

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 11월 21일(수) (총 3쪽)	담당부서	소비자정보국 서비스비교팀
		담당자	마미영 팀장 (043-880-5721) 석윤경 대리 (043-880-5722)

**국내 결혼정보서비스 만족도,  
 ‘맞춤형 서비스’ 높고 ‘가격 및 정보 신뢰성’ 낮아**  
 - 비싼 가입비, 회원 검증의 신뢰성 등 서비스 품질 개선 필요 -

많은 소비자들이 배우자 소개를 받기 위해 국내 결혼정보서비스를 이용하고자 하나, 각 업체의 서비스를 객관적으로 비교할 수 있는 정보를 찾기 어려운 실정이다.

이에, 한국소비자원(원장 이희숙)은 소비자의 선택에 도움이 될 수 있는 비교 정보를 제공하기 위해 소비자가 많이 이용하는 3개 국내 결혼정보서비스 업체에 대한 소비자만족도 및 피해구제 사례 등을 분석했다.

소비자만족도는 국내 결혼정보서비스 이용자 300명을 대상으로 서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 3개 부문으로 나누어서 평가했다.

**【 조사개요 】**

- 조사대상 : 가연, 듀오, 바로연(가나다 순)
- 설문조사 : 최근 2년 이내에 조사대상 업체 서비스를 이용한 경험이 있는 성인 300명(업체별 각 100명)을 대상으로 온라인 설문조사('18.5.15.~5.24.)
- 분석개요 : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±6.87%p, 종합만족도는 부문별 가중 평균 적용

□ **‘맞춤형 서비스’ 만족도는 높고, ‘가격 및 정보 신뢰성’ 만족도는 낮아**

조사대상 3개 국내 결혼정보서비스 업체의 상담 편리성, 고객응대, 직원 전문성 등 품질에 대한 만족도는 평균 3.46점이었고, 업체별로는 바로연 3.58점, 듀오 3.46점, 가연 3.35점이었다.

서비스 상품 만족도는 맞춤형 서비스, 사이트의 유용성, 이벤트 및 프로필 관리, 가격 및 정보 신뢰성 4개 요인으로 평가했고, 맞춤형 서비스 만족도가 평균 3.53점으로 높은 반면 가격 및 정보 신뢰성 만족도는 평균 3.25점으로 낮았다.

소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정을 평가한 서비스 호감도는 바로연 3.45점, 듀오 3.22점, 가연 3.20점으로 업체별 차이가 있었다.

서비스 품질·상품·호감도를 평가한 종합만족도는 평균 3.33점으로, 바로연은 3.49점, 듀오 3.29점, 가연 3.20점이었다.

### [국내 결혼정보서비스 소비자만족도]

(단위: 점/5점 만점 기준)

구분	서비스* 품질	서비스 상품				서비스** 호감도	종합 만족도
		맞춤형 서비스	사이트의 유용성	이벤트 및 프로필 관리	가격 및 정보 신뢰성		
바로연	3.58	3.57	3.50	3.48	3.44	3.45	3.49
듀오	3.46	3.56	3.44	3.26	3.20	3.22	3.29
가연	3.35	3.48	3.34	3.17	3.11	3.20	3.20
평균	3.46	3.53	3.43	3.30	3.25	3.29	3.33

\* 국내 결혼정보서비스의 상담 편리성, 고객응대, 직원 전문성 등 서비스 전달과정에 대한 만족도 측정

\*\* 소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정에 대한 평가로 긍·부정의 빈도 측정

### □ 비싼 가입비, 회원 검증의 신뢰성 등 서비스 품질 개선 필요

한편, 국내 결혼정보서비스 업체의 개선할 점에 대해 비싼 가입비, 회원 검증의 신뢰성, 약정 만남 횟수의 상향 조정 등 순으로 응답자가 많아, 가격 및 정보 신뢰성 등에 대한 개선이 필요한 것으로 나타났다.

#### [ 국내 결혼정보서비스 개선할 점 ]

내용	비율(%)
비싼 가입비	28.7
회원 검증의 신뢰성	24.7
약정 만남 횟수의 상향 조정	23.0
서비스 프로그램의 다양화	12.7
커플매니저의 전문성	7.6
기타	3.3

### □ 피해구제 합의율, 가연·듀오가 상대적으로 높아

최근 3년간('15년~'17년) 한국소비자원에 접수된 3개 국내 결혼정보서비스 업체 관련 피해구제 신청은 총 209건으로, 매출액 대비 건수는 듀오가 0.67건으로 가장 적었고, 가연 1.75건, 바로연 4.79건이었다.

피해구제 신청 209건 중 환급, 배상, 계약해제 등으로 당사자 간 '합의'가 이루어진 경우는 가연과 듀오가 각각 61.4%, 60.0%인데 반해 바로연은 33.3%로, 두 업체에 비해 상대적으로 낮았다.

[ 피해구제 접수 현황 ]

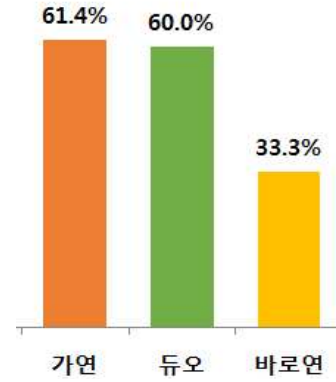
(단위 : 건, 백만원)

구분	최근 3년간 피해구제 신청건수(A)	최근 3년간 총 매출액* (B)	매출액 대비 건수** (A/B)
듀오	60	89,669	0.67
가연	83	47,527	1.75
바로연	66	13,792	4.79

\* (자료) 「중소기업현황정보시스템」 기업정보 참고

\*\* 매출액 10억당 피해구제 접수 건수

[ 피해구제 합의율 ]



한국소비자원은 이번 조사결과를 관련 사업자들과 공유하고 소비자 불만사항에 대한 적극적인 개선을 요청했으며, 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 품질 향상을 지원하기 위해 서비스 비교정보를 지속적으로 제공할 예정이다.

 <p>넓게 들겠습니다 바르게 알려드리겠습니다</p>	<p>위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr</p>	 <p>OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락</p>
---	---	---