해외직구
피해예방 체크포인트

관세청
KOREA CUSTOMS SERVICE

한국소비자원
Korea Consumer Agency

'해외직구 피해예방 체크포인트'는 해외 직접구매(해외직구) 시 발생할 수 있는 주요 피해사례를 위주로 피해예방 가이드를 제공하고자 마련되었습니다. 본 체크포인트는 해외직구의 유형(직접배송, 구매대행, 배송대행)에 대한 기본적인 개념을 알고있는 소비자를 위한 가이드로, 해외직구가 생소하신 분은 국제거래 소비자포털(http://crossborder.kca.go.kr)에서 '해외직구 이용자 가이드라인1~3'을 먼저 참고하시는 것이 좋습니다.

해외직구 피해예방 체크포인트

해외직구 주요 용어설명 3

해외직구 거래단계별 주요피해 흐름도 4

해외직구 거래 단계별 체크포인트

주문 단계 주요피해 5
결제 단계 주요피해 7
배송 단계 주요피해 9
통관 단계 주요피해 12
수령 단계 주요피해 16

해외구매 반품절차 20

관세 · 통관 관련 Q&A 21

해외구매 관련 국내 법규 Q&A 22

불만제기 절차 23

해외직구 주요 용어설명

가나다순

개인통관고유부호
개인정보 유출을 막기 위해 개인물품 수입 신고 시 주민등록번호 대신 사용하는 고유 번호

과세환율
수입신고 하는 때의 전주(前週)의 외국환 매도율의 평균 환율

과세가격
세관에 신고되는 최종금액

과세운임
해외로부터 국내로 반입되는 화물의 운임으로 과세가격을 결정하기 위해 적용하는 운임

관부가세
관세와 부가세를 합친 말

관세
해외에서 국내로 반입되는 물품에 부과되는 세금

국제보증서비스
World warranty/International warranty
제품을 구매한 국가 외에 다른 국가에서도 보증서비스를 받을 수 있는 기능.

리턴라벨 Return label
물품 반송 송장

목록통관
송수하인 성명, 전화번호, 주소, 물품명, 가격, 중량이 기재된 통관목록만으로 통관이 가능한 통관제도.
이 경우 화주의 개인통관고유부호가 필요 없음.
(단, 목록통관 배제 시 일반수입신고를 위한 개인통관 고유부호 필요)

백오더 Backorder
쇼핑몰의 재고 부족으로 제조사로 주문을 넣어 다시 입고 되는대로 소비자에게 배송

부가세
부가가치세(VAT)

부피무게
물건의 크기를 수치화한 것

블랙프라이데이
11월 마지막 금요일, 미국의 연말 최대 쇼핑 시즌

빌링어드레스 Billing address
카드 대금 청구지 주소

소액면세제도
우리나라에 수입되는 물품 중 일정 금액 이하인 자가사용물품에 대해 관세 등의 세금을 면제해주는 제도

쉬핑어드레스 Shipping address
배송 받는 주소

오프로드 Offload
항공사 사정으로 예정일보다 선적이 지연되는 상태

중량무게
물건의 실 무게

체리시즌
5~6월, 대량의 미국산 체리가 아시아로 수출되는 시즌

통관
물품이 수입 · 수출될 때에는 반드시 세관의 수출입 절차를 거쳐야 하는데, 이 때 관세법에서 규정한 절차를 이행하여 물품을 수출, 수입, 반송하는 것

특송화물 특급탁송물품
특송업체가 우리나라에 반입하는 화물

프리볼트 Free volt
110~220V 전압에서 사용이 가능한 제품

합산과세
과세대상 물품을 면세범위내로 분할하여 수입 통관하는 경우 등에는 각 물품의 과세가격을 합산하여 과세

핫딜 Hot deal
이전에 없었던 최저가나 할인 폭이 큰 세일

홀딩 출금정지
체크카드 해외 사용 즉시 사용금액이 출금되지 않고, 매입 시점의 출금예정 금액이 일정 기간 동안 계좌에 묶여 출금할 수 없는 상태

해외직구 이용단계별 주요피해 흐름도

주문단계
Check 1 p.5

주문취소
운송료착오

주문 취소 주문 취소 거부, 한국 카드 사용 등으로 인한 자동 주문 취소 피해

국제운송료 착오 국제운송료 과다 청구

결제단계
Check 2 p. 7

중복결제
원화결제

중복 결제 카드결제 시 중복결제 피해

원화 결제 해외가맹점 원화 결제로 인한 수수료 피해

배송단계
Check 4 p.11

배송지연/
분실/오배송

배송지연 /분실 배송지연 또는 분실 피해

오배송 다른 주소지로 배송 되거나 다른 제품이 배송

연락두절 사이트폐쇄
Check 3 p. 9

연락두절, 사이트폐쇄
주문 후 미배송, 사업자 연락두절 (또는 사이트폐쇄)로 인한 피해

통관단계
Check 5 p.12

과세
통관불가

과세 예상치 못한 관부가세, 합산과세 등 부과

통관 불가 자가사용 인정기준 초과, 수입금지품목 적발 등으로 인한 통관불가

수령단계
Check 6 p.16

하자/파손
반품

하자/ 파손 하자 · 파손 제품 수령

반품 사이즈 실수, 색상 · 디자인 불만으로 단순변심 반품

AS 개인정보
Check 7 p. 18

AS 사용 중 하자 발생 시 국내 수리 불가, 보증 서비스 적용 불가

개인 정보 해외사이트 이용 후 개인정보 유출 · 도용으로 인한 피해

주문단계 주요피해

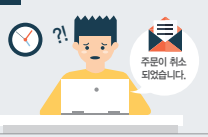
Check 01

주문 취소 거부,
자동 주문 취소

사례 01

해외사이트에서 물품을 구매하고, 당일 개인 사정으로 취소하고자 하였으나, 사이트 내 주문 취소 버튼을 찾을 수 없음.

