

국정현안관계장관회의

해외직구 급증에 따른
소비자 안전 강화 및
기업 경쟁력 제고 방안

2024. 5. 16.

관계부처 합동

순 서

| | |
|--------------------|----|
| [요 약] | i |
| I. 추진배경 및 경과 | 1 |
| II. 추진방향 | 3 |
| III. 분야별 대응 방안 | |
| 1. 소비자 안전 확보 | 4 |
| 2. 소비자 피해 예방·구제 강화 | 9 |
| 3. 기업 경쟁력 제고 | 13 |
| 4. 면세 및 통관 시스템 개선 | 17 |
| VII. 향후 계획 | 19 |

※ 붙임 : 부처별 세부 이행과제

해외직구 급증에 따른

소비자 안전 강화 및 기업 경쟁력 제고 방안(요약)

1 추진배경 및 경과

□ 우리 국민의 해외직구 지속 증가*, 특히 해외 온라인 플랫폼 이용 급증**

* 해외직구 거래액 : ('21)5.1조원 → ('22)5.3조원 → ('23)6.8조원(27%↑) → ('24.1Q)1.6조원(9.4%↑)

** 앱 이용자 순위 : ('23.2) ①쿠팡 ②11번가 ③G마켓 ④위메프 ⑤티몬 ⑥알리
('24.3) ①쿠팡 ②알리 ③테무 ④11번가 ⑤G마켓 ⑥위메프

→ 안전 문제, 소비자 피해, 기업 경쟁력 약화 등 복합적 이슈 발생

| 주요 이슈 | 문제점 |
|----------|---|
| ① 안전 문제 | • 인체에 유해, 사고위험이 높은 용품이 안전장치 없이 국내 반입 |
| ② 소비자 피해 | • 가품·불량품 유통, 반품·환불절차 미비 등 피해 증가 및 구제 미흡 |
| ③ 기업 경쟁력 | • 각종 세제·인증규제 미적용, 국내 유통업체와 소상공인의 경쟁력 저하 |

□ 범정부 대응을 위해 「해외직구 종합대책 TF」 구성(3.7~, 14개 부처), ①소비자 안전 확보 ②소비자 피해 예방 및 구제 강화 ③기업 경쟁력 제고 등 대책 검토

* 대응이 시급한 소비자 피해 예방·구제 분야는 일부대책 기 발표(3.13, 비경)

2 분야별 주요 대책

1 소비자 안전 확보

< 위해제품 관리 강화 >

○ 국민 건강·안전에 직결된 어린이제품(34개 품목), 전기·생활용품(34개 품목), 생활화학제품(12개 품목)은 안전조치 없이는 해외직구 금지

| 구분 | 대상 품목 및 개선 방안 |
|---------|--|
| 어린이제품 | • 물놀이 기구, 완구, 유모차 등 34개 품목 ⇒ KC 인증을 받지 않은 제품의 해외직구 금지 |
| 전기·생활용품 | • 전기온수매트, 전기욕조, 배터리 등 34개 품목 ⇒ KC 인증을 받지 않은 제품의 해외직구 금지 |
| 생활화학제품 | • 가습기용 소독·보존제, 살균제, 살충제 등 12개 품목 ⇒ 신고·승인을 받지 않은 제품의 해외직구 금지 |

* 어린이제품법, 전기생활용품안전법, 화학제품안전법 개정

- 화장품, 위생용품, 의약외품, 석면 및 납·카드뮴 함유제품 등은 사후 모니터링·위해성 검사 등을 통해 유해성이 확인된 제품의 반입 차단
 - * 화장품법, 위생용품관리법, 약사법, 석면안전관리법 개정
- 의약품, 의료기기 등 기존 금지품목은 관리를 더욱 강화*
 - * 약사법 개정, 불법 의약품·의료기기 등 통관차단 강화, 대국민 홍보 강화 등

<가품 차단·개인정보 보호 강화>

- **(가품 차단) 통관차단 강화***(관세·특허청 협업), 플랫폼 제재 근거 마련
 - * 빅데이터 기반의 AI 모니터링(시범사업, '24下), 특허청-관세청 보유정보 매칭시스템 도입('24.5)
- **(개인정보 보호) 개인정보위·방통위 집중점검, 상반기 중 결과 공표 및 미흡 사업자 대상 개선조치**
 - * (개인정보위) 개인정보보호법 위반 여부 조사 진행 중('24.2월~6월)
 - (방통위) 앱 접근권한 관련 위반 여부 기점검('24.3월~), 결과 분석 중

2 소비자 피해 예방 및 구제 강화

- **(실태조사·점검) 범정부 조사·점검을 통해 결과 공표 및 관련 조치 시행**
 - * 10개 부처에서 소비자 보호 의무이행 실태, 위해제품 판매 현황 등 점검·조사 실시
- **(실효성 확보) 소비자 피해구제 및 분쟁해결, 법적 제재 및 책임부과 등을 위한 국내 대리인 지정 의무화*, 자율협약 체결**·핫라인 구축 등 병행**
 - * 공정위, 산업부(국표원), 특허청 등 법률 개정 추진
 - ** 공정위·방통위·식약처·과기정통부 등 4개 부처 추진
- **(정보 통합관리) '소비자24'를 개편해 분산된 해외직구 정보*를 통합관리**
 - * 공정위, 관세청, 식약처, 환경부, 국표원, 한국소비자원 등 12개 포털 운영 중

3 기업 경쟁력 제고

- **(유통 플랫폼) 첨단 유통물류 인프라(플필먼트) 보급 확산 및 고도화 기술개발, 배송물류 효율화를 위한 물류센터 공유 활성화 추진**
 - ※ 「유통산업 발전 기본계획」('24.9) 및 「유통·물류 AI 활용 전략」('24.10) 등 추가대책 발표 예정
- **(유통 소상공인) 브랜드 인큐베이팅* 등 품목 다변화, 소싱 대상국 다변화를 통한 새로운 비즈니스 기회 창출 지원**
 - * (예시) A기업은 유망 중국산 제품(마사지기기류)을 발굴하고 제조 과정에 관여하는 등 자체 브랜드화를 통해 연 매출 130억원의 건강 전문 브랜드 기업으로 성장

- **(역지구 확대)** 우리 유통·제조기업의 글로벌 플랫폼 입점을 위해 마케팅 등 지원 강화*, 중소기업체 물류애로 해소를 위한 해외공동물류센터* 확대
 - * 해외 쇼핑몰 직접입점 및 마케팅 지원을 ('23) 400개사 → ('24) 900개사로 확대
 - ** 미국·일본·동남아 등에 판매된 우리제품 배송 물류 지원, ('23) 261개 → ('24) 270개
- **(생태계 활성화)** 대형마트 새벽배송 허용 등 글로벌 스탠다드에 맞지 않는 규제 발굴·해소, 온라인 유통산업 육성 근거 마련 등

4 면세 및 통관 시스템 개선

- **(면세)** 국내사업자와 역차별 문제 해소 등을 위해 소액수입물품 면세제도 개편여부 검토, 소액면세 악용* 방지를 위한 단속 강화
 - * 의도적인 분할(쪼개기), 면세 통관 후 상용으로 판매
- **(통관)** 위해제품 차단을 위해 통관 서식 기재항목 확대, 알고리즘 등을 활용한 최적화된 통관 플랫폼 구축, 인력·전문성 보강 추진

