

금융 마이데이터 서비스 수용저항에 대한 개인의 행동: 혁신저항과 불신의 영향

Inividual Behaviors Regarding Financial MyData Service Resistance: Impacts of Innovation Resistance and Distrust

김 상 현 (Sanghyun Kim) 경북대학교 경영학부 교수
박 현 선 (Hyunsun Park) 경북대학교 지식재산전문인력양성사업단 전담교수, 교신저자
손 창 용 (Changyong Sohn) 경북대학교 경영학부 초빙교수

요 약

데이터 경제의 확산과 함께 개인 데이터를 개인이 주도하는 생태계를 구현하기 위해 마이데이터의 개념이 등장했다. 마이데이터는 다양한 영역에서 개인이 주체적으로 정보를 관리 및 통제하고 이를 통해 기업은 혁신적인 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대되고 있다. 그 중에서도 금융 분야에서는 개인이 마이데이터를 2022년부터 도입하여 활발히 활용하고 있으며 금융기관뿐만 아니라 빅테크 및 핀테크 기업까지도 적극적으로 가세하여 빠른 확장세를 보일 것으로 예상된다. 금융분야에서 마이데이터 산업이 지속적으로 성장하기 위해서는 개인 사용자의 다양한 수용행동을 살펴볼 필요성이 있지만 기존 연구들은 주로 긍정적 수용행동에 초점을 두고 있다는 한계점을 가진다. 이에 본 연구는 혁신저항 및 수용저항에 초점을 두고 사용자의 개인특성과 혁신특성이 미치는 영향을 분석하였다. 분석 결과, 개인정보유출우려, 기술변화속도, 현상유지관성, 정보제공민감성, 기술스트레스가 마이데이터 서비스에 대한 불신과 혁신저항을 증가시킨다는 사실을 발견하였으며 이는 수용지연과 수용거부와 같은 수용행동으로 이어질 수 있음을 확인하였다. 본 연구 결과는 금융 마이데이터 서비스가 확산되고 있는 시장에서 사용자 행동에 관한 이론 및 실무적 통찰력을 제공한다.

키워드 : 금융 마이데이터 서비스, 마이데이터 서비스 불신, 혁신저항, 혁신특성, 개인특성, 수용저항

I. 서 론

디지털과 관련된 기술의 혁신적인 발전으로 생겨난 디지털 트랜스포메이션(Digital Transformation)이 금융을 비롯한 다른 산업에까지 확산되면서 이제 데이터 경제(Data Economy) 시대가 시작

되었다. 데이터는 기업에게 새로운 기회를 창출할 수 있게 할 뿐만 아니라 국가경쟁력을 강화할 수 있는 중요한 자산으로 인식되고 있으며 특히 그 중에서도 개인에 관한 데이터는 경제적인 측면은 물론 사회적으로도 그 중요성이 점점 더 커지고 있다. 이러한 개인 데이터를 개인이 주도하는 생

태계를 구현하기 위해 데이터 경제 확산과 함께 등장하는 것이 바로 ‘마이데이터(MyData)’ 패러다임이다. 마이데이터는 개인 데이터를 생산하는 개인이 정보의 주체로서 자신의 데이터에 대한 주체적 관리 및 통제권을 가지고 데이터에 대한 활용 범위와 활용처 등에 대해 능동적으로 의사결정을 하는 개인 데이터 활용에 대한 새로운 패러다임을 말한다(노현주, 2021; 심연수, 2020). 데이터 경제가 활성화되고 마이데이터에 대한 관심이 높아지면서 마이데이터는 다양한 영역에서 개인정보를 활용하여 혁신적인 서비스를 제공하는데 이바지할 것으로 기대되고 있다. 다양한 영역 중에서도 마이데이터에 대한 활용이 가장 활발하게 이루어지고 있는 분야는 바로 금융이다. 금융 분야에서는 2020년 「신용정보법」 개정으로 정보 주체인 개인이 마이데이터 사업자를 통해 여러 금융기업에 분산된 개인의 정보를 통합하여 조회할 수 있게 되면서 자신의 정보를 적극적으로 관리 및 통제할 수 있게 되었다(노현주, 2021). 또한, 개인은 자신이 통제할 수 있는 정보들을 자산관리와 신용관리에 활용함으로써 이익을 얻을 수 있고 개인 생활 전반의 모든 영역에서 개인정보를 적극적으로 활용할 수 있게 되었다.

금융 분야의 마이데이터 산업은 2022년 1월부터 전면적으로 시행되어 2023년 2월 기준 은행, 저축은행, 상호금융, 핀테크 업체 등 64개사가 본허가를 받았으며, 이들의 상당수는 정보 및 금융 서비스 제공자로서의 역할을 수행하고 있다(백연주, 2023). 금융 분야에 마이데이터 서비스가 빠르게 정착하면서 개인 사용자들은 한 개의 금융기관 앱을 통해 모든 금융정보를 조회하고 이용하는 것이 가능하며, 금융기관이 마이데이터를 기반으로 제공하는 다양한 정보와 서비스를 활용할 수 있게 되었다. 금융기관과 핀테크 기업은 자신들이 보유하던 금융정보를 다른 마이데이터 사업자와 공유할 수 있게 됨으로써 새로운 금융 서비스를 출시하고 사업영역을 더 확장할 기회도 얻을 수 있게 되었다. 금융 분야에서 마이데이터 산업이 단기간에 빠르게 정착

하면서 이를 이용하는 개인 사용자도 급격히 증가하였다. 서비스가 시행된 2022년 1월 가입자 수는 1,418만 명이었으나, 2022년 9월에는 가입자 수가 5,480만 명으로 약 4배 수준으로 증가하였으며, 핀테크 기업이 제공하는 채널을 통한 가입자 수도 월평균 18.91% 증가하였다(백연주, 2023).

금융 마이데이터 서비스 사용자가 빠르게 증가하고 마이데이터 서비스의 금융 산업 내 입지가 확대되면서 금융 분야에서의 마이데이터에 관한 연구도 다양한 주제로 활발하게 이루어지고 있다. 마이데이터의 개념이 등장한 초기의 연구들은 주로 법적, 제도적 측면에서 마이데이터 서비스에 대해 논의하거나 국가별 비교나 데이터 활용 범위 및 활용 모델에 대한 연구가 주로 이루어졌다(배재권, 2021; 송민택, 이원부, 2021; 이정우 등, 2022). 2022년 금융 분야에 마이데이터 서비스가 전면적으로 시행된 이후에는 개인 사용자의 수용 행동을 주제로 살펴보는 연구가 이루어졌으며 마이데이터 서비스 등장에 따른 서비스 전환이나 개인정보 제공 행동을 살펴보는 연구도 조금씩 이루어지고 있다. 이는 금융 분야에 마이데이터 산업이 빠르게 정착되고 있으나 아직은 사업이 시행되었는지 1년이 조금 더 지난 시점이기 때문인 것으로 판단된다. 향후 금융 분야의 마이데이터 산업은 금융기관뿐만 아니라 빅테크 및 핀테크 기업까지 적극적으로 가세하여 빠른 확장세를 보일 것으로 예상된다. 따라서 마이데이터에 관한 연구는 지속적이고 구체적으로 이루어질 필요성이 있다.

마이데이터 서비스가 안정적으로 정착하고 지속해 확산하기 위해서는 개인 사용자의 서비스 긍정적인 수용행동만을 살펴볼 것이 아니라 사용행동에 영향을 미치는 부정적 요인과 수용을 거부하는 행동도 함께 살펴볼 필요성도 있다. 어떤 이유에서 개인 사용자들이 마이데이터 서비스 수용을 지연하거나 거부하는지에 대해 원인이 되는 요인들을 찾아보고 그 관계를 확인함으로써 금융기관이 제거하거나 줄일 수 있는 요인들이 무엇인지를 확인하고 개선해 나갈 수 있기 때문이다. 또한, 이를

통해 금융 분야에서 마이데이터 산업 역시 지속적인 성장을 기대할 수 있다. 마이데이터 산업의 경우 다소 민감한 개인정보를 금융기관과 핀테크 기업에 제공하고 서비스를 이용하는데 개인정보를 제공해야 한다는 점에서 개인이 주체적 관리권을 가진다고 하더라도 불안감이나 새로운 변화에 대한 거부감이 서비스 이용을 망설이게 할 수 있기 때문이다. 기존 금융 마이데이터 연구들은 인터뷰를 기반으로 한 델파이 조사, Q방법론 등을 사용하여 금융 마이데이터 서비스에 대한 개인 사용자의 인식, 이용 요인 및 활성화 요인에 대해 살펴보고 있다. 또한, 실증적 분석방법을 통해 금융 마이데이터 서비스 수용의도나 전환의도에 대해 살펴보고 있다. 본 연구는 기존 연구의 한계를 극복하고 기존 연구가 제시하지 못한 연구 결과 및 시사점을 차별화하여 제공하기 위해 실증분석을 통해 개인의 금융 마이데이터 서비스 수용저항 행동을 중심으로 이에 영향을 미치는 요인을 확인해 그 관계를 살펴보고자 한다. 다시 말해, 본 연구는 금융 마이데이터 서비스 사용자의 수용지연과 수용거부에 영향을 미치는 요인을 파악하여 지속적인 산업의 성장을 위해 금융기관과 핀테크 기업에 필요한 정책적인 시사점을 제시하는 데 목적이 있다. 이를 위해 본 연구는 마이데이터에 관한 연구와 수용저항, 혁신저항, 불신에 관한 연구에 대한 이론적 고찰을 통해 세부 요인들을 도출하고 변수 간의 인과관계를 확인하기 위한 연구가설을 제안하여 실증분석을 통해 검증하고자 한다. 본 연구의 분석 결과는 금융 분야에서 마이데이터 산업이 빠르게 성장하고 있는 현 상황에서 지속적인 확산과 사용자 유입을 위해 금융기관과 핀테크 기업이 해야 할 노력에 대한 유용한 정보를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

II. 이론적 배경

2.1 금융 마이데이터 서비스

마이데이터의 개념은 연구자에 따라 다양한 의

미로 정의되고 있으나 일반적으로 정보의 주인인 개인이 자신의 정보에 대해 주체적인 관리 및 통제권을 가지고 데이터 사용에 대해 능동적인 의사결정을 하는 데이터 활용에 대한 새로운 패러다임으로 해석되고 있다(심연수, 2020; 한국데이터산업진흥원, 2019). Poikola *et al.*(2020)은 마이데이터를 개인 데이터에 대한 관리 체계를 기업이 아닌 사람이 중심이 되는 시스템으로 변경하고자 하는 새로운 방법이라 하였으며, 배재권(2021)은 개인 데이터 이용 및 개방과 관련하여 정보의 주체인 개인의 동의 여부가 반드시 함께해야 하며, 궁극적으로 개인 정보에 대한 본인 자신의 권리를 보장하여 주는 것으로 정의하였다. 한국데이터산업진흥원(2019)은 마이데이터를 개인 정보에 대한 새로운 가치체계로서 개인 데이터에 대한 관리 및 통제 권한을 가지고 개인 데이터의 활용범위와 활용처에 대해 보다 적극적인 의사결정을 하는 것이라 하였다. 이러한 마이데이터에 대한 개념은 마이데이터가 정보 주체인 개인이 본인의 데이터를 자기 생활에 능동적으로 활용하기 위해 데이터를 주도적으로 통제 및 관리하는 일련의 과정이라는 점에서 그 의미가 상통한다.

