

해외직구 반품 물품
개인 관세환급 셀프서비스



국민디자인단

1. 제안 배경

해외직구 증가에 따라 개인 관세환급 서비스 구축

관세청에서는 해외직구의 편의성을 위해 다양한 통관 규제를 완화, 그럼에도 불구하고 해외직구 반품 시 복잡하고 어려운 환급 절차 또는 비싼 환급대행 수수료 탓에 관세환급을 포기하는 경우가 빈번해 국민불만 증가



추진 중인 수출입 통관규제 완화

규제 완화	주요내용	시행시기
전자상거래 업체들을 위한 간이수출제도 신설	수출신고 항목 57개에서 20개 감축	7월20일
서류제출만으로 관세 등 면제되는 목적통관제 확대	의류 등 6개 품목에서 모든 소비재로 확대	7월중
해외직구 물품의 반품·환불 절차 간소화	관세사용하지 않고 개인이 직접 신고하도록 개편	7~8월



(출처: 관세청)

1. 제안 배경

“하지만 일반국민은 관세환급을 쉽게 할 수 없습니다.”



해외직구 반품에 의한 관세환급

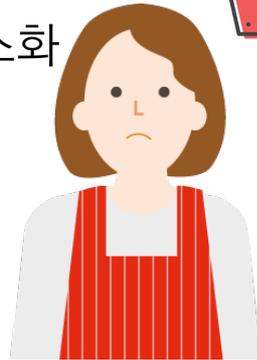
1. 제안 배경

“觀點差異”

닭이 먼저냐 계란이 먼저냐

안 하는게 아니라 못해!
서비스 개선 시급

국민이 직접 할 수 있는
“친절한” 정보 서비스 및 간소화
개선 요구



VS

수요가 많지 않고,
제도 개선 복잡해

수요가 많지 않다는 이유와
제도 개선을 위해 복잡한 절차를
거쳐야만 하는 담당공무원



국민디자인단

국민 입장·시각에서 쉽고 간편하게 이용할 수 있는

해외직구 반품 개인관세 환급 서비스 개선

국민디자인단 활동



11

구성원

16

week



국민디자인단

2. 국민디자인단 활동 | [발견하기]단계

2.1.1 데스크리서치 : 환급관련 민원조사

“간단한 정보와는 달리 생소한 수출과 복잡한 관세환급”

간단하다고 강조하는 관세환급 정보와는 달리 수입과정을 거치지 않은 국민의 입장에서 관세환급을 받기 위한 수출과정은 **생소**하여 시작부터 쉽지 않음.

#시간과 노력 소모가 너무 커

#하다가 포기

#이게 뭘생색

#편하다는 말뜻이 몬지

2016.10.27 13:40 신고

F00 N/D R

#수출신고서작성에만한나절

#외국이야?

#만원아끼려다 이틀을 허비

관세 환급 매우 어렵습니다.

1. 개인신고인부호를 발급받기 위해 **세관에 방문**하여야 하며
2. 수출신고를 위해 **세관에 또 방문**하여야 합니다.
3. 수입신고필증, 수출신고필증 등의 **서류도 준비**해야 하구요.

환급받으려다 암걸리겠다

저는 준비하다가 포기했습니다. 몇만원 돌려받기 위한 **시간/노력 소모가 너무 큼**니다. 다른분들도 비슷할거라 생각합니다.

관세청은 관세받아갈때는 아주 쉽게 납부하게 하면서
환급할때는 아주 어려운 절차를 제시하면서도 생색을 내네

ㅎㅎ 구매란 기자님!

이틀에 걸쳐 직접 반품을 하본 결과, 기자님의 **어렵지 않죠?** 라는 질문에 매우 동의하기 힘듭니다.

시민2

2017.06.01 14:01 신고

F00 N/D R

관세 환급 절차 진짜 개X같네요
윗님 말씀대로 이게 뭘 생색이야.
하다가 너무 열받아서 씁니다.

아니 세관 멀리 있는 사람은 어쩌라고? 시1발

미래노코 홈페이지에는 선진무역강국을 실현하는 World Best 관세청!

이 지1랄 싸고있네

수출신고서 작성에만 반나절이 걸리는군요... **생소한 용어와 유저를 배려하지 않는 인터페이스**는 최악의 연속이었습니다.

