

이 자료는 **8월 23일(화) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2022년 8월 22일(월) (총 6쪽)	담당부서	시장조사국 유통조사팀
		담당자	정대균 팀장 (043-880-5561) 원재희 과장 (043-880-5562)

중고거래앱 만족도, ‘거래물품’ 다양성 높고 ‘고객센터’ 신속응대 낮아

- 23.8%가 피해 경험 있어, 고객 불만에 대한 신속 대응을 강화할 필요 -

실용적 소비문화 확산과 개인 간 거래 등 거래방식의 다양화로 중고거래앱을 이용한 거래가 증가*하고 있다. 이에 한국소비자원(원장 장덕진)이 상위 4개 중고거래 앱 이용 경험자의 소비자 만족도 등을 조사한 결과, 서비스 체험 만족도가 가장 낮고, 응답자의 23.8%는 피해 경험이 있는 것으로 나타났다.

* 국내 중고거래 거래액 규모 : ('08년) 약 4조원 → ('20년) 약 20조원으로 추정(하나금융경영연구소, 2020)

【 조사개요 】

- 조사대상 : 당근마켓, 번개장터, 중고나라, 헬로마켓(이용자수 거래금액 규모 등 상위 4개 업체, 가나다순)
- 조사방법 : 최근 3개월 이내 중고거래앱 이용 경험이 있는 10대~50대 이상 소비자 1,150명 대상 온라인 설문조사('22. 4. 6. ~ 4. 20.) 실시
- 분석개요 : 만족도는 부문별 가중 평균 적용(5점 리커트 척도), 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±2.89%p

□ 종합만족도는 번개장터, 당근마켓이 상대적으로 높아

조사대상 4개 중고거래앱의 종합만족도는 평균 3.48점으로 서비스비교 평균 점수*에 비해 전반적으로 낮았다. 사업자별 만족도는 번개장터(3.63점), 당근마켓(3.60점), 헬로마켓(3.48점), 중고나라(3.22점) 순이었다. 다만, 상위 2개 업체(번개장터, 당근마켓) 간 종합만족도 차이는 오차범위 내였다.

[종합만족도]



* '20년 하반기 이후 조사한 총 10개 서비스 분야 46개 기업의 종합만족도는 평균 3.61점임.

부문별 만족도에서는 거래물품·거래정보 등 본원적 서비스에 대해 평가하는 '서비스 상품 만족도'가 평균 3.64점으로 가장 높았고, 서비스 제공 과정 전반에 대해 평가한 '서비스 품질 만족도'는 3.59점이었다. 전체 응답자(1,150명)의 23.8%가 소비자 피해 경험이 있다고 응답한 가운데, '서비스 체험 만족도'는 3.24점으로 가장 낮아 고객의 긍정감정을 높이기 위한 중고거래앱 사업자들의 개선 방안 마련이 필요한 것으로 조사됐다.

[소비자 만족도 조사 결과]

(단위 : 점 / 5점척도)

구분	종합 만족도*	3대 부문 만족도					포괄적 만족도		
		서비스 품질 만족도 ¹⁾	서비스 상품 만족도 ²⁾	서비스 체험 만족도 ³⁾		전반적 만족도	기대 대비 만족도 ⁴⁾	이상 대비 만족도 ⁵⁾	
				긍정감정 ⁶⁾	부정감정 ⁷⁾				
번개장터	3.63	3.77	3.81	3.33	3.28	3.52	3.71	3.63	3.61
당근마켓	3.60	3.67	3.69	3.37	3.32	3.59	3.72	3.59	3.64
헬로마켓	3.48	3.60	3.75	3.22	3.19	3.32	3.42	3.40	3.47
중고나라	3.22	3.33	3.42	3.03	2.95	3.35	3.23	3.20	3.17
전체	3.48	3.59	3.64	3.24	3.19	3.47	3.54	3.47	3.47

* 한국소비자의 종합만족도 : 3대 부문 만족도(서비스품질, 서비스상품, 서비스체험)와 포괄적 만족도(전반적 만족, 기대 대비 만족, 이상 대비 만족)를 각각 50%로 반영하여 산출

