

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews
		 인스타그램 @kca.go.kr
이 자료는 4월 8일(금) 6시부터 사용하시기 바랍니다.		
배포일 2022년 4월 7일(목) (총 8쪽)	담당부서 시장조사국 국제거래지원팀	담당자 김혜진 팀장(043-880-5621) 신동은 대리(043-880-5627)

‘취미용품’, ‘정보통신서비스’ 국제거래 상담 증가율 높아

- 국제거래 소비자상담 감소 속에 물품 비중 늘고, 서비스는 줄어 -

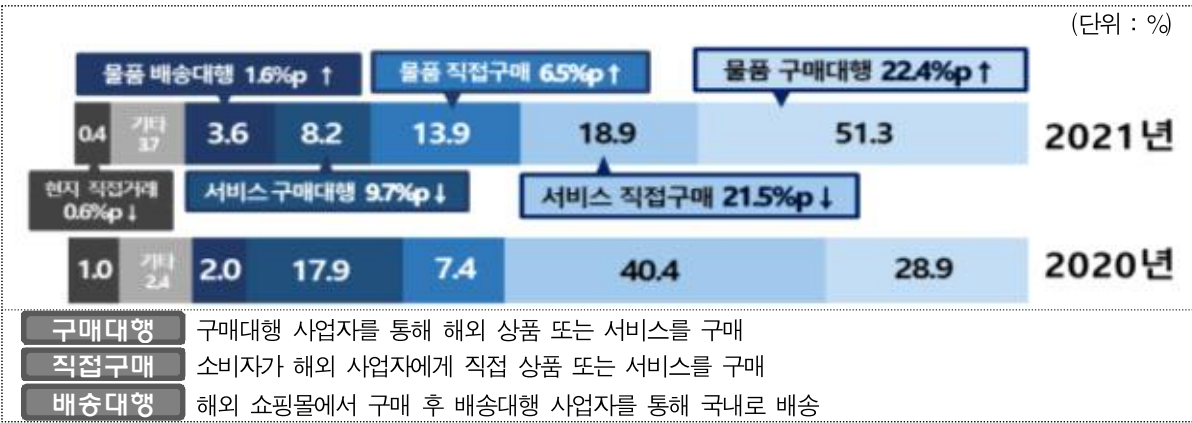
코로나19로 항공권, 숙박 등 서비스 구매가 크게 줄면서 지난해 국제거래 관련 소비자상담*(이하 ‘국제거래 소비자상담’)이 감소한 것으로 분석됐다. 한국소비자원(원장 장덕진)이 2021년 국제거래 소비자상담 동향을 분석한 결과, 총 14,086건이 접수되어 전년도 26,954건 대비 47.7%가 감소한 것으로 나타났다.

* 한국소비자원이 운영하는 ‘국제거래 소비자포털’과 공정거래위원회가 운영하는 ‘1372소비자상담센터(유료)’에 접수된 상담 건수

□ ‘물품’ 거래 관련 상담의 비중은 증가하고, ‘서비스’는 감소

국제거래 소비자상담의 거래유형별로는 ‘물품 거래(물품 구매대행·직접구매, 배송대행)’ 관련 상담이 9,681건으로 전체의 68.8%*를 차지했고, ‘서비스 거래(서비스 구매대행·직접구매)’ 관련 상담은 3,821건으로 27.1%**였다.

* ('20년) 38.3% → ('21년) 68.8%(30.5%p ↑), ** ('20년) 58.3% → ('21년) 27.1%(31.2%p ↓)



물품 거래 관련 상담 건수는 전년도와 비슷한 수준으로 접수되었으나, 서비스 거래의 경우 코로나19 확산으로 ‘항공권·항공서비스’와 ‘숙박’ 등 서비스 품목 이용이 감소*하여 상담이 줄어든 것으로 분석된다.

