

2016년 정부3.0 국민디자인과제 결과보고서

현명하고 안전한 소비를 위한

국민안심 해외직구 정보통합 서비스

2016. 10.



관 세 청

□ 현황 및 문제점

- 해외직구 소비시장*은 최근 5년간 연평균 약 50%씩 증가하고 있으며, 그 품목**도 지속적으로 다양화되는 추세
 - * 해외직구 현황(백만불): ('11)472 → ('12)707 → ('13)1,040 → ('14)1,544 → ('15)1,523
 - ** 해외직구 품목: 의류, 신발 중심 → 비타민 등 건강식품류 급성장
- 각 기업·기관에서 해외직구 정보와 서비스들을 산발적으로 제공하고 있으나 정확한 정보 부족으로 피해사례*가 빈번**하게 발생
 - * ex) 애관견 사료를 해외직구 하였으나, 국내 통관시 검역증이 없어 폐기 처리
 - ** 해외직구 관련 소비자상담 현황(건): ('13)1,551 → ('14)2,781 → ('15)5,613

□ 정책 추진 내용

- (정보발굴 및 협업) 해외직구 이용자 대상 리서치* 실시 및 소비자 보호기관**들과의 정보교환·해외직구 피해예방 협업체계 구축('16.4~)
 - * 권익위 '국민생각함' 활용 등// ** 소비자보호원·소비자시민모임과 개선방안 논의 등
- (서비스 재설계) 해외직구 정보·서비스를 재설계해 국민의 합리적인 소비를 유도하고, 사용자 중심으로 디자인해 원스톱 제공('16.8~)

□ 국민디자인단 운영 성과

- (사용자 중심) 단순 정보 통합제공 단계에서 벗어나 사용자의 검색 순서·빈도·이동 경로 등 활용패턴 분석*에 따른 사용자 중심 디자인 설계
 - * 사용자 리서치, 블로거 인터뷰, 해외직구 구매체험, 세관방문 반품·환불과정 체험 등
- (한눈에·한번에) 해외직구 단계별로 필요한 팁과 유의사항 및 정보를 “한눈에·한번에” 탐색 가능토록 서비스 화면 구현
⇒ 소비자들의 현명한 판단과 선택을 유도하고 피해를 예방

□ 향후 추진일정 및 보완사항

- (성과물 보완) 소비자시민단체, 국민생각함 등을 통한 국민의견 추가 수렴으로 서비스 개선점 추가발굴 및 반영(~'16.12)
- (사이트 구축) 디자인 성과물을 실제 사이트로 구현하여 대국민 해외직구 통합정보 서비스 제공('17년)

과제 분류	안심생활/국민편리	주관 기관 (협업/관련기관)	관세청 특수통관과 (한국소비자원, 소비자시민모임)
과제 담당자	김종걸 주무관	담당자 전화번호	042-481-7834

가. 현황 및 문제점

□ 현 황

- 1.5조원 해외직구 소비시장은 최근 5년간 연평균 약 50%씩 증가하고 있으며, 그 품목도 지속적으로 다양화되는 추세

* 해외직구 현황(백만불): ('11)472 → ('12)707 → ('13)1,040 → ('14)1,544 → ('15)1,523

연도별 해외 직구 현황



해외 직구 주요 품목 현황('15년)

순위	품목명	비중(%)	건수(만건)
1	건강식품	16	260.5
2	의류	16	253.7
3	기타식품	14	215.6
4	화장품	11	181.3
5	신발	10	157.4

- 해외직구 증가에 따라 해외직구 관련 정보·서비스 수요도 증가해 쇼핑몰 업체, 각 유관기관 등에서는 기관 특성에 따른 정보와 서비스를 개별적·산발적으로 제공* 중

* 여성가족부 「뿌리칠 수 없는 해외직구」, 통계청 「스마트하게 해외직구 하기」, 한국소비자원 「국제거래소비자포털」, 관세청 「개인통관고유부호 발급」 등

