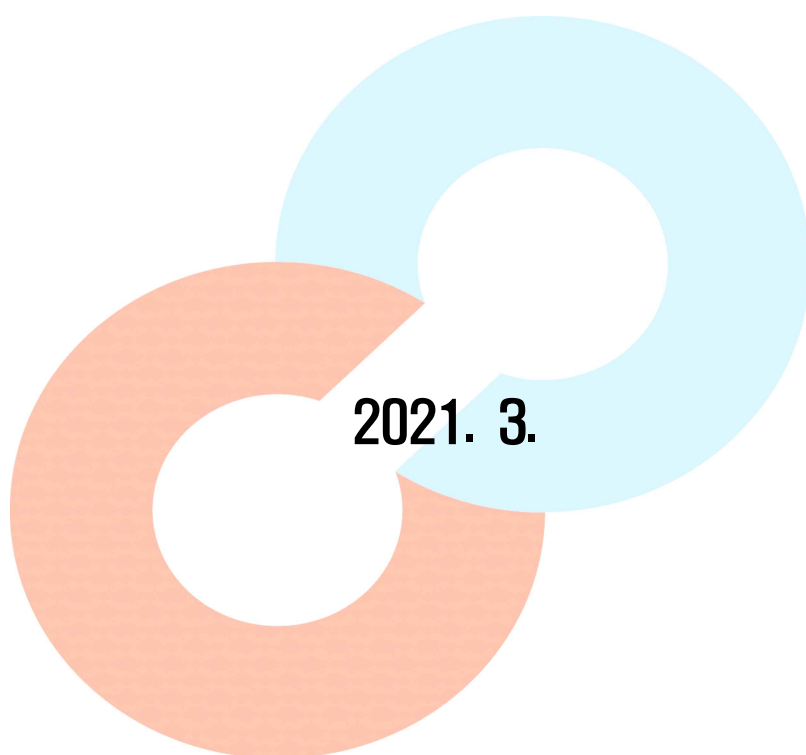


---

## 2020년 국제거래 소비자상담 동향 분석

---



시 장 조 사 국  
국 제 거 래 지 원 팀

# 목 차

<b>I. 조사 개요</b> .....	<b>1</b>
1. 조사배경 및 목적 .....	1
2. 조사내용 및 방법 .....	2
3. 조사기간 및 조사자 .....	2
<b>II. 국제거래 소비자상담 현황 분석</b> .....	<b>3</b>
1. 연도별 현황 .....	3
2. 거래유형별 현황 .....	4
3. 품목별 현황 .....	6
4. 불만이유별 현황 .....	8
5. 사업자 소재국별 현황 .....	12
<b>III. 주요 특징</b> .....	<b>14</b>
<b>IV. 조치 계획</b> .....	<b>16</b>
<참고 1> 국제거래 유형별 분석 .....	18
<참고 2> 사업자 소재국별 상세 현황 .....	24
<참고 3> 소비자 특성 분석 .....	26

## ‘표’ 목차

[표1-1] 최근 3년간 전자상거래 물품 수입 현황(해외직구) .....	1
[표2-1] 최근 5년간 국제거래 소비자상담 접수 현황 .....	3
[표2-2] 전년 대비 거래유형 변화 .....	5
[표2-3] 전년 대비 품목별 변화 .....	6
[표2-4] 항공권·항공서비스, 숙박(예약) 품목 소비자상담 전년 대비 분기별 접수 현황 .....	7
[표2-5] 전년 대비 불만이유별 변화 .....	8
[표2-6] 최근 3년간 사업자 소재국 현황 .....	13
[표3-1] 피해 다발 상위 3개 품목 순위 변화 .....	16
[표3-2] 물품 품목 증가율 현황 .....	17
[표4-1] 구매대행 품목별 현황 .....	18
[표4-2] 구매대행 불만이유별 현황 .....	19
[표4-3] 해외 직접거래 품목별 현황 .....	20
[표4-4] 해외 직접거래 불만이유별 현황 .....	21
[표4-5] 배송대행 불만이유별 현황 .....	22
[표4-6] 최근 3년간 우리국민 해외 관광객 현황 .....	23
[표4-7] 사업자 소재국별 상세 현황 .....	24
[표4-8] 사업자 소재 대륙별 현황 .....	25
[표4-9] 소비자 성별 현황 .....	26
[표4-10] 소비자 연령대별 현황 .....	26

## ‘그림’ 목차

[그림2-1] 최근 5년간 국제거래 소비자상담 접수 추이 .....	3
[그림3-1] (온라인) 서비스, 물품 구매 관련 소비자상담 전년 대비 분기별 접수 추이 .....	15

## I 조사 개요

### 1. 조사 배경 및 목적

□ 해외직구 규모는 증가 추세를 보이고 있으며, 코로나19 확산에 따라 해외여행에 대한 소비자들의 안전성 우려가 커짐. 이에 관련 소비자상담\*도 꾸준히 늘어나고 있어 대응방안 마련 필요

○ 관세청에 따르면, 2020년도 해외직구 규모는 6,357만 건\*, 37억5,375만 달러로 전년 대비 건수기준 47.9%, 금액기준 19.4% 증가함.

[표1-1] 최근 3년간 전자상거래 물품 수입 현황(해외직구)

(단위 : 만 건, %, 백만 달러)

구분	해외직구 건수	전년 대비 증감률	금액	전년 대비 증감률
2018년	3,226	36.8	2,755	30.6
2019년	4,299	33.3	3,143	14.1
2020년	6,357	47.9	3,753	19.4

\* 전자상거래 물품 수입 규모로 목록통관(수입신고 면제) 및 일반통관(수입신고 필수) 건 모두 포함,  
(자료) '전자상거래 물품 수입동향'(관세청)

□ 국제 소비자거래 증가와 함께 관련 분쟁도 증가하고 있어 이에 대한 대응방안 마련 필요

○ 2020년 '1372소비자상담센터' 및 '국제거래 소비자포털'에 접수된 국제거래 관련 소비자상담은 총 26,954건으로 전년(24,194건) 대비 11.4% 증가함.

□ 소비자 불만유형, 연도별 추이 등 상담동향을 파악하여 국제거래 관련 소비자 이슈에 효과적으로 대응하기 위한 기초자료 확보

○ 국제거래 관련 소비자 피해예방 및 불만해결을 위한 시사점을 도출하고, 공정위 등 정부 부처와 국회, 각 언론사에 통계 자료를 제공하고자 함.

