

온라인 쇼핑몰 쌀 구입 느는데 쌀 상품 정보 불만은 높아

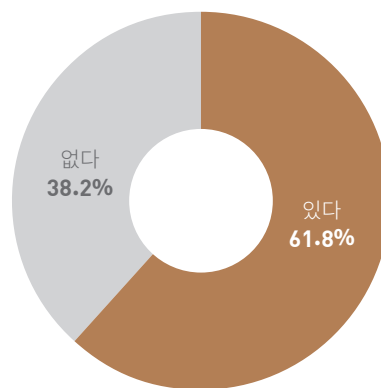
통계청의 온라인 쇼핑 동향자료에 따르면 농·축·수산물의 온라인 쇼핑 거래액은 '19년 8월에는 전년 동월 대비 28.8%, 9월에는 전년 동월 대비 28.9% 늘어 농·축·수산물의 온라인 쇼핑 거래액은 점점 증가하고 있다. 소비자시민모임의 조사 결과, 10명 중 6명(61.8%)은 온라인 쇼핑몰에서 쌀을 구입한 적 있었고 주로 가격과 배송 편의 때문에 구입했다. 또한, 응답자의 33.9%는 온라인 쇼핑몰을 통한 쌀 구입횟수 및 구매액이 증가할 것이라고 예상해 앞으로 온라인 쇼핑몰을 통한 쌀 구매는 늘어날 것으로 보인다. 하지만 온라인 쇼핑몰의 쌀 상품 정보에 대한 불만은 높게 나타나 쌀 상품 정보에 대한 신뢰도 제고 및 표시 정보 확대 등이 개선되어야 할 사항으로 나타났다.

10명 중 6명은 온라인 쇼핑몰에서 쌀 구입한 적 있어

최근 1년 이내 쌀 구입 경험이 있는 여성소비자 1,000명을 대상으로 온라인 쇼핑몰 쌀 구입 실태를 물어본 결과, 618명(61.8%)은 온라인 쇼핑몰에서 쌀을 구입해본 적 있는 것으로 나타났으며, 특히 서울지역 응답자 중 72.4%가 온라인 쇼핑몰을 통해 쌀을 구입한 적 있다고 해 다른 지역(경상 64.4%, 전라 60.3%, 경기 56.7%, 충청 55.4%)에 비해 높게 나타났다. 온라인 쇼핑몰에서 쌀을 구입하는 이유로는 '다른 곳보다 가격이 저렴해서'가 41.3%로 가장 높았으며, '배송을 해주어서' 19.9%, '구매와 결제가 편리해서' 16.2% 순으로 나타나 가격과 배송, 결제 편의성으로 온라인 쇼핑몰에서 쌀을 구입하는 것으로 나타났다.

온라인 쇼핑몰에서 쌀 구입 여부

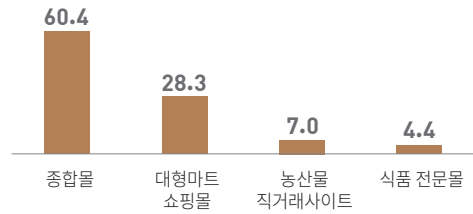
(Base=전체, n=1,000, 단위:%)



쌀을 주로 구입하는 온라인 쇼핑몰로는 종합몰이 60.4%로 가장 높았으며, 대형마트 쇼핑몰이 28.3%, 농산물 직거래사이트가 7.0%로 나타났는데 연령별로 20대(37.8%)와 40대(33.1%)에서는 대형마트 쇼핑몰에서 구입한다는 응답이 타 연령대에 비해 높았으며, 60대(11.1%)에서는 농산물 직거래사이트에서 구입한다는 응답이 타 연령보다 높게 나타났다.

