

이 자료는 **8월 29일(월) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

| | | | | |
|-----|----------------------------|------|--|--|
| 배포일 | 2022년 8월 26일(금) (총 10쪽) | 담당부서 | 시장조사국 유통조사팀 | 시장조사국 국제거래지원팀 |
| | | 담당자 | 정대균 팀장 (043-880-5561) 노웅비 대리 (043-880-5564) | 김혜진 팀장 (043-880-5621) 백주석 대리 (043-880-5628) |

가격비교사이트 가격정보 및 표시사항 정확성 개선 필요

- 22%가 사이트 내 가격정보와 실제 가격이 다르고, 이 중 78.5%는 더 비싸 -

온라인쇼핑 규모의 증가*와 함께 온라인상에서 가격정보를 제공하는 가격비교 사이트 이용도 늘고 있다. 이에 한국소비자원(원장 장덕진)이 가격비교사이트의 정보제공 실태 등을 조사한 결과, 일부 사이트의 경우 가격정보 정확성이 낮고 표시사항이 미비하여 개선이 필요한 것으로 나타났다.

* 온라인쇼핑몰 거래액 : ('19년) 136.6조원 → ('21년) 192.9조원 (출처 : 통계청)

[가격비교사이트 운영 실태조사 개요]

- (조사대상) 주요 가격비교사이트 7곳*(네이버 쇼핑, 카카오 쇼핑하우, 네이트 쇼핑, 다나와, 에누리, 쿠팡, 행복쇼핑)
* 아웃링크 방식으로 가격비교 서비스를 제공하는 사이트 중 '22년 3월 기준 월방문수 상위 7개 사이트
- (조사기간) 2022. 4. 16. ~ 5. 24.
- (조사내용) 사이트 내 주요 표시 및 해외직구 관련 정보제공 실태 점검, 조사대상 품목 검색 후 상품 가격정보 비교
- (조사품목) 김치, 라면, TV, 냉장고 등 12개 품목**(품목당 15개 상품, 7개 사이트 총 1,260개 상품 조사)
** 최근 5년간 소비자상담 및 가격비교 관련 상담 접수 상위 품목과 유통제품 다양성 등을 고려하여 선정

□ 가격정보 불일치율 22.0%에 달하고 구매 불가율도 5.4%로 나타나

조사대상 7개 가격비교사이트와 연동된 판매사이트의 상품 및 가격정보를 조사한 결과, 가격비교사이트 상의 가격과 판매사이트에서의 실제 가격이 일치하지 않는 '가격 불일치율'이 조사대상 상품의 22.0%에 달해 소비자의 신뢰를 떨어뜨릴 우려가 있다. 또한 가격비교사이트와 판매사이트의 상품 자체가 아예 다른 경우가 2.2%, 품절 등으로 판매사이트에서 구매가 불가능한 경우도 5.4%로 나타났다.

[가격정보 실태조사 주요 결과]

| 구분 | 구매 불가 | 상품 불일치* | 가격 불일치** |
|----|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| 비율 | 5.4% | 2.2% | 22.0% |
| 개수 | 68개 _(b) | 26개 _(d) | 256개 |
| 전체 | 1,260개 _(a) | 1,192개 _(c=a-b) | 1,166개 _(e=c-d) |

