0EAE7305C9CE4020BAD62FDA6479A375

붙임 1 사기의심 사이트 소비자상담 분석 결과

1 사기의심 사이트 소비자상담 현황

- **(분석대상)** 2019.1.~2021.12. 한국소비자원에 접수된 사기의심 사이트 소비자상담* 2,544건
  * 한국소비자원이 운영하는 '국제거래 소비자포털'과 공정거래위원회가 운영하는 '1372소비자상담센터'에 접수된 상담
- **(분석내용)** 연도별, 품목별 · 월별, 불만유형별, 접속경로별 등

□ **(연도별)** 최근 3년간(2019~2021) 한국소비자원에 접수된 사기의심 사이트 관련 소비자 상담은 총 2,544건으로 '19년 1,171건*, '20년 705건, '21년 668건으로 매년 꾸준히 접수되고 있음.

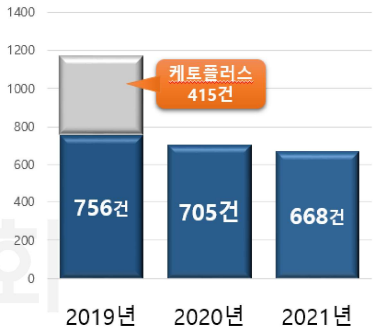
* 다이어트 보조식품 케토플러스 관련 소비자상담 415건 접수 포함., 관련 피해예방주의보 발령('19.11.21.)

○ '케토플러스'를 제외 시 2019년 756건, 2020년 705건, 2021년 668건으로 매년 약 700건 정도 접수되고 있는 것으로 나타남.

< 사기의심 사이트 소비자상담 신청 현황 >

(단위: 건)

연도	2019년	2020년	2021년	계
소비자상담	1,171 (756)	705	668	2,544

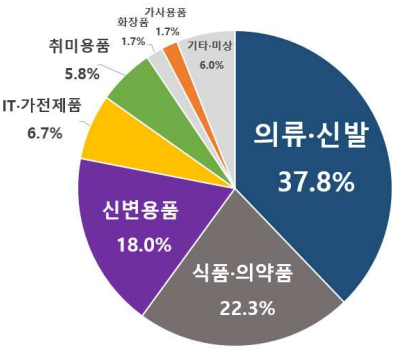


□ **(품목별)** 품목별로는 '의류·신발'이 962건(37.8%)으로 가장 많았고, '식품·의약품' 566건(22.3%), '신변용품' 458건(18.0%), IT·가전제품 171건(6.7%) 순으로 나타남.

< 품목별 현황 >

(단위: 건, %)

품목별	2019년	2020년	2021년	계
의류 · 신발	413	214	335	962(37.8)
식품 · 의약품	461	77	28	566(22.3)
신변용품	100	228	130	458(18.0)
IT · 가전제품	88	49	34	171(6.7)
취미용품	46	47	55	148(5.8)
화장품	7	16	21	44(1.7)
가사용품	4	25	14	43(1.7)
기타, 미상	52	49	51	152(6.0)
계	1,171	705	668	2,544(100.0)



0EAE7305C9CE4020BAD62FDA6479A375

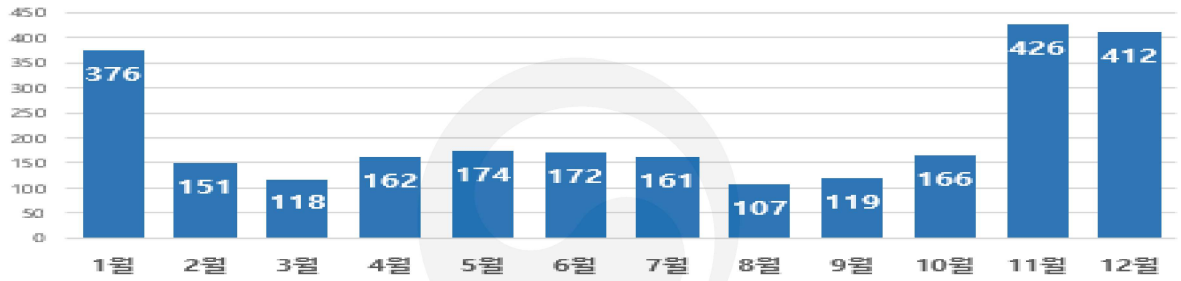
□ **(월별)** 월별 분석 결과, 사기의심 사이트 소비자상담은 11월이 16.7%(426건)로 가장 많았으며, 그 다음으로는 12월 16.2%(412건), 1월 14.8%(376건) 순으로 나타남.

○ 광군제·블랙프라이데이·박싱데이 등 연말 대규모 글로벌 할인 행사의 영향으로 보이며, 이 밖에도 야외 활동이 늘어나는 5월 6.8%(174건)·6월 6.8%(172건)에도 많이 발생하는 것으로 나타남.

< 월별 현황 >

(단위: 건, %)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
건 (비율)	376 (14.8)	151 (6.0)	118 (4.6)	162 (6.4)	174 (6.8)	172 (6.8)	161 (6.3)	107 (4.2)	119 (4.7)	166 (6.5)	426 (16.7)	412 (16.2)	2,544 (100.0)



□ **(품목별·월별)** 월별로 피해 다발하는 품목의 상담 건수 순위를 정리한 결과, '의류·신발'이 거의 매월 피해가 다발하는 것으로 나타났으나, 6·7월에는 안경·선글라스가 포함된 '신변용품' 피해가 많이 발생하는 것으로 나타남.