진짜 몇 **만원 아끼려다 이틀을 허비**하고 보니, 아주 이가 갑니다. 그러...

2017.06.01 14:19 신고

F00 N/D R

아오 진짜 백치네. 위방법대로 따라하셔서 관세환급 편하게 받아가세요라니. 시1발 외국이야? **편하다는 말 뜻이 뭔지몰라?**

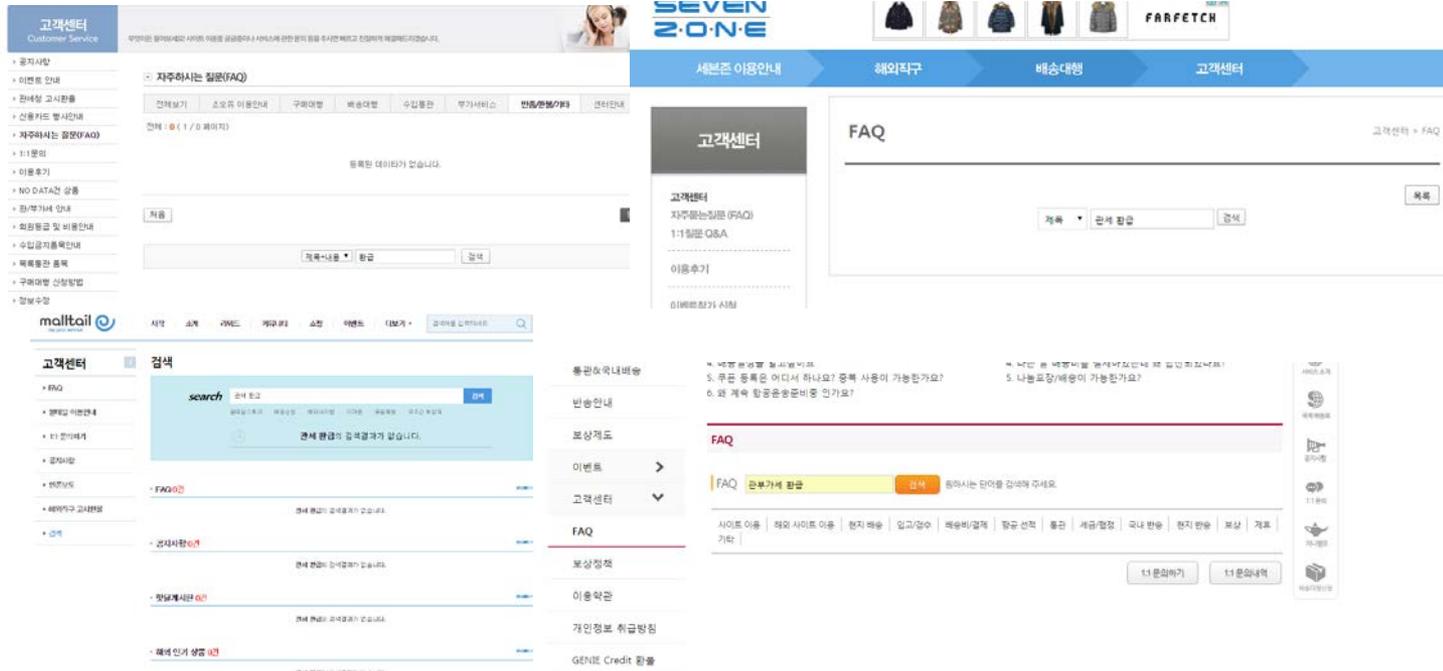
다가 너무 백쳐서...욕을 줌 썼지만. 욕이 절로 나와서 어쩔수가 없습니다.

2. 국민디자인단 활동 | [발견하기]단계

2.1.2 데스크리서치 : 해외직구 배송대행 업체 환급서비스 현황

“맘 떠난 애인”

