

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
<p>이 자료는 7월 29일(수) 06시부터 사용하시기 바랍니다.</p>			
배포일	2020년 7월 28일(화) (총 7쪽)	담당부서	시장조사국 국제거래지원팀
		담당자	정고운 팀장 (043-880-5621) 권민지 대리 (043-880-5623)

국제거래 소비자의 10% 이상이 소비자피해 경험

- 물품 직접구매, 해외 숙박 예약 시 피해 경험 많아 -

해외직구 활성화 등으로 해외 물품* 및 서비스 구매가 꾸준히 증가하고 있다. 이에 한국소비자원(원장 이회숙)이 최근 1년 이내에 온라인을 통한 국제거래(해외 물품구매·서비스거래) 경험이 있는 소비자 1,000명을 대상으로 이용실태를 조사했다.

* 2019년 온라인 해외구매액 약 3조 6,360억원(온라인쇼핑동향조사, 통계청)

◇ 조사개요 ◇

- (조사대상) 최근 1년 이내 온라인 국제거래 경험이 있는 소비자 총 1,000명 (해외 물품구매 500명, 해외 서비스거래 500명)
- (조사방법) 구조화된 설문지를 사용하여 온라인 설문조사 실시
- (오차범위) 95% 신뢰수준에서 최대 표본오차 ± 4.38%p
- (조사기간) 2020. 5. 29. ~ 6. 8.

□ 해외 물품구매 주요 이유는 저렴한 가격, 구매대행을 가장 많이 이용

해외 물품구매 경험자들은 연 평균 7.1회 해외에서 물품을 구매했는데, 해외 구매의 주요한 이유(복수응답)는 ‘저렴한 가격’(408명, 81.6%)과 ‘국내에서 구하기 어려운 제품의 구매’(342명, 68.4%)였다. 소비자들은 해외에서 구매한 제품의 가격이 국내 가격보다 평균 29.8%(품목별 응답자수 가중 평균) 저렴하다고 느끼는 것으로 나타났다.

최근 1년 이내에 이용한 해외 물품구매 유형*(복수응답)으로는 ‘구매대행’이 328명(65.6%)으로 가장 많았으며, ‘직접구매’는 253명(50.6%), ‘배송대행’은 201명(40.2%)으로 조사됐다.

- * 구매대행 : 구매대행 사업자를 통해 해외 상품을 주문하고 배송 받는 형태
- 직접구매 : 소비자가 해외 쇼핑몰에서 직접 제품을 구매하고 해외 판매자로부터 직접 배송 받는 형태
- 배송대행 : 해외 온라인 쇼핑몰에서 구매 후 배송대행 사업자를 통해 국내로 배송 받는 형태

□ 해외 숙박 시설 예약·항공권 구매 시 주로 '예약 대행 사이트' 이용

해외 서비스거래 경험자들이 최근 1년 이내에 이용한 서비스(복수응답)를 조사한 결과, 해외 숙박 시설 예약(468명, 93.6%)이 가장 많았고 해외 항공사 항공권 구매(381명, 76.2%), 해외 현지 시설 입장권 구매(250명, 50.0%) 등이 뒤를 이었다.

해외 숙박 시설과 항공권 구매 채널로는 숙박 시설 예약의 91.5%(428명)와 항공권 구매의 66.7%(254명)가 온라인 여행사(OTA) 등 '예약 대행 사이트'를 이용한 것으로 나타났다.

□ 국제거래 소비자의 10% 이상이 소비자피해 경험

해외 물품구매 경험자 500명 중 58명(11.6%)이 소비자피해를 경험했다고 응답했는데, 이 중 43명(74.1%)이 직접구매 이용 과정에서 피해를 경험해 배송대행이나 구매대행 유형에 비해 피해 경험 소비자가 많았다. 피해 유형(복수응답)으로는 배송지연·오배송·분실 등 '배송 관련'(33명, 56.9%) 피해와 '제품의 하자 및 불량'(25명, 43.1%) 피해가 많았다.

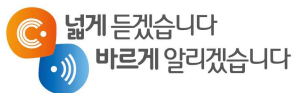
해외 서비스거래에서는 숙박 시설 예약 경험자(468명) 중 75명(16.0%)이 소비자피해를 경험했다고 응답했는데, '결제 전 확인했던 금액보다 더 많은 금액이 결제'(29명, 38.7%)된 경우(복수응답)가 가장 많았다. 다음으로 '환불불가 상품 예약 취소 시 환불을 해주지 않았다'(28명, 37.3%)는 응답자가 많았는데, 거래 당시의 조건에 따라 취소 시 환불받기 어려운 경우가 있으므로 소비자의 각별한 주의가 필요하다.

