

북한이탈주민을 위한 소비자정보통지식 청소년용



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 오픈마켓에서 운동화를 구매하고 제품 배송을 받았는데 신발 전체의 실밥 처리와 가죽부분이 불량이라 당일 반품 요청을 하였습니다. 오픈마켓에서는 판매처로 문의하라고 하기에 판매처의 이메일로 제품 상태를 전달하였으나, 아무런 연락도 없어 구매처인 오픈마켓으로 문의해도 반품처리를 해주지 않습니다.

A 온라인을 통하여 물품을 구입한 경우 '전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률'에 따라 공급이 시작된 날부터 7일 이내에 청약철회를 할 수 있습니다. 소비자는 물품을 받은지 7일 이내에 청약철회를 할 수 있으며, 사업자는 재화를 반환 받은 후 3영업일 이내에 지급받은 재화 등의 대금을 환불해야 합니다. 청약철회 시 물품반환에 대한 배송비는 소비자의 단순변심이라면 소비자가 납부해야 하지만, 물품 하자에 의한 반품이라면 사업자가 납부해야 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!

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

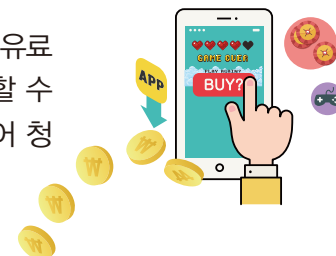
- 유료 게임 및 유료 아이템을 소비자가 구입 후 7일 이내에 청약철회를 요구하는 경우에는 환불이 가능합니다.
- 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우는 청구 금액을 환불 받을 수 있습니다.
- 모바일 게임의 경우 사업자가 계약 전 기본사항을 고지하지 않았거나 유료정보 표기를 하지 않은 경우에는 계약 취소가 가능합니다.

모바일 게임 피해 사례

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

A 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

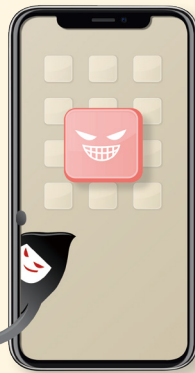
1372 소비자상담센터 ☎(국번없이) 1372

온라인 사이트 회원가입 시
 “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.

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.
- 온라인에서 본인 이름, 본인 사진, 학교명, 친구 이름 등을 알려주면 상품권이나 기프트카드 등을 준다는 글을 보고 개인정보를 보내면 몸 사진 등을 요구하고 이를 거절 시 자신이 보낸 사진을 다른 사진과 합성하여 성인 사이트에 유포시키는 등 개인정보 유출로 인한 피해가 생긴 사례가 있습니다.



개인정보침해신고센터 ☎118 (ARS 내선 2)

청약철회제도는 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 복사**합니다.
2. 우체국에 찾아가 **내용증명 우편제도**를 이용한다고 하면 작성한 우편물이
동일한 내용임을 확인하고, **판매자에게 1부를 발송**하고 **우체국이 1부,**
소비자가 1부를 보관합니다.
(신용카드 결제인 경우 신용카드사에도 1부 발송)

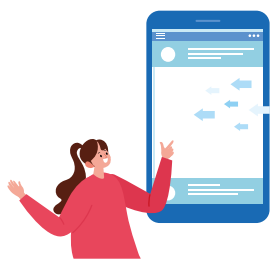
※ 향후 분쟁이 생기면 우체국에 보관된
 내용증명 내용으로 증명할 수 있습니다.



청소년을 위한 전용요금제를 확인하세요!

- 선택한 요금제 내에서 음성, 데이터, 문자를 내맘대로 조절하는 요금제
- 올바른 스마트폰 이용을 위해 유해매체 차단기능과 요금상한 제공
 - ※ EBS 교육 콘텐츠 데이터 서비스 이용 요금제(월 6,600원)
 - ※ 통신사 별로 상이하나 정부 EBS교육콘텐츠 지원 사업 대상자는 무료로 이용 가능

스마트초이스(www.smartchoice.or.kr)를 통해서 요금제 추천 및 다양한 통신편의 서비스를 제공받을 수 있습니다.



