

붙임 1 품목별 소비자 피해구제 신청 현황 및 주요사례

1 택배

가. 소비자피해 현황

□ 최근 3년간('19년~'21년) 소비자상담 19,327건, 피해구제 702건이 접수 되었고,

○ 전체 기간 대비 추석 연휴가 포함된 9~10월 접수 건수는 소비자 상담 3,658건(18.9%), 피해구제 126건(17.9%)으로 나타났다.

〈 택배 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 현황 〉

(단위: 건, %)

구분	2019년		2020년		2021년		계	
		9~10월		9~10월		9~10월		9~10월
소비자상담	6,436	1,137 (17.7)	6,327	1,371 (21.7)	6,564	1,150 (17.5)	19,327	3,658 (18.9)
피해구제	223	30 (13.5)	201	45 (22.4)	278	51 (18.3)	702	126 (17.9)

○ 특히 편의점 택배 관련 피해구제 신청 건이 '21년 33건으로 매년 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타났다.

- 이는 개인 간 중고거래의 활성화로 인해 접근성이 좋은 편의점 택배를 이용하는 소비자가 늘어나고 있기 때문인 것으로 풀이 된다.

〈 편의점 택배 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 현황 〉

(단위: 건, %)

구분	2019년	2020년	2021년	계
소비자상담	279	324	364	647
피해구제	13	23	33	69

나. 소비자피해 주요사례

▶ 사례 1 변질된 신선식품에 대한 손해배상 거부

- A씨는 재래시장에서 구매한 냉동떡, 건어물을 보내기 위해 택배 배송 의뢰함. 4일만에 배송된 물품이 심하게 부패해 택배사업자에게 이의를 제기함. 택배사업자는 구매 영수증이 없다는 이유로 배상 거부함.

▶ 사례 2 분실에 따른 손해배상 거부

- B씨는 지인이 운영하는 가게로 추석선물세트를 보내기 위해 택배 사업자에게 배송을 의뢰함. 택배기사는 가게 문이 닫혀 있고 받는 사람과 연락이 되지 않자 가게 앞에 물품을 두고 감. 이후 지인에게 물품이 분실되었다는 연락을 받은 B씨가 사업자에게 배상 요구했으나 배송 완료되었다며 거부함.

▶ 사례 3 운송물 훼손에 대한 손해배상 거부

- C씨는 꿀을 배송하기 위해 택배 서비스를 이용함. 포장 시 완충재를 사용하고 사업자에게 파손에 주의해 달라고 요청함. 수하인이 택배를 받아보니 꿀병이 완전히 파손되어 있었음. C씨가 택배사업자에게 배상을 요구했으나 유리병은 취급제한품목이라면서 배상 거부함.

▶ 사례 4 편의점 택배 의뢰 후 분실된 물품의 손해배상 거부

- D씨는 편의점에 자동차부품의 택배 배송을 의뢰함. 이후 편의점에서 물품이 분실된 사실을 알게 되어 배상을 요구함. 편의점은 D씨가 기재한 물품가액과 별도로 손해를 입증해야 배상한다고 하고 택배 사업자는 물품 수거 전에 분실되었기에 책임이 없음을 주장함.

2 상품권

가. 소비자피해 현황

- 최근 3년간('19년~'21년) 상품권 관련 소비자 상담 34,317건, 피해구제 1,021건이 접수되었고,
- 전체 기간 대비 추석 연휴가 포함된 9~10월 접수 건수는 소비자 상담 9,062건(26.4%), 피해구제 157건(15.4%)으로 나타났다.

〈 상품권* 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 현황 〉

(단위: 건, %)

구분	2019년		2020년		2021년		계	
		9~10월		9~10월		9~10월		9~10월
소비자상담	3,600	679 (18.9)	3,905	699 (17.9)	26,812**	7,684 (28.7)	34,317	9,062 (26.4)
피해구제	228	45 (19.7)	298	57 (19.1)	495***	55 (11.1)	1,021	157 (15.4)

* '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 유효기간 경과한 모바일상품권의 90% 환급 거부

- A씨는 2022년 4월 온라인쇼핑을 통해 놀이공원 이용권 4매를 구매하고 71,600원을 결제함. 유효기간(2022.6.19.) 내 상품권을 사용하지 못해 90% 환급을 요구하였으나 특가 판매를 이유로 환급을 거부당함.

▶ 사례 2 유효기간이 경과한 지류상품권의 90% 환급 거부

- B씨는 2022년 5월 호텔 식사권 2매를 218,000원에 구매함. 2022년 7월 상품권을 사용하려고 하였으나 유효기간이 경과되어 사용하지 못함. 이에 90% 환급을 요구하였으나 사업자는 환불불가 규정을 고지했음을 이유로 환급을 거부함.

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

- C씨는 2019년 면세점에서 물건 구매 후 선불카드 20만원 권을 받음. 코로나19의 장기화 및 정부의 해외여행 자제 권고에 따라 유효기간(2022.2.17.) 내에 이용하지 못해 사업자에게 환급을 요구하였으나 유효기간 만료를 이유로 이를 거부당함.

▶ 사례 4 기업 간 거래로 발행된 모바일상품권의 환급 거부

- D씨는 회사 인사담당자가 임직원 복리후생으로 구매하여 지급한 대형마트 상품권(모바일교환권) 5만원 권을 받음. 유효기간 내 지류상품권으로 교환을 하지 못해 90% 환급을 요구하였으나 기업 간 거래(B2B)로 발행된 상품권이므로 D씨에게는 환급할 의무가 없다며 환급을 거부함.