

2017 모바일 간편 결제 서비스 이용 행태

모바일 간편 결제 서비스 이용 현황과 이용 행태 변화

DMC REPORT

본 연구보고서는 DMC미디어에서 작성되었습니다.

본 보고서의 내용을 부분적으로 발췌하거나 인용, 또는 언론보도 시에는 반드시
당사의 사전 동의를 득하여야 하며, 출처 명시 시 다음 사항을 준수하여 주시기 바랍니다.

“본 보고서는 DMC미디어에서 작성되었고, 디지エコ에 공동 배포되었습니다.”

INTRODUCTION

지난 3월, 한국은행이 발표한 ‘2016년 전자지급서비스 이용 현황’에 따르면, 지난해 간편 결제 서비스의 이용실적은 일 평균 86만 건으로, 약 260억 원에 달한다. 이중 ‘페이(Pay)’결제를 통한 모바일 결제가 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 최근에는 PC 전용 간편 결제 서비스의 도입과 O2O 구매 방식 확대로 온·오프라인에 걸쳐 간편 결제 적용 범위가 확장되고 있다. 시장 진입 초기, 생소한 결제 방식으로 이용자 유치에 난항을 겪던 간편 결제 서비스가, 이제는 매분기 성장세를 이어오며, 유통, 보험 등 다양한 서비스 제휴를 통해 일상생활 속 깊숙이 자리 잡고 있는 것이다. 그러나 기존 결제 방식의 익숙함을 이유로, 여전히 간편 결제 이용을 주저하는 이용자가 많으며, 개인정보 보안에 대한 인식 개선 또한 풀어야 할 과제로 남아있다. 이에 본고에서는 모바일 간편 결제 서비스 이용 현황을 알아보고, 전년과 비교해 모바일 간편 결제 서비스 이용 행태에 어떠한 변화가 있었는지 짚어봄으로써 관련 업계 종사자들에게 유용한 정보를 제공하고자 한다.

RESEARCH METHODOLOGY

DMC미디어가 조사 목적으로 모집하고 운영하고 있는 DMC패널(만 19세 이상 49세 이하 남녀)을 대상으로 2017년 4월 19일부터 4월 21일까지 3일간 온라인 조사를 통해 전국 291명을 조사함.

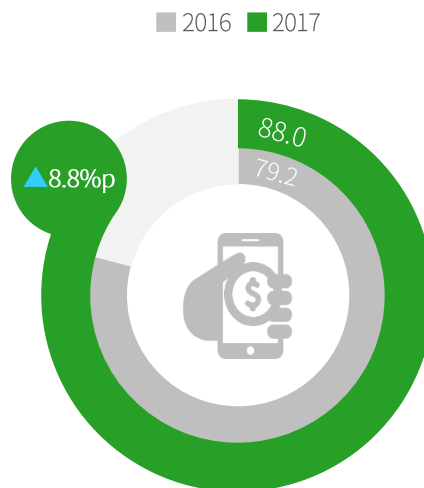
TABLE OF CONTENTS

1. 모바일 간편 결제 서비스 이용 경험	3
2. 모바일 간편 결제 서비스 이용 비중	4
3. 모바일 간편 결제 서비스 이용 이유	5
4. 모바일 간편 결제 서비스 비 이용 이유	6
5. 모바일 간편 결제 서비스 이용 장소	7
6. 모바일 간편 결제 이용 경험 서비스	8
7. 모바일 간편 결제 주 이용 서비스	9
8. 모바일 간편 결제 서비스 만족도	10
9. 모바일 간편 결제 서비스 개선 영역	11
10. 모바일 간편 결제 서비스 향후 이용 증감 계획	12



응답자 10명 중 8.8명, 모바일 간편 결제 서비스 이용

- 최근 6개월 이내 모바일 간편 결제 서비스 이용 경험은 88.0%로 매우 높게 나타남.
- 이는 전년 대비 8.8%p 증가한 수준으로 예년보다 더 많은 사람들이 모바일 간편 결제 서비스를 경험한 것으로 조사됨.
- 이용자 특성별로 살펴보면, 여성(92.3%)이 남성(85.1%)보다 모바일 간편 결제 서비스 이용 경험이 많으며, 연령대가 낮을수록 이용 경험이 많은 경향을 보임.



