

보 도 자 료

보도 일시	2026. 3. 27.(금) 12:00 <3. 28.(토) 조간>	배포일	2026. 3. 26.(목)
담 당	한국소비자원 피해구제국 1372운영팀 한국소비자단체협의회 피해구제부	담당자	김현준 팀 장(043-880-5801) 최리나 선 임(043-880-5807) 이윤선 부 장(02-774-4050)

[2월 소비자상담 빅데이터 동향]

과일 및 과일가공식품 관련 상담 전월 대비 68.9% 증가

한국소비자원(원장 윤수현)과 한국소비자단체협의회(회장 문미란)가 지난 2월 한 달간 1372소비자상담센터*를 통해 접수된 소비자상담 사례를 분석한 결과, 전월 대비 ‘과일·과일가공식품’ 관련 상담이 가장 많이 증가한 것으로 나타났다.

* 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자 상담 통합 운영시스템(국번없이 1372, 발신자 부담)

□ 소비자상담 전월 대비 24.8% 감소

2026년 2월 접수된 소비자상담은 총 45,801건으로 전월(60,912건) 대비 24.8% (15,111건), 전년 동월(50,575건) 대비 9.4%(4,774건) 감소했다.

소비자상담 건수 현황				
2025년 2월	2026년 1월	2026년 2월	증감률	
			전년 동월 대비	전월 대비
50,575건	60,912건	45,801건	△9.4%	△24.8%

전월(2026년 1월) 대비 상담 증가 폭이 큰 품목은 ‘과일·과일가공식품’ (68.9%), ‘건물 청소서비스’ (41.5%), ‘포장이사운송서비스’ (23.8%) 등의 순으로 나타났다.

특히 ‘과일·과일가공식품’은 설 명절을 맞이하여 선물용으로 구입한 과일 상태의 변질 또는 부패와 관련한 품질 상담이 많았다.

‘건물청소서비스’와 ‘포장이사운송서비스’ 관련 소비자상담이 동시에 증가한 것은 새 학기 시작 전 이사 수요가 증가한 영향으로 분석된다.

품목별 전월 대비 증가율

1위	과일·과일가공식품	↑ 68.9 %
2위	건물청소서비스	↑ 41.5 %
3위	포장이사운송서비스	↑ 23.8 %
4위	기타식품류*	↑ 13.9 %
5위	기타숙박시설**	↑ 9.2 %











* 기타식품류 : 냉동(보관)식품 또는 2종 이상의 묶음 식품 등

** 기타숙박시설 : 호텔 펜션 캠핑장 외 게스트하우스 등
공유 숙박시설

□ 다발 품목은 ‘항공여객운송서비스’, ‘헬스장’, ‘기타건강식품’ 순으로 많아

2월에 가장 많이 접수된 품목은 ‘항공여객운송서비스’(1,201건)로 전체 상담의 2.6%를 차지했다. 특히 여행 중개플랫폼에서 항공권을 구매하고 취소했을 때 발생하는 위약금이나 결제 대금 환급 지연에 대한 불만이 많았다.

연령대별로 살펴보면, 20대는 ‘헬스장’, 30대·40대는 ‘항공여객운송서비스’, 50대 이상은 ‘기타 건강식품’이 가장 많았다.

'26년 2월 다발 품목		'26년 1월 다발 품목		'26년 2월 연령대별 다발 품목		
1위	 항공여객 운송서비스 1,201건(2.6%)	1위	 모바일 게임서비스 2,820건(4.6%)	20대	헬스장	246건
2위	 헬스장 1,051건(2.3%)	2위	 가상화폐 2,054건(3.4%)	30대	항공여객 운송서비스	437건
				40대		285건
3위	 각종 건강식품* 786건(1.7%)	3위	 항공여객 운송서비스 1,480건(2.4%)	50대	각종 건강식품*	174건
4위	 인터넷 교육서비스 728건(1.6%)	4위	 헬스장 1,214건(2.0%)	60대		187건
				70대		113건
5위	 의류·섬유 720건(1.6%)	5위	 의류·섬유 1,063건(1.7%)	80대이상		35건

* 침향, 환, 흑염소 달인 것 등

□ 전년 동월 대비 ‘건물청소서비스’ 증가, ‘필라테스’·‘국외여행’ 감소

전년 동월('25년 2월) 대비 상담이 증가한 품목은 ‘건물청소서비스’(87.7%), ‘배달음식’(71.3%), ‘과일·과일가공식품’(57.2%) 등의 순이었다.



