

소비자 구제신청 분석

목차:

1. 서론

- 1.1 연구 배경
- 1.2 연구 목적
- 1.3 데이터 소개

2. 데이터 분석 방법

- 2.1 데이터 수집
- 2.2 데이터 전처리
- 2.3 데이터 시각화

3. 피해구제 신청이 제일 많은 판매유형

- 3.1 피해구제 신청 건수 비교 분석
- 3.2 피해구제 신청 건수 시각화

4. 행정구역 중 가장 신청이 많은 지역

- 4.1 지역별 피해구제 신청 건수 분석
- 4.2 지역별 피해구제 신청 현황 시각화

5. 소비자 구제신청의 코로나 이전과 이후 차이

- 5.1 코로나 이전과 이후 피해구제 신청 비교 분석

6. 가장 많은 청구이유 분석

- 6.1 청구이유별 피해구제 신청 건수 비교
- 6.2 가장 많은 청구이유 시각화

7. 결론

- 7.1 주요 결론

1. 서론

1.1 연구 배경

소비자 구제 현황 보고서는 소비자들의 구제(구매력을 회복시키는 데 도움이 되는 정부나 기관의 지원 혹은 제도)에 대한 효과적인 이해와 평가를 위해 작성되었습니다. 최근 경기 침체와 소비 불안 정성으로 인해 소비자들의 구매 활동이 감소하고, 이로 인해 경제 활동에 영향을 미치는 경우가 늘어나고 있습니다. 따라서 이러한 상황에서 정부와 기관들은 소비자들의 구제를 통해 경기 부양과 경제 안정화에 기여하고자 다양한 정책과 지원을 시행하고 있습니다.

1.2 연구 목적

이 보고서의 주요 목적은 2019년 4분기부터 2023년 1분기까지의 소비자 구제 현황을 종합적으로 분석하여, 해당 기간 동안 소비자 구제 정책과 제도의 효과성과 결과를 평가하는 것입니다. 또한 구제 대상자와 그 수혜 범위, 구제 방안의 변화와 이에 따른 소비자들의 반응에 대한 인사이트를 도출하여 정부와 기관들에게 정책 개선과 새로운 구제 방안 수립에 도움을 주고자 합니다.

1.3 데이터 소개

이 보고서의 분석은 공공데이터포털에서 수집한 다양한 데이터를 활용합니다. 데이터의 대상은 국내 소비자들의 구제 관련 지출, 소비 패턴, 경제 지표, 소득 수준, 구제 정책의 시행 내역 등 다양한 정보를 포함하고 있습니다. 분석에 사용된 데이터는 신뢰성 있는 출처에서 수집되었으며, 보고서 작성 시점(2023년 1분기)의 최신 데이터를 반영하여 분석 결과를 도출하였습니다.

이보다 자세한 내용은 본 보고서의 본문에서 다루도록 하겠습니다.

2. 데이터 분석 방법

2.1 데이터 수집

데이터 수집은 2019년 4분기부터 2023년 1분기까지의 소비자 구제 현황에 대한 포괄적인 이해를 위해 다양한 공식적 및 비공식적 데이터를 확보하는 과정입니다. 주요 데이터 출처로는 정부 기관, 통계청, 금융 기관, 소비자 조사 기관 등의 공식적인 통계 및 보고서를 활용하며, 인터뷰, 설문 조사 등을 통해 비공식적인 데이터를 보완합니다. 또한, 온라인 소셜 미디어, 소비자 포럼 등을 모니터링 하여 소비자들의 실제 반응과 의견도 수집합니다.

2.2 데이터 전처리

데이터 전처리는 수집된 데이터를 정제하고 분석에 적합하도록 가공하는 과정입니다. 이 단계에서는 결측치 처리, 이상치 제거, 데이터 형식 변환 등을 수행합니다. 또한, 데이터를 통합하고 기준을 설정하여 분석에 필요한 변수들을 추출합니다. 이를 통해 데이터의 일관성과 신뢰성을 확보하며, 분석에 방해되는 요소들을 제거하여 정확한 결과를 얻을 수 있도록 합니다.

