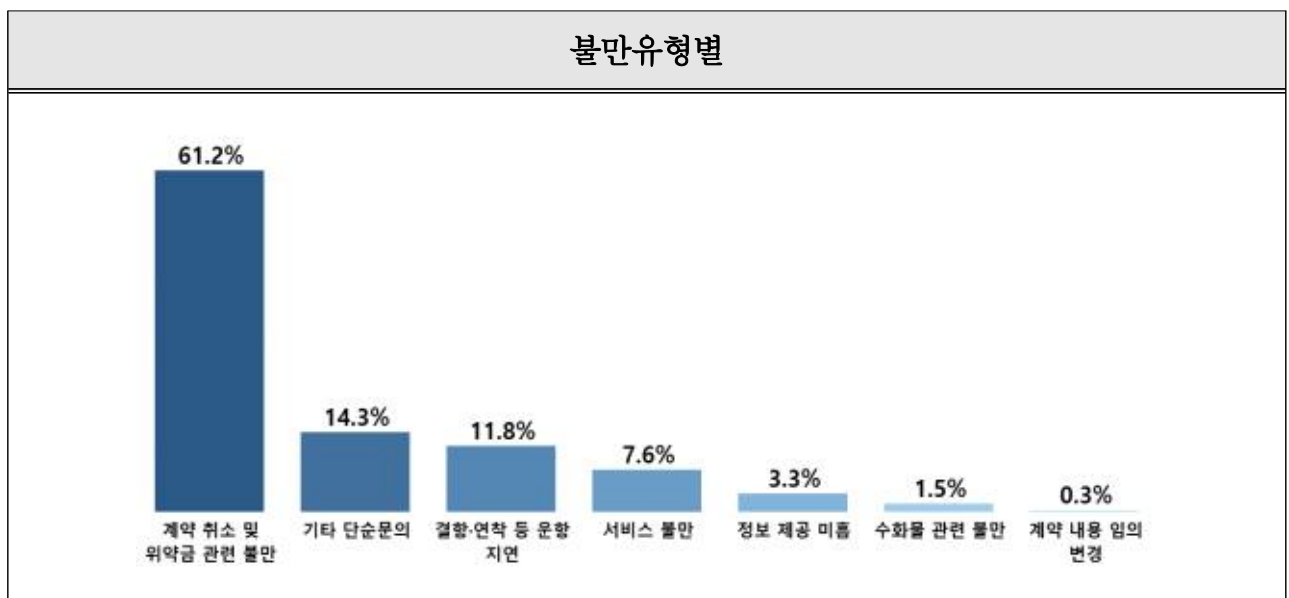
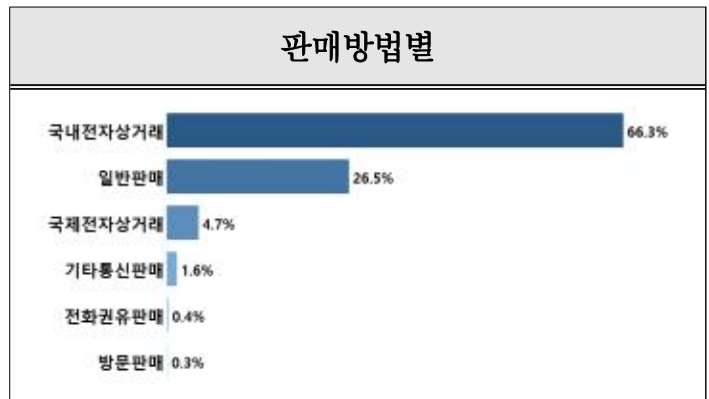
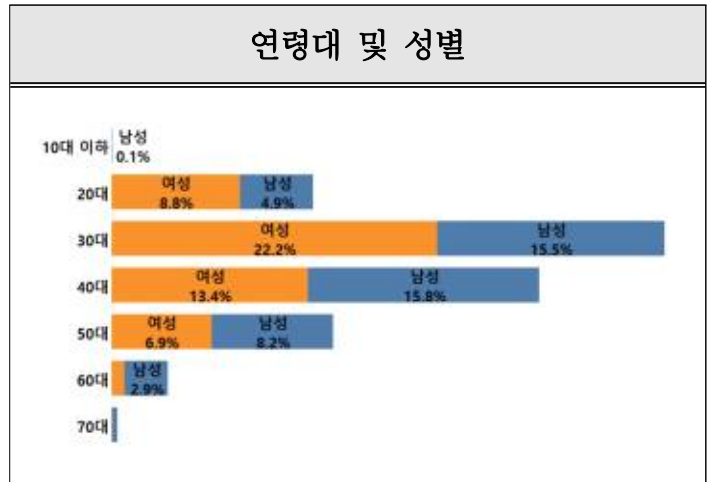
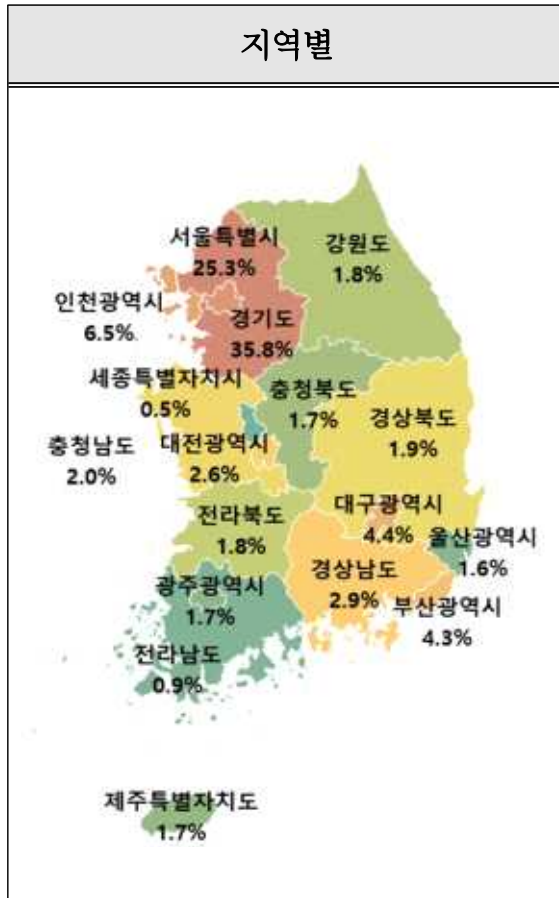
품목명	국외여행	전월 대비 증가율 (2위)	전년 동월 대비 증가율 (3위)	상담 다발 품목 (1위)
-----	------	-------------------	----------------------	------------------



