

# '앱 이용의 편리성' 높고, '매물정보의 정확성'은 낮아 부동산 정보 앱 소비자만족도 조사

최근 부동산 정보 앱 이용이 활발해지고 있으나, 앱이 제공하는 서비스를 객관적으로 비교할 수 있는 정보가 부족한 실정이다. 이에 한국소비자원은 소비자의 선택에 도움을 줄 수 있는 비교정보를 제공하기 위해 소비자가 많이 이용하는 3개 부동산 정보 앱 업체의 서비스에 대한 소비자 만족도 및 이용 행태 등을 분석했다. 소비자만족도는 부동산 정보 앱 이용자 1,200명을 대상으로 서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 등 3개 부문으로 나누어서 평가했다.

글\_조광희 조사관(소비자정보국 서비스비교팀)



## 조사개요

조사대상 : 네이버 부동산, 다방, 직방(가나다 순)  
설문조사 : 최근 2년 이내에 조사대상 업체 서비스를 이용한 경험이 있는 성인 1,200명(업체별 각 400명)을 대상으로 온라인 설문조사(2018. 6. 1.~6. 14.)  
분석개요 : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±2.83 %, 종합만족도는 부문별 가중평균



### 편리하지만 매물 정보 정확도에는 불만

조사대상 3개 부동산 정보 앱의 검색 환경과 고객응대, 충분한 정보제공 등 서비스 품질에 대한 만족도는 평균 3.66점이었다. 업체별로는 다방 3.68점, 직방 3.66점, 네이버 부동산 3.63점이었다. 서비스 상품 만족도는 앱 이용의 편리성, 부가정보의 다양성, 매물정보의 정확성 등 3개 요인으로 평가했다. 앱 이용의 편리성 만족도가 3.61점으로 높은 반면, 매물정보의 정확성 만족도는 3.54점으로 낮았다. 업체별로는 다방은 앱 이용의 편리성, 부가정보의 다양성에 대한 만족도가, 직방은 매물정보의 정확성에 대한 만족도가 상대적으로 높았다. 소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정을 평가한 서비스 호감도는 직방 3.55점, 다방 3.53점, 네이버 부동산 3.46점으로 업체별 차이가 있었다. 업체의 서비스 품질·상품·호감도에 대한 종합만족도는 평균 3.57점으로, 다방과 직방이 각각 3.59점, 네이버 부동산이 3.52점이었다.

### 허위·미끼 매물 이용 경험자 34.1%

한편, 응답자 1,200명 중 서비스 이용 과정에서 허위·미끼 매물을 경험한 응답자는 총 409명 (34.1%)으로 나타났다. 부동산 정보 앱 서비스 업체는 허위 매물을 발견한 경우 소비자가 직접 신고를 할 수 있는 허위매물 신고제를 운영하고 있다. 이를 이용해 본 소비자는 409명 중 86명 (21.0%)에 불과했다.

한국소비자원은 이번 조사결과를 관련 사업자들과 공유하고 취약부문에 대한 개선을 요청했으며, 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 품질 향상을 지원하기 위해 서비스 비교 정보를 지속적으로 제공할 예정이다.



부동산 정보 앱 서비스 소비자만족도

[단위 : 점/5점 만점 기준]

구분	서비스* 품질	서비스 상품			서비스** 호감도	종합 만족도
		앱 이용 편리성	부가정보 다양성	매물정보 정확성		
다방	3.68	3.64	3.58	3.55	3.53	3.59
직방	3.66	3.61	3.57	3.57	3.55	3.59
네이버 부동산	3.63	3.57	3.48	3.51	3.46	3.52
평균	3.66	3.61	3.54	3.54	3.51	3.57

\* 부동산 정보 앱의 검색 환경, 고객응대, 충분한 정보제공 등 만족도 측정

\*\* 소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정에 대한 평가로 긍·부정의 빈도 측정