



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

차 경 욱 교수 지도  
석사학위 청구논문

빅테크 금융서비스에 대한  
소비자 수용의도 분석

2021

성신여자대학교 대학원  
생활문화소비자학과  
홍 은 경

빅테크 금융서비스에 대한  
소비자 수용의도 분석

차 경 욱 교수 지도

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2021년 5월

성신여자대학교 대학원

생활문화소비자학과

홍 은 경

# 인 준 서

홍은경의 석사학위 논문으로 인준함

2021년 5월

심사위원장 이秉욱 (인)

심사위원 차경옥 (인)

심사위원 양수진 (인)

성신여자대학교 일반대학원

## 논문 개요

금융의 디지털 전환 기조에 맞춰 금융시장 내 핀테크는 이제 그 규모나 기능에 따라 점차 분화되기 시작하였다. 이 중 가장 눈에 띄는 참여자는 기존의 플랫폼 사업영역에서 시장지배력을 가지고 있는 대형 IT 기술기업 빅테크(Big-tech)이다. 빅테크 사업자는 전통 금융사에 비해 유연한 규제환경, 자체적으로 보유한 기술과 네트워크 외부성을 활용해 금융시장의 변혁을 주도하고 있다. 그러나 폭발적인 성장 속도에 비해 빅테크 자체가 아직까지 새로운 개념이며, 빅테크의 정의, 규모, 범위 등에 대한 학문적 합의가 논의 중에 있어 관련한 실증연구는 미흡한 편이다.

본 연구는 플랫폼을 통해 소비자와 밀접한 관계를 가지는 빅테크 사업자가 준(準)은행으로 인식되며, 기존의 디지털 금융서비스의 의사결정과 다를 것으로 판단하였다. 따라서 연구의 대상으로 선정해 복합적인 의사결정요인과 플랫폼적 특성을 고려하여 빅테크 금융서비스 수용의도에 대한 실증연구를 진행하고자 하였다. 본 연구에서는 빅테크 금융서비스의 특성을 고려하여 연구문제 1을 통해 빅테크 금융서비스의 수용의도와 관련한 금융소비자 특성별 수용의도 차이를 분석하고, 연구문제 2에서 통합기술수용이론(UTAUT) 모형을 통해 구조적으로 검증하였다. 빅테크 금융서비스에 대한 인지가 있는 20대 이상 60대 미만 321명을 대상으로 t검정, 일원배치분산분석(ANOVA), 경로분석을 통해 연구문제를 검증하였다.

본 연구 결과에 대한 요약과 논의는 다음과 같다. 첫째, 빅테크 금융서비스의 수용의도에 인구사회학적 특성 중 최종학력이, 이용경험 특성 중 인지정도, 사용 영역과 경험해본 영역의 수, 사업자에 대한 신뢰 수준이 유의한 차이를 나타냈다. 또한 재무관리기능과 재무관리 지식이 모두 빅테크 금융서

비스 수용의도에 유의한 차이를 내는 재무관리역량으로 나타났으며, 기술준비도에서 낙관성, 혁신성, 불편감, 불안감의 수준 차이가 빅테크 금융서비스 수용의도의 차이로 이어졌다.

둘째, 재무관리역량과 기술준비도를 선행변수로 설정하여 통합기술수용이론(UTAUT) 모형을 통해 구조적으로 검증한 결과, 성과기대는 재무관리역량(재무관리기능)과 기술준비도의 낙관성, 혁신성에 유의한 정(+)의 영향을 받는 것으로 확인되었다. 재무관리역량(재무관리기능)과 기술준비도의 낙관성, 혁신성은 노력기대에도 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 그러나 성과기대만이 빅테크 금융서비스 수용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 노력기대는 빅테크 금융서비스 수용의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 사업자에 대한 신뢰도의 조절효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 빅테크의 가장 큰 특징인 기존시장 지배력에 바탕한 사업자 신뢰는 연구문제 1에서 수용의도의 유의한 차이를 보이는 이용경험 특성으로 밝혀졌으나, 성과기대와 노력기대가 수용의도에 미치는 영향에는 어떠한 조절효과도 나타나지 않았다.

본 연구는 빅테크 사업자에 대한 논의가 시작되는 가운데, 새로운 사업자의 금융서비스에 대한 초기 금융소비자의 수용의도를 실증연구했다는 점에서 의의가 있다. 향후 빅테크 금융서비스의 복합적인 성격과 플랫폼적 특성에 대한 추가적인 연구를 통해, 보다 심도있는 디지털 금융소비자보호 방안 및 금융 소비자교육에 대한 정책적 논의가 가능할 것으로 사료된다. 이를 통해 복잡한 디지털 금융환경 내 사각지대를 줄이고, 금융복지를 실현할 수 있을 것으로 기대된다.

# 목차

I. 서론	
1. 연구 배경 .....	1
2. 연구 목적 .....	4
II. 이론적 배경 및 선행연구 고찰	
1. 핀테크와 빅테크 .....	6
1) 핀테크의 개념과 특성 .....	6
2) 빅테크의 개념과 특성 .....	10
2. 빅테크 금융서비스 .....	16
1) 빅테크 금융서비스의 특성과 영역 .....	16
2) 빅테크 금융서비스의 영역별 현황 .....	18
3) 빅테크 금융서비스 관련 선행연구 .....	22
3. 통합기술수용이론 (UTAUT) .....	24
1) 통합기술수용이론의 개념과 구성변수 .....	24
2) 통합기술수용이론을 적용한 핀테크, 빅테크 관련 금융서비스 관련 선행연구 .....	26
4. 빅테크 금융서비스 관련 소비자특성 변수 고찰 .....	30
1) 재무관리역량 .....	30
2) 기술준비도 .....	33
3) 사업자에 대한 신뢰 .....	38

### Ⅲ. 연구방법

1. 연구문제 및 연구가설 .....	42
2. 연구대상 및 자료수집 .....	52
3. 측정도구의 구성 .....	52
4. 분석방법 .....	58

### Ⅳ. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성 .....	60
2. 연구문제 1 : 소비자특성에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도 차이 검증 .....	64
1) 인구사회학적 특성에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도 차이검 증 .....	65
2) 금융서비스 이용특성 및 사업자에 대한 신뢰에 따른 빅테크 금 용서비스 수용의도 차이검증 .....	66
3) 재무관리역량 수준에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도 차이검 증 .....	69
4) 기술준비도 수준에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도 차이검증 .....	71
3. 연구문제 2 : 빅테크 금융서비스 수용의도에 대한 구조모형 검증	
1) 측정모형 검증 .....	73
2) 구조모형 검증 .....	80
3) 조절효과 분석 .....	84

V. 결론 및 제언

1. 요약 및 논의 .....	87
2. 제언 .....	89

참고문헌

Abstract

설문지

## 표 목차

<표 1> 핀테크의 정의 .....	6
<표 2> 빅테크 사업자의 금융서비스 영역 진출 현황 .....	17
<표 3> 통합기술수용이론 모델을 적용한 핀테크, 빅테크 금융서비스 관련 선행연구 .....	28
<표 4> 재무관리역량 관련 선행연구 .....	32
<표 5> 기술준비도 관련 선행연구 .....	37
<표 6> 사업자에 대한 신뢰 관련 선행연구 .....	40
<표 7-1> 재무관리역량 설문 문항 및 참고문헌 .....	54
<표 7-2> 기술준비도 설문 문항 및 참고문헌 .....	55
<표 7-3> 통합기술수용이론 설문 문항 및 참고문헌 .....	57
<표 8> 조사대상자의 인구사회학적 특성 .....	61
<표 9> 조사대상자의 빅테크 금융서비스 이용경험 .....	62
<표 10> 재무관리지식 측정 문항 및 정답률 .....	62
<표 11> 재무관리기능 측정 문항 및 평균 .....	63
<표 12> 인구사회학적 특성에 따른 수용의도 차이검증 결과 .....	65
<표 13> 이용특성 및 사업자에 대한 신뢰에 따른 수용의도 차이검증 결과 .....	68
<표 14> 재무관리역량 수준에 따른 수용의도 차이검증 결과 .....	70
<표 15> 기술준비도 수준에 따른 수용의도 차이검증 결과 .....	72
<표 16> 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석결과 .....	74
<표 17> 확인적 요인분석의 적합도 검증결과 .....	76

<표 18> 집중 타당성 분석 결과 .....	78
<표 19> 잠재변수간의 판별타당성 검증결과 .....	79
<표 20> 구조방정식 모형적합도 검증결과 .....	81
<표 21> 연구가설 검증결과 .....	83
<표 22-1> 신뢰의 조절효과 : 성과기대 - 수용의도 .....	85
<표 22-2> 신뢰의 조절효과 : 노력기대 - 수용의도 .....	85

## 그림 목차

<그림 1> 통합기술수용이론모델 .....	24
<그림 2> 연구모형 .....	44
<그림 3> 확인적 요인분석 결과 .....	77
<그림 4> 구조방정식 모형 검증결과 .....	83

# I. 서론

## 1. 연구 배경

“Banking is necessary, but banks are not<sup>1)</sup>.” 이제 우리는 PC나 모바일을 통해 은행에 방문하지 않고도 모든 금융업무를 처리할 수 있다. 유비쿼터스 통신망의 확대, 스마트폰의 보급 등 급격한 디지털 혁신은 금융 분야에도 새로운 변화를 가져왔다.

2008년 글로벌 금융 위기 이후 기존 제도권 금융에 대한 불신과 ICT 기술의 발전이 맞물리며 핀테크(Fintech)가 금융시장 내 새로이 주목받기 시작했다(이형욱 · 이민재, 2018; 최창열 · 함형범, 2015). 금융(Finance)와 기술(Technology)의 합성어인 핀테크는 ICT 기술을 기반으로 지급결제 뿐 아니라 대출, 로보어드바이저, 가상통화, 클라우드펀딩 등 혁신적인 금융서비스를 제공하면서 기존 전통 금융권의 경쟁자로 성장하였다. 인공지능, 블록체인 기술 등으로 대표되는 4차 산업혁명은 핀테크의 성장과 금융시장의 변화에 큰 영향을 끼치고 있다(최연경 외, 2021; Schwab, 2016).

초기 핀테크는 기존의 제도권 금융 내에서 금융서비스를 효율적으로 개선하는 것을 목적으로 하였으나(이형욱 · 이민재, 2018; Rodríguez · Ortún, 2020), 점차 핀테크 산업이 확대되고 참여자가 늘어나면서 핀테크 내에서도 다양한 변화가 일어나고 있다.

최근 핀테크 산업에서 두드러지게 나타나는 양상은 비금융 사업자인 IT기

---

1) 빌 게이츠의 저서에 기술된 것으로 알려져있지만, 실제로 빌 게이츠는 “Banks are dinosaurs, we can bypass them.” 이라고 저술하였으며, 해당 인용구는 당시 UBS증권 애널리스트 토마스 헨리의 예언적 선언이다.  
[https://archive.fortune.com/magazines/fortune/fortune\\_archive/1998/07/06/244842/index.htm](https://archive.fortune.com/magazines/fortune/fortune_archive/1998/07/06/244842/index.htm)  
(21.04.25 검색)

업이 본격적으로 참여하기 시작한 것이다. 특히 인터넷 플랫폼을 기반으로 SNS나 전자상거래 등의 분야에서 입지가 확고한 구글, 애플, 알리바바, 카카오 등 대형 IT 기업이 핀테크에 참여하면서 시장은 급격하게 변화하고 있다. 이렇게 전자상거래 등 디지털 플랫폼 사업을 기반으로 하는 대형 IT 기업이 금융시장에 진출한 것을 빅테크(Big-tech)라고 칭한다. 기존 금융권이나 핀테크는 금융서비스 제공을 목적으로 디지털 기술을 사용하는 반면, 빅테크는 자사 플랫폼을 기반으로 비금융 사업을 주력으로 하며 플랫폼 이용 고객에게 금융서비스를 제공한다는 점에서 차이가 존재한다.

빅테크 사업자는 전통 금융사에 비해 다음과 같은 경쟁력을 가지는 것으로 분석되었다(김강원, 2020; 김자봉·이대기, 2020; 이병윤 외, 2020; 최연경 외, 2021, Altaba, 2020; Crisanto et al, 2021 등). 첫째, 금융서비스를 제공하면서 얻는 금융데이터와 기존에 사업을 영위하던 플랫폼으로부터 수집한 고객의 비금융 데이터를 결합 및 활용하여 고객 맞춤형 금융서비스를 제공할 수 있다. 둘째, 전통 금융권의 각종 규제를 적용받지 않기 때문에 보다 공격적인 마케팅이 가능하며, 그에 따라 금융소비자에게 차별화된 혜택을 제공할 수 있다. 셋째, 오프라인 점포 없이 디지털 기반으로 운영되기 때문에 고정비용이 줄면서 발생하는 잉여 효용을 금융소비자에게 더 많이 제공할 수 있다. 빅데이터를 통한 맞춤형 금융서비스, 넓어진 선택권과 편리성, 비용적 혜택 등 빅테크 사업자가 제공할 수 있는 효익은 금융소비자의 관심을 끌기 충분할 것으로 사료된다.

ICT 기반 대형 플랫폼 사업자가 금융시장에 진출한 것을 의미하는 빅테크(Big-tech)는 금융 고유의 기능에 혁신적 기술력을 결합하여 서비스를 제공한다. 그러므로 빅테크 금융서비스를 채택하고 이용하는데에 영향을 미치는 소비자의 특성은 기존의 금융서비스나 플랫폼 사업자를 선택할 때의 그것과는 다를 수 있다. 또한 빅테크는 영역 확장을 통해 준(準)은행과 같이 인식

될 뿐 아니라 플랫폼과 금융서비스 등을 통해 소비자와 밀접하게 관련되어 있기 때문에 금융사업자로서 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다.

그러나 핀테크에서 빅테크로 세분화된지 얼마 되지 않아 아직까지 빅테크의 정의나 기능, 기업 규모 기준, 규제적용 범위 등에 대해서 합의나 관련 연구가 부족한 편이다. 특히 국내에서는 핀테크와 구별되는 빅테크만의 플랫폼적 성격을 반영한 연구가 거의 없고, 테크핀 및 빅테크 개념의 등장 이후에는 정책, 제도, 법적 논의를 다룬 연구가 대부분이다. 한국은 신용거래에 있어 빅테크와 핀테크 중 빅테크의 비중이 다른 나라에 비해 압도적으로 높은 결과(Frost et al., 2019)에 미루어보아 국내 빅테크에 관련한 전반적인 실증연구는 더욱 필요한 것으로 사료된다.

한편 오늘날의 소비자는 금융의 디지털 전환과 더불어 복잡한 금융환경의 과도한 정보 속에서 합리적인 금융 의사결정을 해야 하는 재무관리역량을 요구받는다. 뿐만 아니라 고도의 기술이 결합된 금융상품과 서비스가 등장함에 따라 그 구조를 이해하고, 구매 및 관리하기 위해 기술 역량 역시 필요하다. 현대의 금융서비스는 IT 기술을 도입한 전자금융서비스로 보편화되어 있기 때문에, 소비자들이 금융의사결정을 하기 위해서는 금융 측면과 기술 측면 모두에서 지식과 기능적 역량이 필요한 것이다.

그러나 금융서비스에 선행연구들은 주로 금융의사결정과 관련하여 재무관리역량에 초점을 둔 연구(김아름·양혜경, 2016; 서인주, 2020; Jünger·Mietzner, 2020 등), 핀테크의 신기술 수용에 초점을 둔 연구(이호기·한문성, 2019; 최수정·강영선, 2016; Singh et al. 2020 등)로 구분되어 진다. 즉, 금융의 디지털화가 가속되고 있는 현 상황에서는 금융의사결정에 영향을 미치는 소비자의 역량이 복합적으로 고려된 연구는 아직까지 부족한 실정이다.

최근 빅테크 금융서비스가 빠르게 발전 및 확산되고 있는 가운데, 빅테크

금융서비스를 본 연구의 대상으로 선정하여 소비자 수용의도를 다각도로 분석하는 실증연구는 시의적절한 연구가 될 것이다. 특히 빅테크 금융서비스의 특성을 고려할 때 수용의도에 영향을 미치는 소비자 특성 요인을 재무관리역량과 기술역량 측면으로 나누어 분석하는 것은 의미있는 시도라고 사료된다.

## 2. 연구목적

본 연구에서는 금융소비자의 특성에 따라 빅테크 금융서비스에 대한 수용의도를 비교 분석하고, 통합기술수용이론(UTAUT) 모형을 통해 수용의도에 영향을 미치는 요인을 구조적으로 검증하고자 한다. 이를 위해 연구문제 1과 연구문제 2로 나누어 단계별로 진행하고자 한다.

연구문제 1은 소비자의 인구사회학적 특성, 금융서비스 이용 특성, 재무관리역량, 기술준비도, 빅테크 사업자에 대한 신뢰 수준에 따라 빅테크 금융서비스 수용의도에 차이가 있는지를 검증하는 것이다. 이는 연구문제 2를 통해 검증하고자 하는 선행변수와 조절변수를 확인하는 단계라고 할 수 있다.

연구문제 2는 Venkatesh et al.(2013)이 정리한 통합기술수용이론(UTAUT)을 적용하여 빅테크 금융서비스 수용의도에 영향을 미치는 요인을 구조적으로 검증하는 것이다. 빅테크 금융서비스의 특성을 고려하여, 금융소비자의 재무관리역량과 기술준비도를 선행변수로 선정하고, 이는 연구문제 1의 결과를 근거로 정교화하고자 한다. 이러한 선행변수들이 통합기술수용이론(UTAUT)의 핵심변수인 성과기대, 노력기대에 미치는 영향력을 분석하고, 이를 매개로 빅테크 금융서비스 수용의도에 미치는 영향력을 구조적으로 검증하고자 한다. 또한 빅테크 사업자에 대한 신뢰수준을 조절변수로 투입하여, 빅테크 금융서비스 수용의도에 영향을 미치는 효과의 차이를

검증하고자 한다.

본 연구를 통해 빠르게 성장하고 있는 빅테크 금융서비스에 대한 소비자의 수용의도를 보다 심층적으로 이해하고, 이에 영향을 미치는 복합적인 의사결정 요인을 명확히 파악하고자 한다. 본 연구의 결과는 빅테크 금융서비스를 이용하는 소비자와 잠재적 소비자의 의사결정에 도움이 되는 정보를 제공하며, 금융서비스를 제공하는 플랫폼으로써의 빅테크 관련 연구의 초기 자료를 활용될 수 있을 것이다. 또한 빅테크 사업자가 소비자에 대한 이해를 높이고, 정책입안자가 법제 공백 보완을 위한 금융소비자보호정책 구성에 활용할 수 있는 기초자료를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구 고찰

### 1. 핀테크와 빅테크

#### 1) 핀테크 개념과 특성

핀테크(Fintech)는 금융 서비스 제공에 중요한 영향을 미치는 새로운 비즈니스 모델이나 어플리케이션, 프로세스, 제품 등을 야기하는 기술 혁신을 의미한다(FSB, 2019a). Nicoletti(2017)는 핀테크가 관련 스타트업, 기존 금융기관의 고급 금융기술 사용, 전통 금융사와 기술 스타트업의 협업 등을 포함하는 개념이라고 밝혔다. 즉, 금융상품에서부터 금융 시장 내 기술기업, 솔루션은 물론 암호화폐 패러다임에까지 적용되는 넓은 개념이라 할 수 있다. 이렇게 핀테크라는 개념의 범위가 넓기 때문에 핀테크의 정의는 연구마다 다양하다(<표 1>). 핀테크를 그 자체의 기술로 보고 ‘은행과 금융서비스의 제공을 지원하거나 가능하게 하는 컴퓨터 프로그램이나 다른 기술’ 등으로 정의하기도 하고(김중현 2015; 한국핀테크지원센터, 2020 ; Arner et al, 2015), 금융소비자가 체감할 수 있는 실제 서비스의 측면에서 ‘금융의 전통적인 서비스와 정보통신기술이 결합된 형태의 금융서비스(김은정 외, 2017; 맹수석·이형욱, 2017; 이준상·박준홍, 2018; Chuang et al, 2016; WEF, 2015)로 특정 사업자의 서비스를 지칭하기도 한다.

<표 1> 핀테크의 정의

저자 (년도)	핀테크의 정의
Arner et al. (2015)	금융솔루션 제공을 위한 기술의 사용

Alt & Puschmann (2012)	금융 서비스 산업에서 어플리케이션, 프로세스, 제품 또는 비즈니스 모델의 혁신 개발을 보여주는 새로운 솔루션
FSB (2019a)	금융 서비스 제공에 중요한 영향을 미치는 새로운 비즈니스 모델이나 어플리케이션, 프로세스, 제품 등을 야기하는 기술 혁신
Nicoletti (2017)	금융서비스 분야에서 ICT를 활용한 혁신적이고 파괴적인 비즈니스 모델, 새로운 금융기술을 사용하여 금융서비스를 지원하거나 활성화하는 조직으로 구성된 산업과 관련 스타트업, 기존 금융기관의 고급 금융기술의 사용, 전통금융사와 기술 스타트업의 협업 등
김은정 외 (2017), 이준상·박준홍 (2018)	IT기술을 기반으로 모바일 결제, 모바일 송금, 온라인 관리 등의 금융서비스의 제공
김종현 (2015)	모바일, 빅데이터 등의 첨단 기술을 활용하여 기존 금융 기법과 차별화한 새로운 형태의 금융 기술
맹수석·이형욱 (2017)	금융의 전통적인 서비스와 정보통신기술이 결합된 형태의 금융서비스
한국핀테크 지원센터 (2020)	금융과 IT가 결합하여 새로운 금융서비스를 창출할 수 있게 하는 금융 기술

He et al.(2017)은 IMF의 핀테크와 핀테크 서비스에 대한 기초적 고찰 보고서에서 금융서비스를 변혁시키는 핵심기술로 인공지능과 빅데이터를 통한 머신러닝, 예측 분석, 분산컴퓨팅을 통한 블록체인, 암호화 기술을 바탕으로 한 스마트 계약과 생체인증 등을 선정한다. 최공필(2017)은 핀테크로의 변화를 주도하는 기술로 블록체인기술을 통한 분산원장 구조, 분산장부 시스템을 통한 스마트 계약, 클라우드 컴퓨팅 및 빅데이터, 인공지능과 머신러닝(Machine learning)의 근간이 되는 빅데이터 분석을 꼽았다.

핀테크 산업에 대해 Dorfleitner et al.(2017)은 (1) 클라우드펀딩과 신용거래를 포함한 금융, (2) 자산관리, (3) 블록체인 및 암호화폐 등이 포함된 지급결제, 그리고 (4) 보험이나 기술, 인프라가 포함된 그 외 핀테크 네 가지로 구분하였다. 한편, 국내에서는 윤종문(2015), 장상수(2015), 이우석·홍보경(2015), 김승래(2019) 등이 핀테크 산업을 크게 (1) 송금, 결제, 자산관리, 투자로 세분화된 금융서비스와 (2) 정보보안, 금융 소프트웨어 등의 보안 및 데이터 분석이 포함된 ICT 기술 두 가지로 분류한 바 있다.

핀테크라는 단어는 최근 몇 년간 널리 확대되어 사용되기 시작했지만, 사실 핀테크의 역사는 꽤나 길다고 할 수 있다. Arner et al.(2015)는 핀테크의 단계를 구분함에 있어 가장 먼저 금융서비스 산업의 디지털화를 이끄는 기반이 된 전신의 도입(1838년)으로부터 ATM의 설치(1967년)까지를 핀테크 1.0으로, 이후 2008년까지 금융기관의 인터넷뱅킹 도입으로 금융서비스가 아날로그에서 디지털 산업으로 전환되는 시기를 핀테크 2.0으로 보았다. 그리고 2008년 금융위기 이후 경제 상황, 규제 등의 요인들로부터 혁신적인 시장 주체들이 출현한 이후를 핀테크 3.0으로 보았다. 한편, 국내에서는 Arner et al.(2015)가 핀테크 2.0라 칭한 시기부터를 선진국과 컴퓨팅이 중심이 되는 핀테크 1.0으로 보고, 핀테크 스타트업과 스마트폰을 중심으로 한 디지털화 및 언번들링(Unbundling)을 핀테크 2.0으로, 선진국 및 신흥시장과 각종 스마트 디바이스를 중심으로 한 리번들링(Rebundling)의 현재를 핀테크 3.0으로 보는 시각도 있다(최연경 외, 2021).

글로벌 핀테크 시장 규모는 2019년 5,504억 1천3백만 달러의 가치를 가지는 것으로 추산되었으며, 2025년까지 23.58% 더 성장할 것으로 예측된다.<sup>2)</sup> 이는 2015년에 시장조사기관 Statista가 2020년 글로벌 핀테크 시장 규모로 예측한 5,032억 9천만 달러를 훨씬 뛰어넘는 수치로, 핀테크 시장이 예상보

---

2) <https://www.marketdataforecast.com/market-reports/fintech-market> (21.04.17. 검색)

다 더욱 빠르게 성장하고 있는 것을 확인할 수 있다. 또한, WEF(2018)는 2025년까지 IT, 핀테크 기업들이 기존 지급결제 시장의 34~50%를 차지할 것으로 예측하였다. 팬데믹 이후로 가속화된 금융의 비대면 채널 전환 기세에 따라 핀테크 시장은 더욱 커질 것으로 예상할 수 있다.

시장 규모 외에 투자규모나 핀테크 도입지수도 빠르게 성장하고 있다. Accenture는 글로벌 핀테크 투자 규모가 2010년 18억 달러에서 2020년 461억 달러까지 증가할 것으로 예측하였지만<sup>3)</sup>, 실제 글로벌 시장에서 핀테크 투자 규모는 이미 2018년 1,118억 달러로 추산되었다(KPMG, 2020). 온라인 이용자 중 핀테크 서비스 이용 비중에 대해 조사한 EY(Ernst & Young)의 핀테크 도입지수를 살펴보면, 전세계 핀테크 도입 지수는 2015년 16%에 비해 2019년 60%까지 성장하였으며, 중국과 인도가 87%로 가장 높게 나타났다. 한국의 핀테크 도입지수는 2017년 32%에서 2019년 67%로 두 배 이상 상승하면서, 싱가포르, 홍콩과 동일하게 나타났다.

이렇게 핀테크가 확대되면서 IT기술 기반 금융 스타트업이 고객 중심 접근 방식, 기존 금융사에 비해 느슨한 규제 환경 등의 유리한 조건을 바탕으로 빠르게 성장하였다. 그러나 이들은 고객 신뢰 부족, 적은 고객 수와 낮은 브랜드 인지도, 취약한 자본, 규제 이슈에 대한 부적격성으로 비즈니스 확장에 대한 과제에 부딪치기 시작했다. 이러한 한계점의 극복과 혁신 솔루션의 개발 및 포지셔닝에 대한 자금 조달을 위해 전통 금융사들과 파트너로 협업하면서 기술기반 금융 스타트업은 자연스럽게 기존 금융권의 안정적 규제 안에 자리하게 되었다(Vohra. O, 2020; Wachinicka A, 2021). 예를 들어 국내 핀테크 업체인 파운트는 로보어드바이저 서비스를 통해 8,000억 원이 넘는 자산을 운용 중인데, 현행 제도상 직접 연금 상품을 운영할 수 없어 시중은행과의 협업을 통해 연금시장 진입을 준비하고 있다.<sup>4)</sup>

3) <https://www.korea.kr/special/policyCurationView.do?newsId=148865913> (21.04.19. 검색)

4) [http://it.chosun.com/site/data/html\\_dir/2020/12/26/2020122600649.html](http://it.chosun.com/site/data/html_dir/2020/12/26/2020122600649.html) (21.04.27 검색)

Accenture(2018)은 핀테크 3.0의 핀테크의 비즈니스 모델을 첫째, 인터넷전문은행(challenger bank), 둘째, 비은행 결제사업자(non-bank payment institutions), 셋째, 신용 중개 플랫폼(credit intermediation platforms) 그리고 넷째 빅테크(big-tech)로 구분하였다. 이 중 기존 온라인 플랫폼 기반 서비스를 제공하던 거대 IT기업인 빅테크는 유례없는 특징과 폭발적인 성장으로 주목을 받고 있다. 김상유(2018)는 핀테크 기업과 대표적인 전통 금융사인 은행, 그리고 IT공룡으로 표현된 빅테크라는 금융시장 참여자들의 역할을 비교하면서 IT공룡, 즉 빅테크가 핀테크 스타트업의 장점인 경쟁력인 민첩성, 기술력, 데이터 분석 등과 은행의 장점인 고객기반, 인지도, 신뢰 등의 역할을 갖추었다고 밝혔다.

