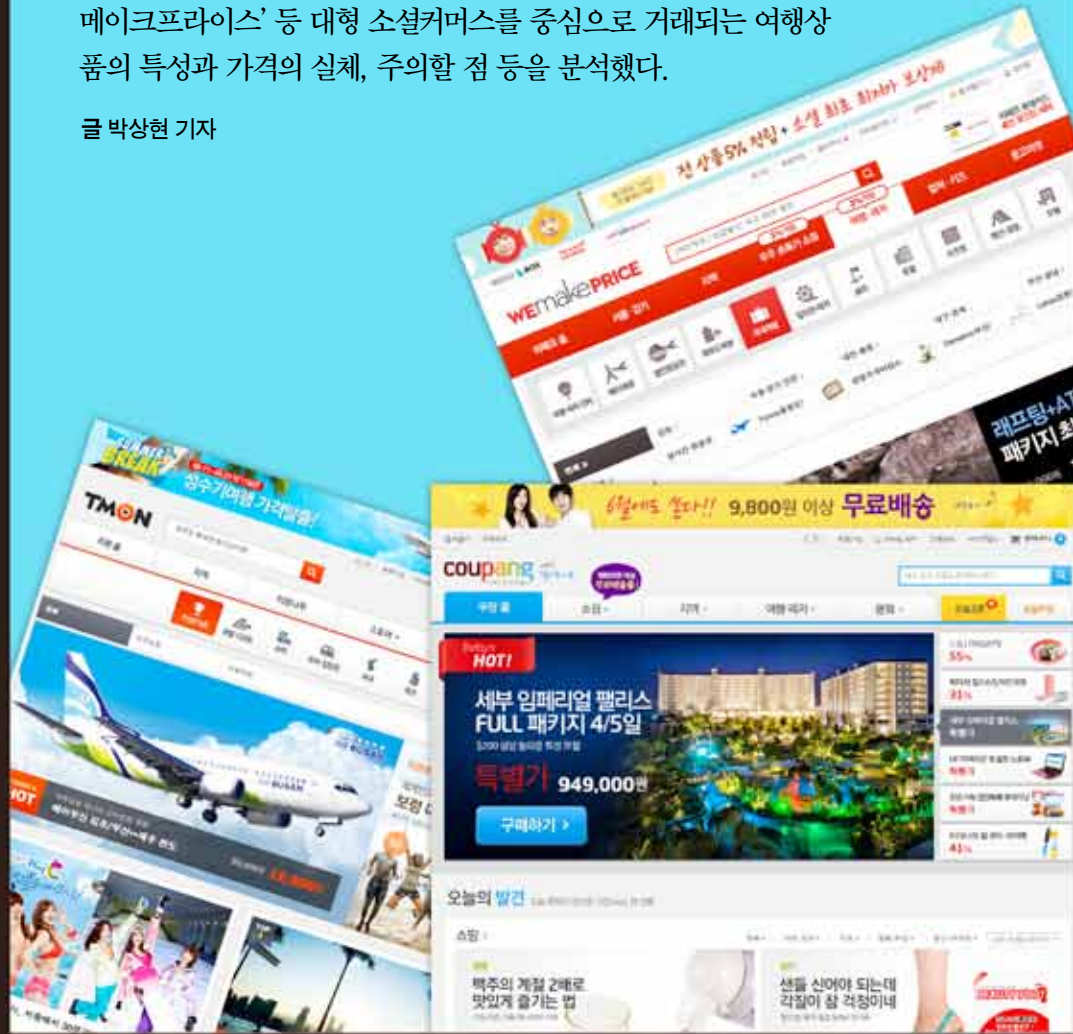


# 소셜커머스 여행상품의 모든 것

공동 구매 형태의 전자 상거래인 소셜커머스가 여행상품의 새로운 판매처로 부상하고 있다. 국내에서는 3년 전 태동한 소셜커머스는 '박리다매' 원칙을 실현해 많은 사람에게 상품을 저렴하게 파는 웹사이트이다. '티켓몬스터', '쿠팡', '위메이크프라이스' 등 대형 소셜커머스를 중심으로 거래되는 여행상품의 특성과 가격의 실제, 주의할 점 등을 분석했다.