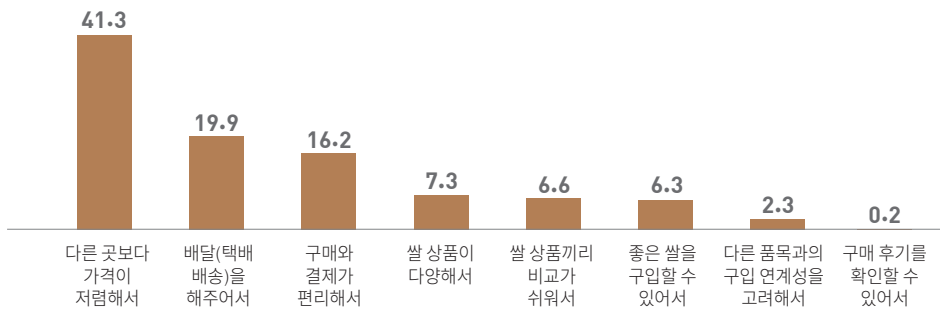
주로 구입하는 온라인 쇼핑몰

(Base=온라인 쇼핑몰에서 쌀 구입 응답자, n=618, 단위:%)



온라인 쇼핑몰에서 쌀을 구입하는 이유

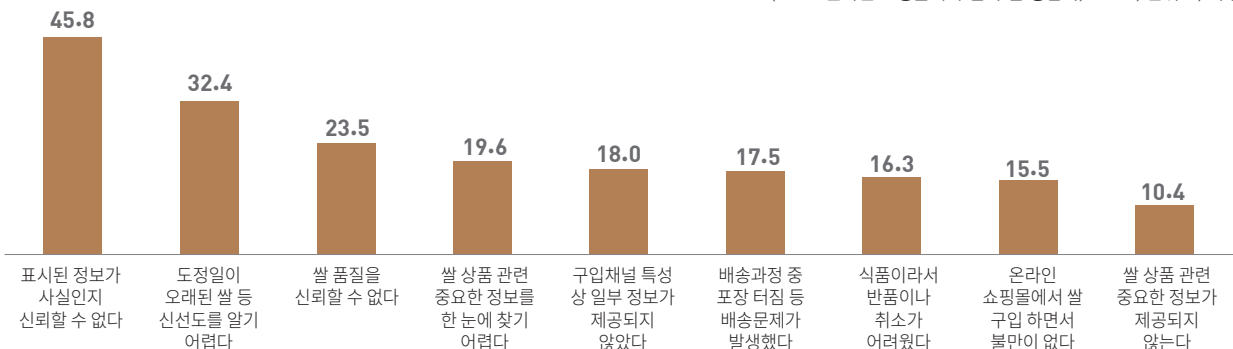
(Base=온라인 쇼핑몰에서 쌀 구입 응답자, n=618, 단위:%)



온라인 쇼핑몰에서 쌀을 구입할 때 불만 내용으로는 '표시된 정보가 사실인지 신뢰할 수 없다'가 45.8%로 응답자의 절반 정도가 온라인 쇼핑몰에서 제공하는 쌀 상품 정보에 대한 신뢰성에 불만을 나타냈다. 다음으로는 '도정일이 오래된 쌀 등 신선도를 알기 어렵다(32.4%)', '쌀 품질을 신뢰할 수 없다(23.5%)', '쌀 상품 관련 중요한 정보를 한 눈에 찾기 어렵다(19.6%)', '구입채널 특성 상 일부 정보가 제공되지 않았다(18.0%)'가 뒤를 이어, 주로 상품 정보 제공과 표시 방법에 대한 불만이 높게 나타났다.