- 1) 서비스 제공 과정 전반에 대한 만족도 : 효율성, 신뢰성, 대응성, 안정성, 공감성 등
- 2) 상품 및 본원적 서비스에 대한 만족도 : 거래물품, 거래·거래정보, 등록·결제·배송, 고객센터 등
- 3) 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 긍정·부정감정의 빈도 : 즐거움, 친밀함, 실망감, 황당함 등
- 4) 해당 업체의 서비스 수준에 대한 기대 대비 만족도
- 5) 해당 산업 전반에서 제공해야 하는 이상적인 서비스 수준 대비 만족도
- 6) 즐거운, 친밀한, 행복한 느낌 혹은 감정(높은 점수는 높은 긍정 감정을 의미)
- 7) 짜증나는, 황당한, 실망스러운 느낌 혹은 감정(높은 점수는 낮은 부정 감정을 의미)

서비스 품질 요인별 만족도는 중고거래앱의 메뉴 구성과 관련한 '효율성'이 3.68점으로 가장 높은 반면, 고객 불만족 해결과 관련한 '공감성'은 3.46점으로 가장 낮았다. 개인 간 거래가 주로 이루어지는 중고거래앱에서의 고객불만을 해결하기 위해서는 중고거래앱 사업자의 적극적 역할이 필요한 것으로 드러났다.

[서비스 품질 요인별 만족도]

(단위 : 점 / 5점척도)

구분	서비스품질 만족도*	효율성	신뢰성	대응성	안정성	공감성
번개장터	3.77	3.87	3.70	3.83	3.78	3.63
당근마켓	3.67	3.83	3.68	3.74	3.55	3.51
헬로마켓	3.60	3.58	3.60	3.67	3.56	3.58
중고나라	3.33	3.38	3.40	3.41	3.24	3.20
전체	3.59	3.68	3.59	3.66	3.53	3.46

* 효율성(앱 메뉴 구성, 이용의 편리함 등), 신뢰성(거래금지품목 필터링, 접속상태 속도 등), 대응성(판매자 상품의 상세 변동정보 확인 등), 안정성(안전한 결제, 개인정보 보호 등), 공감성(고객 불만족 해결, 고객 니즈 반영 등)

서비스 상품 요인별 만족도는 물품의 다양성·품질 등에 대한 ‘거래물품’ 만족도가 4.01점으로 가장 높았고, ‘고객센터’는 3.48점으로 가장 낮아 고객 응대 기능을 보다 강화할 필요가 있는 것으로 분석됐다. 세부 요인별로는 ‘거래물품’, ‘등록·결제·배송’은 번개장터가, ‘거래정보’, ‘고객센터’에서는 헬로마켓이 상대적으로 우위를 보였다.

[서비스 상품 주요 요인별 만족도]

(단위 : 점 / 5점척도)

구분	서비스상품 만족도	거래물품 ¹⁾	거래거래정보 ²⁾	등록결제배송 ³⁾	취소환불보상 ⁴⁾	고객센터 ⁵⁾
번개장터	3.81	4.18	3.75	3.97	3.73	3.61
당근마켓	3.69	4.01	3.62	3.86	3.45	3.58
헬로마켓	3.75	3.94	3.77	3.74	3.73	3.67
중고나라	3.42	3.85	3.34	3.49	3.24	3.23
전체	3.64	4.01	3.59	3.77	3.49	3.48

- 1) 거래(판매) 물품의 다양함, 품질의 적절함 등
- 2) 거래자·상품정보·후기의 정확한(신뢰성 있는) 정보 제공 등
- 3) 판매자·구매자 간의 소통·결제과정·상품배송·발송의 편리함, 회원가입·판매상품 등록의 편리함 등
- 4) 구매안전 절차 마련, 거래 시 발생한 피해 보상 마련, 취소·환불·반품 절차 마련 및 처리 등
- 5) 고객센터와의 연결, 불만·문의에 대한 신속한 응대 등

□ 주요 기능으로 ‘채팅’ 만족도 높고, 1~3만원대 중고물품 거래 많아

중고거래앱의 주요 기능에 대한 만족도는 ‘채팅기능’이 31.4%(361명)로 가장 높았고, 다음으로 ‘거래 및 구매안전 서비스 기능 17.0%(196명)’, ‘판매자 신원 확인 기능 16.0%(184명)’ 순이었다.

1회 평균 거래 금액대는 1만원 이상~3만원 미만인 40.3%(463명)로 가장 많았고, 다음으로 5만원 이상~10만원 미만(21.7%, 250명) 순이었으며, 1회 평균 거래금액은 48,891원이었다. 주 거래 방법은 비대면 거래가 51.3%(590명), 대면거래가 48.0%(552명)로 나타나 비대면 거래(택배 등)가 대면거래 보다 3.3%p 가량 높았다.

이용 범위에 대해서는 ‘구매·판매 모두 활용’한다는 응답자가 59.7%(687명)로 가장 많았고, 구매만 하는 경우 22.9%(263명), 판매만 하는 경우는 17.4%(200명)였다.

