

2024년

결혼이민자를 위한

소비자정보 통지식

결혼이민자를 위한
소비자통지식

contents

한국어 03

CHINESE 17

VIETNAMESE 28

JAPANESE 39

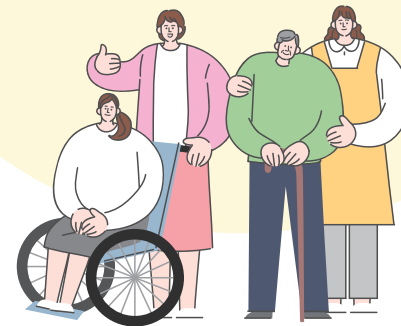
ENGLISH 50

소비자권리란?

우리나라에서는 소비자권리를
소비자기본법 제 4조에서
8가지로 정하고 있습니다.

소비자권리

- 1) 안전할 권리
- 2) 정보를 제공받을 권리
- 3) 선택할 권리
- 4) 의견을 반영할 권리
- 5) 피해를 보상받을 권리
- 6) 교육을 받을 권리
- 7) 단체를 조직 · 활동할 권리
- 8) 안전하고 쾌적한 환경에서 소비할 권리



청약철회제도는 상품을 구매했으나
불필요하다고 느꼈을 경우
소비자가 구매 취소 또는
철회할 수 있도록 한 제도입니다.

<주요 청약철회 기간>

- ◆ 방문 · 전화 · 다단계 판매 → 14일
- ◆ 전자상거래 · 통신(TV홈쇼핑 등) 판매 → 7일
- ◆ 허위표시, 허위광고 등으로 계약내용과 다른 이행 →
공급일로부터 3개월 이내



상품을 반품하려면 제품을 훼손하지 말고 구입한지 7~14일 이내에
내용증명(청약철회 통지서)을 우편으로 보내면 해약이 가능합니다.

내용증명 보내는 방법

1. 청약철회 통지서를 작성해서 3부(신용카드 결제인 경우 4부)를
복사합니다.
2. 우체국에 찾아가 내용증명 우편제도를 이용한다고 하면 작성한 우편물이
동일한 내용임을 확인하고, 판매자에게 1부를 발송하고 우체국이 1부,
소비자가 1부를 보관합니다.
(신용카드 결제인 경우 신용카드사에도 1부 발송)

※ 향후 분쟁이 생기면 우체국에 보관된
내용증명 내용으로 증명할 수 있습니다.



청약철회 통지서

수신 1(판매자)

수신: 000회사 대표 귀하
주소: 00시 00구 00동 00번지
전화번호:

수신 2(신용카드회사):

신용카드로 결제한 경우
수신: 00신용카드사 대표이사 귀하
주소: 00시 00구 00동 00번지
전화번호:

발송인 인적사항 (계약한 소비자, 계약인이 미성년자인 경우 법적 대리인)

-성명:
-주소:
-전화번호:

통보내용

1. 본인은 귀사(000회사)로부터 다음과 같이 물품을 구매한 바 있습니다.
 - 구매일자:
 - 구입품목:
 - 구입금액:
 - 기지불액:
2. 본인은 (할부거래에 관한 법률, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한
법률, 방문판매 등에 관한 법률)에 의거하여 0000년 00월 00일자로
계약을 철회하고자 하오니 조치하여 주시기 바랍니다.

0000년 00월 00일
발송인 (인)
0000 귀하

1372 소비자상담센터 ☎(국번없이)1372

금융기관이 아닌 곳에서
금융정보를 요구하면
금융사기입니다!

금융사기 피해 유형

경찰·검찰·
금융감독·금융기관 등을
사칭하여 개인정보나
계좌이체를 요구하면
100% 사기입니다.

계좌가 범죄에
이용돼서 돈을
안전 계좌로 이체
해야 된다고요?



개인정보를 미리 알고
접근하는 경우에도
내용의 사실여부를
반드시
확인해야 합니다



공공기관 사이트에
접속시켜 보안카드번호를
전체 입력하라는 등 많은
금융거래 정보를 요구
하면 100% 사기입니다.



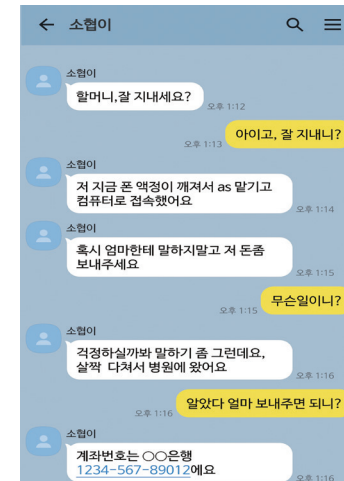
금융감독원, 검찰, 법원 등의 관공서에서는 금융정보를
절대 요구하지 않습니다.

금융사기 신고번호 ☎ 1332, 경찰청 ☎ 112

보이스피싱 **의심** 하고! 전화 **끊고!** **확인** 하고!

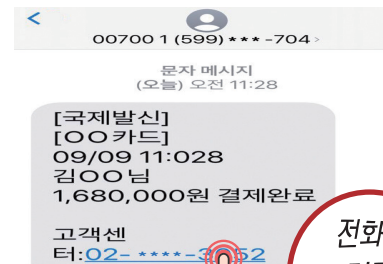
금융사기 사례 1

1. 전화 등으로 공공기관 또는 지
인이라 속여 소비자에게 송금,
예금 인출, 계좌이체 등을 유도
하여 경제적 피해를 주는 수법



금융사기 사례 2

2. 낯선 문자나 메신저로 보내온
주소를 휴대폰 사용자가 누르
면 휴대폰의 정보를 빼내어가
는 수법



전화를
걸면
안돼요!



휴대폰 “무조건 공짜”,
“우수고객 단말기 비용 지원”
허위 과장 광고입니다.



이동전화 가입 시 확인해 주세요

- 휴대폰 계약서 내용을 꼼꼼히 확인하고 서명하셨나요?
- 정확한 휴대폰 구입가격을 확인하셨나요?
- 휴대폰 할부가입 시 할부수수료가 있는 것을 확인하셨나요?
- 가입하려는 통신사가 이동통신사인지 알뜰폰인지 확인하셨나요?
(알뜰폰업체 - LG헬로비전, SK텔링크, KT엠모바일 등)
- 단말기 지원금(공시지원금)과 25% 요금할인 중 어느것이 더 유리한지 비교해 보셨나요?
- 부가서비스를 꼼꼼하게 확인하셨나요?
- 해지 시 위약금 및 할인 반환금을 확인하셨나요?
- 본인의 휴대폰 월 사용량과 이용패턴에 맞는 요금제를 선택하셨나요?

1372 소비자상담센터 ☎(국번없이)1372

사은품 증정, 경품추첨!
“마케팅 활용 동의 ☐ [선택]”,
“개인정보 제3자 제공 ☐ [선택]”

무심코 [선택] 항목에 체크한 ‘동의’는
자신의 개인정보를 기업에 판매하는 것과 같습니다.

* 개인정보란 성명, 주민등록번호, 연락처, 아이디, 이메일 등
개인을 식별할 수 있는 모든 정보(기호, 문자, 음성, 영상 등)를
말합니다.

- **개인정보의 유출**로 인해 자신의 개인정보가 어디서
어떻게 이용되는지 모를 뿐만 아니라 불법마케팅
피해를 입을 수 있으며 각종 금융사기나 다른 범죄에
이용될 소지도 있어 2차적인 피해가 발생할 수 있습니다.



이동통신 서비스 피해 사례



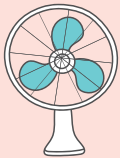
휴대폰 판매자에게 신분증을 보내주어 휴대폰
개통을 하였는데, 저도 모르는 사이 제 명의로
개통된 휴대폰 2대의 청구서를 받았습니다.



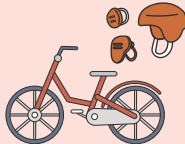
자신이 사용하는 통신사에 확인해보고, 도용된 경우 이를 신고해야 합
니다. 본인의 동의 없이 타인의 명의를 도용하여 휴대폰을 개통한 경우
에는 형법 제231조 사문서위조로 인정될 경우 처벌될 수 있습니다.

KC인증 제도란?

제품에 대한 안전기준과 인증절차를
규정하고 관련 규정에 따라
인증절차를 완료한 제품에
KC(Korea Certification)마크를
부여하는 제도입니다.



