

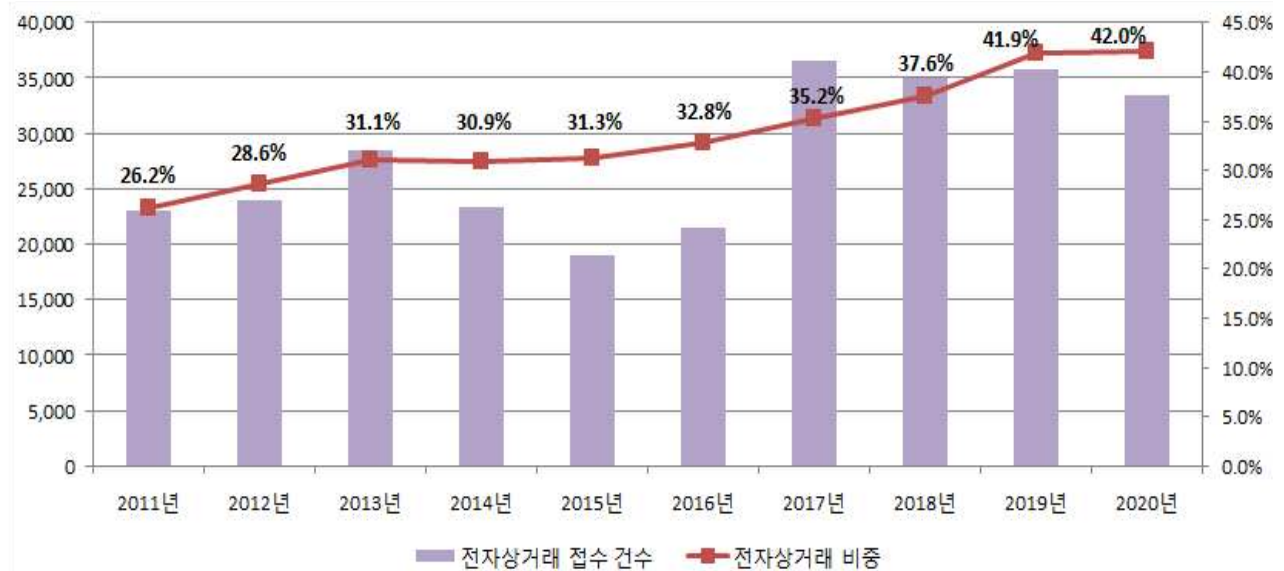
< 붙임 > Z세대 전자상거래 소비자상담 및 이슈 분석

1. Z세대 소비자상담 현황

□ (기간별) 10대 이하와 20대 모두 전체 상담 중 전자상거래* 상담의 비중이 꾸준히 증가함.

○ 전자상거래 상담 건수는 '11년 23,073건에서 '20년 33,422건으로 44.9% 증가함.

< 10대 이하와 20대 전자상거래 상담 현황 >



(단위 : 건)

연도	10대 이하			20대			계		
	전자상거래	전체	비중	전자상거래	전체	비중	전자상거래	전체	비중
2011년	1,171	4,010	29.2%	21,902	83,914	26.1%	23,073	87,924	26.2%
2012년	975	3,455	28.2%	22,924	80,244	28.6%	23,899	83,699	28.6%
2013년	1,047	3,404	30.8%	27,424	88,044	31.1%	28,471	91,448	31.1%
2014년	866	2,557	33.9%	22,540	73,255	30.8%	23,406	75,812	30.9%
2015년	588	1,785	32.9%	18,356	58,824	31.2%	18,944	60,609	31.3%
2016년	605	2,207	27.4%	20,850	63,219	33.0%	21,455	65,426	32.8%
2017년	1,081	2,879	37.5%	35,475	101,031	35.1%	36,556	103,910	35.2%
2018년	876	2,506	35.0%	34,099	90,551	37.7%	34,975	93,057	37.6%
2019년	657	1,738	37.8%	35,052	83,416	42.0%	35,709	85,154	41.9%
2020년	712	1,531	46.5%	32,710	78,083	41.9%	33,422	79,614	42.0%
계	8,578	26,072	32.9%	271,332	800,581	33.9%	279,910	826,653	33.9%

* 전자상거래는 1372소비자상담센터의 판매방법 분류 중 ‘국내 전자상거래, 국제 전자상거래, TV홈쇼핑, 모바일거래, 소셜커머스, 기타통신판매’를 포함

- (품목별) 최근 10년 간 전자상거래 관련 소비자상담 다발 품목 분석 결과 10대 이하와 20대 모두 각종의류·섬유(678건, 16,923건)와 각종신발·용품(570건, 11,783건)이 가장 많았으며 10대 이하는 점퍼·재킷류(424건)가 20대는 항공여객운송서비스(8,673건)가 뒤를 이었음.

