

한국리서치 주간리포트(제172-1호)

여론속의 여輿론論

기획: 배달비, 어떻게 생각하시나요?
- 배달비에 대한 인식조사

2022. 03. 23.

담당자 박세준 연구원

전화 | 02-3014-0794
e-mail | sjpark@hrc.co.kr

위성환 인턴연구원

e-mail | tjdgkh0110@naver.co.kr



한국리서치 주간리포트

- 한국리서치가 기획하고 운영하는 자체 조사입니다.
- 격주로 시행하는 정기조사입니다.
- 특정 의제를 다각도로 조사하고 분석하는 심층 여론조사입니다.
여론의 현상과 함께 흐름을 추적하고, 여론 속의 민심을 파악하고자 합니다.
- 정기지표-기획조사 등으로 구성합니다.
- 정기지표는 국가, 사회, 개인과 관련한 국민들의 인식 추이를 제시합니다.
- 기획조사는 한국리서치 연구원이 기획하고 분석합니다. 주제에 따라 외부 전문가와 함께 기획하고 분석 및 보도를 함으로써, 여론에 대한 심층적인 이해를 돕고자 합니다.
- 궁금하신 사항은 아래 에디터들에게 문의하여 주십시오.

운영책임

이동한 차장

전화 | 02-3014-1060
e-mail | dhlee@hrc.co.kr

연구진

정한울 전문위원

전화 | 02-3014-1057
e-mail | hw.jeong@hrc.co.kr

이소연 연구원

전화 | 02-3014-1062
e-mail | lee.sy@hrc.co.kr

배달비, 어떻게 생각하시나요?

- 배달비에 대한 인식조사



주요 결과

- 코로나19로 인한 배달앱 수요가 크게 증가한 가운데, 전체 응답자의 75%는 최근 6개월 내 배달앱을 통해 음식, 음료, 디저트 등 주문해본 '경험이 있다'고 답했다. 반면, 코로나19가 끝난다면 배달앱 이용 경험 응답자의 40%는 배달앱 이용횟수가 '감소할 것'이라고 답했으며, 증가할 것이라는 응답은 단 9%로 나타났다.
- 한편, 배달앱 이용 경험 응답자의 66%는 책정된 배달비가 '부적절'하다고 답했다. 배달앱 이용 경험 응답자가 생각하는 '합리적인 배달비'는 평균 1,943원인 반면, '체감하고 있는 배달비'는 평균 2,944원으로 나타나, 체감 배달비가 합리적 배달비 대비 1,000원 가량 더 비싼 것으로 나타났다. 배달앱 이용 경험 응답자의 60%는 체감 배달비보다 배달비가 더 비싸질 경우 배달앱을 '이용하지 않겠다'고 답했다.
- 배달앱 주문시 일반적으로 매장 주인과 소비자가 배달비를 나누어 부담하는 가운데, 합리적인 부담 정도를 살펴본 결과, 전체 응답자의 55%는 '매장 주인이 더 많이' 부담해야 한다고 답했으며, '반씩 부담'은 35%, '소비자가 더 많이'는 10%로 나타났다.
- 최근 배달비 인상의 주요 이유로 지적되는 두 사항 모두에 대해 응답자의 과반 이상은 동의하지 않는 것으로 나타났다(배달원 고용보험 가입으로 인한 배달비 인상 동의 42% vs 비동의 51%, 배달수요 대비 배달원 수 부족으로 인한 배달비 인상 동의 26% vs 비동의 67%).
- 그러나, 배달이 어려운 상황에 부과되는 배달비 할증에 대해서는, '매장과 배달지간의 거리할증(적절:64%)' 과 '날씨(적절:61%)'와 같은 이유의 할증 부과는 적절하다는 평가가 더 우세한 것으로 나타났다.

1

최근 6개월 배달앱 이용률과 코로나19 이후의 배달앱 이용

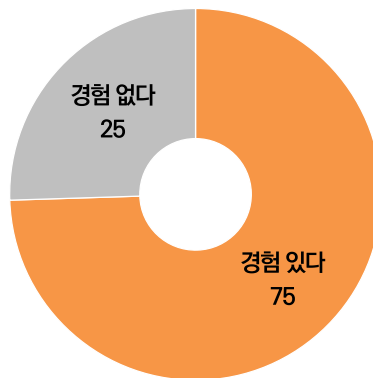
최근 6개월 내 배달앱을 통해 음식류를 주문해본 경험이 있다 75%
코로나19 유행이 끝난다면, 배달앱 이용횟수 감소할 것 40%

최근 6개월 내 배달앱을 통해 음식이나 음료, 디저트를 주문해본 경험이 있다는 응답은 75%로 나타났다. 연령대가 낮을수록 상대적으로 이용률이 높았으며, 특히 20대와 30대에서는 90%대의 높은 이용률을 보였다.

