

이 자료는 **2월 1일(금) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일 2019년 1월 31일(목) (총 6쪽)	담당부서 시장조사국 국제거래지원팀 담당자 박미희 팀장 (043-880-5621) 양지선 대리 (043-880-5622)
----------------------------------	--

해외직구 시 사기의심 사이트 거래 주의해야

- 사업자 연락두절, 미배송, 가품 추정 피해 많아 -

해외직구가 활성화되면서 가품을 판매하거나 연락이 두절되는 등 사기의심 사이트로 인한 피해가 크게 늘고 있어 소비자의 주의가 요구된다. 한국소비자원(원장 이희숙)에서 운영하는 ‘국제거래 소비자포털’에 등록된 사기의심 사이트*는 2018년말 기준 470개로 최근 3년 동안 473.2% 증가했다.

- ※ ('16년) 82개 → ('17년) 231개 → ('18년) 470개
- * 국제거래 소비자포털에 접수된 해외직구 소비자상담 중 사기사이트로 의심되는 사업자에게 해명을 요구하는 이메일을 발송한 이후 10일 이상 답변이 없을 경우 사기의심 사이트로 등록

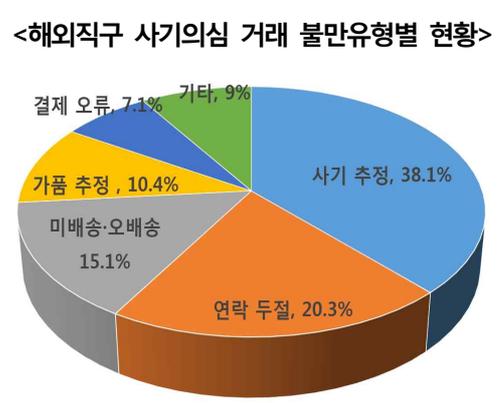
□ 대부분 인스타그램 등 SNS를 통해 사기의심 사이트에 접속

한국소비자원이 2015년 1월부터 2018년 6월까지 접수된 사기의심 거래 관련 해외직구 소비자상담* 1,496건을 분석한 결과, 2015년 152건, 2016년 265건, 2017년 617건, 2018년 상반기 462건으로 매년 급증 추세를 보였다. 이 중 접속경로가 확인된 326건의 93.3%는 인스타그램 등 SNS 광고를 보고 사기의심 사이트에 접속한 것으로 나타났다.

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

주요 품목으로는 ‘의류·신발’이 41.3%로 가장 많았고 가방, 악세서리 등 ‘신변용품’이 33.5%로 그 뒤를 이었다. 소비자 불만사유는 ‘사기 추정’이 38.1%로 가장 많았으며, ‘사업자 연락두절’ 20.3%, ‘미배송·오배송’ 15.1%, 가품 추정 10.4% 순이었다.

* 표시통화(달러화)와 다른 통화(위안화)로 결제, 구입 직후 후기 검색으로 사기 사이트임을 알게 된 경우 등



□ 사기의심 사이트 중 73.7%는 연락조차 안 돼

국제거래 소비자포털에 등록된 사기의심 사이트 중 현재 운영 중인 사이트 184개를 조사한 결과, 대부분고가 브랜드 명칭을 사용하면서 공식 웹사이트와 유사한 화면을 제공해 소비자의 혼란을 초래할 가능성이 큰 것으로 확인됐다. 또한, 대다수(175개) 사기의심 사이트가 이메일 등 연락처를 표시하고 있으나, 실제로 문의한 결과 답변이 온 경우는 26.3%(46개)에 불과했다.

□ 사기피해 의심 시 증빙자료 확보 후 신용카드 차지백 서비스 신청

거래 후 사업자 연락두절, 가품 배송, 물품 미배송 등의 사기피해가 의심될 경우 거래내역, 사업자와 주고받은 이메일 등 증빙자료를 확보하여 신용카드사에 차지백 서비스*를 신청할 수 있다. 차지백 서비스는 신용카드(체크카드 포함) 거래에 한해 결제 후 120일 이내**에 신청가능하다.

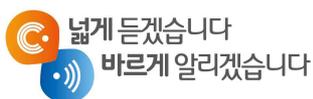
* 차지백(chargeback) 서비스란 해외거래에서 소비자가 피해를 입은 경우 카드사에 이미 승인된 거래를 취소 요청할 수 있는 서비스

** 차지백 신청기간 : 비자/마스터/아멕스는 120일, 유니온페이는 180일

한국소비자원은 해외직구 시 사기 피해를 예방하기 위해 ▲지나치게 싼 가격에 유명 브랜드 제품을 판매하는 사이트 이용에 주의하고, ▲피해발생 시 차지백 서비스 신청이 가능하도록 가급적 신용카드를 사용할 것을 권장했다.

