



지급결제 조사자료

2019년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사결과

2020. 3



2019년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사결과

2020. 3

유영선[■], 김낙현^{■■}, 강규휘^{■■■}, 조은정^{■■■■}

금융결제국 결제연구팀 · 전자금융조사팀

- 결제연구팀 과장(Tel: 02-750-6568, E-mail: smileys@bok.or.kr)
- 전자금융조사팀 과장(Tel: 02-750-6681, E-mail: joker@bok.or.kr)
- (전)결제연구팀 조사역(Tel: 02-560-1610, E-mail: gyuhwi@bok.or.kr)
- (전)전자금융조사팀 조사역(Tel: 02-759-5962, E-mail: eunjeong@bok.or.kr)

◆ 이 자료의 내용은 집필자의 개인 의견으로서 한국은행의 공식견해를 나타내는 것은 아닙니다.



<요 약>

I. 조사 개요 1

II. 지급수단 이용행태 조사결과 4

 1. 지급수단 특성에 대한 인식 4

 2. 지급수단 보유 현황 7

 3. 지급수단 이용행태 14

 4. 지급수단 관련 사고 및 손실 19

 5. 향후 현금 사용량에 대한 예상 20

III. 모바일금융서비스 이용행태 조사결과 21

 1. 모바일 뱅킹서비스 이용행태 21

 2. 모바일 지급서비스 이용행태 30

IV. 시사점 39

 <부록 1> 표본설계 현황 및 응답자 특성 44

 <부록 2> 2019년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사표... 46

 <참고문헌> 60

<요 약>

I

조사 개요

- **(조사목적)** 기존 지급결제통계만으로는 파악이 쉽지 않은 소비자의 지급 수단 선호도와 지급수단별 보유 현황 및 이용행태를 파악하기 위해 설문 조사를 실시
 - 조사 결과를 바탕으로 지급수단의 변화 및 발전 방향을 예상해보고 지급결제 정책수립 및 연구의 참고자료로 활용

- **(조사대상)** 지역별·연령대별·성별로 층화한 후 비례배분방식을 통해 선정된 전국 만 19세 이상 성인 2,650명(유효 응답자 수 기준)을 대상으로 실시

설문조사 설계 개요

구 분	내 용
조 사 대 상	- 전국 만 19세 이상 성인 남녀
표 본 크 기	- 2,650명
표 본 오 차	- 95% 신뢰수준에서 $\pm 1.9\%p$
표 본 추 출	- 다단계층화 계통추출법(Multi-stage stratified systematic sampling) <ul style="list-style-type: none"> ○ 1차 추출: 집계구¹⁾(전체 집계구를 17개 광역시도, 지역크기(동, 읍/면)별로 층화한 뒤, 각 층 내에서 확률비례추출) ○ 2차 추출: 가구(표본집계구 내에서 계통추출방식으로 10개 내외 가구 추출) ○ 3차 추출: 개인(생월법²⁾으로 적격 가구원 1인 선정)
조 사 기 간	- 2019년 10월 28일 ~ 12월 4일(38일간)

주 : 1) 통계자료를 제공하기 위해 만들어진 행정구역보다 작은 최소 통계서비스 구역으로, 사회동질성 지수(지목, 지가), 영상지수(면적, 둘레) 등을 고려하여 확정
 2) 19세 이상 가구원이 복수인 경우, 10월 1일 기준 생월이 가장 빨리 돌아오는 가구원을 표본 응답자로 선정

- **(조사내용)** 2019년 설문조사는 연속성 유지를 위해 2017년(지급수단)과 2018년(모바일금융서비스)에 실시한 설문조사 문항을 기본으로 하되, 지급결제 환경 변화를 반영하여 일부 문항을 조정

- **(조사방식)** 조사대상자를 직접 방문하여 과거 일정기간 동안 이루어진 지급수단 및 모바일 금융서비스 이용행태를 대면 조사

II

지급수단 이용행태 조사결과

1 지급수단 특성에 대한 인식

- 지급수단별 종합만족도는 신용카드(80.8점), 현금(79.5점), 체크·직불카드(76.5점) 순으로 높았으며, 선불카드·전자화폐(52.3점)는 최하위로 평가
- 신용카드는 연회비, 할부이자 등 비용부담에도 불구하고 편리성(85.7점)에 힘입어 가장 높은 만족도를 시현

지급수단별 특성 및 종합만족도 평가¹⁾

(점)

지급수단	편리성	안전성	수용성	비용 ²⁾	종합만족도 (2019)	종합만족도 (2017)
현금	75.1	74.1	91.7	88.3	79.5	82.1
신용카드	85.7	70.4	81.7	54.6	80.8	78.0
체크·직불카드	81.7	70.4	78.8	67.3	76.5	74.5
계좌이체 (인터넷·모바일뱅킹)	63.5	65.1	67.9	61.4	64.0	55.6
선불카드·전자화폐	54.6	54.4	54.1	56.0	52.3	47.5
모바일카드 ³⁾	61.3	54.3	57.5	57.6	57.2	48.1

주: 1) 지급수단별 각 특성에 대해 1~5점을 부여한 후 100점 기준으로 환산

2) 점수가 높을수록 저비용 지급수단으로 평가되었음을 의미

3) 신용카드, 체크·직불카드 등의 정보를 스마트폰의 USIM칩, 메모리, 앱 등에 미리 저장하고 간편하게 상품대금을 결제하는 서비스

- 응답자들은 지급수단의 특성 중 편리성(40.3점)을 가장 중요한 요소로 인식하였으며, 이어 수용성(26.4점), 비용(24.2점), 안전성(9.1점)을 선택

지급수단 특성별 상대평가

(점)

지급수단	편리성	안전성	수용성	비용	합계	
현금	36.9	18.0	28.5	16.6	100.0	
신용카드	66.3	5.6	12.7	15.5	100.0	
체크·직불카드	54.9	6.0	16.1	23.0	100.0	
계좌이체 (인터넷·모바일뱅킹)	28.3	12.6	27.4	31.6	100.0	
선불카드·전자화폐	24.1	5.7	39.5	30.8	100.0	
모바일카드	31.1	6.9	34.4	27.6	100.0	
단순평균	2019년	40.3	9.1	26.4	24.2	100.0
	(2017년)	31.7	12.2	29.5	26.5	100.0

2 지급수단 보유 현황

가. 현금

- 조사 당시 개인이 지갑 속에 보유하고 있는 현금은 평균 5.3만원으로 2017년(8.0만원)에 비해 2.7만원 감소한 것으로 조사
 - 연령대별로는 모든 연령층에서 2017년에 비해 현금보유액이 줄어든 가운데, 50대가 7.1만원으로 가장 많은 현금을, 20대가 2.5만원으로 가장 적은 현금을 보유
- CD/ATM을 이용한 현금 인출(최근 한달 기준) 비율(90.2%)이 금융기관 창구 인출(25.3%), 용돈 등을 통한 현금확보(23.1%)를 크게 상회
 - 연령대별로는 전 연령대에서 CD/ATM을 통한 인출 횟수가 가장 많은 가운데, 60대 이상 연령대에서는 금융기관 창구 인출이 타 연령대에 비해 상대적으로 많은 모습

나. 결제성예금계좌

- 응답자 대부분(97.9%)이 은행 등 예금취급기관에 결제성예금계좌*를 보유하고 있었으나, 보유비율은 2017년(98.9%)에 비해 소폭 하락한 것으로 조사
 - * 수시 입출금이 가능한 은행 또는 비은행예금취급기관의 요구불예금 또는 저축성예금 등
 - 은행에 결제성예금계좌를 보유한 비율이 91.3%로 가장 높았으며, 그 다음으로 기타 예금취급기관(50.2%), 우체국(16.9%), 증권사(5.2%), 저축은행(2.7%) 순
- 결제성예금의 월평균 잔액은 '300만원 이상'이 45.2%로 가장 높았으며, 그 다음으로 '100~300만원'이 26.0%, '100만원 미만'이 25.6% 수준
 - 2017년에 비해 '300만원 이상'으로 응답한 비중이 크게 상승(31.4% → 45.2%)한 반면, '100만원 미만' 및 '100~300만원'은 하락

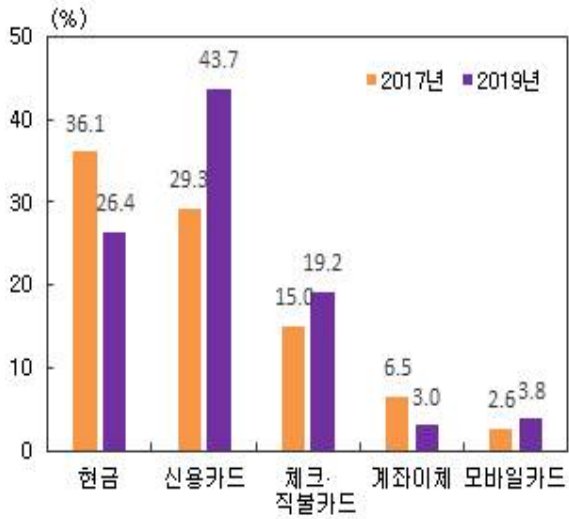
다. 지급카드

- **개인의 카드 종류별 보유비율**은 신용카드 및 체크·직불카드가 각각 **81.3%** 및 **68.8%**로 비교적 높았고, 모바일카드는 17.8%, 선불카드·전자화폐는 8.7%로 조사
 - 2017년 대비 신용카드, 체크·직불카드 및 선불카드·전자화폐 보유비율은 상승한 반면, 모바일카드 보유비율은 하락
 - 연령대별로는 30~70대가 신용카드를, 20대가 체크·직불카드를 보유하는 비율이 가장 높은 모습

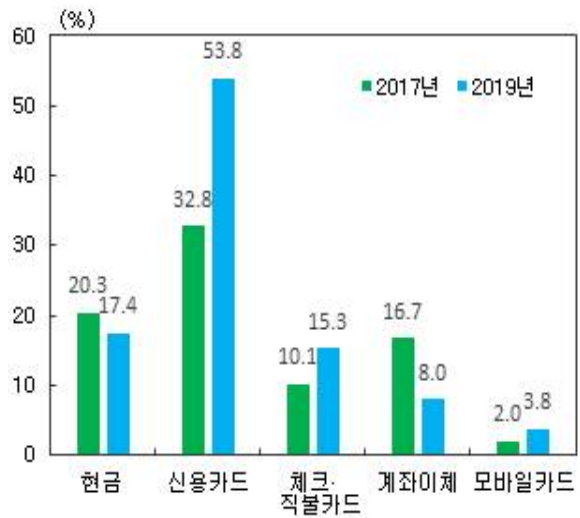
3 지급수단 이용행태

- **최근 1년간** 각 지급수단 이용 경험(중복 가능)을 보면, **전체 응답자 중 96.5%가 현금을 이용한 경험**이 있으며, 신용카드 이용 경험자 비중은 81.0%, 체크·직불카드는 54.4%, 계좌이체는 32.9%로 조사
 - 연령대별로는 **20대가 체크·직불카드를, 30~50대가 신용카드를, 60~70대가 현금을 상대적으로 많이 이용하는 모습**
 - 70대 이상의 경우 현금 이용이 압도적으로 높은 반면, 비현금 지급수단 이용은 전체 평균을 크게 하회
- **가장 많이 이용하는 지급수단**으로는 건수 및 금액 기준 모두 **신용카드**를 꼽았으며, 이어 현금, 체크·직불카드를 선택
 - 건수 기준으로는 2017년 대비 **현금(36.1% → 26.4%) 및 계좌이체(6.5% → 3.0%) 이용 비중이 축소된 반면, 신용카드(29.3% → 43.7%) 및 체크·직불카드(15.0% → 19.2%)는 확대**
 - 금액 기준으로도 2017년 대비 **현금(20.3% → 17.4%) 및 계좌이체(16.7% → 8.0%) 이용 비중이 축소된 반면, 신용카드(32.8% → 53.8%) 및 체크·직불카드(10.1% → 15.3%)는 확대**

지급수단별 이용비중
(건수 기준)



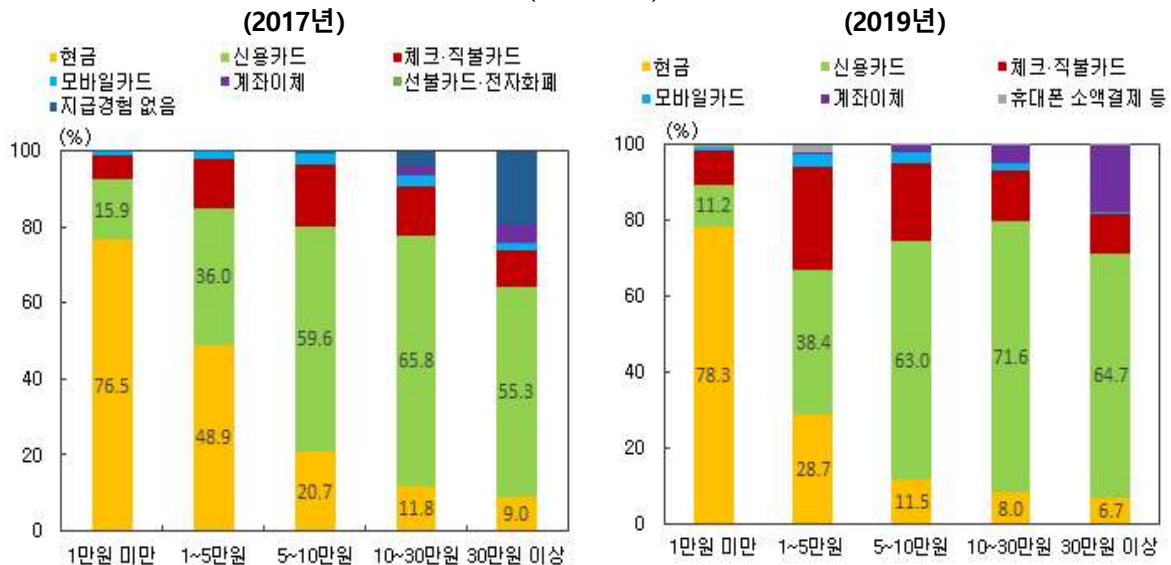
지급수단별 이용비중
(금액 기준)



□ 구매금액대별 지급수단 이용(건수 기준)을 보면 **1만원 미만**을 제외한 모든 금액대에서 **신용카드가 가장 높은 비중**을 차지

○ 2017년에 비해 현금 이용은 1만원 미만을 제외한 전 금액대에서 줄어든 반면, 신용카드 이용은 1만원 미만을 제외한 전 금액대에서 확대

구매금액대별 지급수단 이용비중
(건수기준)



- 구매 장소별로는 오프라인의 경우 전통시장(78.5%)과 소매점·매장·슈퍼마켓(41.6%)에서는 현금을, 이외의 모든 장소에서는 신용카드를 가장 많이 이용하는 것으로 조사

구매장소별 지급수단 이용비중
(오프라인, 건수기준)

(%)

	현금	신용카드	체크·직불카드	모바일카드	계좌이체	휴대폰 소액결제, 상품권 등	이용경험 없음
편의점	31.4	40.9	18.6	2.9	-	0.6	5.6
대형마트·백화점	8.7	69.9	15.3	1.6	-	-	4.5
전통시장	78.5	6.1	2.6	0.2	0.1	0.3	12.2
소매점·매장·슈퍼마켓	41.6	38.5	17.7	1.0	-	0.2	1.0
음식점·커피숍	16.4	58.7	20.1	3.7	-	0.3	0.8
병원·약국	17.2	56.1	21.0	2.0	-	-	3.7
교통수단	10.8	59.1	21.8	2.4	-	-	5.9
학원	3.1	17.8	4.2	0.3	2.7	-	72.0
문화공간	5.3	46.5	15.8	2.8	-	0.9	28.8
주유소	2.2	51.9	6.4	0.4	-	-	39.1

- 온라인의 경우 세금납부 시에만 계좌이체(37.5%)를 가장 많이 이용하고, 그 외에는 신용카드를 가장 많이 이용

구매장소별 지급수단 이용비중
(온라인, 건수기준)

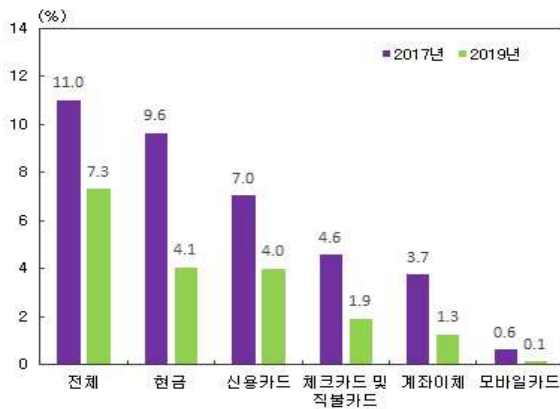
(%)

	신용카드	체크·직불카드	모바일카드	계좌이체	휴대폰 소액결제, 상품권 등	이용경험 없음
온라인쇼핑몰	47.2	9.7	2.9	5.0	1.3	33.9
TV홈쇼핑	43.8	3.9	0.6	3.7	-	47.9
세금납부	14.8	3.2	0.4	37.5	-	44.1
온라인티켓	36.4	11.4	2.5	2.4	1.5	45.8
모바일콘텐츠	20.9	7.8	3.8	0.8	4.0	62.6

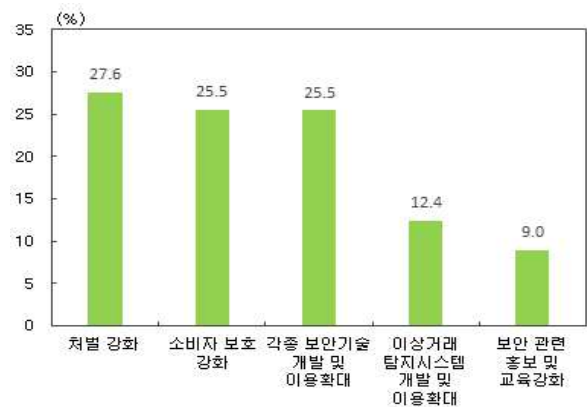
4 지급수단 관련 사고 및 손실

- 최근 1년 이내에 지급수단의 분실, 도난 및 위변조, 보이스피싱 등의 사고, 개인정보 유출 및 부당이용 시도를 경험했다고 응답한 비율은 7.3%로 조사
- 보안 관련 사고 및 손실을 최소화하기 위한 과제로서 응답자의 27.6%가 '사기, 해킹 등에 대한 처벌 강화'가 가장 필요하다고 답변

지급수단별 사고 및 손실 경험률



사고 및 손실 최소화를 위한 우선 과제



5 향후 현금 사용량에 대한 예상

- 향후 현금 사용과 관련하여 응답자의 59.2%가 사용량에 변화가 없을 것이라고 답변하였으며, 감소할 것이라는 응답자는 38.5%를 차지

향후 현금 사용량 증감 예상

구분		향후 현금 사용량 증감 예상 (%)		
		증가	감소	변화 없음
전체		2.3	38.5	59.2
연령대별	20대	2.2	44.0	53.8
	30대	1.5	48.3	50.3
	40대	1.1	41.0	57.9
	50대	2.4	39.3	58.3
	60대	3.6	36.0	60.4
	70대 이상	3.3	16.3	80.5

Ⅲ

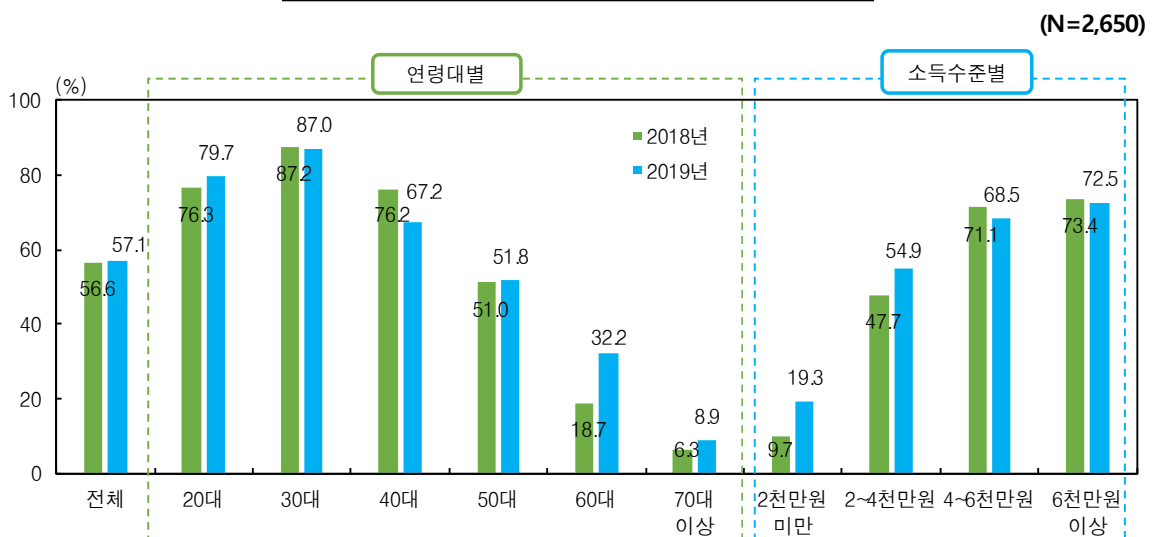
모바일금융서비스 이용행태 조사결과

1 모바일 뱅킹서비스 이용행태

가. 일반은행의 모바일 뱅킹서비스

- 전체 조사대상자 중 최근 3개월 내 일반은행의 모바일 뱅킹서비스를 이용한 응답자의 비율은 57.1%로 전년대비 0.4%p 상승한 것으로 조사
- 모바일 뱅킹서비스를 이용하는 이유로는 지난해와 마찬가지로 '편리한 이용절차'(53.7%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로는 '다양한 혜택'(29.3%)을 선택
- 모바일 뱅킹서비스를 이용하지 않는 이유로는 '서비스 가입 및 이용절차 불편'이 32.8%로 가장 많았으며, 이어 '해킹·분실·도난 가능성'(15.8%), '타 서비스로 대체 가능'(14.5%) 순으로 응답
- 이용 빈도의 경우 일주일에 1번 이상 모바일 뱅킹서비스를 이용한다는 응답자가 41.2%로 가장 많았으며, 이어 2~3주일에 1번 정도가 35.0%, 한 달에 1번 정도가 17.3%인 것으로 파악

일반은행의 모바일 뱅킹서비스 이용비율

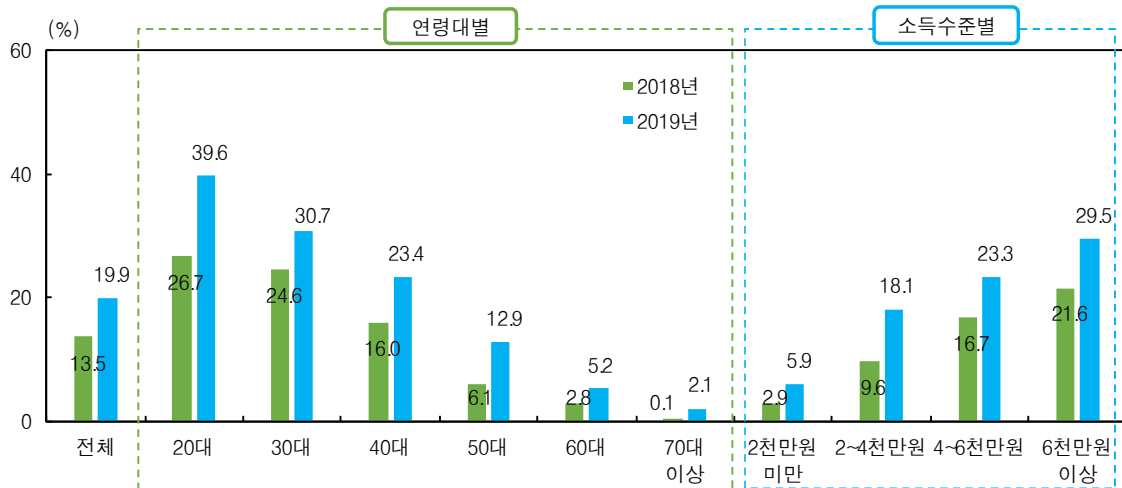


나. 인터넷전문은행의 모바일 뱅킹서비스

- 최근 3개월 이내 인터넷전문은행의 모바일 뱅킹서비스를 이용한 응답자의 비율은 19.9%로 전년대비 6.4%p 상승한 것으로 조사
- 모바일 뱅킹서비스를 이용하는 이유로는 전년도와 마찬가지로 '편리한 이용절차'(45.2%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로는 '다양한 혜택'(40.3%)을 선택
- 모바일 뱅킹서비스를 이용하지 않는 이유로는 '신뢰부족'(32.8%)을 가장 많이 꼽았으며, 이어 '오프라인 지점의 부재'(17.3%), '타 서비스로의 대체 가능'(16.2%) 순으로 응답
- 이용 빈도의 경우 일주일에 1번 이상 모바일 뱅킹서비스를 이용한다는 응답자가 39.6%로 가장 많았으며, 이어 2~3주일에 1번 정도가 30.5%, 한 달에 1번 정도가 19.0%, 2~3달에 1번 정도가 10.8%인 것으로 파악

인터넷전문은행의 모바일 뱅킹서비스 이용비율

(N=2,650)



