

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 4월 28일(목) 06시부터 사용하시기 바랍니다.			
배포일	2022년 4월 27일(수) (총 9쪽)	담당부서	시장조사국 국제거래지원팀
		담당자	김혜진 팀 장 (043-880-5621) 백주석 대 리 (043-880-5628)

해외직구 사기의심 사이트, 시기별로 피해 품목 달라요

- 의류·신발 관련 피해가 가장 많고, 5~7월에는 선글라스 구매 시 주의해야 -

디지털 채널을 이용한 구매방식이 다양해지고 해외직구 거래도 늘어나면서 취소·환급을 거부하거나 연락이 두절 되는 등 사기의심 사이트와 관련한 소비자 피해가 지속적으로 발생하고 있다.

한국소비자원(원장 장덕진)에 최근 3년간(2019~2021) 접수된 사기의심 사이트 관련 소비자상담*은 총 2,544건**이다. 특히 월별·시기별로 피해품목에 차이가 있는 것으로 나타나 해당 품목 구매 시 소비자의 각별한 주의가 요구된다.

* 한국소비자원이 운영하는 ‘국제거래 소비자포털’과 공정거래위원회가 운영하는 ‘1372소비자상담센터’에 접수된 상담 건수
 ** 사기의심 사이트 소비자상담 건수 : (‘19년) 1,171건 → (‘20년) 705건 → (‘21년) 668건

□ 의류신발 등 패션 관련 품목 피해 많아, 5~7월에는 선글라스 사기의심 사이트 주의

최근 3년간 접수된 2,544건을 분석한 결과, 주요 피해 품목으로는 ‘의류·신발’이 37.8%(962건), 가방·선글라스 등 ‘신변용품’이 18.0%(458건)로 패션 관련 품목이 절반 이상인 55.8%를 차지하고 있었다.

월별 접수 현황을 보면 광군제, 블랙프라이데이, 박싱데이 등 글로벌 대규모 할인행사의 영향으로 11월부터 1월까지 전체의 47.7%(1,214건)*가 접수됐고, 야외 활동이 많아지는 5월(174건)과 6월(172건)에도 13.6%가 접수되는 것으로 나타났다.

* (11월) 426건, (12월) 412건, (1월) 376건

※ 글로벌 대규모 할인행사 시기
 - 광군제(중국, 11월 11일), 블랙프라이데이(미국, 11월 추수감사절), 박싱데이(영국·유럽, 12월 26일)

또한, 월별로 피해가 다발하는 품목을 분석해보니 ‘의류’가 2월에서 5월, 8월에서 10월에 1순위를 차지했으며, 1월은 ‘신발’, 6월과 7월에는 ‘안경·선글라스’, 11월과 12월에는 ‘다이어트 식품’이 1순위를 차지해 월별 주요 피해 품목에 차이가 있었다.

따라서 월별로 피해가 많은 품목을 구매할 때는 해당 사이트가 사기의심 사이트인지 미리 확인할 필요가 있다.

〈월별·세부 품목별 사기의심 사이트 피해 다발 순위〉

순위	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
1	신발	의류	의류	의류	의류	안경·선글라스	안경·선글라스	의류	의류	의류	다이어트 식품*	다이어트 식품*
2	의류	신발	신발	신발	안경·선글라스	의류	의류	신발	신발	신발	의류	의류
3	가방	안경·선글라스	안경·선글라스	안경·선글라스	신발	신발	신발	냉방기기	가방	가방	신발	신발
4	안경·선글라스	레저용품	공통 4위	PC·주변기기	매트리스	가방	음향기기	발모제	공통 3위	공통 4위	안경·선글라스	가방

* '19년 다이어트 보조식품 '케토 플러스' 관련 상담이 11월·12월 다수 접수되어 피해예방주의보 발령('19.11.21.)

□ 대부분 SNS 광고를 보고 사기의심 사이트에 접속

불만사유별로는 취소·환급 요청을 사업자가 지연하거나 거부하는 사례가 57.8% (1,470건)로 가장 많았으며, 사업자 연락두절 및 사이트 폐쇄가 13.4%(342건), 물품의 미배송·배송 지연이 9.6%(243건) 순이었다.