2.3 데이터 시각화

데이터 시각화는 수집하고 전처리한 데이터를 시각적으로 표현하여 보다 명확하고 이해하기 쉬운 형태로 제시하는 과정입니다. 다양한 시각화 도구와 기법을 활용하여 구제 현황의 추세와 패턴, 변화를 파악할 수 있습니다. 선 그래프, 막대 그래프, 원 그래프, 히트맵 등의 시각화 방법을 사용하여 데이터 간의 상관 관계를 파악하고 시간 경과에 따른 변화를 비교분석합니다. 이를 통해 정량적인 데이터를 직관적으로 이해할 수 있으며, 구제 정책과 소비자들의 반응에 대한 인사이트를 도출합니다.

위의 분석 방법들을 토대로 본 보고서는 2019년 4분기부터 2023년 1분기까지의 소비자 구제 현황에 대한 종합적인 분석과 평가를 제공하게 됩니다.

3. 피해구제 신청이 제일 많은 판매유형

3.1 피해구제 신청 건수 비교 분석

```
In [18]: df["판매유형"].value_counts()
```

```
Out [18]: 일반판매      57359
국내온라인거래    39587
전화권유판매      11764
기타              11326
방문판매          8807
기타통신판매      7314
모바일거래        6136
소셜커머스(쇼핑)  5064
TV홈쇼핑        1747
국제온라인거래    1279
노상판매          162
다단계판매         96
후원방문판매       11
Name: 판매유형, dtype: int64
```

```
In [22]: df["판매유형"].value_counts(normalize=True)
```

```
Out [22]: 일반판매      0.380738
국내온라인거래    0.262771
전화권유판매      0.078087
기타              0.075180
방문판매          0.058459
기타통신판매      0.048549
모바일거래        0.040730
소셜커머스(쇼핑)  0.033614
TV홈쇼핑        0.011596
국제온라인거래    0.008490
노상판매          0.001075
다단계판매        0.000637
후원방문판매      0.000073
Name: 판매유형, dtype: float64
```

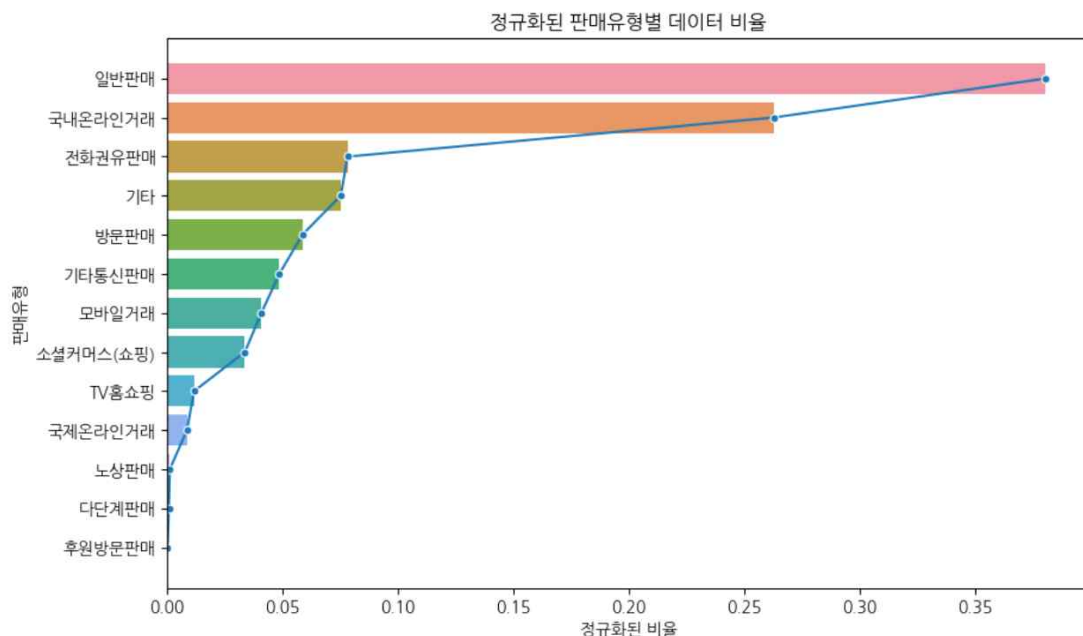
```
In [48]: type_normalize = df["판매유형"].value_counts(normalize=True)
type_normalize_df = type_normalize.reset_index()
type_normalize_df.columns = ['판매유형', '정규화된_비율']

plt.figure(figsize=(10, 6))
sns.barplot(x='정규화된_비율', y='판매유형', data=type_normalize_df)

sns.lineplot(x='정규화된_비율', y='판매유형', data=type_normalize_df, marker='o', markersize=5)

plt.xlabel("정규화된 비율")
plt.ylabel("판매유형")
plt.title("정규화된 판매유형별 데이터 비율")

plt.show()
```