글 박상현 기자



직장인 박보람(31) 씨는 올봄 친구와 사흘 동안 제주도로 여행을 다녀왔다. 그는 항공, 숙박, 렌터카를 따로 예약했지만, 소셜커머스 사이트에서 여행에 필요한 모든 사항을 해결했다. 특히 제주도의 여행 관련 상품은 경쟁이 치열해서 생각보다 적은 예산으로 일정을 마칠 수 있었다. 박 씨는 앞으로도 소셜커머스를 이용해 여행을 떠날 생각이다.

소셜커머스는 2011년 연 매출 1조 원을 기록했고, 올해는 2조 원에 이를 정도로 급성장하고 있다. 여행상품은 2011년 3월 티켓몬스터(이하 티몬)에 처음 등장했으며, 현재는 주요 소셜커머스의 웹사이트에서 별도의 카테고리를 차지하고 있다. 소셜커머스에서 여행과 레저 분야의 매출 점유율은 성수기와 비수기에 따라 차이가 있지만 평균 10% 안팎에 이른다고 한다.

쿠팡은 여행과 레저 상품의 1분기 매출액이 지난해 같은 기간에 비해 172% 증가했다고 밝혔다. 이렇게 여행 시장에서 소셜커머스가 승승장구하고 있는 이유는 무엇일까. 여행업계에서는 출발일이 임박한 상품을 파는 '팬처리' 업체를 비롯해 온라인 카페, 오픈마켓 등에서 싸게 판매되던 항공권, 숙박권, 입장권이 소셜커머스로 흡수됐다고 보고 있다. 또 젊은 이용자의 구전 효과도 원인으로 평가된다.



**패키지여행부터 놀이동산 입장권까지, 모두 팝니다**  
흔히 '빅3'로 일컬어지는 티몬, 쿠팡, 위메이크프라이스(이하 위메프)의 여행상품 구성은 대동소이하다. 크게 해외여행, 국내여행, 제주여행, 숙박, 레저·입장권으로 나뉜다. 해외여행은 패키지여행과 개별여행을 아우른다. 개별 여행 상품은 항공권만 구입할 수도 있고, 항공권과 호텔을 함께 살 수도 있다. 국내여행은 패키지여행이 압도적



으로 많다. 제주여행은 항공, 숙박, 렌터카, 입장권 등 제주도 관련 모든 상품이 모여 있다. 숙박은 펜션을 비롯해 호텔과 리조트, 레저·입장권은 워터파크와 놀이동산 등이 주를 이룬다. 그중 숙박 상품이 가장 수가 많다.

소셜커머스 업체는 일정한 규칙에 따라 상품을 노출시킨다. 시간별 구매 빈도와 검색 빈도 등을 토대로 순위를 매기고 상위에서 오른 상품을 전면 배치한다. 간혹 소셜커머스 업체에서 추천하는 상품이 좋은 자리를 차지하기도 한다.

여행상품 가운데 가장 인기 있는 분야는 입장권이다. 티몬의 올해 1~5월 여행상품 구매자수 순위를 살펴보면 매달 1위는 워터파크, 스파, 테마파크 입장권이였다. 특히 5월에 선보인 캐리비안베이 입장권은 1만4천670명이 3만8천74장을 사들여 상반기 최고의 히트 여행상품이 됐다. 이외에도 티몬에서는 제주 항공권, 호텔 숙박권이 주로 팔렸다. 쿠팡에서도 5월까지 판매량에서는 서울 '63빌딩, 빅2 이용권'이 수위에 올랐고, 판매액에서는 '티웨이항공 제주 항공권'이 가장 많았다. 소셜커머스의 여행상품은 특급 호텔 숙박권, 유럽 패키지여행 등 점차 폭이 넓어지고 있다. 김소정 티몬 홍보팀장은 "여행상품의 수를 무작정 늘리기보다는 종류를 다양화할 것"이라며 "소비자들이 원하는 상품을 지속적으로 발굴할 계획"이라고 말했다.

