



보도 일시	2022. 11. 23.(수) 06:00	배포일	2022. 11. 22.(화)
담당 부서	시장조사국 국제거래지원팀	담당자	김혜진 팀장 (043-880-5621) 김여진 대리 (043-880-5625)

## 블랙프라이데이 등 해외직구 성수기 소비자피해 주의

- 할인 폭이 큰 SNS 광고 주의하고, 최종 구매가격 꼭 확인하세요 -

글로벌 대규모 할인행사인 블랙프라이데이(11.25)\*를 맞아 국내 소비자들의 해외 직구가 늘면서 이와 관련한 소비자불만도 함께 증가할 것으로 예상된다.

\* 미국의 추수감사절 다음 날인 금요일로 연중 최대의 할인이 시작되는 날(11.25.)

※ 국내 해외직구 규모 : ('19년)3.6조원 → ('20년)4.1조 → ('21년)5.1조원(통계청, '21년 온라인 쇼핑동향)

※ 국제거래 소비자상담 건수(9.30.기준) : ('21년)10,071건 → ('22년)15,876건(전년 동기대비 57.6% 증가)

이에 한국소비자원(원장 장덕진)은 블랙프라이데이 등 해외직구 성수기에 소비자 피해를 예방하기 위한 주의사항과 피해 시 대처 요령을 담은 피해예방주의보를 발령했다.

### □ 의류·신발, IT·가전, 신변용품 관련 소비자불만 많아

최근 2년('20년~'21년)간 11월과 12월에 접수된 해외직구 온라인 물품 구매 관련 소비자불만\*은 총 3,230건으로, 가장 큰 비중을 차지한 품목은 의류·신발(46.7%, 1,509건) 이었고, 이어 IT·가전(11.3%, 366건), 신변용품\*\* (10.1%, 325건) 등의 순이었다.

\* 한국소비자원이 운영하는 '국제거래 소비자포털'과 공정거래위원회가 운영하는 '1372소비자 상담센터'에 접수된 국제거래 상담 중 '온라인 물품 구매' 관련 건

\*\* 지갑, 가방, 선글라스 등

### [ 해외직구 품목별 소비자불만 현황('20~'21년(11~12월)) ]

구분	의류·신발	IT·가전	신변용품	가사용품	취미용품	식품의약품	화장품	기타 및 미상	계
건수(건)	1,509	366	325	276	246	117	76	315	3,230
비율(%)	46.7	11.3	10.1	8.5	7.6	3.6	2.4	9.8	100.0

\* 자동차용품, 애완 동·식물 용품, 신유형 상품권 등

소비자의 불만 유형별로는 '취소·환불 등 지연 및 거부'가 848건(26.3%)으로 가장 많았고, '위약금·수수료 및 가격 불만'이 631건(19.5%), '미배송·배송 지연' 등 배송 관련 불만이 615건(19.0%)의 순으로 나타났다.

품목별로 소비자불만 유형을 분석한 결과, 의류·신발 및 신변용품은 '취소·환불 등 지연 및 거부'가 각각 434건(28.8%), 99건(30.5%)으로 가장 많았고, IT·가전은 '제품 하자·품질·A/S'가 126건(34.4%)으로 가장 많아 품목별로 차이가 있었다.

## □ SNS에 큰 폭으로 할인된 가격으로 광고하는 사기의심사이트 조심해야

해외직구 성수기에는 해외 브랜드 상품 등을 큰 폭으로 할인한다는 SNS 광고로 소비자를 유인한 후 구매한 물품을 배송하지 않거나, 소비자와의 연락을 차단하는 등 사기의심사이트의 피해가 많이 발생해 소비자의 주의가 요구된다.

<사례> A씨는 해외 유명 선글라스를 90% 할인한다는 SNS 광고를 보고 OO쇼핑몰 사이트에 접속하여 선글라스를 주문하고 11만원을 지급함 시키사이트로 의심되어 주문을 취소하고자 했으나 주문 취소가 불가능했고 사업자와 연락이 되지 않음.

