

 <b>한국소비자원</b> Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
<b>이 자료는 7월 31일(수) 06시부터 사용하시기 바랍니다.</b>			
<b>배포일</b>	2019년 7월 30일(화) (총 5쪽)	<b>담당부서</b>  <b>담당자</b>	시장조사국 국제거래지원팀  박미희 팀 장 (043-880-5621) 김수산 조사관 (043-880-5625)

## 해외직구 배송대행 서비스 ‘미배송·배송지연’ 피해 많아

- 고가 물품 분실·파손에 대비해 배상한도 확인 및 보험가입 고려 필요 -

해외직구가 활성화되면서 배송대행 서비스\* 이용도 증가하고 있다. 일부 해외 쇼핑몰들은 물품을 국내까지 직접 배송해주지 않아 국내 소비자가 해당 쇼핑몰에서 물품을 구입할 경우 해외에 있는 배송대행 업체를 이용해야 한다.

\* 해외 쇼핑몰에서 물품을 구입한 소비자가 배송대행 업체의 현지 물류 창고로 물품을 보내면, 배송대행 업체가 수수료를 받고 국내의 소비자 주소지로 물품을 배송함.

하지만 한국소비자원(원장 이회숙)이 국제거래 소비자상담\*을 분석한 결과, 해외직구 배송대행 서비스 관련 소비자불만과 피해가 끊이지 않는 것으로 나타나 소비자들의 주의가 요구된다.

\* 한국소비자원이 운영하는 ‘국제거래 소비자포털’과 공정거래위원회가 운영하는 ‘1372소비자상담센터’ 접수 건

### □ 배송대행 서비스 관련 소비자불만 중 ‘의류·신발’ 관련 건이 21.8%로 가장 많아

최근 2년 5개월 간(2017. 1. ~ 2019. 5.) 해외직구 배송대행 서비스 관련 소비자 불만은 2017년 680건, 2018년 679건, 2019년 5월 기준 205건으로 매년 지속적으로 접수되고 있다. 품목별로는 ‘의류·신발’이 21.8%(341건)로 가장 많았고, ‘IT·가전 제품’ 16.9%(264건), ‘취미용품’ 9.3%(145건) 순이었다.

[배송대행 서비스 관련 소비자불만 현황]

(단위: 건)

구분	2017년	2018년	2019년 1월~5월	계
건수	680	679	205	<b>1,564</b>

### □ 미배송·배송지연, 파손, 분실 등 ‘배송 관련’ 불만이 50.7%를 차지

소비자불만 내용을 분석한 결과, 배송과 관련된 불만이 50.7%(792건)로 가장 많았고, ‘수수료 등 가격불만’이 16.4%(257건), ‘환급지연·거부’ 10.8%(169건) 순으로 나타났다. ‘배송 관련’ 불만 내용을 세부적으로 살펴보면, ‘미배송·배송지연’이 25.5%(398건), ‘파손’ 10.3%(161건), ‘분실’ 9.0%(140건) 등이었다.

특히, 해외 쇼핑몰에서 전자기기 등 고가의 물품을 주문한 후 해당 물품이 배송 대행지에 도착하지 않거나, 도착 후 분실되는 사례가 빈발하고 있어 주의가 필요하다.

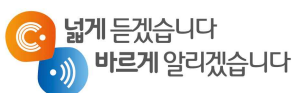
물품 미배송 피해 발생 시 쇼핑몰에서는 물품인수증 등을 근거로 정상적으로 배송했다고 주장하고 배송대행 업체는 물품을 받지 못했다고 주장하면서 서로 책임을 회피하는 경우가 많다. 실제로 신모델 아이폰이 출시될 때마다 소비자들이 애플 홈페이지에서 구입한 아이폰이 배송대행지에 도착하지 않거나 빈 상자만 배송됐다는 피해가 다수 접수됐지만 업체들 간 책임 전가로 배상받지 못했다.