3 향후 계획

- **(법률 개정)** 위해제품 관리 강화, 국내대리인 지정 등 연내 신속 개정 추진
 - 법률 개정 전까지는 관세법*에 근거한 위해제품 반입차단 실시
 - * (관세법 제237조) 국민보건 등을 해칠 우려가 있는 경우 위해제품 차단 가능
- **(홍보 강화)** 해외직구 종합정보 제공을 위한 소비자24는 5.16일부터 가동, 해외직구 유의사항, 위해물품 정보 등 대국민 안내·홍보 강화
 - 이를 통해 정보가 불분명한 제품은 소비자의 신중 구매를 유도
- **(대책 점검·보완)** 부처별 대책 이행상황은 해외직구 TF를 통해 주기적 점검, 상황에 따른 추가·보완대책도 마련

☞ 복잡·다양·산발적으로 발생하는 이슈 특성 상 관계부처 TF 지속 가동, 진행상황 점검 및 추가·보완 대책* 신속 마련·추진

- * △ 개인정보 침해 등 범정부 실태 조사·점검 결과에 따른 후속 대책
- △ 유통산업·소상공인 경쟁력 제고를 위한 추가 대책
- △ 기타 해외직구 급증에 따라 발생하는 새로운 이슈 대응

I. 추진배경 및 경과

1 추진배경

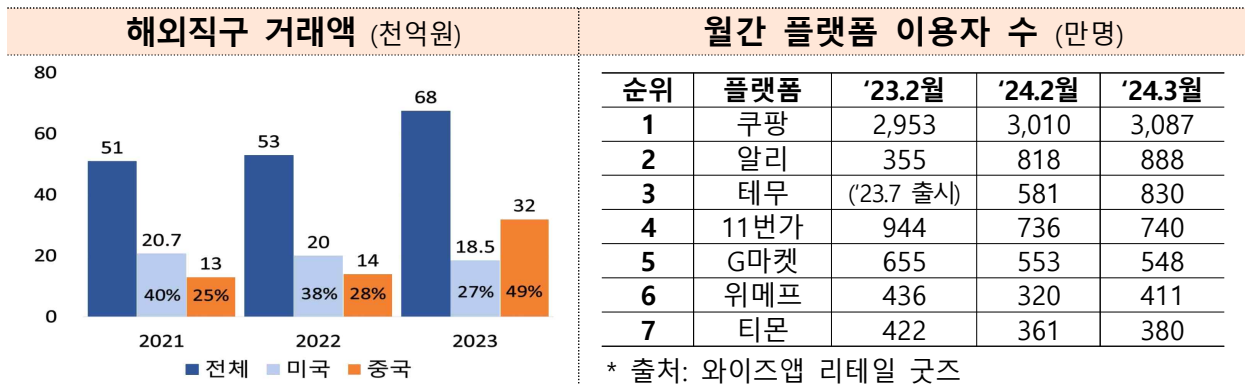
□ 코로나19를 전후하여 세계 온라인 유통 시장*이 폭발적으로 성장하면서 국경을 넘나드는 “해외직접구매(해외직구)”도 대폭 증가

* 세계 전자상거래 소매시장 규모(Statista, 조\$) : ('17) 2.4 → ('19) 3.4 → ('21) 5.0 → ('23) 5.8

○ 우리 국민의 해외직구 거래액은 지속 증가하고 있고, 국가별 점유율은 그간 미국이 가장 높았으나 최근 중국으로 변화

○ 한편, 해외 플랫폼 이용자 급증에 비해 국내 플랫폼 이용자 수는 정체, 우리나라의 온라인 해외판매(역직구) 거래액은 작년 감소*

* 온라인 해외판매액(통계청) : ('21) 4.4조원 → ('22) 1.8조원 → ('23) 1.7조원



□ 해외직구의 확대는 안전 문제, 소비자 피해 등 다양한 이슈를 제기

○ (안전 문제) 어린이 제품, 인체에 유해하거나 화재 등 사고 위험이 높은 생활·전기용품 등이 직구를 통해서 안전인증 없이 국내 반입 중

* 관세청이 단속 중인 위해 식·의약품 등도 '23년 적발 건수가 26만 건 이상

○ (소비자 피해) 가품·불량품 유통, 반품·환불 미비 등 피해 증가, 반면 해외플랫폼은 피해구제에 소극적이고 제재 수단도 부족

* 해외 플랫폼 이용자 중 80.9%는 피해를 경험한 적이 있다고 답변(4.1, 대한상의)

○ (기업 경쟁력) 낮은 생산원가, 소액물품에 대한 관·부가세 면제* 등에 따른 해외직구 증가는 국내 유통소상공인과 제조업체의 경쟁력 저하로 연결

* 소액물품 직구(150불 이하)에 대해서는 한도·횟수 제한 없이 관·부가세 면제 중

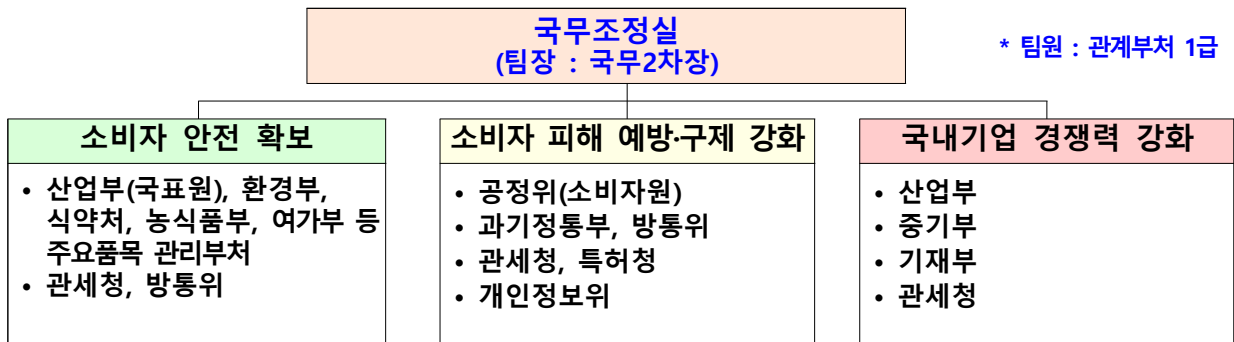
☞ 해외직구 관련 다양한 문제에 대한 범부처 대응 필요

2 추진경과

□ 국조실장 주재 관계부처 회의(3.7)를 통해 「해외직구 종합대책 TF」 출범*

* 3.7 보도자료 배포 (산업·중기부, 공정위, 관세청 참석)

- 국조실 국무2차장을 팀장으로 14개 부처 참여, ①소비자 안전 확보 ②소비자 피해 예방·구제 강화 ③기업 경쟁력 제고 등 대책 마련 추진



- 이 중, 단기적 대응이 시급한 소비자 보호에 대해서는 비상경제 장관회의를 통해 공정위 등 관계부처 대책* 기 발표(3.13)

