
		보 도 자 료		<div>2025년</div> <div>수도권매립지 종료</div> <div> 인천광역시</div>	
		배포일자	2021년 2월 8일(월) 총19매		
담당 부서	일자리경제과	담 당 자	• 소비자물가팀장 송금주 ☎440-4201 • 담당자 김록희 ☎440-4203		
사 진		<input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음		참고자료	<input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 있음
보 도 시 점		배포 즉시 보도하여 주시기 바랍니다.			

2020년 인천시 소비자상담 동향... 전년대비 1.9% 감소

- 헬스장·휘트니스센터 품목 소비자상담 최다 -

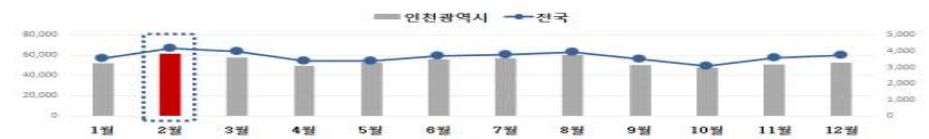
- 인천광역시(시장 박남춘)가 한국소비자원 인천지원, 인천소비자단체협의회와 공동 발표한 「2020년 인천지역별 소비자상담 맞춤형 정보 분석」에 따르면, 2020년 한 해 동안 1372소비자상담센터*에 접수된 인천지역 소비자상담 건수는 40,337건으로 나타났다.

※ 1372소비자상담센터(국번없이 1372)는 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터로 소비자단체·한국소비자원·광역시자체가 참여하여 상담을 수행함.

□ 인천광역시 소비자상담 전년 대비 1.9% 감소

- 2020년 인천광역시 소비자상담은 40,337건¹⁾으로 전년(2019년, 41,132건) 대비 1.9%(795건) 감소하였다. 이는 전국 소비자상담의 약 5.8%를 차지한다.
- 전체 40,337건에서 기초자치단체 확인이 가능한 17,021건 중 서구가 3,272건으로 가장 많았으며, 부평구(3,269건), 남동구(3,077건), 연수구(2,342건) 등의 순으로 접수되었다.

[2020년 월별 소비자상담 접수 현황]



- 상담 다발품목은 '헬스장·휘트니스센터', '의류·섬유', '이동전화서비스' 순으로 많아
- 2020년 상담 접수 상위 5개 품목으로는 헬스장·휘트니스센터(1,918건)가 가장 많았고, 의류·섬유(1,705건), 이동전화서비스(1,186건), 항공여객 운송서비스(1,072건), 투자자문(컨설팅)(882건) 순이었다. 상담 사유를 살펴보면 헬스장·휘트니스센터 품목 등에서 계약관련 상담이 다발했으며, 의류·섬유 품목은 배송지연 등 계약불이행 관련 상담도 주를 이뤘다.
- 전년 대비 증가율 상위 5개 품목을 분석한 결과, 보건·위생용품이 1,145.0%로 가장 많이 증가했고, 예약서비스(287.4%), 외식(209.3%), 항공여객운송서비스(99.3%), 기타숙박시설(82.2%) 순으로 증가율이 높았는데, 이는 주로 코로나19상황에 기인한 것으로 파악된다.
- 20대·30대 소비자, 헬스장·휘트니스센터 관련 상담이 많아
- 연령별 상담 현황을 살펴본 결과, 20대·30대 소비자는 헬스장·휘트니스센터(668건, 712건) 관련 상담이 가장 많았으며, 40대·50대 소비자는 의류·섬유(398건, 337건), 60대 소비자는 투자자문(컨설팅)(135건) 상담이 가장 높게 나타났다.

1) 2021년 1월 13일 조희기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ TV홈쇼핑, 전년 대비 상담 증감률 가장 높아

- 판매방법별로는 일반판매가 19,930건으로 가장 많았고, 그 외 국내 온라인거래(11,464건), 방문판매(1,578건), 전화권유판매(1,157건) 등의 순이며, 전년 대비 증감률은 TV홈쇼핑이 10.8%로 가장 높았다.
- 김진성 시 일자리경제과장은 “앞으로도 인천시민들이 질 높은 소비자 상담과 피해구제를 받으실 수 있도록 더 노력할 것”이라며, “분석자료를 바탕으로 소비자 피해 예방을 위한 맞춤형 홍보와 교육 활동을 다양하게 펼쳐 나갈 예정” 이라고 말했다.

