

# 해외직구 반품물품 『개인 관세환급 셀프서비스』

2017. 11.

관 세 청

관세청	해외직구 반품물품 『관세환급 셀프서비스』				
<p>□ 추진배경</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (문제인식) 늘어나는 직구 및 반품, 그러나 반품 시 관세환급*은 포기                     <ul style="list-style-type: none"> <li>* 해외직구(수입) 시 냈던 관세는 해당 제품을 반품(수출) 시 환급 가능</li> </ul> </li> <li>○ (원인분석) ①복잡한 절차 및 관련정보 부족 ②대행 수수료 등 비용발생                     <ul style="list-style-type: none"> <li>* ① 개인이 직접 환급받기에는 생소한 절차임에도 필요한 정보를 찾기가 곤란</li> <li>② 환급 대행 시 수수료 발생 → 환급의 기회비용 증가</li> <li>⇒ 제품의 하자 또는 불만족에도 불구하고, 해외직구물품의 반품 및 관세 환급 포기</li> </ul> </li> </ul>					
<p>□ 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (대안모색) ‘복잡하고 어렵다’는 문제를 극복하고 ‘셀프환급’을 활성화                     <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 5px;">생소한 수출절차</div> <span style="margin: 0 5px;">⇒</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 5px;">『반품물품 환급 Self Service 모형』 구현</div> <span style="margin: 0 5px;">⇒</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 5px;">수요자 중심 정보 모형</div> <span style="margin: 0 5px;">⇒</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 5px;">관세환급 확대</div> </div> </li> <li>○ (서비스 재설계) Service flow 분석, 내부회의 및 담당자 인터뷰, 현장 방문* 등을 통한 사용자 여정 Mapping으로 국민 눈높이에 맞춘 개인 관세환급 서비스** 제공 및 확산                     <ul style="list-style-type: none"> <li>* 한국소비자원, 인천세관 특송물류센터, 우정사업본부 국제물류센터, 서울세관 수출과</li> <li>** Service Prototype 적용 전·후 비교를 통해 국민에게 유용한 물리적, 정보적 장치 제공</li> </ul> </li> </ul>					
<p>□ 추진성과(기대효과)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 환급 절차를 행정수요 단계별로 분석, 국민에게 ‘보이지 않는 문턱’을 제거해 되돌려받지 못했던 관세 환급 및 대행수수료 비용 절감</li> <li>○ 국민과 기관의 인식차이를 극복, 국민의 인식을 전환하는데 초점을 맞추는 행정서비스 제공으로 소비자 권익 보호 및 국민 만족도 제고</li> </ul> <p style="text-align: center;">&lt; 국민디자인단 운영 전·후 비교 &gt;</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">국민디자인단 운영 前(AS-IS)</th> <th style="text-align: center;">국민디자인단 운영 後(TO-BE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공급자(정부) 중심 정보제공의 한계</li> <li>• 복잡한 절차로 인한 관세환급 포기 발생</li> <li>• 대행수수료로 인한 소액물품 반품 포기</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자(국민) 눈높이에 맞춘 정보제공</li> <li>• 반품 물품의 관세환급으로 바람직한 세정 구현</li> <li>• 자가환급 유도로 소액물품에 대해서도 소비자주권 보호</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공급자(정부) 중심 정보제공의 한계</li> <li>• 복잡한 절차로 인한 관세환급 포기 발생</li> <li>• 대행수수료로 인한 소액물품 반품 포기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자(국민) 눈높이에 맞춘 정보제공</li> <li>• 반품 물품의 관세환급으로 바람직한 세정 구현</li> <li>• 자가환급 유도로 소액물품에 대해서도 소비자주권 보호</li> </ul>
국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공급자(정부) 중심 정보제공의 한계</li> <li>• 복잡한 절차로 인한 관세환급 포기 발생</li> <li>• 대행수수료로 인한 소액물품 반품 포기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자(국민) 눈높이에 맞춘 정보제공</li> <li>• 반품 물품의 관세환급으로 바람직한 세정 구현</li> <li>• 자가환급 유도로 소액물품에 대해서도 소비자주권 보호</li> </ul>				
<p>□ 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (절차간소화) 휴대폰 본인인증 등 사용자 친화적 기능 도입 예정('18)</li> <li>○ (법령재개정) 기재부 수정대안 등을 바탕으로 신규 개정안 추진</li> </ul>					

## 해외직구 반품물품 『개인 관세환급 셀프서비스』

과제 유형	④ 다년도 · 협업 과제	정책 분야	안전·생활·편리
주관 기관 (협업 기관)	관세청 (한국소비자원, 우정사업본부 국제물류센터)	과제 담당자	최영주 주무관, 이상열 주무관 tel. : 042-481-7754 e-mail : youngdali@customs.go.kr

### 1. 추진배경

#### □ [현황] 해외직구 반품(수출) 관세환급 서비스 개선 수요 급증

- 해외직구 시장이 급성장하면서 소비자불만·피해 상담도 빠르게 증가하고 있으나, 국민들은 여전히 교환이나 환불 등 사후처리에 어려움
- 특히, 해외직구 반품 시 복잡하고 어려운 환급 절차 또는 비싼 환급 대행 수수료 탓에 관세환급을 포기하는 경우가 빈번해 국민불만 증가

