

 루리 위키 >  가이드 · 고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줍줍 · 응모·실무 가이드

해외직구 통관 지연과 환불: 개인통관고유부호,...

루리의 줍줍이 정리한 글



해외직구 통관 지연과 환불: 개인통관고유부호, 배송 신고, 환불이 안 들어올 때 순서

루리

해외직구 물건이 통관에서 멈추면 먼저 개인통관고유부호와 통관 진행 상태를 확인하고, 환불이 안 들어오면 결제 수단·판매 방식(구매대행 여부)에 따라 판매자, 카드사, 한국소비자원 순서로 움직이는 것이 공식 안내의 흐름이에요.

해외직구 물건이 통관에서 멈추면 먼저 개인통관고유부호와 통관 진행 상태를 확인하고, 환불이 안 들어오면 결제 수단·판매 방식(구매대행 여부)에 따라 판매자, 카드사, 한국소비자원 순서로 움직이는 것이 공식 안내의 흐름이에요.

관세청 전자상거래 통관포털, 관세청 목록통관 안내, 공정거래위원회 전자상거래 소비자보호 안내, 한국소비자원 국제거래 안내(2026-10-29 확인)를 정리한 일반 설명이에요. 법률·금융 상담이 아니며, 금액·기간은 바뀔 수 있어 **공식 확인**이 필요해요.

1 1. 기본 정보

항목	내용	출처
개인통관고유부호	전자상거래 통관포털에서 본인인증 후 바로 발급·조회· 도용신고·유효기간 갱신	관세청
목록통관 기준	자가사용 물품, 물품가격 미화 150달러 이하(미국발 200달러 이하)	관세청
기준 초과 시	수입신고가 필요하고 관세· 부가세가 부과	관세청
관세 문의	관세청 125(지역번호 없이)	관세청
소비자 상담	1372 소비자상담센터, 국제거래 소비자포털 (crossborder.kca.go.kr)	소비자24·한국소비자원

물품가격에는 발송국 안에서 붙은 세금, 내륙운임, 보험료가 포함돼요. 한도를 넘으면 공제 없이 운임·보험료를 포함한 총 과세가격 전체에 세금이 붙는다고 안내돼요.

2 2. '테무 통관번호': 통관번호는 어디서 받나요

테무, 알리익스프레스, 타오바오 같은 해외 쇼핑몰에서 결제할 때 통관번호를 적으라고 하면 개인통관고유부호를 말해요. 관세청 전자상거래 통관포털에서 본인인증(간편인증 또는 공동인증서)만 하면 바로 발급받을 수 있다고 안내돼요. 같은 포털에서 아래 일을 할 수 있어요.

- 등록된 정보 조회·수정
- 수입통관내역 조회(구매한 물품의 통관 진행 확인)
- 도용이 의심될 때 도용신고
- 유효기간 갱신

내 통관번호로 내가 사지 않은 물품이 신고된 내역이 보이면 포털의 도용신고를 이용하세요. 포털 이용 문의는 관세청 안내 전화(1544-1285, 유료)가 있고, 통관 법령 문의는 125예요.

3. '라쿠편 배송 신고 어떻게 하는 건가요?': 신고의 의미

라쿠편 같은 중국 앱의 배송 관련 화면에서 "신고"라는 말이 나오면 쇼핑몰 안의 배송 정보 입력 절차인 경우가 많아요. 다만 앱마다 화면이 달라서 **그 앱의 신고 항목이 정확히 무엇을 뜻하는지는 공식 확인이 필요해요**(해당 앱 고객센터). 한국 쪽에서 내가 할 일은 두 가지로 정리돼요.

- 통관에 쓰이는 개인통관고유부호와 수령인 이름·연락처가 앱에 입력한 값과 같은지 확인
- 관세청 포털의 수입통관내역 조회로 운송장 번호의 진행 상태 확인

4. 통관이 지연될 때 점검 순서

- 통관포털에서 수입통관내역(운송장 번호)을 조회해요.
- 개인통관고유부호, 수령인 이름, 연락처가 일치하는지 봐요. 틀렸다면 쇼핑몰이나 배송대행업체에 정정을 요청해요.
- 물품가격이 미화 150달러(미국발 200달러)를 넘는지 확인해요. 넘으면 일반 수입신고와 세금 납부가 필요해요.
- 목록통관에서 제외되는 품목인지 확인해요. 관세청 안내는 목록통관 대상과 배제 대상이 섞여 들어오면 화물 전체가 목록통관에서 빠진다고 해요. 배제 대상 목록은 「특송물품 수입통관 사무처리에 관한 고시」 별표1에 있어요.
- 건강기능식품·의약품 등 반입이 제한될 수 있는 품목은 식품의약품안전처 등을 통해 사전에 확인해야 한다고 정책브리핑 체크리스트가 안내해요.
- 그래도 모르겠으면 관세청 125로 문의해요.

통관이 멈추는 구체적인 사유별 비율이나 평균 지연 기간은 공식 자료에서 확인하지 못해 **공식 확인**으로 남겨요.

5. '타오바오 빠른환불 돈이 안들어와요': 환불이 안 들어올 때

타오바오 같은 해외 플랫폼의 환불 처리 기간은 플랫폼 정책이라 한국 정부 자료에서 확인되지 않아요 (**공식 확인**: 해당 플랫폼 고객센터). 한국소비자원과 소비자24가 안내하는 일반 순서는 아래와 같아요.