이러한 피해를 예방하기 위해서는 지나치게 싼 가격에 물품을 판매하는 사이트는 조심하고, 특히 SNS 광고를 통해 접속한 사이트에서 물품을 구입하는 경우에는 해당 사이트가 사기의심사이트인지 여부를 한국소비자원 국제거래 소비자포털 (crossborder.kca.go.kr)\*에서 확인해 보는 것이 바람직하다.

\* 가품 의심, 연락두절, 사이트 폐쇄, 오배송 등 여러 가지 기준을 검토하여 사기의심사이트의 목록을 제시

## □ 환율 변동에 따라 최종 구매가격 달라져, 꼼꼼히 따져보고 구매해야

또한, 최근 원·달러 환율의 변동이 잦아 해외직구 시 구매시점에 따라 최종 구매 가격이 달라질 수 있으므로 국내 구매가격과 꼼꼼히 비교해 선택할 필요가 있다.

한국소비자원은 블랙프라이데이 등 해외직구 성수기에 소비자피해를 예방하기 위해 SNS에 큰 폭으로 할인하는 광고를 보고 성급히 구매를 결정하지 말 것, 연락 가능한 사업자정보가 공개되지 않는 사이트일 경우 이용후기 검색을 통해 피해사례가 있는지 확인할 것, 관·부가세, 배송대행료 등 추가 비용을 포함한 최종 구매가격을 꼼꼼히 확인할 것, 구매 시 가급적 차지백 서비스 신청이 가능한 신용(체크)카드를 사용할 것 등을 당부했다.

또한, 해외 사업자와의 분쟁이 원만히 해결되지 않을 경우 '국제거래 소비자포털 (crossborder.kca.go.kr)'에 도움을 요청할 수 있다.



## 1 주요 소비자상담 사례

### ▶ 사례 1 가품 판매 후 취소·환급 거부 및 연락 두절

- B씨는 2020년 11월 중순경 해외 쇼핑몰에서 에어팟 프로 3세대를 구매하고 174,937원을 지불함. 약 10일 뒤 물건을 수령한 후 해당 제품을 착용하고 통화를 해보니 잡음이 들리고 음질이 좋지 않은 등 가품으로 의심되어 사업자에게 반품 및 환급을 요구함. 사업자는 50%만 환급해 주겠다고 했으나 결국 연락이 두절됨.

### ▶ 사례 2 배송 지연으로 인한 주문 취소에도 과도한 취소수수료 요구

- C씨는 2021년 11월 말 해외 구매대행 사업자에게 110만 원 상당의 고가 의류를 주문함. 배송까지 3주 정도 소요된다고 안내받았으나 배송이 되지 않았고 이후 사업자는 물량이 없다며 순차적으로 배송된다고 안내함. C씨는 12월 말 사업자에게 취소를 요청했으나 사업자는 취소수수료 6만 원을 요구함.

### ▶ 사례 3 하자있는 제품임에도 반송비 요구 후 연락 두절

- D씨는 2020년 11월 중순 해외 쇼핑몰에서 스마트워치를 구입하였고 약 7일 후 제품을 수령함. 수령 당일 확인해보니 작동되지 않아 사업자에게 이의를 제기함. 사업자는 교환해주겠다고 하였으나 반송비 5만 원을 요구하였으며 이후 사업자 연락이 두절됨.



### ▶ 사례 4 주문 즉시 취소를 요청했으나 과도한 반품비 요구

- E씨는 2021년 11월 말 해외 구매대행 사업자에게 명품 신발을 주문하고 135만을 결제함. 주문 1시간 후 단순 변심으로 주문을 취소하였으나 사업자는 E씨에게 반품을 위한 왕복 배송비 6만원을 요구함.