## 2. 조사내용 및 방법

조사 내용	조사방법
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2020년도 국제거래 소비자상담 동향 분석               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1372소비자상담센터 및 국제거래 소비자포털 자료 분석 (거래유형, 품목, 불만이유, 사업자 소재국 등)</li> </ul> </li> <li>○ 주요기관 국제거래 동향 분석               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관세청(전자상거래 물품 통관 현황)</li> <li>- 한국관광공사(국민 해외관광객 통계)</li> </ul> </li> </ul>	원내·외 자료조사

## 3. 조사기간 및 조사자 : 2021. 1. ~ 3. (3개월),

국제거래지원팀 유민우 조사관

## Ⅱ 국제거래 소비자상담 현황 분석

### 1. 연도별 현황

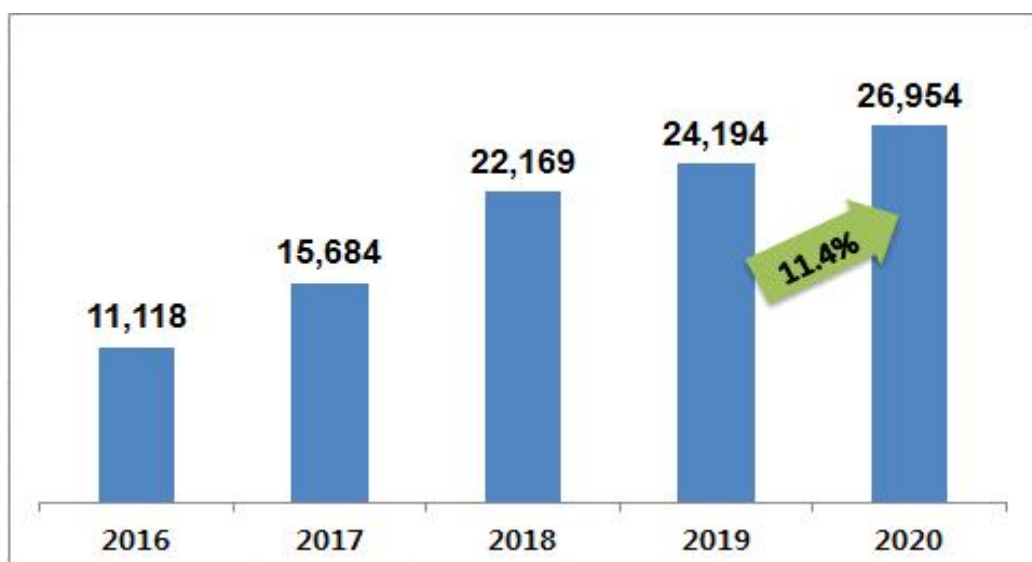
- 1372소비자상담센터 및 국제거래 소비자포털에 접수된 2020년 국제거래 소비자상담은 총 26,954건으로 전년(24,194건) 대비 11.4% 증가
- ‘온라인 국제거래’ 상담은 26,698건으로 전년(23,788건) 대비 12.2% 증가, ‘오프라인 국제거래’ 상담은 256건으로 전년(406건) 대비 36.9% 감소함.

[표 2-1] 최근 5년간 국제거래 소비자상담 접수 현황

(단위 : 건, %)

구분	국제거래 소비자상담 건수(비율)		계	전년 대비 증감률
	온라인 거래	오프라인 거래		
2016년	10,549(94.9)	569(5.1)	11,118	24.2
2017년	15,472(98.6)	212(1.4)	15,684	41.1
2018년	21,694(97.9)	475(2.1)	22,169	41.3
2019년	23,788(98.3)	406(1.7)	24,194	9.1
2020년	26,698(99.0)	256(1.0)	26,954	11.4

[그림 2-1] 최근 5년간 국제거래 소비자상담 접수 추이



## 2. 거래유형별 현황

- 전체 상담 26,954건 중 온라인을 통한 ‘국제거래 대행서비스’ 관련 상담이 13,157건(48.8%)으로 가장 많았고, 이어서 온라인을 통한 ‘해외 직접거래’ 12,897건(47.8%), 여행 등을 통한 오프라인 ‘현지 직접거래’ 256건(1.0%) 순으로 나타남.<sup>1)</sup>
  - ‘해외 직접거래’(12,897건) 관련 상담은 전년(9,523건) 대비 35.4% 급증하여 ‘국제거래 대행서비스’(13,157건)와 비슷한 수준을 보임.
  - ‘국제거래 대행서비스’ 관련 소비자상담 중 ‘서비스 구매대행’은 4,812건(17.9%)으로 전년(2,033건) 대비 136.7% 증가한 반면, ‘물품 구매대행’ 유형은 7,802건(28.9%)으로 전년(10,385건) 대비 24.9% 감소함.
  - ‘해외 직접거래’ 관련 소비자상담 중 ‘서비스 직접구매’는 10,892건(40.4%)으로 전년(7,162건) 대비 52.1% 증가한 반면 ‘물품 직접구매’ 유형은 2,005건(7.4%)으로 전년(2,361건) 대비 15.1% 감소함.
  - 국제거래 소비자상담 전체의 동향을 볼 때, 코로나19의 영향으로 ‘서비스 구매’ 관련 상담이 크게 증가함.

1) 온라인을 통한 거래 사실은 확인되나 대행, 직접거래 여부를 알 수 없는 상담은 644건(2.4%)으로 확인됨.

[표2-2] 전년 대비 거래유형 변화

(단위 : 건, %)

거래유형		2019년		2020년		전년 대비 증감률
		건수	비율	건수	비율	
온라인	국제거래 대행서비스 <sup>1)</sup>	13,135	54.3	13,157	48.8	0.2
	물품구매	10,385	42.9	7,802	28.9	▽24.9
	서비스구매	2,033	8.4	4,812	17.9	136.7
	물품배송	717	3.0	543	2.0	▽24.3
	해외 직접거래 <sup>2)</sup>	9,523	39.3	12,897	47.8	35.4
	물품구매	2,361	9.7	2,005	7.4	▽15.1
	서비스구매	7,162	29.6	10,892	40.4	52.1
	기타 <sup>3)</sup>	1,130	4.7	644	2.4	▽43.0
오프라인	현지 직접거래 <sup>4)</sup>	406	1.7	256	1.0	▽36.9
계		24,194	100.0	26,954	100.0	11.4

1) 온라인 구매대행 사업자를 통해 물품, 서비스(항공·숙박 등)를 구매하거나, 배송대행 사업자를 통해 물품을 배송 받은 경우

2) 해외 온라인 사이트를 통해 직접 물품이나 서비스를 구매한 경우

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

4) 여행 등을 통해 해외 현지에서 물품이나 서비스를 구매한 경우



### 3. 품목별 현황

- 전체 26,954건 중 상세 품목이 확인된 26,533건을 분석한 결과, ‘항공권·항공서비스’가 11,109건(41.9%)으로 가장 많았고 ‘의류·신발’이 4,183건(15.8%), ‘숙박(예약)’ 3,438건(13.0%), ‘IT·가전제품’ 1,564건(5.9%), ‘신변용품’ 1,240건(4.7%) 등의 순으로 나타남.
- 증가율이 가장 큰 품목은 ‘항공권·항공서비스’(11,109건)로 전년(4,396건) 대비 152.7% 증가하였고, 다음으로 ‘화장품’(223건)이 전년(170건) 대비 31.2%, ‘가사용품’(910건)이 전년(764건) 대비 19.1% 증가함.
- 코로나19로 인한 국경 간 이동 제한, 항공편 결항 등의 조치로 인해 ‘항공권·항공서비스’ 관련 상담이 급증한 것으로 판단됨.