* 플랫폼 실태조사, 국내 대리인 지정 의무화 및 고객센터 설치, 플랫폼 자율협약 추진 등

□ 약 2달간 20여 차례에 걸친 TF회의를 통해 분야별 면밀한 검토 진행

- (소비자 안전 확보) 물품 수입 관련 65개 법률 조사 → 위험도, 국민 편익, 통관 집행가능성 등을 감안한 맞춤형 대응방안 검토
 - 개인정보, 지식재산권 등 각종 침해행위에 대한 대책도 검토
- (소비자 피해 예방·구제 강화) 피해 현황에 대한 면밀한 실태 점검·조사와 함께 실효성 확보 수단 검토
- (기업 경쟁력 제고) 산업·중기부 중심 국내 유통 산업 및 소상공인에 미치는 영향 분석 및 경쟁력 제고 방안 검토
- (면세제도 검토) 현행 소액수입물품 면세제도의 개편 여부 검토 (기재부), 면세 악용사례에 대한 점검 및 대응방안 마련(관세청) 등

II. 추진방향

정책방향

- ◆ 해외직구 소비자의 안전 · 보호 강화
- ◆ 국내 온라인 플랫폼 등 기업의 경쟁력 제고

① 소비자 안전 확보

안전인증 없는 제품의 해외직구 금지

- 어린이제품 (34개 품목)
- 전기·생활용품 (34개 품목)
- 생활화학제품 (12개 품목)

유해성 확인 제품 반입 차단

- 화장품, 위생용품, 의약외품
- 석면·납·카드뮴 등 함유제품

기존 금지품목 관리 강화

- 의약품, 의료기기
- 수도 관련 제품, 요소수 무력화 장치 등

② 소비자 피해 예방 및 구제 강화

해외플랫폼 점검 및 실태조사

- 해외플랫폼 운영실태 조사
- 플랫폼 판매 제품 점검

소비자 피해구제 실효성 확보

- 국내 대리인 지정
- 자율협약 체결

직구 정보 통합관리 시스템 구축

- '소비자24' 통합 정보 제공

③ 국내 기업 경쟁력 강화

유통 플랫폼 고도화

- 첨단 유통인프라(풀필먼트) 구축
- 첨단기술 활용 유통 R&D 추진
- 물류센터 공유 등 효율화

유통소상공인 새로운 기회 창출

- 품목 다변화(브랜드 인큐베이팅 등)
- 소싱 다변화(동남아, 인도 등 개척)

중소 유통제조기업의 역직구 확대

- 해외 온라인 플랫폼 입점 지원 및 컨설팅
- 물류 지원 강화

면세

- 소액수입물품 면세제도 개편 여부 검토

- 소액면세제도 악용 방지 단속강화

통관

- 위해물품 관리 집중을 위한 시스템 구축

- 통관 강화를 위한 인력 확보 및 전문성 강화

④ 면세 및 통관시스템 개선

Ⅲ. 분야별 대응 방안

1. 소비자 안전 확보

1 현황 및 문제점

- 국민 안전·건강에 직결되는 제품이 안전장치* 없이 국내 반입 중
 - * 해외직구가 아닌 정식 수입절차를 거친 제품은 KC 등 안전 인증을 받고 국내 유통 중
 - (공산품) 각별한 관리가 필요한 어린이제품, 사고 위험과 건강상 위해 우려가 있는 전기·생활용품, 생활화학제품 등이 안전 규제 없이 반입*
 - * 해외직구 구매대행 시 어린이용품(34개), 전기생활용품(34개)은 KC인증 없이는 반입이 차단되나, 해외플랫폼을 통한 개인의 직접 구매는 가능
 - (화장품·위생용품 등) 피부 및 신체 접촉이 빈번한 화장품, 위생용품, 장신구* 등은 안전 검사 없이 국내 반입
 - * "알리·테무 판매 장신구 404개 중 96개(24%)에서 기준 초과 발암물질 검출" (4.7, 인천세관)
 - (의약품 등) 국민 건강에 미치는 영향이 큰 의약품, 의료기기 등도 불법 반입이 급증*하는 등 국민 안전을 위협
 - * 불법 의료기기 적발 건수(건) : ('21) 678 → ('22) 849 → ('23) 6,958
- 지식재산권 침해제품(가품)·개인정보 유출 등 비정형적 위협도 증가
 - (가품) 반입 급증*에 따른 K-브랜드와 국내 소비자 피해 우려도 증가
 - * 지재권 침해 통관 적발 건수(관세청, 만 건) : ('21) 2.9 → ('22) 4.5
 - (개인정보) 개인정보 처리방침* 위배, 앱 접근 권한 미고지 등 해외 플랫폼에 의한 개인정보 침해 우려도 지속 제기
 - * 해외플랫폼 기업도 개인정보처리방침을 수립하여야 하나(개인정보보호법 제30조), 수립된 처리방침의 구체성·적정성·가독성 등이 떨어진다는 지적 등

2 대응방안

- ◆ 국민 건강과 안전을 고려한 위해제품 관리 강화
- ◆ 지식재산권 침해(가품), 개인정보 유출 위협 철저 대응

1. 위해제품 관리 강화

① 안전인증 없는 직구 제품의 해외직구 금지

□ 어린이제품 산업부

- (현황) 만 13세 이하의 어린이가 사용하는 어린이제품은 각별한 관리가 필요하나, 해외직구의 경우 안전 인증없이 국내 반입
- (대책) 유모차, 완구, 보호장구 및 안전모 등 어린이제품 34개 품목은 KC 인증을 받지 않은 경우 해외직구를 금지
※ 어린이제품법 개정 추진('24)

□ 전기·생활용품 산업부

- (현황) 일부 전기·생활용품은 화재, 감전, 화상 등의 사고 발생이 우려되나, 해외직구의 경우 안전 인증없이 국내 반입
- (대책) 사고 우려가 큰 전기온수매트, 전기찜질기, 전기충전기 등 34개 품목은 KC 인증을 받지 않은 경우 해외직구를 금지
※ 전기생활용품안전법 개정('24)

□ 생활화학제품 환경부

- (현황) 유해성분 등이 포함된 제품을 사용할 경우 심각한 신체상 위해가 우려되나, 해외직구의 경우 승인·신고 등 없이 국내 반입
- (대책) 가습기용 소독·보존제, 살균제, 보건용 살충제, 보건용 기피제 등 12개 품목은 신고·승인을 받지 않은 제품의 해외직구를 금지
※ 화학제품안전법 개정('24)

② 유해성이 확인된 제품의 반입 차단

□ 화장품·위생용품 등 식약처

- (현황) 피부에 직접 접촉되는 화장품·위생용품·의약외품* 등은 유해성분·물질 포함 우려가 있으나 해외직구의 경우 별도의 검사 없이 국내 반입중

* (화장품) 사용불가 원료로 납, 니켈 등 1,050개를 지정
(위생용품) 기저귀, 일회용 수저 등 19개 품목
(의약외품) 치약, 생리용품 등 43개 품목

- (대책) 사용금지 원료 포함 화장품 모니터링, 위생용품·의약외품 유해성 검사 등을 실시하여 유해성이 확인된 제품은 국내 반입 차단
※ 약사법, 화장품법, 위생용품관리법 개정('24)

□ 석면, 납·카드뮴 함유제품 등 환경부·산업부

- (현황) 석면 함유제품(오토바이 브레이크패드 등)과 납, 카드뮴 등 기준치를 초과한 장신구, 유해한 생활화학제품(방향제·탈취제 등)이 해외직구로 유입

