

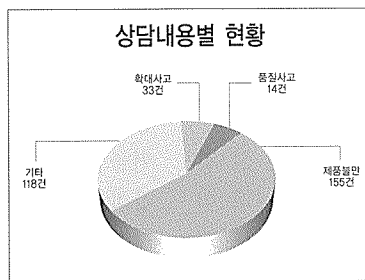
2003년 전자제품 PL상담 현황

1. 상담접수현황 : 320건

2. PL상담현황

가. 상담내용별

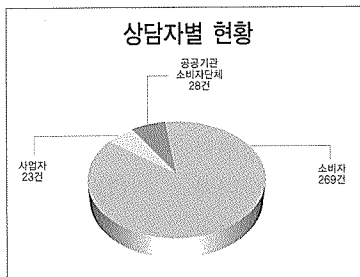
○ 사고상담 47건(확대사고 33건, 품질사고 14건)으로 전체의 15% 점유.



상담 내용별	2002년도 전체	2003년도 1/4분기	2003년도 2/4분기	2003년도 3/4분기	2003년도 4/4분기	2003년도 전체
확대사고	21	8	6	8	11	33
품질사고	5	9	2	1	2	14
제품불만	48	40	42	35	38	155
기타	100	14	25	54	25	118
합계	174	71	75	98	76	320

나. 상담자별

○ 소비자상담 269건 (84%), 사업자상담 23건 (7%), 공공기관·소비자단체 상담 28건 (9%).

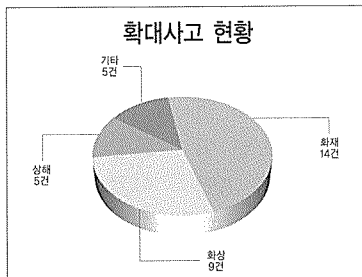


상담 내용별	2002년도 전체	2003년도 1/4분기	2003년도 2/4분기	2003년도 3/4분기	2003년도 4/4분기	2003년도 전체
소비자	106	62	62	82	63	269
사업자	53	3	6	6	8	23
공공기관, 소비자단체	8	6	7	10	5	28
기타	7	-	-	-	-	-
합계	174	71	75	98	76	320

* ※ 소비자단체 : 한국부인회, 서울YWCA, 통영소비자개발센터, 대구녹색소비자연대, 통영YWCA, 경기도청소비자센터, 서울시청정보센터, 이천YMCA, 마산YMCA 등

다. 확대사고 개요

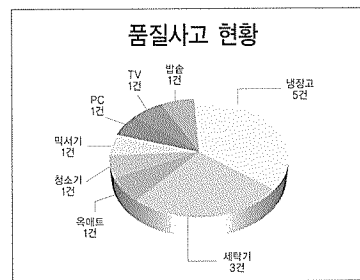
○ 화재신고가 14건으로 전체의 42%를 점유. 제품별로는 전기밥솥6건, 세탁기3건, 믹서기2건, 에어컨2건, 비데기2건, 가스렌지2건, 선풍기2건, 냉장고2건, 핸드폰, 전기방석, 식기세척기, 정수기, 오디오 등 각 1건씩임.



제품명	화재	화상	상해	기타	합계
세탁기	2		1		3
에어컨	1			1	2
핸드폰	1				1
전기방석	1				1
식기세척기	1				1
비데기	1			1	2
선풍기	2				2
가스렌지	2				2
전기하트레이트	1				1
가스고대기		1			1
믹서기		2			2
오디오		1			1
전기밥솥		6			6
수족관용 히터				1	1
냉장고				2	2
정수기		1			1
전기옥장판	1				1
전기무선주전자		1			1
오존발생기	1				1
전기다리미		1			1
합계	14	9	5	5	33

라. 품질사고 개요

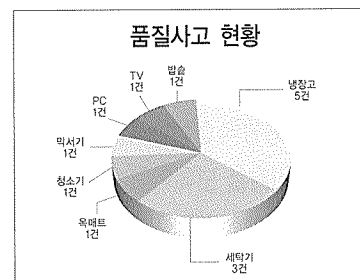
○ 냉장기능 이상으로 음식이 상해 배상해 준 것 등 14건.



제품명	냉장고	세탁기	옥매트	청소기	믹서기	PC	TV	밥솥	합계
건수	5	3	1	1	1	1	1	1	14

마. 상담해결현황

○ 상담해결현황은 총 접수 320건 중 해결 318건, 진행 2건.



구분	접수건수	처리건수	진행건수	해결 현황				
				설명	취하	상대교섭	알선	분쟁심의
확대사고	33	32	1	17	-	131	1	-
품질사고	14	14	-	2	-	12	-	-
제품불만	155	154	1	82	-	72	-	-
기타, PL관련	118	118	-	118	-	-	-	-
계	320	318	2	219	-	97	1	1

(주1) 설명: 소비자가 카운셀러의 설명 등에 의해 납득한 경우.
 (주2) 취하: 소비자가 신고를 취하한 것 등.
 (주3) 상대교섭: 소비자의 논점정리를 돕는 차원에서 조인하고 소비자의 양해를 얻어 제조업자에게 이를 알리고 상대교섭을 촉진해 해결을 본 것.
 (주4) 알선: 카운셀러가 고문변호사의 자문을 얻어 해결한 것 및 고문변호사 스스로의 조정으로 해결한 것.