

2023. 10. 26.(목) 석간용

이 보도자료는 2023년 10월 26일 오전 06:00부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당부서 : 노동·공정·상생정책관 공정경제담당관

공정경제담당관	김경미	2133-5360
---------	-----	-----------

소비자보호팀장	정현영	2133-5374
---------	-----	-----------

사진없음 사진있음 쪽수 : 6쪽

관련 누리집	ecc.seoul.go.kr
--------	-----------------

서울시, '블랙프라이데이 해외직구' 결제 전 의심은 안심!

- '11월'에는 블랙프라이데이(24일) 해외직구, 구매대행 관련 피해 예보제 발령
- 큰 폭 할인 의심, 최종 구매가격 확인, 신용(체크)카드 이용 등 유의사항 안내
- 온라인 피해 '서울시 전자상거래센터(2133-4891)' 문의 시 대응방법 등 안내
- 시 "연말 소비심리 악용한 피해사례 유의 당부... 공정·합리적 소비생활 도울 것"

A씨는 2021년 11월경 해외 쇼핑몰에서 65인치 TV를 주문했으나 배송되지 않아 사업자에게 문의하였으나 당시 물량이 없어 순차적으로 배송된다고 안내받았다. 그러나 배송이 차일피일 미뤄지더니 결국 연락이 두절됐다.

B씨는 2022년 11월 중순, 해외 구매대행 사업자에게 에스프레소 머신을 구매했다. 구매한 지 얼마 지나지 않아 커피가 분쇄되지 않는 등 기계에 문제가 생겨 수리를 요청했으나 사업자로부터 구매대행 상품이라 A/S 불가하다는 답변을 받았다.

- 서울시는 해외 대규모 할인 행사가 집중되는 시기를 앞두고 해외직구, 구매대행 등으로 소비자 피해가 생길 가능성이 높다며 11월 한 달 간 '해외직구 소비자피해예보제'를 발효한다고 밝혔다.
- 시는 소비자에게 특정 시기 증가하는 주요 피해품목과 유형을 미리 알려 피해를 예방하기 위해 '소비자 피해품목예보제'를 실시하고 있다.

<최근 4년간 소비자원 피해 분석, 11월에는 ‘해외직구’ 관련 피해 상담건수 급증>

- 시는 지난 4년간 한국소비자원에 접수된 피해상담 빅데이터 57만여 건을 분석, 시기별 소비자피해예보 품목을 정하고 있으며 매달 상세한 피해 유형과 예방법을 안내해 오고 있다.

1월	겨울의류	2월	포장이사	3월	사설 강습
4월	건강식품	5월	야외 활동복	6월	체력단련회원권
7월	냉방용품	8월	숙박·여행	9월	택배
10월	난방용품	11월	블랙프라이데이 행사상품	12월	인터넷 교육서비스

<시기별 소비자피해예보 품목>

- 분석 결과, 최근 4년간(’19~’22년) 한국소비자원에 접수된 상담은 총 569,828건으로 이중 중국 광군제(11월11일)·미국 블랙프라이데이(11월24일) 등이 열리는 ‘11월’에는 371건 상담이 접수됐고 이는 전월 대비 약 8% 증가한 수치다. 이중 계약불이행 및 청약철회가 45%를 차지하며 가장 많았다.

<큰 폭 할인 의심, 최종 구매가격 확인, 신용(체크)카드 이용 등 유의사항 안내>

- 해외직구 성수기에는 해외브랜드 상품 등을 큰 폭으로 할인한다는 온라인 광고로 소비자를 유인한 후 구매한 물품을 배송하지 않거나 소비자와 연락을 차단하는 등 사기의심 사이트의 피해가 많이 발생해 각별한 주의가 요구된다.

- 이러한 피해를 예방하기 위해 서울시는 지나치게 싼 가격에 물품을 판매하는 사이트를 유의하고, 사기의심 사이트인지를 서울시 전자상거래센터(ecc.seoul.go.kr)에서 ‘사기사이트 정보’ 또는 한국소비자원 국제거래소비자포털(crossborder.kca.go.kr) 등을 통해 확인해 보기를 당부했다.



주소창 왼쪽에 ‘자물쇠’ 아이콘이 표시되지 않는 경우 사기 사이트 가능성이 있으니 반드시 확인 필요

- 또한 최근 원·달러 환율 변동이 잦아 해외직구 시 구매시점과 청구시점 차이에 따라 최종 구매 가격이 달라질 수 있으므로 제품의 국내 가격과 꼼꼼히 비교해 선택할 필요가 있다고도 설명했다.
- 소비자가 상품을 구입할 때 환율이 적용되는 것이 아니라 판매자가 신용카드회사에 청구하는 시점의 환율이 적용되어 최종 구매가격이 달라질 수 있다.