전기용품

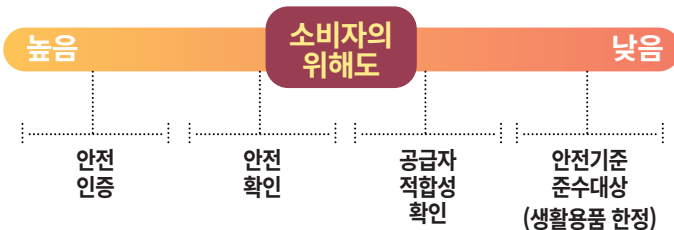


생활용품



어린이제품

전기용품·생활용품·어린이제품 안전관리 4단계



KC인증마크확인방법

전기용품, 생활용품, 어린이제품
· 안전요구조건 만족
· KC마크 부착

전기용품 및 생활용품 안전관리법에 의한 표시

KC	IPX0
안전인증번호	XX010001-01001-01
제품명	전기점멸기
모델명	KPSA-1100
정격	AC 220V, 60Hz, 80 W
제조업체명	ABC Co., Ltd
제조국	중국
제조년월	2021년 12월
A/S연락처	02-000-0000

KC인증마크를 찾는 3가지 TIP

첫 번째

제품 자체의
표시를 확인하자



두 번째

제품의 포장에
확인하자



세 번째

제품에 별도 부착된
라벨을 확인하자



KC인증정보 및 리콜제품 확인방법

인증정보 검색

안전관리 대상제품을 구매하시기 전에
안전인증제출 여부를 확인하세요.

※ 전자법에 따른 적합성평가에 관한 인증(KSP)은
"국립안전연구원(www.nra.go.kr)"에서 확인 해 주시기 바랍니다.

번호	모델명	제품명	인증현황	인증번호
655831	LED등기(2종형)	LED등기(2종형)	적합	655831-123456789
655830	LED등기(2종형)	LED등기(2종형)	적합	655830-123456789
655829	LED등기(2종형)	LED등기(2종형)	적합	655829-123456789

인증정보
바로가기



정보공개
-> 인증정보 검색

인증번호·모델명·제품명
등으로 검색하여
확인

리콜(결함보상)정보 검색

국내리콜 국외리콜

번호 사진 제품명 모델명 사업자명 리콜종류 바코드번호 공표일

3359	리콜대상제품	리콜대상제품	리콜대상제품	리콜대상제품	리콜대상제품	2023-01-02
3358	리콜대상제품	리콜대상제품	리콜대상제품	리콜대상제품	리콜대상제품	2022-12-21

리콜정보
바로가기



정보리콜
-> 리콜정보 검색

모델명·제품명·
제조/리콜업체·바코드
등으로 검색하여
확인

녹색소비란?

환경에 미치는 영향을 고려한 소비를 말하며,
자원을 아껴 쓰는 소비생활부터 친환경
마크 제품을 구매하는 것,
분리수거 등이 녹색소비입니다.

구매 시 녹색소비 실천하기

- 물건을 사기 전 꼭 필요한 것인지 다시 한번 생각합니다.
- 시장이나 마트에서는 장바구니를 이용합니다.
- 친환경 마크 제품이 있는 물품을 구매합니다.



구매 시 녹색소비 실천하기

- 컵(텀블러)을 이용합니다.
- 절수형 샤워헤드 및 수도꼭지를 이용합니다.
- 쓰지 않는 가전기기의 플러그는 뽑아 놓습니다.
- 전력 소비가 낮은 LED 고효율 전등으로 교체합니다.
- 여름엔 26°C 이상, 겨울엔 20°C 이하로 유지합니다.
- 겨울에는 내복 입기를 실천합니다.
- 커튼, 문풍지 등을 활용하여 새는 열을 막습니다.
- 가능한 물건을 오래 사용합니다.
- 가까운 거리는 걷거나 자전거를 이용하고 먼 거리는 대중교통을 이용합니다.



- 정기적인 자동차 점검, 타이어 공기압 점검으로 최고의 연비를 유지합니다.
- 연비를 올리기 위해 트렁크에 불필요한 짐은 싣지 않도록 합니다.
- 주유량, 주행거리, 운행상태 등 '자동차 가계부'를 기록합니다.

소비자24

정부가 제공하는 공신력 있는 소비자정보
24시간 열린소비자포털입니다.

소비자 맞춤형 안전정보 제공



- ✓ 500여만 상품의 기본정보부터 국내·외 리콜정보까지
상품 구매 시 모바일 앱을 통해 상품 바코드를 찍으면
기본정보, 리콜, 인증 정보를 한눈에 확인할 수 있습니다.
- ✓ 농·수·축산물의 생산·도축·가공 등 유통이력 정보
모바일 앱에서 농·수·축산물의 바코드를 찍으면
생산·도축·가공 정보 등 유통 이력을 확인할 수 있습니다.
- ✓ 관심상품 등록을 통한 맞춤형 정보제공
자주 이용하는 생활용품들 미리 '관심상품'으로 등록해 놓으면
향후 리콜 등 위해정보 발생 시 자동으로 알려드립니다.



소비자 피해구제 지원



- ✓ 69개 소비자 피해구제기관에 상담부터 구제신청까지
소비자 피해가 발생한 경우,
소비자24에서 유사 사례를 검색해 볼 수 있으며
69개 분야별·지역별 피해구제 기관에
상담·피해구제를 신청할 수 있습니다.

※ 연계기관 : 한국소비자단체협의회, 한국소비자원,
전자거래분쟁조정위원회, 금융분쟁조정위원회 등



QR코드를 조회하여 소비자24 앱을 다운 받으실 수 있습니다.



상품 비교정보 제공



✓ 상품별 성능, 품질, 안전성 등을 비교하는 '비교공감'

국민 생활에 밀접한 상품들의 성능, 안전성 등에 대한 비교정보를 제공합니다.

※ 비교정보 상품 : 드럼세탁기, 주방용세제, 냉동피자 등

✓ 믿을 수 있는 가격정보

농·축산물, 가공식품, 공산품 등 450개 상품의 실제 판매 가격을 매주 공개합니다.

대한민국 지역별 최저가 매장 검색 서비스와 공공요금, 외식비, 학원·교습소비, 유가정보 등 생활필수 서비스의 지역별 가격을 제공합니다.



예) 소비자24 '비교공감 - 드럼세탁기'

소비자24는

공정거래위원회에서 운영하는
공신력 있는 정부 대표 소비자포털로
95개 부처·공공기관이 참여하여
500여만 상품의 기본정보, 비교정보, 리콜정보 등
소비자 맞춤형 안전정보와 피해구제 상담 및 신청을
24시간 원스톱으로 제공하고 있습니다.



24시간 열린 소비자포털, 소비자24!



안심된다! 리콜정보

식품·제품·자동차 등 12개 분야 리콜정보 제공



더 알차다! 비교공감

정확한 시험 및 조사를 통해 상품·서비스·가격 등 비교정보 제공



다 있다! 소비자정보

KC인증·CCM 등 6가지 인증정보와
상품·여행업·산후조리원·보육기관 등
소비자 맞춤형 안전정보 제공



걱정없다! 피해구제

69개 기관의 상담·피해구제 신청 통합 서비스 제공

为结婚移民者准备的 消费者信息 综合知识

CHINESE



电子商务是指 利用网络或移动端 购买或销售商品的行为。

☞ 无实体店，在无法看到产品的状态下进行交易。
交易形式为先付款后收货。

电子商务的类型

公开市场

面向卖方和买方开放的网络中间商，个人和小型销售企业等进行线上交易
(AUCTION、Coupang、11Street等)

移动端购物

在移动设备中完成的交易



海外直购

通过非韩国国内的海外网上商城和代购网站接收配送货物的交易

* 利用SNS完成的交易也属于电子商务。

* 因先款交易造成的损失较多，请选择具备购买安全服务（Escrow等）的网站进行交易。

电子商务受害案例



在网上商城团购了保温包。收到商品的面料材质和尺寸与想象的不一样，因此请求退货，但商家表示这是通过团购定制的商品，销售详情页面中写明了产品尺寸，所以无法取消交易，也无法退款。



根据消费者的订单单独生产的财货，即按照特定个人的要求事项单独进行不同生产的情况无法取消。但此案例是已经规定了尺寸和种类的现有商品，消费者只是单纯进行选择，因此无法视为定制商品。依照网上购买商品的规定，因消费者单纯改变心意而想要取消订单时，可在消费者承担往返运费的情况下，于7日内取消订单。（1372消费者咨询中心案例）

海外直购时，请务必确认 是否支持海外直销、 通关条件及关税等！



检查购买品目

- 确认是否为可以从海外直接购买的品目了吗？
- 确认可以在韩国国内使用了吗？
- 确认产品的通关条件及由此产生的关税了吗？
 - ▶ 商品价值（目录通关）在100美元、（普通通关）150美元（美国的情况为200美元）以下时，属于免税对象。
 - ※ 商品价值=商品价格+美国国内税金+美国国内配送费