금융분야에서 마이데이터는 정보의 주체인 개인이 금융기관이나 핀테크 기업에 제공하는 개인의 금융 및 신용정보를 적극적으로 관리 및 통제하고 이를 개인 생활에 주도적으로 활용하는 과정을 의미한다(노현주, 2021). 금융 분야의 마이데이터 서비스를 통해 금융기관이 아닌 개인이 정보의 주체가 되어 여러 금융기관에 흩어져 있는 정보를 통합해 하나의 앱에서 금융업무를 처리할 수 있으며 자산관리나 재무 컨설팅과 같은 금융 서비스도 함께 제공받을 수 있다(한동열 등, 2022). 이를 통해 개인의 금융 편리성이 향상될 수 있고 금융기관이나 핀테크 기업은 더 쉽게 새롭고 다양한 금융 서비스를 개발하여 고객에게 제공할 수 있게 된다.

국내의 마이데이터에 관한 연구는 2020년 초반부터 활발하게 이루어지고 있으나 초기의 연구는 주로 마이데이터 도입 배경이나 마이데이터의 제

도적, 법률적 측면에 주로 초점을 두고 이루어졌다(배재권, 2021). 금융 분야에서의 마이데이터에 관한 연구는 2022년 시행되면서 2022년 전후로 연구가 이루어지고 있으나 아직은 초기 단계로 주로 개인 사용자의 수용행동의 영향 요인을 살펴보거나 기업의 마이데이터 사업 참여에 따른 효과 등에 관한 연구가 주를 이루고 있다(김진유 등, 2022; 성행남, 이태원, 2022; 이정우 등, 2022; 한동열 등, 2022). 한동열 등(2022)은 UTAUT2와 정보시스템 성공모형을 중심으로 금융 마이데이터 서비스 사용의 수용에 영향을 미치는 요인을 살펴보는 연구를 통해 성과기대, 쾌락적 동기, 가격 가치가 유의미한 영향을 미침을 확인하였으며, 이정우 등(2022)은 마이데이터 서비스 사용자의 특성은 적극 수용자, 기본기능만을 중시하는 제한 수용자, 개인정보 유출을 염려하는 개인정보 민감자의 3개 유형으로 구분하였다. 성행남과 이태원(2022)은 마이데이터 서비스에 대한 지각된 가치와 신뢰성이 성과기대와 노력기대를 거쳐 수용행동에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 국외에서도 마이데이터에 관한 연구는 2010년대 후반부터 활발히 이루어지고 있다. Miskeljin(2018)은 마이데이터가

개인에게 본인의 데이터를 소유하게 하고 사람이 중심이 되는 데이터 생태계로 연결되게 한다고 하였으며 개인이 자신의 데이터를 소유할 수 있도록 하는 서비스 개념을 개발하고자 하였다. Pikkarainen *et al.*(2020)은 마이데이터를 기반으로 하는 개인 데이터 중심의 서비스 전달 네트워크가 비즈니스 모델 특히, 건강보험 비즈니스에 미치는 영향을 주제로 살펴보았다. <표 1>은 마이데이터 서비스 관련 선행연구에 대해 보여주고 있다.

이처럼 마이데이터에 관한 선행연구는 마이데이터에 대한 인식과 정책이 빠르게 확산하고 있음에 따라 다양한 분야에서 여러 관점으로 이루어지고 있다. 금융 분야 역시 마이데이터 산업이 시행되면서 금융 서비스 이용자의 측면에서 서비스 수용행동의 영향 요인을 살펴보는 연구들이 이루어지고 있다. 하지만 이들 연구는 주로 긍정적인 수용행동을 살펴보는 것이 대부분이다. 지속적이고 안정적인 성장을 위해서는 부정적인 수용행동과 이에 영향을 미치는 요인에 관해서도 살펴볼 필요가 있다. 이에 본 연구는 금융 마이데이터 서비스 개인 사용자의 수용저항과 혁신저항에 초점을 두고 마이데이터에 대한 연구를 진행하고자 한다.

<표 1> 마이데이터 서비스 관련 연구

연구자	연구내용
Miskeljin(2018)	마이데이터가 개인에게 자신의 데이터를 소유하게 하고 서비스의 채택이 지속 가능하도록 하는 것을 확인함
Pikkarainen <i>et al.</i> (2020)	마이데이터를 기반으로 하는 개인데이터 중심 서비스 전달 네트워크가 보험회사에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인함
배재권(2021)	델파이 기법을 통해 국내 마이데이터 서비스의 이용요인과 활성화 저해요인을 분석하여 산업 활성화에 필요한 법적, 제도적 요인을 제시함
김진유(2022)	실증연구를 통해 마이데이터 서비스 경험에 대한 만족도에 따라 금융기관의 지속 이용의도에 변화가 있는지에 대해 연구하였으며 만족도가 전환사용의도에 영향을 미치는 것을 확인함
성행남, 이태원 (2022)	실증연구를 통해 마이데이터 서비스 이용자의 수용의도에 지각된 가치, 신뢰성, 성과기대 및 노력기대가 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였으며 혁신저항 수준에 대한 집단 간 차이가 있음을 확인함
이정우 등(2022)	Q방법론을 적용해 사용자의 인식의 유형별 특성을 고찰하여 금융사의 대응방향을 제안하였음
한동열 등(2022)	실증연구를 통해 금융 마이데이터에 대한 성과기대, 쾌락적 동기, 가격가치가 수용의도에 유의한 영향을 미치고 정보품질, 서비스품질이 성과기대, 노력기대에, 개인혁신성은 쾌락적 동기와 가격가치에 각각 유의한 영향을 미침을 확인함

2.2 불신

정보기술의 수용이나 만족, 재사용의도와 같은 연구에서 신뢰(trust)는 외적 요인과 사용자 행동 간의 매개변수로 매우 중요한 역할을 하고 있다. 신뢰는 특정 대상을 믿고 의지할 수 있는 신념이나 기대의 정도로서 정보기술 관련 연구에서는 정보기술에 대한 신뢰나 정보기술을 제공하는 기업에 대한 신뢰가 형성되었을 때 자발적인 수용행동이나 재사용의지로 이어질 수 있음을 설명한다(김영대 등, 2021). 신뢰와 함께 언급되는 불신(distrust)은 특정 대상에 대한 불확실한 믿음의 정도로서 신뢰하지 않는다는 의미가 있는 개념이다. 신뢰와 불신에 대해 연구자들의 견해는 접근 관점에 따라 다양하게 해석됐다. 이들 견해는 주로 신뢰와 불신을 1차원적인 관점에서 볼 것인가, 2차원적인 관점에서 볼 것인가로 크게 구분된다. 먼저 1차원적인 관점에서 접근하는 연구들은 불신을 신뢰와 동일선상의 반대편에 있는 대칭적인 개념으로 해석함으로써 신뢰와 불신을 달리 개념화하지 않고 있다. 하지만 2차원의 관점에서 신뢰와 불신에 접근하는 관점의 연구들은 신뢰와 불신을 별개의 차원으로 각각 개념화하여 설명한다(Lewicki et al., 1998; McKnight and Choudhury, 2006; Moody et al., 2014; 배영금, 2019). Lewicki et al.(1998)은 신뢰와 불신을 동시에 존재하는 이차원적인 독립적 개념으로 보았으며 비대칭적인 개념으로서 불신을 유발하거나 감소시키는 요인과 신뢰를 증가시키거나 감소시키는 어떠한 요인이 동시에 존재한다고 보았다. 이런 점에서 신뢰를 다른 사람의 행위에 대한 확신이 있는 긍정적인 기대로 정의하였으며 불신을 다른 사람의 행위에 대한 확신이 있는 부정적인 기대로 정의하였다. Lee(2014)는 신뢰와 불신이 각각 별개의 개념으로 존재한다고 보았으며, McKnight and Choudhury(2006)는 신뢰와 불신이 서로 다른 의미로서 사용자 행동에 개별적으로 각각 영향을 미칠 수 있는 요인임을 설명하였다. Priester and Petty(2011)는

신뢰와 불신이 분리할 수 있는 개념임을 주장하였다.

정보기술에 관한 연구에서는 주로 신뢰가 사용행동에 영향을 미치는 요인으로 많이 설명되어왔으나, 불신에 관한 연구나 불신의 전이에 관해서는 연구가 신뢰에 비해 많이 연구되지 않았다. 하지만 연구자들은 신뢰의 중요성과 함께 불신의 중요성도 강조한다. 사람들은 때때로 다른 사람들에게 믿음을 갖지 못하거나 다른 사람들의 행동에 숨어있는 의도와 동기에 의심을 품기 때문이다(Kramer, 1994). 본 연구는 이런 점에 초점을 두고 정보기술 분야에서 금융 마이데이터 서비스에 대해 개인이 갖는 부정적인 믿음이 수용저항이나 지연과 같은 행동을 더 야기할 가능성이 높을 것으로 판단했다. 믿음을 갖지 못하여 불신의 정도가 높아질수록 해당 서비스를 이용하지 않거나 이용을 지연할 가능성이 클 것이기 때문이다.

2.3 혁신저항과 수용

혁신(Innovation)은 발명과 창의를 기반으로 하는 개념으로 ‘새로운 것’을 의미한다(Rogers, 1983). 새로운 것을 채택하는 개인이나 집단이 새롭다고 인식하는 관행, 사물, 아이디어 등으로서 경제적 가치를 창출하는 발명을 혁신이라 할 수 있으며 부의 창출에 대한 기대를 내포하고 있다. 혁신이라는 용어는 다양한 분야에서 널리 사용됐으며, 정보기술 분야에서도 기존에 없던 새로운 것을 설명할 때 많이 언급되고 있는 개념이다. 혁신의 이론적 원류인 Schumpeter(1934)는 혁신을 새로운 결합으로써 시장의 균형을 창조적인 방법으로 파괴하는 일종의 변화(creative destruction)로 보았다. Damanpour(1991)는 혁신을 채택하고자 하는 조직의 내부에서 발생하거나 외부로부터 새로운 정책이나 체계, 프로세스, 제품 등을 채택하는 것을 혁신이라 정의하였다. Drucker(2006)는 고객이 알지 못했던 새로운 가치를 창출하는 기업 활동을 혁신

으로 정의하였으며 소비자들이 지금까지 경험해 온 가치와 만족에 변화를 일으킬 수 있어야 혁신으로 볼 수 있다고 하였다.

새롭고 혁신적인 기술이나 활동은 사람들에게 자발적으로 혁신을 수용하는 행동과 혁신을 거부하는 행동을 동시에 야기할 수 있다. 새로운 것이 사람들에게 새로운 가치와 만족을 제공하기도 하지만 새로운 것을 받아들이기 위해 다양한 노력이 요구될 수도 있기 때문에 혁신이 모든 사람에게 항상 긍정적이고 유익한 것은 아니라는 것이다. 따라서 새로운 혁신을 수용하기 위해서는 혁신에 대한 거부감이나 저항이 선행적으로 극복되어야 하며 이를 통해 혁신에 대한 긍정적인 수용행동이 나타날 수 있다(정화섭, 2013).