- 시는 블랙프라이데이 등 해외직구 성수기 소비자 피해를 예방하기 위해 ▲SNS에 큰 폭으로 할인하는 광고 의심 ▲연락처 등 명확한 사업자 정보가 없는 사이트는 피하거나 이용후기 등 검색을 통해 피해사례가 있는지 확인 ▲관·부가세, 배송대행료 등 추가 비용을 포함한 최종 구매가격 확인 ▲구매 시 가급적 차지백 서비스를 신청할 수 있는 신용(체크)카드 사용 등 유의사항을 안내했다.
- ‘차지백(Chargeback) 서비스’란 해외 거래 시 제품이 배송되지 않거나 전혀 다른 물건이 왔을 때, 통상 120일 안에 증빙서류를 갖춰 카드사에 거래 취소 요청할 수 있는 서비스로 신용(체크)카드를 사용했을 경우 이용할 수 있다.(서비스 제공 여부 등 자세한 사항은 카드사 문의)

- 해외직구 등으로 피해를 입었다면 온라인 구매 관련 피해는 서울시 전자상거래센터(ecc.seoul.go.kr, ☎2133-4891~6)로 상담 신청하면 대응 방법을 자세히 안내받을 수 있다.

- 김경미 서울시 공정경제담당관은 “연말이 다가오면 각종 할인행사로 소비심리가 늘어나는 점을 악용해 소비자에게 피해를 주는 사례가 증가할 것으로 예상되니 해외직구·구매대행 등 제품 구입 시 각별히 유의해 달라”며 “앞으로도 특정 시기에 집중 발생하는 소비자 피해 품목 예보를 통해 공정하고 합리적인 소비생활을 돕겠다”고 말했다.

붙임1 해외직구 시 소비자 주의사항

- **(거래전) 한정수량, 한정기간, 파격적인 가격 조건 등의 SNS 광고를 보고 성급히 구매하지 마십시오.**
 - 블랙프라이데이 전후 해외직구 성수기에는 유명브랜드 물품을 저렴하게 판매한다는 쇼핑물들이 많이 생겨서 주의해야 합니다.
 - 서울시 전자상거래센터에 등록된 사기사이트와 이용하고자 하는 사이트명, URL 등을 대조해봐야 합니다.
- **(거래전) 판매자의 사업자 정보, 환불 정책을 확인하고 구매 후기 등을 검색해 믿을 수 있는 판매자와 거래하십시오.**
 - 국내 열린시장(오픈마켓)에 입점한 사업자를 통해 해외직구 시 판매자 정보를 꼼꼼히 확인해야 합니다.
- **(거래시) 원·달러 환율을 고려하고 관부가세, 배송대행료 등 추가 비용을 포함한 해외직구 최종 구매가를 국내 구입가격과 꼼꼼히 비교한 후 구매하십시오.**
- **(거래시) 판매자에 의해 일방적으로 주문이 취소되어 다른 할인 상품을 구매할 기회를 잃게 되는 등의 피해가 발생할 수 있으니 주의하십시오.**
 - 판매자의 주문 취소로 발생하는 시간적, 금전적 기회비용은 보상받기 어렵습니다.
- **(거래시) 블랙프라이데이 시즌에는 거래량 폭증으로 배송이 지연될 가능성이 높아 배송현황을 수시로 확인해 문제에 신속히 대응하십시오.**
- **(거래시) 해외사이트 이용 시 계좌이체 및 송금은 이용하지 마시고, 신용(체크)카드로 결제하십시오.**
 - 사업자 연락두절, 오배송, 배송지연 등의 소비자피해가 발생한 경우 입증자료 구비하여 결제방법에 따라 신용카드사의 '차지백서서비스' 또는 페이팔의 '분쟁 및 클레임'을 신청할 수 있으니 참고하십시오.



소비자 피해 품목 예보제

1월 겨울의류 계약취소 거부·지연	2월 포장이사 운송품 파손 분실	3월 시설강습 계약취소 거부·지연, 위약금요구	4월 건강식품 계약취소 거부·지연, 분실·파손	5월 의류 (아외활동복) 현금취소 거부·지연, 제품불량	6월 체력단련센터회원권 계약취소 거부·지연, 위약금요구
7월 냉방용품 (에어컨, 선풍기) 품질불량, A/S 불만	8월 여행 (숙박, 항공) 계약취소 거부·지연, 위약금요구	9월 물류 (택배) 배송 지연, 운송품 파손	10월 난방용품 (보일러 등) 품질불량, A/S 불만	11월 블랙프라이데이 배송 지연, 운송품 파손, 연락두절	12월 인터넷교육서비스 계약취소 거부·지연, 위약금요구



위험 공식판매처보다 과하게 저렴한 가격의 판매페이지는 주의하세요!



좋음 거래취소·환불요청시 사진, 이메일 등으로 증빙자료를 남기는 것이 좋아요!



위험 개인 SNS를 통한 개별상담으로 현금할인가로 입금을 유도하는 곳은 주의하세요!



좋음 계좌이체, 현금결제보다 신용카드로 결제하는 것이 좋아요!

구매피해가 발생했을 경우, 상담 신청하세요!

서울시 전자상거래센터 02-2133-4891

소비자상담센터 1372