<붙임> 2020년 인천광역시 소비자상담 맞춤형 정보 분석

2020년 지역별 소비자상담 맞춤형 정보 분석



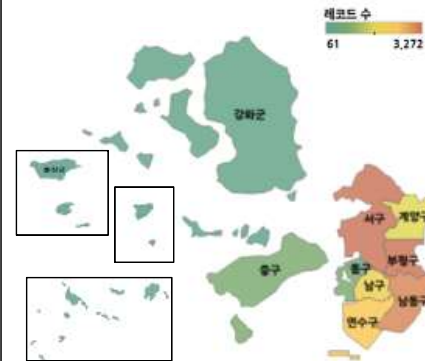
목 차

I. 요약	1
II. 인천광역시 소비자상담 현황	2
1. 기초자치단체별	2
2. 기간별	3
3. 품목별	4
4. 연령별	5
5. 성별	8
6. 판매방법별	10
III. 주요 품목별 집중 분석	11

※ '21. 1. 13. 기준으로 조회한 통계이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

I 요약

기초자치단체별



상담건수

인천	40,337건
전년 대비	△795건(△1.9%)
전국	699,673건
전년 대비	△11,744건(△1.7%)

상위 다발 품목

인천	헬스장·휘트니스센터	1,918건
	의류·섬유	1,705건
	이동전화서비스	1,186건
전국	의류·섬유	29,459건
	헬스장·휘트니스센터	25,864건
	이동전화서비스	21,633건

증가율 상위 품목

인천	보건·위생용품	1,145.0%
	예식서비스	287.4%
	외식	209.3%
전국	보건·위생용품	1,311.1%
	예식서비스	445.5%
	외식	148.8%

연령별·성별 상담 현황

연령별	10대이하	159건
	20대	5,035건
	30대	12,066건
	40대	10,033건
	50대	6,977건
	60대	3,331건
	70대 이상	946건
성별	여성	22,863건
	남성	17,436건

판매방법별 상담 현황

판매방법별	일반판매	19,930건
	국내온라인거래	11,464건
	국제온라인거래	241건
	TV홈쇼핑	1,110건
	방문판매	1,578건
	전화권유판매	1,157건
	다단계판매	50건
	노상판매	33건
	기타	4,774건

II 인천광역시 소비자상담²⁾ 현황

1. 기초자치단체별

- 전체 40,337건에서 기초자치단체 확인이 가능한 17,021건 중 서구가 3,272건으로 가장 많았고 부평구(3,269건), 남동구(3,077건), 연수구(2,342건) 등의 순으로 접수됨.

< 기초자치단체별 현황 >



(단위 : 건, %)

구분	2019년		2020년		전년 대비	
	건수	비율	건수	비율	증감건수	증감률
서구	3,327	20.2	3,272	19.2	△55	△1.7
부평구	3,027	18.4	3,269	19.2	242	8.0
남동구	3,102	18.8	3,077	18.1	△25	△0.8
연수구	2,147	13.0	2,342	13.8	195	9.1
남구	1,798	10.9	2,017	11.9	219	12.2
계양구	1,667	10.1	1,657	9.7	△10	△0.6
중구	798	4.8	775	4.6	△23	△2.9
동구	334	2.0	319	1.9	△15	△4.5
강화군	202	1.2	232	1.4	30	14.9
옹진군	64	0.4	61	0.4	△3	△4.7
계	16,466	100.0	17,021	100.0	555	3.4

2. 기간별

- 2020년 인천광역시 소비자상담은 총 40,337건 접수되었으며 전국 소비자상담의 약 5.8%를 차지함.
- 전년 대비 **1.9%(795건)** 감소했으며 월별로는 **2월**이 **3,847건**으로 가장 많이 접수됨.

< 월별 현황 >



(단위 : 건, %)

구분	2019년		2020년		전년 대비		전국(2020년)	
	건수	비율	건수	비율	증감건수	증감률	건수	비율
1월	3,913	9.5	3,243	8.0	△670	△17.1	56,806	8.1
2월	3,055	7.4	3,847	9.5	792	25.9	66,552	9.5
3월	3,620	8.8	3,594	8.9	△26	△0.7	63,720	9.1
4월	3,620	8.8	3,077	7.6	△543	△15.0	54,011	7.7
5월	3,579	8.7	3,280	8.1	△299	△8.4	54,189	7.7
6월	2,923	7.1	3,484	8.6	561	19.2	59,048	8.4
7월	3,916	9.5	3,572	8.9	△344	△8.8	60,345	8.6
8월	3,466	8.4	3,743	9.3	277	8.0	62,716	9.0
9월	3,186	7.7	3,108	7.7	△78	△2.4	56,126	8.0
10월	3,282	8.0	2,951	7.3	△331	△10.1	49,356	7.1
11월	3,324	8.1	3,175	7.9	△149	△4.5	57,040	8.2
12월	3,248	7.9	3,263	8.1	15	0.5	59,764	8.5
계	41,132	100.0	40,337	100.0	△795	△1.9	699,673	100.0

2) 1372 소비자상담센터 : 10개 소비자단체, 16개 광역·시·도 지방자치단체, 한국소비자원이 참여하는 전국 단위의 통합 상담처리시스템

3. 품목별

- 2020년 상담 접수 상위 5개 품목은 헬스장·휘트니스센터(1,918건), 의류·섬유(1,705건), 이동전화서비스(1,186건), 항공여객운송서비스(1,072건), 투자자문(컨설팅)(882건)임.