□ 문제점

- 국민들은 각 기업·기관에서 제공하는 해외직구 정보와 서비스들을 찾기에 복잡하고 어렵고 많은 시간이 소요되어 불편함을 호소
- 정확하고 신뢰있는 정보 부족으로 피해사례가 빈번하게 발생하고, 해외직구와 관련된 소비자 불만 역시 매년 급증하는 추세로 피해 예방을 위해 소비자인 국민들의 관심과 주의 필요

[해외직구 피해 사례]

사례1 해외직구 초보자 A씨, 배송비 세금을 합치니 국내 판매가 보다 비싸게 구입

사례2 애완견 사료를 해외직구한 B씨, 국내 통관시 검역증이 없어 마감 폐기 처리

사례3 해외직구 의류의 사이즈가 맞지 않은 C씨, 반품과 관세환급 절차가 어렵음 포기

<해외구매 관련 소비자상담 신청 현황>

(단위 : 건, %, 출처 : 한국소비자원)

구매유형	2013년 (구성비율)	2014년 (구성비율)	2015년 (구성비율)	전년대비 증가율
구매대행	1,353(87.2)	2,256(81.1)	4,458(79.4)	97.6
직접배송	149(9.6)	271(9.7)	477(8.5)	76.0
배송대행	17(1.1)	180(6.5)	479(8.5)	166.1
기타·미상	32(2.1)	74(2.7)	199(3.6)	168.9
합계	1,551(100.0)	2,781(100.0)	5,613(100.0)	101.8

⇒ 해외직구 시대, 해외직구에 필요한 각종 정보와 서비스를 통합하여 맞춤형으로 제공함으로써 소비자 불만 제거 및 피해 예방을 통해 현명하고 안전한 소비 유도

나. 정책 추진 내용

- ◆ 정책목표 : 해외직구 관련 정보·서비스를 한 곳에 통합 제공해 국민이 원하는 정보·서비스를 쉽게 찾을 수 있고 안전하고 현명한 소비를 위한 팁(Tip)을 함께 제공하는 해외직구 종합 서비스 체계 구축
- ◆ 정책대상(고객) : 해외직구에 관심이 있는 일반국민
- ◆ 추진일정 : 16. 4월 ~ 17.6월
- ◆ 소요예산 : 총 30백만원
- ◆ 추진체계 :



목표

해외직구 맞춤형 종합지원 서비스 제공

국민 입장·시각에서 해외직구 정보·서비스를 쉽고 편리하게 사용할 수 있는 맞춤형 시스템 구축

추진 전략

분산된 해외직구 정보와 서비스의 통합으로 국민의 Needs를 반영한 고객중심 시스템 구축

추진 단계

해외직구 정보수집·통합

단계별 정보 및 서비스 재설계

최종 시스템 구축 및 서비스 제공

1 해외직구 현황 파악 및 사용자 의견 수렴

◇ 국민소통 창구 및 소비자시민단체 등과의 민관 협업체계 운영을 통해 국민들에게 필요한 정보 수집 및 의견 청취

□ 해외직구 관련 기능 및 서비스 개선 (‘15년~‘16년)

○ 해외직구에 필요한 개인통관고유부호를 모바일 등 모든 기기에서 쉽고 편리하게 발급받을 수 있도록 절차 간소화* (‘15.9월)

* 회원가입, 주민등록번호 기재가 필요없는 SMS 본인인증제도 도입으로 간소화

○ 목록통관/소액면세 한도 차이로 인한 혼란 방지를 위해 면세한도를 일원화*하고, 해외직구 면세혜택 및 과세 기준 안내(‘16.1월)

* 목록통관(물품가격 100불 이하)/소액면세(과세가격 15만원 이하) ⇨물품가격 150불 이하

○ 단순변심·사이즈 이상 등에 의한 반품물품에 대해 수입한 상태 그대로 수출되는 자가사용물품으로 인정해 관세환급 허용(‘16.2월)

* 과거에는 하자물품 등 계약상이물품에 대해서만 관세환급을 인정

□ 필요 정보의 수집 및 분류 ('16.4~6월, 10월)