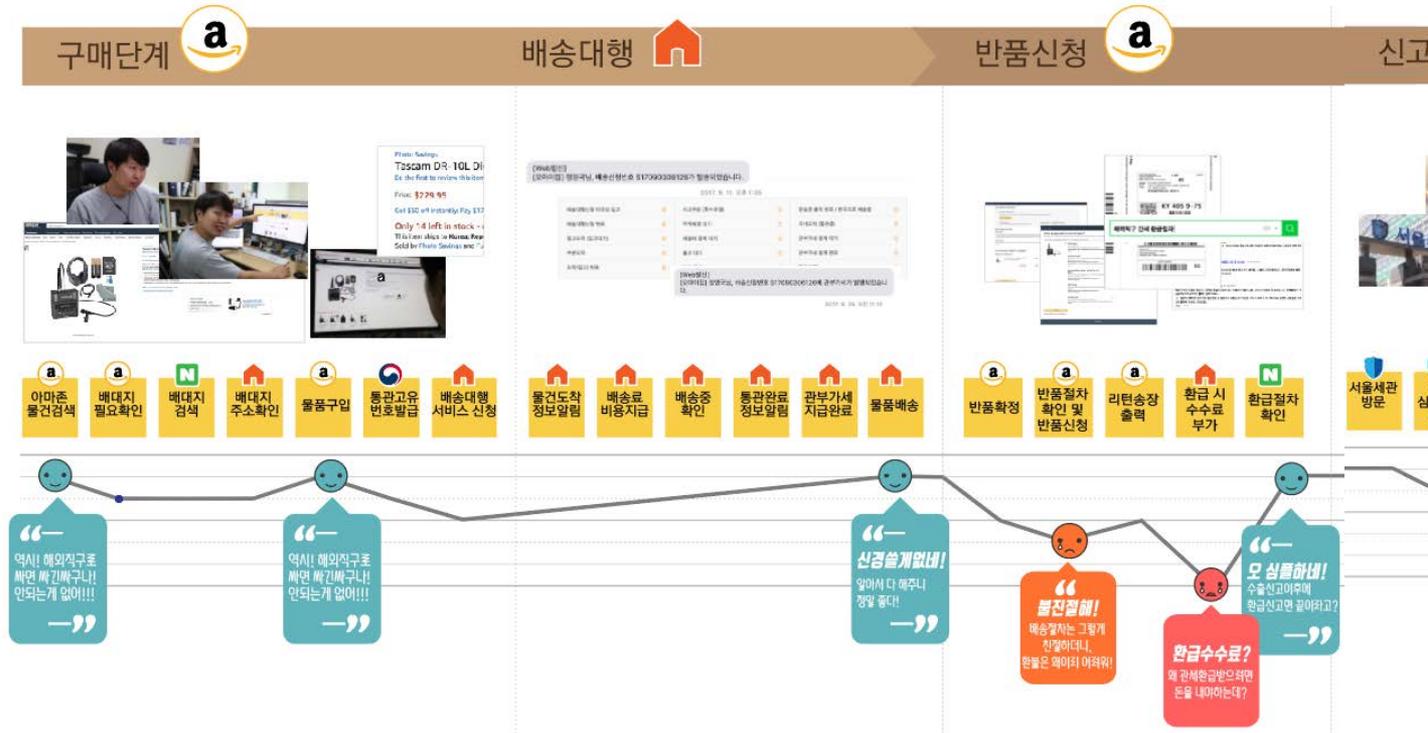
배송대행 업체에서의 수입절차에 대해서는 “물지도, 따지지도 않고” 해주는데 반해 관세환급 서비스는 해주는 데는 거의 없거나 비싼 수수료를 줘야지만 진행된다.



2. 국민디자인단 활동 | [정의하기]단계

2.2.1 사용자 여정 맵을 통한 고객 여정 정의

>> 구매에서 반품신청까지의 단계



사용자 여정에서의 WOW & PAIN POINT



세관 홈 페이지 등에 적혀 있는 대로 간단한 수출/환급 절차를 하기 위해 세관만 방문하면 모든 것이 쉽게 처리될 것이라는 기대와 다르게 모든 것이 생소하고 혼란스럽다. 특히 수출/환급신고서 신청은 도저히 할 수가 없음에 PAIN Point



그래도, 우여곡절 끝에 수출신고서를 작성하고, 적재를 하고, 환급신청을 다 했을때의 쾌감은 이루 말할 수 없음. 내 스스로 해냈다는 성취감과 비록 시간을 많이 투자했지만 관세사가 아닌 내 스스로해서 비용을 아꼈던 것은 아주 WOW Point

Problem Definition

차이
差異

2. 국민디자인단 활동 | [정의하기]단계

문제 정의 2

“ 대민 서비스에 대한 기대의 차이 ”

국민이 자주 이용하는 공공 및 민간 서비스 기관에서 받는 서비스정도의 기대와 주로 민간 업체의 수출입을 관리해주는 관세사를 상대하는 세관의 서비스와의 차이

나를 “고객”으로
대우해 주겠지?