< 상담 접수 상위 다발 품목 현황 >

(단위 : 건)				
순위	2019년	2020년	전국(2020년)	
1	의류·섬유 (1,997)	헬스장·휘트니스센터 (1,918)	의류·섬유* (29,459)	
2	헬스장·휘트니스센터 (1,702)	의류·섬유 (1,705)	헬스장·휘트니스센터 (25,864)	
3	이동전화서비스 (1,274)	이동전화서비스 (1,186)	이동전화서비스 (21,633)	
4	정수기대여(렌트) (837)	항공여객운송서비스 (1,072)	항공여객운송서비스 (16,564)	
5	초고속인터넷 (771)	투자자문(컨설팅) (882)	투자자문(컨설팅) (16,189)	

* 의류·섬유는 기타간편복, 기타의류·섬유, 점퍼·재킷류, 캐주얼바지, 코트(소분류 기준)을 포함

- 전년 대비 증가율 상위 5개 품목(3)은 보건·위생용품(1,145.0%), 음식서비스(287.4%), 외식(209.3%), 항공여객운송서비스(99.3%), 기타숙박시설(82.2%)임.

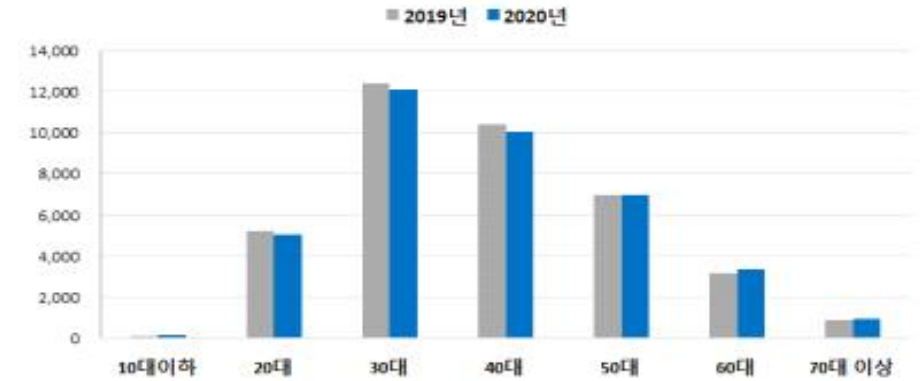
< 전년 대비 증가율 상위 품목 현황 >

(단위 : 건, %)					
순위	품목명	2019년	2020년	전년 대비 증가율	전국(2020년) 품목 증가율
1	보건·위생용품	60	747	1,145.0	보건·위생용품 1,311.1
2	음식서비스	143	554	287.4	음식서비스 445.5
3	외식	215	665	209.3	외식 148.8
4	항공여객 운송서비스	538	1,072	99.3	항공여객 운송서비스 82.9
5	기타숙박시설	213	388	82.2	국외여행 38.5

4. 연령별

- 연령 확인이 가능한 38,547건 중 30대가 12,066건으로 가장 많이 접수했으며 40대(10,033건), 50대(6,977건), 20대(5,035건), 60대(3,331건) 등의 순으로 접수함.

< 연령별 현황 >



구분	2019년		2020년		전년 대비		전국(2020년)	
	건수	비율	건수	비율	증감건수	증감률	건수	비율
10대 이하	93	0.2	159	0.4	66	71.0	1,524	0.2
20대	5,210	13.3	5,035	13.1	△175	△3.4	77,686	11.6
30대	12,371	31.7	12,066	31.3	△305	△2.5	201,988	30.1
40대	10,373	26.5	10,033	26.0	△340	△3.3	174,662	26.0
50대	6,941	17.8	6,977	18.1	36	0.5	130,065	19.4
60대	3,182	8.1	3,331	8.6	149	4.7	67,347	10.0
70대 이상	906	2.3	946	2.5	40	4.4	18,269	2.7
계	39,076	100.0	38,547	100.0	△529	△1.4	671,541	100.0

□ 20대·30대 소비자는 헬스장·휘트니스센터(668건, 712건) 관련 상담이 가장 많았으며, 40대·50대 소비자는 의류·섬유(398건, 337건), 60대 소비자는 투자자문(컨설팅)(135건) 등의 관련 상담이 가장 많았음.

< 연령별 상위 품목 현황 >

(단위 : 건)