항공권 구매 경험자(381명) 중 38명(10.0%)도 소비자피해를 경험한 것으로 조사됐는데, '개인 사정으로 인한 취소 시 과도한 수수료 부과'(21명, 55.3%), '일방적인 항공 운항 취소·변경·지연'(16명, 42.1%) 순으로 응답자가 많았다.

한편, 국제거래 과정에서 피해를 경험한 소비자 171명에게 피해 대처 방법(단일응답)을 질문한 결과, 28명(16.4%)이 '피해 발생 시 아무런 조치를 하지 않은' 것으로 조사됐다.

해외 사업자와의 분쟁은 언어·준거법·제도 차이 등으로 이의제기 및 피해 보상이 어려울 수 있다. 이에 한국소비자원은 소비자피해가 발생한 경우 '국제거래 소비자 포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)'에서 제공하는 해외 사업자와의 분쟁해결절차 번역본, 이의제기 템플릿 등을 이용해 사업자에게 피해 사실을 알리고, 원만하게 해결되지 않는 경우 상담을 통해 도움을 받을 것을 당부했다.

아울러 국제거래 소비자피해를 예방하기 위해 소비자들에게 ▲물품 구매 시 배송 트래킹번호로 배송 상태를 확인할 것, ▲배송 관련 분쟁이 발생할 경우 사진 등의 자료를 갖추어 조속히 사업자에게 피해 사실을 알릴 것, ▲최종 결제 전 수수료 등 추가 비용 적용 여부를 확인할 것, ▲구매 전 해외 사업자의 약관과 취소·환불 관련 거래 조건을 꼼꼼히 살펴볼 것을 요청했다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



※ 한국소비자원은 '국민참여혁신 제안방'을 통해 기관 운영과 관련한 국민의 의견을 받고 있습니다.
[기관대표 누리집(www.kca.go.kr) 접속을 통해 제안참여 가능]

< 붙임 >

1 해외 물품구매 · 서비스거래 이용실태

가. 해외 물품구매 이유 (복수응답)

(단위 : 명, %)

구분	빈도(비율)
동일한 제품의 가격이 국내보다 저렴해서	408(81.6)
국내에서 구하기 어려운 제품을 구매하기 위해서	342(68.4)
제품의 종류(색상, 사이즈 등)가 다양해서	110(22.0)
제품의 품질이 더 좋아서	61(12.2)
기타	1(0.2)

(n=500)

나. 해외 구매 시 품목별 가격차 체감 정도 (복수응답)

(단위 : %)

종합*	건강 보조식품	의류	가전·IT	패션 잡화	신발류	취미·레저	식품	유아· 아동용품	화장품류	기타
29.8	29.4	30.9	28.2	29.5	29.2	31.2	26.1	33.9	30.3	36.3

(n=500)

* 품목별 응답자수 가중 평균값

** 해외 구매 주요 품목에 대해 해외 구매 가격이 국내 구매 가격보다 얼마나 더 저렴하다고 느끼는지 질문한 결과

다. 최근 1년 이내 경험한 해외 물품구매 유형 (복수응답)

(단위 : 명, %)

구분	구매대행	직접구매	배송대행
빈도(비율)	328(65.6)	253(50.6)	201(40.2)

(n=500)

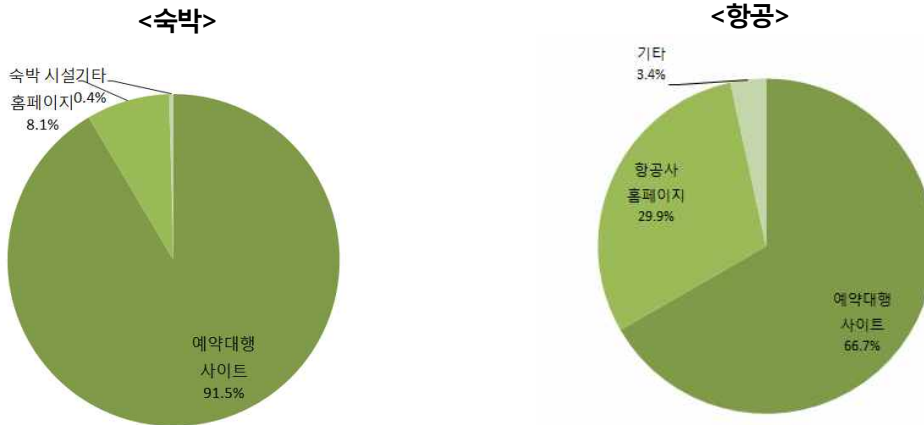
라. 최근 1년 이내 이용한 온라인 해외 서비스거래 (복수응답)

