



이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2017년 11월 17일(금) (총 4쪽)	담당부서	시장조사국 국제거래지원팀
		담당자	박미희 팀장 (043-880-5621) 양지선 대리 (043-880-5623)

블랙프라이데이 사기 의심, 미배송 등 피해시 신용카드 차지백 서비스로 해결 가능 - 해외거래 피해시 효과적 해결을 위한 ‘차지백 서비스 이용 가이드’ 개발 -

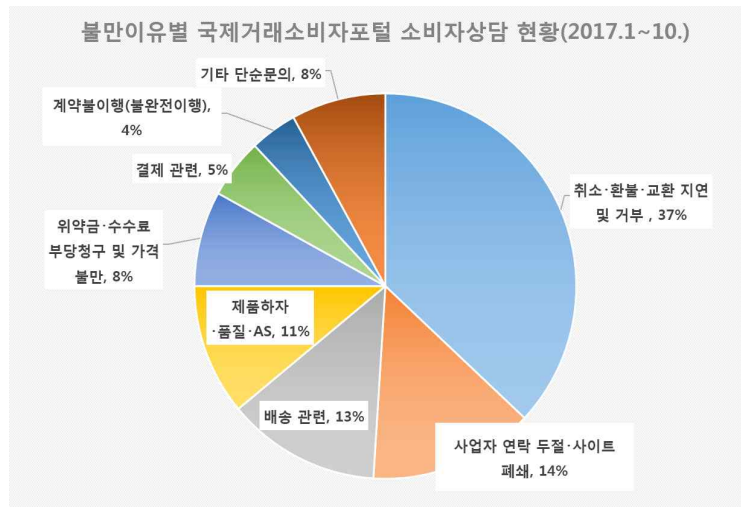
11월 말 시작되는 블랙프라이데이, 연말 크리스마스 세일 등 해외구매 성수기를 앞두고 해외직구가 급증할 것으로 예상되는 가운데, 한국소비자원은 해외직구로 인한 소비자 피해에 효과적으로 대처하기 위하여 ‘신용카드 차지백 서비스 이용 가이드’를 개발하였다.

* 신용카드 차지백(Chargeback) 서비스 : 입금취소 또는 환불을 의미하며, 해외거래 소비자가 사기 의심, 미배송, 가품 의심, 환불 미이행 등의 사유가 있을 경우 카드사에 이미 승인된 거래 취소를 요청하는 서비스임.

□ 사기 의심, 미배송, 가품 의심, 연락두절 등 피해에 차지백 서비스 이용 가능

2017년 1월~10월까지 한국소비자원에서 운영하는 ‘국제거래 소비자포털’을 통해 접수된 해외직구 관련 소비자상담 823건을 분석한 결과, 취소·환불·교환 처리 지연 및 거부로 인한 피해가 301건(37%), 사업자 연락 두절·사이트 폐쇄로 인한 피해가 114건(14%), 배송 관련 피해가 103건(13%) 등으로 나타났다. 이 가운데 35.0%(288건)는 신용카드 차지백 서비스로 해결 가능한 피해인 것으로 분류되어 해당 서비스 활용방법 안내가 진행되었다.

또한, 차지백 서비스는 해외 직구 물품 피해뿐만 아니라 해외여행 중 발생한 호텔 및 렌트카 예약, 세금 환급 관련 피해에서도 활용할 수 있다.



[해외직구 시 차지백 신청이 가능한 경우]

			
사업자 연락두절, 환불 미이행	사기 의심	오배송, 가품 의심	결제금액 오류 등

□ 입증자료 확보 후 기한(120일) 내에 서면으로 신용카드사에 신청해야

차지백 서비스는 카드 결제일(전표 접수일)로부터 120일 이내에 서면으로 신용카드사에 신청할 수 있으며, 주장을 입증할 수 있는 거래영수증, 주문내역서, 사업자와 주고받은 이메일 등의 입증자료를 제출해야 한다.

* 단, 증빙서류, 사업자의 답변 등에 따라 처리가 어려울 수 있음.

한국소비자원은 해외직구 피해에 대한 효과적인 대응을 위해 ‘신용카드 차지백 서비스 이용 가이드’를 개발하고, 해외직구 소비자정보 포털인 ‘국제거래 소비자 포털’에 탑재하였다.

한편, 한국소비자원은 해외직구 관련 소비자피해를 효율적으로 해결하기 위하여 주요 상대국 유관기관과 MOU를 체결*하고, 피해다발 사업자와의 연락책을 확보하는 등 국제거래 소비자피해 해결을 위해 적극 노력하고 있다.