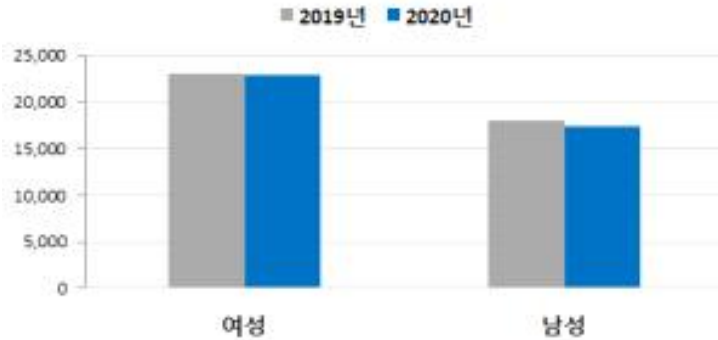
구분		2019년	2020년	전국(2020년)
성별	순위			
10대 이하	1	신발·운동화 (6)	헬스장·휘트니스센터 (15)	의류·섬유 (105)
	2	치과 (6)	의류·섬유 (8)	헬스장·휘트니스센터 (83)
	3	인터넷교육서비스 (5)	서즈 (5)	휴대폰/스마트폰 (48)
	4	헬스장·휘트니스센터 (5)	이동전화서비스 (4)	이동전화서비스 (47)
	5	휴대폰/스마트폰 (5)	일반강습(입시학원등) (4)	헤드폰·이어폰 (42)
20대	1	헬스장·휘트니스센터 (556)	헬스장·휘트니스센터 (668)	헬스장·휘트니스센터 (7,825)
	2	의류·섬유 (354)	항공여객운송서비스 (233)	의류·섬유 (4,341)
	3	이동전화서비스 (193)	의류·섬유 (231)	이동전화서비스 (3,130)
	4	신발·운동화 (144)	이동전화서비스 (202)	항공여객운송서비스 (2,948)
	5	휴대폰/스마트폰 (119)	휴대폰/스마트폰 (119)	휴대폰/스마트폰 (2,083)
30대	1	헬스장·휘트니스센터 (636)	헬스장·휘트니스센터 (712)	헬스장·휘트니스센터 (10,253)
	2	의류·섬유 (627)	의류·섬유 (528)	의류·섬유 (8,683)
	3	이동전화서비스 (318)	항공여객운송서비스 (412)	항공여객운송서비스 (6,754)
	4	정수기대여(렌트) (234)	외식 (360)	예식서비스 (6,029)
	5	초고속인터넷 (232)	예식서비스 (299)	이동전화서비스 (4,887)
40대	1	의류·섬유 (473)	의류·섬유 (398)	의류·섬유 (7,274)

	2	헬스장·휘트니스센터 (308)	헬스장·휘트니스센터 (298)	정수기대여(렌트) (4,644)
	3	정수기대여(렌트) (290)	정수기대여(렌트) (285)	이동전화서비스 (4,621)
	4	이동전화서비스 (276)	이동전화서비스 (259)	헬스장·휘트니스센터 (4,501)
	5	초고속인터넷 (233)	항공여객운송서비스 (259)	투자자문(컨설팅) (3,769)
50대	1	의류·섬유 (332)	의류·섬유 (337)	의류·섬유 (5,529)
	2	투자자문(컨설팅) (174)	투자자문(컨설팅) (257)	투자자문(컨설팅) (4,688)
	3	정수기대여(렌트) (165)	정수기대여(렌트) (163)	이동전화서비스 (3,578)
	4	국외여행 (163)	국외여행 (160)	국외여행 (3,339)
	5	이동전화서비스 (157)	이동전화서비스 (159)	정수기대여(렌트) (3,064)
60대	1	이동전화서비스 (113)	투자자문(컨설팅) (135)	투자자문(컨설팅) (2,915)
	2	투자자문(컨설팅) (112)	의류·섬유 (119)	이동전화서비스 (2,285)
	3	의류·섬유 (108)	이동전화서비스 (119)	의류·섬유 (2,171)
	4	상조서비스 (96)	국외여행 (116)	국외여행 (2,072)
	5	기타건강식품 (74)	기타건강식품 (88)	기타건강식품 (1,631)
70대 이상	1	이동전화서비스 (75)	이동전화서비스 (53)	이동전화서비스 (1,151)
	2	기타건강식품 (43)	기타건강식품 (51)	기타건강식품 (897)
	3	치과 (39)	투자자문(컨설팅) (49)	투자자문(컨설팅) (870)
	4	상조서비스 (32)	의류·섬유 (33)	치과 (511)
	5	투자자문(컨설팅) (30)	치과 (30)	휴대폰/스마트폰 (497)

5. 성별

- 성별 확인이 가능한 40,299건 중 여성 소비자가 22,863건으로 56.7%를 차지했으며 남성은 17,436건으로 43.3%를 차지함.

< 성별 현황 >



남성	4	정수기대여(렌트) (490)	보건·위생용품 (525)	이동전화서비스 (9,079)
	5	세탁서비스 (482)	이동전화서비스 (515)	보건·위생용품 (8,747)
	1	이동전화서비스 (708)	헬스장·휘트니스센터 (732)	이동전화서비스 (12,541)
	2	의류·섬유 (542)	이동전화서비스 (670)	투자자문(컨설팅) (10,012)
	3	헬스장·휘트니스센터 (495)	투자자문(컨설팅) (496)	헬스장·휘트니스센터 (9,080)
	4	휴대폰/스마트폰 (479)	항공여객운송서비스 (440)	휴대폰/스마트폰 (7,737)
	5	초고속인터넷 (444)	휴대폰/스마트폰 (406)	항공여객운송서비스 (7,305)

구분	2019년		2020년		전년 대비		전국(2020년)	
	건수	비율	건수	비율	증감건수	증감률	건수	비율
여성	23,105	56.2	22,863	56.7	△242	△1.0	386,725	55.3
남성	17,994	43.8	17,436	43.3	△558	△3.1	312,569	44.7
계	41,099	100.0	40,299	100.0	△800	△1.9	699,294	100.0

- 여성 소비자는 의류·섬유(1,311건) 관련 상담이 가장 많았으며 남성은 헬스장·휘트니스센터(732건) 관련 상담이 가장 많았음.