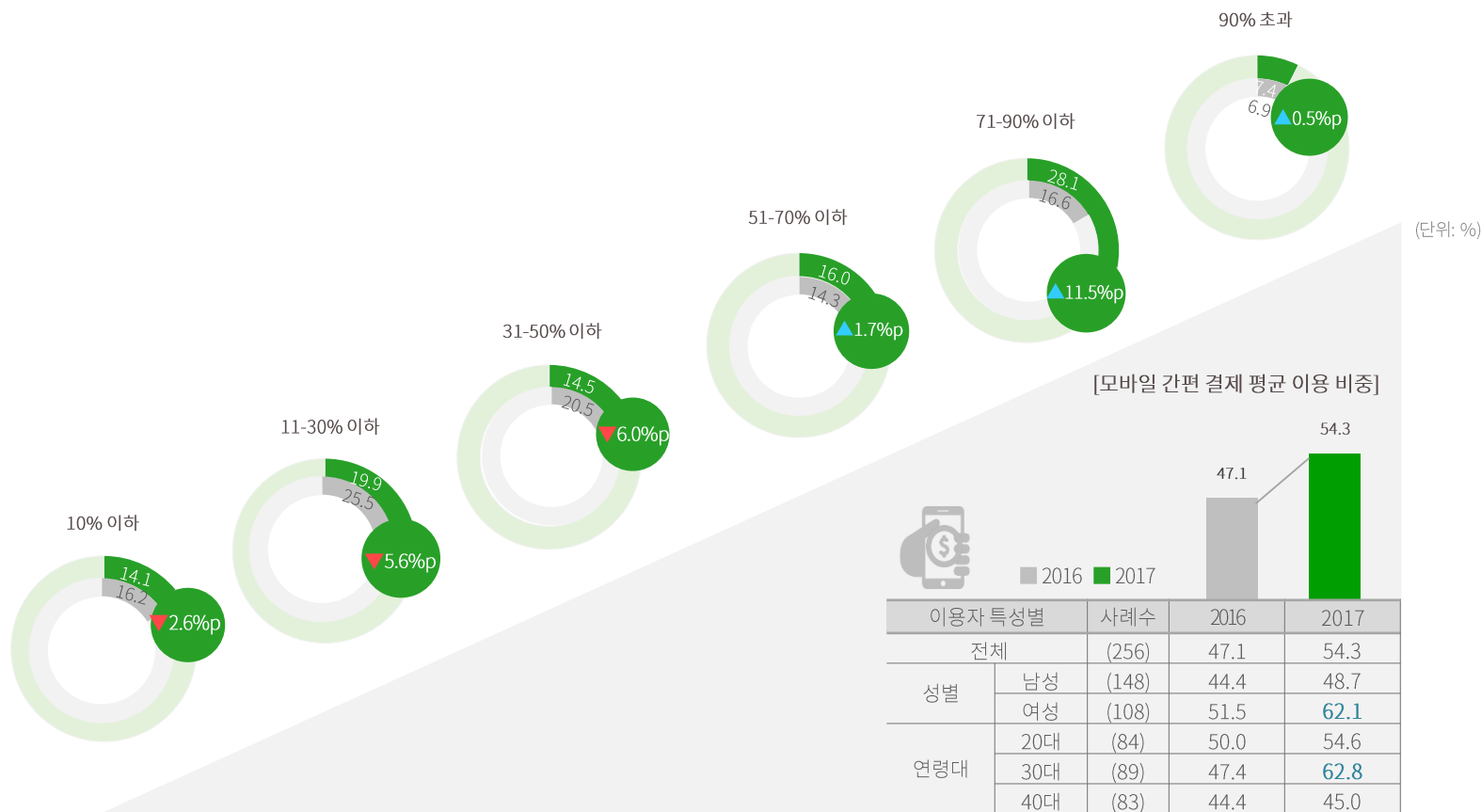
(단위: %)

이용자 특성별		사례수	경험 있음	경험 없음
전체		(291)	88.0	12.0
성별	남성	(174)	85.1	14.9
	여성	(117)	92.3	7.7
연령대	20대	(92)	91.3	8.7
	30대	(100)	89.0	11.0
	40대	(99)	83.8	16.2

BASE: 응답자 전체(n=291)

모바일 간편 결제 서비스 이용 비중, 전년 대비 7.2%p 증가

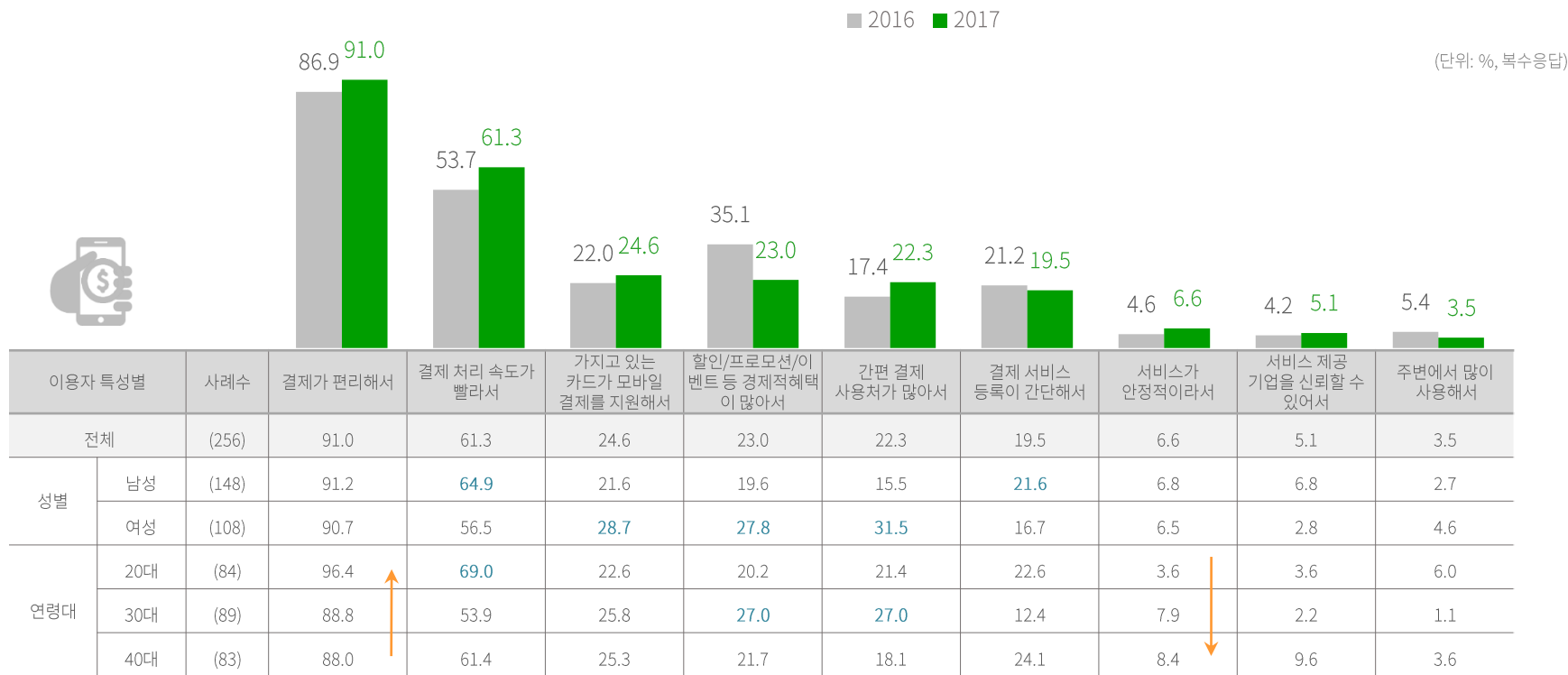
- 전체 결제 중, 모바일 간편 결제 이용 비중은 54.3%로 전년대비 7.2%p 증가했으며, 이중 71% 이상 90% 이하의 이용 비중이 28.1%로 가장 많은 것으로 조사됨. 전체 결제의 51% 이상을 모바일 간편 결제로 이용한다는 응답도 과반수를 넘음.
- 이용자 특성별로 살펴보면 여성의 모바일 결제 평균 이용 비중(61.2%)이 남성(48.7%)보다 높아, 여성이 모바일 간편 결제 서비스를 일상생활에서 더 많이 이용하는 것으로 나타남.
- 모바일 간편 결제 서비스를 가장 많이 이용하는 연령대는 30대(62.8%)이며, 다음은 20대(54.6%), 40대(45.0%) 순임. 전년 대비 전 연령에서 이용 비중이 증가했으며, 특히 30대의 이용 비중은 전년대비 15.4%p 증가함.