## □ 배송대행 업체의 분실·파손 배상한도 확인하고 고가 물품은 보험 가입 고려

배송대행 업체별로 물품 분실·파손 시 적용되는 배상 한도가 다르므로 배송 대행 의뢰 전에 이를 확인하고, 배상한도를 넘는 고가 물품을 배송 의뢰하는 경우에는 별도로 보험 가입을 고려할 필요가 있다. 주요 배송대행 업체의 분실·파손 배상한도를 살펴보면, '몰테일'과 '아이포터', '유니옥션'은 미화 500달러, '오마이집'은 미화 400달러, '뉴욕걸즈'는 한화 50만원까지이다.

한국소비자원은 배송대행 서비스 이용 과정에서의 피해를 줄이기 위해 ▲해외 쇼핑몰에 주문한 후 바로 배송대행지에 배송신청서를 작성하고, 물품명, 사이즈, 색상, 물품 사진 등을 상세히 기재할 것, ▲고가 물품 구입 시 가급적 배송 대행지를 거치지 않고 국내로 직접 배송해 주는 쇼핑몰을 이용할 것, ▲분실·파손 시 배송대행 업체의 배상 규정을 확인하고 배상한도를 초과하는 고가 물품은 보험 가입을 고려할 것, ▲분실·도난 피해 발생 시 온라인으로 현지 경찰에 물품 도난신고(폴리스 리포트 작성)를 하고 쇼핑몰 측에 적극적으로 배상을 요구할 것 등을 소비자에게 당부했다. 또한, 한국소비자원은 배송대행 업체에 고가물품의 분실·도난 등 배송대행 관련 소비자피해를 예방하기 위해 적극적인 조치를 취해줄 것을 요청했다.

배송대행 관련 소비자피해가 원만하게 해결되지 않을 경우 국내 사업자 관련 피해는 '1372소비자상담센터(국번없이 1372)'에, 해외 사업자 관련 피해는 '국제 거래 소비자포털(corssborder.kca.go.kr)'에 도움을 요청할 수 있다.



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



## < 불임 >

### 1 배송대행 서비스 관련 소비자불만 분석

#### □ 불만유형별 현황(2017.1~2019.5)

(단위 : 건, %)

불만 유형		건수	비율
배송 관련	미배송·배송지연	398	25.5
	파손	161	10.3
	분실	140	9.0
	오배송	93	5.9
	<b>소계</b>	<b>792</b>	<b>50.7</b>
수수료 부당청구 등 가격불만		257	16.4
환급 지연 및 거부		169	10.8
AS 불만		104	6.6
기타·단순문의, 미상		242	15.5
<b>계</b>		<b>1,564</b>	<b>100.0</b>

#### □ 품목별 현황

(단위 : 건, %)

품 목	2017년	2018년	2019.1~5.	계(비율)
의류·신발	145	151	45	341(21.8)
IT·가전제품	95	129	40	264(16.9)
취미용품 <sup>1)</sup>	65	57	23	145(9.3)
가사용품 <sup>2)</sup>	53	32	12	97(6.2)
신변용품 <sup>3)</sup>	44	39	10	93(5.9)
식품·의약품	32	24	8	64(4.1)
화장품	25	16	4	45(2.9)
기타	51	227	29	307(19.6)
미상	170	4	34	208(13.3)
<b>계</b>	<b>680</b>	<b>679</b>	<b>205</b>	<b>1,564(100.0)</b>

- 1) 취미용품 : 서적 음반 악기 장난감 스포츠레저 용품 등
- 2) 가사용품 : 침구 가구 주방용품 유아용품 등
- 3) 신변용품 : 가방 지갑 귀금속 시계 선글라스 벨트 등

**<사례1> 배송대행 의뢰 후 분실된 태블릿PC 배상 요구**

A씨는 해외 온라인 쇼핑몰에서 태블릿PC를 주문하고 배송대행 업체에 배송대행을 의뢰함. 이후 제품이 배송되지 않아 문의하니 배송대행 업체에서는 쇼핑몰로부터 물품을 받지 못했다고 하고, 쇼핑몰은 물품인수증을 제시하며 제품을 정상 발송했다고 주장함. A씨는 배송대행 업체에 물품 분실에 따른 손해 배상을 요구했으나, 업체 측에서는 물건을 수령한 적이 없다며 배상을 거부함.

