

| | | | |
|--|---|--|--|
|  한국소비자원 Korea Consumer Agency | <h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p> |  페이스북 @kcanews | |
| | |  인스타그램 @kca.go.kr | |
| 이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다. | | | |
| 배포일 | 2018년 9월 4일(화) (총 6쪽) | 담당부서 | 시장조사국 국제거래지원팀 |
| | | 담당자 | 박미희 팀장 (043-880-5621) 서보원 대리 (043-880-5628) |

금년 상반기 온라인 해외구매 소비자불만 전년 대비 65.7% 증가

한국소비자원(원장 이희숙)이 온라인 해외구매 관련 소비자불만*을 분석한 결과, 2018년 상반기 총 9,482건이 접수돼 전년 동기(5,721건) 대비 65.7% 급증한 것으로 나타났다.

* 한국소비자원이 운영하는 ‘국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)’ 및 ‘1372소비자상담센터’ 접수 건

※ 2018년 상반기 해외직구 규모는 1,494만건 · 13억2천만불로 2017년 상반기 1,096만건 · 9억7천만불 대비 건수기준 36%, 금액기준 35% 증가(관세청 보도자료, '18.8.24)

□ (구매유형별) 직접구매 관련 소비자불만이 전년 대비 186.6% 급증

온라인 해외구매 관련 소비자불만 9,482건을 분석한 결과, ‘직접구매’가 3,981건으로 전년(1,389건) 대비 186.6% 급증한 것으로 나타났다. 이와 함께 ‘직접구매’가 전체 온라인 해외구매에서 차지하는 비중(42.0%)도 지난해(24.3%)에 비해 크게 높아졌다.

반면, 구매대행·배송대행 등 ‘대행서비스’(5,083건)의 경우 전년(3,518건) 대비 44.5% 늘었으나, 비중(53.6%) 면에서는 지난해(61.5%)에 비해 감소한 것으로 나타났다. 이는 소비자의 해외구매 경험이 쌓이면서 해외구매 트렌드가 대행서비스 이용에서 직접구매로 변화하고 있음을 보여준다.

[온라인 해외구매 소비자불만 현황]

(단위 : 건, %)

| 구분 | | 2017년 상반기 | | 2018년 상반기 | | 전년 동기 대비 증가율 |
|-----------|------|-----------|-------|-----------|-------|-----------------|
| | | 건수 | 비율 | 건수 | 비율 | |
| 대행 서비스 | 구매대행 | 3,201 | 56.0 | 4,662 | 49.2 | 45.6 |
| | 배송대행 | 317 | 5.5 | 421 | 4.4 | 32.8 |
| | 소계 | 3,518 | 61.5 | 5,083 | 53.6 | 44.5 |
| 직접구매 | | 1,389 | 24.3 | 3,981 | 42.0 | 186.6 |
| 기타 * | | 814 | 14.2 | 418 | 4.4 | △ 48.6 |
| 계 | | 5,721 | 100.0 | 9,482 | 100.0 | 65.7 |

* 기타 : 거래유형 불명

□ (품목별) '의류·신발'이 가장 많이 접수됐고 '숙박 및 항공' 관련 불만 급증

'품목별'로 살펴보면, '의류·신발'이 26.5%(2,431건)로 가장 많았고, '숙박'(1,898건)이 20.7%, '항공권·항공서비스'(1,648건)가 18.0%로 그 뒤를 이었다. 특히 '숙박'과 '항공권·항공서비스' 관련 불만은 전년 대비 각각 238.9%, 150.8% 급증한 것으로 나타났는데, 최근 국외여행객이 늘면서 해외 숙박(항공)예약사이트 이용이 증가한 탓으로 풀이된다.

□ (불만이유별) '취소·환불·교환 지연 및 거부'가 37.8%로 가장 많아

한편, '불만이유별'로는 '취소·환불·교환 지연 및 거부'가 37.8%(3,581건)로 가장 많이 접수됐고, '위약금·수수료 부당청구 및 가격불만' 15.1%(1,432건), '배송관련(미배송/배송지연·오배송·파손)' 12.3%(1,170건) 등의 순으로 나타났다. 이 가운데 '계약불이행(불완전이행)'과 '사업자 연락두절·사이트폐쇄' 관련 불만이 전년 대비 2배 이상 급증한 것으로 분석됐는데, 이는 당초 약정한 숙박 및 항공 서비스가 제공되지 않거나, 사기의심사이트를 통한 거래 등이 증가한 것이 주된 원인으로 분석된다.