온라인 쇼핑몰에 쌀 구입 시 불만 내용

(Base=온라인 쇼핑몰에서 쌀 구입 응답자, n=618, 단위:%, 복수응답)

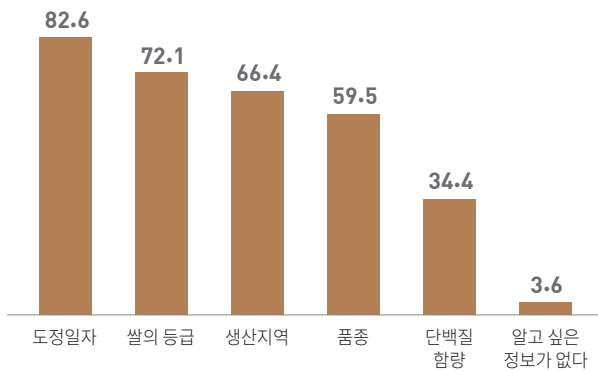


온라인 쇼핑몰에서 쌀 구입 시 알고 싶은 정보가 무엇인지를 물어본 결과 도정일자가 82.6%로 가장 높았고, 다음으로 쌀의 등급(72.1%), 생산지역(66.4%), 품종(59.5%), 단백질함량(34.4%) 순으로 나타났다. 현재 쌀 포장에는 품질 정보를 제공하기 위해 생산연도, 품종, 등급, 도정연월일 등 8가지 항목을 의무적으로 표시해야 하나, 전자상거래를 통해 제공되는 상품 정보의 경우 「전자상거래 등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시」에 따라 통신판매업자는 중량, 생산자, 원산지, 생산연도, 유전자변형농산물 표시, 지리적 표시, 상품 구성, 보관방법, 소비자 상담 관련 전화번호를 표시해야 하고 쌀 포장에 있는 품질 정보는 표시하지 않아도 된다. 따라서 온라인 쇼핑몰에서 쌀 구입 시 소비자들은 도정연월일, 품종, 등급 등의 품질정보를 확인하기 어려우며, 온라인 쇼핑몰에서 표시를 하더라도 제공하는 상품정보가 제각각인 실정이다. 도정연월일의 경우 최근일수록 쌀의 신선도가 높으며, 등급은 싸라기나 깨진 쌀 함량이 적은 쌀을 구입할 수 있는 기준으로 활용할 수 있다. 따라서 온라인 쇼핑몰에서도 현재 쌀 포장에 표시되어 있는 도정연월일, 등급, 품종 등의 품질 정보를 제공해 소비자들이 품질 좋은 쌀을 구매할 수 있도록 개선이 필요하다.

향후 온라인 쇼핑몰을 통한 쌀 구입 횟수 및 구매액 변화를 묻는 질문에는 전체 응답자의 33.9%는 앞으로 온라인 쇼핑몰에서 쌀 구입 횟수 및 구매액이 증가할 것이라고 답했으며, 감소할 것이라는 응답은 9.5%에 그쳤다.

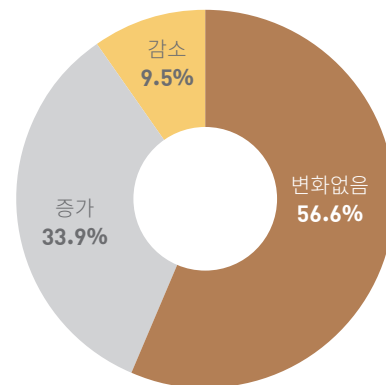
온라인 쇼핑몰에서 알고 싶은 정보

(Base=온라인 쇼핑몰에서 쌀 구입 응답자, n=618, 단위:%, 복수응답)



향후 온라인 쇼핑몰을 통한 쌀 구입 횟수 및 구매액 변화 여부

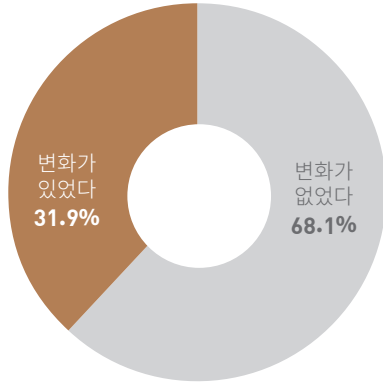
(Base=전체, n=1,000, 단위:%)



