한국소비자원	보 도 자 료 "소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관"	페이스북 @kcanews 인스타그램 @kca.go.kr

이 자료는 4월 3일(금) 06시부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2020년 4월 2일(목) (총 5쪽)	담당부서	시장조사국 국제거래지원팀
		담 당 자	정고운 팀 장 (043-880-5621) 고진용 조사관 (043-880-5625)

2019년 국제거래 소비자상담 전년 대비 9.1% 증가

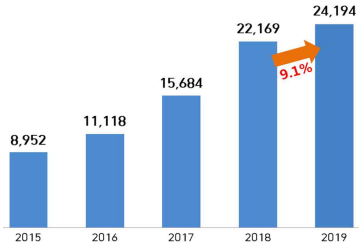
- '의류·신발', '항공권·항공서비스', '숙박(예약)' 순으로 많아 -

최근 해외직구 등 국제 소비자거래의 증가와 함께 관련 소비자불만도 늘어나고 있다. 한국소비자원(원장 이희숙)이 국제거래 소비자상담* 동향을 분석한 결과, 2019년에 총 24,194건이 접수되어 2018년 22,169건에 비해 9.1% 증가한 것으로 나타났다.

* 한국소비자원이 운영하는 '국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)'과 공정거래위원회가 운영하는 '1372소비자상담센터' 접수 건

[최근 5년간 국제거래 소비자상담 접수 현황]

(단위 : 건)



□ '국제거래 대행서비스' 관련 상담이 많아

국제거래 소비자상담의 거래 유형을 분석한 결과, '국제거래 대행서비스(구매대행, 배송대행)*' 관련 상담이 13,135건으로 전체 상담의 54.3%를 차지했고, '해외직접거래(해외직구)**' 상담은 9,523건(39.3%)이었다.

* 국제거래 대행서비스 : 온라인 구매대행 사업자를 통하여 해외 물품 및 서비스를 구매하거나, 배송대행 사업자를 통해 물품을 배송 받은 경우

** 해외 직접거래 : 해외 온라인 쇼핑몰을 통해 직접 물품이나 서비스를 구매한 경우

□ '의류·신발' 상담이 가장 많고, '문화·오락서비스', '식품·의약품' 상담의 증가율이 높아

거래 품목이 확인된 23,832건을 분석한 결과 '의류·신발' 관련 상담이 6,435건(27.0%)으로 가장 많았고, '항공권·항공서비스' 4,396건(18.5%), '숙박(예약)' 3,642건(15.3%)이 그 뒤를 이었다.

전년 대비 소비자상담 증가율은 '문화·오락서비스*'가 161.8%로 가장 높았고, '식품·의약품' 150.9%, '정보통신서비스**' 138.9% 등의 순이었다.

* 문화·오락서비스 : 현지 액티비티 예약, 콘서트·스포츠경기·전시회·박물관·놀이공원 입장권 구매 등

** 정보통신서비스 : 게임, 인터넷기반 서비스, 어플리케이션, 통신(유심)서비스 등

□ 불만이유는 '취소·환급·교환 지연 및 거부'가 가장 많아

불만유형별로는 전체 소비자상담 24,194건 중 '취소·환급·교환 지연 및 거부'가 9,292건(38.4%)으로 가장 많았고, '위약금·수수료 부당청구 및 가격 불만' 4,075건(16.8%), '배송 관련 불만*' 2,965건(12.3%) 순이었다.

* 배송관련 불만 : 배송이 상당기간 지연되거나 배송되지 않는 경우, 물품이 잘못 배송되거나 배송 중 분실·파손되는 경우 등

□ '중국(홍콩)' 소재 사업자 관련 상담 급증

해외 사업자의 소재국이 확인된 8,721건을 분석한 결과, '중국(홍콩)' 소재 사업자 관련 상담이 2,312건(26.5%)으로 가장 많았고, '싱가포르' 1,540건(17.7%), '미국' 1,329건(15.2%) 순이었다. 중국과 홍콩에 본사를 두고 있는 항공권 예약대행사 '트립닷컴' 및 자유여행 액티비티 예약사이트 '클룩'의 이용이 늘면서 관련 소비자상담도 증가한 것으로 보인다.

한국소비자원은 국제거래 소비자피해를 예방하기 위해 '글로벌 쇼핑몰 이의제기 템플릿'과 '신용카드 차지백 서비스* 이용 가이드' 등 다양한 콘텐츠를 제작해 보급하고 있다. 또한 해외 소비자 기관과 MOU를 체결**하여 협력을 확대하고 있으며, 소비자상담이 많은 해외 사업자와 소비자불만 해소 방안을 협의해 나갈 계획이다.

* 국제거래에서 소비자가 피해를 입은 경우 신용카드사에 이미 승인된 거래를 취소 요청할 수 있는 서비스

** MOU 체결 국가(11개국) : 미국, 일본, 태국, 베트남, 싱가포르, 홍콩, 영국, 우즈베키스탄, 마카오, 몽골, 대만

한편 한국소비자원은 소비자들에게 국제거래로 인한 피해를 예방하기 위해 거래 시 판매자 정보와 거래 조건 등을 꼼꼼히 확인하고, 피해가 발생할 경우 국제거래 대행서비스는 '1372소비자상담센터', 직접구매는 '국제거래 소비자포털'(http://crossborder.kca.go.kr)에 도움을 요청할 것을 당부했다.