#### < 전자상거래물품 관세환급 현황 >

(건, 백만원)

구분	'12년		'13년		'14년		'15년		'16년	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
환급	402	36	643	64	1,391	213	6,220	816	9,198	1,066

#### □ [문제점1] 서비스 제공에 대한 관점 차이의 극복 필요

- 이에 '16년 국민디자인과제 「국민안심 해외직구 정보통합서비스」 추진 시 반품 관련 관세환급 서비스 개선 시도→ 내·외부 갈등으로 실패
- ‘서비스 개선을 원하는 국민’ 과 ‘제도 개선을 위해 복잡한 절차를 거쳐야만 하는 담당공무원’ 간 관점의 차이\*가 실패 원인 중 하나

\* 해외직구 반품 증가율에 비해 관세환급이 상대적으로 급증하지 않는 이유는?  
(국민) 관세환급 절차가 너무 복잡해 이용할 수가 없어!!  
(담당공무원) 관세환급 수요가 없는 거야! 관세사가 대행해 주면 되는데 뭘 더?

#### < 최근 2년간 주요 정책추진현황 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'16년	○ 해외직구 정보 통합 및 서비스 전달 체계 개편 ○ 한국소비자원에 국민디자인단 결과 제공	○ 18
'17년	○ 한국소비자원 홈페이지 개편 작업 참여 ○ 해외직구 반품관련 관세환급 절차 개선	○ 13

#### □ [문제점2] 개인이 쉽게 관세환급을 받는 행정서비스 구축 필요

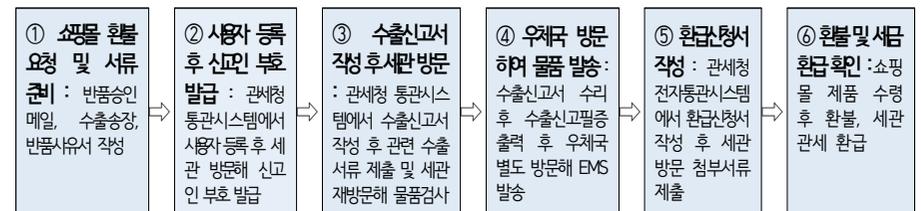
- 2014. 7월 관세청은 해외직구 물품을 반품 시 관세사·특송업체 등을 거치지 않고 개인이 직접 신고해 관세환급을 받을 수 있도록 제도 개선
- 그러나 관세청 등의 다양한 기관에서는 관세환급 방법에 대한 설명과 정보를 제공하지만, 수요가 많지 않다는 이유로 국민 입장에서의 “친절한” 정보 서비스로는 발전하지는 못함
- 해외직구 물품의 반품 방법은 ①본인이 직접하거나 ②특송업체(관세사 수출 신고 대행)를 통해 대행하는 것이나,
- 비용 절감을 위해 개인이 직접 반품과 관세환급 절차를 거치려던 절차가 복잡하고 시간과 비용 부담이 너무 발생해 환급 포기 빈번 발생

#### < 해외직구 반품 및 대행 현황 >

(건, 천불)

구분	'14년	'15년	'16년	'17.8월
반품건수	1,461	6,187	8,229	7,740
관세사 이용 수출신고 건수	1,364	6,030	8,113	7,702
반품금액	876	3,186	5,319	4,764

#### < 해외직구 반품 시 관세환급 절차 >



## 2. 추진내용

### □ 추진개요

- ◆ (사업목표) 누구나 쉽게 할 수 있는 해외직구 반품 관세환급 서비스
- ◆ (정책고객) 해외직구 이용자 및 반품
- ◆ (추진기간) '16년~'18년
- ◆ (소요예산) 15년 18백만원, 16년 13백만원

목표

**해외직구 반품물품 『개인 관세환급 셀프서비스』**

국민 입장·시각에서 쉽고 간편하게 이용할 수 있는  
 해외직구 반품 개인관세 환급 서비스 개선

추진 전략

**복잡하고 어려운 절차는 알기 쉽게~  
 개인이 직접 관세환급을 수행할 수 있는 서비스로**

체크 포인트

과거 국민디자인단 활동 결과가 내·외부 갈등으로 정책에 반영되지 못했던 경험을 바탕으로 문제의 해결점과 대안을 모색해 대국민 서비스 개선의 중요 지점으로 활용

추진 단계

**내·외부 불만족  
의견 수집분석**

**단계별 정보 및  
서비스 재설계**

**최종 서비스  
점검 및 제공**

### 1 서비스 목표

- ◆ 복잡한 관세환급 절차 정보를 쉽게 재설계해 소비자가 반품에 따른 불이익을 받지 않으면서 국민이 스스로 관세환급 과정을 완료할 수 있도록 유도하는 정보 제공 및 서비스 개선

## 2

### 발견하기 : 국민 불편·불만 사항 파악

- ◇ 한국소비자원, 소비자시민단체 등과의 '16년 국민디자인단 활동 및 반품 관세환급에 대한 국민 불만사항 및 개선 요구 정보 수집

### □ '16년 국민디자인단 활동시('16.3~10월) 수집된 정보의 활용

- 소비자단체, 국민신문고, 국민생각함 등을 통해 접수되었거나 실제 해외직구물품 반품 체험을 통해 느꼈던 국민 불편사항 수집
- 한국소비자원의 「해외직구 반품·환불 실태조사」에 따른 정책 개선 건의('17.2월)에 따른 검토 실시