BASE: 최근 6개월 이내 모바일 간편 결제 서비스 이용자(n=256)

모바일 간편 결제 서비스의 주 이용 이유, 결제가 편리해서

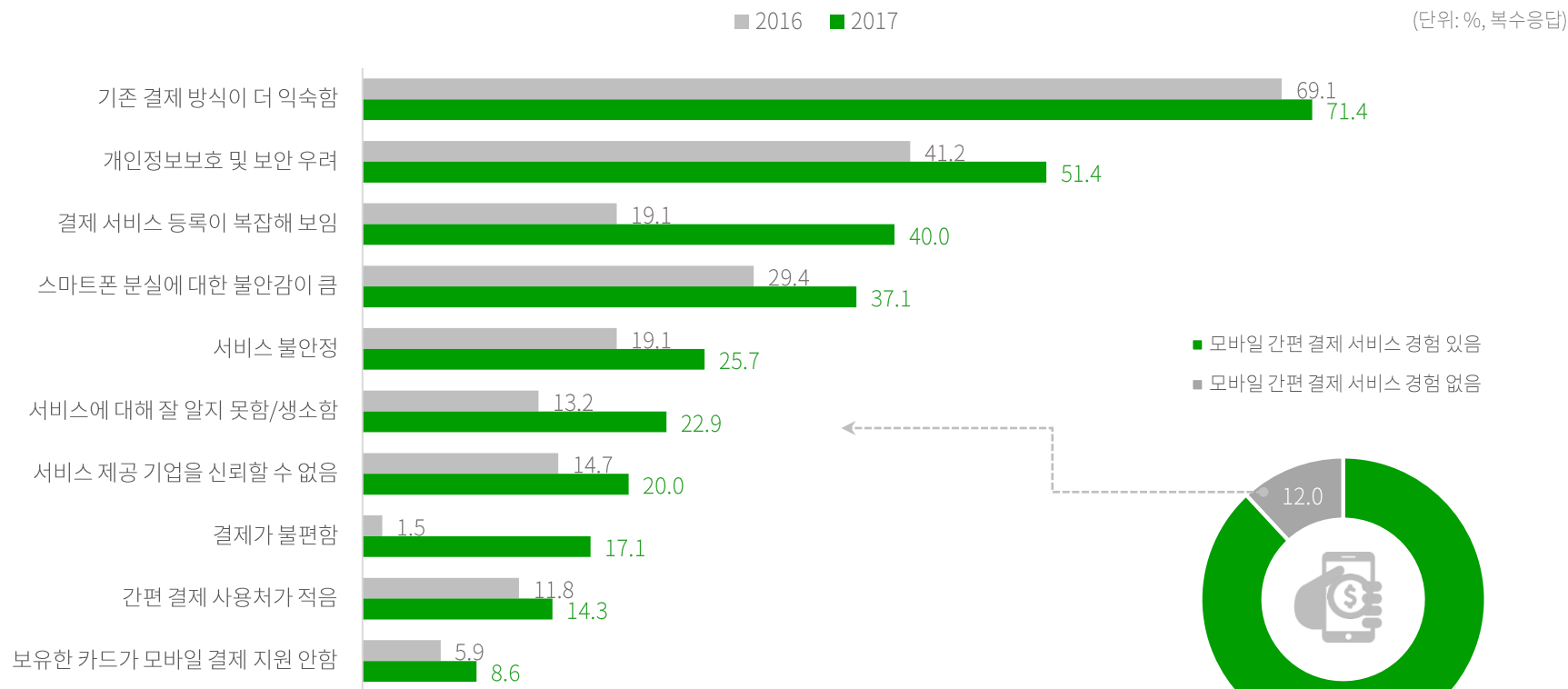
- 모바일 간편 결제 서비스를 이용하는 주된 이유는 결제가 편리해서(91.0%)가 압도적으로 높게 나타났으며, 다음은 결제 처리 속도가 빨라서(61.3%), 가지고 있는 카드가 모바일 결제를 지원해서(24.6%), 할인/프로모션/이벤트 등 경제적 혜택이 많아서(23.0%) 등의 순임.
- 전년과 비교해, 결제 처리 속도가 빨라서 모바일 간편 결제 서비스를 이용하는 경우가 증가한 반면, 할인/프로모션/이벤트 등 경제적 혜택이 많아 이용한다는 응답은 감소함.
- 이용자 특성별로 살펴보면, 남성은 결제 처리 속도가 빨라서, 결제 서비스 등록이 간단해서, 여성은 보유 카드의 모바일 결제 지원, 할인/프로모션/이벤트 등 경제적 혜택, 다양한 간편 결제 사용처를 주 이용 이유로 답함.
- 연령대별로는 연령대가 낮을수록 결제가 편리해서, 연령대가 높을수록 서비스가 안정적이라서 간편 결제 서비스를 이용하는 경향을 보임.