단계	할 일
1	판매자·플랫폼 고객센터에 직접 문의하고 주문내역, 결제내역, 대화 캡처를 보관
2	구매대행으로 산 경우 국내법이 적용되므로 사업자의 소비자피해 기준· 소비자분쟁해결기준에 따라 보상 협의
3	카드로 결제했다면 카드사의 해외이용 이의제기 (차지백) 서비스를 문의. 객관적 입증자료를 카드사에 내야 한다고 안내
4	해결이 안 되면 1372 상담 후 한국소비자원 피해구제 신청(상담을 먼저 받아야 신청 가능)
5	해외 사업자 건은 국제거래 소비자포털에 도움 요청

한국소비자원은 환불 요청에 답이 없는 사업자에게 공식 이메일로 확인·조치를 요청하고, 10일 이상 답변이 없으면 사기의심 사이트로 등록한다고 안내해요. 차지백 신청 기한은 카드 브랜드마다 달라서 **공식 확인**이 필요해요(카드사 문의).

6. 청약철회(단순 변심 환불)는 가능한가

공정거래위원회 안내에 따르면 단순 변심은 물품을 받은 날부터 7일 이내, 계약 내용과 다른 물품은 받은 날부터 3개월 또는 안 날부터 30일 이내에 청약철회를 할 수 있어요. 다만 해외 사업자와의 거래에 이 규정이 그대로 적용되는지, 반품 배송비를 누가 내는지는 해당 페이지에서 확인되지 않아 **공식 확인**이 필요해요.

7. 흔한 실수

- 통관번호를 타인 것으로 입력하거나 오타를 내요.
- 한도 미만으로 나누어 시키려고 하다가 합산 과세 문제를 만나요(합산 기준은 관세청 현행 안내 **공식 확인**).
- 환불 요청 대화를 앱 안에서만 하고 캡처를 남기지 않아요.
- 자가사용으로 면세받은 물품을 재판매해요. 정책브리핑 체크리스트는 관세법상 밀수입죄나 관세포탈로 처벌받을 수 있다고 안내해요.
- 사기의심 사이트인지 결제 전에 확인하지 않아요(국제거래 소비자포털 사기의심 사이트 목록).

8 체크리스트

- 개인통관고유부호를 발급받아 앱에 정확히 입력했다
- 수입통관내역에서 운송장 상태를 조회했다
- 물품가격이 150달러(미국발 200달러) 이하인지 확인했다
- 목록통관 배제 품목이 섞이지 않았는지 봤다
- 주문·결제·대화 내역을 캡처해 보관했다
- 카드 결제라면 카드사 이의제기 가능 여부를 문의했다
- 해결이 안 되면 1372에 상담했다

9 용어 정리

- **개인통관고유부호**: 해외직구 통관 때 주민등록번호 대신 쓰는 개인 식별번호예요.
- **목록통관**: 수입신고 없이 통관목록 제출만으로 통관하는 간이 방식이에요.
- **배송대행**: 해외 현지 주소로 받은 물건을 한국으로 보내주는 서비스예요.
- **구매대행**: 업체가 대신 사서 보내주는 서비스로, 국내법이 적용된다고 소비자24가 안내해요.
- **차지백**: 카드사의 해외이용 이의제기 서비스예요.

10 자주 묻는 질문

Q. '라쿠티 배송 신고 어떻게 하는 건가요?'

A. 앱 안의 신고 항목은 앱마다 달라서 해당 앱 고객센터에 **공식 확인**이 필요해요. 한국 쪽 통관 상태는 관세청 통관포털의 수입통관내역 조회로 확인해요.

Q. '타오바오 빠른환불 돈이 안들어와요', 어디에 먼저 말하나요?

A. 판매자·플랫폼 고객센터에 먼저 요청하고 증빙을 남긴 뒤, 카드 결제라면 카드사, 그다음 1372와 국제거래 소비자포털 순서로 가요.

Q. '테무 통관번호'는 꼭 있어야 하나요?

A. 개인통관고유부호는 관세청 포털에서 본인인증 후 바로 발급돼요. 필수 여부는 쇼핑몰·특송업체 요구에 따라 다를 수 있어 **공식 확인**하세요(관세청 125).

Q. 150달러가 넘으면 어떻게 되나요?

A. 수입신고가 필요하고 관세·부가세가 부과돼요. 총 과세가격 전체에 세금이 붙는다고 안내돼요.

11 근거로 삼은 공식 출처

- 관세청 전자상거래 통관포털(개인통관고유부호):
<https://ecos.customs.go.kr/ecp/index.do> (<https://ecos.customs.go.kr/ecp/index.do>)
- 관세청 목록통관 FAQ:
<https://www.customs.go.kr/call/ad/crmcc/selectFaqViewPage.do?mi=6822&cnslKnwlSrno=463> (<https://www.customs.go.kr/call/ad/crmcc/selectFaqViewPage.do?mi=6822&cnslKnwlSrno=463>)
- 정책브리핑 해외직구 체크리스트: <https://www.korea.kr/multi/visualNewsView.do?newsId=148957712&pWise=sub&pWiseSub=C2> (<https://www.korea.kr/multi/visualNewsView.do?newsId=148957712&pWise=sub&pWiseSub=C2>)
- 소비자24 해외직구 분쟁해결 절차:
<https://www.consumer.go.kr/consumer/subIndex/1258.do> (<https://www.consumer.go.kr/consumer/subIndex/1258.do>)
- 한국소비자원 해외직구 피해예방: <https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=7815&mode=view&no=1004352330> (<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=7815&mode=view&no=1004352330>)
- 공정거래위원회 전자상거래 소비자보호: <https://www.ftc.go.kr/www/contents.do?key=703> (<https://www.ftc.go.kr/www/contents.do?key=703>)



공유

공유하기

카카오톡



링크 복사

네이버 블로그

밴드



Facebook

💬 다른 고민 보기 · 🌟 루리에게 추천 상담 받기

12 마감 임박 공모전

출처: 루리의 줍줍(sungprofile.cloud) · 최신 내용은 사이트에서 확인하세요.