

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 9월 27일(금) 06시부터 사용하시기 바랍니다.			
배포일	2019년 9월 26일(목) (총 5쪽)	담당부서	시장조사국 국제거래지원팀
		담당자	박미희 팀 장 (043-880-5621) 정형우 조사관 (043-880-5624)

2019년 상반기 온라인 해외구매 소비자불만, 전년 대비 16.9% 증가

- ‘의류·신발’, ‘항공권·항공서비스’, ‘숙박(예약)’ 순으로 많아 -

온라인 해외거래가 활발해지면서 이와 관련된 소비자불만도 증가하고 있다. 한국소비자원(원장 이희숙)이 올해 상반기 온라인 해외구매 관련 소비자불만*을 분석한 결과, 총 11,081건이 접수되어 지난 해 같은 기간 9,482건에 비해 16.9% 증가한 것으로 나타났다.

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

□ 소비자불만 품목으로 ‘의류·신발’이 30.7%로 가장 많고, 해외구매 대상이 ‘정보통신’ ‘문화오락’ 등 다양한 서비스 분야로 확대

거래품목이 확인된 10,837건을 분석한 결과, ‘의류·신발’에 대한 소비자불만이 3,322건(30.7%)으로 가장 많았고, ‘항공권·항공서비스’ 1,805건(16.7%), ‘숙박(예약)’ 1,632건(15.1%) 등이 뒤를 이었다.

특히, 게임, 인터넷 기반 서비스 등 ‘정보통신서비스’*(전년 동기 대비 298.3% 증가)와 콘서트, 스포츠 경기 관람 등 ‘문화·오락서비스**’(전년 동기 대비 197.9% 증가)의 소비자불만의 증가세가 두드러졌는데, 이는 해외구매가 다양한 서비스 분야로 확대되고 있음을 보여준다.

* 정보통신서비스 : 게임, 인터넷기반 서비스, 어플리케이션, 통신(유심)서비스 등

** 문화·오락서비스 : 콘서트, 스포츠경기, 전시회, 박물관, 놀이공원, 현지 액티비티 등 예약 대행 서비스

□ 소비자 불만사유로 ‘취소·환급·교환’ 관련 내용이 32.2%로 가장 많아

총 11,081건의 소비자 불만사유를 분석한 결과, ‘취소·환급·교환 지연 및 거부’가 3,567건(32.2%)으로 가장 많았고, ‘위약금·수수료 부당청구 및 가격불만’ 1,932건(17.4%), 배송 관련(미배송·배송지연, 오배송, 파손 등) 1,721건(15.5%) 순으로 나타났다.

작년 상반기에 773건으로 2017년 동기 대비 137.1% 급증했던 ‘사업자 연락두절·사이트 폐쇄’ 관련 불만이 2019년도 상반기에는 379건으로 51.0% 감소했다. 이는 그 동안 한국소비자원이 사기의심 사이트 관련 소비자피해를 예방하기 위해 실시한 사기의심 사이트 발굴 및 공표, 피해예방주의보 발령, 신용카드 차지백 서비스* 가이드 개발·보급 등 다양한 조치가 효과를 발휘했기 때문인 것으로 보인다.

* 국제거래에서 소비자가 피해를 입은 경우 신용카드사에 이미 승인된 거래를 취소 요청할 수 있는 서비스

□ ‘중국(홍콩 포함) 사업자 관련 불만이 25.3%로 가장 많아

사업자 소재국이 확인된 3,647건을 분석한 결과, 중국(홍콩 포함) 사업자 관련 불만이 924건(25.3%)으로 가장 많았고, 싱가포르 732건(20.1%), 미국 473건(13.0%), 네덜란드 333건(9.1%) 등의 순이었다. 중국(홍콩 포함) 관련 불만은 작년 상반기 대비 73.4% 증가했는데, 이는 글로벌 숙박·항공권 예약대행 사이트인 ‘트립닷컴’(중국)과 자유여행 액티비티* 예약대행 사이트 ‘클룩’(홍콩) 관련 불만의 증가가 반영된 결과로 분석된다.