사례 02



해외 스포츠 브랜드의 미국 공식 사이트에서 의류를 주문하며 카드결제하고 배송을 기다리던 중, 우연히 이메일을 열어보니 주문이 취소되었다는 메일이 와 있음.

사전

01 구매하고자 하는 해외사이트의 주문 취소 및 변경 규정을 반드시 확인
→ 미국은 출고부터 배송까지 모든 과정이 컴퓨터로 진행되어, 일단 주문에 대한 처리가 시작되면 배송 전이라도 주문 취소 또는 변경이 어려울 수 있음

02 한국카드 결제 및 배송대행지 이용 가능 여부를 확인
→ 쇼핑몰에 따라 한국에서 발행한 카드 및 배송대행지로의 배송을 거부하는 경우가 있음
→ 대부분의 해외 판매자는 페이팔 결제서비스를 제공, 따라서 페이팔을 이용하면 결제 및 환불이 용이

03 일부 사이트는 결제 후 카드의 확인절차 또는 개인통관고유부호(직배송 시)를 요구, 따라서 주문이 완료된 후에도 진행상황을 수시로 확인

04 간혹 카드사 주소(국내 소비자 주소)와 빌링어드레스가 다른 경우 주문이 취소, 이런 경우 카드사 주소와 같은 소비자의 한국 내 주소를 기입

예시

You may cancel an order within 15 minutes of placing it.
└ 주문 15분 이내 취소 가능
출처 : 랄프로렌(Ralph Lauren) 홈페이지

All credit/debit card accounts must be issued by a US, Canadian or select European* bank or financial institution.
└ 신용카드 발행국을 미국, 캐나다, 유럽 등지로 제한
출처 : 나이키(Nike) 홈페이지

we are unable to ship to 3rd party shipping services.
└ 배송대행지로의 배송 불가
출처 : 케이트스페이드(Katespade) 홈페이지

주문단계 주요피해

Check 01

국제운송료 착오

사례 01

해외사이트에서 중량 확인 후 물품을 주문하고 배송대행업체에 배송을 의뢰함.
배송대행지에서 중량이 아닌 부피무게가 적용되어 소비자의 예상보다 많은 배송비가 부과됨.

- 국제운송료는 중량무게와 부피무게 중 높은 쪽으로 결정됩니다.
- **부피무게 계산법(소수점은 절상)**
  - 미국 : 가로 × 세로 × 높이(inch) / 166 = 부피무게(lb)
  - 독일/영국 : 가로 × 세로 × 높이(cm) / 6,000 = 부피무게(kg)
  - 일본/중국 : 가로 × 세로 × 높이(cm) / 5,000 = 부피무게(kg)
- 과세가격 계산 시 적용되는 과세운임에는 실 무게를 기준으로 하는 중량무게가 적용됩니다.

사전

01

포장상태에 따라 부피무게와 중량무게가 상이하므로, 구매 시 판매자에게 문의하거나 동종제품 구매 후기를 참고하여 **사이즈와 무게를 가능한 정확히 파악**

02

배송대행지마다 세금면제, 배송 기간, 부피무게 적용여부 등 혜택 및 특성이 달라, 구매 품목 · 성격에 맞는 배송대행지 선택 필요

03

동일 품목이라도 사이즈나 규격에 따라 세율이 다를 수 있으므로, 배송대행 신청서에 상세히 기재

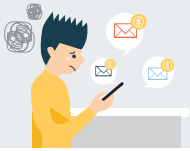
예) 의류는 대부분 관세율 13% 대상이나, 신장 86cm 이하(3세이하) 유아용 의류는 관세율 8% 대상

결제단계 주요피해

Check 02

중복결제 피해

사례 01



해외 사이트에서 결제를 한 뒤 승인 문자를 받았는데 얼마 후 또 승인 문자가 옴. 서로 다른 금액이 두 번 결제되어 피해를 입음.

- 국내 쇼핑몰은 주문과 동시에 카드 결제가 완료되는 반면, 해외쇼핑몰은 주문 시점에 승인 후 물품 발송 시점에 결제됩니다.
- 이 때, 여러 물류센터에서 각각 발송되는 경우 승인 문자가 여러건 올 수 있습니다.
- 해외 쇼핑몰은 주문 취소 시 카드 승인취소가 아닌 전표 미매입으로 처리하는 경우가 많습니다. (이 때, 해당 금액은 청구되지 않음)

사전

01 사전에 신용카드사에 결제알림서비스(SMS)를 신청

사후

01 결제 승인이 두 번 나는 경우, 시스템 오류일 수 있고 카드확인을 위한 가승인일 수도 있으므로, 구매한 쇼핑몰에 주문이 중복으로 이루어졌는지 확인

02 원치 않는 결제가 된 경우에는 해당 쇼핑몰에 먼저 취소의사를 표시하고, 국내카드사에서도 취소 절차를 진행하면 좀 더 빠른 환급(또는 한도복원)이 가능

원화결제 피해

사례 01

물품 대금을 원화로 보여주는 해외 사이트에서 주문하며 원화로 결제하였으나, 예상보다 훨씬 많은 금액이 결제됨.

- 해외가맹점에서 원화로 카드 결제 시에는 5~10%의 원화결제서비스 수수료 및 불필요한 환전 수수료가 추가로 발생하므로 현지통화로 결제하는 것이 유리합니다.

사전

01 쇼핑몰 내 자동 설정된 결제통화(또는 국기 이미지)를 현지화폐로 변경

→ 페이팔 결제 시(마스터카드 등) 원화결제 서비스가 자동으로 설정되어 있는 경우, 페이팔 홈페이지를 통해 초기설정을 변경

→ 아마존의 경우 최초 신용카드 등록 시 결제 화폐를 지정하게 되는데, KRW로 선택되어 있을 시, 현지 화폐로 변경

결제단계 주요피해

Check 02

원화결제
피해

• **해외 사이트 결제 · 청구 과정**

• **해외에서 카드결제 시 승인금액과 실제 결제금액이 다를 수 있습니다.**

→ 실제 결제금액 계산 방법

→ 해외에서 체크카드 승인 시에는(홀딩되는 카드 이용한 경우) 이용금액, 해외 이용수수료, 환율 차를 감안한 추가금액에 대하여 계좌 출금이 홀딩되고, 매입 시 결제 금액을 확정하여 출금 후 차액은 홀딩해제가 되는 구조

☑ 카드결제 취소 시 Check!

