



2021년

# 북한이탈주민을 위한 소비자정보통지식 성인용



한국소비자단체협의회



공정거래위원회



02

## 전자상거래란 인터넷이나 모바일을 이용해 상품을 사고 파는 행위를 말합니다.

☞ 상점이 없고, 제품을 보지 못한 상태에서 거래. 돈을 먼저 내고 나중에 받는 구조입니다.

### 전자상거래의 유형

#### 오픈마켓

판매자와 구매자에게  
모두 열려 있는 인터넷  
중개물로 개인과 소규모  
판매업체 등이  
온라인에서 거래  
(옥션, 쿠팡, 11번가 등)

#### 모바일쇼핑

모바일기기에서  
이루어지는 거래



#### 해외직구

국내가 아닌  
해외 인터넷 쇼핑몰이나  
구매대행 사이트를  
통해 배송 받는  
형태의 거래

\*SNS를 활용하여 이루어지는 거래도 전자상거래에 해당됩니다.

\*선불 지급으로 인한 피해가 많으므로 구매안전서비스(에스크로 등)를 갖춘 곳에서 거래하세요.

### 전자상거래 피해 사례

Q

SNS에서 인플루언서가 광고하는 다이어트 식품을 구매했습니다. 인플루언서의 이야기와 상품 후기를 보니 다들 효과가 뛰어나다고 해 구입했으나 아무런 효과가 없었습니다.

A

요즘 SNS 등 웹상에서 영향력이 큰 사람들을 통해 제품 광고를 많이 하고 있습니다. 하지만 제품을 구입할 때에는 실제와 다르거나 중요 정보를 누락하고 광고하는 허위·과대광고가 많으니 주의해야 합니다.



**청약철회제도란 상품을 구매했으나  
불필요하다고 느꼈을 경우  
소비자가 구매 취소 또는  
철회할 수 있도록 한 제도입니다.**

**<주요 청약철회 기간>**

- ◆방문 · 전화 · 다단계 판매 → **14일**
- ◆전자상거래 · 통신(TV홈쇼핑 등) 판매 → **7일**
- ◆허위표시, 허위광고 등으로 계약내용과 다른 이행 →  
공급일로부터 **3개월 이내**



상품을 반품하려면 제품을 훼손하지 말고 구입한지 7~14일 이내에  
내용증명(청약철회 통지서)을 우편으로 보내면 해약이 가능합니다.

**내용증명 보내는 방법**

1. 청약철회 통지서를 작성해서 **3부(신용카드 결제인 경우 4부)를 복사합  
니다.**
2. 우체국에 찾아가 **내용증명 우편제도**를 이용한다고 하면 작성한 우편물이  
동일한 내용임을 확인하고, **판매자에게 1부를 발송하고 우체국이 1부,  
소비자가 1부를 보관합니다.**  
**(신용카드 결제인 경우 신용카드사에도 1부 발송)**

※ 향후 분쟁이 생기면 우체국에 보관된  
내용증명 내용으로 증명할 수 있습니다.



## 휴대폰 “무조건 공짜” “데이터 무제한!” “인터넷 무료가입” 허위 과장 광고입니다.



### 이동전화 가입 시 확인해 주세요

- 본인의 휴대폰 월 사용량과 이용패턴에 맞는 요금제를 선택하셨나요?
- 휴대폰 계약서 내용을 꼼꼼히 확인하고 서명하셨나요?
- 부가서비스를 꼼꼼하게 확인하셨나요?

### 휴대폰 요금(소액결제) 피해 사례

**Q** 사용한 적이 없는 결제금이 있어 확인해보니 한 달 동안 무료서비스라고 해서 체험해 본 콘텐츠가 무료서비스 기간이 지나자 자동결제된 금액이라고 합니다.

**A** ‘콘텐츠이용자보호지침’고시에 따르면 콘텐츠의 무료이용기간 경과 후 유료로 전환할 시 사전에 이용자에게 동의를 받아야 하며(제24조), 자동으로 매월 대금을 결제하기로 한 경우 결제가 이루어지기 전에 전자우편 또는 문자메시지 등으로 고지해야 합니다(제25조).



05



건강기능식품 구입 시  
**건강기능식품 문구**  
또는 **인증마크**를  
꼭 확인하세요!

건강기능식품은 질병을 치료하거나 예방하는  
**의약품이 아닙니다!**

건강기능식품 구매 전 확인해 주세요

- 나에게 꼭 필요한 기능성인가요?
- 국가에서 인정한 건강기능식품이 맞나요? ("건강기능식품" 문구 또는 마크 확인)
- 믿을 수 있는 표시, 광고인가요? ("표시·광고 사전 심의필" 마크 확인)
- 안전한 섭취방법을 확인하셨나요?
- 우수한 품질인지 확인하셨나요? ("우수건강기능식품제조기준(GMP)"마크 확인)
- 유통기한은 적절한가요?



