

모바일페이 결제절차 간편해서 이용, 가입 시 계약 사항 확인한다 5.8%에 불과, 개인정보 유출 우려

현금이나 신용카드 없이 스마트폰을 통해 결제를 하거나 돈을 부치는 모바일페이 서비스 사용이 증가하고 있다. 간편송금은 모바일기기를 통해 미리 충전해 놓은 선불금을 받는 사람의 전화번호, 소셜네트워크서비스(SNS) 아이디를 활용해 송금하는 서비스를 말하며, 간편결제는 스마트폰을 이용해 공인인증서 없이 비밀번호나 지문, 얼굴인식 등을 통해 결제를 할 수 있는 서비스이다. 최근에는 비대면 결제서비스 이용이 급격히 증가하면서 결제 절차가 간편한 모바일페이 사용이 늘고 있다. 소비자시민모임은 모바일페이 이용 실태를 알아보기 위해 전국의 모바일페이 이용자 1,000명을 대상으로 온라인 설문조사를 진행하였다.

어떻게 조사하였나?

2019년 12월 10일부터
2020년 1월 22일까지
전국에 거주하는 20대부터 50대 중
최근 2개월 이내에 모바일페이 서비스를
이용해 본 경험이 있는 소비자
1,000명을 대상으로 조사를 진행하였고,
표본오차는 95% 신뢰 수준에
±3,1%p 이다.

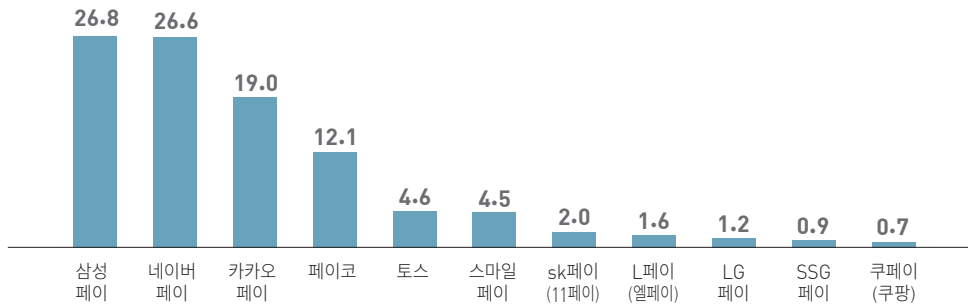


일주일에 2~3회 이상, 대금결제를 위해 주로 이용

최근 2개월 이내에 이용한 경험이 있는 모바일페이(간편결제) 서비스 중 가장 자주 이용하는 서비스는 삼성페이(26.8%), 네이버페이(26.6%)가 가장 높고, 카카오페이(19.0%), 페이코(12.1%), 토스(4.6%), 스마일페이(4.5%) 순으로 나타났다. 모바일페이 사용주기는 1주일에 2~3회가 29.7%로 가장 높고, 거의 매일 사용(20.9%), 1주일에 4~5회(18.0%), 1주일에 1회(14.0%) 순으로 나타났다. 모바일페이를 주로 사용하는 목적(복수응답)은 대금결제가 91.1%로 가장 높고, 송금(22.9%), 공과금 결제(6.7%) 순으로 나타났다.

가장 자주 이용한 모바일페이 서비스

(Base=전체, n=1,000, 단위:%)



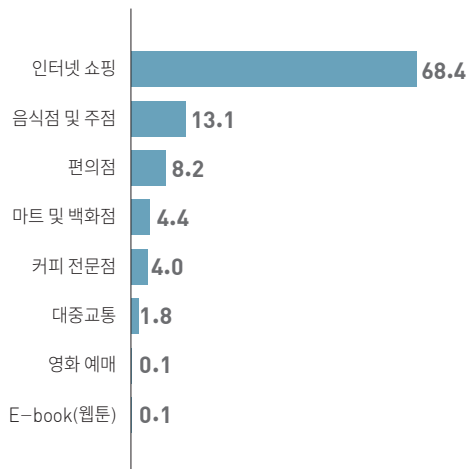
모바일페이 결제 절차가 간편해서 이용

모바일페이의 사용 목적이 대금결제인 911명에게 대금 결제 시 결제 내용을 조사해 본 결과, 인터넷 쇼핑이 68.4%로 가장 높고, 음식 및 주점(13.1%), 편의점(8.2%), 마트 및 백화점(4.4%), 커피전문점(4.0%), 대중교통(1.8%) 순으로 나타났다.

모바일페이를 사용하는 이유로는 결제 절차가 간편해서(72.9%), 적립금 또는 포인트를 받을 수 있어서(11.9%), 할인 및 이벤트 등의 혜택이 많아서(9.2%), 송금 절차가 간편해서(3.0%), 온라인상(네이버페이, 쿠팡 등)에서 특정 결제 사용을 요구해서(1.4%) 등의 순으로 나타났다.