### ▶ 사례 5 해외 구매대행으로 구매한 캡슐커피 머신 A/S 불가

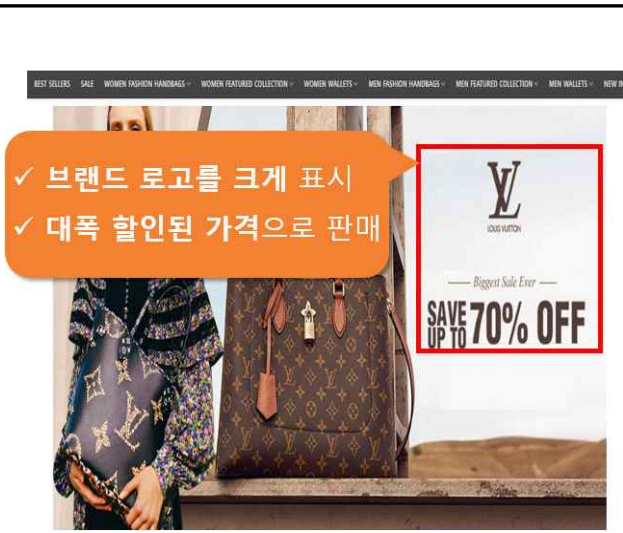
- F씨는 2021년 11월 중순 해외 구매대행 사업자에게 캡슐커피 머신을 구매하고 82,640원을 지불함. 사용 중 커피 캡슐이 투입구에 걸리는 증상이 발생하여 수리를 요청했으나 사업자는 구매대행 물품이므로 A/S는 불가하다고 함.

## 2 소비자 주의사항

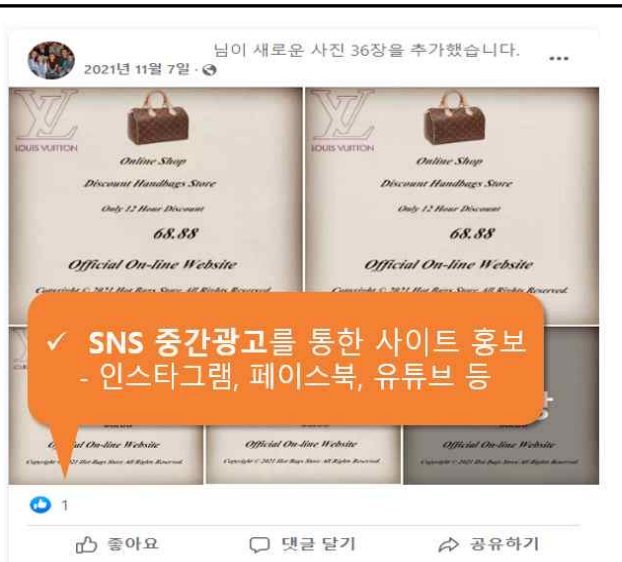
단계	소비자 주의 사항	
<p><b>거래 전</b></p>	<p><b>① 한정 수량, 한정 기간, 파격적인 가격 조건 등의 SNS 광고를 보고 성급히 구매하지 마세요.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 블랙프라이데이 전후 해외직구 성수기에는 유명 브랜드 물품을 저렴하게 판매한다는 쇼핑물들이 많이 생겨서 주의해야 해요.</li> <li>• 국제거래 소비자포털(<a href="http://crossborder.kca.go.kr">crossborder.kca.go.kr</a>)에 등록된 사기의심사이트와 이용하고자 하는 사이트명, URL 등을 대조해 봅니다.</li> </ul> <p><b>② 판매자의 사업자정보, 환불 정책을 확인하고 구매 후기 등을 검색해 믿을 수 있는 판매자와 거래하세요.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 오픈마켓에 입점한 사업자를 통해 해외직구 시 판매자 정보를 꼼꼼히 확인합니다.</li> </ul>	
<p><b>거래 시</b></p>	<p><b>① 원·달러 환율을 고려하고, 관·부가세, 배송대행료 등 추가 비용을 포함한 해외직구 최종구매가를 국내 구입가격과 꼼꼼히 비교한 후 구매하세요.</b></p> <p><b>② 블랙프라이데이 시즌에는 거래량 폭증으로 배송이 지연될 가능성이 높아 배송 현황을 수시로 확인해 문제에 신속히 대응하세요.</b></p> <p><b>③ 판매자에 의해 일방적으로 주문이 취소되어 다른 할인 상품을 구매할 기회를 잃게 되는 등의 피해가 발생할 수 있어요.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 판매자의 주문 취소로 발생하는 시간적, 금전적 기회비용은 보상받기 어려워요.</li> </ul>	<p>국제거래포털 내 영문 이의제기 템플릿을 활용해 보세요.</p> 
<p><b>거래 후</b></p>	<p><b>① 해외사이트 이용 시 계좌이체 및 송금은 NO! 신용(체크)카드로 결제하세요</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업자 연락 두절, 오배송, 배송지연 등의 소비자피해가 발생한 경우, 입증자료(거래 내역, 메일내용, 사진 등)를 구비하여 결제 방법에 따라 신용카드사의 '차지백 서비스' 또는 페이팔의 '분쟁 및 클레임'을 신청할 수 있습니다.</li> </ul> <p><b>차지백 서비스</b> 구입일로부터 120일(VISA, Master Card, AMEX) 또는 180일(Union Pay) 이내에 신용카드사에 승인된 거래를 취소 요청할 수 있는 서비스(신청 기한, 접수 방법 등은 카드사에 문의)</p> <p><b>페이팔 분쟁 및 클레임</b> 구입일로부터 180일 이내에 페이팔 분쟁해결센터에 '분쟁 및 클레임'을 제기하여 환급·계약이행 등을 요구할 수 있는 절차</p> <p><b>② 해외 사업자와의 소비자피해가 원만히 해결되지 않는 경우 한국소비자원 국제거래 소비자포털(<a href="http://crossborder.kca.go.kr">crossborder.kca.go.kr</a>)에 상담을 신청할 수 있어요.</b></p>	