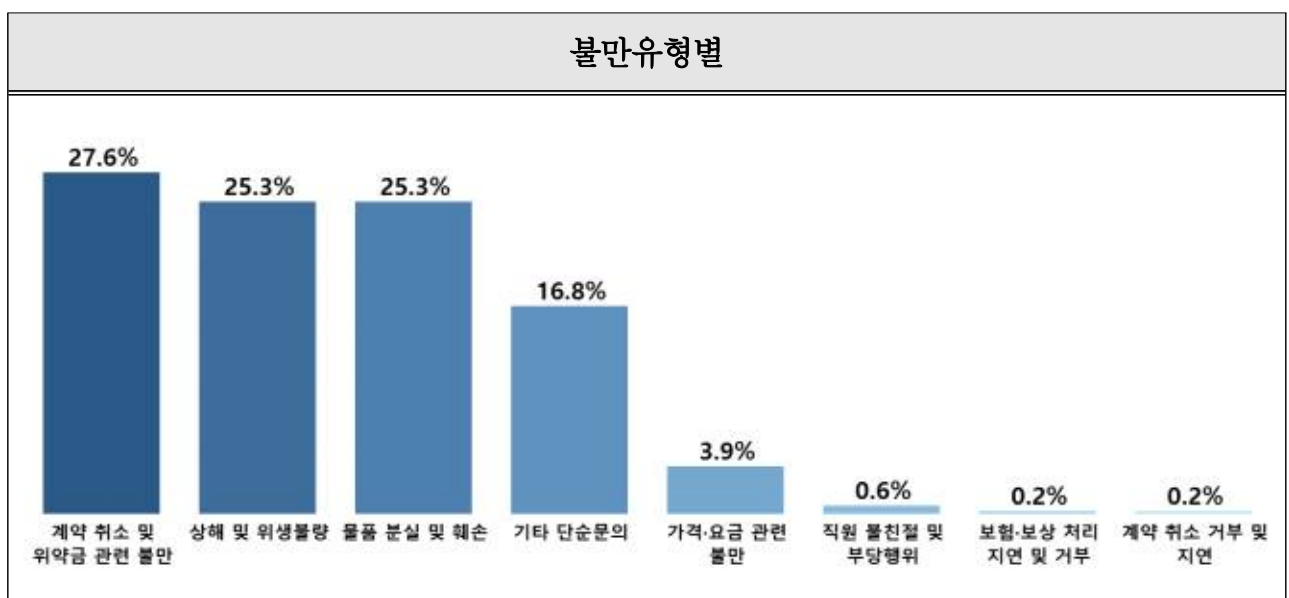
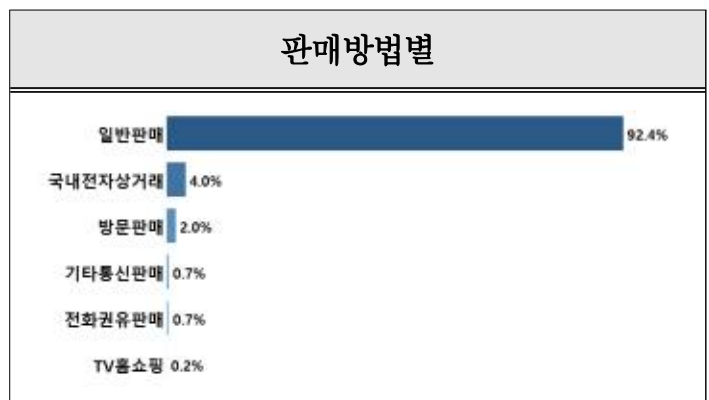
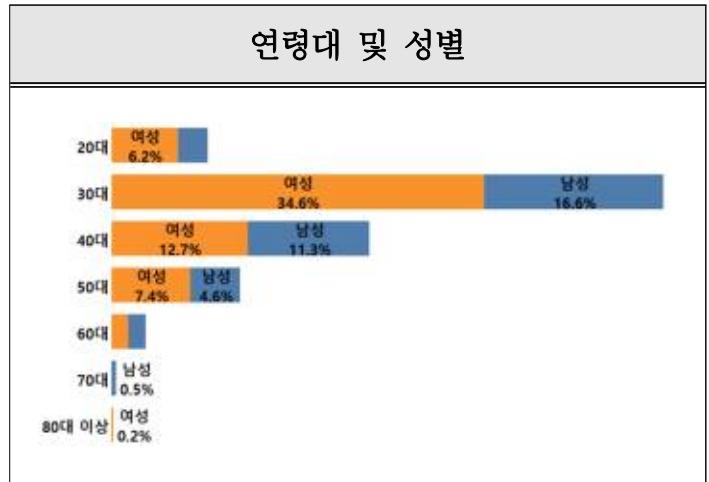
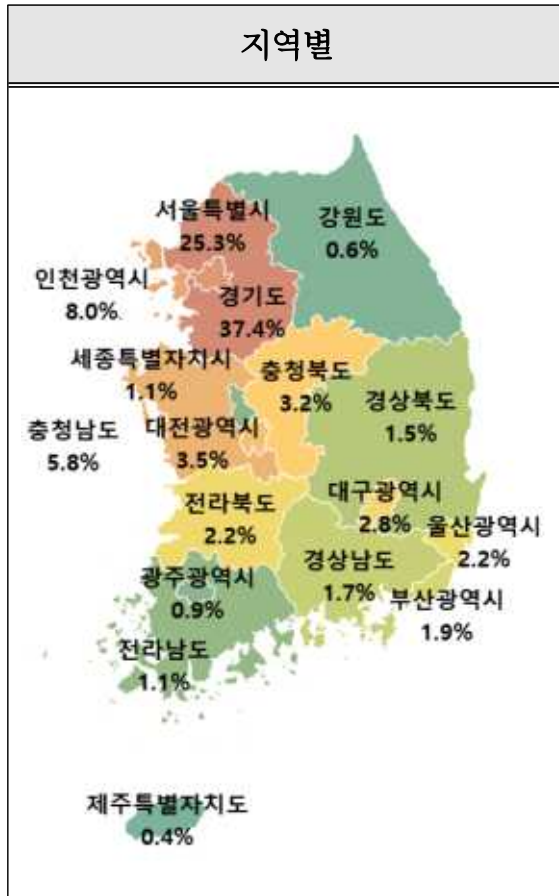
품목명	보건·위생용품	전월 대비 증가율 (1위)	전년 동월 대비 증가율 (1위)	상당 다발 품목 (-)
-----	---------	-------------------	----------------------	-----------------



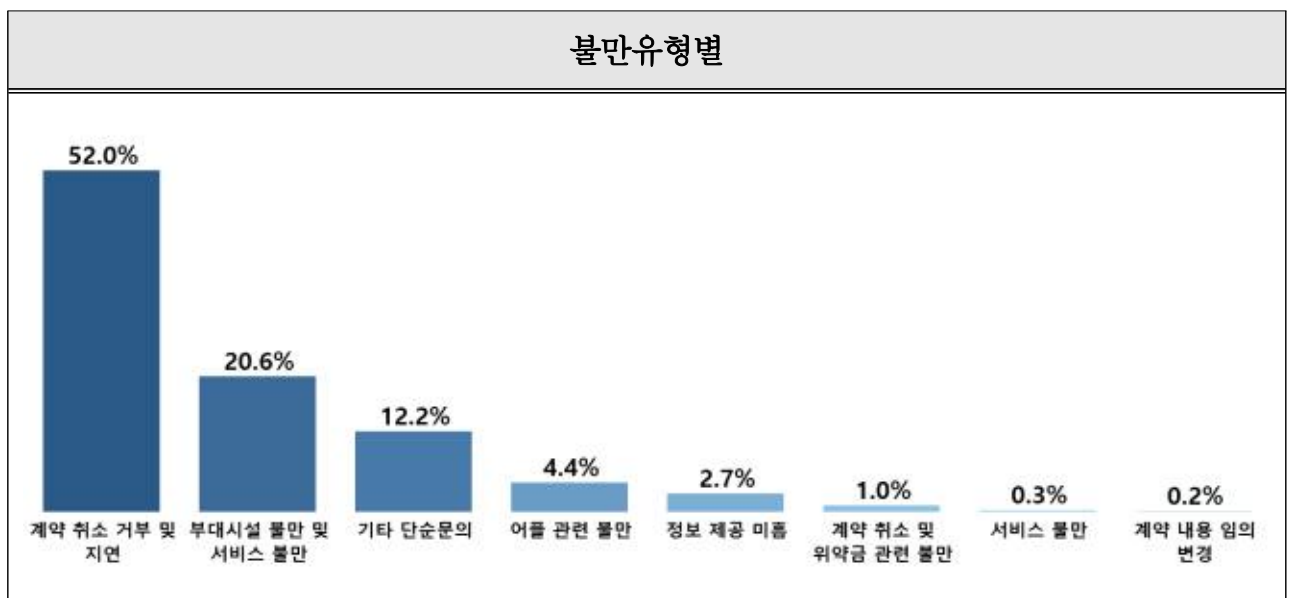
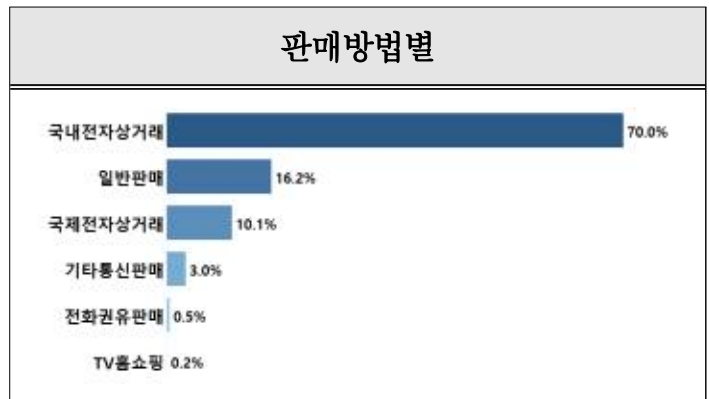
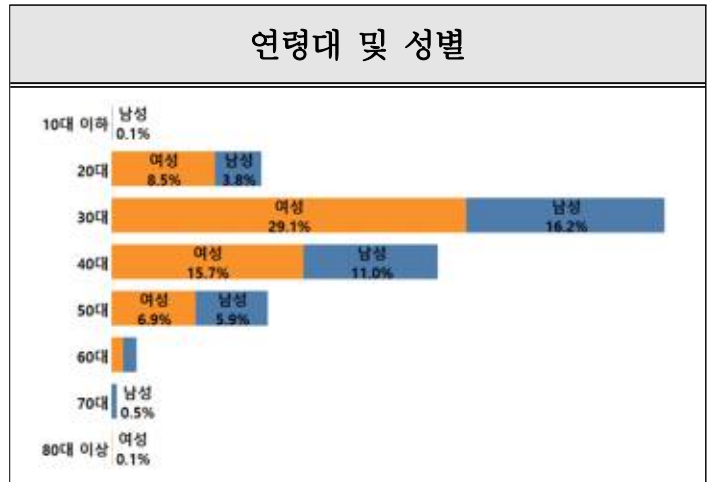
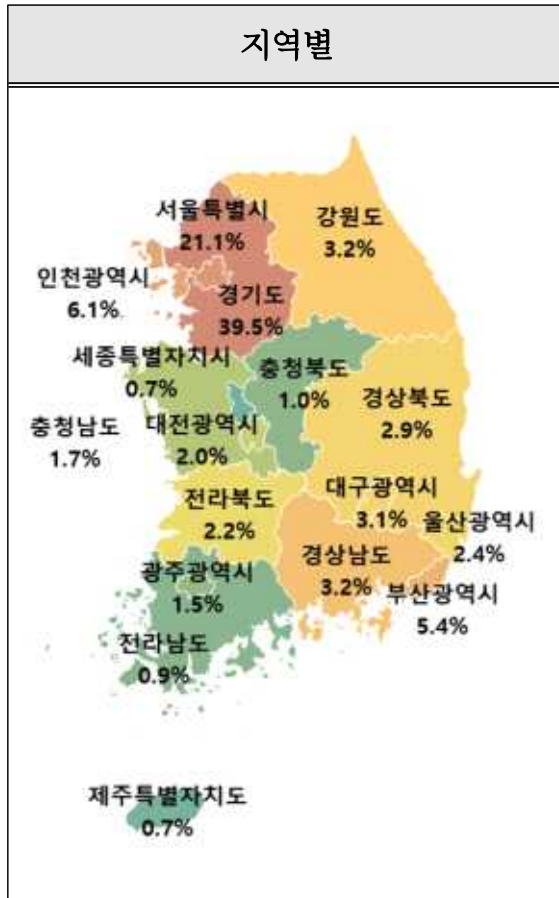
품목명	항공여객운송서비스	전월 대비 증가율 (3위)	전년 동월 대비 증가율 (-)	상당 다발 품목 (-)
-----	-----------	-------------------	-----------------------	-------------------