2 모바일 지급서비스 이용행태*

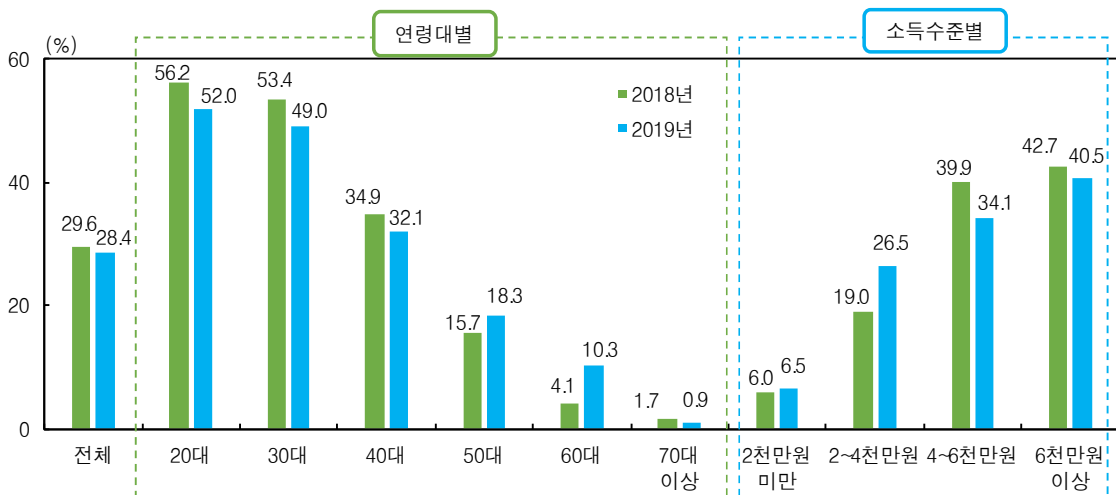
* 지급수단의 하나이지만 스마트폰의 확산 등으로 빠르게 확산된 모바일 지급서비스 이용행태를 파악하기 위해 2015년부터 지급수단 이용행태와 구분하여 조사

가. 간편결제서비스

- 최근 3개월 내 간편결제서비스를 이용한 경험이 있는 응답자의 비율은 28.4%로 전년대비 1.2%p 하락한 것으로 조사
 - 이용 이유로는 '이용절차의 편리성'을 41.7%로 가장 많이 꼽았으며, 이어 '실물카드를 보유하지 않아도 됨'(41.0%), '다양한 혜택'(10.9%)을 선택
 - 간편결제서비스를 이용하지 않는 이유로는 '신뢰 부족'(32.8%)이 가장 많았으며, 이어 '타서비스로 대체 가능'(23.8%), '불편한 가입 및 이용절차'(13.5%) 순으로 응답
 - 이용 빈도의 경우 '일주일에 1번 이상 이용'이 36.6%로 가장 많았으며, 이어 '2~3주일에 1번 정도'가 28.7%, '한 달에 1번 정도'가 22.6%인 것으로 파악
- 한편, 주로 사용하는 간편결제서비스의 장점으로서는 '이용절차의 편리성'(42.5%)을 가장 많이 꼽았으며, 이어 '서비스 제공업체에 대한 신뢰성'(20.5%), '다양한 매장에서 사용 가능'(17.8%), '다양한 혜택'(11.9%)을 선택

간편결제서비스 이용비율

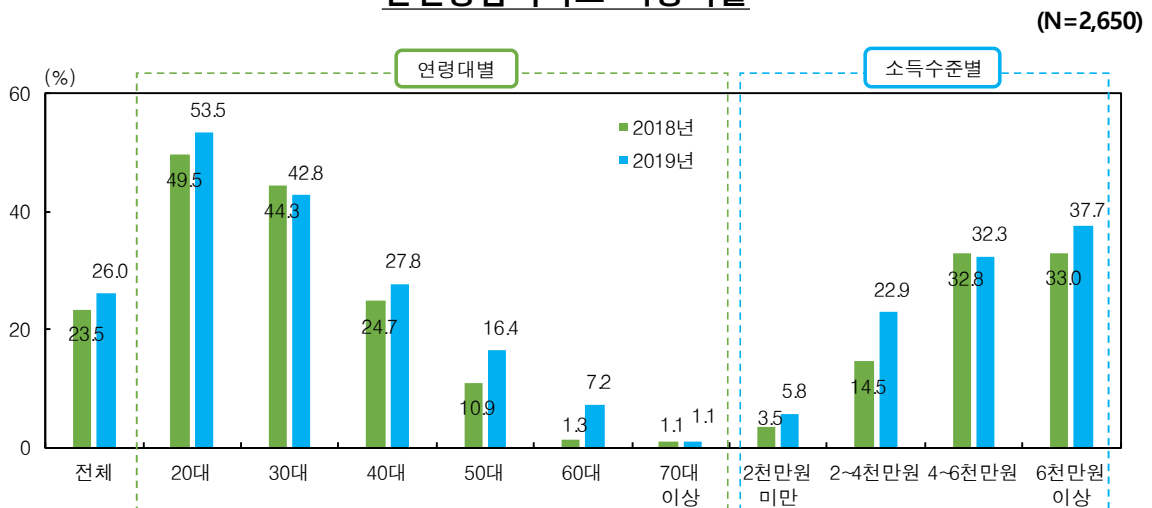
(N=2,650)



나. 간편송금서비스

- 최근 3개월 내 간편송금서비스를 이용한 경험이 있는 응답자의 비율은 26.0%로 전년대비 2.6%p 상승한 것으로 조사
 - 이용 이유로는 '편리한 이용절차'(52.3%)를 가장 많이 꼽았으며, 이어 '다양한 혜택'(33.1%), '높은 보안성 및 낮은 분실 위험'(12.1%), '다양한 부가서비스'(2.2%)를 선택
 - 간편송금서비스를 이용하지 않는 이유로는 '신뢰 부족'이 29.4%로 가장 많았으며, 이어 '타 서비스로 대체 가능'(22.6%), '주변 지인들의 미사용'(12.9%) 순으로 응답
 - 이용빈도의 경우 2~3주일에 1번 정도, 주 1회 이상 이용하는 비율이 각각 30.4%, 30.0%로 나타났으며, 한달에 1번 정도 이용하는 비율은 27.4%를 차지
- 한편, 주로 사용하는 간편송금서비스의 장점으로서는 '이용절차의 편리성'(35.5%)을 가장 많이 꼽았으며, 이어 '서비스 제공업체에 대한 신뢰성'(24.5%), '주변 지인들의 사용 여부'(18.6%), '다양한 혜택'(16.5%)을 선택
 - 간편송금 이용 시 수취인 지정방식으로는 계좌번호가 56.1%, 전화번호 또는 메신저 계정이 43.9%인 것으로 파악

간편송금서비스 이용비율



IV

시사점

1 다양한 비현금 지급수단 이용 확대 필요

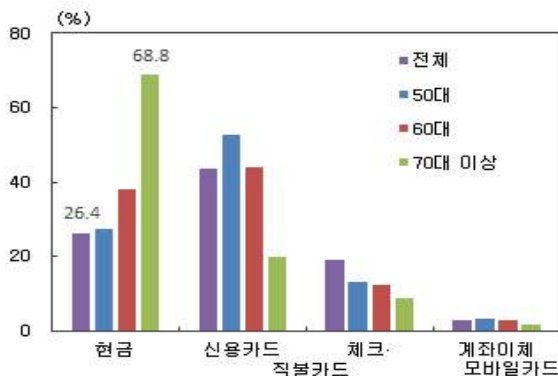
- 소비자들은 다양한 지급수단 가운데 **신용카드**를 **가장 많이 이용**하고 있는 것으로 조사
- 소비자들이 신용카드를 주로 이용하는 이유로는 **신용카드가 가장 편리한 지급수단**이라는 **인식**이 높고, 최근 증가세인 **간편결제**에 **신용카드가 많이 사용**되는 데 주로 기인

⇒ 현금이용 감소에 대응하여 **다양한 비현금 지급수단 이용확대**를 유도하기 위해 신용카드 이외의 체크·직불카드 및 계좌이체 기반 간편결제서비스의 혜택을 늘리는 등 관련 지급수단의 편리성과 수용성을 개선할 필요

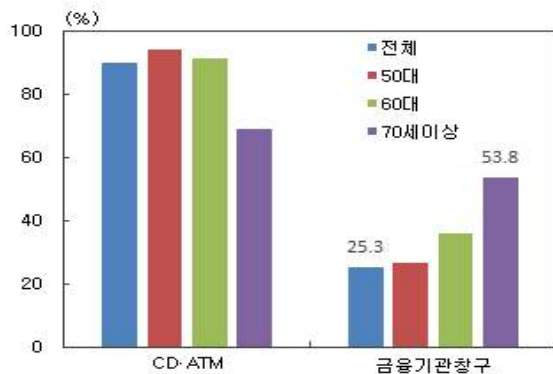
2 고령층 등 금융소외 계층에 대한 지급수단 접근성 향상

- **70대 이상**의 고령층은 **현금 및 대면거래**에 대한 **의존도**가 여타 연령대에 비해 상대적으로 **높은 특성**을 보유

지급수단 이용비중
(건수기준)



현금인출 수단 이용률



⇒ 현금을 주로 사용하는 고령층 등 **금융소외 계층**을 위해 **지급결제산업 참가자들의 공동 노력**이 **지속될 필요**

I**조사 개요**

- (조사목적) 기존 지급결제통계만으로는 파악이 쉽지 않은 소비자의 지급 수단 선호도와 지급수단별 보유 현황 및 이용행태를 파악하기 위해 설문 조사를 실시
 - 조사 결과를 바탕으로 지급수단의 변화 및 발전 방향을 예상해보고 지급결제 정책수립 및 연구의 참고자료로도 활용
- (조사대상) 지역별·연령대별·성별로 층화한 후 비례배분방식을 통해 선정된 전국 만 19세 이상 성인 2,650명(유효 응답자 수 기준)을 대상으로 실시

설문조사 설계 개요

구 분	내 용
조 사 대 상	- 전국 만 19세 이상 성인 남녀
표 본 크 기	- 2,650명
표 본 오 차	- 95% 신뢰수준에서 $\pm 1.9\%p$
표 본 추 출	- 다단계층화 계통추출법(Multi-stage stratified systematic sampling) ○ 1차 추출: 집계구 ¹⁾ (전체 집계구를 17개 광역시도, 지역크기(동, 읍/면)별로 층화한 뒤, 각 층 내에서 확률비례추출) ○ 2차 추출: 가구(표본집계구 내에서 계통추출방식으로 10개 내외 가구 추출) ○ 3차 추출: 개인(생월법 ²⁾ 으로 적격 가구원 1인 선정)
조 사 기 간	- 2019년 10월 28일 ~ 12월 4일(38일간)

주 : 1) 통계자료를 제공하기 위해 만들어진 행정구역보다 작은 최소 통계서비스 구역으로, 사회동질성 지수(지목, 지가), 영상지수(면적, 둘레) 등을 고려하여 확정
 2) 19세 이상 가구원이 복수인 경우, 10월 1일 기준 생월이 가장 빨리 돌아오는 가구원을 표본 응답자로 선정

2019년 설문조사 응답자 구성비

구 분	연 령						소 계		
	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	(%, 명)		
성 별	남 성	9.0	8.4	9.8	10.1	7.1	5.1	49.6	1,313
	여 성	8.2	8.0	9.5	9.9	7.4	7.5	50.4	1,337
	소 계	17.2	16.4	19.3	20.0	14.5	12.6	100.0	2,650

□ (조사내용) 2019년 설문조사는 연속성 유지를 위해 2017년(지급수단)과 2018년(모바일금융서비스)에 실시한 설문조사 문항을 기본으로 하되, 지급결제 환경 변화를 반영하여 일부 문항을 조정

○ 「지급수단 이용행태」 조사 문항은 지급수단 특성(characteristics), 지급수단별 보유 여부(adoption), 이용(use) 건수 및 금액 등으로 구성

— 지급수단 유형을 ① 현금, ② 신용카드, ③ 체크·직불카드, ④ 계좌이체(인터넷뱅킹, 모바일뱅킹), ⑤ 선불카드 및 전자화폐, ⑥ 모바일카드*로 구분하여 문항별로 선별 제시

* 스마트폰의 USIM칩, 메모리, 앱 등에 카드 정보를 미리 저장하고 스마트폰으로 상품대금을 결제하는 서비스

— 현금사용 전망 및 가상통화(디지털통화)에 대한 인식도 함께 조사

○ 「모바일 금융서비스 이용행태」 조사 문항은 크게 모바일뱅킹*과 모바일지급**으로 나누어 조사를 진행하였으며, 모바일뱅킹은 일반은행과 인터넷전문은행 간 비교를 실시

* 스마트폰과 같은 모바일기기를 통한 거래은행의 계좌잔액 조회, 계좌이체, 거래내역 조회, 현금인출 등의 은행 서비스

** 스마트폰과 같은 모바일기기를 이용하여 온·오프라인에서 상품구매대금을 지급하기 위한 서비스

— 중요도가 낮은 일부 질문을 삭제하고 자금이체 시 본인인증방식(생체인증, 간편비밀번호) 등 지급결제 환경 변화와 관련된 새로운 문항은 추가

주요 설문 조사문항

구 분		조 사 문 항
응답자 특성		- 성별, 연령, 거주지, 직업, 소득수준 등
지 급 수 단 이 용 행 태	지급수단별 특성	- 지급수단별 안전성·수용성·비용·편리성, 지급수단 선택시 중요 고려사항, 지급수단별 만족도
	지급수단 보유	- 현금보유 현황, 현금인출 경로, 카드 보유 현황, 결제성 예금계좌 보유 현황, 지급수단 보안관련 사고 및 손실 경험
	지급수단 이용	- 구매금액별, 구매장소별 지급수단 이용비율 및 선호이유, 향후 현금사용 전망
	가상통화 인식	- 가상통화의 존재에 대한 인식 수준, 가상통화 이용 경험과 미이용 이유
모바일 금융서비스 이용행태		- 모바일뱅킹(일반은행, 인터넷전문은행), 모바일지급(간편결제, 간편송금 서비스) <공통 문항> - 최근 3개월 이내 이용 경험 및 빈도 - 서비스 이용 이유 및 미이용 이유 <개별 문항> - 모바일뱅킹 : 일반은행과 인터넷전문은행간 비교 - 간편결제 : 주 간편결제서비스 선택 이유 - 간편송금 : 모바일뱅킹 계좌이체 서비스와의 비교, 주 간편 송금서비스 선택이유

□ (조사방식) 조사대상자를 직접 방문하여 과거 일정기간 동안 이루어진 지급수단 및 모바일 금융서비스 이용행태를 대면 조사

설문조사 방식

		조사방식	조사대상	표본크기	기록방식
지급수단 이용행태	2019년	대면	전국 만 19세 이상 성인남녀	2,650명	방문 조사
	2017년			2,511명	
	2016년	대면·구매일지		2,500명	방문 조사·3일간 직접 일지 작성
	2015년	대면			방문 조사
	2014년	대면·구매일지			방문 조사·3일간 직접 일지 작성
모바일 금융서비스 이용행태	2019년	대면		2,650명	방문 조사
	2018년			2,597명	
	2017년			2,511명	
	2016년			2,500명	

II

지급수단 이용행태 조사결과

1 지급수단 특성에 대한 인식

- 지급수단별로 편리성, 안전성, 수용성 및 비용에 대한 소비자의 인식을 조사하고, 이를 기초로 종합만족도를 평가

지급수단 특성별 정의

- **편리성(convenience)**: 소지, 발급, 결제속도, 기록유지 및 관리 등에 있어 편리한 정도
- **안전성(security)**: 도난, 오용 등으로 인한 금전적 손실 및 개인정보 유출 등으로부터 안전한 정도
- **수용성(acceptance)**: 상점(온라인 상점 포함)에서 거절에 대한 우려 없이 지급수단이 수용되는 정도
- **비용(cost)**: 각종 수수료 등의 비용과 부가서비스를 모두 고려한 준비용(할인혜택 차감) 정도

- 종합만족도는 신용카드(80.8점), 현금(79.5점), 체크·직불카드(76.5점) 순으로 높았으며, 선불카드·전자화폐(52.3점)가 가장 낮은 것으로 평가

- 신용카드는 연회비, 할부이자 등 비용부담에도 불구하고 편리성(85.7점)에 힘입어 가장 높은 만족도를 시현

- 현금은 신용카드 및 체크·직불카드보다 편리성(75.1점)은 떨어졌으나, 안전성, 수용성, 비용 측면에서 가장 높은 평가를 획득

지급수단별 특성 및 종합만족도 평가¹⁾

(점)

지급수단	편리성	안전성	수용성	비용 ²⁾	종합만족도 (2019)	종합만족도 (2017)
현금	75.1	74.1	91.7	88.3	79.5	82.1
신용카드	85.7	70.4	81.7	54.6	80.8	78.0
체크·직불카드	81.7	70.4	78.8	67.3	76.5	74.5
계좌이체 (인터넷·모바일뱅킹)	63.5	65.1	67.9	61.4	64.0	55.6
선불카드·전자화폐	54.6	54.4	54.1	56.0	52.3	47.5
모바일카드 ³⁾	61.3	54.3	57.5	57.6	57.2	48.1

주: 1) 지급수단별 각 특성에 대해 1~5점을 부여한 후 100점 기준으로 환산

2) 점수가 높을수록 저비용 지급수단으로 평가되었음을 의미

3) 신용카드, 체크·직불카드 등의 정보를 스마트폰의 USIM칩, 메모리, 앱 등에 미리 저장하고 간편하게 상품대금을 결제하는 서비스

□ 한편, 응답자들은 지급수단의 편리성(40.3점)을 가장 중요한 요소로 인식하고 있었으며, 그 다음으로는 수용성(26.4점), 비용(24.2점) 및 안전성(9.1점)이 중요하다고 생각*하는 것으로 조사

* 2017년 대비 안전성(-3.1점), 수용성(-3.1점) 및 비용(-2.3점)을 중요하게 생각하는 인식이 낮아진 반면, 편리성(+8.6점)에 대한 인식은 상대적으로 크게 확대

○ 현금(36.9점), 신용카드(66.3점), 체크·직불카드(54.9점)는 편리성을, 계좌이체(31.6점)는 비용을 가장 중요한 요소로 인식

○ 선불카드·전자화폐(39.5점) 및 모바일카드(34.4점)는 가맹점 부족 등으로 인한 이용 제약 때문에 수용성을 가장 중요한 요소로 인식

지급수단 특성별 상대평가

지급수단		편리성	안전성	수용성	비용	합계
현금		36.9	18.0	28.5	16.6	100.0
신용카드		66.3	5.6	12.7	15.5	100.0
체크·직불카드		54.9	6.0	16.1	23.0	100.0
계좌이체 (인터넷·모바일뱅킹)		28.3	12.6	27.4	31.6	100.0
선불카드·전자화폐		24.1	5.7	39.5	30.8	100.0
모바일카드		31.1	6.9	34.4	27.6	100.0
단순평균	2019년	40.3	9.1	26.4	24.2	100.0
	(2017년)	31.7	12.2	29.5	26.5	100.0

(지급수단별 선호도)

□ 응답자들은 지급수단 중 신용카드(57.6%)를 가장 선호하였으며, 그 다음으로 현금(21.6%), 체크·직불카드(17.9%)를 선호하는 것으로 조사

○ 연령대별로는 70대 이상이 현금을, 30~60대가 신용카드를, 20대가 체크·직불카드를 가장 선호

○ 소득수준별로는 저소득층일수록 현금에 대한 선호도가 커지는 모습

지급수단 선호율

(%)

구분	1순위			1+2순위			
	현금	신용카드	체크·직불카드	현금	신용카드	체크·직불카드	
전체	21.6	57.6	17.9	58.4	79.0	46.0	
연령대별	20대	6.9	35.8	51.4	43.1	57.2	72.3
	30대	5.6	73.9	15.7	38.5	91.4	48.4
	40대	7.1	77.6	12.3	45.7	91.8	46.5
	50대	16.8	70.7	10.7	60.9	89.3	41.2
	60대	38.2	52.8	8.5	80.1	81.8	29.4
	70대 이상	73.5	20.4	5.7	95.8	52.9	32.7
소득수준별	2천만원 미만	59.2	28.2	11.4	88.1	58.4	35.3
	2~4천만원	20.2	59.4	17.5	56.7	83.2	45.7
	4~6천만원	10.6	67.6	19.0	50.5	83.4	49.1
	6천만원 이상	12.7	60.7	22.2	51.0	80.2	49.9

□ 선호 이유로는 현금과 신용카드 모두 '지급절차가 간단하고 지급속도가 빠르기 때문'이라는 응답이 각각 33.2%, 33.3%로 가장 높은 비중을 차지

○ 체크·직불카드는 '현금에 비해 보관 및 관리가 편리하기 때문(30.6%)', 계좌이체는 '여타 지급수단보다 안전하기 때문(24.9%)', 모바일카드는 '지급절차가 간단하고 지급속도가 빠르기 때문(38.8%)'을 주된 이유로 선택

지급수단별 주요 선호 이유 비중

(%)

선호 이유	현금	신용카드	체크·직불카드	계좌이체	모바일카드
지급절차가 간단하고 지급속도가 빠르기 때문	33.2	33.3	29.5	-	38.8
이용 규모를 파악하거나 기록이 용이하기 때문	12.4	13.1	24.4	23.0	13.5
여타 지급수단보다 안전하기 때문	11.1	6.5	7.5	24.9	6.8
모든 곳에서 거절 없이 사용이 가능하기 때문	31.2	1.4	2.8	19.6	-
소득공제, 할인혜택 등 경제적으로 이익이 크기 때문	7.5	10.5	9.4	6.3	8.4
신용카드 발급에 어려움이 있거나 카드 관련 비용이 과도하다고 생각하기 때문	3.1	-	1.7	5.5	-
현금에 비해 보관 및 관리가 편리하기 때문	-	32.6	30.6	-	23.5
최근 간편송금 등으로 지급절차가 간단해지고 지급속도가 빨라졌기 때문	-	-	-	19.7	-
실물카드 없이 모바일 기기만으로 결제가 가능하여 휴대성이 편리하기 때문	-	-	-	-	7.5

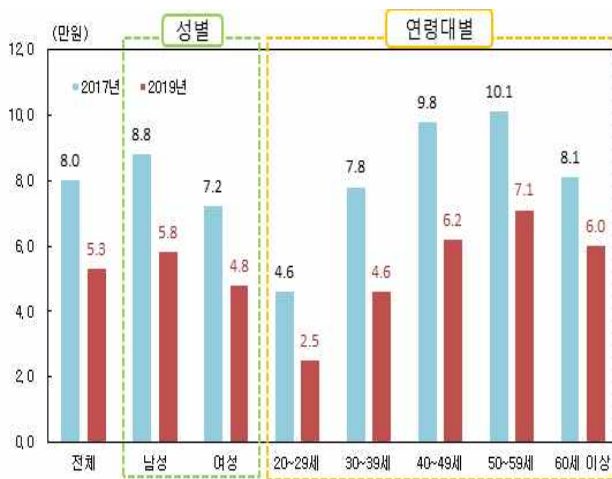
2 지급수단 보유 현황

가. 현금

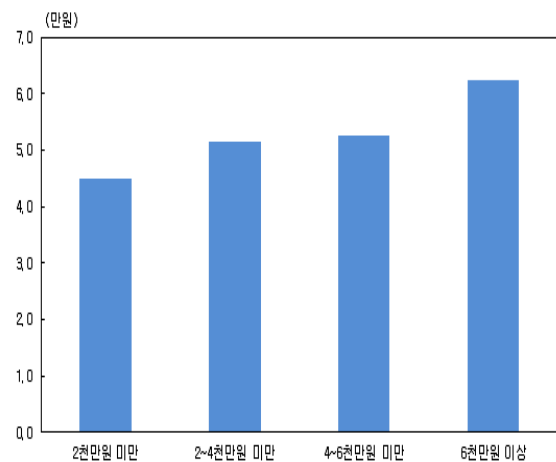
(1인당 현금 보유 금액)

- 조사 당시 개인이 지갑 속에 보유하고 있는 현금은 평균 5.3만원으로 2017년(8.0만원)에 비해 2.7만원 감소한 것으로 조사
 - 남성(5.8만원)이 여성(4.8만원)보다 많은 현금을 보유하고 있었으며, 2017년 대비 남녀 각각 3.0만원, 2.4만원 감소
 - 연령대별로는 모든 연령층에서 2017년에 비해 현금보유액이 줄어든 가운데, 50대가 7.1만원으로 가장 많은 현금을, 20대가 2.5만원으로 가장 적은 현금을 보유
 - 소득수준별로는 6천만원 이상이 6.2만원으로 가장 많은 현금을, 2천만원 미만이 4.5만원으로 가장 적은 현금을 보유하는 등 소득수준이 높을수록 현금보유액도 커지는 모습

1인당 현금 보유 금액



소득수준별 1인당 현금 보유액



(현금인출 횟수 및 금액)

- CD/ATM을 이용하여 현금을 인출(최근 한달 기준)한다고 응답한 비율(90.2%)이 금융기관 창구 인출(25.3%), 용돈 등을 통한 현금확보(23.1%)를 크게 상회하는 것으로 조사
 - 월평균 인출횟수 및 회당 평균 인출금액의 경우에도 CD/ATM이 각각 3.3회, 15.9만원으로 가장 큰 것으로 파악
 - 연령대별로는 전 연령대에서 CD/ATM을 통한 인출 횟수가 가장 많은 가운데, 60대 이상 연령대에서는 금융기관 창구 인출이 타 연령대에 비해 상대적으로 많은 모습
 - 20대의 경우 용돈 등을 통한 현금확보가 타 연령대에 비해 많았으며, 50대 이상 연령대에서는 금융기관 창구를 통한 회당 인출금액이 전체 평균을 상회