전년 동월('25년 2월) 대비 상담이 감소한 품목은 ‘필라테스’(△39.6%), ‘국외여행’(△34.0%), ‘캐주얼바지’(△31.1%), ‘모바일정보이용서비스’(△28.8%), ‘예식서비스’(△28.8%) 등의 순이었다.

전년 동월 대비 증가 품목				전년 동월 대비 감소 품목			
1위	건물청소서비스	↑	87.7 %	1위	필라테스	↓	△39.6 %
2위	배달음식	↑	71.3 %	2위	국외여행	↓	△34.0 %
3위	과일·과일가공식품	↑	57.2 %	3위	캐주얼바지	↓	△31.1 %
4위	인터넷게임서비스	↑	51.0 %	4위	모바일정보이용서비스	↓	△28.8 %
5위	미용서비스	↑	46.6 %	5위	예식서비스	↓	△28.8 %

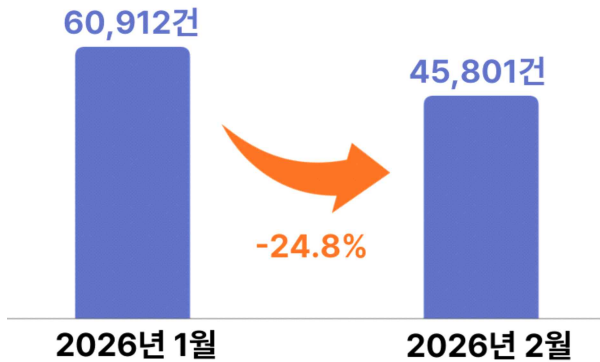
소비자피해가 발생할 경우, 거래내역·증빙서류 등을 갖추어 1372소비자상담센터(국번없이 1372, 발신자부담) 또는 소비자24를 통해 상담을 신청할 수 있다.

※ 사업자가 연락 두절 또는 폐업일 경우 합의권고를 통한 해결이 어려울 수 있음.

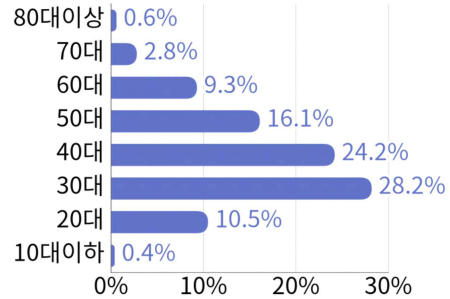
- 붙임 1. '2026년 2월 소비자상담 빅데이터 동향' 결과(요약)**
2. 주요 소비자상담 사례
3. 2026년 2월 소비자상담 다발 품목 현황

	소비생활 중 불만·피해가 발생했거나 궁금한 점이 있을 때, 1372소비자상담센터(국번없이 1372, 발신자 부담)에 상담 신청하세요.	
---	---	---

소비자상담 건수



연령대별 비율



증가율 상위 품목

전년 동월 대비	건물청소서비스	↑ 87.7 %
	배달음식	↑ 71.3 %
	과일·과일가공식품	↑ 57.2 %

전월 대비	과일·과일가공식품	↑ 68.9 %
	건물청소서비스	↑ 41.5 %
	포장이사운송서비스	↑ 23.8 %

상담사유 및 판매방법 비율

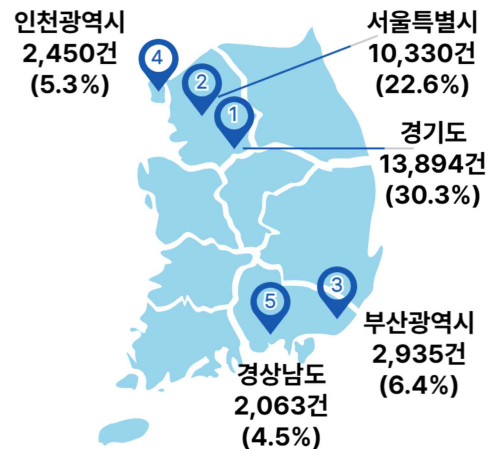
상담 사유	품질·AS관련	22.9 %
	계약해제·위약금	22.2 %
	계약불이행	14.5 %

판매 방법	일반판매	39.1 %
	국내온라인거래	35.8 %
	기타	11.2 %

상위 다발 품목 건수 및 비율

	항공여객운송서비스 1,201건(2.6%)
	헬스장 1,051건(2.3%)
	각종 건강식품 786건(1.7%)
	인터넷교육서비스 728건(1.6%)
	의류·섬유 720건(1.6%)