접속경로가 확인된 1,632건을 분석한 결과, 인스타그램·페이스북 등 SNS 광고를 보고 사기의심 사이트에 접속한 경우가 66.7%(1,089건)로 가장 많았다. 이어 브랜드명 또는 품목을 검색하여 접속한 경우도 20.5%(334건)였는데, 직접 검색하여 사이트에 접속하게 되는 사례가 매년 증가하고 있다.

□ 해외 사이트 이용 전 국제거래 소비자포털의 '사기의심 사이트' 확인 필요

한국소비자원은 사기의심 사이트로 인한 소비자피해를 예방하기 위해서는 유명 브랜드 상품을 지나치게 싼 가격에 판매하는 사이트를 주의하고, 상품을 구입하기 전에는 반드시 한국소비자원이 운영하는 국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)에 게시된 사기의심 사이트*를 확인할 것을 당부했다.

* 연락 두절, 사이트 폐쇄, 사업자 연락처 미기재 등 기준을 검토하여 사기의심 사이트로 등록

또한 피해가 발생할 경우를 대비해 차지백 서비스 신청이 가능한 신용(체크)카드를 사용하고 해외 온라인 쇼핑몰과의 분쟁이 원만히 해결되지 않는 경우에는 국제거래 소비자포털에 도움을 요청할 것을 조언했다.

 <p>넓게 듣겠습니다 바르게 알려드립니다</p>	<p>위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr</p>	  <p>공공누리 공공저작물 자유이용허락</p>
--	---	--

1 사기의심 사이트 소비자상담 현황

- (분석대상) 2019.1.~2021.12. 한국소비자원에 접수된 사기의심 사이트 소비자상담* 2,544건
 * 한국소비자원이 운영하는 '국제거래 소비자포털'과 공정거래위원회가 운영하는 '1372소비자상담센터'에 접수된 상담
- (분석내용) 연도별, 품목별·월별, 불만유형별, 접수경로별 등

□ (연도별) 최근 3년간(2019~2021) 한국소비자원에 접수된 사기의심 사이트 관련 소비자 상담은 총 2,544건으로 '19년 1,171건*, '20년 705건, '21년 668건으로 매년 꾸준히 접수되고 있음.

* 다이어트 보조식품 케토플러스 관련 소비자상담 415건 접수 포함, 관련 피해예방주의보 발령('19.11.21.)

○ '케토플러스'를 제외 시 2019년 756건, 2020년 705건, 2021년 668건으로 매년 약 700건 정도 접수되고 있는 것으로 나타남.

< 사기의심 사이트 소비자상담 신청 현황 >

(단위: 건)

연도	2019년	2020년	2021년	계
소비자상담	1,171 (756)	705	668	2,544

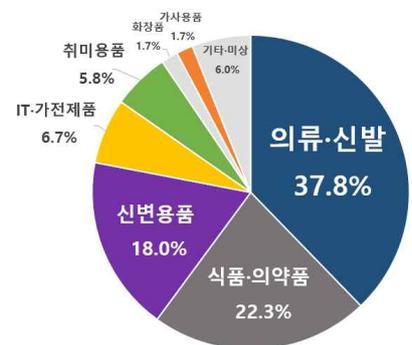


□ (품목별) 품목별로는 '의류·신발'이 962건(37.8%)으로 가장 많았고, '식품·의약품' 566건(22.3%), '신변용품' 458건(18.0%), IT·가전제품 171건(6.7%) 순으로 나타남.

