

< 붙임 >

1

2020년 국제거래 관련 소비자상담 현황

□ 거래유형별 현황

(단위 : 건, %)

거래유형		2019년		2020년		전년 대비
		건수	비율	건수	비율	증감률
온라인	국제거래 대행서비스	13,135	54.3	13,157	48.8	0.2
	해외 직접거래	9,523	39.3	12,897	47.8	35.4
	기타*	1,130	4.7	644	2.4	△43.0
오프라인	현지 직접거래	406	1.7	256	1.0	△36.9
계		24,194	100.0	26,954	100.0	11.4

* 사건 내용 등을 통해 구매대행, 직접거래 여부를 파악할 수 없는 경우

□ 품목별 현황

(단위 : 건, %)

품목명	2019년		2020년		전년 대비
	건수	비율	건수	비율	증감률
항공권·항공서비스	4,396	18.5	11,109	41.9	152.7
의류·신발	6,435	27.0	4,183	15.8	△35.0
숙박(예약)	3,642	15.3	3,438	13.0	△5.6
IT·가전제품	2,184	9.2	1,564	5.9	△28.4
신변용품 ¹⁾	1,671	7.0	1,240	4.7	△25.8
가사용품 ²⁾	764	3.2	910	3.4	19.1
취미용품 ³⁾	749	3.1	801	3.0	6.9
식품·의약품	1,217	5.1	663	2.5	△45.5
서비스기타 ⁴⁾	509	2.1	589	2.2	15.7
정보통신서비스 ⁵⁾	418	1.8	430	1.6	2.9
문화·오락서비스 ⁶⁾	678	2.8	337	1.3	△50.3
화장품	170	0.7	223	0.8	31.2
기타(마스크 등)	999	4.2	1,046	3.9	4.7
계	23,832	100.0	26,533	100.0	-

* 품목이 확인된 소비자상담 26,533건 분석

- 1) 가방, 지갑, 귀금속, 시계, 선글라스, 벨트 등
- 2) 침구, 가구, 주방용품, 유아용품 등
- 3) 서적, 음반, 악기, 장난감, 스포츠·레저 용품 등
- 4) 운송, 해외이사, 렌터카, 의료 서비스 등
- 5) 게임, 인터넷기반 서비스, 어플리케이션, 통신(유심)서비스 등
- 6) 현지 액티비티, 콘서트, 스포츠경기, 전시회, 박물관, 놀이공원 등

□ 불만이유별 현황

(단위 : 건, %)

불만이유	2019년		2020년		전년 대비 증감률
	건수	비율	건수	비율	
취소·환급 등의 지연 및 거부	9,292	38.4	13,645	50.6	46.8
위약금·수수료 부당청구 및 가격불만	4,075	16.8	4,004	14.8	△1.7
배송 관련(미배송, 배송지연, 오배송, 파손 등)	2,965	12.3	3,038	11.3	2.5
제품하자·품질 및 AS	2,666	11.0	2,072	7.7	△22.3
계약불이행(불완전이행)	2,410	10.0	1,826	6.8	△24.2
사업자 연락두절·사이트 폐쇄	767	3.2	884	3.3	15.3
결제 관련	542	2.2	326	1.2	△39.9
표시·광고	286	1.2	265	1.0	△7.3
기타, 단순문의, 미상	1,191	4.9	894	3.3	△24.9
계	24,194	100.0	26,954	100.0	-

□ 사업자 소재국별 현황

(단위 : 건, %)

순위	2018년			2019년			2020년		
	국가	건수	비율	국가	건수	비율	국가	건수	비율
1	싱가포르	2,494	31.3	중국(홍콩)	2,312	26.5	중국(홍콩)	3,028	25.0
2	중국(홍콩)	1,342	16.8	싱가포르	1,540	17.7	미국	1,730	14.3
3	미국	769	9.7	미국	1,329	15.2	싱가포르	1,396	11.5
4	네덜란드	723	9.1	네덜란드	676	7.8	스페인	674	5.6
5	필리핀	457	5.7	말레이시아	284	3.3	베트남	638	5.3