

 인천광역시	보도자료		 인천의꿈* 대한민국의미래
	배포일자	2022년 11월 8일(화) 총 4매	
담당 부서	경제정책과	담당자	• 소비자물가담당 김경애 ☎ 440-4201 • 담당자 김록희 ☎ 440-4203
사진(이미지)	<input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 있음	참고자료	<input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음
보도시점	배포 즉시 보도하여 주시기 바랍니다.		

다가오는 블랙프라이데이, 해외직구 반품조건 꼼꼼히 살피세요

- 인천시, 소비자피해 예방 캠페인과 이벤트 실시 -

- 해외구매, 헬스 개인교습, 주식리딩방 등 소비자 피해사례 담은 홍보물 배포 -

인천광역시(시장 유정복)가 해외구매, 헬스 PT 등 최근 다수 발생하는 소비자피해 예방을 위해 11월 8일부터 28일까지 대대적인 소비자 피해 예방 캠페인에 나섰다.

특히 블랙프라이데이를 앞두고 해외구매 관련 소비자 피해를 줄이고자 해외구매 피해사례 및 유의사항을 담은 홍보물을 배포하고 퀴즈이벤트도 실시하는 등 집중 홍보한다.

이와 함께 네일관리, 체육시설, 주식 리딩방, 렌트카, 중고차, 스타일브이 등 최근 소비자피해다발 품목에 대한 피해 사례 및 유의사항 등 홍보도 함께 진행한다. 또한 인천경찰청, 금융감독원인천지원과 공동으로 보이스포싱 및 사이버금융사기 등 피해 예방 홍보도 실시한다.

이 캠페인은 8일 부평역 입구를 시작으로, 13일 여자배구가 펼쳐지는 삼산월드체육관, 22일부터 23일까지 인천지하철 예술회관역 등 유동 인구가 많은 지역을 중심으로 펼쳐지며, 온라인 퀴즈이벤트는 8일부

터 28일까지 진행된다.

조인권 경제산업본부장은 “최근 소비자문제는 매우 복잡다양하여 시민들의 피해 예방을 위해서는 관련 정보 전달이 최우선”이라며 “시는 신속하고도 효율성 있는 정보 제공을 위해 노력할 것”이라고 말했다.

한편 시는 인천시 소비생활센터 사회관계망서비스(SNS)(인스타그램, 페이스북, 카카오플러스 친구에서 ‘소비생활119’ 검색)와 케이블방송 등 다양한 매체를 통해 소비자 피해 예방 및 소비생활 정보를 연중 제공하고 있다.

<홍모물 이미지>

해외 배송대행 이용 전 체크해보아요!
해외 배송대행 업체별로 제공하는 서비스가 다 달라, 꼼꼼히 비교 후 선택해야 해요!

신속 배송
긴 배송시간을 단축하고 싶는데 어떻게 해야 하나요?
출고 스케줄: 업체마다 출고 및 수거가 달라요. 출고 스케줄을 비교해 출고가 자주 이뤄지는 업체를 찾아보세요.
TIP 배송 스케줄은 각 업체별 홈페이지에서 공지사항, 물류센터 소개 영상 등에서 찾아 볼 수 있어요.

자동차세 서비스
배송대행 사이트에 미리 일정금액을 결제해 놓거나 카드를 등록해 놓으면 배송비가 자동으로 결제되고 바로 출고가 돼요.
TIP 결제과정에서 배송일정을 안내할 수 있어요. 만, 결제내역이 무효여야 해요.

빠른 출고 서비스
관수, 재포장 등을 거치지 않고 해외 소포물에서 발송한 상태 그대로 출고하도록 요청할 수 있어요.
TIP 입고 후 즉시 출고되기 때문에 빠른 배송이 가능하지만, 연비송에, 1호물 파손 시 보상이 제한될 수 있어요.

