

# 코로나19로 인한 홈트레이닝 가속화와 소비자이슈

(’21. 2. 1. 정보교육국 빅데이터분석팀)

## 1. 분석 개요

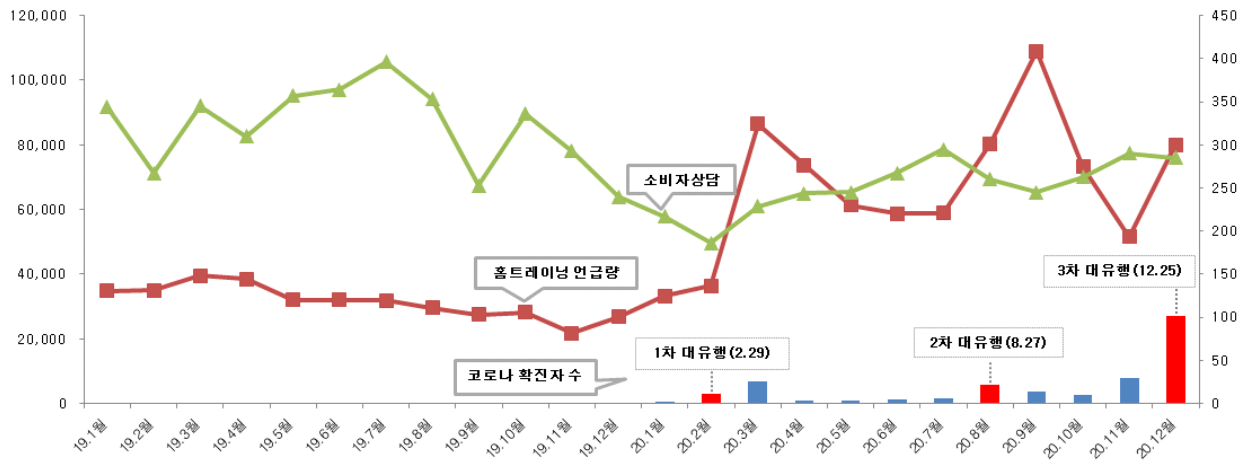
- (분석 배경) 최근 코로나 19로 인한 헬스장 영업제한\*이 지속됨에 따라 ‘홈트레이닝’의 인기가 높아지면서 관련 소비자들의 기구 및 용품의 관심도와 상담이 증가하는 추세
  - 홈트레이닝 기구 및 용품을 판매하는 사업자의 배송지연, 환급지연 등 관련 이슈 포착
    - 1.25. 기준 수도권 코로나 방역 단계는 2.5단계이지만<sup>1)</sup> 1.18. 이후 실내 체육시설은 예외적으로 ‘21시 이후 운영 중단’ 방침을 적용하고 있음.
- (분석 대상) 홈트레이닝 관련 외부 소셜데이터\* 및 소비자상담 데이터\*\*
  - \* 트위터, 블로그, 커뮤니티, 인스타그램, 뉴스 등
  - \*\* ‘스포츠웨어’, ‘트레이닝기구’, ‘기타스포츠레저기구용품’으로 조회

## 2. 분석 내용

- (소셜데이터 추이) 2020년 ‘홈트레이닝’ 관련 평균 소셜 언급량은 2019년 평균 언급량(31464.1회)에 비해 112.7%(35,462.9회) 증가한 66,927.0회로 나타남.
  - 특히 코로나19 1차 대유행 이후 언급량이 137.8% 급증하였으며, 2차·3차 대유행 시점에도 언급량이 증가하는 모습을 보임.
- (소비자상담 추이) ‘홈트레이닝’ 용품 관련 소비자상담은 코로나19 1차 대유행 이후 소셜 언급량이 급증하는 시점부터 지속적으로 증가하는 모습을 보이며, 2차 대유행 이후에도 관련 상담이 증가하는 모습을 보임.
  - 코로나19 확진자 수 및 소셜 언급량이 증가하면 약 1개월 후 관련 품목에 대한 소비자상담이 증가하는 경향을 확인할 수 있음.