< 10대 이하와 20대 전자상거래 소비자상담 다발 품목 >

(단위 : 건)

순위	10대 이하	
	품목	접수 건수
1	각종의류·섬유	678
2	각종신발·용품	570
3	점퍼·재킷류	424
4	각종간편복	368
5	인터넷게임서비스	326
6	셔츠	267
7	인터넷교육서비스	249
8	캐주얼바지	245
9	운동화	185
10	인터넷정보이용서비스	168
11	스마트폰	140
12	헤드폰·이어폰	120
13	여성용내의류	116
14	각종가방	116
15	노트북컴퓨터	111
16	모바일게임서비스	105
17	택배화물운송서비스	104
18	시계	99
19	모바일정보이용서비스	93
20	휴대폰	92

20대	
품목	접수 건수
각종의류·섬유	16,923
각종신발·용품	11,783
항공여객운송서비스	8,673
점퍼·재킷류	7,602
각종간편복	7,300
인터넷정보이용서비스	6,461
캐주얼바지	5,440
인터넷교육서비스	5,256
인터넷게임서비스	4,922
원피스	4,903
각종숙박시설	4,704
각종가방	4,530
운동화	4,530
셔츠	4,452
국외여행	4,250
여성용내의류	4,246
숙녀화(구두·부츠 등)	3,631
코트	3,589
각종쿠폰류	3,468
각종공연관람	3,413

□ (10대 이하 품목별) 10대 이하 소비자상담 연간 다발 품목 분석 결과
최근 헤드폰·이어폰, 각종공연관람, 각종완구·인형, 통신기기케이스가
새롭게 나타났지만 주요 품목에 큰 변화는 없었음.

< 10대 이하 연간 다발 품목 현황 >

(단위 : 건)

순위	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
1	각종신발·용품 (206)	각종신발·용품 (132)	각종의류·섬유 (113)	각종의류·섬유 (84)	각종의류·섬유 (41)
2	인터넷게임 서비스 (89)	각종의류·섬유 (105)	각종신발·용품 (76)	점퍼·재킷류 (59)	각종신발·용품 (36)
3	각종의류·섬유 (76)	점퍼·재킷류 (71)	각종간편복 (68)	각종간편복 (48)	운동화 (33)
4	점퍼·재킷류 (55)	인터넷게임 서비스 (54)	점퍼·재킷류 (56)	각종신발·용품 (46)	각종간편복 (28)
5	인터넷정보 이용서비스 (40)	셔츠 (50)	인터넷게임 서비스 (46)	운동화 (30)	점퍼·재킷류 (28)
6	셔츠 (39)	각종간편복 (45)	인터넷교육 서비스 (40)	셔츠 (24)	인터넷게임 서비스 (23)
7	각종간편복 (38)	인터넷정보 이용서비스 (37)	셔츠 (33)	노트북컴퓨터 (23)	인터넷교육 서비스 (21)
8	인터넷교육 서비스 (34)	인터넷교육 서비스 (30)	캐주얼바지 (28)	인터넷교육 서비스 (22)	캐주얼바지 (14)
9	휴대폰 (34)	캐주얼바지 (20)	인터넷정보 이용서비스 (25)	캐주얼바지 (22)	태블릿PC (13)
10	각종가방 (25)	숙녀화(구두·부츠 등) (17)	택배화물 운송서비스 (25)	지갑 (21)	휴대폰 (13)

순위	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
1	각종의류·섬유 (57)	각종의류·섬유 (87)	각종의류·섬유 (64)	각종의류·섬유 (29)	헤드폰·이어폰 (39)
2	운동화 (32)	캐주얼바지 (54)	각종간편복 (47)	헤드폰·이어폰 (29)	모바일게임 서비스 (32)
3	각종간편복 (28)	점퍼·재킷류 (41)	점퍼·재킷류 (45)	점퍼·재킷류 (24)	보건·위생용품 (28)
4	각종신발·용품 (24)	각종간편복 (35)	셔츠 (39)	캐주얼바지 (22)	각종완구·인형 (24)
5	점퍼·재킷류 (23)	스마트폰 (35)	인터넷게임 서비스 (30)	셔츠 (21)	각종의류·섬유 (22)
6	인터넷교육 서비스 (18)	여성용내의류 (29)	통신기기케이스 (30)	운동화 (21)	인터넷교육 서비스 (22)
7	스마트폰 (17)	통신기기케이스 (28)	운동화 (29)	인터넷교육 서비스 (20)	점퍼·재킷류 (22)
8	인터넷게임 서비스 (16)	인터넷게임 서비스 (27)	캐주얼바지 (25)	각종공연관람 (17)	캐주얼바지 (22)
9	여성용내의류 (14)	셔츠 (25)	모바일게임 서비스 (23)	각종완구·인형 (15)	각종간편복 (20)
10	캐주얼바지 (14)	각종신발·용품 (24)	인터넷교육 서비스 (22)	인터넷정보 이용서비스 (15)	모바일정보 이용서비스 (16)

* 기타미분류물품과 기타미분류서비스 제외

- (품목별¹⁾ 주요 사례) 10대 이하 청소년 소비자 문제는 품목의 차이가 있을 뿐 다른 연령대의 소비자 문제와 크게 다르지 않음.

