
 인천광역시		보 도 자 료			
		배포일자 2022년 7월 27일(수) 총 6매			
담당 부서	알자리경제과	담 당 자	• 소비자물가담당 김 경 애 ☎440-4201 • 담당자 김 록 회 ☎440-4203		
사진		<input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음	참고자료	<input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 있음	
보 도 시 점		배포 즉시 보도하여 주시기 바랍니다.			

인천시, 국제거래 관련 소비자피해 예방 나서

- 해외직구 · 해외여행 관련 피해사례 공유 및 주의사항 안내 -
- 20~40대 피해가 대부분 ... 물품 구매대행 서비스 불만 상당수 -

인천광역시(시장 유정복)가 본격적인 휴가철을 맞아 국제거래 관련 소비자피해 예방에 나선다.

해외여행, 해외직구 등 소비자피해에 대한 시민의 주의를 당부하고, 피해구제에 대해서는 한국소비자원과 함께 공동 대응한다는 방침이다.

한국소비자원의 2021년 국제거래 소비자상담 동향분석에 따르면, 인천 지역 소비자상담은 777건(5.7%)으로 17개 시·도중 네 번째로 많은 것으로 나타났다.

피해 소비자의 연령대는 20~40대가 대다수(83.3%)를 차지했으며, 품목별로는 의류·신발이 가장 많았다. 거래 유형으로는 구매대행 서비스 분쟁이 해외직구보다 많았다.

인천시는 국제거래 관련 피해의 경우, 국가 간 제도·법률·언어 등의 차이로 해결이 어려울 수 있는 점을 감안해 거래 단계별 주의사항을 안내했다.

거래 전에는 안전한 해외구매를 위한 소비자 가이드와 상담사례·피해예방 정보를, 계약 시에는 사업자의 약관과 거래조건을 꼼꼼히 확인할 것을 당부했다.

거래 후, 해외 사업자와 분쟁이 발생한 경우에는 영문 이의제기 템플릿을 활용해 사업자와 소통하고, 원만히 해결되지 않는 경우 상담 서비스 이용을 권유했다.

해외구매 관련 소비자 가이드 및 이의제기 템플릿 등은 국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)에서 확인할 수 있다.

또한 해외 구매대행으로 물품을 구입할 경우, 취소·환급 관련한 거래조건과 수수료, 반품 배송비 등 구매 전 각각의 비용을 꼭 확인해야 하며 최종 지불 가격에 상품 가격과 별개로 배송비, 관·부가세, 대행 수수료 등의 포함여부도 살펴봐야 한다.

해외 사업자와의 ‘항공권’, ‘숙박’ 등 서비스 계약은 상품별·사업자별 거래조건에 차이가 있어 계약 전 약관을 꼼꼼히 살펴보아야 한다. 특히, ‘환급불가’ 상품은 결제 후 일정 변경이나 환급이 어려우므로 보다 신중하게 구입해야 한다.

아울러 시와 한국소비자원은 피해가 다발하는 거래유형, 품목 등 분

석 결과를 반영해 국제거래 피해예방 콘텐츠를 공동으로 제작하고, 주요 연령층을 대상으로 정보를 전달해 시민의 국제거래 소비자피해 예방을 위해 함께 노력할 예정이다.

조인권 시 일자리경제본부장은 “최근 해외직구와 해외여행을 통한 국제 거래가 급격히 늘어나면서 관련 소비자피해 또한 늘어나고 있다”면서 “우리 시는 한국소비자원과 함께 국제거래 피해 예방을 위해 온라인 및 캠페인 등을 통한 지속적인 홍보 활동을 펼칠 예정”이라고 밝혔다.

- <붙임> 1. 국제거래 소비자피해 현황
2. 주요 소비자상담 사례
3. 소비자주의사항

□ ‘의류·신발’ 관련 상담이 가장 많고, 20~40대 피해가 대부분

인천 지역 소비자의 2021년 국제거래 상담 중 품목이 확인되는 749건을 분석한 결과, ‘의류·신발’이 251건(33.5%)으로 가장 많았으며 ‘항공권·항공서비스’ 120건(16.0%), ‘신변용품’* 66건(8.8%)이 그 뒤를 이었다.

* 가방, 지갑, 귀금속, 시계, 선글라스, 벨트 등

〈'21년 인천시 국제거래 소비자상담 품목별 현황〉



시기별로는 블랙프라이데이 등 연말 할인 행사로 인해 해외직구 수요가 증가하는 12월(91건, 11.7%)에 가장 많은 상담이 접수됐으며 3월(80건, 10.3%)과 4월(70건, 9.0%) 순으로 나타났다.

소비자 연령이 확인되는 739건을 분석한 결과, 30대 304건(41.1%), 40대 216건(29.2%), 20대 96건(13.0%)으로 20대~40대의 상담이 대부분(83.3%)이었다.

거래유형별로는 물품 구매대행 관련 상담이 440건(56.6%)으로 가장 많았으며 서비스 직접구매 118건(15.2%), 물품 직접구매 111건(14.3%) 등의 순이었다.

**사례 1****유명 브랜드 사칭 사이트에서 구입한 의류 환불 요구**

- 인천에 거주하는 C씨는 2021.12월 브랜드 의류를 확인한다는 광고를 보고 해외 사업자로부터 의류를 구입함. 주문 이후 배송 상황을 확인할 수 없어 사업자를 측에 환불을 요구하였으나, 사업자는 연락두절됨. 소비자는 조속한 환불을 요구함.

