

2024년 3분기 국제거래 소비자상담 동향 분석

(’24. 10. 22. 시장조사국 국제거래지원팀 김윤정 조사관)

1. 일반 현황

□ 올해 3분기 1372 상담센터 및 국제거래 소비자포털에 접수된 국제 거래 소비자 상담은 총 5,956건으로 전년 동기 대비 20.4%, 직전 분기 대비 33.6% 증가

○ 해외 여행의 본격화로 인해 항공·숙박 관련 OTA 관련 분쟁이 급격히 증가

(단위: 건, %)

구분	'24년 3분기	'23년 3분기	'24년 2분기	증감률	
				전년 동기비	직전 분기
건수	5,956	4,945	4,458	20.4	33.6

2. 상세 현황

□ (거래유형별) 온라인을 통한 ‘해외 직접거래’ 관련 상담이 3,813건(64.0%)으로 가장 큰 비중을 차지하였고, ‘대행 서비스’ 관련 상담이 2,114건(35.5%), 오프라인 ‘현지 직접거래’ 관련 상담이 28건(0.5%)으로 나타남.

(단위: 건, %)

거래유형		'24년 3분기		'23년 3분기	'24년 2분기	증감률	
		건수	비율	건수	건수	전년 동기비	직전 분기
온라인	해외 직접거래	3,813	64.0	3,324	2,729	14.7	39.7
	물품 구매	871	14.6	1,571	800	△44.6	8.9
	서비스 구매	2,942	49.4	1,753	1,929	67.8	52.5
	대행 서비스	2,114	35.5	1,543	1,692	37.0	24.9
	물품 구매	1,441	24.2	1,138	1,407	26.6	2.4
	서비스 구매	623	10.5	342	233	82.2	167.4
	물품 배송	50	0.8	63	52	△20.6	△3.8
	기타	1	0.0	65	11	△98.5	△90.9
오프라인	현지 직접거래	28	0.5	13	26	115.4	7.7
	물품 구매	21	0.4	13	22	61.5	△4.5
	서비스 구매	7	0.1	0	4	-	75.0
합계		5,956	100.0	4,945	4,458	20.4	33.6

- (물품) '24년 3분기 전체 물품 구매 관련 상담은 전년 동기 대비 14.4%(2,785건 → 2,383건) 감소, 직전 분기 대비 4.5%(2,281건 → 2,383건) 증가
- (서비스) '24년 3분기 전체 서비스 구매 관련 상담은 전년 동기 대비 70.5%(2,095건 → 3,572건) 증가, 직전 분기 대비 64.9%(2,166건→3,572건) 증가

□ (품목별) '항공권·항공서비스'가 1,973건(33.1%)으로 가장 많았고, '숙박' 1,191건(20.0%), '의류·신발' 629건(10.6%) 등의 순으로 나타남.

(단위: 건, %)

거래유형	'24년 3분기		'23년 3분기	'24년 2분기	증감률	
	건수	비율	건수	건수	전년 동기비	직전 분기
항공권·항공서비스	1,973	33.1	1,193	1,158	65.4	70.4
숙박	1,191	20.0	684	742	74.1	60.5
의류·신발	629	10.6	724	866	△13.1	△27.4
물품 기타*	459	7.7	361	430	27.1	6.7
IT·가전제품	344	5.8	320	176	7.5	95.5
신변용품	300	5.0	985	196	△69.5	53.1
식품·의약품	204	3.4	123	188	65.9	8.5
취미용품	197	3.3	159	231	23.9	△14.7
가사용품	179	3.0	141	136	27.0	31.6
정보통신서비스	173	2.9	69	131	150.7	32.1
서비스 기타*	166	2.8	49	110	238.8	50.9
문화오락서비스	83	1.4	99	44	△16.2	88.6
화장품	58	1.0	38	50	52.6	16.0
합계	5,956	100.0	4,945	4,458	20.4	33.6

* 물품 기타, 서비스 기타 : 접수된 소비자 상담 건 중 품목 확인이 불가능한 건

- (전년 동기 대비) 항공권·항공서비스, 숙박, 의류·신발 관련 상담이 가장 많으나, 1·2순위에 변동(숙박 ↔ 의류·신발)이 있음.

- '정보통신서비스(150.7%)', '숙박(74.1%)', '식품·의약품(65.9%)', '항공권·항공서비스(65.4%)' 등의 품목에서 상담 건수가 많이 증가한 것으로 나타남.

* (정보통신서비스) 워크스페이스 등 인터넷 기반 구독형 상품 결제(70건) 관련 상담 증가

* (숙박) 예약대행사 아고다(723건), 트립닷컴(51건) 등 OTA 관련 상담 증가

* (식품·의약품) 식품(68건), 관절염 치료제 등 건강보조제·영양제(82건) 관련 상담 증가

* (항공권·항공서비스) 예약대행사 아고다(479건), 트립닷컴(384건) 등 OTA 관련 상담 증가

- (직전 분기 대비) 항공권·항공서비스, 숙박, 의류·신발 관련 상담이 가장 많으나, 1·2순위에 변동(숙박 ↔ 의류·신발)이 있음.

- (불만 이유별) '취소·환불·교환 지연 및 거부'가 2,481건(41.7%), '위약금·수수료 부당청구 및 가격불만'이 1,064건(17.9%), '계약불이행' 855건(14.4%) 등의 순으로 나타남.