## 2) 빅테크 개념과 특성

### (1) 빅테크의 개념

빅테크(Big-tech)는 말그대로 대형 정보기술기업이라는 의미로, 온라인 플랫폼 제공 사업자와 같은 대형 비금융 ICT기업이 금융 시장에 진출한 것을 일컫는다. FSB(2019a, 2019b)는 빅테크를 핀테크의 하위 집합으로서 금융서비스 또는 금융 상품과 매우 유사한 상품을 직접 제공하는 대기업으로 정의하였다.

빅테크는 테크핀(Tech-fin)으로 불리기도 한다. 테크핀이라는 용어는 중국 최대 전자상거래업체 알리바바 그룹의 마윈 회장이 2016년 말 처음 사용하기 시작한 단어로, 'ICT 바탕 위에 금융시스템을 구축한 서비스'를 의미한다. Finance와 Technology의 합성어인 핀테크의 어순을 바꾼 만큼 기존 금융 시스템 기반 위에 ICT를 접목시킨 핀테크와는 접근방법에서부터 차이가

있다. Park et al.(2016)은 테크핀을 ‘기술을 핵심 요소로 하는 금융서비스 혁신을 이끌어내는 신흥 핀테크’로 보고 전통적 핀테크와 비교한 바 있다. 테크핀은 금융에서의 기술 측면이 강조되며 새로이 부상한 개념이기에 아직까지 학문적으로 정의된 바 없지만, 기술 및 데이터 기반의 혁신적인 금융 서비스를 제공하는 기업 또는 그 현상을 의미하는 용어로 사용되고 있다(김재우·장효선, 2020; 정지수, 2020; BIS, 2019; FSB, 2019b; Stulz, 2019).

빅테크 역시 명확하게 통일된 정의를 적용하기는 어렵지만, 일반적으로 디지털 서비스 시장에서 시장지배력을 가진 거대한 기술기업이 금융시장에 진입하는 것을 의미한다. 빅테크 사업자의 예시로는 GAFA(Google, Apple, Facebook, Amazon)나 BATH(Baidu, Alibaba, Tencent, Hwawei)와 같은 대형 글로벌 ICT 기업을 들 수 있다.

## (2) 빅테크의 장점과 문제점

빅테크는 첫째, PC나 모바일을 기반으로 시·공간 제약 없는 고객접점을 가지고 있고, 둘째, 그동안 소비자의 일상생활에서 수집한 다양한 정보를 바탕으로 그 활용성과 확장성이 뛰어나다는 장점을 가지고 있다(백장균, 2018). 특히 이들은 첨단 기술 인프라를 갖추고 있고, 자본화가 잘 되어 있어 새로운 분야에 투자할 수 있다는 점과 광범위한 고객정보를 가지고 더욱 고객의 요구에 부합하는 서비스를 제공할 수 있다는 점을 통해 큰 경쟁우위를 차지하고 있다(Arslanian, 2019; Vohra, 2020). 기존 금융회사의 신뢰성과 핀테크의 편의성, 높은 자본력 및 기술 역량과 상대적으로 느슨한 규제환경까지 시너지를 내면서 빅테크라는 IT공룡의 금융시장 내 입지는 점점 강해지고 있다(금융감독원, 2019b; 김상유, 2018; 최연경 외, 2021).

최연경 외(2021)는 플랫폼 사업자에 충성도가 높은 디지털 네이티브 세대

가 금융업의 주 고객층이 되고있는 점, 금융시장 진출이 데이터 확보를 통한 새로운 수익 창출 통로라는 점, 비금융기관에 대한 규제 완화 기조 등을 빅테크 사업자가 금융업에 진출하는 배경으로 꼽았다.

BIS(2019)에 따르면 2018년 빅테크 사업자가 금융서비스를 통해 얻는 매출은 전체의 11% 정도의 비중밖에 되지 않는 것으로 나타났는데, 아직까지 결제 서비스나 금융 상품 자체의 수익성보다는 고객의 빅테크 서비스 진입과 그에서 발생하는 데이터를 중심으로 사업을 진행하고 있기 때문으로 추측할 수 있다. 또한 금융사와의 제휴를 통해 인건비나 점포 운영비용을 줄일 수 있고, 플랫폼 내에서 광고 수수료 등을 통해 추가적인 수익을 창출할 수 있다는 점은 빅테크 사업자로 하여금 금융서비스를 통한 수익에 의존하지 않게 한다. 반면 전통 금융사의 경우 저금리, 저성장 시대에 이자수익인 예대마진 하락에 대한 해결책으로 비이자수익에 대한 돌파구를 모색하고 있기 때문에 금융소비자의 비금융 데이터를 소유한 빅테크는 상당한 경쟁자라고 할 수 있다.

빅테크 사업자의 금융업 진출은 선진국에 비해 신용카드와 같은 비화폐성 지불수단이 발달하지 못한 신흥시장 및 개발도상국에서 빠르고 광범위하게 이루어지고 있다(FSB, 2020). Rodstrom(2020)은 전통 금융사의 점포와 신용카드 등의 인프라가 부족한 신흥시장에서 금융 관련 최신기술 채택에 대한 수요가 상당하다고 밝혔다. EY(2019)의 핀테크 도입지수가 가장 높은 국가가 중국, 인도, 러시아인 점 역시 이를 방증한다고 할 수 있다. 가장 대표적인 신흥시장의 빅테크 사례로는 중국의 전자상거래업체에서 시작한 앤트그룹의 알리페이와 베트남의 차량공유서비스에서 시작한 그랩페이가 있다.

반면, 국내 금융시장은 제조업 또는 서비스업 회사가 은행을 소유하는 것을 금지하는 은산분리 원칙과 금융회사의 비금융회사 지배를 금지하는 원칙인 금산분리 규제로 인해 핀테크 발달이 미진하였다(박대현, 2014; 김영환,

2016). 그러나 세계적으로 핀테크 도입속도가 빨라지며 국내에서도 정부 주도로 핀테크 육성정책을 펼치기 시작하였고, 카카오페이증권, 네이버파이낸셜 등 빅테크 금융회사가 생겨나며 본격적으로 금융시장에 새로운 플레이어로 자리잡기 시작하였다.

이러한 빅테크에 관련한 우려의 목소리도 존재한다. 다양한 선행연구(구본성, 2021; 이보미, 2020a; 최연경 외 2021; Carstens, 2018; Fernandez et al., 2020; Zetsche et al., 2017)에서는 빅테크에 대해 상품에 대한 기존 규제가 어려운 점, 중개와 판매 기능의 구분이 어려운 점, 금융소비자 관련 법제의 공백 등을 주요 우려점으로 밝혔다.

빅테크를 포함한 테크핀은 동일기능 동일규제 원칙을 적용하기 어려운 측면이 존재해 금융시장 내에서 규제 공백에 따른 공급자 간의 불균형을 초래할 수 있다. 기술기업 특성상 기존 금융회사와의 협업을 통해 금융권에 진출하기 유리한 것에 비해, 비금융 사업자이기 때문에 자기자본비율 등의 기존 금융권 규제를 적용할 수는 없다. 일례로 ‘네이버통장’과 관련해 소비자 문제가 발생하면 실제로 책임을 져야 할 미래에셋대우가 아닌 네이버의 이름을 사용하는 것이 적절한가에 대한 판단과 판매사와 제조사가 명확히 드러나지 않는 방식에 대한 위법성에 대한 논쟁이 있었다.

현재 국내 빅테크 금융회사가 전자금융업자로 영업 중이지만, 플랫폼 사업자로서 ‘상품 추천 또는 광고’ 등이 금융투자중개업의 성격을 띄고 있다는 점 역시 금융 플랫폼에 대한 규제 공백으로 발생한 사각지대라고 할 수 있다. 이에 따라 빅테크 사업자가 금융의 고유성, 즉 금융성을 갖췄는가에 대한 논의도 존재한다(구본성, 2021). 금융 산업은 시장구조의 안정성 유지, 금융소비자 보호, 실물 경제 성장 지원 등 그 특성상 공공성을 지닌 산업이기에 기존 금융사는 영리 목적 이외에도 금융 규제 내에서 금융성을 갖추며 사회적 역할을 수행해왔다. 그러나 빅테크의 시장지배력 확대에 대비해 금

융성과 관련한 규제 및 정책적 대응은 아직까지 미비한 상황이다.

또한 빅테크 사업자가 독점을 통해 소비자에게 구속력을 행사할 수 있다는 점도 우려점 중 하나로 지적된다. 비금융 정보를 결합한 빅테크 사업자의 맞춤형 금융서비스는, 플랫폼 기업으로서 독점적 금융서비스와 일상 서비스의 연결을 통해 금융소비자의 일상적 의사결정 및 선택권을 심각하게 제한할 수도 있다. 즉, 비금융 정보를 바탕으로 다양한 선택권 제공 등의 금융포용을 실천할 수 있다고 여겨지는 빅테크 사업자의 금융진출이 오히려 심각한 소비자-공급자 간의 불균형을 일으킬 수 있다는 것이다. 이러한 플랫폼 사업자의 시장지배력 확대는 정보와 서비스 이용의 독점으로 이어져 다른 금융상품 및 서비스 공급자로 하여금 정보 비용을 높여 경쟁력을 잃게 하면서 금융 생태계의 붕괴를 초래할 수 있다. 이외에도 빅테크는 사업자 자체의 신용위험, 운용상의 유동성 위험, 시장참여자 간 동조성 증가로 인한 쏠림현상, 금융보안 위험 등으로 인해 금융안정을 해칠 수 있다는 우려점이 계속해서 논의되고 있다(이보미b, 2020; Cornelli et al., 2020).

그럼에도 불구하고 빅테크 기업이 디지털 금융을 통해 소비자에게 제공할 수 있는 효용은 상당하다. 빅테크 사업자가 영위하는 플랫폼 사업 특성상 다양한 서비스를 하나의 플랫폼에서 네트워크로 연계하여 처리할 수 있다는 편의성과 다양한 비금융 정보의 축적을 통해 금융소비자의 개인별 특성에 맞게 제공되는 상품 및 서비스는 매력적일 수밖에 없다. 특히 핀테크를 사용하는 금융소비자가 수익정보보다 더 중요하게 생각하는 요소가 편리성이라는 점을 고려했을 때(EY, 2018), 기존의 친숙한 플랫폼에서 자사 서비스와 연계하여 고객 경험 중심의 UI/UX을 갖춘 빅테크는 금융소비자에게 더욱 큰 매력요소로 작용한다. 이를 통해 유입된 소비자들의 참여는 데이터 기반 네트워크 외부효과를 일으켜 빅테크 사업자의 데이터 분석역량과 함께 시너지를 일으키는 선순환 구조를 통해 빅테크의 금융서비스를 더욱 정교하게

할 것으로 예상된다(김승래, 2019; 최수정 · 강영선, 2019; 구분성, 2021; 최연경 외, 2021; Rodríguez · Ortún, 2020).

국내 빅테크 기업은 대표적으로 카카오(카카오페이증권)와 네이버(네이버파이낸셜)을 꼽을 수 있다. 2014년 카카오페이의 출시에 이어 2015년 네이버페이가 출시되었고, 2016년 카카오뱅크가 국내 두 번째 인터넷전문은행으로써 인가를 받았으며, 2017년과 2018년에는 카카오페이와 네이버 파이낸셜이 각각 모회사로부터 분사하여 본격적으로 금융업에 집중하기 시작했다. 이후 2020년 카카오페이는 증권사로 인가받아 카카오페이증권이 되었고, 네이버파이낸셜은 미래에셋대우와 함께 계좌 개설 서비스를 시작하였다. 각사가 발표한 바에 따르면 2019년 기준 카카오페이의 월간 활성 사용자 수는 2,000만 명, 네이버페이는 2020년 3분기 기준 1,400만 명으로 나타났으며,<sup>5)</sup> 지급결제 및 송금 거래액은 카카오페이가 267조 원, 네이버페이가 27조 9,000억 원으로 거의 100조 원에 육박한 것으로 나타났다.<sup>6)</sup>

일부 연구나 보고서(김강원, 2020; 이준배, 김경훈, 2019; Frost et al. 2019 등)에서는 삼성과 토스를 국내 빅테크에 포함하기도 한다. 삼성은 2015년 갤럭시 S6 시리즈에 처음 도입된 삼성페이가 지급결제 측면의 테크핀에 속하기 때문에 금융서비스를 제공하는 기술기반 사업자로 분류할 수 있다. 하지만 삼성의 경우 금융서비스를 제공하는 삼성카드와 서비스를 제공하는 기기를 판매하는 삼성전자가 분리되어 있으며, 플랫폼 사업자가 아니라는 점에서 여타 빅테크와는 그 성격이 다르다. 또 하나의 빅테크로 거론되는 토스는 삼성과는 반대로 플랫폼 사업자라는 측면에서 빅테크 또는 테크핀으로 볼 수 있으나 핀테크인 지급결제 및 송금 서비스로 서비스를 출범했다는 점과 플랫폼으로서의 핵심분야 자체가 금융이라는 점을 고려하였을 때 다른 빅테크 사업자와 성격이 다르다고 할 수 있다. 이러한 성격을 고려하여 본

5) <https://www.sisaweek.com/news/articleView.html?idxno=138880> (2021.05.04. 검색)

6) <http://www.inews24.com/view/1288882> (2021.05.04. 검색)

논문에서는 빅테크 기업을 ICT 기반 대형 플랫폼 사업자 중 금융시장에 진출한 사업자로 보고, 국내 대상 사례로 네이버(네이버파이낸셜)와 카카오(카카오페이증권)에 초점을 맞추어 살펴보고자 한다.

## 2. 빅테크 금융서비스

### 1) 빅테크 금융서비스의 특성과 영역

빅테크 금융서비스는 빅테크 사업자가 제공하는 금융서비스로, 그 특성상 본질적으로 핀테크 산업의 디지털 금융서비스에 준한다. 디지털 금융서비스는 전자금융거래로서 일반적으로 소비자가 금융회사의 점포를 직접 방문하지 않고 인터넷 등의 네트워크를 이용하여 비대면으로 금융업무를 처리하는 것을 의미한다. 전자금융거래법 2조에 따르면, 전자금융거래는 금융기관 및 전자금융업자가 전자적 수단을 통하여 금융상품 및 서비스를 제공하는 업무를 이용자가 이용하는 거래로 정의된다. 또한, 전자금융 서비스의 일부라 할 수 있는 모바일 금융서비스는 예금, 대출, 신용카드 등 은행업에 허용된 모든 상품을 모바일 디바이스를 통해 비대면 전자적 방식으로만 취급하는 것을 의미한다(강신원·이중만, 2016).

기존의 디지털 금융서비스는 전통 금융사들의 디지털 전환을 통해 각 모바일 어플리케이션이나 오픈뱅킹 등을 통해 제공되었다. 본래적 기능에 따라 은행은 예·적금 및 대출 관련 서비스, 증권사는 HTS 등 투자 관련 서비스, 보험사는 보험 관련 서비스를 각각 제공하였으나 최근의 금융서비스의 언번들링(Unbundling)과 리번들링(Rebundling)을 통해 그 경계가 점차 모호해지고 있다.

빅테크 금융서비스는 넓은 의미의 핀테크에 속하기 때문에 금융서비스 제

공범위 역시 핀테크에 준하는 것으로 볼 수 있다. 글로벌 시장조사업체인 CB insight<sup>7)</sup>는 핀테크 금융서비스를 대부(Lending), 지급 결제(Payment/Billing tech), 개인자산관리(Personal Finance/Asset Management), 자금 이체(Money transfer/Remittance), 디지털 화폐(Digital Currency), 금융기관용 툴 제공(Insitutional tools), 클라우드 펀딩(Equity crowdfunding)까지 총 7가지로 분류하였다. WEF(2015)는 핀테크의 금융서비스를 11가지로 나누어 이를 6개의 분야로 분류하였다. 지급결제(payment), 시장 예측 (market provisioning), 투자관리 (investment management), 보험 (insurance), 예금과 대출 (deposit & lending), 자금조달 (capital raising)이 WEF가 분류한 6개의 핀테크 금융서비스 영역이다.

이재균(2019)은 주요 IT 기업의 금융업 진출현황에 대해 현재 진행 중인 송금, 지급결제, 카드, 대출(개인, SME), 자산운용, 보험을 넘어 암호화폐로의 확장 가능성까지 예상하였다. 박대현(2014)과 윤종문(2015)은 금융서비스와 관련한 핀테크 사업의 영역을 (1) 전자화폐, 모바일 송금 등 송금, (2) 간편결제, 전자결제서비스 등 결제, (3) 온라인 펀드, 온라인 전문은행, 인터넷 보험 등 자산관리, (4) 클라우드 펀딩 등 투자로 나눴다. Chris et al.(2020)의 발표와 국내 선행연구 및 보도자료를 바탕으로 빅테크 사업자가 제공하고 있는 금융서비스에 대해 정리하면 <표 2>와 같다.

<표2> 빅테크 사업자의 금융서비스 영역 진출 현황

	지급 결제	계좌 관리	대출(신용)	보험	자산관리
Google	●	◎	●	▲	
Apple	●	●	▲	▲	
Facebook	●	▲			

7) CB insight, <https://www.cbinsights.com/research/fin-tech-periodic-table/>

Amazon	●	▲	●	▲	
Microsoft	●				
Paypal	●	▲	●		
Baidu	●	●	▲	●	●
Alibaba	●	●	●	●	●
Tencent	●	●	●	●	●
Xiaomi	●	●	●	●	●
네이버페이	●	●	●		●
카카오페이증권	●	●	●	▲	●

주1) Chris et al.(2020), 이재균(2019), 금융감독원(2019b), 김상유(2018) 등을 참고로 연구자가 채구성함.

주2) ●: 현재 제공하는 금융서비스

▲: 제한적으로 제공하는 서비스

◎: 제공 예정 서비스

## 2) 빅테크 금융서비스의 영역별 현황

선행연구를 참고할 때, 국내에서 제공되고 있는 빅테크 금융서비스를 ① 통합관리 ② 지급결제 및 송금 ③ 신용관리 및 대출 (신용거래) ④ 투자 ⑤ 보험 5가지로 구분될 수 있다. 각각의 서비스 영역별로 구체적인 서비스 내용과 현황을 살펴보면 다음과 같다.

### ① 통합관리

본 연구에서 분류한 빅테크의 통합관리 서비스는 다음과 같다. 금융업 인가 또는 금융사와의 연계를 통한 자체 계좌 개설 서비스 및 타 금융사의 계좌를 연결하여 관리하는 오픈뱅킹 서비스, 플랫폼을 바탕으로 한 금융 제휴 상품 중개 등이 해당한다. 통합관리 서비스는 가장 플랫폼적 기능이 두드러

지는 영역으로, 자체 계좌 개설 및 타사 계좌 연결은 물론 결제서비스까지 통합적으로 제공되어 소비자는 이를 전자지갑처럼 사용할 수 있다.

국내에서는 모바일 메신저 어플리케이션 카카오톡에서 시작한 카카오페이 증권이 대표적이다. 카카오페이증권은 카카오페이를 통한 간편결제 및 송금 서비스는 물론 카카오페이증권 계좌 개설 시 잔돈 모으기, 포인트 투자 등의 금융서비스를 제공하고, 카카오뱅크와 연계한 버킷리스트 적금 등의 상품을 제공하고 있다. 여기서 카카오뱅크는 인터넷전문은행의 영역이고, 카카오페이증권이 빅테크의 영역이라고 할 수 있다. 이외에도 카카오톡 내에서 온·오프라인 결제서비스는 물론 포인트 적립, 금융 인증서와 같은 통합관리 서비스를 제공하면서 전자지갑과 같은 역할을 하고 있다.

## ② 지급결제 및 송금

지급결제 및 송금 영역은 글로벌 핀테크 거래 비중의 77%를 차지할만큼 가장 활성화된 분야로(강혜승, 2019), 간편결제 서비스 등록 및 온·오프라인 간편결제 연계는 물론 송금 서비스 제공이 해당한다. 지급결제 및 송금 서비스는 소비생활과 밀접한 분야임과 동시에 자체 기술을 통해 기존 증권이 거치던 중개 사업자 없이 서비스를 제공할 수 있기때문에 가장 많은 비금융 사업자가 참여하고 있는 영역이다. 금융감독원(2019a)에 따르면 국내 지급결제 및 송금의 간편결제 시장 규모는 2016년 11조 7,810억 원에서 2018년 80조 1,453억 원으로 확대되었다.

대표적인 지급결제서비스인 네이버페이는 포탈 검색을 통해 유입한 사이트에서 따로 회원가입을 하지 않고 네이버를 통해 그대로 결제할 수 있도록 연계하는 통신판매중개업 성격의 결제플랫폼으로 기능한다. 네이버페이(네이버파이낸셜)는 미래에셋대우와 연계한 네이버 통장 이용 실적에 따라 포인트를 차등 지급하여 네이버페이 이용 시에 현금처럼 기능할 수 있도록 하

었다. 이외에도 광고 시청, 제휴상품 구매, 제휴 사이트 가입 등으로 포인트를 적립하여 포탈 플랫폼 내에서 자유롭게 사용할 수 있도록 하는 포인트 서비스를 제공한다. 이러한 네이버페이의 행보는 쇼핑에서 결제 분야로, 그리고 금융업의 진출을 통해 종합 금융플랫폼으로 자리한 중국의 대표적 빅테크 알리바바의 사업 모델과 유사하다. 이러한 사업 모델은 고객의 결제 자체에서 얻는 수익보다 자사 금융플랫폼 생태계에 고객을 유인함으로써 플랫폼 내 가맹점 광고 수수료를 확대하면서 플랫폼의 매출을 증대시킨다.

디지털 금융 종합혁신 방안에 따라 2020년 11월 발의된 전자금융거래법 개정안에 지급지시전달업(마이페이먼트), 종합지급결제업 등의 신규 결제서비스 도입을 통해 카드업에 준하는 후불결제 시스템까지 자체 플랫폼에서 제공할 수 있게 하는 내용이 포함되었다. 이에 지급결제 서비스는 공급자 간 경쟁이 더욱 치열해질 것으로 예상된다.

### ③ 신용거래 및 대출

신용거래 및 대출 영역에는 신용점수 조회, 대출 상품 조회 및 신청 서비스 등이 포함된다. 빅테크가 보유한 비금융 정보는 금융거래 내역 부족으로 기존 금융권에서 배제된 사회초년생, 중소기업 등의 소외계층을 위해 이용될 수 있다. 즉, 빅테크의 자체플랫폼을 통해 획득된 다양한 데이터를 인공지능, 머신러닝 등의 기법으로 분석한다면 은행 신용평가 기능의 한계를 극복하고 금융 사각지대를 최소화할 수 있다는 것이다. Frost et al.(2019)의 연구에 따르면 남미의 대표 빅테크 기업인 Mercado Libre사 플랫폼의 빅데이터를 통해 분석한 신용평가 결과가 전통 금융사의 신용평가 결과보다 더 정확했던 것으로 나타났다.

국내 핀테크 신용거래 시장에서 빅테크가 차지하는 비중은 70% 이상으로 나타났는데, 아르헨티나를 제외하고 미국, 중국, 브라질 등 다른 국가에서는

빅테크가 차지하는 비중이 채 50%가 되지 않는 것을 확인할 수 있다(Frost et al., 2019). 네이버파이낸셜은 2020년부터 미래에셋캐피탈과 함께 네이버 스마트스토어를 운영하는 사업자를 대상으로 연 3.2~9.9%의 금리, 최대 5,000만 원의 대출 서비스를 시작하였는데, 차주의 30% 이상이 사업을 개시한 지 1년 미만이었으며, 43.7%가 연 매출 4,800만 원 이하인 것으로 나타났지만 아직까지 연체 등이 발생하지 않은 것으로 알려졌다.<sup>8)</sup> 이외에도 네이버파이낸셜은 우리은행과 협약하여 중금리의 소상공인 대출 서비스, 마이너스 통장 등을 기획 중이라고 밝혔다.<sup>9)</sup>

#### ④ 투자

투자 영역에는 펀드 투자 신청 및 소액 투자, 부동산 소액 투자 등이 해당한다. 금융당국은 금융사가 아닌 IT 기업이 고객의 선불 충전금에 대한 이자나 포인트를 지급하는 행위를 유사수신으로 간주할 수 있다고 해석하였다. 따라서 빅테크의 투자 영역은 선불 충전금을 증권사 예탁계좌에서 운용하며 고객에게 수익을 제공함과 동시에 예수금 보호장치를 마련한 것이라고 볼 수 있다.

국내에서는 카카오페이증권이 중국 엔트그룹의 위어바오와 유사하게 카카오페이 리워드(포인트)를 이용한 소액 펀드 투자와 잔돈 투자, 부동산 소액 투자 상품을 제공하고 있는데, 이는 본격적인 투자를 통한 소비자 수익성 확대보다는 아직까지는 게이미피케이션이 적용된 생활밀착형 투자 경험 제공에 초점이 맞춰져 있다고 볼 수 있다. 이외에도 카카오페이증권은 금융투자플랫폼으로써 피플펀드, 투게더펀딩, 테라펀딩 등 업체와의 제휴를 통해 P2P금융(온라인투자연계금융) 서비스 역시 제공하고 있다.

8) <https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2021041911134976892> (2021.04.29 검색)

9) <https://www.hankyung.com/economy/article/2021022497361> (2021.04.29 검색)

### ⑤ 보험

빅테크 기업이 제공하는 보험 서비스로는 현재 보험상태 진단 가입 및 연계한 보험 상품 제공 서비스, 상담서비스 등을 예로 들 수 있다. 전통적으로 보험은 장기간 계약상품이 많고 설계사 등 인적자원에 대한 의존도가 높아 디지털 기술을 활용이 적은 편에 속한다. 그러나 핀테크와 보험이 결합한 인슈어테크가 확대되면서, 보험 시장 생산성을 제고하고, 신성장동력을 개척하기 위해 많은 금융시장 참여자들이 관심을 가지고 있다. 빅테크의 인슈어테크 진입은 플랫폼을 활용하여 보험금 청구 간소화 서비스, 웨어러블 기기 등을 연결한 고객 맞춤형 보험 상품 제공 등 더욱 편리한 형태의 보험 서비스를 제공할 수 있다. 금융감독원(2019b)은 글로벌 인슈어테크 투자 규모가 2016년 1,4조 원에서 2018년 3.5조 원까지 급증한 현황에 기반해 인슈어테크의 성장을 글로벌 핀테크 10대 트렌드 중 하나로 선정하였다.

국내 빅테크의 보험 영역에서는 카카오가 현재의 보험 상품과 상담사 연계를 넘어 직접 시장 진출을 위해 디지털 손해보험사 설립을 위한 예비 인가를 제출한 바 있다. 또한 네이버파이낸셜은 네이버 스마트스토어 입점 가맹점을 대상으로 개인정보유출 등의 위험에 대비한 개인정보보호 배상책임보험과 관련한 의무보험 서비스를 제공할 것으로 밝혔다<sup>10)</sup>.