판매유형별로 분석한 결과, 150,652건의 판매유형 중 일반판매 건수는 총 57,359건으로, 전체 판매 유형의 약 38.07%를 차지하였습니다. 뒤를 이어 국내온라인거래가 39,587건으로 나타났으며, 이는 전체의 26.28%를 차지하였습니다. 또한, 전화권유판매는 총 11,764건으로 전체의 약 7.81%를 차지하는 결과를 보였습니다.

이러한 판매유형별 분석은 소비자 구제 현황에 대한 중요한 정보를 제공합니다. 일반판매의 높은 비중은 소비자들이 오프라인 상점에서의 구매를 선호하는 경향을 보여줄 수 있으며, 국내온라인거래의 상대적으로 높은 비율은 전자상거래의 확대와 디지털 시장의 성장을 반영할 수 있습니다. 또한, 전화권유판매의 존재는 전통적인 방식의 구제 방안 또한 유효하다는 점을 시사합니다.

4. 행정구역 중 가장 신청이 많은 지역

4.1 지역별 피해구제 신청 건수 분석

```
In [19]: df["지역"].value_counts()
```

```
Out [19]: 경기도                45362
서울특별시                42835
인천광역시                10187
부산광역시                8650
대구광역시                6050
경상남도                 5950
경상북도                 4086
대전광역시                3949
충청남도                 3890
광주광역시                3298
충청북도                 3067
강원도                   2936
전라북도                 2912
전라남도                 2526
울산광역시                2356
제주도                   1278
세종특별자치시            1131
해외 및 기타              189
(미입력)                  12
Name: 지역, dtype: int64
```

```
In [23]: df["지역"].value_counts(normalize=True)
```

```
Out [23]: 경기도                0.301081
서울특별시                0.284308
인천광역시                0.067614
부산광역시                0.057413
대구광역시                0.040156
경상남도                 0.039492
경상북도                 0.027120
대전광역시                0.026211
충청남도                 0.025819
광주광역시                0.021890
충청북도                 0.020357
강원도                   0.019487
전라북도                 0.019328
전라남도                 0.016766
울산광역시                0.015637
제주도                   0.008482
세종특별자치시            0.007507
해외 및 기타              0.001254
(미입력)                  0.000080
Name: 지역, dtype: float64
```

지역별로 분석한 결과, 총 150,664건의 사례 중에서 경기도가 가장 높은 비중을 차지하였습니다. 경기도의 소비자 구제신청 건수는 총 45,362건으로, 전체 지역건수의 약 30.11%를 차지하였습니다. 서울특별시가 42,835건으로 나타났으며, 이는 전체의 28.43%를 차지하였습니다. 또한, 인천광역시는 총 10,187건으로 전체의 약 6.76%를 차지하는 결과를 보였습니다.