수단별 현금인출 횟수 및 금액

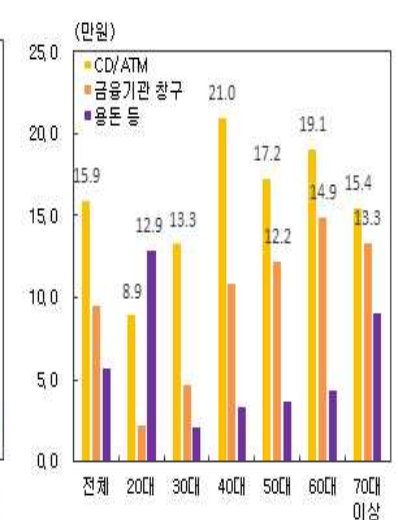
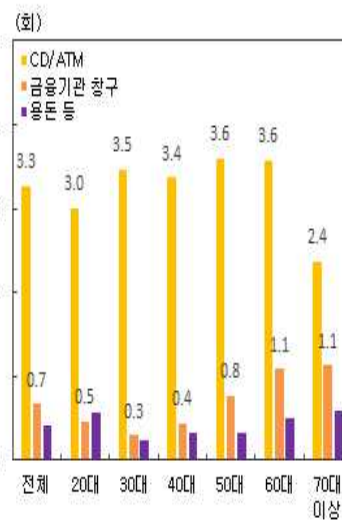
		(% , 회, 만원)		
		CD/ATM	금융기관 창구	용돈 등
2019년	이용* 비율	90.2	25.3	23.1
	횟수 (월평균)	3.3	0.7	0.4
	회당 인출액	15.9	9.5	5.7
2017년	이용* 비율	90.2	33.7	15.3
	횟수 (월평균)	3.0	0.6	0.3
	회당 인출액	14.7	20.3	16.3

* 중복응답 가능

연령대별 현금인출 횟수 및 금액

(인출횟수)

(인출금액)



나. 결제성예금계좌

(결제성예금계좌 보유 여부 및 개수)

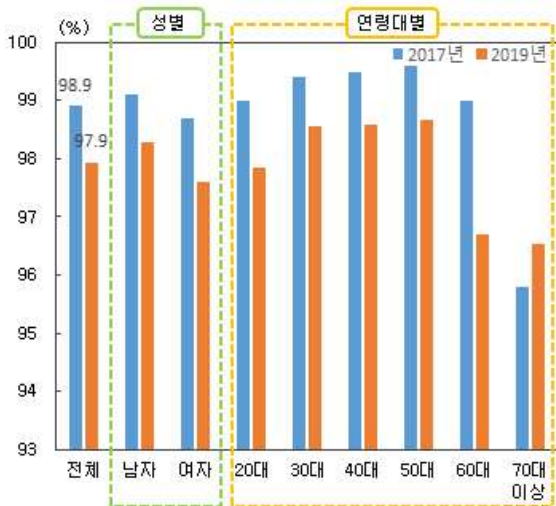
□ 응답자 대부분(97.9%)이 은행 등 예금취급기관에 결제성예금계좌*를 보유하고 있었으나, 보유비율은 2017년(98.9%)에 비해 소폭 하락한 것으로 조사

* 수시 입출금이 가능한 은행 또는 비은행예금취급기관의 요구불예금 또는 저축성예금 등

○ 은행에 결제성예금계좌를 보유하고 있는 비율이 91.3%로 가장 높았고, 그 다음으로 기타 예금취급기관(50.2%), 우체국(16.9%), 증권사(5.2%), 저축은행(2.7%) 순

○ 70대 이상의 경우 증권사 계좌 보유 비율(0.1%)이 타 연령대에 비해 크게 낮은 모습

결제성예금계좌 보유율



기관별 결제성예금계좌 보유율

구분	예금취급기관	기관별 (%)				
		은행	우체국	저축은행	증권사	기타 예금취급기관 ¹⁾
전체	97.9	91.3	16.9	2.7	5.2	50.2
남성	98.3	92.0	15.6	3.6	8.0	50.1
여성	97.6	90.5	18.2	1.8	2.4	50.4
20대	97.9	95.6	7.5	0.7	1.5	26.7
30대	98.5	97.7	14.9	2.7	7.5	43.5
40대	98.6	94.3	19.7	2.9	9.9	51.2
50대	98.7	93.2	18.6	3.7	5.7	60.3
60대	96.7	87.6	21.9	3.9	4.5	62.9
70대 이상	96.5	72.9	19.8	2.0	0.1	59.2

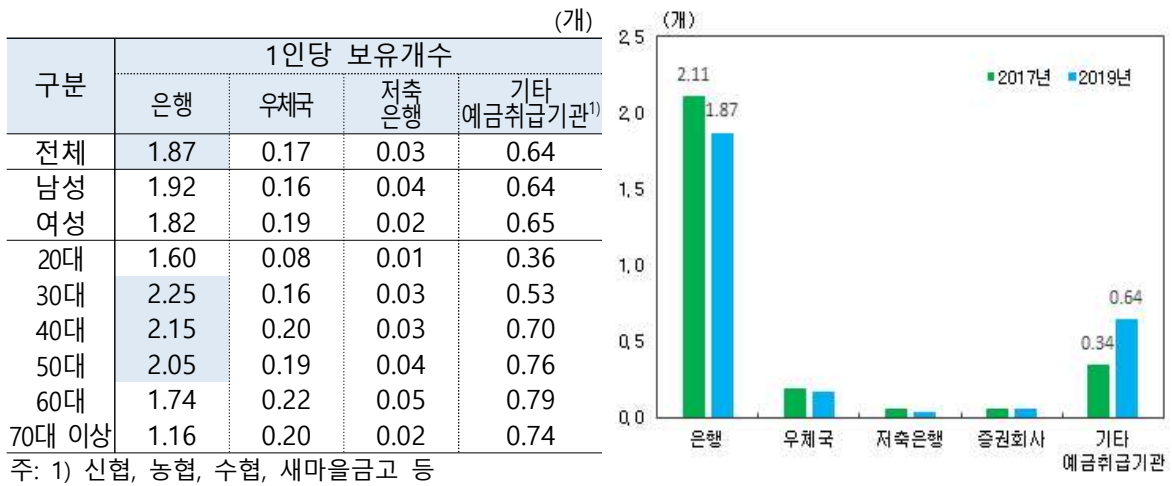
주: 1) 신탁, 농협, 수협, 새마을금고 등

□ 기관별 1인당 결제성예금계좌 수를 보면, 은행이 가장 많고(1.87개), 우체국(0.17개), 저축은행(0.03개) 및 기타 예금취급기관(0.64개)은 상대적으로 많지 않은 것으로 조사

○ 2017년에 비해 은행의 1인당 결제성예금계좌 보유개수는 감소(2.11개 → 1.87개)한 반면, 기타 예금취급기관의 경우는 증가(0.34개 → 0.64개)

- 연령대별로 보면 30~50대의 은행 계좌 보유개수가 타 연령대에 비해 많았으며, 기타 예금취급기관의 경우에는 연령대가 높아질수록 보유개수가 늘어나는 모습

기관별 결제성예금계좌 보유개수

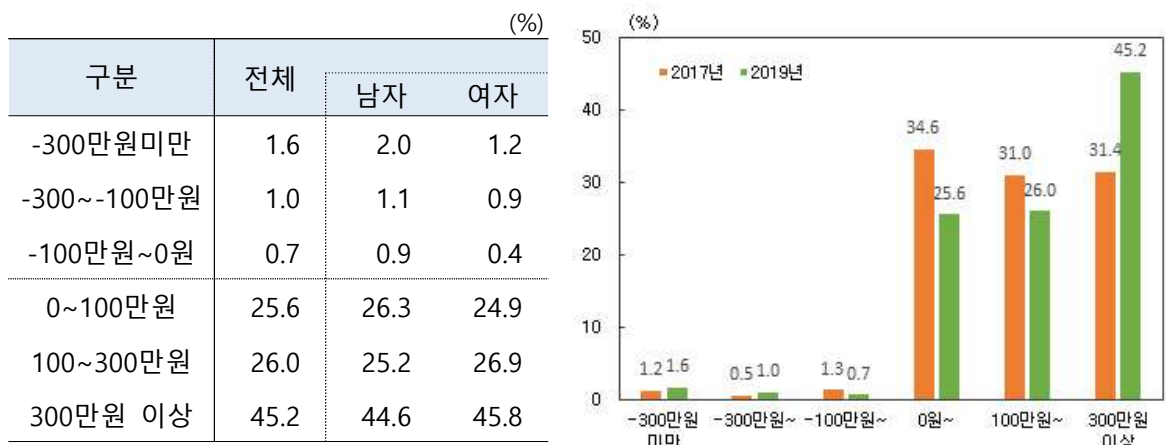


(결제성예금계좌 보유 잔액)

- 결제성예금의 월평균 잔액은 '300만원 이상'이 45.2%로 가장 높았고, 그 다음으로 '100~300만원'이 26.0%, '100만원 미만'이 25.6% 수준인 것으로 조사

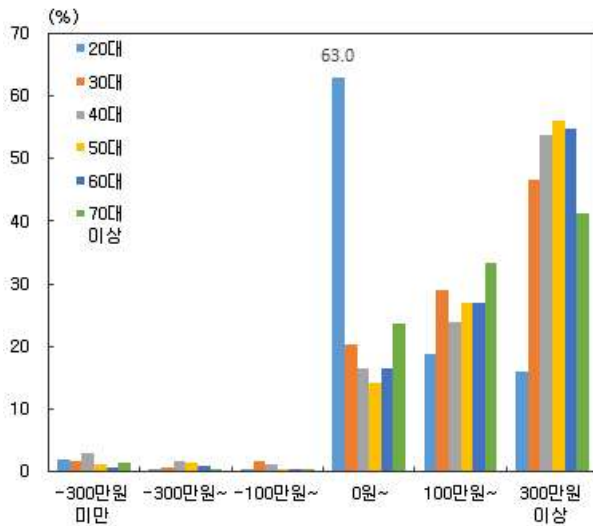
- 2017년에 비해 '300만원 이상'으로 응답한 비중이 크게 상승(31.4% → 45.2%)한 반면, '100만원 미만' 및 '100~300만원'은 하락

결제성예금의 월평균 잔액

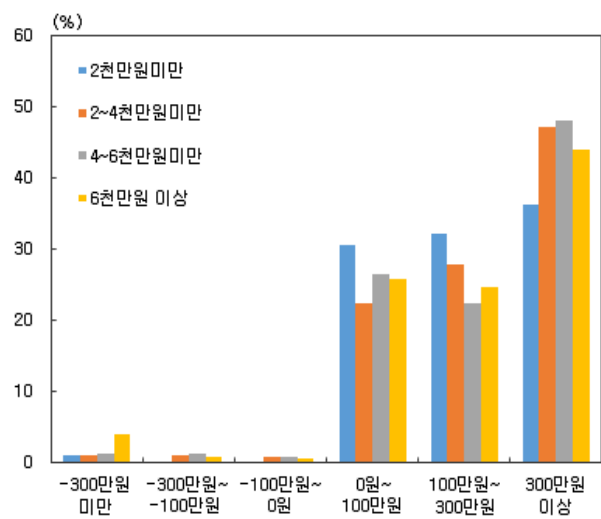


- 연령대별로는 20대의 '100만원 미만' 응답 비율(63.0%)이 현저히 높은 가운데, 30대 이상 전 연령대에서는 '300만원 이상' 응답이 가장 높은 비율을 차지
- 소득수준별로는 대체로 고소득일수록 예금 잔액이 커지는 모습

연령별 결제성예금 잔액



소득수준별 결제성예금 잔액



다. 지급카드

- 지급카드별 보유장수는 신용카드 2장, 체크·직불카드 1장을 보유한 비중이 각각 29.7%, 50.1%인 것으로 조사
 - 1인당 지급카드 보유장수는 신용카드 및 체크·직불카드가 각각 2.22장, 1.34장, 모바일카드가 1.24장, 선불카드·전자화폐가 1.12장 수준
 - 실제 지급카드 사용장수(지급카드 보유자 기준)는 지급카드별로 보유장수 대비 0.13~0.41장 적은 것으로 파악
- 개인의 카드 종류별 보유비율은 신용카드 및 체크·직불카드가 각각 81.3% 및 68.8%로 비교적 높았고, 모바일카드는 17.8%, 선불카드·전자화폐는 8.7%로 조사

- 2017년 대비 신용카드, 체크·직불카드 및 선불카드·전자화폐 보유비율은 상승한 반면, 모바일카드 보유비율은 하락

지급카드 보유장수 비중

지급카드별 보유비율 및 1인당 보유장수

개수	신용카드	체크·직불카드	모바일카드	구분			2017년			2019년		
				보유비율	1인당보유	1인당사용	보유비율	1인당보유	1인당사용			
0	18.7	31.2	82.2	신용카드	80.2	2.07	1.70	81.3	2.22	1.81		
1	24.0	50.1	14.0	체크·직불카드	66.0	1.38	1.16	68.8	1.34	1.10		
2	29.7	15.2	3.4	모바일카드	19.5	1.34	1.20	17.8	1.24	1.11		
3	18.7	2.6	0.4	선불카드·전자화폐	2.9	1.08	0.85	8.7	1.12	0.97		
4	5.0	0.5	0.1									
5장 이상	3.9	0.4	-									

- 연령대별 지급카드 보유비율을 보면 30~70대는 신용카드를, 20대는 체크·직불카드를 가장 많이 보유하는 것으로 조사

지급카드별 보유율

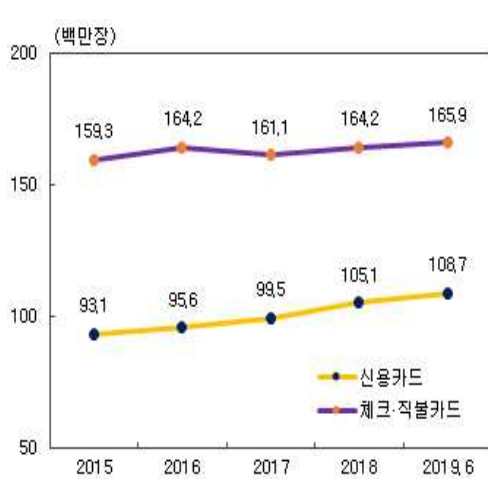
구분	신용카드	체크·직불카드	모바일카드	선불카드·전자화폐	
전체	81.3	68.8	17.8	8.7	
성별	남성	81.9	70.6	18.9	9.3
	여성	80.6	67.0	16.8	8.2
연령	20대	55.9	91.7	32.6	18.8
	30대	93.7	80.0	37.3	10.0
	40대	95.8	74.5	21.6	8.7
	50대	93.8	67.5	6.5	3.5
	60대	88.1	54.3	4.5	5.6
	70대 이상	49.7	33.3	0.0	5.3

<참고 1>

국내 카드 발급장수

- 2019.6월말 기준 신용카드 및 체크·직불카드 발급장수는 각각 108.7백만장, 165.9백만장 수준
 - 2018년말에 비해 직불카드 발급장수는 감소(-0.4백만장)한 반면, 신용카드(+3.6백만장) 및 체크카드(+2.1백만장)는 증가
- 경제활동인구 1인당 신용카드와 체크·직불카드 발급장수는 각각 3.9장과 5.9장 수준

카드 발급 장수



주: 1) 경제활동인구 1인당 발급 장수
 자료: 한국은행, 여신금융협회

		(백만장, 장)				
		2015	2016	2017	2018	2019.6
총 발급 장수	신용카드	93.1	95.6	99.5	105.1	108.7
	(휴면카드제외)	84.8	87.1	91.5	96.6	98.8
	체크·직불카드	159.3	164.2	161.1	164.2	165.9
	체크카드 직불카드	115.4 43.9	120.3 44.0	127.3 33.8	131.1 33.1	133.2 32.7
1인당 발급 장수 ¹⁾	신용카드	3.4	3.5	3.6	3.8	3.9
	(휴면카드제외)	3.1	3.2	3.3	3.5	3.5
	체크·직불카드	5.8	6.0	5.8	5.9	5.9
	체크카드 직불카드	4.2 1.6	4.4 1.6	4.6 1.2	4.7 1.2	4.7 1.2

3 지급수단 이용행태*

* 2019년 조사부터 오프라인(상점)과 온라인(인터넷, 모바일)으로 구분하여 조사

(이용경험)

□ 최근 1년간 각 지급수단 이용 경험(중복 가능)을 보면, 전체 응답자 중 96.5%가 현금을 이용한 경험이 있으며, 신용카드 이용 경험자 비중은 81.0%, 체크·직불카드는 54.4%, 계좌이체는 32.9%로 조사

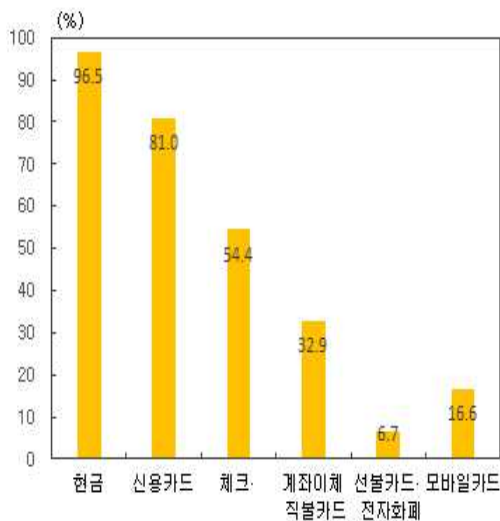
○ 신용카드 및 체크·직불카드 모두 온라인보다 오프라인에서 더 많이 이용

□ 지급수단 이용은 연령대별로 차별화되는 모습

○ 20대는 체크·직불카드를, 30~50대는 신용카드를, 60~70대는 현금을 상대적으로 많이 이용

○ 70대 이상의 경우 현금 이용이 압도적으로 높은 반면, 비현금 지급수단 이용은 전체 평균을 크게 하회

지급수단별 이용률

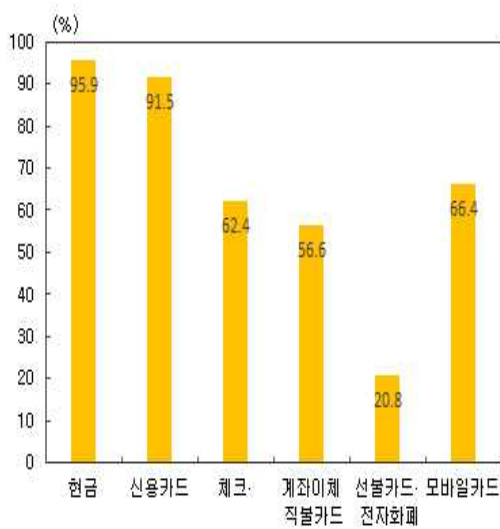


구분		현금	신용카드	계좌이체	체크·직불카드	선불카드·전자화폐	모바일카드
전체		96.5	81.0	32.9	54.4	6.7	16.6
장소별	오프라인	96.5	79.2	-	52.7	6.5	13.7
	온라인	-	63.5	32.9	22.2	1.1	10.3
성별	남성	96.5	81.6	32.3	56.1	7.3	17.7
	여성	96.4	80.4	33.4	52.7	6.2	15.4
연령대별	20대	93.6	58.4	36.9	82.9	15.0	30.2
	30대	95.7	93.6	39.7	62.4	9.8	32.7
	40대	96.4	95.8	41.5	59.6	7.2	19.6
	50대	96.8	92.8	35.9	49.8	2.6	7.6
	60대	98.1	87.3	25.1	39.2	2.7	4.9
	70대 이상	99.1	46.6	9.4	21.8	2.0	0.0

(향후 이용의향)

- 지급수단별로 향후 이용의향을 질문한 결과, 현금, 신용카드, 모바일카드, 체크·직불카드 순으로 이용할 의향이 있다고 응답
- 신용카드는 20~50대에서, 모바일카드는 20~40대에서 높은 이용의향을 표시

지급수단별 이용의향률

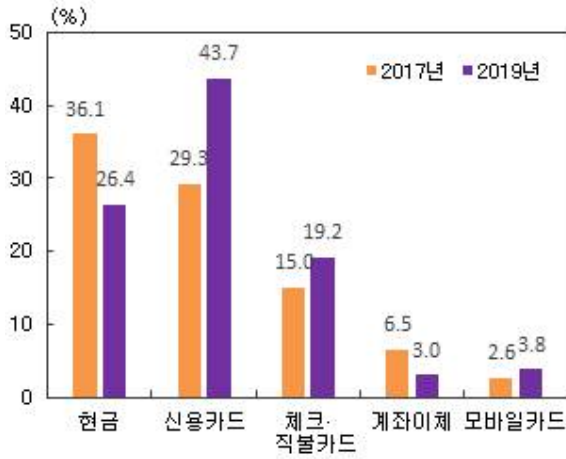


구분		현금	신용카드	계좌이체	체크·직불카드	선불카드·전자화폐	모바일카드
전체		95.9	91.5	56.6	62.4	20.8	66.4
장소별	오프라인	95.9	86.9	-	49.6	19.4	63.8
	온라인	-	74.4	56.6	50.2	14.3	32.6
성별	남성	95.9	93.1	58.3	64.5	22.2	68.4
	여성	95.9	89.9	55.0	60.3	19.5	64.3
연령대별	20대	88.4	99.5	67.0	91.2	38.3	77.2
	30대	98.9	99.8	70.1	77.6	29.9	80.2
	40대	99.0	99.5	72.2	72.6	23.2	77.1
	50대	99.1	96.8	57.7	56.2	13.7	66.4
	60대	97.3	85.9	41.6	43.0	11.5	55.5
	70대 이상	91.0	55.6	16.5	19.8	3.7	29.5

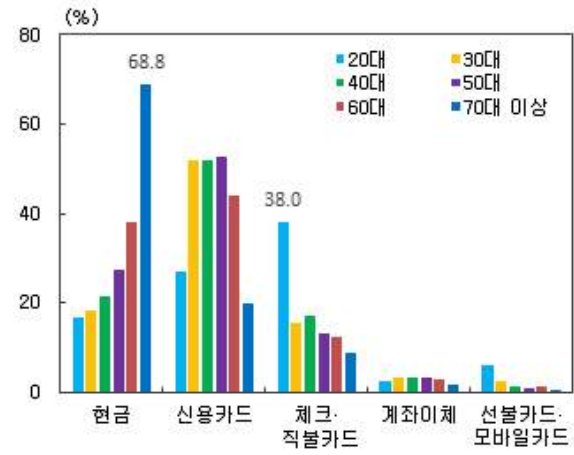
(지급수단별 이용 비중)

- (전수 기준) 가장 많이 이용되는 지급수단으로는 신용카드(43.7%)를 꼽았으며, 이어 현금(26.4%), 체크·직불카드(19.2%)를 선택
- 2017년 대비 현금(36.1% → 26.4%) 및 계좌이체(6.5% → 3.0%) 이용 비중은 축소된 반면, 신용카드(29.3% → 43.7%) 및 체크·직불카드(15.0% → 19.2%) 이용 비중은 확대
- 연령대별로는 70세 이상이 현금을, 30~60대가 신용카드를, 20대가 체크·직불카드 및 선불카드·전자화폐를 상대적으로 많이 이용

지급수단별 이용비중
(건수 기준)



연령대별 지급수단 이용비중
(건수 기준)

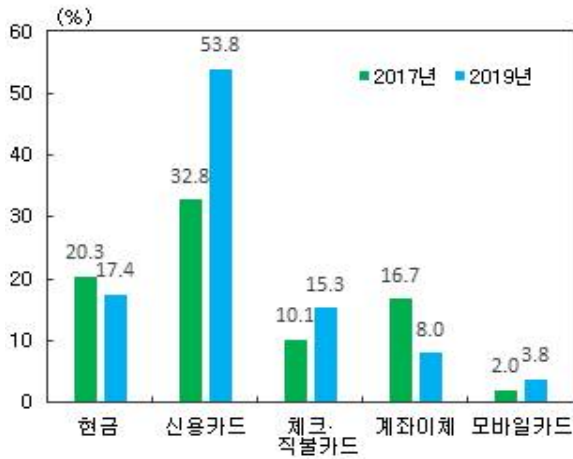


지급수단별 이용비중
(건수 기준)

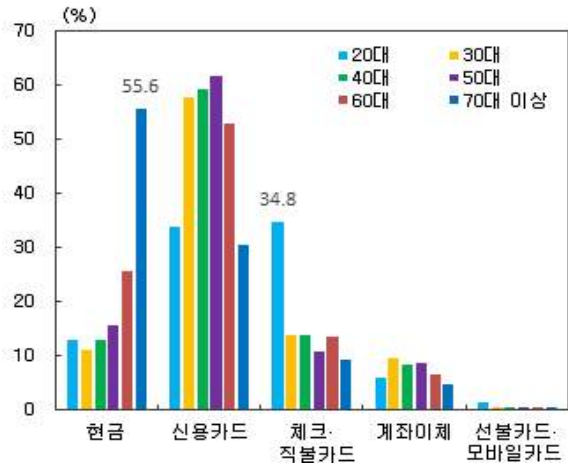
구분		현금	신용카드	체크·직불카드	모바일카드	계좌이체	선불카드·전자화폐	기타
전체		26.4	43.7	19.2	3.8	3.0	2.5	1.3
성별	남성	24.9	43.7	20.0	4.5	2.8	2.8	1.4
	여성	28.0	43.8	18.3	3.2	3.3	2.2	1.3
연령	20대	16.9	26.9	38.0	7.0	2.5	6.1	2.6
	30대	18.4	51.8	15.7	6.0	3.4	2.6	2.1
	40대	21.5	51.9	17.0	3.6	3.5	1.4	1.0
	50대	27.5	52.6	13.2	1.5	3.3	1.0	0.8
	60대	38.0	43.8	12.4	1.4	2.8	1.5	0.2
	70대 이상	68.8	20.0	8.8	0.0	1.5	0.7	0.0

- (금액 기준) 가장 많이 이용되는 지급수단으로는 신용카드(53.8%)를 꼽았으며, 이어 현금(17.4%), 체크·직불카드(15.3%), 계좌이체(8.0%)를 선택
- 2017년 대비 신용카드(32.8% → 53.8%) 및 체크·직불카드(10.1% → 15.3%) 이용비중은 확대된 반면, 현금(20.3% → 17.4%) 및 계좌이체(16.7% → 8.0%) 이용비중은 축소
- 연령대별로는 70세 이상이 현금을, 30~60대가 신용카드를, 20대가 체크·직불카드를 상대적으로 많이 이용

지급수단별 이용비중
(금액 기준)