(단위 : 명, %)

구분	해외 숙박 시설 예약	해외 항공사 항공권 구매	해외 현지시설 입장권 구매	해외 현지 투어, 픽업 등 예약	해외 렌터카 예약
빈도(비율)	468(93.6)	381(76.2)	250(50.0)	242(48.4)	170(34.0)

(n=500)

마. 해외 숙박 및 항공 예약 채널(방법)



2

해외 물품구매 · 서비스거래 피해실태

가. 피해를 경험한 해외 물품구매 유형

(단위 : 명, %)

구분	직접구매	배송대행	구매대행	계
빈도(비율)	43(74.1)	7(12.1)	8(13.8)	58(100)

(n=58)

나. 해외 물품구매 피해 유형 (복수응답)

(단위 : 명, %)

구분	빈도(비율)
배송 지연 또는 오배송, 분실	33(56.9)
제품의 하자 및 불량	25(43.1)
주문한 제품의 취소, 반품, 환불 지연 및 거부	14(24.1)
AS 관련 불만	12(20.7)
가품(모조품) 배송	8(13.8)
결제 오류	5(8.6)
과도한 배송료 및 기타 수수료 부과	4(6.9)
사이트 폐쇄 및 연락두절	4(6.9)
배송대행업체의 검수 미흡	3(5.2)
현금 결제 유도 등 사기 피해	1(1.7)
기타	3(5.2)

(n=58)

다. 해외 서비스거래(숙박) 피해 유형 (복수응답)

(단위 : 명, %)

구분	빈도(비율)
결제 전 확인했던 금액보다 더 큰 금액이 결제됨	29(38.7)
환불불가 상품 예약 후 취소했으나 환불해주지 않음	28(37.3)
예약했던 사이트에 표시된 시설과 실제 시설이 달랐음	21(28.0)
결제할 생각이 없었는데 저장된 카드정보로 결제가 이루어짐	15(20.0)
예약 과정에서 시스템 오류 등으로 숙박비가 이중 결제됨	13(17.3)
해외 현지에서 예약된 내역이 없다고 하여 숙박 시설을 이용 못함	9(12.0)
기타	10(13.3)

(n=75)

라. 해외 서비스거래(항공) 피해 유형 (복수응답)

(단위 : 명, %)

구분	빈도(비율)
개인 사정으로 취소하려 하니 전액 환불해주지 않거나 과도한 수수료를 부과	21(55.3)
항공 운항 취소, 변경, 지연 등의 피해를 입음	16(42.1)
이의제기 과정에서 사업자와 의사소통이 되지 않는 등 원활한 대응을 받지 못함	12(31.6)
일정, 수하물 등의 변경 시 과도한 수수료를 요구함	10(26.3)
결제 전 확인했던 금액보다 더 큰 금액이 결제됨	6(15.8)
예약 과정에서 이중 결제 등 결제 관련 피해를 입음	5(13.2)
예약 과정이 복잡하고 추가 서비스(보험 등) 선택을 이해하기 어려움	5(13.2)
기타	4(10.5)

(n=38)

마. 해외 물품구매 관련 피해 발생 시 대처 방법

(단위 : 명, %)

구분	빈도(비율)
해당 판매처에 직접 처리 요청	37(63.8)
아무런 조치를 취하지 않음	15(25.9)
카드사 및 결제대행사를 통한 분쟁 제기	3(5.2)
국제거래 소비자포털에 상담 접수	1(1.7)
1372 소비자 상담센터에 상담	1(1.7)
해당 국가 해외 소비자 관련 기관 및 단체 등에 도움 요청	1(1.7)
카페, 블로그 등 커뮤니티에 문의 및 상담	-
기타	-

(n=58)

바. 해외 숙박·항공 예약 및 이용 관련 피해 발생 시 대처 방법

(단위 : 명, %)

구분	숙박	항공
예약을 진행한 예약 대행 사이트 고객센터에 문의	49(65.3)	18(47.4)
아무 조치를 취하지 않음	10(13.3)	3(7.9)
현지 숙박 시설·해외 항공사에 문의	10(13.3)	14(36.8)
1372 소비자 상담센터에 상담	3(4.0)	2(5.3)
카드사 및 결제대행사를 통한 분쟁 제기	2(2.7)	-
국제거래 소비자포털에 상담 접수	1(1.3)	-
기타	-	1(2.6)

(숙박 n=75, 항공 n=38)