- (대책) 석면 함유제품, 생활화학제품(방향제·탈취제 등 32개 품목)은 모니터링을 통해 유해성이 확인된 제품은 국내 반입을 차단
※ 석면안전관리법, 화학제품안전법 개정('24)

- 장신구 등은 모니터링, 안전성 조사 등을 지속 실시*하여 추가 조치 시행

* (환경부) '24.5~11월 매월 100개 직접 구매 후 유해성분 조사·분석
(산업부) '24년 말까지 접촉성 장신구에 대한 유해성에 대한 실태조사 추진

③ 기존 해외직구 금지 품목 관리 강화

□ 의약품 식약처 / 동물용의약품 농식품부

- (현황) 해외직구가 원칙적으로 허용되지 않으나, 일부 제품은 국내 반입되고 있어 안전성 우려 증가

- (대책) 의약품 등 직구 차단 명확화를 위해 약사법 개정 추진('24)

- 법 개정 전까지는 위해·오남용 우려가 큰 의약품 집중 차단

- 불법 의약품 직구 피해 방지를 위해 대국민 홍보 강화를 통한 신중 구매 유도, 불법 판매사이트 차단 추진

※ 약사법 개정('24)

□ 의료기기^{식약처}

- (현황) 무허가 의료기기는 해외직구를 통한 수입이 전면 금지되나, 전자혈압계, 보청기, 비접촉식 체온계 등의 불법 직구 적발사례 증가
- (대책) 통관 협업검사 강화 및 해외플랫폼 자율차단 유도, 통관 데이터 분석 기반 특별·기획점검 및 해외직구 위험성 홍보 추진

□ 수도 관련 제품, 요소수 무력화 장치 등^{환경부}

- (현황) 납 용출 등 우려가 있는 수도꼭지류와 하수의 수질 악화 가능성이 있는 주방용 오물분쇄기는 인증제품만 해외직구 가능
 - 요소수 무력화 장치는 경유차의 오염물질 과다배출을 초래하는 품목으로 국내사용은 불법이나 반입 차단에 대한 근거는 불명확
 - (대책) 통관단계에서 수도꼭지, 주방용 오물분쇄기 인증 여부를 별도 확인하도록 하여 반입절차 엄격 관리
 - 설치가 불법인 요소수 무력화 장치의 반입 차단을 위한 근거규정 신설
- ※ 대기환경보전법 개정('24)

2. 지식재산권 · 개인정보 등에 대한 위협 차단

① 지식재산권 침해 제품(가품) 강력 대처

□ 가품 모니터링 및 적발시 제재 강화^{특허청}

- (현황) 기존 가품 모니터링은 국내 유통 제품에 편중되어 해외플랫폼 모니터링에 한계, 가품을 적발하더라도 제재 등의 법적 근거도 부재
- (대책) 해외플랫폼에 대한 모니터링 본격화*, 플랫폼사의 이행강제 및 제재(대외 공표 등)를 위한 법적 근거 마련(상표법 개정 '24)

* 빅데이터 기반의 AI 모니터링(시범사업, 24下), K-브랜드 업체 협력 집중 모니터링('24) 등

□ 가품 차단을 위한 스마트 통관시스템 도입^{특허청·관세청}

- (현황) 개인의 해외직구는 통관단계에서 대량의 물품이 반입되어 가품 확인에 애로, 상표법상 단속 근거도 불분명
- (대책) 특허청-관세청 보유 정보를 실시간 매칭하는 차단시스템 도입('24.5~) 및 가품 단속 근거* 명확화(상표법 개정 '24)
- * (현행) 양도 목적의 수입 등만 침해행위 해당 → (개선) 자가소비용 해외직구도 포함

② 개인정보 보호 강화

□ 개인정보 유출 차단^{개인정보위·방통위}

- (현황) 해외플랫폼의 개인정보 처리방침, 안전조치 수준 등이 국내 기준에 미달하여 개인정보 유출, 오·남용 우려 증가
 - 또한 플랫폼 기업이 앱 이용자의 정보에 접근할 경우, 접근 항목 등을 명확히 고지하고 동의를 받아야 하나, 이를 준수하지 않는다는 지적 제기
- (대책) 개인정보위·방통위 중심 집중 점검 실시, 상반기 중 결과 공표 및 미흡 사업자 대상 개선조치
- * (개인정보위) 개인정보보호법 위반 여부 조사 진행 중('24.2월~6월)
(방통위) 앱 접근권한 관련 위반 여부 기점검('24.3월), 결과 분석 중

□ 개인통관부호 보호 강화^{관세청}

- (현황) 직구에 필요한 개인통관부호를 도용 또는 악용하는 사례 속출
- (대책) 사전검증 강화*, 명의대여죄 적용대상 확대 검토** 추진
- * (현행) 부호+성명_{or}전화번호 일치 → (개선) 부호+성명+전화번호 모두 일치 ※ 관세청 고시 개정('24)
- ** (현행) 직구에 대해서는 미적용 → (개선) 직구에도 적용

2. 소비자 피해 예방·구제 강화

1 현황 및 문제점

- (현황) 해외 온라인 플랫폼을 사용하는 소비자가 급증함에 따라 소비자 불만·분쟁 관련 상담 건수도 증가
 - 국가별로는 중국, 미국 순으로 상담 건수가 많았고, 유형별로는 환불·교환 거부, A/S, 배송 문제 등 급증

【3개년 국가별 해외직구 상담 현황】 (단위: 건)

| 순위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----|----------|----------|----------|
| 1 | 미국(383) | 중국(365) | 중국(886) |
| 2 | 중국(339) | 미국(221) | 미국(257) |
| 3 | 일본(159) | 영국(69) | 싱가포르(57) |
| 4 | 영국(90) | 싱가포르(50) | 일본(51) |
| 5 | 싱가포르(52) | 일본(42) | 프랑스(40) |

* 1372 소비자상담센터 및 국제거래소비자포털에 접수된 국제거래 관련 상담 건 중 사업자 소재국이 확인된 건 기준

【3개년 유형별 해외직구 상담 현황】 (단위: 건)

| 유형별 구분 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------|------|------|-------|
| 취소, 환불, 교환 지연·거부 | 720 | 873 | 1,941 |
| 제품하자, 품질, A/S | 231 | 300 | 774 |
| 미배송, 배송지연 | 331 | 276 | 762 |
| 사업자 연락두절, 사이트폐쇄 | 178 | 169 | 300 |
| 계약불이행, 불완전이행 | 153 | 66 | 106 |

* 1372 소비자상담센터 및 국제거래소비자포털 국제거래 관련 상담건 기준

- (문제점) 소비자 피해 증가에도 불구하고, 관련 정보 및 피해구제가 미흡하고, 해외 플랫폼에 대한 국내법 적용이 어려운 상황
 - 해외직구 관련 정보가 부처별로 산재되어 있어 소비자가 필요한 정보에 대한 접근성 및 편의성 부족
 - 국내 고객센터 미운영, 피해구제(취소·반환·교환 등) 절차 미비 등 소비자 피해 발생시 적절한 사후구제를 기대하기 어려움
 - 국내 영업소가 없는 경우 국내법상 책임·의무를 강제할 수 없어 국내법 준수 및 위반시 법적 제재에 한계

