

# 주부를 위한 소비자정보 통지식



## 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



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.



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!

## 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.

## 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

Q

홍보관에서 구입한 물건은 반품이 안 되나요?

X

**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

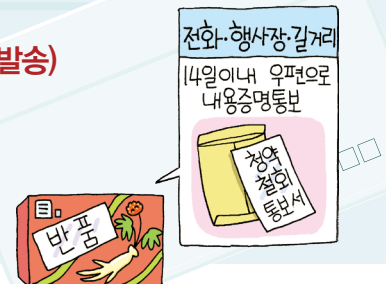


상품을 반품하려면 제품을 훼손하지 말고 구입한지 7~14일 이내에  
내용증명(청약철회 통지서)을 우편으로 보내면 해약이 가능합니다.

### 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.



“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 수집**해 개인정보 총 2,400만 건을  
 보험사 7곳에 팔아 **약 231억원의 수익을 챙긴 사례**가 있습니다.

개인정보침해신고센터 ☎118 (ARS 내선 2)

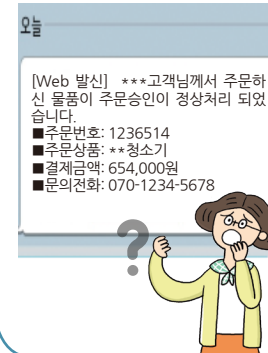
금융기관이 아닌 곳에서  
 금융정보를 요구하면  
**금융사기**입니다!

#### 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

## 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 내용**이란 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





# 1372



정부와 소비자단체가 함께하는  
소비자상담센터



한국YMCA전국연맹

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