

인터넷 뱅킹 채택 행위에 있어서 신뢰와 위협의 영향

김경규
연세대학교 정보대학원
(kyu.kim@yonsei.ac.kr)
이정우
연세대학교 정보대학원
(jisee@yonsei.ac.kr)
김혜신
(sunkim@yonsei.ac.kr)

.....

신뢰는 e-Business의 활성화에 있어서 매우 중요한 요소로 알려져 있다. 그러나 신뢰에 관한 대부분의 기존 연구들은 신뢰가 발생하기 위해 필수 조건인 위협을 고려하지 않고 있으며 신뢰와 위협을 동시에 고려한 몇몇 연구들도 신뢰와 위협의 관계를 명확히 규명하지 않고 있다. 본 연구는 위협과 신뢰가 신뢰 행위에 미치는 영향을 실증적으로 인터넷 뱅킹의 환경에서 살펴 보았다. 특히 위협과 신뢰의 상호 작용을 규명하기 위해 위협의 두 가지 구성 요소(위험의 크기와 위협의 확률)를 구분하여 이들이 신뢰에 미치는 영향과, 신뢰 행위의 한 형태인 인터넷 뱅킹 채택 행위에 미치는 영향을 검증하였다. 연구 결과 뱅킹 채널로서의 인터넷에 대한 신뢰는 위협 확률 인지도에 영향을 미치며 인터넷 뱅킹 채택 행위에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 위협의 규모에 대한 인식은 신뢰의 정도나 신뢰 행위에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이 외에 은행에 대한 신뢰와 인터넷 뱅킹의 상대적 이점이 인터넷 뱅킹 채택 의사결정에 미치는 영향은 소득 계층에 따라 다르게 나타나는 것을 발견하였다.

.....

1. 서론

소비자들의 인터넷 사용이 급증함에 따라 2003년에는 전세계적으로 인터넷 사용 인구가 3억2천만명 정도에 이를 것으로 추정되고 있다. 그러나 통계 조사에 의하면 인터넷 상에서 물건을 구매하는 사람은 총 인터넷 사용 인구의 절반에도 못 미치는 것으로 나타나 있다(ComputerWorld 2000). 이러한 현상은 온라인 주식 거래, 온라인 자산 관리, 인터넷 뱅킹 등 거래 위험이 높은 금융 거래의 경우에 더욱 두드러지게 나타나고 있다. 예를 들어, 미국의 경우 2001년말 현재 약 2000만명 정도만이 인터넷 뱅킹을 사용하고 있는 실정이

다(Online Banking Report 2001).

인터넷 비즈니스에 관한 선행 연구들에 의하면(예, Jarvenpaa, Knoll, and Leidner 1998, Jarvenpaa and Leidner 1999, Jarvenpaa and Todd 1996-7, Stewart 1998), 인터넷이 구매나 금융 거래에 잘 사용되지 않는 이유는 인터넷 비즈니스에 대한 소비자들의 신뢰(Trust)가 부족하기 때문이라고 밝혀져 있다. 인터넷 비즈니스의 활성화에 있어서 신뢰가 문제시되는 이유는 다음의 세 가지로 요약할 수 있다. (1) 인터넷이 갖는 전자적 채널 특성 때문에 소비자들이 막연한 불안감을 갖고 있고(Jarvenpaa and Todd 1996-97), (2) 물리적 세계에서 가능한 거래 상대방과의 인간적 접촉이나 판매원들의 전문성에 대

한 직접 평가의 기회가 없고(Lewis and Weigart 1985), (3) 거래에 대한 사후 보장이나 예측하지 못한 사항에 대한 보호 조치가 잘 안되어 있다고 알려져 있기 때문이다(McKnight, Cummings, and Chervany 1998, Zucker 1986).

한편 신뢰에 관한 연구들에 의하면 신뢰의 필요성은 단지 위험 상황 하에서만 발생한다고 알려져 있다(예, Coleman, 1990). 다시 말해서 거래 상대방에 대한 신뢰는 거래와 관련된 위험이 존재하기 때문에 필요한 것이다(Rousseau, Sitkin, Burt, and Camerer, 1998). Mayer, Davis, and Schoorman(1995)은 더 나아가 위험과 신뢰와 신뢰 행위를 개념적으로 구분해야 한다고 주장한다. 그들에 의하면 신뢰는 위험을 감수하려는 의지를 의미하며, 신뢰 행위는 위험을 떠 안는 행위를 의미한다("trust is the willingness to assume risk, while trusting behavior is the assumption of risk," p. 724). 신뢰는 의지이지 행위가 아니며, 신뢰 행위가 이루어질 때 비로소 위험을 감수하는 것이다. 인터넷 뱅킹의 경우에 소비자가 인터넷 상에서 금융 거래 행위를 하는 것은 인터넷 거래로부터 발생할 수 있는 위험을 감수하는 것이다. 이러한 소비자의 신뢰 행위는 소비자가 인식하는 거래의 위험 정도에 따라 결정된다. 예를 들어, 위험이 큰 거래의 경우에는 인터넷 거래로부터 얻는 이익보다 위험을 축소하는 것이 더 중요하기 때문에 위험 회피 현상이 나타날 수 있다. 인터넷 상에서 금융 거래 행위가 낮은 이유는 거래가 잘못될 경우 나타날 수 있는 손실의 규모가 크다고 소비자들이 인식하고 있기 때문으로 볼 수 있다.

한편, Mayer et al.(1995)은 신뢰에 관한 기존 연구들이 네 가지 취약점을 가지고 있다고 지적하고 있다: (1) 신뢰의 개념 정의 문제, (2) 위험과

신뢰간의 관계의 모호성, (3) 신뢰의 대상을 명확히 밝히지 않음으로써 야기되는 분석 단위의 혼동, 그리고 (4) 신뢰의 주체와 신뢰의 대상 모두를 고려하지 않는 오류 등이다. 인터넷 비즈니스 환경에서 신뢰를 연구한 정보시스템 분야의 몇몇 논문들도 신뢰 행위의 결정 요인으로서 위험에 관해서 언급은 하고 있으나, 이들간의 관계에(예, moderating, mediating, or additive) 대해서는 명확하게 정립하지 못하고 있다(Kim and Prabhakar 2000). 따라서 인터넷 비즈니스 환경에서 신뢰, 위험, 신뢰 행위간의 상호 관계를 밝혀서 정립해야만 인터넷 비즈니스 활성화에 도움이 될 수 있을 것이다.

본 논문의 목적은 인터넷 비즈니스에서 신뢰 행위의 결정 요인인 신뢰와 위험의 관계를 고찰하는 것이다. 이를 위하여, 본 연구에서는 거래 위험이 높다고 인식되어 있는 인터넷 뱅킹 업무를 연구 환경으로 선택하였다. 인터넷 뱅킹은 인터넷을 통한 은행 잔고 조회, 거래 내역 조회, 자금 이체, 제세 공과금 자동이체, 대출금 신청 및 상환 등을 포함한다.

본 논문의 구성은 다음과 같다. 제2장에서는 문헌 조사를 통해 정립한 본 연구의 개념적인 틀을 소개하였고, 제3장에서는 연구 모형과 가설을 제시하고 있다. 제4장에서는 연구 방법을, 제5장에서는 표본 및 분석을, 마지막으로 제6장에서는 결론을 다루고 있다.

II. 연구의 개념적 틀

이 장에서는 먼저 신뢰 행위의 선행 변수로서 신뢰의 정의를 내리고, 신뢰의 전체 조건인 위험에 관해서 논한 후에 신뢰와 위험의 관계를 이론적으

로 도출한다. 그리고 신뢰 행위의 또 다른 선행 변수로서, 혁신을 새로이 수용할 때 중요한 영향을 미치는 혁신의 상대적 이점에 대해서 논의한다.

2.1 신뢰(Trust)의 정의와 의미

신뢰에 대해서는 다양한 정의가 문헌에 나타나 있으나(〈표 1〉 참조), 조직 행동을 연구하는 학자들 사이에서는 Mayer et al.(1995)의 정의가 가장 적합한 정의로 수용되고 있다. "the willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party"(p. 712)

〈표 1〉에서 보는 바와 같이, Mayer et al. (1995)의 정의 뿐만 아니라 다른 정의에서도 나타나듯이, 신뢰는 위협에 노출되는(Vulnerable) 상황에서 나타나는 변수이다. 이에 대해서 Rousseau, et al.(1998)은 여러 학문 분야의 신뢰 관련 연구를 조사하여 신뢰가 발생하기 위한 전제 조건으로 위협이 필수적이라는 결론을 보고한 바 있으며(예, Coleman 1990, Rotter 1967, Williamson 1993), Hosmer(1995) 역시 이러한 견해를 지지하고 있다:

"Trust generally occurs under conditions of vulnerability to the interests of the individual and dependence upon the behavior of other people... An essential part of the definition of trust is the

〈표 1〉 신뢰의 정의

저자	신뢰의 정의
Currall and Judge(1995)	An individual's reliance on another party under conditions of dependence and risk.
Mayer et al(1995)	The willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party
Michalos(1990)	A relatively informed attitude or propensity to allow oneself and perhaps others to be vulnerable to harm in the interests of some perceived greater good
Hosmer(1995)	In the context of economic transactions, optimistic expectations of the behavior of a stakeholder of the firm under conditions of organizational vulnerability and dependence
Nooteboom et al.(1997)	Trust in terms of the relational risk, with respect to a particular organization, perceived by an individual who enacts the relation with the partner organization

expectation that the loss if trust is broken will be much greater than the gain when trust is maintained; otherwise, the decision to trust would be simple economic rationality”(p. 389).

이러한 의미에서 신뢰나 신뢰 행위는 반드시 위험에 노출된 상황에서만 나타나므로 신뢰에 관한 연구들은 신뢰와 동시에 위험을 반드시 고려하여야 신뢰의 유발 요인들과 아울러 위험과 신뢰의 관계를 명확하게 규명할 수가 있을 것이다.

여기서 한 가지 주의해야 할 점은 신뢰 행위는 위험을 채택하는 행위를 의미하지만 모든 위험 채택 행위가 신뢰에 의거한 행위는 아니며 신뢰와 관련이 없는 위험 채택 행위도 있다는 점이다. 예를 들어, 고객의 자산을 관리해 주는 자산관리사가 고객을 대신해 투자 행위를 할 때 투자에 대한 위험을 채택하게 되지만, 이 위험 채택 행위는 단순히 경제적 합리성에 근거한 투자 행위이지 신뢰와는 무관한 것이다. Mayer et al.(1995)은 신뢰 행위와 일반적인 위험 채택 행위를 구분할 것을 주장하고 있으며 신뢰가 신뢰 행위에 미치는 영향을 정확히 이해하기 위해서는 신뢰를 유발시키는 주변 요인(예, 인지된 위험)과 신뢰를 구분할 필요가 있다고 주장한다.