그러나 코로나19 유행이 끝난다면 배달앱 이용은 지금보다 줄어든 것으로 보인다. 배달앱 이용 경험이 있다는 응답자의 40%는 코로나19 유행이 끝난다면 배달앱의 이용 횟수가 감소할 것 같다고 응답하였고, 이용 횟수 증가할 것 같다는 응답은 9%에 그쳤기 때문이다.

(단위 : %)

최근 6개월 내 배달앱을 통해 음식류를 주문해본 경험이 있다 75%, 없다 25%



	사례수 명	경험 있다	경험 없다	계
▣ 전체 ▣	1,000	75	25	100
성별				
남자	497	73	27	100
여자	503	76	24	100
연령				
18~29세	173	89	11	100
30~39세	152	91	9	100
40~49세	184	84	16	100
50~59세	195	69	31	100
60세이상	296	55	45	100

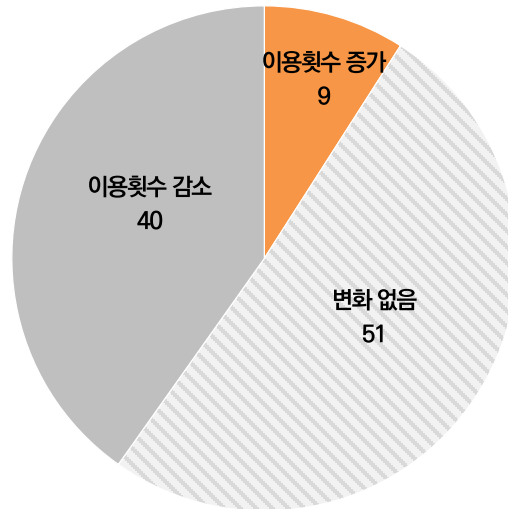
질문: 최근 6개월 내 귀하께서는 음식배달전문플랫폼의 앱을 통해 음식, 음료, 디저트류(이하 음식류)를 주문해본 경험이 있으십니까?

응답자 수: 1,000명

조사기간: 2022.02.11. ~ 02.14.

한국리서치 정기조사 여론 속의 여론(hrcopinion.co.kr)

(단위 : %)

코로나19 유행이 끝난다면, 배달앱 이용횟수 감소할 것 40%

질문: 만일 코로나19 유행이 끝난다면, 배달앱을 통한 음식류(음료) 배달서비스 이용 횟수에 변화가 있을 것으로 보십니까?

응답자 수: 최근 6개월 배달앱 이용자 745명

비고: 이용횟수 감소(매우+약간), 이용횟수 증가(매우+약간)

조사기간: 2022.02.11. ~ 02.14.

한국리서치 정기조사 여론 속의 여론(hrcopinion.co.kr)

2

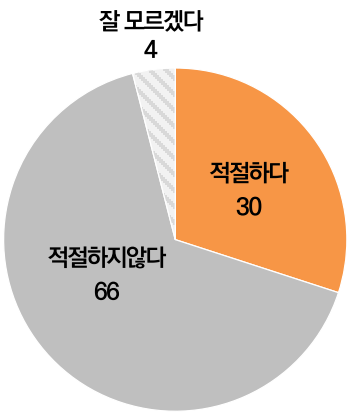
배달비에 대한 시민들의 인식

가장 많이 이용하는 배달앱 기준, 책정된 배달비에 대해 부적절하다 66% vs 적절하다 30%

배달앱 이용자들은 음식 주문 결정시 ‘배달비’를 ‘음식점 평점’에 이어 두 번째로 중요하게 고려한다고 꼽아, 배달비가 갖는 중요성은 크다고 볼 수 있다. 이런 가운데, 시민들은 배달앱에서 책정된 배달비에 대해 부정적인 시각을 갖고 있는 것으로 보인다. 조사 결과, 배달앱 이용자의 66%는 자신이 가장 많이 사용하는 배달앱에서 책정된 배달비가 적절하지 않다고 응답하였고 이는 적절하다는 응답(30%) 대비 2배 이상 높은 수준이다.