* 상품 불일치 조사대상 전체 상품 수에는 구매 불가 상품 미포함

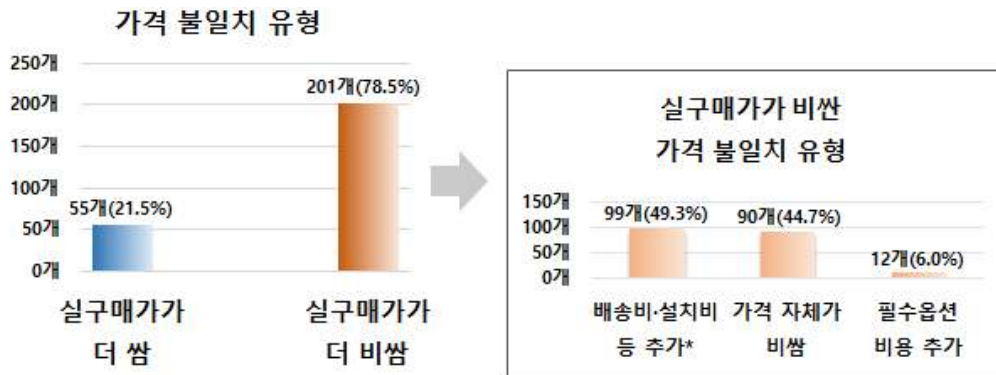
** 가격 불일치 조사대상 전체 상품 수에는 구매 불가 및 상품 불일치 상품 미포함

□ 가격 불일치 상품 대부분 실구매가는 비싸고 배송·설치비까지 추가

가격 불일치 상품 256개 중 78.5%(201개)가 가격비교사이트에서 제공한 가격보다 연동된 판매사이트의 실구매가가 더 비쌌다. 가격이 상승한 원인으로는 TV, 냉장고 등의 품목에서 가격비교사이트에는 무료배송 등으로 표기했으나 실제 판매사이트에서는 배송비나 설치비가 추가로 청구된 사례가 49.3%(99개)로 가장 많았고, 상품 가격 자체가 더 비싼 경우가 44.7%(90개)로 뒤를 이었다.

가격비교사이트의 특성상 판매자가 상품정보 변경 시 실시간으로 반영되지 않는 등 한계가 있을 수 있으나, 가격비교 정보가 소비자의 선택에 미치는 영향을 감안할 때 가격비교사이트 정보의 정확성 향상을 위한 노력이 필요하다.

[가격 불일치 항목별 비율]



* 전문기사의 배송 또는 설치가 필요한 TV, 냉장고, 침대, 소파 등 품목에서 배송비 등 추가가 많음.

□ 가격정보 객관적 노출 기준 표시 강화해야

가격비교사이트는 소비자의 상품 선택에 중요한 요소인 가격을 비교 제공하기 때문에 구매 결정에 미치는 영향이 크다. 이에 정부에서는 소비자보호 등을 위한 업계 자율 기준*을 마련했으며, 이후 일부 내용이 「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」에 반영('15.8.)되었다.

* 가격비교사이트 자율준수 가이드라인('13.12. 공정위)

동 지침 등에서는 상품 정렬 및 '베스트', '인기' 등의 용어에 대한 객관적인 기준(근거)을 표시하도록 권고하고 있으나, 7개 가격비교사이트 중 4개 사이트(네이트 쇼핑, 다나와, 쿠팡, 행복쇼핑)는 '인기상품순' 등에 대한 근거를 표시하지 않았다.

* 2개 사이트(다나와, 쿠팡) 개선 예정 등 회신('22.8.)

또한, 「가격비교사이트 자율준수 가이드라인」 등에 따르면 가격비교사이트는 실제 판매자나 오픈마켓 사업자의 신원정보 등을 소비자에게 제공해야 하나, '네이트 쇼핑', '쿠팡'은 제공하지 않았고 '행복쇼핑'은 일부 판매자에 대해서만 정보를 제공하고 있었다.

* 1개 사이트(쿠팡) 개선 예정 회신('22.8.)

□ 가격비교사이트 내 해외직구 상품정보도 충분하지 않아

해외직구 상품의 가격비교 및 상품정보를 제공하는 5개 사이트(네이버 쇼핑, 카카오 쇼핑하우, 다나와, 에누리, 쿠팡)의 정보 제공 실태를 조사한 결과, 일부 사이트에서는 상품정보가 소비자에게 충분하게 제공되지 않아 구매 시 주의가 필요한 것으로 나타났다.

국내 판매제품으로 오인할 우려가 없도록 해외 쇼핑몰(알리익스프레스, 쿠팡 등) 판매 상품에 '해외'를 표기한 사이트는 2곳이었고, 관·부가세 등 통관정보를 제공하거나 판매사이트 전환 시 해외직구 상품임을 고지하는 사이트도 각각 1곳에 불과했다.