(단위: 건, %)

거래유형	'24년 3분기		'23년 3분기	'24년 2분기	증감률	
	건수	비율			전년 동기	직전 분기
취소·환불·교환 지연 및 거부	2,481	41.7	2,225	1,607	11.5	54.4
위약금·수수료 부당청구 및 가격 불만	1,064	17.9	525	856	102.7	24.3
계약불이행(불완전이행)	855	14.4	478	645	78.9	32.6
제품하자·품질·AS	556	9.3	599	553	△7.2	0.5
배송관련 (미배송, 배송지연, 오배송, 파손 등)	477	8	543	451	△12.2	5.8
표시·광고	118	2	81	81	45.7	45.7
결제 관련	95	1.6	160	61	△40.6	55.7
사업자연락두절·사이트폐쇄	73	1.2	151	32	△51.7	128.1
기타·단순문의, 미상	237	4	183	172	29.5	37.8
합계	5,956	100.0	4,945	4,458	20.4	33.6

- (전년 동기 대비) '위약금·수수료·부당청구 및 가격 불만' 102.7%(525 → 1,064건), '계약불이행' 78.9%(478 → 855건) 등의 순으로 상담 건수가 증가함.
- (직전 분기 대비) '사업자 연락두절·사이트 폐쇄' 128.1%(32건 → 73건), '결제 관련' 55.7%(61건 → 95건) 등의 순으로 상담 건수가 증가함.

- (사업자 소재국별) 소재국(본사 기준)이 확인된 상담 3,570건을 분석한 결과, '싱가포르' 1,708건(47.8%), '중국(홍콩)' 652건(18.3%), '미국' 289건(8.1%), '스웨덴' 250건(7.0%), '말레이시아' 107건(3.0%) 등의 순이었음.

(단위: 건, %)

구분	국가명	'24년 3분기 (n=3,570)		'23년 3분기 (n=2,102)			'24년 2분기 (n=2,543)		
		건수	비율	건수	비율	순위	건수	비율	순위
1	싱가포르	1,708	47.8	735	35	1	967	38	1
2	중국(홍콩)	652	18.3	264	12.6	2	522	20.5	2
3	미국	289	8.1	257	12.2	3	303	11.9	3
4	스웨덴	250	7.0	119	5.7	5	170	6.7	4
5	말레이시아	107	3.0	145	6.9	4	86	3.4	5
6	네덜란드	96	2.7	86	4.1	6	81	3.2	6
7	일본	61	1.7	32	1.5	10	39	1.5	9
8	베트남	57	1.6	67	3.2	8	43	1.7	8
9	필리핀	37	1.0	52	2.5	9	39	1.5	9
10	체코	34	1.0	77	3.7	7	45	1.8	7

○ (전년 동기 대비) 싱가포르, 중국(홍콩), 미국 관련 상담이 가장 많고, 1순위 ~ 3순위에 변동 없음.

- 싱가포르 관련 상담 건수가 전년 동기 대비 132.4%(735건 → 1,708건) 증가하였는데, 아고다(177.0%, 435건 → 1,205건), 트립닷컴(78.6%, 252건 → 450건) 관련 상담 증가가 주요 원인으로 분석됨.

- '24년 3분기 중국(홍콩) 관련 상담은 전년 동기 대비 증가(147.0%, 264건 → 652건)하였는데 알리익스프레스·테무·쉬인 관련 상담 증가가 주요 원인으로 분석됨.

* (알리익스프레스) '24년 1분기 492건 → '24년 2분기 222건 → '24년 3분기 214건

* (테무) '24년 1분기 32건 → '24년 2분기 92건 → '24년 3분기 84건

* (쉬인) '24년 1분기 0건 → '24년 2분기 2건 → '24년 3분기 2건

○ (직전 분기 대비) 싱가포르, 중국(홍콩), 미국 관련 상담이 가장 많고, 1순위 ~ 3순위에 변동 없음.

3. 주요 소비자상담 사례



사례 1

숙박 예약 즉시 취소에 대한 환불 요구

- 소비자는 2024.6. 해외 온라인 플랫폼을 통해 숙박업소 이용계약 체결하였음. 이후 예약에 착오가 있어 즉시 예약을 취소를 진행하였으나 결제금액 전액 취소 수수료가 부과됨. 해외 온라인 플랫폼 측에 문의하였으나 ‘환불불가’ 상품이므로 환불이 불가하다고 안내받음.



사례 2

숙박업소의 계약 불이행

- 소비자는 2024.3. 해외 온라인 플랫폼을 통해 숙박업소 이용계약을 체결함. 이용 당일 숙박업소에서 일방적으로 예약을 취소시켜 온라인 플랫폼에 이의제기하였음에도 환불 등 조치를 지연하고 있음.



사례 3

항공권 예약취소에 대한 바우처 환불

- 소비자는 2024.9. 해외 온라인 플랫폼을 통해 항공권 이용계약을 체결함. 이후 계약을 취소하여 규정에 따른 수수료를 제외한 나머지 금액을 현금이 아닌 전용 바우처로 받음. 그러나 해당 바우처로는 일부 항공사 항공권을 구매할 수 없고 일정 기간이 지나면 소멸하므로 소비자는 현금으로 전액 환불받기를 요구함.



사례 4

건강보조식품 구매 후 사업자 연락두절

- 소비자는 2024.9. 해외 쇼핑몰에서 국내 유명 교수가 개발한 관절염 치료제인 것처럼 오인하게 하는 광고를 보고 해당 제품을 구매하였음. 이후 해당 사이트의 사기가 의심된다는 후기를 보고 사업자에게 주문취소를 요청하였으나 사업자로부터 아무런 답변을 받지 못함.