지난 해 쌀 가격 상승으로 구매하는 쌀이나 구매 장소 등 소비에 변화가 있었는지를 묻는 질문에 31.9%가 쌀 소비에 변화가 있었다고 응답했으며, 소비 변화 내용으로는 기존 구매처가 아닌 온라인 쇼핑몰 등 가격이 저렴한 곳에 쌀을 구매했다가 42.9%, 이전보다 작은 중량의 쌀을 구매했다(18.8%), 가정에서 쌀 소비량을 줄였다(15.4%), 이전에 구매했던 쌀보다 낮은 품질의 쌀을 구매했다(14.7%) 순으로 나타나, 쌀 가격이 상승할 경우 구매하던 쌀보다 낮은 품질의 쌀로 바꾸기보다 구매처 변경을 하는 것으로 나타났다.

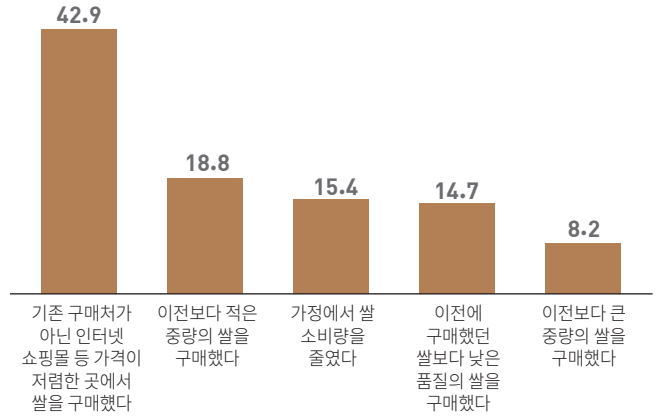
쌀 가격 상승으로 소비 변화 여부

(Base=전체, n=1,000, 단위:%)



쌀 가격 상승으로 소비 변화 내용

(Base=쌀 가격 상승으로 소비 변화 응답자, n=319, 단위:%)



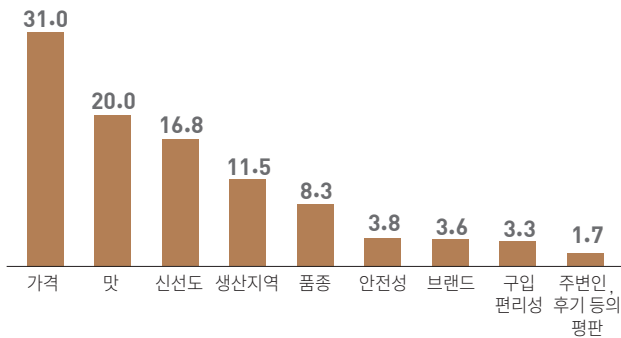
쌀 구입 특성, 연령별로 다르게 나타나

쌀 구입 시 20~40대 '가격', 50.60대 '맛, 신선도' 고려

한편, 쌀 구매 시 중요하게 고려하는 사항으로 가격(31.0%), 맛(20.0%), 신선도(16.8%), 생산지역(11.5%)의 순으로 나타났는데, 특히 20~40대의 경우 쌀 구매 시 가격을 가장 중요하게 고려하는 반면, 50대와 60대는 맛과 신선도라는 응답이 상대적으로 높게 나타났다. 또한, 쌀 구입 전 쌀의 품질 정보를 알 수 있는 양곡표시제도에 대한 확인 여부 역시 20대는 44.1%가 확인하는 편이었으나 30대(63.8%), 40대(71.3%), 50대(76.8%), 60대(76.9%)로 연령이 높아질수록 양곡표시제도를 확인한다는 응답이 높게 나타나 쌀 구입 시 고려 사항 및 품질 정보 확인 등 연령별 특성을 보였다.

쌀 구매 시 중요하게 고려하는 사항

(Base=전체, n=1,000, 단위:%)



쌀 구입 전 양곡표시제도 확인 여부

(Base=전체, n=1,000, 단위:%)