- 결제 후 취소 요청하는 경우, 소비자가 물품을 구입한 해외사이트에 직접 결제 취소를 의뢰하는 것이 원칙
- 해외사이트에서 취소에 관하여 동의했음에도 일정 기간 취소 처리가 되지 않으면, 해외사이트에서 제공받은 취소 영수증이나 취소 내용이 기재된 서면 자료를 확보하여 국내 카드사를 통한 이의신청도 가능
- 결제 취소 시 해외 가맹점은 주로 매입을 하지 않은 채 자동으로 취소되도록 처리하는 경우가 많아, 취소 금액이 홀딩(또는 한도차감)된 상태로 일정 기간 지속될 수 있음
  → 여러 번 승인이 된 경우 해당 금액이 모두 홀딩 또는 한도차감이 될 수 있음.

배송단계 주요피해

Check 03

사업자 연락두절
및 사이트 폐쇄

사례 01

해외 사이트에서 의류를 구입하며 유로화로 결제하였으나 실제 위안화로 결제된 사실을 알게 됨. 주문 취소하고자 사업자에게 이메일을 보냈으나 답장이 없고, 며칠 뒤 해당 사이트 접속이 되지 않음.

사전

01 알려지지 않았거나 신생 사이트의 이용은 가급적 피하고, 사이트 신뢰도를 판별해주는 사이트, 프로그램 등을 통해 이용하고자 하는 사이트를 검증

스캠어드바이저
www.scamadviser.com

쇼핑몰 이름 검색 시 신뢰도 퍼센트, 사이트 근거지 등을 보여줌

위뷰테이션
www.webutation.net

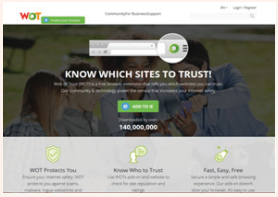
쇼핑몰 이름 검색 시 신뢰도 퍼센트 등을 보여줌

도메인툴즈
whois.domaintools.com

쇼핑몰 이름 검색 시 도메인기반 국가 등을 보여줌

WOT
www.mywot.net

애드온 프로그램으로 설치하여 웹사이트 신뢰도 평가



배송단계 주요피해

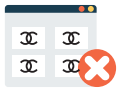
Check 03

사전

02 수많은 판매자가 활동하는 오픈마켓은 개별 판매자들의 신뢰도를 체크
→ 아마존, 이베이 : 상품 상세페이지에서 판매자 이름을 클릭하여 판매자 정보 확인

사기사이트의 주요 특징 Check!

Check 01



명품이나 인기 브랜드
중 단일 브랜드를 위주로
취급하는 경우

Check 02

상품의 가격이
품목별로 거의 동일

Check 03

사이트 고유의 로고나 이름이
없고, 브랜드명이나 로고를
그대로 가져와 사용

Check 04

스캠어드바이저로 확인할 시
안전하지 못하거나 평가가
전혀 없고, 소유 국가와
서버가 서로 다름

Check 05

블랙프라이데이나 추수감사절 등
미국의 주요 기념일 전후로 많이
생기고 해당 기념일이 지나면
폐쇄되거나 접속 불가

사기의심
사이트 예시

배송단계 주요피해

Check 04

배송지연 및 분실

사례 01

해외 쇼핑몰에서 물품을 구매하였으나, 한달이 지나도록 배송이 지연됨

해외배송은 쇼핑몰의 백오더, 배송대행지의 오프로드, 항공기 연착 등으로 인하여 배송이 지연될 수 있습니다.

사전

01 체리시즌, 블랙프라이데이 등 수출 물량이 집중되는 시즌에는 배송 지연을 고려하여 여유 있게 주문

02 배송기간은 한국과의 시차, 현지 휴일 등을 감안하여 계산

사후

01 주문 후 3영업일 이상 지났으나 상품 발송 메일을 받지 못했을 경우 직접 해당 쇼핑몰에 재고상태를 문의하고, 백오더일 경우 배송예정일을 확인하거나 주문취소 요청

02 배송완료 상태인데 배송대행지 입고가 지연될 경우, 트래킹번호를 조회하여 수령인 확인

→ USPS(미국 우체국)는 수취인 서명 없이 배송이 완료되므로, 분실이 우려되는 상황일 경우, 직접 판매사이트에 재배송 또는 환불을 요청하거나, USPS 홈페이지에서 재배송 신청

오배송

사례 01

해외 사이트에서 물품을 구매하였으나 다른 곳으로 배송됨.

사후

01 배송대행지에서 측정한 무게가 예상무게와 상이할 경우 물품 누락 또는 오배송을 의심

사전

01 주문시 정확한 영문 주소 기입이 필수

→ 'South Korea' 또는 'Republic of korea'로 명시하지 않을 경우 북한으로 배송되는 경우도 있음.

02 익숙하지 않은 배송대행지 주소 이용 시 주소 실수의 위험이 크고, 해외 배송대행지 물류센터가 이전하는 경우도 있어, 주문 전 배송대행지 상태 및 주소 확인이 필요.

통관단계 주요피해

Check 05

과세

사례 01

해외 사이트에서 날짜 간격을 두고 두번 주문하였는데, 항공연착으로 인해 같은 날 입항되어 합산과세로 관세가 부가됨.

- 모든 수입물품에는 세금이 부과되는 것이 원칙이나, 아래의 예외규정에 해당하는 경우에 한하여 면세가 되고 있습니다.