检查结算方式

- 确认银行卡是否支持境外支付功能了吗？
- 结算前确认货币单位了吗？
(双重兑换可能会导致兑换手续费过多。)
- 确认是否有拒付服务了吗？（自交易日起120天以内）
 - ※ 拒付（Chargeback）服务：取消汇款或进行退款的服务。在海外用信用卡购买商品后，因未配送、配送错误等造成损失并难以解决时，向信用卡公司请求取消已批准的交易，即可收到退还的交易货款

国际交易消费者门户网站：务必确认
“疑似诈骗网站目录”
食品安全中心：确认“有害食品终止目录”

※ 发生诈骗或问题时可能难以获得赔偿，因此遇到要求进行汇款等现金交易时，请多加注意！

海外直购种类

- 直接配送
 - 在海外线上购物商城直接订购并结算后，直接在韩国国内收货的方式
- 代理配送
 - 代理配送企业运营的当地物流仓库代为收取订购商品后，利用代理配送服务配送至韩国国内的方式
- 代购
 - 购物商城型：直接订购代购购物商城所列海外产品的方式（例：Coupang直购）
 - 委托型：申请对有意购买的海外产品进行估价，支付预计费用后购买

选择适合自己的海外直购类型

直接配送



- 使用海外网站时没有任何不便。
- 享受搜索各种品牌及商品的乐趣。
- 经常使用海外大型网上购物商城。
- 不想支付代理手续费等。

代理配送



- 享受搜索各种品牌及商品的乐趣。
- 使用无法直接配送至韩国国内的购物网站。

代购



- 不方便使用海外网站。
- 即使要支付代理手续费等，也较为青睐便利且安全的方法。

购买保健食品时，请务必确认 保健食品字样或认证标志！

保健食品
食品医药品安全厅
保健食品并非治
疗或预防疾病的医药品！



请在购买保健食品前确认

- 是我必需的功能性吗？
- 是国家认可的保健食品吗？（确认“保健食品”字样或标志）
- 标示、广告可靠吗？（确认“标示、广告事先完成审议”标志）
- 确认安全的摄取方法了吗？
- 确认是否为质量优秀的产品了吗？（确认“优秀保健食品生产标准（GMP）”标志）
- 保质期妥当吗？



保健食品标志



标示、
广告事先完成审议标志



优秀保健食品生产标准
(GMP) 标志

保健食品异常案例（副作用）投诉中心 ☎1577-2488

宣传馆、体验馆（中介所）的 目的均为销售商品！

通过免费礼物、体验医疗器械等
吸引注意，强制购买产品！



宣传馆、体验馆（中介所）受害案例



宣传馆购买的商品无法退货吗？



可以退货。自收到商品之日（知道地址之日）起14天以内，表明退款意愿时，可解除合同（《上门推销等相关法律》）。

消费者向企业寄送内容证明邮件，告知撤销认购的意愿，即可在不支付违约金的情况下退货。

※ Of course, the product you intend to return must not be damaged.

1372 Consumer Counseling Center (Tel. 1372)

撤销认购制度是指虽然购买了商品
但感觉不需要时
可让消费者取消购买或
进行撤销的制度。

<主要认购撤销期限>

- ◆ 上门销售、电话销售、传销 → 14天
- ◆ 电子商务、通信（电视购物等）销售 → 7天
- ◆ 因虚假标示、虚假广告等而导致所履行内容与合同内容不一致 → 自供应之日起3个月以内

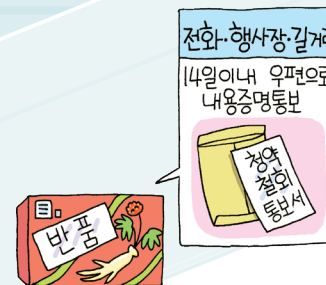


有意退货时，请勿损毁产品，在购买7~14天以内，通过邮寄方式寄送内容证明（认购撤销通知单）即可解约。

寄送内容证明的方法

1. 拟写认购撤销通知单并复印三份（用信用卡结算时复印四份）。
2. 前往邮局表明使用内容证明邮件制度，确认拟写的邮件为同一内容后，寄送一份给销售者，邮局和消费者各保管一份。
（使用信用卡结算时，寄送一份给信用卡公司）

※ 日后出现纠纷时，可通过邮局保管的内容证明来证明内容。



“赠送赠品，抽取奖品！”
 “同意用于营销 ☐ 【可选】”，
 “个人信息提供给第三方 ☐ 【可选】”
 不经意间在【可选】项目上勾选“同意”
 意味着将自己的个人信息
 出售给企业

个人信息是指姓名、身份证号码、联系方式、
 账号、电子邮箱等可以识别个人的所有信息
 （符号、短信、语音、视频等）。

个人信息泄漏受害案例

- **个人信息泄漏**不仅会导致并不知道自己的个人信息基于何种目的被用于何处，而且还有可能会因非法营销而蒙受损失，甚至还可能牵扯各种金融诈骗或其他犯罪行为，造成二次损害。



V 出售个人信息的○○○○MART
 V 通过抽奖活动，向保险公司以最高
 1980韩元的价格出售
 V 出售2400万件个人信息

* 在该案例中，○○○○MART共进行了11次（2011年12月~2014年7月）抽奖活动，收集消费者的姓名和联系方式等，向保险公司等7处出售个人信息共计2400万件，获得约231亿韩元的收益。

个人信息侵害投诉中心 ☎118 (ARS内线2)

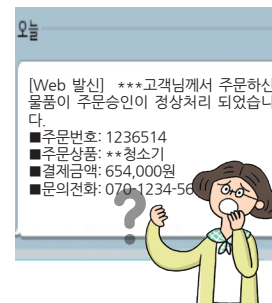
金融机构以外的地方
 要求提供金融信息时
 就是**金融诈骗**

金融诈骗受害类型

若有人自称
 警察或检察院、
 金融监督院、
 金融机构等
 工作人员，要求提供
 个人信息或转账，
 则100%为诈骗。



近来，
 针对商品券、
 未结算商品等
 显示完成结算状态的
 金融诈骗
 （短信诈骗）
 正在增加。



一切要求访问
 公共机构网站
 输入完整
 安全卡号码等
 多项金融交易信息的
 行为
 100%是诈骗。



金融监督院、检察院、
 法院等公共行政机关绝不会要求提供金融信息。
 金融诈骗投诉电话 ☎1332、警察厅 ☎112

放贷业是指第三金融圈。 提供贷款业务的地方 并非官方金融机构！

- 使用放贷企业时，确认企业的登记情况了吗？
(平民金融1332服务www.fss.or.kr/s1332)
- 仔细确认利率、是否为浮动利率、中期收回手续费等合同内容了吗？
- 使用放贷企业时，确认利率比较了吗？
(fine.fss.or.kr “金融商品比较版块”)

放贷业受害案例

Q 向放贷业者借了500万韩元，以先付利息的名义扣除70万韩元后，获得了430万韩元的贷款，并决定于6个月后偿还。要求一年150%的利息，一年后偿还了650万韩元，但放贷业者却表示超过了偿还期限，要求额外偿还本金200万韩元。

A 2018年2月8日以后，当前最高年利率为24.0%（贷款500万韩元时，年利息为120万韩元），关于超过这个利率（月2%、日0.066%）的部分，利息合同无效。
超过最高利率视为违法，请向金融监督院非法私人贷款受害投诉中心（☎1332）或辖区内警察局及地方自治团体投诉。

金融监督院非法私人贷款受害投诉中心 ☎1332

投保前后 请务必确认！

- 确认合同上的保障内容了吗？
 - 投保前确认是否重复购买类似保险了吗？
 - 签订保险合同时，若未交付条款及认购书、未告知合同重要内容或所告知内容与事实不符，则视为“不完全销售”，自认购之日起3个月以内，可取消保险合同。此种情况下，将返还已缴纳的保险费，针对收到保险费的期间，将加上规定利息后进行支付。
- ※ **保险认购撤销期间：**自收到交付的保险证券之日起15日以内，若属于通过“电话(TM)”推销保险的情况，认购撤销期间自2019年1月起开始，65周岁以上的高龄者比一般保险商品（自认购日起30天）多15天，即45天。

保险受害案例

Q 听了三年期间每月缴纳30万韩元，就能保障本金和利息的保险说明后，收到了记载有上述内容的确认书，并购买了变额保险。但到期后想要领取时，却以本金损失为由，拒绝全额返还。

A 签订合同时，交付保险条款，未说明条款重要内容，如果能够通过确认书证明不完全销售的事实，则可获得退还的本金和利息。签订保险合同时，必须通俗易懂地说明保险合同的重要内容，以便于保险签约人理解。

重要内容是指作为对顾客的利益关系有重大影响的事项，如保险费、保障范围、保险金支付事由及支付受限事由等，在社会传统观念上知道这些事项后不会签订合同的事由。

金融监督院非法私人贷款受害投诉中心 ☎1332

Sổ tay thông tin người tiêu dùng

Dành cho những người di trú kết hôn

VIETNAMESE



Thương mại điện tử

là từ dùng để chỉ hành vi mua bán hàng hóa qua internet hoặc qua thiết bị di động.

