



보도 일시	2024. 7. 30.(화) 12:00 <7. 31.(수) 조간>	배포일	2024. 7. 29.(월)
담당 부서	시장조사국 온라인거래조사팀	담당자	이후정 팀장(043-880-5691) 이아영 과장(043-880-5695)

앱테크로 적립한 금융 앱 포인트, 이용 방법 등 개선 필요

- 보상형 광고 유형의 미션 참여 시 제공하는 개인정보 최대 52개에 달해 -

최근 모바일 앱을 통해 광고를 보거나 특정 미션을 수행하면 금전적 보상을 해주는 이른바 앱테크*가 유행함에 따라 금융 앱도 소비자 락인(Lock-in) 효과**를 위해 앱테크 서비스를 강화하고 있다.

* 앱테크(App Tech) : 애플리케이션(Application)과 재무테크놀로지(Finance Technology)의 합성어

** 락인(Lock-in) 효과 : 현재 이용하고 있는 특정 재화 또는 서비스가 다른 재화 혹은 서비스로의 선택을 제한하여 기존에 이용하고 있던 것을 계속 선택하게 되는 현상

이에 한국소비자원(원장 윤수현)이 주요 금융 앱 9곳의 앱테크 서비스를 조사한 결과, 적립한 포인트의 계좌 입금이 불가하거나 계좌 입금 시 수수료를 공제하는 사례가 확인됐다. 또한, 미션 수행 과정에서 제공해야 하는 개인정보가 지나치게 많은 경우가 있어 주의가 필요하다.

[조사 개요]

실태조사	소비자 설문조사
○(조사대상) 금융 앱 9곳 - 신한 SOL뱅크, 신한 SOL페이, 카카오뱅크, 카카오페이, 토스, 페이북, 하나머니, KB PAY, monimo * (선정기준) 월간활성이용자수(MAU) 1백만 이상인 금융 앱 중 '출석체크' 및 '보상형 광고' 앱테크 유형이 모두 탑재된 앱 ○(조사내용) ①포인트 이용 방법 및 유효기간, ②앱테크 유형별 운영 현황, ③개인정보 수집 및 제3자 제공 실태 ○(조사기간) [1차] '24.2.13.~2.29. / [2차] '24.4.8.~4.19.	○(조사대상) 최근 6개월('23.10.~'24.3.) 이내 금융 앱으로 앱테크한 만 14세 이상 1,000명 ○(조사내용) ①이용 실태, ②포인트 및 개인정보 제공 동의 등에 대한 인식 등 ○(조사방법) 온라인 설문조사 ○(조사기간) '24.4.1. ~ 4.9.

□ 앱테크로 적립한 포인트 이용 방법, 소비자 친화적인 방향으로 개선 필요

금융 앱을 통한 앱테크 경험이 있는 1,000명을 대상으로 설문 조사한 결과, 앱테크를 통해 한 달 평균 6,947포인트를 적립하고, 응답자의 73.5%는 적립한 포인트를 은행 계좌로 송금해 현금화하는 것으로 나타났다.

실태조사 결과, 조사대상 9곳 모두 앱테크로 적립한 포인트를 현금처럼 사용할 수 있으나 그 정도에는 차이가 있었다. 9곳 중 8곳은 은행 계좌로 포인트 송금이 가능하고, 1곳(카카오페이)*은 불가능했다. 그리고 계좌 송금이 가능한 8곳 중 1곳(토스)은 수수료(10%)를 공제했다.

* 앱테크로 적립한 포인트는 「전자금융거래법」의 선불전자지급수단에 해당될 수 있음. 직접 대가를 지불하지 않고 앱테크로 적립한 카카오페이포인트는 동법에 따른 환급 의무가 없음.

- ▶ (카카오페이) 온·오프라인 쇼핑, 편의점, 백화점 등 다양한 결제처에서 현금처럼 자유롭게 사용할 수 있도록 충분한 결제처를 확보하고 활용성을 보장한다고 회신함.
- ▶ (토스) 포인트를 활용한 대금 결제 시에는 수수료를 공제하지 않고 있음을 회신함.