### 3

## 사기의심 사이트 주요 특징



- ✓ 브랜드 로고를 크게 표시
- ✓ 대폭 할인된 가격으로 판매



- ✓ SNS 중간광고를 통한 사이트 홍보  
- 인스타그램, 페이스북, 유튜브 등



- ✓ 품절된 사이즈 없이 모든 사이즈 선택 가능

### 회사소개

인문 지리 등 선천적인 자원으로 은 트렌드 세터들의 추세를 실시간으로 포착해 여러 제조사와 긴밀한 파트너십을 맺었습니다. 은 온라인 외투회사와 이미 2년동안 합작이 지속되었습니다. 우리는 항상 품질과 서비스에 관심을 가지고 있습니다. 충실한 고객들이 갈수록 많아지기 때문에 우리 팀은 신속한 성장과 성숙함 갖췄습니다.

- ✓ 쇼핑물 내 어색하고, 부자연스러운 번역 어투 사용

고 심은 욕구를 갖고 있으며 더 큰 사회적 주체으로 전파하길 원합니다. 저희는 "소비자측부터" "서비스 정신" "양호한 브랜드를 세우다" 를 꾸준히 유지하고 있습니다. 이익 극대화를 위해 매장에 실시간으로 관리분석을 실행합니다. 시장 가속화 발전은 특허권 영권의 속도를 반영합니다. 회사는 미래에 팀 관리와 관련업종 다원화 발전의 방식을 통해서, 국내 종합시장마케팅 대리상으로 되겠습니다.

- ✓ 사이트 내 한글 사용으로 국내 사이트로 오인하게 함
- ✓ 사업자 정보가 명확하지 않고, 이메일 또는 Contact Us를 통해서만 연락 가능



### 고객센터 안내

- ✓ 사업자 메일로 개인통관고유번호 제출
- ✓ 개인통관고유번호 제출을 요구하지 않음

service@ .com 로 보내주시기 바랍니다.

통관번호 support@ .com 로 보내주시기 바랍니다.