각종의류·섬유	계약불이행
<p>소비자는 스마트폰을 이용해 동물 잠옷 2벌과 의류 2벌을 주문함. 해당 판매업체에서는 배송이 1~5일 정도 소요된다고 안내함. 하지만 2달이 지나도록 상품은 배송되지 않았음. 판매자에 연락하니 이번 주까지 보내준다고 하였음. 소비자는 이를 믿지 못해 해결 방법을 문의함.</p>	

헤드폰·이어폰	계약불이행
<p>소비자는 무선이어폰 크라우드펀딩에 참여함. 업체는 제품 개발 진행사항을 안내하며 청음회, 배송일자 등을 약속함. 하지만 계획된 진행일보다 절차가 미뤄져 약속한 배송 일정이 지켜지지 않음. 소비자는 환불을 요구했으나 환불 또한 지연돼 해결을 요청함.</p>	

모바일게임서비스	청약철회
<p>소비자는 모바일 게임 내에서 실수로 잘못된 단위를 입력해 직불카드로 아이템을 구매함. 계좌에 있는 잔액보다 많은 금액이 결제되어 오류인 줄 알고 이를 여러 번 반복함. 이후에 확인해보니 어머니의 계좌와 연동되어 있었음. 소비자는 아이템을 사용하지 않았기에 환불을 요청했으나 거절당함.</p>	

인터넷교육서비스	표시광고 및 약관
<p>소비자는 인터넷 교육 서비스를 298,000원을 지불해 구매함. 소비자는 해당 이용료가 365일에 대한 요금인줄 인지했음. 하지만 그렇지 않았고 소비자는 중도 해지를 요청함. 업체 측에서는 이용한 기간을 제한 3만원만 환급해 주겠다고 함. 소비자는 업체 약관 규정의 주어가 빠져있어 혼란이 있었음을 주장함.</p>	

통신기기케이스	계약불이행
<p>소비자는 인터넷을 통해 휴대폰 케이스를 주문함. 비회원 주문을 해 배송 조회를 할 수 없었음. 배송이 되지 않아 업체에 연락하니, 택배기사님의 번호를 받을 수 있었음. 하지만 관할 기사님이 아니었음. 소비자가 다시 업체에 연락하였으나 받지 않음. 소비자는 환불을 원함.</p>	

1) 최근 3년간 10대 이하 소비자상담 다발 품목 기준(유사품목 제외)

각종완구·인형**청약철회**

소비자는 아이돌 굿즈인 제작 인형을 인터넷을 통해 구입함. 1차 7만원 2차 8만원 두 번에 걸쳐 이중 결제함. 이후 제품을 취소하고자 연락하니 주문제작 상품이기 때문에 취소가 안 된다고 함. 소비자는 해당 제품이 다른 고객에게 충분히 판매할 수 있기 때문에 부당하다고 주장함.

각종공연관람**부당행위**

소비자는 단독콘서트 티켓 1매를 구매함. 이후 우편을 통해 티켓을 받고 안내 메시지를 전송받았음. 공연 당일이 되어 공연 시작 30분 전에 도착했으나, 신분증과 관련 서류가 미비하다는 이유로 입장을 거부당했음. 소비자는 본인 명의의 공연 티켓과 학생증을 제시했음에도 거부당한 것이 이해가지 않음.

인터넷정보이용서비스**계약해제위약금**

소비자는 음악 스트리밍 서비스를 이벤트 페이지를 통해 계약함. 첫째 달과 둘째 달은 100원을 결제한 이후 정상결제가 이뤄진다고 안내받았음. 첫째 달은 해당 금액이 정상적으로 부과되었음. 그러나 둘째 달이 되자 정상금액이 결제됨. 소비자는 안내와 달리 해당 업체에 문의하였으나, 해결방법이 없다는 답변만 받음.

스마트폰**품질·A/S**

소비자는 소셜커머스를 통해 부모님 명의로 스마트폰을 구입함. 제품을 배송 받아 사용하던 중 재부팅이 되는 현상이 지속적으로 발생함. 제조업체에 방문해 초기불량 판정을 받음. 판매자에게 교환을 요청하였으나 개봉을 이유로 거절당함. 소비자는 초기불량 제품이기 때문에 반품을 원함.

노트북컴퓨터**품질·A/S**

소비자는 대학에 입학하기 전 노트북을 인터넷을 통해 구매함. 제품을 사용하면서 동영상 시청이 정상적으로 작동되지 않는 증상이 나타나 서비스센터를 방문해 불량 판정을 받음. 제품을 구매한 쇼핑몰에서 교환을 받음. 하지만 같은 증상이 반복됨.

□ (20대 품목별) 20대 소비자상담 연간 다발 품목 분석 결과 10대 소비자와 유사했으나 항공여객운송서비스, 숙박시설 등의 여행 관련 품목이 추가된 것을 확인함.

< 20대 연간 다발 품목* 현황 >

(단위 : 건)