BASE: 최근 6개월 이내 모바일 간편 결제 서비스 이용자(n=256)

이용자의 71.4%, 기존 결제 방식이 더 익숙해 모바일 간편 결제 이용 안 해

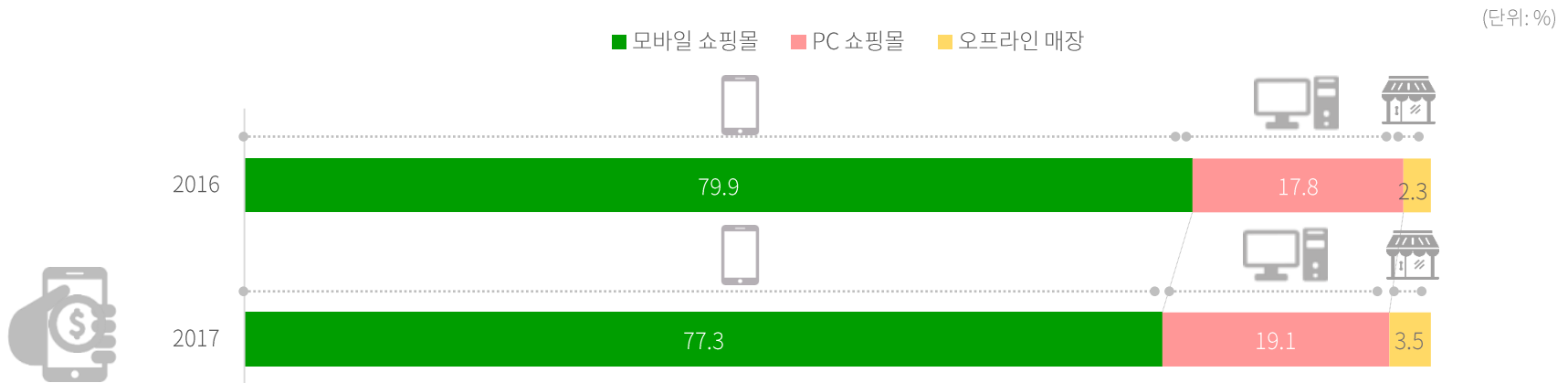
- 모바일 간편 결제 서비스를 이용하지 않는 이유로는 기존 결제 방식이 더 익숙해서가 71.4%로 가장 높게 나타났으며, 과반수 이상(51.4%)은 개인정보보호 및 보안 우려 때문에 이용을 꺼리는 것으로 조사됨.
- 전년과 비교해 모든 속성의 비율이 증가했으나, 특히 결제 서비스 등록이 복잡할 것 같아서(19.1%), 서비스에 대해 잘 알지 못해서(22.9%), 결제가 불편할 것 같아서(17.1%)라는 응답이 큰 폭으로 증가함. 이러한 이용 과정의 불편함은 이용자가 기존 결제 방식을 고수하는 원인이 되므로, 서비스 등록 및 결제 과정의 개선과 이용자 교육이 우선적으로 필요할 것으로 판단됨.
- 전반적으로 모바일 간편 결제 서비스 이용자의 비율은 전년 대비 8.8%p 증가했으나, 비 이용자가 체감하는 결제 서비스의 불편은 오히려 늘어난 것으로 나타남.



NOTE: 사례수가 적어 이용자 특성별 데이터는 제시하지 않음
 BASE: 최근 6개월 이내 모바일 간편 결제 서비스 비이용자(n=35)

모바일 간편 결제 서비스, 여성은모바일, 남성은 PC에서 주로 이용

- 모바일 간편 결제 서비스를 가장 많이 이용하는 장소는 모바일 쇼핑물(77.3%)로 전년 대비 이용 비율이 다소 감소하였으나, PC 쇼핑물(19.1%), 오프라인 매장(3.5%)에 비해 여전히 압도적인 비율을 차지함.
- PC 이용의 경우, 그동안 PC 결제에 가장 큰 장애 요인으로 여겨졌던 액티브 X 설치 없이도, 비밀번호·지문인식 등을 통해 결제가 가능한 결제 방식이 도입되면서, PC 이용 증가에 긍정적인 영향을 끼친 것으로 보임. 그러나 이는 일부 사업자에 한정된 서비스이며, PC 보안 및 안정성에 대한 이용자의 우려를 불식시키는 노력이 요구됨.
- 오프라인 매장 또한 O2O 연계 서비스 등의 확대로 이용률이 다소 증가한 경향을 보이나, 모바일과 PC에 비해 이용률이 현저히 낮아, 매장 내 모바일 간편 결제 서비스 이용 인식을 높이는 것이 보다 중요해 보임.
- 이용자 특성별로 살펴보면, 여성은 모바일, 남성은 PC에서 모바일 간편 결제 서비스를 이용하는 경향이 두드러짐.
- 또한, 연령대가 낮을수록 모바일에서의 간편 결제 이용이 많으며, 연령대가 높을수록 PC에서 간편 결제를 많이 이용하는 것으로 나타남.

