
국제거래 소비자상담 매뉴얼



목 차

가. 상담 신청 범위	1
나. 상담 신청 방법	2
다. 상담 처리	5
라. 상담 답변 확인	8

가 상담 신청 범위

□ 국제거래 소비자포털 상담은 누가 신청할 수 있나요?

- **(해외사업자-국내소비자 분쟁)** 해외사업자가 제공하는 물품(용역)을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 과정에서 발생한 소비자 불만 및 피해
 - **(해외사업자)** 국내에 사업자의 피해처리 창구(지사, 영업소, 고객센터 등)가 없는 해외사업자
 - **(국내소비자)** 생산 활동을 위하여 사용하는 경우에도 제공된 물품이나 용역을 최종적으로 사용하거나 농·축산업 및 어업 활동을 위하여 사용하는 자는 소비자에 포함.
- **(제외대상)** 국내 구매대행사업자 및 배송대행사업자, 국내에 사업자의 피해처리 창구가 있는 해외사업자와의 분쟁은 국제거래 소비자포털 상담 신청 대상에서 제외됨.

<유의사항>

- 물품을 제조(가공 또는 포장)를 포함·수입·판매하거나 용역을 제공하기 위해 사업자가 제공하는 물품(용역)을 사용 또는 이용하는 과정에서 발생한 불만 및 피해로는 상담 신청 불가
- 국내사업자 또는 국내에 사업자의 피해처리 창구가 있는 해외사업자 관련 분쟁은 1372소비자상담센터로 상담 접수
 - (국내사업자 예시) 아이포터, 뉴욕걸즈, 지니집 등 국내 배송대행업체, 네이버, 11번가 등 국내 오픈마켓 등
 - (미해당 해외사업자 예시) 몰테일, 오마이집 등 배송대행업체, 비엠텟항공, 피치항공 등 외국 항공사, 트립닷컴, 익스피디아, 호텔스닷컴, 에어비앤비 등 글로벌 항공숙박 예약사이트 등

1372소비자상담센터 상담 접수

- . 전화상담 : 1372소비자상담센터로 국번없이 1372 (통화요금 발신자 부담)
- . 방문상담 : 한국소비자원 본원, 서울지원
(본원) 충청북도 음성군 맹동면 용두로 54 한국소비자원 1층 방문상담실
(서울지원) 서울특별시 송파구 송파대로 167 (문정테라타워 A동 15층) 한국소비자원 서울지원 방문상담실
- . 인터넷 상담 : 1372소비자상담센터 인터넷상담(<http://www.ccn.go.kr>)

- 관련 사례 -

(사례 1) 신청인은 홍콩 거래처에서 수개월 동안 부품이 공급되지 않아 환불을 요청하였으나 답변을 받지 못함. 해당 사이트 폐쇄 및 사법적인 조치를 취해줄 것을 요구함.

⇒ (처리결과) 국제거래 소비자포털은 자가소비를 목적으로 하는 최종소비자에게만 상담을 제공하며, B2B 거래는 본원의 업무영역에 해당하지 않아 상담이 불가함을 안내하고 종결

(사례 2) 소비자는 2017.12.15. 글로벌 항공예약 대행 사이트 A에서 외국항공사 B 운항의 왕복항공권을 예약함. 탑승 당일 인천공항 도착하였으나 탑승자 명단에 소비자가 없어 발권을 하지 못함. 소비자는 항공요금 및 비자발급 비용의 배상을 요구함.

⇒ (처리결과) 여행사 A 및 항공사 B는 국내에 사업자의 피해처리 창구가 있어 국내사업자와 같이 1372소비자상담센터 상담을 통한 피해구제 접수가 가능함과 그 신청 방법을 안내하고 종결함.

나 상담 신청 방법

□ 국제거래 소비자포털 상담 신청은 어떻게 하나요?