[표2-3] 전년 대비 품목별 변화

(단위 : 건, %)

품목명	2019년		2020년		전년 대비 증감률
	건수	비율	건수	비율	
항공권·항공서비스	4,396	18.5	11,109	41.9	152.7
의류·신발	6,435	27.0	4,183	15.8	▽35.0
숙박(예약)	3,642	15.3	3,438	13.0	▽5.6
IT·가전제품	2,184	9.2	1,564	5.9	▽28.4
신변용품 <sup>1)</sup>	1,671	7.0	1,240	4.7	▽25.8
가사용품 <sup>2)</sup>	764	3.2	910	3.4	19.1
취미용품 <sup>3)</sup>	749	3.1	801	3.0	6.9
식품·의약품	1,217	5.1	663	2.5	▽45.5
서비스기타 <sup>4)</sup>	509	2.1	589	2.2	15.7
정보통신서비스 <sup>5)</sup>	418	1.8	430	1.6	2.9
문화·오락서비스 <sup>6)</sup>	678	2.8	337	1.3	▽50.3
화장품	170	0.7	223	0.8	31.2
기타(마스크 등)	999	4.2	1,046	3.9	4.7
계	23,832	100.0	26,533	100.0	

1) 가방, 지갑, 귀금속, 시계, 선글라스, 벨트 등

2) 침구, 가구, 주방용품, 유아용품 등

3) 서적, 음반, 악기, 장난감, 스포츠·레저 용품 등

4) 운송, 해외이사, 렌터카, 의료 서비스 등

5) 게임, 인터넷기반 서비스, 어플리케이션, 통신(유심)서비스 등

6) 현지 액티비티, 콘서트, 스포츠경기, 전시회, 박물관, 놀이공원 등

- 감소율이 가장 큰 품목은 '문화오락 서비스'(337건)로 전년(678건) 대비 50.3% 감소하였고, 다음으로 '식품·의약품'(663건)이 전년(1,217건) 대비 45.5%, '의류·신발'(4,183건)이 전년(6,435건) 대비 35.0% 감소함.

- 코로나19로 인한 해외여행 수요 감소에 따라 현지 액티비티, 콘서트·스포츠티켓 등과 관련된 '문화·오락 서비스' 관련 상담이 크게 감소한 것으로 추정됨.\*

\* '20년 1분기 203건 → 2분기 60건 → 3분기 50건 → 4분기 24건

<참고> [표2-4] '항공권·항공서비스', '숙박(예약)' 품목 소비자상담 전년 대비 분기별 접수 현황

(단위 : 건, %)

구분	항공권·항공서비스		전년 동기 대비 증감률	숙박(예약)		전년 동기 대비 증감률
	2019년	2020년		2019년	2020년	
1분기	860	3,334	287.7	883	2,278	158.0
2분기	948	3,722	292.6	816	482	▽40.9
3분기	1,517	2,939	93.7	1,165	474	▽59.3
4분기	1,071	1,114	4.0	778	204	▽73.8
합계	4,396	11,109	152.7	3,642	3,438	▽5.6

- 코로나19로 인한 해외여행 취소제한 등에 따라 '항공권·항공서비스' 및 '숙박(예약)' 품목 관련 상담이 다수 접수됨
  - **(항공권·항공서비스)** 1분기 코로나19 발발로 취소·결항된 항공권 환급 상담 급증과 환급 처리 지연 및 일방적 환급 방식 변경(바우처 제공) 등에 따른 추가 접수, 사업자의 환급 약속 후 갑작스러운 연락 두절과 파산 선언으로 뒤늦게 최초 접수를 하는 등 전년 대비 2, 3분기 까지 상담 건이 크게 증가하였고, 4분기 수치는 전년 대비 비슷한 수준을 보임.
  - **(숙박)** 1분기 코로나19로 인한 항공편 결항, 각 국의 입국 제한 조치 등으로 해외 숙박(예약)에 대한 취소환급 관련 상담이 급증함. 그러나 2분기부터 전년 동기 대비 상담 건수가 크게 감소하였는데 이는 아고다, 부킹닷컴 등 국내 고객센터가 있는 글로벌 OTA의 적극적인 환급 처리(무료 취소 허용 등)와 코로나19 장기화로 인한 휴가철 해외 숙박 예약 감소 등의 영향으로 추정됨.

※ 아고다 상담 건수 2019년 1,137건 → 2020년 917건 (전년 대비 19.3% 감소)

부킹닷컴 상담 건수 2019년 538건 → 2020년 431건 (전년 대비 19.9% 감소)

- 해외여행 시 항공권이 숙박(예약)보다 우선 구매되는 경향\*이 있어, 갑작스러운 코로나19로 인해 미리 예약해둔 '항공권·항공서비스' 품목의 피해가 크게 나타난 것으로 추정

\* 익스피디아가 한국인 607명을 대상으로 진행한 설문조사 결과 한국인 63%는 항공권을 구매하고 호텔을 나중에 예약한다고 분석(참고 : '항공권 사면 언제 어디서든 호텔 골라 반값 이용', 헤럴드 경제 '18.8.14.)