### 3) 빅테크 금융서비스 관련 선행연구

핀테크 시장의 규모는 점점 더 커지고 있으며, 그 중 빅테크의 비즈니스 모델은 금융 산업의 전반에 막대한 영향력을 미칠 것으로 예상된다. 그러나 빅테크라는 개념이 핀테크에서 분화되지 오래지 않아 빅테크 금융서비스만을 대상으로 한 연구는 거의 이루어지지 않았다. 국내 빅테크 카카오페이에

---

10) <https://campaign.naver.com/insurance/?privacy> (2021.04.29 검색)

초점을 맞춘 연구가 존재하나(김소담·양병영, 2015; 이윤정·김승인, 2017; 정영수·정철호, 2019), 빅테크의 플랫폼적 특성보다는 핀테크의 일종으로서 금융서비스 제공에 초점이 맞춰져 있다.

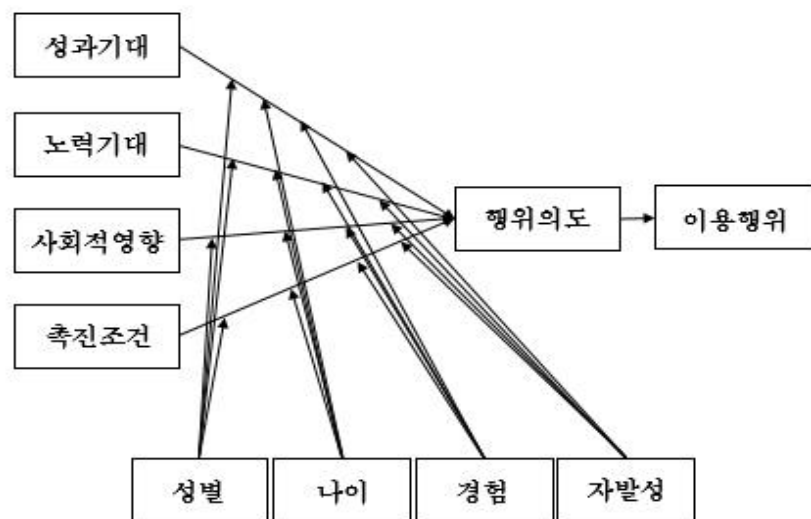
빅테크라는 개념이 핀테크에서 분화된지 오래지 않았기 때문에 빅테크 금융서비스와 관련한 선행연구는 법, 규제 측면 위주로 이루어지고 있다. Rodríguez·Ortún (2020)은 금융 산업의 신성장 패러다임이 핀테크에서 빅테크로 중심으로 전환되고 있는 상황에 대한 개괄적 논의를 바탕으로 빅테크의 규제책에 대한 조언을 제시하였다. Frost et al.(2019)은 신용거래에 초점을 맞추어 세계 각국의 빅테크의 금융서비스 제공을 살펴본 결과 금융 시장과 관련한 규제가 상대적으로 덜 발달한 국가에서 더 많은 거래가 이루어지고 있음을 확인하였고, Cornelli et al.(2020)은 빅테크의 신용거래의 확대를 통한 과도한 부채 증가와 이것이 금융안정에 미치는 영향에 대해 논의하고 관련한 국제적 기준 마련의 필요성에 대해 소구하였다.

국내에서는 김자봉·이대기(2020)의 연구에서 아마존의 금융사 제휴를 통한 금융업 진출 사례를 중심으로 빅테크 금융서비스에 대해 살펴보고, 빅테크 사업자의 금융업 진출에 대한 정책적 함의를 논의한 바 있다. 구본성(2020)은 빅테크 사업자의 특성과 영향력 분석을 분석하고 대형IT기업의 금융업 진출과 관련하여 행위 기준과 책임 범위에 대해 논의하였다. 이어 구본성(2021)은 빅테크 기업이 가지는 금융성에 대한 논의와 정책적 규율방향에 대해서도 제언한 바 있다. 이보미(2020a, 2020b) 역시 빅테크의 금융업 진출 및 금융서비스 확대와 관련해 빅테크 기업의 특성에 따라 정보의 비대칭으로 인한 금융 독점에 대한 우려점과 금융안정에 미치는 영향에 대해 고찰하고, 관련한 규범 정비를 위한 방향에 대해 제언하였다.

### 3. 통합기술수용이론(UTAUT)

#### 1) 통합기술수용이론의 개념과 구성변수

통합기술수용이론(UTAUT, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)은 Venkatesh et al.(2003)이 기술 수용에 관련한 모델 8가지 (1) 합리적 행위이론(Theory of Reasoned Action, TRA), (2) 기술수용모형 (Technology Acceptance Model, TAM), (3) 동기 모형 (Motivation Model), (4) 계획적 행동이론 (Theory of Planned Behavior), (5) 합리적 행위이론과 계획적 행동이론의 혼합모형 (Combined TRA-TPB), (6) PC사용모형 (Model of PC Utilization), (7) 혁신확산이론 (Innovation Diffusion Theory ,IDT), (8) 사회인지이론 (Social Cognitive Thoery, SCT)를 통합하여 정리하고, 실증적으로 분석하여 제시한 기술수용모델이다.



<그림1> 통합기술수용이론 모델

통합기술수용이론(UTAUT)은 이전에 확립된 8가지의 모델의 필수적인 개념 32가지를 포함하여 각 이론 간의 개념적 경험적 유사성을 실증적으로 비교하였고, 성과 기대, 노력 기대, 사회적 영향, 촉진조건이라는 핵심 변수와 성별, 연령, 경험, 자발성의 조절변수가 행위의도와 이용행동에 중요한 역할을 할 것이라고 이론화하였다(Venkatesh et al., 2003).

성과기대(Performance Expectancy)는 새로운 정보기술을 사용하는 것이 어떠한 작업의 성과를 향상시키는 데 도움이 될 것으로 믿는 정도를 의미한다(Davis et al, 1989; Venkatesh et al., 2003). 이는 Davis et al.(1989) 등에서 정리한 기술수용모형(TAM)의 인지된 유용성(Perceived Usefulness), 행위를 함으로써 얻는 결과물에 대한 기대인 외재적동기(Extrinsic Motivation), 혁신확산이론(IDT)의 상대적 이점 등의 개념에 뿌리를 두는 개념이다.

노력기대(Effort Expectancy)는 새로운 정보기술을 사용하는 것이 용이하다고 믿는 정도를 나타내는 개념으로(Davis et al, 1989; Venkatesh et al., 2003, Venkatesh et al. 2012), 기술수용모형(TAM)과 혁신확산이론의 인지된 사용용이성(Perceived Ease of use), PC사용이론의 복잡성과 유사한 개념이다. 사회적 영향(Social Influence)은 한 개인이 새로운 정보기술이나 서비스 수용하는 데 있어, 중요한 주변인이 해당 기술을 수용 및 사용해야 한다고 믿는 정도이다(Venkatesh et al., 2003). 이는 주변의 중요한 사람들의 의견이 개인의 의사결정에 영향을 미친다는 합리적 행위이론이나 계획적 행동이론(TPB)의 주관적 규범(Subjective norm) 등을 종합한 개념이다.

혁신확산이론(IDT)의 호환성(Compatibility), PC사용이론의 촉진 조건 등을 정리한 개념인 촉진조건(Facilitating condition)은 새로운 시스템이나 서비스 사용을 지원하기 위한 조직적, 기술적 기반 등의 인프라가 갖춰졌다고 믿는 정도로 정의된다(Venkatesh et al., 2003).

Venkatesh et al.(2003)은 이러한 핵심변수로 구성된 통합기술수용이론(UTAUT) 모델이 각 모델의 한계점을 보완하여, 가장 널리 쓰이는 기술수용모델인 TAM보다 20~30% 향상된 설명력을 갖는다고 보고하였다. 또한 Venkatesh et al.(2012)에서는 통합기술수용모형을 통해 피고용자의 기술수용을 분석한 시계열적 현장연구에서 행동 의도의 70%, 기술 사용 행동의 50% 이상을 설명한 바 있다.

## 2) 통합기술수용이론(UTAUT)을 적용한 핀테크, 빅테크 관련 선행연구

통합기술수용이론(UTAUT)은 새로운 기술이 어떠한 분야에 접목되었을 때 이에 대한 소비자들의 수용을 알아보기 위해 자주 적용되는 연구모형이다. 국내 금융분야에서도 인터넷 뱅킹 이후 신기술 및 금융혁신을 도입에 대한 연구에서 소비자의 수용을 알아보기 위해 통합기술수용이론(UTAUT) 모형을 사용한 선행연구를 다수 찾아볼 수 있다.

지급결제(간편결제)와 관련하여 이에림(2020)은 기대일치모델과 통합기술수용이론모델을 응용해 간편결제서비스 경험이 있는 236명을 대상으로 사용만족과 지속사용의도를 분석하였다. 그 결과, 간편결제 서비스 이용경험에 대한 기대일치가 성과기대, 노력기대에 유의한 정(+)의 영향을 미치며 이를 매개로 성과기대, 노력기대가 사용자 만족 및 지속사용의도에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 드러났다. 사회적 영향과 습관 역시 소비자만족 및 지속사용의도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최수정·강영선(2016)에서도 대학생 207명을 대상으로 모바일 간편결제 수용의도에 대해 UTAUT 모델을 활용하여 핵심변수로 혁신성, 네트워크 효과기대, 신뢰를 추가하여 실증분석을 진행하였다. 분석 결과 혁신성을 제외한 성과기대, 노

력기대, 사회적영향, 네트워크 효과기대, 신뢰 모든 변수가 지속사용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

인터넷전문은행에 관련하여 김성환·박동규(2017)는 568명을 대상으로 UTAUT 모델에 지각된 위험과 인터넷전문은행 기대특성, 사용자특성을 선행변수로 설정하고, 조절변수 휴리스틱을 추가하여 사용의도 분석 연구를 진행하였다. 연구 결과 인터넷 전문은행 기대 특성 중 투자기회확장과 거래 효율성이 성과기대에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 서비스 다양성은 노력기대에 부(-)적 영향을, 거래효율성은 정(+)적 영향을 미쳤다. 지각된 위험 중 개인적인 정보보안 위험이 사회적 영향에 유의한 부(-)적 영향을 미쳤으며, 사용자의 혁신적 성향은 노력기대에 유의한 정(+)의 영향을 보였다. 핵심변수 성과기대, 노력기대, 사회적영향, 촉진조건은 모두 사용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정유진·박현숙(2018)은 UTAUT 모델에 선행변수로 경제성, 혁신성, 신뢰성을 추가하여 367명을 대상으로 인터넷전문은행 수용의도를 분석하였다. 선행변수 경제성은 핵심변수 성과기대, 노력기대에, 혁신성은 노력기대에, 신뢰성은 수용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 기존의 핵심변수 성과기대, 노력기대, 사회적 영향은 수용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

텍스트나 음성으로 대화하는 금융권 챗봇의 서비스 수용의도와 관련하여 김진우 외(2019)는 통합기술수용이론(UTAUT) 모델에 핵심변수로 정보의 신뢰성과 보안의 신뢰성을 추가한 모델을 제안하였다. 인터넷뱅킹 이용경험이 있는 만 20세 이상을 대상으로 실증분석한 결과, 성과기대, 노력기대, 사회적영향, 정보의 신뢰성, 보안의 신뢰성 모든 변수가 챗봇 서비스 수용의도에 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김은석·김영준(2019)은 인슈어테크 서비스에 대한 수용의도 분석을 위해

통합기술수용이론 모형에 서비스특성요인(시스템품질, 정보품질, 서비스품질)과 사용자특성요인(개인혁신성, 자기효능감, 인지된 위험)을 선행요인으로 투입하여 실증연구를 진행하였다. 디지털 보험플랫폼서비스 사용경험이 350명을 대상으로 연구를 진행한 결과, 성과기대에는 정보품질과 서비스 품질이, 노력기대에는 정보품질이 영향을 미치는 것을 확인하였다. 또한, 사용자 특성인 개인혁신성은 성과기대와 노력기대, 사회적 영향 모두에 영향을 미쳤으며, 자기효능감은 성과기대에, 인지된 위험은 성과기대와 노력기대에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 서비스 품질요인과 사용자 특성요인은 UTAUT의 핵심 변수인 성과기대, 노력기대, 사회적 영향을 매개로 하여 사용자의 수용의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

조봉주(2019)의 박사학위 논문에서는 UTAUT 모델의 촉진조건 대신 핵심 변수로 인지된 위험을 추가하고, 핵심변수와 수용의도 사이에 신뢰를 매개 변수로 설정하여 금융소비자 366명의 투자결정 지원을 위한 수학 알고리즘 로보어드바이저의 수용의도를 분석하였다. 로보어드바이저에 대한 노력기대와 사회적영향은 수용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 매개 변수인 신뢰 역시 수용의도에 유의한 정(+)적 영향을 미쳤다. 매개변수 신뢰에는 핵심변수인 성과기대, 노력기대, 사회적영향이 정(+)적 영향을 인지된 위험이 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표3> 통합기술수용이론 모델을 적용한 핀테크, 빅테크 금융서비스 관련 선행연구

적용분야	저자 (년도)	추가변수	효과
지급결제 (간편결제)	이예림 (2020)	기대일치(선행), 습관(매개), 사용자 만족(종속)	노력기대(+) 성과기대(+) 사회적 영향(+) 습관(+) ~ 이용만족(+), 지속사용의도(+)

	최수정, 강영선 (2016)	혁신성(핵심), 네트워크 효과 기대(핵심), 신뢰(핵심)	성과기대(+), 노력기대(+), 사회적 영향(+), 혁신성(n.s), 네트워크 효과기대(+), 신뢰(+), ~ 수용의도(+)
인터넷전 문은행	김석환, 박동규 (2017)	사용자 특성(조절, 선행), 지각된 위험(선행), 인터넷전문은행 기대특성(선행)	성과기대(+), 노력기대(+), 사회적 영향(+), 촉진조건(+), ~ 수용의도(+)
	정유진, 박현숙 (2018)	경제성(선행), 혁신성(선행), 신뢰성(선행), 소득(조절)	*경제성(+), 성과기대(+), 노력기대 (+) *혁신성(+), 노력기대 (+) *신뢰 (+), 성과기대 (+), 노력기대 (+) 사회적영향 (+) ~ 수용의도(+)
챗봇	김진우 외 (2019)	정보신뢰(핵심), 보안신뢰(핵심)	성과기대(+), 노력기대(+), 사회적 영향(+), 정보신뢰(+), 보안신뢰 (+) ~ 수용의도(+)
인슈어테크	김은석, 김영준 (2019)	서비스품질 특성(선행), 사용자 특성(선행)	성과기대(+), 노력기대(+), 사회적영향 (+) ~ 수용의도(+)
로보어드바이저	조봉주 (2019)	인지된 위험(핵심), 신뢰(매개)	*성과기대(+), 노력기대(+), 사회적 영향(+), 인지된 위험(-) ~ 신뢰(+), ~ 수용의도(+) *성과기대(n.s), 노력기대(+), 사회적 영향(+), 인지된위험(n.s) ~ 수용의도(+)

#### 4. 빅테크 금융서비스 관련 소비자특성 변수 고찰

앞서 살펴본 바와 같이, 빅테크는 ICT 기반 대형 플랫폼 사업자가 금융시장에 진출한 것으로 금융 고유의 기능에 혁신적 기술력이 결합된 서비스를 제공한다. 즉, 빅테크 금융서비스를 선택하고 이용하는 데에 영향을 미치는 소비자 특성은 기존의 금융서비스, 기존의 플랫폼 사업자를 선택할 때의 그것과는 다를 것으로 판단되었다. 선행연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 빅테크 금융서비스와 관련된 소비자특성을 살펴보고자 한다.

##### 1) 재무관리역량

소비자의 금융의사결정과 관련한 내재적 능력을 뜻하는 재무관리역량(Financial Competence)은 재무역량, 재무능력(financial capacity)이라고도 하며, 영어로는 Financial Capacity, Financial Capability 등이 혼용된다.

김정현(2011)은 여러 분야에서 논의된 내용을 종합하여 관련 척도를 개발하는 박사학위 연구에서 재무관리역량(Financial Competence)을 ‘소비자가 시장 내 적절한 역할을 수행하고, 금융 환경 변화에 적응하며 자신의 재무 목표를 달성할 수 있도록 하는 태도, 지식, 기능의 총체’로 정의하였다. 김미리·김시월(2011), 김병태 외(2014), 이지혜·주소현(2013), Yu et al.(2019) 등 다양한 선행연구에서는 재무지식, 재무행동, 재무태도 등 재무관리역량의 구성요인에 관한 연구가 이루어진 바 있다.

재무관리역량과 유사한 의미로 사용되는 금융이해력(Financial Literacy)은 합리적이고 건전한 금융생활을 위해 필요한 금융지식, 금융행위, 금융태도 등 금융에 대한 전반적인 이해도를 뜻한다(금융감독원, 2021). OECD 산하 경제·금융교육에 관한 글로벌 협력기구(INFE: International Network on

Financial Education)에서는 금융이해력을 ‘건전한 금융결정을 내리는데 필요하며 궁극적으로 개인의 금융복지를 달성하는데 필요한 인지, 지식, 기능, 태도와 행동의 결합체’로 정의하였다. 이는 Fernandes et al.(2014), Kapadia(2019)의 선행연구에서 저축, 대출, 돈의 사용 및 관리 등 재무관리에 대해 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있는 능력으로 정의하기도 하였다.

금융감독원의 2020 전국민 금융이해력 조사 결과에 따르면 우리나라 성인(만 18세~79세)의 금융이해력 점수는 평균 66.8점으로 OECD의 2019년 평균인 62점을 약간 상회하였다. 금융지식이 73.2점, 금융행위가 65.5점, 금융태도가 60.1점으로, 금융태도 부문에서 OECD 평균보다 약간 낮았다. 부문별 최소목표달성비중은 금융지식이 68%, 금융행위가 61.9%, 금융태도가 39.9%로, 금융이해력 수준은 대체로 양호하나 금융태도 부문에서 미흡한 것으로 나타났다(금융감독원, 2021).

이러한 재무관리역량은 다양한 선행연구를 통해 소비자의 금융의사결정에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Li et al.(2020)은 2015 NFCS(National Financial Capability Study) 자료를 이용하여 미국 금융소비자 19,748명의 모바일 결제 서비스 채택에 대해 살펴본 결과, 재무지식에 대한 주관적 평가가 높고 객관적 재무지식이 낮을수록 모바일 결제 서비스 채택에 유의한 영향을 미친다고 밝혔다. 반면, 독일 가계의 핀테크 전환 의도를 분석하기 위해 323가구를 대상으로 한 Jünger · Mietzner(2020)의 연구에서는 금융과 관련한 친밀성 및 전문지식이 높은 가계일수록 핀테크로의 전환의도가 높은 것으로 나타났다. Yoshino et al.(2020)은 2019 일본 은행의 금융이해력(Financial Literacy) 조사결과를 이용하여 전자화폐 이용, 모바일 지급결제 어플리케이션 사용, 가상화폐 소유 등 핀테크 수용을 조사한 결과, 재무지식과 재무기능을 포함한 금융이해력이 높을수록 핀테크 서비스 이용 가능성에 정적으로 유의한 영향을 미친 것을 확인하였다.

Liu Yi·주소현(2020)은 중국 온라인 보험회사인 중안보험 웹사이트에서 보험상품 구매경험이 있는 325명을 대상으로 지각된 품질이 만족 및 재이용 의도에 미치는 영향을 검증한 결과, 금융지식이 높을수록 정보품질의 인식에는 부(-)적 영향을 미쳤으나, 재이용의도에는 정(+)적 영향을 미치는 것을 확인하였다. 서인주(2020)는 20대 215명을 대상으로 국내 인터넷 전문은행 서비스 품질 및 충성도를 분석한 연구에서 금융소비자지식과 재무관리기능의 항목이 포함된 인터넷전문은행활용능력을 측정하였다. 조사 결과 인터넷전문은행활용능력은 서비스품질 인지에서 유의한 차이를 보이지 않았으나, 금융소비자지식의 경우 금융소비자능력이 높을수록 기존 은행과의 차별성에 관련한 고객 대응성에 대한 평가가 높은 것으로 나타났다.

<표 4> 재무관리역량 관련 선행연구

연구 분야	저자 (년도)	역량 분야	연구 내용
인터넷 보험	Liu Yi, 주소현 (2020)	지식	중국 금융소비자의 일반적 특성과 보험 보유 여부, 금융지식이 지각된 품질(정보, 시스템, 서비스)을 매개로 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향에 대한 경로 분석
인터넷전문 은행	서인주 (2020)	지식, 기능	위계적 회귀분석을 통해 금융소비자의 일반적 특성과 인터넷전문은행의 인지도, 금융소비자지식과 전문은행 활용능력이 인터넷전문은행 서비스 품질 인식 및 충성도에 미치는 영향 분석
모바일 결제서비스	Li et al. (2020)	지식	회귀분석을 통해 미국 금융소비자의 인구통계학적 특성과 위험 수용성향,

			객관·주관적 금융지식수준이 모바일 결제서비스 채택 정도에 미치는 영향 분석
핀테크	Jünger M, Mietzner, M (2020)	지식	회귀분석을 이용하여 인구통계학적 특성과 신뢰, 가격, 투명성, 위험, 인내, 재무 지식에 대한 주관적 평가, 재무 관련 특성이 독일 가계의 핀테크 전환의도에 미치는 영향 분석
	Yoshino et al. (2020)	지식, 기능	핀테크 이용의도에 관련하여 일본 금융소비자의 금융 문해력이 미치는 영향 분석

## 2) 기술 준비도

기술준비도(Technology Readiness)는 가정생활이나 직장에서 목표를 달성하기 위해 새로운 기술을 수용하고 사용하려는 의도를 의미하며 셀프서비스 기술 확산 평가에 있어서 중요한 개념이다(Lin · Hsieh, 2006; Parasuraman, 2000; Parasuraman · Colby, 2015).

Parasuraman(2000)은 Mick · Fournier(1998)의 8가지 기술 역설에 대한 이분법 등 다양한 선행연구를 통해 소비자들이 기술 기반 상품이나 서비스에 호의적인 관점과 비호의적인 관점을 동시에 가지고 있다는 점에 초점을 맞춰 소비자 반응이나 심리상태를 통한 신기술 채택을 설명하는 기술준비도 척도(Technology Readiness Index) 1.0을 개발하였다. 이후 Parasuraman · Colby(2015)는 기술의 발전속도를 고려해 척도를 간결하고 현대적으로 개선한 기술준비도 척도 2.0 (TRI 2.0)을 제안하였다.

기술준비도 척도는 촉진 변수인 낙관성(Optimism), 혁신성(Innovativeness)와 억제 변수인 불편감(Discomfort), 불안감(Insecurity) 총 4가지 차원의 항목으로 구성되어 있다. 기술준비도는 소비자의 기술기반 서비스 이용에 대

한 긍정적 측면(낙관성, 혁신성)과 부정적 측면(불편감, 불안함)을 모두 포함해 수용의도를 설명할 수 있는 척도이기 때문에 TAM의 선행변수로 기술준비도 수용모형(TRAM, Intergrated technology readiness and acceptance model)으로 사용되기도 한다. Napitupulu et al.(2020)은 인도네시아의 어플리케이션 채택에 대한 의도를 분석하기 위해 통합기술수용이론(UTAUT) 모델과 기술준비도를 합친 TRUAUT 모델을 제안한 바 있다.

촉진 변수인 낙관성(Optimism)은 ‘기술에 대한 긍정적 견해로 새로운 기술이 삶에 대한 통제 및 유연성과 효율성을 증가시킬 것이라는 믿음’을 의미한다(Parasuraman, 2000; Parasuraman · Colby 2015). 기술에 대한 낙관성이 낮은, 즉 기술에 대해 비관적인 소비자는 기술제품이 제공할 혜택에 의구심을 갖고, 효용이 실제보다 과장되었다고 느끼지만(한상린 · 박수민, 2009), 낙관성이 높은 소비자는 새로운 기술을 습득하고 사용하면서 그를 통한 편의성 또는 효율성 등의 효익을 얻기를 기대한다. Magotra et al.(2016)에서는 인터넷 뱅킹 서비스에 대한 태도와 수용의도에 주요 결정요인으로 낙관성, 혁신성, 위험감수성향, 사회적 영향 등을 꼽았는데, 그 중 낙관성은 기술 채택에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Parasuraman(2000)은 다른 촉진변수인 혁신성(Innovativeness)은 새로운 기술을 사용해보는 선구자나 그러한 생각의 리더가 되고자 하는 경향이라고 정의하였다. 혁신성이 낮은 소비자는 신기술에 크게 관심이 없고, 습득의지가 높지 않지만 (한상린 · 박수민, 2009), 혁신성이 높은 소비자는 새로운 기술을 사용해보고자 하는 동인이 높아 기술 사용을 즐긴다고 할 수 있다. 혁신성은 조진완 · 이종호(2014), 이예림 · 김학민(2019) 등 다양한 선행연구에서 TAM의 핵심변수나 사용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 그러나 Walczuch et al.(2007)의 연구에서는 혁신성이 TAM의 인지된 사용 용이성에 부(-)적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 혁신

성이 높은 소비자일수록 신기술에 대해 잘 알기 때문에 기술에 대한 요구 수준이 높아 더 비판적인 것으로 해석되었다.

한편, 억제 변수인 불편함(Discomfort)은 기술에 대한 통제력 부족이나 기술에 의해 압도당하는 기분으로 인한 불편한 감정을 뜻한다(Parasuraman, 2000). Khadka(2018)의 연구에서는 불편감이 모바일 뱅킹 서비스의 인지된 유용성에 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것을 확인하였는데 즉, 불편감이 높을수록 소비자는 내적 통제를 상실했다고 느껴 기술에 대한 거부감이 커지기 때문에 기술 수용의도는 낮아진다고 할 수 있다.

또 다른 억제 변수인 불안감(Insecurity)은 기술에 대한 불신이나 기술이 제대로 작동할지에 대한 회의감을 의미한다(Parasuraman, 2000). 불안감은 온라인상 개인정보 유출 및 업무 수행에 대한 걱정, 불신을 나타내는 성향으로, 진정숙 외(2019)의 연구에서 핀테크에 대한 태도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉, 불안감이 높은 소비자는 기술에 대한 신뢰 수준이 낮아 현재의 상태를 유지하려는 편향이 높게 나타난다고 할 수 있다.

서비스 영역에서 기술의 영향력이 증가함에 따라, 다양한 선행연구에서 기술기반 서비스 및 상품 수용에 대한 소비자특성을 측정하는 척도로 기술준비도가 사용되었다. Zeithaml et al.(2002)는 소비자의 웹 기반 행동의 이해와 관련한 변수로 기술준비도를 꼽았으며, Lin · Hsieh(2006)은 셀프 서비스 기술에 대한 소비자들의 인식 및 수용의도 연구에서 기술준비도 척도와 셀프 서비스 기술이 서로 관련되어 있음을 밝혔다.

한상린 · 박수민(2009)은 기술기반 셀프서비스(SST, Self Service Technology)인 영화티켓 무인발급기 이용 경험이 있는 210명을 대상으로 기술준비도가 SST 태도 및 사용 의도에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 억제변수인 불편감, 불안감보다 촉진변수인 낙관성과 혁신성의 기술준비

도가 SST에 대한 태도 형성에 더 많은 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 카오뱅크 및 모바일뱅킹 사용자 433명을 대상으로 인터넷전문은행 사용의도를 분석한 이예림·김학민(2019)의 연구에서도 TAM 모델의 핵심변수인 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성에 기술준비도가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 촉진변수인 낙관성과 혁신성이 정(+)의 유의한 영향을, 억제변수인 불안감이 부(-)의 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이지은·신민수(2011)는 스마트폰 기반 셀프서비스인 모바일뱅킹의 채택에 영향을 미치는 요인분석 연구에서 스마트폰 이용자 210명을 대상으로 실증 분석한 결과, 긍정적 기술준비도는 TAM의 핵심변수인 인지된 유용성과 인지된 사용 용이성에 정(+)적 유의한 영향을, 부정적 기술준비도는 인지된 유용성에 부(-)적 유의한 영향을 미친다고 밝혔다. Rahman et al.(2017)은 금융 포용에 관한 맥락에서 방글라데시의 모바일 화폐서비스 bKash에 대한 영세사업자 360명의 기술준비도와 인지된 유용성, 인지된 사용 용이성, 주관적 복지간의 관계를 분석한 결과, 낙관성과 혁신성은 인지된 유용성과 사용 용이성에 모두 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 불편감은 인지된 사용 용이성에만, 불안감은 인지된 유용성에만 부(-)적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 인지된 유용성과 인지된 사용 용이성은 주관적 복지에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다.