수입/수출하는 관세사랑
모가 다르지?

VS



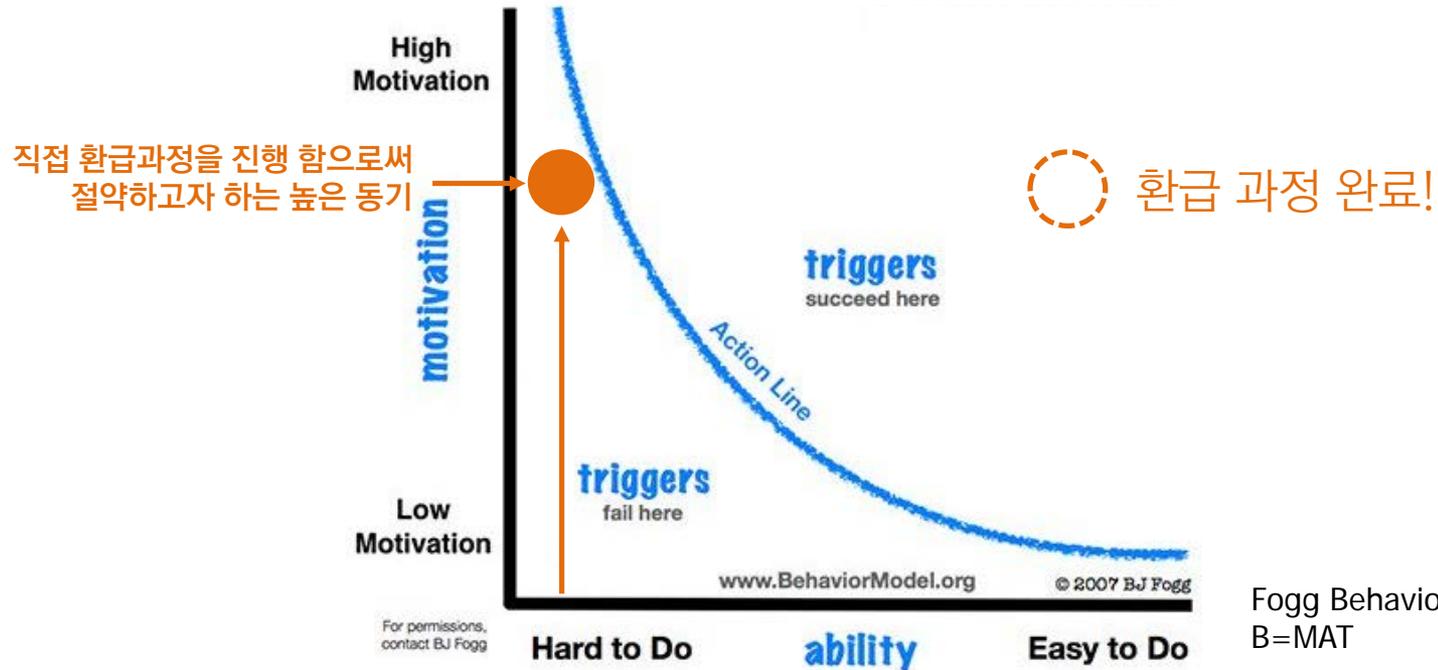
국민디자인단

2. 국민디자인단 활동 | [정의하기]단계

문제 정의 3

“충분하지 않은 계기공급으로 인한 환급 과정 실패”

환급을 진행하는 과정에서 비용을 절약하고자 하는 동기는 분명하고 높으나, 충분한 계기와 사용성을 제공하고 있지 않음으로써 끝까지 완수하는 행동이 실패로 작용.