저항은 개인이 변화에 대해 위협으로 느끼는 정도를 말하며 새로운 플랫폼이나 미디어와 같이 혁신성이 높은 기술을 기반으로 하는 제품이나 서비스에 대해 거부감을 느끼는 저항을 혁신저항(Innovation Resistance)이라 설명한다(Ram, 1987). 즉, 혁신으로 인한 변화에 대해 사람들이 불편함을 느끼고 거부하는 현상으로 혁신 자체에 대한 부정적인 태도를 의미하는 것이 아니라 혁신으로 인해 야기될 수 있는 상황에 대한 저항을 의미한다. Sheth(1981)은 혁신에 관한 선행연구들이 친혁신 편향적(pro-innovation)이며 혁신을 거부하거나 혁신을 늦게 받아들이는 사람들에 대한 연구는 전혀 이루어지지 않고 있음을 지적하면서 혁신을 채택하지 않는 이유에 대해서 간과해서는 안 됨을 주장하였다. Ram(1987)은 혁신에 대해 살펴보고 있는 연구들이 혁신을 무조건 좋은 것으로만 설명하고 있음을 지적하면서 새로운 변화를 일으키는 것에 대해 대부분의 사람은 저항하는 것이 일반적이라 주장하였다. 따라서 혁신과 관련해서 혁신을 채택하지 않는 사람들의 측면도 고려하는 것이 중요하다고 하였으며 이런 의미에서 혁신저항을 살펴보아야만 한다고 하였다.

혁신저항은 혁신을 채택하는 행동에 대한 반대

의 개념으로 설명할 수는 없으며 혁신을 받아들이는 과정에서 사람들이 경험하는 자연스러운 심리적 상태로 보아야 한다. Sheth(1981)와 Ram(1987)의 주장 이후, 혁신저항의 개념은 여러 연구자에 의해 꾸준히 다뤄져 왔다. 또한, 혁신저항을 유발하는 요인에 관한 연구도 이뤄졌으며 혁신저항으로 인해 개인의 행동에 어떠한 변화가 나타나는가에 대한 연구도 이루어졌다(Ellen *et al.*, 1991; Ram and Sheth, 1989; 김민정, 이미나, 2023; 오종철, 2019). Ellen *et al.*(1991)은 사용자의 개인특성에 관한 요인들이 혁신저항에 유의미한 영향을 미친다고 하였으며, 오종철(2019)은 개인의 성향이 혁신저항을 야기할 수 있고 혁신저항이 낮은 사람들일수록 새로운 기술이나 제품을 사용하려는 경향이 높게 나타난다고 하였다. 성행남과 이태원(2022)은 마이데이터에 대해 혁신저항이 높은 집단은 마이데이터의 신뢰성과 쉬운 이용에 대한 인지가 낮음을 확인하였으며 김민정과 이미나(2023)는 메타버스 확산에 관한 연구에서 혁신저항과 같이 변화에 대해 거부감을 가지는 소비자의 심리적 원인을 함께 검토하여 수용과 저항의 입장을 모두 확인하고자 하였다. 한편, 혁신저항은 혁신 자체에 대한 거부감, 또는 혁신의 확산이나 수용에 대한 상반된 개념이라기보다는 혁신으로 인한 변화에 대한 의구심과 불확실성에 대한 부정적 심리 및 수용이나 채택에 앞서 나타나는 일련의 과정으로 이해해야 한다(Bagozzi and Lee, 1999). 또한, 혁신에 대한 저항은 의사결정을 하는 과정에서 생겨나는 자연스러운 현상이며 저항이 극복되어야만 수용도 가능해진다(김상호 등, 2023; 신성욱, 신건철, 2022).

이러한 선행연구에 대한 고찰을 통해 본 연구는 금융 분야의 마이데이터 서비스가 사용자들에게 새로운 변화를 야기하는 상황에서 어떤 요인에 의해 혁신에 대한 거부감이나 불편함을 인지하게 되는가를 살펴보고 더 나아가 혁신저항이 부정적인 수용행동에도 어떤 영향을 미치는지에 살펴볼 것이다.

Ⅲ. 연구모형 및 가설설정

3.1 연구모형

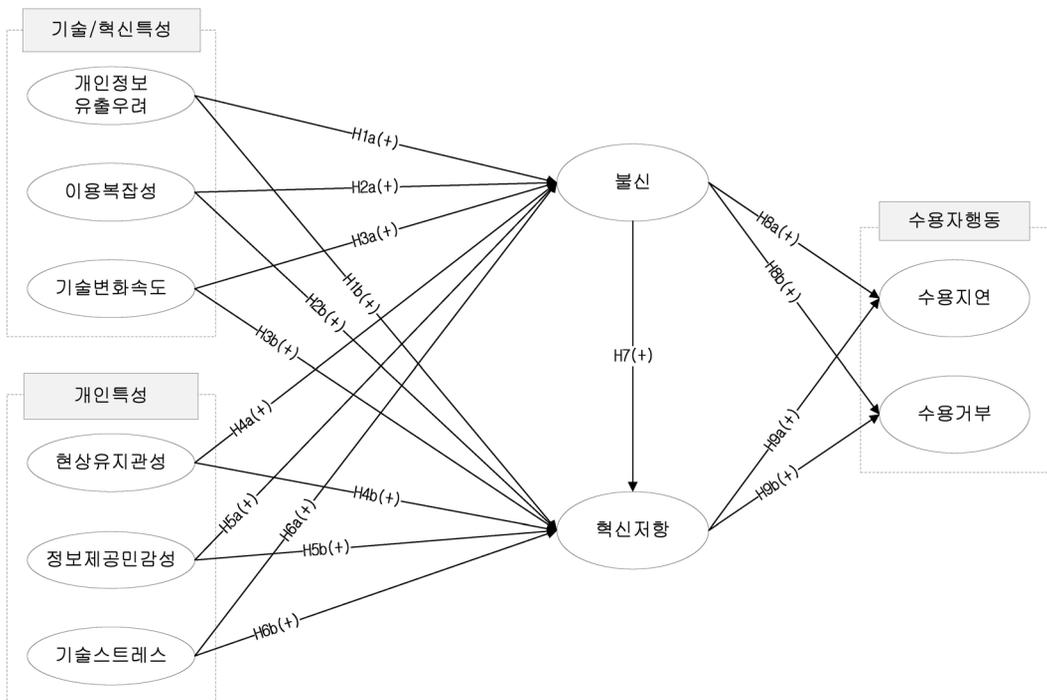
본 연구는 개인을 대상으로 금융 분야 마이데이터 서비스에 대한 수용거부와 수용지연과 같은 수용행동에 어떤 요인이 영향을 미치는가에 대한 답을 실증분석을 통해 확인하고자 한다. 이에 본 연구는 혁신저항과 수용지연, 수용거부와 같은 수용저항에 관한 선행연구를 기반으로 새롭게 등장하는 기술의 기술 및 혁신특성과 사용자의 개인특성을 제안하고 각각의 세부 변수를 도출하여 변수간의 인과관계를 살펴보고자 한다. 먼저 기술/혁신특성으로는 개인정보유출우려, 이용복잡성, 기술변화속도와 같이 새로운 혁신 기술에 대한 개인이 인지하는 우려를 제안하였으며, 사용자 개인특성으로는 현상유지관성, 정보제공민감성, 기술스트레스의 변수를 제안하였다. 다음으로 기술/혁신

특성과 개인특성이 금융 마이데이터 서비스에 대한 혁신저항과 불신에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보고자 하였으며 혁신저항과 불신이 궁극적으로 수용지연과 수용저항에 각각 어떠한 영향을 미치는지에 대해서도 살펴보고자 하였다. 다음 <그림 1>은 본 연구에서 제안한 연구모형과 가설에 대해 보여주고 있다.

3.2 가설설정

3.2.1 기술/혁신 특성

새롭고 혁신적인 기술을 수용할 때 개인은 기존 기술과 차별되는 요소에 긍정적인 인식을 가질 수 있으나 한편으로는 새로운 기술로 인해 발생하는 현상을 부정적으로 인식할 수도 있다. 기술에 의한 변화로 나타날 수 있는 상황에 대한 부정적 인식은 해당 기술에 대한 신뢰를 저하할 수 있고 혁신을 자발적으로 받아들이지 못하는, 혁신으로 인



<그림 1> 연구모형 및 가설설정

한 변화의 불확실성에 대한 부정적 심리를 의미하는 혁신저항으로 나타날 수도 있다. 이에 본 연구는 기존 금융 앱 서비스가 마이데이터의 형태로 변화하면서 개인이 인식하는 혁신과 관련된 부정적 요소로 개인정보유출우려, 이용복잡성, 기술변화속도 등 세 개의 변수를 제안하고 이 세 변수와 불신, 혁신저항 간의 각각의 인과관계를 살펴보고자 하였다.

개인정보유출우려는 개인이 마이데이터 서비스를 이용하기 위해 금융기관에 제공한 개인정보가 보호되지 못하고 외부로부터 침해 받을 가능성에 대해 우려하는 정도를 의미한다(Bart *et al.*, 2005; 김상희, 김종기, 2017). 개인정보 제공에 민감한 사람들은 개인정보 유출 및 침해 가능성에 대한 우려가 크며 이러한 불안감은 서비스에 대한 불신이나 부정적인 행동으로 이어질 수 있다. 특히, 금융 서비스의 경우 금융기관에 필수적인 개인정보를 제공해야 서비스 이용이 가능하므로 정보 유출 가능성에 대한 불안감이 높을 수밖에 없으며 이는 금융 비대면 채널 확산의 주요 장애요인으로 지적되기도 한다.

이용복잡성은 개인이 금융 마이데이터 서비스를 이용하는 데 있어 얼마만큼의 노력을 들여야 하는가를 의미하는 이용용이성의 개념과 반대되는 개념을 측정하는 변수로서 새로운 기술이나 서비스를 수용 및 이용할 때 사용자가 느끼는 기술의 복잡함 정도를 의미한다(DeLone and McLean, 1992; 신성욱, 신건철, 2022). 혁신적인 서비스는 기존 서비스에 비해 복잡성을 지닌 경우가 많고 사용자에게 더 높은 수준의 노력을 요구하기도 하므로 사용자의 저항을 유발하기도 한다(Goldenberg *et al.*, 2001; Ram, 1987). 또한, 사용자가 새로운 서비스를 복잡하다고 인지할수록 이를 받아들이는 정도는 낮아진다(Cooper and Zmud, 1990; 배재권, 2018). 금융 마이데이터 서비스의 경우에도 이용하는 방법이나 과정이 복잡하고 어렵다고 지각한다면 해당 서비스에 대해 불신이나 이용을 주저하는 혁신저항으로 이어질 수 있다.

마지막으로 기술변화속도는 기존의 금융 서비스가 빠른 속도로 마이데이터 서비스로 변화하고 있다고 개인이 인지하는 정도를 의미한다(Ayyagari *et al.*, 2011). 빠르게 변화하는 기술변화의 속도는 서비스 사용자에게 심리적 불균형 상태를 야기할 수 있고 기술에 대한 부정적인 태도 형성의 원인이 될 수도 있다(박경자, 2016). 또한, 빠르게 변화하는 기술 환경은 기술에 대한 불확실성을 더 높일 수 있는 요인으로 작용하기도 한다. 금융 서비스의 경우에도 기존의 서비스가 마이데이터로 전환하는 속도가 빠르다고 인지하게 된다면 사용자의 심리적 불균형 상태를 야기할 수 있고 이는 불신이나 혁신저항과 같은 태도와 행동으로 이어질 수도 있다. 따라서 본 연구는 이상의 선행연구들을 기반으로 마이데이터 서비스로 변화하는 과정에서 개인이 인지하는 개인정보유출우려, 이용복잡성, 기술변화속도와 같은 요인들이 불신과 혁신저항에 어떤 영향을 미치는가에 대해 살펴보기 위해 다음과 같은 연구가설(H1a-H3b)을 설정하였다.