(단위 : %)

가장 많이 이용하는 배달앱 기준, 배달비에 대해 부적절하다 66%, 적절하다 30%



	사례수 명	① 전혀 적절하지 않다	② 별로 적절하지 않다	①+② 적절하지 않다	③ 대체로 적절하다	④ 매우 적절하다	③+④ 적절하다	잘 모르겠다	계
▣ 전체 ▣	745	21	45	66	25	5	30	4	100
연령									
18~29세	154	32	41	74	19	3	22	5	100
30~39세	138	26	39	65	25	8	33	1	100
40~49세	154	18	48	66	23	6	29	5	100
50~59세	135	19	51	70	22	5	27	4	100
60세이상	163	10	45	54	33	5	38	7	100

질문: 가장 많이 이용하시는 배달앱에서 책정된 배달비에 대해서 평소 어떻게 생각하셨습니다?

응답자 수: 최근 6개월 배달앱 이용자 745명

비고: 적절하다(매우+대체로), 적절하지 않다(전혀+별로)

조사기간: 2022.02.11. ~ 02.14.

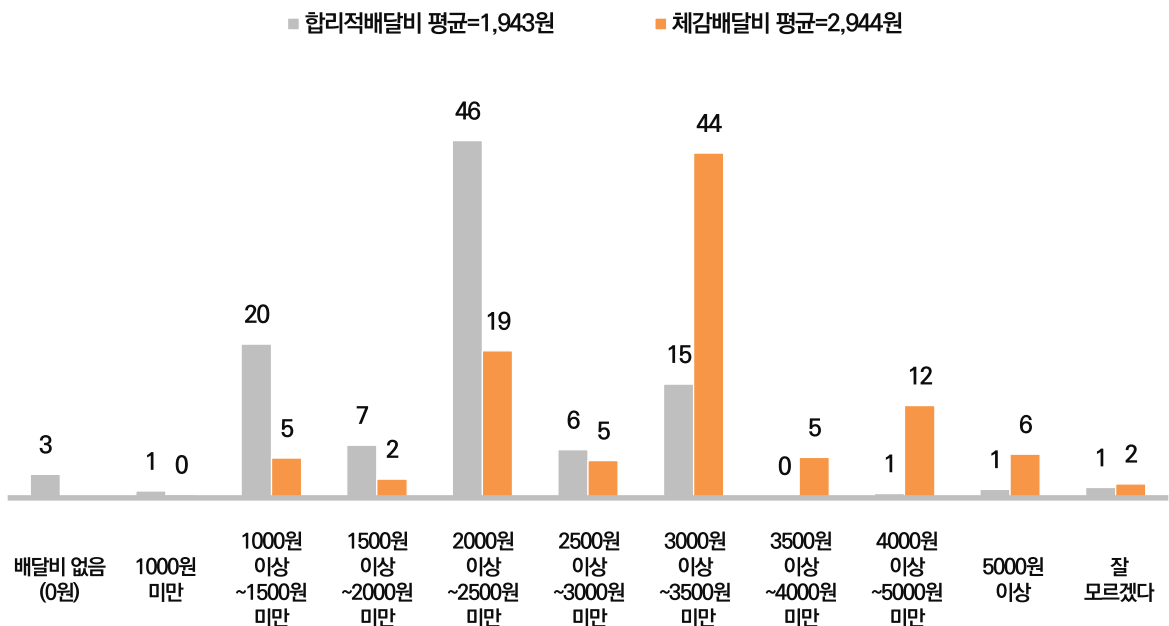
한국리서치 정기조사 여론 속의 여론(hrcopinion.co.kr)

합리적인 배달비: 평균 1,943원 vs 체감하는 배달비: 평균 2,944원 체감 배달비 수준은 합리적인 배달비 대비 52%(1,001원) 높아

배달비가 부적절하다는 응답은 합리적이라고 생각하는 배달비와 체감하고 있는 배달비 간의 차이가 크기 때문이라고 볼 수 있다. 배달앱 이용자들이 생각하는 합리적인 배달비는 평균 1,943원인 반면, 체감하고 있는 배달비는 평균 2,944원으로, 체감 배달비는 합리적 배달비 대비 1,000원 가량 더 비싼 것으로 나타났다. 또한, 체감 배달비보다 배달비가 더 비싸질 경우 배달앱을 이용하지 않겠다는 응답이 60%로 나와, 코로나19 이후 배달앱 이용량 감소가 예상되는 가운데, 배달비까지 인상될 경우 이용 감소폭이 더 커질 가능성이 높아 보인다.

