

2021년 소비자정보 통지식



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



오픈마켓에서 마스크를 49,000원에 카드결제로 주문하였으며, 그 후 다른 사이트와 가격비교를 하니 2배 차이가 나서 배송 시작 전 마스크 주문을 취소했습니다. 그러나 취소하였음에도 마스크가 배송되었고, 배송된 상태 그대로 업체에 반품요청을 하여 업체가 회수해 갔습니다. 이후 업체에서는 마스크는 오염될 수 있어 반품이 안되는 제품이라고 합니다.



‘전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률’ 제18조(청약철회등의 효과)에는 청약철회 등의 경우, 재화 등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, 통신판매사업자는 소비자에게 청약철회 등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다고 규정되어 있습니다. 단, 소비자 단순 변심으로 취소할 경우 7일 이내에 청약철회가 가능하나 왕복 배송비를 소비자가 부담해야 합니다.



해외직구 시 해외 직접구매가 가능한지,
통관조건 및 관세 등을
반드시 확인 합니다!



구매품목 점검하기

- 해외 직접구매가 가능한 품목인지 확인하셨나요?
 - 국내에서 사용이 가능한지 확인하셨나요?
 - 제품의 통관조건 및 그에 따라 발생하는 관세를 확인하셨나요?
 - ▶ 물품가액이 (목록통관)미화 100달러, (일반통관)미화 150달러 (미국의 경우 200달러) 이하이면 면세대상임.
- ※ 물품가액 = 제품가격 + 미국 내 세금 + 미국 내 운송비



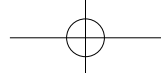
결제수단 점검하기

- 해외결제가 가능한 카드인지 확인하셨나요?
- 결제 전, 화폐단위를 확인하셨나요?
(이중 환전되어 환전 수수료가 많이 나올 수 있습니다)
- 차지백 서비스가 있는지 확인하셨나요? (거래일로부터 120일 이내)
 - ※ 차지백 서비스: 입금취소 또는 환불을 할 수 있는 서비스. 해외에서 신용카드로 구입 후 미배송, 오배송 등의 피해로 해결이 곤란할 때 카드사에 승인된 거래 취소를 요청하면 거래대금을 돌려 받을 수 있음.

국제거래 소비자포털 : “사기의심 사이트목록” 반드시 확인
(<http://crossborder.kca.go.kr>)

식품안전나라 : “위해식품 차단 목록” 확인
(<https://www.foodsafetykorea.go.kr>)

※사기 또는 문제발생 시 보상을 받기 어려울 수 있으니 송금 등 현금거래를 유도하면 주의하세요!



04

**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.





05

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

- 대부업체 이용 시 업체의 등록여부를 확인하셨나요?
(서민금융1332서비스 www.fss.or.kr/s1332)
- 변동금리여부, 중도상환수수료 등 약정내용을 꼼꼼히 확인하셨나요?
- 대부업체 이용 시 금리비교는 확인하셨나요?
(fine.fss.or.kr "금융상품 비교코너")



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



06

소액결제와 모바일 게임 결제는 다릅니다.

**소액결제를 차단해도
모바일 게임 결제는 가능하니
주의하세요!**

※ 구글 플레이나 애플 앱스토어 등 해외사이트를 이용하는
모바일 게임은 **결제금액에 제한이 없습니다.**

게임이용 중 분쟁발생 시

- 유료 게임 및 유료 아이템을 소비자가 구입 후 7일 이내에 청약철회를 요구하는 경우에는 환불이 가능합니다.
- 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우는 청구 금액을 환불 받을 수 있습니다.
- 모바일 게임의 경우 사업자가 계약 전 기본사항을 고지하지 않았거나 유료정보 표기를 하지 않은 경우에는 계약 취소가 가능합니다.

모바일 게임 피해 사례



모르는 정보이용료가 너무 많이 청구되어 알아보니 게임 아이템 결제 중 오류가 나서 터치를 여러 번 한 적이 있는데 그 때 구입된 게임 아이템 비용이라고 합니다.



게임 아이템이 여러 번 구입된 것을 모르고 있다가 요금청구서를 통해 알게 되는 경우가 많이 있습니다. 게임 아이템은 구입 즉시 사용되는 것이 많기 때문에 환불이 어려울 수 있습니다. 인 앱(In-App) 결제 시에는 간단한 터치만으로 결제가 이루어지기 때문에 오류 등 문제가 발생하면 결제내역을 꼼꼼하게 확인하세요.



- 소액 결제란 휴대폰으로 VOD, 음악 스트리밍 등 유료 콘텐츠나 편의점, 영화 등 상품을 편리하게 구매할 수 있도록 해주고, 이용금액은 휴대폰요금에 포함되어 청구되는 결제방식입니다.



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).