<표 5> 기술준비도 관련 선행연구

적용분야	저자 (년도)	연구 변수	연구내용
웹서비스 기술	한상린, 박수민 (2009)	기술 준비도, 지각된 유용성, 지각된 사용 용이성, 즐거운, 종업 원과의 상호작용에 대한 욕구, SST 태 도, SST 사용의도	인지적 차원의 TAM 변수와 감정적 차원의 변수를 매개로 하여 기술준비도 척도가 SST 에 대한 태도와 수용의도에 미 치는 영향 분석
인터넷 전문 은행	이예림, 김학민 (2019)	기술 준비도, 제도 기 반 신뢰, 인지된 유용 성, 인지된 용이성, 지속사용의도	TAM 모형에 기반하여 기술 준비도와 제도기반 신뢰가 지 속사용에 미치는 영향 분석
모바일 뱅킹	이지은, 신민수 (2011)	긍정적 기술준비도, 부정적 기술준비도, 전문지식, 인지된 이 용 용이성, 인지된 유 용성, 이용의도	긍정적, 부정적 기술준비도와 전문지식이 TAM 모형을 통 해 인지된 이용용이성과 인지 된 유용성을 매개로 이용의도 에 미치는 영향 분석
모바일 화폐	Rahman et al. (2017)	기술준비도, 인지된 유용성, 인지된 사용 용이성, 주관적 복지	기술준비도가 TAM모형을 통 해 인지된 이용 용이성과 인지 된 유용성을 매개로 주관적 복 지에 미치는 영향 분석

### 3. 사업자에 대한 신뢰

현대 경제 사회는 자본 공여자와 자본 수요자 사이에서 일정한 계약 하에 이뤄지는 화폐의 순환인 금융 거래를 통해 운영되고 있다. 거래 상대가 계약을 이행할 것이라는 신뢰를 바탕으로 거래가 이루어지기 때문에 금융산업은 그 특성상 신뢰가 그 무엇보다 중요한 산업이다.

신뢰는 과거의 상호작용을 바탕으로 하여 거래 당사자 간 상대방의 취약성을 이용하지 않을 전제로 ‘상대가 믿을만하고 진실할 것에 대한 기대를 바탕으로 상대에게 기꺼이 의지하려는 의도’로 정의할 수 있다(Morgan · Hunt, 1994; 차경욱, 2019; 김민정 외, 2020). 황현주 · 김정균(2018)은 모바일 간편송금 수용의도에 관한 연구에서 제공자 신뢰를 ‘모바일 간편송금 서비스를 제공하는 기업에 대한 사용자 개인의 믿음의 정도’로 정의하고 연구를 진행한 바 있다.

Morgan · Hunt(1994)의 신뢰-몰입 이론(trust-commitment theory)에서는 소비자의 신뢰와 몰입이 관계 마케팅을 수행하고 장기적인 관계를 유지하기 위한 결정요인으로 설명했다. 특히 금융상품의 품질은 제한된 규제 환경 내 유형적인 특성이 없어서 실제로 차별화가 가능한가에 대한 근본적인 의문이 존재하기 때문에 브랜드, 즉 특정 사업자에 대한 신뢰는 매우 중요하게 여겨진다(홍성태 외, 2012). 강맹수(2018)는 시장을 선점한 로보어드바이저 스타트업보다 후발주자로 참여한 신뢰도 있는 기존 금융회사가 더 빠르게 성장하는 것에 대해, 금융서비스 제공자에 대한 신뢰도가 높을수록 혁신적 서비스가 더욱 빠르게 확산되는 것으로 해석하였다.

소비자의 금융의사결정에서 사업자에 대한 신뢰를 분석한 선행연구는 다음과 같다. 천성용(2011)의 FGI 및 1,000명 대상의 웹 서베이를 통한 금융소비자들이 서비스 선택 시 중요하게 생각하는 속성에 대한 실증분석 연구에서

는 금융회사에 대한 신뢰 등이 포함된 관계 혜택이 상품 수익성 다음으로 중요한 요인으로 나타났다. 장형유·정기한(2007)의 소매금융서비스산업에서 고객 애호도 형성 과정에 관한 연구에서도 343명을 대상으로 실증분석한 결과 사업자를 지속적으로 믿고 거래할 수 있다는 신뢰도가 고객 애호도 형성에 정적으로 유의한 영향을 미친다고 밝혔다. 재무설계 및 상담 과정에서 서비스공정성과 서비스 품질이 소비자 만족에 미치는 영향을 분석한 차경욱(2019)의 연구에서는 서비스 제공자에 대한 소비자신뢰를 매개변수로 사용하였는데, 322명을 대상으로 실증분석한 결과 소비자신뢰가 소비자만족에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다.

김종택·김세범(2012)의 금융상품 교차구매 의도에 대한 실증 분석 연구에서도 증권사에 대한 신뢰는 구조적 유대와 구매 편의성에 영향을 받음과 동시에 매개변수로서 교차구매 의도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최유정·최훈(2017)은 모바일 간편결제 서비스 이용 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석한 연구에서 서비스 제공자를 대상으로 한 인지적 신뢰와 감정적 신뢰 모두 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미친다고 밝혔다. 황현주·김정균(2018)은 이와 반대로 모바일 간편송금 서비스에 있어 사용자의 서비스 수용을 저해하는 요인을 분석하였다. 통합기술수용이론(UTAUT) 모델을 응용하여 핵심변수 지각된 위험과 선행변수 제도적 신뢰, 제공자 신뢰를 추가해 123명을 대상으로 실증 분석한 결과 제도적 신뢰와 제공자 신뢰 둘 다 지각된 위험에 유의한 부(-)적 영향을 미치며, 지각된 위험은 사용자 저항의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다.

<표 6> 사업자에 대한 신뢰 관련 선행연구

적용 분야	저자 (년도)	연구 변수	연구내용
금융 의사 결정	천성용 (2011)	관계혜택, 지점만족, 상품수익성, 회사 안정성, 이용편의성, 사회공헌, 상품 다양성	소비자가 금융서비스 선택시 중요하게 여기는 요소에 대한 FGI 분석 및 특성별 속성 중요도 실증 비교 분석
금융 상품 구매	김종택, 김세범 (2012)	사회적 유대, 구조적 유대, 지리적 편의성, 구매 편의성, 만족, 신뢰, 교차구매 의도	증권사의 교차판매에 대해 관계유대와 편의성이 만족과 신뢰를 매개하여 교차구매 의도에 미치는 영향 분석
재무 설계 및 상담	차경욱 (2019)	서비스공정성, 서비스품질, 소비자신뢰, 소비자만족	FAIRSERV 모형을 적용하여 서비스 공정성과 서비스 품질이 소비자신뢰를 통해 직·간접적으로 소비자만족에 미치는 다차원적 영향 분석
모바일 간편 결제	최유정, 최훈 (2017)	시스템 품질, 서비스 품질, 인지적 신뢰, 감정적 신뢰, 만족도	모바일 간편결제 시스템 품질과 서비스 품질이 인지적 신뢰와 감정적 신뢰를 매개로 하여 만족도에 미치는 영향 분석
모바일 간편 송금	황현주, 김정균 (2018)	지각된 위험, 타인모방, 모바일 리터러시, 성과기대, 노력기대, 사용자 저항의도	제도적 신뢰와 제공자 신뢰를 지각된 위험의 선행변수로, 조절초점을 조절변수로 하여 지각된 위험, 타인모방, 모바일리터러시, 성과기대, 노력기대가 사용자 저항의도에 미치는 영향 분석

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구문제 및 연구가설

본 연구에서는 빅테크 금융서비스 이용자 및 잠재적 이용자들을 대상으로 하여 인구사회학적 특성, 금융서비스 이용특성, 재무관리역량, 기술 준비도 수준에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도 차이를 분석하고, 이에 영향을 미치는 요인들을 구조적으로 검증하고자 한다. 이를 위해 재무관리역량과 기술준비도를 선행변수로 선정하여 통합기술수용이론(UTAUT) 모형을 기반으로 영향력을 파악하고자 한다. 또한 빅테크 사업자에 대한 신뢰도를 조절변수로 투입하여 빅테크 금융서비스 수용의도에 미치는 영향력 차이를 검증하고자 한다.

본 연구는 빅테크 금융서비스 수용의도에 영향을 미치는 요인을 재무관리역량과 기술역량 측면에서 분석함으로써, 금융소비자의 복합적 의사결정을 이해하고, 기술기반 금융상품에 대한 소비자 수용모델을 설명하고자 한다. 또한, 빅테크 사업자에 대한 신뢰를 조절변수로 추가함으로써, 금융서비스를 제공하는 플랫폼으로서의 빅테크 특성을 고려하고자 한다.

본 연구의 결과는 빅테크 금융서비스에 대한 소비자 수용의도를 심층적으로 분석하고, 법제 공백의 보완을 위해 금융소비자 보호 방안을 모색하는데에 활용될 수 있을 것이다. 이와 같은 연구목적을 달성하기 위해 설정한 연구문제 및 연구가설은 다음과 같다.

## 1) 연구문제 1 : 소비자 특성에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도 비교

연구문제 1 : 소비자 특성에 따라 빅테크 금융서비스 수용의도에 유의한 차이가 있는가.

연구문제 1-1 : 인구사회학적 특성에 따라 빅테크 금융서비스 수용의도에 유의한 차이가 있는가?

연구문제 1-2 : 금융서비스 이용 특성에 따라 빅테크 금융서비스 수용의도에 유의한 차이가 있는가?

연구문제 1-3 : 재무관리역량 수준에 따라 빅테크 금융서비스 수용의도에 유의한 차이가 있는가?

연구문제 1-4 : 기술준비도 수준에 따라 빅테크 금융서비스 수용의도에 유의한 차이가 있는가?

## 2) 연구문제 2 : 빅테크 금융서비스의 수용의도에 대한 구조모형 검증

### (1) 연구모형

연구문제 2는 통합기술수용이론(UTAUT)을 적용하여 빅테크 금융서비스 수용의도에 영향을 미치는 요인을 구조적으로 검증하고, 사업자에 대한 신뢰도의 조절효과를 분석하고자 한다. 기술과 금융이 결합된 빅테크 금융서비스의 특성을 반영하고, 이론적 배경과 선행연구를 참고하여 금융소비자의 재무관리역량과 기술준비도를 선행변수로 선정하였다. 연구문제 1의 결과를

바탕으로 척도순화과정을 거쳐 일부 항목을 제거한 후, 재무관리역량 중 재무관리기능과 기술준비도의 낙관성, 혁신성, 불편감을 최종 선행변수로 채택하였다.

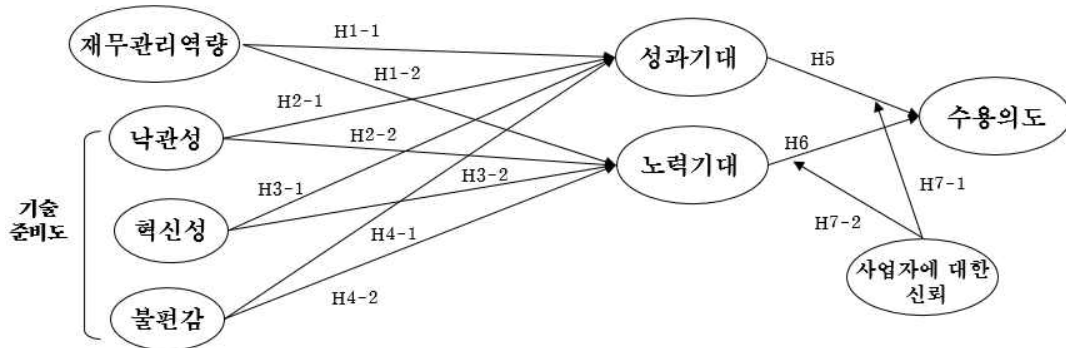
통합기술수용이론(UTAUT) 모형의 핵심 변수 중에서는 성과기대와 노력기대를 연구모형에 포함하였다. 한 개인이 새로운 정보기술이나 서비스를 수용하는데 중요한 주변인이 해당 기술을 수용 및 사용해야 한다고 믿는 정도를 의미하는 사회적 영향은 척도순화과정에서 삭제되었다. 새로운 서비스 이용의 조직적, 기술적 기반이 갖추어져 있다고 믿는 정도를 의미하는 촉진조건은 국내 인터넷 이용률<sup>11)</sup>이 95.9%에 달하고, 스마트폰 보유율<sup>12)</sup> 역시 95%에 육박하였으며, 국내 금융의 디지털 전환과 핀테크가 보편적으로 활성화되어 있다고 판단하여 본 연구모형에서 제외하였다. 조절 변수로는 연구문제 1에서 유의한 차이를 보이지 않았던 성별이나 연령 대신 빅테크 사업자의 중요한 특성인 사업자에 대한 신뢰를 투입하였다.

이와 같이 재무관리역량(재무관리기능)과 기술준비도의 낙관성, 혁신성, 불편감이 통합기술수용이론(UTAUT)의 성과기대와 노력기대를 매개로 하여 빅테크 금융서비스 수용의도에 미치는 영향력을 구조적으로 검증하고자 한다. 또한 빅테크 사업자에 대한 신뢰수준을 조절변수로 투입하여 빅테크 금융서비스 수용의도에 미치는 영향력의 차이를 검증하고자 한다.

---

11) [https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT\\_2KAAA13\\_OECD](https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_2KAAA13_OECD) (21.04.27 검색)

12) <https://www.yna.co.kr/view/AKR20190206008200009> (21.04.27 검색)



<그림 2> 연구모형

## (2) 연구가설

### ① 재무관리역량(재무관리기능)

재무관리역량 중 재무관리기능은 소비자가 적절하게 재무역할을 수행할 수 있도록 하는 소비자 능력의 실천적 측면으로, 김정현·최현자(2012)는 재무행동을 이끌어내는 직접적 요인인 재무관리기능 역량 부족이 재무적 복지를 저해할 수 있다고 밝혔다. 많은 선행연구에서 재무관리역량(재무관리기능)과 유사한 의미로 금융이해력(Financial Literacy)을 사용하였는데, De Bassa Scheresberg(2013)는 금융이해력 및 재무지식에 대한 자신감이 높을수록 고비용 대출을 적게 하고, 예방적 저축을 보유하는 등 경제적 복지에 중요한 금융 행동을 한다고 밝혔다. 즉, 재무관리기능 수준이 높을수록 소비자는 혜택이 많은 금융서비스를 사용하고, 포트폴리오를 다양하게 하려는 금융행동 등을 통해 재무적 복지 수준을 높이려고 할 것이다.

Aris-Oliva et al.(2019)에서는 암호화폐에 대한 수용의도에 금융이해력이

정(+)<sup>2</sup>의 유의한 영향을 미쳤으며, Morgan · Trinh(2020)에서도 금융이해력이 핀테크 상품에 대한 인식과 사용의도에 강한 정(+)<sup>2</sup>의 영향을 미치는 것을 확인하였다. Ramos(2017)의 밀레니얼 세대의 핀테크 수용의도와 관련한 연구에서는 금융이해력이 통합기술수용이론(UTAUT)의 노력기대와 핀테크 수용의도에 유의한 정(+)<sup>2</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 노력기대는 수용의도에 유의한 영향을 미치지 못했다.

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 재무관리역량이 빅테크 금융서비스의 성과기대, 노력기대에 유의한 영향을 미칠 것으로 판단하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1-1 : 재무관리역량은 빅테크 금융서비스에 대한 성과기대에 정(+)<sup>2</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 재무관리역량은 빅테크 금융서비스에 대한 노력기대에 정(+)<sup>2</sup>의 영향을 미칠 것이다.

## ② 기술준비도 : 낙관성(Optimism)

낙관성(Optimism)은 새로운 기술을 사용함으로써 삶에 대한 통제력이나 업무의 유연성, 효율성이 향상된다고 생각하는 긍정적인 관점이다. Ammar · Ahmed(2016)는 통합기술수용이론(UTAUT)을 이용하여 모바일뱅킹 채택의도를 분석한 연구에서 낙관성을 가진 소비자일수록 셀프서비스기술, 즉 모바일뱅킹 사용의도가 긍정적인 것으로 나타났다고 밝혔다. 인터넷뱅킹에 대한 브라질 금융소비자의 이용의도를 분석한 Pires et al.(2011)의 연구에서는 기술준비도 중 낙관성만이 지속사용의도에 유의한 정(+)<sup>2</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이에 본 연구에서는 기술준비도의 낙관성이 빅테크 금융서비스의 성과기대, 노력기대에 중요한 영향을 미칠 것으로 판단하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2-1 : 낙관성은 빅테크 금융서비스에 대한 성과기대에 정(+)<sup>의 영향을</sup> 미칠 것이다.

가설 2-2 : 낙관성은 빅테크 금융서비스에 대한 노력기대에 정(+)<sup>의 영향을</sup> 미칠 것이다.

### ③ 기술준비도 : 혁신성(Innovativeness)

기술 사용에 대한 선구자 또는 관련한 사상 선도자가 되려는 경향을 의미하는 혁신성(Innovativeness)은 Rogers(1995)의 혁신확산이론(Innovation Diffusion Theory)에서 수용 시점에 따라 소비자를 구분하는 기준이 된다. 수용자의 유형 중 혁신자(Innovator)는 혁신성이 높고, 혁신에 따른 위험 감수성향이 강하며, 초기 수용자(Early Adaptor) 역시 높은 혁신성을 바탕으로 새로운 기술에 대한 의견선도자 역할을 하는 것으로 나타났다.

즉, 혁신성이 높은 사람은 새로운 기술, 채널, 서비스 등의 위험에 대한 심리적 장벽이 낮고, 혁신성이 낮은 사람에 비해 먼저 기술을 사용해보려는 동인이 있어 기술에 대한 수용 의도가 높을 것으로 예측할 수 있다. Qasem(2021)은 가상 의류 시착 서비스에 대한 수용의도를 UTAUT2 모형과 기술준비도 척도를 사용하여 측정된 연구 결과, 혁신성은 성과기대에 유의한 정(+)<sup>의 영향을</sup> 미치는 것으로 나타났다. 진정숙 외(2019)의 P2P 대출 서비스 사용의도에 관한 연구에서도 기술준비도의 혁신성이 핀테크에 대한 태도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 핀테크에 대한 태도는 사용

의도에 유의한 영향을 미쳤다.

이에 본 연구에서는 기술준비도의 혁신성이 빅테크 금융서비스의 성과기대, 노력기대에 유의한 영향을 미칠 것으로 판단하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3-1 : 혁신성은 빅테크 금융서비스에 대한 성과기대에 정(+)<sup>의 영향을</sup> 미칠 것이다.

가설 3-2 : 혁신성은 빅테크 금융서비스에 대한 노력기대에 정(+)<sup>의 영향을</sup> 미칠 것이다.

#### ④ 기술준비도 : 불편감(Discomfort)

기술에 대한 통제력이 부족하다고 느끼고, 기술에 의해 압도당하는 느낌을 의미하는 불편감은 내부 통제 상실에 대한 인지된 위험을 높여 지각된 사용용이성에 부(-)적 영향을 미치고 수용의도를 저해할 수 있다(Walczych et al., 2007). Im et al.(2011)은 국내 IP TV 서비스 수용에 관한 연구에서 불편감이 혁신적 기능의 서비스를 사용하지 않고 기본적 서비스만 사용하는 기본 기능 이용률에 유의한 정(+)<sup>의 영향을</sup> 미쳤다고 밝혔다. Mandina · Matsika(2021)는 셀프서비스 생명보장상품(Self-Service Life assurance product), 즉 보험설계사를 통하지 않고 모바일 등으로 직접 가입하는 생명보험 상품의 수용의도에 기술준비도 중 불편감이 강한 부(-)적 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이러한 선행연구에 따라 불편감이 높은 소비자일수록 새로운 기술을 수용하는 데 어려움을 크게 지각하여 수용 의도가 낮을 것으로 예측할 수 있다.

이에 본 연구에서는 기술준비도의 불편감이 빅테크 금융서비스의 성과기

대, 노력기대에 유의한 영향을 미칠 것으로 판단하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4-1 : 불편감은 빅테크 금융서비스에 대한 성과기대에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4-2 : 불편감은 빅테크 금융서비스에 대한 노력기대에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

#### ⑤ 성과기대 (Performance Expectancy)

어떠한 작업의 성과를 향상시키는데 새로운 정보기술의 사용이 도움이 될 것으로 믿는 정도를 의미하는 성과기대는 많은 선행연구에서 신기술 수용의도를 설명하는 데 영향을 미치는 변수로 연구되었다.

이호기·한문성(2019)은 인터넷전문은행 이용의도에 성과기대가 유의한 정(+ )의 영향을 미친다고 밝혔으며, 권혁기·이문봉(2018)의 인터넷전문은행 사용의도 연구에서도 성과기대가 정(+ )의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정영수·정철호(2019)의 연구에서도 성과기대가 긍정적인 태도를 매개하여 모바일 간편결제 서비스 채택에 유의한 영향을 미쳤으며, 김상대·전인오(2017)의 연구에서도 성과기대가 클라우드펀딩 참여의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

황신해 외(2018)는 핀테크 지급결제 서비스 수용 영향요인을 살펴보기 위해 성과기대의 선행변수로 편리성, 경제성, 심리적 위험, 보안위험을 포함하고, 핵심 변수에 개인 혁신성을 추가하여 분석한 결과, 개인혁신성, 성과기대, 사회적 영향 변수 모두 지급결제 서비스 수용에 유의한 정(+ )의 영향을 보였으며, 이 중 성과기대의 영향력이 가장 강하다고 밝혔다. 가나의 모바일

화폐 사용의도를 분석하기 위해 UTAUT2 모델과 프로스펙트 이론을 이용한 Seny. · Osabutey(2020)의 연구에서도 성과기대가 모바일 화폐 사용의도에 가장 큰 영향력을 미치는 요인으로 나타났다.

즉, 새로운 기술 및 서비스를 통해 더 큰 효익을 얻을 수 있다고 기대할수록 기술에 대한 수용의도가 높아진다는 것이다. 이에 본 연구는 성과기대가 수용의도에 유의한 영향을 미칠 것으로 판단하여 다음과 같은 가설을 제시하였다.

가설 5 : 성과기대는 빅테크 금융서비스 수용의도에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

#### ⑥ 노력기대 (Perceived Expectancy)

기술수용모델(TAM)의 핵심 변수 인지된 사용용이성(Perceived Ease of use)과 유사한 개념으로 새로운 정보기술을 사용하는 것이 용이하다고 믿는 정도를 의미하는 노력기대(Effort Expectancy) 역시 다양한 선행 연구에서 신기술 수용의도에 영향을 미치는 변수로 사용되었다.

양승호 외(2016)는 통합기술수용이론(UTAUT)을 이용한 핀테크 결제서비스에 대한 수용의도 연구에서 노력기대가 수용의도에 영향력을 미친다고 밝혔다. 강선희 · 김하균(2016)의 간편결제 서비스 연구에서도 노력기대가 수용의도에 유의한 정(+ )적 영향을 미쳤으며 혁신저항이 노력기대와 수용의도간에 유의하게 조절하는 것으로 나타났다. 김효정 외(2018) 또한 액티브 시니어를 대상으로 인터넷전문은행 수용 의도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 노력 기대의 유의한 정(+ )적 영향을 확인하였다. UTAUT2를 이용한 장태락 · 이종호(2016)의 모바일 간편 결제 서비스 수용의도에 관한 연구에

서도 노력기대는 수용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정유진·박현숙(2017)의 인터넷전문은행 이용의도 연구에서도 노력기대가 이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다.

빅테크의 금융서비스는 본질적으로 기존에 한번도 존재한 적 없는 완전히 새로운 것이라기보단 금융서비스를 제공하는 사업자와 채널이 새롭게 변화한 것에 가깝다. 즉, 빅테크 채널로의 전환이 어려워 전환 비용이 높게 인식된다면 수용의도는 낮아지는 반면, 높은 이용 용이성으로 전환 비용이 낮게 인식된다면 해당 서비스를 이용할 가능성이 높아진다.

이에 본 연구는 노력기대가 금융소비자의 빅테크 금융서비스 수용의도에 중요한 요인으로 작용할 것으로 판단하여 다음과 같은 가설을 제시하였다.

가설 6 : 노력기대는 빅테크 금융서비스 수용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### ⑦ 사업자에 대한 신뢰의 조절효과

빅테크 사업자가 다른 금융시장 참여자에 비해 가장 두드러지는 점은 기존에 제공하던 플랫폼을 바탕으로 한 고객접점이다. 빅테크 사업자는 기존에 비금융 영역에서 플랫폼 사업자로 다양한 서비스를 제공하며 잦은 노출 및 자연스러운 라포(rapport) 형성을 통해 신뢰를 쌓아왔다. 김상유(2018)는 IBK 경제연구소 보고서에서 빅테크 사업자의 신뢰성을 기존 은행권과 유사한 수준으로 보았고, 포브스(Forbes)의 조사에 따르면 미국 기존 금융권 은행 중 하나인 시티뱅크에 대한 미국인의 신뢰수준은 37%인 반면 아마존과 구글에 대한 신뢰수준은 각각 71%, 64%에 달했다.<sup>13)</sup>

13)

<https://www.forbes.com/sites/niallmccarthy/2015/06/24/americans-trust-tech-firms-more-th>

Aldlaigan · Buttle(2005)는 금융기관(은행)의 고객만족을 넘어 고객 이탈을 방지하는 애착도의 주요 변수 중 하나가 금융기관(은행)에 대한 신뢰도라고 밝혔다. 하성호 · 주성현(2010)은 비대면 은행서비스 채널에서 계좌조회 서비스와 계좌이체(송금) 서비스를 이용할 때 신뢰성이 유의한 영향력을 가진 변수 중 하나임을 확인하였으며, 김기호 · 이형용(2019)의 모바일 간편결제 서비스 결제액에 따른 집단 간 차이 연구에서는 신뢰에서만 유의한 차이가 나타났다. 이한우 · 하규수(2015)는 증권사의 기업속성, 금융상품 속성, 직원 속성이 지속적 사용의도에 미치는 영향에 신뢰도와 고객만족도가 정(+의 조절 효과를 가진다고 밝힌 바 있다.

한편, 권혁기 · 이문봉(2018)은 인터넷 전문은행 미경험자를 대상으로 사용의도에 대해 실증 분석한 결과, 채널신뢰는 사용의도에 정(+의 유의한 영향을 미쳤으며, 전문은행 신뢰는 유의한 영향을 미치지 않는 것을 확인하였다.

빅테크 사업자는 기존에 제공하던 플랫폼과 연계한 지급결제로부터 시작하여 투자, 보험 등까지 금융 서비스 제공의 영역을 확대해나가고 있다. 이때 기존의 플랫폼 이용 경험을 통해 사업자에 대한 신뢰 수준이 높은 사람은 빅테크 사업자가 연계하여 제공하는 금융서비스에 대한 수용의도가 더 높을 것으로 추측할 수 있다.