< 품목별 현황 >

(단위: 건, %)

품목별	2019년	2020년	2021년	계
의류·신발	413	214	335	962(37.8)
식품·의약품	461	77	28	566(22.3)
신변용품	100	228	130	458(18.0)
IT·가전제품	88	49	34	171(6.7)
취미용품	46	47	55	148(5.8)
화장품	7	16	21	44(1.7)
가사용품	4	25	14	43(1.7)
기타, 미상	52	49	51	152(6.0)
계	1,171	705	668	2,544(100.0)



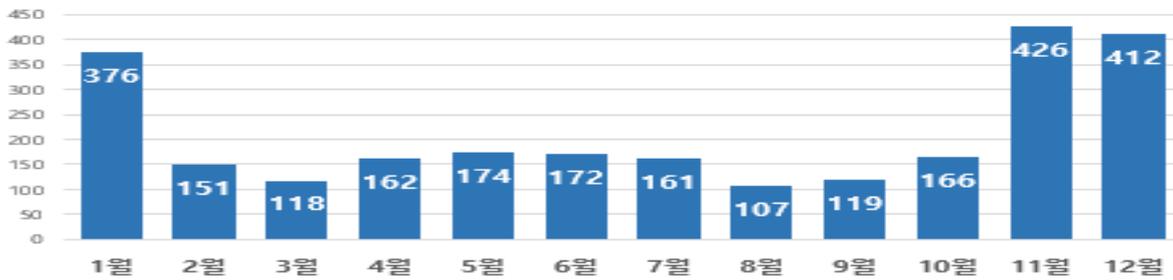
□ (월별) 월별 분석 결과, 사기의심 사이트 소비자상담은 11월이 16.7%(426건)로 가장 많았으며, 그 다음으로는 12월 16.2%(412건), 1월 14.8%(376건) 순으로 나타남.

- 광군제·블랙프라이데이·박싱데이 등 연말 대규모 글로벌 할인 행사의 영향으로 보이며, 이 밖에도 야외 활동이 늘어나는 5월 6.8%(174건)·6월 6.8%(172건)에도 많이 발생하는 것으로 나타남.

〈 월별 현황 〉

(단위: 건, %)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
건	376	151	118	162	174	172	161	107	119	166	426	412	2,544
(비율)	(14.8)	(6.0)	(4.6)	(6.4)	(6.8)	(6.8)	(6.3)	(4.2)	(4.7)	(6.5)	(16.7)	(16.2)	(100.0)



□ (품목별·월별) 월별로 피해 다발하는 품목의 상담 건수 순위를 정리한 결과, '의류·신발'이 거의 매일 피해가 다발하는 것으로 나타났으나, 6·7월에는 안경·선글라스가 포함된 '신변용품' 피해가 많이 발생하는 것으로 나타남.

- 세부 품목을 살펴보면, 3월에는 '레저용품', 4월은 '매트리스', 6월에는 '음향기기', 8월에는 '냉방기기' 관련 피해도 발생하고 있어 소비자의 주의가 필요한 것으로 나타남.

〈 월별·품목별 순위 현황 〉

순위	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
1	의류 신발	의류 신발	의류 신발	의류 신발	의류 신발	신변 용품 ¹⁾	신변 용품	의류 신발	의류 신발	의류 신발	식품* 의약품	식품* 의약품
2	신변 용품	신변 용품	취미 용품 ²⁾	신변 용품	신변 용품	의류 신발	의류 신발	IT· 가전 ³⁾	신변 용품	신변 용품	의류 신발	의류 신발
3	IT· 가전	IT· 가전	신변 용품	IT· 가전	취미 용품	IT· 가전	식품 의약품	취미 용품	식품 의약품	식품 의약품	신변 용품	신변 용품
4	취미 용품	취미 용품	IT· 가전	취미 용품	IT· 가전	식품 의약품	IT· 가전	신변 용품	취미 용품	취미 용품	취미 용품	취미 용품
5	식품 의약품	식품 의약품	식품 의약품	가사 용품 ⁴⁾	식품 의약품	취미 용품	취미 용품	식품 의약품	화장품	화장품	화장품	화장품

* 11월 12월은 다이어트 보조식품 '케토 플러스' 관련 소비자상담 다발 접수됨, 관련 피해예방주의보 발령(19.11.21.)