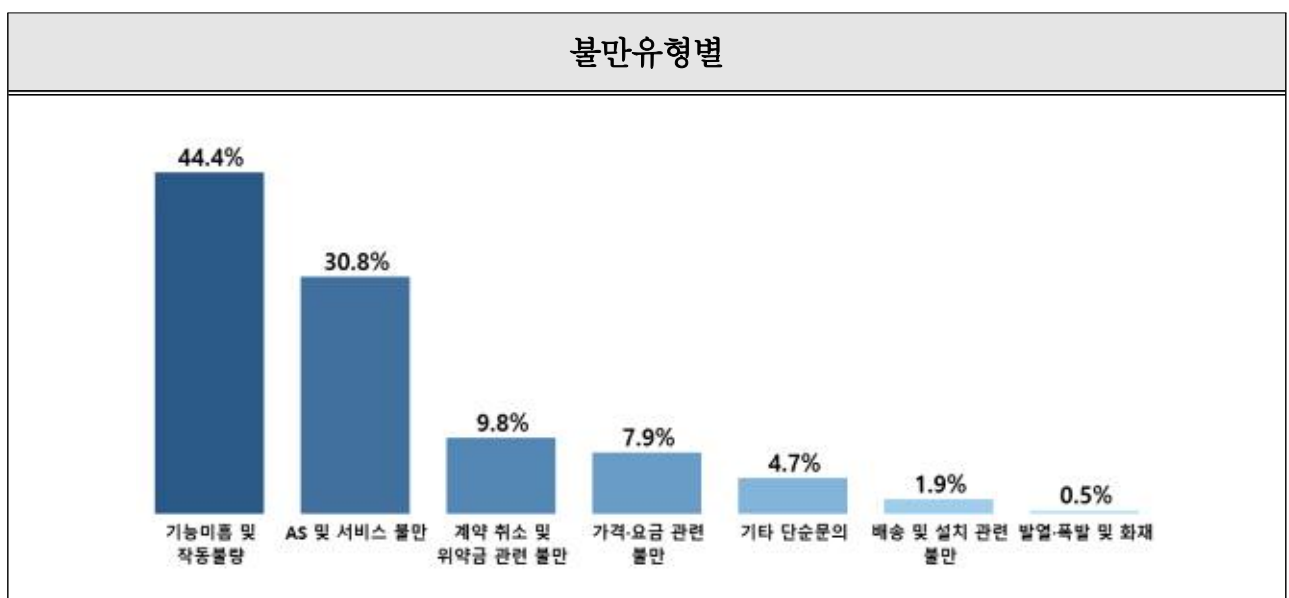
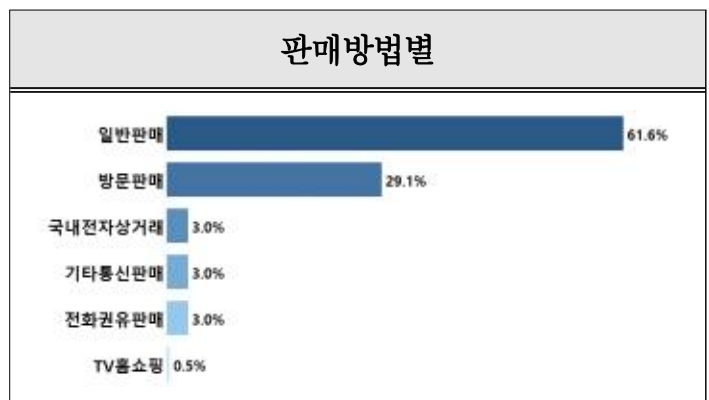
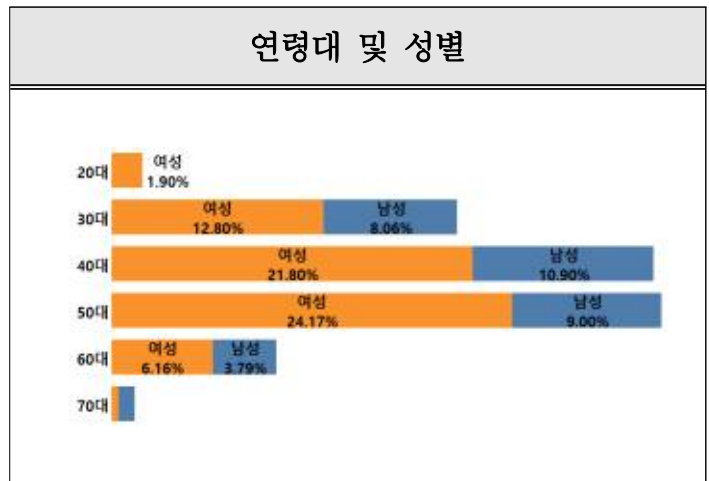
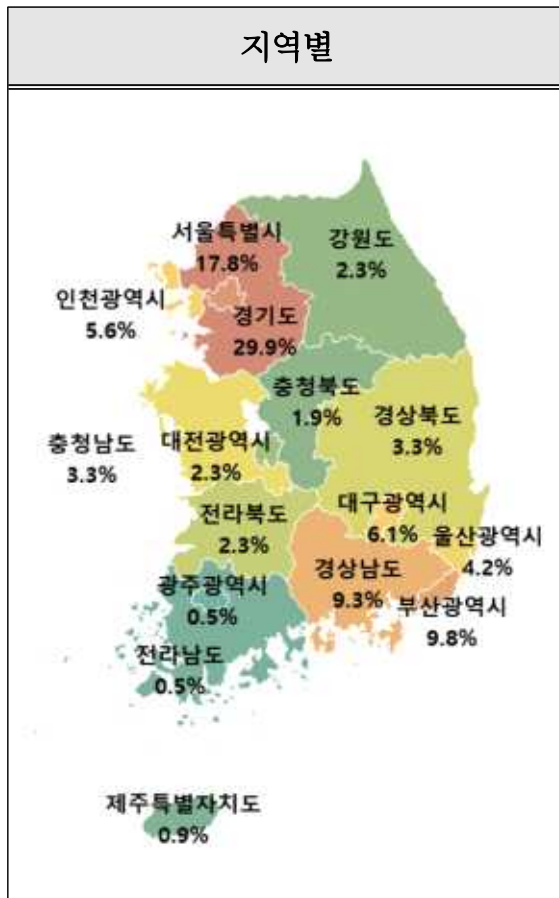
품목명	외식	전월 대비 증가율 (4위)	전년 동월 대비 증가율 (-)	상당 다발 품목 (-)
-----	----	-------------------	-----------------------	-------------------