2.2 위험(risk)

위험의 정의에 대해서는 오랫동안 많은 논란과 혼동이 있었던 것이 사실이다(Fischhoff, Watson, and Hope 1990). 그러나 경영학 분야의 연구들은 대체로 위험을 '의사결정자가 인지하는 손실의 규모와 손실 발생의 확률'(예, Chiles and McMackin

1996, MacCrimmon and Wehrung 1986)로 규정을 하고 있다. 예를 들어, 손실의 확률이 높아도 손실 규모가 작다면 확률이 낮으면서도 손실의 규모가 크리라고 예상되는 상황과는 다른 형태의 위험 채택 행위가 나타날 수도 있다.

Sitkin and Pablo(1992)는 더 나아가 위험을 객관적으로 측정하기가 어렵기 때문에, 학문적 연구들이 인지된 위험을 많이 사용하였다고 주장한다(예, March and Shapira 1987, Simpson and Lakner 1993). 또한 신뢰나 신뢰 행위에 직접적인 영향을 미치는 것은, 객관적인 위험 보다는, 이러한 위험의 규모와 확률을 해당 당사자가 인지하는 정도인 것으로 보인다. 인지된 위험(Perceived risk)은 상황에 내재한 위험에 대해 의사결정자가 느끼는 정도로 정의된다(Sitkin and Pablo 1992). 인지된 위험의 정도는 의사결정자로 하여금 불확실성을 회피하게 하거나, 또는 과도하게 낙관적으로 미래를 전망하게 함으로써 의사결정자의 행위에 결정적인 영향을 미친다고 알려져 있다(Roll 1986).

이러한 맥락에서 본 연구에서는 당사자가 인지하는 위험의 정도를 확률과 규모로 구분하여 연구 변수로 채택하고 이들과 신뢰 및 신뢰 행위의 관계를 규명해보고자 한다.

2.3 신뢰와 인지된 위험의 관계

신뢰와 위험의 관계는 최근 들어 경영학에서 연구되기 시작하였다(예, Ring and Van de Ven, 1992, Chiles and McMackin 1996). 그러나, 신뢰와 위험의 관계는 상호 작용을 하며 복잡하기 때문에 인과 관계를 설정하기가 매우 어렵다. McGuire(1973)는 신뢰와 위험의 상호 관계의 복잡성을 다음과 같이 묘사하고 있다:

"the complexities of parallel processing, bi-directional causality and reverberating feedback that characterizes both cognitive and social organizations" (p. 448).

여기서 양방향(bi-directional)적 인과 관계란 위험이 신뢰를 유발하고 이와 동시에 신뢰가 인지된 위험에 영향을 미치는 것을 의미한다. 이러한 상호 관계의 세부적인 규명은 인터넷 비즈니스의 신뢰에 관한 연구에 이론적 공헌을 할 것이 분명하다. 본 연구의 목적은 위험의 구성 요소들과 신뢰가 어떠한 관계가 있는지 이론적으로 논의하고, 실증적인 자료 수집을 통하여 이를 검증하는 것이다.

2.3.1 신뢰가 위험의 인식에 미치는 영향에 관해서

비록 신뢰와 위험 간의 인과 관계를 설정하는 것은 매우 어렵지만 최근의 문헌들은 다음과 같은 단순한 관계에 동의하는 것 같다. 즉, 어떤 거래에 관해 인지되는 위험의 정도는 거래 상대방이 서로를 신뢰하는 정도에 따라 다르다는 것이다(예, Nooteboom et al. 1997, Chiels and McMackin 1996, Jarvenpaa and Todd 1998). 예를 들어, Jarvenpaa and Todd(1998)는 신뢰가 인터넷 구매 환경에서 위험의 인식도를 감소시키는 것을 발견하였다.

신뢰의 근본적 요소 중의 하나는 위험이 내재된 상황에서 피신뢰자가 신뢰자의 이익에 맞게 행동할 것이라는 긍정적 기대감이다(Sitkin and Roth 1993). 거래 상대방에 대한 긍정적 기대감은 손실이 발생할 확률(즉, 위험 확률)에 대한 인지도를 낮추어서 거래의 성사를 비교적 손쉽게 만든다

(Andaleeb 1992). 이와 유사하게 거래비용이론(transaction cost theory)에서도 신뢰가 거래 상대방의 기회주의적 행동 가능성에 대한 인식을 줄임으로써 거래 비용을 낮춘다고 알려져 있다(Williamson, 1993). 신뢰는 계약 설정 비용과 관찰 비용을 줄임으로써 거래 위험을 감소시키는 효과가 있다는 것이다(Hill, 1990).

요약하면, 신뢰의 근본적 요소인 긍정적 기대감이 위험 확률 인식에 영향을 미치는 것이다. 즉, 거래 상대방을 신뢰할 경우에는 상대가 기회주의적 행동을 하지 않을 것이라고 믿으므로 위험이 발생할 확률이 낮을 것으로 인식하는 것이다. 한편, 위험이 현실화되어 나타나는 손실의 규모는 신뢰와는 무관하게 결정되는 것이다.

2.3.2 위험에 대한 인식이 신뢰의 정도에 미치는 영향에 관해서

전술한 바와 같이 신뢰에 관한 연구들은 위험이 신뢰의 전제 조건이라는 데 동의한다(Coleman 1990, Rotter 1967, Williamson 1993). 즉, 객관적 위험은 신뢰와 관계 없이 이미 존재하며 신뢰가 형성되기 위한 선행 조건이라는 것이다. Cognition-based 이론에 의거해 개발된 신뢰 이론에서는 특정 객체에 대한 신뢰의 정도가 변함없는 성향이 아니라 상황에 대한 인지적 평가에 의해서 개발되고 강화되는 것이라고 본다(McKnight et al. 1998, Meyerson et al. 1996). 상황에 대한 인지적 평가는 거래 상대방과의 관계에 관한 평가, 거래 원칙의 평가, 거래 효과의 평가 등을 포함한다(Elangovan and Shapiro 1998). 이러한 상황에 대한 평가의 요소로서 위험 상황에 대한 인지적 평가는 신뢰의 정도에 영향을 미친다고 보인다. 예를 들어, 위험

이 현실화될 경우 발생할 손실의 규모가 매우 큰 경우에는 소비자가 위험을 감수할 의지, 즉 신뢰의 정도가 상대적으로 낮아지는 것이다.

위험과 신뢰의 관계를 요약하자면 위험의 구성 요소인 손실의 크기가 신뢰 수준에 영향을 미치고, 신뢰는 위험의 확률 인식에 영향을 미치는 것이다.

2.4 상대적 이점

본 논문의 목적은 신뢰 행위의 결정 요인인 신뢰와 위험의 관계를 고찰하는 것이다. 본 연구 환경에서 신뢰 행위는 인터넷 뱅킹의 채택으로 설정하였기 때문에 연구 목적을 달성하기 위해서는 본 연구의 종속 변수에 영향을 미치는 다른 변수도 고려하여야 한다. 인터넷 뱅킹의 채택과 관련된 이론들은 혁신 수용 이론(Innovation Adoption Theory)과 기술 수용 이론(Technology Acceptance Model: TAM)을 들 수 있다.

혁신 수용 이론에 의하면 혁신 자체의 여러 가지 속성들이 혁신적인 기술이나 이론의 채택 및 수용에 영향을 미친다고 한다. Tornatzky and Klein (1982)에 의하면 혁신 수용에 중요한 혁신의 속성은 세 가지로 대별된다: (1) 상대적 이점(Relative Advantage), (2) 합치성(Compatibility), 그리고 (3) 복잡성(Complexity)이다. 혁신의 상대적 이점은 현존하는 서비스/상품 보다 새로운 혁신이 가져다 주는 상대적 장점을 의미하며, 이들은 경제적 이익, 이미지 제고, 편리성 또는 만족도 증대 등을 포함하고 있다. 혁신의 합치성이란 혁신적인 기술을 수용할 사람이 가지고 있는 가치나 과거의 경험, 또는 업무의 필요성과 혁신적인 기술이 합치되는 정도를 의미하며 복잡성은 혁신적인 상품 또

는 서비스를 사용하는 데 느끼는 어려움으로 규정할 수 있다(Rogers, 1983). 상대적인 이점과 합치성은 혁신적인 기술의 채택과 정의 관계를 가지나 복잡성은 부의 관계를 가지는 것으로 규명되어 있다.

이들 세 가지 혁신의 속성중 합치성과 복잡성은 우리 나라 인터넷 뱅킹의 환경에서는 큰 역할을 하지 않을 것으로 판단된다. 인터넷 뱅킹의 사용자는 웹 환경에서 표준화된 인터페이스인 Web Browser를 사용하기 때문에 혁신의 복잡성은 인터넷 뱅킹 수용에 영향을 미치지 못할 것으로 보인다. 또한, 인터넷 뱅킹은 통상적인 면대면(face-to-face)의 은행 거래와는 그 속성이 너무나도 다르며 거래 위험이 거래의 방식에 비해서 상대적으로 크기 때문에 이러한 혁신적인 채널을 채택하는 데 있어서 자신의 가치 체거나 과거 경험과의 합치성보다는 거래를 채택함으로써 얻는 경제적 결과가 더 중요할 것이다. Tan and Teo(2000)가 싱가포르의 소비자를 대상으로 한 인터넷 뱅킹의 연구에서는 상대적 이점과 합치성이 인터넷 뱅킹 채택에 중요한 요인으로 나타났으나 이는 싱가포르의 특수한 환경을 반영한 것으로 보인다.

상대적 이점은 기술 수용 이론(Davis 1989; Davis et al. 1989)에서 주장하는 인지된 유용성(Perceived Usefulness)과 유사한 개념이다. 두 개념은 문헌에서는 동일한 개념으로 취급하고 있다(Taylor and Todd 1995). TAM에 의하면 인지된 유용성은 사용자의 기술 수용 의지에 영향을 미친다. 본 연구 환경에서 인지된 유용성은 인터넷 뱅킹의 상대적 이점과 동일하며, 신뢰는 기술 수용 의지로 볼 수 있고, 기술 수용 행위는 인터넷 뱅킹의 채택 행위이다. 한편 기술 수용 이론의 또 다른 변수인 인지된 사용의 용이성(Perceived Ease

of Use)에 관해서는 인터넷 뱅킹의 인터페이스가 표준화된 브라우저란 점을 감안해서 본 연구에서는 제외하였다.