☞ Là những giao dịch không diễn ra tại cửa hàng và không được xem sản phẩm trực tiếp, thực hiện theo phương thức trả tiền trước và sau đó nhận hàng hóa.

Types of E-Commerce

Thị trường mở (Open Market)

Là hình thức giao dịch trực tuyến giữa cá nhân và những doanh nghiệp quy mô nhỏ thông qua sàn giao dịch trung gian trên mạng được mở cho tất cả người bán và người mua (Auction, Coupang, 11Street v.v.)

Mua sắm qua thiết bị di động

Là hình thức giao dịch trực tuyến giữa cá nhân và những doanh nghiệp quy mô nhỏ thông qua sàn giao dịch trung gian trên mạng được mở cho tất cả người bán và người mua (Auction, Coupang, 11Street v.v.)

Mua hàng trực tiếp từ nước ngoài

Là hình thức giao dịch trực tuyến giữa cá nhân và những doanh nghiệp quy mô nhỏ thông qua sàn giao dịch trung gian trên mạng được mở cho tất cả người bán và người mua (Auction, Coupang, 11Street v.v.)

* Các giao dịch được thực hiện qua các kênh mạng xã hội cũng được coi là thương mại điện tử.

* Việc mua hàng trả tiền trước có nhiều rủi ro, vì vậy bạn hãy lựa chọn giao dịch tại những nơi có dịch vụ mua hàng an toàn (như hình thức escrow (ký quỹ) v.v.)

Trường hợp bị thiệt hại trong thương mại điện tử

Q

Hỏi. Tôi đã mua sản phẩm túi giữ lạnh trên sàn mua sắm trực tuyến theo hình thức mua chung. Tuy nhiên do chất liệu vải và kích thước của sản phẩm thực tế mà tôi nhận được khác với suy nghĩ nên tôi đã yêu cầu trả lại hàng. Thế nhưng phía doanh nghiệp đã phản hồi rằng đây là sản phẩm được sản xuất theo đặt hàng dưới hình thức mua chung, và kích thước sản phẩm đã được cung cấp trong phần thông tin chi tiết bán hàng nên hợp đồng không thể hủy được và tôi không được hoàn tiền.

A

Đáp. Đối với hàng hóa sản xuất riêng theo yêu cầu của người tiêu dùng, tức là cấu trúc của sản phẩm được làm khác đi theo yêu cầu riêng, phù hợp với nhu cầu của cá nhân, việc hủy hợp đồng là không thể. Tuy nhiên, trường hợp này chỉ đơn thuần là người tiêu dùng đã lựa chọn sản phẩm đã được định sẵn kích thước và chủng loại nên không được xem là sản phẩm sản xuất theo yêu cầu và nếu sản phẩm mua trên mạng bị hủy do người tiêu dùng thay đổi ý định thì có thể hủy đơn hàng trong vòng 7 ngày nếu người tiêu dùng chịu phí vận chuyển hai chiều. (Ví dụ tại Trung tâm tư vấn người tiêu dùng 1372)

Khi lựa chọn hình thức mua sắm trực tiếp từ nước ngoài nhất định bạn phải kiểm tra các vấn đề như việc mua hàng trực tiếp từ nước ngoài có khả thi không, các điều kiện thông quan, thuế quan v.v.



Kiểm tra danh mục mua hàng

- Bạn đã kiểm tra xem sản phẩm đó có thể mua trực tiếp từ nước ngoài hay không chưa?
- Bạn đã kiểm tra xem sản phẩm có được phép tiêu thụ trong nước không hay chưa?
- Bạn đã kiểm tra các điều kiện thông quan và các loại thuế dành cho sản phẩm đó hay chưa?
- Giá trị hàng hóa dưới 100 USD (thông quan theo danh sách), 150USD (thông quan thông thường) (200USD đi từ Mỹ) thì được miễn thuế.

* Giá trị hàng hóa = Giá sản phẩm + tiền thuế nội địa Mỹ + phí vận chuyển nội địa Mỹ



Kiểm tra phương tiện thanh toán

- Bạn đã kiểm tra xem loại thẻ đó có thể thanh toán ở nước ngoài hay không chưa?
- Trước khi thanh toán, bạn đã kiểm tra đơn vị tiền tệ chưa? (Việc hoán đổi ngoại tệ kép có thể phát sinh nhiều phí đổi tiền.)
- Bạn đã kiểm tra xem có dịch vụ yêu cầu bồi hoàn hay không chưa? (trong vòng 120 ngày kể từ ngày giao dịch)

* Dịch vụ bồi hoàn: là dịch vụ cho phép hủy thanh toán giao dịch hoặc hoàn tiền. Sau khi mua hàng ở nước ngoài bằng thẻ tín dụng, bạn gặp phải các vấn đề như không nhận được hàng hóa hoặc giao nhầm hàng và việc giải quyết vấn đề gặp trở ngại, khi đó nếu bạn yêu cầu hủy giao dịch mà đã được công ty thẻ chấp nhận thì có thể được hoàn loại khoản tiền giao dịch.

Cổng thông tin người tiêu dùng giao dịch quốc tế: Nhất định phải kiểm tra

“Danh mục website có nghi vấn lừa đảo”

Food Safety Korea: Kiểm tra

“Danh mục thực phẩm nguy hại bị cấm”

* Bạn hãy cẩn thận khi thực hiện các giao dịch tiền mặt chẳng hạn như chuyển tiền vì có thể khó nhận được bồi thường nếu xảy ra vấn đề gì đó hoặc bị lừa đảo.

Các hình thức mua hàng trực tiếp từ nước ngoài

● Trực tiếp vận chuyển

Là hình thức trực tiếp đặt hàng và thanh toán trên sàn mua sắm trực tuyến ở nước ngoài, sau đó trực tiếp vận chuyển về nước.

● Dịch vụ vận chuyển hàng hóa

Là hình thức nhận hàng hóa đã đặt tại kho phân phối ở nước ngoài của bên dịch vụ vận chuyển hàng hóa, sau đó hàng hóa được vận chuyển về nước bằng dịch vụ vận chuyển.

● Dịch vụ mua hàng

- Hình thức sàn mua sắm: là hình thức đặt hàng các sản phẩm ở nước ngoài được đăng bán ngay trên các sàn mua sắm của các bên dịch vụ mua hàng.
- Hình thức ủy quyền: Là việc thanh toán các khoản phí dự tính và mua hàng sau khi yêu cầu báo giá các sản phẩm ở nước ngoài định mua

Lựa chọn loại hình mua hàng trực tiếp từ nước ngoài phù hợp với bản thân

Trực tiếp vận chuyển



- Không gặp khó khăn khi sử dụng website nước ngoài.
- Có thể thỏa thích tìm kiếm nhiều thương hiệu và sản phẩm khác nhau.
- Thường xuyên sử dụng sàn mua sắm trực tuyến quy mô lớn ở nước ngoài.
- Không muốn chi trả các chi phí dịch vụ.

Dịch vụ vận chuyển hàng hóa



- Có thể thỏa thích tìm kiếm nhiều thương hiệu và sản phẩm khác nhau.
- Sử dụng website mua sắm mà không trực tiếp vận chuyển về nước ở nước ngoài.

Dịch vụ mua hàng



- Gặp khó khăn khi sử dụng website nước ngoài.
- Ưu chuộng phương án tiện lợi và an toàn dù phải chi trả các chi phí dịch vụ.

Khi mua các sản phẩm thực phẩm chức năng
bạn nhất định phải kiểm tra

nội dung và các **nhãn chứng nhận**
cho thực phẩm chức năng!

Thực phẩm chức năng
Cục An toàn Thực phẩm và Dược phẩm
Thực phẩm chức năng không
phải là thuốc điều trị hay phòng bệnh!



Những điều cần lưu ý trước khi mua thực phẩm chức năng

- Đây có phải là chức năng thực sự cần thiết với bạn không?
- Đây có phải là loại thực phẩm chức năng được nhà nước công nhận hay không? (Kiểm tra nội dung hoặc nhãn chứng nhận “Thực phẩm chức năng”)
- Đó có phải là những ký hiệu hay nội dung quảng cáo đáng tin cậy không? (Kiểm tra nhãn chứng nhận “Hoàn tất thẩm định nhãn mác, quảng cáo”)
- Bạn đã kiểm tra cách sử dụng an toàn chưa?
- Bạn đã kiểm tra chất lượng sản phẩm có tốt hay không chưa? (Kiểm tra nhãn chứng nhận “Tiêu chuẩn sản xuất thực phẩm chức năng (GMP)”)
- Thời hạn sử dụng còn đủ hay không?



