

전자상거래의 숨겨진 비용 “클릭커 쇼크”

데이비드 루츠 | 클리어 크로스 유럽

현재 인터넷 없는 산업을 상상할 수 있겠는가? 웹 페이지를 가지지 않은 회사들이 어디에 있는가? 마우스를 몇 번 클릭해서 물품과 서비스를 구입할 수 없는 곳이 어디에 있는가? 없다고 생각한다. 가정과 기업 모두에서 전자 상거래와

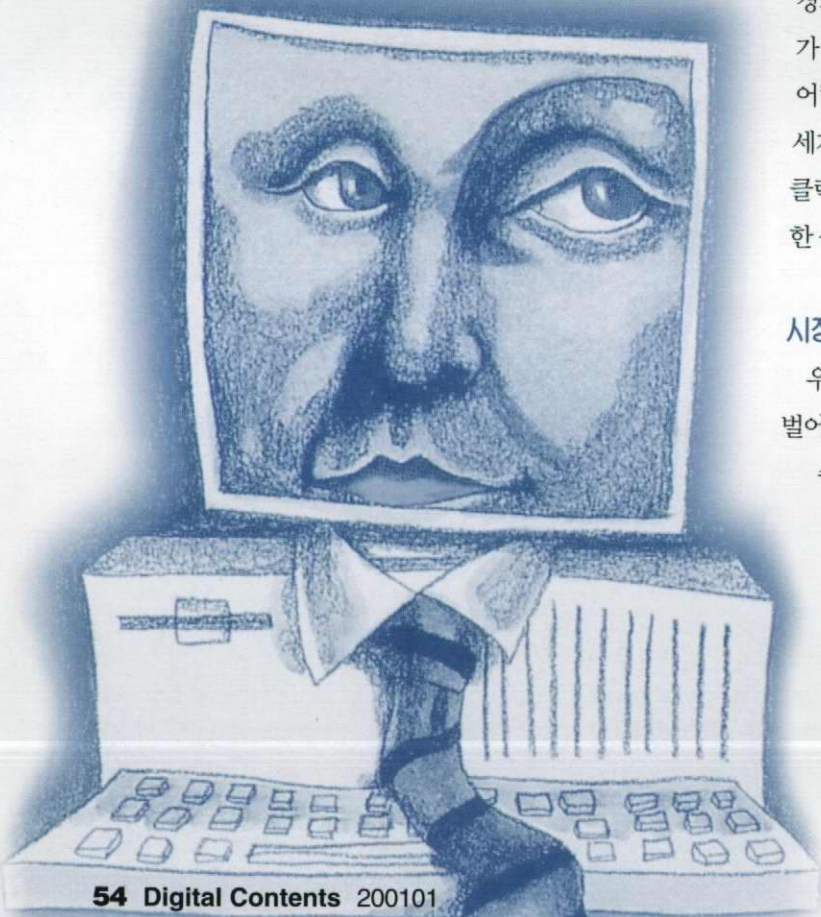
인터넷의 역할이 중요하다는 사실을 부정할 도리는 전혀 없다.

실업계에서 인터넷은 눈에 잘 띄지는 않지만 ‘시장을 평준화시킨다’는 또 하나의 역할을 해왔다. 규모가 어떻든 어느 지역에 위치해 있건 모든 회사들에게 있어 인터넷은 물리적 경계를 초월하는데 매우 중요한 존재이다. 고객이나 회사가 어디에 있건 인터넷을 통해 물건을 사고 파는 일은 그리 어렵지 않다. 그럼에도 인터넷이 제품 및 서비스에 대한 전세계적인 접근을 가능케 해준다는 사실에도 불구하고 보고 클릭하고 구입하는 과정의 단순함 뒤에 전자상거래는 상당한 숨겨진 비용과 함정을 가지고 있다.

시장의 평준화

우리의 주문들이 눈 깜짝할 사이에 세계를 가로질러 돈을 벌어들일 수 있음에도 불구하고 제품을 아주 손쉽게 운송할 수 있는 방법은 마련되지 못했다. 어떤 한 요인으로 인해 국제적인 전자상거래 회사가 설립되거나 무너질 것이라면 그것은 병참술적인 측면임이 점점 더 분명해지고 있다.

병참술이 그렇게 복잡한 이유는, 물품이 국경을 넘어갈 때 그 각각이 고유한 개별적인 규칙과 규정, 세금 및 관세를 부과하는 전세계 230개 독립국들 때문이다. 고객이 인터넷을 통해 해외로부터 물품을 구입하면



그들은 그 물품의 수입자가 되어 선적, 관세, 세금, 기타 적용될 수 있는 요금을 물어야 한다.

