



2021년

# 주부를 위한 소비자정보 통지식



한국소비자단체협의회



공정거래위원회

## 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**

인터넷쇼핑몰에서 보냉백을 공동 구매했습니다. 배송 받은 상품의 원단 재질과 사이즈가 생각했던 것과 달라서 반품을 요청했으나 업체는 공동구매로 주문 제작한 상품이고, 판매 상세페이지에 제품 사이즈를 기재했기 때문에 계약 취소를 해줄 수 없다면서 환불해 줄 수 없다고 합니다.

**A**

소비자의 주문에 따라 개별적으로 생산하는 재화 즉, 특정 개인의 요구사항에 맞게 그 구성이 개별적으로 달리하게 되는 경우는 취소가 불가능합니다. 그러나 이번 사례는 이미 사이즈와 종류가 정해져 있는 기성 상품을 소비자가 단순히 선택한 것으로 주문 제작 상품이라고 볼 수 없으며, 인터넷으로 구매한 상품은 소비자의 단순 변심으로 취소할 경우 왕복 배송비를 소비자가 부담하면 7일 이내에는 청약철회가 가능합니다.

〈1372 소비자상담센터 사례〉



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

### 해외직구 종류

#### ● 직접배송

- 해외 온라인 쇼핑몰에서 직접 주문·결제하여 국내로 직접 배송 받는 방식

#### ● 배송대행

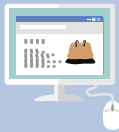
- 배송대행업체가 운영하는 현지 물류창고에서 주문물품을 대신 수령한 후 배송대행 서비스를 이용하여 국내로 배송 받는 방식

#### ● 구매대행

- 쇼핑물형 : 구매대행 쇼핑몰에 게재된 해외제품을 바로 주문하는 방식  
(예: 쿠팡직구)
- 위임형 : 구매하고자 하는 해외제품의 견적을 요청한 후 예상비용을 결제하여 구매

### 나에게 맞는 해외직구 유형 선택하기

#### 직접배송



- 해외사이트 이용에 불편함이 없다.
- 다양한 브랜드 및 상품 검색이 즐겁다.
- 해외 대형 온라인 쇼핑몰을 자주 이용한다.
- 대행수수료 등의 지출이 싫다.

#### 배송대행



- 다양한 브랜드 및 상품 검색이 즐겁다.
- 국내 직접 배송이 안 되는 쇼핑사이트를 이용한다.

#### 구매대행



- 해외사이트 이용에 불편함이 있다.
- 대행 수수료 등을 지불하더라도 편리하고 안전한 방법을 선호한다.



05



## 건강기능식품 구입 시 건강기능식품 문구 또는 인증마크를 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

## 홍보관, 체험관(뺏다방)은 상품판매가 목적입니다!

공짜선물, 의료기기 체험 등으로  
유인하여 제품구매를 강요합니다!



### 홍보관, 체험관(뺏다방) 피해 사례



홍보관에서 구입한 물건은 반품이 안 되나요?



**반품이 가능합니다.** 물건을 받은 날(주소를 안 날)부터 14일 이내에  
환불의사를 밝히면 계약을 해제할 수 있습니다(‘방문판매 등에 관  
한 법률’).

소비자가 업체에 내용증명우편을 발송하여 청약철회 의사를 알리  
면 위약금 없이 반품을 할 수 있습니다.

※ 상품을 반품하려면 제품의 가치를 훼손하지 말아야 합니다.

1372 소비자상담센터 ☎(국번없이) 1372



**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.





08

“사은품 증정, 경품추첨!”  
“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.



#### 개인정보 유출 피해 사례

- **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.

V 개인정보를 팔아넘긴 대형마트○○○○○  
V 경품이벤트, 보험사에 최대 1,980원에 판매  
V 개인정보 2,400만건 팔아

\* 대형마트○○○○○는 총 11회(2011년 12월 ~ 2014년 7월)의 경품행사를  
진행하여 **소비자의 이름과 연락처 등을 수집해 개인정보 총 2,400만 건을**  
보험사 7곳에 팔아 **약 231억원의 수익을 챙긴 사례**가 있습니다.

개인정보침해신고센터 ☎118 (ARS 내선 2)





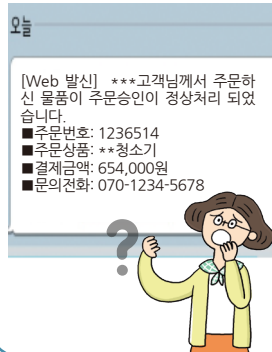
## 금융기관이 아닌 곳에서 금융정보를 요구하면 금융사기입니다!

### 금융사기 피해 유형

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



최근 상품권,  
결제하지 않은 물품  
등에 대한 결제완료  
금융사기(스미싱)가  
증가하고 있습니다.



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



10

**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 피해 사례**

**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**



## 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 알았다라면 계약을 체결하지 않았을 것으로 해석되는 사유를 말합니다.

금융상담 및 민원 ☎1332



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