III. 연구 모형과 가설

본 장에서는 앞에서 제시된 이론적 근거에 의해서 연구 변수들 간의 관계를 좀 더 깊이 고찰하고, 이에 따라 연구 가설들을 설정한다. 먼저 신뢰와 위협 사이의 관계를 설명하고 신뢰와 인지된 위협이 신뢰 행위에 미치는 영향을 논의한다. 한편 신뢰자와 신뢰의 대상을 명확히 지정해야 한다는 Mayer et al.(1995)의 지적에 따라, 본 연구에서는 신뢰의 대상을 인터넷 뱅킹 서비스를 제공하는 은행과 인터넷 뱅킹의 채널인 인터넷으로 규정하였다. 종합적인 연구 모형은 <그림 1>에 나타나 있다.

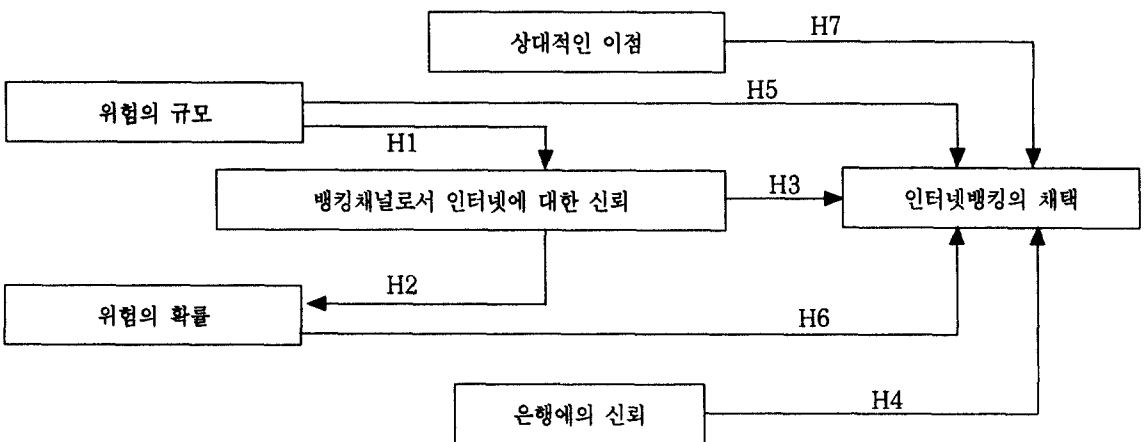
3.1 인지된 위협과 뱅킹 채널로서 인터넷에 대한 신뢰

전술한 바와 같이 위협은 손실이 발생할 확률과 손실의 규모에 대한 인식의 정도로 구성되어 있다 (Berger et al. 1995). Nooteboom et al.(1997)은 신뢰가 관계적(relational) 위협에 미치는 영향에 관한 연구에서 신뢰의 제 차원이 위협의 제 차원과 다양한 관계를 가지고 있음을 발견하였다.

먼저 위협의 크기와 신뢰의 관계를 보면, McKnight et al.(1998)은 신뢰 의지는 변화하기 쉽고 특히 인지된 위협이 큰 상황에서는 신뢰 의지가 쉽게 변한다고 주장하고 있다. 즉, 만약에 발생할 수 있는 손실의 규모가 매우 크면 소비자가 위협을 수용하려는 의지(신뢰)는 낮아질 것이며, 손실의 규모가 상대적으로 작다고 판단될 경우에는 신뢰자가 위협을 수용하려는 의지는 커질 것이다.

가설 1: 인지된 위협의 크기는 뱅킹 채널로서 인터넷에 대한 신뢰의 수준에 부의 영향을 미친다.

<그림 1> 연구모형



한편, 신뢰의 근본적 요소 중의 하나는 위험이 내재된 상황에서 피신뢰자가 신뢰자의 이익에 맞게 행동할 것이라는 긍정적 기대감이다(Sitkin and Roth 1993). 거래 상대방에 대한 긍정적 기대감은 손실이 발생할 수 있는 확률의 평가에 영향을 미친다. 즉, बैं킹 채널로서 인터넷에 대한 신뢰가 높으면 인터넷 बैं킹으로부터 손실이 발생할 확률이 낮게 인지될 것이다. 이처럼(인지된) 위험 확률이 낮으면, 모든 경우를 상정한 자세한 계약 내용을 명문화 시키지 않아도 되기 때문에 거래 비용이 낮아지고, 따라서 거래가 쉽게 성사된다(Andaleeb, 1992). 반면, 신뢰가 낮아지면 -- 즉, 인터넷에 대한 긍정적 기대감이 낮으면 -- 소비자가 인지하는 손실 발생의 확률이 크게 인식될 수 있는 것이다.

가설 2: बैं킹 채널로서 인터넷에 대한 신뢰의 수준은 인지된 위험 확률에 부의 영향을 미친다.

3.2 신뢰와 인지된 위험이 신뢰 행위에 미치는 영향

신뢰 행위의 결정 요인으로서 신뢰와 인지된 위험 간의 관계에 대해 Mayer et al.(1995)은 산술적인 합(合, *additive*)의 관계를 제시하고 있다. 그들은 소비자가 신뢰 행위에 대해 의사결정을 할 때 자신의 신뢰 수준과 인지된 위험의 수준을 비교하여 결정한다고 한다. 즉, 신뢰의 행위에 대해서 신뢰의 수준은 정의 영향을 미치고, 위험 수준은 부의 영향을 미치므로, 자신의 신뢰 수준이 인지된 위험 수준을 초과할 때 신뢰 행위를 수용한다고 하는 것이다.

3.2.1 बैं킹 채널로서 인터넷에 대한 신뢰와 신뢰 행위

신뢰는 거래 상대방이 거래를 실행할 수 있는 능력에 대한 신뢰(Competence trust)와 거래 상대방이 가지고 있는 거래 실행 의지에 대한 신뢰(Intentional trust)로 구분된다(Nootboom, Berger, and Nooderhaven 1997). 신뢰에 관한 과거의 연구들은 주로 사람에 대한 신뢰나 신뢰를 사회적 현상으로 연구하였기 때문에 연구의 중점이 주로 거래 상대방의 의지와 관련된 부분이었다. 그러나 बैं킹 채널로서 인터넷에 대한 신뢰는, 고객이 의도하는 대로 인터넷이 금융 거래를 처리할 것이라는 기대 하에 인터넷 사용으로 발생할 수 있는 위험을 감수하고자 하는 고객의 의지를 의미한다. 다시 말해서 정보기술은 자체적으로 의지를 가지지 않는 무생물이기 때문에, 본 연구에서는 인터넷 채널의 거래 실행 능력(Competence trust)에 초점을 맞추어 다음의 가설을 검증하고자 한다.

한편, 신뢰는 또 다른 사회적 실체에 대한 긍정적인 태도로서 신뢰 행위를 유발하는 가이드라인이다. 소비자는 인터넷이 소비자가 기대하는 대로 거래를 실행할 능력이 있다고 믿을 때 인터넷 बैं킹을 채택할 가능성이 더 높아진다.

가설 3: बैं킹 채널로서 인터넷에 대한 신뢰의 수준은 인터넷 बैं킹의 채택에 정의 영향을 미친다.

3.2.2 은행에 대한 신뢰

은행에 대한 신뢰는 -- 은행이 고객과 계약한 대로 금융 거래를 처리할 것이라는 기대 하에 -- 은

행과의 거래로 발생할 수 있는 위험을 고객이 감수하고자 하는 의지를 의미한다. 부연하자면, 은행에 대한 신뢰는 고객이 인터넷 뱅킹을 사용하는 중 부적절한 일이 발생할 경우 은행이 적절한 조치를 취할 것이라는 고객의 기대를 반영한다. 은행 등과 같은 기관에 대한 신뢰는 제도적인 보장이나 기관이 제공하는 안전책 등에 대해 고객이 느끼는 안전성에 의해 영향을 받는다. 특히, e-Business 환경에서 기관에 대한 신뢰를 연구하는 학자들은 이러한 제도적 보장이 매우 중요하다고 주장하는데(예, Stewart 1999), 이는 인터넷 거래에서 예기치 못한 사건이 발생할 수 있기 때문이다.

고객이 인터넷 뱅킹 서비스를 제공하는 은행에 대해 높은 수준의 신뢰를 가지고 있으면 인터넷 뱅킹을 채택함으로써 위험을 감수할 것이며, 은행에 대한 신뢰가 낮으면 그 은행이 제공하는 인터넷 뱅킹을 사용하지 않을 것이다.

가설 4: 은행에 대한 신뢰의 정도는 인터넷 뱅킹의 채택과 정의 관계가 있다.

3.3 인지된 위험과 신뢰 행위

소비자 행위에 대한 기존연구에 의하면 소매 거래에 있어서 인터넷 뱅킹과 같은 혁신의 수용은 인지된 위험의 정도에 -- 크기와 확률에 -- 직접적으로 연관되어 있다고 알려져 있다(Festervand et al. 1986, Jarvenpaa and Todd 1997). March and Shapira(1987)는 의사결정자들이 부정적이라고 판단하는 상황에서는 그들의 주의를 부정적 결과에 집중되기 때문에 위험 회피 행위로 이어질 수 있다고 주장한다. 이러한 논리를 인터넷 뱅킹 환경에 적용하여 보면, 고객이 인터넷 뱅킹을 매우 위험한

서비스라고 보면 인터넷 뱅킹을 채택하지 않을 것이다. 한편, 인터넷 뱅킹이 위험도가 낮은 서비스로 인식하면 인터넷 뱅킹을 채택할 것이다. 이러한 관계를 위험의 두 가지 구성 요소, 즉 위험 크기와 위험 확률의 관점에서 정리해 보면 다음 가설과 같다.

가설 5: 인터넷 뱅킹에 대해 인지된 위험의 크기는 인터넷 뱅킹의 채택에 부의 영향을 미친다.

가설 6: 인터넷 뱅킹에 대해 인지된 위험의 확률은 인터넷 뱅킹의 채택과 부의 영향을 미친다.

3.4 상대적 이점과 신뢰 행위

소비자가 인터넷 뱅킹 사용에 대한 의사결정을 할 때 인터넷과 기존의 전통적인 뱅킹 채널들(예를 들면 지점거래나 텔레 뱅킹 등)을 비교할 것이기 때문에 인터넷 뱅킹의 상대적 이점이 적절한 변수로 판단된다. 상대적 이점은 기술수용이론(Davis 1989; Davis et al. 1989)에서 많이 사용되는 인지된 유용성(Perceived usefulness)과 유사한 개념이다. 이들 두 개념은 기존 문헌에서 정의도 유사한 것으로 나타나며, 측정을 위한 조작화 방법도 유사하여 상호 호환적으로 사용되고 있다(Taylor and Todd 1995). Davis et al.(1989)에 의하면, 정보기술이 사용자의 목적을 달성하는데 유용하다고 판단되면, 사용자는 그들이 가지는 정보기술에 대한 태도에 관계 없이 정보기술을 사용한다는 것이다.