### □ 협업기관, 민원, 뉴스, 블로그 등 SNS를 통한 기존의 문제 분석('17.3~5월)

- 일반적인 환급민원이 제일 많고, 대체로 환급에 대한 이해가 부족한 경향 - 간단하다고 강조하는 관세환급 정보와는 달리, 목록통관으로 **수입과정을 체험하지 못한 국민**은 환급을 위한 **수출과정을 생소하게 여겨 난관 봉착**



민원분석('16~'17.5월) : 간단한 정보와는 달리 생소한 수출과 복잡한 관세환급

### □ 해외직구 대행업체 및 기관의 환급(정보)서비스 현황 파악('17.3~5월)

- (대행업체) 마음 떠난 애인 ; 수입절차의 간소화로 해외직구는 “묻지도 따지지도 않고” 해준 데 반해 관세환급(수출) 서비스는 제공하지 않거나 비싼 수수료를 지불해야 하고, 관련정보를 찾는 것도 쉽지 않음
- (기관) 형식적인 정보 제공 ; 관세환급에 대한 구체적인 설명과 정보를 문서로 제공하지만, 실제 이해하기 어렵고 적용에 어려움이 많음

□ 해외직구물품 반출입 프로세스 현장견학(17.5.29, 인천공항 특송물류센터)

- 관세환급의 전제가 되는 해외직구 물품의 반출입절차를 체험한 후 관세행정에 대한 국민과 공무원간 양자의 관점을 이해하고 조정



□ 이해관계자 워크숍 및 간담회(17.5.29, 인천공항 국제우편세관)

- 인천공항 국제우편세관(통관) 및 우정사업본부 국제우편물류센터(해외배송) 간 관세환급 절차 간소화 방안 및 사업화 모색



□ 해외직구 반품에 따른 수출신고 및 관세환급 현장 체험(17.8~9월)

- ▶ 서비스 사파리 # 수출 및 환급과정을 숙지한 후 세관 재방문 => 가까스로 성공



DAY 1 서울본부세관을 방문했지만, 수입신고필증이 없어 신고인 부호 신청만 하고 옴



DAY 2 수입신고필증을 3일 후 대행업체에서 받은 뒤, 현품 확인 후 근처 카페에서 수출신고



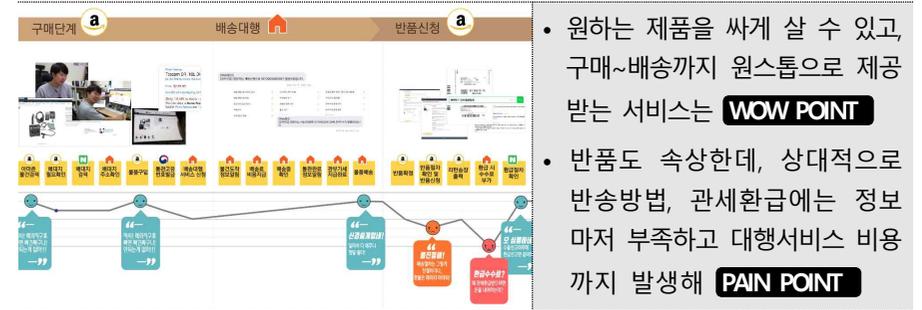
DAY 3 지속된 애로로 다시 시도, 상담원과 통화로 겨우겨우 수출신고 완료

3 정의하기 : 문제점 분석 및 이해관계자 간 갈등 해결

◇ 서비스 사파리를 통해 서비스 원칙과 사용자 유형화, 각 유형화된 사용자들이 겪는 해외직구 여정에서의 문제점들을 정의

□ 사용자 여정맵을 통한 고객 여정 정의

- 구매~반품신청까지 단계에서의 사용자 여정



- 수출신고서 작성/환급신청 단계에서의 사용자 여정



- 관세청 홈페이지를 참고해 세관만 방문하면 모든 것이 쉽게 처리될 것이라는 기대와 다르게 실제 겪어보면 모든 것이 생소하고 혼란스러움. 특히, 수출신고 및 환급신청은 혼자 도저히 할 수가 없어 **PAIN POINT**
- 우여곡절 끝에 수출신고를 하고, 적재확인을 받고, 환급신청을 했을 때 스스로 해냈다는 성취감과 대행비용을 아낄 수 있었던 것은 **WOW POINT**