- (기존 정보 통합) 현재 보유하고 있지만 여러 곳에 산재해 있는 해외직구 정보 및 서비스를 검토 확인·수집*하고 콘텐츠 재분류

* 관세청 블로그, 홈페이지, 유니패스 등 분산된 정보·서비스를 한 곳으로 통합



- (신규정보 발굴 및 개선) 해외직구 이용자를 대상으로 해외직구 필요한 정보에 대해 리서치*를 실시하여 제공 대상정보를 발굴하고 실제 체험**을 통해 기존 서비스의 문제점 도출 후 개선 방안 마련

* 권익위원회 국민생각함 활용 및 해외직구 관련 서적 연구, 사용자 인터뷰 등

** 실제 해외직구로 물품을 구매해 보고, 세관을 직접방문해서 통관 및 반품 절차를 수행

 **국민생각함** 을 통한 해외직구 의견 청취(9.20~10.10)

- 어디가 믿을 만한지 그것이 제일 궁금하고 어려워요
- 해외직구의 가장 큰 문제는 긴 배송시간, 파손위험, A/S라고 생각해요.
- 해외직구는 복잡하고 어렵는데 정부가 정보도 제공하고 도와줬으면 좋겠어요.

□ 소통·협력에 기반한 기관간 협업체계 구축 ('16.4월~10월)

- (필요성) 한국소비자원, 소비자시민모임 등 소비자 보호기관들과의 정보교환 및 해외직구 피해예방을 위한 협업체계가 필요

※ 기관간 서비스 중복 문제로 협의체 구성 결렬(3~6월) ⇨ 개방·공유·소통 협력의 정부3.0 가치에 중점을 두고 기관간 지속적인 입장교환과 논의를 통해 해결(8월)

- (운 영) 해외직구 사기사이트 정보를 수집하고, 주문-결제-배송-통관-반품 단계별 주의사항과 소비자에게 도움을 주는 정보* 교환

* 해외직구 초기단계에서 해외직구가 유리한지를 꼼꼼히 따져볼 수 있도록 상세 정보 제공

2

해외직구 정보 서비스 통합 제공을 위한 서비스 재설계

◇ 해외직구 정보·서비스를 재설계해 국민의 합리적인 소비를 유도하고, 사용자 중심으로 디자인해 원스톱 통합 제공

□ 정보·서비스 통합 재설계 (‘16.8~10월)

- (주요 서비스) 실제 경험 피해·불편사례를 바탕으로 해외직구 제도를 개선하고, 국민들이 제시한 다양한 아이디어를 기반으로 해외직구 단계별로 맞춤형 서비스 재설계



◀ **농 과제에 반영되어 있는 정부3.0 가치** ▶

◆ 국민에게 해외직구 관련 정보와 서비스를 쉽고 편리하게 제공하되, 해외소비를 장려하는 것이 아니라 과세가격 합산 최종 산출가격 제공 등을 통해 합리적이고 현명한 소비를 해야 한다는 체감형 메시지를 주는 한편, 한국소비자원과 협업해 이러한 피해를 예방할 수 있는 팁을 함께 제공함으로써 국민 알권리 보장

< 최근 3년간 주요 정책추진 계획 >

'15년	'16년	'17년
<ul style="list-style-type: none"> ○ 목록통관 대상 물품 확대 ○ 개인통관고유부호 발급 절차 개선 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외직구 관련 서비스 개선사항 의견 수렴 ○ 해외직구 관련 모든 정보 서비스를 한 곳에 통합하고 서비스 재설계 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 한국소비자원과 협업을 통해 서비스디자인 성과 반영 설계 ○ 통합 사이트 구축

다. 국민디자인단 운영 성과

- ◇ 해외직구에 필요한 정보와 유의점을 바로 알려주는 서비스 제공
 ⇨ 해외직구 “한눈에, 한번에” 무엇이든 물어보세요

□ 국민디자인단 운영을 통한 서비스 디자인 실시

- 국민디자인단을 통해 국민에게 어떤 서비스를 개선하고 어떤 정보를 추가 제공해야 하는지, 어떤 방식으로 전달해야 하는지에 대한 검토
- 단순 정보 통합제공 단계에서 벗어나 사용자의 검색 순서, 빈도, 이동 경로 등 활용패턴 분석에 따른 사용자 중심 디자인 실시