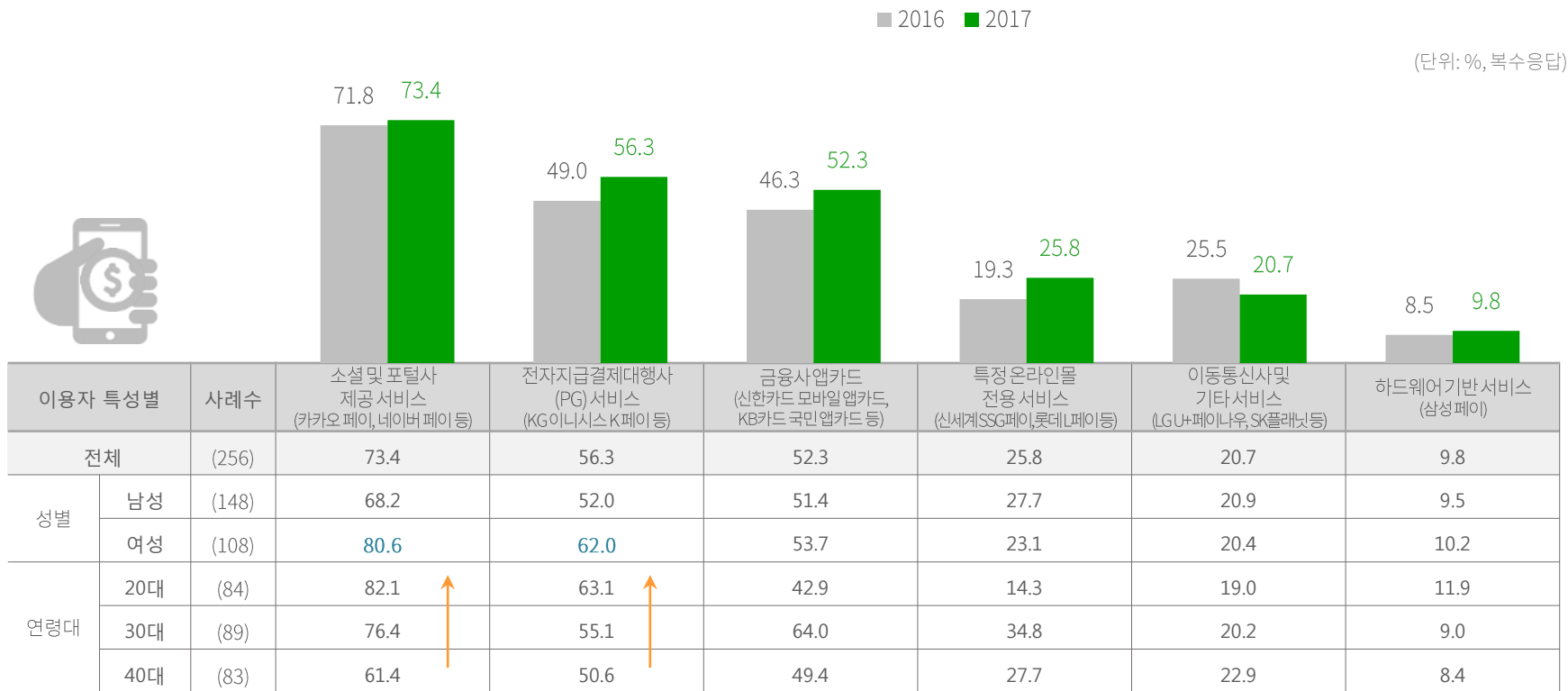


이용자 특성별		사례수	모바일 쇼핑물	PC 쇼핑물	오프라인 매장
전체		(256)	77.3	19.1	3.5
성별	남성	(148)	66.9	27.7	5.4
	여성	(108)	91.7	7.4	0.9
연령대	20대	(84)	82.1	14.3	3.6
	30대	(89)	80.9	16.9	2.2
	40대	(83)	68.7	26.5	4.8

BASE: 최근 6개월 이내 모바일 간편 결제 서비스 이용자(n=256)

이용자가 가장 많이 접해본 간편 결제 서비스는 소셜 및 포털사 제공 서비스(73.4%)

- 지난해에 이어 이용자가 가장 많이 경험한 모바일 간편 결제 서비스는 소셜 및 포털사 제공 서비스(73.4%)로 나타남. 이는 소셜 및 포털사가 자사 플랫폼(네이버, 카카오톡 등)을 바탕으로 온라인 쇼핑몰, O2O 연계 등 각종 제휴를 통해 가맹점 수를 늘리고, 이모티콘 이벤트 등 적극적인 신규 가입 프로모션을 펼쳤기 때문으로 추측됨. 그다음은 전자지급결제대행사 서비스(56.3%), 금융사 앱카드(52.3%)의 순으로 이용 경험이 많음.
- 이용자 특성별로 살펴보면, 대부분의 서비스에서 여성의 모바일 간편 결제 이용 경험이 남성보다 많으며, 특히 여성의 소셜 및 포털사 제공 서비스와 전자지급결제대행사 이용 경험이 두드러짐.
- 연령대별로 살펴보면, 연령대가 낮을수록 소셜 및 포털사 제공 서비스와 전자지급결제대행사 이용 경험이 많은 경향을 보임.