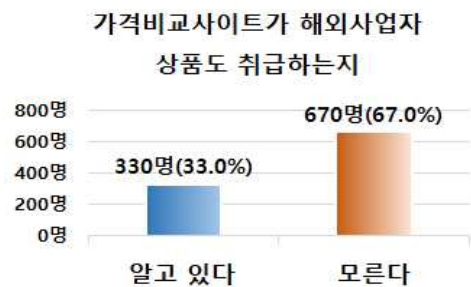
□ 가격비교사이트 이용 소비자의 75.1%가 불편·불만 경험

[가격비교사이트 소비자 설문조사 개요]

- (조사대상) 최근 6개월 이내에 가격비교사이트 이용 경험이 있는 전국의 만19세 ~ 69세 남녀 소비자
- (조사방법) 온라인 설문조사
- (조사기간) 2022. 4. 14. ~ 4. 18.
- (조사표본) 1,000명(신뢰수준 95%, 표본오차 ±3.1%p)

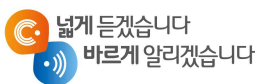
가격비교사이트 이용 경험이 있는 소비자 설문 결과, 가격비교사이트 선택 및 이용 시 가장 중요하게 고려하는 사항은 '정보 정확성(84.0%)'으로 나타났다. 또한 소비자의 75.1%가 가격비교사이트 이용 시 불편·불만을 겪은 경험이 있다고 응답했으며, 불편·불만 사유로는 '가격비교사이트 내 가격과 실제 가격이 다름(50.4%)'이 가장 많았고, '상품 품질 등으로 인한 주문 불가(29.6%)', '가격비교사이트 내 상품과 실제 상품이 다름(20.3%)' 등이 뒤를 이었다(중복응답).

또한, 가격비교사이트에 해외사업자가 판매하는 상품이 노출될 수 있다는 사실을 모르는 소비자가 67.0%(670명)에 달했고, 해외사업자의 상품 구매 시 관·부가세 및 환율에 따라 가격이 변동될 수 있다는 사실을 모르는 소비자도 31.6%(316명)로 나타났다.



한국소비자원은 이번 조사 결과를 바탕으로 가격비교사이트 사업자에게 ▲ 가격 비교 정보의 정확성 향상을 위한 개선 조치 마련, ▲ 가격정보 노출 기준 표시 강화, ▲ 실제 판매자 및 오픈마켓 사업자 신원정보 제공, ▲ 해외직구 상품에 대한 표시 및 중요 정보 제공 강화 등을 권고할 계획이다.

아울러 소비자에게는 가격비교사이트를 이용하여 물품 구매 시 판매자의 신원 정보를 잘 확인할 것, 가격비교사이트의 가격 및 거래조건이 실제 판매사이트와 일치하는지 꼼꼼히 비교한 후 구매할 것을 당부했다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



1 가격비교사이트 표시 실태

□ (객관적인 기준 표시*) 조사대상 7개 사이트 중 4개(57.1%)가 상품 정렬 기준을 표시하지 않았고, 모든 사이트에서 ‘베스트’, ‘인기’ 등에 대한 일부 기준이 표시되지 않아 객관성이 확보되지 않은 것으로 나타남.

* ‘전자상거래 등에서의 소비자 지침’ 등은 가격비교사이트가 상품 정렬 및 ‘베스트’, ‘인기’ 등 용어에 대한 객관적인 기준을 표시하도록 권고

□ (판매자 등에 대한 신원정보 제공*) 조사대상 7개 사이트 중 4개 사이트(57.1%)가 소비자에게 판매자 등에 대한 신원정보 등을 제공하고 있었고, 3개(42.9%) 사이트는 미제공하거나 일부만 제공하고 있었음.

* ‘가격비교사이트 자율준수 가이드라인’ 등에 따르면 가격비교사이트는 소비자에게 판매자·오픈마켓 등에 대한 신원정보를 제공하거나, 신원정보의 열람 방법을 제공해야 함.