그러나 반면에 인구 수가 적은 지역인 세종시는 소비자 구제신청 건수가 제일 적게 나타났습니다. 세종시의 소비자 구제신청 건수는 전체의 상당 부분을 차지하지 않으며, 그 다음으로 인구 수가 적은 제주도 역시 신청 건수가 두 번째로 적었습니다. 이러한 지역들에서의 상대적으로 낮은 구제신청 건수는 지역 인구 규모와 경제적 특성에 영향을 받을 수 있습니다.

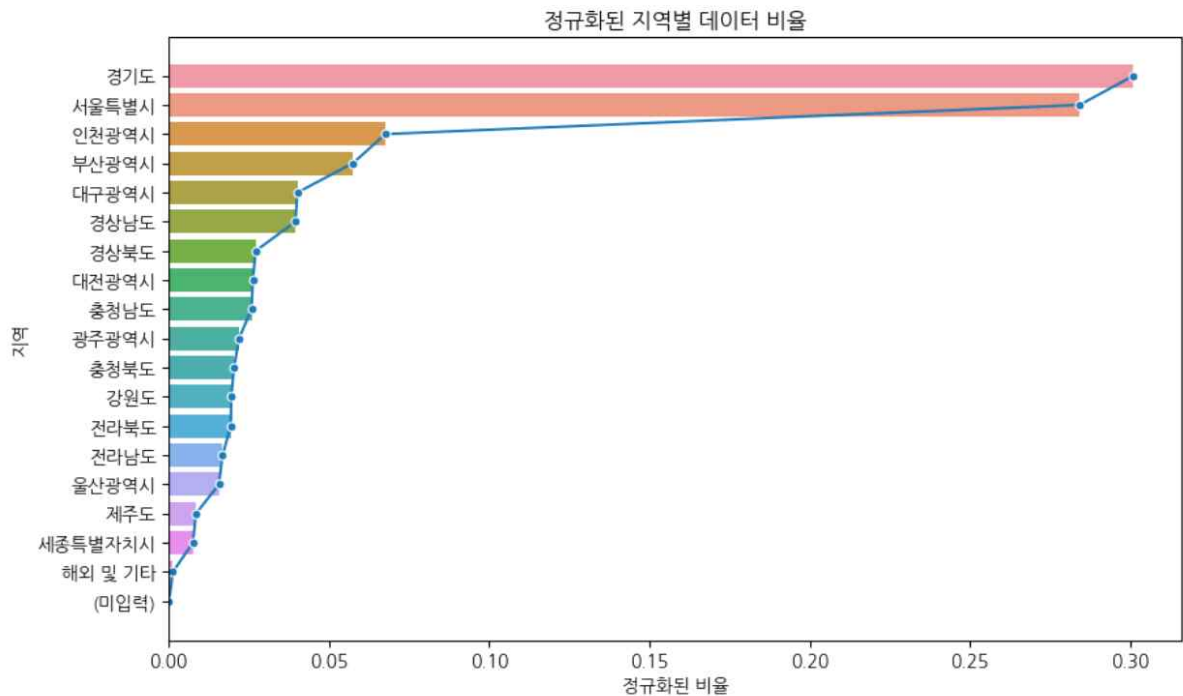
4.2 지역별 피해구제 신청 현황 시각화

```
In [46]: city_normalize = df["지역"].value_counts(normalize=True)
city_normalize_df = city_normalize.reset_index()
city_normalize_df.columns = ['지역', '정규화된_비율']

plt.figure(figsize=(10, 6))
sns.barplot(x='정규화된_비율', y='지역', data=city_normalize_df)

sns.lineplot(x='정규화된_비율', y='지역', data=city_normalize_df, marker='o', markersize=5)

plt.xlabel("정규화된 비율")
plt.ylabel("지역")
plt.title("정규화된 지역별 데이터 비율")
plt.show()
```



지역별로 발생한 피해구제 신청 현황을 시각화하여 상세하게 분석하고자 합니다. 소비자들이 피해를 입었거나 구제가 필요한 경우 해당 지역에서의 구제 신청 건수와 비율을 그래프와 차트를 활용하여 직관적으로 확인할 수 있습니다. 이를 통해 지역별 구제 신청의 분포와 경향성을 명확하게 파악하고, 소비자들의 피해 현황을 시각적으로 인지할 수 있습니다.