Nhãn chứng nhận thực
phẩm chức năng



Hoàn tất thẩm định nhãn
mác, quảng cáo



Tiêu chuẩn sản xuất thực phẩm chức năng ưu việt
Cục An toàn Thực phẩm và Dược phẩm

Trung tâm khiếu nại khi xảy ra các bất thường liên quan tới thực phẩm chức năng (tác dụng phụ)
(1577-2488)

Các trung tâm quảng bá, trung tâm trải nghiệm
(môi giới bán hàng lưu động)

hoạt động **với mục đích bán sản phẩm!**

Người tiêu dùng bị lôi kéo mua sản phẩm
thông qua hình thức mời trải nghiệm
thiết bị y tế, được tặng quà miễn phí!



Trường hợp bị thiệt hại khi mua hàng qua trung tâm quảng bá, trung tâm trải nghiệm



Hỏi. Sản phẩm tôi mua tại một trung tâm quảng bá sản phẩm có trả hàng được không?



Bạn được phép trả hàng. Trong vòng 14 ngày kể từ ngày nhận hàng (ngày biết địa chỉ), nếu bạn có nguyện vọng hoàn trả tiền thì có thể hủy hợp đồng (“Quy định về bán hàng tận nơi”)

Nếu người tiêu dùng gửi thư xác nhận yêu cầu cho doanh nghiệp qua đường bưu điện để thông báo về nguyện vọng hủy hợp đồng thì có thể được trả hàng mà không phải trả tiền phạt bồi thường hợp đồng.

※ **Để trả lại một sản phẩm, bạn không được làm giảm giá trị của sản phẩm.**

1372 Consumer Counseling Center (Tel. 1372)

**Chính sách hủy hợp đồng
là chế độ cho phép người tiêu dùng
có thể hủy bỏ hoặc rút lại
quyết định mua hàng
trong trường hợp cảm thấy không cần
thiết sau khi đã mua sản phẩm.**

<Thời hạn cho phép rút lại quyết định mua hàng>

- ◆ Trường hợp bán hàng tận nơi, bán hàng qua điện thoại, bán hàng đa cấp → 14 ngày
- ◆ Trường hợp bán hàng trên kênh thương mại điện tử, thông tin truyền thông (TV homeshopping v.v.) → 7 ngày
- ◆ Trường hợp không thực hiện đúng với nội dung cam kết chẳng hạn như quảng cáo sai sự thực, ký hiệu sai sự thật → Trong vòng 3 tháng kể từ ngày cung cấp



Nếu có ý định trả hàng, bạn không được làm hư sản phẩm và gửi thư xác nhận yêu cầu (Thông báo hủy hợp đồng) qua đường bưu điện trong vòng 7 đến 14 ngày từ ngày nhận hàng thì có thể hủy hợp đồng.

Cách gửi thư xác nhận yêu cầu trả hàng

1. Soạn thảo Thông báo hủy hợp đồng, sao chép thành 3 bản (4 bản nếu thanh toán bằng thẻ tín dụng)
2. Bạn hãy tới bưu điện và sử dụng dịch vụ thư tín xác nhận yêu cầu và đảm bảo rằng nội dung giống với nội dung thư đã viết, sau đó gửi 1 bản cho bên bán hàng, 1 bản bưu điện lưu trữ và 1 bản người tiêu dùng giữ.
(Trường hợp thanh toán bằng thẻ tín dụng cần gửi 1 bản cho đơn vị thẻ tín dụng)

* Trong trường hợp xảy ra tranh chấp về sau, có thể sử dụng thư xác nhận yêu cầu được lưu trữ tại bưu điện để chứng minh nội dung.



“Việc chọn **“Đồng ý”** khi đánh dấu vào các hạng mục
[Lựa chọn] một cách vô ý như
“Tặng quà tri ân, bốc thăm trúng thưởng!”
“Đồng ý sử dụng vào hoạt động quảng bá ☐ [Lựa chọn]”,
“Cung cấp thông tin cá nhân cho bên thứ 3 ☐ [Lựa chọn]”
cũng đồng nghĩa với việc bán thông tin cá nhân của mình cho doanh nghiệp.

Thông tin cá nhân là tất cả các thông tin (ký hiệu, chữ viết, âm thanh, hình ảnh v.v.) cho phép nhận diện mỗi cá nhân như họ tên, số chứng minh nhân dân, số điện thoại, ID, email v.v.

Trường hợp bị hại do để lộ thông tin cá nhân

- Khi thông tin cá nhân bị lộ, không những bạn sẽ không biết được thông tin cá nhân của mình bị sử dụng ở đâu, như thế nào mà còn có thể bị làm phiền bởi các hoạt động quảng cáo bất hợp pháp, đồng thời còn có thể xảy ra những thiệt hại liên đới nếu thông tin cá nhân của bạn bị sử dụng vào việc lừa đảo tài chính hoặc cho các hành vi phạm tội khác.



V O O O O MART đã có hành vi bán thông tin cá nhân
V Tiến hành các chương trình tặng quà, bán cho các công ty bảo hiểm với giá cao nhất lên đến 1.980 won
V Bán dữ liệu thông tin cá nhân của 24.000 người

* Trường hợp này xảy ra khi O O O O MART tổ chức 11 chương trình sự kiện tặng quà (từ tháng 12/2011 đến 7/2014) để **thu thập tên tuổi, số điện thoại của người tiêu dùng**, sau đó bán tất cả 24.000 dữ liệu cho 7 công ty bảo hiểm để **thu lợi khoảng 23,1 tỷ won**.

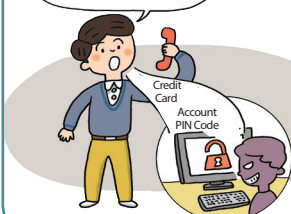
Trung tâm khiếu nại xâm phạm thông tin cá nhân
☎ 118 (ARS line 2)

Nếu một đơn vị không phải công ty tài chính
yêu cầu cung cấp thông tin tài chính
thì đó là **lừa đảo tài chính!**

Các trường hợp bị hại do lừa đảo tài chính

Việc giả danh cơ quan cảnh sát, cơ quan kiểm sát, cơ quan quản lý và giám sát tài chính v.v. để yêu cầu cung cấp thông tin cá nhân hoặc yêu cầu chuyển khoản là lừa đảo 100%.

"My account was used for a crime and I need to transfer my money to a safe account."



Gần đây các vụ lừa đảo tài chính (smishing) với nội dung đã hoàn tất thanh toán cho phiếu quà tặng, các sản phẩm chưa thanh toán đang ngày càng gia tăng.



Trường hợp dụ dỗ truy cập vào website của các cơ quan nhà nước và yêu cầu cung cấp các thông tin giao dịch tài chính như yêu cầu đăng nhập toàn bộ dãy số thẻ bảo mật là lừa đảo 100%.



Các cơ quan nhà nước như Cơ quan Giám sát Tài chính, Cơ quan Kiểm sát, Tòa án v.v. không bao giờ yêu cầu cung cấp thông tin tài chính.

**Số điện thoại tố giác lừa đảo tài chính
☎ 1332, Sở Cảnh sát ☎ 112**

Công ty tài chính là khối các đơn vị tài chính thứ 3.
Đây không phải là các cơ quan tài chính của nhà nước
mà là những doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực cho vay!

- If your loan or creditor is registered (you can search for this at www.fss.or.kr/s1332);
- Khi sử dụng dịch vụ của các công ty tài chính, bạn đã kiểm tra tình trạng đăng ký kinh doanh của doanh nghiệp chưa?
(Dịch vụ tài chính cá nhân 1332 www.fss.or.kr/s1332)
- Bạn đã kiểm tra kỹ các nội dung cam kết như lãi suất, phí trả nợ vay sớm, lãi suất thả nổi v.v. hay chưa?
- Khi sử dụng dịch vụ của các công ty tài chính bạn đã so sánh lãi suất chưa?
("Góc so sánh sản phẩm tài chính" tại fine.fss.or.kr)

Cases of Financial Scams

Q

Hỏi. Tôi đã vay 5 triệu won từ một công ty tài chính, sau khi trừ 700 nghìn won tiền lãi suất trả trước, tôi nhận được khoản vay là 4,3 triệu won và hoàn trả sau 6 tháng. Lãi suất hàng năm được yêu cầu là 150% do đó tôi phải thanh toán 6,5 triệu won trong vòng 1 năm, tuy nhiên họ bảo tôi bị quá thời hạn trả nợ và yêu cầu trả thêm 2 triệu won tiền gốc.