연령별 지급수단 이용비중
(금액 기준)



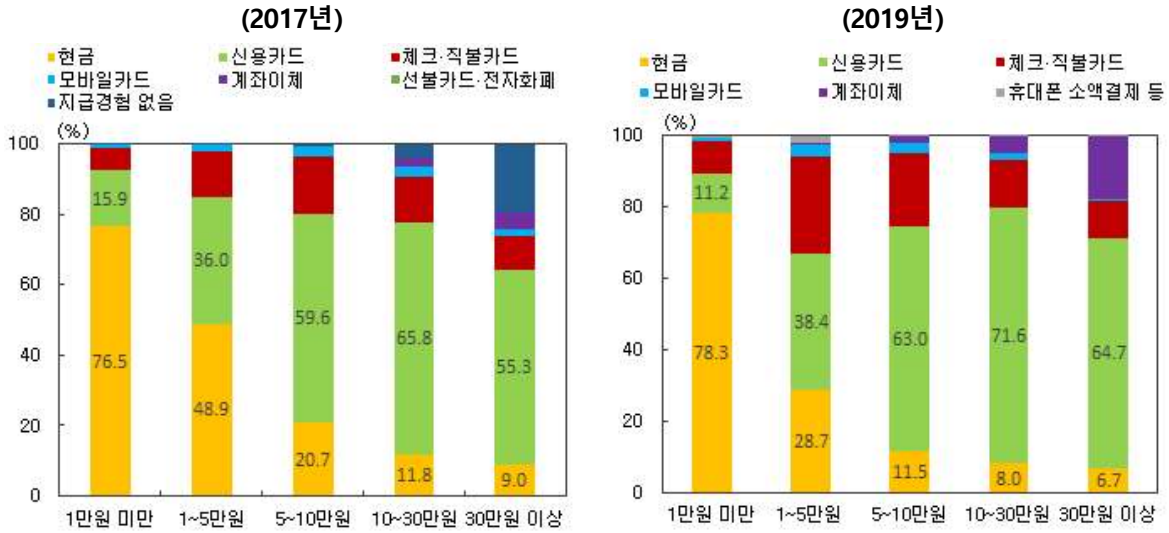
지급수단별 이용비중
(금액 기준)

구분		현금	신용카드	체크·직불카드	모바일카드	계좌이체	선불카드·전자화폐	기타
전체		17.4	53.8	15.3	3.8	8.0	0.5	1.3
성별	남성	16.6	52.8	16.1	4.3	8.4	0.5	1.3
	여성	18.2	54.8	14.5	3.3	7.5	0.4	1.3
연령	20대	12.8	33.8	34.8	8.2	6.0	1.5	2.9
	30대	11.0	57.8	13.7	5.5	9.6	0.4	2.0
	40대	12.9	59.2	13.8	4.0	8.5	0.4	1.2
	50대	15.5	61.8	10.8	2.3	8.7	0.3	0.7
	60대	25.7	52.9	13.4	1.1	6.7	0.2	0.2
	70대 이상	55.6	30.5	9.2	0.0	4.6	0.1	0.0

(구매금액대별 지급수단 이용)

- 구매금액대별 지급수단 이용비중(전수 기준)을 보면 '1만원 미만'을 제외한 모든 금액대에서 신용카드가 가장 높은 비중을 차지하는 것으로 조사
- 1만원 미만의 소액거래에서는 현금(78.3%)을 가장 많이 이용
- 2017년에 비해 현금 이용은 1만원 미만을 제외한 전 금액대에서 줄어든 반면, 신용카드 이용은 1만원 미만을 제외한 전 금액대에서 확대

구매금액대별 지급수단 이용비중 (건수기준)



(구매 장소별 이용비중)

□ 오프라인의 경우 전통시장(78.5%)과 소매점·매장·슈퍼마켓(41.6%)에서는 현금을, 이외의 모든 장소에서는 신용카드를 가장 많이 이용하는 것으로 조사

구매장소별 지급수단 이용비중 (오프라인, 건수기준)

	현금	신용카드	체크·직불카드	모바일카드	계좌이체	휴대폰 소액결제, 상품권 등	이용경험 없음
편의점	31.4	40.9	18.6	2.9	-	0.6	5.6
대형마트·백화점	8.7	69.9	15.3	1.6	-	-	4.5
전통시장	78.5	6.1	2.6	0.2	0.1	0.3	12.2
소매점·매장·슈퍼마켓	41.6	38.5	17.7	1.0	-	0.2	1.0
음식점·커피숍	16.4	58.7	20.1	3.7	-	0.3	0.8
병원·약국	17.2	56.1	21.0	2.0	-	-	3.7
교통수단	10.8	59.1	21.8	2.4	-	-	5.9
학원	3.1	17.8	4.2	0.3	2.7	-	72.0
문화공간	5.3	46.5	15.8	2.8	-	0.9	28.8
주유소	2.2	51.9	6.4	0.4	-	-	39.1

□ 온라인의 경우 세금납부 시에만 계좌이체(37.5%)를 가장 많이 이용하고, 그 외에는 신용카드를 가장 많이 이용

구매장소별 지급수단 이용비중
(온라인, 건수기준)

	신용카드	체크·직불카드	모바일카드	계좌이체	휴대폰 소액결제, 상품권 등	이용경험 없음
온라인쇼핑몰	47.2	9.7	2.9	5.0	1.3	33.9
TV홈쇼핑	43.8	3.9	0.6	3.7	-	47.9
세금납부	14.8	3.2	0.4	37.5	-	44.1
온라인티켓	36.4	11.4	2.5	2.4	1.5	45.8
모바일콘텐츠	20.9	7.8	3.8	0.8	4.0	62.6

4 지급수단 관련 사고 및 손실

□ 최근 1년 이내에 지급수단의 분실, 도난 및 위변조, 보이스피싱 등의 사고, 개인정보 유출 및 부당이용 시도를 경험했다고 응답한 비율은 7.3%로 조사*

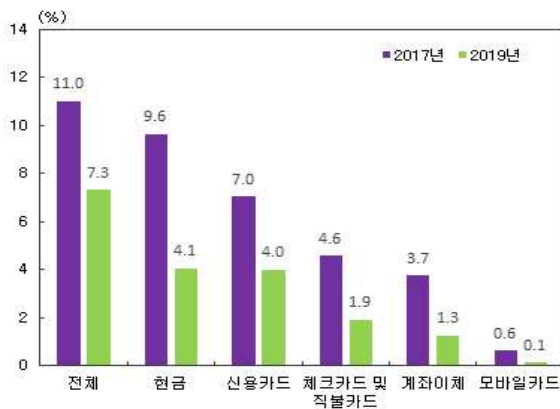
* 2017년 11.0%에 비해 3.7%p 하락

○ 지급수단별로는 현금 관련 사고 및 손실 경험이 가장 많았으며(4.1%), 이어 신용카드(4.0%), 체크·직불카드(1.9%), 계좌이체(1.3%) 순

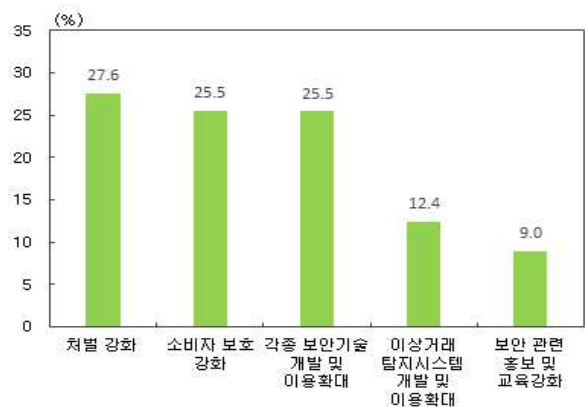
□ 보안 관련 사고 및 손실을 최소화하기 위한 과제로서 응답자의 27.6%가 '사기, 해킹 등에 대한 처벌 강화'가 가장 필요하다고 답변

○ 이 외에도 '사기발생 시 보상 등 소비자 보호 강화'(25.5%) 및 '각종 보안 기술 개발 및 이용 확대'(25.5%)가 필요하다고 응답

지급수단별 사고 및 손실 경험률



사고 및 손실 최소화를 위한 우선 과제



5 향후 현금 사용량에 대한 예상

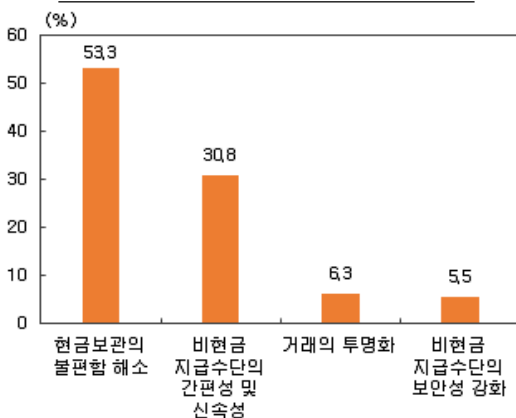
- 향후 현금 사용과 관련하여 응답자의 59.2%가 사용량에 변화가 없을 것이라고 응답하였으며, 감소할 것이라는 응답자는 38.5%를 차지
- 20~40대 응답자의 40% 이상이 향후 현금사용량이 감소할 것이라고 응답하였으며, 연령대가 높아질수록 향후 현금사용량에 변화가 없을 것이라고 예상하는 비중이 상승

향후 현금 사용량 증감 예상

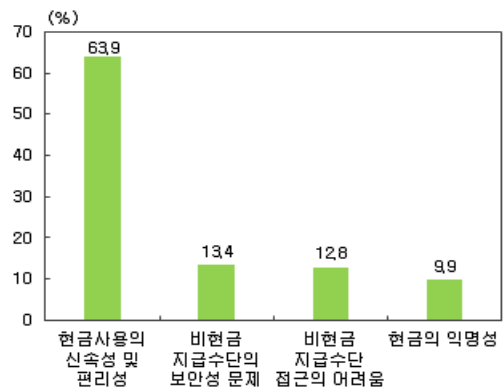
구분		향후 현금 사용량 증감 예상 (%)		
		증가	감소	변화 없음
전체		2.3	38.5	59.2
연령대별	20대	2.2	44.0	53.8
	30대	1.5	48.3	50.3
	40대	1.1	41.0	57.9
	50대	2.4	39.3	58.3
	60대	3.6	36.0	60.4
	70대 이상	3.3	16.3	80.5

- 향후 현금사용량이 감소할 것으로 예상하는 이유로는 '현금 보관의 불편함 해소'가 53.3%로 가장 많았고, 이어 '비현금 지급수단의 간편성 및 신속성'이 30.8%를 차지
- 현금사용량이 증가할 것으로 예상하는 이유로는 '현금사용의 신속성 및 편리성'(63.9%)을 가장 많이 꼽았으며, 이어 '비현금 지급수단의 보안성 문제'(13.4%), '비현금 지급수단 접근의 어려움'(12.8%)을 선택

현금 사용량 감소 예상 이유



현금 사용량 증가 예상 이유



Ⅲ

모바일금융서비스 이용행태 조사결과

1 모바일 뱅킹서비스 이용행태

가. 일반은행*의 모바일 뱅킹서비스

* 인터넷전문은행(카카오뱅크, 케이뱅크)을 제외한 시중은행, 특수은행 등을 포함

(이용여부)

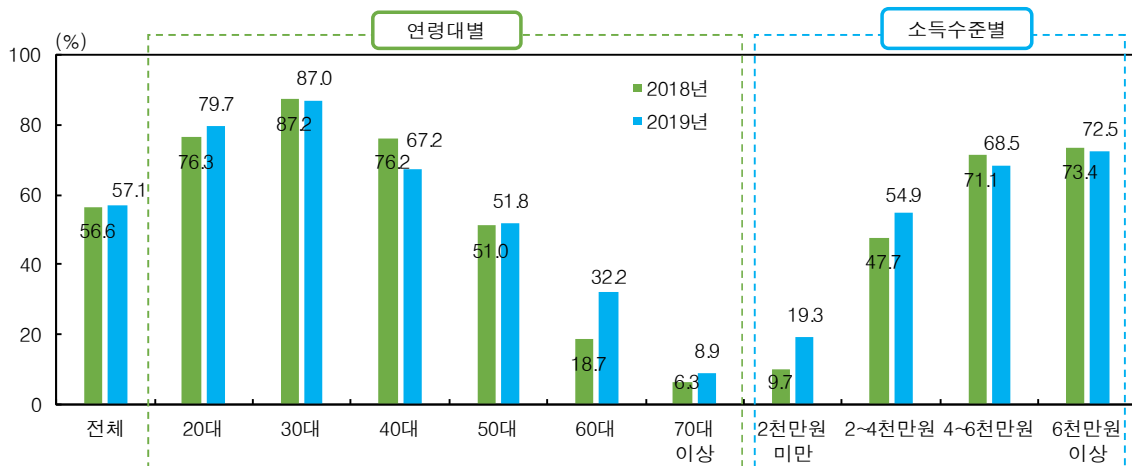
□ 전체 조사대상자 중 최근 3개월 내 일반은행의 모바일 뱅킹서비스를 이용한 응답자의 비율은 57.1%로 전년대비 0.4%p 상승

○ 연령대별로는 30~40대에서 하락한 반면, 60대에서 큰 폭으로 상승 (18.7% → 32.2%)

○ 소득별로는 4천만원을 기준으로 상위소득 가구에서는 하락한 반면, 하위 소득 가구에서는 상승

일반은행의 모바일 뱅킹서비스 이용비율

(N=2,650)



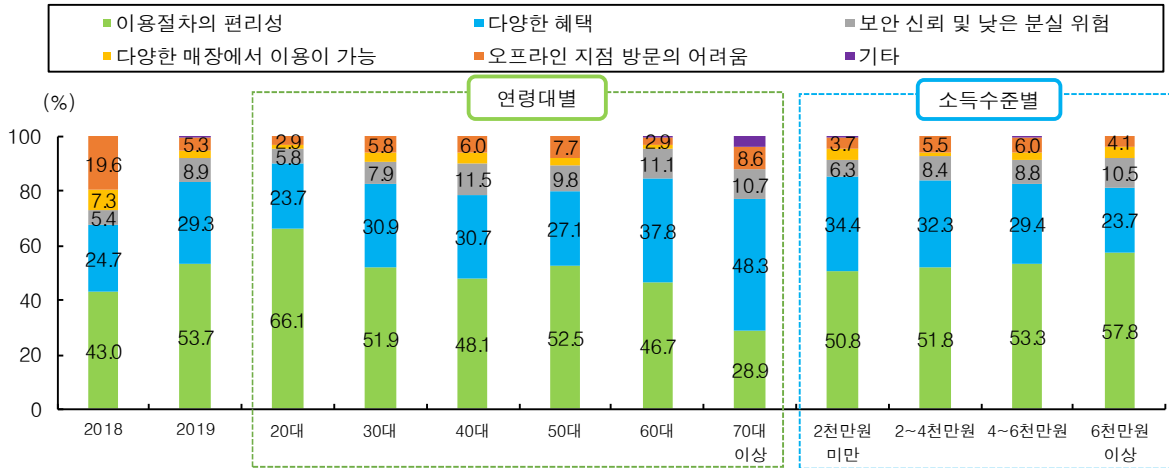
(이용이유)

□ 모바일 뱅킹서비스를 이용하는 이유로는 지난해와 마찬가지로 '편리한 이용절차'가 53.7%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 '다양한 혜택'(29.3%)이 주요 요인인 것으로 조사

- '편리한 이용절차'는 70대 이상을 제외한 모든 연령대 및 모든 소득수준에서 가장 주요한 요인으로 작용

일반은행의 모바일 뱅킹서비스 이용이유

(N=1,512)

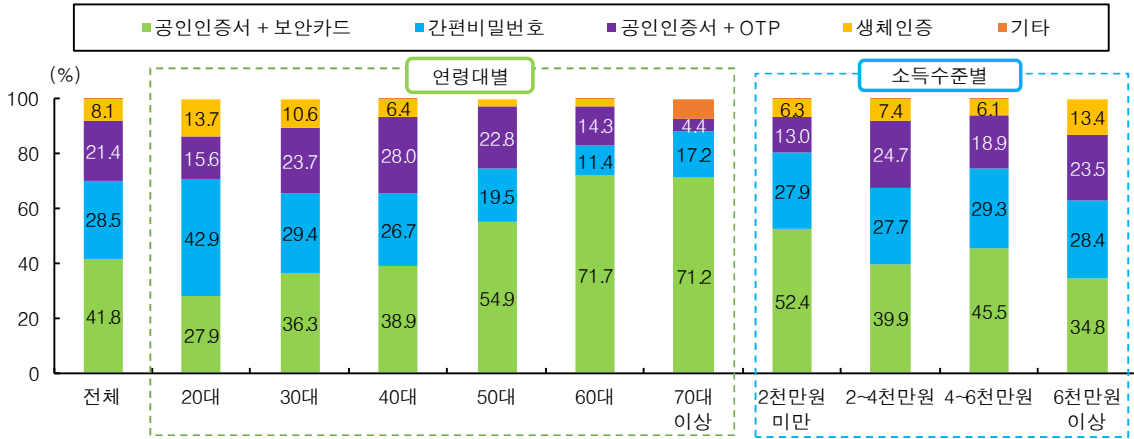


(자금이체 시 주 사용 본인인증 방법)

- 자금이체 시 가장 많이 사용하는 본인인증 방법으로는 공인인증서와 함께 보안카드를 이용하는 비율이 41.8%로 가장 높았고, 이어 간편비밀번호 (28.5%), 공인인증서 + OTP 이용(21.4%) 순으로 응답
- 연령대별로는 20대의 경우 간편비밀번호를, 그 외 연령대의 경우 공인인증서 + 보안카드를 이용하는 비율이 가장 높은 모습
- 소득별로는 모든 구간에서 공인인증서 + 보안카드를 가장 많이 이용

자금이체시 주 사용 본인인증 방법

(N=1,512)

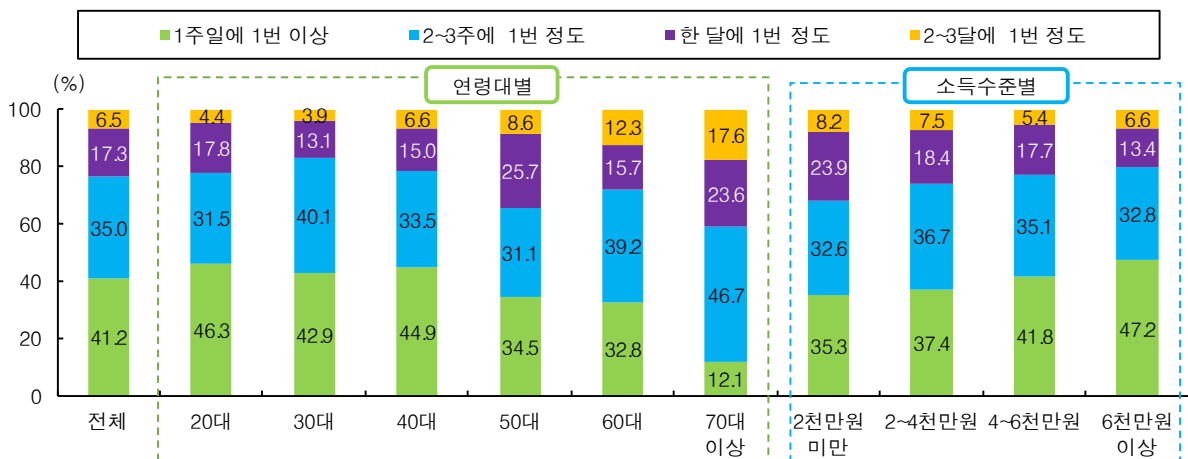


(이용빈도)

- 일주일에 1번 이상 모바일 뱅킹서비스를 이용한다는 응답자가 41.2%로 가장 많았으며, 이어 2~3주일에 1번 정도가 35.0%, 한 달에 1번 정도가 17.3%인 것으로 조사
- 연령대별로는 20~50대의 경우 일주일에 1번 이상, 60대 이상의 경우 2~3주일에 1번 정도 이용한다는 응답자가 가장 많은 모습
- 소득별로는 모든 구간에서 일주일에 1번 이상 이용하는 응답자가 가장 많은 모습

일반은행의 모바일 뱅킹서비스 이용빈도

(N=1,512)

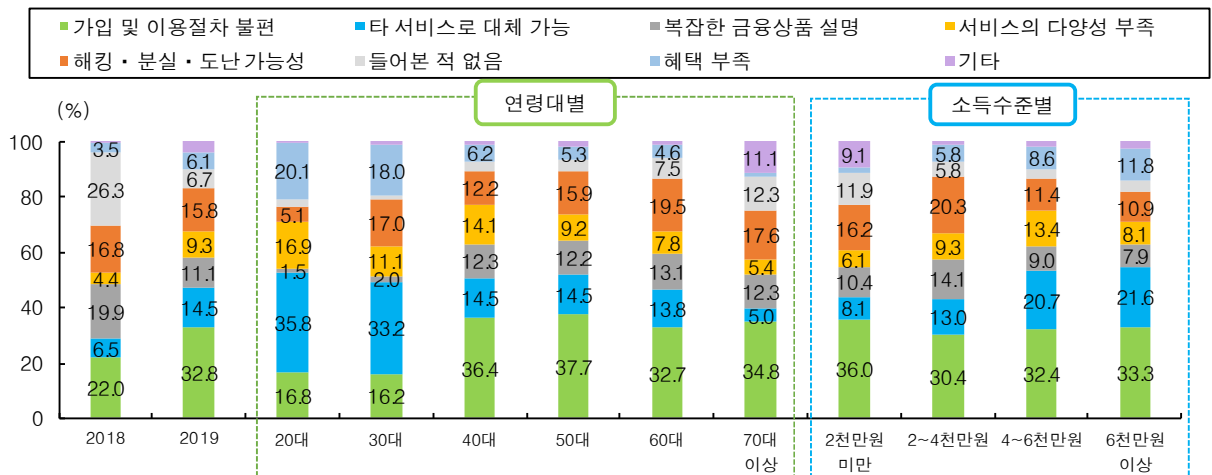


(미이용 이유)

- 모바일 뱅킹서비스를 이용하지 않는 이유로는 '서비스 가입 및 이용절차 불편'이 32.8%로 가장 많았으며, 이어 '해킹·분실·도난 가능성'(15.8%), '타 서비스로 대체 가능'(14.5%) 순으로 응답
- 2018년도 조사에서는 '들어본 적 없음'이 26.3%로 가장 많았으나, 2019 년도에는 동 비중이 6.7%로 크게 축소
- 연령대별로는 20~30대의 경우 '타 서비스로 대체 가능'이, 40대 이상의 경우 '가입 및 이용절차 불편'이 가장 주요한 미이용 요인으로 작용
- 소득별로는 모든 구간에서 '가입 및 이용절차 불편'을 주 요인으로 선택

일반은행의 모바일 뱅킹서비스 미이용 이유

(N=1,138)



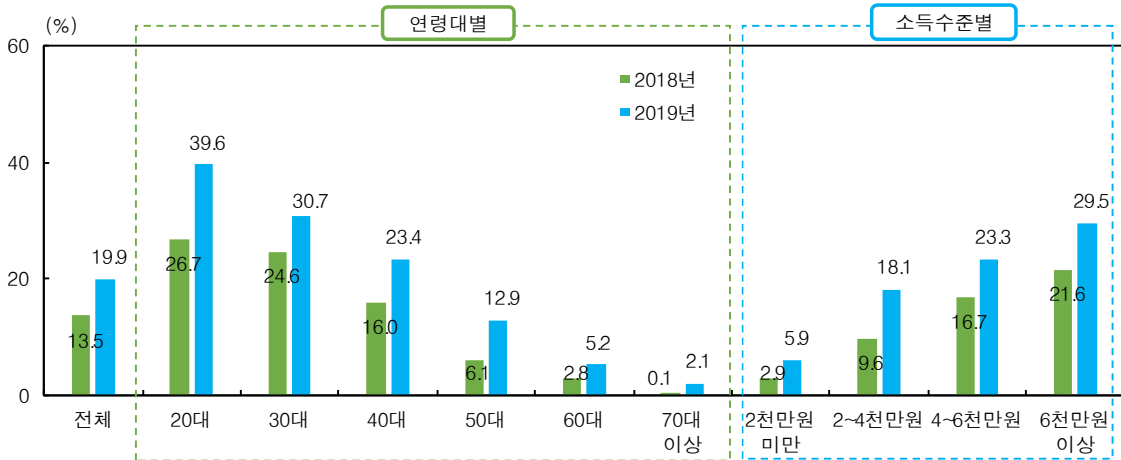
나. 인터넷전문은행의 모바일 뱅킹서비스

(이용여부)

- 최근 3개월 이내 인터넷전문은행의 모바일 뱅킹서비스를 이용한 응답자의 비율은 19.9%로 전년대비 6.4%p 상승한 것으로 조사
- 연령대별로는 모든 구간에서 이용비율이 높아진 가운데, 특히 20대의 이용비율이 큰 폭으로 상승(26.7% → 39.6%)
- 소득별로도 모든 구간에서 이용비율이 상승

인터넷전문은행의 모바일 뱅킹서비스 이용비율

(N=2,650)

