

조 사 보 고 서

---

# 도서지역 특수배송비 부담 실태조사 1차 공표 결과보고서

---

2020. 06



# 목 차

<b>I. 조사 개요</b> .....	4
가. 조사배경 및 목적 .....	4
나. 조사내용 및 방법 .....	5
다. 조사기간 및 조사기관 .....	6
라. 조사결과 활용 .....	6
<b>II. 특수배송비 청구실태</b> .....	7
가. 도서지역 특수배송비 청구현황 .....	7
나. 품목군별 제주지역 특수배송비 청구현황 .....	7
다. 업태별 제주지역 특수배송비 청구현황 .....	8
<b>III. 지역별·품목군별·제품별 특수배송비 비교</b> .....	9
가. 도서지역별 평균 배송비 · 특수배송비 비교 .....	9
나. 품목군별 육지권과 도서지역 평균 배송비 .....	10
- 품목군별 육지권↔제주지역 배송비 비교 .....	10
- 품목군별 육지권↔타 도서지역 배송비 비교 .....	11
- 품목군별 제주지역↔타 도서지역 배송비 비교 .....	12
다. 제품별 특수배송비 실태 .....	13

붙임 품목군별·업태별 특수배송비 현황(엑셀파일) 1부.

## ‘표’ 목차

<표 1> 도서지역 특수배송비 청구현황 .....	7
<표 2> 품목군별 제주지역 특수배송비 청구현황 .....	8
<표 3> 업태별 제주지역 특수배송비 청구현황 .....	8
<표 4> 도서지역별 평균 배송비, 평균 특수배송비 비교 .....	9
<표 5> 제주지역 특수배송비 최고, 최저 비교 .....	10
<표 6> 품목군별 육지권, 제주지역 배송비 비교 .....	11
<표 7> 품목군별 육지권, 타 도서지역 배송비 비교 .....	12
<표 8> 품목군별 제주지역, 타 도서지역 배송비 비교 .....	13
<표 9> 입점업체별 특수배송비 예시 .....	13
<표 10> 제품별 특수배송비 실태 .....	14

# I 조사개요

## 가. 조사배경 및 목적

◇ 제주지역은 인터넷쇼핑몰 등을 통한 상품 주문 시 특수배송비가 추가되어 배송비용에 대한 불만이 많은 것으로 나타나고 있어, 제주지역 등 도서지역 특수배송비 실태를 조사하여 소비자들에게 특수배송비 비교 정보를 제공하고 개선 방안을 검토하고자 함.

\* 특수배송비 : 도서, 산간지역 택배 운송 시 추가되는 택배비용

◇ 국내 도서지역 특수배송비, 특수배송비 표시, 택배서비스 실태조사, 실태조사 결과 2회(6월, 12월) 공표

- 제주지역은 항공기나 선박을 이용한다는 특수 여건 때문에 택배 운송 시 별도 권역으로 구분하여 요금을 적용하고 있고, 특수배송비 형태로 추가비용을 부과하고 있음.
- 전자상거래에서도 제주지역의 경우 도서지역이라는 이유로 내륙지역에 비해 배송비용 부담이 더 높음.
  - 「2019 도서지역 특수배송비 실태조사」 결과 (한국소비자원, 2019)
    - 특수배송비를 요구하는 경우는 46.6%이며, 제주지역의 평균 특수배송비는 3,903원이었음.
    - 도서지역 배송비용은 내륙지역에 비해 가전제품은 21.5배, 생활용품은 11.1배, 식품·의약품은 8.9배가 더 높았음.
- 이러한 특수배송비에 대해 제주지역 소비자들의 절반 이상이 부담하다고 느끼고 있음.(제주연구원, 2018)
  - 「도서지역 택배비 합리화 방안 마련을 위한 정책토론회」 내용중 (제주연구원, 2018)
    - 제주지역 추가 배송비용에 대한 인식 : ‘부당(51.0%)’, ‘적정(11.2%)’
- 이에, 사업자별 품목군 별로 국내 도서지역 특수배송비 실태를 조사하여 그 결과를 소비자교육, 홈페이지 게시, 캠페인 등을 통해 소비자들에게 특수배송비 비교정보를 제공하고 소비자불만 해소 및 제도적 개선 방안을 강구하고자 함.