이에 본 연구는 빅테크 금융서비스 수용의도에 영향을 미치는 요인이 빅테크 사업자에 대한 신뢰에 의해 조절될 것으로 판단하여 다음과 같이 가설을 도출하였다.

가설 7-1 : 빅테크 사업자에 대한 신뢰는 성과기대가 빅테크 금융서비스 수용의도에 미치는 영향에 조절효과를 가지며, 신뢰수준이 높은 집단에서 정(+의 영향력이 강화될 것이다.

---

[an-banks-for-finance-infographic/?sh=2a534b3f4e94](https://www.kobis.or.kr/kobis/servlet/info/ui/an-banks-for-finance-infographic/?sh=2a534b3f4e94) (21.05.1 검색)

가설 7-2 : 사업자에 대한 신뢰는 노력기대가 빅테크 금융서비스 수용의도에 미치는 영향에 조절효과를 가지며, 신뢰수준이 높은 집단에서 정(+)적 영향력이 강화될 것이다.

## 2. 연구대상 및 자료수집

본 연구에서는 빅테크 금융서비스에 대한 소비자 수용의도를 분석하기 위해 전국에 거주하는 20~59세 성인 남녀를 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였다.

핀테크에서 빅테크의 개념이 분화한지 얼마되지 않은 점을 고려하여, 스크리닝 문항을 통해 빅테크 금융서비스에 대해 ‘안다’ 혹은 ‘들어본 적 있다’고 응답한 소비자들을 대상으로 하였다. 빅테크의 정의는 ‘인터넷 플랫폼을 기반으로 하는 대형 IT 기업으로 금융시장에 진출한 업체를 말합니다. 빅테크 금융서비스는 네이버와 카카오에서 지급결제(페이), 송금, 자산관리, 보험 판매 등의 금융서비스를 제공하는 것을 생각하시면 됩니다. (카카오뱅크는 인터넷전문은행이므로 빅테크에 해당하지 않습니다.)’로 제시하였다.

2021년 3월 19일부터 3월 23일까지 온라인 리서치 전문기관인 마크로밀엠브레인(주)를 통해 온라인 설문조사를 실시하였고, 연령과 성별에 따라 할당 표집하였다. 응답 자료의 검토를 통해 불성실 응답, 정보 불일치 등의 자료를 제외하고, 총 321명의 자료를 최종 분석에 사용하였다.

## 3. 측정도구의 구성

본 연구의 측정 도구는 금융소비자의 인구사회학적 특성, 재무관리역량, 기술준비도, 사업자에 대한 신뢰도, 성과기대, 노력기대, 수용의도를 측정하기

위한 문항으로 구성하였다.

#### (1) 인구사회학적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성은 성별, 연령, 최종학력, 거주지역, 직업, 월평균 가계 소득을 조사하였다.

최종학력은 고등학교 졸업 이하, 대학교 졸업 (2·4년제), 대학원 재학 이상으로 나누어 응답하게 하였으며, 거주지역은 서울특별시, 6대 광역시, 시 단위 중소도시, 군/읍/면/리로 구분하여 조사하였다. 직업은 전문·관리직, 사무직, 서비스·판매·영업직, 기술·기능직, 농·임·어업관련 종사자, 단순노무직, 주부, 자영업, 학생, 무직, 기타의 11가지로 구분하여 응답하도록 하였다. 월평균가계소득은 급여, 상여금, 사업소득, 재산소득 등 총 연간소득을 12로 나눈 값을 기입하도록 하였다.

#### (2) 재무관리역량

재무관리역량은 김정현, 최현자(2012)의 재무관리역량 척도를 이용하여 구성하였다. 노후설계를 제외한 수입과 지출의 관리, 신용과 부채관리, 저축과 투자, 위험관리와 보험, 금융환경과 재무관리의사결정 하위영역을 대표하는 재무관리지식 문항을 선정하여 ‘그렇다.’, ‘아니다.’, ‘모르겠다.’로 응답하도록 하였다. 또한, 선행 연구를 통해 재무관리태도와 재무관리기능의 유사성을 고려하여 재무관리기능의 대표 문항을 선정하여 5점 리커트 척도(Likert Scale; 5=매우 그렇다, 1=전혀 그렇지 않다.)로 측정되었다. 재무관리역량의 측정항목은 다음 <표 7-1>과 같다.

<표 7-1> 재무관리역량 설문 문항 및 참고문헌

문항	설문문항	참고문헌
재무 관리 지식	1. 인플레이션이 심할 때에는 실질소득이 점차 줄어든다.	김정현 (2011), 김정현 · 최현자 (2012), 이지혜 · 주소현 (2013), 김아름 · 양혜경 (2016)
	2. 예산을 세울 때, 대출 받을 돈도 수입으로 포함시킬 수 있다.	
	3. 소득 수준과 자산 수준이 비슷한 사람이라면 신용등급도 비슷하다.	
	4. (1) 매월 50만원씩 10년동안 저축을 하는 것과, (2) 매월 100만원씩 5년을 저축하는 것, 이 중 더 많은 돈이 모이는 것은 (1)이다.	
	5. 적립식 펀드 투자는 주식투자에 비해 위험분산효과가 크다.	
	6. 자산을 여러 군데로 분산시켜 놓으면 변동성이 커져서 위험도도 높아진다.	
	7. 주식이나 부동산 등 내가 가진 자산의 가치가 하락할 위험은 보험으로써 대비할 수 없다.	
	8. 저축은행은 일반은행보다 다소 위험하지만 이자를 좀 더 많이 받을 수 있다.	
	9. 마이너스 통장은 한도 전부를 쓰지 않더라도, 그 한도만큼이 대출기록으로 잡히게 된다.	
	10. 금리가 상승하면 대출을 늘리는 방식으로, 금리가 하락하면 저축을 늘리는 방식으로 재무관리를 하는 것이 좋다.	
재무 관리 기능	1. 나는 현재 나의 수입이나 지출, 자산, 부채 금액을 정확히 파악하고 있다.	
	2. 나는 각종 정보원을 이용해 금융상품과 관련된 정보를 어려움 없이 탐색할 수 있다.	

3. 지금 당장 펀드, 보험 등 금융상품에 가입해야 한다면, 그 절차를 신속하게 처리할 수 있다.
4. 나는 돈을 빌리거나 신용카드를 사용할 때, 이자율과 기간 등을 고려한다.
5. 한 곳의 금융기관에만 국한하지 않고, 필요에 따라 여러 금융기관과 금융상품을 이용할 수 있다.
6. 금융상품을 구매하거나 서비스를 이용하는 가정에서 불편한 일을 겪었다면, 적합한 절차를 거쳐 불만을 제기하고 해결을 요청할 수 있다.
7. 특정한 재무목표 세워지면, 이것을 달성하도록 다양한 재무관리전략을 강구하고 실행할 수 있다.
8. 인플레이션, 금리변동, 환율 변동 등 금융환경변화에 대처하여 자산관리에 적용할 수 있다.

### (3) 기술준비도

기술준비도는 Parasuraman(2000)의 TRI 1.0 및 Parasuraman, Colby (2015)의 TRI 2.0 척도를 본 연구에 맞게 문항을 수정하여 5점 리커트 척도 (Likert Scale; 5=매우 그렇다, 1=전혀 그렇지 않다.)로 측정하였다. 기술준비도의 측정항목은 다음 <표 7-2>과 같다.

<표 7-2> 기술준비도 설문 문항 및 참고문헌

변수	설문문항	참고문헌
낙관성	1. 새로운 기술은 나의 삶의 질을 높일 것이다.	Parasuraman (2000), Parasuraman
	2. 새로운 기술은 사람들의 일상생활에 도움을 준다.	
	3. 새로운 기술은 나의 생산성을 높여준다.	

혁신성	4. 나는 다른 사람들에게 새로운 기술에 대한 조언을 하곤 한다.	n · Colby (2015)
	5. 나는 주변 사람들보다 가장 먼저 새로운 기술을 사용해보는 편이다.	
	6. 나는 타인의 도움 없이 첨단제품이나 서비스를 사용할 수 있다.	
	7. 나는 최신기술에 대해서 잘 아는 편이다.	
불편감	8. 나는 첨단 제품이나 서비스를 사용하는 것이 내키지 않는다.	
	9. 기술지원을 받는 것이 별로 도움이 되지 않는다.	
	10. 기술과 관련한 용어는 이해하기 어렵다.	
	11. 평범한 사람들이 사용하기에는 어려운 기술이 많다.	
불안감	12. 사람들이 기술에 지나치게 의존적이라고 생각한다.	
	13. 너무 많은 기술은 사람들에게 해로울 수 있다.	
	14. 기술은 사람들 간의 관계를 약화시킨다.	
	15. 나는 온라인으로만 연락할 수 있는 사업체는 신뢰하지 않는다.	

#### (4) 통합기술수용이론 (UTAUT)

통합기술수용이론(UTAUT)에 관련한 문항은 <표 7-3>에 정리되어 있으며, Venkatesh et al.(2003), Venkatesh et al.(2012) 등을 이용하여 본 연구에 맞게 문항을 수정하여 5점 리커트 척도(Likert Scale; 5=매우 그렇다, 1=전혀 그렇지 않다.)로 측정하였다.

<표 7-3> 통합기술수용이론(UTAUT) 설문 문항 및 참고문헌

문항	설문문항	참고문헌
성과 기대	1. 빅테크 금융서비스가 다른 금융서비스보다 다른 금융서비스보다 나에게 유용하다고 생각한다.	Venkatesh et al. (2003), Venkatesh · Zhang (2010), Yu, (2012), Im · Kang (2011)
	2. 빅테크 금융서비스를 이용하면 시간을 절약할 수 있을 것이다.	
	3. 빅테크 금융서비스를 이용하면 다른 금융서비스보다 더 나은 선택을 할 수 있을 것이다.	
	4. 빅테크 금융서비스가 다른 금융서비스보다 편리하다고 생각한다.	
노력 기대	1. 빅테크 금융서비스를 이용하는 것은 어렵지 않다.	
	2. 빅테크 금융서비스 이용방법은 쉽게 익힐 수 있을 것 같다.	
	3. 빅테크 금융서비스는 명확하고 이해하기가 쉽다.	
	4. 빅테크 금융서비스를 능숙하게 활용할 수 있을 것이다.	
사회적 영향	1. 주변에 많은 사람들이 빅테크 금융서비스를 이용한다.	
	2. 친구나 가족 등 주변 사람들은 내가 빅테크 금융서비스를 이용해야 한다고 생각한다.	
	3. 주변에서 누군가가 추천한다면 그 빅테크 금융서비스를 이용할 것이다.	
수용 의도	1. 나는 빅테크 금융서비스를 이용할 것이다.	Venkatesh et al. (2003), Venkatesh
	2. 나는 새로운 빅테크 사업자의 금융서비스도 이용할 의향이 있다.	
	3. 빅테크 금융서비스가 나의 재무관리를 위해 필요한 서	

	비스라고 생각한다.	et al. (2012)
	4. 나는 다른 사람들에게 빅테크 금융서비스를 추천할 의향이 있다.	
사업자 신뢰도	1. 빅테크 금융서비스를 제공하는 사업자는 신뢰할만하다.	정유진 · 박현숙 (2018), 정보희 · 김한구 (2016), 문연희 (2017)
	2. 빅테크 금융서비스를 제공하는 사업자가 제공하는 정보는 믿을 수 있다.	
	3. 빅테크 금융서비스를 제공하는 사업자는 나의 정보를 안전하게 관리해줄 것이다.	
	4. 빅테크 금융서비스를 제공하는 사업자는 사용자의 혜택을 고려한다.	

#### 4. 자료 분석방법

본 연구에서 수집된 설문결과를 분석하기 위하여 연구문제 1에서는 SPSS 25을 이용하였고, 연구문제 2에서는 구조방정식 모형 분석 프로그램인 AMOS 23과 연속변수의 조절 효과 파악을 위해 Process MACRO v.3.5.을 사용하였다.

먼저 조사대상자 특성 및 빅테크 금융서비스 이용 특성을 파악하기 위해 빈도 분석, 평균 등의 기술적 분석을 시행하였다. 연구문제 1에서 소비자 특성에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도를 비교하기 위해 t-test와 일원배치 분산분석(ANOVA) 검증을 실시하였다.

연구문제 2에서는 측정변수의 유형화와 신뢰도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하고, 측정모형의 타당성을 평가하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 또한 재무관리역량, 기술준비도가 성과기대, 노력기대를 매개로 빅테크 금융서비스 수용의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 구조방정식 모

형의 추정치 및 적합도를 확인하고, 경로 분석을 진행하였다. 마지막으로 성과기대, 노력기대가 빅테크 금융서비스 수용의도에 미치는 영향을 사업자에 대한 신뢰가 조절하는지를 검증하였다.

## VI. 연구결과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

#### 1) 조사대상자의 인구사회학적 특성

응답자의 인구사회학적 특성 결과는 다음 <표 8>과 같다. 조사대상자의 성별은 남성 49.5%와 여성 50.5%로 나타났고, 20대 24.9%, 30대 24.6%, 40대와 50대가 25.2%였으며, 평균 연령은 39.49세로 조사되었다. 학력은 전체 응답자 중 대학(2년제, 4년제) 졸업이 73.2%로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 거주지는 서울특별시, 6대 광역시, 시 단위 이하에 고르게 분포하였다. 직업의 경우 설문조사에서는 11가지로 조사하였으나 분석과정에서 성격과 분포를 고려하여 재구분하여 제시하였다. 사무직과 서비스·판매·영업직이 128명(39.9%)으로 가장 많았으며, 기타(단순노무직, 주부, 학생, 기타, 무직 등)이 105명(32.7%), 전문·관리직이 44명(13.7%), 기술·기능직과 농·임·어업 관련 종사자가 28명(8.7%), 자영업 16명(5%) 순으로 나타났다. 응답자의 월평균 소득은 461.86(253.68)만 원으로, 2021년 1분기 기준 전국 가계(농림어가 포함, 1인 이상)의 월 평균소득 438.4만 원보다 다소 높은 수준이었다(통계청, 2021).

<표 8> 조사대상자의 인구사회학적 특성

(N=321)

구분	항목	빈도수 (%) / 평균(표준편차)
성별	남성	159 (49.5%)
	여성	162 (50.5%)
연령	만 20 ~ 29세	80 (24.9%)
	만 30 ~ 39세	79 (24.6%)
	만 40 ~ 49세	81 (25.2%)
	만 50 ~ 59세	81 (25.2%)
	평균 (세)	39.49 (10.97)
최종 학력	고등학교 졸업 이하	48 (15.0%)
	대학교 졸업 (2년제, 4년제)	235 (73.2%)
	대학원 재학 이상	38 (11.8%)
거주지	서울특별시	90 (28%)
	6대 광역시 (부산, 대구, 광주, 대전, 인천, 울산)	100 (31.2%)
	시 단위 이하	131 (40.8%)
직업	전문·관리직	44 (13.7%)
	사무직, 서비스·판매·영업직	128 (39.9%)
	기술·기능직, 농·임·어업 관련 종사자	28 (8.7%)
	자영업	16 (5.0%)
	기타 (단순노무직, 주부, 학생, 기타, 무직 등)	105 (32.7%)
월평균 가계소득 (만원)		461.86 (253.68) 중위수 : 400

## 2) 빅테크 금융서비스 이용특성

빅테크 금융서비스의 이용 경험을 묻는 문항에서는 통합관리 서비스를 이용해본 응답자가 61.4%, 지급결제 및 송금 서비스를 이용해본 응답자가

86.3%, 신용관리 및 대출 서비스를 이용해본 응답자가 38.5%, 투자와 보험 서비스를 이용해본 응답자가 각각 31.5%, 24.3%로 나타났다. (<표 9>)

<표 9> 빅테크 금융서비스 이용경험

(N=321, 중복응답)

서비스 영역	빈도수 (비율)
통합관리	197 (61.4%)
지급결제 및 송금	277 (86.3%)
신용관리 및 대출	124 (38.5%)
투자	101 (31.5%)
보험	78 (24.3%)

### 3) 재무관리역량

재무지식을 묻는 각 문항의 정답률은 <표 10>과 같다. 정답일 경우 1점, '모른다'에 응답하거나 오답일 경우 0점 처리하여 종합적인 재무지식 평균은 10점 만점에 5.857(2.008)점으로 나타났다.

<표 10> 재무관리지식 측정 문항 및 정답률

(N=321)

재무지식문항	정답	빈도 (정답률)
1. 인플레이션이 심할 때에는 실질소득이 점차 줄어든다.	○	206 (64.2%)
2. 예산을 세울 때, 대출 받을 돈도 수입으로 포함시킬 수 있다.	×	177 (55.1%)
3. 소득 수준과 자산 수준이 비슷한 사람이라면 신용등급도 비슷하다.	×	223 (69.5%)
4. (1) 매월 50만원씩 10년동안 저축을 하는 것과, (2) 매	○	128 (39.9%)

월 100만원씩 5년을 저축하는 것, 이 중 더 많은 돈이 모이는 것은 (1)이다.		
5. 적립식 펀드 투자는 주식투자에 비해 위험분산효과가 크다.	○	131 (40.8%)
6. 자산을 여러 군데로 분산시켜 놓으면 변동성이 커져서 위험도도 높아진다.	×	266 (82.9%)
7. 주식이나 부동산 등 내가 가진 자산의 가치가 하락할 위험은 보험으로써 대비할 수 없다.	○	122 (38%)
8. 저축은행은 일반은행보다 다소 위험하지만 이자를 좀 더 많이 받을 수 있다.	○	258 (80.4%)
9. 마이너스 통장은 한도 전부를 쓰지 않더라도, 그 한도만큼이 대출기록으로 잡히게 된다.	○	154 (48%)
10. 금리가 상승하면 대출을 늘리는 방식으로, 금리가 하락하면 저축을 늘리는 방식으로 재무관리를 하는 것이 좋다.	×	215 (67%)
평균 : 5.857 (2.008)		

재무관리기능의 측정 문항 및 평균의 값은 다음 <표 11>과 같다. 전반적인 문항에서 중간값인 3점 이상의 평균값이 보이는데, 이는 문항 자체가 가지고 있는 어느 정도의 바람직성에 기인한 것으로 해석할 수 있다.

<표 11> 재무관리기능 측정 문항 및 평균

(N=321)	
재무관리기능 문항	평균 (표준편차)
1. 나는 현재 나의 수입이나 지출, 자산, 부채 금액을 정확히 파악하고 있다.	3.86 (0.781)

2. 나는 각종 정보원을 이용해 금융상품과 관련된 정보를 어려움 없이 탐색할 수 있다.	3.45 (0.757)
3. 지금 당장 펀드, 보험 등 금융상품에 가입해야 한다면, 그 절차를 신속하게 처리할 수 있다.	3.39 (0.856)
4. 나는 돈을 빌리거나 신용카드를 사용할 때, 이자율과 기간 등을 고려한다.	3.88 (0.727)
5. 한 곳의 금융기관에만 국한하지 않고, 필요에 따라 여러 금융기관과 금융상품을 이용할 수 있다.	3.82 (0.706)
6. 금융상품을 구매하거나 서비스를 이용하는 가정에서 불편한 일을 겪었다면, 적합한 절차를 거쳐 불만을 제기하고 해결을 요청할 수 있다.	3.73 (0.691)
7. 특정한 재무목표 세워지면, 이것을 달성하도록 다양한 재무관리전략을 강구하고 실행할 수 있다.	3.49 (0.742)
8. 인플레이션, 금리변동, 환율 변동 등 금융환경변화에 대처하여 자산관리에 적용할 수 있다.	3.25 (0.802)
평균 : 3.61 (0.531)	

## 2. 연구문제 1 : 소비자 특성에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도 차이검증

빅테크 금융서비스 수용의도는 Venkatesh et al.(2003, 2012)의 통합기술수용이론(UTAUT) 모델의 문항을 일부 수정하여 4개의 문항(1. 나는 빅테크 금융서비스를 이용할 것이다, 2. 나는 새로운 빅테크 사업자의 금융서비스도 이용할 의향이 있다, 3. 빅테크 금융서비스가 나의 재무관리를 위해 필요한 서비스라고 생각한다, 4. 나는 다른 사람들에게 빅테크 금융서비스를 추천할 의향이 있다)으로 측정하였다. 5점 리커트 척도 (Likert Scale; 5=매우 그렇다, 1=전혀 그렇지 않다.)로 측정하여 4점부터 20점 사이의 점수 범위를 갖는다.

## 1) 인구사회학적 특성에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도 차이 검증

인구사회학적 특성에 따라 빅테크 금융서비스 수용의도 차이를 비교한 결과는 <표 12>와 같다. 인구사회학적 특성 중 최종학력만이 빅테크 금융서비스 수용 의도에 유의한 차이를 나타내는 변수로 확인되었다. 최종학력이 고등학교 졸업 이하인 집단(13.81점)에 비해 대학원 재학 이상 집단(15.24점)에서 수용의도가 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이는 Yoshino et al.(2020)의 연구에서 대학 졸업 이상의 집단에서 전자화폐 사용, 암호화폐 보유 등 핀테크 수용의도가 유의하게 높은 결과를 지지한다. 한편, 신기술과 관련한 선행연구(김병태 외, 2014; 박나은 외, 2020; 엄사랑 외 2020, 주소현 외, 2018 등)에서 수용의도의 차이를 보이는 성별, 연령과 재무의사결정에 영향을 미치는 주요 변수 중 하나인 월 소득에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다.

<표 12> 인구사회학적 특성에 따른  
빅테크 금융서비스 수용의도 차이검증 결과

(N=321)

구분		평균 <sup>1)</sup> (표준편차)	t/F
성별	남성	14.53 (2.26)	0.836
	여성	14.31 (2.44)	
나이	만 20~29세	14.55 (2.34)	0.695
	만 30~39세	14.57 (2.61)	
	만 40~49세	14.46 (2.15)	
	만 50~59세	14.10 (2.31)	

최종 학력	고졸 이하	13.81 (2.35) a	3.963 **
	대학 졸업 (2·4년제)	14.41 (2.33) ab	
	대학원 이상	15.24 (2.32) b	
거주지	서울특별시	14.66 (2.44)	0.728
	6대 광역시	14.25 (2.38)	
	시 단위 이하	14.38 (2.28)	
직업	전문·관리직	14.91 (2.20)	0.676
	사무직 및 서비스· 영업직	14.39 (2.38)	
	기술·기능직 및 농림어업 종사자	14.50 (2.08)	
	자영업	14.06 (2.46)	
	기타	14.28 (2.44)	
월평균 가계 소득 <sup>2)</sup>	하 (335만 원 미만)	14.11 (2.45)	2.117
	중 (335만 원 이상 588만 원 이하)	14.75 (2.44)	
	상 (588만 원 초과)	14.5 (2.11)	

1) 빅테크 금융서비스 수용의도 점수 범위 4점 ~ 20점

2) 상 > 평균+1/2표준편차, 평균-1/2표준편차 ≤ 중 ≤ 평균+1/2표준편차, 하 < 평균-1/2표준편차

Duncan's Multiple Range Test: 같은 문자로 표기된 집단 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

## 2) 금융서비스 이용 특성 및 사업자에 대한 신뢰에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도 차이검증

빅테크 금융서비스 이용 특성 및 사업자에 대한 신뢰 수준에 따라 수용의도를 비교한 결과는 다음 <표 13>과 같다. 스크리닝 질문이었던 빅테크 금

용서비스 인지 여부에서 ‘안다’고 응답한 집단의 수용의도의 평균은 15.2점으로 ‘들어본 적 있다’고 응답한 집단(13.81점)보다 유의하게 높았다.

빅테크 금융서비스의 영역별 이용 경험 여부에 따라 수용의도를 비교한 결과, 지급 결제 및 송금 영역을 제외한 모든 영역에서 이용자 집단과 비이용자 집단의 수용의도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 통합관리, 신용거래, 투자, 보험 서비스 영역을 이용해본 경험이 있는 집단이 그렇지 않은 집단보다 빅테크 금융서비스에 대한 수용의도가 유의하게 높았다. 즉, 가장 대중적인 지급결제 및 송금 서비스를 제외한 다른 영역의 서비스 이용 경험 여부는 빅테크 금융서비스 수용의도에 영향을 미쳤다고 할 수 있다.

또한 얼마나 다양한 빅테크 금융서비스를 이용해보았는지에 따라 빅테크 금융서비스 수용의도 차이를 검증한 결과, 이용해본 빅테크 금융서비스 영역이 많을수록 빅테크 금융서비스에 대한 수용의도가 높은 것을 확인할 수 있다. 5개의 모든 분야를 사용해본 경험이 있는 소비자의 수용의도 점수(15.92점)는 1-2개를 사용해본 집단의 점수(13.48점, 14.10점)보다 유의하게 높았다. 상이한 영역의 빅테크 금융서비스를 이용해보고자 하는 금융소비자는 그렇지 않은 금융소비자에 비해 높은 빅테크 금융서비스 수용의도를 가진 것으로 해석할 수 있다.

마지막으로 사업자에 대한 신뢰 수준에 따라서도 수용의도에 유의한 차이가 나타났다. 사업자에 대한 신뢰 수준의 평균은 13.46(2.22)점으로, 하 집단은 12.35점 미만, 중 집단은 12.35점 이상 14.57점 이하, 상 집단은 14.57점 초과로 구분되었다. 사업자에 대한 신뢰 수준이 상인 집단의 수용의도는 16.18점으로 하 집단(12.99점), 중 집단(14.60점)과 각각 유의한 차이가 있는 것을 확인할 수 있다. 이는 다양한 선행연구(최유정·최훈, 2017; 황현주·김정균, 2018, Yang, 2021)에서 밝혀진 바와 같이 금융서비스의 특성상 서비스 제공자에 대한 신뢰가 수용의도에 영향을 미치는 주요한 요인임을 확인하는 결

과이다. 특히 빅테크에 대한 논의 중 기존의 사업영역을 통해 노출되어 소비자에게 인식되어온 신뢰도가 중요한 접점으로 작용한다는 견해를 실증적으로 확인할 수 있는 연구결과라고 할 수 있다.

<표 13> 금융서비스 이용 특성 및  
사업자에 대한 신뢰에 따른 수용의도 차이검증 결과

(N=321)

구분		n	평균 <sup>1)</sup> (표준편차)	t/F	
인지 정도	안다	140	15.2 (2.35)	5.419 ***	
	들어본 적 있다	181	13.81 (2.18)		
사용 경험	통합관리	비이용	124	13.66 (2.23)	-4.757 ***
		이용	197	14.89 (2.31)	
	지급결제 및 송금	비이용	44	14.07 (2.10)	-1.166
		이용	277	14.47 (2.39)	
	신용거래	비이용	197	13.96 (2.27)	-4.515 ***
		이용	124	15.15 (2.30)	
	투자	비이용	220	14.01 (2.39)	-4.684 ***
		이용	110	15.30 (2.02)	
	보험	비이용	243	14.18 (2.34)	-3.300 ***
		이용	78	15.15 (2.24)	
	사용 경험 영역 수	1개	101	13.48 (2.37) a	11.580 ***
		2개	84	14.10 (2.03) a	
3개		63	14.97 (2.23) b		

	4개	46	15.43 (2.10) bc	
	5개	27	15.92 (2.27) c	
신뢰 수준 <sup>2)</sup> (8점~ 40점)	하 (12.35점 미만)	135	12.99 (2.02) a	79.947 ***
	중 (12.35점 이상 14.57점 이하)	85	14.60 (1.65) b	
	상 (14.57점 초과)	101	16.18 (2.01) c	

1) 빅테크 금융서비스 수용의도 점수 범위 4점 ~ 20점

2) 상 > 평균+1/2표준편차, 평균-1/2표준편차 ≤ 중 ≤ 평균+1/2표준편차, 하 < 평균-1/2표준편차

Duncan's Multiple Range Test: 같은 문자로 표기된 집단 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### 3) 재무관리역량 수준에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도 차이 검증

재무관리역량 수준에 따른 빅테크 금융서비스 수용 의도 차이검증 결과는 다음 <표 14>와 같다. 먼저, 재무관리역량 수준에 따라 수용의도를 비교하기 위해 낮은 집단 (하 집단), 평균인 집단 (중 집단), 높은 집단 (상 집단)으로 구분하였다. 재무지식(0점~10점)의 평균은 5.86(2.01)점으로, 하 집단은 4.86점 미만, 중 집단은 4.86점 이상 6.86점 이하, 상 집단은 6.86점 초과로 구분되었다. 재무관리기능(18점~40점)의 평균은 28.87(4.26)점으로, 하 집단은 26.74점 미만, 중 집단은 26.74점 이상 31.00점 이하, 상 집단은 31.00점 초과로 분류되었다. 재무관리역량 수준에 따라 집단을 구분한 후 일원배치분산분석(ANOVA)을 통해 재무지식수준과 재무관리기능 수준에 따라 빅테크 금융서비스 수용의도 차이가 유의함을 확인할 수 있었다.