건강기능식품 마크



표시·광고 사전 심의필 마크



우수건강기능식품제조기준(GMP) 마크

건강기능식품 이상사례(부작용) 신고센터 ☎1577-2488

## 보험 가입 전 · 후로 반드시 확인하세요!

- 약관상의 보장 내용을 확인 하셨나요?
- 가입 전 비슷한 보험의 중복 가입을 확인 하셨나요?
- 보험 계약 시 약관 및 청약서 미교부, 계약의 중요 내용을 알리지 않거나 사실과 다르게 알린 경우는 ‘불완전판매’로 청약일로부터 3개월 이내에 보험 계약 취소가 가능합니다. 이 경우에는 이미 납입한 보험료를 돌려 드리며, 보험료를 받은 기간에 대하여 소정의 이자를 더하여 지급합니다.

※ **보험청약철회 기간** : 보험증권을 교부받은 날로부터 15일 이내(전화(TM)를 통한 보험 모집의 경우, 청약철회기간은 '19.1월부터 만65세 이상의 고령자는 일반 보험상품(청약일로부터 30일)보다 15일 더 길어져 45일임).

### 보험피해사례

**Q** 매월 30만원씩 3년을 납입하면 원금과 이자가 보장된다는 보험 설명을 듣고 이러한 내용의 확인서를 받아 변액보험에 가입했습니다. 하지만 만기가 되어 수령하고자 하니 원금 손실이 되었다며 전액 환급을 거부합니다.

**A** 계약 시 보험약관을 교부하고 약관의 중요한 내용을 설명하지 않아 불완전 판매한 사실이 확인서를 통해 입증되면 원금과 이자를 환급 받을 수 있습니다. **보험계약 체결시 보험계약자가 이해하기 쉽게 보험계약의 중요한 내용을 설명하여야 합니다.**

**중요한 내용이란** 보험료와 보장범위, 보험금 지급사유 및 지급제한 사유 등 고객의 이해관계에 중대한 영향을 미치는 사항으로서 사회 통념상 그 사항을 알았다더라면 계약을 체결하지 않았을 것으로 해석되는 사유를 말합니다.

금융상담 및 민원 ☎1332



**대부업이란 제3금융권입니다.  
대출사업을 하는 곳으로  
공적인 금융기관이 아닙니다!**

- 대부업체 이용 시 업체의 등록여부를 확인하셨나요?

(서민금융1332서비스 [www.fss.or.kr/s1332](http://www.fss.or.kr/s1332))



- 이율, 변동금리여부, 중도상환수수료 등 약정내용을 꼼꼼히 확인하셨나요?

- 대부업체 이용 시 금리비교는 확인하셨나요?

([fine.fss.or.kr](http://fine.fss.or.kr) "금융상품 비교코너")

\* 대부업(사금융, 제3금융권)으로는 ○○앤캐쉬, □□머니 등이 있습니다.

**대부업 피해사례**

**Q** 대부업자에게 500만원을 빌리면서 선이자 명목으로 70만원을 공제한 후 430만원을 대출받아 6개월 후 상환하기로 하였습니다. 연150% 이자를 요구하여 1년만에 650만원을 입금했는데 상환기간을 지연하였다며 원금 200만원의 상환을 추가로 요구합니다.

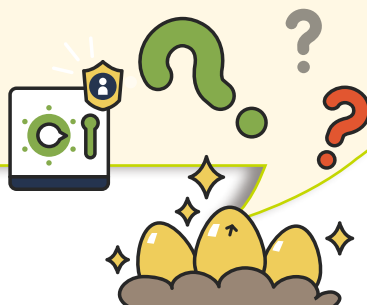
**A** 18. 2. 8. 이후 현재 최고 연이자율은 24.0%(500만원 대출 시 연이자 120만원)로, 이 이자율(월 2%, 일 0.066%)을 초과하는 부분에 대한 이자계약은 무효입니다.

최고 이자율을 초과하면 불법이므로 금융감독원 불법 사금융 피해신고센터(☎ 1332) 또는 관할 경찰서 및 지방자치단체에 신고합니다.

**금융감독원 불법 사금융 피해신고센터 ☎1332**

## 고수익을 보장하는 투자 권유는 사기일 가능성이 높습니다!

공공기관(하나센터, 경찰 등) 재직자 또는  
이를 사칭하는 이에게 투자처를 소개받아  
투자하지 마세요.