[소비자불만 사례]

□ A씨는 2018.4월경 해외호텔 예약사이트를 통해 헝가리 소재의 호텔을 예약함. 숙박 당일에 호텔을 방문했으나 공사 중으로 이용하지 못함. 이에 예약사이트 및 호텔 사업자에게 수차례 연락을 취했지만 받지 않음.

□ B씨는 2018.6월경 해외호텔 예약사이트를 통해 베트남 소재 호텔(객실 타입 : 오션뷰룸)을 예약함. 숙박 당일에 호텔에서는 오션뷰룸이 아닌 일반룸을 안내함. 소비자가 객실타입이 오션뷰룸 조건이었음을 설명하자 예약사이트에서 일반룸을 신청했다고 답변함.

□ C씨는 SNS 광고를 보고 해외쇼핑몰에 접속해 운동화 4켤레를 구매하고 180,000원을 결제함. 결제 후 포털사이트 검색을 통해 사기의심사이트임을 확인하고 메일 채팅 등을 통해 연락을 취했으나 연락이 되지 않음.

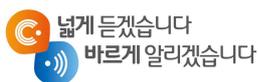
□ 해외 유관기관 협력 확대 등을 통한 소비자피해 해결 적극 노력

한국소비자원은 이번 온라인 해외구매 소비자불만 분석결과를 바탕으로 국경간 거래 소비자피해 예방에 주력할 계획이다. 특히, 해외 항공권 예약 및 사기의심사이트 관련 상담이 급증한 것에 주목해 '해외 항공권 예약대행 사이트'의 거래조건과 'SNS를 통한 사기의심거래 실태'를 중점 조사할 계획이다.

한편, 한국소비자원은 피해다발 상대국 유관기관과 MOU를 체결*하고 피해다발 사업자와 컨택 포인트를 확보하는 등 국제거래 소비자피해 해결을 위해 적극 노력하고 있다.

* MOU 체결국 : 미국, 일본, 태국, 베트남, 싱가포르, 홍콩, 영국 7개국

아울러 한국소비자원은 해외구매를 하기 전, '국제거래 소비자포털'에 게시된 '해외직구 이용자 가이드라인'과 '해외직구 피해예방 체크포인트' 등 다양한 해외구매 관련 정보를 참고하고, 취소·환불이 쉽지 않은 온라인 해외구매 시 사전에 거래조건을 꼼꼼히 확인해야 한다고 강조했다. 또한, 피해 발생 시 구매 대행은 '1372 소비자상담센터'(국번없이 1372)에, 직접구매는 '국제거래소비자포털'(<http://crossborder.kca.go.kr>)에 도움을 요청할 것을 소비자들에게 당부했다.



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



< 붙임 >

1 온라인 해외구매 관련 소비자불만 현황

□ 품목별 현황

(단위 : 건, %)

| 품목명 | 2017년 상반기 | | 2018년 상반기 | | 전년 동기 대비 증가율 |
|------------------|-----------|-------|-----------|-------|--------------|
| | 건수 | 비율 | 건수 | 비율 | |
| 의류·신발 | 1,825 | 34.2 | 2,431 | 26.5 | 33.2 |
| 숙박 | 560 | 10.5 | 1,898 | 20.7 | 238.9 |
| 항공권·항공서비스 | 657 | 12.3 | 1,648 | 18.0 | 150.8 |
| 가방, 지갑 등 신변용품 | 545 | 10.2 | 864 | 9.4 | 58.5 |
| IT·가전제품 | 438 | 8.2 | 696 | 7.6 | 58.9 |
| 서적, 음반 등 취미용품 | 376 | 7.1 | 429 | 4.7 | 14.1 |
| 기타 | 194 | 3.6 | 354 | 3.8 | 82.5 |
| 침구, 가구 등 가사용품 | 230 | 4.3 | 275 | 3.0 | 19.6 |
| 운송, 렌트카 등 기타 서비스 | 222 | 4.2 | 266 | 2.9 | 19.8 |
| 식품·의약품 | 177 | 3.3 | 218 | 2.4 | 23.2 |
| 화장품 | 111 | 2.1 | 89 | 1.0 | △19.8 |
| 계* | 5,335 | 100.0 | 9,168 | 100.0 | 71.8 |