재무지식의 하 집단의 빅테크 금융서비스 수용의도 평균 점수(13.96점)는

상 집단의 평균 점수(14.76점)보다 유의하게 낮았다. 재무관리기능의 상 집단은 빅테크 금융서비스 수용의도 평균이 16.02점으로 나타났고, 중 집단 14.06점, 하 집단 13.44점으로 세 집단 간에 유의한 차이가 나타났다. 재무관리역량이 바람직한 재무행동에 정적 영향을 미친다는 양혜경(2018)의 연구결과와 같은 맥락에서 재무관리역량이 다양한 채널을 통해 높은 수익성과 편리성의 상품, 서비스 등으로 금융 포트폴리오를 구성하려는 재무행동에 영향을 미쳐 빅테크 금융서비스에 대한 수용의도가 높은 것으로 해석할 수 있다.

<표 14> 재무관리역량 수준에 따른  
빅테크 금융서비스 수용의도 차이검증 결과

(N=321)

구분		n	평균 <sup>1)</sup> (표준편차)	t/F
재무지식 <sup>2)</sup> (0점~10점)	하 (4.86점 미만)	81	13.96 (2.22) a	3.159 **
	중 (4.86 이상 5.86점 이하)	101	14.31 (2.46) ab	
	상 (5.86점 초과)	139	14.76 (2.31) b	
재무관리 기능 <sup>2)</sup> (18점~40점)	하 (26.74점 미만)	91	13.44 (2.19) a	36.285 ***
	중 (26.74점 이상 31.00점 이하)	143	14.06 (2.04) b	
	상 (31.00점 초과)	87	16.02 (2.21) c	

1) 빅테크 금융서비스 수용의도 점수 범위 4점 ~ 20점

2) 상 > 평균+1/2표준편차, 평균-1/2표준편차 ≤ 중 ≤ 평균+1/2표준편차, 하 < 평균-1/2표준편차

Duncan's Multiple Range Test: 같은 문자로 표기된 집단 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

#### 4) 기술준비도 수준에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도 차이 검증

기술준비도의 하위영역인 낙관성, 혁신성, 불편감, 불안함의 수준에 따라 각각 상 집단, 중 집단, 하 집단으로 나누어 빅테크 금융서비스 수용의도 차이 분석결과는 다음 <표 15>와 같다.

전반적으로 기술준비도의 촉진변수인 낙관성과 혁신성의 평균이 억제변수인 불편감과 불안감의 평균보다 높은 것으로 나타난 것을 통해, 빅테크 금융서비스에 대한 소비자의 기술준비도가 긍정적인 것을 확인할 수 있다.

기술준비도의 촉진변수인 낙관성과 혁신성 수준에 따른 세 집단의 빅테크 금융서비스 수용의도 평균 차이는 모두 유의한 것으로 나타났다. 낙관성(6점~15점)의 평균은 12.04(1.67)점으로, 낙관성 수준이 11.21점 미만이라면 하 집단, 11.21점 이상 12.87점 이하라면 중 집단, 12.87점 초과라면 상 집단으로 분류되었다. 낙관성 수준이 높은 상 집단의 평균 수용의도는 16.35점으로 중 집단(14.18점)보다 유의하게 높았고, 하 집단의 평균 수용의도는 12.87점으로 앞서 두 집단보다 유의하게 낮았다. 혁신성(6점~20점)의 평균은 13.76(2.69)점으로, 혁신성 수준이 12.42점 미만일 경우 하 집단, 12.42점 이상 15.10점 이하의 경우 중 집단, 15.10점 초과인 경우 상 집단으로 구분되었다. 혁신성 수준이 높은 상 집단의 수용의도 평균은 16.02점으로, 중 집단(14.22점)과 하 집단(13.23점)에 비해 유의하게 높았으며, 중 집단의 평균 수용의도 14.22점 또한 하 집단의 평균 수용의도인 13.23점보다 유의하게 높았다.

억제변수인 불편감(4점~20점)의 평균은 10.86(2.73)점으로, 불편감의 수준이 9.50점 미만일 때 하 집단, 9.50점 이상 12.22점 이하일 때 중 집단, 12.22점 초과일 때 상 집단으로 나뉘었다. 불편감 수준이 낮은 하 집단의 수용의도

평균은 15.75점으로 불편감 수준이 높은 상 집단(14.03점)과 중 집단(13.86점)보다 유의하게 높았다. 불안감(4점~20점)의 평균은 11.88(2.89)점으로, 하 집단은 불안감 수준이 10.44점 미만, 중 집단은 10.44점 이상 13.32점 이하, 상 집단은 13.32점 초과로 분류되었다. 불안감 수준이 높은 상 집단(14.14점)과 중 집단(13.95점)의 평균 수용의도는 불안감 수준이 낮은 하 집단의 수용의도 평균인 15.33점보다 유의하게 낮았다. 한편, 불편감과 불안감에서 동일하게 억제변수의 수준이 높은 상 집단보다 평균 수준인 중 집단에서 수용의도 평균이 더 낮게 나타났으나, 이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

<표 15> 기술준비도 수준에 따른 빅테크 금융서비스  
수용의도 차이검증 결과

(N=321)

구분		n	평균 <sup>1)</sup> (표준편차)	F
낙관성 <sup>2)</sup> (6점~15점)	하 (11.21점 미만)	84	12.87 (2.01) a	67.992 ***
	중 (11.21점 이상 12.87 이하)	151	14.18 (1.84) b	
	상 (12.87점 초과)	86	16.35 (2.16) c	
혁신성 <sup>2)</sup> (6점~20점)	하 (12.42점 미만)	101	13.23 (2.14) a	43.756 ***
	중 (14.42점 이상 15.10점 이하)	129	14.22 (1.91) b	
	상 (15.10점 초과)	91	16.02 (2.28) c	
불편감 <sup>2)</sup> (4점~20점)	하 (9.50점 미만)	88	15.75 (2.27) a	22.157 ***

	중 (9.50점 이상 12.22점 이하)	155	13.86 (2.19) b	
	상 (12.22점 초과)	78	14.03 (2.18) b	
불안감 <sup>2)</sup> (4점~20점)	하 (10.44점 미만)	96	15.33 (2.28) a	11.232 ***
	중 (10.44점 이상 13.32점 이하)	132	13.95 (2.15) b	
	상 (13.32점 초과)	93	14.14 (2.45) b	

1) 빅테크 금융서비스 수용의도 점수 범위 4점 ~ 20점

2) 상> 평균+1/2표준편차, 평균-1/2표준편차≤중≤평균+1/2표준편차, 하<평균-1/2표준편차  
Duncan's Multiple Range Test: 같은 문자로 표기된 집단 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### 3. 연구문제 2 : 빅테크 금융서비스 수용의도에 대한 구조모형 검증

#### 1) 측정모형 검증

##### (1) 탐색적 요인분석

본 연구에 사용된 척도는 선행연구를 통해 검증된 문항들로 구성되었지만, 연구자가 측정하고자 하는 개념을 제대로 반영하여 설문이 적절하게 구성되었는지 별도로 검증할 필요가 있다. 연구자가 측정하고자 하는 개념 및 속성을 정확하게 측정하였는지 평가하는 구성 타당성(Construct Validity)을 검증하기 위해 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 실시하였

다.

주성분 분석(Principle Component Analysis)을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위한 회전방법은 베리맥스(Varimax) 직각회전을 채택하여 실시하였다. 요인 고유값(Eigen-value)의 기준은 1.0, 요인적재량은 0.4 이상인 경우를 유의한 것으로 판단하였다(송지준, 2015). 요인적재량이 0.4 미만인 항목(FB1, FB4, FB5, FB6, PE2)을 제거하여, <표 16>에서 모든 요인적재량이 0.5 이상을 상회하면서 구성 타당성을 확보되었음을 확인할 수 있다. 고유값 역시 가장 작은 값이 성과기대의 1.488로 기준치 1.0 이상으로 나타났다, 잠재변수들이 변수요인에 의해 설명되는 비중을 나타내는 누적분산 설명률은 72.028%로 확인되었다.

신뢰도 분석은 측정하고자 하는 개념이 설문 응답자로부터 정확하고 일관되게 측정되었는가를 확인하는 것이다. 문항의 신뢰도 측정을 위한 방법으로는 내적일치도를 검증하는 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 값을 이용하였다. 일반적으로 크론바하 알파 값 0.7 이상을 신뢰도 확보의 기준으로 삼으나, 사회과학에서는 0.6~0.7 정도면 수용 가능한 것으로 판단한다(송지준, 2015). 본 연구에서 측정항목들의 신뢰도 분석결과는 다음과 같다. (<표 16>)

<표 16> 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석결과

변수	항목	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7	요인 8	Cronbach's α
재무 역량	FB8	<b>.792</b>	.069	.265	.042	.041	.051	.150	.082	0.878
	FB7	<b>.761</b>	.195	.227	.022	-.060	.097	.146	.060	
	FB3	<b>.735</b>	.024	-.025	-.104	.163	.200	.117	.147	
	FB2	<b>.700</b>	-.021	.044	-.041	.108	.257	.181	.203	

낙관성	OP2	.055	<b>.783</b>	.083	-.066	.139	.191	.145	.162	0.934
	OP1	.056	<b>.754</b>	.099	-.129	.126	.272	.201	.198	
	OP3	.149	<b>.722</b>	.221	-.126	.144	.247	.128	.127	
혁신성	INN2	.208	.031	<b>.822</b>	-.072	.104	.170	.102	.113	0.847
	INN1	.089	.274	<b>.782</b>	-.074	.078	.050	.086	.206	
	INN4	.330	.024	<b>.565</b>	-.106	.061	.418	.165	.075	
불편감	DIS3	-.066	.019	-.210	<b>.799</b>	-.158	-.111	-.075	.073	0.803
	DIS4	-.041	.021	-.122	<b>.789</b>	-.116	-.106	-.102	.059	
	DIS2	.066	-.496	.076	<b>.677</b>	.155	-.050	.034	-.184	
	DIS1	.003	-.302	.159	<b>.657</b>	.211	-.102	-.120	-.249	
성과기대	PE3	.095	.190	.203	-.083	<b>.740</b>	.159	.233	.244	0.881
	PE1	.158	.318	.065	.019	<b>.513</b>	.287	.272	.286	
	PE4	.182	.400	.035	-.033	<b>.425</b>	.356	.113	.318	
노력기대	EE2	.180	.174	.031	-.096	.074	<b>.817</b>	.083	.171	0.942
	EE1	.080	.203	.011	-.147	.036	<b>.815</b>	.119	.164	
	EE3	.219	.176	.276	-.072	.198	<b>.736</b>	.138	.110	
	EE4	.165	.229	.244	-.079	.123	<b>.728</b>	.217	.075	
신뢰	TRS3	.173	.005	.210	-.047	-.033	.056	<b>.770</b>	.253	0.924
	TRS2	.158	.190	.005	-.106	.199	.149	<b>.748</b>	.164	
	TRS1	.187	.168	.085	-.086	.224	.168	<b>.736</b>	.152	
	TRS4	.125	.138	.047	-.081	.049	.168	<b>.705</b>	.303	
사용의도	UI3	.134	.139	.044	-.041	.265	.131	.323	<b>.692</b>	0.935
	UI4	.186	.218	.181	-.057	.174	.146	.311	<b>.691</b>	
	UI2	.194	.199	.111	.061	.174	.169	.329	<b>.672</b>	
	UI1	.189	.262	.076	-.165	.066	.346	.313	<b>.600</b>	
Eigen-value	2.847	2.873	2.223	2.337	1.488	3.438	3.071	2.610		
분산(%)	9.816	9.908	7.667	8.059	5.131	11.86	10.59	9.001		
누적분산(%)	9.816	19.72	27.39	35.45	40.58	52.44	63.03	72.03		

KMO = 0.921, 근사 카이제곱 = 5744.702, DF=406, P=0.000

추출방법 : 주성분 분석, 회전방법 : 카이저 정규화가 있는 베리맥스

## (2) 확인적 요인분석

### ① 모형적합도 검증

확인적 요인분석은 잠재변수와 그것을 측정하는 변수 사이의 관계에 초점을 두고, 선행 이론을 다시 한번 검증하는 데 이용되며 측정모형의 자료적합도를 나타낸다(송지준, 2015). 본 연구모형의 모형적합도를 검증한 결과는 <표 17>과 같으며, 적합도의 기준은 김원표(2017)를 참고하였다.

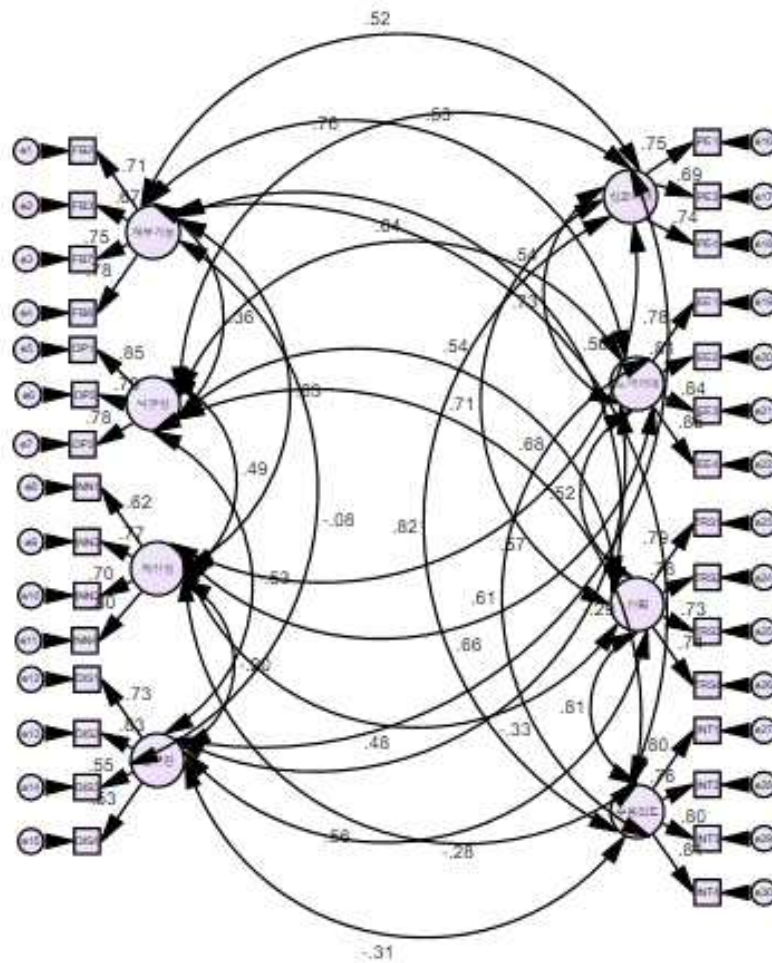
절대적합지수 CMIN/df 값은 통상적으로 1.0 이상 3.0 이하이면 양호, 2.0 이하이면 매우 적합하다고 할 수 있다. 본 연구에서는 해당 값이 2.188이므로 해당 모형이 상당히 양호한 연구모형으로 확인되었다. 모형의 적합정도를 의미하는 GFI, AGFI, NFL, TLI, CFI 등은 1에 가까울수록 좋은 모델로 보고 0.8 이상이면 적합하다고 판단하며, 오차 정도를 나타내는 RMR과 RMSEA의 경우는 작을수록 좋은 모델로 보고 0.08 이하일 때 좋은 모델로 판단한다. 모형적합지수를 나타내는 GFI 값은 0.852로 기준값을 만족하였고, 증분적합지수 TLI와 CFI 값 역시 각각 0.904, 0.918의 값을 가지므로 적합한 모형으로 판단할 수 있다. 즉, 전체적으로 본 연구모형에 대한 확인적 요인분석의 모형적합도는 기준값을 만족한 것을 확인할 수 있다.

<표 17> 확인적 요인분석의 적합도 검증결과

적합도지수		분석결과	적합도 기준값
모형 전반 적합도	CMIN/p값	762.718/0.000	$p \leq 0.05 \sim 0.10$
	CMIN/df	2.185	$1.0 \leq \text{CMIN/df} \leq 2.0 \sim 3.0$
	RMR	0.033	$\leq 0.08$

	RMSEA	0.061	$\leq 0.05 \sim 0.08$
모형설명력	GFI	0.852	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	AGFI	0.815	$\geq 0.8 \sim 0.9$
독립모형 vs 연구모형	NFI	0.859	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	TLI	0.904	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	CFI	0.918	$\geq 0.8 \sim 0.9$

<그림 3> 확인적 요인분석 결과



② 집중타당성 분석

잠재변수를 측정하는 관측변수들의 일치성 정도를 나타내는 집중 타당성 (convergent validity)의 판단은 평균분산추출값(Average Variance Extracted, AVE)과 잠재변수를 측정하는 설문 항목 간 상관관계로 확인할 수 있다. 일반적으로 표준화 요인부하량(Standard Regression Weight)이 0.5 이상의 값을 가지고, AVE값이 0.5 이상이면 집중 타당성을 확보했다고 해석할 수 있다. 또한 개념신뢰도(Construct Reliability)가 0.7 이상인 경우, 집중타당성이 확보된 것으로 판단할 수 있다. 본 연구모형의 집중 타당성 검증 결과는 다음 <표 18>과 같다.

<표 18> 집중 타당성 분석 결과

변수	측정 문항	비표준화 요인부하량	표준화 요인부하량	t값	C.R (개념 신뢰도)	AVE (평균분산 추출)
재무 기능	FB2	1.000	0.710		0.878	0.644
	FB3	1.064	.0668	10.641 ***		
	FB7	1.030	0.746	11.723 ***		
	FB8	1.178	0.789	12.229 ***		
낙관 성	OP1	1.000	0.853		0.934	0.825
	OP2	.894	0.791	15.858 ***		
	OP3	.955	0.780	15.571 ***		
혁신 성	INN1	1.000	0.698		0.846	0.649
	INN2	1.284	0.826	11.887 ***		
	INN4	1.039	0.733	11.161 ***		
불편 감	DIS1	1.000	0.735		0.803	0.514
	DIS2	1.044	0.828	11.600 ***		
	DIS3	.750	0.552	8.797 ***		
	DIS4	.683	0.534	8.519 ***		
성과	PE1	1.000	0.752		0.897	0.752
	PE3	0.922	0.689	11.767 ***		

기대	PE4	0.966	0.734	12.566 ***		
노력 기대	EE1	1.000	0.780		0.942	0.803
	EE2	0.948	0.812	15.378 ***		
	EE3	1.110	0.836	15.911 ***		
	EE4	1.133	0.844	16.094 ***		
신뢰	TRS1	1.000	0.793		0.924	0.752
	TRS2	1.049	0.785	14.480 ***		
	TRS3	1.106	0.729	13.309 ***		
	TRS4	1.059	0.739	13.521 ***		
사용 의도	INT1	1.000	0.796		0.935	0.783
	INT2	1.058	0.764	14.645 ***		
	INT3	1.187	0.804	15.617 ***		
	INT4	1,214	0.826	15.887 ***		

### ③ 판별타당성 분석

판별 타당성(Discriminant validity)은 서로 다른 개념 간 측정값이 명확한 개념적 차이를 가지는지를 살피는 것으로, 이때 분산추출지수(AVE) 값이 두 잠재변수 간 상관계수의 제곱값보다 크면 판별타당성이 있는 것으로 판단할 수 있다. 판별타당성을 검증한 결과는 <표 19>과 같다. 본 연구모형에서는 모든 잠재변수들의 분산추출지수(AVE)값이 결정계수(상관계수의 제곱)를 초과하고 있으므로 판별타당성이 확보되었음을 확인할 수 있다.

<표 19> 잠재변수 간의 판별타당성 검증결과

	재무 기능	낙관성	혁신성	불편감	성과 기대	노력 기대	신뢰	수용 의도
재무 기능	<b>0.644</b>							
낙관성	0.132	<b>0.825</b>						
혁신성	0.354	0.209	<b>0.649</b>					

불편감	0.0061	0.278	0.031	<b>0.514</b>				
성과 기대	0.272	0.305	0.573	0.082	<b>0.744</b>			
노력 기대	0.276	0.413	0.333	0.108	0.534	<b>0.803</b>		
신뢰	0.292	0.287	0.213	0.078	0.498	0.269	<b>0.752</b>	
수용 의도	0.314	0.458	0.295	0.098	0.671	0.370	0.651	<b>0.783</b>

주) 대각선에 진하게 표기한 수치는 AVE(평균분산추출) 값이고, 대각선 아래 값은 상관계수의 제곱값임.

## 2) 구조모형 검증

### (1) 구조모형의 적합도 검증

구조방정식모형은 다양한 경로에 대한 잠재변수 및 관측변수 간의 관계성을 살펴본다(허준, 2016). 앞서 김원표(2017)의 모형적합도 기준값에 따라 연구모형의 적합도 검증 분석 결과를 살펴본 결과 CMIN/df의 값이 2.345로, 증분적합지수인 NFI, TLI, CFI가 각각 0.866, 0.904, 0.918로 임계치 기준값을 만족하고 있음을 확인할 수 있다. 모형의 설명력을 나타내는 GFI는 0.860 AGFI는 0.824의 값을 보이며 수용 가능한 수준으로 판단하였다. 절대적합지수인 RMR,과 RMSEA 값 역시 각각 0.038, 0.065로 본 연구의 모형이 전반적으로 적합함을 알 수 있다. 본 연구의 가설 검증을 실시하기 위하여 구조방정식 모형의 적합도를 검증한 결과는 다음 <표 20>과 같다.

<표 20> 구조방정식 모형 적합도 검증 결과

적합도지수		분석결과	적합도 기준값
모형 전반 적합도	CMIN/p값	607.360(0.000)	$p \leq 0.05 \sim 0.10$
	CMIN/df	2.345	$1.0 \leq \text{CMIN}/df \leq 2.0 \sim 3.0$
	RMR	0.037	$\leq 0.08$
	RMSEA	0.065	$\leq 0.05 \sim 0.08$
모형설명력	GFI	0.860	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	AGFI	0.824	$\geq 0.8 \sim 0.9$
독립모형vs연구모형	NFI	0.865	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	TLI	0.904	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	CFI	0.917	$\geq 0.8 \sim 0.9$

## (2) 연구가설의 검증

본 연구의 가설을 검증한 구조방정식 모형경로도는 <그림 3>과 같고, 경로분석을 통해 가설을 검증한 결과는 <표 21>에 제시하였다.

첫째, 재무관리역량(재무관리기능)은 성과기대에 정(+)적으로 유의한( $\beta=0.025, t=3.714, p<0.001$ ) 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-1은 채택되었다. 또한 재무관리역량(재무관리기능)은 노력기대에도 정(+)의 유의한( $\beta=0.224, t=3.275, p<0.001$ ) 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-2 역시 채택되었다.

재무관리역량(금융이해력)이 높은 금융소비자일수록 빅테크 사업자가 제공하는 금융서비스의 매력성과 편리성을 높게 판단하였다. 이는 재무관리역량(금융이해력)이 재무복지를 위한 의사결정 영향을 미치고, 적극적인 재무관리행동을 일으킨다는 Panos et al.(2020)와 같은 맥락에서 빅테크 금융서비스의 성과기대 및 노력기대에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미치는 것이라

고 할 수 있다.

둘째, 기술준비도 중 낙관성은 성과기대에 유의한( $\beta=0.685$ ,  $t=8.299$ ,  $p<0.05$ ) 수준에서 정(+ )적 영향을 미쳤으며, 노력기대에도 유의한( $\beta=0.447$ ,  $t=6.370$ ,  $p<0.001$ ) 정(+ )적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 결과 가설 2-1과 가설 2-2는 채택되었다. 이렇게 낙관성이 성과기대와 노력기대에 정적 영향력을 미치는 것은 Walzcuch et al.(2007), Pires et al.(2011) 등의 연구결과를 지지한다. 기술에 대한 긍정적인 견해를 가진 금융소비자일수록 빅테크 금융서비스를 통해 얻을 수 있는 편익을 높게 평가한 것으로 해석할 수 있다.

셋째, 기술준비도 중 혁신성은 성과기대에 정(+ )의 유의한( $\beta=0.147$ ,  $t=2.103$ ,  $p<0.05$ ) 영향을 미치고, 노력기대에도 정(+ )의 유의한( $\beta=0.233$ ,  $t=3.202$ ,  $p<0.05$ ) 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3-1과 3-2는 채택되었다. 이는 김석환·박동규(2017), 정유진, 박현숙(2018), 황신해 외(2018) 등 연구와 같은 결과로, 새로운 기술을 기꺼이 사용해보고자 하는 혁신성의 수준이 높을수록 해당 기술을 쉽게 이용할 수 있을 것이라는 기대감이 높아짐을 의미한다. 또한 이렇게 새로운 기술을 기꺼이 사용하고자 하는 금융소비자일수록 빅테크 금융서비스를 통한 성과에 대한 기대감 역시 높은 것으로 나타났다.

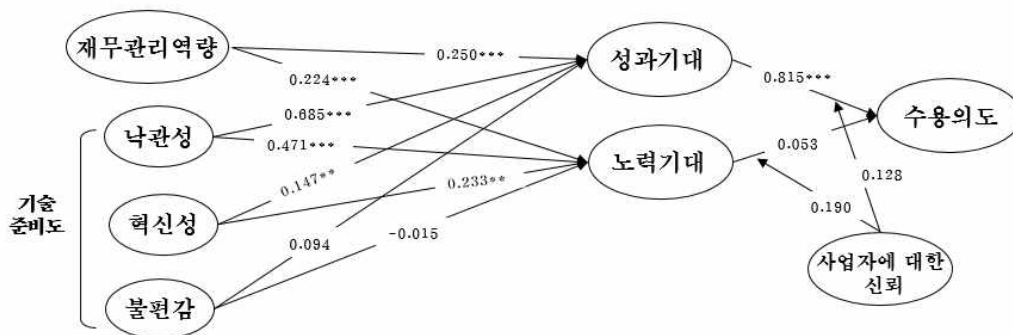
넷째, 기술준비도 중 불편감은 성과기대와 노력기대에 모두 유의한 영향을 미치지 않아 가설 4-1과 4-2는 기각되었다. 가설 2,3,4의 결과는 기술준비도 중 낙관성, 혁신성과 같은 촉진변수가 억제변수에 비해 더 높은 설명력을 가진다고 밝힌 한상린(2009), 옥라미(2011), 문천수, 신용호(2016) 등과 맥락을 같이하며, Godoe·Johansen(2012), Putri·Novia(2021) 등의 연구결과와 일치한다.

다섯째, 성과기대는 수용의도에 정(+ )적 영향을 미칠 것이라는 가설 5는 정(+ )의 유의한( $\beta=0.815$ ,  $t=9.150$ ,  $p<0.001$ ) 영향을 미치며 채택되었다. 이러한

결과는 김석환·박동규(2016), 김정석·김광용(2017), 김진우 외(2019), Tai et al.(2013) 등의 선행연구 결과와 같다.