또한, 소비자가 해외직구 시 참고할 수 있도록 ‘해외직구 사기의심 사이트 피해예방 가이드’를 제작하여 보급한다고 밝혔다.

자세한 내용은 소비자의 안전한 해외구매를 돕기 위해 한국소비자원이 운영하는 ‘국제거래 소비자 포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)’을 통해 확인할 수 있다. 한국소비자원은 앞으로도 해외구매와 관련한 소비자피해 예방과 불편 해소를 위한 업무를 중점적으로 추진해 나갈 계획이다.



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



< 붙임 >

1 해외직구 사기의심 사이트 관련 소비자상담 현황

<해외직구 사기의심 사이트 관련 소비자상담 현황(신청이유별)>

(단위 : 건, %)

구 분	2015년		2016년		2017년		2018년 상반기		계	
	건	비율	건	비율	건	비율	건	비율	건	비율
사기추정	30	19.7	90	34.0	250	40.5	200	43.3	570	38.1
연락두절	18	11.8	31	11.7	141	22.9	113	24.5	303	20.3
미배송·오배송	37	24.4	56	21.1	61	9.8	72	15.6	226	15.1
가품추정	19	12.5	30	11.3	81	13.1	25	5.4	155	10.4
결제오류	15	9.9	31	11.7	36	5.8	24	5.2	106	7.1
사이트폐쇄	10	6.6	10	3.8	25	4.1	10	2.2	55	3.7
환불 불이행	9	5.9	12	4.5	12	2.0	15	3.2	48	3.2
무료 체험 유인	11	7.2	2	0.8	5	0.8	-	-	18	1.1
품질불량	3	2.0	3	1.1	6	1.0	3	0.6	15	1.0
계	152	100.0	265	100.0	617	100.0	462	100.0	1,496	100.0

* 자료원 : 1372소비자상담센터, 국제거래 소비자포털

<해외직구 사기의심 사이트 관련 소비자상담 현황(품목별)>

(단위 : 건, %)

구 분	2015년	2016년	2017년	2018년 상반기	계
의류·신발	62	122	235	199	618(41.3)
신변용품	30	46	230	195	501(33.5)
IT·가전	7	11	33	15	66(4.4)
화장품	1	27	24	1	53(3.5)
취미용품	12	7	11	13	43(2.9)
가사용품	1	8	18	7	34(2.3)
식품·의약품	5	12	10	7	34(2.3)
기타	4	5	20	20	49(3.3)
미상	30	27	36	5	98(6.5)
계	152	265	617	462	1,496(100.0)

* 자료원 : 1372소비자상담센터, 국제거래 소비자포털

<사례1> 사기로 의심되는 헤어 드라이어 광고

A씨는 2019년 1월 인스타그램에서 해외 유명 브랜드 헤어드라이어를 단 하루만 58,800원에 한정 판매한다는 광고를 보고 해당 사이트에 접속하여 상품을 주문함. 그러나 며칠 후에도 인스타그램에 계속 한정판매 광고가 뜨고 같은 내용의 후기가 날짜만 바뀌어 올라오는 등 사기사이트로 의심되어 판매자에게 수차례 이메일로 문의하였으나 답변이 없음.

<사례2> 사이트 폐쇄 및 사업자 연락 두절

B씨는 2018년 12월 인스타그램에서 유명 브랜드 신발 광고를 보고 사이트에 접속하여 53,200원에 신발을 구매하고 이메일로 주문 확인서를 수신함. 2018년 1월 상품 배송 완료 이메일을 받았으나 상품이 오지 않아 다시 사이트에 들어가 보니 사이트가 폐쇄됨.

<사례3> 해외 쇼핑몰에서 구입한 운동화 가품 판정

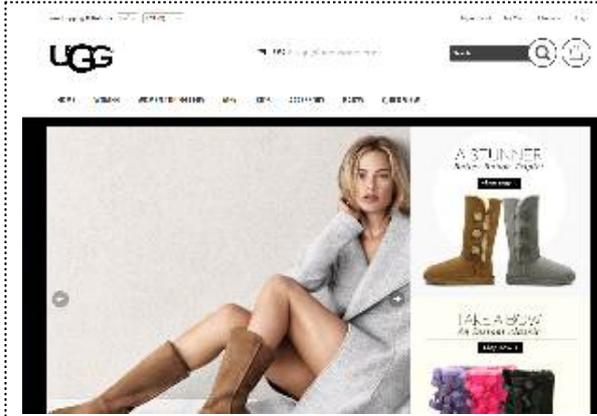
C씨는 2018년 12월 페이스북 광고를 통해 접속한 사이트에서 해외 유명 브랜드 운동화를 구입함. 이후 배송을 기다리던 중 세관을 통해 운동화가 가품이니 반송해야 한다는 연락을 받음.