[표시 실태조사 사례]

| 재화등의 노출 기준 표시 | 재화등의 노출 기준 미표시 |
|--|---|
| <p>네이버 쇼핑 랭킹순</p> <p>적합도 지수, 상품의 인기도/신뢰도 지수 등을 점수화하여 정렬 단, 광고상품은 별도기준에 따라 상단정렬</p> <p>적합도 지수: 검색어에 대한 상품 정보 연관도/태그/리뷰 선호도 인기도 지수: 네이버쇼핑을 통한 상품클릭수, 판매실적, 구매량수, 찜수, 최상성 신뢰도 지수: 네이버쇼핑 피앤티, 상품명 SEO스코어</p> | <p>전체 (33,373,270) 가격비교 (49,253) 검색결과</p> <p>인기상품순 신상품순 낮은가격순 높은가격순</p> |
| '인기' 등 용어에 대한 기준 표시 | '인기' 등 용어에 대한 기준 미표시 |
| <p>마스크 인기상품</p> <p>사용자들의 클릭을 반영한 인기상품 리스트입니다.</p> <p>아이전국 아이 천국 3D 입... 유한김벌리 새 부리형 비말... 닥터 피앤비 KF94 대형</p> | <p>지금 가장 인기 있는 상품</p> <p>전체 전체</p> |
| 판매자·오픈마켓 등의 신원정보 제공 | |
| <p>G마켓</p> <p>판매자 정보 [유이자] [후문]</p> <p>G마켓</p> <p>주소 서울특별시 강남구 테헤란로 152 (역삼동, 강남파이낸스센터) 34F 통신판매업 강남제10630호 사업자등록번호 2208183676</p> | <p>TMON 티몬 http://www.tmon.co.kr 대한민국 1등 오픈마켓, 50% 할인</p> <p>Gmarket http://www.gmarket.co.kr 대한민국 1등 온라인쇼핑</p> <p>AUCTION 옥션 http://www.auction.co.kr 모바일 쇼핑은 옥션</p> <p>11번가 카테고리 종합카테고리 오픈마켓 고객센터 번호 1599-0110 이메일 customerservice@11.co.kr 상품개수 191,081,618 상품개수는 해당 판매자가 소유한 상품만 794입니다.</p> |

2

가격비교사이트 가격정보 제공 현황



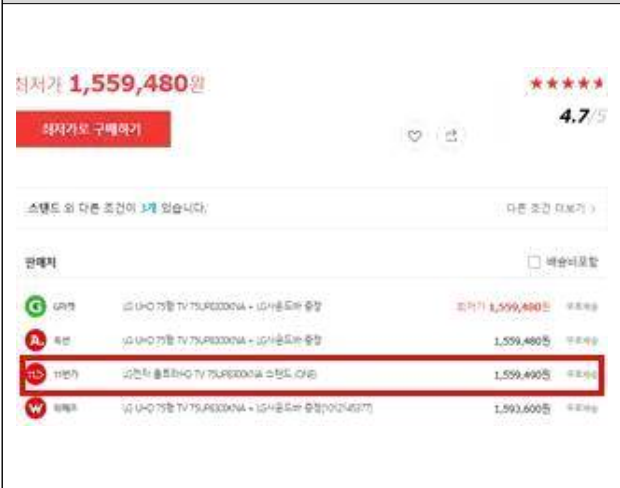
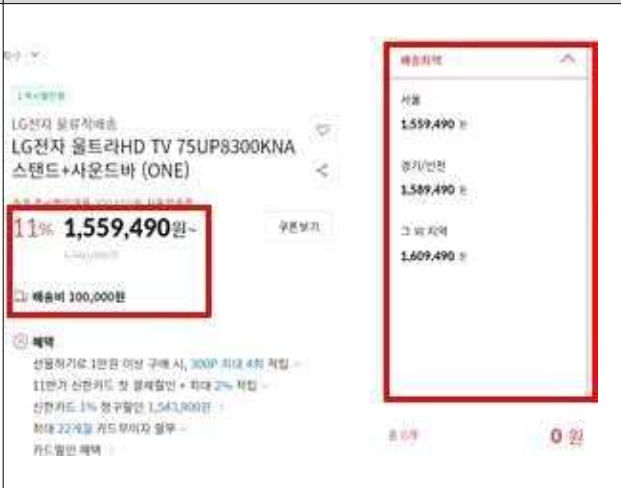
- (가격정보 불일치) 가격비교사이트 내 가격정보와 실제 판매사이트의 가격정보 비교 시 가격 불일치율은 전체 1,166개 상품 중 22.0%(256개)로 나타남.
- (품목별 불일치율) '침대(16.4%)', '냉장고(14.5%)', 'TV(12.5%)', '소파(12.2%)' 등 품목에서 불일치율이 높게 나타남.
- 실구매가가 더 비싼 유형 중 배송비나 설치비 등이 추가되는 경우가 49.3%(99개)로 가장 많았고, 상품 가격 자체가 비싸지는 경우가 44.7%(90개)로 그 뒤를 이었음.