- 지인의 소개라고 해도 원금 보장에 더하여 **고수익을 보장하는** 투자 권유는 **사기일** 수 있습니다.
- ‘원금 보장, 1구좌 당 매주 20% 수익보장’, ‘투자자 유치 시 일정 수당 지급’ 등 솔깃한 문구로 홍보하면서, 투자 초기에는 일정 기간 배당금을 지급하여 투자자를 안심시키지만 실제로는 사업의 실체가 없으며 신규 투자금을 간부급이나 상위 투자자들에게 수당으로 지급하는 ‘돌려막기’에 불과하니 주의하세요.

주식 등 금융상품 투자 권유 시, 반드시 금융감독원 ‘서민금융1332’  
홈페이지(<http://www.fss.or.kr/s1332/>)에서  
정상 금융회사인지 확인하세요!

금융사기 신고번호 ☎1332





“사은품 증정, 경품추첨!”  
“이용약관 동의 ☒ [필수]”  
“마케팅 활용 동의 ☐ [선택]”,  
“개인정보 제3자 제공 ☐ [선택]”  
무심코 [선택]항목에 체크한 ‘동의’는  
자신의 개인정보를 기업에 판매하는 것과 같습니다.

☞ 개인정보란 성명, 주민등록번호, 연락처, 아이디, 이메일 등  
개인을 식별할 수 있는 모든 정보(기호, 문자, 음성, 영상 등)  
를 말합니다.



- **개인정보의 유출**로 인해 자신의 개인정보가 어디서 어떻게 이용되는지 모를 뿐만 아니라 불법마케팅 피해를 입을 수 있으며 각종 금융사기나 다른 범죄에 이용될 소지도 있어 2차적인 피해가 발생할 수 있습니다.

### 개인정보 유출 피해 사례

Q

별다른 심사 없이 사용하지 않는 통장을 보내주면 대출을 받을 수 있다고 하여 택배로 통장과 비밀번호를 알려주었습니다. 그런데 제 통장이 범죄에 이용되었다고 합니다,

A

전자금융거래법 제6조에 따라 자신의 계좌를 다른 사람에게 양도하는 행위는 금지되어 있습니다. 이를 위반하여 자신의 통장을 누군가에게 양도하거나 금품을 받기로 하고 빌려줬다면 전자금융거래법 제49조의 벌칙에 따라 처벌받게 됩니다. 자신이 직접 빌려주지 않더라도 권유하는 것만으로 처벌 받을 수 있으니 주의하세요.

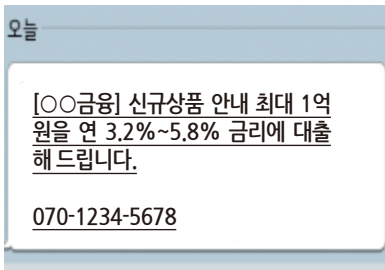
개인정보침해신고센터 ☎118 (ARS 내선 2)

보이스피싱 **의심** 하고! 전화 **끊고!** **확인** 하고!



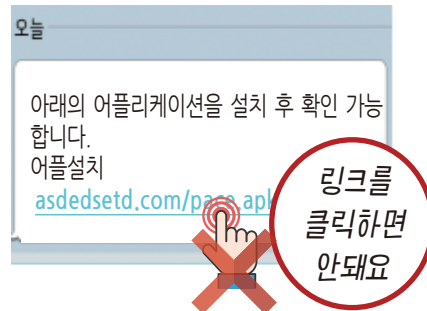
### 금융사기 사례 1

1. 은행명을 사칭해 대출안내하는 내용의 문자를 통해 보이스피싱을 유도하는 사례



### 금융사기 사례 2

2. 낯선 어플리케이션 설치를 유도해 설치하면 사용자의 휴대폰 정보를 빼내어가는 사례





금융기관이 아닌 곳에서  
금융기관 사칭을 하거나 금융정보를 요구하면  
**금융사기**입니다!

금융사기 피해 유형

경찰 · 검찰 · 하나센터 ·  
금융기관 등을  
사칭하여 개인정보나  
계좌이체,  
투자 권유를 요구하면  
사기입니다.



개인정보를 미리 알고  
접근하는 경우에도  
내용의 사실여부를  
반드시  
확인해야 합니다



공공기관 사이트에  
접속시켜  
보안카드번호를  
전체 입력하라는 등  
많은 금융거래 정보를  
요구하면  
100%사기입니다.



금융감독원, 검찰, 법원 등의 관공서에서는 금융정보를  
절대 요구하지 않습니다.

금융사기 신고번호 ☎ 1332, 경찰청 ☎ 112



도움이 필요하시면 전화하세요!



소비자피해 상담 ☎ 1372



보이스피싱 신고 ☎ 1332



불량식품 신고 ☎ 1399

 **한국소비자단체협의회**

서울특별시 중구 명동11길 20 서울YWCA회관 701호  
Tel. 774-4050 Fax. 774-4090