

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 5월 9일(수) (총 6쪽)	담당부서	시장조사국 국제거래지원팀
		담당자	박미희 팀장 (043-880-5621) 서보원 대리 (043-880-5628)

해외 호텔예약 시 꼼꼼히 살펴보고 결제해야

- 해외 호텔예약 과정상 오·중복 결제 주의 -

최근 해외구매가 새로운 소비채널로 정착하면서 관련 소비자 상담도 급증한 것으로 나타났다. 특히, 해외 호텔예약 대행업체 관련 상담*의 증가세가 두드러져 이에 대한 대책마련이 시급한 것으로 나타났다.

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

※ 2017년 해외직구 물품 수입 규모는 2,359만 건에 21억 1,024만 달러 규모로 전년 대비 건수는 36%, 금액은 29% 증가(관세청 보도자료, '18.3.20)

□ 온라인 해외구매 상담 '숙박'과 '항공' 증가세 두드러져

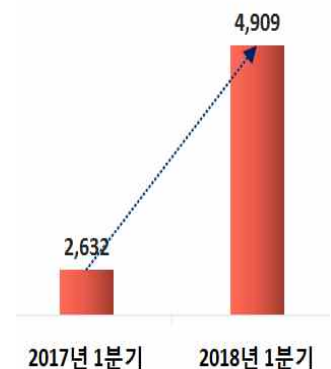
금년 1분기 온라인 해외구매 관련 소비자 상담은 총 4,909건으로, 전년 1분기(2,632건)에 비해 86.5% 증가한 것으로 나타났다.

소비자 상담 4,909건 중 거래 '품목'이 확인된 4,705건을 분석한 결과, '숙박'이 1,074건, '항공권·항공서비스'가 865건으로 전년(숙박 241건, 항공 266건) 대비 각각 345.6%, 225.2% 늘어나 다른 품목에 비해 증가세가 두드러졌다.

한편, '사업자 소재국' 확인이 가능한 1,884건(국내사업자 제외)을 살펴보면, '싱가포르'가 637건으로 전년(75건) 대비 749.3% 늘어나 증가폭이 가장 큰 것으로 나타났다. 이는 싱가포르 소재 해외 호텔예약 대행사업자인 "아고다" 관련 상담 건이 급증한 데 원인이 있는 것으로 분석되었다.

[온라인 해외구매 관련 소비자 상담 접수 현황]

(단위:건)



□ 해외 호텔예약·결제 과정상 오(중복)결제 주의 및 개선 필요

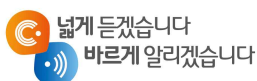
한국소비자원은 “최근 해외 호텔예약 대행업체를 통해 예약 중 소비자가 예약 내용을 확인하는 단계에서 최종 결제 고지 없이 결제가 완료되거나, 오류로 중복결제된 경우 사업자가 환불을 거부하는 사례가 많다”며 소비자에게 주의를 촉구했다. 한편, 관련 사업자에게 결제오류 방지를 위한 시스템 개선을 요청했고, 현재 해당 시스템 개선이 진행 중에 있다.

<소비자 상담사례>

A씨는 2018.1. 해외 호텔예약 대행업체를 통해 일본 도쿄 소재 호텔을 예약(2018.6. 5박 6일)하고, 80만원 상당을 결제함. 약 1시간 후 동일 조건의 상품을 확인하던 중 기존에 저장되어 있던 신용카드 정보로 추가 결제가 이루어짐. 사업자에게 즉시 환불을 요청했으나, '취소불가 상품'임을 이유로 환불 대신 적립식 기프트 카드를 제공하겠다고 함.

또한, 한국소비자원이 해외 호텔예약 대행업체 사이트 거래조건 개선을 위한 일련의 대책을 추진한 결과, 작년 8월 “부킹닷컴”의 국내 고객센터 출범에 이어, “아고다” 국내 고객센터가 개설(2018.4월)되어 소비자 권익 향상에 크게 도움이 될 것으로 기대된다.

