

구매 전부터 취소·환불 가능성 살펴야 온라인 직구, 전년대비 65.7% 불만 증가

해외에서 직접 구매하는 소비자가 늘면서 그만큼 불편함도 늘었다. 관세청에 따르면 2018년 상반기 해외 직구 규모는 1,494만 건, 약 13억 2,000만 달러인 것으로 나타났다. 이는 작년 상반기(1,096만 건, 9억 7,000만 달러) 대비 건수는 36%, 금액은 35% 증가한 수치다. 그러나 환불 등의 문제로 소비자 불만도 전년보다 65.7% 급증했다.

글_서보원 대리(시장조사국 국제거래지원팀)



대행서비스 이용보다 직접구매 증가 두드러져

한국소비자원이 온라인 해외구매 관련 소비자 불만*을 분석한 결과, 2018년 상반기에 총 9,482건이 접수된 것으로 나타났다. 이는 전년 같은 기간(5,721건)보다 65.7% 늘어난 수치다.

9,482건의 온라인 해외구매 관련 소비자 불만을 분석한 결과, '직접구매'가 3,981건으로 전년(1,389건) 대비 186.6% 급증한 것으로 나타났다. 이와 함께 '직접구매'가 전체 온라인 해외구매에서 차지하는 비중(42%)도 지난해

(24.3%) 대비 크게 높아졌다.

반면, 구매대행이나 배송대행 등 '대행서비스'(5,083건)는 전년(3,518건) 대비 44.5% 늘었으나 비중(53.6%) 면에서는 지난해(61.5%)에 비해 감소한 것으로 나타났다. 이는 소비자의 해외구매 경험이 쌓이면서 해외구매 트렌드가 대행서비스에서 직접구매로 변화하고 있음을 보여 준다.

* 한국소비자원이 운영하는 '국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)' 및 '1372소비자상담센터' 접수 건

의류·신발 관련 최다... 숙박·항공 관련도 급증

품목별로 살펴보니 의류·신발이 26.5%(2,431건)로 가장 많았다. 숙박(1,898건)이 20.7%, 항공권·항공서비스가 1,648건(18%)으로 뒤를 이었다. 특히 숙박과 항공권·항공서비스 관련 불만은 전년 대비 각각 238.9%, 150.8% 급증한 것으로 나타났다. 최근 해외여행객이 늘면서 해외 숙박(항공) 예약사이트 이용이 증가한 탓으로 풀이된다.

불만 이유에 대해서는 '취소, 환불, 교환 지연 및 거부'가 37.8%(3,581건)로 가장 많이 접수됐다. 이어 위약금·수수료 부당청구 및 가격 불만(15.1%, 1,432건), 배송관련(미배송/배송지연·오배송·파손, 12.3%, 1,170건) 등의 순으로 나타났다.

이 가운데 계약불이행(불완전이행)과 사업자 연락 두절, 사이트 폐쇄 관련 불만이 전년 대비 2배 이상 급증한 것으로 분석됐다. 이는 애초 약정한 숙박·항공서비스가 제공되지 않거나 사기 의심 사이트를 통한 거래 등이 증가한 것이 주된 원인으로 분석된다.

해외 유관기관 협력 확대 등 소비자 피해 해결 적극 노력

한국소비자원은 이번 온라인 해외구매 소비자 불만 분석 결과를 바탕으로 국경 간 거래 소비자 피해 예방에 주력할 계획이다. 특히 해외 항공권 예약 및 사기 의심 사이트 관련 상담이 급증한 것에 주목해 '해외 항공권 예약대행 사이트'의 거래조건과 SNS를 통한 사기 의심거래 실태를 중점 조사할 계획이다.

한편, 한국소비자원은 피해 다발 상대국 유관기관과 MOU를 체결*하고 피해 다발 사업자와 콘택트 포인트를 확보하는 등 국제거래 소비자 피해 해결을 위해 적극 노력하고 있다.

아울러 한국소비자원은 해외구매 전, 국제거래 소비자포털에 게시된 해외직구 이용자 가이드라인과 해외직구 피해예방 체크포인트 등 다양한 해외구매 관련 정보를 참고할 것을

강조했다. 이와 함께 취소, 환불이 쉽지 않은 온라인 해외구매 시 사전에 거래조건을 꼼꼼히 확인할 것을 당부했다.

피해 발생 시 구매대행은 1372 소비자상담센터(국번 없이 1372)에, 직접구매는 국제거래소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)에 도움을 요청하면 된다.

* MOU 체결국: 미국, 일본, 태국, 베트남, 싱가포르, 영국 등 9개국

온라인 해외구매 소비자불만 현황

[단위: 건, %]

구분	2017년 상반기		2018년 상반기		전년 동기 대비 증가율	
	건수	비율	건수	비율		
대행 서비스	구매대행	3,201	56.0	4,662	49.2	45.6
	배송대행	317	5.5	421	4.4	32.8
	소계	3,518	61.5	5,083	53.6	44.5
직접구매	1,389	24.3	3,981	42.0	186.6	
기타*	814	14.2	418	4.4	△48.6	
계	5,721	100.0	9,482	100.0	65.7	

* 기타: 거래유형 불명

TIP

해외구매 이용 전 체크 포인트 취소, 환불 쉽지 않으니 신중히 결정

- 해외구매는 취소·환불이 쉽지 않다. 그만큼 신중해야 하는데, 특히 해외 항공 및 숙박 예약사이트는 거래조건에 따라 취소나 환불이 불가능한 경우가 많으므로 관련 내용을 꼼꼼히 확인 후 구입한다.
- 동일 상품도 취소나 환불 여부에 따라 가격이 달라질 수도 있다. 저가 상품 구매 때 특히 유의한다.
- 한국소비자원의 국제거래 소비자포털을 통해 사기의심 소핑몰 리스트를 확인한다.
- 결제 전에 해당 사이트로부터 피해를 본 소비자가 없는지 이용 후기 등을 확인한다.
- 계약 미이행, 가품상품 발송, 미배송, 결제금액 상이 등 피해를 보면 신용카드사의 차지백(Chargeback) 서비스*를 이용한다. 해외구매 후 계약 내용대로 이행되지 않을 경우, 결제한 국내 신용카드사에 연락해 피해 내용을 알리고 차지백 서비스를 신청한다. 이때 소비자에게 유리한 객관적 입증 자료(예약확인서, 사업자와 주고받은 메일 등)를 제출해야 환급받을 가능성이 높다.

* 입금취소 또는 환불을 의미하며, 해외거래 소비자가 사기의심, 미배송, 환불미이행 등의 피해를 본 경우, 카드사에 이미 승인된 거래취소를 요청하는 서비스