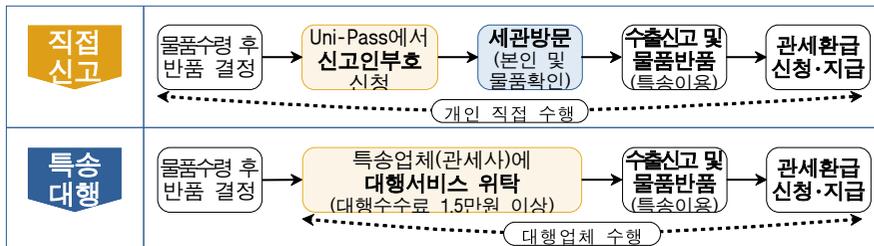
## □ 관세환급에 대한 개인과 담당공무원의 시각의 차이

- 관세환급은 개인에게는 반품, 환불과 같은 '쇼핑'의 한 부분으로 인식되는 반면, 담당기관과 공무원에게는 '수출'의 한 과정으로 인식



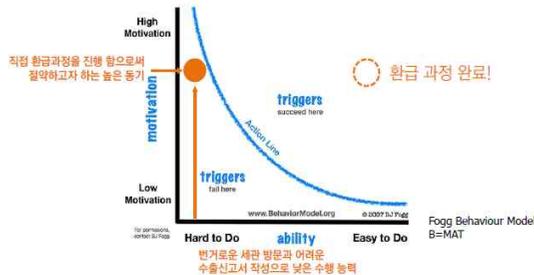
## □ 대민 행정서비스에 대한 기대치의 차이

- 국민이 자주 이용하는 공공 및 민간 서비스 기관에서 받는 서비스에 대한 기대치와 주로 민간업체의 수출입을 관리해 주는 관세사를 상대하는 세관의 서비스와는 다소 간극이 발생해 이 지점부터 혼란을 야기



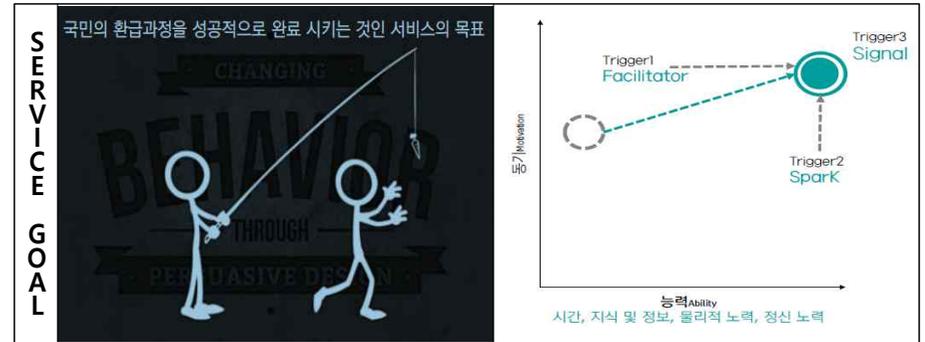
## □ 충분한 계기(Trigger)를 주지 못함으로써 환급과정 수행 실패

- 개인이 환급을 진행하는 과정에서 비용을 절약하고자 하는 동기는 분명하고 높으나, 충분한 계기와 사용 편의성을 제공하지 않아 끝까지 환급절차를 완수하고자 하는 행동이 환급 실패로 작용



## 4 제안하기 : 국민의 관세환급 완료 미션을 성공시켜라

- ◇ 해외직구 반품 관세환급에 따른 혼란을 겪지 않고 개인이 스스로 관세환급 과정을 성공적으로 완료시키는 것이 서비스의 목표



## □ 서비스 제안 1 기존 환급시스템을 개인의 인식에 맞게 변형

- 수출신고-적재-환급신청 등 복잡한 환급절차 대신 환불한 최종영수증 제출로 같음함으로써, 세관을 직접 방문해야 하는 물리적 노력과 수출신고서 작성 등 정신적 노력을 최소화하는 방식으로 서비스 개선

⇒ 이를 위해 관세법 시행령 제124의2조 개정안 제출('17.6월)

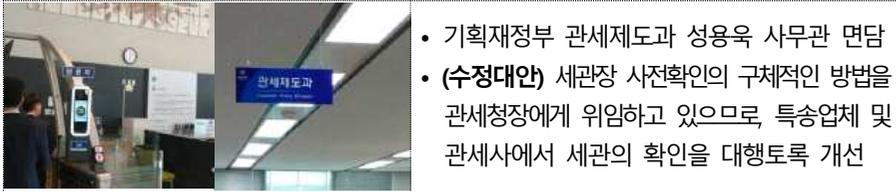
### < 관세법 시행령 §124-2 개정안 요지 >

- 개인의 자가사용물품이 수입한 상태 그대로 수출되는 경우 관세환급이 가능 (관세법 §106의2) 하며, 환급시 ① 수입신고필증, ② 수출신고필증 또는 이를 갈음하는 세관의 증명서를 제출토록 규정
- 개인이 직접 수출신고하는 경우, 신고항목(57개) 작성이 어려운 측면이 있고, 관세사 수출신고 대행시, 수수료 비용 대비 평균 환급세액(약 12만원/건)이 크지 않은 점을 고려하여,
  - 수출신고필증 없이도 해외 판매자의 반품확인 메일, 환불 영수증 등 최소한의 증빙자료 제출만으로 환급이 가능하도록 개선



- (개선 실패) 과세원칙 및 동 제도의 법령상 요건에 부합하지 않고 부정환급 가능성, 행정의 효율성 저하를 이유로 불수용(17.8월)

※ '17. 8월 기획재정부 관세제도과를 방문해 불수용 이유 및 향후 대안 가능성 검토

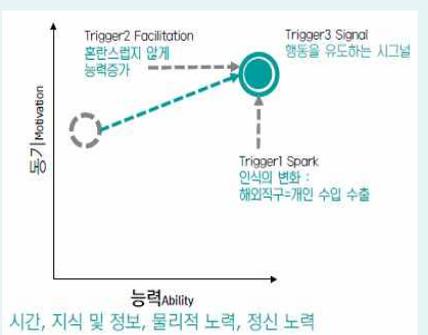


- 기획재정부 관세제도과 성용욱 사무관 면담
- (수정대안) 세관장 사전확인인의 구체적인 방법을 관세청장에게 위임하고 있으므로, 특송업체 및 관세사에서 세관의 확인을 대행토록 개선