## 4. 불만이유별 현황

- 전체상담 26,954건을 불만이유별로 분석한 결과 '취소·환급·교환 지연 및 거부'가 13,645건(50.6%)으로 가장 많았고, '위약금·수수료 부당청구 및 가격 불만' 4,004건(14.8%), '배송관련' 불만 3,038건(11.3%) 순으로 나타남.
- 증가율이 가장 큰 항목은 '취소·환급·교환 지연 및 거부'(13,645건)로 전년(9,292건) 대비 46.8% 증가하였으며, 다음으로 '사업자 연락두절·사이트 폐쇄'(884건) 항목은 전년(767건) 대비 15.3% 증가한 것으로 분석됨.
- '사업자 연락두절 · 사이트 폐쇄'\*는 물품 관련 사기의심사이트 사례가 대부분이었던 이전과 달리, 코로나19 여파에 따른 재정 악화로 서비스(항공, 숙박 등) 사업자의 연락두절 사례가 급증하며 증가 추세를 보임.
- \* 관련 상담 중 항공, 숙박(예약 품목 건 '19년 107건(14.0%) → '20년 420건(47.5%), 전년 대비 292.5% 증가
- 감소율이 가장 큰 항목은, '결제관련'(326건)으로 전년(542건) 대비 39.9% 감소하였고 '기타, 단순문의, 미상'은 894건(3.3%)으로 전년(1,191건) 대비 24.9% 감소함.

[표2-5] 전년 대비 불만이유별 변화

(단위 : 건, %)

불만이유	2019년		2020년		전년 대비 증감률
	건수	비율	건수	비율	
취소·환급·교환 지연 및 거부	9,292	38.4	13,645	50.6	46.8
위약금·수수료 부당청구 및 가격불만	4,075	16.8	4,004	14.8	▽1.7
배송관련(미배송, 배송지연, 오배송, 파손 등)	2,965	12.3	3,038	11.3	2.5
제품하자·품질 및 AS	2,666	11.0	2,072	7.7	▽22.3
계약불이행(불완전이행)	2,410	10.0	1,826	6.8	▽24.2
사업자 연락두절·사이트 폐쇄	767	3.2	884	3.3	15.3
결제관련	542	2.2	326	1.2	▽39.9
표시·광고	286	1.2	265	1.0	▽7.3
기타, 단순문의, 미상	1,191	4.9	894	3.3	▽24.9
계	24,194	100.0	26,954	100.0	

## □ 불만이유별 주요 사례

- (취소·환급·교환 지연 및 거부) 정당한 이유 없이 취소·환급·교환 처리를 지연하거나 거부하는 경우

### 사례 ▶ 환급불가 조건으로 예약한 해외 호텔, 코로나19로 인한 환급 요구

소비자는 2019.12.27. 호주 현지 호텔을 2020.4.27.~29. 일정으로 예약하고 약 140만원을 결제함. 그러나 2020.3.경 코로나19 확산에 따른 호주의 한국인 입국 금지 조치로 여행이 불가하여 호텔에 취소 및 환급을 요청하였으나 '환급 불가 상품'을 이유로 호텔이 환급을 거부함.

- (위약금·수수료 부당청구 및 가격불만) 계약해제 시 과도한 위약금·반품 배송료 부과, 사전 안내 없었던 수수료 청구, 거래금액 불만 등

### 사례 ▶ 항공사의 항공편 취소임에도 환급 요청 시 수수료 공제

소비자는 2019.12.4. 해외 항공사 홈페이지에서 유럽 왕복 항공권(2020.4.30.~5.9. 일정)을 예매하고 124만원을 결제함. 그러나 2020.4.14. 항공사로부터 코로나19 확산에 따른 항공편 취소통보 메일을 받고 환급을 요청함. 항공사는 환급 시 20만원 상당의 금액이 공제된다고 안내함.

- (배송관련) 배송이 상당기간 지연되거나 배송되지 않는 경우, 물품이 잘못 배송되거나 배송 중 분실·파손되는 경우 등

### 사례 ▶ 해외 사이트에서 구매한 의류의 미배송

소비자는 2020.3.2. 해외 사이트에서 의류 3점을 구매하고 28만원을 결제함. 이후 한 달 가까이 배송이 되지 않아 사업자에게 문의 메일을 보내니 배송 조회 방법을 안내함. 이에 안내한 방법으로 배송 조회를 하였으나 주문 상품의 배송이 진행되지 않음.

- (제품하자·품질 및 AS 불가) 제품 하자 존재, 사진과 상이한 제품·가품 등 배송, 공식 수입 제품이 아님을 이유로 AS·무상 수리 거부 등

**사례 ▶ 작동하지 않는 커피메이커 반품 및 A/S 거부**

소비자는 2020.9.경 해외 직구로 커피메이커를 구매함. 그러나 제품 수령 며칠 뒤 커피메이커가 정상적으로 작동하지 않아 판매자에게 문의하니, 박스를 개봉하였기에 반품이 불가하며 해외 배송 제품인 관계로 유상 수리도 불가하다고 답변함.

- (계약불이행) 숙박, 항공, 여행, 배송대행 등 계약상의 서비스가 이행되지 않거나 불완전하게 이행된 경우

**사례 ▶ 해외 배송대행 사업자의 갑작스러운 영업 중단**

소비자는 2020.5.23. 해외 판매자로부터 기념주화를 주문하고, 해외 배송대행 사업자에게 국내 배송을 의뢰함. 이후 배송 대행지로 물건이 입고되어 결제를 진행하라는 메시지를 받고 이용료를 지불하였으나 며칠 뒤 배송대행 사업자가 갑작스럽게 영업을 중단하여 상품을 받지 못함.

- (사업자 연락두절·사이트 폐쇄) 제품·서비스 구입 후 사업자와 연락이 두절되거나 사이트가 폐쇄되는 경우

**사례 ▶ 해외 항공 예약 대행 사이트의 연락두절**

소비자는 2020.3.경 신혼여행을 위해 해외 항공 예약 대행 사이트를 통해 하와이행 항공권 2매를 구매함. 그러나 코로나19 확산으로 항공사로부터 운항 스케줄이 변경되었으므로 취소를 원하면 예약 사이트를 통해 환불 진행할 것을 안내 받음. 이에 해외 예약 대행 사이트에 메일, 전화, 채팅 등으로 연락을 취하였으나 연락이 되지 않음.

- (결제관련) 시스템 오류로 인한 이중결제, 의도치 않게 이루어진 결제 등

**사례 ▶ 해외 항공 예약 대행 사이트에서 이중 결제된 항공권 요금 환불 요구**

소비자는 2020.3.17. 해외 항공 예약 대행 사이트에서 런던-암스테르담-멕시코시티 편도 항공권 1매를 예약하고 카드 결제 중 '결제 실패' 창을 확인함. 계좌잔액 부족으로 확인되어 입금 후 다시 예약 및 결제 완료함. 이후 카드사의 승인 내역을 살펴보니 이중 결제되어 해외 예약 대행 사이트에 환불을 요구하였으나 답변을 받지 못함.