[품목별 가격 불일치 현황]

(단위 : 건, (%))

| 품목명 | 가격불일치 (a=b+c) | 실구매가가 비싼 유형 | | | | |
|-----|------------------|---------------------|----------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|
| | | 실구매가가 더 싼 (b) | 실구매가가 더 비쌌 (c=d+e+f) | 배송비·설치비 추가 (d) | 가격 자체가 비쌌 (e) | 필수옵션 비용 추가 (f) |
| 침대 | 42(16.4) | 3(1.2) | 39(15.2) | 33(16.4) | 6(3.0) | 0(0.0) |
| 냉장고 | 37(14.5) | 4(1.6) | 33(12.9) | 24(11.9) | 9(4.4) | 0(0.0) |
| TV | 32(12.5) | 6(2.3) | 26(10.2) | 21(10.5) | 5(2.5) | 0(0.0) |
| 소파 | 31(12.2) | 5(2.0) | 26(10.2) | 20(10.0) | 6(3.0) | 0(0.0) |
| 김치 | 21(8.2) | 6(2.3) | 15(5.9) | 0(0.0) | 14(7.0) | 1(0.5) |
| 로션 | 16(6.2) | 7(2.7) | 9(3.5) | 0(0.0) | 7(3.5) | 2(1.0) |
| 샴푸 | 16(6.2) | 2(0.8) | 14(5.4) | 0(0.0) | 9(4.4) | 5(2.5) |
| 청바지 | 15(5.8) | 6(2.3) | 9(3.5) | 0(0.0) | 9(4.4) | 0(0.0) |
| 티셔츠 | 14(5.5) | 4(1.6) | 10(3.9) | 0(0.0) | 10(5.0) | 0(0.0) |
| 물티슈 | 12(4.7) | 7(2.7) | 5(2.0) | 0(0.0) | 5(2.5) | 0(0.0) |
| 마스크 | 12(4.7) | 4(1.6) | 8(3.1) | 1(0.5) | 5(2.5) | 2(1.0) |
| 라면 | 8(3.1) | 1(0.4) | 7(2.7) | 0(0.0) | 5(2.5) | 2(1.0) |
| 계 | 256(100.0) | 55(21.5) | 201(78.5) | 99(49.3) | 90(44.7) | 12(6.0) |
| | | | | 201(100.0) | | |

[가격 불일치 사례]

| 가격비교사이트 내 상품 가격 | 실제 판매페이지 내 상품 가격 |
|--|--|
| <p>페이셜 로션 200ml (2개)</p>  |  |
| <p>로션 200ml(2개), 판매가 34,800원(무료배송) 실구매가 34,800원</p> | <p>상품 가격 43,020원(무료배송) 실구매가 43,020원</p> |
| 가격비교사이트 내 상품 가격 | 실제 판매페이지 내 상품 가격 |
| <p>최저가 1,559,480원</p>  |  |
| <p>TV(75UP8300KNA 모델), 판매가 1,559,490원(무료배송) 실구매가 1,559,490원</p> | <p>상품 가격 최대 1,609,490원(배송비 100,000원 별도) 실구매가 최대 1,709,490원</p> |