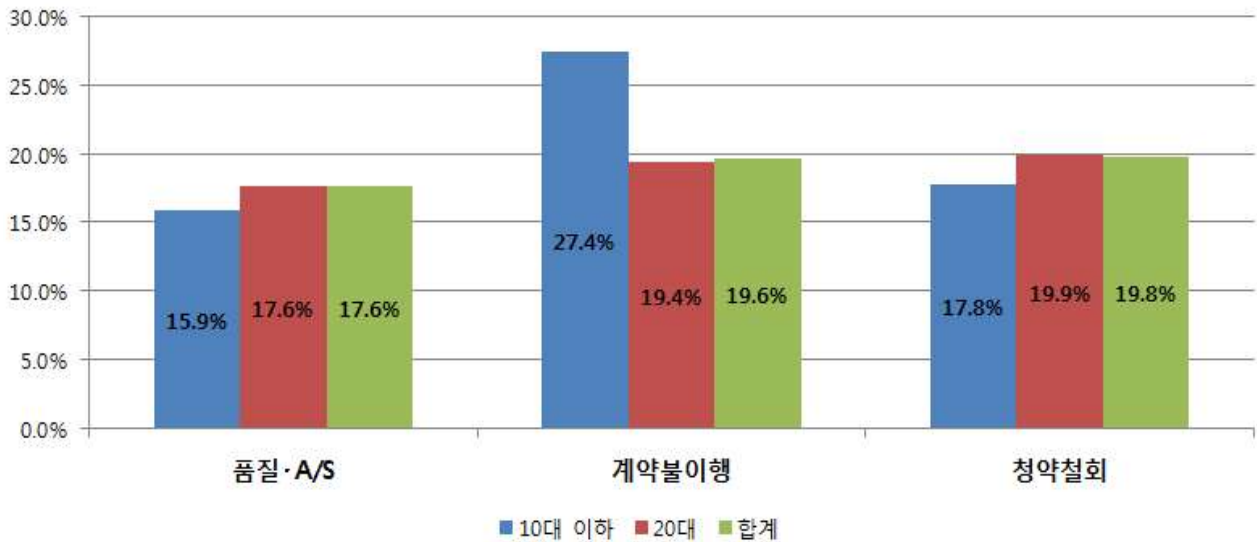
순위	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
1	각종신발·용품 (1,843)	각종신발·용품 (1,984)	각종의류·섬유 (2,098)	각종의류·섬유 (1,911)	각종의류·섬유 (1,430)
2	각종쿠폰류 (1,218)	각종의류·섬유 (1,603)	인터넷정보이용 서비스(2,000)	각종신발·용품 (1,311)	각종신발·용품 (923)
3	각종의류·섬유 (962)	인터넷정보이용 서비스(1,230)	각종신발·용품 (1,949)	점퍼·재킷류 (731)	운동화 (661)
4	인터넷정보이용 서비스(951)	각종쿠폰류 (850)	각종간편복 (922)	각종간편복 (711)	각종간편복 (643)
5	인터넷 게임서비스(854)	인터넷게임 서비스(770)	인터넷게임 서비스(894)	운동화 (589)	항공여객운송 서비스(622)
6	점퍼·재킷류 (690)	점퍼·재킷류 (718)	모바일정보이용 서비스(851)	항공여객운송 서비스(568)	점퍼·재킷류 (544)
7	상품권 (533)	각종간편복 (624)	점퍼·재킷류 (718)	인터넷정보이용 서비스(560)	인터넷교육 서비스(406)
8	숙녀화(구두· 부츠 등)(532)	숙녀화(구두· 부츠 등)(498)	각종가방 (513)	각종가방 (461)	여성용내의류 (339)
9	셔츠 (526)	각종가방 (453)	인터넷 교육서비스(488)	인터넷게임 서비스(452)	국외여행 (336)
10	각종간편복 (489)	인터넷 교육서비스(438)	택배화물 운송서비스(459)	여성용내의류 (432)	캐주얼바지 (333)

순위	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
1	각종의류·섬유 (1,513)	각종의류·섬유 (2,583)	각종의류·섬유 (2,106)	각종의류·섬유 (1,529)	항공여객운송 서비스(2,451)
2	항공여객운송 서비스(781)	항공여객운송 서비스(1,237)	항공여객운송 서비스(1,299)	각종공연관람 (1,497)	각종의류·섬유 (1,188)
3	각종신발·용품 (777)	각종신발·용품 (1,016)	점퍼·재킷류 (986)	항공여객운송 서비스(1,015)	보건·위생용품 (1,153)
4	각종간편복 (700)	각종간편복 (987)	각종간편복 (901)	점퍼·재킷류 (939)	각종숙박시설 (971)
5	점퍼·재킷류 (592)	점퍼·재킷류 (977)	각종신발·용품 (879)	원피스 (813)	점퍼·재킷류 (707)
6	인터넷교육 서비스(515)	각종숙박시설 (799)	운동화 (830)	캐주얼바지 (772)	인터넷교육 서비스(698)
7	운동화 (495)	원피스 (797)	캐주얼바지 (801)	인터넷교육 서비스(742)	펜션 (666)
8	여성용내의류 (455)	캐주얼바지 (788)	원피스 (767)	각종간편복 (713)	캐주얼바지 (644)
9	캐주얼바지 (426)	모바일게임 서비스(686)	호텔 (715)	각종숙박시설 (700)	호텔 (643)
10	각종가방 (409)	여성용내의류 (679)	각종숙박시설 (699)	각종신발·용품 (692)	각종간편복 (610)

* 기타미분류물품과 기타미분류서비스 제외

□ (상담사유별) 10대 이하와 20대의 상담사유는 청약철회가 19.8%로 가장 많았으며 계약불이행(19.6%), 품질·A/S(17.6%) 순으로 나타남.

