



이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

| | | | |
|-----|---------------------------|------|--|
| 배포일 | 2018년 2월 14일(수) (총 5쪽) | 담당부서 | 시장조사국 국제거래지원팀 |
| | | 담당자 | 박미희 팀장 (043-880-5621) 양지선 대리 (043-880-5622) |

온라인 해외구매 소비자불만 큰 폭으로 증가

- 해외 구매대행, ‘취소·환불 거부’ 불만 많아 -

해외구매가 새로운 소비형태로 정착되면서 관련 소비자불만도 지속적으로 증가하고 있다. 한국소비자원이 온라인 해외구매 관련 소비자불만*을 분석한 결과, 2017년 총 15,118건이 접수되어 전년(9,832건) 대비 53.8% 증가한 것으로 나타났다.

* 한국소비자원이 운영하는 ‘국제거래 소비자포털’ 및 ‘1372소비자상담센터’ 접수 건

□ ‘해외 구매대행’ 관련이 전체의 절반 이상을 차지, 전년 대비 33% 증가

온라인 해외구매 중 ‘해외 구매대행’ 관련이 전체 소비자불만의 52.4%로 가장 큰 비중을 차지했다. 한편, ‘해외 직접구매’의 경우 전년 대비 116.3% 증가하여 해외사이트 직거래 시 소비자 주의가 요구된다.

[온라인 해외구매 소비자불만 현황]

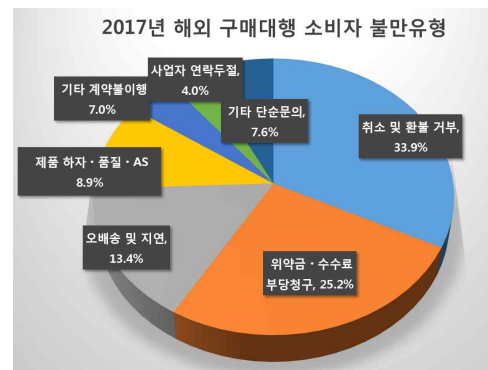
(단위 : 건, %)

| 구분 | 2016년 | 2017년 | 증가율 |
|------|--------------|---------------|-------|
| 구매대행 | 5,947(60.5) | 7,913(52.4) | 33.1 |
| 직접구매 | 2,630(26.7) | 5,690(37.6) | 116.3 |
| 배송대행 | 531(5.4) | 680(4.5) | 28.1 |
| 기타* | 724(7.4) | 835(5.5) | 15.3 |
| 계 | 9,832(100.0) | 15,118(100.0) | 53.8 |

* 거래유형 불명

□ 해외 구매대행 관련 소비자불만은 ‘취소 및 환불 거부’가 약 34%로 가장 많아

지난해 접수된 ‘해외 구매대행’ 관련 소비자 불만은 7,913건으로 유형별로는 ‘취소 및 환불 거부’가 33.9%(2,686건)로 가장 많았고, ‘위약금·수수료 부당청구’ 25.2%(1,990건), ‘오배송 및 지연’ 13.4%(1,063건) 등의 순으로 나타났다.



□ 구매대행 수수료 등 판매가격 필수정보를 표시한 경우는 2.5%에 불과

< 조사개요 >

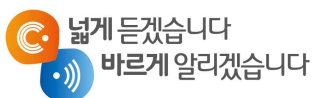
- (조사대상) 쇼핑물형 해외 구매대행 사업자 4개(11번가, 옥션, 위즈워드, 지마켓)
* 2016년 '해외직구 이용 소비자피해 실태조사' 결과 참고
- (조사내용) 상기 조사대상 사업자별로 '의류·신발', '신변용품', '식품·의약품', '전자제품'
4개 품목**에 대해 각각 10개 상품(무작위 선정)의 거래조건
** 2016~2017년 해외 구매대행 상위품목
- (조사기간) 2017.11.20.~12.1.

해외 구매대행 사업자가 해외 구매가격, 운송료, 구매대행 수수료, 관·부가세 등 판매가격의 구성내역을 구분하여 고지할 경우, 취소·환불 시 수수료 등의 분쟁을 예방할 수 있다. 그러나 금번 조사결과, 총 160개 상품 중 4개 상품 판매자만이 구성내역을 구분하여 고지하고 있는 것으로 나타났다.

해외 구매대행 거래의 경우 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따라 특별한 경우를 제외하고는 상품을 받은 날로부터 7일 이내에 청약철회가 가능하다. 그러나 웹페이지상에 '반품 및 교환 불가'로 표시하거나 교환 및 반품 기간을 '24시간 이내'나 '3일 이내' 등 판매자 임의로 단축하는 경우가 많아 개선이 필요한 것으로 나타났다.

한국소비자원은 금번 조사결과를 바탕으로 조사대상 해외 구매대행 사업자에게 ▲반품 배송비 등 판매가격 구성내역에 대한 표시 이행 ▲청약철회 관련 표시 자율개선 ▲입점 업체 감시 강화를 권고하였다.

앞으로도 한국소비자원은 해외구매와 관련한 소비자피해의 예방과 불편 해소를 위한 업무를 중점적으로 추진해 나갈 계획이다.



