

인터넷 중고시장에서의 소비자의 비윤리적 행동에 대한 탐색적 연구: 이용후기 분석을 중심으로

유 현 정 (충북대학교 생활과학대학 주거환경·소비자학과 전임강사)

중고물품 매매는 B-to-C로 표현되는 기존의 상거래 방식과 달리 개인간 거래(C-to C)라는 차이점을 갖고 있으며, 이 경우 기존의 시장에서 나타나던 시장의 불건전성 혹은 비윤리적 태도와는 차별적인 또 다른 형태의 불건전성 혹은 비윤리성이 보여질 것이라 예측할 수 있다. 그러나 중고시장에 대한 선행연구 자체가 매우 미흡한 실정이며, 중고시장의 윤리성에 대한 연구는 거의 전무한 실정이다. 이에 본 연구에서는 인터넷 중고시장이라는 새로운 하위문화의 장에서 발생하는 비윤리적 거래 행태를 자연주의적으로 탐색, 관찰하고자 한다. 윤리성이라는 것이 절대적인 가치기준을 포함하고 있기 때문에 설문조사와 같은 양적연구를 통해서서는 그러한 행동이 나타나는 원인과 맥락에 대해 신뢰도 높은 응답을 얻어내기 어렵다는 제한점이 있다. 따라서 질적 연구의 필요성이 제기된다. 이에 본 연구에서는 인터넷 중고시장의 이용후기 분석을 통해 비윤리적 행동이 어떠한 모습으로, 어떠한 배경에서, 어떻게 진행되고 어떠한 결과를 가져오는지 심층적인 질적 분석을 시도하고자 하였다.

이를 위해 본 연구에서는 대표적인 인터넷 중고거래 사이트인 아이-베이비를 조사 대상으로 선정하고 이용후기코너에 실린 글들을 내용분석하여 인터넷 중고시장의 윤리성을 판매자와 구매자의 측면으로 나누어 분류하고, 비윤리적 행동이 나타나게 되는 원인 및 상황이 무엇인지 분석하였다. 이용후기 분석은 2003년 1월 28일 첫 글이 게시된 이후부터 2004년 9월 18일까지 실린 총 8,048개의 글을 분석 대상으로 하였다.

분석결과 판매자의 시점에서 보여지는 비윤리적 행동으로는 1) 정보왜곡 및 의도적 정보누락, 2) 비싼가격으로의 재판매, 3) 상업적 판매행위, 4) 반품 및 환불거부 등의 4가지 주제가 도출되었으며, 구매 시점에 목격되는 대표적인 비윤리적 행동으로는 1) 잠수, 2) 지나친 가격홍정, 3) 공개적인 판매자 비난, 4) 가로채기 등의 4가지 주제가 도출되었다.

그러나 본 연구는 아직 자료의 분석이 진행되고 있는 가운데 집필을 위한 시간의 절대적 부족으로 인해 매우 연구결과 기술이 매우 제한적임을 미리 밝힌다. 따라서 대폭적인 보완과 수정이 이루어질 수 있을 것이다. 본 연구는 제한된 연구인력으로 인해 연구의 수행과정에 많은 어려움을 경험하였으나 인터넷을 통한 중고시장이용이라는 하위문화에 대한 깊은 통찰과 이해를 위해 실험적으로 시도된 연구라는 점에서 그 의의를 찾을 수 있을 것이다.