

 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 11월 9일(금) (총 6쪽)	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">담당</td> <td> 한국소비자원 시장조사국 국제거래지원팀 박미희 팀장 (043-880-5621) 양지선 대리 (043-880-5622) </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"> 관세청 특수통관과 </td> </tr> <tr> <td></td> <td> 김희리 과장(042-481-7830) 윤주현 사무관(042-481-7835) </td> </tr> </table>	담당	한국소비자원 시장조사국 국제거래지원팀 박미희 팀장 (043-880-5621) 양지선 대리 (043-880-5622)		관세청 특수통관과		김희리 과장(042-481-7830) 윤주현 사무관(042-481-7835)
담당	한국소비자원 시장조사국 국제거래지원팀 박미희 팀장 (043-880-5621) 양지선 대리 (043-880-5622)							
	관세청 특수통관과							
	김희리 과장(042-481-7830) 윤주현 사무관(042-481-7835)							

광군제 · 블랙프라이데이, 해외직구 피해 예방을 위한 소비자 주의 필요 - 소비자자원 · 관세청, 피해 사례 및 대처 방안 소개 -

해외직구가 하나의 소비 패턴으로 자리 잡으면서 해외직구 반입건수*가 매년 30% 이상 크게 증가하고 있으며, 특히 11월 광군제(中, 11.11), 블랙프라이데이(美, 11.23) 등 글로벌 대규모 할인행사의 영향으로 연말 해외 직구는 더욱 증가할 것으로 예상된다.

※ 해외직구 반입건수(관세청) : ('16)1,740만건→('17)2,359만건→('18.9)2,266만건(전년동기대비 36%↑)

< 해외직구 반입물량 추이 >

(단위: 천건, 천불)

구분	17.7월	17.8월	17.9월	17.10월	17.11월	17.12월
건수	1,861	1,869	2,016	1,724	2,088	3,126
금액	163,274	160,775	177,997	159,870	204,872	284,045

또한 해외직구 급증에 따라 소비자 상담*도 매년 지속적으로 증가하고 있어 해외직구가 급증하는 연말에 소비자 상담도 많이 접수될 것으로 보인다.

※ 해외직구 관련 소비자상담 : ('16)6,932건→('17)9,675건→('18.9)8,781건(전년동기대비 32.3%↑)

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

이에 따라 한국소비자원(원장 이희숙)과 관세청(청장 김영문)은 소비자들이 해외직구시 활용할 수 있도록 주요 상담사례 및 피해 예방을 위한 유의사항, 해외직구 물품의 원활한 통관을 위해 알아두면 유익한 사항을 소개한다.

1

해외직구 관련 주요 소비자피해 사례**<사례1> 해외 쇼핑몰에서 주문한 제품 미배송**

A씨는 2018년 2월 해외 온라인 쇼핑몰에서 드론을 구입함. 2개월이 지나도 물건이 배송되지 않아 쇼핑몰에 문의하니 주문 폭주로 인해 배송이 지연된다고 함. 이에 주문 취소 및 환불을 요청하였으나 환불이 이루어지지 않음.

<사례2> 해외 구매대행한 제품 배송지연 및 환불 거부

B씨는 2017년 11월 해외 구매대행 업체를 통해 인덕션을 현금으로 구입함. 구입 당시에는 배송까지 보통 3주 정도 걸리며 경우에 따라 4주에서 6주 정도 걸릴 수도 있다고 설명함. 2018년 2월까지 배송이 지연되어 주문 취소 및 환불을 요구하니, 구매대행업체는 구입처인 독일 현지에서 취소해 주어야 한다면서 처리를 지연함.

<사례3> 해외 쇼핑몰에서 주문한 제품 배송대행지 분실

C씨는 해외 온라인 쇼핑몰에서 2017년 11월 중순경 면도기를 주문하고 미국에 있는 배송대행지로 보냄. 이후 배송이 지연되어 배송내역을 확인해 보니 11월 30일에 도착한 것으로 나옴. 2018년 2월 배송대행업체에 이의를 제기하니 배송대행업체에서는 물건을 찾아보고 있다고만 함.