## 나. 조사내용 및 방법

구 분	조사 내용	조사방법												
일반 현황	<input type="checkbox"/> 조사 내용 ○ 택배서비스 관련 법규, 산업동향 등	문헌 조사												
특수 배송비 비교 조사	<input type="checkbox"/> 대상 사업자 : 12개 사업자 <table border="1" data-bbox="373 622 1244 969"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>사업자수</th> <th>사업자명</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TV홈쇼핑</td> <td>6</td> <td>GS홈쇼핑, 현대홈쇼핑, 롯데홈쇼핑, NS홈쇼핑, 홈앤쇼핑, 공영쇼핑</td> </tr> <tr> <td>오픈마켓</td> <td>4</td> <td>쿠팡, 옥션, 11번가, G마켓</td> </tr> <tr> <td>소셜커머스</td> <td>2</td> <td>티켓몬스터, 위메프</td> </tr> </tbody> </table> <input type="checkbox"/> 대상 지역 : 10개 도서지역 ○ 제주지역 : 제주시 ○ 타 지역 : 인천(옹진군 덕적도, 옹진군 연평도, 강화군 석모도), 경북(울릉군 울릉도), 경남(통영시 옥지도, 통영시 한산도), 전북(군산시 선유도), 전남(신안군 흑산도, 완도군 청산도), <input type="checkbox"/> 대상 품목 : 8개 품목군 ○ 전자기기, 식품·의약품, 생활용품, 화장품, 가구·침구류, 의류·섬유용품, 취미용품, 가전제품 <input type="checkbox"/> 조사 내용 ○ 지역별·사업자별·품목군별 특수배송비 실태 ○ 특수배송비 관련 공정거래위원회 고시 준수 여부 모니터링 - 사업자별·품목군별 특수배송비 정보 제공 관련 표시 방법 및 내용	구 분	사업자수	사업자명	TV홈쇼핑	6	GS홈쇼핑, 현대홈쇼핑, 롯데홈쇼핑, NS홈쇼핑, 홈앤쇼핑, 공영쇼핑	오픈마켓	4	쿠팡, 옥션, 11번가, G마켓	소셜커머스	2	티켓몬스터, 위메프	실태 조사
구 분	사업자수	사업자명												
TV홈쇼핑	6	GS홈쇼핑, 현대홈쇼핑, 롯데홈쇼핑, NS홈쇼핑, 홈앤쇼핑, 공영쇼핑												
오픈마켓	4	쿠팡, 옥션, 11번가, G마켓												
소셜커머스	2	티켓몬스터, 위메프												

택배 서비스 비교 조사	<input type="checkbox"/> 대상 사업자 : 5개 사업자 <input type="checkbox"/> 조사 내용 ○ CJ대한통운, 한진, 롯데, 로젠, 우체국 택배 ○ 제주-서울권역, 서울-제주권역 간 사업체별·품목군별 택배비 ○ 택배서비스 관련 공정거래위원회 고시 준수 여부 모니터링 - 사업자별 배송서비스 정보 제공 관련 표시 방법 및 내용	실태 조사
--------------	--	-------

#### 다. 조사기간 및 조사기관

조사기간 : 2020. 3. 2. ~ 11. 30.