한국소비자원은 앞으로도 소비자의 합리적 선택을 돕기 위해 국민 다소비 서비스 분야의 비교정보를 지속적으로 생산하고, 사업자의 서비스 개선 활동에도 도움이 되도록 사업자별 맞춤형 정보를 제공할 예정이다.

	위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr	
---	--	---

< 불임 > 중고거래앱 소비자 만족도 및 이용실태 결과

1 소비자 만족도

【 조사개요 】

- 조사대상 : 당근마켓, 번개장터, 중고나라, 헬로마켓(이용자수·거래금액 규모 등 상위 4개 업체, 가나다순)
- 조사방법 : 최근 3개월 이내 중고거래앱 이용 경험이 있는 10대~50대 이상 소비자 1,150명 대상 온라인 설문조사('22. 4. 6. ~ 4. 20.) 실시
- 분석개요 : 만족도는 부문별 가중 평균 적용(5점 리커트 척도), 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±2.89%p

□ 종합만족도는 번개장터, 당근마켓이 상대적으로 높아

- 종합만족도는 서비스품질, 서비스상품, 서비스체험의 중요도(가중치)를 반영한 평균값을 50%, 전반적인 만족도, 기대 대비 만족도, 이상 대비 만족도를 산술 평균한 값을 50%로 반영하여 산출된 값을 의미함.
- (전체) 4개 중고거래앱의 종합만족도는 평균 3.48점이었음.
- (사업자별) 번개장터(3.63점), 당근마켓(3.60점), 헬로마켓(3.48점), 중고나라(3.22점) 순으로 상위 2개 업체(번개장터, 당근마켓) 간 종합만족도 차이는 오차범위 내에 있음.

[소비자 만족도 조사 결과]

(단위 : 점 / 5점척도)

구분	종합 만족도	3대 부문 만족도					포괄적 만족도		
		서비스 품질 만족도 ¹⁾	서비스 상품 만족도 ²⁾	서비스 체험 만족도 ³⁾			전반적 만족도	기대 대비 만족도 ⁴⁾	이상 대비 만족도 ⁵⁾
				긍정감정 ⁶⁾	부정감정 ⁷⁾				
번개장터	3.63	3.77	3.81	3.33	3.28	3.52	3.71	3.63	3.61
당근마켓	3.60	3.67	3.69	3.37	3.32	3.59	3.72	3.59	3.64
헬로마켓	3.48	3.60	3.75	3.22	3.19	3.32	3.42	3.40	3.47
중고나라	3.22	3.33	3.42	3.03	2.95	3.35	3.23	3.20	3.17
전체	3.48	3.59	3.64	3.24	3.19	3.47	3.54	3.47	3.47

- 1) 서비스 제공 과정 전반에 대한 만족도 : 효율성, 신뢰성, 대응성, 안정성, 공감성 등
- 2) 상품 및 본원적 서비스에 대한 만족도 : 거래물품, 거래·거래정보, 등록·결제·배송, 고객센터 등
- 3) 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 긍정·부정감정의 빈도 : 즐거움, 친밀함, 실망감, 황당함 등
- 4) 해당 업체의 서비스 수준에 대한 기대 대비 만족도
- 5) 해당 산업 전반에서 제공해야 하는 이상적인 서비스 수준 대비 만족도
- 6) 즐거운, 친밀한, 행복한 느낌 혹은 감정(높은 점수는 높은 긍정 감정을 의미)
- 7) 짜증나는, 황당한, 실망스러운 느낌 혹은 감정(높은 점수는 낮은 부정 감정을 의미)

- (부문별) 부문별 만족도에서는 거래물품거래정보 등 본원적 서비스에 대해 평가하는 ‘서비스 상품 만족도’가 평균 3.64점으로 가장 높았음. 서비스 제공 과정 전반에 대해 평가한 ‘서비스 품질 만족도’는 3.59점이었고, 서비스 체험의 긍정부정 감정의 빈도를 묻는 ‘서비스 체험 만족도’는 3.24점으로 가장 낮았음.
- (포괄적 만족도) 전반적 만족도가 3.54점, 해당 업체의 서비스 수준에 대한 기대 대비 만족도 및 산업 전반에서 제공해야 하는 이상적인 서비스 수준 대비 만족도는 각각 3.47점으로 조사되었음.

2 소비자 이용실태

□ 소비자피해 경험 유무

- 전체 응답자(1,150명) 중 23.8%(274명)가 소비자피해를 경험함.