▶ 서비스 제안 1 의 실패로 인한 대안 모색 → 서비스 제안 2

□ 서비스 제안 2 개인의 효과적인 행동을 이끌어 낼 수 있는 계기 제공

▶ 관세환급 시 수출신고를 반드시 해야 한다는 당위성을 인식 [Trigger 1] 시키고, 복잡한 수출신고 과정이 혼란스럽지 않도록 개인의 능력을 증대시켜 주고 [Trigger 2], 환급과정에서 중도 탈락을 없애기 위해 고객의 모든 접점에서 행동을 유도 할 수 있는 시그널을 제시 [Trigger 3]



- [Trigger 1] 해외직구 및 반품은 『개인의 수출입 행위』 라는 인식 확립

\* 해외직구에서 'ㄱ'을 살짝 돌리면 직수(직접수입)가 됨으로써 해외직구를 조금만 다르게 보면 개인수입과 관련되어 있다는 것을 시각적으로 표현하고 구입한 물품의 반품은 수출에 해당된다는 것을 강조

- 국민의 인식을 전환시키기 위한 포스터나 동영상 배포함으로써 수출입행위의 당위성 부여



- [Trigger 2-3] 환급과정을 도와주는 『Self-Service』 서비스 모형 제안

\* Self-Service 컨셉의 셀프 환급서비스를 제시함으로써 어느 정도 개인의 노력이 투자 되어야만 경제적 이익을 받음을 인지하게 하여 직접 과업을 적극적으로 수행하게끔 유도

- 개인이 관세환급 셀프서비스를 통해 복잡한 환급절차를 성공적으로 수행할 수 있도록 관세청에서 다양한 물리적, 정보적 장치들을 제공



Self-Service Signal: 행동을 유도하는 셀프 시그널  
 Self-Service Facilitation: 절차 및 행동 위주 정보 제공 / 셀프서비스 환경 제공



□ 서비스 프로토타입 워크샵(17.10.24, 서울본부세관 수출과)

- 서울세관 수출과 직원들과 함께 개인이 해외직구물품의 관세환급을 위해 수출과를 찾았을 때 국민이 주로 찾는 포인트 지점에 장치물 배치



◆ 비록 법령개정을 통한 관세환급 절차 간소화에는 실패하였지만, 국민이 직접 복잡한 환급 과정을 스스로 해낼 수 있는 행정환경을 조성해 줌으로써 행정서비스 품질 개선

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'16년	○ 해외직구 정보 통합 및 서비스 전달 체계 개편 ○ 한국소비자원에 국민디자인단 결과 제공	○ 18
'17년	○ 한국소비자원 홈페이지 개편 작업 참여 ○ 해외직구 반품관련 관세환급 절차 개선	○ 13
'18년	○ 해외직구 관세환급 절차 간소화 제도 개선 추진 ○ 해외직구 사용자 인증 간소화 제도 개선 추진	

□ 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	이종근/임스 커뮤니 대표 ○ 과제(정책) 자문, 발전방안 제시
	정책수요자	송 완/신데렐라 M 대표 고재웅/SMIT 대학원생 정영국/프리랜서 허선희/주 부 ○ 정책수요자 시각에서 의견 제시, 아이디어 개발
서비스 디자이너		이정연/SMIT 조교수 ○ 서비스디자인 방법론 안내 및 팀리더로서 일정 및 목표 관리
공무원	국민디자인단 담당	윤성진 사무관/기획재정담당관실 이민영 주무관/기획재정담당관실 오창진 주무관/기획재정담당관실 ○ 행사부 국민참여 정책과와 진행 상황 공유, 자료제출
	사업담당	최영주 주무관/심사정책과 이상열 주무관/통관기획과 ○ 정책 공급자 시각에서 사업설명 및 의견 제시 및 디자인단 활동결과 정책반영 및 이행

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

▶ 본 활동은 과제의 특성상 발견하기 단계에 많은 시간 투자가 필요한 과제로, 발견하기 단계가 다른 단계보다 깊고 길게(5차, 한 달간 진행) 실행되었음.

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (발견하기)	○ [국민디자인단 구성] KICK-OFF/목표설정/구성원간의 역할 정의	일정 및 업무분장
2차		○ [현황분석] 현재까지의 디자인단 활동 반영 결과에 대한 현황 분석 및 민원 내용 검토 ○ [실태조사] 정책공급자 수요자 입장에서의 현황 논의	정책수요자와 공급자를 대상으로 관세 환급 실태와 요구사항 파악