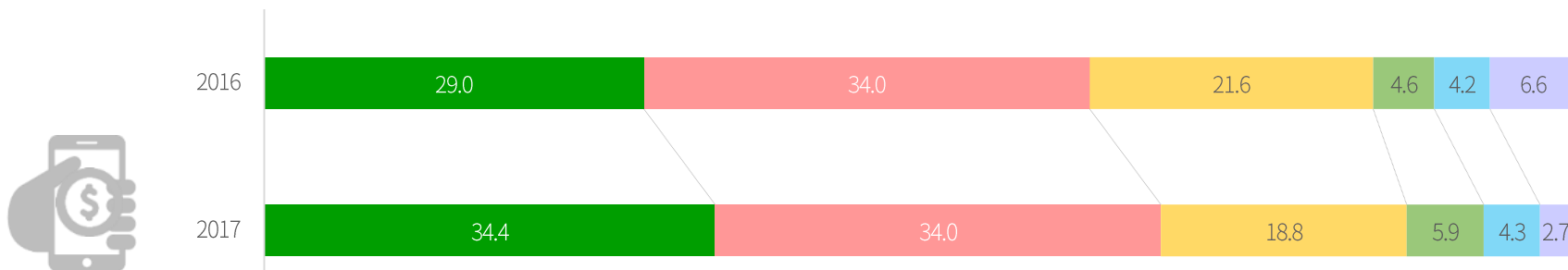
BASE: 최근 6개월 이내 모바일 간편 결제 서비스 이용자(n=256)

금융사 앱카드는 가장 인기 있는 모바일 간편 결제 서비스

- 모바일 간편 결제 시 주로 이용하는 서비스는 금융사 앱카드(34.4%)이며, 다음은 소셜 및 포털사 제공 서비스(34.0%), 전자지급결제대행사 서비스(18.8%), 하드웨어 기반 서비스(5.9%) 등의 순으로 나타남.
- 전년 조사 결과 대비, 금융사 앱카드의 이용이 증가한 반면, 전자지급 결제 대행사 서비스는 다소 감소함. 금융사 앱카드의 경우, 간편 결제 전용 카드 출시 및 전월 카드 실적에 따른 할인 혜택으로 이용자가 증가한 것으로 판단됨. 한편, 각종 '페이' 서비스 및 계좌 간 결제 서비스의 도입으로, 전자지급결제대행사 등 중간 사업자를 거치지 않는 직접 결제가 증가하면서, 전자지급결제대행사 이용은 감소한 경향을 보임. 최근 중간 수수료 절감을 위해, 내부 전자결제대행 시스템 구축을 검토하는 카드사가 증가하는 추세임.
- 연령대별로는 연령대가 낮을수록 소셜 및 포털사 제공 서비스를 주로 이용하는 것으로 조사됐으며, 20대는 전자지급결제대행사 서비스, 30대는 금융사 앱카드 서비스 이용 비중이 상대적으로 높음.

(단위: %)