적립한 포인트의 유효기간의 약관을 살펴본 결과, 9곳 중 8곳은 5년 이상이나, 1곳(카카오페이)은 1년으로 정하고 있었다. 유효기간이 있는 8곳 모두 소비자에게 유효기간 도래를 개별 안내하는 것으로 나타났다.

- ▶ (카카오페이) 약관에서는 포인트 유효기간을 1년으로 표시하고 있으나, 참여 미션에 따라 포인트 유효기간을 달리 부여(1년~5년)하고 있으며, 상당수의 유효기간이 5년임을 밝힘.

□ 일부 보상형 광고는 요구하는 개인정보가 많을 수 있어 주의해야

금융 앱을 통한 앱테크 유형으로는 앱에 접속하면 보상받는 ‘출석체크’, 특정 걸음 수를 충족하면 보상받는 ‘만보기’, 광고 보기 등 미션을 충족하면 보상받는 ‘보상형 광고*’가 대표적이다.

* 보상형 광고 대행 업체와 앱(플랫폼)이 계약을 체결하고, 이용자는 보상형 광고에서 요구하는 미션(광고 시청, 앱 다운로드, 보험 가입 등)을 수행하여 보상받는 방식

조사대상 금융 앱의 보상형 광고 유형 중 ‘무료체험 신청’ 및 ‘포인트·환급금 조회’ 미션에 참여하기 위해서는 최소 5개에서 최대 52개의 개인정보 제공에 동의해야 하는 것으로 나타났다.

그러나 설문 결과, 소비자들은 개인정보 제3자 제공에 동의하는 앱테크 미션 수행 시 제공하는 개인정보 수를 평균 5.7개로 인식하고 있어 실제와 차이가 컸다.

한편, 개인정보 제공 등에 동의해야 이용할 수 있는 앱테크 서비스 13개 중 10개(76.9%)는 앱에서도 동의 철회가 가능하나, 3개(21.1%)*는 앱에서 동의 철회가 불가능했다. 소비자가 손쉽게 앱에서 동의 철회가 가능토록 절차 마련이 필요하다.

* 앱테크 서비스명: (페이북) 머니THE 쌓기, (KB PAY) 바로적립, 라방보고 포인트리 적립

▶ 우리 원의 개선 권고를 수용하여 KB PAY는 앱에서도 개인정보 제공 동의 철회 절차를 마련하여 개선을 완료(24.7월)하였고, 페이스북은 철회 절차를 마련할 계획임을 회신함.

□ 이용자 만족도, '적립 포인트 수준'과 '개인정보 제공 동의'에서 낮아

설문조사 결과, 응답자의 42.8%(428명)는 앱테크 이용 과정에서 불만이 있다고 응답했다. 주요 불만으로는 '포인트 사용이 다소 제한적'(207명), '이전보다 더 많은 광고 문자, 전화 등을 받음'(183명), '지나치게 많은 개인정보를 요구함'(174명) 등이었다. 항목별 만족도는 '시간·노력 대비 적립되는 포인트 수준'(2.7점), '개인정보 제공 동의'(2.5점)가 낮게 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사 결과를 바탕으로 조사대상 사업자에게 ▲포인트 이용 방법을 소비자 지향적으로 개선할 것과 ▲개인정보 제공 동의에 대한 철회 절차를 마련할 것 등을 권고했다.

아울러 소비자에게는 포인트 적립을 위한 미션 수행 과정에서 인식하고 있는 수준보다도 더 많은 개인정보를 제공해야 할 수 있으므로, 이에 대한 주의를 당부했다.