- 1) 안경·선글라스, 가방, 지갑, 귀금속, 시계, 벨트 등 / 2) 레저용품, 서적, 음반, 악기, 완구, 카메라 등
- 3) PC, PC 주변기기, TV, 음향기기, 냉방기기 등 / 4) 침구, 가구, 주방용품, 유아용품 등

- (불만유형별) '취소·환급·교환 지연 및 거부'가 57.8%(1,470건)로 가장 많았고, '사업자 연락두절·사이트 폐쇄' 13.4%(342건), '미배송/배송 지연' 9.6%(243건) 순으로 나타났으며, 사기의심 사이트는 사업자와의 소통이 원활하지 않은 경우가 대부분으로 소비자들의 주의가 요구됨.

< 불만유형별 현황 >

(단위: 건, %)

불만유형별	2019년	2020년	2021년	계
취소·환급·교환 지연 및 거부	806	330	334	1,470(57.8)
사업자 연락두절·사이트 폐쇄	85	147	110	342(13.4)
미배송/배송 지연	67	88	88	243(9.6)
제품하자·품질·AS	85	41	43	169(6.6)
오배송	22	23	29	74(2.9)
기타·단순문의	29	24	14	67(2.6)
결제관련	27	12	18	57(2.3)
계약불이행(불완전이행)	11	31	14	56(2.2)
위약금·수수료 부당 청구 및 가격 불만	33	6	9	48(1.9)
표시·광고	3	1	6	10(0.4)
기타, 미상	3	2	3	8(0.3)
계	1,171	705	668	2,544(100.0)

- (접속경로별) 사기의심 사이트에 접속한 경로가 확인된 1,632건을 분석한 결과, 인스타그램·페이스북 등 SNS를 통해 사이트에 접속한 경우가 66.7%(1,089건)로 나타났으며, 소비자가 직접 브랜드·품목을 '검색'하여 사이트에 접속한 경우도 20.5%(334건)나 되는 것으로 나타남.

< 접속경로별 현황 >

(단위: 건, %)

구분	2019년	2020년	2021년	계
SNS	588	255	246	1,089(66.7)
인스타그램	237	129	86	452(27.7)
페이스북	290	39	48	377(23.1)
유튜브	4	46	75	125(7.6)
기타, 미상	57	41	37	135(8.3)
검색	94	107	133	334(20.5)
광고	49	25	24	98(6.0)
지인소개	14	23	17	54(3.3)
기타	17	20	20	57(3.5)
계	762	430	440	1,632(100.0)

□ (성별, 연령별) 성별이 확인되는 2,297건을 살펴보면 '여성'이 56.3%(1,294건), 남성이 43.7%(1,003건)로 나타났으며,

○ 연령 확인이 가능한 2,109건을 살펴보면 30대가 34.4%(725건), 20대가 32.5%(685건)으로 약 70% 정도를 차지하고 있어 20-30대 피해가 많은 것으로 나타남.

< 연령별 현황 >

(단위: 건, %)

연령	2019년	2020년	2021년	계
10대	13	4	10	27(1.3)
20대	318	191	176	685(32.5)
30대	352	199	174	725(34.4)
40대	202	98	118	418(19.8)
50대	67	61	60	188(8.9)
60대	13	15	33	61(2.9)
70대	-	1	4	5(0.2)
계	965	569	575	2,109(100.0)

< 성별 현황 >



2

주요 소비자상담 사례

▶ 사례 1 달러 표시된 레저용품을 구매했으나 위안화로 결제

- A씨는 2020. 3. 18. 검색을 통해 알게 된 사이트에서 야구용품을 구매함. 사이트상에서는 상품 금액이 달러로 표시되어 있었으나, 위안화로 결제됨. 사이트에 있는 이메일로 문의하였으나 사업자는 수신 확인도 하지 않고 연락 두절됨.

▶ 사례 2 선글라스 구매 이후 사이트 폐쇄

- B씨는 2021. 5. 26. SNS에 선글라스 90% 세일 광고를 보고 사이트에 접속하여 선글라스를 2개 구매하고 103.44 달러(USD)로 결제함. 이후 배송정보와 구매내역을 확인하고자 구매한 사이트에 접속하였으나 사이트가 폐쇄된 사실을 알게 됨.