**사례 2****코로나19로 예약 취소한 항공권 환불 요구**

- 인천시에 거주하는 D씨는 2021.12월 해외에 거주하는 자녀의 귀국을 위해 항공권을 예약하였으나, 코로나19 영향으로 항공권 이용이 어려워 예약 취소 및 환불을 요구함. 해외 사업자는 환불을 거부하고 일정 변경만 가능하다고 답변함.

**사례 3****해외 구매대행으로 구입한 가방 배송지연에 따른 전액 환불 요구**

- 인천시에 거주하는 E씨는 2021.8월 구매대행 사업자에게 가방을 구입함. 사업자는 배송이 최대 15일 정도 소요됨을 고지하였으나, 2개월 이상 배송이 지연되어 소비자는 주문 취소 및 전액 환불을 요구함. 사업자는 이미 상품을 발송하였다고 주장하며, 반품 배송비 10만원을 소비자가 부담해야 한다고 답변함.

**사례 4****음향기기 하자 발견에 따른 무상 A/S 요구**

- 인천시에 거주하는 F씨는 2021.7월 구매대행 사업자에게 음향기기를 구입함. 상품을 확인해본 결과, 하자가 발견되어 무상 A/S를 요구함. 사업자는 구매대행 상품으로 A/S는 불가하며, 상품 검수 결과 하자가 아니라면 소비자가 반품 배송비를 부담해야 한다고 답변함.

**사례 5****사전에예약한 피규어 배송지연에 따른 환불 요구**

- 인천시에 거주하는 G씨는 2021.1월 해외 사업자를 통해 피규어를 구입함. 사업자는 2021년 2분기에 상품이 제작되어 소비자에게 발송될 예정임을 안내함. 이후 예정일보다 상품 배송이 지연됨. 소비자는 조속한 환불을 요구함.

해외 구매대행 이용 시 이것만은 꼭 기억하세요!

피해 사례 1 해외 구매대행인지 전혀 몰랐어요.

AIK는 온라인에서 상품을 주문 후 배송이 지연되어 판매자에게 문의함

배송 배송이 지연되어 판매자에게 문의함

AIK는 온라인에서 상품을 주문 후 배송이 지연되어 판매자에게 문의함

꼭 확인하세요!

"해외 구매대행" 표시가 부착되지 않은 경우가 있으므로 주의해야 함

해외 구매대행은 배송이 오래 걸리고 반품이 어려움

구매대행 업체에 문의하여 구매, 배송, 환불 등 관련 사항에 대해 확인해야 함

피해 사례 2 관부기세 포함인 줄 알았는데...

관부기세 포함인 줄 알았는데...

관부기세 포함인 줄 알았는데...

관부기세 포함인 줄 알았는데...

꼭 확인하세요!

관부기세 포함인 줄 알았는데...

관부기세 포함인 줄 알았는데...

관부기세 포함인 줄 알았는데...

피해 사례 3 이제 주문했는데 취소가 안된다구요?

AIK는 온라인에서 구매대행 상품을 주문했는데 취소가 안된다구요?

AIK는 온라인에서 구매대행 상품을 주문했는데 취소가 안된다구요?

AIK는 온라인에서 구매대행 상품을 주문했는데 취소가 안된다구요?

꼭 확인하세요!

구매대행은 취소가 어렵고...

구매대행은 취소가 어렵고...

구매대행은 취소가 어렵고...

피해 사례 4 해외직구 제품은 AS 불가라니!

해외직구 제품은 AS 불가라니!

해외직구 제품은 AS 불가라니!

해외직구 제품은 AS 불가라니!

꼭 확인하세요!

해외직구 제품은 AS 불가라니!

해외직구 제품은 AS 불가라니!

해외직구 제품은 AS 불가라니!

해외 배송대행 이용 전 체크해놔요!

해외 배송대행 업체를 선택할 때는 서비스의 신뢰성, 배송비, 배송기간 등을 꼭 확인하세요!

신속 배송

간 배송시간을 단축하고 싶은데 어떻게 해야 하나요?

출고 스케줄

배송이 빠르고 신속하게 이루어지도록 하기 위해 배송 스케줄을 꼭 확인하세요.

자동 결제 서비스

배송대행 사이트에 따라 배송비, 배송료, 배송료 등을 자동으로 결제할 수 있습니다.

빠른 출고 서비스

배송, 배송비, 배송료 등을 자동으로 결제할 수 있습니다.

최저 가격

해외배송이라 배송요금이 많이 나올 것 같은데 조금이라도 싸게 이용할 수는 없을까요?

무제한 배송요금

배송비, 배송료, 배송료 등을 자동으로 결제할 수 있습니다.

배송비 할인

배송비, 배송료, 배송료 등을 자동으로 결제할 수 있습니다.

재포장 수수료

배송비, 배송료, 배송료 등을 자동으로 결제할 수 있습니다.

환산과세 위험

배송비, 배송료, 배송료 등을 자동으로 결제할 수 있습니다.

안전도 안전

물건이 깨지거나 파손되지 않고 무사히 도착할 수 있을까요?

사전 확인 서비스

배송비, 배송료, 배송료 등을 자동으로 결제할 수 있습니다.

배송 범위

배송비, 배송료, 배송료 등을 자동으로 결제할 수 있습니다.

재포장 서비스

배송비, 배송료, 배송료 등을 자동으로 결제할 수 있습니다.

보상 정책

배송비, 배송료, 배송료 등을 자동으로 결제할 수 있습니다.

해외 배송대행 이용 절차는 어떻게 되나요?

배송대행 업체 선정 → 상품 구매 → 배송대행 업체에 배송요청 → 배송대행 업체에서 상품 수령 → 배송대행 업체에서 상품 포장 → 배송대행 업체에서 상품 배송 → 배송대행 업체에서 상품 도착 → 배송대행 업체에서 상품 수령