- (표시·광고) 사이트에 광고된 제품과 다른 제품이 배송되거나 표시된 서비스가 제공되지 않는 경우 등

**사례 ▶ 생산지 허위 표시에 의한 구입가 환불 요구**

소비자는 2020.3.10. 국내 오픈마켓 내 입점 사업자를 통해 마스크 1박스를 구매하고 5만원을 결제함. 그러나 판매 페이지 상품명에 브라질 생산 제품이라고 표시된 내용과 달리 실제 수령 제품은 중국 생산 제품으로 확인됨. 이에 판매자 및 오픈마켓에 문의하였으나 판매자는 연락이 되지 않고, 오픈마켓은 판매자와 협의하라고 답변함.

## 5. 사업자 소재국별 현황

- 사업자 소재국이 확인된 12,103건(국내 사업자 제외)을 국가별로 분석한 결과, '중국(홍콩)' 3,028건(25.0%), '미국' 1,730건(14.3%), '싱가포르' 1,396건(11.5%), '스페인' 674건(5.6%), '베트남' 638건(5.3%) 순으로 나타남.

\* 상세내용은 <참고 2. 사업자 소재국별 상세 현황> 참조, 24page

- 해외 항공·숙박 예약 대행사 트립닷컴이 소재한 '중국(홍콩)' 관련 상담이 전년에 이어 가장 많았음. 이어서 '미국'은 호텔스닷컴, 몰테일, 에어비앤비, 위시, 아마존, 애플, 구글플레이 등 다양한 물품·서비스 분야의 주요 사업자들이 소재하고 있어 다수의 상담이 꾸준히 접수됨. 해외 숙박 예약 대행사 아고다가 소재한 '싱가포르' 관련 상담은 전년 대비 소폭(9.4%) 감소함. 해외 항공 예약 대행사 트래블제니오(트래블투비)가 소재한 '스페인'(674건)은 전년(149건) 대비 352.3%, 베트남항공, 뱀부항공, 비엠펙항공이 소재한 '베트남'(638건)은 전년(277건) 대비 130.3% 상승하며 상담이 크게 증가함.

### <참고> 트래블제니오(트래블투비) 관련 소비자 피해 다발

스페인 소재 해외 여행사, '트래블제니오(트래블투비)'를 통해 구매한 항공권이 코로나19로 취소결항 되었음에도 정당한 환불 처리를 받지 못하는 등의 피해사례 다수 접수\*

\* 트래블제니오(트래블투비) 상담 건수 2019년 89건→ 2020년 512건 (전년 대비 475.3% 증가)

해당 사업자는 우리 원의 업무협조 요청에 불응하여 관련 소비자 피해예방주의보\*\*를 발령한 바 있음.

\*\* (보도자료) " 해외 여행사 'Travelgenio, Travel2be' 소비자피해 주의 ", 2020.5.7.

→ (조치결과) 연락 두절 되었던 사업자 측에서 보도자료 배포 이후 회신을 재개하였고 해결 방법을 모르던 소비자들의 상담 접수가 급증하여 신용카드 차지백제도, 항공사를 통한 환불 승인내역 확보 등의 해결 방향을 안내함. 그러나 2021.3. 현재까지 트래블제니오(트래블투비)는 처리 지연을 안내하는 형식적인 답변 또는 무응답으로 실질적인 해결은 어려운 상황임.

- 전년 대비 상담 증가율이 가장 높은 국가는 '인도네시아(621건)로 전년(30건) 대비 1970.0% 급증함. 이는 인도네시아 소재의 가루다인도네시아항공 관련 상담\*이 595건으로 전년(27건) 대비 2103.7% 증가한 영향으로 분석됨.

\* (사례) 소비자는 2019.7.15. 가루다인도네시아항공 공식홈페이지를 통해 발리행 왕복 항공권 1매를 예매하고 62만원을 결제함. 이후 코로나19 확산에 따라 항공편이 결항되어 환급을 요청하였으나 결제 수단으로의 환급이 아닌 바우처 제공만 가능하다는 답변을 받음.

[표2-6] 최근 3년간 사업자 소재국 현황

(단위 : 건, %)

순위	2018년			2019년			2020년		
	국가	건수	비율	국가	건수	비율	국가	건수	비율
1	싱가포르	2,494	31.3	중국(홍콩)	2,312	26.5	중국(홍콩)	3,028	25.0
2	중국(홍콩)	1,342	16.8	싱가포르	1,540	17.7	미국	1,730	14.3
3	미국	769	9.7	미국	1,329	15.2	싱가포르	1,396	11.5
4	네덜란드	723	9.1	네덜란드	676	7.8	스페인	674	5.6
5	필리핀	457	5.7	말레이시아	284	3.3	베트남	638	5.3



### III 주요 특징

#### 1. 해외 직접거래 관련 상담 증가

- 2020년 국제거래 소비자상담의 거래유형 분석 결과, ‘해외 직접거래’가 전년 대비 큰 폭(35.4%)으로 증가함.
- 코로나19 확산에 따라 해외 예약대행사, 외국적 항공사, 현지 호텔과의 서비스(항공, 숙박 등) 직접거래 계약들이 취소되면서 관련 상담이 다수 접수됨.
- ‘대행서비스’에 비해 ‘직접거래’는 해외 구매의 경험이 있거나 문제 발생 시 자체 해결 능력이 있는 소비자들이 선호하는 방식이나 예기치 못한 코로나19 사태에 따른 국경 봉쇄, 사업자 연락두절 등의 특수 상황에서는 자력 구제가 어려워 상담을 접수했을 것으로 판단됨.

#### 2. 서비스구매 관련 상담 증가, 물품구매 관련 상담 감소

- 국제거래 유형 중 온라인 서비스구매 관련(서비스 직접구매, 서비스 구매대행) 상담은 15,704건으로 전년(9,195건) 대비 70.8% 증가하였지만 온라인 물품구매 관련(물품 구매대행, 물품 배송대행, 물품 직접구매) 상담은 10,350건으로 전년(13,463건) 대비 23.1% 감소함.
- 온라인 서비스구매 관련 상담 건수는 전년 대비 1~3분기 증가했고 특히 코로나19 발발 초기 시점인 1~2분기에 급증한 것이 확인됨. 상당 기간 미리 예약하는 서비스 구매(항공, 숙박 등)의 특성상 갑작스러운 코로나19 사태에 따른 이용 불가 및 안전상의 우려로 인한 사전 취소 등으로 1~2분기 소비자상담이 급증한 것으로 추정됨.
- 온라인 물품구매 관련 상담 건수는 4분기 모두 전년 대비 감소함. 이는 ‘기타, 단순문의, 미상’ 관련 상담의 감소 추이\*를 볼 때 해외구매 경험 축적을 통해 소비자 역량이 강화되고 있으며, 비대면 온라인 구매에 능숙해지고 사전 피해 예방을 위해 많은 노력과 주의를 기울이면서 나타난 결과로 추정됨.
- 관세청에 따르면 ‘의류·신발’, ‘가전제품’은 전년 대비 통관 건수가