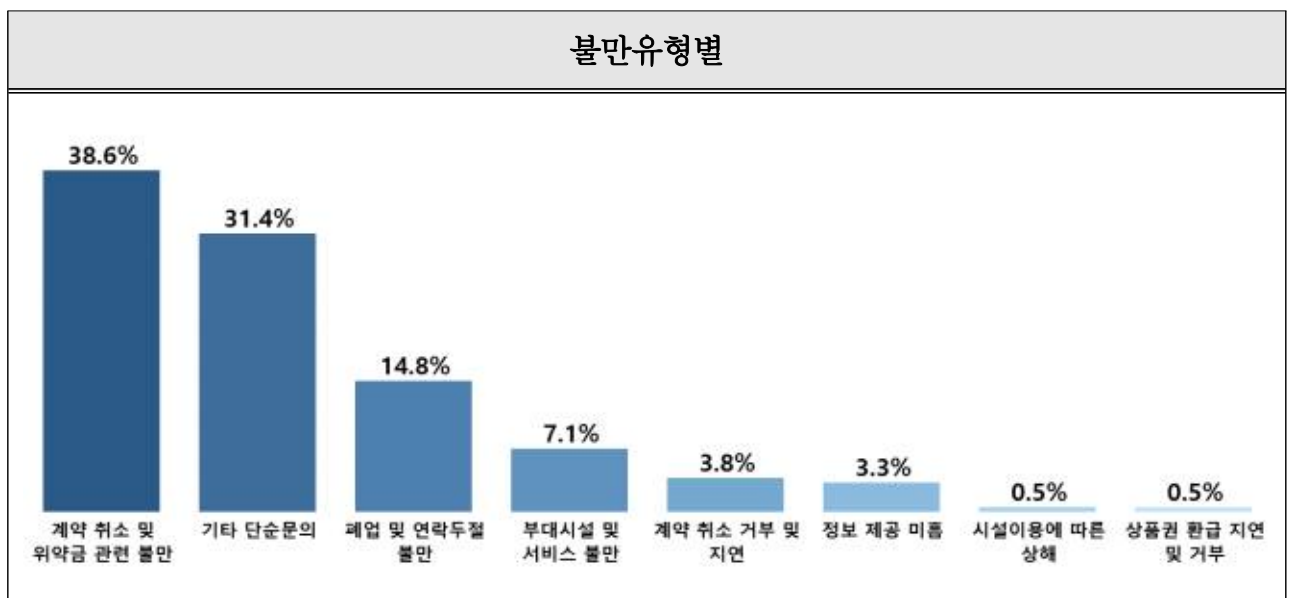
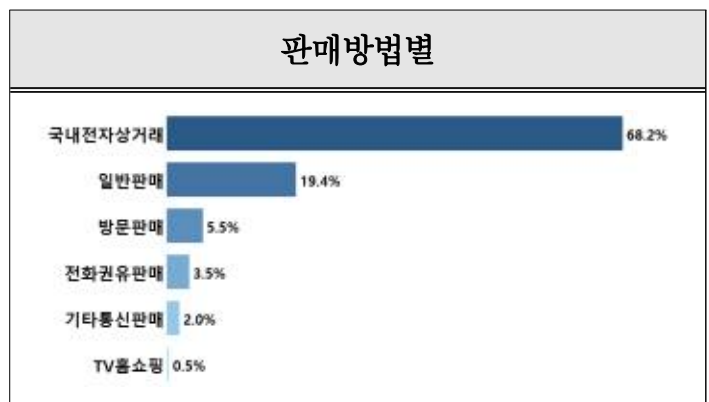
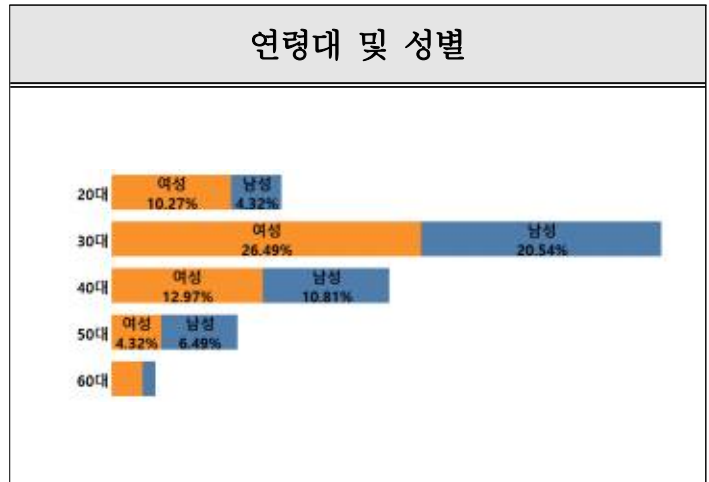
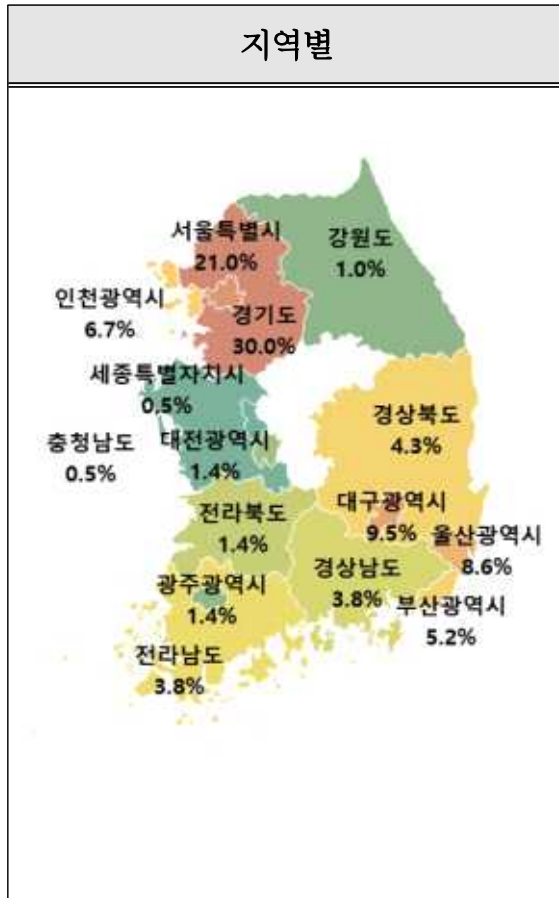
품목명	호텔·펜션 등	전월 대비 증가율 (5위)	전년 동월 대비 증가율 (-)	상당 다발 품목 (-)
-----	---------	-------------------	-----------------------	-------------------