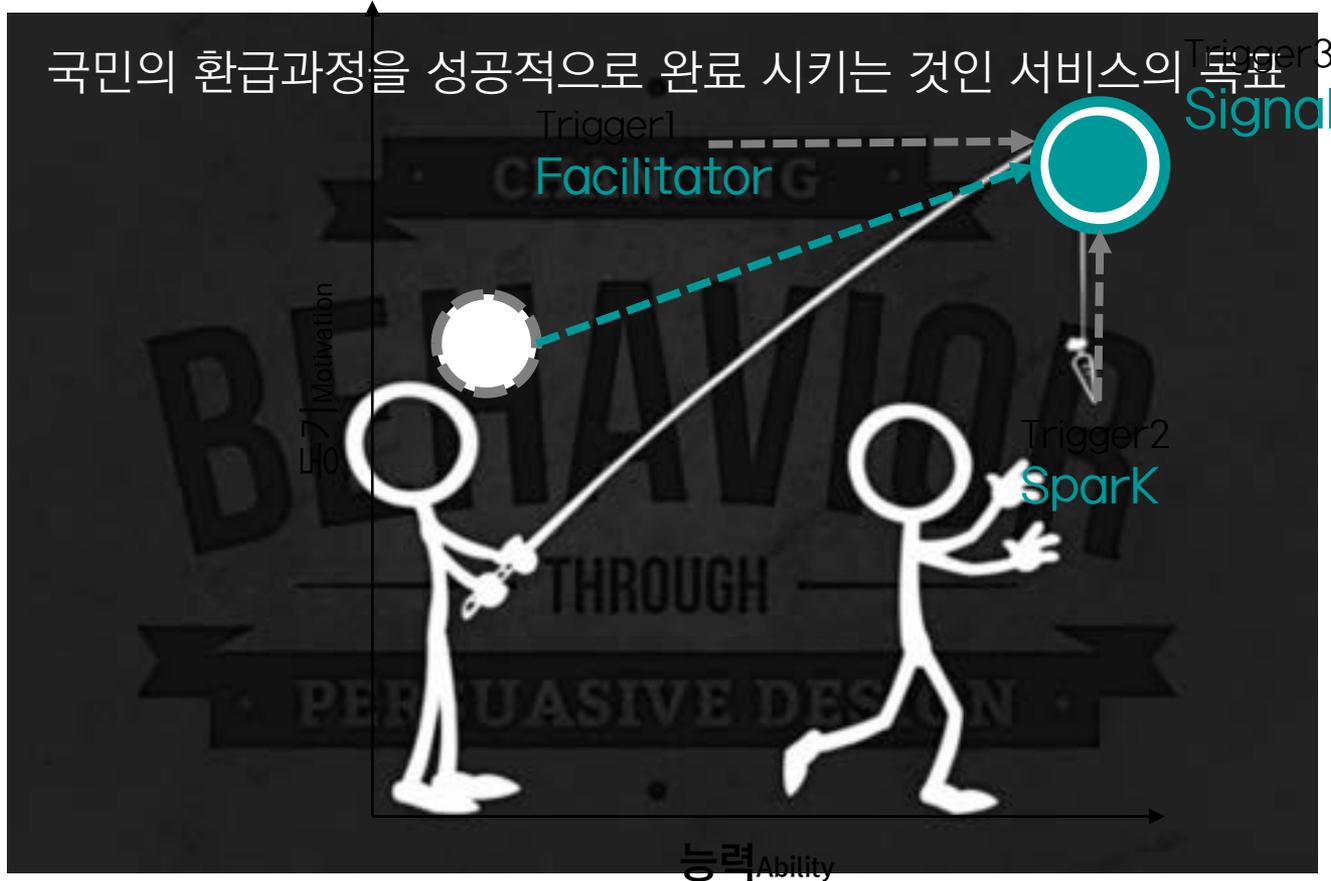
Fogg Behaviour Model
B=MAT

번거로운 세관 방문과 어려운
수출신고서 작성으로 낮은 수행 능력

국민디자인단

Service Goal

국민의 관세환급 완료 미션을 성공시켜라



국민디자인단

서비스 제안 1

“기존의 환급 시스템을 국민의 정신모형에 맞게 변형”

수출신고, 적재, 환급 신청 등을 국민이 환불한 **최종 영수증**으로 대체
세관을 방문해야 하는 **물리적 노력**과 수출신고서 작성 등의 **정신적 노력**을 최소화

8단계



5단계

국민디자인단

2. 국민디자인단 활동 | [제안하기]단계

서비스 제안 1에 대한 검토결과

“벼룩 잡기 위해 초가산간 태우는 꼴”

요청: 개인 자가사용물품 반품환급 절차 간소화 (124의 2)
수출신고서를 작성하는 과정에서 생기는 문제점을 해소하고자 기존의 국민의 관점에 맞춰 수출로 인한 환급이 아닌, 반품으로 인한 환급으로 전환을 시도하고자, 환급 시 제출해야 하는 서류를 반품확인 서류 또는 환불 영수증으로 이를 갈음하고자 제안.

