

< 붙임 >

1 피해구제 신청 현황

□ 에어컨 관련 소비자피해 여름철(6~8월)에 집중

- 에어컨 관련 피해구제 신청은 2018년 379건, 2019년 335건, 2020년 240건으로 매년 지속적으로 발생하고 있음.
- 에어컨은 여름철 가전제품으로 전체 피해구제 신청 954건 중 50.8%(485건)가 여름철(6~8월)에 집중되고 있어 여름철 성수기에 에어컨 수리 지연 등 소비자피해를 예방하기 위해 사전점검 등이 필요함.

[연도별 및 여름철(6~8월) 피해구제 신청 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2018년	2019년	2020년	계
피해구제	379	335	240	954
6~8월 건수(비율)	227(59.9)	151(45.1)	107(44.6)	485(50.8)

□ (피해유형별) 설치 관련, 품질 관련 등의 순으로 많아

- 피해유형별로는 사업자의 설치상 과실, 설치비 과다 청구, 설치 지연 등 '설치' 관련이 39.8%(379건)으로 가장 많았고, 냉방불량, 소음, 악취 등 '품질' 관련 29.9%(285건), 수리불만족, 수리비용 과다 청구 등 'AS 불만' 관련 13.3%(127건) 순임.
- 그밖에 '계약' 관련 11.8%(113건), '표시·광고 내용과 상이' 2.9%(28건), 전기 화재 발생 등 '기타' 2.3%(22건)임.

[피해유형별 피해구제 신청 현황]

(단위 : 건, %)

피해유형		건수		비율
설치	설치상 과실 (제품 파손, 배관 누수, 설치 미흡 등)	290	379	39.8
	설치비 과다 청구 등	61		
	설치 지연 및 불이행	28		
품질	냉방불량, 소음, 악취 등	285	285	29.9
A/S 불만	수리 불만족(수리 지연 등)	104	127	13.3
	수리비 과다 청구 등	23		
계약	계약 불완전이행	71	113	11.8
	계약해지, 위약금 과다 청구(청약철회)	42		
표시·광고	과장광고, 표시와 다른 전력소모 등	28	28	2.9
기타	부당행위, 제품안전	22	22	2.3
계		954	954	100

□ (판매방법별) 백화점, 대형마트 등 일반판매가 절반 이상

- 판매방법별로는 백화점·대형마트·전문판매점 등 '일반판매'를 통한 거래가 53.0%(506건)으로 가장 많았고, 오픈마켓 등 '전자상거래 및 통신판매' 38.2%(364건), 전화권유 판매를 포함한 '방문판매' 2.0%(19건) 등의 순이었음.

[판매방법별 피해구제 신청 현황]

(단위 : 건, %)

판매방법	상세 내역	건수	비율
일반판매	백화점, 대형마트, 전문판매점 등	506	53.0
전자상거래 및 통신판매	오픈마켓, 온라인쇼핑 등	364	38.2
방문판매	방문판매, 전화권유 등	19	2.0
기타	중고 제품 구입 등	65	6.8
계		954	100

□ (설치 관련 피해) 전자상거래 및 통신판매에서 가장 많아

- '일반판매'의 경우 피해구제 신청의 33.9%(172건)가 설치 관련이었던 반면, '전자상거래 및 통신판매'는 설치 관련 피해구제 신청 비율이 47.5%(173건)에 달했음.

[판매방법별 설치 관련 피해구제 신청 현황]

(단위 : 건, %)

구분	일반판매	전자상거래 및 통신판매	방문판매	기타	계
전체 피해구제 신청[A]	506(53.0)	364(38.2)	19(2.0)	65(6.8)	954(100)
설치 관련 피해[B]	172(45.4)	173(45.6)	7(1.9)	27(7.1)	379(100)
설치상 과실	148(51.0)	113(39.0)	6(2.0)	23(8.0)	290(100)
설치비	15(24.6)	43(70.4)	1(1.7)	2(3.3)	61(100)
설치 지연 등	9(32.1)	17(60.7)	-	2(7.2)	28(100)
설치 관련 피해구제 신청 비율(B/A)	33.9	47.5	36.8	41.5	-

- 특히 '전자상거래 및 통신판매'에서는 설치비와 관련한 피해구제 신청이 43건으로 일반판매보다 많았는데, 이는 전자상거래 및 통신판매를 통해 에어컨을 구입하는 경우 제조사가 직접 설치하는 것이 아니라 판매자가 별도의 용역 계약을 체결한 업체에서 에어컨을 설치하는 경우가 많으며, 이 경우 설치비 과다 청구 분쟁이 많은 것으로 나타남.