가설 7: 인터넷 뱅킹의 상대적 이점은 인터넷 뱅킹의 채택에 정의 영향을 미친다.

IV. 연구 방법

인터넷 뱅킹의 채택 행위와 이에 영향을 미치는 선행 변수들간의 관계를 조사하기 위하여 본 연구에서는 전통적인 은행 거래를 하는 사람들을 모집단으로 하여 인터넷 뱅킹을 채택한 사람들과 채택하지 않은 사람들을 대상으로 설문 조사를 실시하였다.

4.1 측정 도구의 개발

본 연구에서 사용된 측정 도구는 기존 연구에서 사용된 설문지를 본 연구 환경에 맞게 수정하거나 변수의 개념적 정의에 근거하여 개발하였다. 자세한 설문 내역은 부록 1에 첨부되어 있다. 모든 독립 변수들은 Likert 방식의 7 점 척도로 구성되었으며 종속 변수인 인터넷 뱅킹의 채택은 이분변수로서 사용/비사용으로 측정하였다.

4.1.1 뱅킹 채널로서 인터넷에 대한 신뢰

신뢰할 만한 전자적 채널은 사용자의 오류나 적

대적 의도를 가진 집단의 공격, 또는 환경적인 재앙에도 불구하고 사용자가 기대하는 대로 거래를 처리할 것이다. Schneider(1998)는 신뢰할 만한 전자적 채널이 되기 위한 인터넷의 속성들을 정확성, 가용성, 일관성, 보안, 그리고 생존가능성으로 규명하고 있다. 이들 속성에 대한 설명은 <표 2>에 나타나 있으며 이에 의거해서 개발한 설문 항목들은 부록 1에 실려 있다.

4.1.2 은행에 대한 신뢰

인터넷 뱅킹을 사용하고자 하는 소비자는 뱅킹 채널로서의 인터넷에 대한 신뢰 이외에 인터넷 뱅킹을 제공하는 은행을 신뢰한다는 이론적 근거하에 본 연구에서는 Cummings and Bromiley(1996)가 제안한 신뢰 대상 기관의 두 가지 속성을 채택하여 사용하였다: (1) 은행이 약속을 지키기 위해 최선을 다할 것이라는 신뢰와 (2) 은행이 그들에게 유리하게 사용할 수 있는 상황이 되었을 때에도 고객의 이해에 반하는 행위를 하지는 않을 것이라는 신뢰이다(Cummings and Bromiley 1996, p.304). 은행의 약속 준수 여부에 대한 고객의 신뢰와 고객의 이해에 반하여 은행이 자기 이익을 추

<표 2> 뱅킹 채널로서 신뢰할 만한 인터넷의 속성

인터넷의 속성	설 명
정확성(correctness)	각 입력 사항에 대해 적절한 산출물을 제공하는 시스템의 능력
가용성(availability)	예기된 문제들에 대한 적절한 대비로 시스템이 지속적으로 작동할 수 있도록 확인하는 능력
일관성(reliability)	시스템이 지속적이고 정확하게 제 기능을 수행할 수 있게 하는 능력
보 안(security)	데이터와 서비스의 질을 저해하려는 공격으로부터 시스템을 방어하는 능력
생존가능성(survivability)	부정적이거나 적대적 환경에서도 서비스를 제공할 수 있는 능력

출처: Schneider(1998)

구하지 않을 것이라는 고객의 신뢰를 측정하기 위해 부록에 실은 바와 같이 6개의 문항을 개념 정의에 근거하여 개발 사용하였다.

구성이 되어 있는 데 이 세 가지 측면의 크기와 확률을 측정하는 도구는 기존 연구에서 개발 사용된 것을 인터넷 뱅킹의 상황에 맞게 수정하여 사용하였다.

4.1.3 인지된 위험

인지된 위험은 상황에 내재한 위험에 대한 의사결정자의 평가로 정의할 수 있다. 인터넷 뱅킹에 대하여 소비자가 인지하는 위험은 다음과 같은 세 가지 측면에서 측정될 수 있다: 경제적 위험, 개인적 위험(Simpson and Lakner 1993), 그리고 사생활 침해 위험(Jarvenpaa and Todd 1996-97) 등이다. 경제적 위험은 인터넷 뱅킹의 사용으로 인해 발생할 수 있는 재무적 손실과 연관되어 있다. 개인적 위험은 인터넷 뱅킹의 사용으로 인해 중요한 개인적, 재무적 정보가(예, 계좌 번호, 비밀번호) 누출됨으로써 발생할 수 있는 손실에 대한 소비자의 인식이다. 사생활 침해 위험은 고객이 인터넷 뱅킹 사용시 수집된 정보가 프라이버시의 침해로 이어질 것이라는 소비자의 인식을 의미한다. 이 세가지의 위험은 각기 그 크기와 확률로서

4.1.4 상대적 이점

상대적 이점은 기존의 상품/서비스보다 새로운 혁신이 더 좋게 인식되는 정도를 의미한다(Rogers 1983). 소비자는 뱅킹 채널로서의 인터넷을 Phone banking, 은행 지점, 또는 텔레 뱅킹 등과 비교하여 인터넷 뱅킹 사용 여부를 결정할 것이다. 인터넷 뱅킹의 상대적 이점은 Moore and Benbasat (1991)이 개발한 측정 도구를 수정 사용하였다.

4.1.5 인터넷 뱅킹의 채택

인터넷 뱅킹의 채택은 이분법적으로 측정하였다. 설문 응답자들은 인터넷 뱅킹 사용 경험에 대해 '있다' 또는 '없다'로 대답할 수 있도록 질문을 받았다. 본 연구에서 사용된 변수들의 측정 도구와 이들에 대한 <표 3>에 요약되어 있다.

<표 3> 연구 개념과 측정 도구의 원천

개념	속성	원천
인지된 위험(크기 및 확률)	정보의 오용 프라이버시의 침해 경제적 손실	Jarvenpaa and Todd(1997)의 설문지 수정
인터넷 뱅킹채널의 신뢰	정확성 가용성 일관성 보안 생존가능성	Schneider(1998) 연구에 근거하여 개발
은행에 대한 신뢰	약속 준수 기회의 남용	Cummings and Bromiley(1996) 연구에 근거하여 개발
인터넷 뱅킹의 상대적 이점	상대적 이점	Moore and Benbasat(1991)의 설문지 수정

4.2 설문지의 사전 테스트(Pretests)

본 연구를 위해 변형된 설문 항목들과 새로 개발된 항목들의 적절성을 검토하기 위해서 최종 자료 수집 전에 사전 테스트를 실시하였다. 사전 테스트는 2단계로 실시되었는데, 먼저 사전 테스트 대상자는 실제 상황과 같이 응답자의 입장에서 24개항의 설문을 작성하도록 하고, 이를 요인분석(FACTOR analysis)을 통하여 각 항목들이 서로 내재된 개념(Construct)들을 측정하는지를 검사하였다. 또한 연구자들이 사전 테스트 응답자들의 설문지 작성을 직접 참관하였고, 작성 후 상세 인터뷰를 통해서 항목들의 이해도와 구성에 대해서 심층 조사를 하였다. 사전 조사에서는 서울 모 대학 정보관련학과 대학원생 48명과 2명의 금융관련 종사자,

3명의 정보관련학과 교수가 참여하였다. 그 결과 몇 개의 설문 문항은 재서술하였으며 2개의 문항은 연구자의 의도와 다르게 해석된 것으로 판단되어 삭제하였다. 최종적으로 본 연구에 쓰인 설문서는 인구 통계학적인 문항을 제외하고 총 22 문항으로 구성되었다.

V. 표본 및 분석

5.1 표본 조사

본 연구를 위한 표본의 모집단은 인터넷을 사용하여 은행에 통장 계좌를 하나 이상 보유하고 있는

〈표 4〉 인구통계학적 특성

구분	빈도(명)	비율(%)	
성별	남자	173	63.6
	여자	99	36.4
연령	만 20세 이상 - 만 30세 미만	201	73.9
	만 30세 이상 - 만 40세 미만	67	24.6
	만 40세 이상	4	1.5
학력	고졸	26	9.6
	대재	110	40.4
	대졸	90	33.1
	대학원 재학 이상	46	16.9
직업	학생	131	48.2
	자영업	2	0.7
	일반사무직	99	36.4
	전문직	35	12.9
	기타	5	1.8
수입	100만원 미만	133	48.9
	100만원 이상 - 200만원 미만	77	28.3
	200만원 이상 - 300만원 미만	46	16.9
	300만원 이상 - 400만원 미만	14	5.1
	400만원 이상	2	0.8

〈표 5〉 인터넷 사용 경험

구분		빈도(명)	비율(%)
인터넷 사용 친숙정도	매우 그렇다	56	20.6
	그렇다	87	32.0
	그런 편이다	55	20.2
	보통	48	17.6
	그렇지 않은 편이다	17	3.0
	그렇지 않다	6	2.2
	전혀 그렇지 않다	3	1.1
인터넷 이용기간	1년 미만	24	8.8
	1 2년간	58	21.3
	3 4년간	90	33.1
	5년 이상	100	36.8
하루 평균 이용시간	30분 미만	11	4.0
	30분 이상 - 1시간 미만	49	18.0
	1시간 이상 - 2시간 미만	66	24.3
	2시간 이상 - 3시간 미만	51	18.8
	3시간 이상	95	34.9

사람들로 설정을 하였고 연구 목적상 인터넷 뱅킹 사용자와 비사용자 모두를 연구의 대상으로 선정하였다. 설문 응답자들은 서울에 소재한 모대학의 학생들과 서울에서 근무하는 회사원들을 대상으로 편의적으로 추출되었다. 설문지의 배포는 설문 응답자에게 직접 배부하고 회수하는 오프라인 방식과 e mail을 통한 온라인 방식으로 동시에 실행되었다. 총 300부의 설문을 배포하여 282부를 회수하였으며, 이들 중 사용이 불가능한 응답10부를 제외한 총 272부로 결과 분석을 실시하였다(응답율 90.7%). 이들 중 인터넷 뱅킹의 사용자는 163명, 비사용자는 109명이었다. 본 연구 응답자들의 인구 통계학적 특성은 〈표 4〉와 〈표 5〉에 나타나 있다.