< 성별 상위 품목 현황 >

구분		2019년		2020년	전국(2020년)
성별	순위				
여성	1	의류·섬유 (1,455)		의류·섬유 (1,311)	의류·섬유 (22,422)
	2	헬스장·휘트니스센터 (1,207)		헬스장·휘트니스센터 (1,181)	헬스장·휘트니스센터 (16,739)
	3	이동전화서비스 (563)		항공여객운송서비스 (632)	항공여객운송서비스 (9,253)

6. 판매방법별

□ 일반판매가 19,930건으로 가장 많았으며 국내온라인거래(11,464건), 방문판매(1,578건), 전화권유판매(1,157건) 등의 순으로 접수됨.

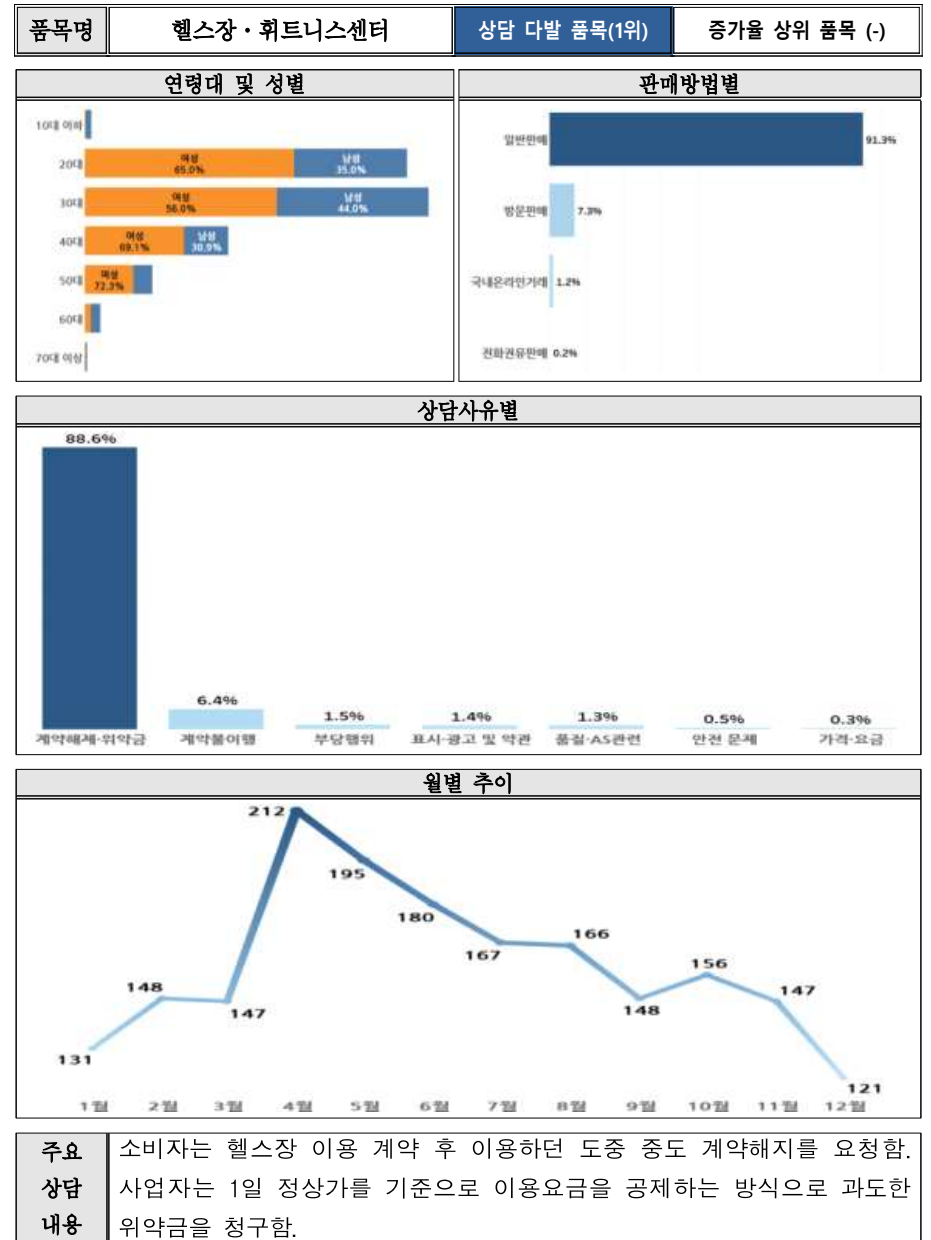
○ TV홈쇼핑의 전년 대비 증감률은 10.8%로 가장 높았음.