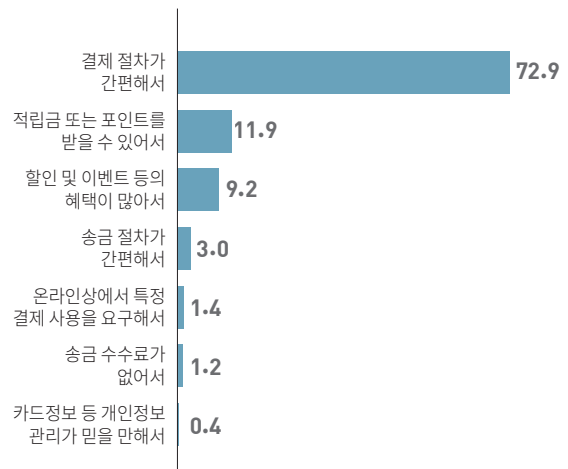
모바일페이 대금 결제 내역

(Base=모바일페이 대금 결제자, n=911, 단위:%)



가장 자주 이용한 모바일페이를 사용하는 이유

(Base=전체, n=1,000, 단위:%)



모바일페이 가입 시 주요 계약 내용 확인했다 5.8%에 불과

'최소 충전금, 수수료' 모르고 가입한 반면

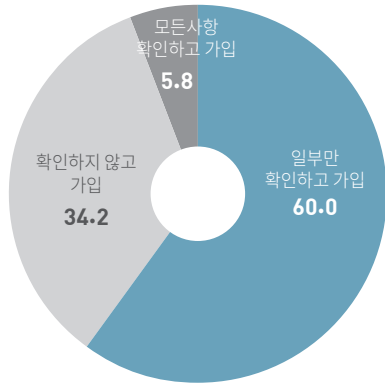
'적립금이나 포인트'에 대해서는 알고 가입

모바일페이 가입 시 주요 계약 내용을 확인하고 가입했다는 응답자는 5.8%에 불과했고, 일부 내용만 확인하고 가입했다 60.0%, 확인하지 않고 가입했다 34.2%로 나타났다. 모바일페이 가입과정에 대해 응답자의 90.2%가 불편한 점이 없었다고 대답하였고, 불편한 점이 있다고 응답한 사람은 9.8%(98명)였다. 불편한 사항으로는 필요 이상의 개인정보를 등록해야 해서(49%), 별도의 앱을 다운로드해야 해서(22.4%), 결제수단 등록 방법이 어려워서(14.3%), 가입과정에 대한 설명이 부족해서(10.2%) 등으로 나타났다.

모바일페이 가입 시 소비자들에게 중요한 '최소 충전금액', '수수료(송금수수료)', '적립금(금액 충전 시 적립되는 금액 또는 포인트)' 등에 대해 알고 가입했는지 조사해 본 결과, '최소 충전금액'에 대해 알고 가입했다(32.9%), 모르고 가입했다(46.6%), 잘 모르겠다(20.6%)로 나타났고, '수수료(송금수수료)'에 대해 알고 가입했다(37.3%), 모르고 가입했다(48.1%), 잘 모르겠다(14.6%)로 나타났다. '적립금(포인트)'에 대해 알고 가입했다(61.1%), 모르고 가입했다(24.0%), 잘 모르겠다(14.9%)로 나타났다.

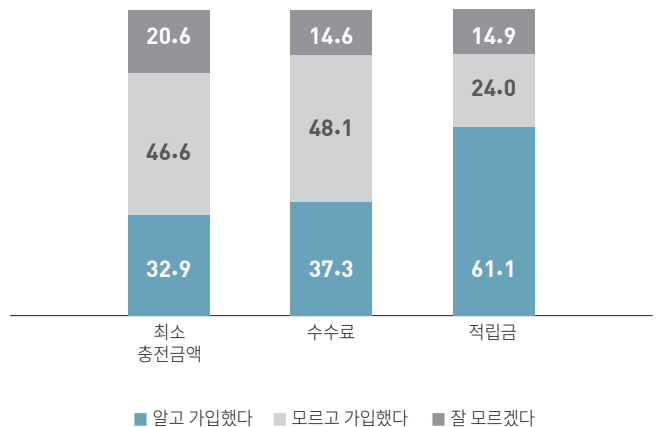
모바일페이 가입 시 계약사항 확인여부

(Base=전체, n=1,000, 단위:%)



모바일페이 가입 시 주요 사항 확인

(Base=자주 사용하는 모바일페이 중 삼성페이/SK페이/LG페이 가입자 제외, n=700, 단위:%)



모바일페이 송금서비스 이용 시 잘못 송금하거나 받은 적 있다 9.7%

모바일페이 서비스 이용자 개인정보 유출 문제 가장 우려

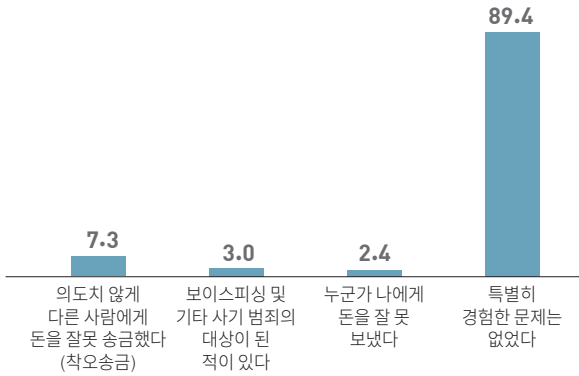
모바일페이로 결제서비스를 이용해 본 경험이 있다는 99.8%였고, 송금서비스는 63.0%가 이용해 본 것으로 나타났다.