기초 통계를 보면 응답자의 연령층은 대부분 20-30대였으며 학생의 비율은 48%정도이었고 응답자들의 수입은 월 200만원 미만이 전체의 67% 이상을 차지하였다. 이러한 분포상의 편차가 연구

결과를 왜곡시킬 가능성을 배제하기 위하여 주요 그룹간의 평균치 차이를 검증하기 위해서 다음과 같은 세가지의 t-test를 실시하였다: (1) 인터넷 사용 친숙 정도 그룹에 따른 인터넷 뱅킹 채널의 신뢰의 차이 (2) 연령층의 차이에 따른 독립 변수들의 차이 (3) 수입의 차이에 따른 독립 변수들의 차이 등이다.

t-test결과 인터넷 사용에 친숙한 정도는 인터넷 뱅킹 채널의 신뢰에는 별다른 영향을 미치지 않는 것으로 보이며 연령층의 차이 또한 독립변수들에 별다른 영향을 보이지 않는 것으로 나타났다. 하지만 수입의 차이는 100만원을 기준으로 두 그룹으로 분류했을 때 위험의 크기를 제외한 다른 독립 변수들에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 후속 회귀 분석은 수입 그룹별로 별도로 실시 하여 그 의미하는 바가 다르게 나타나는지를 분석하였다.

〈표 6〉 인터넷 사용 친숙 정도에 따른 인터넷뱅킹 채널의 신뢰의 차이

인터넷 친숙의 정도*		N	Mean	t	df	Sig	Diff
신뢰도	보통이상	198	4.6788	0.152	270	.880	.0247
	보통미만	74	4.6541				

*7 point scale 에서 5 point 기준으로 분류

〈표 7〉 연령층의 차이에 따른 독립 변수들의 차이

		연령층	N	Mean	t	df	Sig	Diff
약속준수	30세이상	71	4.6479	2.574	270	.011	.4837	
	30세미만	201	4.1642					
기회남용	30세이상	71	2.3005	-1.726	270	.086	-.2700	
	30세미만	201	2.5705					
신뢰	30세이상	71	4.9465	2.268	270	.024	.3714	
	30세미만	201	4.5751					
위험크기	30세이상	71	5.0610	.421	270	.674	.0627	
	30세미만	201	4.9983					
위험확률	30세이상	71	3.4836	-.571	270	.568	-.0853	
	30세미만	201	3.5688					
상대적 이점	30세이상	71	5.5423	1.597	270	.111	.2301	
	30세미만	201	5.3122					

〈표 8〉 수입의 차이에 따른 독립 변수들의 차이

		수입	N	Mean	t	df	Sig	Diff
약속준수	100만원 이상	139	4.6739	4.896	270	.000	.7841	
	100만원 미만	133	3.8897					
기회남용	100만원 이상	139	2.3070	-2.900	270	.004	-.3948	
	100만원 미만	133	2.7018					
신뢰	100만원 이상	139	4.9683	4.313	270	.000	.6059	
	100만원 미만	133	4.3624					
위험크기	100만원 이상	139	5.0264	.182	270	.855	.0239	
	100만원 미만	133	5.0025					
위험확률	100만원 이상	139	3.3789	-2.647	270	.009	-.3429	
	100만원 미만	133	3.7218					
상대적 이점	100만원 이상	139	5.6349	4.370	270	.000	.5371	
	100만원 미만	133	5.0977					

5.2 상관 분석 및 요인 분석

최종적인 자료 수집 후, 각 항목들의 적절성 확립을 위해서 상관 분석과 요인 분석을 실시하였다. 독립 변수들의 기초 통계는 <표 9>에 나타나 있으며 연구 변수간 상관 관계는 <표 10>에 표시되어 있다. Reliability 분석을 위한 Cronbach Alpha는 표 10의 대각선에 명시되었는데 모두 0.7이상이므로 목적인 내재 변수를 측정하는 것으로 추정할 수 있다. 내재 변수와 각 항목들간의 Convergent validity와 Discriminant validity의 확인을 위해서 요인 분석을 행하였는데 요인 분석 방법으로는 Principal Component Analysis를 사용하였으며 Varimax rotation을 한 요인 분석의 결과는

<표 11>에 나타나 있다.

전체적으로 예상한 바와 같이 대로 여섯 가지의 요인에 적재되는 것으로 나타났으며 전체 변량의 76%를 이 여섯 요인들이 설명하는 것으로 나타났다. 은행에 대한 신뢰를 측정하는 문항들은 예상대로 은행의 약속 준수에 대한 신뢰와 기회를 남용하지 않을 것이라는 신뢰의 두 가지 요인에 명백하게 적재되어서 이들 두 요인은 후속 분석에서 별개로 취급되었다. 인지된 위협을 측정하는 문항들도 예상대로 각각 위협의 크기와 위협의 확률을 대변하는 요인으로 따로 적재되었으며 다른 항목들도 모두 예상된 요인들에 적재되었다. 따라서 독립 변수를 측정하는 문항들의 Convergent validity와 Discriminant validity는 별 다른 문제가 없는 것으로 보인다.

<표 9> 기술적 통계

		항목 수	평균	표준 편차
1. 은행 신뢰:	1.1 약속 준수	3	4.29	1.375
	1.2. 기회 남용	3	2.50	1.137
2. 인터넷 뱅킹 신뢰		5	4.67	1.195
3. 상대적 이점		4	5.37	1.046
4. 인지된 위협:	4.1. 위협 크기	3	5.01	1.077
	4.2. 위협 확률	3	3.55	1.079

N = 272

<표 10> 독립 변수들 간 상관 관계

		1.1	1.2	2	3	4.1	4.2
1. 은행 신뢰	1.1약속 준수	0.93					
	1.2기회 남용	-.174**	0.83				
2. 인터넷뱅킹 신뢰		.469**	.048	0.93			
3. 상대적 이점		.455**	.125	.345**	0.88		
4. 인지된 위협	4.1위험 크기	-.036	.193**	-.098	.131	0.71	
	4.2위험 확률	-.355**	.035	-.376**	-.307**	.137*	0.77

N = 272, ** p < .01(one-tailed), * p < .05(one-tailed)

대각선에는 Cronbach Alpha

〈표 11〉 요인 분석 결과

요인	1	2	3	4	5	6
1. 은행 신뢰						
1-1. 약속 준수(TB_Commit)						
항목 01	.845					
항목 02	.858					
항목 03	.850					
1-2. 기회 남용(TB_Intent)						
항목 04		.771				
항목 05		.899				
항목 06		.880				
2. बैं킹 채널로서 인터넷에 대한 신뢰 (T_Internet)						
항목 07			.844			
항목 08			.880			
항목 09			.875			
항목 10			.845			
항목 11			.825			
3. 상대적 이점(R_Advantage)						
항목 12				.835		
항목 13				.816		
항목 14				.851		
항목 15				.790		
4. 인지된 위험						
4-1. 위험 크기(Risk_Size)						
항목 16					.811	
항목 17					.756	
항목 18					.776	
4-2. 위험 확률(Risk_Probability)						
항목 19						.845
항목 20						.823
항목 21						.698
% of Total Variance Explained (76.109%)	10.978	8.263	30.969	13.831	5.514	6.555

0.40이하의 loading 생략.

5.3 가설 검증 결과

가설 검증을 위한 통계 분석 이전에, 독립 변수들이 정규 분포를 이루고 있는지 검사하기 위해 Shapiro-Wilk test를 실행하였는데 모든 변수들이 0.05 유의도 수준에서 정규 분포 가정을 만족하였다. 그리고 독립 변수들 사이의 상관 관계가 비교적 높은 것으로 나타났기 때문에 비표준화된 회귀 분석 계수를 사용하였다(비표준화된 계수 사용에 대한 자세한 논의는 Govindarajan and Fisher(1990) 참조).

인터넷 뱅킹의 채택을 설명하는 독립 변수의 설명력을 검증하기 위해서는 다중회귀분석을 통한 경로 분석이 사용되었다. 여러 가지 경로를 동시에 테스트하는 구조방정식(structural equation modeling)을 채택하지 않은 이유는 이분법으로 측정된 종속 변수의 특성 때문이다. Bentler(1995)에 의하면 종속 변수의 값이 2-3개의 카테고리 값만을 갖고 대칭으로(symmetrically) 분포되어 있지 않으면 구조방정식을 사용하는 것은 부적절하다고 지적하고 있다.

5.2.1 가설 검증

뱅킹 채널로서 인터넷에 대한 신뢰와 인지된 위험과의 관계를 검증하기 위해선 선형 회귀 분석을 실시하였다. 또한 인터넷 뱅킹 채택 행위와 여러 독립 변수들 사이의 관계를 검사하기 위해서는 인터넷 뱅킹 채택 행위가 이분법적으로 측정되었기 때문에 다중 로지스틱 회귀 분석(multiple logistic regression)을 실시하였다. 로지스틱 회귀분석의 파라미터를 평가하기 위해서는 이분법적 측정에 적합한 Maximum likelihood 방법을 사용하였다. 다중회귀분석은 고소득그룹과 저소득 그룹의 변수

상의 차이가 사전 조사에서 유의하게 나타난 관계로 나누어서 실시하였으며 이러한 회귀분석들의 결과는 <표 12>부터 <표 15>까지 요약되어 있다.

각 회귀 분석 모델이 설명하는 설명력(Adjusted R square)은 위험의 크기가 인터넷 신뢰에 미치는 영향의 경우에는 고소득과 저소득 그룹의 경우 각각 0.020과 0.007에 불과하고 통계적으로 유의하지 않은 반면 인터넷 신뢰가 위험 확률의 인지에 미치는 영향은 각각 0.101과 0.137이며 통계적으로도 유의하게 나타났다. 로지스틱 분석을 이용한 채택 행위의 영향에 관해서는 Cox and Snell R

났다. 또한 로지스틱 모델의 Classification table 상 채택과 불채택을 정확히 구분한 비율은 97.1%와 93.2%로서 독립변수들의 예측력이 상당한 것으로 나타났다.

다시말해서 회귀분석의 결과 대체적으로 위험의 크기가 신뢰도에 미치는 영향은 미미한 것으로 나타났다. 또한 신뢰의 크기가 위험의 확률에 대한 인지도에 미치는 영향은 고소득 그룹이나 저소득 그룹 모두 유의미하게 감소시키는 것으로 나타났다. 신뢰가 높을수록 위험의 발생 확률을 적게 인지하는 효과가 있는 것으로 보인다.