여섯째, 노력기대는 수용의도에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 가설 6은 기각되었다. 이는 강선희·김하균(2016), 조봉주(2019) 등과는 상반된 연구결과이지만, 이호기·한문성(2019), Attuquayefio et al.(2014), Ramos(2017) 등의 연구결과를 지지한다.

<그림 4> 구조방정식 모형 검증결과



<표 21> 연구가설 검증결과

가설	경로	비표준화 경로계수	표준오차 (s.e)	표준화 경로계수	t값 (C.R)	결과
1-1	재무관리역량→ 성과기대	0.218	0.059	0.250 ***	3.714	채택
1-2	재무관리역량→ 노력기대	0.261	0.080	0.224 ***	3.275	채택
2-1	낙관성→성과기대	0.669	0.081	0.685 ***	8.299	채택
2-2	낙관성→노력기대	0.615	0.096	0.471 ***	6.370	채택

3-1	혁신성→성과기대	0.119	0.057	0.147 **	2.103	채택
3-2	혁신성→노력기대	0.252	0.079	0.233 ***	3.202	채택
4-1	불편감→성과기대	0.066	0.043	0.094	1.544	기각
4-2	불편감→노력기대	-0.014	0.058	-0.015	-0.247	기각
5	성과기대→이용의도	0.856	0.094	0.815 ***	9.150	채택
6	노력기대→이용의도	0.042	0.052	0.053	0.792	기각

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### (3) 조절효과 분석

조절변수는 구조방정식 모형의 독립변수와 종속변수 간 경로계수에 유의한 변화를 만들어내는 변수를 의미한다.

본 연구에서는 조절효과 검증을 위해 빅테크 사업자에 대한 신뢰를 조절 변수로 선정하여 연구모형에 반영하였다. 성과기대와 노력기대가 빅테크 금융서비스 이용의도에 미치는 영향을 빅테크 사업자에 대한 신뢰가 조절하는 지를 파악하기 위해 PROCESS Macro v.3.5를 조절 효과를 분석하였다.

Hayes(2013)가 제시한 PROCESS macro 기법은 조절변수의 상호작용 항의 유의성을 위주로 독립변수의 직접효과와 간접효과 검증을 통해 매개효과, 조절효과, 조절된 매개효과를 일괄 검증하는 방법이다. 조절효과 분석 결과는 다음 <표 22-1>, <표 22-2>와 같다.

<표 22-1> 신뢰의 조절효과 : 성과기대 - 수용의도

가설	경로	coeff	t	p	lcl	ucl	결과
7-1	상수	0.467	0.611	0.542	-1.039	1.973	기각
	성과 기대	0.295	1.489	0.137	-0.095	0.684	
	신뢰	0.388	1.679	0.094	-0.067	0.843	
	상호 작용항	0.021	0.358	0.720	-0.094	0.136	
		R <sup>2</sup> 변화량	F	df1	df2	p	
	성과 기대 * 신뢰	0.0002	0.128	1	315	0.720	

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

<표 22-2> 신뢰의 조절효과 : 노력기대 - 수용의도

가설	경로	coeff	t	p	lcl	ucl	결과
7-2	상수	-0.109	-0.151	0.880	-1.158	1.319	기각
	성과 기대	0.205	1.110	0.268	-0.159	0.569	
	신뢰	0.562	2.587	0.010	0.135	0.989	
	상호 작용항	-0.023	-0.436	0.664	-0.129	0.824	
		R <sup>2</sup> 변화량	F	df1	df2	p	
	노력 기대 * 신뢰	0.0002	0.190	1	316	0.664	

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

성과기대가 수용의도에 미치는 영향에서, 사업자에 대한 신뢰가 조절효과를 갖는지를 검증한 결과, 분석한 결과 모형의 설명력( $R^2$ )은 60.4%이었으며, 모형적합도가 유의한( $F=120.680$ ,  $p<0.001$ ) 것으로 나타났다. 그러나 상호작용항을 투입한 결과에서 설명력의 변화가 없었으며,  $F=0.128$ ,  $p=0.720$ 으로 유의한 조절작용을 하지 않는 것으로 분석되었다.

노력기대가 수용의도에 미치는 영향에서, 사업자에 대한 신뢰의 조절효과 분석결과 역시 60.4%의 설명력과 유의한 모형( $F=120.719$ ,  $p<0.001$ )으로 나타났다. 상호작용항을 투입한 결과에서 설명력의 변화가 없고  $F=0.190$ ,  $p=0.664$ 로 유의한 조절효과가 없는 것으로 분석할 수 있다. 따라서 가설 7-1과 7-2는 모두 채택되지 못했다.

이러한 연구결과는 박나은 외(2020), 최훈·최유정(2016) 등 다양한 선행연구에서 제공자 신뢰가 유의한 영향력을 나타낸 것, 연구문제 1에서는 사업자에 대한 신뢰의 수준이 수용의도의 유의한 차이를 보인 것과는 다른 결과라고 할 수 있다. 이는 설문 응답자가 서비스를 제공하는 사업자에 대한 신뢰와 서비스에 대한 신뢰의 차이를 명확하게 구분하지 못하고 응답하여 빅테크 사업자에 대한 신뢰가 충분히 반영되지 못한 것으로 추측할 수 있다.

## VI. 결론 및 제언

### 1. 요약 및 논의

본 연구에서는 금융소비자의 특성에 따라 빅테크 금융서비스에 대한 수용의도 차이를 검증하였다. 또한 통합기술수용이론(UTAUT)을 적용하여 빅테크 금융서비스 수용의도에 영향을 미치는 요인을 구조적으로 검증하고, 사업자에 대한 신뢰도의 조절효과를 분석하였다. 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 최종학력, 금융서비스 이용특성과 사업자에 대한 신뢰도, 재무관리역량, 기술준비도에 따라 빅테크 금융서비스 수용의도에 유의한 차이가 존재하였다. 인구사회학적 특성 중에서는 최종학력에 따라서만 빅테크 금융서비스 수용의도에 유의한 차이가 나타났다. 최종학력이 고등학교 졸업 미만인 집단보다 대학원 재학 이상인 집단에서 수용의도가 유의하게 높았다.

금융서비스 이용특성에서는 빅테크 인지수준, 서비스 영역별 이용 경험, 이용해본 서비스 영역의 개수, 사업자에 대한 신뢰 수준에 따라 빅테크 금융서비스 수용의도 유의한 차이가 나타났다. 빅테크 인지 정도가 높은 집단, 빅테크의 통합관리·신용거래·투자·보험 서비스를 이용해본 경험이 있는 집단, 이용해본 빅테크 서비스 영역이 많은 집단, 사업자에 대한 신뢰 수준이 높은 집단에서 빅테크 금융서비스 수용의도가 높게 나타났다.

둘째, 재무관리역량에서는 재무관리지식 수준과 재무관리기능 수준이 높은 집단이 그렇지 않은 두 집단에 비해 빅테크 금융서비스 수용의도 수준이 높게 나타났다. 즉, 재무관리역량 수준이 높아 재무관리에 대한 자신감 및 효능감을 가진 금융소비자는 재무적 의사결정을 능동적으로 결정하며 재무행

동의 실천을 위해 빅테크 금융서비스 수용의도가 높은 것으로 추측할 수 있다.

셋째, 기술준비도에서는 낙관성, 혁신성, 불편감, 불안감 모든 변수에서 빅테크 금융서비스에 대한 수용의도의 차이가 나타났다. 촉진변수(낙관성, 혁신성)의 수준이 높은 집단과 억제변수(불편감, 불안감)이 낮은 집단에서 빅테크 금융서비스의 수용의도는 유의하게 높은 것으로 나타났다.

한편, 기술준비도 촉진변수(낙관성, 혁신성)의 평균점수는 억제변수(불편감, 불안감)에 비해 전반적으로 높았으며, 불편감과 불안감 수준에 따른 빅테크 금융서비스 수용의도는 각각의 수준이 중간인 집단에서 가장 낮게 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 소비자의 디지털 금융의사결정에 대해 논의할 때 기술적 불편이나 위험이 상대적으로 저평가되고 있지 않은지, 실제보다 과소평가 및 과대평가 되지 않은지를 함께 고려해야 한다고 할 수 있다.

넷째, 재무관리역량은 성과기대, 노력기대에 모두 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 또한 기술준비도 중 낙관성과 혁신성은 성과기대, 노력기대에 모두 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤으나, 불편감은 어떠한 변수에도 유의한 영향을 미치지 않았다. 이러한 결과를 통해 빅테크 금융서비스에 대한 성과 및 노력과 같은 편익 기대에 금융소비자의 재무적, 기술적 역량이 복합적으로 영향을 미치고 있다고 해석할 수 있다. 따라서 빅테크 금융서비스와 관련한 소비자역량 강화 방안 논의 시에 재무적 측면과 기술적 측면이 동시에 고려하는 것이 필요하다.

다섯째, 빅테크 금융서비스에 대한 통합기술수용이론의 성과기대는 수용의도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 반면 노력기대는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 성과기대의 결과는 빅테크 금융서비스를 사용하는 것이 재무적 복지를 향상할 수 있는 재무행동이라고 기대하는 금융소비자일수록 빅테크 금융서비스 수용의도가 높은 것으로 해석할 수 있다. 반면 노

력기대의 결과는 금융소비자들이 이미 핀테크 이용에 익숙해졌기 때문에 기존과 비슷하거나 약간 향상된 빅테크 금융서비스의 사용 용이성에 대한 기대가 낮아 수용의도에 큰 차이를 미치지 못하는 것으로 해석할 수 있다. EY(2018)에서는 핀테크를 이용하는 금융소비자가 편리성을 가장 중요하게 여기는 것으로 나타났지만, 상향 평준화된 사용 용이성에 따라 또 다른 편익이 금융소비자의 수용의도에 유의한 영향을 미칠 것으로 사료된다.

여섯째, 조절변수로 설정한 사업자에 대한 신뢰는 유의한 조절 효과가 없는 것으로 확인되었다. 그러나 연구문제 1에서 빅테크 사업자에 대한 신뢰 수준에 따라 수용의도에 유의한 차이가 있었던 점으로 미루어보아, 사업자에 대한 신뢰가 조절변수보다 오히려 선행변수나 핵심변수로서 유의한 작용할 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구는 복합적인 금융의사결정과 관련한 요인에 따라 수용의도 차이를 분석함으로써 빅테크 금융서비스 이용자 및 잠재 이용자에게 유용한 정보를 제공하였다. 또한 빅테크 사업자가 금융서비스와 관련한 소비자의 특성을 참고할 수 있는 자료로, 정책 입안자가 빅테크 금융서비스에 대한 법적 규제 방안을 고안하는 데에 실증적인 참고 자료로 사용될 수 있을 것이다.

## 2. 제언

본 연구는 아직까지 빅테크와 빅테크 금융서비스와 관련한 연구가 미비한 상황에서 금융소비자를 대상으로 한 실증조사를 통해 빅테크 금융서비스에 대한 수용의도를 보다 심층적으로 분석하였다는 점에서 의의가 있다.

본 연구에서는 빅테크 금융서비스라는 신기술에 대한 금융소비자의 수용의도를 구조적으로 검증하기 위해 통합기술수용이론(UTAUT) 모델을 적용하였고, 기술과 금융의 복합적 의사결정을 요구하는 디지털 금융서비스의 특

징을 반영하여 재무관리역량과 기술준비도를 모두 선행변수로 고려하였다는 점에서 학문적 가치가 있다고 할 수 있다. 또한 기존 플랫폼 시장에서의 지배력으로 인해 사업자에 대한 신뢰가 중시되는 빅테크의 특징을 반영해 사업자에 대한 신뢰를 조절변수로 설정하여 검증하였다. 따라서 보편적인 통합기술수용모델보다 좀 더 빅테크 금융서비스에 특화된 모델을 구성하여 검증한 연구라고 할 수 있다. 마지막으로 핀테크 내에서 빅테크 사업자를 따로 구분하여 연구대상으로 초기 연구를 진행한 점에서 학문적으로 의의가 있다고 사료된다. 본 연구의 결과와 논의를 바탕으로 다음과 같은 제언을 덧붙일 수 있다.

첫째, 빅테크 금융서비스와 관련한 연구에서 금융상품 및 서비스 구매 의사결정에 영향을 미치는 다양한 요인을 추가적으로 고려할 필요가 있다. 최근의 금융상품 및 서비스가 기술과 재무의 복합적 성격을 가짐에 따라 본 연구에서는 금융소비자의 재무역량과 기술역량을 통해 수용의도를 설명하였지만, 또 다른 금융소비자의 역량이 빅테크 금융서비스를 수용하는 데 영향을 미칠 수 있다. Morgan et al.(2019)은 이러한 점을 고려하여 디지털 금융 이해력(Digital Financial literacy)에 금융상품에 대한 지식 차원뿐 아니라 디지털 금융 위험에 대한 인지, 디지털 금융 위험 조절 능력 등을 함께 고려하였다. 복합적인 금융소비자 특성을 반영하여 빅테크 금융서비스 수용의도와 수용행동을 다각도에서 이해하면, 보다 실효성있는 소비자역량 강화 방안을 모색할 수 있을 것으로 사료된다.

둘째, 빅테크 금융서비스에 대한 소비자의 이해도와 이용행태를 면밀하게 파악하는 것이 선행되어야 할 것이다. 본 연구의 스크리닝 질문으로 빅테크에 대한 인지 여부를 파악하였지만, 조사대상자들이 인지하는 빅테크 금융서비스는 각각 다를 것이고, 이해도 수준에 따라 수용의도 역시 달라질 수 있을 것이다. 또한 대부분의 연구대상자가 빅테크 금융서비스 중 지급결제

서비스를 이용해본 경험이 있다고 응답하였으며, 지급결제 서비스의 이용과 비이용의 집단 간에 빅테크 금융서비스 수용의도의 차이가 존재하지 않았다. 즉, 지급결제 서비스가 보편적인 금융서비스로 자리했다고 추측할 수 있고, 빅테크 금융서비스에서 지급결제 서비스만을 이용하는 소비자는 투자나 신용거래 서비스를 이용하는 소비자들과는 다른 특성을 가질 수 있다. 따라서 빅테크 금융서비스 관련 연구를 진행할 때에는 서비스 영역에 대한 고려가 필요할 것이다.

셋째, 빅테크 금융서비스와 관련한 위험 지각에 대해 심도있는 연구가 필요할 것으로 사료된다. 본 연구에서 빅테크 금융서비스와 관련한 기술역량을 묻는 기술준비도 중 촉진요인(낙관성, 혁신성)의 점수가 억제요인(불편감, 불안감)의 점수에 비해 상대적으로 높았으며, 불편감은 빅테크 금융서비스에 대한 기대 지각에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 그러나 이보미(2019a), 구본성(2021) 등의 선행연구에서 밝힌 바와 같은 플랫폼을 통한 개인정보 노출 위험, 서비스 독점 후 과도한 요금 부과, 자금조달과 운송시점 불일치로 인한 유동성 위험 등 빅테크 금융서비스에 내재된 위험을 금융소비자가 제대로 지각하고 있는지 명확하지 않다. 따라서 빅테크 금융서비스와 관련한 연구를 진행할 때 이러한 빅테크 금융서비스의 위험요인에 대한 소비자의 지각 정도를 파악하는 것이 필요할 것으로 사료된다.

넷째, 디지털 금융서비스의 수용에 관한 새로운 모델을 고려해볼 필요가 있다. 본 연구에서는 기술 채택에 대해 높은 설명력을 가진 통합기술수용이론(UTAUT)의 모델을 사용한 결과 사회적 영향이 요인분석에서 구성타당도를 확보하지 못한 것으로 나타났다. 금융상품의 본질적인 특성상 개인적이고 민감한 측면이 존재하고, 금융 의사결정은 동일 조건에서도 다르게 결정될 수 있다는 점을 고려하면 사회적 영향은 Singh et al.(2020) 등의 연구에서처럼 금융서비스 채택에 유의한 변수로 작용하지 않을 수 있다. 빅테크

금융서비스의 특성을 고려하여 연구모형을 정교화하는 노력이 필요할 것이다.

다섯째, 본 연구에서는 사업자에 대한 신뢰 수준은 빅테크 금융서비스 수용의도에 유의한 차이가 나타났으나, 성과기대, 노력기대와 수용의도 간의 조절효과는 나타나지 않았다. 그럼에도 불구하고 사업자에 대한 신뢰는 여전히 빅테크 사업자의 큰 특징 중 하나이기 때문에 의미있는 변수로 작용할 수 있을 것이다. 즉, 이러한 사업자에 대한 신뢰 변수는 추가적인 논의를 통해 빅테크 연구에 활용할 수 있을 것으로 사료된다.

마지막으로 본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 연구 대상인 빅테크와 관련하여 기업 규모나 규제 범위 등이 합의되지 않았고, 학문적으로 정립된 바가 없어 연구의 대상을 구체화하는데 연구자의 주관적 판단이 개입했다는 한계점을 가진다. 그러나 빅테크와 관련 법적 논의가 계속되고 다양한 실증 연구가 진행되면서 관련된 합의가 이루어질 것으로 기대한다. 또한 이러한 합의점 역시 빅테크의 플랫폼적 성격에 초점을 맞춘 본 연구의 대상과 크게 다르지 않을 것으로 예상된다.

둘째, 본 연구에서는 빅테크 사업자의 기존 시장지배력을 고려하여 조절변수로 사업자에 대한 신뢰를 설정하였다. 그러나 응답자들이 신뢰의 대상 즉, 빅테크 사업자에 대한 신뢰인지, 빅테크 금융서비스에 대한 신뢰인지를 명확히 구분하지 못했을 가능성이 존재한다. 또한 사업자에 대한 신뢰가 수용의도에 직접적으로 영향을 미치는 독립변수로 작용할 수 있을 것으로 사료된다. 후속 연구에서는 빅테크 금융서비스의 수용의도에 영향을 미치는 변수들을 다각도에서 고려하여, 보다 정교한 모델을 수립하는 것이 필요할 것이다.

## 참고문헌

- 강맹수. (2018) 핀테크산업의 국내외 현황과 시사점. 한국산업은행, 산은조사 월보 제 754호, 92-110.
- 강신원, 이종만 (2016). 모바일 금융 서비스와 은산분리에 관한 탐색적 연구. *Journal of Information Technology Applications & Management*, 23(2), 195-206.
- 강선희, 김하균 (2016). 간편결제 서비스 수용의도와 이용에 관한 연구-혁신 저항의 조절효과를 중심으로. *경영과 정보연구*, 35(2), 167-183.
- 강혜승 (2019). 글로벌 페이먼트 : 핀테크의 총아, 그리고 구조적 성장의 주인공, *미래에셋대우*.
- 구본성 (2020). 빅테크 (BigTech) 에 대한 유의적 시각 확대와 포괄적 규율의 필요성. *주간금융브리프*, 29(23), 15-17.
- 구본성 (2021). BigTech 의 금융서비스 확대에 따른 주요이슈와 정책적 논의. *KIF 금융분석리포트*, 2021(2), 1-64.
- 권혁기, 이문봉 (2018). 인터넷 전문은행 사용의도에 영향을 미치는 요인 연구. *한국산업정보학회논문지*, 23(1), 97-108.
- 김강원 (2020). *Kakao 와 NAVER는 어떻게 은행이 되었나 : 핀테크 트렌드로 보는 밀레니얼이 원하는 미래금융, 미래의 창*
- 김기호, 이형용 (2019). 모바일 간편 결제 서비스의 고액 결제 사용의도 집단과 소액결제 사용의도 집단 간 차이 연구. *정보시스템연구*, 28(2), 181-200.
- 김미리, 김시월 (2011). 대학생 소비자의 금융이해력 측정 결과 및 금융소비자교육에 관한 연구. *Financial Planning Review*, 4(2), 1-28.
- 김민정, 김은미, 광민주 (2020). 금융투자시장에서의 금융소비자보호제도에

- 대한 소비자신뢰 연구. *소비자학연구*, 31(2), 105-127.
- 김병태, 조혜진, 최현자 (2014). 금융소비자의 재무지식수준과 재무설계상담 비용지불의사에 관한 연구. *Financial Planning Review*, 7(3), 45-72.
- 김상유 (2018). IT공룡의 금융업 진출, 협력자인가? 경쟁자인가?, *IBK 경제연구소*
- 김석환, 박동규 (2017). 인터넷 전문은행에 대한 금융소비자의 수용요인에 관한 연구. *산업경제연구*, 30(2), 589-622.
- 김소담, 양성병 (2015). 모바일 간편결제 서비스에 대한 이용자의 수용저항 요인에 관한 연구: 카카오페이 사용자를 중심으로. *한국경영정보학회 학술대회*, 379-385.
- 김승래 (2019). 디지털금융과 핀테크 활성화를 위한 혁신입법 방안. *과학기술법연구*, 25(2), 3-67.
- 김아름, 양혜경 (2016). 사회초년생의 금융이해력과 재무스트레스가 재무관리행동에 미치는 영향. *Financial Planning Review*, 9(4), 79-105.
- 김원표 (2017). *다시 쓰는 통계분석 : 구조방정식 모델분석*, 와이즈인컴퍼니
- 김은석, 김영준 (2019). 인슈어테크 디지털 보험플랫폼서비스의 사용자 수용 의도에 관한 연구. *경영학연구*, 48(4), 997-1043.
- 김은정, 김주현, 김종원 (2017). 핀테크 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. *정보시스템연구*, 26(1), 75-91.
- 김자봉, 이대기 (2020). 빅테크의 금융업 진출 영향과 시사점: 아마존의 사례를 중심으로. *KIF 금융조사보고서*, 2020(1), 1-82.
- 김재우, 장효선 (2020). 테크핀(Tech-Fin), 그것이 알고 싶다!, *삼성리서치센터 Samsung Securities Report*.
- 김정현. (2011). *소비자 재무관리역량 척도 및 지수 개발 연구* (Doctoral dissertation, 서울대학교 대학원).

- 김정현, 최현자 (2011). 소비자 재무관리역량 척도개발 연구. *Financial Planning Review*, 4(3), 1-36.
- 김정현, 최현자 (2012). 우리나라 소비자의 재무관리역량. *소비자학연구*.
- 김종택, 김세범 (2012). 관계유대와 편의성이 금융상품 교차구매 의도에 미치는 영향: 만족과 신뢰의 매개 역할. *기업경영연구*, 19(3), 213-234.
- 김진우, 조혜인, 이봉규 (2019). 금융권 챗봇 서비스 수용의도에 영향을 미치는 요인 연구 : UTAUT 모형을 중심으로. *디지털콘텐츠학회논문지*, 20(1), 41-50.
- 김효정, 박나은, 이성림 (2018). 인터넷전문은행 미가입자의 수용 의도 결정 요인: 액티브 시니어 소비자를 중심으로. *소비문화연구*, 21(3), 19-43.
- 금융감독원 (2019a). 금융소비자가 편리하게 이용할 수 있는 간편결제 서비스 현황. 금융감독원 보도자료. (2019. 04.17)
- 금융감독원 (2019b). 글로벌 핀테크 10대 트렌드 및 시사점. 금융감독원 보도자료 (2019.06.06.)
- 금융감독원 (2021). 2020 전국민 금융이해력조사 결과. 한국은행 보도자료 (2021.03.29)
- 맹수석, 이형욱 (2017). 핀테크 (FinTech) 진전과 금융소비자보호 방안. *기업법연구*, 31(4), 331-365.
- 문연희 (2017). 인터넷 전문은행 이용의도에 미치는 영향요인: 인구통계적 특성의 탐색적 차이. *상업교육연구*, 31(6), 95-108.
- 문천수, 신용호 (2016). 기술준비도와 상황적 영향이 셀프서비스기술 태도 및 사용의도에 미치는 영향. *한국시뮬레이션학회논문지*, 25(2), 93-100.
- 박나은, 이성림, 허은정 (2020). 금융소비자의 P2P 투자 의도. *소비자문제연구*

- 구, 51(3), 1-28.
- 박대현 (2014). 산업 간 융합 관점에서 본 핀테크의 시사점. *KISA Internet & Security Focus*.
- 박서기 (2015). 핀테크 산업 동향과 주요 비즈니스 모델에 대한 연구. *한국멀티미디어학회지*, 19(1), 1-8.
- 백장균 (2018). 디지털금융 동향과 국내은행 산업에 대한 시사점, *KDB미래전략연구소 산업기술리서치센터*
- 송지준 (2015). *SPSS/AMOS 통계분석방법*. 서울: 21세기사.
- 서인주 (2020). 국내 인터넷전문은행의 서비스품질 및 충성도에 관한 연구-K 은행과 카카오뱅크. *소비자학연구*, 31(1), 133-158.
- 양승호, 황윤성, 박재기 (2016). 통합기술수용이론 (UTAUT) 에 의한 핀테크 결제서비스 사용의도에 관한 연구. *경영경제연구*, 38(1), 183-209.
- 엄사랑, 신혜리, & 김영선. (2020). 중·고령자의 새로운 기술에 대한 태도, 정보역량, 정보활동, 디지털 기기 이용성과와 삶의 만족도의 경로분석: 정보역량의 매개효과를 중심으로. *한국지역정보화학회지*, 23(2), 31-54.
- 옥라미 (2011). *기술준비도가 소비자의 소셜쇼핑 (Social Shopping) 이용의도에 미치는 영향* (Doctoral dissertation, 한양대학교).
- 윤종문 (2015). 핀테크의 가치창출 요건 및 시사점. *여신금융연구소 조사보고서*, (1).
- 이병윤 (2021). 빅테크의 자금중개 서비스 확대, 의미와 과제. *주간금융브리프*, 30(7), 18-20.
- 이보미 (2020a). 빅테크의 금융업 진출 현황 및 시사점. *주간금융브리프*, 29(1), 13-15.
- 이보미 (2020b). 빅테크의 금융서비스가 금융안정에 미치는 영향. *KIF VIP*

- 리포트, 2020(17), 1-57.
- 이예림 (2020). 간편결제 서비스 사용자의 사용만족과 지속사용의도에 관한 연구-ECM과 UTAUT을 중심으로, *무역학회지*, 45(2), 103-119.
- 이예림 김학민. (2019). 기술준비도와 구조적 요인이 인터넷전문은행 사용의도에 미치는 영향. *e-비즈니스연구*, 19(4), 137-153.
- 이우석, 홍보경 (2015). 핀테크의 현황과 법적 과제. *영산법률논총*, 12(2), 219-256
- 이윤정, 김승인 (2017). 국내 핀테크 시장 사용자 경험에 따른 서비스 분석. *Journal of Digital Convergence*, 15(4), 387-393.
- 이지은, 신민수 (2011). 스마트폰 기반 모바일뱅킹 채택에 영향을 미치는 요인 : 기술준비도와 전문지식을 중심으로. *한국전자거래학회지*, 16(4), 155-172.
- 이지혜, 주소현 (2013). 대학생의 재무스트레스와 재무지식 및 재무관리행동에 관한 연구. *Financial Planning Review*, 6(4), 45-70.
- 이재균 (2019). 증권사 디지털 혁신, 승자는 누가될 것인가. *Fn 자산평가*, 코스콤
- 이준배, 김경훈 (2019). 빅테크의 금융 진출과 인터넷전문은행의 미래. *KISDI Premium Report*. 19-12.
- 이형욱, 이민재 (2018). 4 차 산업혁명시대, 핀테크 (FinTech) 를 활용한 금융 산업의 비즈니스 모델 혁신과 금융소비자보호에 관한 연구. *금융소비자연구*, 8(2), 109-132.
- 이호기, 한문성 (2019). 인터넷전문은행 이용의도에 관한 실증적 연구: 통합 기술수용이론 (UTAUT) 을 응용하여. *상업교육연구*, 33(1), 59-87.
- 장상수 (2015). 핀테크 (Fintech) 가 정보보호산업에 미치는 영향에 대한 고찰. *Internet & Security Focus*.