A

Đáp. Kể từ ngày 08/02/2018, mức lãi suất hàng năm hiện tại cao nhất là 24,0% (khi cho vay 5 triệu won thì lãi suất là 1,2 triệu won), hợp đồng lãi suất cho phần vượt quá tỷ lệ lãi suất này (2%, 0,066%/tháng) sẽ không có giá trị. Nếu lãi suất cho vay vượt quá mức lãi suất cao nhất theo quy định thì được coi là bất hợp pháp, do đó bạn hãy khiếu nại lên Trung tâm khiếu nại cho vay cá nhân bất hợp pháp của Cơ quan Giám sát Tài chính hoặc Sở Cảnh sát và cơ quan chính quyền địa phương có thẩm quyền.

**Trung tâm khiếu nại cho vay cá nhân bất hợp pháp
thuộc Cơ quan Giám sát tài chính ☎ 1332**

Bạn nhất định phải kiểm tra trước, sau khi tham gia bảo hiểm!

- Bạn đã kiểm tra nội dung cam kết trong phần điều khoản chưa?
- Bạn đã kiểm tra xem có tham gia cùng loại bảo hiểm tương tự hay không chưa?
- Trong trường hợp chưa được cung cấp bản điều khoản và bản chấp thuận tham gia hợp đồng khi ký hợp đồng bảo hiểm, hoặc chưa được giải thích về những nội dung quan trọng trong hợp đồng hoặc những điều được giải thích khác với thực tế thì có thể hủy hợp đồng bảo hiểm trong vòng 3 tháng kể từ ngày chấp thuận tham gia hợp đồng. Trong trường hợp này phí bảo hiểm đã đóng sẽ được trả lại và được chi trả thêm phần lãi quy định cho thời gian đã nhận phí bảo hiểm.

※**Thời hạn hủy tham gia bảo hiểm:** Trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được Hợp đồng bảo hiểm (Trường hợp mua bảo hiểm qua điện thoại (TM), từ tháng 1/2019 thời hạn hủy tham gia bảo hiểm cho người cao tuổi trên 65 tuổi sẽ được gia hạn thêm 15 ngày là 45 ngày so với sản phẩm bảo hiểm thông thường (30 ngày từ ngày chấp thuận))

Cases of Financial Scams

Q Hỏi. Tôi đã được giới thiệu về loại bảo hiểm cam kết tiền gốc và lãi nếu nộp 300 nghìn won/tháng trong vòng 3 năm, và nhận được biên bản xác nhận cho nội dung này, sau đó tôi đã tham gia loại bảo hiểm biến đổi. Tuy nhiên, khi đến hạn tôi dự định lĩnh thì họ đã nói rằng tiền gốc đã bị hụt và từ chối hoàn trả lại toàn bộ.

A Đáp. Họ đã trao điều khoản hợp đồng khi ký hợp đồng mà không giải thích về các nội dung quan trọng trong điều khoản, vì thế nếu chúng minh được sự thật bán hàng không trọn vẹn bằng chứng từ xác minh thì bạn có thể nhận lại được tiền gốc và lãi. Khi ký kết hợp đồng phải giải thích về các nội dung quan trọng của hợp đồng bảo hiểm một cách dễ hiểu cho Bên mua bảo hiểm.

Nội dung quan trọng là những hạng mục có ảnh hưởng lớn tới quyền lợi của khách hàng như phí bảo hiểm, phạm vi bảo hiểm, lý do chi trả và những hạn chế chi trả tiền bảo hiểm v.v., và là căn cứ để phân tích rằng, theo lẽ thường, nếu biết trước những nội dung đó thì người tiêu dùng sẽ không ký kết hợp đồng.

結婚移民者のための

消費者情報 まるごと知識

JAPANESE



For financial consultations and complaints (Tel. 1332)

電子商取引とは インターネットやモバイルを利用して 商品を売買する行為を意味します。

☞ 店舗がなく、製品を直接見ていない状態で取引。
先に支払ってから商品を受け取る方式です。

電子商取引の種類

オープンマーケット

販売者と購入者のどちらにもオープンされたインターネット仲介モールで個人と小規模販売業者などがオンライン取引(AUCTION、coupang、11STなど)

モバイルショッピング

モバイル機器で行われる取引



海外直購

国内ではなく海外のインターネットショッピングモールや購入代行サイトを通じて配送してもらう形態の取引

* SNSを活用して行われる取引も電子商取引に該当します。

* 先払いによる被害が多数発生しているため、購買安全サービス(escrowなど)が備わった場所で取引してください。

電子商取引の被害事例

Q

インターネットショッピングモールで保冷バックを共同購入しました。受け取った商品の生地やサイズが予想と異なり返品を求めましたが、業者は共同購入で注文製作した商品で、販売詳細ページに製品サイズを記載したため、契約はキャンセルできず、払い戻しもできないと言います。

A

消費者の注文に従って個別に生産する財貨、即ち特定の個人の要望に合わせてその構成が個別に異なる場合はキャンセルできません。しかし、今回の事例は、サイズと種類が決まっている既成の商品を消費者がただ選択したもので、注文製作商品とはみなされません。また、インターネットで購入した商品を消費者の単純な心変わりによりキャンセルする場合、往復分の送料を消費者が負担すれば、7日以内にクーリングオフが可能です。<1372消費者相談センター事例>

海外直購時に海外直接購入が可能か、 通関条件と関税などを 必ず確認しましょう！



購入品目を点検する

- 海外直接購入が可能な品目なのか確認しましたか？
- 韓国で使用可能なものか確認しましたか？
- 製品の通関条件とそれによって発生する関税を確認しましたか？
 - ▶ 商品の価格が(目録通関)米100ドル、(一般通関)米150ドル(米国の場合200ドル)以下の場合には免税対象
 - * 商品価格 = 製品価格 + 米国内の税金 + 米国内の運送費



決済方法を点検する

- 海外決済が可能なカードなのか確認しましたか？
- 決済前に貨幣単位を確認しましたか？
(2重両替されると両替手数料が高いことがあります。)
- チャージバックサービスがあるか確認しましたか？(取引日から120日以内)
- * チャージバックサービス：入金取消または払戻が可能なサービス。海外にてクレジットカードで購入後に未配送、誤配送などの被害によって解決が困難な場合、カード会社に承認済みの取引のキャンセルを求めると取引代金を返してもらえる。

国際取引消費者ポータル：
「詐欺の疑いがあるサイトリスト」必ず確認
商品安全ナラ：「危険食品遮断リスト」確認

※ 詐欺または問題発生時に補償を受けるのが困難なので、送金など現金取引を誘導された場合はご注意ください！

海外直購の種類

- **直接配送**
 - 海外のオンラインショップで直接注文・決済して国内へ直接配送を受け取る方式
- **配送代行**
 - 配送代行会社が運営する現地の物流倉庫で注文商品を代わりに受け取ってから配送代行サービスを利用して国内へ配送してもらう方式
- **購入代行**
 - ショッピングモール型：購入代行ショッピングモールに掲載された海外の製品を直接注文する方式(例：coupang直購)
 - 委任型：購入したい海外製品の見積りを求めて、予想費用を決済して購入

自分にぴったりの海外直購タイプを選択する

直接配送



- 海外サイトの利用に差し支えない。
- 様々なブランドや商品を検索するのが楽しい。
- 海外の大型オンラインショッピングモールを頻繁に利用する。
- 代行手数料などの支出をあまり好まない。

配送代行



- 様々なブランドと商品を検索するのが楽しい。
- 国内に直接配送できないショッピングサイトを利用する。

購入代行



- 海外サイトの利用に差し支えがある。
- 代行手数料などを支払ってでも便利で安全な方法を好む。

健康機能食品を購入の際は 健康機能食品のフレーズ

または**認証マーク**を必ず確認
してください！！

健康機能食品は病気の治療や予防用の
医薬品ではありません！



健康機能食品を購入する前に確認してください。

- 私に必ず必要な機能性ですか？
- 国が認めた健康機能食品ですか？(「健康機能食品」のフレーズまたはマークを確認)
- 信頼できる表示、広告ですか？(「表示・広告事前審議必」マーク確認)
- 安全な摂取方法を確認しましたか？
- 優れた製品なのか確認しましたか？(「優秀健康機能食品製造基準(GMP)」マーク確認)
- 賞味期限は適切ですか？



健康機能食品マーク



表示・広告事前審議済みマーク



優秀健康機能食品製造基準
(GMP)マーク

健康機能食品異常事例(副作用)申告センター(1577-2488)

広報館、体験館(トッタバン)は
商品販売が目的です！
贈呈品や医療機器体験などで
引き寄せて製品購入を強要します！



広報館、体験館(トッタバン)の被害事例

Q

広報館で購入した商品は返品できないのですか？

X

返品可能です。商品を受け取った日(住所を知った日)から14日以内に
払戻の意思を明かすことで契約を解除できます。(「訪問販売等に関
する法律」)

消費者が会社に内容証明郵便を発送してクーリングオフの意思を伝
えると、違約金なしで返品することができます。

※ Of course, the product you intend to return must not be damaged.