- H1a: 개인정보유출우려는 불신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1b: 개인정보유출우려는 혁신저항에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2a: 이용복잡성은 불신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2b: 이용복잡성은 혁신저항에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3a: 기술변화속도는 불신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3b: 기술변화속도는 혁신저항에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 개인특성

개인 성향이나 주관적 요인은 새로운 기술 채택과 사용행동에 유의미한 영향을 미친다. 이에 본 연구에서는 금융기관이 기존 금융 앱 서비스를 마

이데이터로 전환하여 제공할 때 개인 성향이 개인이 지각하는 불신이나 혁신에 대한 저항에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 현상유지관성, 정보제공민감성, 기술스트레스 세 개의 변수를 제안하였다.

현상유지관성은 금융 마이데이터 서비스가 아닌 기존의 서비스 사용 행태를 계속해서 유지하려는 정도로서 의사결정을 해야 하는 상황에서 자신의 현재 상태를 계속해서 유지하려는 경향이자 새로운 대안이 있어도 현재 상황에 머물기를 선호하는 행동 경향을 의미한다(Samuelson and Zechhauser, 1988). 개인 사용자는 기존 상황과 새로운 대안이 유사한 매력을 가지고 있거나 새로운 대안에 큰 매력을 느끼지 못했을 때 상황 전환여부를 놓고 기존 상황에 대해 더 긍정적으로 평가하거나 새로운 대안을 선택했을 경우 발생할 잠재적 손실을 더 크게 평가하게 되어 현재 상황을 유지하려는 편향을 보이는 것으로 알려져 있다. 따라서 현상유지관성은 새로운 대안 선택을 억제하는 요인이 될 수 있는데 새롭고 혁신적인 기술 수용에서도 현상유지관성은 새로운 기술 수용에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 설명되고 있다(Kim and Kankanhalli, 2009; Ram, 1987). 금융 분야에서도 기존 서비스에서 마이데이터 전환으로 인해 발생할 잠재적인 손실이나 부정적인 요소들을 잠재적인 혜택보다 더 크게 평가한다면 이는 현상유지관성으로 나타날 수 있고 이로 인해 마이데이터 서비스에 대한 불신이나 혁신저항과 같은 부정적 행동이 나타날 수 있다.

정보제공민감성은 새로운 금융 서비스를 이용하기 위해 정보를 제공해야 할 때 서비스를 통해 얻을 수 있는 이익보다 정보 제공에 대한 위협의 정도가 크다고 지각하는 위협에 대해 민감한 정도를 의미한다(Sheth, 1981). 신뢰와 혁신저항에 관한 선행연구들은 기술수용에 있어 사용자가 인지하는 위협에 대한 인식이 신뢰와 혁신저항을 결정하는 주요 요인 중 하나임을 설명하고 있으며 특정 상황에 대해 인지하는 위협이 클수록 혁신저항

이 높아지고 불신의 정도가 커질 수 있다(Ram, 1987; Sheth, 1981). 마이데이터는 개인이 제공할 정보를 선택하고 금융기관이 이를 바탕으로 서비스를 제공하게 되는데 기존 서비스보다 제공해야 하는 정보의 양이 더 많고 범위가 넓어지기 때문에 정보 제공에 대해 더 민감해질 수밖에 없으며 정보제공에 대한 불안감이 높아질수록 위험을 최소화하기 위한 행동으로 혁신저항을 결정하게 되거나 새로운 서비스에 대한 불신으로 이어질 수 있다(배재권, 2018; 황신해, 김정군, 2018).

기술스트레스는 새로운 금융 서비스 도입에 따른 사용에 대해 개인이 느끼는 심리적 중압감으로 새로운 기술에 의한 과도한 정보 및 서비스를 잘 소화하지 못하는 데서 오는 스트레스를 의미한다(Weil and Rosen, 1997; 박나래, 2011). 새로운 기술을 수용하는데 있어 사용자의 저항이 발생하는 가장 큰 이유는 새로운 기술을 학습하는데 시간과 비용, 노력이 발생한다고 인식하기 때문이며 이로 인한 스트레스는 혁신저항과 불신으로 이어질 수 있다(조인제 등, 2015). 기존 금융 서비스에서 마이데이터 서비스로 전환하여 이를 학습하는 과정에서 개인의 노력이나 시간, 비용이 발생한다고 인지한다면 이는 오히려 개인의 서비스 이용에 방해 요인이 될 수 있기 때문에 혁신저항이나 수용 행동에 영향을 미칠 수 있다. 이상의 세 변수에 대한 선행연구의 이론적 고찰을 기반으로 본 연구는 기존 금융 서비스가 마이데이터로 전환하는 과정에서 개인 성향에 관한 요인들이 혁신저항과 불신에 영향을 미치고 있음을 확인하여 다음과 같은 연구가설(H4a-H6b)을 설정하였다.

H4a: 현상유지관성은 불신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4b: 현상유지관성은 혁신저항에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H5a: 정보제공민감성은 불신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H5b: 정보제공민감성은 혁신저항에 정(+)의 영

향을 미칠 것이다.

H6a: 기술스트레스는 불신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H6b: 기술스트레스는 혁신저항에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 불신, 혁신저항과 수용자행동

새롭고 혁신적인 기술은 개인의 생활이나 상황에 변화를 야기하기 때문에 이를 긍정적으로 보고 적극적으로 수용할 수도 있지만 거부감을 가지고 저항하는 경우도 나타날 수 있다. 이는 지극히 정상적인 것으로 현재 상태를 변경하는 과정에서 비용이나 시간, 노력 등이 동반되기 때문이다. Ram(1987) 등의 연구자들은 이를 혁신저항으로 정의하고 혁신을 수용하지 않으려는 태도, 혁신이 야기하는 변화에 대한 저항으로 이를 설명하였다. 혁신저항은 개인의 성향이나 혁신 특성, 상황적 요인, 사회 및 문화적 요인에 의해 영향을 받고 그 결과로 수용지연, 수용거부, 수용 반대와 같은 행동으로 나타날 수 있다(박경자, 2016; 조인제 등, 2015). 불신은 신뢰와 동일선상에서 비교되는 개념으로 본 연구에서는 금융 마이데이터 서비스에 대해 개인이 느끼는 불확실한 믿음의 정도를 의미한다(Lewicki *et al.*, 1998). 기존 기술에 대한 불확실한 믿음은 새로운 기술로의 전환을 촉진할 수 있지만 새로운 기술에 대한 불확실한 믿음은 기술에 대한 혁신저항과 같은 태도로 나타날 수 있으며 수용지연이나 거부와 같은 행동으로도 이어질 수 있다(김소담 등, 2017). 기술 수용에 대한 부정적 심리상태나 위협인지는 수용저항과 같은 행동으로 나타날 수 있으며 저항의 형태는 다양하게 나타날 수 있다(김상호 등, 2023). Coetsee(1999)는 수용저항이 관심, 수동적 저항, 능동적 저항, 공격적 저항 등 네 가지 형태로 나타날 수 있다고 하였으며, Laumert and Eckhardt(2012)는 무관심, 지연, 거절의 세 가지 형태로 나타날 수 있다고 하였다. 수용저항을 살펴보는 연구들은 새로운 기술의 활용도를 높이기 위해서는 수용행동과 긍정적인 요

인만을 살펴볼 것이 아니라 수용저항에 영향을 주는 요인도 함께 파악하여 부정적인 요소를 줄여주는 것이 중요함을 강조한다. 이에 본 연구는 금융 마이데이터 서비스의 수용저항에 영향을 미치는 요인들을 살펴보고자 하며 이를 위해 혁신저항과 같은 혁신에 대한 부정적이고 소극적인 태도와 불신이 수용지연과 수용거부와 같은 부정적인 수용자 행동에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H7: 불신은 혁신저항에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H8a: 불신은 수용지연에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H8b: 불신은 수용거부에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H9a: 혁신저항은 수용지연에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H9b: 혁신저항은 수용거부에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구방법 및 실증분석

4.1 자료수집 및 표본특성

본 연구에서 제안하는 변수 간 인과관계를 검증하기 위한 자료는 대학의 학부 강좌, 경영 및 금융 대학원 등의 재학생, 공공장소(예, 기차역, 버스터미널, 도서관 등)에서 금융 마이데이터 서비스에 대해 잘 알고 있거나 사용 경험이 있는 개인을 대상으로 설문조사를 통해 수집하였다. 설문조사 자료의 수집은 2023년 3월부터 2개월 동안 진행하였으며, 자료의 수집률을 높이기 위해 현장에서 무작위로 추첨을 통한 커피 쿠폰을 제공하였다. 총 1,000부의 설문지 배포되어 428부(42.8% 회수율)를 회수하였으나, 응답이 누락되거나 이중 응답이 된 불성실한 설문지 30부를 제외한 398부를 본 연구의 추정모형과 구조모형 분석을 위한 최종 분석

에 사용하였다.

<표 2>는 본 연구의 설문조사에 응답한 응답자들의 특성에 대해 요약하여 보여주고 있다. 응답자의 특성을 살펴보면 남자는 259명(65.1%), 여자는 139명(34.9%)으로 나타났으며 나이는 30~39세가 157명(39.4%)으로 가장 많고 40~49세(134명, 33.7%), 20~29세(82명, 20.6%), 50세 이상(25명, 6.3%)의 순으로 나타났다. 현재 사용 중이거나 사용 경험이 있는 마이데이터 서비스로는 금융기관 서비스가 307명(77.1%)으로 가장 많았으며 마이

데이터 서비스 사용시 주로 이용했던 분야는 은행의 예금, 적금 잔액 및 거래 명세, 대출잔액, 금리, 상황정보 조회가 299명(75.1%)으로 가장 많은 것으로 나타났다. 또한, 금융투자, 신용카드 서비스, 전자금융 서비스 순으로 주로 이용한 것으로 나타났다. 마이데이터 서비스 사용거부 또는 사용중단에 대한 부정적 이유에 대해서는 ‘자산정보 해킹이나 유출에 대한 우려’가 268명(67.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 개인정보 도용에 대한 걱정(180명, 45.2%), 마이데이터 앱 시스템 불안정(153명,

<표 2> 응답자 특성

분류		빈도	응답비율(%)
응답자 성별	남자	259	65.1%
	여자	139	34.9%
나이	20~29세	82	20.6%
	30~39세	157	39.4%
	40~49세	134	33.7%
	50세 이상	25	6.3%
	이용 경험이 있는 마이데이터 서비스(복수응답)	금융기관(은행, 카드, 증권, 보험 등)	307
	핀테크 기업(네이버, 토스,뱅크샐러드 등)	199	50.0%
	기타	11	2.8%
직업	학생(대학 및 대학원)	71	17.8%
	자영업	86	21.6%
	전문직	25	6.3%
	직장인	156	39.2%
	프리랜서	48	12.1%
	기타	12	3.0%
마이데이터 서비스 사용시 주로 이용했던 분야 (복수응답)	은행(예·적금 잔액 및 거래 명세, 대출잔액, 금리, 상황정보 등)	299	75.1%
	전자금융(예, 선불충전 잔액, 결제내역, 소액결제 내역 등)	104	26.1%
	보험(주계약, 특약사항, 보험료 및 잔액 조회 등)	86	21.6%
	금융투자(주식 현황, 펀드원금 및 잔액 조회 등)	270	67.8%
	신용카드(카드결제명세, 금액 및 포인트 조회, 현금서비스, 카드론 등)	255	64.1%
	기타	32	8.0%
마이데이터 서비스 사용거부 또는 사용중단에 대한 부정적 이유 (복수응답)	마이데이터 앱 시스템 불안정	153	38.4%
	자산 연동시간 지체	149	37.4%
	마케팅 정보 범람	94	23.6%
	자산정보 해킹이나 유출에 대한 우려	268	67.3%
	개인정보 도용에 대한 걱정	180	45.2%
	기타	21	5.3%
합계		398	100%

38.4%), 자산 연동시간 지체(149명, 37.4%), 마케팅 정보 범람(94명, 23.6%)의 순으로 나타났다.