< 상담사유별 현황 >



(단위 : 건)

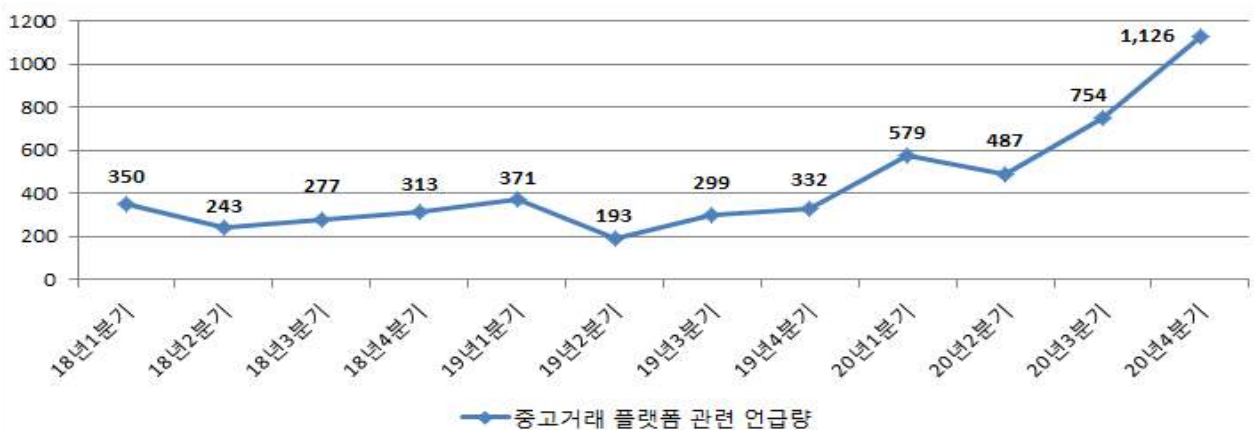
구분		10대 이하		20대		계	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율
품질·A/S		1,362	15.9%	47,859	17.6%	49,221	17.6%
계약 관련	계약불이행	2,350	27.4%	52,535	19.4%	54,885	19.6%
	청약철회	1,523	17.8%	53,887	19.9%	55,410	19.8%
	계약해제·위약금	769	9.0%	38,220	14.1%	38,989	13.9%
소계		4,642	54.2%	144,642	53.4%	149,284	53.3%
거래 조건 관련	가격·요금	309	3.6%	11,280	4.2%	11,589	4.1%
	표시·광고 및 약관 등	193	2.2%	7,939	2.9%	8,132	2.9%
소계		502	5.8%	19,219	7.1%	19,721	7.0%
부당행위		868	10.1%	21,450	7.9%	22,318	8.0%
안전 문제		41	0.5%	2,050	0.8%	2,091	0.7%
기타		1,163	13.6%	36,112	13.3%	37,275	13.3%
합 계		8,578	100.0%	271,332	100.0%	279,910	100.0%

2. 소셜데이터로 본 Z세대 소비 이슈

가. 중고거래

□ (소셜데이터 추이) 10대·20대 커뮤니티 내 중고거래 플랫폼 관련* 언급량 추이를 분석한 결과 2020년 1분기 이후 증가 추세로 나타남.

- 언급량은 '18년 1,183건에서 '20년 2,946건으로 2.5배 가까이 증가
< 중고거래 플랫폼 관련 언급량 추이 >



* 당근마켓, 중고나라, 번개장터, 번장(번개장터의 줄임말) 키워드 분석

□ (소셜데이터 연관어) 10대·20대 커뮤니티를 타겟으로 중고거래 및 중고거래 플랫폼에 대한 연관어 분석 결과는 다음과 같음.

- 사업자 등록을 하지 않고 주로 계좌이체로 거래하는 중고거래 특성상 '사기' 및 '계좌' 키워드가 상위에 나타남.
- '택배' 방식과 '직거래' 방식에 대한 언급량이 비슷하여 두 가지 방식 모두 활발히 이용됨을 알 수 있음.

< 중고거래 및 중고거래 플랫폼 연관어 순위('20년) >

키워드 클라우드	순위	연관어	언급량
	1	마켓	863
	2	당근	845
	3	번개	292
	4	사기	278
	5	택배	191
	6	직거래	189
	7	계좌	147
	8	돈	134
	9	판매	123
	10	옷	116

□ (소셜데이터 사례) 10대·20대 커뮤니티 내 사례 분석 결과 '사기', '물건 상태', '직거래' 관련 언급량이 많음.

- 계좌이체를 통한 거래의 경우, 먼저 입금을 받은 후 물건을 양도하지 않는 등의 피해가 발생함.
- 미개봉 중고 상품을 선호하며 물건 수령 후 예상보다 상태가 좋지 않을 경우, 저렴한 가격에 재판매를 하는 경향이 있음.
- 직거래를 할 경우 낯선 사람에 대한 두려움을 느끼며, 청소년 판매자에 대한 부정적 인식 등에 대해 걱정함.