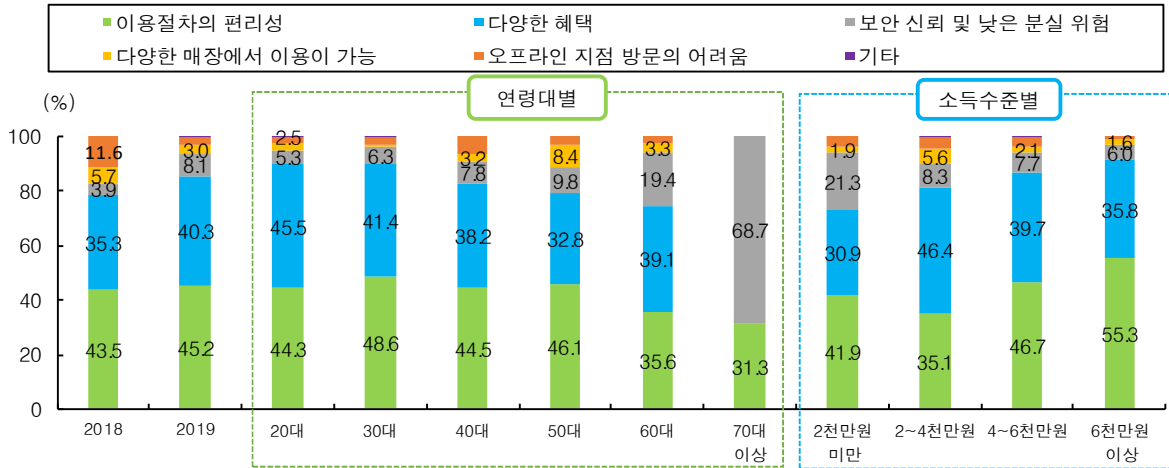


(이용이유)

- 인터넷전문은행의 모바일 뱅킹서비스를 이용하는 이유로는 전년도와 마찬가지로 '편리한 이용절차'(45.2%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로는 '다양한 혜택'(40.3%)을 선택
- 70대 이상을 제외한 모든 연령대와 모든 소득구간에서도 '편리한 이용절차'와 '다양한 혜택'을 주 요인으로 선택

인터넷전문은행의 모바일 뱅킹서비스 이용이유

(N=529)

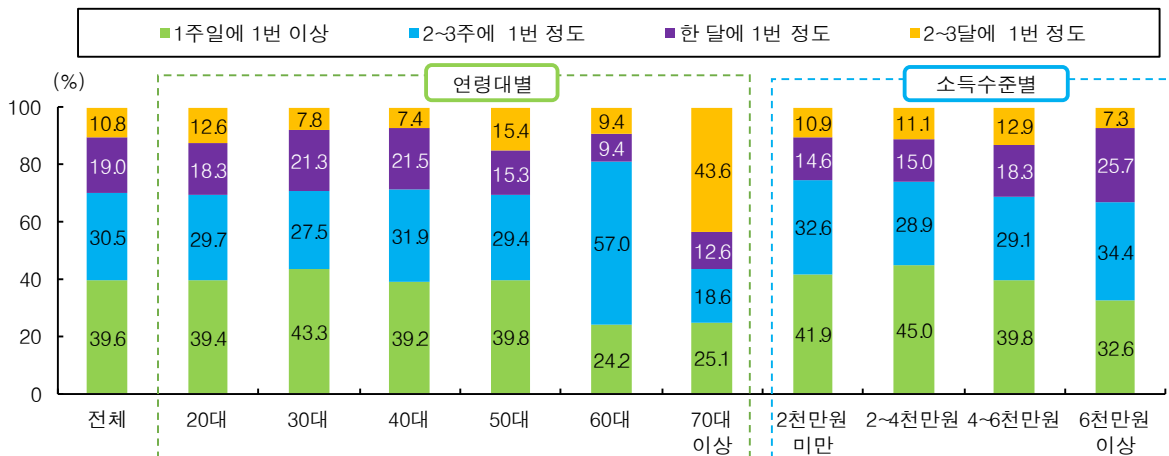


(이용빈도)

- 이용빈도는 일주일에 1번 이상 이용하는 비율이 39.6%로 가장 높았고, 이어 2~3주일에 1번 정도가 30.5%, 한 달에 1번 정도가 19.0%, 2~3달에 1번 정도가 10.8%인 것으로 조사
- 연령대별로는 20~50대의 경우 일주일에 1번 이상, 60대의 경우 2~3주일에 1번 정도 이용하는 비율이 가장 높은 모습
- 소득별로는 대체로 일주일에 1번 이상 이용한다는 비율이 높은 편

인터넷전문은행의 모바일 뱅킹서비스 이용빈도

(N=529)

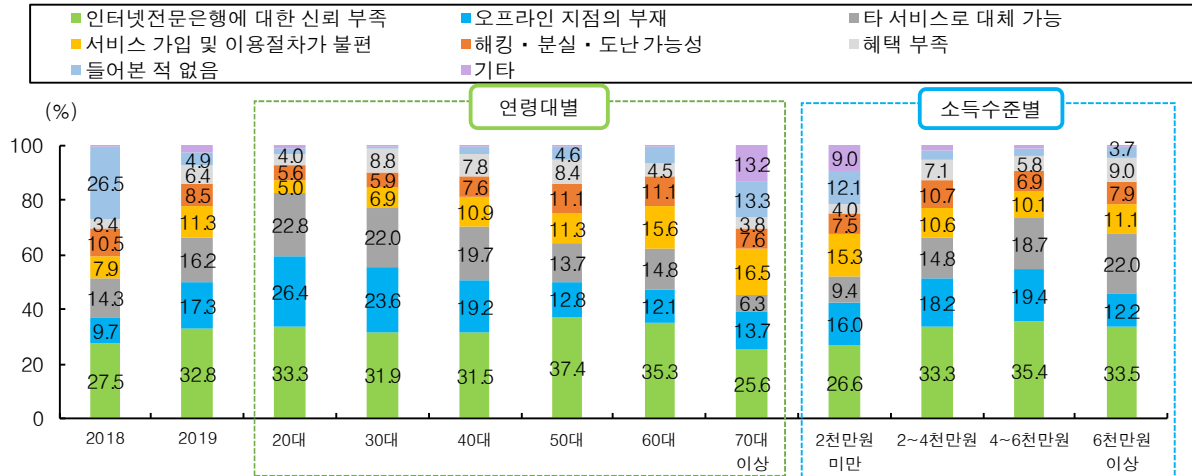


(미이용 이유)

- 인터넷전문은행의 모바일 banking서비스 미이용 이유로는 '신뢰부족'(32.8%)을 가장 많이 꼽았으며, 이어 '오프라인 지점의 부재'(17.3%), '타 서비스로의 대체 가능'(16.2%)을 선택
- 연령대별 및 소득별로도 모든 구간에서 '신뢰 부족'이 가장 높은 모습
- 지난해 조사에서는 '들어본 적 없음'이 26.5%로 큰 비중을 차지하였으나, 올해는 4.9%로 크게 축소

인터넷전문은행의 모바일 banking서비스 미이용 이유

(N=2,121)



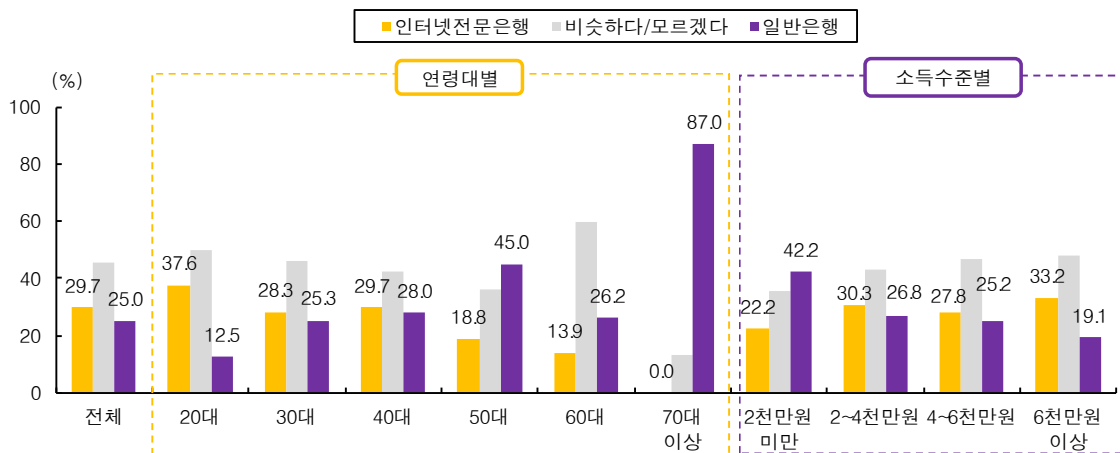
<참고 2>

인터넷전문은행과 일반은행간 모바일 뱅킹서비스 선호도 조사

- 인터넷전문은행과 일반은행의 모바일 뱅킹서비스 선호도를 조사한 결과, 응답자의 29.7%는 인터넷전문은행을 더 선호, 45.3%는 비슷하거나 모르겠다, 25.0%는 일반은행을 더 선호한다고 응답
- 연령대별로는 50대 이상에서 일반은행을 선호하는 비율이 높았으며, 소득별로는 2천만원 이상 구간에서 두 서비스 간 차이가 크지 않다는 응답이 가장 많은 것으로 조사

일반은행과 인터넷전문은행의 선호도 비교

(N¹⁾=396)

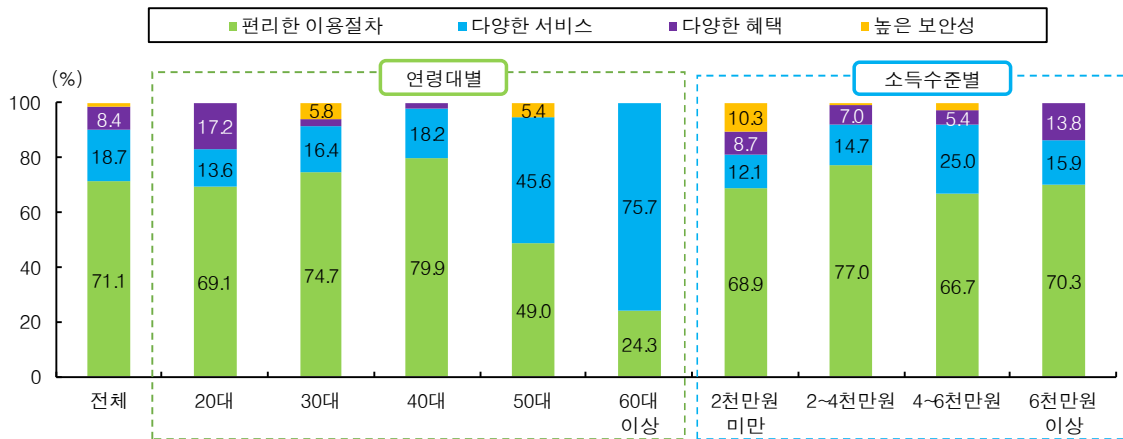


주: 1) 일반은행과 인터넷전문은행을 모두 이용하는 응답자를 대상(396명)으로 선호도를 조사

- 인터넷전문은행의 모바일 뱅킹서비스를 선호하는 이유로는 '편리한 이용절차'(71.1%)를 가장 많이 꼽았으며, 이어 '다양한 서비스'(18.7%), '다양한 혜택'(8.4%) 순으로 응답
- '편리한 이용절차'는 60대 이상을 제외한 모든 연령대 및 모든 소득 구간에서 가장 큰 요인으로 작용

인터넷전문은행 선호 이유

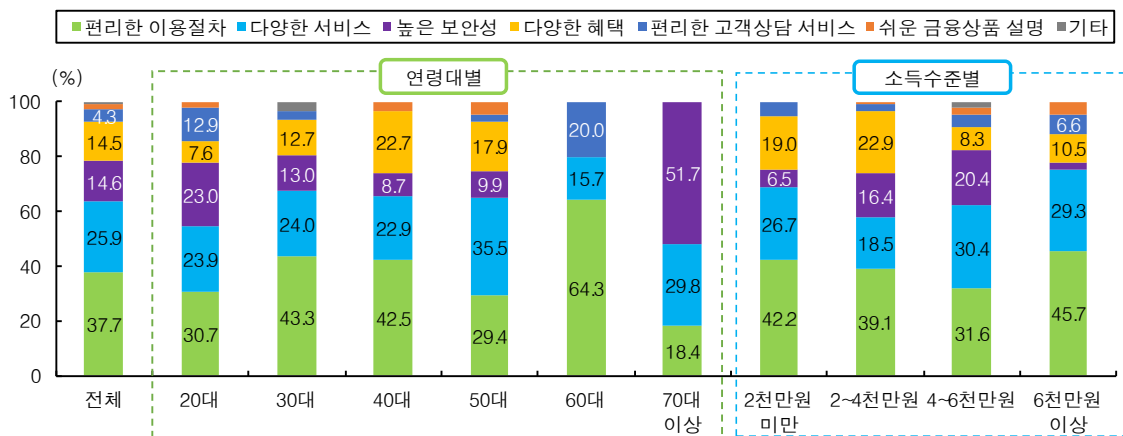
(N=117)



- 일반은행을 선호하는 이유로는 '편리한 이용절차'(37.7%), '다양한 서비스'(25.9%), '높은 보안성'(14.6%) 순으로 응답
- 연령대별로는 20~40대의 경우 '편리한 이용절차'를, 70대 이상에서는 '높은 보안성'을 주 요인으로 선택
- 소득별로는 모든 구간에서 '편리한 이용절차'를 주 요인으로 선택

일반은행 선호 이유

(N=99)



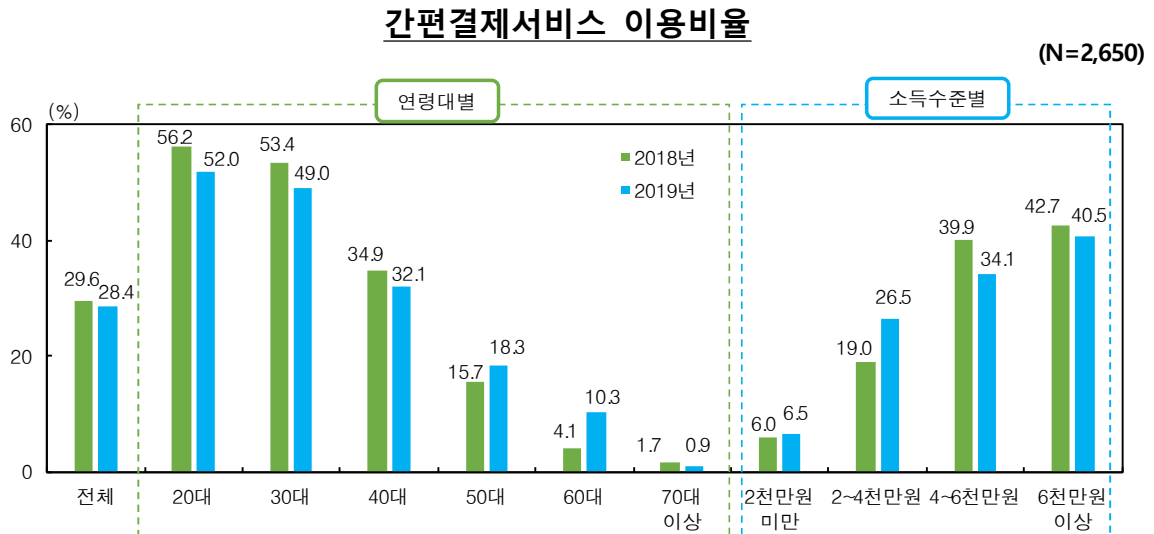
2 모바일 지급서비스 이용행태

가. 간편결제서비스

(이용여부)

□ 최근 3개월 내 간편결제서비스를 이용한 경험이 있는 응답자의 비율은 28.4%로 전년대비 1.2%p 하락한 것으로 조사

- 연령대별로는 연령이 낮을수록, 소득별로는 고소득일수록 이용비율이 높아지는 모습



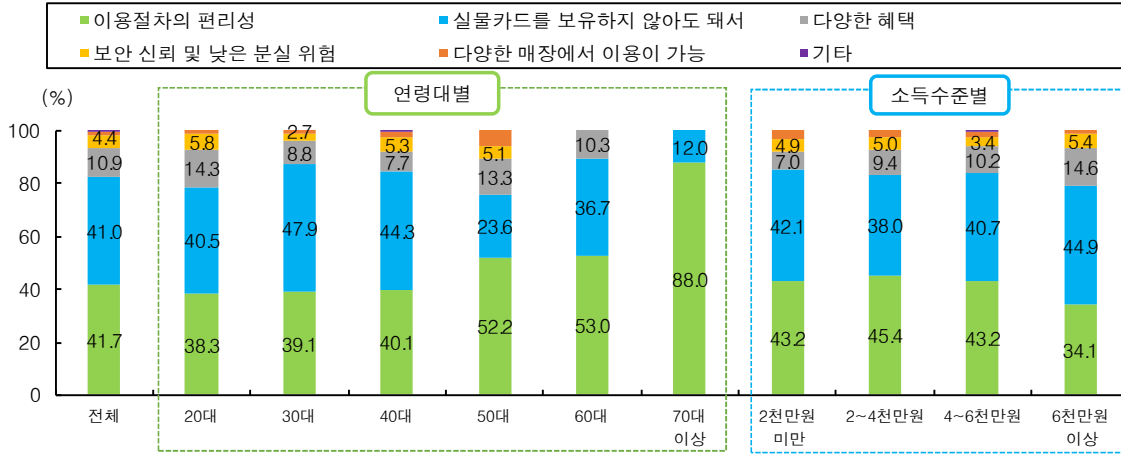
(이용이유)

□ 이용이유로는 '이용절차의 편리성'이 41.7%로 가장 많았고, 이어 '실물카드를 보유하지 않아도 됨'(41.0%), '다양한 혜택'(10.9%) 순으로 응답

- 연령대별로는 20~40대에서 '실물카드를 보유하지 않아도 됨'을, 50대 이상에서는 '이용절차의 편리성'을 가장 많이 선택
- 소득별로는 6천만원 이상을 제외한 모든 구간에서 '이용절차의 편리성'을 가장 많이 선택

간편결제서비스 이용이유

(N=753)

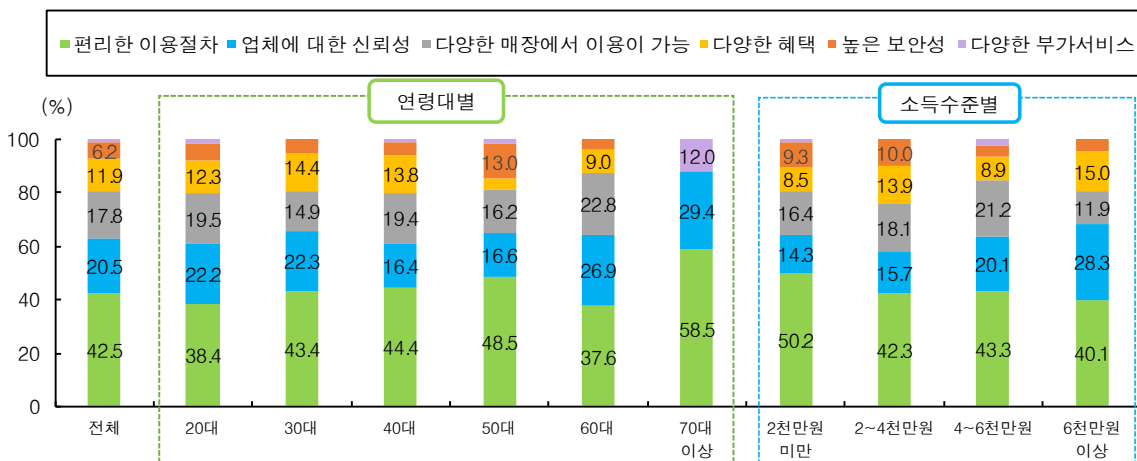


(주 사용 간편결제서비스의 장점)

- 주로 사용하는 간편결제서비스의 장점으로서는 ‘이용절차의 편리성’(42.5%)을 가장 많이 꼽았으며, 이어 ‘서비스 제공업체에 대한 신뢰성’(20.5%), ‘다양한 매장에서 사용 가능’(17.8%), ‘다양한 혜택’(11.9%)을 선택
- 연령대별 및 소득별로는 모든 구간에서 ‘이용절차의 편리성’을 가장 큰 장점으로 인식

주 사용 간편결제서비스의 장점

(N=753)

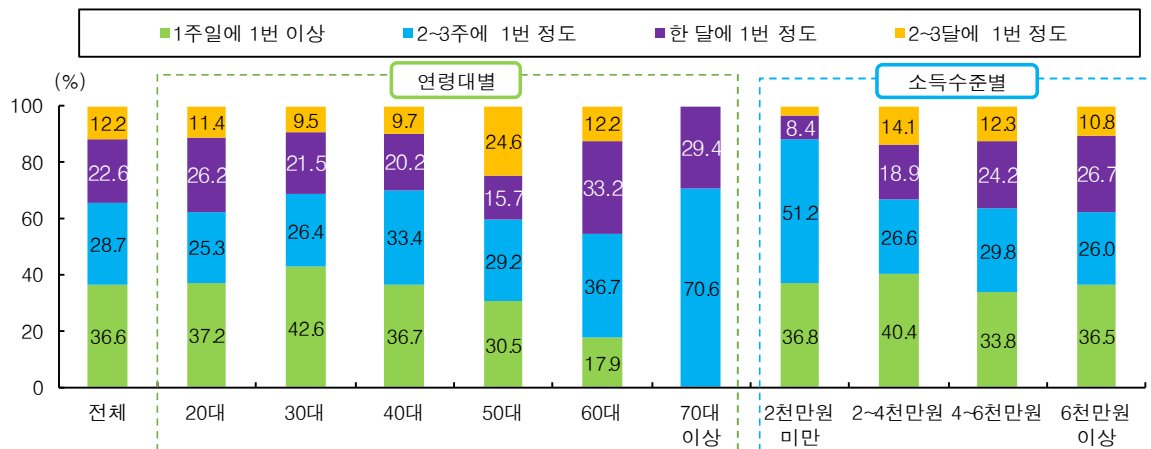


(이용빈도)

- 이용빈도는 '일주일에 1번 이상 이용'(36.6%)이 가장 많았으며, 이어 '2~3주일에 1번 정도'(28.7%), '한 달에 1번 정도'(22.6%) 순으로 응답
- 연령대별로는 대체로 연령대가 낮을수록 '일주일에 1번 이상 이용'한다는 비율이 높아지는 모습
- 소득별로는 2천만원 미만을 제외한 모든 소득구간에서 '일주일에 1번 이상 이용'한다는 비율이 가장 높은 모습

간편결제서비스 이용빈도

(N=753)

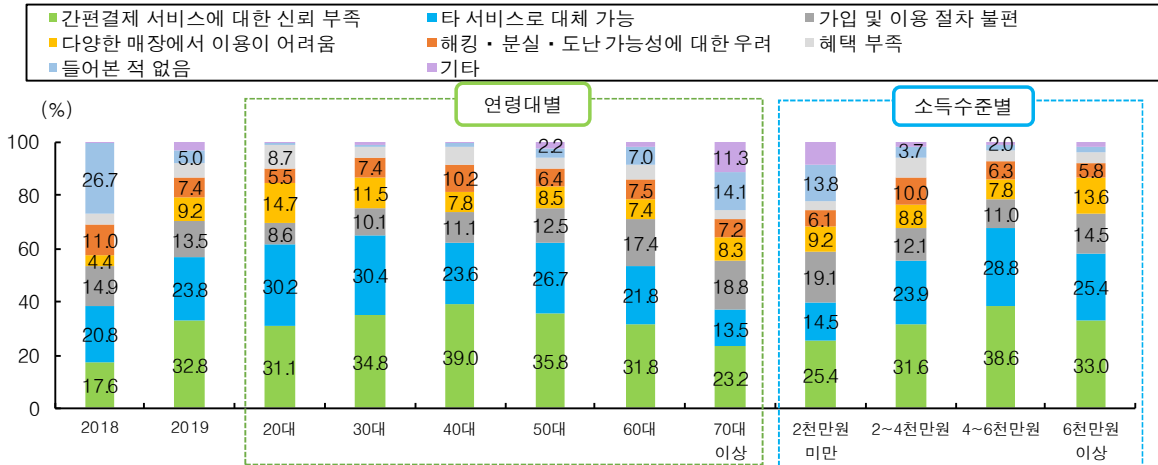


(미이용 이유)

- 간편결제서비스를 이용하지 않는 이유로는 '신뢰 부족'(32.8%)이 가장 많았으며, 이어 '타서비스로 대체 가능'(23.8%), '불편한 가입 및 이용 절차'(13.5%) 순으로 응답
- 연령대별 및 소득별로는 모든 구간에서 '신뢰 부족'이 가장 주된 이유
- 지난해 조사에서 가장 높았던 '들어본 적 없음' 비율이 5.0%로 크게 낮아져 간편결제 서비스에 대한 인지도가 높아진 것으로 평가

간편결제서비스 미이용 이유

(N=1,897)



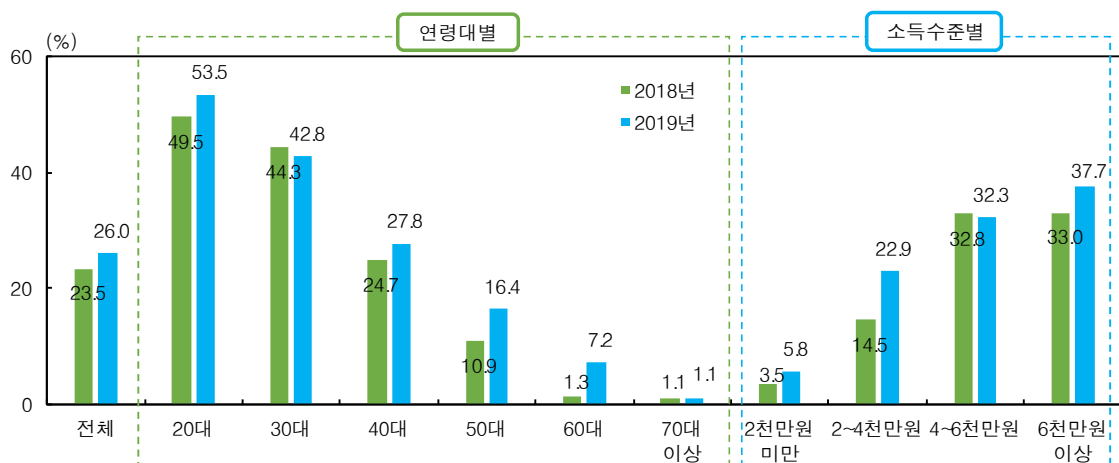
나. 간편송금서비스

(이용여부)