소액결제 피해예방법

- 통신사에 소액결제 차단 서비스 신청
- 소액결제 이용 한도를 최소한으로 설정
- 요금 고지서에 청구된 소액결제 금액 확인
- 통신사에 휴대폰 결제 비밀번호(ARS안심인증, 스미싱예방)서비스 신청

1372 소비자상담센터 ☎(국번없이) 1372

휴대폰 “무조건 공짜”, “우수고객 단말기 비용 지원” 허위 과장 광고입니다.



이동전화 가입 시 확인해 주세요

- 휴대폰 계약서 내용을 꼼꼼히 확인하고 서명하셨나요?
- 정확한 휴대폰 구입가격을 확인하셨나요?
- 휴대폰 할부가입 시 할부수수료가 있는 것을 확인하셨나요?
- 가입하려는 통신사가 이동통신사인지 알뜰폰인지 확인하셨나요?
(알뜰폰업체 - LG헬로비전, SK텔레콤, KT엠모바일 등)
- 단말기 지원금(공시지원금)과 25% 요금할인 중 어느것이 더 유리한지
비교해 보셨나요?
- 부가서비스를 꼼꼼하게 확인하셨나요?
- 해지 시 위약금 및 할인 반환금을 확인하셨나요?
- 본인의 휴대폰 월 사용량과 이용패턴에 맞는 요금제를 선택하셨나요?

1372 소비자상담센터 ☎(국번없이) 1372



이동통신 서비스 피해 사례

Q 휴대폰 판매자에게 신분증을 보내주어 휴대폰 개통을 하였는데, 저도 모르는 사이 제 명의로 개통된 휴대폰 2대의 청구서를 받았습니다.



A 자신이 사용하는 통신사에 확인해보고, 도용된 경우 이를 신고해야 합니다. 본인의 동의 없이 타인의 명의를 도용하여 휴대폰을 개통한 경우에는 형법 제231조 사문서위조로 인정될 경우 처벌될 수 있습니다.

모바일 복지 할인

- 이동통신 3사 포함. 1인당 1회선 등록가능
- 월정액(기본료), 데이터 통화료, 국내 음성통화료 35% 할인
(언어, 청각장애인의 경우 국내 통화료 대신 문자이용료 70% 할인)

구분	장애인 · 국가유공자	생계 · 의료급여 수급자	주거 · 교육급여 수급자 및 차상위계층	기초연금 수급자
감면 내용	월 이용료 35% 감면 *감면한도 없음	26,000원 기본 감면 및 추가 이용 요금 50% 감면 *최대 33,500원 감면	11,000원 기본 감면 및 추가 이용 요금 35% 감면 *월 최대 21,500원 감면	청구된 이용 금액의 50% 감면 *월 최대 11,000원 감면

*주거 · 교육급여수급자 및 차상위계층은 가구당 4회선으로 감면 회선수 한정

*알뜰폰은 전용요금제로 감면 가능

금융기관이 아닌 곳에서 금융정보를 요구하면 금융사기입니다!

금융사기 피해 유형

경찰·검찰·
금감원·금융기관
등을 사칭하여
개인정보나
계좌이체를 요구하면
100% 사기입니다.



지인을 사칭하여
접근하는 경우도
있으니 내용의
사실여부를 반드시
확인해야 합니다.



○○은행이라며 보안
승인을 위해 계좌번호,
보안카드번호 전체 입력,
공인인증서 정보입력 등
많은 금융거래 정보를
요구하면
100% 사기입니다.



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

금융사기 신고번호 ☎ 1332, 경찰청 ☎ 112

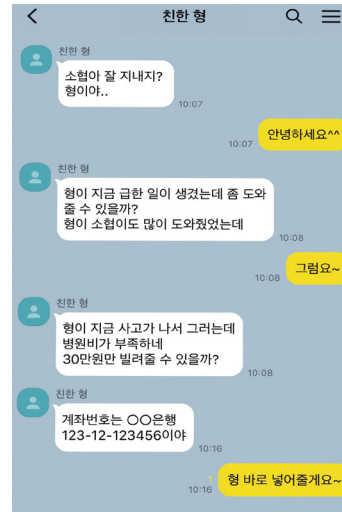


보이스피싱 의심 하고! 전화 끊고! 확인 하고!



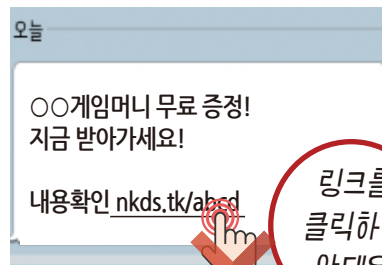
금융사기 사례 1

1. 전화 등으로 공공기관 또는 지인이라 속여 소비자에게 송금, 예금 인출, 계좌이체 등을 유도하여 경제적 피해를 주는 수법



금융사기 사례 2

2. 낯선 문자나 메신저로 보내온 주소를 휴대폰 사용자가 누르면 소액 결제하는 수법



링크를
클릭하면
안돼요



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