- 장태락, 이종호 (2016). 모바일 간편 결제서비스의 이용의도에 관한 연구. *e-비즈니스연구*, 17(6), 203-218.
- 장형유, 정기한 (2007). 소매금융서비스 산업에서 고객만족과 고객신뢰 선행요인 및 고객애호도 형성과정의 구조적 관계에 대한 연구. *경영학연구*, 36(2), 415-441.
- 정보희, 김한구 (2016). 모바일 인스턴트 메신저 및 플랫폼 신뢰도가 모바일 콘텐츠구매의도에 미치는 영향: 카카오플랫폼과 카카오톡 이모티콘을 중심으로. *정보시스템연구*, 25(2), 131-152.
- 정영수, 정철호 (2019). 확장된 UTAUT 모델을 활용한 간편결제 서비스 수용 영향요인 도출에 관한 연구. *Journal of Information Technology Applications & Management*, 26(2), 1-11.
- 정유진, 박현숙 (2017). 인터넷전문은행 서비스의 사용자 수용에 관한 연구 UTAUT2 모델을 응용하여. *e-비즈니스연구*, 18(3), 75-95.
- 정유진, 박현숙 (2018). 인터넷전문은행 수용의도의 영향요인에 관한 연구. *한국금융소비자학회 학술발표논문집*, 2018(1), 143-173.
- 정지수 (2020). 국내 테크핀(TechFin) 기업의 현황 및 이슈, *자본시장연구원*
- 조봉주 (2019). *Study on Factors Affecting Financial Investors' Acceptance Intention to Robo-Advisor based on UTAUT*. (Doctoral diSSERTation, 서울대학교 대학원).
- 조진완, 이종호 (2014). 소비자의 기술준비도가 사물인터넷 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구. *한국경영교육학회 학술발표대회논문집*, 533-554.
- 주소현, 고은희, 유명수 (2018). 금융거래에서 핀테크 수용에 관한 연령대별 비교 및 관련변수의 탐색. *소비문화연구*, 21, 175-202.
- 진정숙, 한진섭, 박주석 (2019). 합리적행위모형과 기술준비도를 이용한 P2P

- 대출서비스의 사용의도에 관한 연구. *한국경영공학회지*, 24(2), 85-107.
- 차경욱 (2019). 재무설계 및 상담의 서비스공정성과 서비스품질이 소비자만족에 미치는 영향. *Financial Planning Review*, 12(1), 87-114.
- 천성용 (2011). 금융소비자 특성별 금융서비스 중요 요인에 대한 탐색 연구. *한국경영과학회지*, 36(4), 125-141.
- 최공필 (2017), 제 4차 산업혁명시대 금융산업의 미래는?, *대구은행 금융가레터*, 22-25.
- 최수정, 강영선 (2016). 모바일 간편결제에 대한 지속사용의도 : 개인의 혁신성, 신뢰 및 네트워크 효과를 고려한 UTAUT 모형 시각에서의 접근. *정보통신정책연구*, 23(4), 29-52
- 최연경, 김규립, 광호경 (2021). 공룡들의 전쟁터가 된 금융산업 : 본격화된 빅테크의 금융진출, *ISSUE MONITER*, 삼성KPMG, 01(135)
- 최유정, 최훈 (2017). 성별에 따른 모바일 간편결제서비스 만족도에 영향을 주는 인지적 신뢰 및 감정적 신뢰의 매개 효과. *한국콘텐츠학회논문지*, 17(11), 525-532.
- 최훈, 최유정 (2016). 모바일 결제 시스템에서 지각된 위험이 사용자의 신뢰 및 지속사용에 미치는 영향. *한국정보통신학회논문지*. 20(6), 1096-1102.
- 최창열, 함형범 (2015). 핀테크 기업의 비즈니스 모델에 대한 이론적 연구. *e-비즈니스연구*, 16(4), 85-100.
- 통계청(2021), 2021년 1/4분기 가계동향조사 결과, 통계청 보도자료 (2021.05.20).
- 한국핀테크지원센터 (2020). 헬로 핀테크!(입문), <http://fintech.or.kr/web/board/boardContentsView.do>

- 한상린, 박수민 (2009). 기술준비도가 Self-Service Technology 의 사용의도에 미치는 영향. *Entrue Journal of Information Technology*, 8(2), 51-63.
- 허준 (2016). *허준의 쉽게 따라하는 Amos 구조방정식 모형*. 한나래
- 홍성태, 이원준, 김종대, 김병제 (2012). 금융 서비스의 지각된 전반적 품질에 미치는 영향 요인 및 성과에 관한 연구. *Asia Marketing Journal*, 13(4), 191-212.
- 황신해, 김기수, 김정균 (2018). 핀테크 지급결제 서비스 수용 요인 연구: 혁신확산이론과 성과기대 모형 관점에서. *경영교육연구*, 33(1), 301-323.
- 황현주, 김정균. (2018) 모바일 간편송금 서비스의 사용자 저항의도에 대한 연구, *e-비즈니스연구*, 19(1), 135-153.
- Accenture (2018), How Our Four Winning Bank Models Map to Actual Market Evolution, Beyond North Star Gazing.  
[https://www.accenture.com/\\_acnmedia/PDF-85/Accenture-Banking-Beyond-North-Star-Gazing.pdf](https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-85/Accenture-Banking-Beyond-North-Star-Gazing.pdf)
- Aldlaigan, A., & Buttle, F. (2005). Beyond satisfaction: customer attachment to retail banks. *International journal of bank marketing*.
- Altaba Tena, N. (2020). Evolution of traditional banks: fintech and bigtech as the future of finance.
- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2015). The evolution of Fintech: A new post-crisis paradigm. *Geo. J. Int'l L.*, 47, 1271.
- Arias-Oliva, M., Pelegrín-Borondo, J., & Matías-Clavero, G. (2019).

- Variables influencing cryptocurrency use: a technology acceptance model in Spain. *Frontiers in Psychology*, 10, 475.
- Arslanian, H., & Fischer, F. (2019). The Emergence of Techfin. *In The Future of Finance* (pp. 69–75). Palgrave Macmillan, Cham.
- Attuquayefio, S., & Addo, H (2014). Using the UTAUT model to analyze students' ICT adoption. *International Journal of Education and Development using ICT*, 10(3).
- Bank for International Settlements (BIS) (2019). Big tech in finance : opportunities and risks, *BIS Annual Economic Report Ch.III*, June.
- Carstens, A. (2018). Big tech in finance and new challenges for public policy. *speech to FT Banking Summit*, 2.
- Crisanto, J. C., Ehrentraud, J., & Fabian, M. (2021). Big tech in finance : regulatory approaches and policy options, *Financial Stability Institute*, FSI Breifs No. 12
- Chris. A, & Ted. M. (2020). When Vision and Value Collide : The State of the Financial Services Industry 2020, *OLIVER WYMAN*, New York
- Chuang, L. M., Liu, C. C., & Kao, H. K. (2016). The adoption of fintech service: TAM perspective. *International Journal of Management and Administrative Sciences*, 3(7), 1-15.
- Cornelli, G., Frost, J., Gambacorta, L., Rau, P. R., Wardrop, R., & Ziegler, T. (2020). Fintech and big tech credit: a new database.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.

- De Bassa Scheresberg, C. (2013). Financial literacy and financial behavior among young adults: Evidence and implications. *Numeracy*, 6(2), 5.
- Dorfleitner, G., Hornuf, L., Schmitt, M., & Weber, M. (2017). Definition of FinTech and description of the FinTech industry. In *FinTech in Germany* (pp. 5–10). *Springer*, Cham.
- EY(2018), EY Fintech Adoption Index 2017 : The rapid emergence of Fintech.  
[https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en\\_gl/topics/banking-and-capital-markets/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf?download](https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_gl/topics/banking-and-capital-markets/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf?download)
- EY(2019), Global Fintech Adoption Index 2019.  
[https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en\\_gl/topics/banking-and-capital-markets/ey-global-fintech-adoption-index.pdf](https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_gl/topics/banking-and-capital-markets/ey-global-fintech-adoption-index.pdf)
- Fernandes, D., Lynch Jr, J. G., & Netemeyer, R. G. (2014). Financial literacy, financial education, and downstream financial behaviors. *Management Science*, 60(8), 1861–1883.
- Fernandez, R., Adriaans, I., Klinge T.J, Hendrikse, R. (2020). The financialisation of Big Tech : Engineering digital monopolies, *SOMO*
- Financial Stability Board (2019a). *FinTech and market structure in financial services : Market developments and potential financial stability implication*
- Financial Stability Board (2019b). *Big tech in Finance : Market Developments and Potential Financial Stability Implications*

- Financial Stability Board (2020). Big Tech Firms in Finance in Emerging Market and Developing Economies : Market developments and potential financial stability implication
- Frost, J., Gambacorta, L., Huang, Y., Shin, H. S., & Zbinden, P. (2019). BigTech and the changing structure of financial intermediation. *Economic Policy*, 34(100), 761–799.
- Godoe, P., & Johansen, T. (2012). Understanding adoption of new technologies: Technology readiness and technology acceptance as an integrated concept. *Journal of European psychology students*, 3(1).
- He, M. D., Leckow, M. R. B., Haksar, M. V., Griffoli, M. T. M., Jenkinson, N., Kashima, M. M., ... & Tourpe, H. (2017). Fintech and financial services: initial considerations. International Monetary Fund.
- Im, I., Hong, S., & Kang, M. S. (2011). An international comparison of technology adoption: Testing the UTAUT model. *Information & management*, 48(1), 1–8.
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A regression-based approach*. Guilford publications.
- Jünger, M., & Mietzner, M. (2020). Banking goes digital: The adoption of FinTech services by German households. *Finance Research Letters*, 34, 101260.
- Kapadia, S. (2019). A Perspective on Financial Literacy and Inclusion in India. *Available at SSRN 3396241*.

- Khadka, R. (2018). Understanding Consumers' Mobile Banking Adoption in Germany. *HUMAN BEHAVIOR, DEVELOPMENT and SOCIETY*, 18, 56-67.
- KPMG. (2020). Pulse of Fintech H2 2019, *#fintechpulse*  
<https://home.kpmg/xx/en/home/campaigns/2020/02/pulse-of-fintech-h2-2019.html>
- Li, B., Hanna, S. D., & Kim, K. T. (2020). Who uses mobile payments: Fintech potential in users and non-users. *Journal of Financial Counseling and Planning*.
- Lin, J. S. C., & Hsieh, P. L. (2006). The role of technology readiness in customers' perception and adoption of self service technologies. *International Journal of Service Industry Management*.
- Liu, Y. & 주소현 (2020). 중국의 금융소비자가 지각한 중안보험 웹사이트 품질이 만족 및 재이용의도에 미치는 영향: 성별에 따른 차이를 중심으로 (Effects of Chinese Financial Consumers' Perceived Quality of Zhong an Insurance Website on Satisfaction and Reuse Intention: A Study Focused on Gender Differences). *Financial Planning Review*, 13(1).
- Magotra, I., Sharma, J., & Sharma, S.K. (2016). Assessing personal disposition of individuals towards technology adoption. *Future Business Journal*, 2(1), 81-101.
- Mandina, S. P., & Matsika, N. N. (2021). Consumer Readiness To Adopt Self-Service Life Assurance Products.
- Morgan, P. J., Huang, B., & Trinh, L. Q. (2019). The need to promote digital financial literacy for the digital age. *IN THE DIGITAL*

*AGE.*

- Morgan, P. J., & Trinh, L. Q. (2020). Fintech and Financial Literacy in Viet Nam.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of marketing*, 58(3), 20-38.
- Napitupulu, D., Pamungkas, P. D. A., Sudarsono, B. G., Lestari, S. P., & Bani, A. U. (2020). Proposed TRUTAUT model of technology adoption for LAPOR!. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 725, No. 1, p. 012120). IOP Publishing.
- Nicoletti, B., Nicoletti, W., & Weis (2017). Future of FinTech. Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan.
- Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (TRI) a multiple-item scale to measure readiness to embrace new technologies. *Journal of service research*, 2(4), 307-320.
- Parasuraman, A., & Colby, C. L. (2015). An updated and streamlined technology readiness index: TRI 2.0. *Journal of service research*, 18(1), 59-74.
- Park, J. S., Kim, M. J., & Hwang, B. I. (2016). 핀테크의 발전 배경과 주요 동향. *Information and Communications Magazine*, 33(2), 52-58.
- Panos, G. A., & Wilson, J. O. (2020). Financial literacy and responsible finance in the FinTech era: capabilities and challenges.
- Pires, P. J., da Costa Filho, B. A., & da Cunha, J. C. (2011, October). Technology readiness index (TRI) factors as differentiating elements between users and non users of internet banking, and

- as antecedents of the technology acceptance model (TAM). In *International Conference on ENTERprise Information Systems* (pp. 215–229). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Putri, W. H., & Novia, S. A. T. (2021). E-Wallet in Technology Readiness Index Perspectives and Technical Support. In 3rd International Conference of Banking, Accounting, *Management and Economics* (ICOBAME 2020) (pp. 318–322). Atlantis Press.
- Qasem, Z. (2021). The effect of positive TRI traits on centennials adoption of try-on technology in the context of E-fashion retailing. *International Journal of Information Management*, 56, 102254.
- Rahman, S. A., Taghizadeh, S. K., Ramayah, T., & Alam, M. M. D. (2017). Technology acceptance among micro-entrepreneurs in marginalized social strata: The case of social innovation in Bangladesh. *Technological Forecasting and Social Change*, 118, 236–245.
- Ramos, F. (2017). *Assessing the determinants of behavioral intention to adopt fintech services among the millennial generation* (Doctoral dissertation).
- Rodríguez, L. P., & Ortún, P. U. (2020). From FinTech to BigTech: an Evolving Regulatory. Working Paper.
- Rodstrom, C. (2020). Why Fintech is Thriving in Emerging Markets, *Mirae Asset GLOBAL X*.
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*, Portfolio Penguin.
- Singh, S., Sahni, M. M., & Kovid, R. K. (2020). What drives FinTech

- adoption? A multi-method evaluation using an adapted technology acceptance model. *Management Decision*.
- Stulz, R. M. (2019). Fintech, bigtech, and the future of banks. *Journal of Applied Corporate Finance*, 31(4), 86-97.
- Tai, Y. M., & Ku, Y. C. (2013). Will stock investors use mobile stock trading? A benefit-risk assessment based on a modified UTAUT model. *Journal of Electronic Commerce Research*, 14(1), 67.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 157-178.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Venkatesh, V., & Zhang, X. (2010). Unified theory of acceptance and use of technology: US vs. China. *Journal of global information technology management*, 13(1), 5-27.
- Vohra, O. (2020). Fintech VS Techfin : A New Form of Coopeetition Detailed Comparison Between Financial Technology Firms.
- Walczuch, R., Lemmink, J., & Streukens, S. (2007). The effect of service employees' technology readiness on technology acceptance. *Information & Management*, 44(2), 206-215.
- World Economic Forum (2015). "The Future of Financial Services" An Industry Project of the Financial Services Community, *Final Report*
- World Economic Forum (2018). "The Global Financial and Monetary

System in 2030”

- Yang, K. (2021). Trust as an entry barrier: Evidence from fintech adoption. *Available at SSRN 3761468*.
- Yoshino, N., Morgan, P. J., & Long, T. Q. (2020). Financial Literacy and Fintech Adoption in Japan.
- Yu, C. S. (2012). Factors affecting individuals to adopt mobile banking: Empirical evidence from the UTAUT model. *Journal of electronic commerce research*, 13(2), 104.
- Yu, Y., Rha, J. Y., Yeo, J. S., Ko, E., & Kim, S. Y. (2019). 금융상품별 불공정한 금융거래에 대한 소비자불안-재무지식과 주관적 소비자역량의 영향을 중심으로 (Consumers' Anxiety about Financial Transactions). *Financial Planning Review*, 12(4).
- Zetsche, D. A., Buckley, R. P., Arner, D. W., & Barberis, J. N. (2017). From FinTech to TechFin: the regulatory challenges of data-driven finance. *NYUJL & Bus.*, 14, 393.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the academy of marketing science*, 30(4), 362-375.

# ABSTRACT

## Analysis of Consumer Acceptance of Big Tech Financial Services

Hong, Eunkyeong

Dept. of Living Culture and

Consumer Science

The Graduate School

Sungshin Womens' University

In digital transformation of Finance, Fintech are now beginning to diverge gradually depending on their size and functionality. The most noticeable participant here is Big-tech, which means a large IT technology company with market power in the existing platform business area.

Big-tech operators are transforming the financial market through their own technology and network externalities, but research on this is insufficient because it is still a new concept.

This study aims to process overall empirical research about Big-tech financial services. This study selected financial competence and technology readiness as precedent factors influencing complex financial

decisions according to the characteristics of Big tech financial service. This study analyzes the difference in acceptance by financial consumer characteristics in relation to the acceptance intention of Big-tech financial services, and verifies it structurally through the UTAUT model. To achieve the purpose of research, t-test, one-way distribution analysis (ANOVA), and path analysis were performed. 321 people in their 20s and under 60s who have awareness of Big Tech financial services are participated in this research. The summary and discussion of the findings are as follows.

First, the intention to accept Big Tech financial services was influenced by demographic characteristics such as academic background, utilization characteristics that include the level of awareness, experienced service area, number of experienced service area, and trust in operators. In addition, both financial management functions and financial management knowledge showed significant differences in acceptance of Big Tech financial services, and the level difference in technology readiness led to differences in acceptance of Big Tech financial services.

Second, path analysis shows that performance expectations in UTAUT have a significant impact on intention to accept Big-tech financial service. Performance expectations have been confirmed to be significantly affected by financial management capacity and optimism and innovativeness in technology readiness. Effort expectations were also significantly affected by financial management capacity, optimism and innovation in technology readiness, but were not shown to have a significant impact on intention to accept Big-tech financial service.

Third, there has been no effect of controlling the reliability of the operator. Big Tech's biggest feature, reliability, was found to be a significant difference in acceptance in Study 1, but it showed no regulatory effect on the effect of performance expectations and effort expectations on intention to accept Big-tech financial service.

This study is meaningful in that it has empirically studied the initial financial consumer's acceptance of financial services of new operators at a time when the concept of big-tech operators is just being discussed. As a result, this study reflects and analyzes complex decision-making factors affecting financial consumers' digital financial decisions, which can provide implications for entering new services such as Big Tech, FinTech, and traditional financial companies.

## <부록> 설문지

### Q1의 보기 중 '모른다' 선택 시 응답 중단

Q1. 귀하께서는 \*빅테크 금융서비스에 대해 알고 계십니까?

\*'빅테크'는 인터넷 플랫폼을 기반으로 하는 대형 IT기업으로 금융시장에 진출한 업체를 말합니다. '빅테크 금융서비스'는 네이버와 카카오에서 지급결제(페이), 송금, 자산관리, 보험판매 등의 금융서비스를 제공하는 것을 생각하시면 됩니다. (카카오뱅크는 인터넷전문은행이므로 빅테크에 해당하지 않습니다.)

(1) 안다.           (2) 들어본 적 있다.   (3)모른다.

Q2. 다음 보기 중 이용경험 있는 빅테크 금융서비스에 체크 표시해 주십시오.

분야	예시	이용경험
통합관리	계좌 개설, 타금융사 계좌연결 및 관리, 금융 제휴 상품 신청 등	
지급결제 및 송금	간편결제 등록, 온라인/오프라인 간편결제, 송금 등	
신용관리 및 대출	신용점수 조회, 대출 상품 조회 및 신청 등	
투자	펀드 투자 신청, 알모으기 투자, 부동산 소액투자 신청 등	
보험	내보험 진단 및 가입, 보험 상담 등	

Q3. 다음 보기 중 귀하의 의견과 일치하는 곳에 체크 표시 해주십시오.

	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통이 다.	그렇다.	매우 그렇다.
1. 빅테크 금융서비스가 다른					

금융서비스보다 나에게 유용하다고 생각한다.					
2. 빅테크 금융서비스를 이용하면 시간을 절약할 수 있을 것이다.					
3. 빅테크 금융서비스를 이용하면 다른 금융서비스 보다 더 나은 선택을 할 수 있을 것이다.					
4. 빅테크 금융서비스가 다른 금융서비스보다 편리하다고 생각한다.					

**Q4. 다음 보기 중 귀하의 의견과 일치하는 곳에 체크 표시 해주십시오.**

	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통이다.	그렇다.	매우 그렇다..
1. 빅테크 금융서비스를 이용하는 것은 어렵지 않다.					
2. 빅테크 금융서비스 이용방법은 쉽게 익힐 수 있을 것 같다.					
3. 빅테크 금융서비스는 명확하고 이해하기 쉽다.					
4. 빅테크 금융서비스를 능숙하게 활용할 수 있을 것이다.					

**Q5. 다음 보기 중 귀하의 의견과 일치하는 곳에 체크 표시 해주십시오.**

	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통이다	그렇다.	매우 그렇다..
1. 주변에 많은 사람들이 빅테크 금융서비스를 이용한다.					
2. 친구나 가족 등 주변 사람들은 내가					

빅테크 금융서비스를 이용해야 한다고 생각한다.					
3. 주변에서 누군가가 추천한다면 그 빅테크 금융서비스를 이용할 것이다.					

**Q6. 다음 보기 중 귀하의 의견과 일치하는 곳에 체크 표시 해주십시오.**

	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통이 다.	그렇다.	매우 그렇다..
1. 새로운 기술은 나의 삶의 질을 높일 것이다.					
2. 새로운 기술은 사람들의 일상생활에 도움을 준다.					
3. 새로운 기술은 나의 생산성을 높여준다.					
4. 나는 다른 사람들에게 새로운 기술에 대한 조언을 하곤 한다.					
5. 나는 내 주변사람들보다 가장 먼저 새로운 기술을 사용해 보는 편이다.					
6. 나는 타인의 도움 없이 첨단 제품이나 서비스를 사용할 수 있다.					
7. 나는 최신 기술에 대해서 잘 아는 편이다.					
8. 나는 첨단 제품이나 서비스를 사용하는 것이 내키지 않는다.					
9. 기술지원을 받는 것이 별로 도움이 되지 않는다.					
10. 기술과 관련한 용어는 이해하기 어렵다.					
11. 평범한 사람들이 사용하기에는					

어려운 기술이 많다.					
12. 사람들이 기술에 지나치게 의존적이라고 생각한다.					
13. 너무 많은 기술은 사람들에게 해로울 수 있다.					
14. 기술은 사람들 간의 관계를 약화시킨다.					
15. 나는 온라인으로만 연락할 수 있는 사업체는 신뢰하지 않는다.					

**Q7. 다음 진술에 대해 옳다고 생각하시면 ‘그렇다’, 틀리다고 생각하시면 ‘아니다’로 응답해주십시오. 모르는 경우에는 ‘모름’으로 응답해주십시오.**

	그렇다	아니다.	모름
1. 인플레이션이 심할 때에는 실질소득이 점차 줄어든다.			
2. 예산을 세울 때, 대출받을 돈도 수입으로 포함시킬 수 있다.			
3. 소득 수준과 자산 수준이 비슷한 사람이라면 신용등급도 비슷하다.			
4. (1) 매월 50만원씩 10년동안 저축을 하는 것과, (2) 매월 100만원씩 5년을 저축하는 것, 이 중 더 많은 돈이 모이는 것은 (1)이다.			
5. 적립식펀드투자는 주식투자에 비해 위험분산효과가 크다.			
6. 자산을 여러 군데로 분산시켜 놓으면 변동성이 커져서 위험도도 높아진다.			
7. 주식이나 부동산 등 내가 가진 자산의 가치가 하락할 위험은 보험으로써 대비할 수 없다.			
8. 저축은행은 일반은행보다 다소 위험하지만 이자를			

좀 더 많이 받을 수 있다.			
9. 마이너스 통장은 한도 전부를 쓰지 않더라도, 그 한도만큼이 대출기록으로 잡히게 된다.			
10. 금리가 상승하면 대출을 늘리는 방식으로, 금리가 하락하면 저축을 늘리는 방식으로 재무관리를 하는 것이 좋다.			

**Q8. 다음 보기 중 귀하의 의견과 일치하는 곳에 체크 표시 해주십시오.**

	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다..	보통이 다.	그렇다.	매우 그렇다.
1. 나는 현재 나의 수입이나 지출, 자산, 부채 금액을 정확히 파악하고 있다.					
2. 나는 각종 정보원을 이용해 금융상품과 관련된 정보를 어려움 없이 탐색할 수 있다.					
3. 지금 당장 펀드, 보험 등 금융상품에 가입해야 한다면, 그 절차를 신속하게 처리할 수 있다.					
4. 나는 돈을 빌리거나 신용카드를 사용할 때, 이자율과 기간 등을 고려한다.					
5. 한 곳의 금융기관에만 국한하지 않고, 필요에 따라 여러 금융기관과 금융상품을 이용할 수 있다.					
6. 금융상품을 구매하거나 서비스를 이용하는 과정에서 불편한 일을 겪었다면, 적합한 절차를 거쳐 불만을 제기하고 해결을 요청할 수 있다					
7. 특정한 재무목표가 세워지면, 이것을 달성하도록 다양한 재무관리전략을					

강구하고 실행할 수 있다.					
8. 인플레이션, 금리변동, 환율변동 등 금융환경 변화에 대처하여 자산관리에 적용할 수 있다.					

**Q9. 다음 보기 중 귀하의 의견과 일치하는 곳에 체크 표시 해주십시오.**

	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다..	보통이 다.	그렇다.	매우 그렇다.
1. 빅테크 금융서비스를 제공하는 사업자는 신뢰할만하다.					
2. 빅테크 금융서비스를 제공하는 사업자가 제공하는 정보는 믿을 수 있다.					
3. 빅테크 금융서비스를 제공하는 사업자는 나의 정보를 안전하게 관리해 줄 것이다.					
4. 빅테크 금융서비스를 제공하는 사업자는 사용자의 혜택을 고려한다.					

**Q10. 다음 보기 중 귀하의 의견과 일치하는 곳에 체크 표시 해주십시오.**

	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통이 다.	그렇다.	매우 그렇다..
1. 나는 빅테크 금융서비스를 이용할 것이다.					
2. 나는 새로운 빅테크 사업자의 금융서비스도 이용할 의향이 있다.					
3. 빅테크 금융서비스가 나의 재무관리를 위해 필요한 서비스라고 생각한다.					
4. 나는 다른 사람에게 빅테크					

금융서비스를 추천할 의향이 있다.					
--------------------	--	--	--	--	--

**Q11. 귀하의 연령을 적어주십시오.**

만 \_\_\_\_\_ 세

**Q12. 귀하의 성별에 V표시해 주십시오.**

- (1) 남성
- (2) 여성

**Q13. 귀하의 최종학력에 체크 표시해 주십시오.**

- (1) 고등학교 졸업 이하
- (2) 대학교 졸업 (2년제, 4년제)
- (3) 대학원 재학 이상

**Q14. 귀하께서 거주하는 지역에 V표시해 주십시오.**

- (1) 서울특별시
- (2) 6대 광역시(부산, 대구, 광주, 대전, 인천, 울산)
- (3) 시 단위 중소도시
- (4) 군 / 읍 / 면 / 리

**Q15. 귀하의 직업에 V표시해 주십시오.**

- (1) 전문·관리직
- (2) 사무직
- (3) 서비스·판매·영업직
- (4) 기술·기능직
- (5) 농림어업관련 종사자
- (6) 단순 노무직
- (7) 주부
- (8) 자영업
- (9) 학생
- (10) 무직
- (11) 기타

**Q16. 귀하 가계의 월 평균 소득은 얼마입니까?**

(급여, 상여금, 사업소득, 재산소득 등 총 연간소득을 12로 나눈 값을 적어주세요.)

\_\_\_\_\_ 만 원