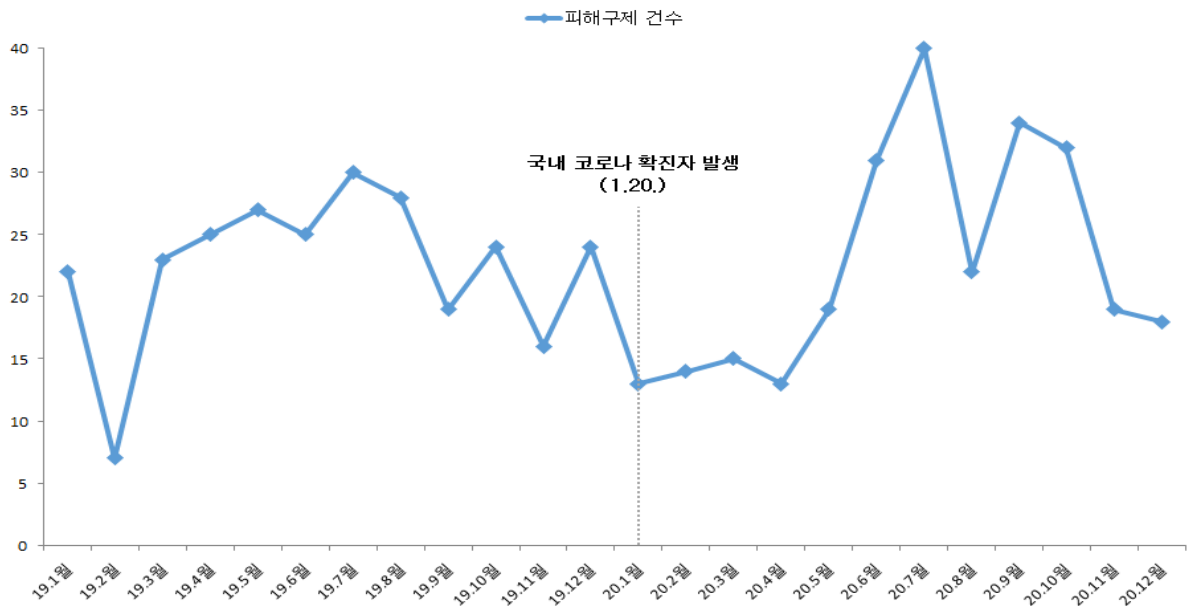
1) 단계별 방역 강화 방안(질병관리청)에 따라 2.5단계의 경우 실내 체육시설은 ‘집합금지’ 적용

< ‘홈트레이닝’ 관련 데이터 추이(19.1. ~ 20.12.) >



- (피해구제 추이) ‘홈트레이닝’ 용품 관련 피해구제는 ‘19년, ’20년 각각 270건 동일하게 접수되었으나 코로나 발생 이후 지속적으로 증가하는 추세를 보임.

< ‘홈트레이닝’ 관련 피해구제 데이터 추이(19.1. ~ 20.12.) >



- (분기별 키워드 분석) 코로나19 상황 초기에는 ‘코로나’가 상위 10개 키워드에 포함되어 있지만 시간이 지날수록 언급량이 감소하며 대신 ‘건강’이 상위에 나타나기 시작함.
- 초기에는 코로나19로 인해 ‘홈트레이닝’을 선택했다면 현재는 코로나19 때문이 아닌 자신의 건강을 위해 ‘홈트레이닝’을 선택함으로써 홈트레이닝을 새로운 운동 문화로 인식하고 있음을 알 수 있음.

< ‘홈트레이닝’ 관련 분기별 키워드 변화(20.1.25. ~ 21.1.25.) >

순위	2020/01/25~ 2020/03/31		2020/04/01~ 2020/06/30		2020/07/01~ 2020/09/30		2020/10/01~ 2020/12/31		2021/01/01~ 2021/01/25	
	키워드	언급량	키워드	언급량	키워드	언급량	키워드	언급량	키워드	언급량
1	운동	53,484	운동	85,462	운동	108,728	운동	63,556	운동	15,074
2	다이어트	28,780	다이어트	49,368	다이어트	61,662	다이어트	47,218	다이어트	8,102
3	집	17,649	식단	23,557	식단	31,963	건강	25,919	집	5,061
4	코로나	16,744	집	23,326	집	29,596	집	21,759	건강	3,226
5	식단	12,915	헬스	17,641	헬스	22,199	식단	17,869	몸	3,153
6	헬스	12,026	영상	15,669	저녁	21,827	헬스장	17,794	코로나	3,067
7	필라테스	10,915	필라테스	15,346	아침	21,771	하루	16,542	식단	3,048
8	요가	9,521	아침	15,337	일상	20,247	자세	14,959	영상	2,831
9	영상	9,500	운동스 타그램	14,880	코로나	20,204	필라테스	14,872	헬스장	2,677
10	운동스 타그램	8,857	일상	14,779	운동스 타그램	19,959	헬스	14,386	하루	2,655

< ‘홈트레이닝’ 관련 소셜데이터 사례 변화 >

‘코로나’와 ‘홈트레이닝’	▶	‘건강’과 ‘홈트레이닝’
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 코로나 때문에 집밖에 잘 안나가게 되고 와이프도 뱃살 많아 진 것 같다고 해서 홈트레이닝 시작했습니다.</li> <li>• 요새 코로나 때문에 헬스장 영업을 안해서 집에서 홈트레이닝으로 덤벨이나 밴드를 살려고 합니다.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강이 걱정돼서 오랜만에 홈트레이닝 했는데 너무 힘드네요...</li> <li>• 저는 다이어트 목적은 아니고 건강 목적으로 집에서 매일 홈트레이닝 (요가, 필테)을 하고 있는데요...</li> </ul>