**<사례2> 배송대행지에서 분실된 물품 배상 요구(현지 경찰 신고를 통해 배상 완료)**

J씨는 2019.3.28. 아마존에서 애플 워치를 약 26만원에 구입한 후 배송대행 업체에 배송을 의뢰함. 아마존 측에서 배송대행지 영업 종료 시간(오후 5시) 이후에 배달해 물품이 분실됐고 J씨는 아마존에 배상을 요구했으나 아마존은 배상 책임이 없다고 주장함. 이에 J씨는 '국제거래 소비자포털'의 안내로 포틀랜드 경찰국에 온라인으로 폴리스 리포트를 작성·제출하여 아마존으로부터 물품 대금을 환급 받음.

**<사례3> 액정이 파손된 상태로 배송된 TV에 대한 배상 요구**

L씨는 2019.3.25. 해외 온라인 쇼핑몰에서 TV를 구입하고 배송대행을 신청함. 이후 TV를 수령하여 확인하니 액정이 파손되어 있어 배송대행 업체에 배상을 요구했으나, 업체 측에서는 배송 중 파손된 사실을 확인할 수 없다며 배상을 거부함. L씨는 배송대행 신청 시 특수포장 서비스를 신청했음에도 불구하고 TV가 파손된 것은 사업자의 과실이라고 주장하며 배상을 요구함.

**<사례4> 배송대행 업체의 검수 소홀로 오배송된 물품 배상 요구**

Y씨는 2019.3.8. 해외 온라인 쇼핑몰에서 총 7개의 자동차 부품을 주문한 후 배송대행 업체에 배송대행을 의뢰함. 이후 물품을 수령하여 확인하니 7개 물품 중 1개의 포장에 훼손되어 있고, 다른 1개는 주문하지 않은 물품이 배송됨. Y씨는 쇼핑몰로부터 2개의 물품이 잘못 배송되었음을 확인받고, 배송대행 업체 측에 검수 소홀로 발생한 손해 금액에 대한 배상을 요구했으나, 업체 측은 배상 규정에 벗어난다며 거부함.

**3****해외직구 배송대행 사이트 이용 시 소비자 주의사항**

- 배송대행 업체 이용 시 구매할 물품에 적합한 배송대행지를 선택한다.
  - 동일 국가 안에서도 지역에 따라 세금기준이 다르고 업체별 배송비도 다르므로 구매 물품의 특성에 맞게 부피, 무게, 세금 및 서비스 등 거래조건을 꼼꼼히 따져보고 선택한다.
  
- 운송 중 사고로 인한 물품 누락, 파손, 분실 등과 관련해 분쟁이 발생할 수 있으므로, 반드시 배송대행 사이트에 안내된 배송조건과 배상 내용을 확인한다.
  - 물품의 파손이 우려되는 고가 전자제품의 배송대행을 의뢰할 경우, 배송대행 업체 측에서 제공하는 검수 서비스 내용을 잘 살펴보고 추가 수수료 지급 여부를 결정한다.
  - 국내에서 물품 수령 시 포장 상자를 확인하고 필요에 따라 사진 및 동영상 등 증거 자료를 확보한다.
  
- 배송의뢰한 물품이 절도나 도난당한 것으로 추정될 경우 즉시 해외 온라인 쇼핑몰에 물품을 받지 못한 사실을 알리고, 물품 미수령 입증자료로 현지 관할 경찰서 '폴리스 리포트(Police Report, 도난신고서)' 접수증을 제출해 보상받을 수 있는지 확인한다.
  - ※ 온라인 폴리스 리포트 작성 방법은 한국소비자원이 운영하는 '국제거래 소비자포털([crossborder.kca.go.kr](http://crossborder.kca.go.kr))' 참조
  
- 배송대행 서비스 관련 피해가 원만하게 해결되지 않을 경우 국내 사업자 관련 피해는 '1372소비자상담센터(국번없이 1372)'에, 해외 사업자 관련 피해는 '국제거래 소비자포털([corssborder.kca.go.kr](http://corssborder.kca.go.kr))'에 도움을 요청한다.