< 중고거래 및 중고거래 플랫폼 관련 소셜데이터 사례('20년) >

키워드	소셜데이터 사례
사기	<ul style="list-style-type: none"> • 중고거래 오픈채팅 번장에서 교재 사려고 들어갔더니 판매자 분이 오픈채팅으로 연락하자는데..이거 사기일 수도 있나요? • 번개장터에서 약 10만원 가량 패딩을 샀는데...계좌번호만 주고 입금 해달라해서 제 동생은 멋도 모르고 입금했는데 바로 탈퇴했다네요
상태	<ul style="list-style-type: none"> • 아빠 생선(생일선물)으로 미개봉 중고 ㄱㅈ(괜찮아)? ㅈㄱㄴ(제목이 곧 내용) 버즈얌. 정가랑 7만원 차이 • 아이폰SE 1세대 중고 제품 상태 좋고 배터리 성능 100퍼에 15만원이면 합리적인 가격일까요? • 중고 옷 5만원에 샀는데 상태 구려서 환불 해달라고 했는데 거절 당 해서 내가 하자 꼼꼼하게 확인해서 5천원에 다른 분한테 팔기로 함
직거래	<ul style="list-style-type: none"> • 당근마켓 직거래 해 본 사람, 중딩인데 나 혼자 가도 괜찮겠지..? 무섭다 • 어른 입장에서 당근마켓 직거래할 때 중딩나오면 뭘 생각들까? • 당근마켓 직거래 해 본 사람, 이상한 사람 만난 적은 없어? 당근에서 사고 싶은거 싸게 파는 중인데 살까..

□ (소비자상담 현황) 최근 3년간 중고거래 플랫폼 관련 10대이하와 20대의 1372소비자상담은 증가 추세임.

< 중고거래 플랫폼 관련 1372소비자상담 현황 >

(단위 : 건)

구분	2018년	2019년	2020년	계
소비자상담	263	317	367	947

* 1372소비자상담센터에 접수된 소비자상담 중 사건내용에 'A플랫폼, B플랫폼' 포함 기준

- 상담사유 분석 결과 계약불이행 관련 불만이 206건(21.8%)로 가장 많았으며, 품질·AS 관련(179건, 18.9%), 청약철회(169건, 17.8%) 순임.

< 중고거래 플랫폼 관련 상담사유 >

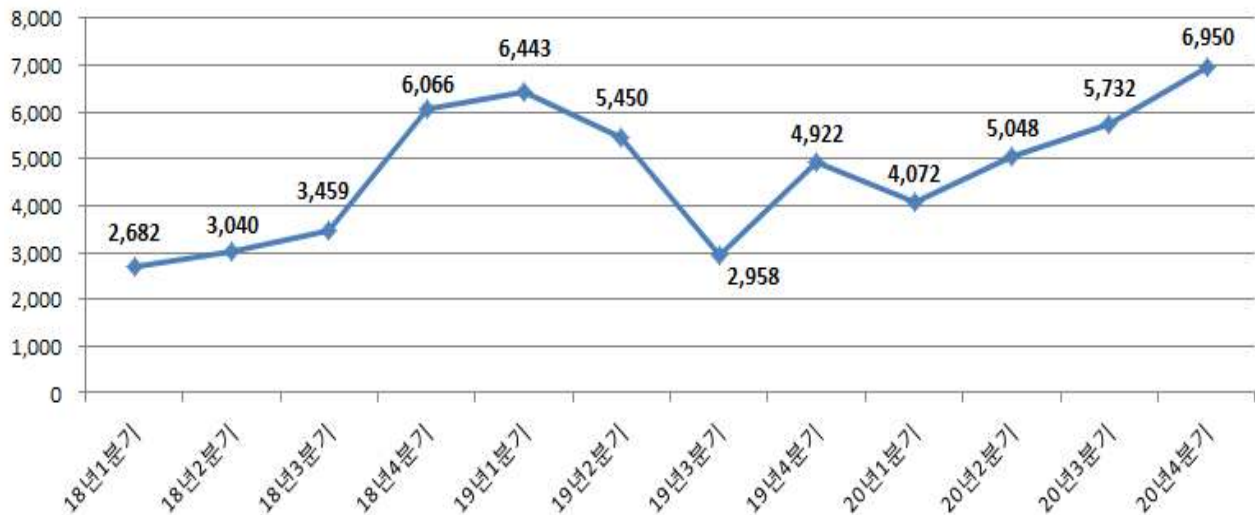
(단위 : 건)

상담사유	건수	비중
계약불이행	206	21.8%
품질·AS관련	179	18.9%
청약철회	169	17.8%
계약해제·위약금	111	11.7%
부당행위	45	4.8%
표시 광고 및 약관 등	36	3.8%
가격·요금	17	1.8%
기타 단순문의	184	19.4%
계	947	100.0%

나. 리셀테크

- (소셜데이터 추이) 리셀테크 관련 소셜데이터 언급량은 '18년 15,247건에서 '20년 21,802건으로 43.0% 증가함.

< 리셀테크 관련 언급량 추이 >



- (소셜데이터 연관어) 리셀테크의 소셜데이터 연관어로 '신발', 'N사'가 가장 많이 등장해 브랜드 신발에서 리셀이 주로 이뤄진다는 것을 확인함.
- '20년 언급량 12위에 한정판 신발 리셀 전용 플랫폼인 '크림'이 등장함.