1 목록통관이 가능한 품목의 경우

2 일반수입신고 시에는 물품가격 미화 150불 이하인 경우

사전

01 주문 상품군의 관부가세 부과 기준을 확인하여 부과 예상 세액을 미리 계산

02 목록통관 품목과 일반수입신고 품목을 함께 주문하는 경우 통관 시 전량 일반수입신고 기준이 적용
→ 예) 기능성화장품(일반수입신고)과 신발(목록통관) 함께 주문 시 일반수입신고 기준 적용

03 샘플이나 사은품이 동봉되어 올 경우, 해당 물품이 일반수입신고 대상이거나 자가사용 인정기준을 초과하였는지 확인 필요

04 구매대행의 경우도 엄연히 구매자 개인이 해외로부터 수입해오는 것이므로, 사전에 구매페이지 또는 구매대행 사업자 등을 통해 관부가세 부과 여부를 파악

목록통관 기준금액은?

목록통관 기준금액은 물품가격 미화 150불 이하 다만, 한미 FTA에 따라, 미국에서 구입하여 미국에서 발송되는 제품에 한해 미화 200불까지 목록통관이 가능 합니다.

목록통관 기준금액 계산

물품가격 ⊕ 발송국가 내 세금 ⊕ 발송국가 내 내륙운임 및 보험료

(발송국가에서 우리나라로 배송되는 운임과 보험료는 제외)

150불 초과

목록통관 기준금액 초과 시에는 일반수입신고 절차가 진행되므로, 이에 따라 물품가격 미화 150불 초과시에는 관부가세가 부과됩니다.

통관단계 주요피해

Check 05

• **목록통관 배제대상 물품 예시**

번호	구 분	예시 (빈번 반입품)
1	의약품	파스, 반창고, 거즈 · 붕대, 항생물질 의약품, 아스피린제제, 소화제, 두통약, 해열제, 감기약, 임신테스터기, 발모제 등
2	한약재	인삼, 홍삼 등
3	야생 동물 관련 제품	'멸종 위기에 처한 야생 동 · 식물의 국제거래에 관한 협약(CITES)'에 따라 국제거래가 규제된 물품 (예) 상아제품, 악어가죽 제품, 뱀피 제품 등
4	농림축수산물 등 검역대상 물품	커피(원두 등), 차, 견과류, 씨앗, 원목, 조제분유, 고양이 · 개 사료, 햄류, 치즈류 등
5	건강기능식품*	비타민 제품, 오메가3 제품, 프로폴리스 제품, 글루코사민 제품, 엽산 제품, 로열젤리 등
6	지식재산권 위반 의심물품	짝퉁 가방 · 신발 · 의류 · 악세사리 등
7	식품류 · 과자류	비스킷 · 베이커리, 조제커피 · 차, 조제과실 · 견과류, 설탕과자, 초콜릿식품, 소스 · 혼합조미료 등
8	화장품(기능성 화장품(미백 · 주름개선 · 자외선 차단 등), 태반화장품, 스테로이드제 함유 화장품 및 성분 미상 등 유해화장품에 한함)	
9	통관목록 중 품명 · 규격 · 수량 · 가격 등이 부정확하게 기재된 물품	
10	기타 세관장 확인대상 물품	총포 · 도검 · 화약류, 마약류 등

*이 표에서 설명하는 건강기능식품은 일반적으로 통칭하는 용어로, 식약처에서 정의하는 건강기능식품과 상이할 수 있음

관부가세 계산 방법

과세가격
해외 사이트 실 결제금액(제품 가격 + 현지 배송비 + 현지 세금) x 관세청 고시환율* + 과세운임
관세 : 과세가격 x 관세율
부가세 : (과세가격 + 관세) x 부가세율

* 고시환율은 수입신고일을 기준으로 대입해야 함

→ 무게에 따른 과세운임을 확인할 때, 쇼핑몰 또는 트래킹 조회 화면에 게재된 정보는 실제 무게와 차이가 날 수 있으므로 배송대행지에서 실측된 무게를 참고하는 것이 좋음

고시환율 확인 방법

관세청 전자통관시스템(portal.customs.go.kr)으로 접속한 다음 주간환율 탭의 과세 버튼을 클릭하여 확인

통관단계 주요피해

Check 05

합산과세가 발생하는 경우

1 하나의 선하증권(B/L)이나 항공화물운송장(AWB)으로 반입된 과세대상물품을 면세범위 내로 분할하여 수입통관하는 경우
2 입항일이 같은 두건 이상의 물품을 반입하여 수입통관하는 경우. 다만, 둘 이상의 국가로부터 반입한 물품은 제외
3 같은 해외공급자로부터 같은 날짜에 구매한 과세대상물품을 면세범위내로 분할 반입하여 수입 신고하는 경우

통관 진행 상황 확인 방법

관세청 홈페이지 (www.customs.go.kr) 접속 → 수입화물통관 진행조회 → M B/L – H – B/L 선택 → 화물통관 예정연도 선택 → 조회 버튼 클릭

통관불가

사례 01

해외사이트에서 노화방지약품을 구매하였으나, 세관에서 통관되지 않는 품목으로 폐기하거나 반송해야 한다는 연락을 받음.

- 통관 과정에서 수입 금지 품목으로 적발되어 폐기되거나 발송지로 반송해야 할 수 있습니다.
- 자가사용 인정 기준 수량 및 용량 초과 시 전량에 대하여 요건확인을 받아야 합니다. 통관이 불가할 경우 전량 폐기(또는 반송)해야 하고, 폐기수수료(또는 반송비)가 발생합니다.

