

품목별 소비자 피해 현황 · 주요사례 · 유의사항

1 항공

가. 소비자 피해 현황

- 최근 3년 간 한국소비자원에 접수된 항공여객운송서비스 관련 피해 구제 사건은 총 3,728건이며, 설 연휴가 포함된 1~2월 기간 동안 접수된 건수(665건)는 17.8%*인 것으로 나타났다.

* '17년 1~2월 20.3%, '18년 1~2월 16.2%, '19년 1~2월 17.1%

- 피해구제 신청이유는 계약 관련 내용이 80.6%로 가장 많았으며, 다음으로 품질 및 A/S가 7.9%, 부당행위 5.2% 등의 순이었다.

[항공 관련 소비자상담 및 피해구제 접수 현황]

(단위: 건, %)

구분	2017	2018	2019	계
소비자상담 건수	10,433	11,276	9,149	30,858
1~2월 건수	1,937(18.6)	1,861(16.5)	1,371(15.0)	5,169(16.8)
피해구제 건수	1,252	1,437	1,039	3,728
1~2월 건수	254(20.3)	233(16.2)	178(17.1)	665(17.8)

[항공 관련 피해구제 신청 이유]

(단위: 건, %)

구분	계약 관련*	품질· A/S**	부당 행위	가격· 요금	표시·광고· 약관	안전 관련	기타	계
2017	1090	59	51	22	16	9	5	1,252
2018	1119	156	70	53	12	14	13	1,437
2019	796	79	72	52	17	13	10	1,039
계	3,005 (80.6)	294 (7.9)	193 (5.2)	127 (3.4)	45 (1.2)	36 (1.0)	28 (0.7)	3,728 (100.0)

* 계약불이행(불완전이행), 계약해제·해지·청약철회 거부, 위약금 과다청구 등

** 고객서비스 제공 불만, 소비자피해 처리 절차 및 방법 불만 등

나. 소비자 피해 주요사례

□ 항공기 운송 지연으로 인한 손해배상 요구 거부

【사례1】

- ◇ A씨는 2019.1.2. 22:25 출발 예정인 항공편 탑승을 위해 인천공항에서 대기했으나, 항공사 사정으로 항공편이 8시간 지연되어 다음날 오전 06:30 경 목적지인 필리핀으로 출발함. B씨는 항공편 지연에 따라 여행일정, 숙박 등에 차질이 발생했으므로 항공사에 이에 대한 배상을 요구했으나 거부당함.

□ 사전 고지하지 않은 항공권 취소수수료 청구

【사례2】

- ◇ B씨는 2018.12.27. 국내 온라인쇼핑몰을 통해 샌프란시스코를 경유하여 인천에서 캔자스시티로 가는 항공권 2매를 구매하고 2,600,000원 상당을 결제함. 이후 더 좋은 일정의 항공편을 확인하여 2019.1.3. 항공사에 직접 취소 요청했고 전액 결제취소 처리했다는 답변을 받았으나 수수료로 420,000원이 공제됨. B씨는 전액 결제취소하기로 한 사실을 근거로 쇼핑몰과 항공사에 항의했으나, 항공사는 예약 취소가 정상적으로 처리되었다고 하고 쇼핑몰에서는 항공사의 답변과 관계없이 수수료 환급을 거부함.

□ 임신부 탑승 거절에 따른 항공권 환급 요구

【사례3】

- ◇ C씨는 임신부(33주)인 아내와 함께 인천에서 다낭으로 가는 왕복항공권을 여행사를 통해 구매함. 출국 당일 항공사로부터 임신 32주까지는 의사소견서를 지참하여 탑승 가능하나 33주부터는 의사소견서가 있어도 탑승불가하다는 안내를 받음. C씨는 여행사와 항공사에서 임신부 탑승 규정에 대한 사전 고지가 없었으므로 미사용 항공권 환급을 요구했으나 거부당함.

□ 위탁수하물 파손에 대한 손해배상 요구 거부

【사례4】

- ◇ D씨는 2019.1.11. 김해공항에서 말레이시아 쿠알라룸푸르로 가는 항공편을 이용한 후 현지에 도착하여 캐리어가 파손된 것을 확인함. D씨가 항공사에 문의하여 홈페이지 접수 시 배상 가능하다는 답변을 받아 파손 접수했으나, 현장에서 발급한 파손확인서가 없다는 이유로 배상을 거부당함.

다. 소비자 유의사항

□ 항공권에 기재된 운송 약관 및 유의 사항, 예약 정보 등을 꼼꼼히 확인한다.