< 붙임 1 > 금융 앱테크 이용 실태조사 결과

1 앱테크 일반 현황

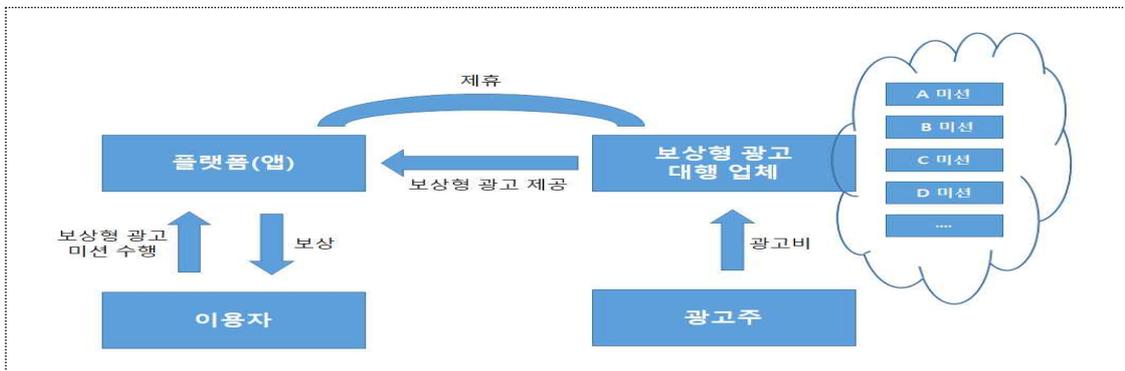
- (정의) 어플리케이션(Application)의 App과 재테크(財Tech)의 Tech 합성어로, 모바일 앱을 통해 특정 미션을 수행하고 금전적인 보상을 받는 행위 전반을 지칭함.
- (미션 유형) 앱테크 시 수행하는 주요 미션 유형은 ①출석체크, ②만보기, ③보상형 광고 등이 대표적임.

구분	특징
출석체크	매일 또는 특정 시간에 앱에 접속하여 보상받는 방식
만보기	특정 걸음 수를 충족하면 보상받는 방식
보상형 광고 (오피월)	앱 내에서 광고 등을 시청하거나, 특정 미션을 수행하면 보상받는 방식 ■ (단순 클릭) 특정 이벤트나 혜택 등을 보기 위해 배너를 클릭하는 형태 ■ (SNS 활성화) 연결된 URL을 통해 SNS 계정을 추가하거나, 공식 계정을 구독하는 등의 형태 ■ (앱 활성화) 앱을 최초로 설치하거나 실행하는 등의 형태 ■ (미션 참여) 광고주가 원하는 행동을 완료하면 보상받는 형태 - (예시) 보험 등 상품 가입, 상품 구입, 상담 신청, 무료체험 이벤트 신청, 포인트·환급금 등 조회, 보험료 조회, 회원가입, 게임 특정 레벨 달성 등

[참고] 보상형 광고(오피월)

- (거래 구조) 플랫폼(앱)과 보상형 광고 대행업체* 간 제휴를 통해 이용자에게 보상형 광고를 제공하고, 이용자는 광고에서 요구하는 미션을 수행하면 보상을 얻는 구조임.

* 보상형 광고 대행업체: (국내) 엔비티, 버즈빌 등 / (해외) 탭조이 등



2 소비자 설문조사 결과

조사 개요

- 조사대상 : 최근 6개월('23.10.~'24.3.) 내 금융 앱으로 앱테크한 만 14세 이상 1,000명
- 조사내용 : ①이용 실태, ②적립 포인트 및 개인정보 제공 동의 등에 대한 인식 조사
- 조사기간 : '24.4.1. ~ 4.9.

