

붙임 1**품목별 소비자 피해구제 신청 현황 및 주요사례****1****택배****가. 소비자피해 현황**

□ 최근 3년간('19년~'21년) 소비자상담 19,327건, 피해구제 701건이 접수되었고,

○ 전체 기간 대비 설 연휴가 포함된 1~2월 접수 건수는 소비자상담 3,320건(17.2%), 피해구제 145건(20.7%)으로 나타났다.

< 택배 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 현황 >

(단위: 건, %)

구분	2019년		2020년		2021년		계	
		1~2월		1~2월		1~2월		1~2월
소비자상담	6,436	1,332 (20.7)	6,327	882 (13.9)	6,564	1,106 (16.8)	19,327	3,320 (17.2)
피해구제	223	57 (25.6)	201	39 (19.4)	277	49 (17.7)	701	145 (20.7)

○ 피해구제 신청 이유는 운송물의 '파손·훼손'이 47.8%로 가장 많았으며, '분실' 34.4%, '계약위반' 10.8% 등의 순이었다.

< 택배 관련 피해구제 신청 이유 >

(단위: 건, %)

피해유형	2019년	2020년	2021년	계
파손·훼손	110 (49.4)	99 (49.3)	126 (45.5)	335 (47.8)
분 실	73 (32.7)	73 (36.3)	95 (34.3)	241 (34.4)
계약위반	23 (10.3)	19 (9.4)	34 (12.3)	76 (10.8)
부당요금	11 (4.9)	2 (1.0)	11 (4.0)	24 (3.4)
기 타	6 (2.7)	8 (4.0)	11 (4.0)	25 (3.6)
계	223 (100.0)	201 (100.0)	277 (100.0)	701 (100.0)

나. 소비자피해 주요사례

▶ 사례 1 오배송으로 변질된 신선식품에 대한 손해배상 지연

- A씨는 대게, 무김치, 감말랭이 등 신선식품을 택배 배송 의뢰함. 배송이 지연되어 수령자 B씨가 택배사업자에게 이의제기하니, 오배송되었다고 함. 다음 날 B씨가 수령해 보니 식품이 변질되어 있어 택배사업자에게 배상을 요구했으나 처리 지연함.

▶ 사례 2 배송지연에 따른 손해배상 거부

- C씨는 직접 만든 고추장, 된장 등을 친척들에게 보내기 위해 택배사업자에게 배송을 의뢰함. 이후 배송이 지연되어 택배사업자에 항의하니 물품을 이미 폐기했다고 답변함. C씨가 손해배상을 요구하자 대리점과 본사는 책임을 미루며 배상을 거부함.

▶ 사례 3 운송물 훼손에 대한 손해배상 지연

- D씨는 E씨에게 어린이도서 전집을 배송하기 위해 택배 서비스를 이용함. E씨가 수령 후 확인해보니 D씨가 포장한 박스가 아닌 다른 박스로 다시 포장되어 있었고 도서가 파손되었음. D씨는 택배사업자에게 배상을 요구했으나 처리를 지연함.

▶ 사례 4 편의점 택배 의뢰 후 분실된 물품의 손해배상 거부

- F씨는 중고거래로 판매한 고가 시계를 구매자에게 배송하기 위해 편의점에 택배 배송을 의뢰함. 이후 편의점에서 물품이 분실된 사실을 알게 되어 배상을 요구했으나 편의점은 접수만 대행한다면서 배상을 거부했고, 택배사업자는 물품 수거 전에 분실되었기에 책임이 없음을 주장함.

2 상품권

가. 소비자피해 현황

- 최근 3년간('19년~'21년) 소비자상담 및 피해구제 신청은 매년 증가하는 추세로, 상담 34,317건, 피해구제 1,021건이 접수되었고,
- 전체 기간 대비 설 연휴가 포함된 1~2월 접수 건수는 소비자상담 2,107건(6.1%), 피해구제 186건(18.2%)으로 나타났다.

< 상품권* 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 현황 >

(단위: 건, %)

구분	2019년		2020년		2021년		계	
		1~2월		1~2월		1~2월		1~2월
소비자상담	3,600	626 (17.4)	3,905	677 (17.3)	26,812**	804 (3.0)	34,317	2,107 (6.1)
피해구제	228	35 (15.4)	298	48 (16.1)	495***	103 (20.8)	1,021	186 (18.2)

* '상품권' 및 '신유형상품권' 품목을 합친 건수임.

** 머지포인트로 관련 소비자상담이 급증함.

*** 무상제공 신유형상품권 관련 피해구제 신청이 증가함.

- 피해구제 신청 이유는 '유효기간 경과로 사용 거부'가 63.4%(647건)로 가장 많았고, 다음으로 '환급 거부' 12.9%(132건), '유효기간 이내 사용 거절' 7.7%(79건) 등의 순이었다.

< 상품권 관련 피해구제 신청 이유 >

(단위: 건, %)

피해유형	2019년	2020년	2021년	계
유효기간 경과로 사용 거부	130 (57.0)	171 (57.4)	346 (69.9)	647 (63.4)
환급 거부	54 (23.7)	59 (19.8)	19 (3.8)	132 (12.9)
유효기간 이내 사용 거절	3 (1.3)	28 (9.4)	48 (9.7)	79 (7.7)
상품권 미인도	4 (1.8)	4 (1.3)	4 (0.8)	12 (1.2)
기타	37 (16.2)	36 (12.1)	78 (15.8)	151 (14.8)
계	228 (100.0)	298 (100.0)	495 (100.0)	1,021 (100.0)

나. 소비자피해 주요사례

▶ 사례 1 유효기간이 경과한 지류상품권의 90% 환급 요구 거부

- A씨는 2020년 2월 27일 발행된 외식상품권(1만 원) 10장을 구매하고 4장을 사용함. 2021년 2월 남은 상품권을 사용하려고 하였으나 유효기간(발행일로부터 1년)이 경과하였기 때문에 사용이 불가하다고 함. A씨는 90% 환급을 요구하였으나 할인 판매되었다는 이유로 이를 거부함.

▶ 사례 2 유효기간이 경과한 모바일상품권의 90% 환급 요구 거부

- B씨는 지인으로부터 치킨 기프티콘을 선물로 받음. 유효기간(~2021.5.4.) 내 사용하지 못해 90% 환급을 요구하였으나 할인 이벤트로 판매된 상품이라는 이유로 이를 거부함.

▶ 사례 3 코로나19로 인해 기한 내 사용하지 못한 상품권의 환급 요구 거부

- C씨는 2020년 2월 컴퓨터 자격증 시험 응시 쿠폰을 2매 구매하고 126,000원을 결제함. 코로나19로 인해 시험이 치러지지 않아 사업자에게 환급을 요구하였으나 유효기간(~2020.4.)이 경과하였다는 이유로 이를 거부함.

▶ 사례 4 기업 간 거래로 발행된 모바일상품권의 기한 연장 또는 환급 요구 거부

- D씨는 회사 설 명절 상여금으로 백화점상품권(모바일교환권) 10만 원권(2매)를 받음. 유효기간(~2021.4.3.) 내 지류상품권으로 교환을 하지 못해 90% 환급을 요구하였으나 기업 간 거래(B2B)로 발행된 상품권이므로 무상제공 받은 D씨에게는 환급할 의무가 없다며 환급을 거부함.