- 전자항공권(E-Ticket)과 운송 약관에 기재된 계약조건(항공편명, 탑승 시간 및 여정, 승객정보, 마일리지 적립 조건, 경유지 체류 가능 여부 등) 및 중요 안내사항(취소·변경 수수료, 위탁수하물 관련 정보 등)을 자세히 확인한다.
- 항공편 운송 지연·결항, 갑작스러운 스케줄 변경 등에 대비하여 항공사·여행사 및 예약한 현지 숙소·편의시설 등의 연락처를 소지하며, 항공편 탑승일의 일정은 여유 있게 수립한다.
- 미국 등 출입국 관리가 까다로운 국가의 경우에는 전자항공권(E-Ticket), 전자여행허가(ESTA)를 요구하는 경우도 있으므로 이를 미리 출력하거나, 휴대폰에 저장하여 소지한다.

* 구매 후에는 여권 상 영문성명, 여정, 스탑오버(경유지 체류) 등의 예약내용 변경이 불가하거나 변경 시 추가요금이 발생할 수 있으니 주의한다.

※ 항공권 취소 시 취소수수료 등의 환급조건을 확인하고 신중히 결제한다.
특히 외국계 항공사는 국내법이 적용되지 않을 수 있으므로 주의한다.

□ 위탁수하물 분실·파손·인도 지연 등 피해 발생 시 즉시 공항 내 항공사에서 피해사실 확인서 등을 발급받는다.

- 대부분의 항공사가 위탁수하물 관련 피해를 신고할 수 있는 기한을 7일 이내로 규정하고 있으며, 일부 항공사는 탑승권과 함께 제공한 수하물표(Baggage Claim Tag)를 소지하지 않은 경우 신고 접수나 배상을 거부할 수 있으므로 주의한다.

가. 소비자 피해 현황

- 최근 3년 간 한국소비자원에 접수된 택배서비스 관련 피해구제 사건은 총 908건이며, 설 연휴가 포함된 1~2월 기간 동안 접수된 건수(174건)는 19.2%*인 것으로 나타났다.

* '17년 1~2월 15.8%, '18년 1~2월 18.3%, '19년 1~2월 25.6%

- 피해구제 신청 이유는 운송물의 파손, 훼손이 39.4%로 가장 많았으며, 다음으로 분실 38.9%, 계약위반 5.6% 등의 순이었다.

[택배 관련 소비자상담 및 피해구제 접수 현황]

(단위: 건, %)

구분	2017	2018	2019	계
소비자상담 건수	10,335	10,047	6,436	26,818
1~2월 건수	1,542(14.9)	1,861(18.5)	1,332(20.7)	4,735(17.7)
피해구제 건수	336	349	223	908
1~2월 건수	53(15.8)	64(18.3)	57(25.6)	174(19.2)

[택배 관련 피해구제 신청 이유]

(단위: 건, %)

피해유형	2017	2018	2019	계
파손·훼손	135	119	104	358(39.4)
분실	132	154	67	353(38.9)
계약위반	21	20	10	51(5.6)
부당요금	6	12	12	30(3.3)
기 타	42	44	30	116(12.8)
계	336	349	223	908(100.0)

나. 소비자 피해 주요사례

□ 택배물품 훼손에 따른 손해배상 요구 거부

【사례1】

- ◇ A씨는 2019.2.21. 택배서비스로 물품을 발송했으나 파손된 상태로 배송됨. B씨가 택배사에 항의했으나 택배기사의 잘못이므로 대리점, 택배기사와 직접해결하라는 답변을 받았고 대리점에서는 취급주의 표시가 없었으므로 배상 불가하다고 주장함.

□ 택배물품 오배송에 따른 손해배상 요구 거부

【사례2】

- ◇ B씨는 2019.2.7. 아보카도오일 3병을 배송 의뢰했으나, 받는 사람은 포장이 터진 김치를 배송받았고 아보카도오일 3병은 분실됨. C씨는 택배 오배송에 따른 택배비용, 아보카도오일 제품가액, 터진 김치로 인한 청소비용의 배상을 택배사에 요구했으나, 택배사는 분실한 제품가액과 택배비만 배상하겠다고 하며 추가배상을 거부함.

□ 배송 지연에 따른 손해배상 요구 거부

【사례3】

- ◇ C씨는 2019.1.10. 손님맞이를 위해 대게 등 신선식품을 구매하고 판매자, 택배사와 협의하여 배송일을 정함. D씨는 배송 예정일에 택배사를 통해 배송시간을 확인 까지 했지만 당일 물품을 받지 못함. D씨가 택배사에 항의하자 며칠 후 아무런 연락 없이 물품이 배송됨. D씨는 상한 신선식품 가액 등 배상을 요구했으나 거부당함.