[가격비교사이트 해외직구 관련 정보 제공 모니터링]

1. 조사 대상 : 네이버 쇼핑, 카카오 쇼핑하우, 다나와, 에누리, 쿠팡*

* 해외직구 상품의 가격비교 및 상품정보를 제공하는 가격비교사이트 중 '22년 3월 기준 월방문수 상위 5개 사이트

2. 조사 내용 : 가격비교사이트 내 해외직구 관련 정보 1) 해외상품 검색 여부, 2) 해외상품 표시 여부, 3) 관·부가세 발생 등 통관 정보 4) 상품 전환 페이지 내 해외직구 상품 구매 고지 여부

3. 조사 기간 : 2022. 4. 1. ~ 5. 10.

□ (**해외 표시**) 5개 중 2개 가격비교사이트(40.0%)에는 해외 쇼핑몰(알리익스프레스, 쿠팡) 및 구매대행 사업자의 상품에 '해외'로 별도 표시

○ 해당 상품이 해외직구 상품임을 쉽게 알 수 있었으며 국내 판매제품으로 오인할 우려가 없음.



□ (**통관 정보**) 1개 가격비교사이트(20.0%)에서는 관·부가세 발생 가능성, 품목별 통관 시 유의사항 등 해외직구 정보를 별도 페이지에 제공

[해외직구 상품 구매 관련 통관 정보 제공]

네이버 쇼핑몰 > 낮은 가격순 > 높은 가격순 > 리뷰 양순 > 리뷰 중순 > 등록일순 > 해외직구가 처음이신가요? 해외직구 TIP 보러가기 > 40개의 보기 > [검색]

해외 표시가 있는 상품은 해외직구 또는 구매대행 상품으로, 상품 정보 및 구매 절차 등 거래에 대한 제한 사항은 반드시 해당 상품 페이지에서 확인하시기 바랍니다.

3. 관부가세는 어떻게 되나요?

미화 150불이하로 개인사용 및 선물 용도에 한해서 관부가세가 면제됩니다.

< 참고 >
 주로 구매하시는 주요 상품별로 자가사용이 인정되는 기준(면세통관범위)을 말씀드리면,
 향수 60mlx1병, 분유 5kg, 건강기능식품 총 6병 입니다!
 단, 이 경우라도 경우에 따라서는 세관장 확인이 될 수 있고 합산과세 등의 경우가 발생할 수 있으니,
 더 자세한 정보는 아래 []을 확인해주세요! >

**가격비교사이트 내
관·부가세 등 통관정보 제공**

- (판매사이트 전환 페이지) 1개 가격비교사이트(20.0%)에서는 해외 특정 쇼핑물의 상품 선택 후 판매사이트 전환 시 선택한 상품이 해외구매 상품이며 환율에 따라 가격 차이가 있을 수 있음을 고지*하고 있음.

* '해외구매 상품은 환율에 따라 가격이 차이 날 수 있으니 확인하시기 바랍니다.'



4 가격비교사이트 소비자 설문조사 결과

[가격비교사이트 소비자 설문조사 설계]

1. 조사 대상 : 전국의 만19세 ~ 69세 남녀
최근 6개월 이내에 가격비교사이트 이용 경험이 있는 소비자
2. 조사 표본 : 1,000명(신뢰수준 95%, 표본오차 ±3.1%p)
3. 조사 방법 : 전문 설문조사기관 패널을 이용한 온라인 조사
4. 조사 기간 : 2022. 4. 14. ~ 2022. 4. 18.

- (불편·불만 경험) 소비자의 75.1%(751명)가 불편·불만을 겪은 경험이 있다고 응답했으며, 불편·불만 사유로는 '가격비교사이트 내 가격과 실제 가격이 다름(50.4%)'이 가장 많았고, '상품 품질 등으로 인한 주문 불가(29.6%)', '가격비교사이트 내 상품과 실제 상품이 다름(20.3%)' 등이 뒤를 이었음(중복응답).