👉 해외플랫폼 및 판매제품에 대한 전반적인 실태조사, 피해 예방·구제 실효성 확보, 정보 통합관리 시스템 구축 등 대책 마련 필요

2 대응방안

- ◆ 소비자 피해 현황 파악을 위한 범정부 해외플랫폼·판매제품 실태 점검
- ◆ 소비자 피해 예방·구제의 실효성 확보 수단 마련
- ◆ 피해 사각지대 해소를 위한 직구 정보 통합관리 시스템 구축

1. 범정부 해외플랫폼 실태조사 및 점검 실시

- 해외 플랫폼 사업자의 소비자 보호 의무이행 실태조사 공정위·관세청
 - (현황) 해외직구 플랫폼 이용자 수가 늘어나고 있어, 해외플랫폼 사업자의 소비자 보호 의무이행 실태에 대한 면밀한 파악 필요
 - (대책) 플랫폼 사업자 대상 소비자 보호 의무이행 점검*(공정위), 통신판매자 관리 및 부정수입물품 유통(관세청) 등 실태조사 실시
 - * 소비자 피해사례 분석 및 소비자 권리 보호를 위한 제도 마련 여부 등을 확인
 - 조사 후 결과 공표 및 법 위반 사항 관련 조치 등 시행
- 플랫폼 판매 제품 점검 산업부·환경부 등
 - (현황) 해외직구 플랫폼을 통해 유통되는 제품 및 플랫폼의 개인 정보 관리 등에 대한 현황 파악은 미흡
 - (대책) 총 8개 부처에서 제품(어린이제품·전기용품·의약품 등)과 정보 관리(개인정보·앱접근권한 등)에 대한 전방위 점검 및 조사 실시
 - 점검 후 위해제품 반입차단 확대 검토 및 관련 제재 추진

< 부처별 점검·조사 주요내용 >

- (산업부) 어린이제품, 전기·생활용품 등에 대한 안전성 조사 추진
- (환경부) 생활화학제품, 석면함유기능제품, 중금속함유우려 장신구, 어린이용품 등 안전성 조사
- (식약처) 의약품, 의료기기 등 집중 모니터링('24.4월~)
- (특허청) K-브랜드 및 건강·안전용품(유아용품, 자동차부품 등) 가품에 대한 집중 모니터링
- (여가부) 성인용품 판매에 대한 청소년 보호조치 이행점검 ('24.2월, 3월) 및 상시 모니터링
- (개인정보위) 개인정보 처리방침, 국외이전 등 개인정보보호법 위반 여부 조사 중('24.2월~)
- (방통위) 앱 접근권한 관련 사항(이용자 동의, 필수선택권한 구분 등) 준수 여부 점검('24.3~4월)
- (과기정통부) 피싱, 악성앱, 악성코드 유포 등의 사이버 공격 탐지·대응 강화

2. 소비자 피해구제 실효성 확보

□ 해외 플랫폼 기업의 국내 대리인 지정 의무화^{공정위 등}

- (현황) 국내에 주소·영업소가 없는 해외플랫폼의 경우 국내법상 책임·의무 이행(소비자보호, 가품 제재 등)을 강제하기 어려움
- (대책) 해외 플랫폼 이용시 발생한 소비자 피해구제 및 분쟁해결, 법적 제재 및 책임부과 등을 위한 국내 대리인 지정 의무화

〈부처별 국내 대리인 지정 관련 법률 개정 검토(안)〉

- (공정위) 소비자 피해구제·분쟁해결 담당, 문서송달 및 조사 대상으로 지정
(전자상거래법 개정안 입법예고(3.27~5.7))
- (산업부) KC미인증 제품 판매정보 삭제 등 의무(전기생활용품안전법, 어린이제품법 개정 추진)
- (특허청) 위조상품 차단 조치 이행(상표법 개정 추진)

□ 해외 플랫폼 기업과의 자율협약 체결^{공정위 등}

- (현황) 해외 플랫폼을 통한 직구 증가에 따라 불법·위해제품으로 인한 소비자 피해 증가
- (대책) 피해발생이 우려되는 물품·정보에 대한 사전예방 및 실효성 확보 보완조치로 해외플랫폼 기업과 자율협약 체결 추진

〈부처별 자율협약 추진 주요내용〉

- (공정위) 위해제품 정보 공유 및 유통·판매 차단 등 제품 안전에 대한 자율협약 체결
* 5.13(월) 공정위(소비자원) - 알리·테무 간 자율제품안전협약 기체결
- (방통위) 청소년 유해정보에 대한 청소년 접근 제한조치 등 자율규제 협조 추진
- (식약처) 식품·의료제품 불법유통·부당광고에 대한 플랫폼 자율차단 체계 구축
- (과기정통부) 상품 검색·추천서비스 결과 노출 기준공개, 광고 여부 설명 등 자율규제 참여

□ 핫라인 구축 및 국내 고객센터 운영^{공정위}

- (현황) 중국 해외직구 플랫폼의 경우 국내 고객센터 및 상담직원 부재로 원활한 소비자 상담 및 불만 해결이 어려운 상황
- (대책) 소비자 불만 및 분쟁 해결 등의 실효성 확보 보완조치로서 해외플랫폼에 핫라인 구축 협의 및 국내 고객센터 설치 권고*

* (알리익스프레스) 국내 고객센터 설치 및 한국어 상담 직원 배치

3. 해외직구 정보 통합관리 시스템 구축 공정위 등

○ (현황) 현재 부처별로 해외직구 물품과 관련하여 12개의 사이트를 운영*하고 있으나, 정보가 통합 관리되지 않아 소비자 편의성 부족

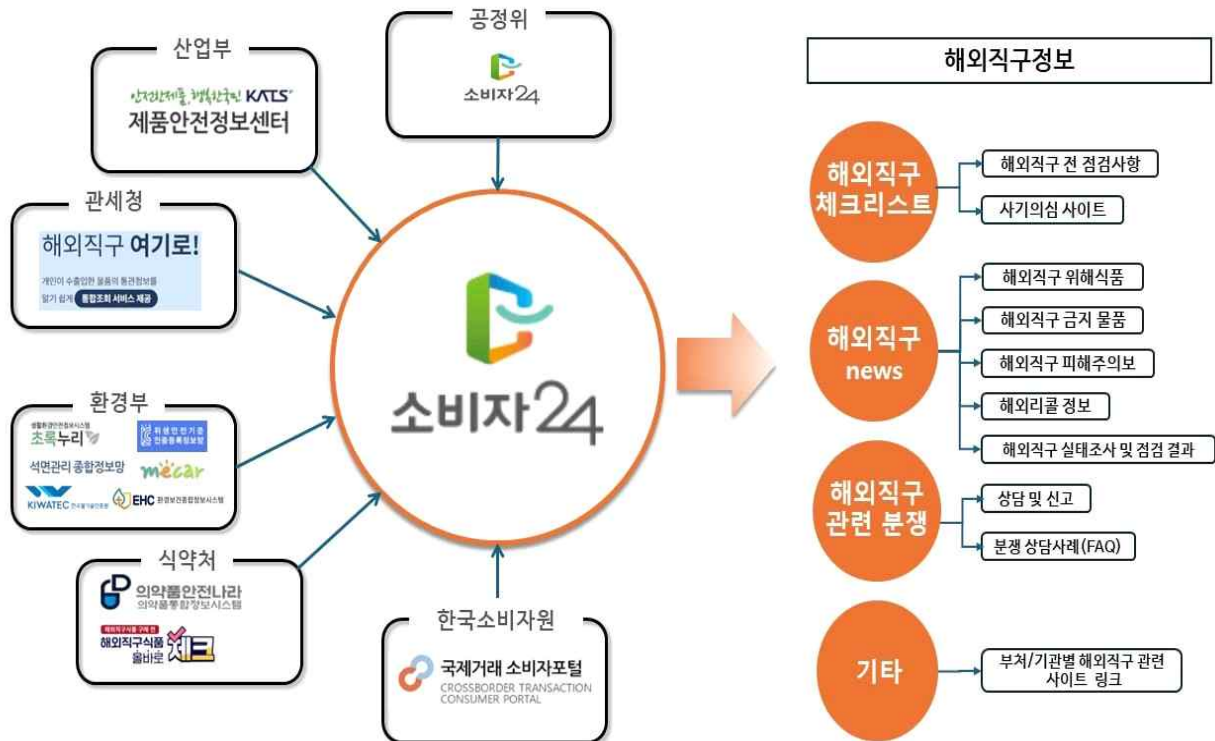
* 공정위, 관세청, 식약처, 환경부, 국표원, 한국소비자원 등이 포털 운영 중