사전

01 가품, 성인용품, 총기 · 도검 · 화학류 등 무기류(모의 또는 장식용 포함)는 수입 금지품목
→ 총기류의 경우 부품을 분할하여 들여오는 경우에도 수입 금지될 수 있음
→ 주방용 칼이 명백하고 기준금액 이하인 경우라면 통관이 가능

02 국내 수입 금지 품목이 아니더라도 구매한 국가에서 수출 금지 품목으로 반출이 불가한 경우가 있으므로 주의

03 영양제 및 반려동물 제품은 수입금지 품목이 함유되어 있는 경우가 많아, 해당 상품군 구매 시 성분 확인 및 식약처에 확인

통관단계 주요피해

Check 05

사전

· 해외직구 식품 유해정보 확인 방법

식품의약품안전처 홈페이지 › 분야별정보 › 식품안전 정보 › 해외직구식품 유해정보 알림 › 제품명 및 성분 검색

반출입제한물품 등 동 · 식물검역 관련 확인 : 농림축산검역본부 홈페이지(www.qia.go.kr) 참고

04 무료 제공 샘플도 세관에 신고해야 하므로, 샘플의 수량 초과 여부도 고려
→ 영양제의 경우 쇼핑몰에서 한 병을 두병으로 나눠서 보내 주는 경우가 있으니, 유의

05 의약품과 건강기능식품 등 일부 품목은 자가사용인정기준에 포함되더라도, 목록통관은 배제대상이므로 일반수입신고 절차 적용

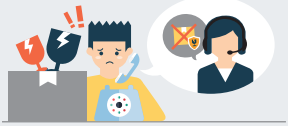
종류	품명	자가사용인정기준(면세통관범위)	비고
농림수축산물	참기름, 참깨, 꿀, 고사리, 버섯, 더덕 호두 잣 소, 돼지고기 육포 수산물 기타	각 5kg 5kg 1kg 각 10kg 5kg 각 5kg 각 5kg	· **면세통관범위 초과의 경우에는 요건확인 대상** (식물방역법, 가축전염병예방법, 수산생물 질병관리법 대상은 면세통관범위 이내의 물품도 반드시 요건확인을 받아야 함)
한약재	인삼(수삼, 백삼, 홍삼 등) 상황버섯 녹용 기타 한약재	합 300g 300g 검역후 150g 각 3kg	· 녹용은 검역후 500g(면세범위 포함)까지 과세통관 · 면세통관범위 초과의 경우에는 요건확인대상
뱀, 뱀술, 호골주 등 혐오식품			· CITES 규제대상
VIAGRA 등 오 · 남용 우려 의약품			· 처방전에 정해진 수량만 통관
건강기능식품		총 6병	· **면세통관범위인 경우 요건확인 면제** 다만, 다음의 물품은 요건확인대상 – CITES 규제물품 (예 : 사향 등) 성분이 함유된 물품 – 식품의약품안전처장의 수입불허 또는 유해 통보를 받은 품목이거나 외포장상 성분표시가 불명확한 물품 – 에페드린, 놀에페드린, 슈도에페드린, 에르고타민, 에르고메트린 함유 단일완제의약품 · **면세통관범위를 초과한 경우에는 요건확인대상** 다만, 환자가 질병치료를 위해 수입하는 건강기능식품은 의사의 소견서 등에 의거 타당한 범위내에서 요건확인 면제
의약품		총 6병(6병 초과의 경우 의약품 용법상 3개월 복용량)	
생약(한약)제제	모발재생제 제조환 다편환, 인삼봉황 소염제 구심환 소갈환 활락환, 삼편환 백봉환, 우황청심환	100ml × 2병 8g入 × 20병 10T × 3갑 50T ×3병 400T × 3병 30T × 3병 10알 30알	
	十全大補湯, 蛇粉, 鹿胎羹, 秋風透骨丸, 朱砂, 虎骨, 雜骨, 熊膽, 熊膽粉, 雜膽, 海狗腎, 鹿腎, 麝香, 男寶, 女寶, 春寶, 靑春寶, 强力春寶 등 성분미상 보신제		· 약사법 대상
마약류	芬氣拉明片, 鹽酸安非拉同片, 히로뽕, 阿片, 大麻草 등		· 마약류관리에 관한 법률 대상
야생동물 관련제품	호피, 야생동물가죽 및 박제품		· CITES 규제대상
기호물품	주류 궐련 엽궐련 전자담배 기타담배 향수	1병(1L이하) 200개비 50개비 니코틴용액 20ML 250g 60ML	· 과세가격 미화 150불 초과의 경우에는 과세대상 · 주류는 주세 및 교육세 과세
기타	· 기타 자가사용물품의 인정은 세관장이 판단하여 통관허용 · 세관장확인대상물품의 경우 각 법령의 규정에 따름		

수령단계 주요피해

Check 06

제품하자, 파손

사례 01



해외 사이트에서 그릇을 주문하고, 수령 후 파손된 사실을 알게되어 배송대행업체에 이의제기하니, 소비자가 추가 완충 포장을 신청하지 않았다는 이유로 보상을 거부함.

사례 02

해외 사이트에서 의류를 구매하고, 수령 후 봉제 불량, 찢김 등의 하자를 발견하여 해외 판매자에게 반품을 요구하니 국제배송비는 소비자가 부담해야한다고 함. 배송대행업체는 무료 검수 서비스이기 때문에 보상이 불가하다고 함.

해외직구는 배송기간이 길고, 항공 연착, 통관 지연, 날씨 등 배송지연을 유발하는 변수가 많아 배송 중 물품 훼손 위험이 있습니다.

사전

01 식품류, 양초, 화장품 등은 더운 날씨에 쉽게 녹거나 변질될 수 있으므로 주의

02 오일/화장수/세제/젤 등 액체류는 항공 운반 시 온도와 기압차로 인해 새거나 터지는 경우가 발생할 수 있으므로 주의

사후

01 파손 및 제품하자를 발견했을 경우, 배송상태 및 파손 하자부위의 사진을 확보하여 신속히 판매자 또는 배송대행지에 이의제기

02 제품하자로 인한 반품 시에는 배송비 등 제반비용을 소비자가 부담할 필요가 없으나, 제품하자라 할지라도 배송대행지를 이용한 경우에는 국내에서 배송대행지까지의 배송비는 소비자 부담

03 배송대행지에서 국내로 오는 과정에서 파손된 경우에는 배송대행업체에 보상 요구

하자, 파손, 오배송 등 해외쇼핑몰의 귀책사유로 인한 반품 시에는 무료 반품용 리턴라벨을 요청합니다.
리턴라벨은 해외쇼핑몰의 이메일, 전화, 라이브채팅, 반송시스템 접수를 통해 받을 수 있습니다.