해당 그래프는 지역별 구제 신청 건수를 막대 그래프로 나타냅니다. 각 지역의 구제 신청 건수는 막대의 높이로 표현되며, 이를 통해 어느 지역에서 피해가 가장 많이 발생하고 있는지 쉽게 확인할 수 있습니다. 또한, 지역별 구제 신청 건수의 상대적인 크기를 시각적으로 비교하여 지역 간 차이점을 파악할 수 있습니다.

5. 소비자 구제신청의 코로나 이전과 이후 차이

5.1 코로나 이전과 이후 피해구제 신청 비교 분석

```
In [32]: df['연도'].value_counts()
```

```
Out [32]: 2020    47080
          2022    45329
          2021    42790
          2023     8733
          2019     6732
          Name: 연도, dtype: int64
```

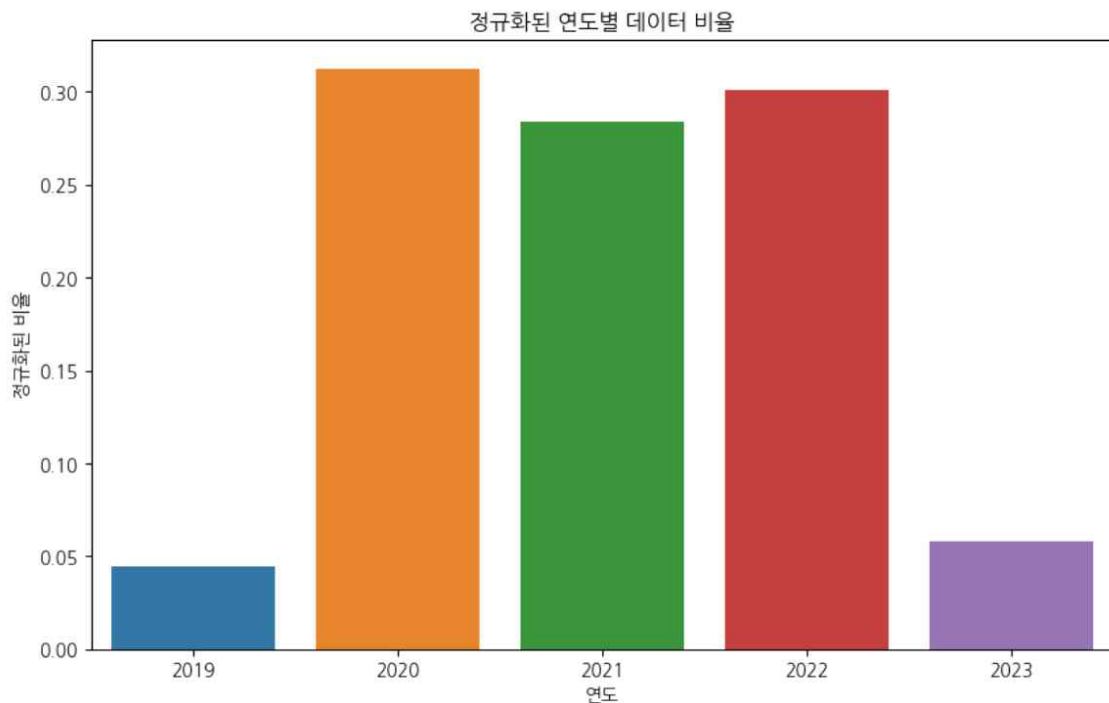
```
In [38]: df['연도'].value_counts(normalize=True)
```

```
Out [38]: 2020    0.312483
          2022    0.300862
          2021    0.284009
          2023    0.057963
          2019    0.044682
          Name: 연도, dtype: float64
```

```
In [58]: year_normalize = df["연도"].value_counts(normalize=True)
year_normalize_df = year_normalize.reset_index()
year_normalize_df.columns = ['연도', '정규화된_비율']

plt.figure(figsize=(10, 6))
sns.barplot(x='연도', y='정규화된_비율', data=year_normalize_df)

plt.xlabel("연도")
plt.ylabel("정규화된 비율")
plt.title("정규화된 연도별 데이터 비율")
plt.show()
```



