

2025년 1분기 국제거래 소비자상담 동향 분석

(’25. 4. 30. 시장조사국 국제거래지원팀 김윤정 조사관)

1. 일반 현황

□ 올해 1분기 1372소비자상담센터 및 국제거래소비자포털에 접수된 국제거래 소비자 상담은 총 8,597건으로 전년 동기 대비 67.8%, 직전 분기 대비 18.1% 큰 폭으로 증가함.

○ 특히, ‘항공권·숙박’ 상담*이 증가하였는데, 해외 글로벌 OTA(Online Travel Agency) 플랫폼을 이용하는 소비자가 늘면서 관련 상담 증가

* (항공권·항공서비스) ‘24년도 1분기 1,334건 → ’25년도 1분기 3,406건(155.2% ↑)
(숙박) ‘24년도 1분기 649건 → ’25년도 1분기 1,274건(96.3% ↑)

구분	’25년 1분기	’24년 1분기	’24년 4분기	증감율	
				’24년 1분기	’24년 4분기
건수	8,597건	5,123건	7,279건	67.8%	18.1%

2. 상세 현황

□ (거래유형별) 온라인을 통한 ‘해외 직접거래(직구)’ 관련 상담이 5,453건 (63.4%)으로 가장 큰 비중을 차지하였고, ‘대행 서비스’ 관련 상담이 3,049건 (35.5%), 오프라인 ‘현지 직접거래’ 관련 상담이 26건(0.3%)으로 나타남.

(단위: 건, %)

거래유형	’25년 1분기		’24년 1분기	’24년 4분기	증감률		
	건수	비율	건수	건수	’24년 1분기	’24년 4분기	
온라인	해외 직접거래	5,453	63.4	3,251	4,935	67.7	10.5
	· 물품 구매	1,530	17.8	1,263	1,400	21.1	9.3
	· 서비스 구매	3,923	45.6	1,988	3,535	97.3	11.0
	대행 서비스	3,049	35.5	1,775	1,977	71.8	54.2
	· 물품 구매	1,665	19.4	1,387	1,480	20.0	12.5
	· 서비스 구매	1,309	15.2	343	417	281.6	213.9
	· 물품 배송	75	0.9	45	80	66.7	△6.3
	· 기타	69	0.8	64	351	7.8	△80.3
오프라인	현지 직접거래	26	0.3	33	16	△21.2	62.5
	· 물품 구매	21	0.2	24	14	△12.5	50.0
	· 서비스 구매	5	0.1	9	2	△44.4	150.0
합계	8,597	100.0	5,123	7,279	67.8	18.1	

- (물품) '25년 1분기 전체 물품 구매 관련 상담은 전년 동기 대비 **21.0%**(2,719건→3,291건), 직전 분기 대비 **10.7%**(2,974건→3,291건) 증가함
- (서비스) '25년 1분기 전체 서비스 구매 관련 상담은 전년 동기 대비 **123.8%**(2,340건→5,237건), 직전 분기 대비 **32.4%**(3,954건→5,237건) 증가함
- (품목별) '항공권·항공서비스'가 3,406건(39.6%)으로 가장 많았고, '숙박' 1,274건(14.8%), '의류·신발' 1,115건(13.0%) 등의 순으로 나타남.

(단위: 건, %)

품목	'25년 1분기		'24년1분기	'24년4분기	증감률	
	건수	비율	건수	건수	'24년1분기	'24년4분기
항공권·항공서비스	3,406	39.6	1,334	2,272	155.2	49.8
숙박(예약)	1,274	14.8	649	1,153	96.3	10.5
의류·신발	1,115	13.0	1,084	1,431	2.9	△22.1
물품기타	678	7.9	376	365	80.3	85.8
IT·가전제품	449	5.2	316	336	42.1	33.6
취미용품	275	3.2	219	222	25.6	23.9
식품·의약품	272	3.2	241	293	12.9	△7.2
신변용품	271	3.2	213	227	27.2	19.4
정보통신서비스	248	2.9	196	258	26.5	△3.9
서비스기타	217	2.5	94	260	130.9	△16.5
가사용품	211	2.5	217	294	△2.8	△28.2
문화오락서비스	129	1.5	138	93	△6.5	38.7
화장품	52	0.6	46	75	13.0	△30.7
합계	8,597	100.0	5,123	7,279	64.9	16.1

- (전년 동기 대비) 다발 접수 상위 3개 품목(항공권·항공서비스, 숙박, 의류·신발)은 변동이 없으나, 숙박이 전년 동기 대비 96.3% 증가하면서 품목에서 2위로 변동됨.

- 각 품목별 증가율을 살펴보면, '항공권·항공서비스' 155.2%(1,334건→3,406건), '숙박' 96.3%(649건→1,274건), 'IT·가전제품' 42.1%(316건→449건)로 특정 품목의 상담 건수가 많이 증가한 것으로 나타남.

* (항공권·항공서비스) 해외 여행 플랫폼 아고다(1,232건), 트립닷컴(452건) 등 상담 증가

* (숙박) 해외 여행 플랫폼 아고다(798건), 트립닷컴(84건) 등 상담 증가

* (IT·가전제품) 해외 쇼핑 플랫폼 알리익스프레스 컴퓨터 등 전자제품(141건) 상담 증가

- (직전 분기 대비) 전년 동기 대비와 마찬가지로 다발 접수 상위 3개 품목은 변동이 없으나 각 품목 간 순위 변동(숙박 '24. 4분기 3위 → '25. 1분기 2위)
- (불만 이유별) '취소·환불·교환 지연 및 거부'가 3,324건(38.7%), '위약금·수수료 부당청구 및 가격 불만' 1,945건(22.6%), '계약불이행' 1,296건(15.1%) 등의 순으로 나타남.