(단위 : 명, (%))

| 불편·불만 사유 | 응답자 수 (중복응답) |
|-------------------------------|-----------------|
| • 가격비교사이트 내 가격과 실제 가격이 다름 | 504(50.4) |
| • 주문 불가 (상품 품질 등) | 296(29.6) |
| • 가격비교사이트 내 상품과 실제 상품이 다름 | 203(20.3) |
| • 가격비교사이트 내 거래조건과 실제 거래조건이 다름 | 166(16.6) |
| • 주문 후 일방적 취소 통보 | 133(13.3) |
| • 기타* | 5(0.5) |

* 문의가 어려움 등

- (해외사업자 상품 노출 인지 여부) 가격비교사이트에서 해외사업자가 판매하는 상품도 노출된다는 사실을 모르는 소비자가 67.0%에 달하는 것으로 나타남.
- (해외사업자 상품 가격 변동 가능성 인지 여부) 소비자의 31.6%가 해외사업자 상품 구매 시 관·부가세 및 환율에 따라 가격이 변동될 수 있다는 사실을 인지하지 못하고 있는 것으로 나타남.
- (주요 고려사항) 소비자가 가격비교사이트 선택 및 이용 시 가장 중요하게 고려하는 사항은 '정보 정확성(84.0%)'으로 나타났고, '이용 편리성(72.3%)', '입점 업체·상품 수(50.4%)', 이용자 수(44.2%) 등이 그 뒤를 이었음(중복응답).

(단위 : 명, (%))

| 가격비교사이트 선택 및 이용 시 가장 중요하게 고려하는 사항 | 응답자 수 (중복응답) |
|-----------------------------------|--------------|
| • 정보 정확성 | 840(84.0) |
| • 이용 편리성 | 723(72.3) |
| • 입점업체·상품 수 | 504(50.4) |
| • 이용자 수 | 442(44.2) |
| • 회원 적립 등 부가 혜택 | 282(28.2) |
| • 보안성 | 88(8.8) |
| • 지인, 인플루언서 등의 추천 | 80(8.0) |
| • 기타* | 39(3.9) |

* 웹 디자인 등

① 판매자의 신원정보를 꼭 확인합니다.

- 배송/환불에 대해 문의하려면 판매자와 직접 연락이 가능해야 하므로 판매자의 신원정보가 명확하지 않은 경우 거래에 주의
- 해외 판매자가 판매하는 상품의 경우 배송이 지연될 수 있고, 반품/교환이 어려우므로 신중하게 구매

② 가격비교사이트와 실제 판매사이트의 가격정보가 일치하는지 꼭 확인합니다.

- 실제 판매사이트에서 상품 가격, 색상, 수량 등이 달라지는 경우가 있어 결제 전 상품정보를 다시 한번 확인할 필요
- TV, 냉장고 등의 품목 구매 시 배송비나 설치비가 추가되는지 약관 및 상품 설명을 꼼꼼히 확인

③ 해외직구 상품 구입 시 관·부가세 등 통관정보 및 환율 적용에 따른 최종 가격을 꼭 확인합니다.

- 상품 가격에 관·부가세 등 통관 비용이 포함되지 않는 경우가 있어 주의
- 면세 기준*을 초과하여 구매하면 배송 과정에서 관·부가세 등 통관 비용이 발생할 수 있으므로 주의
- 검색한 상품이 해외 쇼핑물 판매 상품인 경우, 환율에 따라서 또는 해외원화 결제 서비스(DCC) 수수료 부과 등으로 최종 가격이 달라질 수 있으므로 주의

④ 잘못된 가격정보를 발견하거나 피해를 입은 경우 도움을 요청합니다.

- 실제 판매사이트와 다른 정보를 발견하면 가격비교사이트의 ‘신고’ 등의 버튼을 통해 신고하거나 수정을 요청
- 피해를 입은 경우 한국소비자원에 문의하고, 해외직구 과정에서 발생한 분쟁은 ‘국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)’에 도움을 요청