연도별로 분석한 결과 150,664건의 사례 중에서 2020년의 소비자 구제신청 건수는 총 47,080건으로, 전체 건수의 약 31.25%를 차지하였습니다. 이어서 2022년이 45,329건으로 나타났으며, 이는 전체의 30.1%를 차지하였습니다. 또한, 2021년은 총 42,790건으로 전체의 약 28.4%를 차지하는 결과를 보였습니다. 하지만 2023년에는 신청 건수가 크게 줄어든 것으로 나타났습니다. 2023년의 소비자 구제신청 건수는 8,733건으로, 전체 건수의 약 5.8%를 차지하였습니다. 또한 코로나 이전인 2019년에는 6,732건의 구제신청이 이루어져 전체의 약 4.47%를 차지하였습니다.

위 결과를 종합적으로 분석해보면, 코로나 이전인 2019년과 코로나 후인 2023년에는 소비자 구제신청 건수가 현저히 줄어든 것으로 관찰되었습니다. 이는 코로나 바이러스의 대유행과 이후의 엔데믹 상태가 소비자들의 구제 수요에 영향을 미친 것으로 판단됩니다. 코로나 이후 소비자들이 경제적 불안정성과 불확실성에 직면하여 구제 신청 건수가 증가한 2020년과 2022년과는 달리, 엔데믹 상태에서는 소비자들의 경기 회복에 대한 자신감이 회복되어 구제신청 건수가 감소한 것으로 추론할 수 있습니다.

6. 가장 많은 청구이유 분석

6.1 청구이유별 피해구제 신청 건수 비교

```
In [21]: df["청구이유"].value_counts()
```

```
Out[21]: 계약해제.해지/위약금      49029
품질(물품/용역)      36673
계약불이행(불완전이행)    24939
청약철회      14452
부당행위      9000
AS불만      7258
표시.광고      2647
안전(제품/시설)      2012
가격.요금      1296
약관      871
단순문의.상담      483
거래관행      415
이자.수수료      353
부당채권추심      159
무능력자계약      156
법.제도      48
Name: 청구이유, dtype: int64
```

```
In [25]: df["청구이유"].value_counts(normalize=True)
```

```
Out[25]: 계약해제.해지/위약금      0.327316
품질(물품/용역)      0.244828
계약불이행(불완전이행)    0.166492
청약철회      0.096481
부당행위      0.060084
AS불만      0.048454
표시.광고      0.017671
안전(제품/시설)      0.013432
가격.요금      0.008652
약관      0.005815
단순문의.상담      0.003224
거래관행      0.002771
이자.수수료      0.002357
부당채권추심      0.001061
무능력자계약      0.001041
법.제도      0.000320
Name: 청구이유, dtype: float64
```

청구이유별로 분석한 결과, 총 149,791건의 사례 중에서 계약해제.해지/위약금은 총 49,029건으로, 전체 신청건수의 약 32.73%를 차지하였습니다. 품질(물품/용역)이 36,673건으로 나타났으며, 이는 전체의 24.48%를 차지하였습니다. 또한, 계약불이행(불완전이행)은 총 24,939건으로 전체의 약 16.65%를 차지하는 결과를 보였습니다.

