

 <b>한국소비자원</b> Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
<p>이 자료는 <b>8월 2일(금) 06시</b>부터 사용하시기 바랍니다.</p>			
<b>배포일</b>	2019년 8월 1일(목) (총 6쪽)	<b>담당부서</b>  <b>담당자</b>	정보교육국 서비스비교팀  강병모 팀 장 (043-880-5721) 홍수진 조사관 (043-880-5724)

## 모바일 간편결제 소비자 만족도, ‘등록 및 인증 편리성’ 높고 ‘개인정보 보안’ 낮아

모바일 간편결제가 기존의 결제수단을 대체하고 있으나, 사업자가 제공하는 서비스를 객관적으로 비교할 수 있는 정보는 부족하다. 이에 한국소비자원(원장 이희숙)은 소비자에게 선택비교 정보를 제공하기 위해 가입자 수 상위 6개 사업자의 모바일 간편결제 서비스에 대한 이용경험자 1,200명의 소비자 만족도 및 이용 실태를 조사했다.

소비자 만족도는 모바일 간편결제 서비스의 서비스 품질\*, 상품 특성\*\*, 호감도\*\*\*의 3개 부문으로 나누어서 평가했다.

- \* 모바일 간편결제 서비스의 신속성, 소비자 요구에 대한 대응성 등 서비스 전달과정에 대한 만족도
- \*\* 결제서비스 정확성, 개인정보 보안, 등록 및 인증 편리성, 부가 혜택 등 서비스 핵심 요소에 대한 만족도
- \*\*\* 소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정에 대한 평가로 긍정·부정감정의 빈도

【 조사개요 】
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>조사대상</b> : 모바일 간편결제 서비스(6개 사업자*) 이용경험자 1,200명(사업자별 200명) * 11페이(시럽페이), SSG페이, 네이버페이, 삼성페이, 카카오페이, 페이코(가나다순)</li> <li>○ <b>조사방법</b> : 온라인 설문조사('19.5.13.~5.19.)</li> <li>○ <b>분석개요</b> : 만족도는 부문별 기중 평균 적용(5점 리커트 척도), 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±2.30%p</li> </ul>

### □ ‘등록 및 인증 편리성’ 만족도는 높고, ‘개인정보 보안’ 만족도는 낮아

종합만족도는 소비자 만족도의 3개 부문인 서비스 품질 만족도, 상품 특성 만족도, 호감도의 중요도(가중치)를 반영한 평균값으로, 조사대상 6개 모바일 간편결제 서비스의 종합만족도는 평균 3.89점이었다. 사업자별로는 카카오페이 3.94점, 11페이(시럽페이)와 삼성페이가 3.92점, 페이코 3.90점 등의 순이었다.

※ 2017년도와 비교 가능한 네이버페이(+0.12점), 삼성페이(+0.14점), 카카오페이(+0.18점), 페이코(+0.20점) 등 4개 사업자는 종합만족도 점수가 모두 상승함.

서비스 품질 만족도는 평균 3.93점이었고, 사업자별로는 삼성페이 4.00점, 카카오페이 3.99점, 11페이(시럽페이) 3.95점 순으로 나타났다.

상품 특성 만족도는 결제서비스 정확성, 개인정보 보안, 등록 및 인증 편리성, 부가혜택 등 4개 요인으로 평가했는데, 등록 및 인증 편리성에 대한 만족도가 평균 3.97점으로 높은 반면 개인정보 보안에 대한 만족도는 평균 3.53점으로 낮았다.

호감도는 평균 3.76점이었으며, 사업자별로는 카카오페이 3.83점, 11페이(시럽페이) 3.78점, 삼성페이 3.77점 순이었다.

### [ 모바일 간편결제 서비스 소비자 만족도 ]

(단위 : 점/5점 척도)

구분	종합 만족도*	서비스 품질	상품 특성				호감도
			결제서비스 정확성	개인정보 보안	등록 및 인증 편리성	부가혜택	
카카오페이	3.94	3.99	3.94	3.51	4.02	3.59	3.83
11페이 (시럽페이)	3.92	3.95	3.92	3.54	3.95	3.73	3.78
삼성페이	3.92	4.00	3.98	3.68	4.08	3.33	3.77
페이코	3.90	3.90	3.91	3.50	3.96	3.78	3.76
네이버페이	3.88	3.92	3.93	3.42	3.96	3.67	3.74
SSG페이	3.78	3.84	3.73	3.50	3.82	3.50	3.70
평균	3.89	3.93	3.90	3.53	3.97	3.60	3.76