<사례4> SNS 광고를 보고 주문한 가방 미배송

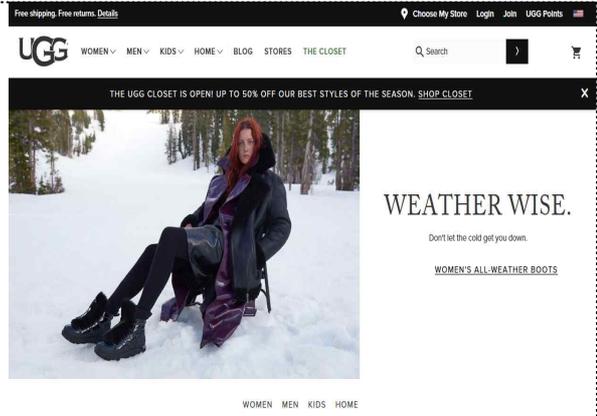
D씨는 2018년 12월 페이스북에서 해외 유명 브랜드 가방을 49,900원에 판매한다는 광고를 보고 해당 사이트에 접속하여 주문함. 구입 직후 후기 검색 과정에서 사기의심 사이트임을 알게 되어 고객센터에 문의하였으나 답변이 없고 상품도 배송되지 않음.

3

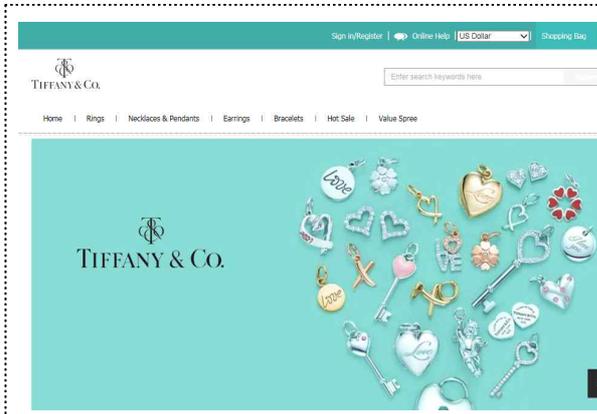
해외직구 사기의심 사이트 예시



어그 부츠 사기의심 사이트



어그 부츠 공식 사이트



티파니 사기의심 사이트



티파니 공식 사이트

사이트명	사기의심 사이트 주소	공식 웹사이트 주소
NIKE	https://www.nikeshoeauonline.com/	www.nike.com/kr
BURBERRY	http://www.burnbyym.online/	kr.burberry.com
PANDORA	http://www.pandoraonsale.us/	www.pandora.net/ko-kr
Ralph Lauren	https://www.tabonshirt.com/	www.ralphlauren.co.kr
MARC JACOBS	http://www.marcbyjacobsbags.co.uk/	www.marcjacobs.com

1. 해외 온라인 쇼핑몰인 경우, 신뢰할 수 있는 사이트인지 점검한다.

- ▶ 한국소비자원 ‘국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)’을 통해 국내외 사기의심 쇼핑몰 리스트를 확인한다.
- ▶ 사이트 신뢰도 판별 서비스*를 통해 신뢰 가능한 사이트 여부를 확인한다.
 - * 스캠어드바이저(www.scamadviser.com), 위뷰테이션(www.webutation.net), 도메인툴즈(whois.domaintools.com), WOT(www.mywot.net) 등
- ** 세부 내용은 국제거래 소비자포털의 “피해예방정보-인터넷 검색을 활용한 해외구매 시, 사기의심 쇼핑몰 주의” 참고
- ▶ 결제 전 해당 쇼핑몰로부터 피해를 입은 사례가 있는지 인터넷 검색을 통해 확인한다.
- ▶ 사이트 내 사업자 정보(이메일, 주소 등) 명시 여부를 확인한다.

2. 사업자 연락두절, 결제금액 상이, 오배송 등 피해를 입은 경우 신용카드사 ‘차지백(Chargeback) 서비스’를 이용한다.

- ▶ 해외구매 시 사용한 국내 신용카드사에 연락하여 피해내역을 알리고 차지백 서비스를 신청한다. 이 때 소비자에게 거래내역, 사업자와 주고받은 이메일 등 객관적인 입증 자료를 제출해야 환급받을 가능성이 높아진다.
- ▶ 오배송된 물품은 리턴라벨, 반송주소 등을 확인 후 반송하고, 사진 등의 증빙 자료 확보 후 카드사에 제시한다.
 - * 세부내용은 국제거래 소비자포털의 “해외직구-가이드라인-차지백 서비스 가이드” 참고

3. 배송 지연, 주문취소 거부 등 해외쇼핑몰과의 분쟁이 해결되지 않는 경우 한국소비자원 ‘국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)’에 상담을 신청한다.