
 인천광역시		보 도 자 료		 인천의꿈* 대한민국의미래	
배포일자		2023년 2월 15일(수) 총 5매			
담당 부서	경제정책과	담당자	• 소비자물가담당 김상정 • 담당자 김록희	☎ 440-4201 ☎ 440-4203	
사진(이미지)		<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.			

지난해 인천시민, 라면·화장품세트 등 온라인쇼핑몰 피해 급증
- 인천시, '2022년 인천지역 소비자상담 맞춤형 정보 분석 발표' -
-헬스장, 유사투자자문 상담 가장 많아 ... 해외구매 전년대비 29.9% 증가 -

인천광역시(시장 유정복)가 발표한 「2022년 인천지역 소비자상담 맞춤형 정보 분석」에 따르면, 2022년 한 해 동안 ‘1372소비자상담센터’에 접수된 인천지역 소비자상담 건수는 총 3만4,718건으로 나타났다.

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

□ 인천광역시 소비자상담 전년 대비 3.5% 감소

2022년 인천광역시 소비자상담은 3만4,718건¹⁾으로 전년(2021년, 3만 5,989건) 대비 3.5%(4,358건) 감소했다. 이는 전국 소비자상담의 약 6.3%를 차지한다.

전체 3만4,718건에서 기초자치단체 확인이 가능한 1만4,313건 중 서구가 3,021건으로 가장 많았으며, 부평구(2,507건), 남동구(2,402건), 연수구(1,927건) 등의 순으로 접수됐다.

1) 2023년 1월 2일 조회기준이며, 상담 처리기한(30일) 내 수치 변동 가능

□ **상담 다발 품목은 ‘헬스장’, ‘유사투자자문’, ‘이동전화서비스’ 순으로 많아**
 2022년 상담 접수 상위 5개 품목으로는 헬스장(1,327건)이 가장 많았고, 유사투자자문(944건), 이동전화서비스(738건), 휴대폰·스마트폰(565건), 신발·운동화(539건) 순이었다. 상담 사유로는 헬스장, 유사투자자문(컨설팅) 품목에서 계약 관련 상담이 주를 이뤘다.

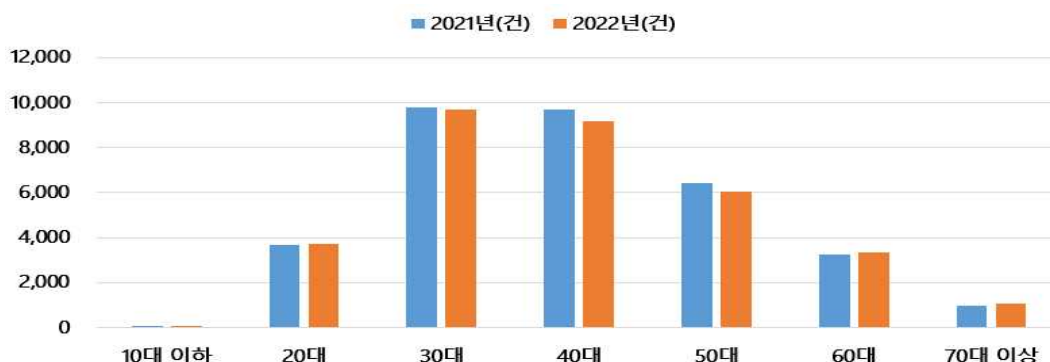
상담 증가율 상위 5개 품목을 분석한 결과, 전년 대비 봉지면이 6,700.0%로 가장 많이 증가했고, 화장품세트(344.0%), 실손보험(267.6%), 기타식품류(207.6%), 항공여객운송서비스(139.4%)순으로 증가율이 높았다. 봉지면, 화장품세트는 저렴한 가격에 판매한다는 광고로 소비자를 유인한 후 배송·환급 지연, 연락두절로 많은 피해를 유발한 온라인 쇼핑몰 ‘스타일브이’로 인해 상담이 급증한 것으로 분석됐다.

□ 40~60대 소비자, 유사투자자문 관련 상담 많아

연령대 확인이 가능한 3만3,079건 중 30대가 9,701건(29.3%)으로 가장 많았고 40대(9,162건, 27.7%), 50대(6,051건, 18.3%) 등의 순서로 나타났다.