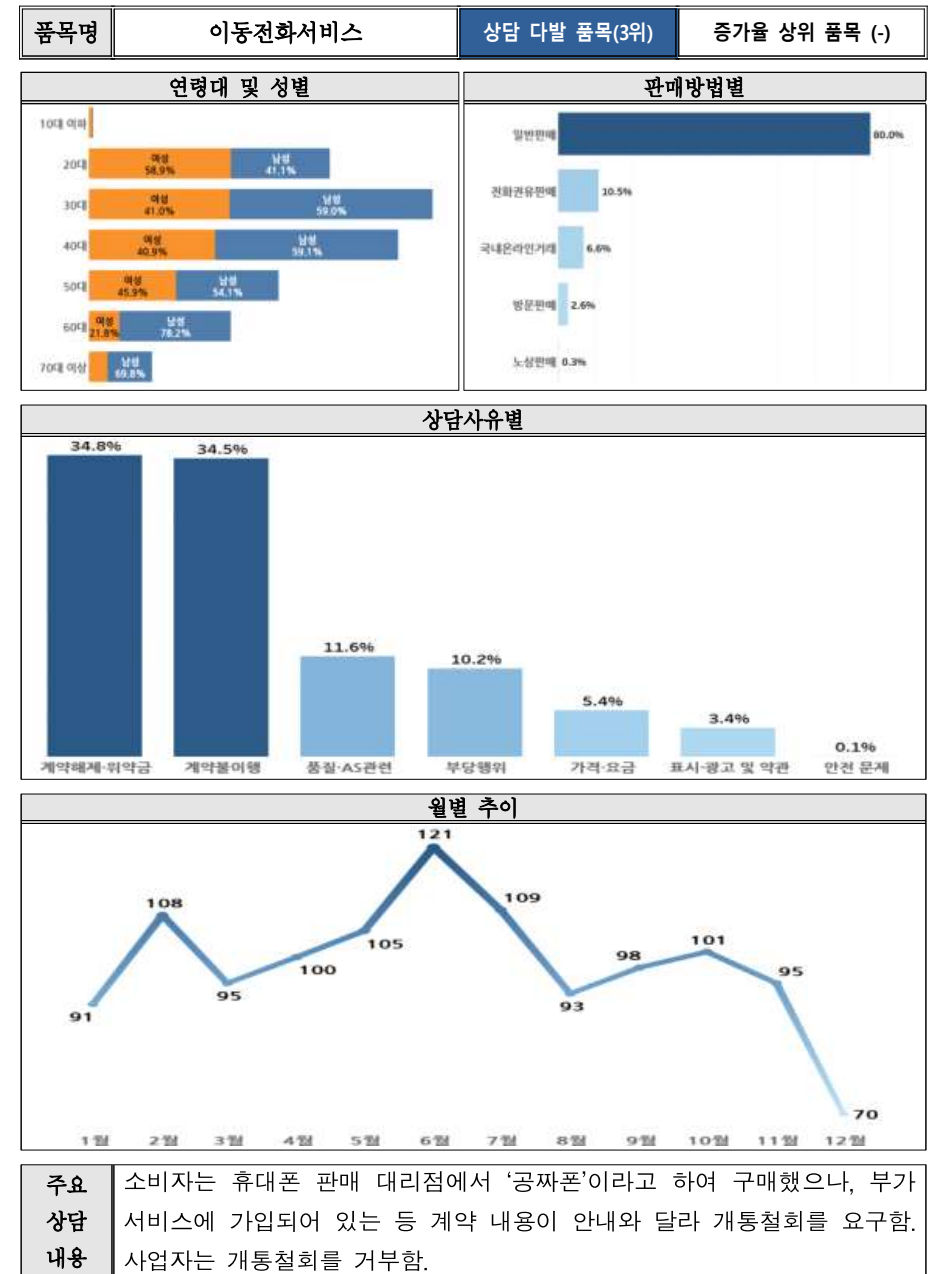
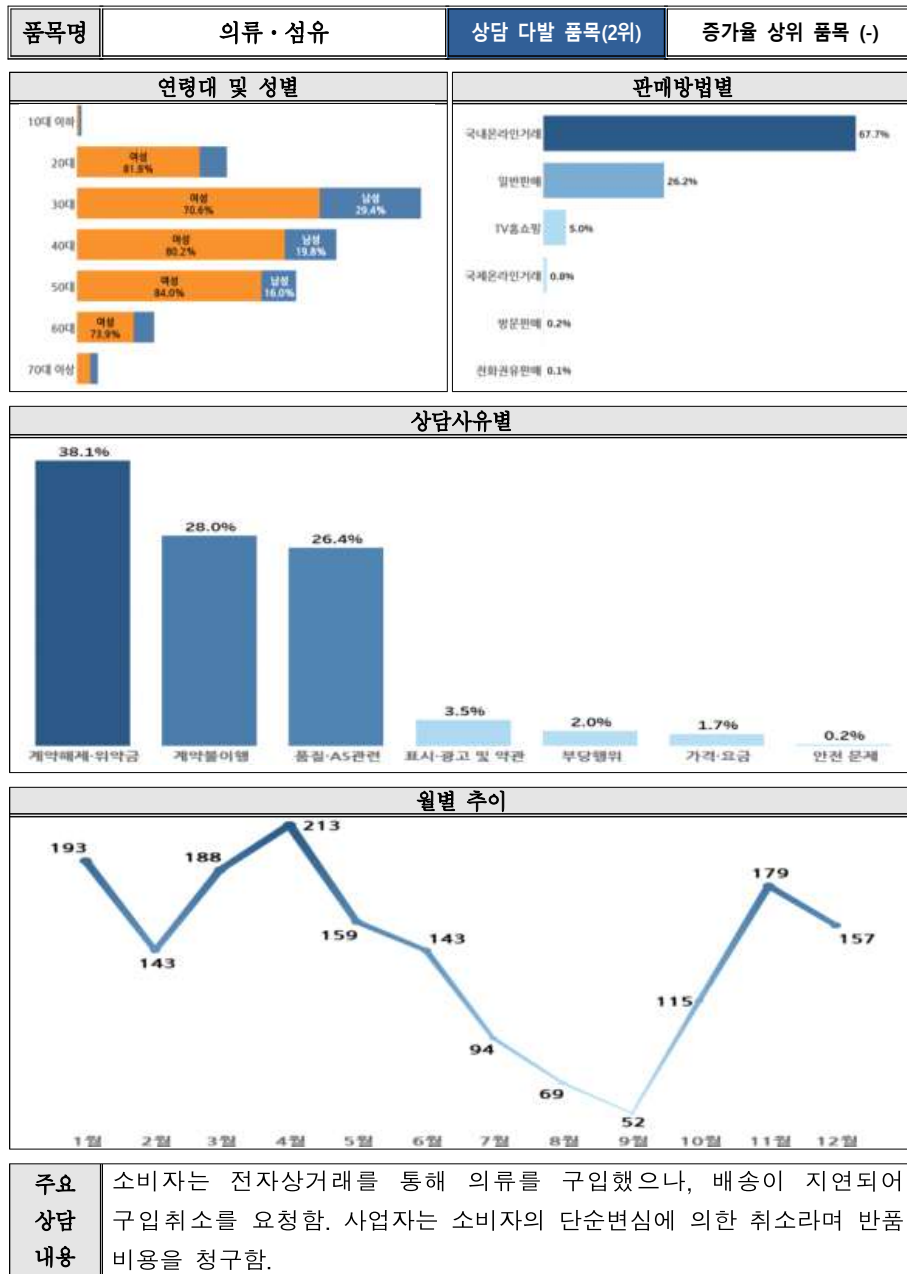
< 판매방법별 현황 >