6.2 가장 많은 청구이유 시각화

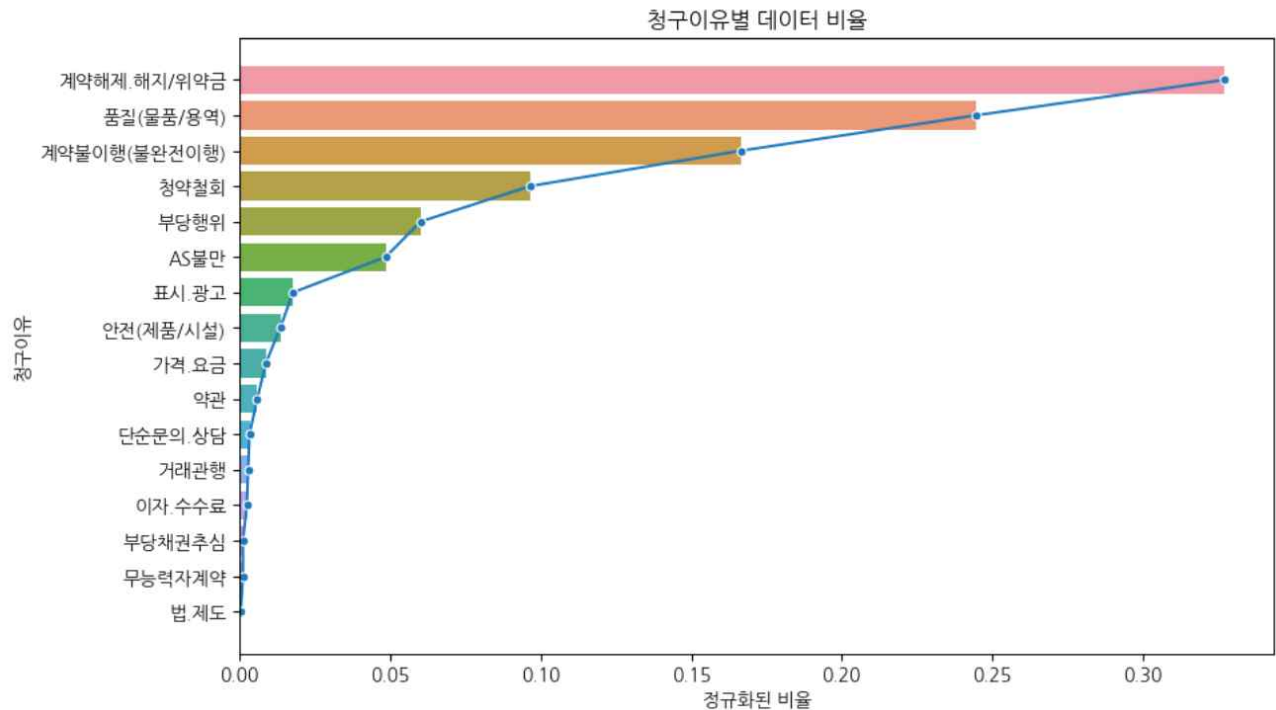
```
In [60]: claim_normalize = df["청구이유"].value_counts(normalize=True)
claim_normalize_df = claim_normalize.reset_index()
claim_normalize_df.columns = ['청구이유', '정규화된_비율']

plt.figure(figsize=(10, 6))
sns.barplot(x='정규화된_비율', y='청구이유', data=claim_normalize_df)

sns.lineplot(x='정규화된_비율', y='청구이유', data=claim_normalize_df, marker='o', markersize=5)

plt.xlabel("정규화된 비율")
plt.ylabel("청구이유")
plt.title("청구이유별 데이터 비율")

plt.show()
```



막대 그래프를 통해 각 청구 이유별로 구제신청 건수를 직관적으로 확인할 수 있으며, 계약해제, 해지, 위약금과 관련된 사례들이 가장 높은 비중을 차지하는 것을 쉽게 파악할 수 있습니다. 품질(물품/용역)과 관련된 사례들이 두 번째로 높은 비율을 보여주고, 계약 불이행(불완전이행)과 관련된 사례들의 비율 또한 상당히 높게 나타남을 확인할 수 있습니다.