- ① 국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)에 접속, 상단 중앙에 위치한 '상담신청' - '신청하기' 메뉴를 클릭



- ② 이름, 이메일, 임시번호를 입력 후 임시인증 로그인
- (임시번호) 상담 신청 시 입력했던 임시번호를 동일하게 입력하고 로그인해야 추후 상담답변 확인이 가능하므로 입력한 임시번호를 반드시 기억

임시인증 로그인

이름	<input type="text" value="이름을 입력하세요."/>
이메일	<input type="text" value="이메일을 입력하세요."/>
임시번호	<input type="text" value="문자,숫자,특수문자를 포함한 8~20자리로 입력하세요."/>
<input type="button" value="임시인증하기"/>	

③ 안내사항 및 개인정보 수집 이용 동의 후 '상담신청' 버튼 클릭

● 개인정보 수집 이용 동의

개인정보 수집 이용 목적

한국소비자원은 소비자기본법에 근거한 '소비자의 불만처리 및 피해구제'와 '소비자의 권익증진 및 소비생활의 합리화를 위한 종합적인 조사,연구' 업무를 위해 귀하의 개인정보를 수집,이용(피해구제 처리를 위해 사업자에게 소비자의 인적사항 통보 등)하며, 공익 목적 이외에 사용되지 않도록 최대한 노력하고 있습니다.

수집,이용하는 개인정보 항목

신청인의 성명, 주소, 연락처

개인정보의 보유 및 이용 기간

개인정보보호법 등 관계 법령에 의하여 5년간 기록/보존됩니다.

귀하는 홈페이지 이용에 필요한 최소한의 개인정보 수집·이용에 동의하지 않을 권리가 있으며, 동의 거부 시 거부한 내용에 대해 서비스가 제한될 수 있습니다.

☒ 동의

※ 사업자 사이의 분쟁해결은 업무영역이 아닙니다.

상담신청

④ 소비자정보, 업체정보, 품목정보, 거래정보, 피해내용 입력 및 증빙자료 첨부 후 '등록' 버튼 클릭

- **(업체정보)** 업체명, 업체 컨택포인트(이메일), 웹사이트명, 웹사이트 URL
- **(피해내용)** 육하원칙에 따라 최대한 구체적으로 기재
- **(증빙자료)** 주문(예약)내역, 결제내역, 사업자와 주고받은 메일 등 캡처본, 기타 소비자의 주장을 뒷받침할 수 있는 자료 일체

첨부파일

찾아보기...

- 첨부파일에 대하여 다중 선택을 통해 한번에 올릴 수 있습니다.
- 파일개수는 5개까지 가능하며, 용량은 10MB로 제한합니다. 그 이상의 파일을 올리시는 경우 압축하여 올려주시기 바랍니다.
- 업로드 가능한 파일유형 문서 (.txt, .csv, .hwp, .doc, .xls, .xlsx, .pdf, .ppt, .pptx), 이미지 (.jpg, .jpeg, .gif, .bmp, .png), 기타 (.zip)
- 다중 업로드는 html5 및 웹표준 지원 브라우저만 가능합니다. (IE10 이상, 크롬, 파이어폭스, 오페라, 엣지 브라우저 등)
- 예시) 1. 계약관련자료(물품: 주문내역서, 결제내역서/숙박·항공: 예약확인서, 결제확인서 등)
- 예시) 2. 사업자와 주고 받은 메일 등

등록

취소

<유의사항>

- 국제거래 소비자포털 상담 신청 전 사업자가 제공하는 자체적인 분쟁절차 등을 활용하여 이의를 제기, 사업자와의 자율적인 분쟁해결을 시도해볼 것을 권함.
 - 국제거래 소비자포털 사이트 상단 중앙 '상담신청' - '자율분쟁해결' 메뉴에 접속, '쇼핑몰 이의제기 템플릿' 및 '주요 쇼핑몰 분쟁해결 절차 안내'를 활용
- 상담답변 확인을 위해 **상담 신청 시 입력하는 임시번호를 반드시 기억**
 - 신청 시 입력했던 임시번호를 동일하게 입력하지 않더라도 로그인만 가능하나 기존에 신청했던 상담조회는 불가
- 계약내용, 피해사실 등을 객관적으로 확인할 수 있는 증빙자료가 제출되지 않을 경우 상담 처리가 불가하므로 **반드시 관련 증빙자료를 첨부하여 상담 신청**

◎ 쇼핑몰 이의제기 템플릿(예시)

▶ 지연 배송에 대한 문의

귀하의 쇼핑몰에서 ○월 ○일 ○○○제품(주문번호 : ○○○○)을 구입했다. (선택)트래킹넘버는 ○○○○이고 배송상태는 '○○○○'으로 나와있다. 아직 물건을 받지 못했는데 언제쯤 받을 수 있는지 궁금하다.