▶ 사례 3 상품 이미지와 다른 의류가 배송된 뒤 사업자 연락 두절

- C씨는 2021. 11. 19. 유튜브 광고를 보고 사이트에 접속하여 의류 1점을 구매하고 55,900원 결제함. 사이트에 게시된 상품 이미지와 다른 상품이 배송되어 사이트에 기재된 이메일로 사업자에게 연락하였으나 연락 두절됨.

▶ 사례 4 설명과 다른 기능의 블루투스 이어폰 배송된 후 사업자 연락 두절

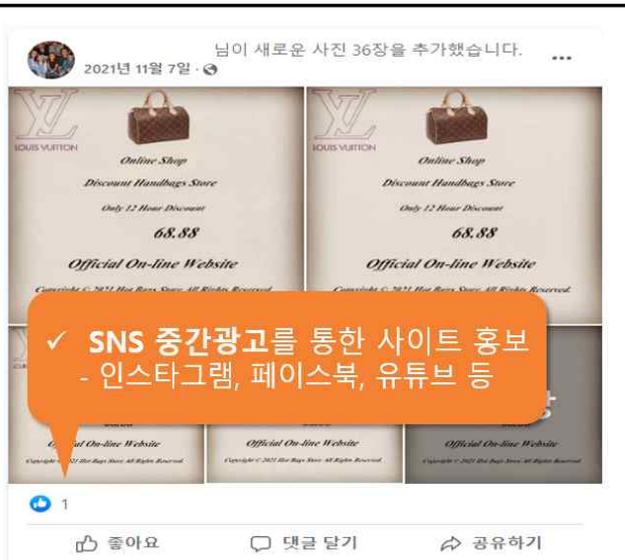
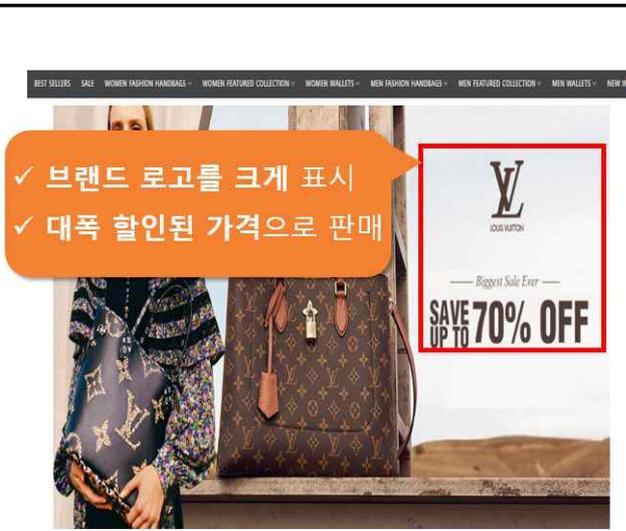
- D씨는 2021. 5. 22. 유튜브 광고를 보고 사이트에 접속하여 블루투스 이어폰을 구매하고 39,800원 결제함. 이후 배송받은 블루투스 이어폰을 확인하니 음량 조절 기능이 없는 등 상품 페이지 내 설명과 다른 제품임. 이후 사업자에게 연락하였으나 사업자는 연락 두절됨.

▶ 사례 5 국내 사이트라고 오인하여 의류 구매하였으나 해외 결제되고 환급 거절

- E씨는 2021. 10. 22. SNS 광고를 통해 알게 된 사이트에 한글로 상품 표시가 되어있고, 상품 금액도 39,800원으로 원화 표시되어 있어 국내 구매대행 사이트라고 생각하고 의류 1점을 구매함. 사이트 내 해외결제가 된다는 공지도 없었으나 40,303원 해외결제됨. 이후 주문 취소하고자 사업자에게 연락하였으나 이미 상품을 발송하였다며 환급을 거절함.