健康機能食品異常事例(副作用)申告センター(1577-2488)

クーリングオフ制度とは商品を購入後に
不要だと感じた場合
消費者が購入キャンセルまた
は撤回できる制度です。

<主なクーリングオフ期間>

- ◆ 訪問・電話・マルチ商法販売 → 14日
- ◆ 電子商取引・通信(TVホームショッピングなど)販売 → 7日
- ◆ 虚偽の表示、虚偽の広告などで契約内容と異なる履行 → 供給日から3か月以内



商品を返品する場合は、商品を傷付けずに、購入してから7~14日以内に内
容証明(クーリングオフ通知書)を郵送すると解約することができます。

内容証明の郵送方法

1. クーリングオフ通知書を作成して3部(クレジットカード決済の場合は4部)をコ
ピーしてください。
2. 郵便局で内容証明の郵便制度を利用することを伝え、作成した郵便物が同じ
内容であることを確認のうえで販売者に1部を郵送し、郵便局が1部、消費者
が1部を保管してください。(クレジットカード決済の場合は、クレジットカ
ード会社にも1部を郵送)

*後に問題が発生した場合は、郵便局に保管された内容証明
で内容を証明することができます。



「景品贈呈、景品抽選！」
「マーケティング活用に同意□[選択]」、
「個人情報の第三者提供□[選択]」
何気なく[選択]項目をチェックした「同意」は
あなたの個人情報を企業に
販売する行為となります。

個人情報とは、氏名、住民登録番号、連絡先、ID、Eメールなど個人を識別できるすべての情報(記号、文字、音声、映像など)を意味します。

個人情報の流出被害事例

- **個人情報の流出**によって自らの個人情報がどこでどのように利用されるのかわからない上に、不法マーケティングの被害を被ったり、様々な金融詐欺や他の犯罪に利用される可能性があり、二次被害が発生することがあります。



V 個人情報を売り渡した〇〇〇〇MART
V 景品イベント、保険会社に最大1,980ウォンで販売
V 個人情報2,400万件を売る

*〇〇〇〇MARTは、全11回(2011年12月～2014年7月)にわたり景品イベントを実施して、消費者の氏名や連絡先などを収集し、個人情報2,400万件を保険会社7か所に売り、約231億ウォンの収益を得た事例があります。

個人情報侵害申告センター ☎118(ARS 内線2)

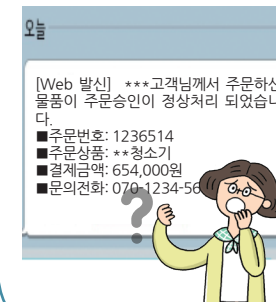
金融機関ではない場所から
金融情報を要求されたら
金融詐欺です！

金融詐欺被害の種類

警察・検察・金融監督院・金融機関などを詐称して個人情報や口座振替を要求されたら100%詐欺です。



最近、商品券や決済していない商品、などに対する決済完了金融詐欺(スミッシング)が増加しています。



公共機関サイトにアクセスさせてセキュリティカード番号をすべて入力しろなど多くの金融取引情報を要求されたら100%詐欺です。



金融監督院、検察、法院などの官公署では絶対に
金融情報を要求しません。

金融詐欺申告番号 ☎1332、警察庁 ☎112

貸金業とは、第3金融圏です。 ローンビジネスを行う会社で 公的な金融会社ではありません！

- 貸金業を利用する際に、会社が登録されているか確認しましたか？
(庶民金融1332サービス www.fss.or.kr/s1332)
- 利率、変動金利の有無、途中償還手数料などの約定内容を細かくチェックしましたか？
- 貸金業を利用の際に金利比較を確認しましたか？
(fine.fss.or.kr 「金融商品比較コーナー」)

放貸業受害事例

Q 貸金業者に500万ウォンを借りながら天引きという名目で70万ウォンを差し引き、430万ウォンを借りて6ヵ月後に償還することにしました。年150%の利息を要求され、1年かけて650万ウォンを入金しましたが、償還期間が遅延したと言われ、200万ウォンの償還を追加で要求されました。

A 2018年2月8日以降、現在の最高年率は24.0%(500万ウォン借りると年率120万ウォン)で、この利率(月2%、日0.066%)を超過する部分に対するの利息契約は無効です。
最高利率を超過するのは不法なので、金融監督院の不法私金融被害申告センター(☎1332)または管轄警察署や地方自治団体に通報してください。

金融監督院 不法私金融被害申告センター ☎1332

保険加入前・後に 必ず確認してください！

- 規約上の保障内容を確認しましたか？
 - 加入前に類似した保険の重複加入を確認しましたか？
 - 保険契約時に規約や誓約書の未交付、契約の重要な内容を知らせなかったり事実と異なる内容を知らせた場合は、「不完全販売」と見なされ、契約日から3か月以内に保険契約をキャンセルすることができます。この場合、納入済みの保険料を返してもらえることができ、保険料を受け取った期間に対して所定の利子を加えて支給します。
- ※ **保険クーリングオフ期間**：保険証券を交付された日から15日以内〔電話(TM)を通じた保険募集の場合、クーリングオフ期間が2019年1月から満65歳以上の高齢者は一般保険商品(契約日から30日)より15日長くなり45日〕

保険の被害事例

Q 毎月30万ウォンずつ3年間納入すれば現金と利子が保障されるという保険の説明を聞き、この内容の確認書を受け取り変額保険に加入しました。しかし、満期になってから元金が損失されたとのことで全額還付を拒否されました。

A 契約時に保険規約を交付して規約の重要な内容を説明せず、不完全販売した事実が確認書によって立証されれば、現金と利子の還付を受けることができます。保険契約を締結の際は、保険契約者が理解しやすいよう保険契約の重要な内容を説明しなければなりません。

重要な内容とは、保険料と保障範囲、保険金の支給事由と支給制限事由など、顧客の利害関係に重大な影響を与える事項で、社会通念上、この事項を知っていたら締結しなかったと解釈される事由を意味します。

個人情報侵害申告センター ☎118(ARS 内線2)

For Marriage Immigrants

Guidelines for the Smart Consumer

ENGLISH



What is “E-Commerce”?

It is the activity of electronically buying or selling products via online services or the internet

☞ Without entering a shop or seeing the actual products, you pay first and then receive the goods.

Types of E-Commerce

Open Market

An online mall is “open” to both sellers and buyers, where individuals and small retailers can trade in physical goods (e.g. Auction, Coupang and 11th Street).

Mobile Shopping

Monetary transactions are made through internet-enabled mobile devices.



Overseas Direct Buying

Goods are bought via overseas online malls or shopping concierges.

*Transactions via social media are also considered as a form of e-commerce.

*You may become the victim of a prepayment scam; therefore, always buy goods from the mall with a transaction safety device (such as an escrow service).

Cases of Consumer Damage

Q

I made a group purchase of ice packs from the online shopping mall. I subsequently asked for a refund because the materials and sizes of the items I received were different from what I expected. However, the seller refused my request since the products were made-to-order items available for collective buying and the size was clearly listed on the website.

A

A return or refund is not available if the purchased item is a made-to-order product, i.e. a product produced to supply a special or an individual demand. However, in your case, you merely picked up a product off the shelf; thus, it is cannot be considered as a custom-made product. You can request a return within 7 days from the date of purchase if you bear the shipping cost.

Source: 1372 Consumer Counseling Center

YOU SHOULD ALWAYS CHECK:

- If overseas direct buying is available; and
- If there are customs clearance conditions and tariffs.



YOU SHOULD CHECK THE FOLLOWING BEFORE MAKING A PURCHASE:

- If overseas direct buying is available;
- If the item can be used in Korea; and
- If there are customs clearance conditions and tariffs.

▶ The duty-free threshold is USD 100 for listed import items and USD 150 for ordinary import items (200 dollars for the U.S.), provided that the price includes the net price, taxes and shipping fee.



YOU SHOULD VERIFY THE FOLLOWING BEFORE MAKING A PAYMENT:

- If your credit card is available for overseas payments;
- The currency (as currency exchange fees may be charged twice);
- If your payment system has a chargeback option (within 120 days from the date of the transaction).

※ What is chargeback?