< 리셀테크 연관어 순위('18년~'20년) >

순위	2018년		2019년		2020	
	연관어	언급량(회)	연관어	언급량(회)	연관어	언급량(회)
1	신발	1,103	나이키	1,513	나이키	3,424
2	나이키	1,097	신발	1,248	신발	2,277
3	nike	489	네이버	809	아디다스	989
4	이지부스트	395	앨범	665	뉴발란스	987
5	아디다스	395	nike	505	슈프림	877
6	앨범	346	피마원	281	스니커즈	677
7	맥스	311	이지부스트	261	nike	649
8	발렌시아가	290	슈프림	257	운동화	509
9	삼성	260	아디다스	168	피마원	378
10	adidas	243	맥스	164	지갑	347
11	운동화	189	운동화	113	tv	331
12	슈프림	156	에어맥스	105	크림	330

□ (소셜데이터 사례) '한정판 운동화 리셀'에 대한 10대의 관심을 확인함.

- 한정판 운동화의 경우 판매가보다 비싼 가격에 중고 거래가 이뤄지는 점을 이용해 리셀을 위해 제품을 구매하는 리셀테크(리셀+재테크)가 활성화됨.
- 최근 크림, 솔드아웃, XX블루 등의 한정판 운동화 리셀 전용 플랫폼이 등장했으며 Z세대의 이용률이 높은 것으로 나타남.
- 리셀 전용 플랫폼은 판매자로부터 제품을 수령해 정품 여부 및 품질에 대한 검수를 진행하는데 검수 기준 및 가품에 대한 소비자 불만이 확인됨.

< 리셀테크 소셜데이터 사례 >

분류	소셜데이터 사례
리셀 테크	<ul style="list-style-type: none"> • 신발 거래 플랫폼인 엑스엑스 블루의 가입자의 87%가 18~34세로 밀레니얼 Z세대다. 14~17세 청소년도 9%에 달한다. 운동화가 수집 가치가 있는 아이템으로 부상하면서 젊은이들이 투자에 뛰어들고 있다. • 럭키드로우 당첨된 거 크림에 팔았는데 이게 바로 신테크인가 싶다.
리셀 플랫폼	<ul style="list-style-type: none"> • 고등학생인데 크림에서 신발 뭐 살지 선택장애 오네요. 몇 달 동안 신발 사려고 열심히 모았습니다.. 한 70~80만원 모았는데...이쁜 신발 없을까요? • 발매 나오고 드로우로 못 드시면 어플로 구매하시는게 좋을 거 같아요. xx블루나 크림 솔드아웃 프로그 어플 되게 많아요.
소비자 불만	<ul style="list-style-type: none"> • 크림 검수 빠꾸먹었어요. 검수 기준을 모르겠네요 π 크림에서 제대로 검수한 건지.. • 크림 플랫폼에서 에어조던1 스니커즈를 구매한 고객이 제품을 일본 플랫폼에 보낸 결과 가품 판정을 받은 사건은 큰 파문을 일으켰다.

□ (소비자상담 현황) 리셀 전용 플랫폼 관련 10대이하와 20대의 1372소비자상담 분석 결과 '20년 하반기부터 소비자상담이 증가하는 것으로 나타남.

< 리셀 전용 플랫폼 관련 1372소비자상담 현황 >

(단위 : 건)

구분	2018년	2019년	2020년		계
			상반기	하반기	
소비자상담	0	1	2	25	28

* 1372소비자상담센터에 접수된 소비자상담 중 사업자명 'A플랫폼, B플랫폼, C플랫폼' 기준

- 상담사유 분석 결과 청약철회가 9건(32.1%)으로 가장 많았으며 품질(6건, 21.4%), 계약해제·해지 및 위약금(4건, 14.3%) 순이었음.

< 리셀 전용 플랫폼 관련 상담사유 >

(단위 : 건)

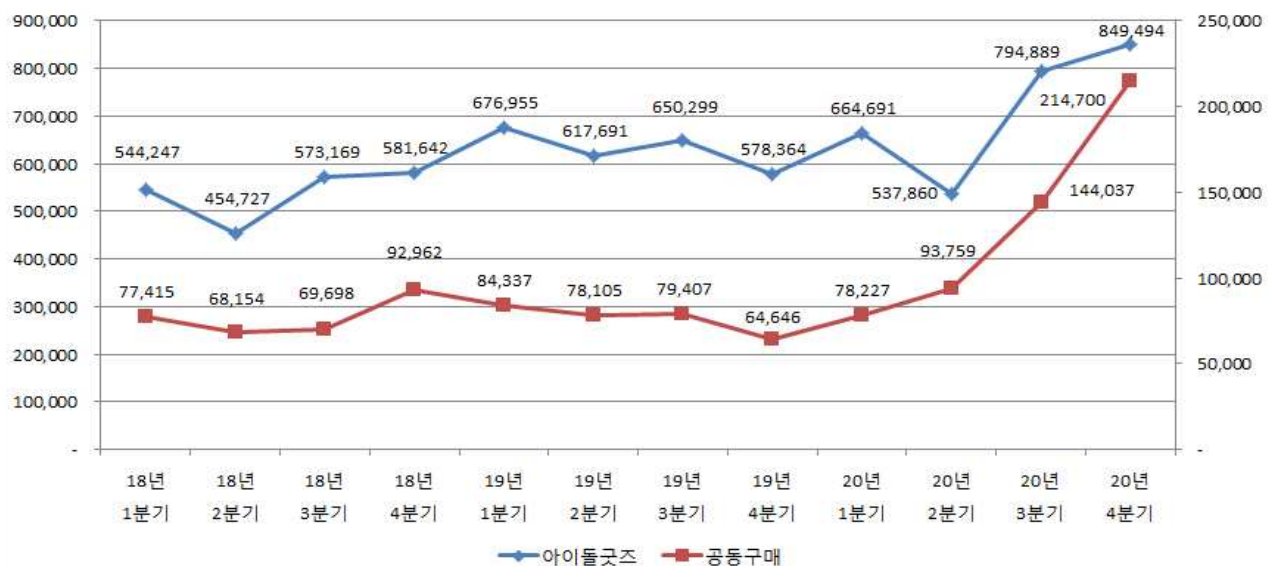
상담사유	건수	비중
청약철회	9	32.1%
품질	6	21.4%
계약해제·해지 및 위약금	4	14.3%
약관	2	7.1%
계약불이행(불완전이행)	1	3.6%
표시·광고	1	3.6%
기타 단순문의	5	17.9%
계	28	100.0%