| 국민 디자인단 운영



※ 서비스디자인 과정

<p>① 해외직구 체험</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사용자 리서치, 해외직구 서적 연구 - 블로거 인터뷰 - 해외직구 구매체험 - 세관방문해 반품/환불과정 체험 	<p>② 서비스 원칙 정립</p> <ul style="list-style-type: none"> - 통관목록정보 적극 제공 - 가상견적서비스 필요 - 해외직구과정에 대한 이해 - 피해사례를 통한 경각심 유발 	<p>③ 핵심이슈 정의</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직구가 가능한 물품인가 - 제대로 된 물품인가 - 합리적 소비인가 - 반품은 가능한가, 분실위험은?

□ 국민안심 해외직구 컨셉 도출 **“한눈에! 한번에!”**

◆ 각 분야 전문가들이 시청자의 궁금한 점을 모두 해결해 주는 TV프로그램 형식에서 착안한 「해외직구, 한번에, 한눈에, 무엇이든 물어보세요」



- ① **멘토링 서비스** 쇼핑을 방해하지 않으면서 해외직구에 대한 모든 궁금증을 풀어주는 멘토 역할을 수행하는 마이크로 사이트 서비스
 * 나에게 적합한 해외직구 방법 등 복잡한 관련 규정을 상세하고 정확하게 안내



② **바로바로 답해주기** 해외직구 단계별로 필요한 팁과 유의사항을 바로 바로 답해 주는 서비스 (유사 피해사례 함께 보기 제공)

<p>목록통관 물품 조회 (국내반입가능 여부 확인)</p>	<p>예시① 목록통관 물품 조회 (국내반입가능 여부 확인)</p>
<p>예시② 사기 의심사이트 검색</p>	<p>예시② 사기 의심사이트 검색</p>
<p>예시③ 세금포함 최종 구매가격 산출/비교</p>	<p>예시③ 세금포함 최종 구매가격 산출/비교</p>

③ **유형별 백과사전** 누구라도 해외직구 정보를 한번에 이해할 수 있게 인포그래픽 백과사전 형식으로, 한번에, 한눈에 원하는 정보 탐색 가능

- * ①해외직구하고 싶어요 ② 해외사이트 물품 검색 ③해외사이트 물품 결제 ④배송대행지 지시로 물품 배송 ⑤국내로 항공/해상 배송 ⑥특송물류센터 입고 ⑦국내주소지로 물품 도착 ⑧물품 환불, 관부가세환급



□ 국민안심 해외직구 “한눈에 한번에” 성과

- (기대효과①) 해외직구 초보자·중급자·매니아 등 개별 상황에 맞는 정보를 선제적으로 제공, 누구나 손쉽게 검색이 가능해 해외직구시 국민들의 **현명한 판단과 선택**을 유도하고 **피해를 예방**

국민디자인단 성과 이행시(도출 아이디어 정책 반영 및 실행) 수혜자 경험의 변화

{Before} 대전 중구에 사는 한수진씨(32세, 주부)는 쌍둥이를 키우는 새내기 엄마다. 한씨는 최근 해외직구가 유행이라 미국에서 파는 아토피 전용 분유를 해외직구하고 싶은데 어디서부터 시작해야 할지 난감하다. 인터넷에는 해외직구 정보가 넘쳐나고 있는데도 복잡해서 이해하기도, 따라하기도 힘들다. 겨우 어찌어찌 주문은 했는데 주문이 잘되었는지, 혹시 인터넷 쇼핑몰이 사기사이트는 아닌지, 제때 분유가 도착할 수 있는지, 세금이 부과되는건 아닌지 마음이 불안하고 복잡하다.



{After} 한씨는 개인통관고유부호를 조회하려고 관세청 사이트를 접속했다가 국민안심 해외직구 통합서비스를 발견했다. 해외직구 하기 전 사전 준비사항부터 각 단계별 유의사항까지 조목조목 정보를 제공하고 있는데다가 반입금지물품이나 세금까지 계산해주는 서비스를 하고 있다. 국가기관이 제공하는 정보인 만큼 신뢰가 가고 보기에에도 간편하다. 앞으로 해외직구 할때는 예전처럼 잘못라서 헤메지는 않을 것 같다.