조사기관 : 제주녹색소비자연대

#### 라. 조사결과 활용

소비자교육 자료로 활용

○ 도민 대상 소비자교육 시 특수배송비와 택배서비스 정보 제공

소비자비교정보 제공 자료로 활용

○ 청소년문화축제, 5060한마당 등 축제에서 도민 대상 특수배송비 비교 정보 팸플릿 제작·배포

○ 대중매체 및 도청 홈페이지 게재를 통해 소비자에게 정보 제공

가. 도서지역 특수배송비 청구현황

- 조사대상 915개 제품 가운데 제주지역 특수배송비를 청구하는 경우는 499건(54.6%)임.

[표 1] 도서지역 특수배송비 청구현황

단위 : 건(%)

지역명	특수배송비 청구		배송불가	합계
	청구	미청구		
제주도	499(54.6)	380(41.5)	36(3.9)	915(100.0)
덕적도	488(53.3)	380(41.5)	47(5.2)	915(100.0)
연평도	488(53.3)	380(41.5)	47(5.2)	915(100.0)
석모도	189(20.7)	705(77.0)	21(2.3)	915(100.0)
울릉도	488(53.3)	380(41.5)	47(5.2)	915(100.0)
옥지도	488(53.3)	387(42.3)	40(4.4)	915(100.0)
한산도	488(53.3)	387(42.3)	40(4.4)	915(100.0)
선유도	438(47.9)	447(48.8)	30(3.3)	915(100.0)
흑산도	488(53.3)	385(42.1)	42(4.6)	915(100.0)
청산도	411(44.9)	463(50.6)	41(4.5)	915(100.0)

나. 품목군별 제주지역 특수배송비 청구현황

- 품목군별로 전자기기(70.1%), 생활용품, 식품·의약품, 의류·섬유용품, 취미용품(55.9%), 화장품(50.0%) 순으로 나타남.
- 조사대상 중 제주지역 배송불가인 상품의 경우 중 36개(3.9%)이며 가구·침구류가 18개로 가장 많았음.



[표 2] 품목군별 제주지역 특수배송비 청구현황

단위 : 건(%)

품목군	특수배송비 청구		배송불가	합계
	청구	미청구		
전자기기	61(70.1)	25(28.7)	1(1.2)	87(100.0)
생활용품	67(55.9)	52(43.3)	1(0.8)	120(100.0)
식품·의약품	67(55.9)	52(43.3)	1(0.8)	120(100.0)
의류·섬유용품	67(55.9)	52(43.3)	1(0.8)	120(100.0)
취미용품	67(55.9)	44(36.7)	9(7.5)	120(100.0)
화장품	60(50.0)	59(49.2)	1(0.8)	120(100.0)
가구·침구류	53(49.1)	37(34.2)	18(16.7)	108(100.0)
가전제품	57(47.5)	59(49.2)	4(3.3)	120(100.0)
<b>합 계</b>	<b>499(54.6)</b>	<b>380(41.5)</b>	<b>36(3.9)</b>	<b>915(100.0)</b>

다. 업체별 제주지역 특수배송비 청구현황

- 업체별로는 오픈마켓(96.5%)이 가장 많았으며 소셜커머스(89.9%), TV홈쇼핑(11.8%) 순으로 나타남.

[표 3] 업체별 제주지역 특수배송비 청구현황

단위 : 건(%)

업체명	특수배송비 청구		배송불가	합계
	청구	미청구		
오픈마켓	305(96.5)	6(1.9)	5(1.6)	316(100.0)
소셜커머스	142(89.9)	3(1.9)	13(8.2)	158(100.0)
TV홈쇼핑	52(11.8)	371(84.1)	18(4.1)	441(100.0)
<b>합 계</b>	<b>499(54.6)</b>	<b>380(41.5)</b>	<b>36(3.9)</b>	<b>915(100.0)</b>