4.2 측정항목 개발

연구모형에서 제안하는 각 잠재변수(latent variable)를 측정하기 위한 측정변수(measures)를 개발하기 위한 접근방법은 기존 연구를 바탕으로 이루어졌다. 먼저, 마이데이터와 각 변수와 관련된 기존 연구 검토를 통해 최초 항목을 도출하였으며, 각 항목을 본 연구의 문맥에 적합하게 수정 및 보완을 하였다. 응답자의 특성을 알아보는 항목은 명목척도를 사용하였으며, 잠재변수를 측정하는 (1) 강한 부정에서 (5) 강한 긍정에 걸친 5점 리커트 항목으로 개발하였다. 최초 개발된 항목은

관련 분야 연구자(예, 교수 및 대학원 박사과정 학생 등)를 대상으로 내용타당성(content validity) 검증을 하여 각 항목에 대한 정확성을 높이고자 하였다. 내용타당성 검증이 완료된 항목으로 국내 대학의 경영대학원 학생을 대상으로 사전조사(pre-test)를 실시해 측정항목에 대한 통계적 관점에서의 신뢰성과 타당성에 문제가 없는지 확인하였다. 사전조사는 금융 분야 마이데이터 서비스를 사용한 경험이 있는 현재 혹은 과거 사용자를 대상으로 총 157부의 응답을 수집해 검증하였으며, 분석 결과, 측정항목의 신뢰성과 타당성에는 큰 문제가 없는 것으로 나타났다. <표 3>은 본 연구에서 제안한 잠재변수의 조작적 정의와 이를 측정하기 위한 측정항목 그리고 관련 연구를 요약하고 있다.

<표 3> 연구변수의 조작적 정의 및 관련 연구

연구변수	조작적 정의	관련 연구
개인정보 유출우려 (Information Privacy Concern)	금융 마이데이터 서비스를 이용하기 위해 개인 사용자가 기업에 제공한 개인정보가 보호되지 못하고 외부로부터 침해받을 수 있을 가능성에 대해 우려하는 정도	Bart et al.(2005) 김상희, 김종기(2017)
이용 복잡성 (Complexity)	금융 마이데이터 서비스를 이용하거나 원하는 기능을 사용하고자 할 때 사용절차가 복잡하고 어렵다고 개인 사용자가 인지하는 정도	Cooper and Zmud(1990) 배재권(2018)
기술변화속도 (Pace of Change)	금융 마이데이터 서비스로의 변화가 빠르게 이루어지고 있다고 개인 사용자가 인지하는 정도	Ayyagari et al.(2011) 박경자(2016)
현상유지관성 (Status Quo Inertia)	금융 마이데이터 서비스가 아닌 기존의 금융 앱 서비스 사용을 계속해서 유지하려는 개인 성향의 정도	Kim and Kankanhalli(2009)
정보제공민감성 (Information Sensitivity)	금융 마이데이터 서비스를 이용하기 위해 정보를 제공해서 얻을 수 있는 이익보다 정보 제공에 대한 위협의 정도가 크다고 인지하는 정도	Sheth(1981) 배재권(2018)
기술스트레스 (Technostress)	금융 마이데이터 서비스와 같은 새로운 기술 도입에 대해 개인 사용자가 느끼는 심리적 중압감의 정도	Weil and Rosen(1997) 박나래(2011)
혁신저항 (Innovation Resistance)	혁신이라는 새로운 변화에 직면하여 거부감을 가지고 기존의 상태를 유지하려고 하는 태도	Ram(1987) Sheth(1981)
마이데이터 서비스 불신 (Distrust in MyData Service)	금융 마이데이터 서비스에 대해 개인 사용자가 가지는 불확실한 믿음의 정도	Lee(2014) Lewicki et al.(1998)
수용지연 (Postponement)	금융 마이데이터 서비스 수용을 지연하면서 상황을 지켜보려는 행동의지	Coetsee(1999)
수용거절 (Rejection)	금융 서비스 수용을 거부하는 행동의지	Laumert and Eckhardt(2012)

4.3 측정모형검증

설문을 통해 수집한 자료($n=398$)를 대상으로 측정모형에 대한 검증을 실시하였다. 측정모형은 본 연구에서 사용한 각 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성(집중타당성과 판별타당성)을 검증하는 것으로 AMOS 26.0을 사용한 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)에서 산출되는 개별 항목요인적재값(individual factor loading), 평균분산추출(AVE: Average Variance Extracted) 및 합성신뢰도(CR: Composite Reliability)를 활용한 집중타당성(convergent validity) 분석 그리고 Cronbach's Alpha 분석을 통한 신뢰성 검증을 하였다. 또한, 측정모형의 적합도 검증을 위해서 CFA 분석 결과 중 몇 가지 지수(index)를 바탕으로 판단하였다. 일반적으로 사회과학 실증분석 연구에서 많이 활용되는 지수로는 NFI, GFI, AGIF, CFI, χ^2/df , RMSEA 등이 있다. 적합도 확보를 위한 각 지수별 최소값은 NFI, GFI와 CFI가 0.9이상이어야 하며, AGFI는 0.8 이상, 그리고 RMSEA는 0.05 이하여야 한다(Hwang and Kim, 2019). 또한, 상대적 카

이스퀘어인 χ^2/df 는 3.0 이하가 되면 적합도에는 문제가 없다고 판단할 수 있다. 연구모형의 총 10개 잠재변수를 측정하는 총 30개 측정항목에 대한 적합도 검증 결과 모든 지수가 기준값 이상으로 나타나 측정모형의 적합도는 확보가 되었다 판단할 수 있다. <표 4>는 측정모형의 적합도 검증 결과를 요약하고 있다.

측정모형의 적합도 검증 후 CFA 분석 결과로부터 산출되는 각 항목에 대한 요인적재값과 이에 상응하는 Critical Ratio(CR)값을 확인하였다. 본 연구에서 사용한 모든 항목의 요인적재값은 문헌(예, Wixom and Watson, 2001)에서 제시하는 기준값인 0.7 이상으로 나타났다. 또한, AVE와 CR의 기준값인 0.5 그리고 0.7 역시 모든 잠재변수에서 충족하여 본 연구에서 사용한 측정항목의 집중타당성은 확보가 되었다 할 수 있다. 마지막으로 Cronbach's Alpha를 사용한 신뢰성 검증에서 잠재변수의 Alpha값은 0.739-0.901로 기준값인 0.7이상으로 나타나 측정모형에 대한 내적일관성은 확보되었다고 할 수 있다. 측정모형의 집중타당성과 신뢰성 분석 결과는 <표 5>에서 요약하고 있다.

<표 4> 측정모형의 적합도 검증결과

측정모형	NFI	GFI	AGFI	CFI	X2/df	RMSEA
모델	0.926	0.930	0.901	0.922	1.853	0.036
기준값	≥0.9	≥0.9	≥0.8	≥0.9	≤3.0	≤0.05

<표 5> 측정모형의 신뢰성 및 집중타당성 분석 결과

변수	항목	요인값	평균	Std. Dev	C. R.	Cronbach's Alpha	합성신뢰도	AVE
개인정보 유출우려 (Information Privacy Concern)	ipc1	0.787	4.025	0.084	-	0.798	0.858	0.669
	ipc2	0.812	3.882	0.113	25.763			
	ipc3	0.854	3.561	0.025	20.258			
이용 복잡성 (Complexity)	com1	0.803	4.220	0.059	-	0.861	0.896	0.676
	com2	0.867	4.159	0.104	19.430			
	com3	0.794	3.884	0.157	22.003			
기술변화속도 (Pace of Change)	pc1	0.745	3.742	0.021	-	0.883	0.846	0.648
	pc2	0.845	4.001	0.013	19.257			
	pc3	0.821	4.123	0.084	18.886			

〈표 5〉 측정모형의 신뢰성 및 집중타당성 분석 결과(계속)

변수	항목	요인값	평균	Std. Dev	C. R.	Cronbach's Alpha	합성신뢰도	AVE
현상유지관성 (Status Quo Inertia)	sqi1	0.775	3.251	0.026	-	0.880	0.872	0.695
	sqi2	0.893	4.229	0.025	19.005			
	sqi3	0.828	3.865	0.023	23.254			
정보제공민감성 (Information Sensitivity)	is1	0.823	3.757	0.104	-	0.883	0.862	0.675
	is2	0.799	4.016	0.044	18.369			
	is3	0.843	4.138	0.113	24.712			
기술스트레스 (Technostress)	tec1	0.764	3.266	0.026	-	0.854	0.858	0.669
	tec2	0.825	4.244	0.059	25.618			
	tec3	0.861	3.880	0.023	22.034			
혁신저항 (Innovation Resistance)	ir1	0.856	4.040	0.157	-	0.739	0.902	0.754
	ir2	0.905	3.897	0.044	20.346			
	ir3	0.843	3.576	0.013	19.494			
마이데이터 서비스 불신 (Distrust in MyData Service)	dis1	0.797	4.235	0.083	-	0.895	0.876	0.702
	dis2	0.861	4.174	0.077	21.514			
	dis4	0.854	3.899	0.025	24.299			
수용지연 (Postponement)	pos1	0.825	3.985	0.102	-	0.856	0.863	0.678
	pos2	0.863	3.842	0.094	15.856			
	pos4	0.780	3.521	0.055	20.208			
수용거절 (Rejection)	rej1	0.841	4.180	0.067	-	0.901	0.845	0.645
	rej3	0.823	4.119	0.114	20.201			
	rej4	0.742	3.844	0.082	25.878			

주) “-”는 분석시 “1”로 고정됨.

〈표 6〉 측정모형 잠재변수의 상관관계 및 판별타당성 분석 결과

잠재변수	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
개인정보유출우려	0.818									
이용 복잡성	0.293	0.822								
기술변화속도	0.261	0.267	0.805							
현상유지관성	0.216	0.192	0.206	0.833						
정보제공민감성	0.280	0.128	0.267	0.231	0.822					
기술스트레스	0.251	0.243	0.201	0.126	0.082	0.818				
마이데이터 서비스 불신	0.243	0.372	0.087	0.243	0.309	0.231	0.868			
혁신저항	0.160	0.179	0.163	0.262	0.185	0.113	0.132	0.838		
수용지연	0.364	0.216	0.224	0.318	0.188	0.126	0.234	0.167	0.823	
수용거부	0.191	0.138	0.188	0.282	0.193	0.234	0.262	0.228	0.260	0.803

주) 대각선의 진하게 표시된 값은 AVE의 제곱근 값임.