상위 지역별 건수 및 비율



□ **(과일·과일가공식품) 온라인으로 구매한 과일의 부패로 대금 환불 요구**

A씨는 2026년 1월 온라인을 통해 애플망고를 구매하였고 배송받은 후 상품을 확인함. 확인 당시 구멍이 뚫린 상태였으나 심하지 않아, 상품 광고에 안내된 대로 실온에 후숙 보관함. 3일 경과, 망고가 더 말랑해지고 부드러워진다고 했으나, 그 상태가 아닌 것 같아 더 후숙함. 이를 후, 더 두면 안 될 것 같아 상품을 확인해보니 모두 썩어있어 사업자에게 해당 사실을 알렸으나 답변이 없는 바, 대금 환불을 위해 소비자 상담을 신청함.

□ **(건물청소서비스) 청소 서비스 의뢰 후, 자재 변형으로 인한 피해보상 요구**

B씨는 2026년 1월경 입주 청소 서비스 의뢰 후, 주방 바닥 장판에 들뜸 현상을 발견함. 사업자는 작업 과정에서 바닥 자재의 특성에 맞지 않은 작업 진행을 시인하고, 배상금을 지급하겠다고 했으나, 실제 원상복구 비용에 미치지 않는 금액으로 합의되지 않음. 이에 사업자의 과실로 인해 발생한 피해 보상을 위해 소비자 상담을 신청함.

□ **(배달음식) 포장 주문이라는 이유로 환불 거절된 배달의 적절한 조치 요구**

C씨는 2026년 2월 배달 플랫폼을 통해 음식을 포장 주문함. 포장 음식을 가지고 숙소에도착하여 확인한 결과 주문한 음식이 아님을 확인함. 판매 사업자에게 문의하니, 포장 주문일 경우 직접 매장으로 재방문해야 한다고 하여 사정상 불가하다고 하니 이후 사업자는 전화번호를 차단하였고, 플랫폼 고객센터에서도 규정상 포장 주문은 대금 환불 등 중재가 어렵다고 답변함. 이에 신속한 조치를 위해 소비자 상담을 신청함.

□ **(포장이사운송서비스) 본 계약 내용과 다른 계약불이행으로 피해보상 요구**

D씨는 2026년 2월 26일 포장이사 서비스업체와 120만원에 계약함. 이사 당일 본 계약 내용과 달리, 업체 담당자 4명이 아닌 1명만 와서 D씨 본인과 지인을 불러 이사를 진행함. 이에 계약불이행으로 인해 사업자에게 이의제기하니 계약금 환불만 가능하다고 제시한 바, 관련 피해보상 문의를 위해 소비자 상담을 신청함.

□ **(헬스장) 헬스장 폐업으로 인한 이용금액 환불 요구**

E씨는 2025년 12월경 연말 이벤트를 통해 헬스장 1년 회원권을 할인받아 계약함. 시설 이용 약정 기간부터 즉시 이용하였으나, 3일 후 사업자로부터 헬스장 영업 종료 관련 안내 문자를 받음. 헬스장 폐업으로 인한 이용대금 환불을 위해 소비자 상담을 신청함.

붙임 3

2026년 2월 소비자상담 다발 품목 현황

(단위: 건, %)