- 최근 3개월 내 간편송금서비스를 이용한 경험이 있는 응답자의 비율은 26.0%로 전년대비 2.6%p 상승한 것으로 조사
- 연령대별로는 50대 및 60대에, 소득별로는 2천만원 이상 4천만원 미만 구간에서 이용비율이 가장 크게 상승

간편송금서비스 이용비율

(N=2,650)

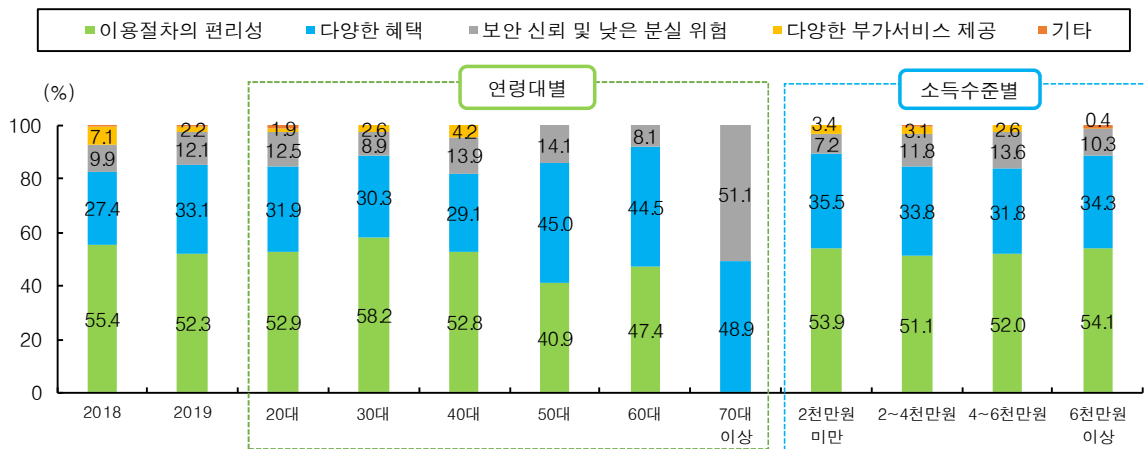


(이용이유)

- 이용이유로는 '편리한 이용절차'(52.3%)가 가장 높게 나타났으며, 이어 '다양한 혜택'(33.1%), '높은 보안성 및 낮은 분실 위험'(12.1%), '다양한 부가서비스'(2.2%) 순으로 응답
- 연령대별로는 70대 이상을 제외한 모든 연령대에서 '편리한 이용절차'와 '다양한 혜택'의 비중이 높은 모습
- 소득별로는 모든 구간에서 '이용절차의 편리성'을 주된 이유로 선택

간편송금서비스 이용이유

(N=690)

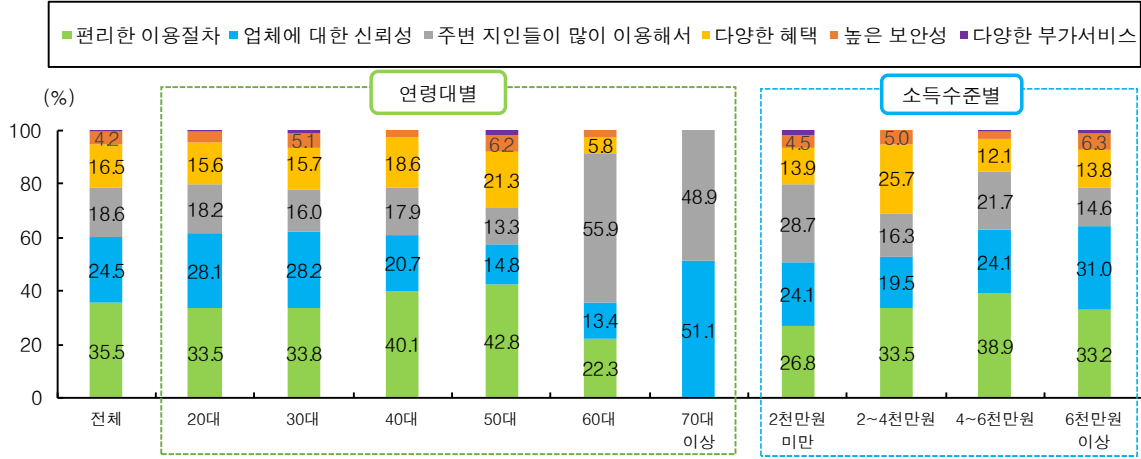


(주 사용 간편송금서비스의 장점)

- 주로 사용하는 간편송금서비스의 장점으로서는 '이용절차의 편리성'(35.5%)을 가장 많이 꼽았으며, 이어 '서비스 제공업체에 대한 신뢰성'(24.5%), '주변 지인들의 사용 여부'(18.6%), '다양한 혜택'(16.5%)을 선택
- 연령대별로는 60대 이상의 경우 '주변 지인들의 사용 여부'가, 50대 이하의 경우에는 '이용절차의 편리성'이 가장 높은 비중을 차지
- 소득별로는 2천만원 미만 구간에서는 '주변 지인들의 사용여부'를, 2천만원 이상 구간에서는 '이용절차의 편리성'을 가장 큰 장점으로 인식

주 사용 간편송금 서비스의 장점

(N=690)

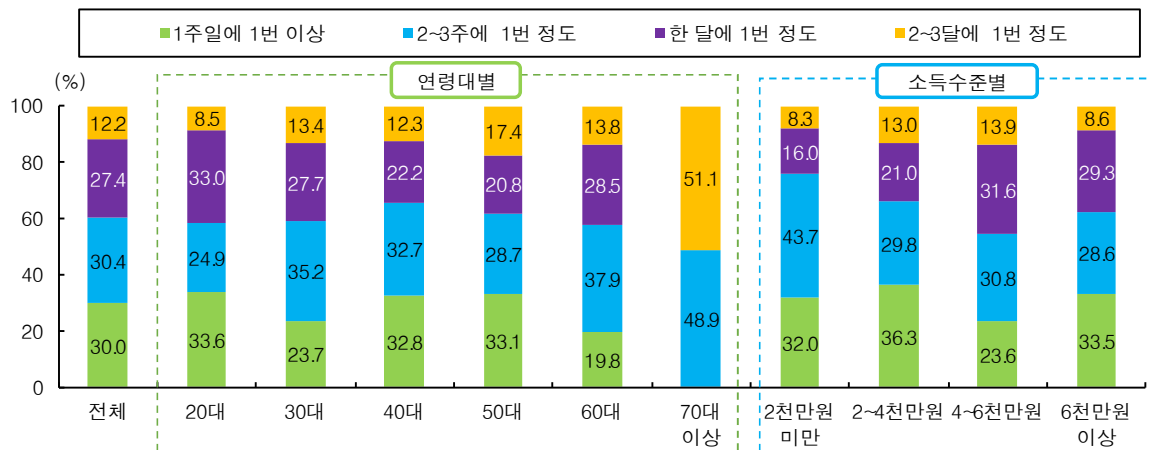


(이용빈도)

- 이용빈도는 2~3주일에 1번 정도, 주 1회 이상 이용하는 비율이 각각 30.4%, 30.0%로 나타났으며, 한달에 1번 정도 이용하는 비율은 27.4%를 차지
- 연령대별로는 20대의 경우 1주일에 1번 이상, 70대 이상에서는 2~3달에 1번 정도 이용한다는 응답이 가장 많은 모습

간편송금서비스 이용빈도

(N=690)

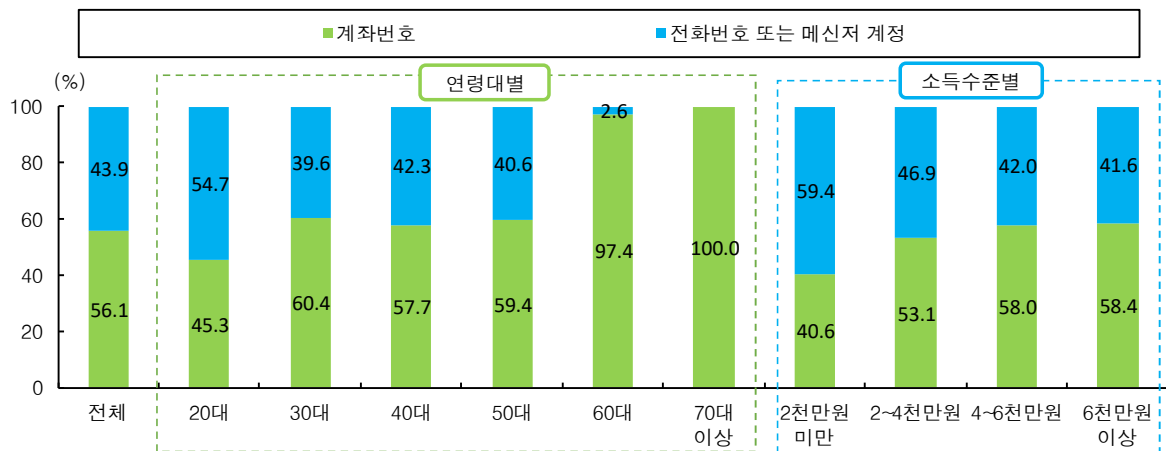


(수취인 지정방식)

- 간편송금 이용시 수취인 지정방식으로는 계좌번호가 56.1%, 전화번호 또는 메신저 계정이 43.9%로 조사
 - 연령대별로는 20대의 경우 전화번호 또는 메신저 계정을, 그 외의 연령대에서는 계좌번호를 주로 이용
 - 소득별로는 2천만원 미만의 경우 전화번호 또는 메신저 계정을, 2천만원 이상 구간에서는 계좌번호를 주로 이용

간편송금 이용시 수취인 지정방식

(N=690)



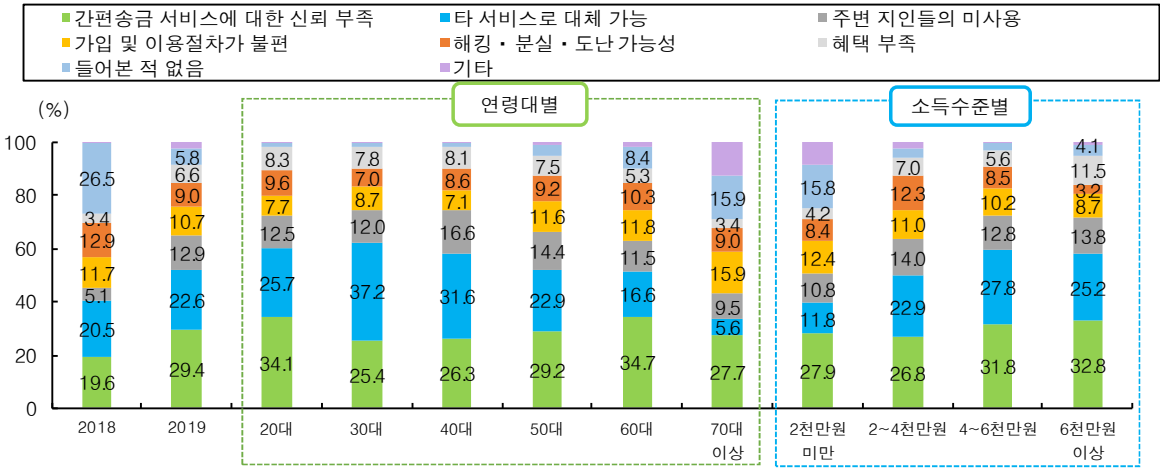
(미이용 이유)

- 간편송금서비스를 이용하지 않는 이유로는 '신뢰 부족'이 29.4%로 가장 많았으며, 이어 '타 서비스로 대체 가능'(22.6%), '주변 지인들의 미사용'(12.9%) 순으로 응답
 - 연령대별로는 30~40대에서 '타 서비스로 대체 가능'을, 그 외의 연령대에서는 '신뢰 부족'을 가장 큰 이유로 선택
 - 소득별로는 모든 구간에서 '신뢰 부족'을 주된 이유로 선택

- 지난해 조사에서 26.5%로 가장 높았던 '들어본 적 없음'의 비율이 5.8%로 크게 낮아져 간편송금서비스에 대한 인지도가 높아진 것으로 평가

간편송금서비스 미이용 이유

(N=1,960)



<참고 3>

간편송금과 모바일뱅킹 계좌이체간 선호도 조사결과

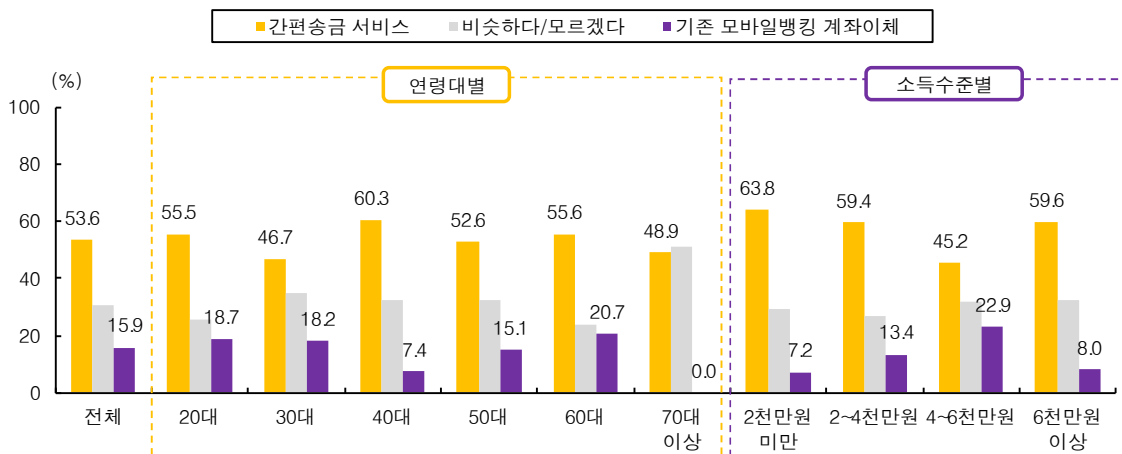
□ 간편송금과 모바일뱅킹 계좌이체간 선호도를 비교한 결과, 응답자의 53.6%는 간편송금서비스를, 15.9%는 모바일뱅킹서비스를 더 선호하는 것으로 조사*

* 나머지 30.5%는 '비슷하다 또는 모르겠다'라고 답변

○ 연령대별 및 소득별로는 모든 구간에서 간편송금을 더 선호

간편송금과 모바일뱅킹 계좌이체간 선호도 비교

(N=644)



□ 간편송금을 모바일뱅킹 계좌이체보다 더 선호하는 이유로는 '전화번호 등을 이용한 송금 가능'을 가장 많이 꼽았으며, 이어 '편리한 이용절차'(38.5%), '주변 지인들의 이용'(7.6%), '다양한 혜택 제공'(4.4%)을 선택

○ 모바일뱅킹 계좌이체를 선호하는 이유로는 편리한 이용절차(47.0%), 높은 송금한도(30.9%), 기존에 거래하던 은행이라는 점(17.1%), 다양한 혜택 (4.9%) 순으로 답변

1 다양한 비현금 지급수단 이용 확대 필요

□ 소비자들은 다양한 지급수단 가운데 신용카드를 가장 많이 이용하고 있는 것으로 조사

○ 2017년에 비해 소비자들의 현금 이용비중은 줄어든('17년 36.1% → '19년 26.4%, 전수기준) 반면, 신용카드 이용비중('17년 29.3% → '19년 43.7%)이 늘면서 신용카드 이용이 현금을 크게 상회

□ 소비자들이 신용카드를 주로 이용하는 이유로는 신용카드가 가장 편리한 지급수단이라는 인식이 높고, 최근 증가세인 간편결제*에 신용카드가 많이 사용되는 데 주로 기인

* 체크·직불카드 및 계좌이체도 간편결제에 사용되고 있지만 신용카드에 비해서는 이용도가 낮은 상황

○ 소비자들은 지급수단의 특성 중 편리성을 가장 중요한 요소로 꼽았으며, 편리성 측면에서 신용카드가 가장 높은 평가를 획득

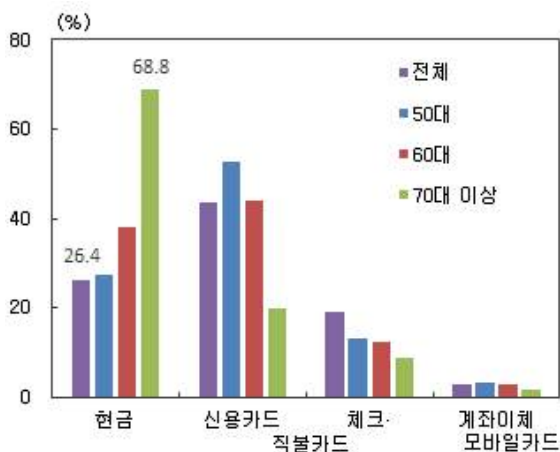
○ 다만 소비자들은 연회비, 할부이자 등으로 인해 신용카드를 고비용 지급수단으로 인식

⇒ 현금이용 감소에 대응하여 다양한 비현금 지급수단 이용확대를 유도하기 위해 신용카드 이외의 체크·직불카드 및 계좌이체 기반 간편결제서비스의 혜택을 늘리는 등 관련 지급수단의 편리성과 수용성을 개선할 필요

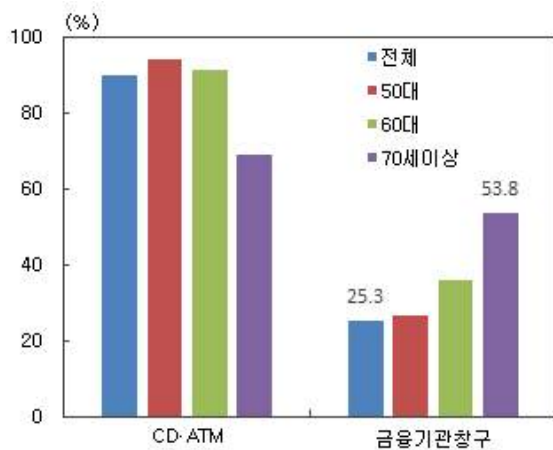
2 고령층 등 금융소외 계층에 대한 지급수단 접근성 향상

- 70대 이상의 고령층은 현금 및 대면거래에 대한 의존도가 여타 연령대에 비해 상대적으로 높은 특성을 보유
 - 2019년 70대의 현금 이용비중(건수기준) 및 현금인출 수단으로 금융기관 창구를 이용하는 비율이 각각 68.8%, 53.8%로 비교적 높은 편

지급수단 이용비중
(건수기준)



현금인출 수단 이용률



- 앞으로도 고령층의 현금 사용은 계속 높은 수준을 유지할 전망
 - 70대 이상 고령층의 83.7%가 향후 현금사용량이 증가하거나 동일할 것이라고 답변하였고, 모바일뱅킹 서비스 이용비율도 다른 연령대에 비해 상당히 낮은 편

⇒ 현금을 주로 사용하는 고령층 등 금융소외 계층을 위해 지급결제산업 참가자들의 공동 노력이 지속될 필요

- 금융기관 및 ATM VAN사 간 협의 채널을 구축하여 ATM 배치 관련 정보 제공 등 고령층의 ATM 접근 편의성을 제고
- 지급서비스 제공기관, 중앙은행 및 감독기관은 인터넷·모바일 결제 서비스 이용 교육과 신규 전자지급수단 기술 개발·보급 시 대국민 홍보를 강화

<참고 4>

가상통화에 대한 인식 조사결과*

* 동 인식조사는 비트코인 등 가상통화에 대한 인지 및 보유 여부 등을 조사한 것일 뿐, 한국 은행이 가상통화를 화폐 또는 지급수단의 일종으로 인정한다는 의미는 아님에 유의

□ 가상통화 인지 여부를 조사한 결과, 응답자의 69.6%가 가상통화를 알고 있다고 답변*

* 2017년 조사(21.6%)에 비해 가상통화에 대한 인지도가 크게 상승

○ 연령대별로는 20~40대의 인지도가 대체로 높은 편이며, 소득수준별로는 고소득일수록 인지도가 높아지는 모습

○ 가상통화별로는 비트코인, 이더리움, 라이트코인, 리플 순으로 높게 인지

가상통화 인지도 현황

구분		가상통화 인지도	가상통화별 ¹⁾			
			비트코인	이더리움	라이트코인	리플
전체		69.6	93.1	17.2	8.6	6.0
성별	남성	75.3	92.9	21.3	11.2	8.2
	여성	64.0	93.4	12.5	5.7	3.5
연령대별	20대	78.8	94.8	18.0	7.4	5.4
	30대	89.5	94.4	23.6	13.5	8.0
	40대	81.1	96.0	21.0	12.1	7.8
	50대	73.0	93.1	14.0	6.5	5.6
	60대	54.9	86.1	8.8	1.6	2.0
	70대 이상	25.0	83.1	1.5	1.5	2.5
소득수준별	2천만원 미만	35.1	86.4	5.4	2.3	1.8
	2~4천만원	73.6	94.7	14.8	8.7	4.7
	4~6천만원	78.1	91.6	16.9	9.1	5.9
	6천만원 이상	76.0	96.3	27.1	10.3	10.4

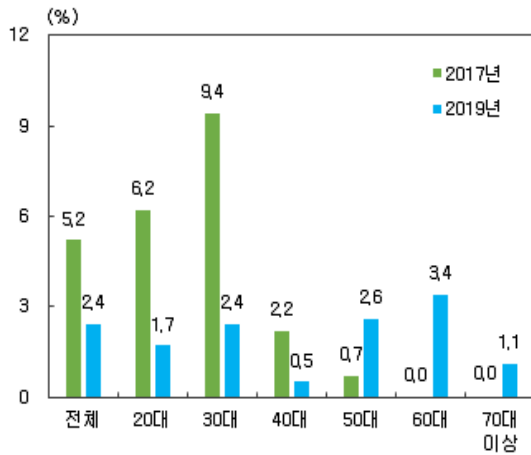
주 : 1) 가상통화를 인지하고 있다고 한 응답자중 가상통화별 인지 여부

□ 가상통화 인지자 중 실제로 가상통화를 보유하였거나 보유한 적이 있는 비율은 2.4%로 조사

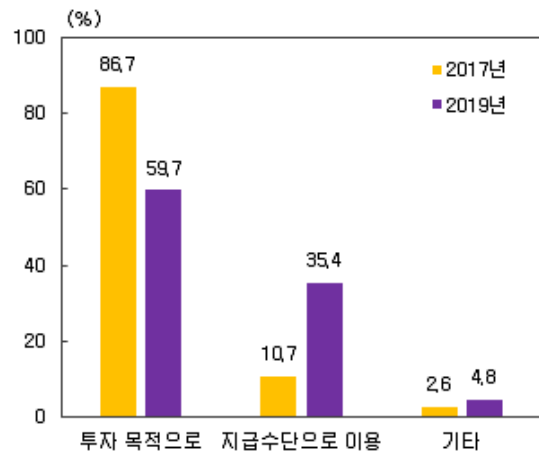
○ 이전 조사에 비해 20~40대에서 가상통화 보유 비중이 급격히 축소

- 보유 이유로는 '투자목적'이 59.7%로 여전히 가장 많았으나 그 비율이 이전 조사(86.7%)에 비해 대폭 하락하였으며, '상품, 서비스 등에 대한 지급 수단으로 이용하기 위해'는 35.4%로 이전 조사(10.7%)에 비해 상승

연령대별 가상통화 보유경험



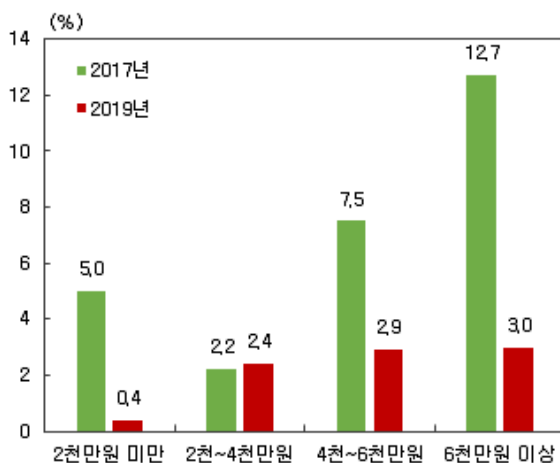
가상통화 보유 이유 비중



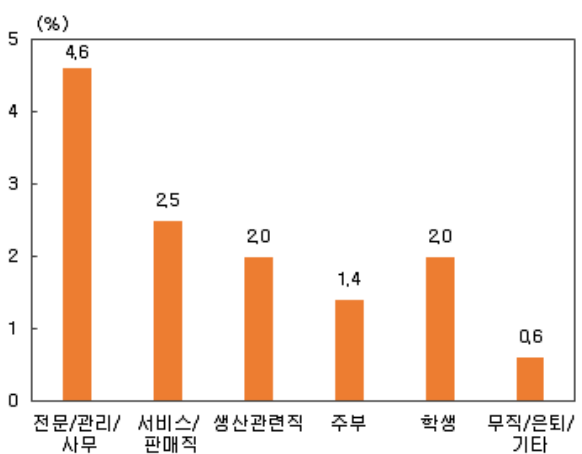
- 소득수준별 가상통화 보유 여부를 보면, 6천만원 이상의 고소득층에서 보유비율(3.0%)이 가장 높았으나 이전 조사(12.7%)에 비해서는 크게 하락