(단위 : %)

배달 서비스 이용시, 합리적인 배달비 평균: 1,943원 / 배달앱 이용자들의 체감 배달비 평균: 2,944원
체감 배달비 수준은 합리적인 배달비 대비 52% (1,001원) 높아



질문: 합리적배달비 - 배달앱을 통해 음식류(음료)등을 주문할 때, 지불해야할 배달비는 얼마가 가장 합리적인 금액이라고 생각하십니까?

체감배달비 - 배달앱을 통해 음식(음료)등을 주문하실 때, 배달주문 1회를 기준으로 평균적으로 얼마의 배달비를 지불하고 있다고 생각하십니까?

응답자 수: 최근 6개월 배달앱 이용자 745명

조사기간: 2022.02.11. ~ 02.14.

한국리서치 정기조사 여론 속의 여론(hrcopinion.co.kr)

3

배달비 구조에 대한 인식과 배달비 부담을 줄이기 위한 노력

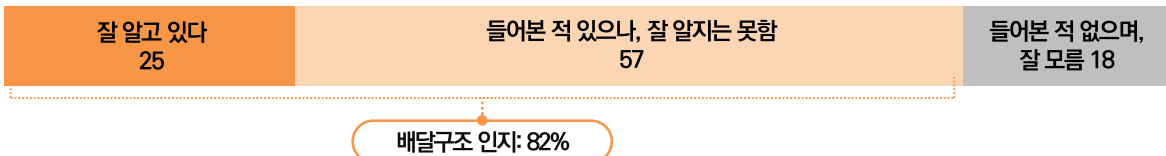
배달비 부담 비율: 매장 주인이 더 많이 55% vs 소비자가 더 많이 10% vs 반반 35%

배달앱 배달비의 책정방식은 전체 배달비를 매장 주인과 소비자가 나누어 부담하는 형태이며, 이때 소비자가 얼마를 부담할지는 매장 주인이 자유롭게 결정하고 있다. 이러한 배달구조에 대해 전체 응답자의 25%가 잘 알고 있다고 응답했으며, 들어본 적은 있지만 잘 알고 있지는 못하다는 응답은 57%로 나타났다.

이런 가운데 배달비를 누가 얼마나 부담할지에 대해서, 전체 응답자의 55%는 매장 주인이 더 부담해야 한다고 답했으며, 이어서 매장 주인과 소비자가 반반씩 부담해야 한다(35%), 소비자가 더 부담해야 한다(10%)의 순으로 응답했다.

(단위 : %)

배달비 책정 구조: 잘 알고 있다 25%, 들어본 적은 있지만 잘 알지는 못한다 57%

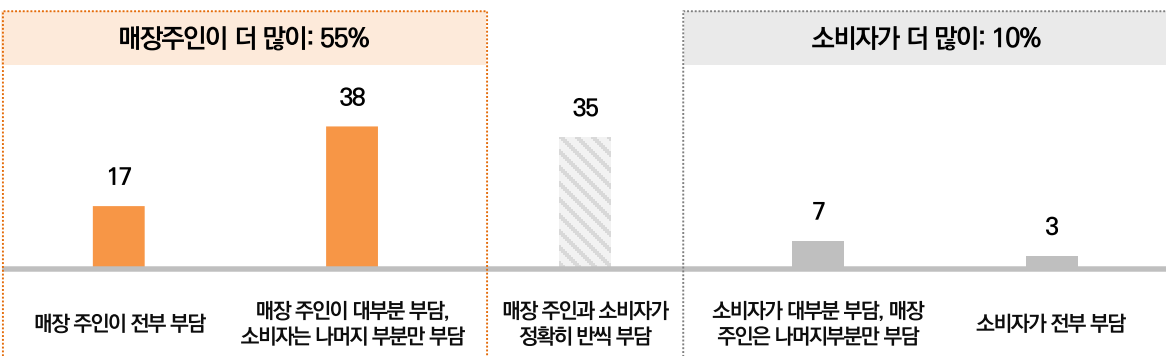


질문: 일반적으로 배달앱을 통해 음식(음료)등을 주문할 때 발생하는 전체 배달비(배달수수료)는 1)매장의 주인과 2)소비자가 일정 부분 나누어 부담하는 형태입니다. 이때, 소비자가 부담해야 할 배달비는 주문금액, 거리, 경영 환경 등을 고려하여 매장주인이 결정합니다. 귀하께서는 이러한 배달앱의 배달비 구조에 대해 알고 있으십니까?