측정모형 분석의 마지막인 판별타당성(discriminant validity) 분석은 연구모형에서 제시한 잠재

변수를 측정하는 항목이 원래 측정하고자 하는 잠재변수 이외에 다른 잠재변수와 연관성이 적다는

것을 확인하는 지표이다. 일반적으로 판별타당성 검증은 각 잠재변수의 AVE 제공근 값과 상관계수 값을 비교해 판단할 수 있다. AVE 제공근 값은 반드시 종과 횡의 상관계수 값을 상회해야지 판별 타당성이 확보가 되었다고 할 수 있다. 분석결과는 <표 6>에서 요약하고 있으며, 대각선에 진하게 표시된 각 잠재변수의 AVE 제공근 값은 근접하는 하고 있는 종과 횡의 상관계수 값보다 크다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과를 바탕으로 본 연구에서는 측정모형에 대한 판별타당성은 문제가 되지 않는 다는 것을 알 수 있다.

4.4 구조모형검증

연구모형에서 제안하는 가설검증은 수집된 398부의 설문 자료로 구조방정식 분석(Structural Equation Modeling: SEM)을 실시하였다. SEM 분석은 측정모형 분석과 동일하게 AMOS 26.0을 사용하였으며, SEM 분석으로 연구모형에서 제안하는 각 경로에 대한 표준화된 경로계수(β)를 기초로 가설에 대한 채택 여부를 판단하였다. 또한, SEM 분석으로부터 구조모형에 대한 적합도 검증을 할 수 있을 뿐 아니라 구조모형의 내생변수(endogenous variable)의 대한 결정계수(R^2) 값으로 외생변수(exogenous variable)의 설명력 정도를 알 수 있다. 먼저, 구조모형에 대한 적합도 검증 결과 NFI = 0.942, GFI = 0.938, AGFI = 0.911, CFI = 0.947, $\chi^2/df = 1.840$, RMSEA = 0.029로 구조모형의 적합도는 확보되었다고 할 수 있다. 이는 곧, 본 연구에서 수집한 데이터는 구조모형의 특성을 잘 설명해 주고 있다는 것을 의미한다.

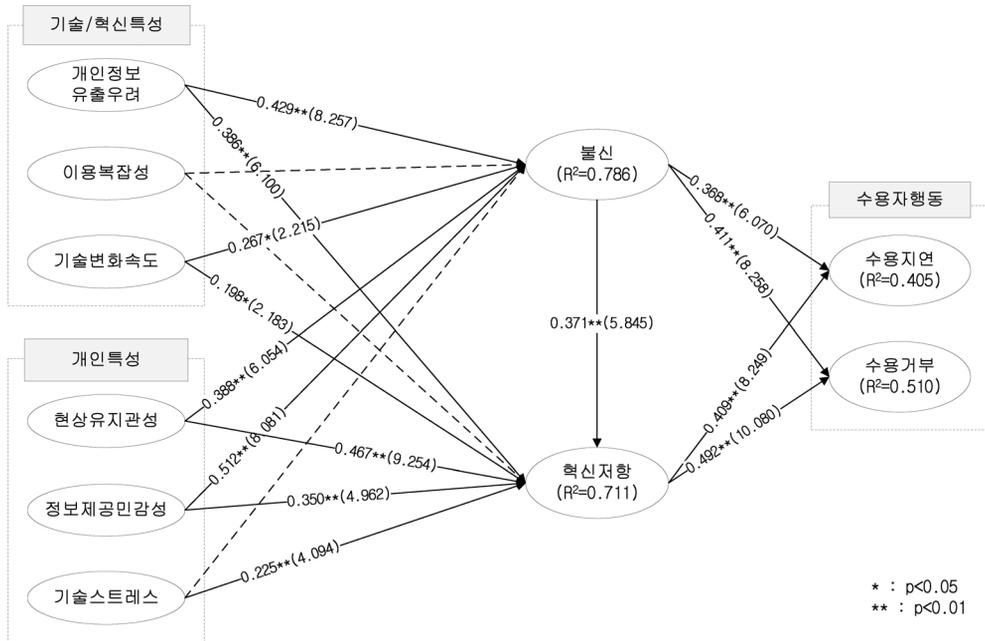
가설검증 결과를 살펴보면, 금융 마이데이터 서비스 사용자의 기술/혁신특성 중 개인정보유출우려($\beta = 0.429, t = 8.257$)와 기술변화속도($\beta = 0.267, t = 2.215$)는 마이데이터 서비스 불신에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 H1a, 3a는 채택되었다. 하지만 이용복잡성은 마이데이터 서비스 불신에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나

기각되었다. 또한, 마이데이터 서비스의 개인특성 중 현상유지관성($\beta = 0.388, t = 6.054$)과 정보제공민감성($\beta = 0.512, t = 8.081$)은 마이데이터 서비스 불신에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 H4a, H5a는 채택되었으나 기술스트레스는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 H6a는 기각되었다.

다음으로 금융 마이데이터 서비스의 기술특성, 사용자의 개인특성 그리고 혁신저항 간의 가설검증 결과를 살펴보면, 기술특성 중 개인정보유출우려($\beta = 0.386, t = 6.100$)와 기술변화속도($\beta = 0.198, t = 2.183$)는 혁신저항에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 개인특성의 현상유지관성($\beta = 0.467, t = 9.254$), 정보제공민감성($\beta = 0.350, t = 4.962$), 기술스트레스($\beta = 0.225, t = 4.094$) 3가지 변수는 모두 혁신저항에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이용복잡성을 제외한 H1b, H3b, H4b, H5b, H6b는 모두 채택되었다.

마이데이터 서비스 불신과 혁신저항, 부정적인 수용자행동 간의 관계에 대한 가설검증 결과를 살펴보면, 마이데이터 서비스 불신($\beta = 0.371, t = 5.845$)은 혁신저항에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 H7은 채택되었다. 또한, 마이데이터 서비스 불신은 수용지연($\beta = 0.368, t = 6.070$)과 수용거부($\beta = 0.411, t = 8.258$)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 혁신저항 역시 수용지연($\beta = 0.409, t = 8.249$) 과 수용거부($\beta = 0.492, t = 10.080$)에 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 H8a, H8b, H9a, H9b 모두 채택되었다.

마지막으로 본 연구의 내생변수인 불신의 결정계수는 0.786으로 이는 곧 기술특성과 개인특성의 6개 외생변수는 불신이 가지고 있는 정보의 78.6%를 설명하고 있다는 것을 의미한다. 또한, 이 6개 외생변수와 불신은 혁신저항($R^2 = 0.711$)의 71.1%의 분산을 설명하고 있다. 불신과 혁신저항은 수용지연($R^2 = 0.405$)이 가지고 있는 정보의 40.5% 그리고 수용거부($R^2 = 0.510$)의 51.0%의 정보를 설명해 주고 있다. <그림 2>는 구조모형 분석 결과를 묘사하고 있으며, <표 7>은 연구가설 검증 결과를 요약하고 있다.



〈그림 2〉 구조모형 분석결과

〈표 7〉 가설검증 결과요약

가설	경로	경로계수	t-값	채택 유×무
H1a	개인정보유출우려 → 마이데이터 서비스 불신	0.429**	8.257	채택
H2a	이용복잡성 → 마이데이터 서비스 불신	0.086	0.852	기각
H3a	기술변화속도 → 마이데이터 서비스 불신	0.267*	2.215	채택
H4a	현상유지관성 → 마이데이터 서비스 불신	0.388**	6.054	채택
H5a	정보제공민감성 → 마이데이터 서비스 불신	0.512**	8.081	채택
H6a	기술스트레스 → 마이데이터 서비스 불신	0.105	0.922	기각
H1b	개인정보유출우려 → 혁신저항	0.386**	6.100	채택
H2b	이용복잡성 → 혁신저항	0.051	0.736	기각
H3b	기술변화속도 → 혁신저항	0.198*	2.183	채택
H4b	현상유지관성 → 혁신저항	0.497**	9.254	채택
H5b	정보제공민감성 → 혁신저항	0.350**	4.962	채택
H6b	기술스트레스 → 혁신저항	0.225**	4.094	채택
H7	마이데이터 서비스 불신 → 혁신저항	0.371**	5.845	채택
H8a	마이데이터 서비스 불신 → 수용지연	0.368**	6.070	채택
H8b	마이데이터 서비스 불신 → 수용거부	0.411**	8.258	채택
H9a	혁신저항 → 수용지연	0.409**	8.249	채택
H9b	혁신저항 → 수용거부	0.492**	10.080	채택

주) * p<0.05, ** p<0.01.

V. 결 론

5.1 연구결과요약

2022년 마이데이터 서비스가 도입된 후 금융 관련 채널과 개인정보 활용에 대한 중요성이 커지고 있음에도 불구하고 개인정보 유출 및 보안사고, 데이터 사용에 따른 문제, 새로운 서비스 학습에 대한 부정적 인식, 모바일 앱 사용에 대한 불신 등은 마이데이터 서비스 확산에 대한 잠재적인 위험 요인으로 지적되고 있다. 새로운 기술이나 산업이 안정적이고 지속적으로 성장하기 위해서는 이를 받아들이고 사용하는 사람들이 인지하는 긍정적 요인이 무엇이고 수용행위에 어떤 영향을 미치는지를 파악하는 것도 중요하지만 이것만으로는 기술의 확산이나 활용도를 높일 수는 없다. 즉, 새로운 기술 수용의 긍정적 요인을 찾아내고 이해하는 것과 함께 수용지연이나 수용거부와 같은 부정적인 행위와 이에 영향을 미치는 부정적 요인들을 파악하고 이를 줄여주거나 제거하려는 노력이 동반되어야만 새로운 기술은 확산시키고 관련 서비스와 산업을 중장기적으로 발전시킬 수 있다. 금융 마이데이터 서비스의 경우에도 개인 사용자의 긍정적인 수용행동뿐만 아니라 부정적 요인도 함께 파악하여 이를 해결해나가는 것이 중요하다. 이에 본 연구는 개인 사용자가 금융 마이데이터 서비스 수용을 거부하거나 수용을 지연하는 행동에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 찾고 이해하기 위한 실증분석을 진행하였다. 먼저 부정적인 수용행동의 선행요인으로 불신과 혁신저항과 같은 태도적 요인을 제안하였으며 이들 두 변수가 수용지연과 수용거부에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보았다. 또한, 금융 마이데이터 서비스에 대한 불신과 혁신저항에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 불신과 혁신저항에 관한 선행연구들에 대한 이론적 고찰을 통해 기술/혁신특성과 개인 사용자 특성에 관한 변수를 각각 제안하고 이들 변수와 불신 그리고 혁신저항 간의 인과관계를 실

증분석을 통해 확인하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 기술/혁신특성으로 개인정보 유출우려, 이용복잡성, 기술변화속도 세 개의 변수를 제안하였으며 각각의 변수가 불신과 혁신저항에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과 이용복잡성을 제외한 나머지 요인은 불신과 혁신저항에 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 금융 마이데이터 서비스 사용으로 인한 개인정보 유출 가능성에 대한 개인의 불안감이 서비스에 대한 불신과 혁신을 거부하는 태도로 이어질 수 있음을 의미하며, 빠르게 변화하는 기술의 변화 속도에 대한 부정적인 인지 역시 서비스에 대한 불확신한 믿음과 혁신저항으로 이어질 수 있음을 의미한다. 다만, 이용복잡성의 경우 불신 및 혁신저항과의 관계가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이용복잡성은 금융 마이데이터를 처음 이용하거나 원하는 기능을 사용하고자 할 때 거쳐야 하는 사용절차가 어렵고 복잡하다고 사용자가 느끼는 정도를 의미한다. 사용자가 기존에 사용하던 금융 앱에 비해 마이데이터 앱이나 관련 서비스 사용이 이해하기 어렵고 복잡하다고 인지할 경우에 혁신저항이 더 많이 발생하고 불신이 높아질 것이라고 보았으나 연구결과는 그렇지 않은 것으로 나타났다. 이는 아직 금융 마이데이터 서비스를 이용 경험이 없는 사용자들은 마이데이터 서비스를 구체적으로 겪어 보지 못해 이용이 복잡하고 어려운 것인지에 대한 사용 경험의 부재로 인해 직접적인 관련성을 인지하지 못한 결과로 해석할 수 있다.