- 직업별로는 전문/관리/사무직(4.6%), 서비스/판매직(2.0%) 종사자들이 많이 보유하는 편

소득수준별 가상통화 보유율

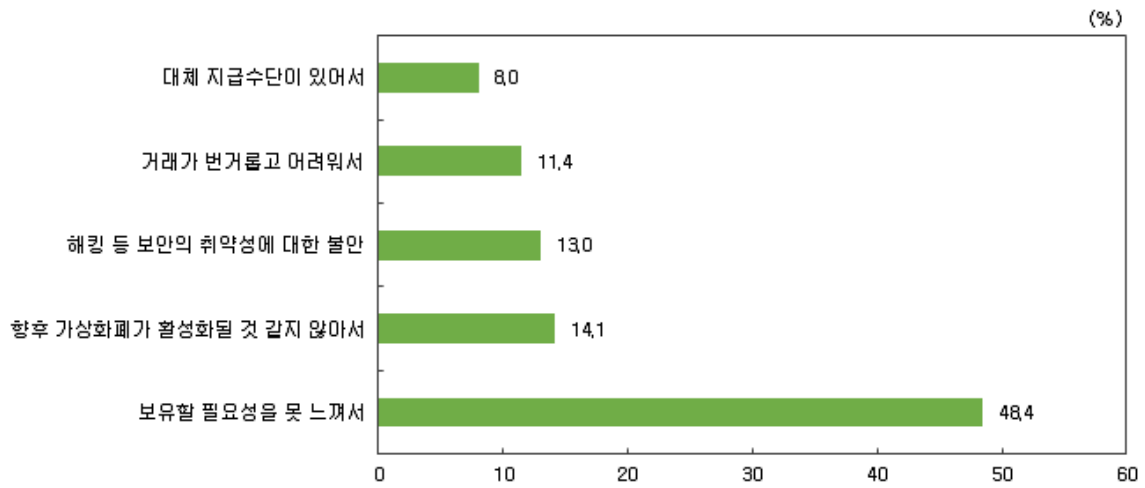


직업별 가상통화 보유율



□ 한편, 가상통화를 보유하지 않는 이유로는 ‘보유할 필요성을 못 느껴서’ (48.4%)를 가장 많이 꼽았으며, 이어 ‘향후 가상화폐가 활성화될 것 같지 않아서’(14.1%), ‘해킹 등 보안의 취약성에 대한 불안’(13.0%)을 선택

가상통화 미보유 이유 비중



<부록 1>

표본설계 현황 및 응답자 특성

- 본 조사의 1차 추출 단위는 2017년 인구주택총조사의 집계구¹⁾, 2차 추출 단위는 가구, 3차 추출 단위는 가구원
- 모집단집계구의 경우 서울특별시와 6개 광역시는 동부²⁾, 세종특별자치시와 9개 도는 동부와 읍면부로 나뉘 총 27개 하위그룹으로 층화
- 표본집계구는 17개 시도별로 집계구 수 기준 제공근비례배분하고, 할당된 집계구에 대한 동부/읍면부 배분은 비례배분 방법을 채택

표본 집계구 배분

구분	가구수	모집단집계구			표본집계구		
		동부	읍/면부	합계	동부	읍/면부	합계
서울	3,813,260	19,253	-	19,253	30	-	30
부산	1,354,401	6,922	-	6,922	18	-	18
대구	948,032	5,001	-	5,001	16	-	16
인천	1,080,285	5,907	-	5,907	17	-	17
광주	575,732	3,046	-	3,046	12	-	12
대전	597,736	3,074	-	3,074	12	-	12
울산	428,720	2,336	-	2,336	11	-	11
세종	104,325	359	203	562	3	2	5
경기	4,602,950	21,093	4,211	25,304	29	6	35
강원	620,729	1,909	1,261	3,170	7	5	12
충북	629,072	1,909	1,327	3,236	8	5	13
충남	834,986	1,963	2,444	4,407	7	8	15
전북	728,871	2,647	1,116	3,763	9	4	13
전남	733,657	1,593	2,577	4,170	5	9	14
경북	1,087,906	2,917	2,582	5,499	8	8	16
경남	1,292,998	4,406	2,552	6,958	11	7	18
제주	240,215	968	411	1,379	6	2	8
합계	19,673,875	85,303	19,116	103,987	204	61	265

주 : 1) 행정구역보다 작은 지역 단위로 통계자료를 제공하기 위해 만들어진 최소 통계서비스 구역으로서, 사회동질성 지수(지목, 지가), 영상지수(면적, 둘레) 등을 고려하여 확정 (통계청의 조사구 2~3개가 하나의 집계구를 형성하며 평균 면적은 1.1km²)

2) 부산시, 대구시, 인천시, 울산시에는 읍.면에도 집계구와 가구가 존재하지만 사회생활환경 및 행정적 측면에서 동부와 유사할 뿐만 아니라 그 수도 적기 때문에 동부에 통합함

응답자 특성¹⁾

		사례수(명)	구성비(%)
전체		2,650	100.0
성별	남자	1,313	49.6
	여자	1,337	50.4
연령대별	20대	456	17.2
	30대	433	16.4
	40대	513	19.3
	50대	531	20.0
	60대	383	14.5
	70대 이상	334	12.6
지역별	서울	511	19.3
	인천/경기	814	30.7
	강원	80	3.0
	대전/충청	279	10.5
	광주/전라	262	9.9
	대구/경북	263	9.9
	부산/울산/경남	407	15.3
	제주	33	1.3
직업별	전문/관리직/사무직	612	23.1
	서비스/판매직	381	14.4
	농/임/어업	63	2.4
	생산관련직	532	20.1
	주부	463	17.5
	학생	290	11.0
	은퇴/무직/기타	309	11.6
교육 수준별	초졸이하	160	6.0
	중졸	258	9.7
	고졸	1259	47.5
	대졸 이상	973	36.7
연가구 소득별	2,000만원 미만	410	15.5
	2,000~4,000만원 미만	872	32.9
	4,000~6,000만원 미만	921	34.7
	6,000만원 이상	447	16.9

주: 1) 성별, 연령별, 지역별 등으로 가중 조정한 값

2019년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사표

전국 만19세 이상 성인 남녀를 대상으로

지급수단에 대한 인식 및 선호도, 이용 실태 등을 파악하기 위한 조사를 실시하고 있습니다.

본 조사는 향후 한국은행의 결제정책 수립 및 조사·연구에 필요한 기초자료로 활용될 예정입니다.

저희가 드리는 질문에는 맞고 틀린 답이 없으며,

귀하가 말씀해주신 내용은 전체 또는 집단별로 '몇 퍼센트'라는 식의 통계를 내는 데에만 사용될 예정이니, 평소 가지고 계셨던 생각이나 느낌을 자유롭게 응답해주시면 됩니다.

소중한 시간을 허락해주셔서 진심으로 감사드립니다.

■ 집계구	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
■ 광역시도	1. 서울 2. 부산 3. 대구 4. 인천 5. 광주 6. 대전 7. 울산 8. 세종 9. 경기 10. 강원 11. 충북 12. 충남 13. 전북 14. 전남 15. 경북 16. 경남 17. 제주
■ 성별	1. 남자 2. 여자
■ 연령	만 _____세 ⇨ 만 19세 미만 조사 종료

A. 지급수단 속성 평가

지금부터는 상점(오프라인)이나 인터넷(온라인)에서 상품 및 서비스를 구입하고 대금을 지불할 때 사용하는 지급수단의 특성에 관해 여쭙겠습니다. 소지 및 사용 여부와 관계없이 답변 부탁드립니다. 상품 및 서비스 대금이 아닌 카드결제대금, 개인 간 송금 등 단순 계좌이체는 제외하고 말씀해 주십시오.

A1) 귀하께서는 다음의 지급수단 각각이 얼마나 안전하다고, 혹은 안전하지 않다고 생각하십니까?

※ 안전성 : 도난, 분실, 위변조 등으로 인한 금전적 손실 및 개인정보 누출 등으로부터 안전한 정도

구분	위험	...	보통	...	안전
① 현금	1	2	3	4	5
② 신용카드	1	2	3	4	5
③ 체크카드 및 직불카드	1	2	3	4	5
④ 계좌이체 (인터넷뱅킹, 모바일뱅킹)	1	2	3	4	5
⑤ 선불카드 및 전자화폐 (T-money, 충전식 기프트카드 등)	1	2	3	4	5
⑥ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	3	4	5

A2) 귀하께서는 다음의 지급수단 각각이 거절에 대한 우려 없이 얼마나 잘 수용된다고, 혹은 잘 수용되지 않는다고 생각하십니까?

※ 수용성 : 상점(온라인상점 포함)에서의 거절 또는 추가수수료 요구 등에 대한 우려 없이 이용(수용)될 수 있는 정도

구분	거절	...	보통	...	수용
① 현금	1	2	3	4	5
② 신용카드	1	2	3	4	5
③ 체크카드 및 직불카드	1	2	3	4	5
④ 계좌이체 (인터넷뱅킹, 모바일뱅킹)	1	2	3	4	5
⑤ 선불카드 및 전자화폐 (T-money, 충전식 기프트카드 등)	1	2	3	4	5
⑥ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	3	4	5

A3) 귀하께서는 다음의 지급수단들 각각을 이용할 때 발생하는 비용(수수료 등)은 얼마나 많다고, 혹은 적다고 생각하십니까?

※ 비용 : 연회비, 할부수수료 등 각종 비용에서 할인 및 부가서비스 혜택 등을 차감한 순비용

구분	고비용	...	보통	...	저비용
① 현금	1	2	3	4	5
② 신용카드	1	2	3	4	5
③ 체크카드 및 직불카드	1	2	3	4	5
④ 계좌이체 (인터넷뱅킹, 모바일뱅킹)	1	2	3	4	5
⑤ 선불카드 및 전자화폐 (T-money, 충전식 기프트카드 등)	1	2	3	4	5
⑥ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	3	4	5

A4) 귀하께서는 다음의 지급수단 각각이 얼마나 사용하기 편리하다고, 혹은 편리하지 않다고 생각하십니까?

※ 편리성 : 소지 및 발급, 결제내용 기록 및 관리 등이 편리하고 결제속도 및 절차가 간단한 정도

구분	불편	...	보통	...	편리
① 현금	1	2	3	4	5
② 신용카드	1	2	3	4	5
③ 체크카드 및 직불카드	1	2	3	4	5
④ 계좌이체 (인터넷뱅킹, 모바일뱅킹)	1	2	3	4	5
⑤ 선불카드 및 전자화폐 (T-money, 충전식 기프트카드 등)	1	2	3	4	5
⑥ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	3	4	5

A5) 지급수단 선택 시 가장 중요하게 고려하는 사항을 지급수단별로 말씀해주시기 바랍니다.

구분	안전성	수용성	비용	편리성
① 현금	1	2	3	4
② 신용카드	1	2	3	4
③ 체크카드 및 직불카드	1	2	3	4
④ 계좌이체 (인터넷뱅킹, 모바일뱅킹)	1	2	3	4
⑤ 선불카드 및 전자화폐 (T-money, 충전식 기프트카드 등)	1	2	3	4
⑥ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	3	4

A6) 안전성, 수용성, 비용, 편리성 등을 종합적으로 고려했을 때, 귀하께서는 지급수단 각각에 대해 얼마나 만족하십니까, 혹은 만족하지 않으십니까?

구분	불만족	...	보통	...	만족
① 현금	1	2	3	4	5
② 신용카드	1	2	3	4	5
③ 체크카드 및 직불카드	1	2	3	4	5
④ 계좌이체 (인터넷뱅킹, 모바일뱅킹)	1	2	3	4	5
⑤ 선불카드 및 전자화폐 (T-money, 충전식 기프트카드 등)	1	2	3	4	5
⑥ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	3	4	5

B. 지급수단 보유

※ 다음 문항은 상점(오프라인)이나 인터넷(온라인)에서 상품 및 서비스를 구입하고 대금을 지불할 때 사용하는 지급수단의 보유에 관한 사항입니다.

▣ 현금 보유에 관한 사항 ▣

B1) 귀하께서 현재 지갑 속에 보유하신 현금은 얼마입니까? 지폐, 동전, 자기앞수표로 나눠 말씀해 주십시오.

구분		금액
현금	① 지폐	원
	② 동전	원
수표	③ 자기앞수표	원

B2) 귀하의 현금인출 또는 확보 경로는 다음 중 어디입니까? 경로별 한 달 평균 인출/확보 횟수와 1회 평균 인출/확보 금액을 말씀해 주십시오.

구분	한 달 평균 인출/확보 횟수	1회 평균 인출/확보 금액
① ATM(현금자동입출금기)	건	만원
② 금융기관 창구 ^{주1)}	건	만원
③ 용돈 등 ^{주2)}	건	만원
④ 기타 ^{주3)}	건	만원

주1) 은행, 우체국, 저축은행, 증권회사, 기타 저축기관 (신협, 새마을금고 등)

주2) 부모나 자식 등으로부터 현금으로 받는 용돈

주3) 친구 및 직장동료 등과 공동으로 구매한 상품 및 서비스 대금을 현금 이외 지급수단으로 결제한 대신 해당 비용을 현금으로 수령하는 경우 등

▣ 카드 보유에 관한 사항 ▣

B3) 귀하께서 보유하고 계신 카드 종류는 다음 중 무엇입니까? 보유 카드 개수, 최근 1년간 사용 실적 있는 카드의 개수를 모두 말씀해주세요.

구분	보유 카드	최근 1년 사용 실적 있는 카드
① 신용카드	개	개
② 체크카드 및 직불카드	개	개
③ 선불카드 및 전자화폐 (T-money, 충전식 기프트카드 등)	개	개
④ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	개	개

▣ 결제성예금계좌에 관한 사항 ▣

B4) 귀하께서는 현재 은행 등 금융기관에 결제성 예금계좌를 보유하고 계십니까?

※ 결제성예금계좌(보통통장) : 수시 입출금이 가능한 요구불예금 또는 자유저축예금 등

1. 보유하고 있다
2. 보유하고 있지 않다 ⇨ B8) 이동

B5) 귀하께서 보유하고 계신 결제성 예금계좌는 다음 각 금융기관별로 몇 개입니까?

구분	결제성 예금계좌 개수
은행	개
우체국	개
저축은행	개
증권회사	개
신협, 농협·수협, 새마을금고 등	개

B6) 귀하께서 가장 자주 이용하시는 결제성 예금계좌(주거래 통장)의 월 평균 예금잔액은 대략 얼마입니까?

※ 주거래은행 : 현금입출금, 급여이체, 공과금 자동이체 등의 용도로 주로 사용하는 은행 또는 저축기관

1. 마이너스 300만원 미만
2. 마이너스 300만원 ~ 100만원 미만
3. 마이너스 100만원 ~ 0원 미만
4. 0원 ~ 100만원 미만
5. 100만원 ~ 300만원 미만
6. 300만원 이상

B7) 귀하께서 보유하고 계신 결제성 예금계좌 중 가장 많이 이용하시는 금융기관(주거래금융기관)은 다음 중 어디입니까?

1. 은행
2. 우체국
3. 저축은행
4. 증권회사
5. 기타(신협, 농협·수협, 새마을금고 등)

▣ 지급수단 보안관련 사고 및 손실에 관한 사항 ▣

B8) 최근 1년 내 분실, 도난 및 위변조, 보이스피싱, 스미싱, 피싱 관련 사고 또는 손실을 경험한 적이 있습니까? (있다면) 해당 지급수단은 다음 중 무엇입니까? 해당되는 것을 모두 말씀해주세요.

※ 실제로 금전 손실이 없더라도, 보이스피싱 전화를 받는 등 개인정보·결제정보 유출 및 부당이용의 시도가 있거나 실제 금전적 손실로 이어진 경우를 모두 포함합니다.

1. 현금
2. 신용카드
3. 체크카드 및 직불카드
4. 모바일카드
5. 계좌이체(인터넷뱅킹, 모바일뱅킹)
6. 휴대폰소액결제, 통신과금 등
7. 없다

B9) 지급수단의 보안관련 사고 및 손실 발생을 예방하기 위해 가장 중요한 것은 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?

1. 각종 보안기술 개발 및 이용 확대
2. 사기, 해킹 등에 대한 처벌 강화
3. 사고 발생 시 보상 등 소비자 보호 강화
4. 소비자 보안의식 제고를 위한 홍보 및 교육 강화
5. 이상거래탐지시스템(이상거래 발생 시 문자발송, 이상 전화번호에 대한 주의문구 표시 등) 개발 및 이용 확대
6. 기타(적을 것 : _____)

C. 지급수단 이용

지급부터는 오프라인(상점)이나 온라인(인터넷, 모바일)에서 **상품 및 서비스를 구입하고 대금을 지불하는 '지급수단의 사용'에 대해** 여쭙겠습니다. 전기료, 상하수도요금, 관리비와 같은 공공서비스 요금도 포함해서 말씀해 주십시오. 단, **단순 계좌이체, 주택 구매, 자동차 구매 등은 지급수단 사용에서 제외합니다.**

오프라인(상점)이나 온라인(인터넷, 모바일)에서의 지급수단 이용 경험(최근 1년 이내 이용 경험 유무, 한 달 평균 이용 건수 및 금액) 및 향후 이용 의향을 6개 지급수단별로 나누어 말씀해 주십시오.

- ※ **후불교통카드(신용카드, 체크 및 직불카드, 선불카드(T-money 카드))**로 지하철, 버스 등 대중교통을 이용하시는 경우, **해당 건수 및 금액도 이용 경험에 포함됩니다.**
- ※ 발행된 실물카드 정보를 스마트폰 등에 등록하여 간편결제에 사용하는 삼성페이, 카카오페이, 네이버페이, 스마일페이 등은 모바일카드가 아닙니다. 따라서 **삼성페이 등에 등록된 신용카드, 체크 및 직불카드로 결제한 경험은 ② 신용카드 또는 ③ 체크 및 직불카드 항목에** 이용 건수 및 금액을 말씀해 주십시오.

	구분	한 달 평균 이용 건수 ^{주1)}	한 달 평균 이용 금액	향후 이용 의향	
				있다	없다
C1) 오프라인 (상점 등)	① 현금	건	만원	1	2
	② 신용카드	건	만원	1	2
	③ 체크 및 직불카드	건	만원	1	2
	④ 모바일카드(앱카드 및 단독카드)	건	만원	1	2
	⑤ 선불카드 및 전자화폐 (T-money, 충전식 기프트카드 등)	건	만원	1	2
	⑥ 기타(휴대폰소액결제, 통신과금, 백화점 상품권 등)	건	만원	1	2
	1. 소 계	건	만원	-	
C2) 온라인 (인터넷, 모바일 등)	① 신용카드	건	만원	1	2
	② 체크 및 직불카드	건	만원	1	2
	③ 모바일카드(앱카드 및 단독카드)	건	만원	1	2
	④ 계좌이체	건	만원	1	2
	⑤ 선불카드 및 전자화폐 (T-money, 충전식 기프트카드 등)	건	만원	1	2
	⑥ 기타(휴대폰소액결제, 통신과금, 백화점 상품권 등)	건	만원	1	2
	2. 소 계	건	만원	-	
합 계(1+2)		건	만원	-	

주1) 소수점 한자리까지 응답 가능

C3) 구매금액대별로 가장 자주 이용하시는 지급수단을 하나만 선택해 주십시오.

구분	현금	신용카드	체크 및 직불카드	모바일카드	계좌이체	휴대폰 소액결제, 상품권 등
① 1만원 미만	1	2	3	4	5	6
② 1~5만원 미만	1	2	3	4	5	6
③ 5~10만원 미만	1	2	3	4	5	6
④ 10~30만원 미만	1	2	3	4	5	6
⑤ 30만원 이상	1	2	3	4	5	6

C4) 오프라인(상점) 지급장소별로 가장 자주 이용하시는 지급수단을 하나만 선택해 주십시오.

구분	현금	신용카드	체크 및 직불카드	모바일카드	계좌이체	휴대폰 소액결제, 상품권 등	이용 경험 없다
① 편의점	1	2	3	4	5	6	9
② 대형마트/백화점	1	2	3	4	5	6	9
③ 전통시장	1	2	3	4	5	6	9
④ 소매점/매장/슈퍼마켓	1	2	3	4	5	6	9
⑤ 음식점/커피숍	1	2	3	4	5	6	9
⑥ 병원/약국	1	2	3	4	5	6	9
⑦ 교통수단	1	2	3	4	5	6	9
⑧ 학원	1	2	3	4	5	6	9
⑨ 문화공간 ^{주1)}	1	2	3	4	5	6	9
⑩ 주유소	1	2	3	4	5	6	9

주1) 극장, 노래방, 레저, 스포츠, 개인강습 등

C5) 온라인(인터넷, 모바일 등) 지급장소별로 가장 자주 이용하시는 지급수단을 하나만 선택해 주십시오.

구분	현금	신용카드	체크 및 직불카드	모바일카드	계좌이체	휴대폰 소액결제, 상품권 등	이용 경험 없다
① 온라인쇼핑몰 ^{주1)}	1	2	3	4	5	6	9
② TV홈쇼핑	1	2	3	4	5	6	9
③ 국세청, 지자체 앞 세금납부	1	2	3	4	5	6	9
④ 온라인 티켓 (교통, 문화, 예술 등)	1	2	3	4	5	6	9
⑤ 모바일 콘텐츠	1	2	3	4	5	6	9

주1) 대형마트/백화점의 온라인몰 등 포함

▣ 지급수단 이용 사유에 관한 사항 ▣

C6) 귀하께서 가장 선호하시는 지급수단은
다음 중 무엇입니까?
- 그 다음으로 선호하시는 것은 무엇입니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 현금
2. 신용카드
3. 체크카드 및 직불카드
4. 모바일카드
5. 계좌이체
6. 선불카드 및 전자화폐

[C6] 1순위 또는 2순위 1번 응답자]

C7) 귀하께서 **현금 이용**을 선호하시는 가장
큰 이유는 다음 중 무엇입니까?

1. 이용규모를 파악하거나 기록이
용이하기 때문
2. 지불절차가 간단하고 지불속도가
빠르기 때문
3. 여타 지급수단보다 안전하기 때문에
4. 모든 곳에서 (거절 없이)사용이
가능하기 때문에
5. 소득공제, 할인혜택 등 경제적으로
이익이 크기 때문
6. 카드 발급이 어렵거나 카드 관련 비용이
과도하다고 생각하기 때문
7. 거래기록이 남지 않아 익명성이 보장되기
때문

8. 기타(적을 것 : _____)

[C6] 1순위 또는 2순위 2번 응답자]

C8) 귀하께서 **신용카드 이용**을 선호하시는
가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?

1. 이용규모를 파악하거나 기록이
용이하기 때문
2. 지불절차가 간단하고 지불속도가
빠르기 때문
3. 현금에 비해 보관 및 관리가 편리하기 때문
4. 여타 지급수단보다 안전하기 때문에
5. 소득공제, 할인혜택, 부가서비스 등
경제적으로 이익이 크기 때문
6. 결제일자를 지연하거나 할부 이용이
가능하여
7. 모든 곳에서 (거절 없이) 사용이
가능하기 때문에

8. 기타(적을 것 : _____)

[C6] 1순위 또는 2순위 3번 응답자]

C9) 귀하께서 **체크카드 및 직불카드 이용**을
선호하시는 가장 큰 이유는 다음 중
무엇입니까?

1. 이용규모를 파악하거나 기록이
용이하기 때문
2. 지불절차가 간단하고 지불속도가
빠르기 때문
3. 현금에 비해 보관 및 관리가 편리하기
때문
4. 여타 지급수단보다 안전하기 때문에
5. 소득공제, 할인혜택, 부가서비스 등
경제적으로 이익이 크기 때문
6. 신용카드 발급에 어려움이 있거나
신용카드 발급 관련 비용이 과도하다고
생각하기 때문
7. 모든 곳에서 (거절 없이) 사용이
가능하기 때문에
8. 과소비를 막기 위해

9. 기타(적을 것 : _____)

[C6] 1순위 또는 2순위 4번 응답자]

C10) 귀하께서 **모바일카드 이용**을 선호하시는
가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?

1. 이용규모를 파악하거나 기록이
용이하기 때문
2. 지불절차가 간단하고 지불속도가
빠르기 때문
3. 여타 지급수단보다 안전하기 때문에
4. 현금에 비해 보관 및 관리가 편리하기 때문
5. 소득공제, 할인혜택, 부가서비스, 프로모션
등 경제적으로 이익이 크기 때문
6. 실물카드 없이 모바일 기기만으로
결제가 가능하여 휴대성이 편리하기 때문
7. 결제일자를 지연하거나 할부 이용이
가능하기 때문에

8. 기타(적을 것 : _____)

[C6] 1순위 또는 2순위 5번 응답자]

C11) 귀하께서 **계좌이체 이용**을 선호하시는 가장 큰
이유는 다음 중 무엇입니까?

1. 이용규모를 파악하거나 기록이
용이하기 때문
2. 최근 간편송금 등으로 지불절차가
간단해지고 지불속도가 빨라졌기 때문
3. 여타 지급수단보다 안전하기 때문에
4. 모든 곳에서 (거절 없이)사용이
가능하기 때문에
5. 소득공제, 할인혜택 등 경제적으로
이익이 크기 때문
6. 카드 발급에 어려움이 있거나 카드 관련
비용이 과도하다고 생각하기 때문

7. 기타(적을 것 : _____)

[C6] 1순위 또는 2순위 6번 응답자]
 C12) 귀하께서 선불카드 및 전자화폐 이용을 선호하시는 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?

1. 이용규모를 파악하거나 기록이 용이하기 때문
2. 지불절차가 간단하고 지불속도가 빠르기 때문
3. 여타 지급수단보다 안전하기 때문에
4. 현금에 비해 보관 및 관리가 편리하기 때문
5. 소득공제, 할인혜택 등 경제적으로 이익이 크기 때문
6. 신용카드 발급에 어려움이 있거나 신용카드 발급 관련 비용이 과도하다고 생각하기 때문

7. 기타(적을 것 : _____)

▣ 현금사용 전망에 관한 사항 ▣

C13) 귀하께서는 앞으로 귀하 본인의 현금 사용량이 현재보다 증가할 것 같습니까, 감소할 것 같습니까, 아니면 변화 없을 것 같습니까?