티몬 여행상품 월별 구매자수 순위

구분	2013년 1월		2월		3월		4월		5월	
1	웅진플레이도시 입장권	3,856	이천 테레메덴 입장권	2,531	한국민속촌 입장권	6,215	제주 자유이용권 빅 3, 5	2,760	캐리비안베이 입장권	14,670
2	한솔오코밸리 숙박권	3,262	제주 자유이용권 빅 3, 5	2,465	제주 자유이용권 빅 3, 5	1,987	씨랄라 입장권	2,288	원마운트 입장권	13,744
3	씨랄라 입장권	2,741	롯데월드 연간 이용권	1,671	덕산스파캐슬 스파 입장권	1,909	건오씨클라우드 호텔 숙박권	1,672	제주 자유이용권 빅 3, 5	2,894
4	도고파라디이스 스파 입장권	2,660	티웨이항공 제주 항공권	1,137	이스타항공 제주 항공권	1,669	덕산스파캐슬 스파 입장권	1,092	아쿠아플라넷 제주 입장권	1,850
5	이스타항공 제주 항공권	2,181	덕산스파캐슬 스파 입장권	1,088	티웨이항공 제주 항공권	1,445	전국 벚꽃 여행전	730	테드워터파크 입장권	1,412

단위: 명



### 소셜커머스 여행상품, 얼마나 저렴할까

‘규모의 경제’는 소셜커머스의 가장 큰 미덕이다. 소셜커머스의 모든 상품에는 ‘할인’이나 ‘특가’라는 문구가 붙어 있다. 상품을 제공하는 회사에서 지정한 온라인 권장 판매가보다 저렴하다는 의미다. 많은 사람이 구매하기 때문에 값이 싸다.

여행상품도 예외는 아니다. 6월 13일 쿠팡에서 선보인 대구 온천엘리바덴 입장권은 정상가보다 최대 41% 저렴했다. 성인 기준으로 워터파크 평일 입장권이 2만2천 원인데, 쿠팡에서는 1만2천900원에 팔렸다. 주말 입장권도 9천600원이 낮은 1만7천400원에 판매됐고, 찜질광장 입장권도 할인율이 31~37%에 달했다. 워터파크나 놀이동산 입장권은 신용카드, 멤버십 카드의 할인을 감안하더라도 소셜커머스가 대부분 싸다. 다만 구매 확정 버튼을 누르기 전, 제반 사항을 꼼꼼히 확인할 필요가 있다. 쿠팡에서 판매한 온천엘리바덴 입장권의 경우 어린이도 성인 요금을 지불해야 한다. 그런데 어린이의 평일 찜질광장 입장권은 6천 원으로 쿠팡에서 살 때보다 오히려 경제적이다.

항공권 역시 소셜커머스가 대체로 저렴하다. 티몬, 쿠팡, 위메프에 수시로 나오는 제주 항공권은 항공사 웹사이트보다 가

격이 싸다. 쿠팡에서 아시아나항공의 6월 27일 김포 출발, 제주 도착 항공권을 검색한 결과, 운임이 같거나 낮았다. 소셜커머스에서는 발품을 팔지 않고도 언제나 특가 항공권을 구입할 수 있는 셈이다.

숙박은 소셜커머스에서 할인 폭이 가장 큰 여행상품 분야이다. 개인이 운영하는 펜션은 소셜커머스에서 평소보다 저렴한 숙박료를 제시해 고객을 유인한다. 호텔이나 리조트도 상황은 비슷하다. 일례로 위메프에서 판매한 6월 서울로얄호텔 숙박 상품은 호텔 웹사이트는 물론 국내의 호텔 예약 사이트보다 저렴했다.

