

해외직구 성수기 맞아 소비자 피해 조심해야 분실·파손부터 과도한 반품비용 등 분쟁 많아

11월 말 시작되는 블랙 프라이데이, 연말 크리스마스세일 등 해외직구 성수기를 맞아 해외직구 관련 소비자 불만이 증가할 것으로 예상된다. 이에 한국소비자원은 해외직구 주요 쇼핑몰 □ 배송대행업체의 거래조건과 소비자불만 유형을 조사했다.

글_서보원 대리(시장조사국 국제거래지원팀)



조사개요

(조사대상) 소비자불만 상위 3개 사이트*
직접구매 : 아마존, 쿠팡, 아이허브
배송대행 : 몰테일, 아이포터, 오마이집
구매대행 : 네이버쇼핑, G마켓/옥션, 11번가
 * 2015~2017년 1372 소비자상담센터 및 국제거래 소비자포털 접수건 기준
 (조사내용) 쇼핑몰, 배송대행업체 사이트 약관 및 취소·배송·반품 등 주요 거래조건

직구 '제품하자·A/S'관련, 구매대행은 '취소·환불 거부' 불만 많아

최근 3년간(2015~2017년) 해외직구 구매유형별*(직접구매, 배송대행, 구매대행) 소비자 불만 다발 상위 3개 사업자 관련 건은 총 4,063건으로 매년 50% 이상 급증하

고 있다. 구매유형별로 소비자 불만 이유를 살펴보면, 직접구매는 '제품하자·A/S'관련 불만이 23.8%로 가장 많았다. 이어 배송대행은 미 배송·배송지연 등 '배송 관련' 불만(44.6%), 구매대행은 '취소·환불 거부'(30.0%)가 주된 불만인 것으로 분석되었다.

* 해외직구 구매유형

| | |
|------|--|
| 직접구매 | 해외사이트에서 판매하는 물품을 소비자가 직접 구매하고 판매자로부터 직배송 받는 거래유형 |
| 배송대행 | 해외직구한 물품을 판매자로부터 직접배송 받지 않고 배송대행지를 통해 배송 받는 형태 |
| 구매대행 | 구매대행업체를 통해 해외 사업자가 판매하는 물품을 온라인으로 구매하는 거래유형 |

직구 해외 쇼핑물 반품 가능기간 '아이허브'가 가장 길어

조사대상 해외 쇼핑물의 반품 가능기간은 '아이허브' 60일, '아마존' 30일, '큐텐' 7일로 나타났으며, 소비자에게 반품에 소요되는 비용이 청구될 수 있다. 한편, '아마존'과 '큐텐'은 소비자와 분쟁 발생 시 당사자 간 해결을 원칙으로 하고 있다. 특히, '아마존'의 경우 '프라임 서비스(Amazon Prime)*' 무료 체험 기간(30일) 경과 후 연회비 자동 결제로 인한 소비자불만이 다수 접수되고 있어 주의가 요구된다.

* 아마존 프라임 서비스 : 월 12.99달러(연간 99달러)를 부담할 경우, 미국 내 무료 2일 배송 및 음악 스트리밍·프라임 비디오 시청 등의 서비스를 제공. 30일간 해당 서비스를 무료로 체험할 수 있으며, 30일 경과 후 프라임 서비스를 해지하지 않을 경우 자동으로 연회비를 결제함.

사례 소비자는 2018.6월 아마존 사이트에 신규 회원 가입 후 물품을 구매하고 배송비를 포함해 결제를 완료함. 2018.7.20 신용카드사로부터 'AmazonPrime 12.99USD'라는 문자메시지가 발송됨. 신용카드사에서는 소비자가 아마존에서 물품 구입 시 무료배송 적용되었고 1개월이 경과하면 정회원으로 전환되며 월회비가 자동 결제됐다고 함.

구매물품 상세정보 입력해 배송 중 분실·파손 분쟁 대비

조사대상 3개 배송대행업체 모두 '분실□파손 시 보상제도'를 마련하고 있으나, 포괄적인 보상제외 사유 및 검수불가능 항목도 고지하고 있었다. 실제 분쟁이 발생하더라도 이를 근거로 소비자의 보상요구를 거절하는 것으로 보인다. 따라서 해외직구 시 배송대행을 의뢰할 경우, 물품별 검수범위, 보상제외 사유를 꼼꼼히 확인하고 배송대행신청서 작성 시 구매물품의 상세정보(이미지, 색상, 사이즈 등)를 반드시 기입해 추후 분실이나 파손 관련 분쟁에 대비해야 한다. 또한 파손 위험이 큰 물품은 '정밀검수, 파손 보험, 특수 포장'등의 별도 서비스를 함께 신청하는 것이 좋다.

국내 쇼핑물 통한 해외 구매대행, 청약철회 시 반품비용 확인 필요

조사대상 국내 쇼핑물에 물품가액을 초과하는 수준의 반품배송비가 고지된 경우도 확인되어, 소비자의 청약철회 시 분쟁의 원인으로 지목됐다. 따라서 소비자가 국내 오픈마켓형 쇼핑물을 통해 해외 구매대행을 할 경우 반품비용이 과다한지 확인하고, 필요한 경우 주문하기 전에 판매자 또는 쇼핑물* 측에 문의하는 것이 좋다.

한국소비자원은 이번 실태조사 결과를 바탕으로 해외 쇼핑물에 대해 컨택포인트 개설 및 자율적인 거래조건 개선을 적극 추진 중에 있다. 또한, 이번 연말 해외직구 성수기를 이용하는 소비자들에게 '국제거래 소비자포털'에 게시된 '해외직구 이용자 가이드라인'과 '해외직구 피해예방 체크포인트' 등 다양한 해외직구 관련 정보를 참고하고, 취소□환불 및 수리(A/S)가 쉽지 않은 해외직구의 특성 감안해 사전에 거래조건을 꼼꼼히 확인해야 한다고 강조했다. 아울러, 피해 발생 시 구매대행 및 배송대행은 '1372소비자상담센터'(국번없이 1372)에, 직접구매는 '국제거래소비자포털'(http://crossborder.kca.go.kr)에 도움을 요청할 것을 당부했다.

※ 해외구매 관련 소비자피해가 원만히 해결되지 않을 경우, 구매대행 관련 피해는 '1372소비자상담센터(국번없이 1372)'에, 직접구매 관련 피해는 '국제거래 소비자포털'(http://crossborder@kca.go.kr)에 도움을 요청한다.