I purchased _____ (product) from your shopping mall on ____ (date) under Purchase Order No. _____.
(Optional) The tracking number is _____, and the delivery status is shown as _____. As of this writing, however, I have yet to receive the article. I wonder when I will receive it.

▶ 배송지연으로 인한 환불 요구

귀하의 쇼핑몰에서 ○월 ○일 ○○○제품(주문번호 : ○○○○)을 구입했다. (선택)트래킹넘버는 ○○○○이고 배송상태는 '○○○○'으로 나와있다. 배송이 예상보다 늦어져 이제 그 물건은 필요치 않으니 환불해주기 바란다.

I purchased _____ (product) from your shopping mall on ____ (date) under Purchase Order No. _____.
(Optional) The tracking number is _____, and the delivery status is shown as _____. Since I am no longer interested in the article as its delivery has been delayed for too long, I hereby request for a refund.

◎ 주요 쇼핑몰 분쟁해결 절차 안내(예시)

6pm	↓	아베크롬비	↓	아마존	↓
코치	↓	크룩스	↓	아이허브	↓
조마샵	↓	샵밥	↓	토리버치	↓
이베이	↓	월마트	↓	갭	↓

- 관련 사례 -

(사례) 소비자는 2018.2.6. 해외 호텔예약 해당 사이트 A를 통해 베트남 소재의 리조트를 예약하고 2,408,719원을 신용카드 결제함. 2018.4.1. A로부터 예약이 취소되었으며 예약 원복을 원할 경우 1,240,000원을 추가 지불하라는 안내메일을 받음. 소비자는 사업자의 일방적인 취소 및 추가요금 요구는 부당하므로 추가 비용 없는 예약 원복을 요구함. (첨부자료 없음.)
⇒ (처리결과) 관련 증빙자료가 제출되지 않아 상담처리가 불가함을 안내하고, 예약확인서, 결제내역, 사업자 A 및 호텔측과 주고받은 메일 등 소비자의 주장을 뒷받침할 수 있는 자료 일체를 제출할 것을 요청함.

다 상담 처리

□ 상담은 어떻게 진행되나요?

- (상담처리 방향) 상담의 내용 및 성격에 따라 단순 안내, 피해해결지원, 사업자 해명 요구, 해외기관 이첩 등을 통해 상담을 처리
 - (단순 안내)
 - 소비자의 과실에 해당하는 경우 피해해결 지원이 어려움을 안내
 - 관련 증빙자료가 미비한 경우 자료 제출 안내
 - 우리원의 업무범위에 해당하지 않으나 소비자가 적절히 도움 받을 수 있는 기관이 있을 경우 해당 기관 안내 등
 - (피해해결 지원)
 - 언어적인 문제로 사업자와의 소통에 어려움이 있는 경우 언어지원 서비스 제공
 - 온라인 쇼핑물에 자체적인 분쟁해결 절차가 있는 경우 이를 통한 해결방안 안내
 - 신용카드(체크카드) 이용 거래에서 사업자의 과실이 명백함에도 불구하고 원만한 협의를 통한 분쟁해결이 어려운 경우 신용카드 차지백 서비스 안내
 - (사업자 해명 요구)
 - 사업자의 과실로 판단되는 경우 사업자에게 민원 접수 통보 및 원만한 처리를 요구
 - 사기사이트로 의심되는 경우 사기의심사이트 등록 절차를 거쳐 국제거래 소비자 포털에 사기의심사이트 등록
 - (해외기관 이첩) 국경 간 거래 소비자 피해해결을 위한 MOU체결국 소재 사업자 관련 상담 중 피해해결 지원을 위해 MOU기관 협조가 필요한 경우 해당 기관에 상담을 이첩

