

## 비즈 패트론 | 소비자원 조사 '온라인 해외구매 소비자불만' 들여다보니

# 숙박·항공권 해외구매 "열 받네!"

(전년비 239%·151% 급증)

상반기 9482건 접수...65.7%나 늘어  
 의류·신발 27% 최다...숙박 항공권 순  
 계약불이행·연락두절 작년보다 2배 ↑

"해외 호텔예약사이트로 동유럽 호텔을 예약했는데, 막상 가보니 호텔이 공사중이어서 이용할 수 없었다. 환불 요청을 하러 예약사이트와 호텔사업자에 여러 차례 연락을 취했으나 연결되지 않았다."

"해외쇼핑몰서 운동화를 주문했다가 취소하려 했으나 주문번호, 배송번호 등을 알 수 없고 취소 및 환불 안내도 받지 못했다. 사업자 이메일로 주문취소 및 환불을 요청했으나 응답이 없다."

국내서 구하기 힘든 다양한 품목이 있고 경우에 따라 훨씬 저렴하다는 매력 있어 온라인 해외구매는 매년 크게 증가하고 있다. 하지만 해외구매 거래 규모가 커지면서 이에 비례해 피해를 입는 국내 소비자도 늘고 있다.

한국소비자원은 4일 온라인 해외구매 관련 소비자 불만을 분석해 발표한 자료에 따르면 상반기 9482건이 접수돼 지난해(5721건)과 비교해 65.7%나 늘어났다. 구매유형별로 보면 구매대행이나 배송대행 등 '해외구매 대행서비스' 관련 사항이 5083건으로 53.6%를 차지했고, 흔히 '직구'로 불리

는 직접구매가 3981건으로 42.0%였다. 소비자들의 해외구매 경험이 쌓이면서 대행서비스 관련 불만은 지난해 보다 줄어든 반면(61.5%→53.6%), 직구 관련 불만은 크게 증가했다(24.3%→42.0%).

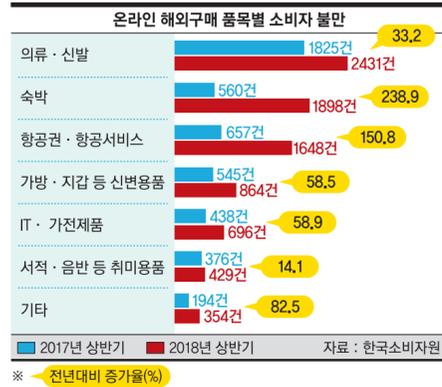
품목별로 보면 의류·신발이 26.5%로 가장 많았고 이어 숙박, 항공권·항공서비스, 가방 지갑등 신변용품, IT·가전제품, 서적 음반 등 취미용품 순이었다. 특히 해외여행이 크게 늘면서 숙박과 항공권·항공서비스 관련 불만이 전년도와 비교해 각각 238.9%, 150.8%로 급증했다.

불만사유별로는 '취소·환불·교환 지연 및 거부'가 37.8%로 가장 많았다. 이어 '위약금·수수료 부당청구 및 가격 불만'(15.1%), '배송 관련'(12.3%) 순으로 뒤를 이었다. 특히 위의 피해사례에서 소개됐던 '계약불이행'(불완전이행)과 '사업자 연락 두절·사이트폐쇄' 관련 불만이 지난해보다 2배 이상 급증한 것으로 분석됐다.

한국소비자원 측은 "해외구매 전 '국제거래 소비자 포털'(http://crossborder.kca.go.kr)의 해외구매 관련 정보를 참고하고 취소, 환불이 쉽지 않은 온라인 해외구매를 할 때는 사전에 거래조건을 꼼꼼히 확인해야 한다"고 강조했다.

이어 "피해가 발생한 경우 구매대행은 '1372 소비자상담센터'(국번없이 1372)에, 직접구매는 '국제거래소비자포털'에 도움을 요청할길 바란다"고 당부했다.