응답자 수: 1,000명

조사기간: 2022.02.11. ~ 02.14.

배달비 분담 비율: 매장 주인이 더 많이 55% vs 소비자가 더 많이 10% vs 반반 35%



질문: 배달앱을 통해 음식류(음료)등을 주문할 때 매장 주인과 귀하(소비자)가 배달비를 나누어 부담해야 한다면, 귀하께서 생각하시는 가장 합리적인 부담 정도를 응답해주세요.

응답자 수: 1,000명

조사기간: 2022.02.11. ~ 02.14.

배달비 부담을 줄이기 위한 노력의 일환, 전체 응답자 59%가 '배달공구' 참여 의향 밝혀 주문금액 높여 배달비 낮추거나 최소주문금액을 맞추기 위해 필요 이상으로 주문하는 편이다 61%

한편, 시민들은 배달비 부담을 줄이기 위해 다양한 노력을 하고 있는 것으로 보인다. 최근 아파트 주민들끼리 배달음식을 공동주문하고 배달비는 나누어 지불하는 '배달공구'까지 이루어지고 있는 가운데, 전체 응답자의 59%가 자신의 거주지에서 '배달공구'가 진행된다면 참여할 의향이 있다고 응답했다. 또한, 일부 매장에서는 주문금액이 높을수록 배달비를 낮춰주는 운영방식 또는 최소주문금액을 설정하여 일정 금액 이상 주문할 경우 배달 이용이 가능하게 운영하기도 하는데, 배달앱 이용자들의 61%는 배달비 부담을 줄이기 위해 이 같은 상황에서 필요 이상으로 더 주문하는 편이라고 응답했다.

(단위 : %)

배달비 부담을 줄이기 위한 노력의 일환, 전체 응답자 59%가 '배달공구' 참여 의향 밝혀



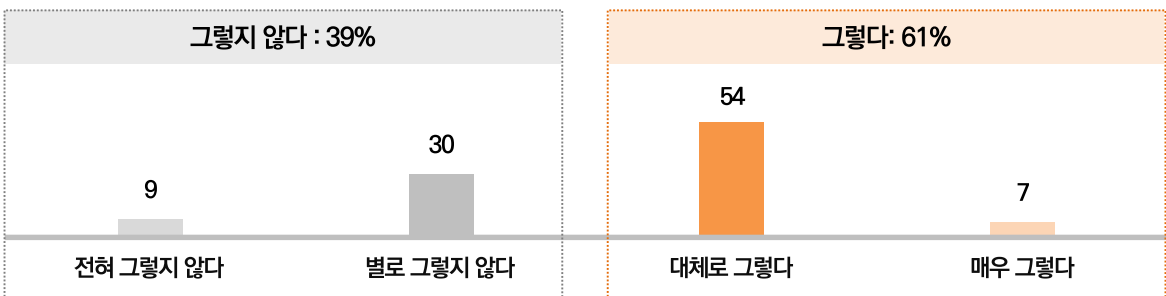
질문: 최근 일부 아파트 등에서는 배달비 부담을 줄이기 위해 주민들끼리 배달음식(음료) 등을 공동으로 주문하고 배달비는 나누어 지불하는 이른바 '배달공구' 아이디어 까지 나오고 있습니다. 만일 귀하께서 거주하시는 곳에서 위와 같은 '배달공구'가 진행된다면 참여하실 의향이 있으십니까?

응답자 수: 1,000명

비고: '참여 의향 있다(매우+약간)', '참여 의향 없다(전혀+별로)'

조사기간: 2022.02.11. ~ 02.14.

주문금액 높여 배달비 낮추거나 최소주문금액을 맞추기 위해 필요 이상으로 주문하는 편이다 61%



질문: 평소 최소주문금액을 맞추기 위해 또는 주문금액을 높여 배달비를 낮추기 위해 필요 이상으로 주문하시는 편이십니까?