한국소비자원은 소비자의 안전한 해외구매를 돕기 위해 「국제거래 소비자 포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)」을 운영하고 있으며, 포털을 통해 해외구매 소비자피해 예방가이드라인 및 관세·통관절차·병행수입 등 소비자의 해외 구매와 관련된 다양한 정보들을 제공하고 있다. 해외구매로 인한 소비자피해 예방을 위해 동 포털에 게시된 ‘해외직구 피해예방 체크포인트’와 ‘해외항공·호텔예약 가이드’ 등을 참고할 것을 당부했다.



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



< 붙임 >

1 해외 호텔예약 대행업체(모바일) 어플리케이션 개선 필요 사항

[처음 결제 시]	[2회차 결제 시]

- ▲ 카드정보 입력 후 결제하면 카드정보 자동 저장
- ▲ '지금 예약&결제하기' 클릭으로 예약 뿐 아니라 결제까지 완료되어 오(중복)결제 분쟁 발생

- 처음 결제 시 '카드정보 저장'이 체크(☑) 설정되어 있어 체크를 해제하지 않고 결제를 진행할 경우 다음 결제 시 기본적인 결제수단으로 활용됨.
- 한국의 경우 온라인 물품·서비스 구매 시 팝업창 기능 등을 통해 결제완료를 인식할 수 있는 시스템에 익숙해, '지금 예약 & 결제하기' 클릭 후 결제완료를 위한 다음페이지로 넘어가는 것으로 오인할 수 있음.

⇒ 개선 필요 사항

- ① '카드정보 저장' 설정을 소비자가 선택할 수 있도록 하고, '다음 결제 시 기본적인 결제수단으로 활용'됨을 별도로 설명하도록 개선 필요
- ② 팝업창 결제고지 기능을 통한 오(중복)결제 방지
 (예시) '지금 예약&결제하기'를 클릭할 경우, 팝업창이 생성되어 '상기 예약 및 결제가 완료됩니다. 이에 동의하십니까?'라는 식의 문구를 제시하도록 함.

2

온라인 해외구매 소비자 상담 접수 현황

[거래유형별 현황]

(단위: 건, %)

구 분	2017년 1분기		2018년 1분기		전년 대비 증감률
	건수	비율	건수	비율	
구매대행	1,417	53.8	2,297	46.8	62.1
직접구매	681	25.9	2,114	43.0	210.4
배송대행	194	7.4	269	5.5	38.7
기타*	340	12.9	229	4.7	△32.6
계	2,632	100.0	4,909	100.0	86.5

* 거래유형 불명

[품목별 현황]

(단위: 건, %)

품목명	2017년 1분기		2018년 1분기		전년 대비 증감률
	건수	비율	건수	비율	
의류·신발	865	34.9	1,125	23.9	30.1
숙박	241	9.7	1,074	22.8	345.6
항공권·항공서비스	266	10.7	865	18.4	225.2
가방·지갑 등 신변용품	235	9.5	461	9.8	96.2
IT.가전제품	215	8.7	440	9.3	104.7
서적·음반 등 취미용품	158	6.4	225	4.8	42.4
식품·의약품	85	3.4	127	2.7	49.4
운송, 렌트카 등 기타 서비스	161	6.5	122	2.6	△24.2
침구, 가구 등 가사용품	103	4.1	106	2.3	2.9
화장품	65	2.6	58	1.2	△10.8
기타	86	3.5	102	2.2	18.6
계	2,480	100.0	4,705	100.0	89.7

* 품목이 확인되지 않은 상담(2017년 152건, 2018년 204건)은 제외

[사업자 소재지별(상위 5개) 현황]

(단위: 건, %)

국가	2017년 1분기		2018년 1분기		전년 대비 증감률
	건수	비율*	건수	비율**	
싱가포르	75	12.3	637	33.8	749.3
중국(홍콩)	79	12.9	255	13.5	222.8
미국	174	28.5	205	10.9	17.8
네덜란드	57	9.3	162	8.6	184.2
말레이시아	41	6.7	87	4.6	112.2