* 2021년 국제선 항공 여객은 전년 대비 77.5%(2019년 대비 96.4% 감소)한 321만 명을 기록함(국토교통부 보도자료, 2022.2.4)

□ '취미용품', '정보통신서비스' 품목 관련 상담 전년 대비 증가

품목이 확인된 13,588건을 분석한 결과 '의류·신발'이 4,114건(30.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 '항공권·항공서비스' 2,141건(15.8%), 'IT·가전제품' 1,305건(9.6%) 등의 순이었다.

전년 대비 품목별 변화를 살펴보면 '취미용품*'의 상담 증가율이 42.9%로 가장 높았고, 이어 '정보통신서비스**' 관련 상담이 7.2% 증가한 것으로 나타났다. 코로나19로 집에서 여가를 보내는 시간이 늘어나면서 취미용품과 모바일앱·게임서비스 사용이 증가하여 관련 상담도 늘어난 것으로 분석된다.

* 취미용품 : 서적, 음반, 장난감, 스포츠 용품 등

** 정보통신서비스 : 게임, 인터넷기반 서비스, 어플리케이션, 통신서비스 등

□ 대규모 글로벌 할인행사 기간인 '11월'에 소비자상담이 가장 많아

전체 상담 건(14,086건)의 월별 접수 추이를 살펴본 결과, '11월'이 1,339건(9.5%)으로 가장 많았고, '10월'과 '12월'에도 각각 1,338건(9.5%)이 접수되었다. 이는 중국의 광군제(11.11.), 미국의 블랙 프라이데이(11월 말), 박싱데이*(12.26.) 등 대규모 글로벌 할인행사의 영향으로 추정된다.

* 크리스마스 다음날인 12.26.에 영국, 미국 등에서 실시하는 대규모 할인행사

□ 불만이유는 '취소·환급·교환 지연 및 거부'가 가장 많아

불만이유별로는 '취소·환급·교환 지연 및 거부'가 5,331건(37.9%)으로 가장 많았고, 다음으로 '배송 관련' 불만* 2,386건(16.9%), '제품하자·품질 및 A/S' 2,161건(15.3%) 등이 뒤를 이었다.

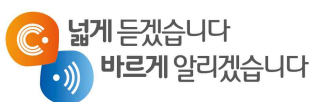
* 배송이 지연되거나 배송되지 않은 경우, 물품이 잘못 배송되거나 배송 중 분실·파손되는 경우

□ 국가별로는 '미국' 소재 사업자 관련 상담이 가장 많아

해외 사업자의 소재국이 확인된 3,783건을 분석한 결과, 사업자 소재지가 '미국'인 경우가 1,187건(31.4%)으로 가장 많았고, 이어서 '중국(홍콩)' 680건(18.0%), '싱가포르' 404건(10.7%), '말레이시아' 233건(6.2%), '일본' 186건(4.9%) 등의 순이었다.

한국소비자원은 국제거래 소비자포털에 접수되는 상담을 실시간 모니터링하여 피해 다발 품목에 대한 피해예방주의보를 발령하고, 주요 피해 사례를 카드뉴스로 제작하는 등 국제거래 피해예방을 위한 소비자정보 제공을 강화할 예정이다.

아울러 해외 사업자와의 거래에서 소비자피해가 원만하게 해결되지 않을 경우, '국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)'에 도움을 요청할 것을 당부했다.