최저 가격
해외배송이란 배송요금이 많이 나올 것 같은데 조금이라도 싸게 이용할 수는 없을까요?
무계별 운송요금표: 제품 무게에 따라 최저 배송요금을 제시하는 업체가 달라져요.
TIP 주안면 물품의 무게에 해당하는 배송요금을 각 배송대행 업체별로 비교해 봐야 해요.
배송비 할인: 배송대행 사이트마다 제휴나 이벤트를 실시하고 있어 배송비를 절약할 수 있어요.
TIP 신생카드나 해외 소포물 자유 할인, 고액배송비별 적용해주는 물품 등을 비교해 볼 수 있어요.
재포장 수수료: 해외배송이나 묶음배송 같은 재포장 서비스를 통해 배송요금을 절약할 수 있어요.
TIP 같은 재포장 서비스라도 배송대행 업체마다 수수료가 다를 수 있으니 비교해 봐야 해요.
합산과세 위험: 주문 물품 각각의 금액과 합산 금액이 면세한도 인지 신경써야 해요.
TIP 각 물품의 구매금액이 면세한도 일지라도 여러 개 물품이 같은 날 입항하면 금액을 합산해서 세금이 부과될 수도 있어요!

안전 또 안전
물건이 깨지거나 파손되지 않고 무사히 도착할 수 있을까요?
사전촬영 서비스: 해외 소포물에서 물품이 도착하면 배송대행 업체에서 출고 전에 물품의 상태를 찍어서 사진으로 보내주기도 해요.
TIP TV 고객기서면 등을 통해 사전 촬영 서비스를 요청할 수 있어요.
검사 범위: 배송대행 업체에서 물품을 출고하기 전에 색상, 사이즈, 수량, 파손여부 등을 미리 확인해주기도 해요.
TIP 업체에 따라 검사 내역이나 검사 내용이 다를 수 있으니 주의해야 해요.
재포장 서비스: 깨지기 쉬운 물품은 완충재를 추가하거나 다른 물품과 분리 포장을 요청할 수 있어요.
TIP 업체마다 물품 종류에 따른 포장방법, 비포장 등 다를 수 있으니 꼭 확인해야 해요.
보상정책: 물품이 배송 중 파손될 경우를 대비해 사전에 보상정책을 알아보고 미리 보험에 가입할 수 있어요.
TIP 오프라인, 파손 관련 소비자문제가 많이 발생하므로 이용하기 전에 배송 물품에 대해 정반을 사전에 체크해야 해요.

해외 배송대행 이용 접지는 어떻게 되나요?
● 해외 소포물
● 소포물
● 해외배송 사업자

해외 소포물 주문 → 배송대행 사이트 가입 → 해외 소포물에 배송대행 주소지 입력 → 배송대행(해외연차) 주소지(사서함번호) 받기 → 배송대행 신청 → 입고저장 → 검사/재포장 → 배송비 측정 → 배송비 결제 → 국제운송 → 물관절차 대행 → 국내배송 → 물품수령

참고하세요! 해외 배송대행 이용 시 꼭 알아두어야 할 **용어정리**

묶음배송 각기 다른 해외 쇼핑몰에서 주문한 배송신청 건을 배송대행지에서 하나의 박스에 담아 발송해 주는 것	분할포장 덜티박스, 박스추가라고도 하며 최초 배송상태가 불량하거나 미흡한 경우 추가 박스에 나눠 재포장/발송해 주는 것
합배송 해외 쇼핑몰에서 하나의 주문 건을 여러 개로 나눠 발송한 것을 배송대행 업체에서 한 박스로 재포장하여 발송해 주는 것	고정배송비 해외 적구로 많이 구매하는 주요 물품에 대해 배송대행 업체에서 해당 제품의 부피/중량에 상관없이 사전에 고정한 가격으로 배송해 주는 것
나눔배송 하나의 주문번호로 배송대행지에 입고된 여러 상품들을 한 번에 발송하지 않고 여러 차례에 나눠 발송하는 것으로 관세 회피 목적으로 악용될 경우 불법	육류통관 개인이나 자가사용 목적으로 수입하고 물품 가격이 미화 150불(미국달러 물품은 200불) 이하인 경우 통관목적 제출만으로 수입신고가 생략되어 관/부가세가 부과되지 않는 제도
안심포장 상품의 파손을 막기 위해 완충재 등을 보강하여 재포장해주는 것	환산과세 다른 날짜에 다른 사이트에서 주문한 물품이라도 발송국가가 동일하고 같은 날 입항하면 '환산과세' 대상임 * 전체 환산금액이 150불(미국 200불) 이상일 시 관/부가세 부과
부피무게 길이를 측정하는 무게 길이 × 세로 × 높이 / 160 = 무게(kg) (inch) (inch) (inch)	리턴레이블 해외 쇼핑몰에서 제공하는 물품 반송 송장
중량무게 저울로 측정하는 물건의 실 무게 국제운송 시 부피무게와 중량무게를 비교해 항상 높은 쪽 기준으로 배송비 결정	

해외 배송대행 이용 가이드

해외 배송대행 이용 시 이것만은 꼭 기억하세요!