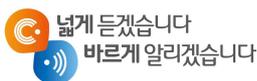
* 자신의 여행 스타일에 따라 교통, 입장권, 티켓 등을 미리 예약하고 현지에서 해당 서비스를 이용

반면, 작년 상반기에 2017년 동기 대비 487.4% 증가했던 싱가포르 관련 불만이 2019년 상반기에는 31.5% 감소했다. 이는 싱가포르 소재 숙박예약 대행 사이트인 ‘아고다’의 결제시스템이 개선* 되고, 2018년 4월 국내에 고객센터를 설치하면서 소비자의 불만·피해가 상당 부분 해소된 것으로 보인다.

* ‘아고다’ 이용 소비자가 예약내용을 확인하는 단계에서 이미 저장되어 있던 소비자의 신용카드 정보로 최종 결제 고지 없이 결제가 완료되었다는 피해가 다수 접수되어, ‘아고다’에 예약 시스템 개선 요청

한국소비자원은 온라인 해외구매에 대한 소비자불만 트렌드와 급증 품목을 지속적으로 모니터링하여 소비자피해 예방에 주력할 계획이다. 아울러 소비자들에게 해외구매 관련 피해는 국가 간 법률·제도의 차이, 언어 장벽 등으로 인해 해결하기가 어려우므로 반드시 거래 전에 ‘국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)’의 피해예방 정보를 확인할 것을 당부했다.

해외구매 과정에서 피해를 입은 소비자들은 구매대행 관련 피해는 ‘1372소비자상담센터’(국번없이 1372)에, 직접거래 관련 피해는 ‘국제거래 소비자포털’에 도움을 요청할 수 있다.



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



< 붙임 > 2019년 상반기 온라인 해외구매 소비자불만 동향 분석 결과

1 2019년 상반기 온라인 해외구매 소비자불만 현황

□ 거래유형별 현황

(단위 : 건, %)

구분	2018년 상반기	2019년 상반기	전년 동기 대비 증감률
	건수(비율)	건수(비율)	
구매대행	4,662(49.2)	6,031(54.4)	29.4
배송대행	421(4.4)	260(2.3)	△38.2
직접거래	3,981(42.0)	4,235(38.3)	6.4
기타*	418(4.4)	555(5.0)	32.8
계	9,482(100.0)	11,081(100.0)	16.9

* 사건 내용 등을 통해 구매대행, 직접거래 여부를 파악할 수 없는 경우

□ 품목별 현황

(단위 : 건, %)

품목명	2018년 상반기	2019년 상반기	전년 동기 대비 증감률
	건수(비율)	건수(비율)	
의류·신발	2,431(26.5)	3,322(30.7)	36.7
항공권·항공서비스	1,648(18.0)	1,805(16.7)	9.5
숙박(예약)	1,898(20.7)	1,632(15.1)	△14.0
IT·가전제품	706(7.7)	1,160(10.7)	64.3
신변용품 ¹⁾	873(9.5)	810(7.5)	△7.2
식품·의약품	218(2.4)	347(3.2)	59.2
취미용품 ²⁾	433(4.7)	337(3.1)	△22.2
가사용품 ³⁾	280(3.1)	312(2.9)	11.4
문화오락 서비스 ⁴⁾	95(1.1)	283(2.6)	197.9
정보통신 서비스 ⁵⁾	60(0.6)	239(2.2)	298.3
기타서비스 ⁶⁾	87(0.9)	177(1.6)	103.4
화장품	89(1.0)	91(0.8)	2.2
기타	350(3.8)	322(3.0)	△8.0
계	9,168(100.0)	10,837*(100.0)	18.2

* 품목이 확인된 불만 건을 분석

- 1) 가방, 지갑, 귀금속, 시계, 선글라스, 벨트 등
- 2) 서적, 음반, 악기, 장난감, 스포츠·레저 용품 등
- 3) 침구, 가구, 주방용품, 유아용품 등
- 4) 콘서트, 스포츠경기, 전시회, 박물관, 놀이공원, 현지 액티비티 등 예약 대행 서비스
- 5) 게임, 인터넷기반 서비스, 어플리케이션, 통신(유심)서비스 등
- 6) 운수, 유학서비스, 비자, 의료 서비스 등