고소득 그룹과 저소득 그룹은 인터넷 뱅킹의 채택 행위에 미치는 독립 변수들의 영향에서 비교적 큰 차이를 보였다. 고소득 그룹의 경우에 인터넷 뱅킹에 대한 신뢰 이외에 은행의 기회 남용, 위험의 확률, 그리고 상대적인 이점이 통계적으로 유의한 변수로 작용을 하였다. 저소득 그룹의 경우에는 인터넷 채널에 대한 신뢰와 은행의 약속 준수에 대한 신뢰만이 중요한 변수로 작용하는 것으로 나타났다. 이러한 결과의 차이는 <그림 2>와 <그림 3>을 보면 명확히 구분이 될 수 있을 것이다.

〈표 12〉 다중회귀분석의 결과(고소득 그룹)

가설	독립변수	종속변수	beta	p-value	Adjusted R ²	Model p-value
H1	위험크기	인터넷 뱅킹 신뢰	-0.172	0.053	0.020	0.053
H2	인터넷 신뢰	위험 확률	-0.297	0.000	0.101	0.000
H3	인터넷 뱅킹 신뢰	인터넷 뱅킹 채택	3.287	0.002		
H4-1	약속준수(은행신뢰1)	인터넷 뱅킹 채택	0.239	0.575		
H4-2	기회남용(은행신뢰2)	인터넷 뱅킹 채택	1.476	0.035	0.523	0.000
H5	위험크기	인터넷 뱅킹 채택	0.831	0.129		
H6	위험 확률	인터넷 뱅킹 채택	-1.289	0.016		
H7	상대적 이점	인터넷 뱅킹 채택	1.856	0.027		

〈표 13〉 Classification Table(고소득그룹)

		Predicted		Percentage Correct
		불채택	채택	
Observed	불채택	111	2	98.2
	채택	2	24	92.3
Overall Percentage				97.1

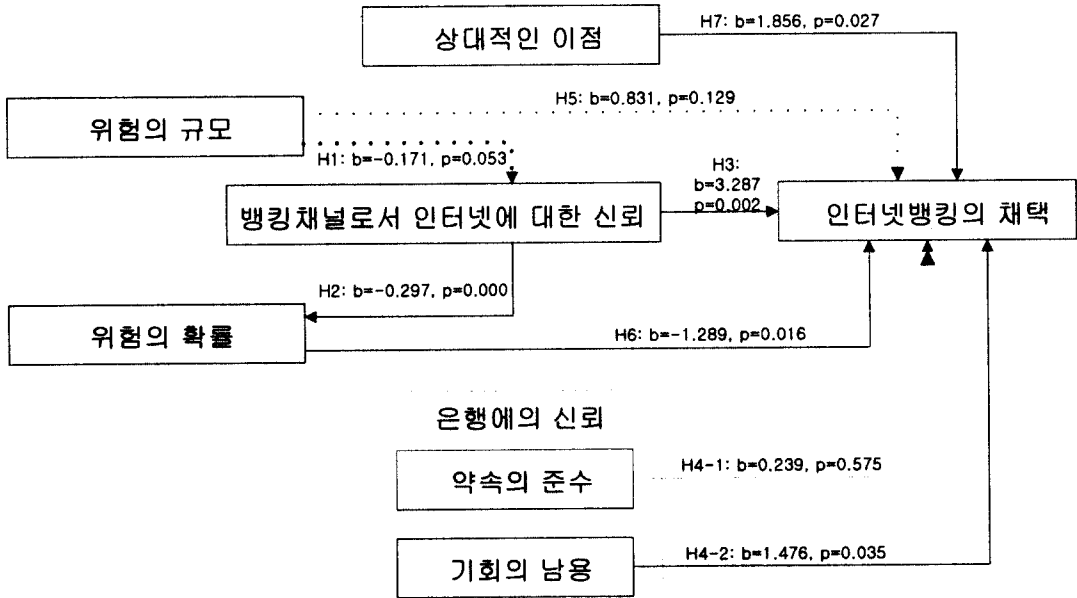
〈표 14〉 다중회귀분석의 결과(저소득 그룹)

가설	독립변수	종속변수	beta	p-value	R-square	Model p-value
H1	위험크기	인터넷 뱅킹 신뢰	-0.032	0.745	-0.007	0.745
H2	인터넷 신뢰	위험 확률	-0.357	0.000	0.137	0.000
H3	인터넷 뱅킹 신뢰	인터넷 뱅킹 채택	3.820	0.000		
H4-1	약속준수(은행신뢰1)	인터넷 뱅킹 채택	2.684	0.003		
H4-2	기회남용(은행신뢰2)	인터넷 뱅킹 채택	0.440	0.259	0.651	0.000
H5	위험크기	인터넷 뱅킹 채택	-0.111	0.789		
H6	위험 확률	인터넷 뱅킹 채택	-0.985	0.091		
H7	상대적 이점	인터넷 뱅킹 채택	0.682	0.235		

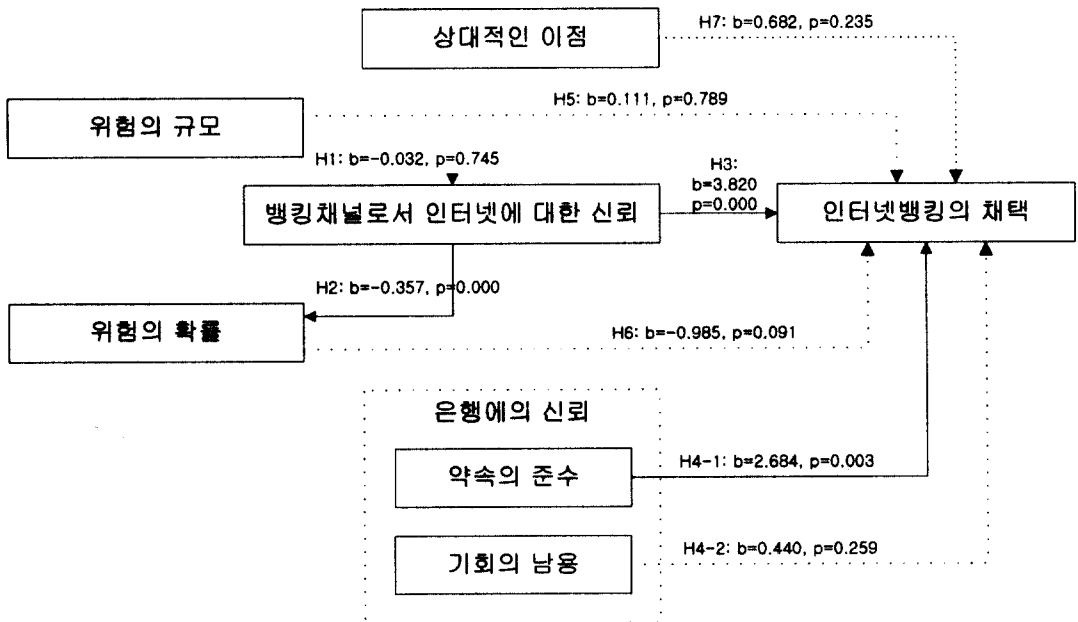
〈표 15〉 Classification Table(저소득그룹)

		Predicted		Percentage Correct
		불채택	채택	
Observed	불채택	45	5	90.0
	채택	4	79	95.2
Overall Percentage				93.2

〈그림 2〉 가설 검증의 결과(고소득 그룹)



〈그림 3〉 가설 검증의 결과(저소득 그룹)



VI. 결 론

본 연구에서는 위험과 신뢰가 신뢰 행위에 미치는 영향을 인터넷 बैं킹의 환경에서 살펴 보았다. 특히 위험과 신뢰의 상호 작용을 규명하기 위해 위험을 두 가지 구성 요소(크기와 확률)로 구분하여 신뢰와의 관계를 검증하였다. 이 장에서는 본 연구 결과가 갖는 학문적 실무적 시사점을 논의하고, 본 연구의 한계점과 후속 연구 방향을 제시한다.

6.1 결과에 대한 논의

본 연구의 주요 독립변수인 बैं킹 채널로서 인터넷에 대한 신뢰는 인터넷 बैं킹을 채택하는 데 있어서 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 한편 위험과 신뢰의 관계에 있어서 위험의 규모는 신뢰의 정도에 크게 영향을 미치지 않으나 신뢰의 정도는 인지하는 위험의 확률에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 신뢰의 정도가 높은 경우에 해당 위험 상황이 발생할 확률을 낮게 인식하였으며 위험의 크기는 신뢰의 정도에 영향을 미치지 않는 것으로 판별되었다.

이 결과는 표본의 특성과 관련이 있는 것으로 해석할 수 있는 데 표본의 주 계층이 20-30대의 젊은 층으로 월소득 200만원이하가 대부분이어서 이들은 현금 자산이 많지 않기 때문에 인터넷 बैं킹 월평균 거래금액이 100만원 미만으로 나타났고 이러한 층에서는 손실의 크기에 민감하게 반응하지 않은 것으로 보인다. 이러한 추측을 검증하기 위해 월소득 100만원을 기준으로 그룹을 구분하여 회귀 분석을 실시하였다(〈그림 2〉와 〈그림 3〉 참조). 그 결과 위험 크기의 효과는 어느 그룹에서도 유의

하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 위험의 확률에 대한 인지도는 상대적으로 소득이 충분한 계층에서는 인터넷 बैं킹 채택 행위에 영향을 미치나, 상대적으로 소득이 낮은 그룹에서는 그 영향이 비교적 미미한 것으로 나타났다. 이는 위험 확률에 대한 인지도가 인터넷 बैं킹 채택에 미치는 효과도 소득 수준과 관련이 되어 있음을 시사하는 결과로 소득이 높은 사람들의 채택 행위가 상황 변수에 민감하게 반응함을 나타내고 있다.

또한 소득이 비교적 높은 층에서는 다른 독립 변수들도 인터넷 बैं킹 채택 행위에 중요한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 예를 들어, 상대적 이점의 경우에는 저소득 그룹에서는 유의하지 않은 반면 비교적 소득이 높은 그룹에서는 유의한 변수로 등장하였다. 이는 저소득 그룹이 인터넷 बैं킹을 채택하는 데 상대적인 이점을 고려하지 않는다는 의미로 해석할 수 있으며, 인터넷 बैं킹 채택 행위의 활성화에 있어서 소득 그룹별로 초점을 맞추는 부분이 달라져야 함을 알려 주고 있다.