수령단계 주요피해

Check 06

단순변심
반품

사례 01

구매대행 업체를 통해 물품을 구입하고 수령하였으나, 마음에 들지 않아 반품을 요청하니 왕복 해외 배송료를 과다하게 청구함.

- 사이즈 실수, 색상 · 디자인 불만 등 단순변심으로 인한 반품 시에는 기본적으로 소비자가 반품에 소요되는 비용을 부담하게 됩니다.
- 물품 수령 전 배송대행지에서 반품을 하는 경우, 소비자는 미국 내 배송비와 배송대행업체의 반송대행비를 부담하면 됩니다.

사전

01 해외직구는 단순변심으로 인한 반품 시 비용이 많이 발생하므로, 충동 구매를 자제하고, 주문 전 사이즈 · 색상 등을 잘 파악하여 주문
→ 특히 해외 핫딜이나 특정 세일 시즌의 경우 대부분 할인판매 시간이 정해져 있고, 빠르게 품절되어 소비자들의 충동 구매가 자주 발생

02 전자제품을 구입하는 경우 전압 및 주파수 등 규격을 확인하여 국내 사용 가능 여부 확인
예) 미국은 110V를 사용하므로 프리볼트* 제품인지 반드시 확인
* 프리볼트 제품은 돼지코(변환플러그)를 이용하면 문제 없이 사용 가능

☑ 반품 시 관세 환급받는 방법

2016년부터 단순변심 반품에 따른 관세 환급이 가능해짐. (단, 세관을 통한 위약 또는 반품에 따른 수출통관 진행 후 환급 가능)

01. 사전 준비(신고인부호 받기)

유니패스(관세청 전자통관시스템, http://portal.customs.go.kr)에서 사용자등록
- 공인인증서 등록 및 서비스 사용 신청 (수출신고 · 계약상이환급, 정보제공, 증명서 발급 3가지 항목 모두 선택)

↓

세관에 방문하여 신분증으로 인적사항 확인 및 신고인부호 등록

↓

유니패스 사용자관리 〉 일반사용자 조회 화면에서 신고인 부호 신청 승인 여부 확인

02. 수출 신고서 작성하기

유니패스에 로그인하여 수출 신고서 작성
첨부서류 업로드(사유서, 증빙서류, 수입신고필증)

03. 환급신청

- 통관포털에 접속하여 환급신청 첨부서류 업로드(수출신고필증, 통장사본)
- 수출신고수리 후 30일 이내에 항공기나 선박에 물품 적재(미이행 시 과태료 부과)

04. 환급완료

신청계좌로 환급금 지급

수령단계 주요피해

Check 07

AS

사례 01

해외 사이트에서 스피커를 구매 후 수령한 뒤 하자를 발견하여 해당 브랜드의 국내 공식 AS센터를 방문해 수리를 요구하였으나 공식 수입된 제품이 아닌 모든 제품은 보증서비스의 적용 및 수리가 불가하다고 함.

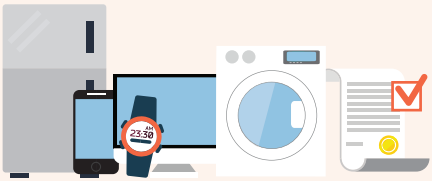
- 해외직구한 제품의 경우 국내에서 보증서비스 적용을 받지 못하거나, 수리 자체가 어려울 수 있습니다.

→ 국내 제품과 동일한 모델일지라도 탑재된 부품이 다를 수 있고, 수리 시 부품을 해외에서 조달하기가 쉽지 않아 국내 대리점이나 서비스 센터에서 수리되지 않는 경우가 많습니다.

사전

01 시계류나 IT · 가전제품을 구매하는 경우 제품 구매페이지 또는 브랜드 공식 홈페이지에서 국제보증서비스(International warranty) 적용 여부를 꼭 확인

→ 보증서에 국제보증서비스(International warranty) 적용이 가능하다고 명시되어 있을지라도 경우에 따라 국내 공식 수리 업체에서는 적용이 불가할 수 있으므로, 구입 전 해당 브랜드의 국내 공식 수리 센터에 확인 필요



수령단계 주요피해

Check 07

개인정보 관련 피해

사례 01

해외 온라인 쇼핑몰에서 카드정보를 기입하고 대금을 결제함. 이후 본인도 모르는 해외 결제가 수차례 된 것을 확인하고 카드사에 연락을 취하였으나, 전표가 등록되지 않아 처리가 불가하다 하고, 해당 사이트와는 연락이 되지 않음.

- 해외 쇼핑몰은 결제 시 단순하게 소유한 카드의 정보만 입력하면 되고, 비밀번호도 요구하지 않아 쉬운 결제가 가능한 반면 보안이 취약한 편입니다.
- 대부분 한번 결제 후에는 카드정보가 개인정보에 남아 다음 구매 시에도 간편하게 결제할 수 있습니다.