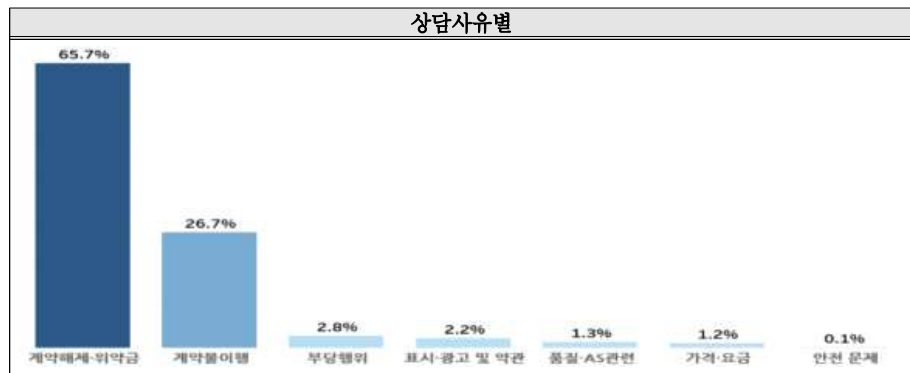
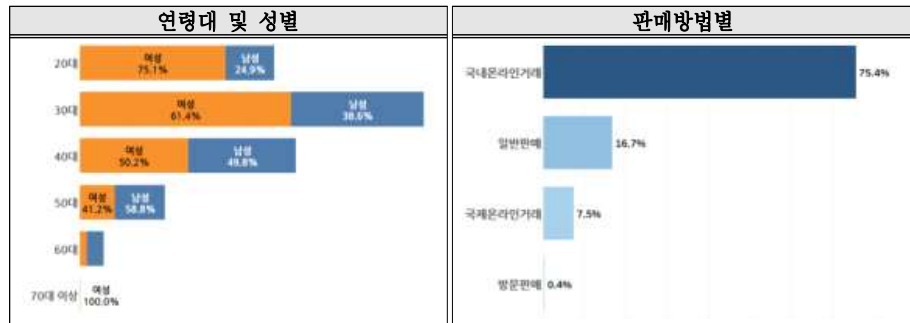
구분		2019년		2020년		전년 대비		전국(2020년)	
		건수	비율	건수	비율	증감 건수	증감률	건수	비율
일반판매		21,622	52.6	19,930	49.4	△1,692	△7.8	351,584	50.2
통신 판매	국내 온라인거래	10,850	26.4	11,464	28.4	614	5.7	193,603	27.7
	국제 온라인거래	291	0.7	241	0.6	△50	△17.2	4,270	0.6
	TV 홈쇼핑	1,002	2.4	1,110	2.8	108	10.8	19,138	2.7
특수 판매	방문 판매	1,758	4.3	1,578	3.9	△180	△10.2	28,655	4.1
	전화권유 판매	1,151	2.8	1,157	2.9	6	0.5	23,963	3.4
	다단계 판매	89	0.2	50	0.1	△39	△43.8	928	0.1
	노상 판매	65	0.2	33	0.1	△32	△49.2	604	0.1
기타		4,304	10.5	4,774	11.8	470	10.9	76,928	11.0
계		41,132	100.0	40,337	100.0	△795	△1.9	699,673	100.0