단말기 지원금 VS 25% 요금할인
어느 것이 더 유리한지 비교해보세요.

본인의 휴대폰 월 사용량을 확인하여
이용패턴에 맞는 요금제를 선택하세요.

이동통신 서비스 피해사례



단말기가 공짜라는 판매원의 안내전화를 받고 휴대폰을 구입·가입했는데 요금청구서를 받아보니 단말기 대금이 월 13,700원씩 청구되고 있었습니다.



단말기 금액이 0원으로 명시된 계약서를 보관하고 있거나, 해당 내용이 녹음된 녹취 파일이 있다면 청구된 단말기 대금은 취소 가능합니다.

미성년자가 부모 등 법정대리인의 동의 없이
혼자서 계약을 한 경우 미성년자 본인이나
법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있고
이를 **미성년자 계약취소권**이라고 합니다.

미성년자도 계약 취소가 안 되는 경우

- 혼인한 미성년자가 계약한 경우 (민법 제826조의2)
- 미성년자가 사기적인 방법(인터넷 상에서 성인 아이디로 물품을 구매, 부모의 동의서를 위조한 경우 등)으로 거짓말을 하여 성인으로 믿게 만든 경우 (민법 제17조)
- 미성년자가 성인이 된 후 물품 대금의 일부를 지급한 경우 (민법 제145조)
- 부모 등 법정대리인이 계약 사실을 알고도 물품대금의 일부를 지급했거나 판매자에게 계약을 지키라고 촉구한 경우 (민법 제145조)

미성년자 계약 취소 사례



고등학교 2학년인 A는 방문판매원의 권유로 팝송으로 배우는 영어 CD세트를 인터넷 강의 수강권과 함께 계약했습니다. A는 구입 후 CD 몇 개를 개봉하였는데 부모님이 반대하여 계약을 취소하려고 하니 판매자는 물품을 훼손하였다며 이를 거절하였습니다.



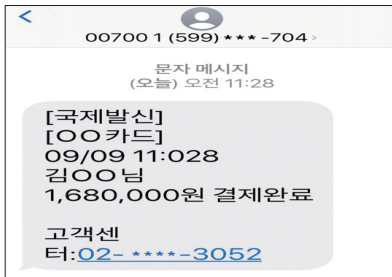
법정대리인의 동의 없이 미성년자가 혼자서 계약을 한 경우이므로 그 계약을 취소할 수 있습니다. 하지만 물품 대금의 일부라도 지급하지 않았어야 합니다.

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



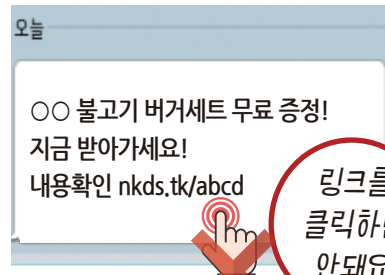
금융사기 사례 1

1. 메신저 등으로 지인, 공공기관이라 속여 소비자에게 계좌이체, 예금 인출 등을 유도하는 사례



금융사기 사례 2

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



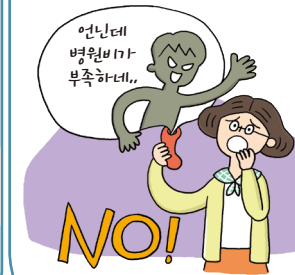
금융기관이 아닌 곳에서
금융기관 사칭을 하거나 금융정보를 요구하면
금융사기 입니다!

금융사기 피해 유형

경찰 · 검찰 ·
하나센터 · 금융기관
등을 사칭하여
개인정보나
계좌이체를 요구하면
사기입니다.

지인을 사칭하여
접근하는 경우도
있으니 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



1372



정부와 소비자단체가 함께하는
소비자상담센터



한국소비자교육원

도움이 필요하시면 전화하세요!



소비자피해 상담 ☎ 1372



보이스피싱 신고 ☎ 1332



불량식품 신고 ☎ 1399



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