2

피해예방을 위한 소비자 유의사항

- 해외직구는 국내 구매보다 배송 지연, 분실, 환불 거부 등과 같은 소비자 피해가 발생할 가능성이 크기 때문에 무엇보다 구매 단계에서 신중하게 결정하는 것이 중요하다.
- 구매 대행, 배송 대행 등 구매 유형별로 피해 예방을 위한 유의사항을 살펴보면 다음과 같다.

<해외 구매대행>

- ◇ 청약철회를 하거나 물품 반품시 해외 배송비 등 수수료가 발생할 수 있으므로 신중히 구입한다.
- ◇ 블로그, 카페 등 소재가 명확하지 않은 해외사업자와 거래 시 가급적 현금 보다는 신용카드를 사용한다.
- ◇ 구매대행 사업자에게는 원칙적으로 교환이나 수리 의무가 없음에 유의한다.

<해외 배송대행>

- ◇ 해외에서 주소 오기재로 인한 택배 분실시 물건을 찾기가 매우 어려우므로 배송대행지 주소를 정확하게 입력한다.
- ◇ 파손·오배송 등 사고 발생시 사진자료 등을 확보해 배송대행지에 배상을 요청할 근거자료로 활용한다.
- ◇ 배송대행지에서 오배송, 분실 등 사고발생을 대비해 해외 구입 쇼핑물을 통해 해외 배송상황을 꼼꼼히 체크한다.

<해외 직접구매>

- ◇ 처음 이용하는 해외 쇼핑몰의 경우 포털 검색을 통해 구매 후기를 확인하거나, 사이트 신뢰도(<https://www.scamadviser.com>.)를 반드시 조회해 사이트가 최근에 생성되었거나 신뢰도가 낮은 경우 신중히 거래한다.
- ◇ 한국 소비자원 '국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)'을 통해 사기의심 사이트 리스트를 확인 후 거래한다.
- ◇ 고가브랜드 상품의 경우 공식판매가에 비해 물품 가격이 지나치게 저렴한 경우 가품일 가능성이 크므로 주의한다.

- 한편 이미 결제를 마친 상태에서 사기의심, 연락두절, 미배송, 결제금액 상이 등 피해가 발생한 경우에는 신용카드사 차지백(chargeback) 서비스를 이용해 피해를 구제받을 수 있다.
 - '차지백 서비스'란 사기가 의심되는 경우 등 소비자가 불이익을 당했을 경우 카드사에 이미 승인된 거래를 취소 요청할 수 있는 서비스로,
 - 이때 소비자는 객관적 입증자료(주문내역, 사업자와 주고받은 메일 등)를 제출해야 환급받을 가능성이 높아지니 평소 거래 과정의 중요 정보를 기록하고 보관하는 등 주의가 필요하다.

[해외직구 시 차지백 신청이 가능한 경우]

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

※ 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.

3

해외직구 물품 세관 통관 상식 TOP 10

- 구입한 직구물품이 국내에 도착했다라도, 소비자가 해외직구 물품의 국내 통관제도를 몰라서 어려움을 겪는 경우가 있다.
- 해외직구 물품의 원활한 통관을 위해 관세청에서는 세관 통관과 관련된 가장 빈번한 문의를 질의 답변 형식으로 10가지를 추려 아래와 같이 소개한다.

Q 1. 해외직구하려면 관세를 내야 하나요?

A. 물품가격이 미화 150불(미국발 200불) 이하이면 세금이 면제됩니다. 미화 150불을 초과하는 경우 물품가격 전체에 대해서 관세를 부과합니다. 아울러, 의약품, 건강기능식품 및 식품류 등 국민 건강과 관련된 물품을 같이 구매하면 미국에서 구매하더라도 150불까지 면세된다는 점에 유의하세요.

Q 2. 해외직구하려면 개인통관고유부호가 필요한가요?

A. 해외직구 물품을 수입신고하려면 개인통관고유부호 등을 제출해야 합니다. 개인통관고유부호는 주민등록번호를 대신해 개인확인을 위한 부호입니다.

또한 목록통관의 경우에도 명의도용 등 방지를 위해 개인통관고유부호를 제출하는 것이 좋습니다.

Q 3. 개인통관고유부호는 어디서 발급 받을 수 있나요?