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



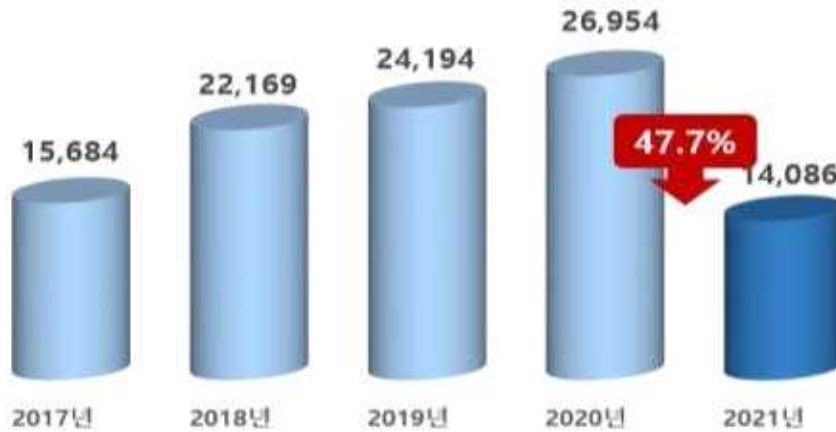
< 붙임 >

1 2021년 국제거래 관련 소비자상담 현황

□ (연도별) '1372 소비자상담센터' 및 '국제거래 소비자포탈'에 접수된 2021년 국제 거래 소비자상담은 총 14,086건으로 전년 26,954건 대비 47.7% 감소함.

<최근 5년간 국제거래 소비자상담 접수 추이>

(단위: 건)



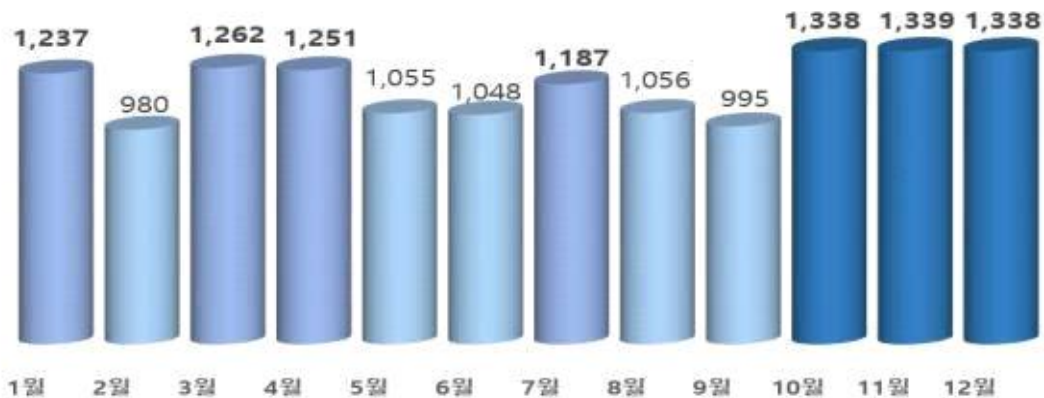
□ (월별) 전체 상담 14,086건의 월별 접수 추이를 살펴본 결과, '11월에 1,339건(9.5%)으로 가장 많이 접수되었고, 다음으로 '10월과 '12월에 각각 1,338건(9.5%)이 접수됨.

< 2021년 월별 국제거래 소비자상담 접수 현황>

(단위: 건, %)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
건수	1,237	980	1,262	1,251	1,055	1,048	1,187	1,056	995	1,338	1,339	1,338	14,086
비율	8.8	6.9	9.0	8.9	7.5	7.4	8.4	7.5	7.1	9.5	9.5	9.5	100.0

(단위: 건)



□ (거래유형별) '물품 거래 관련 상담(물품 구매대행·직접구매, 배송대행)' 관련 상담이 9,681건으로 전체의 68.8%를 차지했고, 반면 '서비스 거래 관련 상담(서비스 구매대행·직접구매)' 관련 상담은 3,821건으로 전체의 27.1%를 차지했다.

< 전년 대비 거래유형 변화 >

(단위: 건, %)

거래유형	2020년		2021년		전년 대비 증감률	
	건수	비율	건수	비율		
온라인	국제거래 대행서비스 ¹⁾	13,157	48.8	8,881	63.1	▽32.5
	물품구매	7,802	28.9	7,229	51.3	▽7.3
	서비스구매	4,812	17.9	1,152	8.2	▽76.1
	물품배송	543	2.0	500	3.6	▽7.9
	해외 직접거래 ²⁾	12,897	47.8	4,621	32.8	▽64.2
	물품구매	2,005	7.4	1,952	13.9	▽2.6
	서비스구매	10,892	40.4	2,669	18.9	▽75.5
기타 ³⁾	644	2.4	527	3.7	▽18.2	
오프라인	현지 직접거래 ⁴⁾	256	1.0	57	0.4	▽77.7
계	26,954	100.0	14,086	100.0	▽47.7	

