

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 6월 12일(화) (총 2쪽)	담당부서	시장조사국 국제거래지원팀
		담당자	박미희 팀장 (043-880-5621) 장종희 대리 (043-880-5623)

해외직구 소비자피해 사례 및 상담 매뉴얼 배포

- ‘국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)’ 에서 이용 가능 -

해외직구 등의 활성화로 국제거래가 지속적으로 증가하면서 관련 소비자피해도 꾸준히 늘어나고 있다. 지난해 한국소비자원(원장 이희숙)이 운영하는 ‘국제거래 소비자포털’에 접수된 국제거래 소비자상담은 1,463건으로 2016년(361건) 대비 305%나 증가했다. 의류·신발 등 해외직구 물품 피해뿐만 아니라 숙박, 항공권 등 서비스 관련 피해도 많은 것으로 나타났다.

* 국제거래 소비자상담 : ('16년) 361건 → ('17년) 1,463건 → ('18년 5월 기준) 1,306건

한국소비자원은 국제거래 소비자피해를 예방하고 피해발생 시 소비자가 적극적으로 피해에 대응할 수 있도록 「국제거래 소비자상담 사례집 및 매뉴얼」을 제작·배포했다.

사례집 및 매뉴얼에서는 의류·신발, 숙박, 항공권 등 소비자피해가 다발하는 품목별로 주요 상담사례와 함께 주의사항 및 대응방안을 제공하고 있다. 아울러 ‘국제거래 소비자포털’을 이용한 상담 신청 등 단계별 이용 방법도 포함하고 있다. 주요내용은 한국소비자원이 소비자의 안전한 해외구매를 돕기 위해 운영하고 있는 ‘국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)’에서 확인할 수 있다.

이 밖에도 한국소비자원은 해외구매로 인한 소비자피해 예방을 위해 동 포털을 통해 해외구매 소비자피해 예방가이드라인 및 관세·통관절차·병행수입 등 소비자의 해외구매와 관련된 다양한 정보들을 제공하고 있다.

한국소비자원은 해외구매 전 관련 소비자피해의 예방을 위해서는 상담 사례집을 참고하고, 피해발생 후 원만히 해결되지 않을 경우에는 상담 매뉴얼에 따라 ‘국제거래 소비자포털’에 상담을 신청할 것을 당부했다.

1 국제거래 소비자상담 사례집

- 품목별로 다발하는 피해유형의 주요 상담사례, 주의사항, 대응방안
 - (IT·가전제품) 해외직구 전자제품 하자에 따른 손해배상 요구 등
 - (식품·의약품) 해외직구 건강식품 통관불가로 인한 환불 요구 등
 - (의류·신발 등 기타 물품) 사기사이트 의심으로 인한 주문 취소 및 환불 요구 등
 - (숙박) 투숙일까지 상당기간이 남아있는 숙박상품 환불 거부 등
 - (항공권·항공서비스) 부당한 항공권 취소수수료 환급 요구 등
 - (기타 서비스) 렌터카 부당요금 청구에 따른 손해배상 요구

2 국제거래 소비자상담 매뉴얼

- 국제거래 소비자포털 상담 서비스 이용방법, 유의사항
 - (상담 신청 범위) 국내소비자와 해외사업자* 사이의 분쟁
 - * 국내에 사업자의 피해처리 창구(지사, 영업소, 고객센터 등)가 없는 해외사업자
 - ** 국내에 사업자의 피해처리 창구가 있는 경우 1372소비자상담센터로 상담 신청
 - (상담 신청 방법) ‘국제거래 소비자포털’ - ‘상담신청’ 메뉴 활용
 - (상담 처리) 단순 안내, 언어지원 등 피해해결 지원, 사업자 해명 요구, 해외기관 이첩 등
 - (상담답변 확인) 답변확인 안내 메일 수신 시 ‘국제거래 소비자포털’ - ‘신청조회’ 메뉴 활용