* 품목이 확인되지 않은 상담(2017년 상반기 386건, 2017년 상반기 314건)은 제외

□ 불만이유별 현황

(단위 : 건, %)

| 불만이유 | 2017년 상반기 | | 2018년 상반기 | | 전년 동기 대비 증가율 |
|---------------------|-----------|-------|-----------|-------|--------------|
| | 건수 | 비율 | 건수 | 비율 | |
| 취소·환불·교환 지연 및 거부 | 1,934 | 33.8 | 3,581 | 37.8 | 85.2 |
| 위약금·수수료 부당청구 및 가격불만 | 1,185 | 20.7 | 1,432 | 15.1 | 20.8 |
| 배송관련 | 720 | 12.6 | 1,170 | 12.3 | 62.5 |
| 기타·단순 문의 | 504 | 8.8 | 861 | 9.1 | 70.8 |
| 사업자 연락두절·사이트 폐쇄 | 326 | 5.7 | 773 | 8.1 | 137.1 |
| 계약불이행(불완전이행) | 291 | 5.1 | 720 | 7.6 | 147.4 |
| 제품하자·품질 및 AS | 545 | 9.5 | 656 | 6.9 | 20.4 |
| 결제 관련 | 102 | 1.8 | 178 | 1.9 | 74.5 |
| 표시·광고 | 114 | 2.0 | 111 | 1.2 | △2.6 |
| 계 | 5,721 | 100.0 | 9,482 | 100.0 | 65.7 |

〈사례1〉 사기의심사이트에서 운동화 구매 후 판매자 연락 두절

A씨는 2018.6월 SNS광고를 통해 해외사이트(한글로 표기)에 접속해 운동화를 구매했는데, 가격이 달러로 표시돼 있었으나 중국 위안화로 결제됨. 주문을 취소하고자 했으나 주문번호, 배송번호 등을 알 수 없고 취소나 환불 관련 내용이 전혀 안내되지 않음. 이에 사업자 이메일로 주문취소 및 환불을 두 차례 요청했으나 회신이 없음.

〈사례2〉 신용카드 승인 거부로 중복예약된 호텔 환불 거부

B씨는 2018.3월 해외호텔 예약사이트를 통해 숙소를 예약하고 결제하는 과정에서 신용카드 승인이 나지 않아, 다른 호텔 검색 후 결제함. 며칠 후 신용카드 승인이 나지 않았던 예약 건이 정상 승인됐다는 문자를 받아 해외호텔 예약사이트 사업자에게 예약취소 및 환불을 요구했으나, '취소불가 상품'이라며 환불을 거부함.

〈사례3〉 출발일이 6개월 남은 항공권 탑승자 이름 정정이나 예약 취소 회피

C씨는 2018.5월 항공권 예약사이트를 통해 토론토행 왕복항공권을 구매(출발 예정일:2018.12월)하고 결제함. 며칠 후 탑승자 영문 이름을 잘못 기재한 사실을 확인하고 이름 변경 또는 예약취소를 요청했으나 사업자는 회신이 없음.

〈사례4〉 공기청정기 수리 거부

D씨는 해외쇼핑몰에서 공기청정기를 구매하고 결제함. 제품을 사용하던 중 센서 오작동이 발생해 판매자에게 영상을 전송해 수리를 요구했으나, 판매자는 문제 없다며 수리를 거절함.

□ 해외구매는 취소·환불이 쉽지 않으므로 신중하게 결정한다.

- 특히 해외 항공 및 숙박 예약사이트의 경우 거래조건에 따라 취소나 환불이 불가능한 경우가 많아 관련 내용을 꼼꼼히 확인 후 구입한다.
 - 동일한 상품이라도 취소 및 환불 여부에 따라 가격이 달라질 수 있으므로 저가 상품 구입 시 이에 유의한다.
- 한국소비자원 ‘국제거래 소비자포털(<http://crossborder@kca.go.kr>)’을 통해 사기의심 쇼핑몰 리스트를 확인한다.
- 결제 전 해당 사이트로부터 피해를 입은 소비자가 없는지 이용 후기 등을 확인하고 구입한다.

□ 계약 미이행, 가품상품 배송, 미배송, 결제금액 상이 등 피해 발생 시 신용카드사 차지백(chargeback)* 서비스를 이용한다.

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

* 입금취소 또는 환불을 의미하며, 해외거래 소비자가 사기의심, 미배송, 환불미이행 등의 피해를 입을 경우, 카드사에 이미 승인된 거래취소를 요청하는 서비스

※ 해외구매 관련 소비자피해가 원만히 해결되지 않을 경우, 구매대행 관련 피해는 ‘1372소비자상담센터(국번없이 1372)’에, 직접구매 관련 피해는 ‘국제거래 소비자 포털(<http://crossborder@kca.go.kr>)’에 도움을 요청한다.