가. 도서지역별 평균 배송비 · 특수배송비 비교

- 조사대상 10개 도서지역의 평균 배송비는 3,057원이며, 평균 특수배송비는 2,754원임.
- 지역별 평균 배송비는 덕적도·연평도(3,438원), 울릉도(3,435원), 흑산도(3,410원), 옥지도·한산도(3,394원) 등으로 나타남.
- 지역별 평균 특수배송비는 덕적도·연평도(3,137원), 울릉도(3,135원), 흑산도(3,112원), 옥지도·한산도(3,097원) 등으로 나타남.
- 제주지역 평균 배송비(2,596원), 평균 특수배송비(2,300원)는 석모도를 제외한 8개 지역보다 낮은 것으로 나타났는데, 이는 일부 사업자가 석모도를 도서산간 지역에 포함하지 않는 것에 기인함.
- 제주지역 평균 특수배송비는 2,300원으로 2019년 조사된 제주지역 특수배송비 3,903원(제주특별자치도·한국소비자원, 2019)보다 낮은 것으로 나타남.

[표 4] 도서지역별 평균 배송비 · 특수배송비 비교

단위 : 원

지역명	평균배송비	평균 특수배송비
제주도	2,596	2,300
덕적도	3,438	3,137
연평도	3,438	3,137
석모도	1,466	1,113
울릉도	3,435	3,135
옥지도	3,394	3,097
한산도	3,394	3,097
선유도	3,122	2,831
흑산도	3,410	3,112
청산도	2,877	2,580
평 균	3,057	2,754

- 제주지역의 특수배송비를 조사한 결과 특수배송비 최고는 20,000원이며, 최저는 1,500원이었음.

[표 5] 제주지역 특수배송비 최고·최저 비교

단위 : 원

품목군	최고 특수배송비	최저 특수배송비
취미용품	20,000	3,000
가전제품	20,000	2,000
전자기기	20,000	1,500
식품·의약품	10,000	2,500
생활용품	7,000	3,000
가구·침구류	7,000	2,000
화장품	6,000	1,500
의류·섬유용품	5,500	2,500

#### 나. 품목군별 육지권과 도서지역 평균 배송비

- (품목군별 육지권 ↔ 제주지역 배송비 비교) 품목군별로 육지권과 제주지역 배송비를 비교한 결과, 제주지역이 육지권에 비해 평균 4.9배 높게 나타남.
  - 8개 품목군의 제주지역 평균 배송비는 2,596원이며, 육지권 평균 배송비는 527원으로 나타났음.
  - 개별 품목군별로 식품·의약품(36.9배), 가전제품(14.9배), 전자기기(13.4배), 생활용품(13.1배), 의류·섬유용품(6.7배) 순

[표 6] 품목군별 육지권·제주지역 배송비 비교

단위 : 원, 배

품목	육지권*(A)	제주지역(B)	비교(B/A)
식품·의약품	63	2,326	36.9
가전제품	175	2,599	14.9
전자기기	223	2,981	13.4
생활용품	173	2,263	13.1
의류·섬유용품	331	2,216	6.7
취미용품	700	3,991	5.7
화장품	388	2,063	5.3
가구·침구류	2,159	2,331	1.3
<b>평균</b>	<b>527</b>	<b>2,596</b>	<b>4.9</b>

\* (육지권) 서울특별시 중구, 인천광역시 남동구, 대전광역시 서구, 대구광역시 중구, 광주광역시 서구, 부산광역시 연제구, 울산광역시 남구

\*\* 배송비가 무료인 경우 0원으로 계산

□ (품목군별 육지권 ↔ 타 도서지역 배송비 비교) 품목군별로 육지권과 타 도서지역 배송비를 비교한 결과, 타 도서지역 평균 배송비는 육지권에 비해 평균 5.9배 높게 나타남.

○ 8개 품목군의 타 도서지역 평균 배송비는 3,108원이며, 육지권 평균 배송비는 527원으로 나타났음.