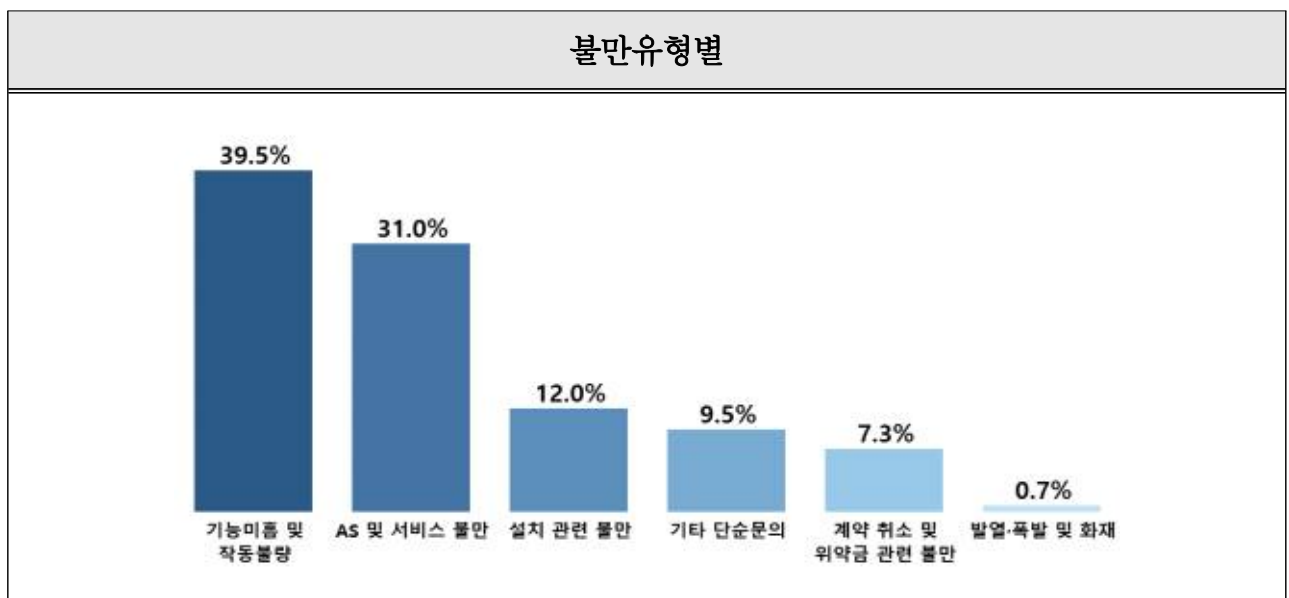
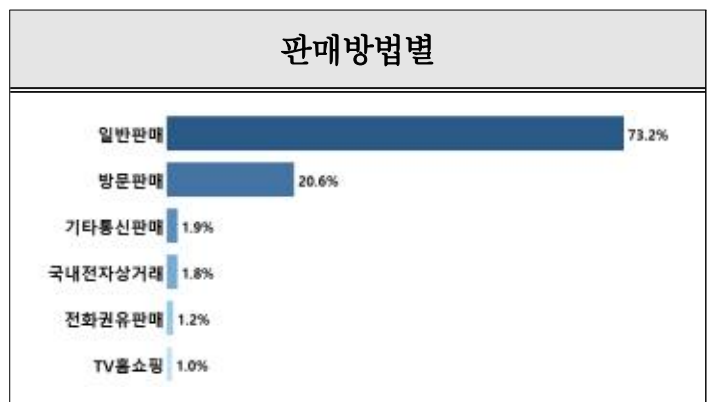
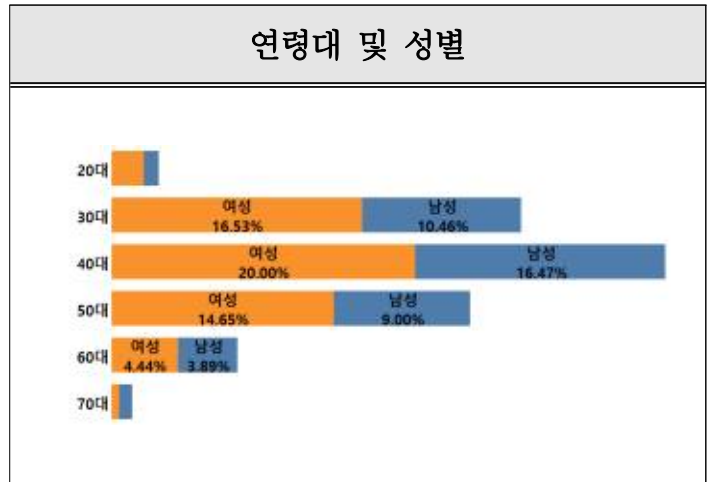
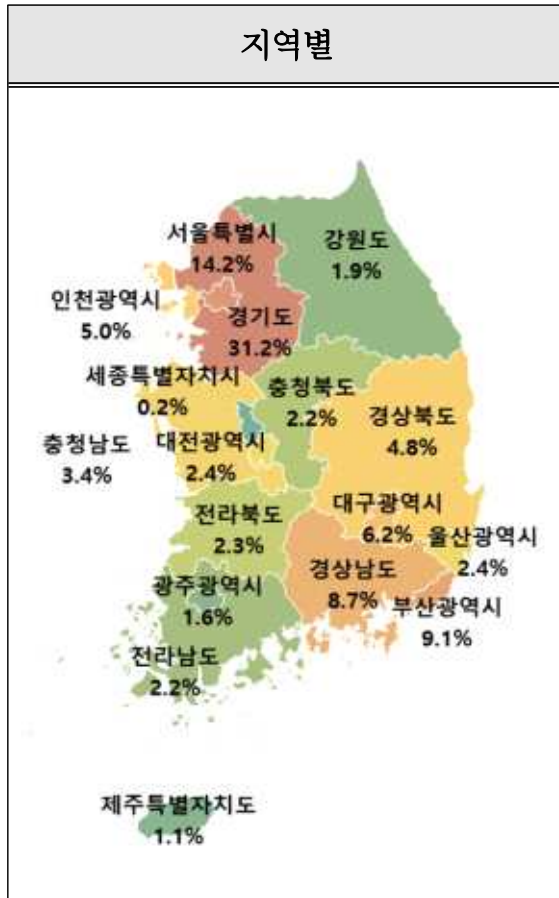
품목명	비데 대여(렌트)	전월 대비 증가율 (-)	전년 동월 대비 증가율 (2위)	상당 다발 품목 (-)
-----	-----------	--------------------	----------------------	-------------------



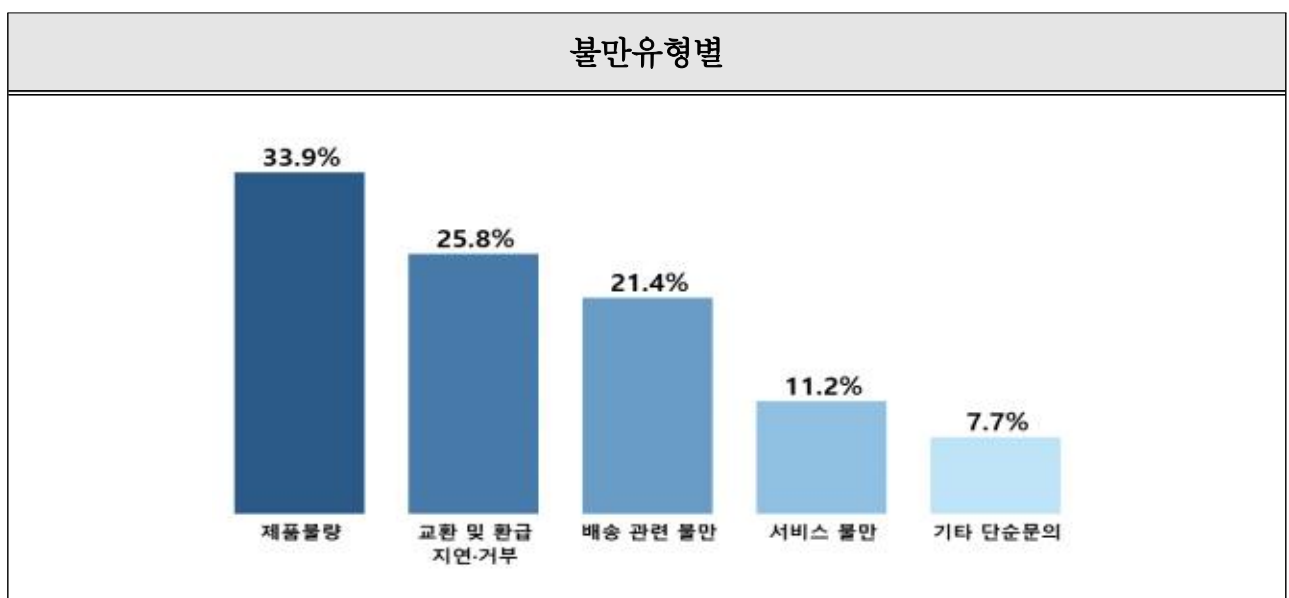
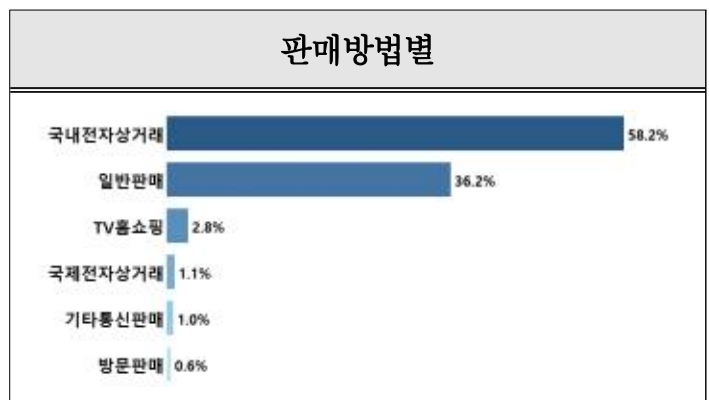
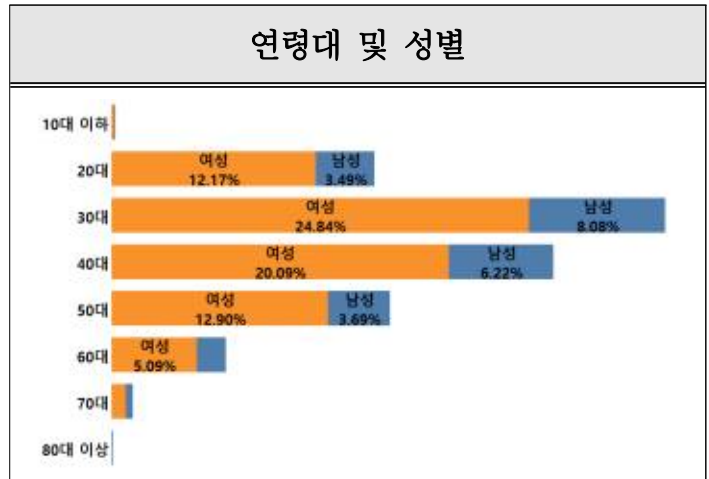
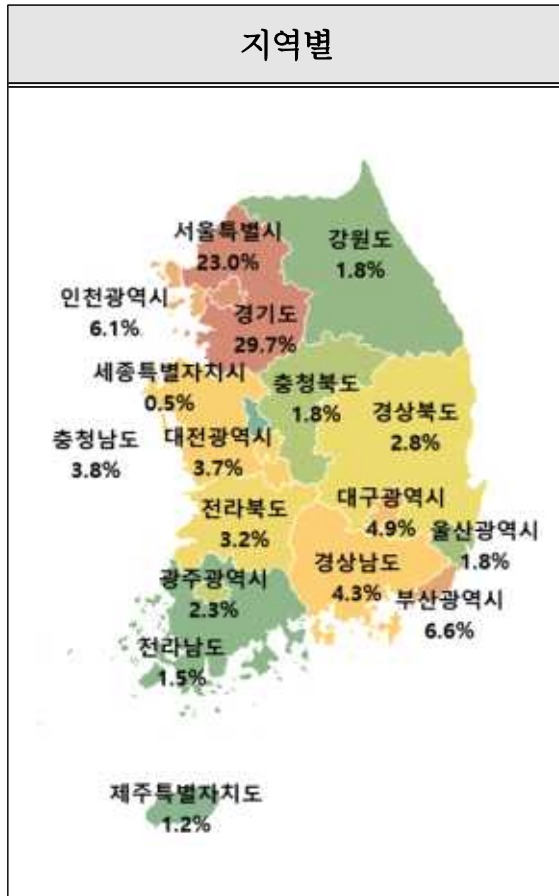
품목명	기타회원권	전월 대비 증가율 (-)	전년 동월 대비 증가율 (4위)	상당 다발 품목 (-)
-----	-------	--------------------	----------------------	-------------------