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
3차	2단계 (정의하기)	○ [서비스 현장 조사] 해외직구 통관 전 과정을 현장에서 직접 경험함으로써 통관과정 및 다양한 이해관계자 분석	해외직구 통관과정 서비스 플로우
4차		○ [이해관계자 조사] 특수통관 및 국제우편관련 이해관계자 심층 인터뷰를 통해 애로사항, 문제점, 니즈 등 청취	이해관계자 요구사항
5차		○ [경험조사] 서비스 사파리를 통해 환급 관련 모든 과정을 직접 경험함으로써 국민의 입장에서의 환급관련 문제점 도출	고객 경험 과정에서의 문제점/요구사항
6차	3단계 (제안하기)	○ [핵심 이슈 및 문제 정의] 앞선 단계에서의 인사이트를 중심으로 핵심 문제 재정의	Affinity Diagram을 통한 핵심 문제 정의
7차		○ [통찰 구조화] 사용자 유형화/ 사용자여정 지도/터치 포인트 매트릭스 등을 통한 문제점 도출을 통한 새로운 기회 포착하기	페르소나, 사용자 여정지도 정의
8차		○ [서비스 핵심 원칙 도출] 앞서 제작된 사용자, 여정별 경험 모델을 중심으로 서비스 목표와 그에 따른 세부 원칙 정의	서비스 목표, 원칙
9차	4단계 (전달하기)	○ [Co-creation] 다양한 아이디어 청취	아이디어
10차		○ [서비스 컨셉 정의] 앞서 제시된 원칙을 중심으로 서비스 컨셉과 그에 따른 핵심 아이디어 발굴	서비스 컨셉
11차		○ [이해관계자/실무자 워크숍] 핵심 아이디어에 대한 구체화 과정 진행	서비스 시나리오
12차		○ [이해관계자 회의] 제안된 서비스 컨셉과 시나리오를 중심으로 적용 협의방향 협의	최종 서비스 컨셉 및 시나리오
13차	5단계 (검증하기)	○ [디자인 제작] 앞서 제시된 시나리오와 청사진을 중심으로 디자인 제작	서비스와 고객사이의 터치 포인트 디자인
14차		○ [서비스 프로토타입 워크숍] 직원들과 함께 최종 서비스에 대한 시연 및 검증을 함으로써 적용가능한 범위 최종 채택	서비스 프로토타입
15차		○ [적용하기] 서비스 적용에 대한 로드맵 작성 후 적용가능한 부분 일부 진행	서비스 로드맵
16차		○ 최종보고서 작성 및 과정 정리	최종보고서

### 3. 국민디자인단 운영 성과

#### □ 총괄

- 기존 포기하고 돌려받지 못했던 관세를 환급\*받게 해 줌으로써 '소비자 권익 보호' 및 '공정한 과세' 실현

\* 포기환급액에 대한 추정 불가, '16년 전자상거래 환급액이 약 10억 수준이나 향후 확대 추정

- **대행수수료 비용 절감\*** 및 개인 환급시 발생하는 시간적, 정신적 부담을 해소함으로써 **사회적 비용 절감**

\* 건당 수수료 약 20원 × '18년 반품건수 추정치 1.5 만건 × '18년 개인환급비율 목표치 5% = 1.5천만원

- 국민과 기관의 인식 차이를 극복하는 방식으로서의 행정 서비스 개선 시도

- 복잡하고 어려운 환급과정을 개인이 혼자 따라 할 수 있는 서비스로 개선해 국민 만족도 및 관세행정 서비스 신뢰도 제고



▶ 서울세관 수출과 직원들과 국민디자인단

#### □ 세부 운영성과

- **셀프서비스 환경 제공** “이제 세관을 헤매고 다니는 사람이 없겠군요”



- **BEFORE** 사용자 인증, 반품(수출) 현품 확인을 위해 세관을 최소 2번 이상 직접 방문해야 하고 어려운 수출입 용어 이해, 관련서류 구비, 신고서 작성 등 국민의 불편·불안감·비용 과다 발생

- **AFTER** 한 번의 세관 방문으로도 누구나 쉽게 따라할 수 있는 관세 환급서비스를 제공함으로써

국민들이 겪는 불편, 불만 해소 및 수수료 비용 등 사회적 비용 절감

### 서비스디자인 프로토타입 적용 현장 : 서울본부세관

- ▶ **[Self-Service Signal]** 환급과정에서 신고인 부호 등록, 현품확인, 수출 신고서 작성 등을 위한 개인의 행동을 유도하는 시그널 배치



- ▶ **[Self-Service Facilitation]** 절차와 방법에 대한 리플렛과 수출신고 매뉴얼 배치



<<<환급성공>>

- **정책과 국민 간 인식의 전환** “우리가 서로를 너무 몰랐네요”



- 정책 집행시 국민이 느끼는 불편함과, 국민이 불편하다고 해서 제도 근본취지를 무시한 채 편리함만을 추구할 수 없는 공무원의 입장을 상호 이해시킴으로써 국민과 정책기관 간 공감대를 형성
- 국민 시각에서 “해외직구”를 “직접 수입”으로, “해외직구 반품”을 수입물품을 외국으로 다시 되돌려 보내는 “직접 수출”로 인식을 전환하는데 초점을 맞추는 행정서비스 시도

○ **공공서비스 개선의 계기 마련 “국민 중심 정책은 이제 시작입니다”**

- 기관 입장에서의 공허한 개선이 아니라 국민이 불편해 하고 개선을 필요로 하는 지점을 정확히 파악할 수 있는 계기 마련
- 환급을 받고자 하는 국민이 직접 세관을 방문해야 하는 번거로움을 없애기 위한 다양한 차선택 및 새로운 정책 제안 도입 노력