■ 금융사앱카드 ■ 소셜및포털사제공 서비스 ■ 전자지급결제대행사(PG)서비스 ■ 삼성페이 ■ 특정온라인몰전용 서비스 ■ 이동통신사및기타서비스



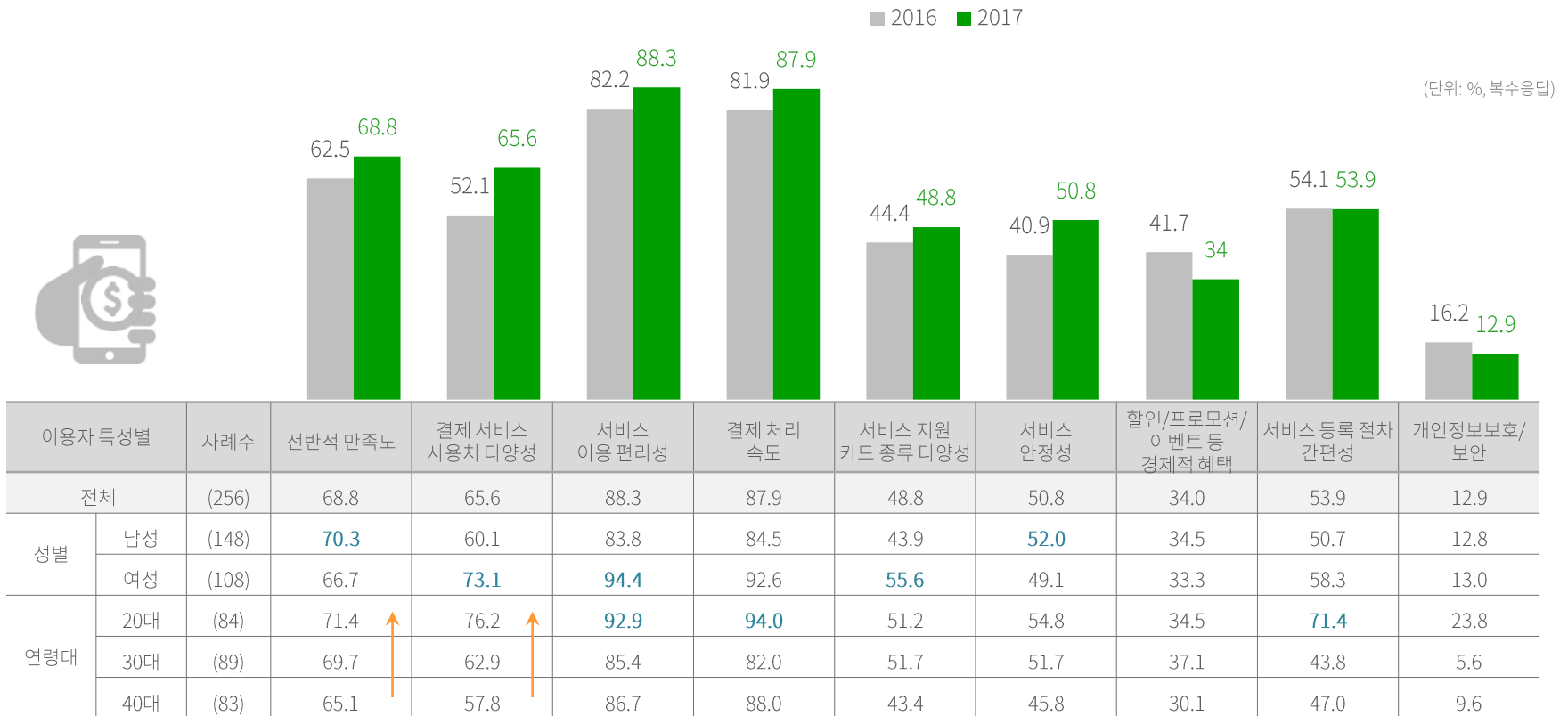
이용자 특성별		사례수	금융사앱카드 (신한카드 모바일 앱카드, KB카드 국민 앱카드 등)	소셜 및 포털사 제공 서비스 (카카오 페이, 네이버페이 등)	전자지급결제 대행사(PG)서비스 (KG 이니시스 K페이 등)	하드웨어 기반 서비스 (삼성 페이)	특정 온라인몰 전용 서비스 (신세계SSG페이, 롯데L페이 등)	이동통신사 및 기타 서비스 (LGU+페이, SK플래닛 등)
전체		(256)	34.4	34.0	18.8	5.9	4.3	2.7
성별	남성	(148)	32.4	33.1	18.9	6.1	6.1	3.4
	여성	(108)	37.0	35.2	18.5	5.6	1.9	1.9
연령대	20대	(84)	25.0	40.5	23.8	4.8	3.6	2.4
	30대	(89)	41.6	34.8	13.5	6.7	2.2	1.1
	40대	(83)	36.1	26.5	19.3	6.0	7.2	4.8

BASE: 최근 6개월 이내 모바일 간편 결제 서비스 이용자(n=256)

9

전년 대비 전반적인 서비스 만족도 증가, 서비스 이용 편리성(88.3%)에 가장 만족

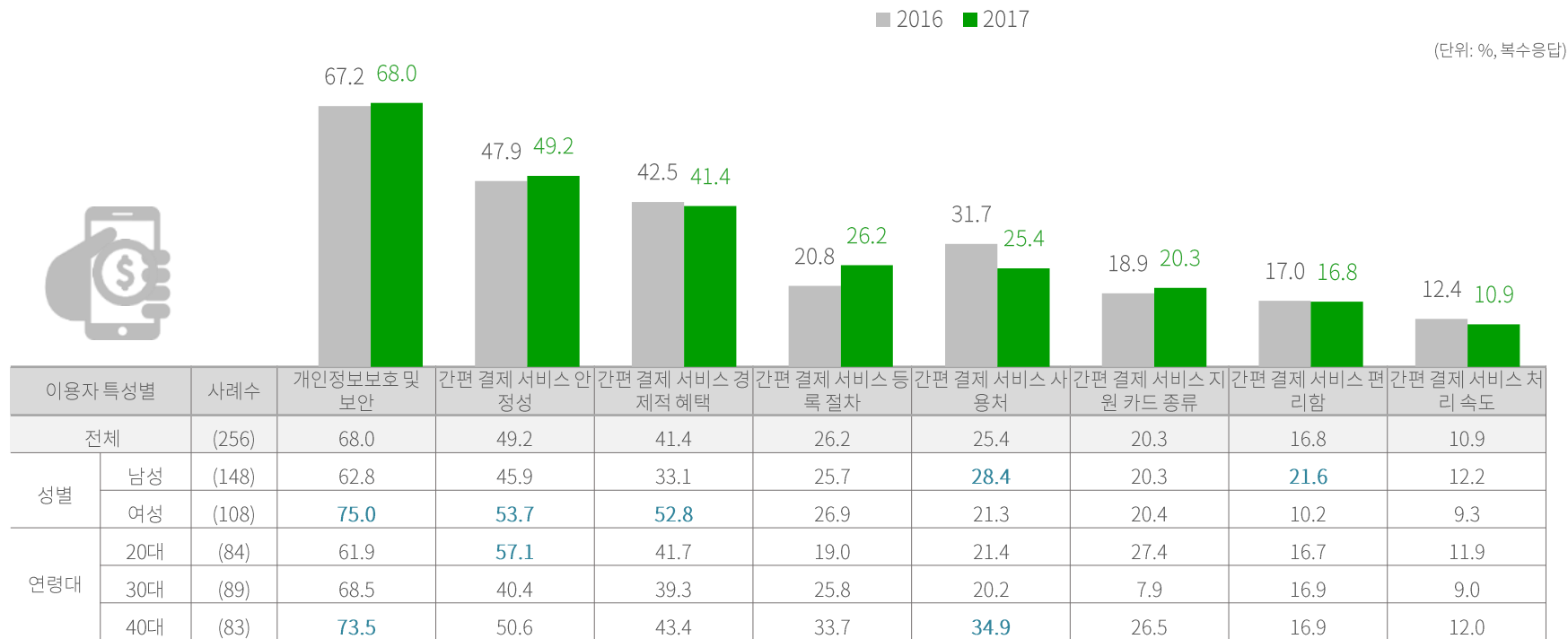
- 모바일 간편 결제 서비스에 대해 이용자의 68.8%가 전반적으로 만족한다고 답했으며, 만족도가 높은 속성은 서비스 이용 편리성(88.3%), 결제 처리 속도(87.9%), 결제 서비스 사용처 다양성(65.6%), 서비스 등록 절차 간편성(53.9%) 등의 순임.
- 전반적 만족도는 남성 70.3%, 여성 66.7%로 남성이 여성보다 서비스에 대해 상대적으로 더 만족하고 있는 것으로 나타남. 남성은 서비스 안정성, 여성은 결제 서비스 사용처 다양성, 서비스 이용 편리성, 서비스 지원 카드 종류 다양성에 대해 상대적으로 만족도가 높음.
- 연령대별로 살펴보면, 연령대가 낮을수록 전반적 만족도, 결제 서비스 사용처 다양성에 만족하는 경향을 보임. 20대의 경우, 10명 중 9명 이상이 서비스 이용 편리성과 결제 처리속도에 대해 만족하고 있으며, 특히 서비스 등록 절차 간편성에 대한 만족도가 타 연령대에 비해 월등히 높은 것으로 나타남.