- (앱테크 미션 유형) '출석체크'(945명, 94.5%), '만보기'(870명, 87.0%), '보상형 광고(오피월)'(758명, 75.8%) 순으로 수행함(중복응답).
- (이용 이유) 금융 앱으로 앱테크하는 주된 이유로 58.6%(586명)는 현금화가 용이해서, 56.0%(560명)는 기존에 이용 중인 금융 앱에 앱테크 기능이 있어서 이용한다고 응답함(중복응답).
- (포인트 적립 수준) 응답자는 한 달 평균 6,947포인트를 적립함.
- (포인트 사용처) 73.5%가 계좌로 송금해 현금화함.
- (불만 경험) 42.8%(428명)는 앱테크 이용 과정에서 불만이 있음.
 - (포인트 관련) '포인트 사용이 다소 제한적', '포인트 미지급' 등
 - (개인정보 관련) '앱테크 이전보다 더 많은 광고 문자/전화 등을 받음', '지나치게 많은 개인정보를 요구함' 등
 - (앱테크 미션 관련) '배너에 표출된 미션과 실제 수행하는 미션이 상이', '사행성을 조장하는 내용이 담긴 광고를 시청함' 등
- (포인트 유효기간 인식) 33.4%(334명)는 '앱테크로 적립한 포인트 유효기간이 있을 수 있다는 것을 모른다'고 응답함.
- (개인정보 제공) 앱테크를 위해 제3자에게 제공하는 개인정보 최대 항목 수는 평균 5.7개로 인식함.
- (종합 만족도) 앱테크 서비스 전반에 대한 만족도는 3.3점(5점 만점)임.
 - 세부적으로 '포인트 활용도'(3.7점), '포인트 유효기간'(3.1점), '시간/노력 대비 적립 수준'(2.7점), '개인정보 제공 동의'(2.5점) 등의 순임.

조사 개요

- **조사대상** : 금융 앱 9곳(신한 SOL뱅크, 신한 SOL페이, 카카오뱅크, 카카오페이, 토스, 페이북, 하나머니, KB PAY, monimo)
 - * (선정기준) 월간활성이용자수(MAU) 1백만 이상인 금융 앱 중 '출석체크' 및 '보상형 광고' 유형이 모두 탑재된 앱으로 선정
- **조사내용** : ①포인트 이용 방법 및 유효기간, ②앱테크 유형별 운영 현황(41개 앱테크 서비스 운영 현황 등), ③개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 관련 실태(보상형 광고 중 무료 체험 신청(37개) 및 포인트환급금 등 조회(22개) 유형 별도 분석)
- **조사기간** : [1차] '24. 2. 13. ~ 2. 29. / [2차] '24. 4. 8. ~ 4. 19.

가. 포인트 이용 방법 및 유효기간

1) 이용 방법

- (계좌 입금) 조사대상 9곳 중 1곳(카카오페이)은 포인트의 계좌 입금이 불가하고, 1곳(토스)은 계좌 입금 시 수수료(10%)를 공제함.

* 앱테크로 적립한 포인트는 「전자금융거래법」의 선불전자지급수단에 해당될 수 있음. 직접 대가를 지불하지 않고 앱테크로 적립한 카카오페이포인트는 동법에 따른 환급 의무가 없음.

- (물품 구입) 조사대상 9곳 중 신한 SOL뱅크와 카카오뱅크를 제외한 7곳(77.8%)은 물품 구입을 위한 대금 결제 시 포인트 사용이 가능함.

2) 유효기간

- (유효기간) 「상법」 상사시효(5년)와 같거나 그보다 긴 것으로 확인됨.
 - 1곳(카카오페이)은 참여 미션에 따라 유효기간을 달리 부여(1년~5년)하고 있음.
 - 6곳은 상사시효와 같고, 2곳은 각각 10년(1곳), 유효기간 없음(1곳)으로 확인됨.
- (유효기간 안내) 포인트 유효기간이 있는 8곳 모두 유효기간 도래 전에 소비자에게 별도로 안내하고 있음.

나. 앱테크 유형별 운영 현황

1) 출석체크 운영 실태 (13개)

- (현황) 출석체크 유형 13개 중 9개는 일(日) 최소 1포인트 ~ 최대 50,000 포인트 적립 가능하다고 사전에 고지되어 있으나, 4개[카카오뱅크(1개), 카카오페이(2개), 토스(1개)]는 포인트 적립 수준이 고지되지 않고 랜덤으로 결정됨.

2) 만보기 운영 실태 (4개)

- (현황) 출석체크 유형 4개 중 3개는 일(日) 최소 1포인트 ~ 최대 3포인트 적립 가능하다고 사전에 고지되어 있으나, 1개(토스)는 포인트 적립 수준이 고지되지 않고 랜덤으로 결정됨.