4 소비자 알아야 할 전자상거래법

청약철회

- 청약철회 기간은 단순 변심의 경우 상품 수령일부터 7일 이내, 상품에 하자가 있는 경우에는 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내 청약철회 의사 표시를 하면 됩니다!

청약철회 할 수 없는 경우

- 소비자에게 책임 있는 사유로 상품이 멸실 또는 훼손된 경우
- 소비자의 사용 또는 일부 소비로 상품의 가치가 현저히 감소한 경우

인천의 **꿈** 대한민국이 **미래**

스마트폰으로 만나보세요!

Instagram Facebook KakaoTalk

인천광역시 소비자생활센터 032-442-9872

인터넷쇼핑몰 '아사, '스타일아사' 배송지연 소비자이슈

1 소비자상담 접수추이

무슨 일인가요?
유명화장품, 의류 등 인기상품에 높은 **환인율**을 적용해준다고 광고하여 대량으로 주문을 받은 후, **배송지연 및 연락이 두절**되었어요.

[접수추이]

연도	13년	15년	17년	19년	21년	23년	25년	27년
접수건수	1	3	2	1	10	19	8	30

2 사례 및 상담사유

의류 2벌이 배송 지연되고 판매자 연락이 되지 않습니다!

화장품을 구입했는데 배송이 오지 않아 취소 요청을 했는데 처리가 지연되었습니다.

상담사유

계약불이행 청약철회 계약해제·위약금

3 소비자 주의사항

- 온라인 거래 시**
사업자 정보 및 환불 교환 규정과 구매 후기 등을 사전에 확인할 것
- 거래 후에는**
카드결제라면, 카드사를 통한 승인요청 사업자 정보와 결제 내역 등의 증명자료를 보관해 소비자 피해 발생 시 신속 대응할 것
- 소비자피해 발생 시**
1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담)) 또는 소비자24를 통해 거래내역, 증빙 서류 등을 갖추어 신청
※ 원해 업체가 연락 두절이나 별도의 대응을 하지 않고 있어 함양고급품 통한 해결이 어려울 수 있음

반드시 확인하세요!

4 소비자분쟁해결기준

소비자분쟁해결기준은 분쟁당사자 사이에 분쟁해결방법에 관한 합의의 의사표시가 없는 경우에 한하여 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 된다.

중고자동차 매매업

1. 매매의 약성을 하고 이진등록 신청(판매자무를 이행하지 않거나 태만히 하여 피해가 발생한 경우) ▶ **매매**
2. 매매 약산 시 매도인이 부담하여야 할 비용(공과금 포함)을 매수인에게 전가하는 경우 ▶ **매매**
3. 보증기간 이내에 중고자동차 성능-상태점검기록부에 기재된 내용과 자동차의 실제 성능-상태가 다르거나 하자가 발생한 경우 ▶ **성능-상태점검기록부 기재내용 미흡**
4. 중고자동차 성능-상태점검기록부를 교부하지 않은 상태에서 하자가 발생한 경우 ▶ **성능-상태점검기록부 미부**
5. 판매업자가 일반적으로 계약의 해제를 요구하는 경우 ▶ **계약의 소급적효 미흡**
6. 판매업자가 보증기간 이내에 보증을 약정한 부품에 하자 발생 시 ▶ **보증기간 미준수**
7. 사고 또는 침수사실을 고지하지 않은 경우 ▶ **고지 의무 미준수**
8. 우물거림 조치
9. 성능-상태점검 자격이 없는 자 또는 성능-상태점검장 미역의 장소에서 점검을 받아 성능-상태점검기록부를 교부한 상태에서 하자가 발생한 경우 ▶ **점검장 미준수**



1 소비자상담 분석

중고차를 구입했는데 광고가 발견돼서 확인해보니 침수차라고 합니다. 판매업자는 **침수차 임을 검증받아야 함**해주겠다고 하는데 검증제도가 없어요!

