

온라인 해외구매, 소비자불만큰 폭으로 증가

해외구매가 새로운 소비형태로 정착되면서 관련 소비자불만도 지속적으로 증가하고 있다. 이에 한국소비자원이 온라인 해외구매 관련 소비자불만*을 분석한 결과, 2017년 총 15,118건이 접수되어 전년(9,832건) 대비 53.8% 증가한 것으로 나타났다.

* 한국소비자원이 운영하는 '국제거래 소비자포털' 및 '1372소비자상담센터' 접수 건

글_양지선 대리(시장조사국 국제거래지원팀)



온라인 해외구매 관련 소비자 불만 '해외 구매대행' 관련이 절반 이상

온라인 해외구매 중 '해외 구매대행' 관련이 전체 소비자 불만의 52.4%로 가장 큰 비중을 차지했다. 한편, '해외 직접구매'의 경우 전년 대비 116.3% 증가하여 해외사이트 직거래 시 소비자 주의가 요구된다.

해외 구매대행 관련 소비자불만은 '취소 및 환불 거부'가 가장 많아

소비자 A 씨는 2016년 2월경 해외 구매대행 업체를 통해 명품 핸드백을 주문하고 230만 원을 결제했다. 그런데 가방을 받아보니 사용한 흔적으로 보이는 손자국이 있었고,

구입 시 약속한 기프트 카드도 주지 않았다. 이에 교환을 요청하였으나 업체 측에서는 매장에서 구입한 상태로 보냈다고 주장하면서 교환을 거부했다.

지난해 접수된 '해외 구매대행' 관련 소비자 불만은 7,913건

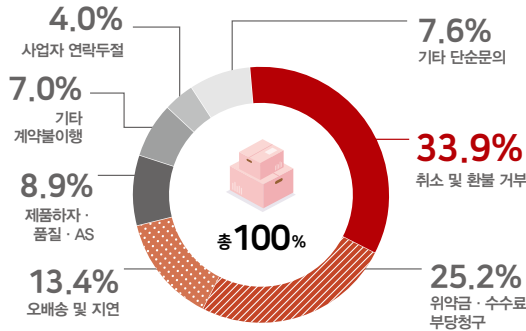
온라인 해외구매 소비자불만 현황

[단위: 건(%)]

구분	2016년	2017년	증가율
구매대행	5,947(60.5)	7,913(52.4)	33.1
직접구매	2,630(26.7)	5,690(37.6)	116.3
배송대행	531(5.4)	680(4.5)	28.1
기타*	724(7.4)	835(5.5)	15.3
계	9,832(100.0)	15,118(100.0)	53.8

* 거래유형 불명

2017년 해외 구매대행 소비자 불만유형



으로 유형별로는 A 씨의 사례와 같이 '취소 및 환불 거부'가 33.9%(2,686건)로 가장 많았고, '위약금·수수료 부당청구'가 25.2%(1,990건), '오배송 및 지연'이 13.4%(1,063건) 등의 순으로 나타났다.

구매대행 수수료 등 판매가격 필수정보 표시 미흡

해외 구매대행 사업자가 해외 구매가격, 운송료, 구매대행 수수료, 관·부가세 등 판매가격의 구성내역을 구분하여 고지할 경우, 취소·환불 시 수수료 등의 분쟁을 예방할 수 있다. 그러나 금번 조사결과, 총 160개 상품 중 4개 상품 판매자만이 구성내역을 구분하여 고지하고 있는 것으로 나타났다.

해외 구매대행 거래의 경우 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따라 특별한 경우를 제외하고는 상품을 받은 날로부터 7일 이내에 청약철회가 가능하다. 그러나 웹페이지상에 '반품 및 교환 불가'로 표시하거나 교환 및 반품 기간을 '24시간 이내'나 '3일 이내' 등 판매자 임의로 단축하는 경우가 많아 개선이 필요한 것으로 나타났다.

한국소비자원은 금번 조사결과를 바탕으로 조사대상 해외 구매대행 사업자에게 반품 배송비 등 판매가격 구성내역에 대한 표시 이행, 청약철회 관련 표시 자율개선, 입점업체 감시 강화를 권고하였다.

앞으로도 한국소비자원은 해외구매와 관련한 소비자피해의 예방과 불편 해소를 위한 업무를 중점적으로 추진해 나갈 계획이다.

조사개요

조사대상 : 쇼핑물형 해외 구매대행 사업자 4개*
(11번가, 옥션, 위즈워드, 지마켓)

조사내용 : 상기 조사대상 사업자별로 '의류·신발', '신변용품', '식품·의약품', '전자제품' 4개 품목**에 대해 각각 10개 상품(무작위 선정)의 거래조건

조사기간 : 2017.11.20.~12.1.

* 2016년 '해외직구 이용 소비자피해 실태조사' 결과 참고

** 2016~2017년 해외 구매대행 상위품목



TIP

해외 구매대행(쇼핑물형) 반품 관련 표준약관, 이것만은 꼭 알아두세요!

- +** 재화 등을 공급받은 날로부터 7일 이내 청약 철회 가능

 - 단, 소비자에게 책임 있는 사유로 재화 등이 분실 또는 파손된 경우 청약철회가 제한된다.
 - 해외 구매대행 사업자는 반품을 받은 후 영업일 3일 이내에 환급 등 필요 조치를 취해야 한다.
- +** 청약철회 시 반품과 관련하여 발생하는 비용은 소비자가 부담

 - 사업자가 소비자의 물품을 해외에서 구입한 경우 및 발송 후 소비자가 물품 수령 전 청약철회를 한 경우, 운송비 등에 대한 책임은 소비자에게 있다. 이 때 사업자는 해외에서 매매계약이 체결된 일시 및 물품 발송일시를 증명하는 자료를 제시해야 한다.
 - 해외 구매대행 사업자는 반품 관련 비용(해외 현지 반송료, 선적 비용, 항공운송료 등)을 사전에 사이트에 게시해야 한다.
- +** 재화 등의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행되어 소비자가 청약철회를 하는 경우, 재화 등의 반품에 필요한 비용은 사업자가 부담

 - 해외 구매대행 사업자에게 교환과 수리의무는 없으나, 교환이나 수리가 불가능하다는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 표시하지 않았을 경우, 사업자는 소비자의 교환이나 수리요구에 협조할 의무가 있다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)' 또는 '행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.