Ⅲ 주요 품목별 집중 분석



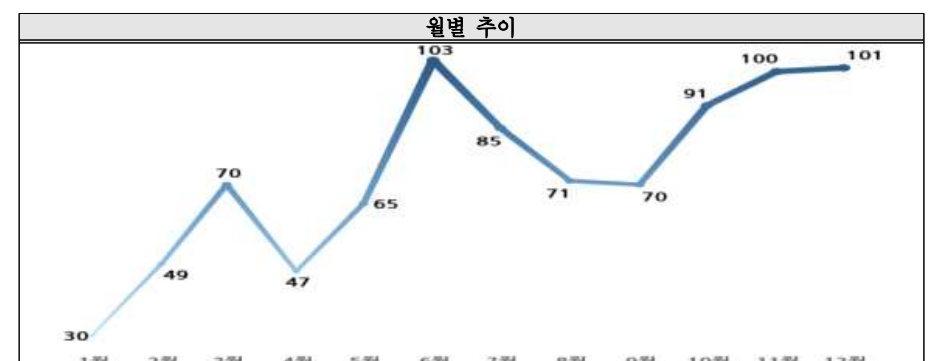
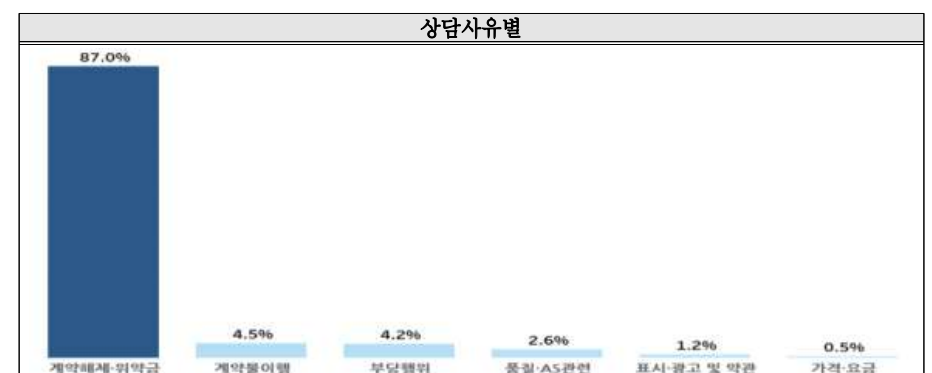
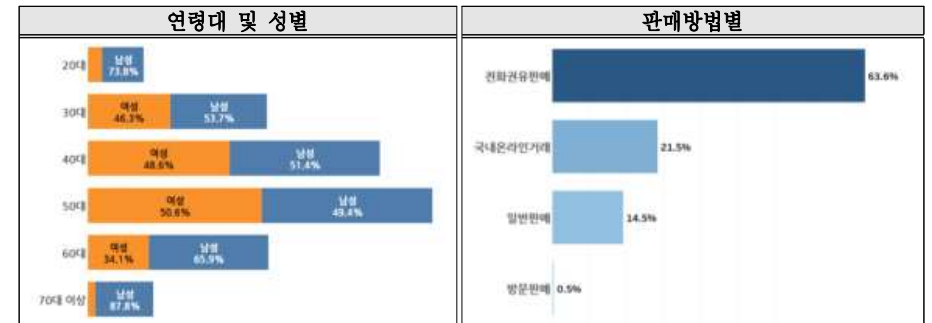


품목명	항공여객운송서비스	상당 다발 품목(4위)	증가율 상위 품목 (4위)
-----	-----------	--------------	----------------



주요 상당 내용	소비자는 코로나19로 인해 구매한 국외항공편이 결항돼 사업자에게 환급 요구함. 사업자로부터 환급 약속을 받았으나 예정일이 지나도록 환급 처리가 지연됨.
----------------	--

품목명	투자자문(컨설팅)	상당 다발 품목(5위)	증가율 상위 품목 (-)
-----	-----------	--------------	---------------



주요 상당 내용	소비자는 유사투자자문 서비스를 이용하던 도중 제공받는 정보가 유용하지 않다고 판단하여 중도해지 및 환급을 요청함. 사업자는 소비자의 단순변심을 이유로 과도한 위약금을 청구함.
----------------	---