둘째, 본 연구는 개인특성으로 현상유지관성, 정보제공민감성, 기술스트레스 세 개의 변수를 제안하였다. 분석 결과, 기술스트레스를 제외한 현상유지관성과 정보제공민감성은 불신에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 혁신저항에는 세 변수 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 개인이 기존 서비스를 계속 해서 유지하고 사용하고 싶어하는 성향과 정

보제공에 대한 불안감, 새로운 기술을 학습하고 이용하는 것에서 느끼는 부담감이 금융 마이데이터 서비스에 대한 불확실한 믿음과 혁신저항으로 나타날 수 있음을 의미한다. 다만, 기술스트레스는 불신과의 관계가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 아직 적극적으로 금융 마이데이터 서비스를 이용해본 경험이 없는 응답자들은 금융 마이데이터를 이용하면서 겪는 부담감이나 스트레스를 경험해보지 못했을 가능성이 있을 수 있어 불신과의 직접적인 관련성을 인지하지 못한 결과라 해석할 수 있다.

셋째, 금융 마이데이터 서비스에 대한 불확실한 믿음과 혁신을 거부하는 태도는 부정적인 수용행동을 수용지연과 수용거부에 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 부정적인 수용행동에 관한 선행연구들의 결과와 일치하는 것으로 혁신에 대한 거부감이 높을수록, 새로운 서비스에 대한 불확실한 믿음의 정도가 높을수록 혁신을 받아들이지 않거나 수용을 지체시킬 수 있음을 의미한다. 즉, 금융 마이데이터 서비스에 대한 개인의 믿음이 부정적이고 불확실하며 새로운 변화에 대한 거부감이 클수록 금융 마이데이터 서비스를 사용하지 않거나 사용이 늦어질 수 있다는 것이다. 따라서 금융 기관들은 마이데이터 서비스에 대한 확실하고 긍정적인 믿음을 줄 수 있는 활동을 지속적으로 전개하여 개인 사용자들이 새로운 서비스에 대해 긍정적으로 인식할 수 있도록 하는 노력이 필요하다.

5.2 연구의 시사점

연구결과에 따른 본 연구의 이론적 및 실무적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 이론적인 측면에서의 시사점으로, 첫째, 전 세계적으로 유례없이 금융 마이데이터 산업이 빠르게 확산되어 정착되고 있는 국내 시장에서, 금융 마이데이터 사용자 행동에 대한 대부분의 연구가 수용의도에 초점을 두고 있는 상황에서 본 연구는 수용저항과 이에

영향을 미치는 요인에 대해 살펴보고 인과관계를 확인했다는 점에서 의의가 있다. 새로운 산업이나 기술의 지속적인 확산을 위해서는 수용의도와 긍정적 요인만 살펴볼 것이 아니라 수용저항과 부정적 요인도 함께 파악하여 이를 줄여주는 노력이 이루어져야 하기 때문이다. 둘째, 본 연구가 수용저항에 미치는 영향요인으로 혁신에 대해 거부하는 태도뿐만 아니라 새로운 서비스에 대한 불확실한 믿음도 함께 살펴보았다는 점이다. 수용저항에 관한 연구의 대부분은 혁신저항과 선행요인들을 제안하고 그 관계를 주로 살펴보고 있으나 불신과 수용저항 간의 관계를 살펴보는 연구는 미미한 상황이다. 본 연구는 선행연구에 대한 이론적 고찰을 통해 금융 마이데이터 서비스에서 사용자가 서비스에 대해 가지는 불확실한 믿음이 혁신을 거부하는 태도나 수용저항에 직접적인 영향을 미친다는 가설을 제안하고 이를 실증분석을 통해 구체적으로 검증하였다는 점에서 시사점을 가진다.

다음으로 본 연구의 실무적인 측면에서의 시사점을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 금융 마이데이터 서비스는 2022년 이후 빠른 속도로 성장하고 있으며 핀테크 산업 역시 빠르게 확대되고 있다. 이와 함께 개인 사용자들은 특정업체의 서비스에서 자신이 원하는 금융 정보와 서비스를 모두 이용할 수 있게 되었기 때문에 이는 진입장벽을 높이는 요인으로 작용할 수도 있다. 이런 상황에서 금융기업은 시장 선도자로서 위치를 공고하기 위해 사용자의 부정적 행동을 유발할 수 있는 요인을 제거하거나 줄이려는 노력을 적극적으로 할 필요가 있으며 본 연구는 금융 마이데이터 서비스를 확산시키기 위해 금융기업들이 극복해야 하는 요인을 살펴보고 제시하였다는 점에서 의의가 있다. 예를 들어, 정보유출에 대한 우려나 서비스에 대한 불확실한 믿음이 서비스 수용지연이나 거부에 영향을 미칠 수 있으므로 금융기업은 사용자들이 정보보호와 서비스에 대해 믿음을 형성할 수 있는 마케팅 전략을 수립할 필요가 있을 것이다. 또는 기술스트레스가 혁신저항이나 불신에 영향을 미

칠 수 있으므로 기술 개발과 관련하여 관련 부서는 사용자가 지각하는 기술 변화속도를 최소화하기 위한 노력을 해야 할 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 금융 마이데이터 수용에 대한 부정적 행동을 지연과 거부 두 가지로 나누어 살펴보았다. 즉, 수용저항이라는 하나의 개념이 아닌 지연과 거부 두 개의 행동으로 나누어 선행변수들이 미치는 영향을 살펴봄으로써 금융기업이 사용자의 저항 행동을 따라 고객을 세분화하고 각 집단에 맞춰 세부적인 전략을 마련할 수 있도록 했다는 점에서 실무적인 시사점을 가진다.

5.3 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구가 가진 한계점 및 향후 연구방향은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 금융 마이데이터 서비스에 대한 불신과 사용자 혁신저항에 영향을 미치는 요인으로 기술/혁신특성과 개인특성에만 초점을 두고 관련 변수를 기존 연구를 바탕으로 도출하여 그 관계를 실증분석을 통해 살펴보았다. 하지만 본 연구에서 살펴본 요인들 외에 다른 선행요인들도 금융 마이데이터에 대한 신뢰를 낮추거나 혁신을 거부하는 심리적 태도에 유의미한 영향을 미칠 수 있다. 예를 들어, 금융 마이데이터 서비스와 관련된 정책이나 시장에서의 반응, 상황 및 환경적 요인들이 혁신저항이나 불신에 영향을 미칠 수 있고 더 나아가 수용을 거부하는 행위에도 영향을 미칠 수 있을 것이다. 따라서, 향후 연구에서는 금융 마이데이터 서비스에 대한 불신을 가중시키거나 혁신에 대한 저항을 유발하는 요인들을 더 구체적이고 다양화하여 연구를 진행할 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 금융분야에서의 마이데이터 서비스에 초점을 두고 실증연구를 진행하였다. 마이데이터 서비스가 활발히 확산되고 국내외에서 마이데이터를 활용하는 것에 주목하고 있는 상황에서 본 연구의 결과를 금융분야 이외의 산업에 동일하게 적용하기에는 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 분야에 따른 마이데이터에 대한 사용

자 태도 및 행동의 차이에 대한 연구가 필요할 것이다. 셋째, 본 연구는 일반 금융 서비스 이용자를 대상으로 연구를 진행하였으나 이전에 사용하고 있던 금융 앱 서비스에 대한 경험이나 숙련도의 차이에 따라 마이데이터 서비스에 대한 태도나 행동에 차이가 있을 수 있다. 향후 연구에서는 이런 부분을 고려하여 서비스 숙련도나 경험의 차이에 따른 수용자의 행동 차이에 대해서도 함께 살펴보는 연구가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김민정, 이미나, “메타버스 이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 혁신저항 모델을 중심으로”, *한국인터넷방송통신학회논문지*, 제23권, 제1호, 2023, pp. 51-58.
- [2] 김상호, 강은경, 양성병, “개인건강기록 앱 수용저항에 영향을 미치는 요인: 프라이버시 계산모형을 중심으로”, *경영정보학연구*, 제25권, 제1호, 2023, pp. 165-187.
- [3] 김상희, 김종기, “프라이버시 염려에 대한 메타분석: 국내 문헌을 대상으로”, *경영학연구*, 제46권, 제2호, 2017, pp. 595-622.
- [4] 김소담, Philip Park, 양성병, “모바일 간편결제 서비스에 대한 사용자 수용저항 요인: 카카오페이 사용자를 중심으로”, *한국IT서비스학회지*, 제16권, 제2호, 2017, pp. 139-156.
- [5] 김영대, 윤혜정, 김상진, 신용태, “지각된 가치와 신뢰가 마이데이터 서비스 수용의도에 미치는 영향 연구”, *한국IT정책경영학회논문지*, 제13권, 제4호, 2021, pp. 2579-2585.
- [6] 김진유, 강명수, 이정훈, “마이데이터 서비스에 대한 인식이 만족도 및 금융서비스 전환사용의도에 미치는 영향: 관광, 항공산업에 대한 함의”, *한국항공경영학회지*, 제20권, 제5호, 2022, pp. 89-110.
- [7] 노현주, *금융 마이데이터 도입 현황과 시사점*, 보험연구원, 2021.