이는 웹사이트에 견적된 제품가격이 고객이 최종적으로 지불하게 되는 총액임을 전혀 보증하지 못하는 사례가 종종 발생함을 의미한다. 사실 한가지 제품의 양륙비용은 구입되는 제품의 가격을 초과하는 경우가 흔하다. 이는 “클릭커 쇼크”라는 현상을 초래한다. 그리 치명적인 것은 아니지만 인터넷 고객들이 물품 수령시 비용이 예상했던 것보다 훨씬 많이 든다는 사실을 알게되는 것은 분명 실망스러운 일이다.

일부 온라인 소매업체들은 고객에게 이러한 문제를 솔직히 경고하기도 한다.

예를 들어 정글닷컴의 웹 사이트에는 다음과 같은 글이 명시되어있다: “주문품이 고객의 국가에 도달될 때 그에 대한 관세를 지불해야 할 수도 있음에 유의하시기 바랍니다. 우리는 그러한 요금을 징수하거나 관리하지 않으며 액수를 예측할 수 없습니다.”

클릭커 쇼크

다른 온라인 소매업체들은 해외의 도착지로는 발송하지 않는다거나 또는 해외 고객은 웹을 피하고 전화를 이용하여 종래의 방식으로 거래할 것을 분명히 밝히고 있다. 이는 인터넷의 목적을 헛되이 하는 것임이 분명치 않은가?

심지어는 특정 제품을 그 나라에 수입하는 것이 불법인 경우도 있을 수 있다. 이런 경우에 대한 유명한 예가 아돌프 히틀러의 저서 “Mein Kampf”를 한 온라인 서점에서 주문했던 독일의 한 고객에 대한 최근 사례이다. 이 서적은 정당하게 미국에서 발송되었으나 독일 세관에 도착되었을 때 사실은 독일에서 금지된 서적이었기 때문이다. 그 회사의 웹사이트에는 작은 글씨로 다음과 같이 명시되어 있다. “고객은 수입자로 간주되므로 물품을 수령하는 국가의 모든 법률과 규정들에 따라야 한다.” 자기 나라에서 정확히 어떤 것을 수입할 수 있고 또 어떤 것을 수입할 수 없는지를 알고 있는 사람이 얼마나 되겠는가?

기업의 견지도 마찬가지로 중요하며 “클릭커 쇼크”는 소비자 시장에만 국한된 현상이 아니다. 이는 기업 대 기

업 시장에도 마찬가지로 영향을 미치며 이때 수반되는 총금액은 훨씬 더 커질 가능성이 크다.

더욱이 ‘클릭커 쇼크’는 온라인 소매업체의 순익을 크게 감소시킬 수 있다. 만일 여러분이 인터넷 고객으로서 온라인으로 했던 할인 거래가 예상했던 것처럼 그리 싼 것이 아니라는 사실을 너무 늦게 알게되었다면 심중팔구 물품을 구입한 회사에게 속았다는 느낌을 갖게 될 것이다. 다시 그 사이트에서 어떤 것 하나라도 구입하겠는가? 설상가상으로 여러분의 좋지 않은 경험에 대해 친구며 동료들에게 말하게 될 것이다.


마침내 물품을 반송하게 되면 업체가 비용을 지불하게 된다. 이러한 이유로 판매업체는 또한 물품의 과대 또는 과소 가격책정을 피하기 위해 물품의 정확한 양륙비용을 알아야 할 필요가 있으며 그래야 ‘양륙비용 가격 쇼크’로 고객이 선적을 거부하는 경우의 법적 분쟁을 피할 수 있다.

아직까지 해결책 없어...

사실 우리 고객업체중 하나가 특정 년도에 그 회사가 예산에 넣지 못하고 지출한 수출 거래 비용이 미화 5백만 달러에 달한다는 계산을 했었다. 어떤 규모의 회사든 이런 정도의 ‘깜짝’ 비용은 감당하기 힘든 짐이요 회계상의 악몽이다.

간략히 말해서 ‘클릭커 쇼크’는 재구매 수준을 떨어뜨리고 반환율을 높이며 회사의 명성을 더럽힐 수 있다. 그러므로 기업은 전자상거래라는 새로운 세계에 적응하여 고객에게 현실적인 가격과 배달일지를 제시하고 특정 국가에 수출할 수 있는 물품과 수출할 수 없는 물품을 명시할 수 있어야 한다.

이러한 문제들을 해결할 수 있는 해결책들이 존재하며 머지않아 온라인 고객들은 이런 수준의 정보를 기대하게 될 것이다. 그렇지 않은 기업들은 전자상거래 시장에서 패배하게 될 것이다.

클리어크로스는 양륙비 총액, 컴플라이언스, 수출 문서 솔루션에 대한 인터넷 엔진을 개발하였다. 

www.clearcross.co.uk

