

국제거래 늘어남에 따라 소비자상담 전년 대비 41.1% 증가

전자상거래 발달에 힘입은 국제 인터넷쇼핑 활성화와 해외여행객 증가로 인해 국제거래가 꾸준히 증가하고 있다. 그러나 국제거래 과정에서 발생하는 소비자불만과 피해로 인한 상담도 증가하고 있어 국제거래를 하는 소비자들의 주의가 필요해 보인다.

글_ 정수환 조사관(시장조사국 국제거래지원팀)



해외 직접거래 관련 상담이 전년 대비 116.3% 증가

2017년 한 해 동안 접수된 국제거래 관련 소비자상담을 거래유형별로 분석한 결과, 총 15,684건 중 해외거래 대행서비스가 8,594건(54.8%)으로 가장 많았고, 해외 직접거래가 5,690건(36.3%)으로 그 뒤를 이었다. 소비자들의 주의가 더욱 필요한 대목이다. 해외 직접거래는 전년 대비 116.3% 급증한 것으로 나타났는데, 이는 국제거래 추세가 대행서비스 이용에서 소비자의 직접거래로 변화하고 있음을 보여준다.

거래유형별 소비자상담 현황 [단위: 건, %]

거래유형	2016년	2017년	증감률	
	건수	건수		
온라인	해외거래 대행서비스 ¹⁾	6,478	8,594	32.7
	해외직접거래 ²⁾	2,630	5,690	116.3
	기타 ³⁾	1,441	1,188	△17.6
오프라인	현지 직접거래 ⁴⁾	569	212	△62.7
계		11,118	15,684	41.1

¹⁾ 온라인 구매대행 사업자(여행사 포함)를 통해 물품, 항공·숙박 등 서비스를 구매한 경우

²⁾ 해외 온라인 쇼핑몰을 통해 직접 상품이나 서비스를 구매한 경우

³⁾ 사건내용 등을 통해 대행, 직접구매 여부를 파악할 수 없는 경우

⁴⁾ 여행 등을 통해 해외에서 물품이나 서비스를 구매한 경우

숙박 관련 상담 전년 대비 130.8% 증가

2017년에 접수된 국제거래 관련 소비자상담의 품목*을 분석한 결과, '의류·신발'이 4,101건(27.6%)으로 가장 많았고, '항공권·항공서비스' 2,895건(19.5%), '숙박' 2,532건(17.0%) 등의 순으로 나타났다. '숙박'과 '취미용품'의 증가세가 두드러져 전년 대비 '숙박'은 130.8%, '취미용품'은 67.6% 증가하였다. 특히, 글로벌 호텔예약 대행업체인 '아고다' 이용자가 예약내용을 확인하는 단계에서 최종 결제 고지 없이 결제가 완료되어 피해를 입었다는 내용의 소비자상담이 급증하였다.

국제거래 소비자상담의 불만 이유는 '취소·환불·교환 지연 및 거부'가 5,597건(35.7%)으로 가장 많았고, '계약불이행' 3,565건(22.7%), '위약금·수수료 부당청구 및 가격불만' 3,203건(20.4%) 순으로 나타났다. 사업자 소재국**을 분석한 결과, 싱가포르 관련 건이 1,186건(24.3%)으로 가장 많았고, 중국(홍콩) 793건(16.2%), 미국 645건(13.2%)이 뒤를 이었다. 특히, 글로벌 호텔예약대행업체 '아고다' 관련 상담이 급증하면서 '아고다' 본사가 있는 싱가포르 관련 건이 전년 대비 359.7% 급증한 것으로 나타났다.

* 거래품목이 확인된 14,855건을 분석

** 사업자 소재국이 확인된 4,883건(국내 사업자 제외)을 분석

해외 유관기관과 MOU 체결 등 효율적인 피해해결 지원

한국소비자원은 국제거래 관련 소비자피해에 효과적으로 대응하기 위하여 일본 국민생활센터, 싱가포르 소비자협회 등 주요국 유관기관과 MOU를 체결*하고 아고다, 부킹닷컴 등 피해 다발 사업자의 컨택 포인트를 확보하는 등 다각적인 국제거래 피해해결에 노력하고 있다.

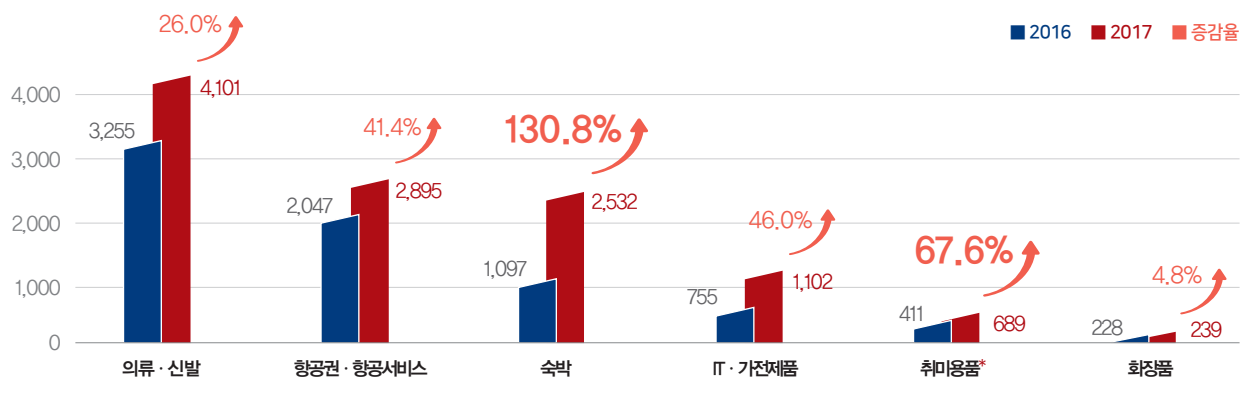
이와 관련하여 소비자의 안전한 국제거래를 돕기 위해 '국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)'을 운영하고 있으며, 포털을 통해 국제거래 소비자피해 예방 가이드라인 및 관세·통관절차·병행수입 등 국제거래와 관련한 다양한 정보를 제공하고 있다. 해당 포털에 게시된 '해외직구 피해예방 체크포인트'와 '해외항공·호텔예약 가이드' 등을 참고하면 국제거래로 인한 소비자피해를 예방할 수 있다. 아울러 신용카드(체크카드)로 결제한 경우 사기 의심, 미배송, 가품 의심, 연락두절 등 피해가 발생하게 되면 신용카드사에 차지백(chargeback) 서비스를 신청하는 것이 좋다.

앞으로도 한국소비자원은 국제거래와 관련된 소비자피해의 예방과 불편 해소를 위한 업무를 중점적으로 추진해 나갈 계획이다.

* MOU 체결국: 미국, 일본, 태국, 베트남, 싱가포르, 홍콩 등 8개국

소비자상담 품목별 증가율

[단위: 건, %]



* 서적, 음반, 악기, 장난감, 스포츠·레저 용품 등