〈사례1〉 배송대행 업체의 검수 소홀로 잘못 배송된 노트북 컴퓨터

김모씨는 2019. 1. 22. 해외 온라인 쇼핑몰에서 노트북 컴퓨터를 구입하고 배송대행을 신청함. 이후 주문과 다른 제품을 배송받아 사업자에게 이의제기했으나, 사업자는 배송대행지에 입고된 제품을 그대로 보냈다고 주장함. 김모씨는 사전에 추가 비용을 지불하고 상세 검수를 신청했으나 배송대행업체가 제대로 검수하지 않고 제품을 배송했다며 반품비용 등의 배상을 요구함.

〈사례2〉 해외 구매대행 사이트에서 구입한 원피스 환불 거부

최모씨는 2019. 1. 26. 해외 구매대행 쇼핑몰에서 원피스를 구입하면서 67,200원을 결제함. 주문한 후 한 시간 뒤 2주 후에 물품이 배송된다는 사실을 확인하고 사업자에게 환불을 요구했으나, 사업자는 배송이 시작됐다고 주장하며 거부함.

〈사례3〉 항공편 운송지연에 대한 손해배상 거부

서모씨는 해외 항공사 사이트를 통해 항공권(오클랜드-인천 편도 항공권)을 예매함. 예약한 항공편을 이용하기 위해 공항에 갔으나 항공사의 파업으로 해당 항공편이 결항됨. 이후 항공사는 예정시간보다 15시간 경과 후 대체 항공편을 제공했으나 숙박 및 식사 등 체류에 필요한 적정 조치를 취하지 않음. 서모씨는 운송지연에 따른 손해배상을 요구했으나, 항공사는 대체편을 제공한 것으로 책임을 다했다고 주장하며 배상을 거부함.

〈사례4〉 가품이 배송된 운동화 구입가 환불 거부

장모씨는 2019. 3. 20. 해외 온라인 쇼핑몰에서 운동화를 구매하고 135,590원을 신용카드로 결제함. 운동화 수령 후 가품으로 의심되어 감정업체에 정품 검사를 의뢰하여 가품임을 확인하고 사업자에게 환불을 요청함. 사업자는 관세 등 통관에 소요된 비용을 소비자가 부담할 것을 주장하며 환불을 거부함.

□ 해외구매는 취소·환급이 쉽지 않으므로 신중하게 결정한다.

- 한국소비자원 '국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)'을 통해 사기 의심 쇼핑몰 리스트*를 확인한다.

* 국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>) '상담사례·피해예방정보-사기의심 사이트' 참고

- 해외 항공 및 숙박, 자유여행 액티비티 예약대행 사이트의 경우, 예약대행 사이트의 거래 조건이 각 항공사, 숙박업체 등의 거래조건보다 우선하므로 관련 내용을 꼼꼼히 확인한다.

- 예약대행 사이트에 '취소·환급 불가' 조건이 명시된 경우, 각 항공사와 숙박업체 등이 무료로 취소해준다 하더라도 환급이 되지 않는 경우가 많다.

- 결제 전에 포털사이트 검색 등을 통해 피해를 입은 소비자가 없는지 확인한다.

□ 계약 미이행, 가품 배송, 미배송 등 피해 발생 시 신용카드 차지백 (chargeback) 서비스를 이용한다.

- 해외구매 시 현금으로 결제하는 경우 피해가 발생하더라도 환급이 어려우므로 차지백 서비스* 신청이 가능하도록 가급적 신용카드로 결제한다.

- 차지백 서비스 신청시 거래내역, 사업자와 주고받은 이메일 등 객관적인 입증 자료를 준비한다.

* 국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>) '해외직구-가이드라인-차지백 서비스 가이드' 참고

※ 해외구매 관련 소비자피해가 원만히 해결되지 않을 경우 구매대행 관련 피해는 '1372소비자상담센터(국번없이 1372)'에, 직접거래 관련 피해는 '국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)'에 도움을 요청한다.