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



< 붙임 >

1 해외 구매대행 소비자불만 현황

□ 연도별 현황

[단위 : 건, (%)]

| 구분 | 2015년 | 2016년 | 2017년 |
|----------------------|-------|-----------------|--------------------------------|
| 해외 구매대행 (증가율) | 4,895 | 5,947 (21.5) | 7,913 (33.1) |
| 온라인 해외구매 전체 (증가율) | 7,603 | 9,832 (29.3) | 15,118 (53.8) |

□ 유형별 현황

[단위 : 건, (%)]

| 구분 | 2015년 | 2016년 | 2017년 |
|--------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 취소 및 환불 거부 | 1,258 (25.7) | 2,011 (33.8) | 2,686 (33.9) |
| 위약금·수수료 부당청구 | 754 (15.4) | 1,272 (21.4) | 1,990 (25.2) |
| 오배송 및 지연 | 1,345 (27.5) | 806 (13.6) | 1,063 (13.4) |
| 제품하자·품질·AS | 652 (13.3) | 605 (10.2) | 707 (8.9) |
| 기타 계약불이행 | 229 (4.7) | 228 (3.8) | 552 (7.0) |
| 사업자 연락두절 | 355 (7.2) | 410 (6.9) | 318 (4.0) |
| 기타 단순문의 | 302 (6.2) | 615 (10.3) | 597 (7.6) |
| 계 | 4,895 (100.0) | 5,947 (100.0) | 7,913 (100.0) |

□ 품목별 현황(2017년 해외 구매대행 관련 소비자불만)

[단위 : 건, (%)]

| 구분 | 의류·신발 | 신변용품 | IT·가전 | 숙박 | 취미용품 | 항공 | 가사용품 | 식품·의약품 | 서비스 | 화장품 | 기타 | 계* |
|------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------|
| 건수 (비율) | 3,277 (43.3) | 827 (10.9) | 708 (9.3) | 582 (7.7) | 509 (6.7) | 462 (6.1) | 340 (4.5) | 249 (3.3) | 189 (2.5) | 147 (1.9) | 287 (3.8) | 7,577 (100.0) |

* 품목 미상(336건) 제외

[사례1] 환불 거부

- A씨는 '16년 2월경 해외 구매대행 업체를 통해 명품 핸드백을 주문하고 230만원을 결제함. '16년 3월경 받아보니 가방이 규격에 맞지 않는 상자에 들어 있고, 사용한 흔적으로 보이는 손자국이 있었음. 또한, 구입 시 약속한 기프트 카드도 지급하지 않음. 이에 교환을 요청하였으나 매장에서 구입한 상태 그대로 보냈다고 주장하면서 교환을 거부함.

[사례2] 수수료 부당청구

- B씨는 '16년 12월경 해외 구매대행 업체를 통해 약 200만원 상당의 손목시계를 구입함. 이후 사업자에게 배송 문의를 하였으나 답변을 받지 못함. '17년 1월경 환불을 요청하자 20만원 가량의 배송비를 요구함. 소비자는 상품 출고 송장을 요청하였으나 사업자는 내부 서류임을 이유로 자료 제시를 거부함.

[사례3] 배송 지연

- C씨는 '16년 12월경 해외 구매대행 업체를 통해 운동화를 약 27만원에 구입함. 사이트에는 배송기간이 15~20일 가량 소요된다고 고지되어 있으나 20일이 지나도 배송이 되지 않음. 이에 사업자에게 배송 현황과 환불을 문의하니 재고 파악 중이라고 하며 환불 요구에 응답하지 않음.

[사례4] 제품하자 · 품질

- D씨는 해외 구매대행 업체를 통해 커피머신을 구입함. '17년 4월경 제품을 수령하여 확인해보니 사용 흔적이 있고 전원이 불량하여 새 제품으로 교환해 줄 것을 요구하였으나, 유상수리만 가능하다고 함.

- E씨는 '16년 12월경 해외 구매대행 업체를 통해 배드민턴 라켓을 구입함. 제품 수령 후 바코드를 통해 진품 여부를 확인하고자 하였으나 확인이 되지 않아 가품으로 의심이 됨. 이에 업체에 바코드 확인을 요청하였으나 답변이 없음.

□ 재화 등을 공급받은 날로부터 7일 이내 청약 철회 가능

- 그러나 소비자에게 책임 있는 사유로 재화 등이 분실 또는 파손된 경우 청약철회가 제한됨.
- 해외 구매대행 사업자는 반품을 받은 후 3영업일 이내에 환급 등 필요 조치를 취해야 함.

□ 청약철회 시 반품과 관련하여 발생하는 비용은 소비자가 부담

- 사업자가 소비자의 물품을 해외에서 구입한 경우 및 발송 후 소비자가 물품 수령 전 청약철회를 한 경우, 운송비 등에 대한 책임은 소비자에게 있음.
- 이 때 사업자는 해외에서 매매계약이 체결된 일시 및 물품 발송 일시를 증빙하는 자료를 제시해야 함.
- 해외 구매대행 사업자는 반품 관련 비용(해외 현지 반송료, 선적 비용, 항공운송료 등)을 사전에 사이트에 게시해야 함.

□ 재화 등의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행되어 소비자가 청약철회를 하는 경우, 재화 등의 반품에 필요한 비용은 사업자가 부담

- 해외 구매대행 사업자에게 교환과 수리의무는 없으나, 교환이나 수리가 불가능하다는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 표시하지 않았을 경우, 사업자는 소비자의 교환이나 수리요구에 협조할 의무가 있음.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자 상담 통합 콜센터 ‘1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)’ 또는 ‘행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)’을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.