○ 세부 품목을 살펴보면, 3월에는 '레저용품', 4월은 '매트리스', 6월에는 '음향기기', 8월에는 '냉방기기' 관련 피해도 발생하고 있어 소비자의 주의가 필요한 것으로 나타남.

< 월별·품목별 순위 현황 >

순위	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
1	의류 신발	의류 신발	의류 신발	의류 신발	의류 신발	신변 용품[1]	신변 용품	의류 신발	의류 신발	의류 신발	식품* 의약품	식품* 의약품
2	신변 용품	신변 용품	취미 용품[2]	신변 용품	신변 용품	의류 신발	의류 신발	IT·가전[3]	신변 용품	신변 용품	의류 신발	의류 신발
3	IT·가전	IT·가전	신변 용품	IT·가전	취미 용품	IT·가전	식품 의약품	취미 용품	식품 의약품	식품 의약품	신변 용품	신변 용품
4	취미 용품	취미 용품	IT·가전	취미 용품	IT·가전	식품 의약품	IT·가전	신변 용품	취미 용품	취미 용품	취미 용품	취미 용품
5	식품 의약품	식품 의약품	식품 의약품	가사 용품[4]	식품 의약품	취미 용품	취미 용품	식품 의약품	화장품	화장품	화장품	화장품

* 11월, 12월은 다이어트 보조식품 '케토 플러스' 관련 소비자상담 다발 접수됨., 관련 피해예방주의보 발령('19.11.21.)

1) 안경·선글라스, 가방, 지갑, 귀금속, 시계, 벨트 등 / 2) 레저용품, 서적, 음반, 악기, 완구, 카메라 등

3) PC, PC 주변기기, TV, 음향기기, 냉방기기 등 / 4) 침구, 가구, 주방용품, 유아용품 등

0EAE7305C9CE4020BAD62FDA6479A375

□ **(불만유형별)** '취소·환급·교환 지연 및 거부'가 57.8%(1,470건)로 가장 많았고, '사업자 연락두절·사이트 폐쇄' 13.4%(342건), '미배송/배송 지연' 9.6%(243건) 순으로 나타났으며, 사기의심 사이트는 사업자와의 소통이 원활하지 않은 경우가 대부분으로 소비자들의 주의가 요구됨.

< 불만유형별 현황 >

(단위: 건, %)

불만유형별	2019년	2020년	2021년	계
취소 · 환급 · 교환 지연 및 거부	806	330	334	1,470(57.8)
사업자 연락두절 · 사이트 폐쇄	85	147	110	342(13.4)
미배송/배송 지연	67	88	88	243(9.6)
제품하자 · 품질 · AS	85	41	43	169(6.6)
오배송	22	23	29	74(2.9)
기타 · 단순문의	29	24	14	67(2.6)
결제관련	27	12	18	57(2.3)
계약불이행(불완전이행)	11	31	14	56(2.2)
위약금 · 수수료 부당 청구 및 가격 불만	33	6	9	48(1.9)
표시 · 광고	3	1	6	10(0.4)
기타, 미상	3	2	3	8(0.3)
계	1,171	705	668	2,544(100.0)

□ **(접속경로별)** 사기의심 사이트에 접속한 경로가 확인된 1,632건을 분석한 결과, 인스타그램·페이스북 등 SNS를 통해 사이트에 접속한 경우가 66.7%(1,089건)로 나타났으며, 소비자가 직접 브랜드·품목을 '검색'하여 사이트에 접속한 경우도 20.5%(334건)나 되는 것으로 나타남.

0EAE7305C9CE4020BAD62FDA6479A375

< 접속경로별 현황 >

(단위: 건, %)

구분	2019년	2020년	2021년	계
SNS	588	255	246	1,089(66.7)
인스타그램	237	129	86	452(27.7)
페이스북	290	39	48	377(23.1)
유튜브	4	46	75	125(7.6)
기타, 미상	57	41	37	135(8.3)
검색	94	107	133	334(20.5)
광고	49	25	24	98(6.0)
지인소개	14	23	17	54(3.3)
기타	17	20	20	57(3.5)
계	762	430	440	1,632(100.0)

0EAE7305C9CE4020BAD62FDA6479A375

□ **(성별, 연령별)** 성별이 확인되는 2,297건을 살펴보면 '여성'이 56.3%(1,294건), 남성이 43.7%(1,003건)로 나타났으며,

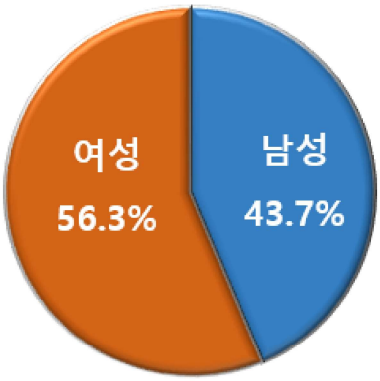
○ 연령 확인이 가능한 2,109건을 살펴보면, 30대가 34.4%(725건), 20대가 32.5%(685건)으로 약 70% 정도를 차지하고 있어 20-30대 피해가 많은 것으로 나타남.

< 연령별 현황 >

(단위: 건, %)

연령	2019년	2020년	2021년	계
10대	13	4	10	27(1.3)
20대	318	191	176	685(32.5)
30대	352	199	174	725(34.4)
40대	202	98	118	418(19.8)
50대	67	61	60	188(8.9)
60대	13	15	33	61(2.9)
70대	-	1	4	5(0.2)
계	965	569	575	2,109(100.0)

< 성별 현황 >



공정거래위원회
0EAE7305C9CE4020BAD62FDA6479A375