BASE: 최근 6개월 이내 모바일 간편 결제 서비스 이용자(n=256)

가장 개선이 필요한 영역은 ‘개인정보보호 및 보안’

- 모바일 간편 결제 서비스 이용 시 이용자가 가장 우려하는 영역은 ‘개인정보보호 및 보안’이 68%로 매우 높게 나타났으며, 다음은 간편 결제 서비스 안정성(49.2%), 간편 결제 서비스 경제적 혜택(41.4%), 간편 결제 서비스 등록 절차(26.2%), 간편 결제 서비스 사용처(25.4%) 등의 순임.
- 모바일 간편 결제 사업자들의 적극적인 제휴 업체 확장으로 전년 조사 대비, ‘간편 결제 서비스 사용처’에 대한 이용자의 우려는 다소 감소했으나, 그 외 눈에 띄게 개선된 영역은 없음. ‘간편 결제 서비스 등록 절차’에 대한 우려는 전년보다 오히려 증가해, 이에 대한 개선이 요구됨.
- 이용자 특성별로 살펴보면, 여성은 ‘개인정보보호 및 보안’, ‘간편 결제 서비스 안정성’, ‘간편 결제 서비스 경제적 혜택’을, 남성은 ‘간편 결제 서비스 사용처’, ‘간편 결제 서비스 편리함’에 대해 상대적으로 더 많은 개선이 필요하다고 생각함.
- 연령대로 살펴보면, 연령대가 높을수록 ‘개인정보보호 및 보안’과 ‘간편 결제 서비스 등록 절차’에 대해 우려하고 있는 것으로 조사됨.



BASE: 최근 6개월 이내 모바일 간편 결제 서비스 이용자(n=256)

10명 중 7명, 향후 모바일 간편 결제 서비스 이용 늘릴 것

- 향후 모바일 간편 결제 서비스 이용 비중을 늘릴 것이란 응답은 69.5%로 높게 나타났으며, 현재와 비슷하게 유지는 29.7%, 이용 비중 감소는 0.8%로 조사됨.
- 전년 대비 모바일 간편 결제 서비스 이용 경험과 결제 비중이 높아짐에 따라, 현재 서비스에 만족하며 이용 수준을 유지하겠다는 응답이 늘어난 것으로 판단됨.
- 사용자 특성별로 살펴보면, 여성은 향후 모바일 결제 서비스 이용 비중을 늘리겠다는 응답이 상대적으로 많았으며, 남성은 현재와 비슷하게 이용 수준을 유지하겠다는 응답이 상대적으로 많음.
- 연령대로 살펴보면, 연령대가 높을수록 향후 모바일 결제 서비스 이용을 늘릴 계획인 것으로 나타남.



BASE: 최근 6개월 이내 모바일 간편 결제 서비스 이용자(n=256)

NOTICE & CONTACT US

본 내용은 '디지털미디어 & 마케팅'의 이해 및 마케팅 가이드 정보의 제공 목적으로 작성되었으며,

보고서에 대한 모든 저작권은 DMC미디어에 있습니다.

보고서의 내용을 부분적으로 발췌 또는 인용 시에는 반드시 당사의 사전 동의를 득하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.

보고서 제목	2017 모바일 간편 결제 서비스 이용 행태
분류	SURVEY REPORT_SURVEY
S/N	SU2017008
작성일자	2017. 05.04
작성자	DMC MEDIA MUD연구팀
관련 문의	mud@dmcmedia.co.kr 02-2015-6546
출처	DMC리포트 (www.dmcreport.co.kr)