

토론문

남영운 (서울대학교 소비자학과, 조교수)

제목: 온라인 라이프스타일과 핀테크 이용- 삶의 가치와 온라인 활동을 중심으로

본 연구는 모바일결제, 모바일송금, 그리고 인터넷뱅킹을 비롯한 핀테크 이용에 온라인 라이프스타일이 미치는 영향을 검증한 연구입니다. 시장에서 핀테크 기반의 다양한 모바일 금융서비스가 소개되고 있으며, 이에 대한 소비자수용이 가속화되고 있습니다. 핀테크가 제공하는 소비자편익을 고려하였을 때, 소비자수용에 영향 요인을 도출하는 본 연구는 매우 시의 적절하다고 판단됩니다.

본 연구에서 종속변수로 활용하고 있는 핀테크 이용에는 모바일결제, 모바일송금 그리고 인터넷전문은행의 이용이 포함됩니다. 그런데 기술적 자원, 오프라인 금융의 연계 수준 등 서비스 제공 방식과 주요 서비스 사업자를 포함하는 시장환경에 대하여 3개 서비스 유형이 갖는 특징은 상이합니다. 개인정보우려와 경제적 풍요의 영향이 서비스 유형에 따라 다르게 나타난 결과를 해석하는데 이점을 고려한다면 더욱 연구의 타당성을 확보할 수 있을 것이라 생각합니다.

국내시장에서 빅테크 기업 중심으로 제공되고 있는 모바일결제, 모바일송금의 이용에 대해서는 소비자의 개인정보우려가 유의한 역할을 하였지만, 전통 금융기관의 신 채널로 확산되어 온 인터넷뱅킹의 경우에는 개인정보우려의 역할이 미미하였습니다. 모바일 금융서비스의 이용에서도 오프라인 채널이 연계되었을 때 더욱 소비자신뢰를 확보할 수 있었고 이것이 모바일 금융서비스의 소비자수용을 촉진한 것으로 해석할 수 있겠습니다.

삶의 가치 중에서 경제적 풍요는 모바일 지불결제에서 유의한 영향을 나타내지 않았으나, 인터넷 뱅킹과 모바일 송금의 이용에는 유의한 변수로 확인되었습니다. 3개 유형의 서비스 모두 소비자에게 편리함이라는 효용을 제공하나, 인터넷 뱅킹과 모바일 송금은 기존 오프라인 서비스에 비하여 이용 수수료가 저렴하다는 경제적인 효용까지 제공합니다. 이러한 차이점으로 경제적 풍요를 중시하는 소비자들에게 인터넷 뱅킹과 모바일 송금을 이용이 더욱 소 구되었을 것으로 판단됩니다.

본 연구는 핀테크 서비스의 이용에 소비자의 온라인 관련 특성이 주요 요인으로 작용하였 음을 보여주는 의미있는 연구라고 생각합니다. 향후 연구에서 핀테크 서비스 이용에 금융소 비자로서의 특성을 고려한다면 더욱 유의미한 결과를 얻을 수 있을 것이라 기대합니다.

수고하셨습니다.