○ (대책) 12개 사이트에 산재된 해외직구 관련 정보를 소비자24*에 통합하여 소비자 접근성 및 편의성 제고

* www.consumer.go.kr (공정위 운영)

- (사전 점검) 해외직구를 하기 전에 소비자가 알아두어야 할 유의사항 및 점검사항 등을 설명하고, 사기의심 사이트 정보를 안내
- (해외직구 News) 해외직구 금지물품·위해식품, 피해주의보 발령 사항, 국내외 리콜 제품 정보, 실태조사 결과 등을 종합 제공
- (해외직구 관련 분쟁) 상담 및 신고 안내 및 상담사례 제공

[해외직구 정보 통합 관리(소비자24)]



3. 기업 경쟁력 제고

1 현황 및 문제점

- 세계 온라인 유통 시장은 코로나19 전후로 폭발적으로 성장하여 '23년 5.8조 달러에 달하는 거대시장으로 확대
 - * 세계 전자상거래 소매시장 규모(Statista, 조\$) : ('17) 2.4 → ('19) 3.4 → ('21) 5.0 → ('23) 5.8
- 특히, 국경을 넘는 크로스보더 온라인 유통 시장(CBEC) 급성장 전망
 - * Cross-Border eCommerce 시장 전망(SNS INSIDER, 조\$) : ('22) 0.95 → ('30) 6.1
- 우리나라는 세계 5위의 온라인 유통 강국이나, 내수 시장 위주
 - * 이커머스 시장 매출액('23, 억\$) : (中) 29,311 (美) 11,368 (英) 1,986 (日) 1,908 (韓) 1,252
- 크로스보더(CBEC) 시장 비중은 해외와 비교시 매우 낮은* 편이며, 우리 제품의 해외 직구 수출(역직구) 규모는 감소**
 - * 전체 온라인 유통 시장 대비 CBEC 비중('23) : (세계 평균) 28.4% (한국) 약 4%
 - ** 온라인 해외판매액 : ('21) 4.4조원 → ('22) 1.8조원 → ('23) 1.7조원
- 국내 온라인 유통 시장은 온라인 유통 플랫폼, 유통 소상공인(플랫폼 입점업체 등), 제조업체 등으로 구성
 - 거대 자본* 및 첨단기술을 보유한 글로벌 유통 플랫폼과의 경쟁이 불가피한 상황에서 국내 유통플랫폼 전반의 경쟁력 약화 우려
 - * 기업별 영업이익('23) : (알리바바) 23.3조원 (핀뒤뒤) 11.1조원 (쿠팡) 6,174억원
 - 낮은 생산원가, 관·부가세 면제 등에 따른 해외 소비재의 직구 증가는 국내 유통소상공인과 제조업체의 가격경쟁력 상실 요인 초래
 - * 해외직구 비중이 높은 패션·의류, 가전·전자기기 등 분야에서 중국산으로 대체 가속화
 - 코로나19 이후 성장세가 둔화*된 유통산업 생태계의 활성화를 위해 관련 업계는 규제·법제 개선도 지속 요구
 - * 국내 온라인쇼핑 거래액 증가율(전년대비) : ('19) 20.6% → ('21) 20.2% → ('23) 8.4%

2 대응방안

- ◆ 유통 플랫폼 고도화를 위한 첨단 인프라 확산 및 기술개발 강화
- ◆ 유통 소상공인의 경쟁력 확보와 역지구 확대 지원 강화
- ◆ 온라인 유통산업 활성화를 위한 규제혁신 및 지원기반 구축

1. 유통 플랫폼 고도화 지원

□ 첨단 유통물류 인프라인 풀필먼트 확산 및 고도화^{산업부·중기부}

- (현황) 글로벌 플랫폼 기업과 경쟁하기 위해서는 다품종 소량거래, 적시적소 배송 등을 위해 인프라 확산 및 산업 육성 전략 필요
- (대책) 풀필먼트* 확산·고도화 및 AI 활용 등 유통산업 혁신 강화
 - * 제품 입고 → 관리 → 포장 → 배송까지 전 과정을 자동화·효율화하는 인프라
 - 풀필먼트 보급 확산 및 고도화 기술개발*, 디지털통합 물류시스템 구축('24.말) 등을 통해 소비지 인근 중소유통업체의 온라인 활용 촉진
 - * 중소 유통형 풀필먼트 표준모델 보급 확산, AI자율운영 무인유통물류센터 기술개발 등
 - 「유통산업발전 기본계획」('24.9) 및 「유통·물류 AI 활용 전략」('24.10) 등을 통해 기술개발, 생태계 구축 등 온라인 유통산업 혁신 지원

□ 물류센터 공유(벤더플렉스) 활성화^{산업부}

- (현황) 기존 제조 및 납품 업체-플랫폼-소비자로 이어지는 배송방식*은 대형 물류공간 확보 및 추가 운송 등 불필요한 비용이 발생하는 경우도 존재
 - * 제조납품 업체가 플랫폼 업체 물류창고에 입고, 플랫폼 업체가 물류창고 보관후 소비자에게 배송
- (대책) 제조 및 납품업체 보관시설에서 소비자에게 직접 배송*하여 배송 단계를 단축하는 배송물류 효율화 지원
 - * 제조·납품 업체 물류창고에 보관된 상품을 플랫폼 업체가 소비자에게 직접 배송 (기존) 제조·납품 업체 → 플랫폼업체 → 소비자 / (개선) 제조·납품 업체 → 소비자

2. 유통소상공인의 새로운 사업기회 창출

□ 브랜드 인큐베이팅 등 품목 다변화 산업부·중기부

- (현황) 기존 해외 제품을 단순 중개 유통하는 사업모델은 지속 가능성에 한계, 새로운 부가가치 창출 모델 필요
- (대책) 유통소상공인들이 다양한 품목을 발굴할 수 있도록 **브랜드 인큐베이팅*** 전문가와 네트워크 구축 등 지원

* 소규모 브랜드 기획·소싱·마케팅 등 발굴 → 해외쇼핑몰 입점 지원

- (예시) A기업은 유망 중국산 제품(마사지기기류)을 발굴하고 제조 과정에 관여하는 등 자체 브랜드화를 통해 연 매출 130억원의 건강 전문 브랜드 기업으로 성장