결제서비스 이용 시 불편한 점으로는 '가맹점에 따라 특정 결제 서비스를 사용하도록 제한한 점'이 26.2%로 가장 높았고, 송금서비스를 이용하면서 경험한 문제점으로는 '의도치 않게 다른 사람에게 돈을 잘못 송금했다(7.3%)', '보이스피싱 등의 사회범죄의 대상이 된 적이 있다(3.0%)', '누군가 나에게 돈을 잘못 보냈다(2.4%)'로 나타났다.

모바일페이 관련 소비자들이 생각하는 문제점으로는 모바일로 금융거래를 이용함에 있어서 ‘개인정보 유출 문제(42.9%)’, ‘통신이나 시스템 전산 장애로 발생할 수 있는 문제(17.7%)’, ‘금융사고 등 문제 발생 시 피해구제가 어렵다(12.8%)’, ‘결제 오류가 발생할 수 있다(5.6%)’ 등의 순서로 나타났고, ‘특별한 문제점이 없다’도 10.6%인 것으로 나타났다.

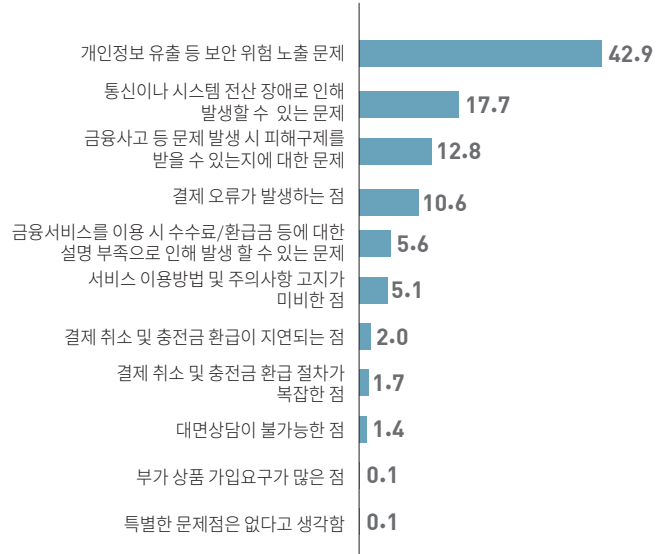
모바일페이 송금 서비스 이용 시 경험한 문제점

(Base=모바일페이 송금 서비스 이용자, n=630, 복수응답, 단위:%)



모바일페이 서비스 관련 문제점

(Base=전체, n=1,000, 단위:%)



모바일페이 소비자 주의사항

- 1 소비자들이 모바일페이 이용을 위해 서비스 가입을 할 때 최소 충전금액, 수수료를 비롯하여 결제나 송금 오류 등이 발생했을 때 피해구제 방법 등 중요한 정보를 어떻게 제공하고 있는지 살펴본 결과, 예치금(충전금)에 대해 예금자보호법의 보호를 받지 못하는 것에 대한 고지가 미흡한 것으로 나타났다. 모바일페이는 선불로 충전금을 예치해 두고 결제나 송금 등의 서비스를 이용하게 되는데, 예치금(충전금)에 대한 소비자보호장치가 없어 소비자의 주의가 요구된다. 소비자들은 페이 계정에 충전해 둔 예치금을 사실상 자기 명의의 예금과 동일하게 생각하는 경향이 있다. 그러나 충전 예치금의 경우 예금자보호를 받지 못한다. 따라서 고액의 금액을 충전하여 사용하기 보다는 필요한 금액을 충전하여 사용하는 것이 좋다.
- 2 모바일페이 이용을 위한 최소충전금액이 1원에서부터 10만원까지 사업자에 따라 달랐고, 최소 충전금액에 대한 정보가 소비자 들이 잘 알수 있도록 안내하고 있지 않았다. 일부 사업자들은 아이폰이나 최신휴대폰 같은 경품 이벤트를 하거나 일정 금액 이상의 경우 적립금을 많이 준다는 식으로 고액충전을 유도하고 있다. 또한 남아있는 충전금을 환급 받으려 할 때 환급이 즉시 이루어지지 않거나, 페이로 충전 전환후에는 환급이 불가능한 경우가 있으므로 환급 제한 조건이나 환급기간 등에 대해 사전에 확인하고 이용한다.
- 3 모바일페이 사업자는 소비자들이 모바일페이를 이용하면서 알아야 할 중요한 사항에 대해서 사전에 확인할 수 있도록 안내를 개선해야 하며, 소비자피해보상 및 소비자상담센터 등 소비자보호 활동을 강화해야 한다.