- 1) 온라인 구매대행 사업자를 통해 물품·서비스(항공·숙박 등)를 구매하거나, 배송대행 사업자를 통해 물품을 배송받은 경우
- 2) 해외 온라인 사이트를 통해 직접 물품이나 서비스를 구매한 경우
- 3) 사건 내용 등을 통해 대행·직접거래 여부를 파악할 수 없는 경우
- 4) 여행 등을 통해 해외 현지에서 물품이나 서비스를 구매한 경우

< 연도별 국제거래 소비자상담 구성 현황 >



□ **(품목별)** 상세 품목이 확인된 13,588건을 분석한 결과, '의류·신발'이 4,114건(30.3%)으로 가장 많았고, '항공권·항공서비스'가 2,141건(15.8%), 'IT·가전제품' 1,305건(9.6%), '취미용품'이 1,145건(8.4%), '신변용품' 1,097건(8.1%) 등의 순으로 나타남.

< 전년 대비 품목별 변화 >

(단위: 건, %)

품목명	2020년		2021년		전년 대비 증감률
	건수	비율	건수	비율	
의류·신발	4,183	15.8	4,114	30.3	▽1.6
항공권·항공서비스	11,109	41.9	2,141	15.8	▽80.7
IT·가전제품	1,564	5.9	1,305	9.6	▽16.6
취미용품¹⁾	801	3.0	1,145	8.4	42.9
신변용품 ²⁾	1,240	4.7	1,097	8.1	▽11.5
가사용품 ³⁾	910	3.4	794	5.8	▽12.7
숙박	3,438	13.0	735	5.4	▽78.6
식품·의약품	663	2.5	479	3.5	▽27.8
정보통신서비스⁴⁾	430	1.6	461	3.4	7.2
문화·오락서비스 ⁵⁾	337	1.3	315	2.3	▽6.5
서비스 기타 ⁶⁾	589	2.2	214	1.6	▽63.7
화장품	223	0.8	172	1.3	▽22.9
기타(마스크, 요소수 등)	1,046	3.9	616	4.5	▽41.1
계	26,533	100.0	13,588	100.0	▽48.8

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

□ **(불만이유별)** 전체 상담 14,086건을 불만이유별로 분석한 결과 '취소·환급·교환 지연 및 거부'가 5,331건(37.9%)으로 가장 많았고, 다음으로 '배송 관련 불만이 2,386건(16.9%), '제품하자 품질 및 A/S 관련 불만이 2,161건(15.3%) 순으로 나타남.

< 전년 대비 불만이유별 변화 >

(단위: 건, %)

불만이유	2020년		2021년		전년 대비 증감률
	건수	비율	건수	비율	
취소·환급·교환 지연 및 거부	13,645	50.6	5,331	37.9	▽60.9
배송 관련(미배송, 배송지연, 오배송, 파손 등)	3,038	11.3	2,386	16.9	▽21.5
제품하자·품질 및 A/S	2,072	7.7	2,161	15.3	4.3
위약금·수수료 부당청구 및 가격 불만	4,004	14.8	1,776	12.6	▽55.6
계약불이행(불완전이행)	1,826	6.8	720	5.1	▽60.6
사업자 연락두절·사이트 폐쇄	884	3.3	470	3.4	▽46.8
표시·광고	265	1.0	304	2.2	14.7
결제관련	326	1.2	245	1.7	▽24.8
기타, 단순문의, 미상	894	3.3	693	4.9	▽22.5
계	26,954	100.0	14,086	100.0	▽47.7

□ **(사업자 소재국별)** 사업자 소재국이 확인된 3,783건(국내 사업자 제외)을 국가별로 분석한 결과, '미국'이 1,187건(31.4%)으로 가장 많았으며, 다음으로 '중국(홍콩)' 680건(18.0%), '싱가포르' 404건(10.7%), 말레이시아 233건(6.2%), 일본 186건(4.9%) 등의 순으로 나타남.