입장권, 항공권, 숙박은 가격 비교가 쉽다. 그래서 소셜커머스의 ‘할인’이 두드러지게 느껴진다. 문제는 여행사에서 제공하는 패키지여행이나 자유여행이다. 이 상품은 여러 요소들이 통합돼 있고, 특전도 많아서 한눈에 가격과 구성 차이를 알아낼 수 없다.

6월 13일 티몬에서 판 자유투어의 ‘필리핀 보라카이’ 상품은 7월 10일 출발할 경우 57만9천 원이었다. 그러나 자유투어 웹사이트에서는 항공사, 숙소, 일정이 동일한 상품을 42만9천 원에 팔았다. 언뜻 보면 소셜커머스가 싸지만, 유류할증료와 선택관광 비용 등을 모두 합치면 비슷했다. 따라서 패키지여행이나 자유여행은 시간을 들여 가격을 대조해 보는 것이 좋다.

하지만 구조적으로 소셜커머스의 패키지여행, 자유여행 상품은 저렴할 확률이 높다. ‘단체 티켓’ 때문이다. 항공권은 개인 요금과 조금 더 싼 단체 요금으로 나뉘는데, 구매자가 증가할수록 운임이 내려갈 여지가 많다. 여행사가 공격적인 영업과 투자를 하면 그만큼 항공권이 싸지고, 당연히 여행상품의 가격도 인하된다. 조영재 파랑풍선 여행사 차장은 “소셜커머스보다 더 싼 상품은 거의 없다고 본다”며 “특정 항공사는 대형 소셜커머스에 내놓는다고 하면 특가를 주기도 한다”고 귀띔했다.



사진 / 알렌시아 리조트 제공



여행사 입장에서도 소셜커머스는 훌륭한 판매 통로이다. 대량 구매를 통한 할인은 과거 홈쇼핑 상품에도 똑같이 적용됐지만, 소셜커머스에는 별도의 광고비를 내지 않아도 되기 때문이다. 또 상품이 팔리지 않더라도 노출되는 것만으로 상당한 홍보 효과를 누릴 수 있다. 김정민 모두투어 홍보팀 계장은 “소셜커머스에 올린 상품이 예상보다 팔리지 않을 때도 있지만, 여러모로 많은 도움이 된다”며 “소셜커머스 상품이라고 해서 특별히 품질이 낮지는 않다”고 강조했다.

### 소셜커머스의 빛과 그늘, 저렴하지만 까다로운 조건

공정거래위원회는 최근 소셜커머스에서 상품을 판매한 일부 여행사를 대상으로 조사를 진행했다. 해당 여행사들은 할인율을 높게 책정하기 위해 판매가에서 필수 경비를 제외한 ‘중요한 표시·광고사항 고시’를 어겼다는 의혹을 받았다. 공정위가 소셜커머스 여행상품을 대상으로 점검을 실시한 것은 처음이었다.

소비자원에는 소셜커머스 여행상품에 대한 불만이 접수되고 있다. 주된 내용은 ‘과다 위약금’이나 ‘환급 거절’, ‘사용 제한’이다. 항공권을 구입하고 이틀날 환불을 요구했지만 거절당했다거나, 펜션 숙박권을 샀는데 주말에는 이용할 수 없었다는 것이다. 소셜커머스가 갑작스럽게 유통 채널로 떠오르면서 환불 거부,

위조 상품 판매 등 적지 않은 부작용이 생겼다. 이에 따라 지난해 2월 공정위는 대형 소셜커머스 업체 5곳과 ‘소비자 보호 자율 준수 가이드라인’ 협약을 체결했다.