○ 개별 품목군별로는 식품·의약품(43.2배), 가전제품(17.4배), 생활용품(17.1배), 전자기기(15.7배), 취미용품(7.2배) 순

[표 7] 품목군별 육지권·타 도서지역 배송비 비교

단위 : 원, 배

품목	육지권(A)	타 도서지역*(B)	비교(B/A)
식품·의약품	63	2,723	43.2
가전제품	175	3,044	17.4
생활용품	173	2,933	17.1
전자기기	223	3,502	15.7
취미용품	700	5,020	7.2
화장품	388	2,661	6.8
의류·섬유용품	331	2,200	6.6
가구·침구류	2,159	2,765	1.3
<b>평균</b>	<b>527</b>	<b>3,108</b>	<b>5.9</b>

\* (타 도서지역) 덕적도, 연평도, 석모도, 울릉도, 옥지도, 한산도, 선유도, 흑산도, 청산도

- (품목군별 제주지역 ↔ 타 도서지역 배송비 비교) 품목군별로 도서지역 평균 배송비를 비교한 결과, 제주지역은 타 도서지역에 비해 낮은 것으로 나타남.
  - 제주지역의 평균 배송비는 2,596원으로 타 도서지역의 평균 배송비 3,108원에 비해 0.8배 낮았음.
  - 8개 품목군 중 7개 품목군에서 제주지역 평균 배송비가 타 도서지역 평균 배송비에 비해 낮았음.
  - 의류·섬유용품군에서는 제주지역 평균 배송비가 타 도서지역 평균 배송비에 비해 미미한 차이로 높은 것으로 나타남.

[표 8] 품목군별 제주지역·타 도서지역 배송비 비교

단위 : 원, 배

품목	타 도서지역(A)	제주지역(B)	비교(B/A)
의류·섬유용품	2,200	2,216	1.0
식품·의약품	2,723	2,326	0.9
가전제품	3,044	2,599	0.9
전자기기	3,502	2,981	0.9
가구·침구류	2,765	2,331	0.8
취미용품	5,020	3,991	0.8
화장품	2,657	2,063	0.8
생활용품	2,933	2,263	0.8
<b>평균</b>	<b>3,108</b>	<b>2,596</b>	<b>0.8</b>

다. 제품별 특수배송비 실태

- 동일한 제품을 동일한 구간으로 배송 시, 일부 제품은 판매자에 따라 특수 배송비의 차이가 큰 것으로 나타남.
- 제품별로 특수배송비의 최고·최저 간에 비율을 보면 태블릿PC·다리미는 5.0배, 립스틱은 4.0배, 보온병은 3.3배 등으로 나타남.

[표 9] 입점업체별 특수배송비 예시(오픈마켓, 제주도 배송 기준)

단위 : 원

제품명	A 사업자	B 사업자	C 사업자	D 사업자	최고/최저
태블릿PC	5,000	4,000	5,000	20,000	5.0
다리미	20,000	4,000	5,000	13,000	5.0
립스틱	3,000	3,000	1,500	6,000	4.0
보온병	5,000	3,000	3,000	10,000	3.3

- 동일한 업체에서 동일한 품목군의 제품을 동일한 구간으로 택배 운송 시 제품에 따라 특수배송비가 3,000원~30,000원으로 차이를 보임.

[표 10] 제품별 특수배송비 실태

[옥션\_취미용품]

단위 : 원

제품명	제주도			기타지역(덕적도 등)		
	제주도(A)	서울(B)	차이(A-B)	덕적도(A)	서울(B)	차이(A-B)
실내자전거	30,000	10,000	20,000	40,000	10,000	30,000
마사지건	7,500	2,500	5,000	10,500	2,500	8,000
캠핑의자	5,000	0	5,000	7,000	0	7,000
에어바리깡	5,000	0	5,000	5,000	0	5,000
안마기	5,000	0	5,000	5,000	0	5,000
사료	3,000	0	3,000	7,000	0	7,000
진동운동기	3,000	0	3,000	7,000	0	7,000
텐트	3,000	0	3,000	6,000	0	6,000
낚시대	3,000	0	3,000	5,000	0	5,000
그림	3,000	0	3,000	5,000	0	5,000