김재범 기자 oldfield@donga.com



미국 블랙프라이데이, 중국 광군제 등 해외 대규모 세일 행사에서 직구한 상품들이 가득 쌓여 있는 인천공항 세관 특송물류센터. 온라인 해외구매 규모가 해마다 크게 증가하면서 이와 관련한 소비자 불만도 커지고 있다. 스포츠동아DB

## 한눈으로 보는 경제 4일

코스피지수	2315.72	▲	+8.69
코스닥지수	827.27	▲	+10.43
日 닛케이 지수	2만2696.90	▼	-10.48
中 상하이 종합	2750.58	▲	+29.85
국고채 금리 (3년물, 연%)	1.91	▼	-0.01
환율 (원·달러)	1116.00	▲	+3.00
국내금값 (원/그램)	4만2847.91	▼	-143.02

### 벤츠 밴, 제주 스프린터 로드쇼 개최

메르세데스-벤츠 스프린터가 2일부터 5일까지 제주신화월드(제주도 서귀포시)에서 '메르세데스-벤츠 밴, 제주 스프린터 로드쇼'를 진행한다. 메르세데스-벤츠 스프린터를 기반으로 튜닝한 VIP-11 모델과 럭셔리 미니버스 모델을 전시한다. 방문객이 직접 시승 또는 동행 시승이 가능하다. VIP-11 모델은 최고급의 승용 승합차량으로 전동 리클라이닝, 레그 레스트, 열선, 통풍 기능을 갖춘 7개의 리무진 시트, 상하 슬라이딩 43인치 스마트 TV, 하만 카돈 프리미엄 AV 시스템 등을 갖추고 있다.

원성열 기자

### 한독, 조정열 신임 대표이사 사장 선임

한독은 3일 이사회를 열고 조정열(사진) 신임 대표이사 사장을 선임했다. 조정열 신임 사장은 이화여대 사회학과와 동 대학원을 졸업했다. 유니레버 코리아와 로레알 코리아에서 브랜드와 소비자 비즈니스 경험을 쌓았다. 다국적 제약사 MSD 아시아·태평양 지역 전략 마케팅 상무, 한국 피자헛 마케팅 전무, 갤러리 현대 대표, K옥션 대표, 카쉐어링 업체 쏘카 대표를 역임했다.

정용운 기자



'MMCA 현대차 시리즈'는 현대자동차가 2014년부터 10년간 우리나라를 대표하는 중진 작가의 개인전을 지원하는 장기 프로젝트다. 원성열 기자 sereno@donga.com

## LCK·KSL 8일 결승...e스포츠 열기 잇는다

KT 롤스터, 신에 그리핀과 LCK 결승  
 KSL 첫 챔피언십, 이제동-김성현 격돌

자카르타 팔렐방 아시안게임에서 시범 종목으로 경기를 치러 큰 관심을 모은 e스포츠가 한국 리그를 통해 그 열기를 잇는다. 오는 8일 '리그 오브 레전드(LoL)'와 '스타크래프트:리마스터'를 종목으로 한 대회 결승이 나란히 열린다.

먼저 인천삼산월드체육관에서 '2018 LoL 챔피언십 코리아(LCK) 서머 결승'이 치러진다. 우승팀엔 상금 1억원과 함께 10월 한국에서 열리는 롤드컵 직행티켓이 주어진다. 결승에서 맞붙는 팀은 전통의 강호

'KT 롤스터'와 무서운 신에 '그리핀'이다. 스프링 시즌 3위와 서머 시즌 준우승 확보로 이미 롤드컵행을 확정지은 KT는 이번 결승에서 이겨 기분 좋게 롤드컵 무대를 밟는다는 그림이다. 오창종 감독대행은 "매번 결승에서 조연을 많이 했는데, 이번에는 주인공이 될 수 있도록 노력하겠다"고 말했다.

세미프로 리그인 'LoL 챌린저스 코리아'에서 처음으로 LCK로 승격한 그리핀은 내친 김에 '로열러더'와 '롤드컵 직행' 두 마리 토끼를 노린다. 김대호 감독은 "올라오지 못했다고 해도 이상할 것 없지만 기왕 올라왔으니 최선을 다해 이길 수 있도록 하겠다"고 말했다.



2018 LoL 챔피언십 코리아(LCK) 서머 결승전을 앞두고 열린 4일 미디어데이 행사에서 KT 롤스터와 그리핀이 선전을 다짐하고 있다.

스타크래프트:리마스터 종목의 '코리아 스타크래프트 리그'(KSL)는 출범 시즌 첫 챔피언십을 가린다. 이제동과 김성현이 격돌하는 KSL 결승은 8일 서울 광진구 예스24라이브홀에서 치러진다. 브루드워 시절부터 선수로 활약한 이제동이 첫 챔피언 타이틀을 가져갈지, 2015년 이후 처음 결승 무대에 오른 김성현이 우승할지 관심이 모아진다.