순위 (현월 기준)	품목명	2025. 2.		2026. 1.		2026. 2.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월대비	전월대비
1	항공여객운송서비스	1,219	2.4	1,480	2.4	1,201	2.6	△1.5	△18.9
2	헬스장	1,235	2.4	1,214	2.0	1,051	2.3	△14.9	△13.4
3	각종 건강식품	890	1.8	862	1.4	786	1.7	△11.7	△8.8
4	인터넷교육서비스	527	1.0	772	1.3	728	1.6	38.1	△5.7
5	의류·섬유	956	1.9	1,063	1.7	720	1.6	△24.7	△32.3
6	국외여행	1,075	2.1	727	1.2	709	1.5	△34.0	△2.5
7	기타숙박시설	640	1.3	608	1.0	664	1.4	3.8	9.2
8	이동전화서비스	836	1.7	782	1.3	640	1.4	△23.4	△18.2
9	호텔·펜션	568	1.1	708	1.2	633	1.4	11.4	△10.6
10	점퍼·재킷류	728	1.4	897	1.5	538	1.2	△26.1	△40.0
11	휴대폰/스마트폰	708	1.4	671	1.1	512	1.1	△27.7	△23.7
12	신발·운동화	519	1.0	515	0.8	464	1.0	△10.6	△9.9
13	포장이사운송서비스	368	0.7	369	0.6	457	1.0	24.2	23.8
14	초고속인터넷	488	1.0	522	0.9	440	1.0	△9.8	△15.7
15	세탁서비스	534	1.1	683	1.1	440	1.0	△17.6	△35.6
16	미용서비스	292	0.6	544	0.9	428	0.9	46.6	△21.3
17	피부과	326	0.6	511	0.8	420	0.9	28.8	△17.8
18	정수기대여(렌트)	456	0.9	476	0.8	408	0.9	△10.5	△14.3
19	일반강습(입시학원등)	374	0.7	469	0.8	372	0.8	△0.5	△20.7
20	중고자동차중개·매매	310	0.6	517	0.8	369	0.8	19.0	△28.6
21	보석·귀금속	432	0.9	349	0.6	366	0.8	△15.3	4.9
22	택배화물운송서비스	314	0.6	429	0.7	360	0.8	14.6	△16.1
23	상조서비스	301	0.6	447	0.7	359	0.8	19.3	△19.7
24	건물청소서비스	187	0.4	248	0.4	351	0.8	87.7	41.5
25	기타인테리어설비	268	0.5	342	0.6	337	0.7	25.7	△1.5
26	자동차수리·점검	319	0.6	441	0.7	335	0.7	5.0	△24.0
27	치과	376	0.7	339	0.6	328	0.7	△12.8	△3.2

순위 (현월 기준)	품목명	2025. 2.		2026. 1.		2026. 2.			
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	증감률	
								전년 동월대비	전월대비
28	자동차대여(렌트)	261	0.5	412	0.7	326	0.7	24.9	△20.9
29	모바일정보이용서비스	448	0.9	427	0.7	319	0.7	△28.8	△25.3
30	기타이동통신	231	0.5	337	0.6	319	0.7	38.1	△5.3
31	기타일반화장품	348	0.7	371	0.6	287	0.6	△17.5	△22.6
32	인터넷정보이용서비스	323	0.6	447	0.7	276	0.6	△14.6	△38.3
33	성형외과	235	0.5	325	0.5	272	0.6	15.7	△16.3
34	온라인광고	287	0.6	320	0.5	270	0.6	△5.9	△15.6
35	중형승용자동차	298	0.6	458	0.8	264	0.6	△11.4	△42.4
36	피부·체형관리서비스	220	0.4	315	0.5	262	0.6	19.1	△16.8
37	건강(암·기타질병)보험	307	0.6	334	0.5	260	0.6	△15.3	△22.2
38	냉장고	247	0.5	277	0.5	258	0.6	4.5	△6.9
39	모바일게임서비스	180	0.4	2,820	4.6	256	0.6	42.2	△90.9
40	기타식품류	236	0.5	223	0.4	254	0.6	7.6	13.9
41	국내결혼중개	206	0.4	245	0.4	250	0.5	21.4	2.0
42	외식	185	0.4	306	0.5	247	0.5	33.5	△19.3
43	인터넷게임서비스	157	0.3	246	0.4	237	0.5	51.0	△3.7
44	과일·과일가공식품	145	0.3	135	0.2	228	0.5	57.2	68.9
45	필라테스	366	0.7	354	0.6	221	0.5	△39.6	△37.6
46	캐주얼바지	309	0.6	315	0.5	213	0.5	△31.1	△32.4
47	예식서비스	295	0.6	223	0.4	210	0.5	△28.8	△5.8
48	기타사설강습서비스	195	0.4	324	0.5	210	0.5	7.7	△35.2
49	배달음식	122	0.2	254	0.4	209	0.5	71.3	△17.7
50	여성용내의류	248	0.5	266	0.4	207	0.5	△16.5	△22.2
51	아파트	259	0.5	268	0.4	203	0.4	△21.6	△24.3
∴	∴	∴	∴	∴	∴	∴	∴	∴	∴
합계		50,575	100.0	60,912	100.0	45,801	100.0	△9.4	△24.8

※ 월간 소비자상담 접수가 200건 이상인 품목

※ 품목별, 지역별 현황 등 상세내용은 공공데이터 포털(www.data.go.kr)에서 확인하실 수 있습니다.