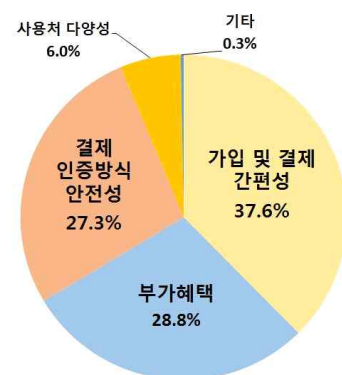
\* 서비스 품질, 상품 특성, 호감도 3개 부문의 만족도에 가중치를 반영하여 산출

### □ 간편결제 서비스 선택 시 '가입 및 결제의 간편성', '부가혜택' 등을 중요하게 고려

모바일 간편결제 서비스 선택 시 고려하는 요인은 '가입 및 결제의 간편성'이 37.6%로 가장 많았고, 다음으로 '부가혜택'이 28.8%, '결제 인증방식의 안전성'이 27.3% 등이었다.

한편 모바일 간편결제 서비스 이용 시 불편했던 점으로는 '가맹점별 특정 결제 서비스 사용 제한'이 31.3%로 가장 많았고, '서비스 이용 시 별도 앱 다운 필요'가 16.7%, '개인정보 과다 등록 요구'가 13.2%로 뒤를 이었다.

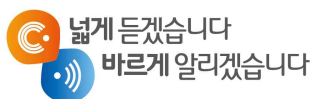
### [ 서비스 선택 시 고려 요인 ]



## □ 환불 및 결제 취소 절차에 대한 안내 강화 등 서비스 개선 필요

환불 및 결제 취소 절차에 대한 평가는 ‘환불 및 결제 취소로 인한 불이익 없음’이 4.11점으로 가장 높았고, ‘환불 및 결제 취소 절차 정보를 알기 쉽게 제공’이 3.78점으로 가장 낮아 환불 및 결제 취소 절차에 대한 안내가 강화될 필요가 있는 것으로 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사 결과를 사업자와 공유하여 서비스 개선에 활용할 수 있도록 할 예정이며, 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 분야의 품질 향상을 위해 서비스 비교 정보를 지속적으로 제공할 계획이다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는  
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.  
[www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr)



## < 붙임 >

### 1 소비자 만족도

#### 【 조사개요 】

- 조사대상 : 모바일 간편결제 서비스(6개 사업자\*) 이용경험자 1,200명\*\*(사업자별 200명)  
\* 11페이(시럽페이), SSG페이, 네이버페이, 삼성페이, 카카오페이, 페이코(가나다순)  
\*\* 조사시점(2019.5.13.) 기준 최근 6개월 이내에 모바일 간편결제 서비스를 이용한 경험이 있는 소비자
- 조사방법 : 온라인 설문조사(19.5.13.~5.19.)
- 분석개요 : 만족도는 부문별 가중 평균 적용(5점 리커트 척도), 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±2.30%p

#### □ 종합만족도는 카카오페이가 3.94점으로 가장 높아

- 종합만족도란, 소비자 만족도의 3개 부문인 서비스 품질, 상품 특성, 호감도의 중요도(가중치)를 반영한 평균값을 의미함.
- (전체) 6개 모바일 간편결제 서비스의 종합만족도는 평균 3.89점이었음.
- (사업자별) 사업자별로는 카카오페이가 3.94점으로 가장 높았고, 11페이(시럽페이)·삼성페이가 각 3.92점, 페이코 3.90점 등의 순이었음.
  - 카카오페이는 호감도 부문에서 3.83점으로 가장 높은 평가를 받았음.
  - 11페이(시럽페이)는 상품 특성 부문에서 3.91점으로 가장 높은 평가를 받았고, 삼성페이는 서비스 품질 부문에서 4.00점으로 평가가 가장 높았음.

#### □ '등록 및 인증 편리성' 만족도 높고, '개인정보 보안' 만족도 낮아

- 서비스 전달 과정에 대한 평가인 서비스 품질 만족도는 6개 사업자 평균 3.93점이었고, 사업자별로는 삼성페이가 4.00점으로 가장 높았고 카카오페이 3.99점, 11페이(시럽페이) 3.95점 등의 순이었음.
- 서비스 핵심 요소에 대한 평가인 상품 특성 만족도를 구성하는 4개 세부 요인 중 '등록 및 인증 편리성'이 3.97점으로 가장 높았고 '개인정보 보안'이 3.53점으로 가장 낮았음. 사업자별로는 11페이(시럽페이)가 3.91점으로 가장 높았고 삼성페이·페이코 3.90점 등의 순이었음.
- 서비스를 체험하면서 느낀 긍정·부정감정의 빈도인 호감도는 6개 사업자 평균 3.76점이었고, 사업자별로는 카카오페이가 3.83점으로 가장 높았고 11페이(시럽페이) 3.78점, 삼성페이 3.77점 등의 순이었음.