#. '17. 8월 기획재정부 관세법 시행령 개정 불수용 협의 당시 수정대안으로 논의된 사항을 바탕으로 환급절차 간소화 개정안 재추진

#. 전자통관시스템 사용자등록을 위해 세관 방문 없이도 본인인증이 가능하도록 인증 절차를 간소화 하는 방안(휴대폰 인증 등) 추진 예정

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해외직구물품에 대한 국민들의 오해 (물품의 구매와 반품, 환불?)</li> <li>• 복잡한 절차를 왜 수행해야 하는지에 대한 국민 불만 만연</li> <li>• 정보부재로 인한 국민의 혼란과 불편</li> <li>• 절차를 수행하기 위해 여러 번 세관을 방문해야 하는 번거로움 발생</li> <li>- 세관 방문시, 어디로 어떻게 누구에게 가야 하는지 혼란 발생</li> <li>• 복잡한 절차로 인해 관세 환급은 포기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해외직구물품에 대한 올바른 이해 (외국물품의 수입과 수출, 세금환급!)</li> <li>• 수출입이라는 인식하에 절차 이행 요구시 행정이해도 증가로 불만 감소</li> <li>• 한 번에 정보를 제공하는 맞춤형 서비스</li> <li>• 한 번의 세관 방문으로도 모든 절차를 수행할 수 있도록 친절한 절차 제공</li> <li>- 단계별로 수행 절차를 안내하는 가이드 제공으로 불편 해소</li> <li>• 쉽게 따라할 수 있는 서비스를 통해 관세 환급을 셀프로 수행함으로써 관세 환급 성공 및 대행 수수료 절감</li> </ul>

□ **향후 추진 계획**

- 『관세환급 셀프서비스』 세관 확대 적용 및 정보 제공(~'17.12월)
  - 서울세관을 시범 세관으로 운영한 후 전국세관으로 확대 예정
  - 해외직구 시 가장 많이 접속하는 ‘개인통관고유번호 발급 사이트’와 ‘한국소비자원 국제거래소비자포털’에 『관세환급 셀프서비스』 관련 정보를 탑재
  - 관세청 홈페이지 및 국제거래소비자포털에 해외직구에 대한 정확한 이해를 돕는 “해외직구? 직수!” 동영상 탑재 예정



○ **관세환급 시행령 § 124-2 개정안 재추진('18년)**

- ' 17. 8월 기획재정부 관세법 시행령 개정 불수용에 대한 협의 당시, 수정대안\*으로 논의된 사항을 바탕으로 개정안 재추진
- \* 수출신고시 필요한 현품확인 절차를 세관방문 없이 관세사·물류업체 등이 대리

○ **수출입신고를 위한 본인 인증 간소화 방안 추진(~'18.1월)**

- 전자통관시스템 사용자등록을 위해 세관 방문 없이 본인인증 절차를 간소화 하는 방안(휴대폰 인증 등) 추진 예정( '18년)
- \* '17년 관세청 국정감사 시에도 해외직구 관련 국민 불편사항 등을 지적

**붙임1 : 국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물**

**붙임2 : 국민디자인단 활동 총평(애로 및 건의사항 포함)**

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	5.15(월) 11:00	서울미디어대 학원	국민디자인단 4명, 서비스 디자이너, 담당공무원
2차	5.22(월) 11:00	서울미디어대 학원	국민디자인단 2명, 서비스 디자이너, 담당공무원
3차	5.29(월) 11:00	특송물류센터	국민디자인단 2명, 서비스 디자이너, 담당공무원
4차	5.29(월) 13:00	인천공항국제우편세관	국민디자인단 2명, 서비스 디자이너, 담당공무원, 인천공항 세관/우체국 공무원
5차	6.19(월) 11:00	서울세관	국민디자인단 4명, 서비스 디자이너
6차	7.10(월) 11:00	서울미디어대 학원	국민디자인단 4명, 서비스 디자이너
7차	7.31(월) 11:00	서울미디어대 학원	국민디자인단 4명, 서비스 디자이너
8차	8.14(월) 11:30	서울미디어대 학원	국민디자인단 4명, 서비스 디자이너
9차	8.21(월) 11:30	서울미디어대 학원 상암연구센터	국민디자인단 4명, 서비스 디자이너,
10차	8.28(월) 11:30	서울세관	국민디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당공무원
11차	9.5(화) 11:00	서울세관	국민디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당공무원
12차	9.14(목) 11:00	세종시 기획재정부	국민디자인단 4명, 서비스 디자이너, 담당 공무원, 기획재정부 담당 공무원
13차	9.22(금) 11:00	서울세관	국민디자인단 3명, 서비스디자이너
14차	10.24(목) 11:00	서울세관	담당공무원, 디자이너
15차	10.24(목) 14:00	서울세관	국민디자인단 4명, 디자이너
16차	8.11(목) 10:30	서울미디어대 학원	국민디자인단 4명, 디자이너

□ 국민디자인단 활동 총평

○ 정영국 : 국민디자인단원

- 사실 처음에 국민디자인단 활동을 수행하면서 관세청과 국민들의 입장 차이를 듣고 문제를 의식하게 되면서 이러한 입장차이의 간극을 해결할 수 있을까 하는 우려가 들었습니다. 그러나 직접 관세 환급과정에 부딪히면서 '이건 꼭 해결하고 싶다'란 간절함으로 인해 우려심은 없어지고 오히려 흥미를 느꼈습니다. 활동을 마무리하는 단계에서 제안된 서비스가 여러 단계에 막혀 아쉬워 혁신적이거나 아주 새로운 제안은 못되었지만 그래도 국민의 입장에서 해결했다는 성취감에 뿌듯합니다. 끝으로 셀프리펀드 서비스로 민원인들이 좀 더 쉽고 편하게 관세 환급을 할 수 있길 바라는 마음뿐입니다.