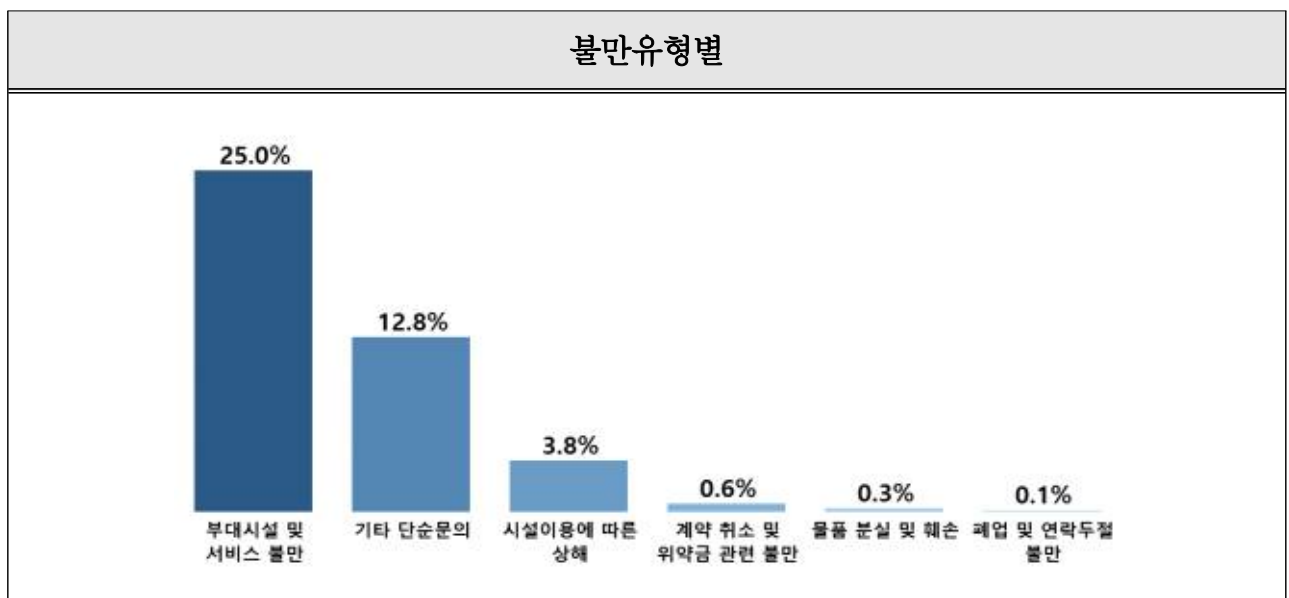
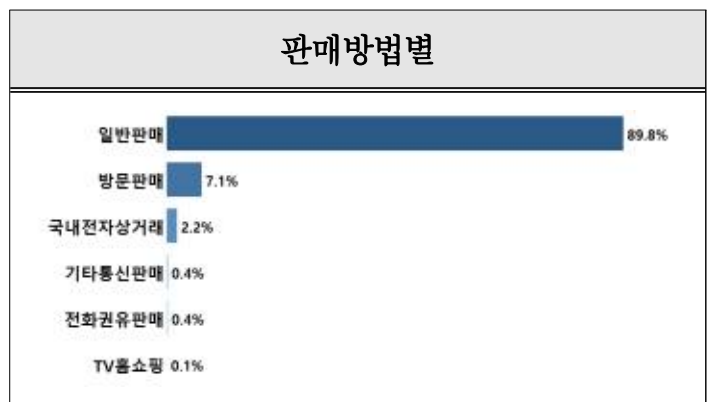
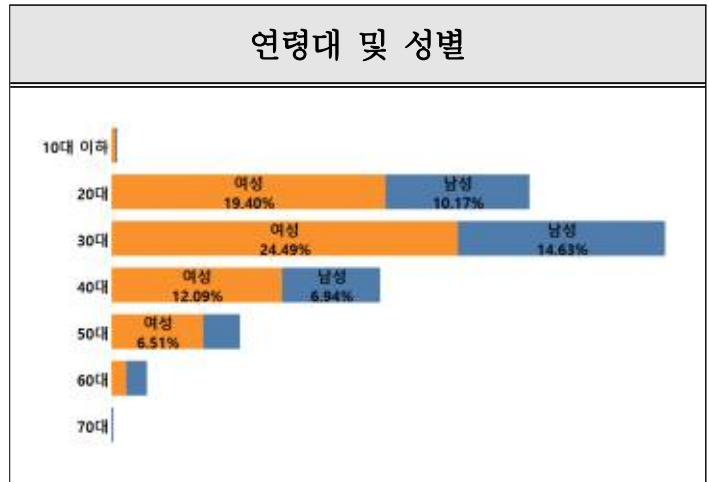
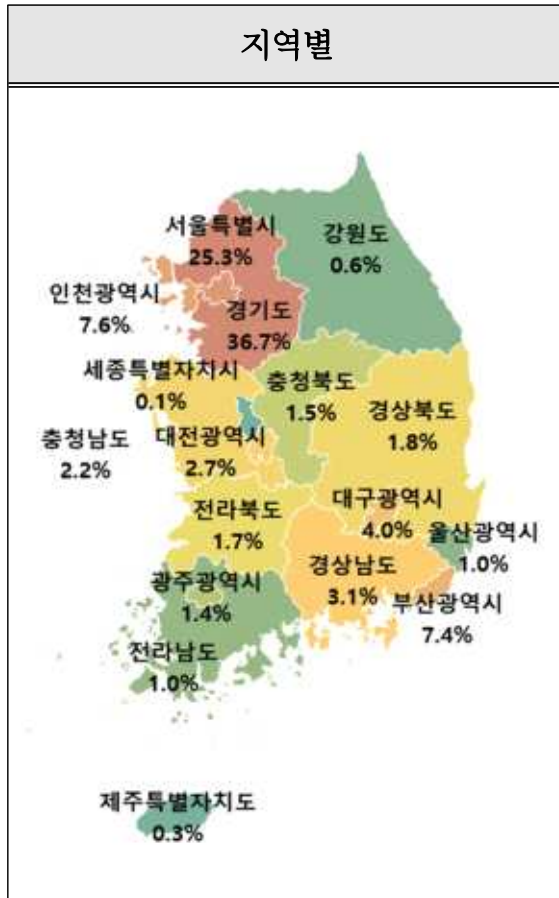
품목명	정수기 대여(렌트)	전월 대비 증가율 (-)	전년 동월 대비 증가율 (5위)	상당 다발 품목 (3위)
-----	------------	--------------------	----------------------	------------------