김병근기자 dionys@donga.com

## MMCA 현대차 시리즈 '2018 최정화 꽃, 숲' 전 개막

현대자동차가 후원하고 국립현대미술관이 진행하는 MMCA 현대차 시리즈 '2018 최정화 꽃, 숲' 전(사진)이 5일 서울 삼성로 국립현대미술관 서울관에서 개막한다. 2019년 2월 10일까지 열리는 이번 전시는 'MMCA 현대차 시리즈'의 다섯 번째 기획으로 일상의 오브제를 반복 축적해 만든 최정화 작가의 대형 설치작품 7점을 전시한다.

'MMCA 현대차 시리즈'는 현대자동차가 2014년부터 10년간 우리나라를 대표하는 중진 작가의 개인전을 지원하는 장기 프로젝트다. 원성열 기자 sereno@donga.com

## 교육·퍼즐

### 에듀윌

임직원이 도전하기 좋은 자격증

### 강주현의 퍼즐월드

WWW.경품광고퀴즈.kr WWW.매직스도쿠.kr

## 30대 직장인 "공인중개사 공부 어떻게 해야 하나요?"

수험가의 임직원들이 요즘 주변에서 가장 많이 듣는 질문들은 이런 것이다. "공인중개사 공부 뭐부터 하면 되냐?", "얼마나 걸리냐?", "파면 좋냐?"

적어도 한 달에 두세 번은 이런 질문을 받는다는 한 수험가 관계자는 "수험가에서는 수많은 자격증 과정을 보유하고 있지만, 나 역시 지금 당장 자격증을 취득해야 한다면 공인중개사부터 시작할 것"이라고 답했다.

이처럼 수험가 임직원들이 더 많이 도전하는 공인중개사 자격증의 장점은 대체 무엇일까. 임직원들은 업무를 하면서 공인중개사 수험생들부터 합격생까지 다양한 부류의 사람들을 본다.

특히 2년 연속 합격자 수 최고 기록을 공식 인증받은 종합교육기업 에듀윌의 경우 전국구로 구성된 수많은 합격자들의 다양한 사례를 목격했다고 전했다. 에듀윌 동문회 사무국의 한 관계자는 "개업하신 회원님들을 보면 직장에 다니면서 공부하셔서 합격하신 분들이 많



수 있는 시간이라는 분들이 가장 많습니"고 말했다.

과거 중년 자격증으로 잘 알려진 공인중개사는 현재는 30·40대 직장인들의 응시율이 폭등 중이다. 서울 강남구에서 근무하는 30대 직장인 이재영(가명) 씨는 "언제 퇴사하더라도 바로 할 수 있도록 미리 대비해두고 싶어요"라고 했다.

에듀윌 관계자는 "평일 하루 4시간 정도 투자가 가능한 30대 직장인이라면 공인중개사 시험 합격 기간을 1년으로 잡는 것이 안정적"이라며 "내년 시험에 합격을 원한다면 지금부터 여유 있게 시작하는 것이 좋다"고 말했다.

이수진 기자 sujini22@donga.com

1~9까지의 숫자를 사용해 가로, 세로, 대각선 방향은 물론 작은 정사각형 안에도 1~9까지의 숫자가 골고루 들어가도록 해 보세요.

### 스도쿠문제

		8	3			6	9	
	7			9			1	
3				1				4
	8		5	2			6	
2		3			8			9
	6			8	3			4
8			9					6
5			8				2	
9	6			7	5			

	2		1		9		6	
		1		6		4		
4			8		5			2
	5		7		3		8	
		4				5		
	8		6		4		2	
5			3		1			8
		3		2		6		
1		4		6		3		

### 스도쿠정답

8	1	5	7	3	2	9	6	4
7	2	6	9	4	8	1	3	5
9	3	4	5	6	1	7	2	8
2	4	1	8	9	5	3	7	6
6	5	8	2	7	4	3	1	9
3	9	7	1	2	7	1	8	6
7	4	2	7	8	1	9	6	3
1	1	8	6	5	9	2	7	4
5	6	9	2	4	3	8	1	7
9	2	7	9	6	4	7	8	1
8	7	2	1	2	8	6	9	5
2	3	4	5	9	7	2	8	6
9	2	9	2	8	6	4	7	1
4	4	6	9	3	7	7	1	6
2	6	1	5	8	8	2	4	7
3	5	4	7	9	2	1	6	8
7	9	8	6	4	1	9	2	8