답변: 불.수.용

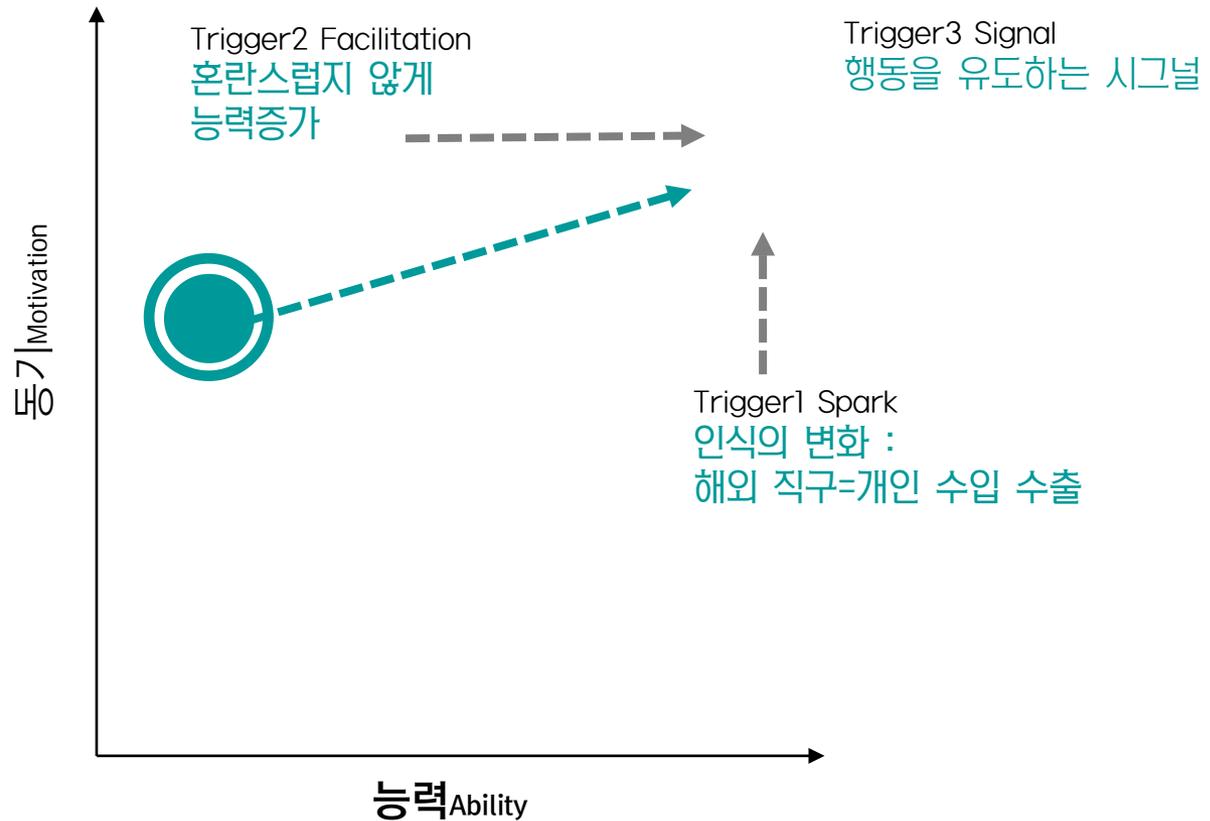
과세원칙 및 동 제도의 법령상 요건과 위해 부정환급가능성이 커지고, 행정의 효율성이 떨어짐.



2017년 8월 기획재정부 미팅
(보안으로 인해 더 이상의 촬영 금지)

서비스 제안 2.

