

## &lt; 붙임 &gt;

**1 피해구제 신청 현황**

## □ 연도별

- 최근 3년간(2020.1~ 2022.12.) 한국소비자원에 접수된 온라인 가구 배송비 등 관련 피해구제 신청은 총 1,944건으로 매년 꾸준히 발생하고 있음.

## &lt; 연도별 현황 &gt;

(단위 : 건)

2020년	2021년	2022년	계
624	623	697	1,944

## □ 신청 이유별

- '품질' 등 제품 하자를 경험한 경우가 45.0%(875건)로 약 절반을 차지했고 다음으로 '청약철회' 등 계약 관련 37.5%(730건), 'A/S 불만' 6.5%(127건), 표시·광고 6.1%(118건) 등의 순이었음.

## &lt; 신청 이유별 현황 &gt;

(단위 : 건, %)

품질	계약 관련			A/S 불만	표시·광고	부당 행위	가격·요금	기타*
	청약철회	계약 불이행	계약해제·해지/위약금					
875 (45.0)	335 (17.2)	233 (12.0)	162 (8.3)	127 (6.5)	118 (6.1)	40 (2.1)	19 (1.0)	35 (1.8)

\* (기타) 단순문의·상담, 거래관행, 이자·수수료 등

- (품질) 마감 불량, 스크래치, 오염 등으로 환급 또는 교환을 요구했으나 판매자가 하자를 인정하지 않는 경우
- (청약철회) 제품 수령 전 '청약철회'를 요구했으나 배송 절차 시작을 이유로 배송비용을 청구
- (계약해제 등) 사전 고지 없이 배송과정에서 배송비용을 요구하거나, 설치 불가 시 과도한 반품비용을 부과

## □ 품목별

- 소파·의자에 대한 분쟁이 26.9%(522건)로 가장 많았고, 이어서 침대(매트리스 포함) 22.7%(442건), 책상·테이블 16.6%(323건), 장롱 15.5%(301건) 등의 순이었음.
- 분쟁이 가장 많은 품목인 소파와 침대 모두 품질 관련 불만이 가장 많았고, 주로 착석감이나 소재, 마감 불량, 냄새 등과 관련한 내용이었음.
  - (소파) 쿠션꺼짐 등 착석감, 프레임 불량, 소음, 제품으로 인한 바닥 훼손 등
  - (침대) 제품 수평, 쿠션감, 프레임 불량, 냄새, 마감 불량 등

### < 품목별 현황 >

(단위 : 건, %)

소파·의자	침대	책상·테이블	장롱	세트가구	기타*	계
522 (26.9)	442 (22.7)	323 (16.6)	301 (15.5)	56 (2.9)	300 (15.4)	1,944 (100.0)

## □ 연령대별

- 온라인과 모바일에 익숙하고 경제 활동이 활발한 연령대를 중심으로 피해가 많은 것으로 분석됐다. 30대가 38.9%(740건)로 가장 많았고, 다음으로 40대 29.6%(564건), 50대 14.2%(270건) 등의 순으로 나타남.

### < 연령대별 현황 >

(단위 : 건, %)

20대 이하	30대	40대	50대	60대 이상	계
232 (12.2)	740 (38.9)	564 (29.6)	270 (14.2)	97 (5.1)	1,903 (100.0)

\* 연령대가 확인되는 1,903건 기준

## □ 배송비·반품비

- 품질에 불만이 있거나 청약철회를 요구하는 과정에서 배송비·반품비를 놓고 분쟁이 발생한 경우도 적지 않았는데, 배송비·반품비로 제품 구입가의 절반 이상을 청구한 경우가 23.5%(19건)를 차지했고 제품 구입가보다 많은 금액을 청구한 사례도 있었음.
- 한편, 온라인 판매 페이지 등에 배송비·반품비 등에 대한 사전 고지 없이 비용을 청구한 경우는 51.9%(42건)였고, 고지된 금액보다 많은 금액을 요구한 경우가 48.1%(39건)였음.

### < 배송비·반품비 불만 현황\* >

(단위 : 건)

구입가 대비 30% 이하	구입가 대비 30%초과~50%이하	구입가 대비 50%초과~80%이하	구입가 대비 80%초과~100%이하	구입가 대비 100% 초과
41	21	15	2	2

\* 제품 구입가 및 배송비·반품비가 확인되는 81건 기준

공정거래위원회

74456E3EE46341A3BD08FC9AB252A3BD