

# 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.