[ 모바일 간편결제 서비스 종합만족도 ]

(단위 : 점)

구 분	종합만족도	구분		
		서비스 품질	상품 특성	호감도
카카오페이	<b>3.94</b>	3.99	3.89	<b>3.83</b>
11페이(시럽페이)	3.92	3.95	<b>3.91</b>	3.78
삼성페이	3.92	<b>4.00</b>	3.90	3.77
페이코	3.90	3.90	3.90	3.76
네이버페이	3.88	3.92	3.88	3.74
SSG페이	3.78	3.84	3.78	3.70
평균	3.89	3.93	3.88	3.76

\* 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준, 표본오차 ±2.30%p

## 2 이용실태

### □ 서비스 선택 시 '가입 및 결제의 간편성', '부가혜택' 등을 중요하게 생각

- 모바일 간편결제 서비스 선택 시 중요하게 생각하는 요인으로는 '가입 및 결제의 간편성'이라는 응답이 451명(37.6%)으로 가장 많았고, 다음으로 '부가혜택' 346명(28.8%), '결제 인증방식의 안전성' 328명(27.3%) 등의 순이었음.
- ⇒ 모바일 간편결제 서비스에 있어 소비자로부터 선택받기 위해서는 우선적으로 가입 및 결제 절차를 간편하게 구성할 필요가 있는 것으로 나타남.

### [ 모바일 간편결제 서비스 선택 시 고려 요인 ]

(n=1,200, 단위 : 명(%))

구분	가입 및 결제의 간편성	부가혜택	결제 인증방식의 안전성	사용처의 다양성	기타
빈도(%)	451(37.6)	346(28.8)	328(27.3)	72(6.0)	3(0.3)

### □ '가맹점별 특정 결제서비스 사용 제한'이 불편하다는 응답 많아

- 모바일 간편결제 서비스 이용 시 불편했던 점으로 '가맹점별 특정 결제 서비스 사용 제한'이 375명(31.3%)으로 가장 많았고, '별도 앱 다운 필요' 201명(16.7%), '개인정보 과다 등록 요구' 159명(13.2%) 등이었다.
- ⇒ 모바일 간편결제 서비스의 이용편리성을 높이기 위해서는 서비스를 사용할 수 있는 가맹점 확대와 등록정보 축소 등의 개선이 필요한 것으로 나타남.
- 모바일 간편결제 서비스 사용 시 불편했던 점이 '없다'는 응답도 373명(31.1%)으로 나타남.

[ 모바일 간편결제 서비스 이용 시 불편 내용 ]

(n=1,200, 단위 : 명(%))

구분	가맹점별 특정 결제서비스 사용 제한	별도 앱 다운 필요	개인정보 과다 등록 요구	가입 및 결제 절차 설명 부족	기타	없음
빈도(%)	375(31.3)	201(16.7)	159(13.2)	73(6.1)	19(1.6)	373(31.1)

□ '환불 및 결제 취소 절차에 대한 정보 제공' 부족

- (전체) 환불 및 결제 취소를 경험한 소비자 517명(43.1%)의 처리 결과에 대한 만족도는 평균 3.94점으로 나타남(5점 척도).
- (설문항목별) '환불 결제 취소 불이익 없음'이 4.11점으로 4개 문항 중 가장 높았고, '환불 및 결제 취소 절차에 대한 정보를 알기 쉽게 제공'이 3.78점으로 가장 낮았음.

⇒ 환불 및 결제 취소 절차에 대한 안내가 강화될 필요가 있는 것으로 나타남.

[ 모바일 간편결제 서비스의 환불 및 결제 취소 처리 만족도 ]

(단위 : 점, n=517)

구분	평균
환불 및 결제 취소 절차에 대한 정보를 알기 쉽게 제공	3.78
환불 및 결제 취소 절차 편리	3.92
환불 및 결제 취소 처리가 빠르게 진행	3.94
환불 및 결제 취소로 인한 불이익 없음	4.11
전체	3.94

- (사업자별) 환불 및 결제 취소 처리에 대한 만족도는 11페이(시럽페이)가 4.03점으로 가장 높았고, 네이버페이 4.01점, 삼성페이 3.94점 등의 순이었음.

[ 사업자별 환불 및 결제 취소 처리 만족도 ]

(단위 : 점/5점 척도, N=517)

구분	만족도	구분	만족도
11페이(시럽페이) (n=100)	4.03	네이버페이 (n=109)	4.01
삼성페이 (n=71)	3.94	페이코 (n=107)	3.90
카카오페이 (n=64)	3.89	SSG페이 (n=66)	3.78