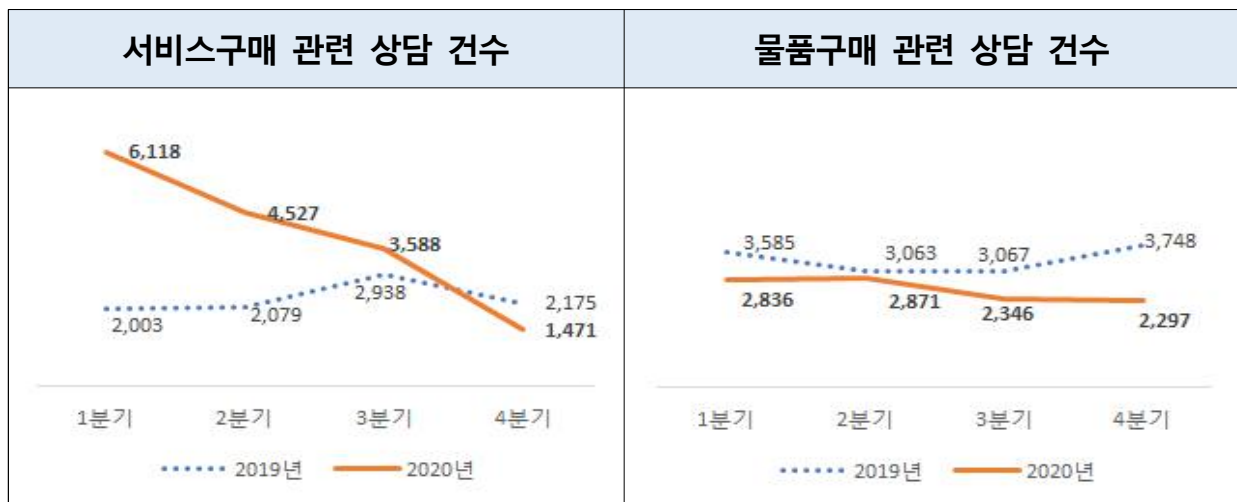
늘어났으나\*\* 우리원의 관련 국제거래 상담은 오히려 전년 대비 각각 35.0%, 28.4% 감소하였음. 이는 피해예방주의보 발령, 구매가이드 제공, 사기의심사이트 게재 등을 통한 소비자 주의 촉구의 성과로 보임.

\* ('18) 1,534건 → ('19) 1,191건 → ('20) 894건

\*\* 의류 ('19) 685만 건 → ('20) 808만 건, 신발 ('19) 261만 건 → ('20) 296만 건,

가전제품 ('19) 584만 건 → ('20) 1,034만 건 ※ 자료: 전자상거래물품 주요 품목별 수입통관 현황 (관세청)

[그림3-1] (온라인) 서비스, 물품 구매 관련 소비자상담 전년 대비 분기별 접수 추이



### 3. 화장품, 가사용품, 취미용품 등 일부 물품 품목 상담 증가

- ‘화장품’, ‘가사용품’, ‘취미용품’ 등 일부 물품 품목 관련 상담은 전년 대비 각 31.2%, 19.1%, 6.9% 증가하였음. 이는 장기간 마스크 착용에 따른 피부 건강 관심 증가, 사회적 거리두기에 따른 가정 내 생활 증가, 실내 취미용품(조립형 완구 등) 수요 증가 등의 영향으로 추정됨.

### 4. 중국(홍콩) 관련 상담 전년에 이어 가장 많아

- ‘중국(홍콩)’은 전년에 이어 사업자 소재국 중 가장 높은 비중(25.0%)을 차지하였는데, 코로나19 이슈로 중국에 본사를 둔 글로벌 항공·숙박 예약 대행 사이트 ‘트립닷컴’ 관련 상담(2,505건\*)이 전년(1,341건) 대비 86.8% 증가한 것이 두드러짐.

\* (상담 품목) ‘항공권·항공서비스’ 2,302건(91.9%), ‘숙박(예약)’ 190건(7.6%), 그 외 13건(0.5%)

## IV 조치 계획

### 코로나19 장기화에 따른 소비자 수요 맞춤 정보 제공 및 불만해결지원 강화

- (정보제공) 피해 다발·급증 품목에 대한 시의성 있는 정보 제공을 통해 소비자 피해 확산 예방 및 자력 구제 역량 강화
- (피해 다발 상위 3개 품목) ‘항공권·항공서비스’, ‘의류·신발’, ‘숙박(예약)’ 품목에 대한 지속적인 모니터링, 해당 품목과 관련된 상담사례 제공 및 사기의심 사이트 발굴 등의 노력을 더욱 강화하고 피해 다발 사건 발생 시 신속한 피해예방 주의보 발령 등 소비자 정보 제공
- 코로나19 발발로 ‘항공권·항공서비스’ 관련 상담이 가장 많이 접수되었는데 코로나19 사태 등 팬데믹 상황에 대한 불명확한 처리기준, 계약주체 (국내 항공사, 외항사, 국내 여행사, 해외 예약 대행사 등)에 따른 환급 처리 속도 및 방식 상이 등 시사점이 발견됨. 이에 ‘17~18년 제작·배포 했던 ‘해외 항공·호텔 예약 가이드’에 해당 내용을 반영하는 리뉴얼 작업을 진행한 후 다양한 매체를 통해 배포

[표3-1] 피해 다발 상위 3개 품목 순위 변화

(단위 : 건)

순위	품목명	2020년 접수 건수	전년 대비 순위 변화
1	항공권·항공서비스	11,109	▲1
2	의류·신발	4,183	▼1
3	숙박(예약)	3,438	-

- (상담 증가율이 높은 물품 상위 3개 품목) ‘화장품’, ‘가사용품’, ‘취미용품’ 관련 상담 증가는 코로나19로 인한 생활방식 변화에 영향을 받았을 것으로 추정됨. 이에 2021년 현재까지도 코로나19가 안정세에 접어들지 않은 상황이므로 해당 품목들과 관련된 구매 가이드, 카드 뉴스, 동영상 제작 등을 통해 최신 피해예방 정보를 제공

[표3-2] 물품 품목 증가율 현황

(단위 : 건, %)

품목명	2019년 접수 건수	2020년 접수 건수	전년 대비 증감률
화장품	170	223	31.2
가사용품	764	910	19.1
취미용품	749	801	6.9