* 총 2,632건 중 사업자 소재지가 확인된 611건 대상

** 총 4,909건 중 사업자 소재지가 확인된 1,884건 대상

<사례1> 환불불가 미안내 후 예약 취소 요청 시 환불 거부

A씨는 2018.1.15. 해외 호텔예약 대행업체를 통해 베트남 나트랑 소재 호텔을 예약(2018.3. 숙박예정)하고 709,663원을 신용카드 일시불로 결제함 (예약 당시 '환불불가 상품'에 대한 안내가 없었음). 2018.2.5. 예약 취소를 요구했으나, 예약 대행업체와 호텔은 전액 환불을 거부함.

<사례2> 결제오류로 중복예약 후 취소 요청하였으나 환불 거부

B씨는 2018.1.13. 해외 호텔예약 대행업체를 통해 태국 푸켓 소재 호텔을 예약(2018.8. 숙박예정)하는 과정에서 결제오류가 나서 처음 단계로 다시 돌아가 동일 호텔을 결제함. 잠시 후 SMS를 통해 중복결제된 것을 확인하고 예약 대행업체에 환불을 요구했으나, '환불불가 상품'이라며 환불을 거부함.

<사례3> 출발 3개월 전 항공 예약 취소 시 과도한 위약금 부과

C씨는 2018.1.10. 외국항공사 사이트를 통해 2018.4. 출발 예정인 항공권을 1,145,400원에 구매함. 약 10분 후 해당 항공사 한국지사에게 취소를 요청했으나, 내부규정상 348,000원만 환불해 줄 수 있다고 답변함.

<사례4> 물품 미배송으로 인한 배송 또는 환불요구 거부

D씨는 2018.2.20. 해외 온라인 쇼핑몰을 통해 의류(축구 유니폼)를 구매하고 139,985원을 신용카드 일시불로 결제함. 이후 물품이 배송되지 않아 배송조회를 해보니 배송이 완료된 것으로 확인됨. 이에 쇼핑몰 사업자에게 물품 배송 또는 환불을 요구했으나 사업자는 이를 거부함.

- 해외 호텔예약 대행업체(모바일·온라인)를 통한 호텔예약 시 오(중복)결제를 주의한다.
 - 해외 호텔예약 대행업체(모바일·온라인)를 통해 호텔을 예약할 때, 저장된 카드정보를 통해 즉시 결제가 완료될 수 있으므로, 최종 결제 단계임을 반드시 확인한다.

 - 해외구매는 취소·환불이 쉽지 않으므로 신중하게 결정한다.
 - 해외 항공 및 호텔예약 사이트의 경우 거래조건에 따라 취소나 환불이 안되는 경우가 많으므로 관련 내용을 꼼꼼히 확인 후 구매한다.
 - 취소나 환불 조건 확인을 위해 추가로 링크를 클릭해야 하거나, 사이트 이용약관(보통 'terms and conditions'로 표기) 등으로 별도 표시되어 있는 경우가 있으므로 사전에 이를 확인한다.
 - 동일한 상품이라도 가격에 따라 취소 및 환불 여부가 달라질 수 있으므로 저가 상품 구입 시 이에 유의한다.
 - 결제 전 해당 사이트로부터 피해를 입은 소비자가 없는지 이용 후기를 확인하고 구입한다.

 - 계약 미이행, 가품상품 배송, 미배송, 결제금액 상이 등 피해 발생 시 신용카드사 차지백(chargeback)* 서비스를 이용한다.
 - 서비스가 계약 내용대로 이행되지 않을 경우, 결제한 국내 신용카드사에 연락하여 피해 내용을 알리고 차지백 서비스를 신청한다. 이 때, 소비자에게 유리한 객관적 입증 자료(예 : 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 '1372 소비자상담센터(국번없이 1372)'에, 직접구매 관련 피해는 '국제거래 소비자포털 (crossborder@kca.go.kr)'에 도움을 요청한다.