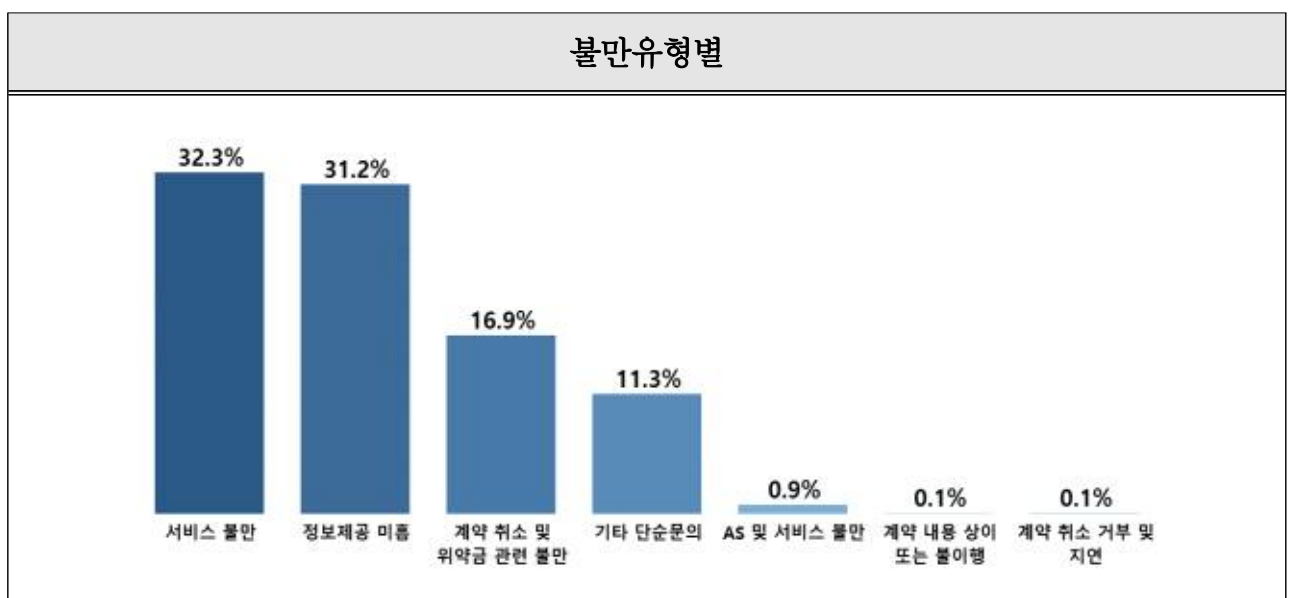
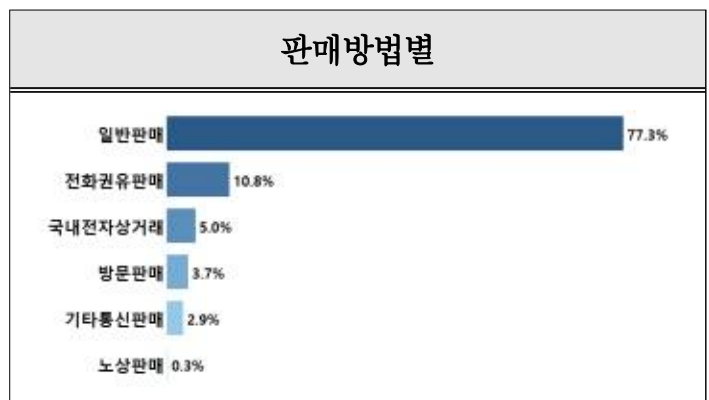
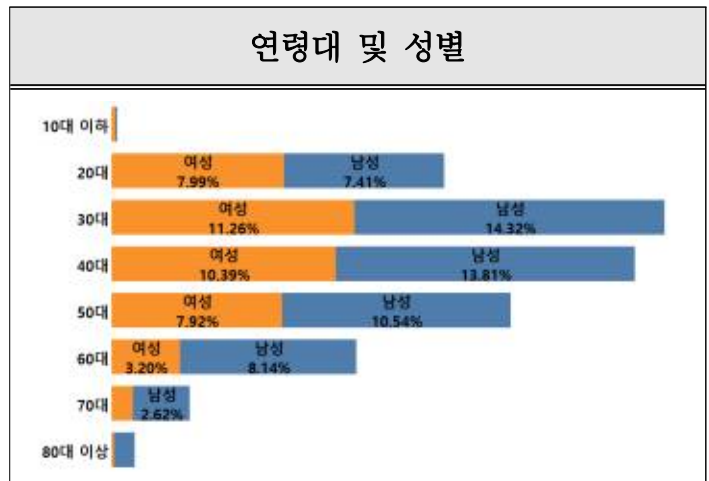
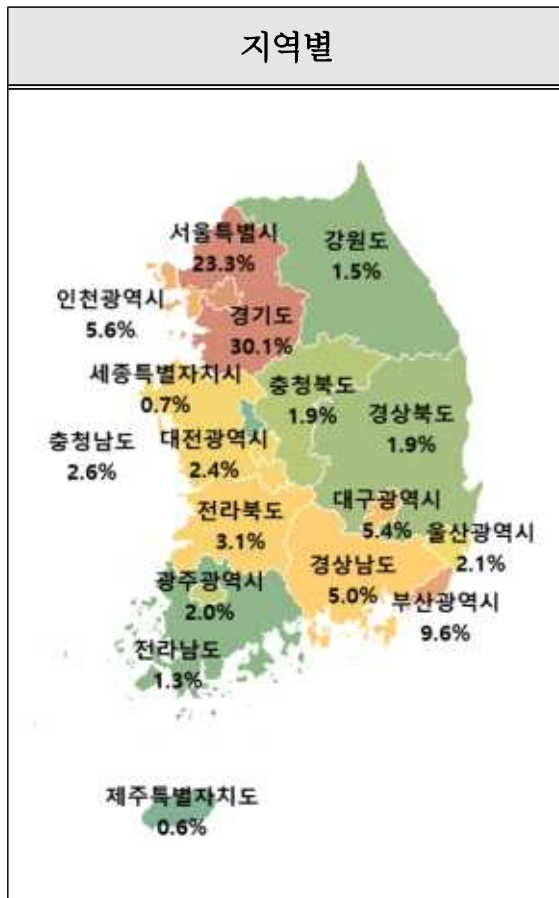
품목명	의류·섬유	전월 대비 증가율 (-)	전년 동월 대비 증가율 (-)	상당 다발 품목 (2위)
-----	-------	--------------------	-----------------------	------------------



품목명	헬스장·휘트니스센터	전월 대비 증가율 (-)	전년 동월 대비 증가율 (-)	상당 다발 품목 (4위)
-----	------------	--------------------	-----------------------	------------------



품목명	이동전화서비스	전월 대비 증가율 (-)	전년 동월 대비 증가율 (-)	상당 다발 품목 (5위)
-----	---------	--------------------	-----------------------	------------------



- 연령대 확인이 가능한 54,122건을 확인한 결과 '30대'가 16,329건(30.3%)으로 가장 많았고, '40대' 14,909건(27.5%), '50대' 10,552건(19.5%), '20대' 6,025건(11.1%), '60대' 4,947건(9.1%) 순이었음.