□ 소싱 대상국 다변화 산업부

- (현황) 유통소상공인의 제품 소싱 대상국이 일부 국가에 편중
- (대책) 원료 생산지 등으로 소싱 대상국을 다변화하여 경쟁력을 확보할 수 있도록 **현지업체와 네트워크 구축 및 성공사례*** 확산 등 지원

* (소싱 다변화 품목) 니트릴 장갑, 애완동물 사료, 목재제품, 커피, 플라스틱 제품 등

3. 중소 유통·제조기업 수출(역직구) 확대

□ 역직구 판로 확대 지원 산업부·중기부

- (현황) 영세한 중소 유통·제조기업은 글로벌 플랫폼 활용에 한계
- (대책) 글로벌 플랫폼 입점 및 판로 확대를 위해 **마케팅 지원 강화***, **현지 인플루언서 활용 및 국내 플랫폼과 동반 해외진출 지원****

* 해외 쇼핑몰 직접입점 및 마케팅 지원을 ('23) 400개사 → ('24) 900개사로 확대

** 코세페 활용 국내 플랫폼 글로벌 인지도 제고, KOTRA 무역관 활용 현지 홍보 등

□ 역직구 물류 지원 산업부

- (현황) 중소 입점업체의 역직구 수출시 해외 물류·배송 등 애로 발생
- (대책) 전자상거래를 통한 역직구 추진기업의 물류 지원을 위한 **해외공동물류센터*** 확대(['22] 238개 → ['23] 261개 → ['24] 270개)

* 미국·일본·동남아에서 아마존·쿠팡·쇼피 등을 활용하여 판매된 우리 제품 배송 물류 지원

4. 온라인 유통산업 생태계 활성화

□ 대형마트 새벽배송 허용 등 규제 개선^{산업부 등}

- (현황) 대형마트 새벽배송 제한 등의 규제로 인해 국민 불편·업계 부담이 가중되는 등 유통 관련 규제 개선이 시급
 - * 새벽배송 미시행지역 주민의 84%가 새벽배송 희망 ('23.10, 대한상의)
- (대책) 새벽배송 허용 적극 추진, 규제 지속 발굴·개선
 - 대형마트 새벽배송 허용 등 유통규제 개선으로 국내 및 글로벌 성장 잠재력을 보유한 플랫폼으로 성장계기 마련(유통법 개정)
 - * 대형마트 영업시간제한(오전 0시~ 10시)내 새벽배송 허용
 - 학계·업계·정부 공동 「유통미래포럼」 발족('24.5), 글로벌 스탠다드에 맞지 않거나 업계가 요구하는 규제 발굴·해소

□ 온라인 유통산업 발전 기반 정비^{산업부}

- (현황) 온라인 유통 비중이 확대되고 있으나 현행 유통법은 오프라인 유통 중심이며, 유통산업 통계도 국내기업에 한정
- (대책) 유통법 개정을 통해 온라인 유통 부문 산업분류 개선*, 온라인 유통산업 지원 등 온라인 유통산업 육성 근거 마련
 - * 現유통법 시행규칙 제2조에 규정된 무점포판매 유형을 인터넷, 모바일 판매 중심으로 개정
- 온라인 유통산업 통계 기반 강화를 위해 온라인 유통 통계 대상에 국내진출 글로벌 기업(국내 대리인 지정 기업)까지 포함도 추진
 - * 통계청 승인통계인 「주요 유통업체 매출동향」에 온라인 유통 매출도 포함 추진('24년말)

□ 플랫폼-입점업체간 상생협력^{산업부·중기부 등}

- (현황) 대형 플랫폼과 중소 입점업체간 상생을 위한 소통채널 부족
- (대책) 온라인유통 얼라이언스*를 구성하여 상생안을 마련하는 등 생태계 조성 지원, 주요 생필품에 대한 플랫폼별 가격 정보 조사·발표 추진
 - * (구성) 플랫폼, 유통소상공인, 제조사, 동반위 등 (예시) 물류비용 지원, 풀필먼트 서비스 제공 등

4. 면세 및 통관 시스템 개선

(1) 면세 시스템

1 현황 및 문제점

- 자가사용 물품은 소액 면세한도(150달러, 미국발 200달러) 이내 연간 금액 한도 및 횟수 제한 없이 면세가 이루어짐
 - 해외직구 물품은 관·부가세 면제로 국내 일반 제조·수입업체 물품에 비해 가격 경쟁력* 면에서 우위를 가져, 이에 대한 형평성 문제 지적이 있음
 - * 동종 중국직구 물품이 70~80% 저렴 (국내업체 의견)
 - 또한, 소액면세 제도를 악용하여 의도적인 분할(쪼개기) 후 면세 통관을 시도하는 사례도 발생
 - * 소액면세 제도를 악용하여 의도적인 분할, 면세통관 후 상용으로 판매

< 해외 사례 >

- (중국) 부가세 부과 및 해외직구한도 설정(1회 90만원, 연간 480만원)
- (EU) '21.7월부터 부가세 면세 폐지, '28년부터 관세 면세 폐지
- 영국('21.12), 호주('18.7월), 뉴질랜드('19.12월) 등 부가세 면세 폐지

2 대응방안

- 국내사업자와 역차별 문제 해소 등을 위해 소액수입물품 면세 제도 개편여부 검토^{기재부}
- 소액면세 제도 악용 방지를 위한 단속 강화^{관세청}
 - 조직적인 분산·반입 행위와 같은 해외직구 악용 범죄에 대해 사후 정보분석·상시단속 등 강화*
 - * 분기별 기획단속 및 해외직구 집중시기 특별단속 실시

(2) 통관 시스템

1 현황 및 문제점

- 해외직구 물품은 일반 수입물품과 달리 **간이한 통관절차**를 거쳐 반입되어 **위해제품 적발이 곤란**
 - 또한 해외직구 급증으로 세관 직원의 업무 부담 증가, 통관 검사 품질 저하 우려* 및 물류 지체** 발생
 - * 통관직원 1인당 처리 건수는 41.7만건으로 전년대비 31%↑, x-ray 판독 시간은 건당 1~5초
 - ** 해외직구 성수기 : (항공특송) 1~2일 → 3일 이상 소요, (해상특송) 2~3일 → 4일 이상 소요

2 대응방안

- **위해제품 차단에 역량을 집중할 수 있는 통관 시스템 구축**^{관세청}
 - (통관서식 변경) **위해제품을 사전에 선별하기 위해 필요한 제품 모델, 규격 등의 통관서식의 기재 항목 확대**
 - 일부 **위해제품은 개별법령 개정**을 통해 **간이 통관절차 적용을 배제***
 - * 예) 해외직구 농산물의 경우 「식물방역법」에 따라 예외 없이 검역요건 구비
 - (통관 플랫폼 구축) 온라인 플랫폼 주문정보를 사전 입수하여 **위해제품 반입 차단**에 활용 가능한 **‘전용 통관 플랫폼’** 구축(~'26)
- **통관검사 강화를 위한 인력·전문성 보강**^{관세청}
 - (인력 보강) X-ray 판독, 개장검사, 통관심사 분야의 **인력 보강 추진**
 - (전문성 제고) 수입요건 소관부처와 협업하여 **전문가를 활용한 직구물품의 수입검사 및 성분분석(안전성 검사) 확대*** 추진
 - * 현재 관세청 및 소관부처 전문인력 50여명(2개 센터 및 2개 팀) 운영 중