넓게 듣겠습니다 바르게 알리겠습니다

위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr

OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

※ 한국소비자원은 '국민참여혁신 제안방'을 통해 기관 운영과 관련한 국민의 의견을 받고 있습니다.
[**기관대표 누리집**(www.kca.go.kr) **접속을 통해 제안·참여 가능**]

〈 붙임 〉

1 2019년 국제거래 소비자상담 현황

□ 거래유형별 현황

(단위 : 건, %)

거래유형		2018년		2019년		전년 대비
		건수	비율	건수	비율	증감률
온라인	국제거래 대행서비스	11,675	52.7	13,135	54.3	12.5
	해외 직접거래	8,740	39.4	9,523	39.3	9.0
	기타*	1,279	5.8	1,130	4.7	△11.6
오프라인	현지 직접거래	475	2.1	406	1.7	△14.5
계		22,169	100.0	24,194	100.0	9.1

* 사건 내용 등을 통해 구매대행, 직접거래 여부를 파악할 수 없는 경우

□ 품목별 현황

(단위 : 건, %)

품목명	2018년		2019년		전년 대비
	건수	비율	건수	비율	증감률
의류·신발	5,492	24.8	6,435	27.0	17.2
항공권·항공서비스	4,349	19.6	4,396	18.5	1.1
숙박(예약)	4,317	19.5	3,642	15.3	△15.6
IT·가전제품	1,716	7.8	2,184	9.2	27.3
신변용품[1]	1,820	8.2	1,671	7.0	△8.2
식품·의약품	485	2.2	1,217	5.1	150.9
가사용품[2]	877	4.0	764	3.2	△12.9
취미용품[3]	868	3.9	749	3.1	△13.7
문화·오락서비스[4]	259	1.2	678	2.8	161.8
서비스기타[5]	310	1.4	509	2.1	64.2
정보통신서비스[6]	175	0.8	418	1.8	138.9
화장품	168	0.7	170	0.7	1.2
기타	1,300	5.9	999	4.2	△23.2
계	22,136	100.0	23,832*	100.0	-

* 품목이 확인된 소비자상담 23,832건 분석
1) 가방, 지갑, 귀금속, 시계, 선글라스, 벨트 등
2) 침구, 가구, 주방용품, 유아용품 등
3) 서적, 음반, 악기, 장난감, 스포츠·레저 용품 등
4) 현지 액티비티, 콘서트, 스포츠경기, 전시회, 박물관, 놀이공원 등
5) 운송, 해외이사, 렌터카, 의료 서비스 등
6) 게임, 인터넷기반 서비스, 어플리케이션, 통신(유심)서비스 등

2 소비자불만 사례

〈사례 1〉 주문과 다른 물품이 배송됐으나 반품수수료 부과

김모씨는 2019.11.15. 해외 구매대행 사업자에게 가방을 주문하면서 420,000원을 결제함. 이후 주문한 제품과 다른 제품을 배송 받아 환불을 요구했으나, 사업자는 반품수수료 100,000원을 청구함.

〈사례 2〉 하자 있는 커피머신의 국내 A/S 거부

정모씨는 2019.4.21. 해외 구매대행 사업자에게 커피머신을 주문했으나 배송 받은 당일부터 제품이 작동하지 않음. 이에 사업자에게 A/S를 요구했으나, 해외 구매대행 제품은 A/S가 불가하며, 구입가 환급도 불가하다고 답변 받음.

〈사례 3〉 일정 변경된 항공권의 구입대금 환급 지연

최모씨는 2019.3.8. 해외 예약사이트를 통해 항공권을 구입했으나 항공사에서 운항 일정 변경을 통보해 여행이 어려워짐. 이에 예약사이트(대행사)로부터 구입대금을 환급받기로 했으나 6개월 이상 환급이 지연됨.

〈사례 4〉 유람선 운항이 취소됐으나 사업자 연락두절

이모씨는 2019.9.18. 해외 선박업체로부터 크로아티아에서 이탈리아로 가는 유람선의 티켓을 구입했으나 이용 당일 운항이 취소됨. 이에 사업자에게 티켓 구입가의 환급을 요구했으나 연락이 닿지 않음.

3 소비자 유의사항

□ 해외구매는 취소·환급이 쉽지 않으므로 신중하게 결정한다.

○ 한국소비자원 '국제거래 소비자포털(http://crossborder.kca.go.kr)'을 통해 **사기의심 쇼핑몰 리스트를 확인**한다.

○ 결제 전에 해당 사이트로부터 피해를 입은 소비자가 있는지 여부를 **포털사이트, 이용 후기 등을 통해 확인**하고 구입한다.

○ 해외 항공 및 숙박 예약사이트의 경우 **거래조건에 따라 취소나 환급이 어려운 경우가 많으므로** 관련 내용을 꼼꼼히 확인한다.

- 동일한 상품이라도 취소 및 환급 가능 여부에 따라 가격이 달라질 수 있어 저가 상품 구입 시 유의한다.

□ 계약 미이행, 가품 배송, 미배송, 결제금액 상이 등 피해가 발생할 경우 신용카드사 차지백(chargeback) 서비스를 이용한다.

○ 해외구매 후 계약 내용대로 이행되지 않을 경우 결제한 국내 신용카드사에 연락하여 피해 내용을 알리고 차지백 서비스를 신청한다. 이 때 소비자에게 유리한 **객관적 입증 자료(예약확인서, 사업자와 주고받은 메일 등)를 제출**해야 환급 받을 가능성이 높아진다.