◎ 신용카드 차지백 서비스

- **(개념)** 해외에서 신용카드로 물품 구입 후 배송 지연, 미배송, 오배송, 가품, 파손 등의 피해 발생 후 사업자(가맹점)와 자율적으로 해결이 곤란한 경우 소비자가 신용카드 발급사에 각종 입증 서류 제출 등을 통해 환불을 받을 수 있도록 돕는 제도
- **(기본절차)** 거래일 혹은 물품을 배송 받은 날로부터 120일 이내에 발급받은 신용카드사로 신청, 신청 후 45일 이내 사업자(가맹점)의 답변의무가 있으며, 1차 차지백으로 해결되지 않을 경우 2차 차지백 진행을 통해 최종적으로 브랜드사(비자, 마스터 등)의 판단을 통해 분쟁을 해결
- **(구비서류)** 사업자와 협의를 시도한 증빙, 구입내역 및 물품 구입 영수증 그 밖에 본인의 주장을 뒷받침할 수 있는 자료가 필수

※ 자세한 사항은 국제거래 소비자포털에 게시된 ‘차지백 서비스 가이드’를 참고

◎ 국경 간 거래 소비자 피해해결을 위한 해외 유관기관 MOU 체결현황

구분	MOU체결기관
2015년	- 베트남 소비자 경쟁관리청(VCA, '15.6.17.) - 일본 국민생활센터(NCAC, '15.7.30.)
2016년	- 미국 거래개선협의회*(CBBB, '16.5.26.) - 태국 소비자보호청(OCPC, '16.6.16.)
2017년	- 싱가포르 소비자협회(CASE, '17.5.23.) - 홍콩 소비자위원회(HKCC, '17.5.25.)

* 미국, 캐나다 및 멕시코 지역 소비자분쟁해결 업무를 수행하는 북미 지역 112개 거래개선협의회(BBB)들의 협의체

<유의사항>

- 신용카드 차지백 서비스는 소비자가 직접 신청하여야 하며 신청하였다고 하여 100% 대금 환불이 되는 것은 아님.
- 아마존, 고투게이트 등 계약당사자가 아닌 제3자의 요청에는 응답하지 않는 해외사업자의 경우에는 우리원의 사업자 해명 요구가 제한됨.
- 해외사업자의 경우 국내법의 적용이 어려워 사업자가 우리원의 요구에 비협조적인 태도로 일관할 경우 추가적인 조치를 취하는 것에는 제한이 있음.
- MOU 체결기관에 상담을 이첩 후 회신을 받기까지 다소 오랜 기간이 소요될 수 있으며 종국적으로 피해해결이 되지 않을 가능성도 있음.

- 관련 사례 -

(단순 안내 사례) 소비자는 글로벌 호텔예약 대행 사이트 A에서 호텔을 예약 후 글로벌 호텔 예약 사이트 B에서 동일 상품을 더 저렴하게 판매하는 것을 확인하고 다시 예약함. 그러나 소비자는 A 사이트 예약 상품을 취소하지 않아 이중으로 숙박요금이 결제되었고 이를 투숙일 후에 알게 됨. A는 노쇼임을 이유로 환불을 거부하였으나 소비자는 당일 호텔에 도착하였으므로 노쇼가 아님을 주장함.

⇒ (처리결과) 사전에 취소의 의사를 밝히지 않고 예약한 객실에 체크인하지 않았다면 노쇼에 해당하므로 거래조건에 따라 사업자에게 환불의 의무가 있다고 볼 수 없고, B 사이트 예약 객실 체크인 시 호텔에서 A 사이트 예약 객실이 있다는 사실을 알려주지 않은 것에 사업자의 과실이 있다고 볼 수 없어 피해해결 지원이 불가함을 안내하고 종결함.

(피해해결 지원 사례 1) 소비자는 2018.24. SNS를 통해 펜디(FENDI) 가방 할인 광고를 보고 링크에 접속하여 회원가입 후 519,610원을 신용카드 결제함. 이후 가격이 달러로 표시되어 있었으나 위안화로 결제되고 주문취소 절차가 별도로 존재하지 않는 것을 확인하고 사기 사이트로 의심, 사이트 관리자 메일로 환불을 요청하였으나 답변을 받지 못함.