3

사기의심 사이트 주요 특징



회사소개

인문 지리 등 선천적인 자원으로 은 트렌드 세터들의 추세를 실시간으로 포착해 여러 제조사와 긴밀한 파트너십을 맺었습니다. 은 온라인 외투회사와 이미 2년동안 합작이 지속되었습니다. 우리는 항상 품질과 서비스에 관심을 가지고 있습니다. 충실한 고객들이 갈수록 많아지기 때문에 우리 팀은 신속한 성장과 성숙함 갖졌습니다.

✓ 쇼핑물 내 어색하고, 부자연스러운 번역 어투 사용

고 심은 욕구를 갖고 있으며 더 큰 사회적 주체으로 전파하길 원합니다. 저희는 "소비자측부터" "서비스 정신" "양호한 브랜드를 세우다" 를 꾸준히 유지하고 있습니다. 이익 극대화를 위해 매장에 실시간으로 관리분석을 실행합니다. 시장 가속화 발전은 특허권 영권의 속도를 반영합니다. 회사는 미래에 팀 관리와 관련업종 다원화 발전의 방식을 통해서, 국내 종합시장마케팅 대리상으로 되겠습니다.



고객센터 안내

✓ 사업자 메일로 개인통관고유번호 제출
 ✓ 개인통관고유번호 제출을 요구하지 않음

service@ .com 로 보내주시기 바랍니다.
 통관번호 support@ .com 로 보내주시기 바랍니다.

① 상품 구매 전, 사기의심 사이트 여부를 꼼꼼히 확인하세요.

- 한국소비자원 국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)*에 등록된 사기의심 사이트인지 확인해 보세요.
 - * 포털 내 사기의심 사이트 검색, 상담사례, 피해예방정보 등 참고
- 상품을 구매하려는 사이트가 SNS 광고 및 포털 사이트 검색을 통해 접속한 사이트라면 사기의심 사이트 주요 특징에 해당되는지 살펴보세요. <p8 참조>
 - 특히, 월별 피해 다발 품목 구입 시에는 꼭 확인합니다.
- 이용하고자 하는 사이트의 정보(사업자 등록번호, URL, 사이트명 등)를 포털 사이트에서 검색하여 이용후기 등을 살펴보세요.

② 피해 발생을 대비해 가능한 신용(체크)카드를 이용하고 자료를 보관합니다.

- 평소 자주 이용하지 않는 사이트에서 상품을 구매하는 경우 가능한 차지백 서비스를 신청할 수 있는 신용(체크)카드를 이용합니다.
 - 계좌이체 및 해외 송금은 환급이 어려운 경우가 많으니 유의하세요.
- 결제 내역, 영수증, 주문확인서, 사업자와의 대화 내용 등 거래를 입증할 수 있는 자료를 꼭 보관하세요.

③ 사기의심 사이트 피해가 발생하면 도움을 요청합니다.

- 소비자 피해가 발생했다면 입증자료(거래 내역, 메일내용, 사진 등)를 구비하여 결제 방법에 따라 신용카드사의 '차지백 서비스' 또는 페이팔의 '분쟁 및 클레임'을 신청하세요.

차지백 서비스 사업자와 연락 두절, 오배송, 배송지연 등의 소비자피해를 입은 경우 구입일로부터 120일(VISA, Master Card, AMEX) 또는 180일(Union Pay) 이내에 신용카드사에 승인된 거래를 취소 요청할 수 있는 서비스 (신청 기한, 접수 방법 등은 카드사에 문의)

페이팔 분쟁 및 클레임 사업자와 연락 두절, 오배송, 배송지연 등 소비자피해가 발생한 경우 구입일로부터 180일 이내에 페이팔 분쟁해결센터에 '분쟁 및 클레임'을 제기하여 환급계약이행 등을 요구할 수 있는 절차

- 소비자피해가 원만히 해결되지 않는 경우 한국소비자원 '국제거래 소비자포털 (<http://crossborder.kca.go.kr>)'로 도움을 요청하세요.