{Before} 서울 영등포에 사는 박진우(34세)는 해외직구 매니아다. 항상 해외직구를 통해 물품을 사면서 국내 판매가격보다 싸게 샀다는데 자부심을 느낀다. 오늘도 유명 브랜드 의류를 국내 판매가의 절반 가량에 구매했다. 이걸 입고 다음주에 있을 동창회에 참석해야겠다. 최종 주문과 결제를 하고 기다리는데 배송된다는 소식이 없다. 예상보다 2주일 넘겨 물품을 받긴 받았으나 예상치 못한 국내배송비와 세금까지 부과되어서 결국 국내판매가와 비슷하게 비용이 들었고, 복잡한 절차 때문에 시간도 훨씬 많이 걸렸다. 이럴 줄 알았으면 그냥 국내 쇼핑몰에서 살 걸 하고 후회가 된다.



{After} 박씨는 이제 해외직구 쇼핑몰에서 주문을 하기 전에 반드시 관세청 국민안심 통합정보서비스에 접속한다. 여기에서는 달러로 표기된 물품가격을 실제 환율을 적용해 원화로 보여주고 관련 세금 부과 여부, 세금부과시 세금까지 함께 계산해 준다. 해외직구 물품의 달러가격을 정확한 세금까지 포함해 원화가격으로 보여주니, 해외직구 물품을 구매결정 하는데 많은 도움이 된다. 특히, 머릿속으로 대충 주먹구구식으로 계산하던 것 대신에 원화로 최종 가격까지 산출해 주니 훨씬 가격에 대한 감이 와 닿는다. 이제 다시는 해외직구로 손해보는 일은 없지 싶다.

- (기대효과②) 기관별로 산재된 해외직구 규정의 미숙지로 우리 국민이 해외직구시 겪는 불편·불안감·피해 해소



- (기대효과③) 국민편의를 위해 부처간 칸막이를 제거(소통·협력)하고 기관별 보유정보를 개방·공유해 통합제공 서비스를 구현

As-Is		To-Be
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 개별정보가 흩어져 존재 	정보소재	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기관 내 보유정보를 통합 제공
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 각 기관마다 제각기 다른 사이트에서 제공 	정보제공 창구	<ul style="list-style-type: none"> ▪ “한눈에, 한번에” 해외직구 정보 서비스에서 통합 제공
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 매 직구시마다 필요한 정보를 수요자가 각각 찾아서 조회 	서비스 방식	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 직구 단계별, 소비자 특성별 맞춤형 정보 제공
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 정보접근이 어려워 소비자 불편 ▪ 정확한 정보가 없어 해외직구 관련 피해사례 빈번 	기대효과	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 해외직구 정보의 손쉬운 접근 ▪ 합리적 소비 유도 및 피해예방

라. 향후 추진일정 및 보완사항

□ 국민디자인단 성과물 보완(~'16.12월)

- (의견수렴) 소비자 시민단체, 국민생각함 등을 통한 국민의견 추가 수렴으로 서비스 개선점 추가 발굴 및 반영
- (디자인) 국민디자인단의 사용성 평가*를 거쳐 서비스 시나리오 디자인의 상세 화면 개선
 - * 현재 성과물의 디자인이 사용자에게 과연 편리한지 평가

□ 협업체계 보완(~'16.12월)

- (재정비) 소비자보호원 등 유관기관간 협조체계 재구성 및 향후 효율적인 운영 방안에 대한 협의 진행

□ 통합 웹 사이트 구축 ('17년)

- (접근성) 사용자가 쉽게 이용하도록 관세청 홈페이지*에서 해외직구 전용창을 따로 구축해 정보와 서비스를 통합 제공
 - * 필요시 한국소비자원 국제거래소비자포털상에 서비스를 융합하는 방안도 검토

□ 서비스 사후관리 ('17년)

- (업데이트) 시시각각 변하는 해외직구 정보가 사용자에게 즉각 전달되도록 소비자보호원 등과 협업하여 정보제공내역 지속 업데이트
- (컨텐츠 추가) “한눈에, 한번에” 해외직구 정보 서비스 제공 후 소비자들의 건의사항을 수렴하여 개선 및 제공 컨텐츠 추가 검토