응답자 수: 최근 6개월 배달앱 이용자 745명

조사기간: 2022.02.11. ~ 02.14.

한국리서치 정기조사 여론 속의 여론(hrcopinion.co.kr)

4

배달비 인상 이유에 대한 동의정도 및 배달비 할증에 대한 평가

배달원 보험 가입으로 인한 배달비 인상: 동의 42% vs 비동의 51%

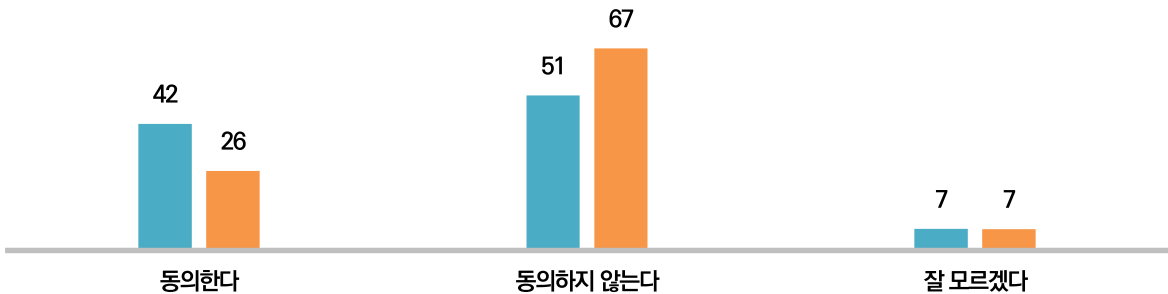
배달원 수 부족으로 인한 배달비 인상: 동의 26% vs 비동의 67%

최근 배달원의 고용보험 가입(산재보험 등)으로 인한 인건비 인상과 배달수요 대비 배달원 수가 부족하다는 이유로 배달비 인상이 불가피하다는 주장이 나오고 있다. 그러나 시민들은 이에 동의하지 않는 것처럼 보인다. 먼저, 배달원 고용보험 가입으로 인한 배달비 인상에 대한 동의 응답은 42%, 동의하지 않는다는 응답은 51%로 반대 의견이 조금 더 우세하였다. 또한 배달원 수 부족으로 인한 배달비 인상은 동의하지 않는다는 응답이 67%로 동의(26%)한다는 응답 대비 2배 이상 더 높게 나타났다.

(단위 : %)

배달원들의 보험 가입으로 인한 배달비 인상, 동의 42% vs 비동의 51%
배달원 수 부족으로 인한 배달비 인상, 동의 26% vs 비동의 67%

■ 배달원 보험가입으로 인한 배달비 인상 ■ 배달원 수 부족으로 인한 배달비 인상



질문: 배달원 보험 가입으로 인한 배달비 인상 - 배달원들의 산재보험 가입 및 고용보험 가입으로 인해 배달앱을 통한 주문의 배달비가 인상되어야 한다는 주장에 대해 어떻게 생각하십니까?
배달원 수 부족으로 인한 배달비 인상 - 배달앱을 통한 주문의 수요보다 배달원의 수가 부족하기 때문에 배달앱을 통한 주문의 배달비가 인상되어야 한다는 주장에 대해 어떻게 생각하십니까?

응답자 수: 1,000명

비고: '동의한다(매우+대체로)', '동의하지 않는다(전혀+별로)'

조사기간: 2022.02.11. ~ 02.14.