또 다른 결과는 은행에 대한 신뢰를 구성하는 두 개의 구성 요소와 -- '약속의 준수'와 '기회의 남용' -- 인터넷 बैं킹 채택 행위와의 관계이다. 저소득과 고소득 그룹으로 분리한 경우에 고소득 그룹에서는 기회의 남용이라는 변수가 유의하게 등장하고 있는 반면, 저소득 그룹에서는 약속의 준수가 유의한 변수로 등장한다. 이는 고소득 계층에서는 은행이 약속을 지킬 것이라는 기대보다는 개인 정보 유출을 포함한 기회의 남용이라는 변수에 더 민감하게 반응한다는 의미로서 약속의 준수에만 민감하게 반응하는 저소득 그룹과는 차이가 난다. 이러한 결과에 근거하여 인터넷 बैं킹의 채택을 활성화시키기 위해서는 마켓의 분류가 필수적이라는 결론을 얻을 수 있다.

6.2 실무상의 시사점

본 연구 결과가 인터넷 뱅킹 서비스를 제공하는 은행에 시사하는 바는 다음과 같다. 먼저, 신뢰와 위험이 인터넷 뱅킹의 채택에 중요한 영향을 미치고 있음을 고려할 때, 인터넷 뱅킹의 사용을 증대시키기 위해서는 소비자가 인터넷 뱅킹에 대하여 인지하는 위험 수준을 감소시킬 필요가 있다. 구체적으로, 은행은 인터넷 뱅킹으로부터 발생할 수 있는 손실에 대하여 일정 부분 보장을 해 주거나, 인터넷 상의 보안 기능에 대하여 고객을 교육시킴으로써 고객이 인지하고 있는 위험 수준을 감소시킬 수 있을 것이다. 또한, 기존의 채널에 비해 인터넷 뱅킹이 가지고 있는 상대적 이점을 고객에게 설명함으로써 인터넷 뱅킹의 채택을 높일 수 있다. 예를 들어, 인터넷 뱅킹의 사용이 가져다 줄 수 있는 시간 절약 효과, 비용 절감 효과 등을 부각하여, 인터넷 뱅킹에 대한 고객의 인지도를 높이는 것이다.

6.3 연구의 한계점 및 후속연구

본 연구의 한계는 편의적 표본에 있다. 본 연구에서 사용한 표본이 주로 대학 교육 이상의 젊은 층을 대상으로 하였기 때문에 본 연구 결과를 인터넷 뱅킹 채택 대상인 전 모집단에 적용할 수는 없을 것이다. 따라서, 후속 연구는 무작위적으로 추출된 표본을 대상으로 본 연구의 결과를 검증할 필요가 있을 것이며 소득 수준의 분류에 따른 연구 모델의 변화를 고려해야 할 것이다.

본 연구에서는 인터넷 뱅킹 채택의 선행 조건으로서 인터넷과 은행에 대한 신뢰만을 고려하였으나 인터넷 뱅킹 채택에 영향을 미치는 다른 요소들도

포함한 포괄적인 연구가 필요할 것으로 보인다. 예를 들면, 고객 서비스의 수준이나 정보기술 요원의 기술적 수준 등이 미치는 영향도 고려할 수 있을 것이다. 또한 기술 수용 이론이나 혁신 수용 이론이 제시하는 다른 변수들, 즉, 합치성(Compatibility), 사용 용이성(Perceived ease of use) 등을 포함시키는 연구도 의미가 있을 것으로 보인다.

다른 후속 연구로서 신뢰의 수준이 시간의 흐름에 따라 어떻게 변화하는가를 조사하면 유익할 것이다. 본 연구에서는 인터넷 뱅킹의 채택 시점에서 소비자의 신뢰 수준을 연구하였다. 그러나 소비자들이 인터넷 뱅킹에 대하여 가지는 신뢰의 수준은 신뢰에 영향을 주는 지식이 습득되는데 따라 인터넷 뱅킹 채택 전후에 변할 수 있는 것으로 사료된다. Rousseau et al.(1998)에 따르면 신뢰의 수준은 다음과 같은 3 단계를 거친다고 한다: (1) 신뢰 형성의 단계, (2) 안정의 단계, 그리고 (3) 신뢰 상실의 단계이다. 더욱이, 학자들은 신뢰의 단계와 연구 초점에 따라 신뢰를 다르게 조작화(Operationalize)하고 있다. 예를 들어, 일회성 거래에 대한 신뢰는 거래의 득과 실을 따져서 형성되는 계산적 신뢰이고 지속적인 거래 상대방에 대한 신뢰는 상대방을 얼마나 신뢰하느냐가 문제가 아니라 거래 상대방의 어떠한 속성을 어떠한 형태로 신뢰하는가가 더 중요하다(Lewicki and Bunker 1995). 따라서 후속 연구는 인터넷 뱅킹 사용 전후에 인터넷에 대한 신뢰의 형태와 수준 변화를 연구하면 유익할 것으로 판단된다.

또한 신뢰와 위험에 영향을 미치는 선행 변수들에 대한 연구와 이들이 각 변수에 미치는 영향의 상대적 강도와 선행 변수들 사이의 관계를 살펴보는 연구도 유익할 것이다. 신뢰에 관한 기존 연구들은 신뢰 성향, 구전 효과, 구조적 보장 등을 선

행 변수로 규명하고 있다. 또한 위험과 신뢰를 동시에 포함하는 연구는 위험 성향과의 관계를 연구하면 매우 유익할 것이다. 한편, 후속 연구가 추구할 수 있는 또 하나의 변수는 소비자가 피신뢰자와 관련된 객체(Object)에 대하여 가지고 있는 신뢰의 수준이다. 예를 들어, 인터넷 상에서 처음으로 재무적 거래를 하는 소비자가 인터넷 뱅킹의 채택을 고려할 때, 유사한 서비스(예, Phone banking)에 대하여 특정한 신뢰의 수준을 가지고 있다면 이 신뢰 수준이 새로운 서비스의 신뢰 수준에 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타나 있다. 즉, 피신뢰 대상 간에 신뢰의 이전이 이루어질 수 있는 것이다 (Stewart, 1999).

참고문헌

- 구본기, "인터넷쇼핑몰 선택시 소비자 신뢰 결정요인에 관한 연구," 서울대학교 대학원 석사학위 논문, 2001.
- 김효정, "인터넷 뱅킹에서의 소비자 지각위험에 대한 연구," 서울대학교 대학원 석사학위 논문, 2001.
- 조대우, 황경연, "인터넷 뱅킹 이용에 영향을 미치는 요인," 경영학연구, 30권4호, 2001.
- 신동엽, "신뢰의 경영: 신뢰기반 경영의 이론적 바탕과 실제 예들," 연세경영연구 제 36권 제 1호(통권 제 68호), 1999.
- 이상운, "인터넷 뱅킹의 서비스 품질 결정요인에 관한 탐색적 연구," 고려대학교 대학원, 2001.
- Agresti, A. and B. Finlay, *Statistical methods for the social science*, Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ: 1997.
- Andaleeb, S., "The trust concept: Research issues for channels of distribution," *Research in Marketing*, 11, 1992, pp. 1-34.
- Barron, R. and D. Kenny, "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, statistical considerations," *Journal of Marketing Research*, 1986, 19, 229-39.
- Bentler, P., *EQS Structural equations program manual*, Multivariate Software, Inc., Encino, CA, 1995.
- Berger, J., N. Noorderhaven, and B. Nooteboom, "The determinants of supplier dependence: An empirical study," In J. Groenewegen, C. Pitelis, & S. E. Sjostrand(Eds.), *On economic institutions: Theory and applications*, 195-212, Aldershot, England: Edward Elgar, 1995.
- Bhattacharya, R., Devinney, T., and Pillutla, M., "A Formal Model of Trust Based on Outcomes," *Academy of Management Review*, 1998, vol. 23(3), pp. 459-472
- Chiels, T and J. McMackin, "Integrating variable risk preferences, trust, and transaction cost economics," *Academy of Management Review*, 1996, 21(1), 73-99.
- Coleman, J., *Foundations of Social Theory*, Cambridge, MA: Harvard University Press, 1990.
- Cooper, D. and W. Emory, *Business research methods*, 5th ed, Irwin: Chicago, 1995
- Cummings, L. and P. Bromiley, "The organizational trust inventory," pp. 302-330, Kramer, R.M. and T.R. Tyler(eds.) *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, Thousands Oaks, CA: Sage Publications, 1996.
- Currall, S. and T. Judge, "Measuring trust between organizational boundary role persons," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1995, vol. 64, pp. 151-170.
- Das, T. and B. Teng, "Between trust and control: Developing confidence in partner cooperation in alliances," *The Academy of Management Review*. 23(3), 1998, pp. 491-512.

- Davis, F., "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Quarterly*, 1989, 13(3), pp. 319-340.
- Davis, Fred D.; Bagozzi, Richard P.; Warshaw, Paul R. "User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models." *Management Science* 35(8) Aug 1989
- Elangovan, A. and D. Shapiro, "Betrayal of trust in organizations," *The Academy of Management Review*, 23(3), 1998, pp. 547-566.
- Festervand, Troy A., Snyder, Don R., Tsalikis, John D. "Influence of Catalog vs. Store Shopping and Prior Satisfaction on Perceived Risk" *Academy of Marketing Science*, 14(4) Winter 1986, pp. 28-36
- Fishoff, B., S. Watson, and C. Hope, "Defining risk," in T.S. Glickman and M. Gough(Eds.), *Readings in risk*, pp. 30-41, Washington, DC: Resources for the Future.
- Govindarajan, V. and J. Fisher, "Strategy, control systems, and resource sharing: Effects on business-unit performance," *The Academy of Management Journal*, 33(2), 1990, pp. 259-285.
- Hill, C.W.L., "Cooperation, opportunism and the invisible hand: Implications for transaction cost theory." *Academy of Management Review*, vol 15, 1990 pp. 500-513.
- Hosmer, L.T., "Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics," *Academy of Management Review*, 20(2), 1995, pp. 379-399.
- Jarvenpaa, S., K. Knoll, and D. Leidner, "Is anybody out there? Antecedents of trust in global virtual team," *Journal of Management Information Systems*, 14(4), Spring 1998, pp. 29-64.
- Jarvenpaa, S., and Leidner, D., "Communication and Trust in Global Virtual Teams" *Organization Science*, vol. 10(6), Nov/Dec 1999, pp. 791-815
- Jarvenpaa, S. and P. Todd, "Consumer reactions to electronic shopping on the World Wide Web," *International Journal of Electronic Commerce*, 1(2), Winter 1996-97, pp. 59-88.
- Jarvenpaa, S. and P. Todd, "An empirical examination of the determinants of attitudes and intention toward shopping on the Internet," working paper, 1998, University of Texas.
- Kim, K. and B. Prabhakar, "Initial trust, perceived risk, and the adoption of Internet banking," Proceedings of the 21st International Conference on Information Systems, December 2000, Brisbane, Australia.
- Lewicki, R. and B. Bunker, "Trust in relationships: A model of trust development and decline," In B. Bunker and J. Rubin(Eds.), *Conflict, cooperation, and justice*, pp. 133-173, San Francisco: Jossey-Bass, 1995.
- Lewis, D. and A. Weigart, "Trust as social reality," *Social Forces*, 63, 1985, pp. 967-85.
- MacCrimmon, K. and D. Wehrung, *Taking risks: The management of uncertainty*, New York: Free Press, 1986.
- March, J. and Z. Shapira, "Managerial perspectives on risk and risk taking," *Management Science*, 33, 1987, pp. 1404-1418.
- March, J. and Z. Shapira, "Variable risk preferences and the focus of attention," *Psychological Review*, 99, 1992, pp. 172-183.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., and Schoorman, F.D., "An Integrative Model of Organizational Trust," *Academy of Management Review*, 20(3), 1995, pp. 709-734.
- McAllister, D.J., "Affect- and cognition based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations," *Academy of Management Journal*, 38(1), 1995, pp. 24-59.
- McKnight, H., L. Cummings, and N. Chervany, "Initial trust formation in new organizational relationship,"