□ **정부3.0 국민디자인단 구성**

구분	성명/소속/직위	역할
서비스디자이너	이정연 (한독미디어대학원 교수)	· 서비스디자인 방법론 안내 및 팀리더로서 일정 및 목표 관리
분야 전문가	이종근 (플리버드 대표)	· 과제(정책) 자문, 발전방안 제시
정책 수요자	시 민 (일반국민, 대학생 등)	· 정책수요자 시각에서 의견 제시, 아이디어 개발
	곽경희 (한국문화관광연구원)	
	김지현 (프리랜서)	
	송 완 (신데렐라 엠 대표)	
	허선희 주 부	
	노재인 (KGIT 대학원생)	
정책 공급자	주 관부서 (사업담당)	· 정책공급자 시각에서 사업설명 및 의견제시 · 디자인단 활동결과 정책반영 및 이행
	김종걸 주무관 (특수통관과)	
	정 부3.0 담당자	· 행자부 국민참여 정책과와 진행상황 공유, 자료제출
	윤주현 사무관 (창조행정담당관실)	
	이민영 주무관 (창조행정담당관실)	

□ **정부3.0 국민디자인단 활동실적**

구분	일시	장소	참석자	활동내용
1차	6.30(목) 11:00	KGIT센터	국민디자인단 4명, 디자이너, 담당공무원	국민디자인단 활동 과정 논의
2차	7.7(목) 11:00	서울미디어 대학원	국민디자인단 4명, 디자이너	과제 이해 및 추진일정 논의

구분	일시	장소	참석자	활동내용
3차	7.14(목) 11:00	대학로 213ho studio	국민디자인단 3명	프로세스별 키 이슈 선정
4차	7.21(목) 11:00	관세청	담당공무원, 디자이너	서비스 맥락 파악
5차	7.26(화) 11:00	서울미디어 대학원	국민디자인단 4명, 디자이너	정보제공 방향 재정립 및 개선점 논의
6차	8.11(목) 10:30	서울미디어 대학원	국민디자인단 4명, 디자이너	대상별 심층 인터뷰 분석 및 정보 제공 방향 설정/페르소나 설정
7차	8.18(목) 11:00	서울미디어 대학원	국민디자인단 4명, 디자이너	페르소나별 이용행태 분석
8차	8.26(금) 11:30	서울미디어 대학원	국민디자인단 4명, 디자이너	사용자 편의성 증진 아이디어 도출
9차	9.2(금) 11:30	서울세관	국민디자인단 3인, 디자이너, 담당공무원	사용자 여정 집중 관찰 조사 및 세관 공무원 인터뷰
10차	9.8(목) 11:30	서울세관	국민디자인단 3인, 디자이너	사용자여정 및 터치 포인트 도출
11차	9.23(금) 10:30	압구정 퀸마마켓	국민디자인단 2인, 디자이너	사용자 여정 터치포인트별 서비스 아이디어 제시
12차	9.29(목)10:30	서울미디어 대학원	국민디자인단 3명, 디자이너	서비스 아이디어에 따른 인포그래픽 작업
13차	10.4(화) 16:00	서울미디어 대학원	국민디자인단 2인, 디자이너	인포그래픽 작업수정 및 개선방안 논의
14차	10.10(월) 10:00	서울미디어 대학원	국민디자인단 2인, 디자이너	서비스 개선방안 워크숍 계획 수립
15차	10.17(월) 13:30	대전 관세청	국민디자인단 3인, 디자이너, 담당공무원	서비스 아이디어 발표 및 개선의견 수렴, 개발 실행가능성 논의
16차	10.25(화) 10:30	소비자시민 모임 사무실	국민디자인단 5인, 디자이너, 담당공무원, 소시모 상담직원	개선의견 수렴을 위한 워크숍 실시

□ 국민디자인단 활동 모습



사용자 리서치(7월)



관련 서적 연구(7월)



해외직구 체험(7~8월)



핵심이슈도출(8.11)