□ 택배물품 분실에 따른 손해배상 요구 거부

【사례4】

- ◇ D씨는 2018.11.29. 컴퓨터 부품을 구매하여 자신이 일하는 사무실로 배송 요청함. D씨는 송장번호를 조회하면 배송 완료된 것으로 나타나지만 물품을 받거나 택배기사에게 연락이 온 적이 없어 사무실 CCTV를 확인함. D씨는 택배기사가 버리는 종이상자들 위에 물품을 두고 갔고 청소업체에서 같이 치운 것을 알게됨. D씨는 택배사에 배상을 요구했으나 사무실 안에 물품을 두었으므로 배송 완료된 것이라며 배상을 거부함.

다. 소비자 유의사항

□ 명절에는 택배 물량이 일시에 몰려 배송이 늦어질 수 있으므로 충분한 시간 여유(최소 1주 이상)를 두고 배송을 맡긴다.

- 제주도 등 도서·산간 지역은 배송이 더욱 지연될 수 있으므로 배송 마감일을 미리 확인해 가급적 빨리 배송을 의뢰한다.
- 배송 예정일보다 늦게 배송되어 피해를 입으면 소비자분쟁해결 기준에 따라 물품 명세서(운송장) 등을 근거(배송예정일* 등)로 피해배상을 청구할 수 있다.

* 택배 표준약관에 따르면 운송장에 배송예정일을 기재하도록 되어있고 전자상거래 표준약관에 따르면 온라인 상점(쇼핑몰)은 소비자가 구매한 물품의 배송예정일 등을 명시하도록 되어 있다.

□ 운송장에 물품 종류, 수량, 가격을 정확하게 기재한다.

- 농수산물은 품명과 중량, 공산품은 물품 고유번호와 수량 등을 운송장에 적고 물품 가격도 함께 적어야 물품이 분실되거나 훼손됐을 때 적절한 배상을 받을 수 있다.

* 물품의 가격을 운송장에 기재하지 않으면, 택배 회사의 손해배상 한도액은 50만원으로 제한될 수 있다.(소비자분쟁해결기준)

- 선물을 보낼 때 운송장은 발송자가 직접 작성하고 물품 배송이 완료될 때까지 보관한다.

□ 파손이나 훼손의 우려가 있는 물품은 포장 완충재 등을 이용하여 꼼꼼하게 포장하고, ‘파손주의’ 등의 문구를 표기한 후 택배기사에게 내용물을 사실대로 알린다.

- 농수산물과 같이 부패·변질이 우려되는 식품은 빠른 기간 내에 배달되도록 특송 서비스 등을 이용하는 것이 좋다.

* 물품을 받은 후, 곧바로 파손·변질 여부 등을 확인해야 하며, 문제가 있으면 즉시 택배업체에게 알리고 사고물품은 배상이 완료될 때까지 보관한다.

□ 연휴 기간 중 집을 비우는 경우 택배기사가 경비실 등에 물품을 맡기는 사례가 있으므로 주기적으로 배송 여부를 확인한다.

- 선물을 보내는 사람은 받는 사람에게 물품 종류와 수량, 배송 예정일 등을 알려 물품이 부패·변질되기 전에 수령할 수 있도록 한다.

가. 소비자 피해 현황

- 최근 3년 간 한국소비자원에 접수된 **상품권** 관련 피해구제 사건은 총 556건이며, 설 연휴가 포함된 1~2월 기간 동안 접수된 건수(87건)는 15.6%*인 것으로 나타났다.

* '17년 1~2월 15.0%, '18년 1~2월 16.7%, '19년 1~2월 15.4%

- 피해구제 신청 이유는 유효기간 경과로 사용 거부가 54.1%로 가장 많았고, 이어 환급거부 12.2%, 유효기간 이내 이용거절 12.1%, 사용 후 잔액환급 거부 6.3% 등의 순이었다.

[상품권 관련 소비자상담 및 피해구제 접수 현황]

(단위: 건, %)

구분	2017	2018	2019	계
소비자상담 건수	2,968	3,413	3,600	9,981
1~2월 건수	426(14.4)	619(18.1)	626(17.4)	1,671(16.7)
피해구제 건수	160	168	228	556
1~2월 건수	24(15.0)	28(16.7)	35(15.4)	87(15.6)

* '상품권' 및 '신유형상품권' 품목을 합친 건수임.