연령별 상담 세부 분석 결과, 40대·50대·60대 소비자는 유사투자자문(235건, 263건, 154건) 관련 상담이 가장 많았으며, 20대·30대 소비자는 헬스장(447건, 535건) 관련 상담 비중이 높았다.

[2022년 연령별 소비자상담 접수 현황]



□ 국제온라인거래, 전년 대비 상담 증감률 가장 높아

판매방법별로는 일반판매가 1만5,119건으로 가장 많았고, 그 외 국내 온라인거래(1만1,723건), 전화권유판매(1,209건), 방문판매(1,182건) 등의 순이며, 전년 대비 증감률은 국제온라인거래가 29.9%로 가장 높았다.

조인권 시 경제산업본부장은 “지난해 인천시민의 소비자상담 통계 분석 자료를 바탕으로 교육이나 정보 제공을 통한 사전예방과 신속하고 적극적인 피해구제에 힘쓸 예정” 이라고 말했다.

<참고> 주요 피해사례 및 소비자 주의사항

<붙임> 2022년 인천광역시 소비자상담 맞춤형 정보 분석

< 참고 > 주요 피해사례 및 소비자 주의사항

1

헬스장

가. 피해사례 (헬스장 중도 해지에 따른 환급금 조정 요구)

- A씨는 2022. 1. B사업자와 6개월 헬스장 이용계약을 체결하고 300,000원을 지급함.
- 허리디스크 재발로 계약해지 및 환급을 요구했으나 B사업자는 할인가로 계약했다며 정상 기준 이용료와 위약금을 공제 후 환급하겠다고 함.

나. 소비자 주의사항

- ☐ 헬스장 계약시 이벤트 및 할인에 현혹되지 않고 신중하게 결정한다.
- ☐ 계약시 요구사항을 명확히 밝히고, 특약이 있는 경우 계약서에 기재한다.
- ☐ 휴회, 해지 등 계약을 변경할 때는 분쟁에 대비하여 문자메시지, 카카오톡 등을 통해 휴회 기간을 명확히 고지하고 사업자의 확인을 반드시 받아둔다.

2

유사투자자문 서비스

가. 피해사례 (가상화폐 리딩서비스 계약해지 및 환급 요구)

- C씨는 2022. 7. D사업자로부터 가상화폐 리딩서비스 6개월 이용 계약을 체결하고 3,000,000원을 지급함.
- 계약해지를 요구하자 D사업자는 과도한 위약금을 요구함.

나. 소비자 주의사항

- ☐ 고수의 광고에 현혹되어 충동적으로 계약하지 않도록 주의한다.
- ☐ 가입 전 계약서를 요구하고 해지 조건 등 중요내용을 반드시 확인하며, 가입비 등은 가능하면 신용카드 할부로 결제한다.
- ☐ 계약해지 시 발생할 수 있는 분쟁에 대비해 녹취, 문자, 내용증명 등 입증자료를 확보한다.

3

이동전화서비스

가. 피해사례 (이동전화서비스 계약해지 요구)

- E씨는 2022. 8. F사업자로부터 휴대전화 이동전화서비스 계약을 체결함.
- 한달 후 명세서 확인 결과 계약 당시 안내받은 단말기 대금 등이 상이하여 계약 해지를 요구했으나 F사업자는 이를 거부함.

나. 소비자 주의사항

- ☐ 가입 시 계약기간, 단말기 대금, 요금제 등을 확인하고 별도 약정사항에 대해서는 계약서에 기재할 것을 요구하고, 계약서를 받아 보관한다.
- ☐ 계약해제·해지 처리 절차 및 위약금 등에 대해 미리 알아본다.

4

신발·운동화

가. 피해사례 (구입후 일방적인 제품 배송 지연)

- G씨는 2022. 2. 온라인쇼핑몰을 통해 H사업자로부터 신발을 구입하고 271,700원을 지급함.
- 배송이 지연되어 배송 일정을 문의했으나 수일간 답변이 없어 환불을 요구하자 H사업자는 특별한 사유 없이 이를 거부함.

나. 소비자 주의사항

- ☐ 계약내용을 꼼꼼히 확인하고 관련된 증빙자료를 반드시 보관한다.
- ☐ 시착 전 하자 여부를 면밀히 살펴보고, 시착 과정에서 신발이 훼손되지 않도록 주의한다.
- ☐ 주문제작상품은 청약철회가 제한될 수 있으므로 신중하게 구매를 결정한다.