- Academy of Management Review*, 1998, vol. 23, No. 3, pp. 473-490.
- McKnight, D. H., V. Choudhury, and C. Kramer, "Developing and validating trust measures for e-Commerce: an integrative typology," *Information Systems Research*, vol. 13, no. 3, September 2002, pp. 334-359
- Meyerson, D., Weick, K., and R. Kramer, "Swift trust and temporary groups," pp. 166-195, In Kramer, R.M. and T.R. Tyler(eds.) *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, Thousands Oaks, CA: Sage Publications, 1996.
- Miles, R.E. and W. Creed, "Organizational forms and managerial philosophies: A descriptive and analytical review," In B.M. Staw and L. Cummings(Eds.), *Research in Organizational behavior*, vol 17, pp. 333-372, Greenwich, CT: JAI Press, 1995.
- Moore, G. and I. Benbasat, "Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation," *Information Systems Research*, 1991, vol. 2, No. 3, pp. 192-222.
- Michalos, Alex C. "The Impact of Trust on Business, International Security and the quality of life" *Journal of Business Ethics*. 9(8) Aug. 1990. pp.619-638.
- Neter, J., M. Kutner, C. Nachtsheim, and W. Wasserman, *Applied linear statistical models*, 4th ed., Irwin: Chicago, 1996.
- Nooteboom, B., Berger, H. and N. Noorderhaven, "Effects of trust and governance on relational risk," *Academy of Management Journal*, 1997, 40(2), 308-338.
- Online Banking Report., "Online banking by the numbers," Issue No. 60. Available online, <http://www.online-bankingreport.com>
- Peters, T., *Thriving on Chaos*, New York: Alfred A. Knopf, 1988.
- Ring, P. and A. Van de Ven, "Structuring cooperative relationships between organizations," *Strategic Management Journal*, 13, 1992, pp. 483-498.
- Rogers, E., *Diffusion of Innovation*(3rd ed.), The Free Press, New York, 1983.
- Roll, R., "The hubris hypothesis of corporate takeovers," *Journal of Business*, 59, 1986, pp. 197-216.
- Rotter, J., "A new scale for the measurement of interpersonal trust," *Journal of Personality*, 1967, vol. 35, pp. 651-665.
- Rotter, J., "Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility," *American Psychologist*, 1980, Vol 35, pp. 1-7.
- Rousseau, D., S. Sitkin, R. Burt, and C. Camerer, "Not so different after all: A cross-discipline view of trust," *The Academy of Management Review*. 23(3), 1998. pp.393-404.
- Schneider, F. B.(eds.), *Trust in Cyberspace*, National Academy Press, Washington, D.C., 1998.
- Shimp, Terence and William Bearden, "Warranty and other extrinsic cue effects on consumer's risk perceptions," *Journal of Consumer Research*, 1982, 9, June, pp. 38-46
- Simpson, L. and H. Lakner, "Perceived risk and mail order shopping for apparel," *Journal of Consumer Studies and Home Economics*, 17, 1993, pp. 377-398.
- Sitkin, S.,(1995), "On the positive effects of legalization on trust," *Research on Negotiation in Organizations*, 5, 185-217.
- Sitkin, S.B. and Roth, N.L., "Explaining the limited effectiveness of legalistic 'remedies' for trust/distrust," *Organization Science*, 4(3), August 1993, 367-392.
- Sitkin, S. B. and Pablo, Arny L. "Reconceptualizing the Determinants of Risk Behavior" *The Academy of Management Review*. 17(1) Jan 1992. pp.9-38

- Stewart, K., "Transference as a means of building trust in World Wide Web sites," *Proceedings of the 20th International Conference on Information Systems*, Charlotte, North Carolina, 1999.
- Tan, M. and T.S.S.Teo, "Factors influencing the adoption of Internet banking," *Journal of Association for Information Systems*, 1(5), July 2000.
- Taylor, Shirley, Todd, Peter A "Understanding information technology usage: A test of competing models." *Information Systems Research* 6(2) Jun 1995.
- Tomatzky, Louis G., Klein, Katherine J. "Innovation Characteristics and Innovation Adoption-Implementation: A Meta-Analysis of Findings," *IEEE Transactions on Engineering Management*. 29(1) Feb 1982. pp.28-45
- Williamson, O., "Calculativeness, trust, and economic organization," *Journal of Law and Economics*, 34, pp. 453-502, 1993.
- Zucker, L., "Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-1920," In B.M. Staw and L. Cummings(Eds.), *Research in Organizational behavior*, vol 8, pp. 53-111, Greenwich, CT: JAI Press, 1986.

부 록 1 : 설문지

및 서비스를 위협할 만한 해킹 등의 공격에 대응할 수 있다고 믿는다.

1. 은행에 대한 신뢰

1.1 약속준수(항목1-3)

- (1) 은행은 약속에 따라 행동할 것이다.
- (2) 은행은 나와서의 계약을 지킬 것이다.
- (3) 은행은 나와서의 약속을 소중히 생각할 것이다.

1.2 기회남용(항목4-6)

- (4) 은행은 나에게 대한 비밀 정보(confidential information)를 그들의 이익을 위해 사용할 지도 모른다.
- (5) 은행은 이율 변화 등의 상황 변화를 고객의 이익보다는 은행의 이익을 위해 이용할 지도 모른다.
- (6) 은행은 계약서의 명확하지 않은 부분이나 거래 당사자간의 권리와 의무에 관한 법적 조항들이 명확하지 않은 경우 그들에게 유리하게 해석할지도 모른다.

2. बैं킹 채널로서 인터넷에 대한 신뢰(항목 7-11)

- (1) 나는 전화와 같은 기술들과 마찬가지로 인터넷도 은행 거래 처리에 있어서 정확하게 작동할 것으로 기대한다.
- (2) 나는 인터넷을 서비스의 중단 없이 편리하게 이용할 것이라고 기대한다.
- (3) 나는 인터넷이 내가 기대하는 대로 신뢰성 있게 작동할 것이라고 자신한다.
- (4) 나는 천재지변과 같은 상황에서도 인터넷 बैं킹 시스템이 기대 수준에 부합하는 질 좋은 서비스를 제공할 것이라고 생각한다.
- (5) 나는 인터넷 बैं킹 시스템이 은행의 데이터

3. 인터넷 बैं킹의 상대적 이점(항목 12-16)

- (1) 나는 인터넷 बैं킹의 이용이 은행업무를 보다 빨리 처리할 수 있게 한다고 믿는다.
- (2) 나는 인터넷 बैं킹의 이용이 비용상 더 저렴하다고 믿는다.
- (3) 나는 인터넷 बैं킹의 이용이 은행 거래를 보다 편리하고, 용이하게 한다고 믿는다.
- (4) 나는 인터넷 बैं킹을 통한 잔액조회, 대금 결제 등이 나의 은행 계좌 및 자금 관리를 보다 효과적으로 하게 한다고 믿는다.

4. 지각된 위협의 크기(항목17-19)

- (1) 인터넷 बैं킹을 통한 거래가 나의 기대대로 이루어지지 않을 경우, 내가 입게 될 금전적 손실은 매우 크다.
- (2) 인터넷 बैं킹을 통한 거래가 나의 기대대로 이루어지지 않을 경우, 시간적 손실은 매우 크다.(시간적 손실의 예: 다시 은행을 방문하여 거래를 하는데 걸리는 시간이나 잘못된 거래 등의 문제를 해결하는데 걸리는 시간 등)
- (3) 인터넷 बैं킹을 통한 거래가 나의 기대대로 이루어지지 않을 경우, 신상정보 및 신용정보 등 정보 유출의 피해가 크다.

5. 지각된 위협의 확률(항목 20-21)

- (1) 인터넷 बैं킹을 통한 거래는 나에게 금전적 손실을 줄 확률이 높다.
- (2) 인터넷 बैं킹을 통한 거래는 나에게 시간적 손실을 줄 확률이 높다.
- (3) 인터넷 बैं킹을 통한 거래는 개인의 신상정보나 신용정보 등의 정보 유출 확률이 높다.

Impact of Trust and Risk on Internet Banking Adoption

Kyung Kyu Kim* · Jungwoo Lee** · HyeSun Kim***

Abstract

Although the number of users of the Internet has been increasing significantly, the actual adoption rate of Internet banking seems to be relatively slower. This phenomenon can be explained by the risk perception in relation to the level of trust consumers may have against the Internet banking. This research is an attempt to examine the impact of trust and perceived risk on the trusting behavior(adoption) in the context of Internet banking. A conceptual model was developed based on previous literature on risk and trust. Variables in the model include relative advantage of Internet banking, size of the risk involved, probability of the risk involved, trust on Internet as a banking channel, and subdimensions of trust on bank - trust on promise keeping and opportunistic misuse with the dependent variable of Internet banking adoption. Empirical test results suggests: (1) trust on Internet as a banking channel has a significant influence on perceived probability of risk as well as the adoption decision, (2) perceived size of the risk involved does not seem to influence the level of trust or the trusting behavior of adoption, and (3) the strength of a relationship among trust on the bank itself, relative advantage of Internet banking and adoption decision was found to be different depending on income level. Relatively high income group was concerned about opportunistic misuse while lower income group concerns about promise keeping. Further implications are discussed.

Key words: Internet Banking, Risk, Trust, Innovation Adoption.

* Graduate School of Information, Yonsei University.

** Graduate School of Information, Yonsei University.

*** sunkim@yonsei.ac.kr