* MOU 체결국 : 미국, 캐나다, 멕시코, 일본, 태국, 베트남, 싱가포르, 홍콩 총 8개국

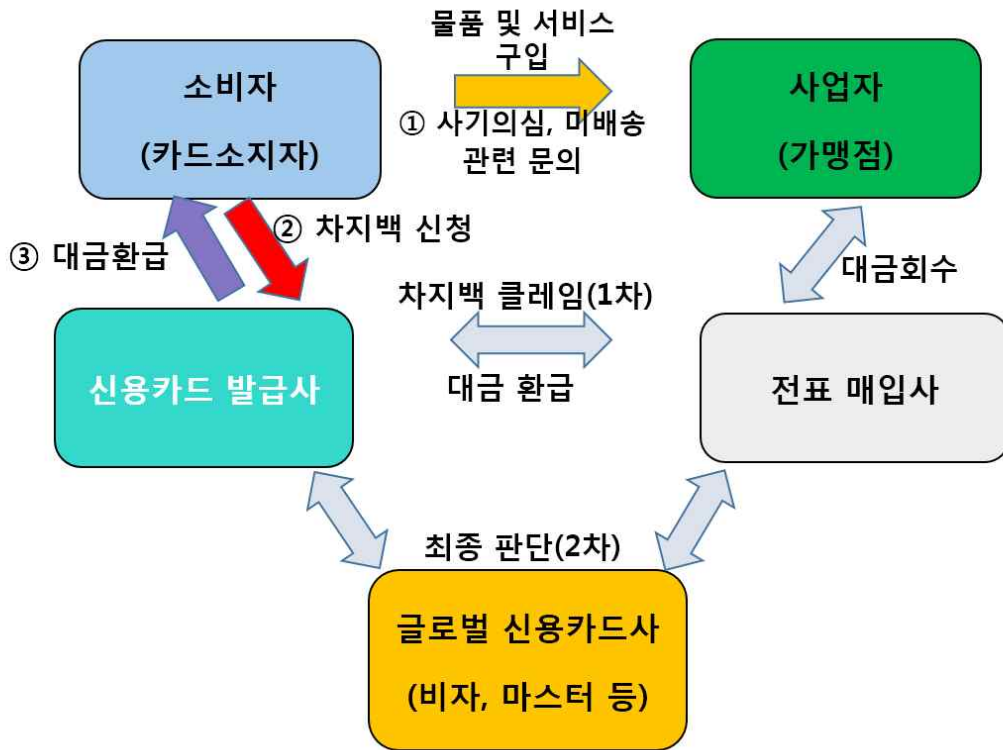
한국소비자원은 해외직구로 인한 피해를 예방하려면, ‘국제거래 소비자포털 (<http://crossborder.kca.go.kr>)’에 게시된 ‘해외직구 이용자 가이드라인’과 ‘해외직구 피해예방 체크포인트’ 등을 참고하는 것이 바람직하다고 밝혔다.

	<p>위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr</p>	
---	---	---

< 붙임 >

1 차지백 서비스 진행 절차 및 글로벌 카드사별 차지백 서비스 비교

(1) 차지백 서비스 진행 절차



(2) 글로벌 카드사별 차지백 서비스 비교

구분	비자 (VISA)	마스터 (MASTER)	유니온 페이 (UNION PAY)	아멕스 (AMEX)
절차	즉시 진행 가능	즉시 진행 가능	즉시 진행 가능	전표 사본 요청 절차 필수
신청기한	120일	120일	180일	120일
카드당 횟수 제한	제한 없음	(별도 기준)	제한 없음	제한 없음
물품 미수령 피해 (구입일 기준)	15일 이후 신청가능	30일 이후 신청가능	15일 이후 신청가능	15일 이후 신청가능

[사례1] 해외 유명브랜드 가품 의심 가방을 판매한 사업자 연락두절

A씨는 2017. 7. 29. 이메일을 통하여 마이클코어스 정품 가방 판매 광고를 보고 mkoroks.com 사이트에서 가방 4개와 지갑 1개를 신용카드로 구매함. 2017. 8. 9. 제품을 수령한 결과, 가품들로 의심되고 주문한 것과 다른 제품이 배송되어 이메일로 사업자에게 환불 요청하였으나 사업자는 연락이 닿지 않음.

[사례2] 결제오류로 인한 환급 요구

B씨는 2017. 6. 23. 해외호텔 예약대행 사이트를 통해 호텔을 예약하고 신용카드로 결제함. 2017. 6. 25. 카드 이용내역을 확인하니 중복 결제되어 있어 사업자에게 이의제기하였으나 사업자는 객실 두 개를 예약한 것이라고 답변함. B씨는 1개의 객실만 예약하였다고 주장하며, 예약하지 않은 객실요금의 환불을 요구함.

[사례3] 미배송된 애견용품 재배송 및 환불 요구

C씨는 2017. 6. 16. 해외 애완용품 쇼핑 사이트에서 강아지 영양제를 구입하면서 약 130,000원을 신용카드로 결제함. 한 달이 넘어도 물품이 배송되지 않아 사업자 측에 배송 상황 확인을 요청하였고, 사업자는 로얄메일로 배송하였으며 로얄메일은 일반우편으로 트래킹번호가 존재하지 않는다고 답변함. C씨는 도착하지 않은 제품에 대한 신속한 재배송 또는 구입가 환불을 요구함.

[사례4] 항공사 파산으로 인한 항공료 환불 요구

D씨는 2017. 3. 25. 해외 호텔 예약사이트에서 산토리니에서 빈으로 가는 비행기를 약 800,000원에 예약함. 예약 후 D씨는 예약한 항공사의 파산으로 운항 항공편이 취소되었으며 항공료 환불도 불가하다는 안내를 받음. 예약 당시 항공권 관련 보험도 가입해두어 이에 대해서도 문의하였으나 싱가포르 출발 항공편에만 적용 가능하다고 주장하여, D씨는 운항하지 않은 항공권에 대한 환불을 요구함.