□ 주요 기능, 1회 평균 거래 금액대, 주 거래 방법, 이용 범위

- (기능 만족도) 중고거래앱이 제공하는 주요 기능에 대한 만족도는 ‘채팅기능’ (31.4%)이 가장 높았고, 다음으로 ‘거래 및 구매안전 서비스 기능’ (17.0%), ‘판매자 신원확인 기능’ (16.0%), ‘배송 및 택배 발송 기능’ (13.7%), ‘지역기반 인증기능’ (13.4%) 등의 순임.

[기능 만족도]

(단위 : %, 명)

구 분	전체
• 채팅기능	31.4(361)
• 거래 및 구매 안전기능	17.0(196)
• 판매자 신원확인 기능	16.0(184)
• 배송 및 택배기능	13.7(158)
• 지역기반 인증 기능	13.4(154)
• 시세정보제공 기능	4.1(47)
• 이벤트 · 행사 · 커뮤니티 서비스	2.5(29)
• 고객불만 · 피해보상 전담부서 운영 서비스	0.6(7)
• 판매대행 · 명품전문거래 기능	0.5(6)
• 기타*	0.7(8)
계	100.0(1,150)

* 타지역과 거래 가능 등

- (1회 평균 거래 금액대) 중고거래 1회 평균 거래 금액대는 1만원 이상~3만원 미만(40.3%)이고, 다음으로 5만원 이상~10만원 미만(21.7%), 3만원 이상~5만원 미만(18.4%), 1만원 미만(7.9%) 등의 순임.

- 1회 평균 거래금액은 48,891원으로 나타남.

[1회 평균 거래 금액대]

(단위 : %, 명)

구 분	전체	당근마켓	번개장터	중고나라	헬로마켓
• 1만원 미만	7.9(91)	11.4(40)	8.0(28)	4.0(14)	9.0(9)
• 1만원 이상 ~ 3만원 미만	40.3(463)	43.4(152)	47.7(167)	28.6(100)	44.0(44)
• 3만원 이상 ~ 5만원 미만	18.4(212)	18.0(63)	14.3(50)	22.9(80)	19.0(19)
• 5만원 이상 ~ 10만원 미만	21.7(250)	18.6(65)	18.9(66)	28.0(98)	21.0(21)
• 10만원 이상 ~ 15만원 미만	7.4(85)	5.7(20)	5.4(19)	12.0(42)	4.0(4)
• 15만원 이상 ~ 20만원 미만	1.6(18)	0.9(3)	2.6(9)	1.7(6)	0.0(0)
• 20만원 이상 ~ 30만원 미만	1.1(13)	0.3(1)	1.4(5)	1.7(6)	1.0(1)
• 30만원 이상	1.6(18)	1.7(6)	1.7(6)	1.1(4)	2.0(2)
계	100.0(1,150)	100.0(350)	100.0(350)	100.0(350)	100.0(100)

- (주 거래 방법) 중고거래 앱 주 거래 방법은 비대면 거래가 51.3%, 대면거래가 48.0%로 비대면 거래(택배 등)가 3.3%p가량 높게 나타남.

[주 거래 방법]

(단위 : %, 명)

구 분	전체	당근마켓	번개장터	중고나라	헬로마켓
• 비대면 거래(택배 등)	51.3(590)	14.9(52)	79.1(277)	58.0(203)	58.0(58)
• 대면 거래(직거래 등)	48.0(552)	84.8(297)	20.0(70)	41.1(144)	41.0(41)
• 기타*	0.7(8)	0.3(1)	0.9(3)	0.9(3)	1.0(1)
계	100.0(1,150)	100.0(350)	100.0(350)	100.0(350)	100.0(100)

* 둘 다 이용 등

- (이용 범위) 구매와 판매 모두에 활용한다는 비율이 59.7%로 가장 많았고, 구매에만 활용한다는 비율이 22.9%, 판매에만 활용한다는 비율이 17.4% 나타남.

[이용 범위]

(단위 : %, 명)

구분	전체	당근마켓	번개장터	중고나라	헬로마켓
• 구매만 활용	22.9(263)	15.4(54)	23.1(81)	28.0(98)	30.0(30)
• 판매만 활용	17.4(200)	14.6(51)	18.6(65)	17.7(62)	22.0(22)
• 구매와 판매 모두에 활용	59.7(687)	70.0(245)	58.3(204)	54.3(190)	48.0(48)
계	100.0(1,150)	100.0(350)	100.0(350)	100.0(350)	100.0(100)