(단위: 건, %)

불만 이유	'25년 1분기		'24년1분기	'24년4분기	증감률	
	건수	비율	건수	건수	'24년1분기	'24년4분기
취소환불교환 지연 및 거부	3,324	38.7	1,978	2,888	68.0	15.1
위약금·수수료 부당청구 및 가격 불만	1,945	22.6	928	1,364	109.6	42.6
계약불이행(불완전이행)	1,296	15.1	692	1,044	87.3	24.1
제품하자·품질·AS	731	8.5	590	718	23.9	1.8
배송관련 (미배송, 배송지연, 오배송, 파손 등)	676	7.9	437	426	54.7	58.7
기타·단순문의, 미상	239	2.8	135	379	77.0	△36.9
결제 관련	203	2.4	112	128	81.3	58.6
사업자연락두절·사이트폐쇄	106	1.2	66	120	60.6	△11.7
표시·광고	77	0.9	185	212	△58.4	△63.7
합계	8,597	100.0	5,123	7,279	67.8	18.1

- (전년 동기 대비) 불만 이유별 증가율은 '위약금·수수료 부당청구 및 가격 불만' 109.6%(928건→1,945건), '계약불이행' 87.3%(692건→1,296건), '취소·환불·교환 지연 및 거부' 68.0%(1,978건→3,324건) 등의 순으로 높게 나타남.
- '위약금·수수료 부당청구 및 가격 불만' 상담 건수의 증가는 OTA인 아고다·트립닷컴의 취소 수수료 부당청구 상담(931건) 증가가 주요 원인으로 분석

- (직전 분기 대비) '배송관련' 58.7%(426건→676건), '결제 관련' 58.6%(128건→203건), '위약금·수수료 부당청구 및 가격 불만' 42.6%(1,364건→1,945건) 등의 순으로 증가율이 높게 나타남.
- (사업자 소재국별) 소재국(본사 기준)이 확인된 상담 4,909건을 분석한 결과, '싱가포르' 2,623건(53.4%), '중국(홍콩)' 989건(20.1%), '미국' 285건(5.8%), '스웨덴' 234건(4.8%), '네덜란드' 110건(2.2%) 등의 순이었음.

(단위: 건, %)

구분	국가명	'25년 1분기 (n=4,910)		'24년 1분기 (n=2,697)			'24년 4분기 (n=3,991)		
		건수	비율	건수	비율	순위	건수	비율	순위
1	싱가포르	2,623	53.4	818	30.3	1	2,144	53.7	1
2	중국(홍콩)	989	20.1	778	28.8	2	640	16.0	2
3	미국	285	5.8	236	8.8	3	216	5.4	4
4	스웨덴	234	4.8	132	4.9	4	296	7.4	3
5	네덜란드	110	2.2	71	2.6	9	79	2.0	5
6	일본	98	2.0	76	2.8	8	70	1.8	6
7	말레이시아	51	1.0	113	4.2	5	43	1.1	8
8	베트남	47	1.0	83	3.1	6	49	1.2	7
9	체코	35	0.7	77	2.9	7	33	0.8	9
10	필리핀	16	0.3	28	1.0	10	13	0.3	10

- (전년 동기 대비) 싱가포르, 중국(홍콩), 미국 관련 상담이 가장 많고, 상위 3개 국가 순위 변동 없음.
 - 싱가포르 관련 상담 건수가 전년 동기 대비 220.4%(818건→2,623건) 증가 하였는데, 아고다 344.8%(460건→2,046건), 트립닷컴 89.1%(294건→556건) 상담 증가가 주요 원인으로 분석됨.
- (직전 분기 대비) 싱가포르, 중국(홍콩), 미국 관련 상담이 가장 많으며, 직전 분기 대비 상위 3개 국가 중 스웨덴이 4위, 미국이 3위 등 근소한 차이로 순위가 변동됨.

3. 주요 소비자상담 사례

▶ 사례 1 항공권 예약취소에 대한 환불 요구

- 소비자는 2025.3. 해외 온라인 플랫폼을 통해 항공권을 결제하였음. 이후 일정 변경을 위해 예약 취소를 진행하였으나 결제금액 전액 취소 수수료가 부과됨. 해외 온라인 플랫폼 측에 문의하였으나 ‘환불불가’ 상품이므로 환불이 불가하다고 안내받음.

▶ 사례 2 계약 내용과 다른 숙박업소에 대한 전액 환불 요구

- 소비자는 2025.3. 해외 온라인 플랫폼을 통해 숙박업소 이용계약 체결하였음. 이용 당일 숙소 컨디션 등이 광고된 내용과 달라 호텔 업체에 전체 환불을 요구하였지만 호텔측은 플랫폼을 통해 환불을 받으라고 함. 소비자는 플랫폼을 통해 환불신청을 하였으나 일부 금액만 돌려받고, 전액 환불받지 못함.

▶ 사례 3 유명 아웃도어 브랜드(사기의심) 구매 후 사업자 연락두절

- 소비자는 2025.1. 사칭사이트를 해외 쇼핑몰 아웃도어 브랜드 공식 사이트로 오인하여 점퍼를 구매하였음. 그러나 주문내역과 주문번호를 확인할 수 없어 판매자에게 구매 취소를 요청하였으나, 아무런 답변이 없었고, 결국 사업자로부터 환불받지 못함.

▶ 사례 4 하자 있는 전자제품 반품 및 환불 요구

- 소비자는 2024.1. 해외 유명 쇼핑 플랫폼을 통해 컴퓨터 모니터를 구입함. 배송받은 제품을 사용해보니 불량이 의심되어 사업자에게 환불을 요구하였으나, 해당 제품은 ‘환불불가’ 제품이라며 이유 없이 환불이 거절됨.