- (불만해결지원) 국제거래 소비자포털 접근성 및 불만해결지원 실효성 제고, MoU 기관 협력 확대를 통해 소비자불만해결지원을 강화
  - (포털 접근성 제고) 국제거래 소비자포털의 홍보 활성화(퀴즈 이벤트, 유튜브 동영상 업로드 등)를 통해 국제거래 관련 피해 발생 시 포털 상담 접수로 이어지도록 유도
  - (불만해결지원 실효성 제고) 피해 다발 사업자에 대한 적극적 시정 요청 및 사업자 반응에 따른 신속한 후속 조치, 무응답 사업자에 대한 해외 관계 당국과의 협력을 통한 해결 추진 등 다각적 노력을 통해 소비자불만해결지원 강화
  - (MoU 기관 협력 확대) 코로나19로 인한 경영난 악화로 외국적 항공사와 계약을 체결한 소비자들의 환급 관련 문의가 지속 접수
    - 국내 고객센터의 부재, 사업자 연락두절, 차지백제도 신청기간 경과 등으로 해결이 어려운 사안들에 대해 해외 MoU 기관에 협력을 요청
    - 2020년 기준 소비자상담이 다발한 상위 10개 국가 중, 아직 MoU가 체결되지 않은 중국, 스페인, 필리핀, 인도네시아\*, 네덜란드 등과 MoU 추가 체결 검토(대외협력팀 협조)
- \* '21년 인도네시아와의 MoU 체결 검토 중
- (기타) '20년 국제거래 소비자상담 동향 분석 보고서 제작 및 국제거래 소비자포털 게시, 보도자료 배포 등을 통한 원내외 자료 공유

## 〈참고 1〉 국제거래 유형별 분석

### 1. 구매대행

- (현황) 2020년 국제거래 소비자상담 26,954건 중 온라인 구매대행 사업자를 통해 물품 및 서비스를 구매한 구매대행 관련 상담은 총 12,614건으로 전년(12,418건) 대비 1.6% 증가함. [표 2-2 참조]
- (유형별 분석) 구매대행 관련 상담 12,614건을 유형별로 분석한 결과 '물품 구매대행'이 7,802건(61.9%)으로 다수를 차지하며, '서비스 구매대행'은 4,812건(38.1%)으로 확인됨.
- (품목별 분석) 상세품목이 확인되는 12,457건을 분석한 결과, '항공권·항공서비스'가 3,497건(28.1%)으로 가장 많았고, '의류·신발' 3,443건(27.6%), 'IT·가전제품' 1,055건(8.5%), '숙박(예약)' 1,018건(8.2%), '신변용품' 834건(6.7%) 등의 순으로 나타남.

[표4-1] 구매대행 품목별 현황

(단위 : 건, %)

품목명	건수	비율
항공권·항공서비스	3,497	28.1
의류·신발	3,443	27.6
IT·가전제품	1,055	8.5
숙박(예약)	1,018	8.2
신변용품	834	6.7
가사용품	632	5.1
취미용품	574	4.6
식품·의약품	398	3.2
서비스기타	168	1.3
화장품	132	1.1
문화오락서비스	106	0.8
정보통신서비스	18	0.1
기타	582	4.7
계	12,457	100.0

- (불만이유별 분석) 불만이유가 확인되는 12,597건을 분석한 결과 ‘취소·환급·교환 지연 및 거부’가 5,109건(40.6%)으로 가장 많았고, ‘배송관련’ 불만 2,260건(17.9%), ‘위약금·수수료 부당청구 및 가격불만’ 2,228건(17.7%) 등의 순으로 나타남.

[표4-2] 구매대행 불만이유별 현황

(단위 : 건, %)

불만이유	건수	비율
취소·환급·교환 지연 및 거부	5,109	40.6
배송관련(미배송, 배송지연, 오배송, 파손 등)	2,260	17.9
위약금·수수료 부당청구 및 가격불만	2,228	17.7
제품하자·품질 및 AS	1,559	12.4
계약불이행(불완전이행)	596	4.7
사업자 연락두절·사이트 폐쇄	300	2.4
표시·광고	199	1.6
결제관련	25	0.2
기타, 단순문의	321	2.5
계	12,597	100.0

## 2. 해외 직접거래

- (현황) 전체 소비자상담 26,954건 중 해외 온라인 사이트를 통해 직접 물품이나 서비스를 구매한 해외 직접거래 관련 상담은 총 12,897건으로 전년(9,523건) 대비 35.4% 증가함. [표 2-2 참조]
- (유형별 분석) 해외 직접거래 관련 상담 12,897건 중 ‘서비스 직접구매’가 10,892건(84.5%)으로 다수를 차지하며, ‘물품 직접구매’는 2,005건(15.5%)로 확인됨.

- (품목별) 상세품목이 확인되는 12,812건을 분석한 결과, ‘항공권·항공서비스’가 7,541건(58.8%)으로 가장 많았고, ‘숙박(예약)’ 2,357건(18.4%), ‘의류·신발’ 484건(3.8%), ‘정보통신서비스’ 381건(3.0%), ‘IT·가전제품’ 341건(2.7%) 등의 순으로 나타남.

[표4-3] 해외 직접거래 품목별 현황

(단위 : 건, %)

품목명	건수	비율
항공권·항공서비스	7,541	58.8
숙박(예약)	2,357	18.4
의류·신발	484	3.8
정보통신서비스	381	3.0
IT·가전제품	341	2.7
신변용품	313	2.4
서비스기타	273	2.1
문화·오락서비스	216	1.7
식품·의약품	190	1.5
가사용품	166	1.3
취미용품	156	1.2
화장품	61	0.5
기타	333	2.6
계	12,812	100.0

- (불만이유별) 상세 불만 유형이 확인되는 12,862건을 분석한 결과, ‘취소·환급·교환 지연 및 거부’가 8,216건(63.9%)으로 가장 많았고, ‘위약금·수수료 부당청구 및 가격불만’ 1,582건(12.3%), ‘계약불이행 (불완전이행)’ 1,092건(8.5%) 등의 순으로 나타남.