⇒ (처리결과) 주문내역, 결제내역, 사업자에게 보낸 메일 등의 증빙자료를 첨부하여 신용카드사에 차지백 서비스를 신청할 것을 안내함.

(피해해결 지원 사례 2) 소비자는 2016.10.26. 글로벌 항공예약 대행 사이트를 통해 항공권을 2매 예약하고 1,814 파운드를 체크카드로 결제함. 이후 예약한 항공권이 취소되어 사이트에 문의하자 사업자는 시스템 오류에 의한 것으로 항공권 재발행 또는 전액 환불 조치를 하겠다고 답변함. 항공권 재발행도 시스템 오류로 불가하여 사업자는 전액 환불을 약속하였으나 환불이 지연됨.

⇒ (처리결과) 사업자의 환불의사를 확인할 수 있는 객관적인 자료(사업자와 주고 받은 메일 등)를 첨부하여 신용카드사에 차지백 서비스를 신청할 것을 안내함.

(사업자 해명 요구 사례) 2018.1.17. 소비자의 5세 자녀가 소비자의 휴대전화를 가지고 놀다가 유료 게임을 결제함. 소비자는 플랫폼 사업자 및 게임 개발업체에 환불을 요구하였으나 사업자는 암호 보호 설정을 포함하여 지불 정보를 보호하는 것이 부모의 책임이라는 이유로 이를 거부함.

⇒ (처리결과) 부모의 동의를 얻지 않은 자녀의 인앱 구매에 대해 아미존이 책임져야 한다는 미국 연방법원의 판결을 근거로 사업자에게 소비자의 요구사항의 재검토를 요청하였고 사업자가 이에 동의하여 카드결제를 취소함.

(해외기관 이첩 사례) 소비자는 글로벌 호텔예약 대행 사이트 A를 통해 태국 소재의 숙소를 예약함. 이후 태국에 도착하여 숙소를 찾았으나 사이트에 고지됐던 주소에 숙소가 존재하지 않아 이용하지 못함. 귀국 후 숙박비 환불, 현지 로밍비 보상 등을 요구하였으나 사업자 A는 과실을 인정하지 않음.

⇒ (처리결과) 고지된 주소에 호텔이 존재하는지에 대해 당사자 간 다툼이 존재하여 태국 소비자 보호청(OCPB)에 협조를 요청, 예약한 호텔이 해당 주소에 없다는 사실을 확인함.

그러나, 사업자 A의 한국지사에서 처리가 불가하다고 답변하여 사업자 A의 소재국인 싱가포르 소비자협회(CASE)에 피해해결 협조를 요청함. 이후 CASE에서 사업자가 택시비, 예약한 호텔과 실제 이용한 호텔의 가격차, 통신비 등의 확대손해를 배상하는 것으로 결정하였고, 소비자에게 배상금 지급완료 확인 후 종결함.

라 상담답변 확인

□ 상담답변은 어떻게 확인하나요?

- ① 상담답변이 완료되면 신청 시 기재하였던 메일주소로 답변 확인 안내 메일 수신
 - ② 국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)에 접속, 상단 중앙에 위치한 '상담신청' - '신청조회' 메뉴를 클릭
 - ③ 이름, 이메일, 임시번호를 입력 후 임시인증 로그인
 - (임시번호) 상담 신청 시 입력했던 임시번호를 동일하게 입력
 - ④ 상담답변 확인 및 해당 상담에 대한 재상담 신청 가능
- ※ 상담답변 진행 전 상담 삭제 및 수정 가능

㉠ 상담조회 화면(예시)

신청조회

🏠 > 상담신청 > 상담 접수/조회 > 신청조회

• 전체 1건 - [1/1] 페이지

번호	등록일	제목	품목명	업체명	상태	처리
1	2018-05-23 20:01:11	test	기타어패류,어패류가공식품	test	답변완료	

<유의사항>

- (임시번호) 정보 분실 시 성명, 휴대전화번호를 기입하여 crossborder@kca.go.kr로 문의
- (재상담) 별도의 사정변경 없이 동일 내용으로 2회 이상 재상담을 신청하는 경우 자체 종결되어 답변이 거부될 수 있음.