사전

01 해외직구를 자주 이용하지 않는다면 해당 카드정보 삭제를 하는 것이 안전
→ 주문 후 카드정보를 바로 삭제하면 주문이 취소될 수도 있으므로, 상품 수령 후 삭제

02 해외에서 사용하지 않는 카드는 미리 해외이용 거래정지를 카드사에 요청

03 페이팔 이용 시 각 온라인 쇼핑몰에 카드정보가 저장되지 않아 개인정보 보호에 유리

사후

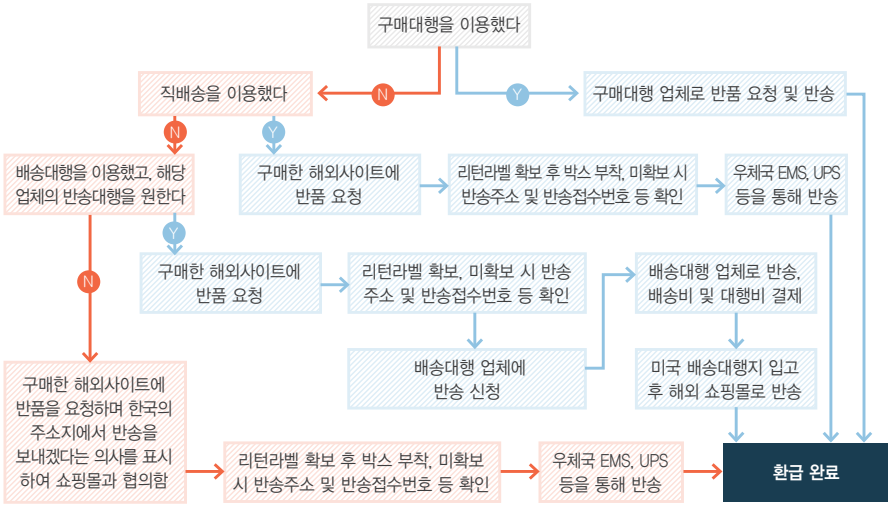
01 해외 무단사용이 되었을 경우 즉시 카드사에 연락하여 해외사용 정지 요청 및 카드사에 해외이용 이의제기 신청
→ 해외매입사(VISA, MASTER 등)의 규정과 거래유형에 따라 이의제기 가능 기간 상이(45일~120일 이내로 신청 가능)

02 해외매입사를 거쳐 해외 가맹점으로 이의제기 하는 구조로, 짧게는 30일 길게는 180일까지 소요

03 해외 사이트에서 무단사용, 해킹을 당했을 경우 카드를 새로 발급받는 것을 권장

해외구매 반품절차

물품 수령 후 하자 또는 단순변심으로 **반품 결정**



1. 배송대행지에서 반품을 하는 경우에도 배송대행업체의 반송대행 절차와 동일하게 진행하면 됩니다. (물품은 배송대행지에 있는 상태이므로, 소비자가 직접 반송할 필요 없음)
   → 배송대행 업체를 통한 반품은 배송비가 저렴할 수는 있으나, 시간이 많이 소요되고 환불 처리가 느리다는 단점이 있습니다.
2. 국내 수입 신고 전 통관 불가로 인하여 부득이하게 반품할 경우 반송 배송비, 보세운송을 위한 비용 등이 추가 발생하게 되고, 반송신고 등 절차가 복잡할 수 있습니다.
   따라서 폐기 시 발생하는 비용과 비교하여 반송 또는 폐기 여부를 선택해야 합니다.
3. 소규모 개인 판매자들의 경우 반품을 받아준다 하더라도 택배사와 별도의 계약체결이 되어있지 않아 리턴라벨을 주지 않는 경우가 있습니다. 이때는 주소와 반품접수번호 등을 확인한 뒤 개별적으로 배송업체를 통해 반품을 진행하면 됩니다.
4. 배송대행지별로 반송대행 절차가 상이할 수 있습니다.

통관 · 관세 관련 Q&A

Q1 관부가세는 어떻게 납부하나요?

A

'전자납부번호'와 '관세금액'만 알면 거래은행을 통해 지로 또는 인터넷 뱅킹으로 납부하거나, 카드로택스 사이트(www.cardrotax.or.kr)에서 신용카드 납부도 가능합니다. 수입 신고한 날부터 10일 안에 세금을 내지 않거나 담보를 제공하지 않으면 세관에서 고지서가 발부되고, 고지서 발부 15일 이내에 납부하지 않으면 가산금이 발생하므로 유념하시기 바랍니다.

Q2 해외직구 시 개인통관고유부호가 꼭 필요한가요?

A

목록통관일 경우에는 개인통관고유부호가 필요없습니다. 목록통관 기준금액 초과, 건강식품 · 기능성 화장품 등 세관에서의 수입통관이 필요한 경우에는 주민번호 대신 개인통관고유부호를 사용토록 하고 있습니다. 참고로, 2015년 10월말 개인통관부호 발급자 98%가 신우편체계(우편번호 5자리)로 업데이트 되었으나, 일부 번지수가 없거나 주소체계에 맞지 않는 4만6천건은 처리되지 않아 개별적으로 문자알림이 되었습니다. 신우편체계로 업데이트되지 않았을 경우 통관단계에서 세관의 검사대상 선별 등 불이익을 받을 가능성이 있으므로, 대상자는 관세청 발급시스템(p.custom.go.kr)에서 신규 발급 또는 주소 업데이트를 해야 합니다.

Q3 여러 품목을 과세할 경우 세율이 높은 것을 적용하나요?

A

품목별로 따로따로 과세하고 있습니다. 세율이 같은 의류, 신발의 경우에도 통계의 정확성을 위해 하나의 것으로 과세하지 않습니다.

Q4 의약품과 건강기능식품의 자가사용 인정기준은?

A

개인이 직접 소비할 목적으로 구입한 경우에는 6병까지는 별도의 요건확인(수입승인)을 받을 필요 없이 통관이 가능하며, 6병을 초과할 경우에는 식약처장(지방식품의약품안전청장)의 수입 승인 또는 의사의 처방전이 있어야 통관이 가능합니다.

Q5 주류는 목록통관이 가능한가요?

A

주류는 주세 납부 대상으로 물품 가격과 관계없이 일반수입신고 대상입니다. 다만, 물품가격 150불 이하로 1L이하(1병)인 경우 관세와 부가세는 면제됩니다.

해외구매 관련 국내 법규 Q&A

Q1 구매대행을 통해 물품을 구입하였는데 배송이 되지 않아 구매대행 업체에 환불을 요청하니 해외 판매자의 책임이라며 환급을 거부하는데요, 이러한 경우 환급이 가능한가요?