- [8] 박경자, “기술변화속도가 혁신제품채택에 대한 위험과 저항에 미치는 영향: 스마트워치를 중심으로”, *경영학연구*, 제45권, 제3호, 2016, pp. 983-1002.
- [9] 박나래, 최현석, 이증정, “스마트폰 사용자의 테크노스트레스에 영향을 미치는 요인 연구”, *한국정보기술학회논문지*, 제9권, 제2호, 2011, pp. 179-186.
- [10] 배영금, “소셜커머스 사이트에서 신뢰와 불신의 선행요인과 결과요인: 희소성 메시지의 조절효과”, *지역산업연구*, 제42권, 제4호, 2019, pp. 347-374.
- [11] 배재권, “국내 인터넷전문은행 이용자의 혁신저항과 혁신수용요인에 관한 연구: 혁신확산 및 혁신저항이론을 기반으로”, *e-비즈니스연구*, 제19권, 제2호, 2018, pp. 91-104.
- [12] 배재권, “마이데이터(MyData) 산업 활성화를 위한 법적, 제도적 요인에 관한 연구”, *로고스경영연구*, 제19권, 제1호, 2021, pp. 117-132.
- [13] 백연주, “금융 마이데이터의 현황과 향후 과제”, *금융브리프*, 제32권, 제9호, pp. 3-9.
- [14] 성행남, 이태원, “마이데이터 서비스 이용자의 수용의도에 미치는 영향 연구-혁신저항의 조절효과를 중심으로”, *인터넷전자상거래연구*, 제22권, 제6호, 2022, pp. 321-337.
- [15] 송민택, 이원부, “사용자의 오픈뱅킹 수용의도에 관한 영향요인 연구”, *경영정보학연구*, 제23권, 제2호, 2021, pp. 135-154.
- [16] 신성욱, 신건철, “촉진과 억제 요인이 온라인 중고 거래 플랫폼에 대한 저항과 사용 의도에 미치는 영향에 관한 연구: 듀얼 팩터 이론을 중심으로”, *경영정보학연구*, 제24권, 제1호, 2022, pp. 125-155.
- [17] 심연숙, “마이데이터(MyData) 활용의 국내외 현황 및 활성화 방안”, *국제문화기술진흥원*, 제6권, 제4호, 2020, pp. 553-558.
- [18] 오종철, “클라우드 오피스 서비스의 사용의도에 관한 실증적 연구: 혁신저항의 조절효과를 중심으로”, *e-비즈니스연구*, 제20권, 제7호, 2019, pp. 165-182.
- [19] 이정우, 김철민, 송영규, 박현지, “마이데이터 서비스 수용 의도와 요인에 대한 사용자와 금융사 직원의 인식 비교 연구: Q 방법론을 활용하여”, *한국IT서비스학회지*, 제21권, 제3호, 2022, pp. 1-25.
- [20] 정화섭, “소셜미디어 혁신저항 결정요인에 관한 연구”, *한국콘텐츠학회지*, 제13권, 제6호, 2013, pp. 158-169.
- [21] 조인제, 김선규, 양성병, “개인용 클라우드 컴퓨팅 서비스 수용저항에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, *지식경영연구*, 제16권, 제1호, 2015, pp. 117 - 142
- [22] 한국데이터산업진흥원, 마이데이터 서비스 안내서, 2019.
- [23] 한동열, 김영준, 김은석, 김세진, “금융마이데이터 서비스의 사용자 수용 결정요인에 대한 실증 연구: UTAUT2 및 정보시스템성공모형을 중심으로”, *생산성연구: 국제융합학술지*, 제36권, 제4호, 2022, pp. 5-50.
- [24] 황신해, 김정균, “핀테크 지급결제 서비스 수용저항요인 연구: 혁신저항이론과 현상유지편향이론을 중심으로”, *정보시스템연구*, 제27권, 제1호, 2018, pp. 133-151.
- [25] Ayyagari, R., V. Grover, and R. L. Purvis, “Technostress: Technological Antecedents and Implications”, *MIS Quarterly*, Vol.35, No.4, 2011, pp. 831-858.
- [26] Bagozzi, R. P. and K. Lee, “Consumer resistance to and acceptance of innovations”, *Advances in Consumer Research*, Vol.26, 1999, pp. 218-225.
- [27] Bart, Y., V. Shankar, F. Sultan, and G. L. Urban, “Are the drivers and role of online trust the same for all web sites and consumers?: A large-scale exploratory empirical study”, *Journal of Marketing*, Vol.69, No.4, 2005, pp. 133-152.
- [28] Brod, C., *Technostress: The Human Cost of*

- Computer Revolution*, Reading, MA: Addison-Wesley, 1984.
- [29] Coetsee, L., "From resistance to commitment", *Public Administration Quarterly*, Vol.23, No.2, 1999, pp. 204-222.
- [30] Cooper, R. B. and R. W. Zmud, "Information technology implementation research: A technological diffusion approach", *Management Science*, Vol.36, No.2, 1990, pp. 123-139.
- [31] Damanpour, F., "Organizational innovation; A meta-analysis of effects of determinants and moderators", *Academy of Management Journal*, Vol.34, No.3, 1991, pp. 555-590.
- [32] DeLone, W. and E. McLean, "Information systems success: The quest for the dependent variable", *Journal of Management Information Systems*, Vol.3, No.4, pp. 60-95.
- [33] Drucker, P. F., Peter F. Drucker on Innovation, The Peter F. Drucker Literary Trust, 2006.
- [34] Ellen, P. S., W. O. Beardern, and S. Sharma, "Resistance to technological innovations: An examination of the role of self-efficacy and performance satisfaction", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.19, No.4. 1991, pp. 297-307.
- [35] Fornell, C. and D. F. Larcker, "Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics", *Journal of Marketing Research*, Vol.18, No.3, 1981, pp. 382-388.
- [36] Goldenberg, J, D. R. Lehmann, and D. Mazursky, "The idea itself and the circumstances of its emergence as predictors of new product success", *Management Science*, Vol.47, No.1, 2001, pp. 69-84.
- [37] Hwang, I. H. and S. H. Kim, "Information security of organization and employees in social exchange perspective: Using structure-conduct-outcome framework", *The Journal of Information Systems*, Vol.28, No.4, 2019, pp. 105-129.
- [38] Kim, H. W. and A. Kankanhalli, "Investigating user resistance to information systems implementation: A status quo bias perspective", *MIS Quarterly*, Vol.33, No.3, 2009, pp. 567-582.
- [39] Kramer, R. M., "The sinister attribution error: Paranoid cognition and collective distrust in organizations", *Motivation and Emotion*, Vol.18, No.2, 1994, pp. 199-230.
- [40] Laumert, S. and A. Eckhardt, *Why do People Reject Technologies: A Review of User Resistance Theories*, Information Systems Theory, Springer New York, 2012.
- [41] Lee, J., "Dual effect of price in e-commerce environment: Focusing on trust and distrust building processes", *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol.24, No.3, 2014, pp. 393-415.
- [42] Lewicki, R. J., D. J. McAllister, and R. J. Bies, "Trust and distrust: New relationships and realities", *Academy of management Review*, Vol.23, No.3, 1998, pp. 438-458.
- [43] Mcknight, D. H. and V. Choudhury, "Distrust and trust in B2C e-Commerce: Do they differ?", In: *Proceedings of the 8th International Conference on Electronic Commerce: The New e-Commerce: Innovations for Conquering Current Barriers, Obstacles and Limitations to Conducting Successful Business on the Internet*, 2006, pp. 482-491.
- [44] Miskeljin, P., *MyData: A Service Concept for Personal Data Ownership*, 2018.
- [45] Moody, G. D., D. F. Galletta, and P. B. Lowry, "When trust and distrust collide online: The engenderment and role of consumer ambivalence in online consumer behavior", *Electronic Commerce Research and Application*, Vol.13, 2014, pp. 266-282.
- [46] Nunnally, J. C. *Psychometric Theory*, New York:

- McGraw-Hill, 1978.
- [47] Pikkarainen, M., T. Koivumäki, and M. Iivari, "Seizing the business opportunities of MyData service delivery network: Transforming the business models for health insurance companies", *Journal of Business Models*, Vol.8, No.2, 2020, pp. 39-56.
- [48] Poikola, A., K. Kuikkaniemi, O. Kuittinen, H. Honko, A. Knuutila, and V. Lähteenoja, *MyData: An Introduction to Human-Centric Use of Personal Data*, 3rd, Ministry of Transport and Communications, 2020.
- [49] Priester, J. R. and R. E. Petty, "Extending the base of subjective attitudinal ambivalence: Interpersonal and intrapersonal antecedents of evaluative tension", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.80, No.1, 2001, pp. 19-34.
- [50] Ram, S., "A model of innovation resistance", *Advances in Consumer Research*, Vol.14, 1987, pp. 208-212.
- [51] Rogers, E. M., *Diffusion of Innovations*, 3rd ed., New York: The Free Press, 1983.
- [52] Samuelson, W. and R. Zeckhauser, "Status Quo Bias in Decision Making", *Journal of Risk and Uncertainty*, Vol.1, No.1, 1988, pp. 7-59.
- [53] Schumpeter, J. A., *The Theory of Economic Development: An Inquiry into Profits Capital, Credit, Interests, and The Business Cycle*, New Brunswick: Transaction, 1934, pp. 3-30.
- [54] Sheth, J. N., "Psychology of innovation resistance: The less developed concept in diffusion research", *Research in Marketing*, Vol.4, 1981, pp. 273-282.
- [55] Ram, S. and J. N. Sheth, "Consumer resistance to innovations: The marketing problem and its solutions", *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 6, No. 2, 1989, pp. 5-14.
- [56] Weil, M. M. and L. D. Rosen, *Technostress: Coping with Technology @Work @Home @Play*, New York: Wiley, 1997.
- [57] Wixom, B. H. and H. J. Watson, "An empirical investigation of the factors affecting data warehousing success", *MIS Quarterly*, Vol.25, No.1, 2001, pp. 17-41.

Information Systems Review

Volume 25 Number 4

November 2023

Inindividual Behaviors Regarding Financial MyData Service Resistance: Impacts of Innovation Resistance and Distrust

Sanghyun Kim * · Hyunsun Park ** · Changyong Sohn ***

Abstract

The concept of Mydata emerged with the expansion of the data economy. MyData aims to empower individuals by enhancing their right to self-determination over their personal data. The use of MyData is expected to enable the provision of innovative service in various fields. Since 2022, MyData has been introduced and actively used in the financial sector. In the future, not only financial institutions but also Bigtech and Fintech companies are expected to actively join and demonstrate rapid expansion. To ensure steady growth for MyData in the financial sector, it is necessary to assess acceptance behaviors from multiple perspectives. However, the majority of existing research solely focuses on positive acceptance. This study analyzed the impact of users' personal characteristics and innovation characteristics on both innovation resistance and acceptance resistance. The analysis revealed that personal and innovation characteristics contribute to an increase in distrust and innovation resistance in the MyData service. In addition, it has been confirmed that it can lead to actions such as delayed acceptance and refusal to accept. The results of this study offer both theoretical and practical insights into user behavior within the MyData service market.

Keywords: *MyData in Financial Sector, Distrust, Innovation Resistance, Acceptance Resistance*

* Professor, School of Business Administration, Kyungpook National University

** Corresponding Author, Professor, Intellectual Property Education Center, Kyungpook National University

*** Teaching Assistant Professor, School of Business Administration, Kyungpook National University

◎ 저 자 소 개 ◎



김 상 현 (ksh@knu.ac.kr)

현재 경북대학교 경영학부 경영정보 분야 교수로 재직 중이다. 미국 미시시피대학교에서 경영학 박사 학위를 취득하였다. 주요 관심분야는 클라우드 컴퓨팅, OSS, 정보보안 등이다. 지금까지 Information and Management, Communication of the ACM, International Journal of Information Management, DATA BASE, Information Systems Frontiers 등 주요 학술지에 논문을 발표하였다.



박 현 선 (sunny09@knu.ac.kr)

현재 경북대학교 지식재산전문인력양성사업단 전담교수로 재직 중이다. 경북대학교 대학원 경영학부에서 경영학석사 및 박사를 취득하였다. 주요 관심분야는 디지털 플랫폼, 소셜네트워크서비스, 클라우드 컴퓨팅, OSS, 정보보안 등이다.



손 창 용 (scykmb@knu.ac.kr)

현재 경북대학교 경영학부 초빙교수로 재직 중이다. 경북대학교 경영대학원에서 석사 그리고 경영학 박사 학위를 취득하였다. 주요 관심분야는 마이데이터 서비스, 정보보안, 모바일서비스, 핀테크 등이다.

논문접수일 : 2023년 09월 13일

게재확정일 : 2023년 10월 20일

1차 수정일 : 2023년 10월 14일