[연령대별 상담 건수]

(단위 : 건)

연령대	2019. 1.		2019. 12.		2020. 1.			
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률 전년 동월대비	전월대비
10대 이하	137	0.2%	188	0.3%	104	0.2%	△24.1%	△44.7%
20대	7,341	12.0%	7,051	12.4%	6,025	11.1%	△17.9%	△14.6%
30대	18,796	30.6%	16,943	29.8%	16,329	30.3%	△13.1%	△3.6%
40대	16,445	26.9%	15,624	27.5%	14,909	27.5%	△9.3%	△4.6%
50대	11,425	18.7%	10,531	18.6%	10,552	19.5%	△7.6%	0.2%
60대	5,421	8.9%	5,028	8.9%	4,947	9.1%	△8.7%	△1.6%
70대	1,329	2.2%	1,118	2.0%	1,022	1.9%	△23.1%	△8.6%
80대 이상	288	0.5%	256	0.5%	234	0.4%	△18.8%	△8.6%
합계	61,182	100.0%	56,739	100.0%	54,122	100.0%	△11.5%	△4.6%

[연령대별 다발 품목 현황]

연령대	상담 다발 품목 비율
10대 이하	기타 완구·인형(7.7%), 의류·섬유(7.7%), 일반강습(임시학원등)(6.7%), 헬스장·휘트니스센터(6.7%), 성형외과(3.8%)
20대	헬스장·휘트니스센터(7.9%), 의류·섬유(7.8%), 이동전화서비스(3.5%), 스마트폰(3.1%), 국외여행(2.5%)
30대	의류·섬유(6.1%), 국외여행(4.2%), 헬스장·휘트니스센터(3.9%), 정수기 대여(렌트)(2.7%), 항공여객운송서비스(2.5%)
40대	국외여행(7.3%), 의류·섬유(5.3%), 정수기 대여(렌트)(4%), 이동전화서비스(2.2%), 항공여객운송서비스(2.1%)
50대	국외여행(9.8%), 의류·섬유(4.7%), 정수기 대여(렌트)(3.7%), 이동전화서비스(2.4%), 투자자문(컨설팅)(2.0%)
60대	국외여행(10.5%), 의류·섬유(4.2%), 투자자문(컨설팅)(3.4%), 이동전화서비스(3.2%), 정수기 대여(렌트)(2.8%)
70대	국외여행(6.4%), 이동전화서비스(4.9%), 의류·섬유(3.8%), 투자자문(컨설팅)(3.8%), 건강식품(3.1%)
80대 이상	건강식품(6.4%), 이동전화서비스(6.4%), 치과(5.6%), 스마트폰(4.7%), 전기매트류(3.4%)

- 상담 다발 상위 3개 상담사유는 '품질·A/S관련'(14,711건, 25.5%), '계약 해제·위약금'(14,617건, 25.4%), '계약불이행'(8,484건, 14.7%)이었음.

[상담사유별 현황]

(단위 : 건)

상담사유		2019. 1.		2019. 12.		2020. 1.		증감률	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년 동월대비	전월대비
품질 관련	품질·A/S관련	18,895	28.2%	17,985	30.1%	14,711	25.5%	△22.1%	△18.2%
	계약불이행	9,031	13.5%	9,251	15.5%	8,484	14.7%	△6.1%	△8.3%
계약 관련	계약해제· 위약금	13,903	20.8%	12,281	20.6%	14,617	25.4%	5.1%	19.0%
	청약철회	6,647	9.9%	6,106	10.2%	5,584	9.7%	△16.0%	△8.5%
거래 조건 관련	가격·요금	1,907	2.8%	1,704	2.9%	1,676	2.9%	△12.1%	△1.6%
	표시 광고 및 약관 등	2,675	4.0%	2,409	4.0%	2,370	4.1%	△11.4%	△1.6%
안전 문제		1,421	2.1%	885	1.5%	710	1.2%	△50.0%	△19.8%
부당행위		3,959	5.9%	3,000	5.0%	2,716	4.7%	△31.4%	△9.5%
기타		8,475	12.8%	6,034	10.2%	6,773	11.8%	△20.1%	12.2%
합 계		66,913	100.0%	59,655	100.0%	57,641	100.0%	△13.9%	△3.4%

[주요 상담사유별 다발 품목 현황]

상담사유	상담 다발 품목 비율
품질·A/S관련	의류·섬유(7.0%), 정수기 대여(렌트)(5.5%), 세탁서비스(3.8%), 스마트폰(2.2%), TV(2.1%)
계약불이행	의류·섬유(6.1%), 보건·위생용품(5.0%), 이동전화서비스(4.5%), 정수기 대여(렌트)(3.4%), 해외여행(2.9%)
계약해제·위약금	해외여행(17.8%), 헬스장·휘트니스센터(8.3%), 투자자문(컨설팅)(4.3%), 항공여객운송서비스(4.0%), 정수기 대여(렌트)(2.4%)

- 특수판매 중 '국내 전자상거래' 관련 상담이 15,710건으로 전체 상담의 27.3%를 차지했고, 이어서 '방문판매'(2,519건, 4.4%), '전화권유판매'(1,594건, 2.8%), 'TV홈쇼핑'(1,296건, 2.2%) 순임.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건)

판매방법		2019. 1.		2019. 12.		2020. 1.		증감률	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	전년 동월대비	전월대비
일반판매		35,725	53.4%	31,560	52.9%	29,518	51.2%	△17.4%	△6.5%
특수 판매	국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	16,163	24.2%	15,290	25.6%	15,710	27.3%	△2.8%	2.7%
	국제 전자상거래	579	0.9%	445	0.7%	401	0.7%	△30.7%	△9.9%
	TV홈쇼핑	1,640	2.5%	1,204	2.0%	1,296	2.2%	△21.0%	7.6%
	기타통신판매	1,240	1.9%	1,173	2.0%	1,068	1.9%	△13.9%	△9.0%
	방문판매	2,694	4.0%	2,873	4.8%	2,519	4.4%	△6.5%	△12.3%
	전화권유판매	2,067	3.1%	1,840	3.1%	1,594	2.8%	△22.9%	△13.4%
	다단계판매	132	0.2%	94	0.2%	90	0.2%	△31.8%	△4.3%
	노상판매	87	0.1%	93	0.2%	84	0.1%	△3.4%	△9.7%
기타		6,586	9.8%	5,083	8.5%	5,361	9.3%	△18.6%	5.5%
합 계		66,913	100.0%	59,655	100.0%	57,641	100.0%	△13.9%	△3.4%

[주요 판매방법별 다발 품목 현황]

판매방법	상담 다발 품목 비율
국내 전자상거래 (소셜커머스포함)	의류·섬유(11.2%), 국외여행(9.0%), 항공여객운송서비스(4.6%), 보건·위생용품(3.7%), 호텔·펜션 등(2.5%)
방문판매	정수기 대여(렌트)(13.3%), 헬스장·휘트니스센터(4.4%), 학습지(4.1%), 상조서비스(3.6%), 건강식품(3.2%)
전화권유판매	투자자문(컨설팅)(25.0%), 이동전화서비스(9.8%), 기타 매체광고(9.5%), 스마트폰(5.2%), 초고속인터넷(5.1%)
TV홈쇼핑	국외여행(11.7%), 의류·섬유(6.6%), 건강식품(3.6%), 각종 대여(렌트)(3.4%), 기타 육류·육류가공식품(3%)

7 지역별

- '경기도'가 17,732건(30.8%)으로 가장 많았고, 이어서 '서울특별시'가 12,096건(21.0%), '부산광역시' 3,669건(6.4%), '인천광역시' 3,218건(5.6%), '경상남도' 2,676건(4.6%) 순임.
- 인구 10만 명 당 상담건수를 살펴보면 '경기도'가 133.9건으로 가장 많았고, '대전광역시' 129.8건, '서울특별시' 124.3건, '대구광역시' 108.9건, '인천광역시' 108.8건 순임.
 - 전월 대비 '전라북도'(2.2%)를 제외한 전 지역이 감소했고, '경상북도'($\Delta 9.3\%$), '광주광역시'($\Delta 9.0\%$), '충청남도'($\Delta 8.0\%$) 순으로 감소율이 높았음.
 - 전년 동월 대비 모든 지역이 감소했고, '광주광역시'($\Delta 21.0\%$), '서울특별시'($\Delta 19.7\%$), '충청북도'($\Delta 18.9\%$) 순으로 감소율이 높았음.

지자체 별 상담 접수 비율



인구 10만 명당 상담건수⁵⁾



5) 행정안전부 주민등록 인구통계('20. 2. 조회) 기준