○ 고재웅 : 국민디자인단원

- 국민이 직접 참여하여 정책을 설계한다는 국민디자인단의 존재를 알게 되었을 때 조금 낯설기도 했고 흥미로웠습니다. 대한민국 국민의 자격으로 '나도 국가를 위해 무언가 할 수 있구나'라는 뿌듯한 마음으로 참여하게 되었습니다. 우리 팀이 담당하게 된 관세환급 서비스에 대한 문제를 처음 접했을 때 해외직구의 경험이 없던 저는 '이것이 진짜 문제가 되나?'라는 생각을 했습니다. 하지만 사용자 입장에서 실제로 관세환급 서비스를 경험해 보니 '이건 무조건 해결해야 하는 문제다'라는 사명감이 생겼습니다. 우리의 노력 끝에 만들어진 <셀프리펀드서비스>가 관세 환급을 받고자 하는 모든 사람들에게 도움이 손길이 되었으면 합니다.

○ 이정연 : 서비스디자이너

- 벌써 3년차로 접어든 국민디자인단 활동, 갈수록 어렵습니다. 올해의 목표는 국민의 입장에서 뿐만이 아닌 국민과 정부의 간극을 매워 보자로 활동의 컨셉을 잡았습니다. 국민의 입장에서 정책의 건의 하는 것도 좋으나 그것을 운영하는 체계나 조직의 비전이 맞지 않을 경우 제안된 정책이 괜한 '꼬투리'에 잡혀 유명무실한 정책으로 남지 않을지 걱정이 들기 시작했기 때문입니다. 이제는 국민의 목소리가 담긴 여러 가지의 정책제안도 중요하지만 제안된 정책의 실효성, 효과성, 지속 가능성 등 이것을 운영해야 할 주체 측에서의 충분한 검토가 필요한 시점이라고 사료됩니다. 즉 씨앗은 뿌렸으니 토질, 수질, 온도 등 다양한 조건을 충족시켜

뿌리를 내릴 수 있게 환경을 만들 시점인 겁니다.

- 환경조건을 충족시키기 이전에 선행되어야 할 정부와 국민의 입장과 관점의 간극을 국민디자인단 활동을 통해 좁히거나 채워줄 수 있을까 의문을 제기하며 시작했던 관세환급 국민디자인단 활동은 이러한 의미에서 봤을 때 최적화된 과제였습니다. 국민은 불편하지만 그것을 해결하기 위해서는 대대적인 법과 령 개정, 시스템들의 개정 및 개선, 부정 환급 등의 범죄 노출가능성 등 담당 공무원의 말을 빌어 "벼룩잡다 초가 삼간 태우는 꼴"이 될 수 있는 과제였기 때문입니다.
- 여기서 국민디자인단이 가져야 할 입장은 무엇일까? 해달라고 떼를 써야하는가? 아니면 이런 상황들을 '쿨'하게 인정하고 다른 길을 찾아야 하는가하고 내부 구성원 끼리 열띤 토의 끝에 제가 고민했던 대로 후자로 택하고 여기까지 오게 되었습니다. 도저히 어려워 할 수 없다면 할 수 있게끔 마중물이라도 열심히 주자라는 컨셉의 '셀프리펀드서비스'가 국민들이 직접 관세 환급을 받을 때 따뜻한 도움의 손길이 되어 어쩔 수 없는 관세청의 아쉬움 마음을 조금이라도 알아줬으면 하는 바램입니다.

## □ 국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항

### ○ 획일적인 방법론의 문제점

- 다양한 국민의 니즈를 반영해야하는 대정부 서비스인 만큼 그 범위와 실현 방법, 규모 등은 다양할 수밖에 없습니다. 국민의 니즈를 정책으로까지 반영시키기 위한 방법론으로 운영되고 있는 서비스 디자인 활동은 다소 획일화 된 경향이 보입니다. 최고의 서비스보다는 서비스 수요자와 공급자 모두가 만족할 수 있는 최적의 서비스를 발굴하기 위해서는 끊임없는 확인과정과 반복과정이 불가피합니다. 하지만, 현재의 방법론에서는 서비스나 정책이 가진 타당성을 검증하기에는 무리가 따릅니다. 단순히 국민의 목소리를 아이디어를 발굴 하는 것에 끝나는 것에 만족하지 않고 지속 가능한 정책과 서비스로 거듭날 수 있게, 타당성과 유용성 검증이 반영되어야 한다고 생각합니다. 그리고 각 과제가 지닌 범위와 규모 등 특성에 맞는 평가지표와 서비스 디자인 방법의 제안을 건의합니다.