“효과적인 행동을 이끌어 낼 수 있는 계기를 제시”



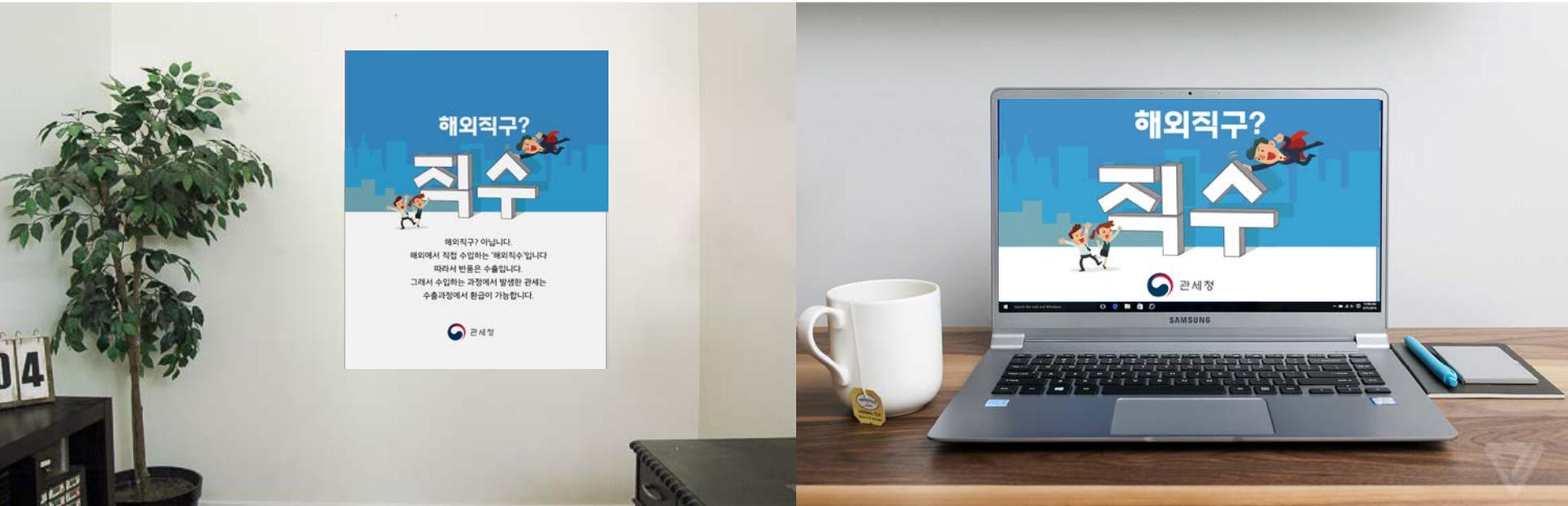
2. 국민디자인단 활동 | [제안하기]단계

서비스 제안 2.

Trigger

해외 직구는 개인 수입과 수출과 관련 되어 있다는 인식 개선

구입한 물건의 반품 행위는 수출에 해당되는 행위임을 강조하는 이미지. 포스터나 동영상 배포를 통해 수출입 행동에 당위성 부여



2. 국민디자인단 활동 | [제안하기]단계

서비스 제안 2.

Trigger2 & 3 :Facilitation & Signal

국민이 직접 환급 전체 과정을 혼란스럽지 않게 하기 위한
 "Self Service" 서비스 모형 제안

Self-Service Signal: 행동을 유도하는 시그널

Facilitation :
 절차에 대한 과업과 행동 위주 별 정보



Facilitation :
 수출/환급 신고서 작성관련 메뉴얼



Signal
 국민의 행동을 유도하는 셀프 시그널



Self-Service Facilitation

고객이 과업을 성공적으로 수행할 수 있는 과업관련 다양한 정보 및 장치 배치

3. 국민디자인단 활동 운영성과

셀프 환급 서비스 매뉴얼 제작 및 전국 세관 적용

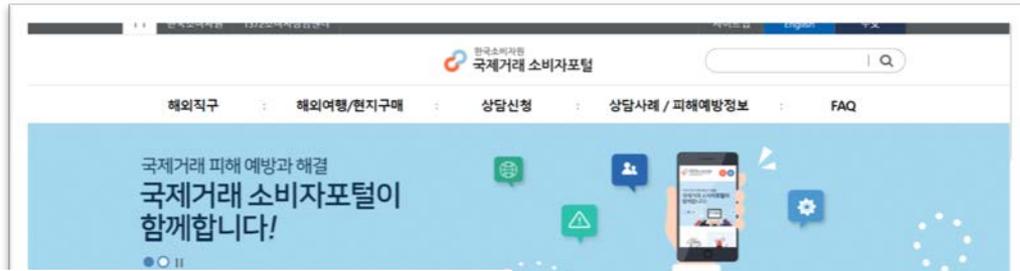
“이제 세관을 헤매고 다니는 사람이 없겠군요”