사실 소셜커머스에서는 이용 기한이 촉박한 여행상품을 많이 판매한다. 항공권이나 패키지여행 상품은 구매할 때 출발일을 지정하지만, 숙박이나 워터파크, 놀이동산 입장권은 사용 날짜가 정해져 있지 않은 경우가 많다. 대개는 사용 기한이 구매 일로부터 한 달 안팎으로 별로 길지 않은 편이다.

그래서 소셜커머스를 이용할 때 가장 유심히 들여다봐야 하는 사항은 환불 규정이다. 주요 소셜커머스 업체에서는 페이지 상단부에 구매 전 확인해야 할 유의점을 정리해 놓고 있다. 일반 상품과 달리 여행상품은 각각 환불 규정이 다르다. 사용일이 확정돼 있지 않은 입장권 중에는 기한 내에 사용하지 못하면 구매액의 70%를 포인트로 돌려주는 상품도 있다.

그러나 항공권은 구매가 결정된 이후에는 취소 시 상당한 위약금을 내거나 한 푼도 받지 못할 가능성이 크다. 그리고 여행사에서 제공하는 패키지여행이나 자유여행은 대부분 같은 약관에 준거해 환불 절차가 이뤄진다. 이처럼 복잡한 환불 규정을 미리 숙지해야만 나중에 후회할 일이 없을 것이다.

### 해외 소셜커머스 여행상품 이용법

외국에도 소셜커머스 업체는 성업 중이다. 미국에는 소셜커머스의 호시인 그루폰(Groupon)과 리빙소셜(Living Social) 등이 있다. 그루폰은 ‘갯어웨이(Getaways)’, 리빙소셜은 ‘이스케이프(Escape)’라는 카테고리에서 여행상품을 다룬다. 미국 소셜커머스 여행상품은 70% 이상이 호텔이나 리조트 숙박이다. 일본에는 그루폰 재팬과 폰파

레가 매출액 1, 2위 업체이다. 두 곳 모두 ‘여행’을 별도의 카테고리 두고 있는데, 온천여관 상품이 많다. 해외의 소셜커머스는 개별여행을 계획할 때 유용하다. 목적지 주변의 숙박 상품이나 식사 쿠폰을 검색하면 견비를 절약할 수 있기 때문이다. 일본 소셜커머스를 이용하면 1인당 5천~6천 엔으로 관창은 온천여관을 예약할 수 있다. Y

### 소셜커머스 여행상품 가격 비교



#### 워터파크

대구 온천엘리바덴 입장권(성인)		
구분	쿠팡	온천엘리바덴
찜질광장	6,900원	10,000원(평일) / 11,000원(주말)
워터파크(평일)	12,900원	22,000원
워터파크(주말)	17,400원	27,000원



#### 항공

김포발 제주행 편도항공권(아시아나항공, 6월 27일 출발)			
12:30	쿠팡	43,400원	
	아시아나항공	68,250원	
12:35	쿠팡	43,400원	
	아시아나항공	50,500원	
15:55	쿠팡	43,400원	
	아시아나항공	43,400원	

※ 유류할증료, 공항세 합산 금액.



#### 호텔 숙박

서울로얄호텔(디럭스 트윈, 6월 29일 투숙)	
위메프	132,000원
서울로얄호텔	200,000원
아고다	225,000원
호텔스닷컴	232,942원
호텔조인	240,790원
인터파크투어	272,250원



#### 해외여행 패키지

필리핀 보라카이 에루스 리조트 3박 5일(세부퍼시픽항공, 7월 10일 출발)		
구분	티몬	자유투어
여행상품 가격	579,000원	429,000원
유류할증료	130,000원	180,000원
불포함사항	가이드 팀(40달러) 공동경비(10달러)	아일랜드 호핑투어(80달러), 가이드 팀(40달러) 공동경비(10달러), 보라카이 공항세(500페소)
합계	765,600원	769,300원

※ 6월 13일 환율 적용, 티몬은 6월 21일까지 50만 원 이상 구매자에게 4만 원 할인 쿠폰 제공.