With this option, money is returned to the purchaser in some transactions. This is especially relevant to a credit card transaction where the customer has suffered due to items purchased from an overseas online shopping mall being wrongfully delivered, or not delivered at all.

Check the **"List of Suspicious Websites"** in the Crossborder Transaction Consumer Portal
(<http://crossborder.kca.go.kr>)

Check the **"List of Prohibited Harmful Foods"** on Food Safety Korea
(<https://www.foodsafetykorea.go.kr>)

※ Please be careful when the sellers forcefully or actively ask for cash payments. In such cases, you may have difficulties receiving compensation if they prove to be frauds or scammers.

Options for Overseas Direct Purchasing

● Direct Purchasing

You can select and pay for the items available in an overseas online shopping mall (the transaction is conducted by yourself).

● Shopping Concierge / Purchasing Agency

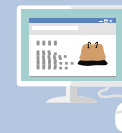
You can ask a shopping concierge to buy what you want on your behalf and to send it to you.

● Delivery Agency

You can order overseas products directly via the shopping mall of the purchasing agency (e.g., Coupang), or request a quote for the overseas product you wish to buy and then pay the estimated cost.

Which Option is Best for You?

Direct Purchasing



If you:

- Have no trouble using overseas websites;
- Enjoy searching for a variety of brands and products;
- Often use overseas online malls; or
- Hate spending extra money on things such as commissions.

Shopping Concierge / Purchasing Agency



If you:

- Enjoy searching for a variety of brands and products; or
- Are using a shopping mall that does not ship to Korea.

Delivery Agency



If you:

- Are not good at using overseas websites; or
- Prefer the convenience and safety of this service, even if you have to pay the extra fees.

When you buy a health supplement,
verify that the item has
**a health supplement
certification mark.**

It is not a medicine for the
treatment or
prevention of a disease!



YOU SHOULD CHECK THE FOLLOWING BEFORE MAKING A PURCHASE:

- If the supplement is suitable for your needs;
- If the supplement has acquired the state certification mark ("Health Supplement");
- If the advertisement of the product has been approved ("Approved Mark and Advertisement")
- If you know how to safely consume the supplement;
- If the supplement has excellent quality ("Good Health Supplement Manufacturing Criteria (GMP)"); and
- If the expiration date is appropriate.



"Health
Supplement"



"Approved Mark and
Advertisement"



"Good Health Supplement
Manufacturing Criteria (GMP)"

To report any adverse effects caused by health supplements
(Tel. 1577-2488)

Promotional or
Demonstration Events are
designed for SALES.

The salesmen will lure you with free gifts
or demonstrations to coerce
you to buy the product.



Cases of Consumer Damage



Can I get a refund for the items I bought from a promotional event?



You can cancel your order within 14 days from the date of receiving the items (date when you learn the address of the seller) (refer to the Act on Door-to-Door Sales, etc.). If you have informed the seller of your intention to withdraw from a subscription by sending a contents certificate, you can return the product without a penalty.

※ Of course, the product you intend to return must not be damaged.

1372 Consumer Counseling Center (Tel. 1372)

What is a Withdrawal from Subscription?
This process allows you to cancel or withdraw from a purchase if you have bought a product but no longer need it.

<Such a withdrawal is available within:>

- 14 days for door-to-door sales, telephone sales or network marketing;
- 7 days for e-commerce, mail orders or purchases from TV online stores; and
- Three months from the date of receipt in the case of deception or fraud, such as false advertising.



You can return a product within 7 to 14 days from the date of purchase (provided that the product is not damaged) by sending a contents certificate (notice of your intention to withdraw from the purchase) by mail.

How to Send a Contents Certificate (CC)

1. Prepare the notice of your intention to withdraw from the purchase and make 3 copies of it (4 copies if you have paid by the credit card).
2. Go to the post office and request to use the CC mail service. The postal officer will verify that the documents you have brought to the post office are the same, and will send 1 copy to the seller, while the post office and you each keep one copy (you will also send 1 copy to the credit card company if you have used a credit card).

* If a dispute arises, your compliance will be proved with the CC that has been kept by the post office.



"Get a free gift"
"Opt-in for marketing permission" ☐ [optional]
"Consent to disclose your personal information to a third party"
Think again before automatically selecting these checkboxes, as your personal information is being sold to the company.

Personal information refers to all information (symbols, texts, voices, videos, etc.) that can identify an individual, such as name, resident registration number, contact number, ID, and e-mail.

What is Personal Information?

- If your personal information has been unauthorizedly disclosed, you don't know where it will be used – it may result in illegal marketing or be used for financial fraud and other types of crime.



V ○○○○MART Data Breach Incident
V Personal Information was Sold to Insurance Providers
V The personal information of 24 million individuals was sold at a price of up to 1,980 won/person

* ○○○○MART collected consumer's names and contact information during these events 11 times (December 2011 - July 2014) and sold the personal information of 24 million individuals to 7 insurance providers, earning a profit of about KRW 23.1 billion.

To report a personal information infringement
(Tel. 118 [ARS Extension No. 2])

If you are asked to submit credit/financial information by an entity other than a financial institution, it is fraud or a scam!

Cases of Financial Scams

If you are asked to provide your personal information or transfer money by someone who insists he/she is a police officer, a prosecutor, or an officer/staff member of the Financial Supervisory Service or another financial institutions, it's a scam.

"My account was used for a crime and I need to transfer my money to a safe account."



If you receive a text message or email notifying you that, for example, a payment has been made for an item you never bought, it's a type of fraud called "smishing".



If you are unreasonably asked to provide your financial information; for example, if you are led to access a specific website and asked to enter all the numbers on your security card number, it is fraud.



Government authorities
(e.g. Financial Supervisory Service, prosecutors and courts)
will NEVER ask you to provide your financial information.

To report a financial scam (Tel. 1332)
Police Agency (Tel. 112)

Usury lenders are
NOT official financial institutes
– they are loan business operators!!

YOU SHOULD CHECK THE FOLLOWING WHEN TAKING OUT A LOAN:

- If your loan or creditor is registered (you can search for this at www.fss.or.kr/s1332);
- The terms and conditions (including not limited to the interest rate, whether a variable rate is applied or not, and the early redemption penalty – a thorough review is required); and
- A comparison of the interest rates (you can compare the interest available at fine.fss.or.kr)

Cases of Financial Scams



I borrowed KRW 5 million from a creditor. After deducting 700,000 as interest in advance, I received KRW 4.3 million and promised to repay this amount after 6 months. The interest rate was 150% per year. I repaid KRW 6.5 million in the 1st year. However, the creditor demanded an additional KRW 2 million as a delay penalty.



Since February 8, 2018, the highest annual interest rate should be no more than 24.0% (KRW 1.2 million / year, if you have borrowed KRW 5 million), which is equivalent to 2% per month and 0.066% per day. If the interest rate exceeds this reference rate, the excess amount is invalid and, of course, it is also illegal. Please report this situation to the Financial Supervisory Service (☎1332), a competent police station or the local government.

Financial Supervisory Service, to Report an Illegal Usury Lender
(Tel. 1332)

YOU SHOULD CHECK THE FOLLOWING BEFORE AND AFTER SIGNING AN INSURANCE CONTRACT:

- Your coverage, as stipulated in the terms and conditions; and
- Whether you have already signed up for similar insurance.
- If the insurance salesperson has not offered you the terms and conditions or a written statement, or he/she has sold you insurance without fully explaining the potential risks or has delivered a wrongful explanation, you can withdraw from the contract within 3 months from the date of its entry into force. The premium will be returned, with a certain amount of interest for the period during which you have paid the premium.

※ You can withdraw from an insurance contract within 15 days from the date of its issuance, or within 30 days for telephone sales (from January 2019, within 45 days for seniors aged 65+).

Cases of Financial Scams

Q After explaining to me that the principal and interest would be guaranteed with a monthly payment of KRW 300,000 for 3 years, I signed up for variable insurance with a confirmation. However, they have refused to refund the full amount upon its maturation because the principle was lost.

A You can recover the principal and the interest if you can prove that the insurance salesperson did not offer a full explanation of the important details to the insured party in a manner that he/she could easily understand when the contract was signed and the terms and conditions were issued.

Important details are matters that could have a significant influence on the decision the insured party has made, i.e. he/she would not have signed the contract if he/she had been aware of such matters, including but not limited to the premium, coverage, reasons for a payment or reasons for payment restrictions.

For financial consultations and complaints (Tel. 1332)

MEMO

발행일	2024년 5월
발행처	한국소비자단체협의회
발행인	회장 남인숙
편집	이정수 김시월 김영주 최애연 손철옥 신경석 구혜경 이영애
주소	서울시 종로구 세종대로 23길 47, 524호
홈페이지	http://www.consumer.or.kr
전화	02-774-4050
팩스	02-774-4090