- A. 관세청 홈페이지 및 스마트폰 앱 등을 통해 간편하게 발급 받을 수 있습니다. (발급 소요시간 : (PC) 약 3~4분, (스마트폰) 약 2분)

☞ 개인통관고유부호 발급방법

http://blog.naver.com/k_customs/221256600056 또는 <https://p.customs.go.kr>

Q 4. 상품 구매시 개수 제한이 있나요?

- A. 건강기능식품 6병, 주류 1병(1리터 이하), 담배 200개비, TV 등 전기용품 1개, 분유 5kg 등 수량 제한이 있는 품목이 있습니다. 수량을 초과하는 경우 통관이 보류되거나 관세가 부과될 수 있으니 확인하고 구매하시기 바랍니다.

☞ 목록통관 배제물품 확인

관세청 홈페이지(www.customs.go.kr) > 국민관심서비스 > 해외직구 FAQ

Q 5. 따로 구매하였는데 한국에 같은 날 도착되면 세금을 내나요?

- A. 과세물품을 면세금액으로 반복, 분할하여 반입하는 사례를 막기 위해 합산과세를 하고 있습니다. 다른 날 구매하였더라도 같은 날에 입항하고 발송국이 같으면 합산과세가 적용됩니다.

Q 6. 목록통관 되는 물품과 수입신고되는 물품이 다른가요?

- A. 목록통관이란 특송으로 반입되는 자가사용물품이 미화 150불(미국발 200불) 이하인 경우 수입신고를 생략하고 통관하는 제도입니다. 다만 의약품, 건강기능식품, 식품류, 총포류 등 목록통관 배제물품은 수입신고를 통해 통관을 하여야 합니다.

☞ 목록통관 배제물품 확인

관세청 홈페이지(www.customs.go.kr) > 국민관심서비스 > 해외직구 FAQ

Q 7. 건강기능식품 금지성분은 어디서 확인할 수 있나요?

- A. 식약처에서 관세청에 금지성분 함유 등을 이유로 수입 금지를 요청하면 그에 따라 해당 물품의 통관을 보류하고 있습니다. 식약처에서 지정한 금지성분은 식약처 식품안전나라 사이트에서 확인이 가능합니다.

☞ 건강기능식품 금지성분 확인

식약처 식품안전나라(www.foodsafetykorea.go.kr) > 위해예방정보 > 해외직구정보

Q 8. 내가 구매한 물품의 통관 진행 상황을 확인할 수 있나요?

- A. 해외직구한 물품의 운송장번호(B/L NO.)만 알고 있으면 관세청앱 및 홈페이지에서 실시간으로 통관 진행 상황을 확인할 수 있습니다.

☞ **통관 진행 상황 확인**

관세청 홈페이지(www.customs.go.kr) >> 조회업무서비스 >> 수입화물통관진행정보

Q 9. 해외직구 물품을 반품하면 납부한 관세는 환급이 되나요?

- A. 해외직구 물품을 반품하는 경우 수출신고하거나 반품을 증명할 수 있는 서류를 세관에 제출하여 관세 환급을 받을 수 있습니다.

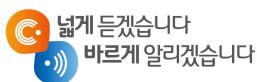
Q 10. 직구 물품으로 면세 받은 물품을 국내에서 판매해도 되나요?

- A. 개인이 자가사용물품으로 면세받은 물품을 판매하는 경우 「관세법」 제269조 밀수입죄, 제270조 관세포탈죄 등에 따라 처벌받습니다. 다만, 예외적으로 개인이 사용하다가 명백히 중고로 인정될 수 있는 물품을 판매하는 경우 처벌되지 않습니다.

※ 해외직구 물품은 구입 후 환불·교환 과정이 까다로울 수 있으니 신중한 구매가 필요하며, 소액면세 기준 등 해외직구 관련 보다 자세한 사항은 아래 사이트에서 확인 가능합니다.

☞ 한국소비자원 국제거래 소비자포털 (<http://crossborder.kca.go.kr>) >> 해외직구

☞ 관세청 홈페이지(www.customs.go.kr) >> 국민관심서비스 >> 해외직구 FAQ



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