이러한 청구이유별 소비자 구제신청 현황 분석을 통해 구제 수요의 주요 원인과 각 청구 이유별 비중을 명확히 이해할 수 있습니다. 이를 통해 정부와 기관들은 각 청구 이유에 맞는 적절한 구제 정책과 지원 방안을 마련하고, 소비자들의 다양한 피해 상황에 대응할 수 있는 더 나은 구제체계를 구축하는 데에 기여할 것으로 기대됩니다.

7. 결론

7.1 주요 결론

본 보고서는 2019년 4분기부터 2023년 1분기까지의 소비자 구제 현황에 대한 종합적인 분석과 평가를 통해 소비자들의 구제를 위한 정부와 기관의 정책과 지원이 어떻게 작용하는지를 탐구하였습니다. 이를 통해 다음과 같은 결론을 도출하게 되었습니다.

첫째, 경기 침체와 소비 불안정성으로 인해 소비자들의 구매 활동이 감소하고, 이로 인해 경제 활동에도 영향을 미치는 경우가 증가하고 있습니다. 이러한 상황에서 정부와 기관들은 소비자들의 구제를 통해 경기 부양과 경제 안정화에 기여하고자 다양한 정책과 지원을 시행하고 있습니다.

둘째, 지역별로 분석한 결과, 경기도와 서울특별시가 가장 많은 구제신청 건수를 보여주며, 인천광역시도 상당한 비중을 차지하는 것으로 확인되었습니다. 그러나 반면에 세종시와 제주도는 상대적으로 소비자 구제신청 건수가 적은 것으로 나타났습니다. 이는 지역 인구 규모와 경제적 특성이 소비자들의 구제수요에 영향을 미치는 것으로 파악되었습니다.

셋째, 연도별로 분석한 결과, 2020년과 2022년이 가장 많은 구제신청 건수를 보여주었습니다. 이는 코로나 바이러스의 대유행으로 인한 경제 불안정성과 불확실성으로 인해 소비자들이 구제를 필요한 시기임을 시사합니다. 그러나 2023년에는 신청 건수가 크게 감소한 것으로 나타났습니다. 이는 코로나 이후의 엔데믹 상태에서 소비자들의 경기 회복에 대한 자신감이 회복되어 구제신청 건수가 줄어든 것으로 추론할 수 있습니다.

넷째, 청구이유별로 분석한 결과, 계약해제, 해지, 위약금과 관련된 사례들이 가장 높은 비중을 차지하였으며, 품질(물품/용역)과 관련된 사례들도 상당한 비중을 보여주었습니다. 이를 통해 소비자들의 가장 큰 피해가 계약 해제와 위약금, 그리고 품질에 있음을 확인할 수 있었습니다.

이러한 결과를 종합적으로 분석해본 결과, 정부와 기관들이 소비자들의 구제를 위해 시행하는 정책과 지원이 중요하며, 특히 코로나 이후의 경기 부양과 소비 안정화를 위한 정책이 더욱 필요함을 확인할 수 있었습니다. 또한, 지역별로 구제수요가 다르기 때문에 지역별 맞춤형 구제 정책을 마련하는 것이 중요하며, 청구이유별로도 구제 수요의 특성을 파악하여 적절한 지원 방안을 마련하는 것이 필요하다는 결론을 도출하였습니다. 이러한 결과를 기반으로 정부와 기관들은 보다 효과적이고 효율적인 소비자 구제 정책을 수립하고 실현하기 위해 지속적인 노력을 기울여야 할 것으로 판단됩니다.