VI. 향후 추진계획

◆ 신속한 입법 추진 및 현장 조기 안착을 위한 대국민 홍보 강화

□ (법률 개정) 위해제품 관리 강화, 소비자 피해구제 실효성 확보 등 법률 개정 사항은 연내 신속 개정 추진

* (위해제품 관리 강화) 어린이제품법, 전기생활용품안전법, 화학제품안전법 등 10개 법률 (소비자 피해구제 실효성 확보) 전자상거래법 등 4개 법률

○ 법률 개정 전까지는 관세법*에 근거한 위해제품 반입차단 실시, 관세청-소관부처 준비를 거쳐 6월 중 시행

* (관세법 제237조) 국민보건 등을 해칠 우려가 있는 경우 위해제품 차단 가능

□ (홍보 강화) 해외직구 종합정보 제공을 위한 소비자24는 5.16일부터 개편 가동하고, 해외직구 유의사항, 위해제품 정보 등 대국민 안내·홍보 강화

○ 이를 통해 정보가 불분명한 제품에 대한 소비자의 신중 구매를 유도

□ (대책 점검·보완) 해외직구 TF를 통해 대책 추진상황 등 주기적 점검, 상황에 따른 추가·보완대책도 마련

※ 참고2 : 세부 이행과제

☞ 복잡·다양·산발적으로 발생하는 해외직구 이슈의 특성상, 이번 발표 이후에도 해외직구 TF는 지속 가동, 진행상황 지속 점검 및 추가·보완 대책* 신속 마련·추진

* △ 개인정보 침해 등 범정부 실태 조사·점검 결과에 따른 후속 대책

△ (가칭)소상공인 종합대책 등 유통산업·소상공인 경쟁력 제고를 위한 추가 대책

△ 기타 해외직구 급증에 따라 발생하는 새로운 이슈 대응

참고1

해외직구 차단 대상 품목

| 부처 | 구분 | 품목 |
|--------------|-----------------------------|---|
| 산업부 (국표원) | 어린이제품(34개) * 어린이제품법 | 어린이용 물놀이기구, 어린이 놀이기구, 자동차용 어린이보호장치, 어린이용 비비탄총, 유아용 섬유제품, 합성수지제 어린이용품, 어린이용 스포츠보호용품 (보호장구 및 안전모), 어린이용 스케이트보드, 아동용 이단침대, 완구, 유아용 삼륜차, 유아용 의자, 어린이용 자전거, 학용품, 보행기, 유모차, 유아용 침대, 어린이용 온열팩(주머니난로 포함), 유아용 캐리어, 어린이용 스포츠용구명복, 어린이용 가죽제품, 어린이용 안경테 및 선글라스, 어린이용 물안경, 어린이용 우산 및 양산, 어린이용 바퀴달린 운동화, 어린이용 롤러스케이트, 어린이용 스키용구, 어린이용 스노보드, 쇼핑카트 부속품, 어린이용 장신구, 어린이용 키보드, 어린이용 인라인롤러스케이트, 어린이용 가구, 아동용 섬유제품 + ∞ (모든 어린이제품) |
| | 전기·생활용품(34개) * 전기생활용품안전법 | 전선·케이블 및 코드류, 스위치, 전자개폐기, 커패시터 및 전원필터, 전기설비용 부속품 및 연결부품, 퓨즈, 차단기, 교류전원 전기찜질기·발 보온기, 전기충전기, 단전지, 램프홀더, 일반조명기구, 안정기 및 램프 제어장치, 리튬이차단전지, 전기기기용 제어소자, 컴프레서, 전기온수매트, 폐열 회수 환기장치, 수도 동결 방지기, 전기정수기, 전기헬스기구, 기포발생기기, 물수건 마는 기기 및 포장기기, 유체펌프, 전기욕조, 컴퓨터용 전원공급장치, 전지, 전력변환장치, 리튬 이차전지시스템, 재사용전지모듈, 재사용전지 시스템, 자동차용 재생타이어, 가스라이터, 비비탄총 |
| 환경부 | 생활화학제품(12개) * 화학제품안전법 | 가습기용 보존처리제품, 가습기용 생활화학제품, 가습기용 소독·보존제, 감염병예방용 방역 살균·소독제, 보건용 살충제, 보건용 기피제, 감염병예방용 살충제, 감염병예방용 살서제, 살균제, 살조제, 기피제, 목재용 보존제 |

참고 2

세부 이행과제

| 연번 | 과제명 | 추진시한 | 담당 |
|------------------------|---------------------------------|---------|----------|
| ① 소비자 안전 | | | |
| 1 | · 어린이제품(34개), 전기·생활용품(34개) 직구금지 | ~'24.下 | 산업부(국표원) |
| 2 | · 생활화학제품, 석면함유가능물질 등 반입차단 | ~'24.下 | 환경부 |
| 3 | · 화장품, 위생용품 반입차단 | ~'24.下 | 식약처 |
| 4 | · 의약품·동물용의약품 기준 명확화 | ~'24.下 | 식약처·농식품부 |
| 5 | · 차단 제품별 홍보 강화 | 즉시 | 산업부 등 |
| 6 | · 수도·주방용 오물분쇄기 관련 제품 통관강화 | ~'24.下 | 환경부 |
| 7 | · 가품 적발 관련 제재 근거 마련 등 | ~'24.下 | 특허청 |
| 8 | · 개인정보 무단유출 점검·조치 등 | ~'24.6월 | 개인정보위 |
| 9 | · 개인통관부호 보호 강화 | ~'24.下 | 관세청 |
| ② 소비자 보호 | | | |
| 10 | · 범정부 실태조사 실시 | ~'24.下 | 공정위 등 |
| 11 | · 국내 대리인 지정 | ~'24.下 | 공정위 등 |
| 12 | · 자율협약 체결 | ~'24.上 | 공정위 등 |
| 13 | · 핫라인 구축 | ~'24.上 | 공정위 등 |
| 14 | · 해외직구 정보·서비스 통합제공 | 즉시 | 공정위 등 |
| ③ 기업 경쟁력 강화 | | | |
| 15 | · 온라인 유통플랫폼 경쟁력 강화 | ~'25 | 산업부·중기부 |
| 16 | · 유통소상공인 지원 | ~'25 | 산업부·중기부 |
| 17 | · 중소 유통·제조기업 수출(역직구) 확대 | ~'24.下 | 산업부·중기부 |
| 18 | · 관련 규제·법제 정비 | 계속 | 산업부 등 |
| 19 | · (가칭)소상공인 종합대책 마련 | ~'24.6월 | 중기부 |
| ④ 면세 및 통관시스템 개선 | | | |
| 19 | · 면세제도 개편 여부 검토 | 즉시 | 기재부 |
| 20 | · 소액면세 악용 단속 강화 | 즉시 | 관세청 |
| 21 | · 통관 서식 개선 | ~'24.下 | 관세청 |
| 22 | · 전자상거래 전용 통관 시스템 구축 | ~'26.下 | 관세청 |
| 23 | · 통관 인력·전문성 보강 | ~'24.下 | 관세청·행안부 |