< 최근 3년간 상위 5개 사업자 소재국 현황 >

(단위: 건, %)



2 주요 소비자상담 사례

▶ 사례 1 코로나19로 결항된 항공권 결제 수단으로 환급 거부

- A씨는 2021.3월 해외 항공사의 항공권을 구입함. 출발일 이전 코로나19로 항공편이 결항되어 소비자는 결항 통보 확인 후 사업자에게 환급을 요구하였으나, 사업자는 결제 수단으로 환급이 불가하다고 답변하며, 바우처 지급을 제안함.

▶ 사례 2 구성품이 누락된 상태로 배송된 상품 계약이행 요구

- B씨는 2021.7월 해외 사업자를 통해 K-POP 앨범을 구입함. 앨범을 구입하면 포토카드가 함께 배송됨을 안내받음. 소비자는 앨범을 수령하였으나, 포토카드가 누락된 상태로 배송되어 사업자에게 계약 내용에 명시된 포토카드 배송을 요구함.

▶ 사례 3 작동하지 않는 진공청소기 반품 및 A/S 거부

- C씨는 2021.1월 해외 사업자에게 진공청소기 구입함. 물품 수령 후 확인 과정에서 진공청소기가 작동하지 않아 사업자에게 교환 또는 A/S를 문의하였으나 거부함.

▶ 사례 4 모바일 게임 앱 무료 체험 기간 이후 자동 결제에 따른 환급 요구

- D씨는 2021.1월 모바일 게임 앱을 설치하고 무료 체험 기간동안 서비스를 이용함. 무료 체험 기간 이후 별도의 고지 없이 이용료가 자동 결제되었으며, 소비자는 추가 안내 없이 결제된 서비스 이용료 환급을 요구함.

▶ 사례 5 사이트 내 고지한 혼용률과 상이한 의류 환급 요구

- E씨는 2021.6월 해외 사업자에게 운동복을 주문함. 운동복 수령 후 사이트 내 표시한 섬유 혼용률과 상이한 내용이 의류에 부착된 라벨에 기재되어 있는 것을 확인하여 소비자는 표시 내용과 다른 의류의 환급을 요구함.

3

소비자 유의사항

- 1 **√거래전 확인** 해외 사업자의 약관, 거래조건, 사업자 정보 등을 확인한다.
 - 국제거래는 국내법 적용이 어렵고 국가별로 언어·준거법·제도 차이가 있어 피해가 발생하여도 거래조건에 따라 취소나 환급이 어려운 경우가 많으므로 사전에 사업자의 약관 등 관련 내용을 꼼꼼히 확인합니다.
 - 사이트 내 사업자 정보(상호, 이메일, 영업 소재지 등)를 확인하고, 이용 후기를 검색하여 신뢰할 수 있는 사업자인지 확인합니다.
 - 사업자가 운영하는 소비자상담 창구, 분쟁해결 절차 등이 있는지 여부를 확인합니다.

- 2 **√거래후 피해발생 시** 취소 환급 교환 필요 시 사업자의 안내 절차에 따라 요구합니다.
 - 사이트마다 주문 취소, 교환, 환급을 접수하는 절차와 기한이 상이하므로 사업자가 안내한 방법을 반드시 확인하여 적절한 방법으로 요구합니다.
 - 영문으로 해외 사업자와의 소통이 어려운 경우, 국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)에 게시된 상황별 이의제기 템플릿*을 참고합니다.

* 국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr) → 자율분쟁해결 → 이의제기 템플릿 참조

- 3 **√국제거래 관련 피해예방 정보 확인** 해외 직구를 이용하는 소비자는 국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)에서 '해외 구매·배송대행 이용 가이드', '차지백 서비스 가이드', '고령 소비자를 위한 해외직구 가이드' 등 다양한 피해예방 정보를 수시로 확인합니다.