국민디자인단 워크숍(8.30)



서울세관 현장 체험(9.2)



국민생각함 운영(9~10월)



대전 관세청 워크숍(10.17)



소비자시민모임 워크숍(10.25)



□ 정부3.0 국민디자인단 활동 총평

○ “사이다와 같은 서비스” (서비스 디자이너, 이정연)

- 어려운 언어의 관문을 통과하고 낯선 단위를 뚫고 원하는 물건을 ‘득템’했을 때의 그 희열은 정말 크다. 하지만 그 물건이 1주가 지나 2주가 넘어가도 소식이 없을 때에는 화가 나다 못해 내 자신이 한심해 보인다. 시간과 돈이 아까울 때 쯤 물건이 도착하였으나 생각과 다를 경우 체념에 가까운 한숨을 뱉어낸다. 어떻게 환불하나...
- 이러한 상황은 대부분의 해외 직구 족들이 한번쯤을 느껴봤을 내용이다. 이것을 해결해줄 순 없지만 마음의 부담을 덜어줄 국민서비스를 관세청에서 한다니, 서비스 디자이너인 나에겐 꿈과 같은 제안이고 과제였다. 진행하는 내내 즐거웠다. 중간 중간 이해 관계자들간의 대립이 약간 있었지만, 이 또한 멋진 서비스를 향한 하나의 관문이라고 생각했다. 많은 국민들의 의견을 묻고 관찰하고 쫓아다니면서 생각보다 해외직구라는 기본 개념에서 다들 어렵게 문턱을 넘거나 그 문턱을 우습게 알다 뒤에서 걸려 넘어지는 것들을 알 수 있었다. 구성원들과 고민 고민 끝에 고안해낸 “무엇이든지 물어보세요” 서비스가 이런 문턱을 넘을 수 있는 사이다 같은 역할을 해 줄 거라 믿어 의심치 않는다.
- “해외직구 관련 무엇이든 물어보세요! 전문가들이 여러분들의 궁금증을 해결해 줄 거랍니다!”

○ “값진 경험” (디자이너, 배은영)

- ‘해외직구’라는 상대적으로 거리감이 가까운 주제로 활동하게 되어 시민의 목소리를 더 다양하고 가깝게 들을 수 있었다. 국민이 원하는 직접적인 해결안과 현실적인 정책 입장 사이에서 솔루션을 도출해 내는 긴 여정이 무엇보다도 값진 경험이었다.

○ “공무원 여러분들에게 감사” (디자이너, 이지원)

- 서비스 디자인의 모든 단계마다 수요자와 공급자의 수많은 고민과 아이디어, 토론이 녹아 들어있다. 소통을 위해 부단히 노력해주신 분야 전문가들과 시민단체, 공무원 여러분들에게 감사드립니다.

○ 획일적인 방법론의 문제점

- 다양한 국민의 니즈를 반영해야하는 대정부 서비스인 만큼 그 범위와 실현 방법, 규모 등은 다양할 수 밖에 없다. 국민의 니즈를 정책으로까지 끌어 당기기 위한 방법론으로 서비스디자인은 당연히 의미가 있지만, 지금 현재 진행되고 있는 국민디자인 활동은 다소 획일화 된 경향이 없지 않게 있다.
- 최고의 서비스보다는 서비스 수요자와 공급자 모두가 만족할 수 있는 최적의 서비스를 발굴하기 위해서는 끊임없는 확인 과정과 반복 과정이 불가피 하다. 하지만, 현재의 방법론에서는 반복은 커녕, 이 서비스나 정책이 가진 타당성을 검증하기에는 무리가 따른다.
- 단순히 국민의 목소리를 아이디어를 발굴 하는 것에 끝나는 것에 만족하지 않고 지속가능한 정책과 서비스로 거듭날 수 있게, 타당성과 유용성 검증 그리고 최적의 솔루션으로 거듭나기 위한 평가와 반복의 과정이 방법론에 반영될 수 있게 그리고 각 과제가 지닌 범위와 규모에 맞는 과제의 특성에 맞는 다양한 서비스 디자인 방법들이 제안되었으면 좋겠다.