A

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제5항에 따라 재화등의 공급사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 통신판매업자인 구매대행 업체가 이를 입증하여야 합니다. 또한, 소비자는 같은 법 제17조 제1항에 따라 재화 등의 공급을 받은 날로부터 7일 이내에 청약철회 할 수 있고, 「소비자분쟁해결기준」 에서도 사업자는 물품을 미인도하는 경우 계약 해제 및 손해 배상을 하도록 규정하고 있으므로, 소비자가 물품을 배송 받은 적이 없다면 구매대행 업체는 소비자에게 환급을 해주어야 합니다.

Q2 국내 제조사의 물품을 해외직구로 산 경우 국내 AS가 가능한가요?

A

제조자는 원칙적으로 품질 보증서에 기재된 내용을 기준으로 보증 책임을 부담합니다. 품질 보증서에 국제보증서비스(International Warranty) 제도를 운영하지 않는다고 기재되어 있거나, 달리 한국에서 품질보증계약에 따른 서비스를 제공받을 수 있다는 규정이 없으면, 원칙상 국내 제조사에게 보증 책임의 이행을 청구할 수 없습니다.

Q3 해외 배송대행업체에 배송을 의뢰한 물품이 배송 중 멸실 · 훼손된 경우, 외국 내 육로 운송 중에 발생한 것인지, 한국으로 향하는 항공기 내 또는 한국 내 육로 운송 중에 발생한 것인지 알기가 어려운데, 누구에게 손해배상을 청구해야 되나요?

A

해외직구 배송대행 사업자는 상법상 운송주선인에 해당합니다 . 배송대행 사업자는 '운송사업자' 와 자기의 이름으로 운송계약을 체결하므로 운송 계약상 권리의무는 배송대행 사업자에게 귀속되고 , 소비자와 배송대행 사업자 사이에 체결한 계약은 운송주선계약이 됩니다 . 또한 , 상법 제 115 조에 따라 운송주선인은 자기나 그 사용인이 운송물의 수령 , 인도 , 보관 , 운송인이나 다른 운송주선인의 선택 기타 운송에 관하여 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 운송물의 멸실 , 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임이 있습니다 .

Q4 해외 배송대행사업자의 검수 서비스 불이행으로 상품이 오배송된 경우, 손해배상 받을 수 있나요?

A

소비자분쟁조정위원회(이하 '위원회'라 함)는 배송대행계약의 내용에 검수 서비스가 포함되어 있는 경우 배송대행사업자에게 검수의무가 인정되고, 배송대행사업자의 사이트에 고지된 검수 관련 안내에 따라 검수의 범위는 제품의 색상, 수량, 파손, 오염 여부를 확인하는 것으로, 입고된 상품이 주문한 상품과 동일한 모델의 상품인지의 여부는 색상, 수량 등과 더불어 검수서비스의 기본적인 사항으로 볼 수 있고, 소비자가 배송대행 신청서에 주문 상품의 사진을 등록한 점, 입고 시 확인할 수 없는 특별한 사정이 있다고 볼 수 없는 점 등을 고려할 때, 오배송된 물품의 모델명이나 외관이 소비자가 주문한 상품과 유사할지라도 배송대행사업자에게 검수의무를 다하지 못한 과실이 인정된다고 판단하였습니다. 이에 따라, 위원회는 배송대행사업자에 대해 소비자가 지급한 배송대행서비스 비용을 소비자에게 환급하라고 결정했습니다.

불만제기 절차

해외 직접구매
이용 중 불만이
생겼다면?

01 해당 쇼핑몰의 환불정책 및 자율분쟁해결절차 확인

02 전화 또는 이메일로 해당 쇼핑몰에 불만제기(불만유형별 영문 템플릿 활용)

03 해당 쇼핑몰과 합의가 불가한 경우 아래 이메일을 이용, 문의

*해외사업자와 분쟁 발생 시, 언어장벽과 각국간 법규정의 차이로 처리가 되지 않을 수 있습니다.

주요 해외 쇼핑몰의 **환불정책** 및 **자율분쟁해결절차**

[미국] 주요 쇼핑몰
반품/환불 절차 안내

아마존 | 이베이 | 갭 | 짐보리 | 폴로랄프로렌

[중국] 주요 쇼핑몰
반품/환불 절차 안내

타오바오 | Tmall | 징동닷컴 | vip닷컴

[일본] 주요 쇼핑몰
반품/환불 절차 안내

아마존재팬 | 라쿠텐

해당 쇼핑몰에 **클레임 신청** (불만유형별 영문 템플릿 활용)

배송지연 | 오배송 | 파손 | 계약해제(환불요청) | 취소 및 변경 | 결제관련 | 기타

합의가 되지 않을 경우

해당쇼핑몰과 원만히 해결이 되지 않을 경우에는 아래 이메일로 문의해 주시기 바랍니다.

이메일 문의 crossborder@kca.go.kr

구매대행, 배송
대행 이용 중
불만이 생겼다면?

01 해당 업체에 불만내용 전달 후 해결책 모색

02 합의가 불가한 경우 1372 소비자상담센터를 통해 상담신청

1372 소비자상담센터

출처 : 한국소비자원 국제거래 소비자포털사이트 (http://crossborder.kca.go.kr)

해외직구 **피해예방** 체크포인트

crossborder.kca.go.kr

관세청 KOREA CUSTOMS SERVICE

한국소비자원 Korea Consumer Agency

발 행 처 | 관세청 특수 통관과, 한국 소비자원 국제거래지원팀

주 소 | 대전광역시 서구 청사로 189번지 정부대전청사 (관세청)
충청북도 음성구 맹동면 용두로 54 (한국소비자원)

전 화 | 042) 481-7830 (관세청)
043) 880-5621 (한국소비자원)

홈 페 이 지 | www.customs.go.kr (관세청)
www.kca.go.kr (한국소비자원)