리스를 이용중인 차량의 침수발생으로 계약해지하고자 하는데, **위약금 규정을 문의합니다!**



2 소셜데이터 분석

침수차 90%는 보상에서 제외될 듯

이 추세면 앞으로 중고차 시장에서도 사람들 다 빼길듯

중고차 구매시 **침수차 구별하는 방법**



3 소비자 주의사항

1. 침수 후우 등 폭우가 예보되는 지역에서는 **차량통행을 자제**하고 부득이한 시정으로 통행 시에는 차량침수 시 대응 요령을 숙지할 것
2. 소비자는 가입과 보장의 보장내용 및 예외 규정을 자세히 살펴보고, 고가의 차량을 이용하거나 상용 침수지역을 통행하는 경우 반드시 **특약 가입 여부** 확인할 것
3. 부분 침수 차량이 중고차 시장에서 유통될 수 있으므로 **중고차 구입 전 보험개발원(카히스토크) 등 관련 기관을 통해 침수 여부를 확인**하거나, 침수 흔적을 꼼꼼히 확인 할 것
4. 침수차량 구입 등 소비자피해 발생 시 **1372소비자상담센터(국번없이 1372, 발신지부담)** 또는 **소비자24**를 통해 거래내역, 증명서류 등을 갖추어 신청

4 소비자분쟁해결기준

소비자분쟁해결기준은 분쟁당사자 사이에 분쟁해결방법에 관한 합의의 의사표시가 없는 경우에 한하여 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 된다.

자동차 대여업

1. 대여전 예약취소 인한 피해
 - 소비자사정에 의한 대여예약 취소 시
 - ▶ 사용자입금시로부터 24시간 전 취소 통보 시 ▶ **예약금 환불**
 - ▶ 사용자입금시로부터 24시간 이내 취소 통보 시 ▶ **예약금의 50% 환불**
 - 사업자의 사정에 의한 예약취소 또는 계약의 미체결
 - ▶ 사용자입금시로부터 24시간 이내 계약금 반환 ▶ **예약금의 100% 환불**
2. 대여개시일 당일(연도이전) 차량하자로 사용 불가능
 - 동급의 대체차량 제공 가능 시
 - ▶ 사용자입금시로부터 24시간 전 통보 시 ▶ **예약금의 100% 환불**
 - 동급의 대체차량 제공 불가능 시
 - ▶ 사용자입금시로부터 24시간 전 통보 시 ▶ **예약금의 50% 환불**
3. 대여기간 중 계약해지로 인한 피해
 - 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시
 - ▶ 사용자입금시로부터 24시간 전 통보 시 ▶ **예약금의 50% 환불**
 - 사업자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시
 - ▶ 사용자입금시로부터 24시간 전 통보 시 ▶ **예약금의 100% 환불**
 - 전대차원에 의한 사용불능 ▶ **예약금의 100% 환불**



1 소비자상담 키워드

이용 수리 계약 **차량** 환불 사고 렌트카



소비자피해와 관련된 키워드로 **차고, 침수, 리스, 취소, 환불, 보험** 등의 키워드가 확인됨.

2 상담 사유별

계약해제 · 위약금 **20.2%**

표시광고 · 약관 등 **19.8%**

계약불이행 **14.0%**



렌터카를 예약하면서 '안전차' 보증을 함께 예약했는데, 차량 반납 시 단속시에는 보증이 적용되지 않는다고 하여 미세한 스크래치에 면책금 30만원을 요구했어요.



코로나 확진으로 렌터카 계약 취소하고 환불을 요구했는데 렌터카 업체가 자사 규정을 이유로 과도한 위약금을 강제하고 견책을 받았습니다.

3 소비자 주의사항

1. 소비자는 렌터카 계약 시 이미 가입한 자동차보험이 있는 경우 자동차보험의 렌터카 특약을 이용하는 것이 유리함. 지자체보험 가입 시에는 보장 내용 및 예외 규정을 자세히 살펴보고 계약을 체결할 것.
2. 부득이한 시정으로 렌터카 계약을 취소할 때는 사업자 정보와 결제 기록, 취소 통보 시점 등의 증명자료를 보관해 **소비자피해 발생 시 신속하게 대응**
3. 소비자피해 발생 시 **1372소비자상담센터(유료)** 또는 **소비자24**를 통해 거래내역, 증명서류 등을 갖추어 신청