[상품권 관련 피해구제 신청이유]

(단위: 건, %)

구분	2017	2018	2019	계
유효기간 경과로 사용 거부	74	97	130	301(54.1)
환급 거부	10	22	36	68(12.2)
유효기간 이내 사용 거절	43	21	3	67(12.1)
사용 후 잔액 환급 거부	12	5	18	35(6.3)
상품권 미인도	-	4	4	8(1.4)
기타	21	19	37	77(13.9)
계	160	168	228	556(100)

나. 소비자 피해 주요사례

☐ 유효기간이 경과한 모바일 상품권 90% 환급 요구 거부

【사례1】

- ◇ A씨는 ○○ 사이트에서 아메리카노 기프티콘 5매를 구매하고 17,500원을 결제함. 이후 유효기간이 경과하여 미사용 기프티콘 3매에 대해 90% 환급을 요구했으나 판매 페이지에 '유효기간 경과 시 환급 불가'를 고지했다는 이유로 환급을 거부당함.

☐ 상품권 사용 후 잔액 현금 환급 거부

【사례2】

- ◇ C씨는 ○○마트에서 물품을 구매하고 13,100원을 상품권(10,000원) 2매로 결제하려고 했으나 마트 측은 내부 규정에 따라 상품권 2장을 사용할 경우 각 상품권의 80% 이상을 사용한 경우에만 잔액에 대해 현금 환급이 가능하다고 함.

☐ 메신저피싱으로 구매한 상품권 사용 금액 배상 요구

【사례3】

- ◇ C씨는 남편을 사칭하는 자로부터 상품권 구매를 요구받아 ○○티켓에서 상품권을 구매하고 4,950,000원을 결제 후 전송받은 PIN번호를 전달함. 이후 메신저피싱임을 알고 업체에 바로 연락했으나 전화 연결이 바로 되지 않았고 그 사이 상품권이 사용됨. C씨는 업체와 신속하게 연락이 되지 않아 취소할 수 없었던 상품권 구매 금액에 대해 배상해 줄 것을 요구했으나 거부당함.

☐ 프로모션으로 제공받은 모바일상품권 기간 연장 또는 환급 요구 거부

【사례4】

- ◇ D씨는 정수기 렌탈 계약을 체결하며 백화점 상품권(100,000원)을 받았으나 유효기간 내 사용하지 못함. 상품권 판매처에 기간 연장 또는 환급을 요구하였으나 기업 간 거래로 발행된 신유형 상품권으로 D씨가 무상 제공받은 것이기 때문에 환급 및 기간 연장이 어렵다고 함.

다. 소비자 유의사항

□ 상품권 구매 시 **발행일과 유효기간을 확인**하고 기간 내 사용한다.

- 상품권 구입 시 발행일과 유효기간이 표시되어 있는지 확인하고, 유효기간 내에 사용하도록 한다. 특히, 모바일상품권은 유효기간이 짧은 경우가 많으므로 주의해야 한다.

또한, 유효기간이 지난 상품권도 발행일로부터 5년이 경과하지 않은 경우, 구매금액의 90%를 환급받을 수 있으므로 발행일을 확인하여 환급을 요구한다.

□ **가격 대폭 할인 등의 광고로 현혹한 후 현금결제 조건으로 대량구입을 유도**하는 상품권 판매처는 이용하지 않는다.

- 명절 등 상품권 수요가 집중되는 시기에 가격 할인을 내세우며 대량 구입 또는 현금 결제를 유도하는 판매 행위는 사기수법일 가능성이 높으므로 이용하지 않는 것이 좋다.

또한, 안전한 구매를 위해 업체 현황정보, 구매안전서비스(ESCROW) 가입 사실 등을 확인한 후 이용하도록 한다.

□ **이벤트, 프로모션 등을 통해 무상으로 제공받은 모바일상품권은 유효기간이 짧고 기간 경과 후에는 연장 및 환급이 어려우므로** 주의한다.

- 모바일상품권은 짧은 유효기간, 사용 가능 가맹점 제한 등 예상치 못한 조건이 붙는 경우가 많으므로 상품권 구매 시 유의사항을 꼼꼼히 살핀다. 특히, 이벤트, 프로모션 등을 통해 무상 제공받은 모바일상품권은 유효기간이 경과하면 기간 연장, 환급 등이 어려우므로 주의한다.

□ 메신저를 통해 가족, 지인 등을 사칭하여 상품권 구매를 요구하는 **메신저피싱 사고가 증가하고 있으므로 상품권 대리 구매를 요청받은 경우, 반드시 유선 확인 후 상품권을 구매**하도록 한다.

- 문화상품권의 경우 PIN(사용자식별) 번호가 노출되면 사용 등록이 되어 구매 취소가 불가하므로 대리 구매 요청 시 메신저 피싱이 아닌지 사전에 철저히 확인하여 피해를 예방하도록 한다.