3) 보상형 광고 운영 실태 (24개)

- (현황) 보상형 광고 유형 24개 서비스의 622개 미션 방식을 분석한 결과, 광고 시청 등을 위해 배너를 클릭하는 '단순 클릭'이 284개로 가장 많고, '미션 참여*' (219개), 'SNS 구독'(81개), '앱 활성화'(38개) 순임.

* 회원가입(46개), 무료체험 신청(37개), 게임 특정 레벨 달성(32개) 등

다. 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 관련 실태

- 앱테크 서비스 41개 중 13개(31.7%)는 개인정보 수집 또는 제3자에게 개인정보를 제공하는 것에 동의해야 서비스 이용이 가능함.
- (동의 철회) 13개 서비스 모두 앱에서 동의받고 있으며, 13개 중 10개(76.9%)는 앱에서 동의 철회가 가능하나, 3개(23.1%)는 불가능함.
- (개인정보 제공 동의 과다) 보상형 광고 유형에서의 포인트 적립을 위해 제공해야 하는 개인정보 수는 최대 52개에 달함.

* 무료체험 신청(37개) 미션은 5~35개, 포인트·환급금 등 조회(22개) 미션은 31~52개

< 붙임 2 > 조사대상 앱별 앱테크 미션 모니터링 세부 현황

구분	앱명	운영 주체	앱테크		
			미션 유형	서비스명	미션 수 ^{주1)}
1	신한 SOL BANK	신한은행	출석체크	(1) 오늘의 QUIZ	1개
			보상형 광고	(2) 광고보고 포인트받기	15개
2	신한 SOL PAY	신한카드	출석체크	(3) 출석체크 하기	1개
			보상형 광고	(4) 팡팡오락실*	1개
				(5) 게임하고 매일 랜덤포인트*	2개
				(6) 라방플러스*	7개
				(7) 포인트 팡팡	30개
				(8) 데일리 용돈 받기	1개
3	카카오뱅크	카카오뱅크	보상형 광고	(9) 매일 용돈 받기	39개
			출석체크	(10) 매일모으기 출석체크	1개
4	카카오페이	카카오페이	출석체크	(11) 퀴즈 맞히고 복권 받기	1개
			보상형 광고	(12) 매일모으기	52개
			만보기	(13) 만보기 포인트 받기*	1개
5	토스	비바리퍼블리카	출석체크	(14) 오늘의 행운복권	1개
			보상형 광고	(15) 함께 토스 켜고 포인트 받기*	50개
				(16) 이번 주 미션*	26개
				(17) 라이브 쇼핑	19개
				(18) 공동구매 구경하고	2개
				(19) 행운퀴즈	2개
				(20) 일주일 방문 미션	5개
				(21) 게시물 보고	50개
				(22) 쿠폰 혜택 15초 구경하고	1개
				(23) 버튼 누르기	3개
만보기	(24) 만보기*	1개			
6	페이북	BC카드	출석체크	(25) 출석체크	1개
			보상형 광고	(26) 페이북 퀴즈 풀고 머니 받자	1개
				(27) 머니박스 3개 더 받기*	1개
				(28) 머니THE쌓기*	51개
7	하나머니	하나카드	출석체크	(29) 행운상자	1개
			보상형 광고	(30) 머니사다리	8개
				(31) 클릭 머니쌓기	50개
			만보기	(32) 걷고머니쌓기	1개
8	KB PAY	국민카드	출석체크	(33) 출석 포인트리	1개
			보상형 광고	(34) 오늘의 퀴즈	1개
				(35) 애드모아*	160개
				(36) 바로적립*	35개
				(37) 라방보고 포인트리 적립*	8개
9	monimo	삼성카드	출석체크	(38) 출석체크	1개
			보상형 광고	(39) 기상 챌린지	1개
				(40) 이달의 미션	5개
				만보기	(41) 걷기 챌린지*
계			41개 서비스	639개	

주1) 포인트를 획득하기 위해 필요로 하는 행위수를 기준으로 산정

(예시) 각 회차별(06시/12시/18시/24시) 최대 2회 참여가 가능한 경우, 총 8개로 산정

※ '*'로 표시한 앱테크 서비스는 개인정보 수집 또는 제3자 제공에 동의해야만 이용이 가능한 서비스임.