다. 팬슈머

□ (소셜데이터 추이) 최근 3년 간 아이돌굿즈와 공동구매 관련 트위터에서의 언급량 분석 결과 아이돌굿즈와 공동구매 모두 증가 추세로 나타남.

- '18년 대비 '20년 아이돌굿즈는 32.2%, 공동구매는 72.2% 증가
- 특히 공동구매는 '20년부터 언급량이 크게 증가함.
- 소속사가 생산하는 공식 굿즈를 구매하는 것에서 나아가 직접 굿즈를 제작하고 판매하는 공동구매로의 변화는 적극적인 소비활동을 특징으로 하는 '팬슈머'의 경향을 나타냄.

< 아이돌굿즈와 공동구매 트위터 언급량 추이 >



- (소셜데이터 연관어) 트위터 연관어 분석 결과 개인이 직접 제작해 공동구매 방식으로 판매하는 스티커, 키링과 같은 비공굿(비공식굿즈)의 언급량이 증가함.

< 아이돌굿즈와 공동구매 트위터 연관어 순위 >

순위	2018년		2019년		2020	
	연관어	언급량(회)	연관어	언급량(회)	연관어	언급량(회)
1	앨범	868,266	앨범	950,163	앨범	1,059,514
2	이벤트	860,968	이벤트	646,104	이벤트	619,297
3	사진	770,436	사진	590,636	사진	481,647
4	나눔	603,335	방탄소년단	475,834	방탄소년단	417,633
5	팔로우	508,076	나눔	418,962	카드	362,750
6	워너원	439,240	양	298,926	스티커	334,062
7	엑소	400,447	콘서트	293,461	양	277,494
8	정보	323,703	스티커	282,242	키링	270,110
9	일본	309,041	카드	222,511	나눔	237,170
10	스티커	292,015	포스터	219,336	비공굿	232,005

- (소셜데이터 사례) 아이돌굿즈 관련 소셜데이터는 제작한 굿즈를 판매하거나 사기 판매자 및 품질이 낮은 굿즈 정보를 공유하는 사례가 많았음.
- 개인이 제작하는 굿즈는 디자인 시안을 사전에 올려 수요조사 후 판매가 이뤄지며 윗치폼 등 개인판매자를 위한 주문 플랫폼을 활용함.

< 아이돌굿즈와 공동구매 관련 소셜데이터 사례 >

분류	사례
제작 굿즈 판매	<ul style="list-style-type: none"> • 공구 수량조사 폼! 직접 제작한 마스크테이프예요. 자세한 도안은 아래 첨부된 사진을 확인해주세요! • 엔시티드림 음중 1위 기념 목걸이 할인판매해요! 검정나비, 곰돌이 6000 > 5000, 윗치폼
품질불량 및 연락두절	<ul style="list-style-type: none"> • 나 굿즈 11월16일에 witchform 작성해서 내고 입금도 바로 그날 했는데 오늘 다시 들어가보니까 참여한 품 보관함에 아무것도 없어 뭐지.... • 쓰레기 굿즈 제보 계정주입니다! 내 아티스트 굿즈가 정말 쓰레기거나 드럽게 비싼데 이쁜 쓰레기이다! 하는 분만 제보 부탁드립니다 • 세븐틴 이번 미니앨범 공구 사기 조심하세요ㅠㅠ 입금하려고 보니 *** 이 사람이에요 계좌 검색해도 아무것도 안 나오는 거 보면 계좌는 새로 판 듯

- (소비자상담 현황) 10대 이하와 20대의 아이돌 굿즈 관련 소비자이슈가 매년 발생되고 있어 지속적인 모니터링이 필요
- '19년 아이돌그룹 봉제인형 제작 사이트의 미배송 및 환불 지연, '20년 소속사에서 운영하는 쇼핑몰 관련 품질 및 배송 불만 등의 이슈가 나타남.

< 아이돌굿즈 관련 1372소비자상담 현황 >

(단위 : 건)

구분	2018년	2019년	2020년	계
소비자상담	14	137	203	354

* 1372소비자상담센터에 접수된 소비자상담 중 사업자 'A쇼핑몰, B쇼핑몰' 기준