[표4-4] 해외 직접거래 불만이유별 현황

(단위 : 건, %)

불만이유	건수	비율
취소·환급·교환 지연 및 거부	8,216	63.9
위약금·수수료 부당청구 및 가격불만	1,582	12.3
계약불이행(불완전이행)	1,092	8.5
사업자 연락두절·사이트 폐쇄	542	4.2
배송관련(미배송, 배송지연, 오배송, 파손 등)	409	3.2
제품하자·품질 및 AS	348	2.7
결제관련	258	2.0
표시·광고	50	0.4
기타, 단순문의	365	2.8
<b>계</b>	<b>12,862</b>	<b>100.0</b>

### 3. 배송대행

- (현황) 전체 소비자상담 26,954건 중 배송대행 사업자에게 물품 배송을 의뢰한 배송대행 관련 상담은 총 543건으로 전년(717건) 대비 24.3% 감소함. [표 2-2 참조]
- (품목별) 배송대행 관련 상담 543건 중 상세품목이 확인되는 440건을 분석한 결과, ‘의류·신발’ 134건(30.5%), ‘IT·가전제품’ 81건(18.4%), ‘취미용품’ 51건(11.6%), ‘가사용품’ 45건(10.2%), ‘신변용품’ 26건(6.0%) 순으로 접수됨.



- (불만이유별) 상세 불만 유형이 확인되는 541건 중 배송서비스 자체에 대하여 불만을 제기한 261건(48.2%)을 분석한 결과 '미배송·배송지연' 143건(26.4%), '파손' 73건(13.5%), '오배송' 45건(8.3%) 순으로 확인됨.

[표4-5] 배송대행 불만이유별 현황

(단위 : 건, %)

품목명		건수	비율
배송관련		261	48.2
	미배송, 배송지연	143	26.4
	파손	73	13.5
	오배송	45	8.3
계약불이행(불완전이행)		89	16.5
위약금·수수료 부당청구 및 가격불만		83	15.4
취소·환급·교환 지연 및 거부		39	7.2
제품하자·품질 및 AS		26	4.8
사업자 연락두절·사이트 폐쇄		15	2.8
표시·광고		5	0.9
결제관련		4	0.7
기타, 단순문의		19	3.5
계		541	100.0

## 4. 현지 직접거래

- (현황) 전체 소비자상담 26,954건 중 여행 등을 통해 해외 현지에서 물품이나 서비스를 구매한 현지 직접거래 상담은 총 256건으로 전년 (406건) 대비 36.9% 감소함. [표 2-2 참조]
- 현지 직접거래 상담 대부분이 여행을 통한 물품 및 서비스 구입과 관련된 점을 고려하면 코로나19로 인해 우리국민 해외관광객수가 급감한 것이 관련 상담 감소에 영향을 미친 것으로 보임.

[표4-6] 최근 3년간 우리국민 해외 관광객 현황

(단위 : 만 명, %)

구분	해외관광객 수	전년 대비 증감률
2018년	2,869	8.3
2019년	2,871	0.1
2020년	427	▽85.1

\* (자료) '연도별 통계'(한국관광공사)

- (품목별) 상세품목이 확인되는 255건을 분석한 결과, '서비스 기타'가 82건 (32.2%)으로 가장 많았고, '가사용품' 36건(14.1%), '식품·의약품' 25건(9.8%), '신변용품' 23건(9.0%) 등의 순으로 나타남.
- (불만이유별) 상세 불만 유형이 확인되는 현지 직접거래 255건을 분석한 결과, '취소·환급·교환 지연 및 거부'가 114건(44.7%)으로 가장 많았고, '제품하자·품질 및 AS' 67건(26.3%), '위약금·수수료 부당청구 및 가격불만' 30건(11.8%) 순으로 나타남.
- (국가별) 사업자 소재국(해외)이 확인된 78건을 분석한 결과, '미국' 14건(17.9%), '태국', '호주' 10건(12.8%), '뉴질랜드' 8건(10.3%) 순으로 접수되었으며, 그 밖에 베트남 등 16개 국가와 관련된 상담이 접수됨.

## 〈참고 2〉 사업자 소재국별 상세 현황

[표4-7] 사업자 소재국별 상세 현황

(단위 : 건, %)

	국가명	건수	비율
아시아·중동 (7,610, 62.9%)	중국(홍콩)	3,028	25.0
	싱가포르	1,396	11.5
	베트남	638	5.3
	필리핀	629	5.2
	인도네시아	621	5.1
	말레이시아	617	5.1
	아랍에미레이트	183	1.5
	카타르	132	1.1
	태국	99	0.8
	기타(일본 등)	267	2.2
유럽 (2,412건, 19.9%)	스페인	674	5.6
	네덜란드	522	4.3
	영국	238	2.0
	체코	166	1.4
	스웨덴	148	1.2
	그리스	137	1.1
	독일	121	1.0
	러시아	115	0.9
	프랑스	91	0.8
	기타(스위스 등)	200	1.7
아메리카 (1,912건, 15.8%)	미국	1,730	14.3
	캐나다	114	0.9
	기타(멕시코 등)	68	0.6
오세아니아 (131건, 1.1%)	호주	103	0.9
	기타(뉴질랜드 등)	28	0.2
아프리카 (38건, 0.3%)	에티오피아	16	0.1
	기타(모리셔스 등)	22	0.2
계		12,103	100.0

[표4-8] 사업자 소재 대륙별 현황

(단위 : 건, %)

대륙명	2019년		2020년		전년 대비 증감률
	건수	비율	건수	비율	
아시아 · 중동	5,190	59.5	7,610	62.9	46.6
유럽	1,945	22.3	2,412	19.9	24.0
아메리카	1,422	16.3	1,912	15.8	34.5
오세아니아	149	1.7	131	1.1	▽12.1
아프리카	15	0.2	38	0.3	153.3
계	8,721	100.0	12,103	100.0	

## 〈참고 3〉 소비자 특성 분석

### 1. 성별 현황

- 2020년 국제거래 소비자상담(26,954건) 중 성별이 확인되는 26,016건을 살펴보면, '여성'이 58.0%, '남성'이 42.0%로 나타남.

[표4-9] 소비자 성별 현황

(단위 : 건, %)

구분	여성	남성	계
건수(비율)	15,093(58.0)	10,923(42.0)	26,016(100.0)

### 2. 연령대별 현황

- 소비자 연령이 확인되는 24,987건을 살펴보면, '30대'가 10,556건(42.3%)으로 가장 많았고, '40대' 5,891건(23.6%), '20대' 5,058건(20.2%) 등의 순으로 나타남.

[표4-10] 소비자 연령대별 현황

(단위 : 건, %)

구분	10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	계
건수(비율)	51(0.2)	5,058(20.2)	10,556(42.3)	5,891(23.6)	2,610(10.4)	821(3.3)	24,987(100.0)

### 3. 외국인 현황

- '외국인 소비자'와 관련된 국제거래 상담은 135건으로 전년(59건) 대비 128.8% 증가한 것으로 확인됨.
- 코로나19 확산으로 한국 오픈마켓을 통해 마스크, 손세정제 등 개인 위생 물품을 역직구하는 외국인 소비자 관련 상담이 48건 접수됨.