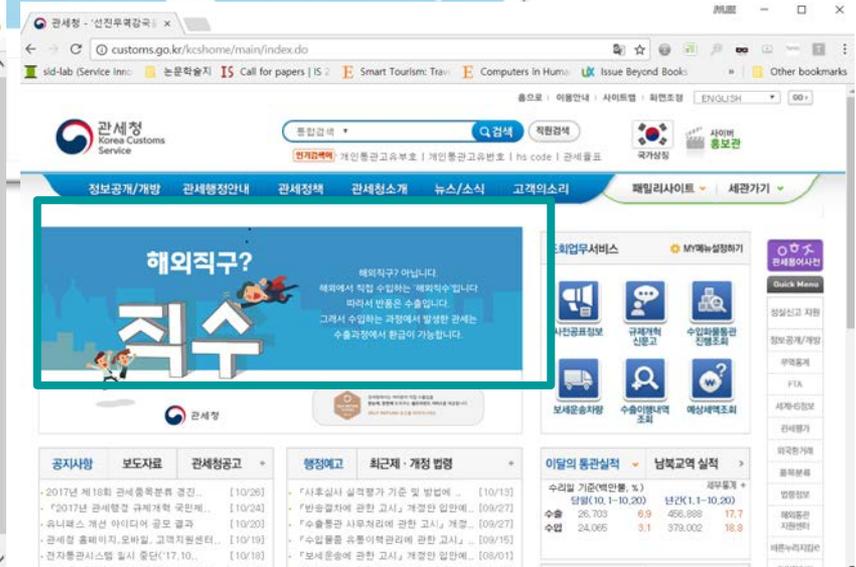
3. 국민디자인단 활동 운영성과

관세환급관련 정보 모든 접점 적용

웹사이트 정보 게시('17.12)



개인 환급과정 절차 및 매뉴얼이 들어있는 셀프 리펀드 서비스 링크



해외직구=개인 수출입이라는 이해를 돕는 영상 링크

3. 국민디자인단 활동 운영성과

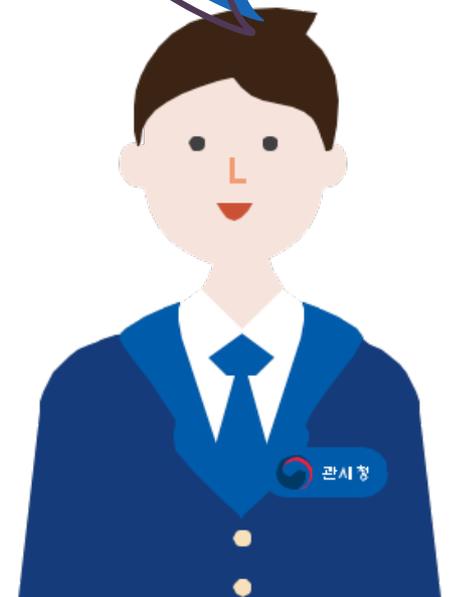
정책과 국민 간 인식의 전환 및 사회적 비용 절감

“우리가 서로를 너무 몰랐네요. 이해하니 복이 와요.”

국민인식을 전환하는데 초점을 맞춘 행정서비스 시도로
관세환급에 따른 시간적, 정신적 부담을 해소함으로써 **사회적 비용절감**

아 직구는 수입이구나.
그럼 반품은 수출이고..
이정도는 해야 겠네.

아 국민의 입장에서는,
수입과 수출이 어렵겠구나.
최대한 도와 줘야 겠다.



국민디자인단

3. 국민디자인단 활동 운영성과



관세환급 대행수수료 1.5억원 절감* 및 돌려받지 못한 관세환급**으로 소비자 권익 보호

* 건당 수수료 약 2만원 x '17년 해외 직구 관세환급 추정건수 1.5만건 x 개인환급 비율 목표치 50% = 1.5억원

** 해외 직구 환급액은 15년 8억원, 16년 10억원, 17년 약15억원으로 향후 확대 예정

정책의 공백을 국민디자인단의 서비스로 촘촘히 채우겠습니다.



국민디자인단