□ (연관 키워드 분석) ‘홈트레이닝’ 용품 관련 소셜 데이터 연관 키워드는 ‘매트’가 가장 많이 언급되었으며 ‘자전거’, ‘덤벨’ 등 운동 용품과 ‘레깅스’, ‘운동복’ 등 의류 용품의 언급량이 많은 것을 알 수 있음.

○ 소비자상담에서는 ‘반품’, ‘환불’, ‘배송’, ‘지연’ 키워드와 ‘트레이닝복’, ‘런닝머신’ 등 운동기구 및 의류 관련 키워드의 언급량이 많은 것으로 나타남.

< ‘홈트레이닝’ 관련 소셜데이터 연관 키워드 순위(20.1.25. ~ 21.1.25.) >



< ‘홈트레이닝’ 관련 소비자상담 연관 키워드 순위(20.1.25. ~ 21.1.25.) >



- (불만유형 분석) ‘홈트레이닝’ 용품 관련 상담 3,287건 중 배송 지연, 미배송 등으로 인한 계약 취소 및 위약금 관련 불만이 1,491건으로 가장 많았음.

< ‘홈트레이닝’ 관련 소비자상담 불만유형별 현황(20.1.1. ~ 21.1.25.) >

불만유형	접수건수(건)
계약 취소 및 위약금	1,491
품질 및 AS	1,093
표시광고 및 약관	78
안전	64
부당행위	54
가격요금	46
기타	461
계	3,287

< ‘홈트레이닝’ 관련 소비자상담 사례 >

- A사업자가 판매하는 런닝머신 배송이 안되고 있어 고객센터에 문의하니 전화를 받지 않음. 환불하고 싶은데 어떻게 해야하는지 문의함.
- 홈트레이닝을 하기 위해 B사업자가 판매하는 스포츠의류를 구입했는데 색상이 마음에 들지 않음. 환불을 요청했으나 환불이 지연되고 있음.

### 3. 시사점

- 코로나19 장기화 및 홈트족의 확대 등은 새로운 문화로 등장한 홈트레이닝을 더욱 가속화시키고 있는 것으로 보임.
- 관련 유튜브 동영상 수(2,740건 → 6,917건, 152% 증가), 조회수(21.5M → 54.0M, 151% 증가)가 빠르게 증가하는 등 소비자들의 관심이 높아지고 있음.<sup>2)</sup>
  - 운동 용품뿐만 아니라 의류 등에도 관심이 쏠리는 등 품목도 다변화되는 추세
    - 홈트레이닝은 SNS 인증과 연관되어 있어 실내에서 하지만 복장까지 갖춰서 운동을 하기 때문에 운동 의류에 대한 관심이 높음.
- \* ‘홈트레이닝’ 관련 소셜데이터 중 인스타그램의 비중이 58.2%로 가장 높음.

2) ‘홈트레이닝’, ‘홈트’ 관련 유튜브 동영상 수 비교(‘19.1.26. ~ ’20.1.25. / ’20.1.26. ~ ’21.1.25.)

- 이에 따라 코로나19 상황 이외에도 홈트레이닝 관련 소비자이슈가 발생할 가능성이 있어 오픈마켓, 유사홈쇼핑 업체 등에 대한 모니터링 필요

#### 4. 소비자 주의사항

- ☐ 인터넷으로 물품을 구입한 경우 물품 구입 전, 통신판매사업자 신고가 정상적으로 되어 있는 사업자인지 확인 필요
  - 공정거래위원회 누리집 내 '정보공개' 메뉴에서 '통신판매사업자' 정보공개 기능을 통해 사업자 확인 가능
- ☐ 상품 결제 시, 일반 계좌이체를 지양하고 에스크로 계좌로 이체하거나 신용카드, 결제대행사 등을 통한 '안전거래방식'으로 결제
- ☐ 물품 배송비용 및 반품비용을 다른 사업자에 비해 높게 책정하는 등 부당한 청약철회 기준을 명시하고 있는 사업자의 물품은 구입을 피하는 것이 좋음.
- ☐ 소비자 피해 발생 시, '1372소비자상담센터(국번 없이 1372, [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))' 또는 '행복드림 열린소비자포털(모바일 앱, [www.consumer.go.kr](http://www.consumer.go.kr))'을 통해 거래내역, 증빙서류 등을 갖추어 상담 또는 피해구제 신청 가능