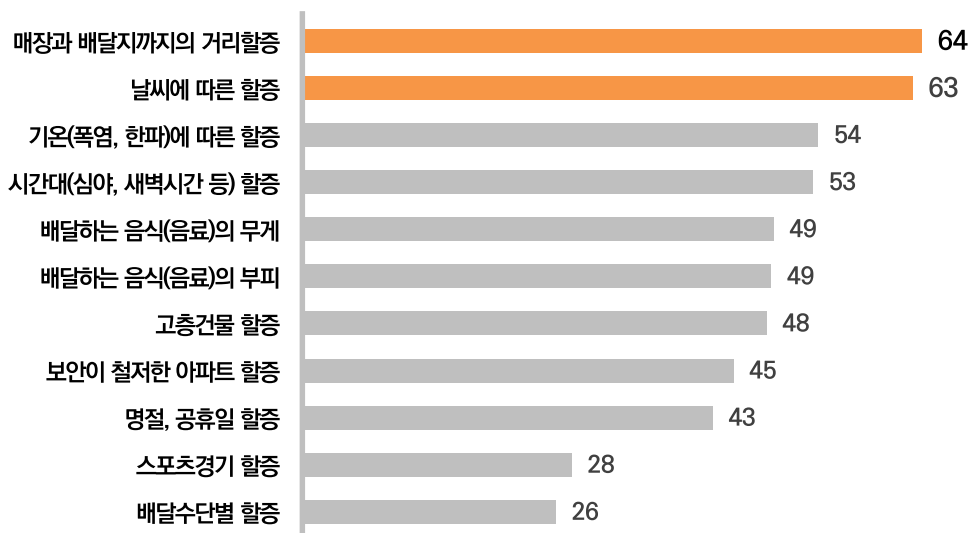
한국리서치 정기조사 여론 속의 여론(hrcopinion.co.kr)

배달비 인상에 관해 부정적으로만 인식하는 것 아니야, 매장과 배달지 간의 거리(적절: 64%), 날씨(적절: 63%)에 따른 배달비 할증은 적절하다는 평가가 우세

그렇지만 시민들이 배달비 인상에 대해 무조건 부정적으로만 생각하는 것은 아니다. 배달이 어려운 상황에는 배달비에 할증을 부과하기도 하는데, 거리나 날씨와 같은 합리적인 이유에 따른 배달비 할증은 부과가 적절하다는 응답이 더 높게 나타났기 때문이다. 조사 결과 매장과 배달지까지의 거리에 따른 할증은 적절하다는 응답이 64%로 높게 나타났고, '날씨(폭설, 폭우)에 따른 할증'에 대해서도 적절하다는 응답이 63%로 상대적으로 높게 나타났다.

(단위 : %)

매장과 배달지 간의 거리, 날씨에 따른 배달비 할증은 적절하다는 평가가 우세



질문: 귀하의 배달비에 아래와 같은 할증이 실제로 적용된다면 이에 대해 어떻게 평가하시겠습니까?

응답자 수: 1,000명

비고: '적절하다(매우+대체로)' 응답

조사기간: 2022.02.11. ~ 02.14.

한국리서치 정기조사 여론 속의 여론(hrcopinion.co.kr)

배달앱 이용자들의 과반 이상은 지금의 배달비는 부적절하다고 인식하고 있으며, 합리적이라고 생각하는 배달비와 체감하고 있는 배달비 간의 금액 차이가 1,000원 가량 차이를 보이고 있다. 소비자들은 배달비 부담을 줄이기 위한 일환으로 '배달공구' 참여를 희망하기도 하였으며, 필요 이상으로 더 주문하여 배달비를 줄이려고 하거나, 가능하면 매장 주인이 배달비를 더 부담하기를 바라고 있다.

그러나 배달비는 단순히 배달앱 이용자(소비자)와 매장 주인간의 문제는 아니다. 이들 외에도 배달앱플랫폼과 배달대행업체가 모두 연결되어 있는 구조이기 때문이다. 그렇기에 어느 한 쪽의 입장을 대변하기보다는, 관련되어 있는 모든 주체가 합리적인 배달비를 책정하기 위해 조율하고 이해해가는 노력이 필요해 보인다.

조사개요

구 분	내 용
모집단	• 전국의 만18세 이상 성인남녀
표집틀	• 한국리서치 마스터샘플(22년 1월 기준 전국 74만여 명)
표집방법	• 지역별, 성별, 연령별 비례할당추출
표본크기	• 1,000명
표본오차	• 무작위추출을 전제할 경우, 95% 신뢰수준에서 최대허용 표집오차는 $\pm 3.1\%p$
조사방법	• 웹조사(휴대전화 문자와 이메일을 통해 url 발송)
가중치 부여방식	• 지역별, 성별, 연령별 가중치 부여(셀가중) (2021년 12월 행정안전부 발표 주민등록 인구 기준)
응답율	• 조사요청 7,461명, 조사참여 1,260명, 조사완료 1,000명 (요청대비 13.4%, 참여대비 79.4%)
조사일시	• 2022년 2월 11일 ~ 2월 14일
조사기관	• (주)한국리서치(대표이사 노익상)

한국리서치 주간리포트

여론속의 여輿론論

HankookResearch