1. 증가할 것이다
2. 감소할 것이다 ⇒ C15) 이동
3. 변화 없을 것이다 ⇒ D1) 이동

[C13] 1번 응답자]

C14) 현금 사용량이 증가할 것 같은 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?

1. 현금사용의 신속성 및 편리성
2. 카드 등 비현금 지급수단 접근의 어려움
3. 카드 등 비현금 지불수단의 보안성 문제 (개인정보 유출 가능성 등)
4. 현금의 익명성

[C13] 2번 응답자]

C15) 현금 사용량이 감소할 것 같은 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?

1. 거래의 투명화
2. 현금 보관의 불편함 해소
3. 비현금 지급수단의 간편성 및 신속성
4. 비현금 지급수단의 보안성 강화
5. 비현금 지급수단의 저렴한 비용

D. 가상통화(디지털 통화)에 대한 인식

D1) 귀하께서는 이전에 가상통화에 대해 듣거나 알고 계셨습니까?

1. 그렇다
2. 아니다 ⇒ D3) 이동

[D1] 1번 응답자]

D2) 그럼, 귀하께서 오늘 이전에 알고 계셨던 가상통화는 다음 중 무엇입니까? 해당되는 것을 모두 말씀해주시시오.

1. 비트코인(Bitcoin)
2. 이더리움(Ethereum)
3. 리플(Ripple)
4. 라이트코인(Litecoin)

5. 기타(적을 것 : _____)
 6. 없다

D3) 귀하께서는 현재 가상통화를 보유하고 있거나 보유한 적이 있습니까?

1. 그렇다
2. 아니다 ⇒ D5) 이동

[D3] 1번 응답자]

D4) 가상통화를 보유하셨던, 또는 보유하고 있는 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?

1. 상품, 서비스 등에 대한 지급수단으로 이용하기 위해
2. 해외송금을 위해
3. 투자 목적으로

4. 기타(적을 것: _____)

⇒ E1) 이동

[D3] 2번 응답자]

D5) 가상통화를 보유한 적이 없는 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?

1. 거래가 번거롭고 어려워서
2. 해킹 등 보안의 취약성에 대한 불안
3. 신용카드 등 대체 지급수단이 있어서
4. 향후 가상화폐가 활성화될 것 같지 않아서
5. 이용 가능한 상점 등이 없어서
6. 보유할 필요성을 못 느껴서

7. 기타(적을 것: _____)

E.~. 모바일 금융서비스 이용 현황

지금부터는 스마트폰 등 모바일기기를 통한 온·오프라인에서의 상품 및 서비스 구매대금 지급 등 금융서비스 이용 현황에 관한 사항으로,

[모바일뱅킹] ① 일반은행 모바일뱅킹
② 인터넷전문은행 모바일뱅킹

[모바일 지급] ③ 간편결제
④ 간편송금
⑤ 휴대폰소액결제

서비스 이용에 대해 여쭙겠습니다.

▣ 모바일뱅킹 서비스 이용 현황에 관한 사항 ▣

※ 모바일뱅킹 : 스마트폰 등 모바일기기를 통한 거래은행 계좌잔액조회, 계좌이체, 거래내역 조회, 현금인출 등의 은행서비스

▶ 먼저 인터넷전문은행(카카오뱅크, 케이뱅크)이 아닌 일반 시중은행이 제공하는 모바일뱅킹 서비스 이용에 관해 여쭙겠습니다.

E1) 귀하께서는 최근 3개월 이내에 일반 시중은행이 제공하는 모바일뱅킹 서비스를 평균 몇 번 정도 이용하셨습니다?

1. 1주일에 1번 이상
2. 2~3주에 1번 정도 ⇨ E4) 이동
3. 한 달에 1번 정도 ⇨ E4) 이동
4. 2~3달에 1번 정도 ⇨ E4) 이동

5. 최근 3개월간 이용 경험 없다 ⇨ E6) 이동

[E1) 1번 응답자]

E2) 최근 3개월간 이용 경험이 있는 일반 시중은행의 모바일뱅킹 서비스를 다음 중에서 모두 말씀해 주십시오.

1. 계좌이체
2. 계좌조회
3. ATM 현금인출
4. 예·적금, 펀드 등 금융상품 가입
5. 대출신청
6. 해외송금
7. 환전
8. 지로·공과금 납부

[E1) 1번 응답자]

E3) 그럼, 일반 시중은행이 제공하는 모바일뱅킹 서비스 각각을 1주일 평균 몇 번이나 이용하십니까?

구분	1주일 평균 이용 건수
① 계좌이체	건
② 계좌조회	건
③ ATM 현금인출 ※ 카드나 통장 없이 모바일 기기를 통해 생성한 일회용 인증번호를 ATM기기에 입력하여 현금 출금	건

[E1) 1~4번 응답자]

E4) 모바일뱅킹 서비스로 자금이체(접속 이후) 시 가장 많이 사용하시는 본인 인증 방법은 다음 중 무엇입니까?

1. 공인인증서 + 보안카드
2. 공인인증서 + OTP
3. 간편비밀번호
4. 생체인증(지문, 홍채, 안면 인식(FaceID))
5. 기타(적을 것 : _____)

[E1) 1~4번 응답자]

E5) 귀하께서 모바일뱅킹 서비스를 이용하시는 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?
- 이유를 하나만 더 말씀해 주시겠습니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 이용 절차, 앱 구성 등의 편리성
2. 수수료 절감, 금리우대 등 다양한 혜택이 만족스러워서
3. 보안 및 분실 위험이 적기 때문에
4. 다양한 매장·쇼핑몰에서 이용이 가능
5. 오프라인 지점 방문이 어려워서

6. 기타(적을 것 : _____)

⇨ F1) 이동

[E1) 5번 응답자]

E6) 귀하께서 일반 시중은행의 모바일뱅킹 서비스를 이용하시지 않는 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?
- 이유를 하나만 더 말씀해 주시겠습니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 서비스 가입 및 이용절차가 불편
2. 이용가능 서비스의 다양성 부족
3. 간편송금 등 타 서비스로 대체 가능
4. 금리 우대 및 수수료 감면 등 혜택 부족
5. 분실·도난 가능성에 대한 우려
6. 금융상품 설명이 복잡하고 이해하기 어려움
7. 해킹 등 보안사고 우려로 인한 신뢰 부족
8. 모바일기기(스마트폰 등)가 없어서
9. 모바일기기는 있으나 들어본 적이 없어서

10. 기타(적을 것 : _____)

▶ 지금부터는 인터넷전문은행(카카오뱅크, 케이뱅크)이 제공하는 모바일뱅킹 서비스 이용에 관해 여쭙겠습니다.

※ 인터넷전문은행 : 오프라인 지점을 운영하지 않고 인터넷, 모바일, ATM 등 전자매체를 통해 계좌개설 및 자금이체, 대출 등의 서비스를 제공하는 은행

F1) 귀하께서는 최근 3개월 이내에 인터넷전문은행이 제공하는 모바일뱅킹 서비스를 평균 몇 번 정도 이용하셨습니까?

1. 1주일에 1번 이상
2. 2~3주에 1번 정도 ⇨ F4) 이동
3. 한 달에 1번 정도 ⇨ F4) 이동
4. 2~3달에 1번 정도 ⇨ F4) 이동

5. 최근 3개월간 이용 경험 없다 ⇨ F8) 이동

[F1) 1번 응답자]

F2) 최근 3개월간 이용 경험이 있는 인터넷전문은행의 모바일 뱅킹 서비스를 다음 중에서 모두 말씀해 주십시오.

1. 계좌이체
2. 계좌조회
3. ATM 현금인출
4. 예·적금, 펀드 등 금융상품 가입
5. 대출신청
6. 해외송금
7. 환전

[F1) 1번 응답자]

F3) 그럼, 인터넷전문은행이 제공하는 모바일뱅킹 서비스 각각을 1주일 평균 몇 번이나 이용하십니까?

구분	1주일 평균 이용 건수
① 계좌이체	건
② 계좌조회	건
③ ATM 현금인출 ※ 카드나 통장 없이 모바일 기기를 통해 생성한 일회용 인증번호를 ATM기기에 입력하여 현금 출금	건

[F1) 1~4번 응답자]

F4) 귀하께서 인터넷전문은행이 제공하는 모바일뱅킹 서비스를 이용하시는 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?
- 이유를 하나만 더 말씀해 주시겠습니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 이용 절차, 앱 구성 등의 편리성
2. 수수료 절감, 금리우대 등 다양한 혜택이 만족스러워서
3. 보안 및 분실 위험이 적기 때문에
4. 다양한 매장·쇼핑몰에서 이용이 가능
5. 오프라인 지점 방문이 어려워서

6. 기타(적을 것 : _____)

[F1) 1~4번 응답자]

F5) 귀하께서는 인터넷전문은행이 제공하는 모바일뱅킹 서비스와 일반 시중은행이 제공하는 모바일뱅킹 서비스 중 어느 것이 더 좋다고 생각하십니까?

1. 인터넷전문은행
2. 일반 시중은행 ⇨ F7) 이동
3. 비슷하다 ⇨ G1) 이동
4. 모르겠다 ⇨ G1) 이동

F6) [F5) 1번 응답자]
 귀하께서는 인터넷전문은행이 제공하는 모바일뱅킹 서비스가 다음 중 어떠한 측면에서 기존 일반 시중은행이 제공하는 모바일뱅킹 서비스보다 더 좋다고 생각하십니까?
 - 그 다음으로 좋은 것은 무엇이라고 생각하십니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 이용절차, 앱 구성 등의 편리성
2. 이용가능 서비스의 다양성
3. 금리 우대 및 수수료 감면 등 혜택
4. 해킹·분실·도난 방지를 위한 보안 신뢰성
5. 신속하고 편리한 고객 상담서비스 제공
6. 금융상품의 설명이 간단·명료하게 쓰여 있음

7. 기타(적을 것 : _____)

⇒ G1) 이동

F7) [F5) 2번 응답자]
 귀하께서는 일반 시중은행이 제공하는 모바일뱅킹 서비스가 다음 중 어떠한 측면에서 인터넷전문은행이 제공하는 모바일뱅킹 서비스보다 더 좋다고 생각하십니까?
 - 그 다음으로 좋은 것은 무엇이라고 생각하십니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 이용절차, 앱 구성 등의 편리성
2. 이용가능 서비스의 다양성
3. 금리 우대 및 수수료 감면 등 혜택
4. 해킹·분실·도난 방지를 위한 보안 신뢰성
5. 신속하고 편리한 고객 상담서비스 제공
6. 금융상품의 설명이 간단·명료하게 쓰여 있음

7. 기타(적을 것 : _____)

F8) [F1) 5번 응답자]
 귀하께서 인터넷전문은행을 이용하지 않는 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?
 - 이유를 하나만 더 말씀해 주시겠습니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 인터넷전문은행에 대한 신뢰 부족
2. 오프라인 지점이 없어 이용 불편
3. 기존 일반 시중은행의 모바일뱅킹 및 간편송금 서비스로 대체 가능
4. 금리 우대 및 수수료 감면 등 혜택 부족
5. 서비스 가입 및 이용절차가 불편
6. 해킹·분실·도난 가능성에 대한 우려
7. 모바일기기(스마트폰 등)가 없어서
8. 모바일기기는 있으나 들어본 적이 없어서

9. 기타(적을 것 : _____)

▣ 간편결제 서비스 이용 현황에 관한 사항 ▣

※ **간편결제** : 신용카드, 체크카드 등의 지급카드 정보를 모바일기기에 미리 저장해 두거나, 은행계좌를 연결하여 선불금(○○머니)을 충전한 후 거래 시 비밀번호 입력, POS기에 단말기 접촉, QR코드 스캔 등의 방법으로 결제하는 서비스 (예: 삼성페이, 네이버페이, 카카오페이, 제로페이 등)

G1) 귀하께서는 최근 3개월 이내에 간편결제 서비스를 평균 몇 번 정도 이용하셨습니다?

1. 1주일에 1번 이상
2. 2~3주에 1번 정도 ⇒ G3) 이동
3. 한 달에 1번 정도 ⇒ G3) 이동
4. 2~3달에 1번 정도 ⇒ G3) 이동

5. 최근 3개월간 이용 경험 없다 ⇒ G5) 이동

[G1) 1번 응답자]

G2) 그럼, 간편결제 서비스를 1주일 평균 몇 번이나 이용하십니까? 이용형태별로 이용 건수를 말씀해 주십시오.

구분		1주일 평균 이용 건수
간편결제	① 신용카드	건
	② 체크카드	건
	③ 선불계정 ※ 계좌이체 등으로 미리 충전한 선불금(포인트 등)	건
	④ 휴대폰소액결제	건

[G1) 1~4번 응답자]

G3) 귀하께서 간편결제 서비스를 이용하시는 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?
 - 이유를 하나만 더 말씀해 주시겠습니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 실물 카드를 보유하지 않아도 돼서
2. 이용 절차의 간편성
3. 할인, 포인트 적립 등 다양한 혜택이 만족스러워서
4. 보안 및 분실 위험이 적기 때문에
5. 다양한 매장·쇼핑몰에서 이용이 가능

6. 기타(적을 것 : _____)

[G1] 1~4번 응답자]

G4) 귀하께서 현재 가장 자주 사용하시는 간편결제 서비스의 가장 큰 장점은 다음 중 무엇입니까?
- 장점을 하나만 더 말씀해 주시겠습니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 서비스 제공업체에 대한 신뢰성
2. 다수 매장·쇼핑몰 등에서 사용 가능여부
3. 이용 절차, 앱 구성 등의 편리성
4. 할인, 포인트 적립 등 다양한 혜택 제공
5. 해킹·분실·도난 방지를 위한 보안 신뢰성
6. 다양한 부가서비스 제공
(소비패턴 분석, 신용조회 등)

7. 기타(적을 것 : _____)

⇒ H1) 이동

[G1] 5번 응답자]

G5) 귀하께서 간편결제 서비스를 이용하지 않는 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?
- 이유를 하나만 더 말씀해 주시겠습니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 간편결제 서비스에 대한 신뢰 부족
2. 실물 카드, 휴대폰소액결제, 앱카드 등 타서비스로 대체 가능
3. 다양한 매장·쇼핑몰 등에서 보편적 사용이 어려움
4. 할인, 포인트 적립 등 혜택 부족
5. 앱설치 등 서비스 가입 및 이용 절차 불편
6. 해킹·분실·도난 가능성에 대한 우려
7. 모바일기기(스마트폰 등)가 없어서
8. 모바일기기는 있으나 들어본 적이 없어서

9. 기타(적을 것 : _____)

▣ 간편송금 서비스 이용 현황에 관한 사항 ▣

※ **간편송금**: 토스, 카카오머니, 네이버페이, 페이코 등과 같이 모바일기기를 통해 계좌이체 등의 방법으로 충전한 선불금을 휴대전화번호, SNS 등을 활용해 수취인에게 송금하는 서비스

※ **상품 또는 서비스를 소비하면서 돈을 지불한 것은 간편송금에 해당되지 않습니다.**

H1) 귀하께서는 최근 3개월 이내에 간편송금 서비스를 평균 몇 번 정도 이용하셨습니다?

1. 1주일에 1번 이상
2. 2~3주에 1번 정도 ⇒ H3) 이동
3. 한 달에 1번 정도 ⇒ H3) 이동
4. 2~3달에 1번 정도 ⇒ H3) 이동

5. 최근 3개월간 이용 경험 없다 ⇒ H9) 이동

[H1] 1번 응답자]

H2) 귀하께서 간편송금 서비스를 1주일 평균 몇 번이나 이용하십니까?

구분	1주일 평균 이용 건수
간편송금 ※ 토스(TOSS), 카카오머니, 네이버페이, 페이코 등	_____ 건

[H1] 1~4번 응답자]

H3) 간편송금 서비스 이용 시 수취인의 계좌번호로 돈을 보내는 방식과, 수취인의 연락처(예: 토스) 또는 메신저 계정(예: 카카오톡)으로 돈을 보내는 방식 중 어떤 방식을 더 자주 사용하십니까?

1. 계좌번호
2. 연락처 또는 메신저 계정

[H1] 1~4번 응답자]

H4) 귀하께서 간편송금 서비스를 이용하시는 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?
- 이유를 하나만 더 말씀해 주시겠습니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 이용 절차, 앱 구성 등의 편리성
2. 수수료 우대 등 다양한 혜택이 만족스러워서
3. 보안 및 분실 위험이 적기 때문에
4. 다양한 부가서비스 제공
(금융상품 판매, 신용조회 등)

5. 기타(적을 것 : _____)

[H1) 1~4번 응답자]

H5) 귀하께서는 간편송금 서비스와 기존 모바일뱅킹을 통한 계좌이체 서비스 중, 어느 것이 더 좋다고 생각하십니까?

- 1. 간편송금 서비스
- 2. 기존 모바일뱅킹 계좌이체
- 3. 비슷하다
- 4. 모르겠다 **H8) 이동**

[H5) 1번 응답자]

H6) 귀하께서는 간편송금 서비스가 다음 중 어떠한 측면에서 기존 모바일뱅킹을 통한 계좌이체 서비스보다 더 좋다고 생각하십니까?
- 그 다음으로 좋은 것은 무엇입니까?

- 1순위: _____
- 2순위: _____

- 1. 이용 및 본인인증 절차, 앱 구성 등의 편리성 (휴대전화번호 입력, 공인인증서 미사용 등)
- 2. 계좌번호를 몰라도 휴대전화번호, SNS 등을 이용한 송금 가능
- 3. 주변 지인들이 많이 이용해서
- 4. 수수료 감면 등 혜택이 많음

5. 기타(적을 것 : _____)

⇒ H8) 이동

[H5) 2번 응답자]

H7) 귀하께서는 기존 모바일뱅킹을 통한 계좌이체 서비스가 다음 중 어떠한 측면에서 간편송금 서비스보다 더 좋다고 생각하십니까?
- 그 다음으로 좋은 것은 무엇입니까?

- 1순위: _____
- 2순위: _____

- 1. 이용 및 본인인증 절차, 앱 구성 등의 편리성 (휴대전화번호 입력, 공인인증서 미사용 등)
- 2. 송금한도가 높음
- 3. 기존에 거래하던 은행이라 익숙해서
- 4. 수수료 감면 등 혜택이 많음

5. 기타(적을 것 : _____)

[H1) 1~4번 응답자]

H8) 귀하께서 현재 가장 자주 사용하시는 간편송금 서비스의 가장 큰 장점은 다음 중 무엇입니까?
- 장점을 하나만 더 말씀해 주시겠습니까?

- 1순위: _____
- 2순위: _____

- 1. 서비스 제공업체에 대한 신뢰성
- 2. 주변 지인들의 사용 여부
- 3. 이용 절차, 앱 구성 등의 편리성
- 4. 수수료 감면 등 다양한 혜택 제공
- 5. 해킹·분실·도난 방지를 위한 보안 신뢰성
- 6. 다양한 부가서비스 제공 (금융상품 판매, 신용조회 등)

7. 기타(적을 것 : _____)

⇒ I1) 이동

[H1) 5번 응답자]

H9) 귀하께서 간편송금 서비스를 이용하지 않는 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?
- 이유를 하나만 더 말씀해 주시겠습니까?

- 1순위: _____
- 2순위: _____

- 1. 간편송금 서비스에 대한 신뢰 부족
- 2. 모바일뱅킹 등 타 서비스로 대체 가능
- 3. 주변 지인들의 미사용
- 4. 수수료 감면 등 혜택 부족
- 5. 서비스 가입 및 이용절차가 불편
- 6. 해킹·분실·도난 가능성에 대한 우려
- 7. 모바일기기(스마트폰 등)가 없어서
- 8. 모바일기기는 있으나 들어본 적이 없어서

9. 기타(적을 것 : _____)

▣ 휴대폰소액결제 서비스 이용 현황에 관한 사항 ▣

※ **휴대폰소액결제** : 휴대폰 이용자가
온·오프라인 가맹점(상점)에서 휴대폰 가입
정보가 저장된 모바일 앱을 실행시키거나
휴대전화번호를 입력 및 제시하여
상품구매대금을 이동통신요금에 합산하여
지급하는 서비스

I1) 귀하께서는 최근 3개월 이내에
휴대폰소액결제 서비스를 평균 몇 번 정도
이용하셨습니다?

1. 1주일에 1번 이상
2. 2~3주에 1번 정도
3. 한 달에 1번 정도
4. 2~3달에 1번 정도

5. 최근 3개월간 이용 경험 없다 ⇨ I3) 이동

[I1) 1~4번 응답자]

I2) 귀하께서 휴대폰소액결제 서비스를 이용하시는
가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?
- 이유를 하나만 더 말씀해 주시겠습니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 이용 절차의 간편성
2. 할인, 포인트 적립 등 다양한 혜택이
만족스러워서
3. 보안 및 분실 위험이 적기 때문에
4. 다양한 매장·쇼핑몰에서 이용이 가능

5. 기타(적을 것 : _____)

⇨ J1) 이동

[I1) 5번 응답자]

I3) 귀하께서 휴대폰소액결제 서비스를 이용하지
않는 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?
- 이유를 하나만 더 말씀해 주시겠습니까?

• 1순위: _____ • 2순위: _____

1. 결제금액 상한이 낮음
2. 간편결제, 앱카드 등 타 서비스로 대체 가능
3. 다양한 매장·쇼핑몰 등에서 보편적
사용이 어려움
4. 할인, 포인트 적립 등 혜택 부족
5. 앱 설치 등 서비스 가입 및 이용 절차 불편
6. 해킹·분실·도난 가능성에 대한 우려
7. 모바일기기(스마트폰 등)가 없어서
8. 모바일기기는 있으나 들어본 적이 없어서

9. 기타(적을 것 : _____)

J. 응답자 특성

J1) 귀하의 최종학력은 다음 중 어디에
해당됩니까?

1. 초등학교 졸업 이하
2. 중학교 졸업(고등학교 중퇴 포함)
3. 고등학교 졸업(대학교 중퇴 포함)
4. 대학교(3년제 이하) 졸업
5. 대학교(4년제 이상) 졸업
6. 대학원 이상

J2) 현재 함께 살고 계시는 **가족 모두의**
1년 총수입은 얼마 정도입니까?
저축, 임대소득, 이자 등을 모두 포함한
연간 총수입을 말씀해 주십시오.

1. 2천만원 미만
2. 2천만원 ~ 4천만원 미만
3. 4천만원 ~ 6천만원 미만
4. 6천만원 ~ 8천만원 미만
5. 8천만원 ~ 1억원 미만
6. 1억원 이상

<참고문헌>

유영선·강규희, “주요국의 지급수단 사기(fraud) 동향 및 시사점”, 한국은행, 지급
결제조사자료 2020-1, 2020.2월

한국은행, “한국의 지급결제제도“, 2014.12월

한국은행, “2018년도 금융정보화추진현황“, 2019.9월

한국은행, “2018년도 지급결제보고서“, 2019.3월

한국은행, “2019년 상반기 지급결제동향“, 보도자료, 2019.9월

여신금융협회, www.crefia.or.kr

통계청, www.kostat.go.kr

한국은행 경제통계시스템, www.ecos.bok.or.kr

금융결제국 발간자료 목록

■ 정기간행물 (연간)

- 지급결제보고서
- 금융정보화 추진 현황

■ 조사연구 및 업무참고자료

- 1996.11 주요국(G-10)의 지급결제제도
- 1996.12 각국의 전자화폐 개발현황

- 1997.12 실시간총액결제(RTGS)시스템의 이해

- 1998. 2 지급결제제도
- 1998.10 전자화폐에 관한 보고서
- 1998.12 주요선진국 중앙은행의 결제시스템 운영현황 및
민간결제기구와의 관계

- 1999.12 주요국 소액지급수단 이용 현황 비교

- 2000. 5 외환결제리스크의 현황과 감축전략
- 2000. 6 Payment Systems in Korea
- 2000.12 BIS 은행감독위원회의 외환결제리스크 관리 감독지침

- 2001. 1 지급결제환경의 변화와 중앙은행의 대응방안
- 2001. 1 호주의 지급결제제도
- 2001. 3 외환동시결제시스템의 이해

- 2002. 2 지급결제제도운영관리관련 규정집
- 2002. 2 중요지급결제시스템의 핵심원칙
- 2002. 3 각국의 전자화폐 개발현황
- 2002. 5 지급결제제도관련 용어집
- 2002. 6 전자금융: 전망과 과제
- 2002. 9 미연준의 지급결제시스템 리스크관리정책
- 2002. 9 주요국 중앙은행의 지급결제시스템 감시제도 현황
- 2002. 9 한국은행 예금 및 환업무 해설
- 2002.11 국내금융기관의 정보화투자 효과분석에 관한 연구
- 2002.12 지급결제분야에서 일본은행의 역할

- 2003. 7 국내 금융부문의 영업방법(BM)특허 동향 및 시사점
- 2003. 9 국내전자화폐 및 전자상거래와 금융정책
- 2003.12 한국은행 대출업무 해설원고

- 2004. 2 지급결제제도와 한국은행
- 2004. 3 주요국의 결제완결성 보장을 위한 법률현황
- 2004. 3 지급결제제도 운영관리관련 규정집
- 2004. 3 전자금융총람
- 2004. 6 지급결제제도와 중앙은행의 역할(지급결제제도 컨퍼런스 보고서)
- 2004.12 우리나라의 지급결제제도

- 2005. 3 주요국 총액결제시스템의 유동성 절약방식 비교분석
- 2005. 4 우리나라의 외환동시결제제도
- 2005. 6 지급결제의 환경변화와 발전방향(지급결제제도 컨퍼런스 보고서)
- 2005. 6 영란은행의 지급결제시스템 감시보고서
- 2005. 9 중앙은행의 지급결제시스템 감시
- 2005.10 지급결제제도의 이해
- 2005.11 Payment Systems in Korea
- 2005.11 거액결제시스템의 발전동향 및 시사점
- 2005.12 「한국은행 예금·환업무 해설」
- 2005.12 지급결제시스템 리스크의 유형별 관리대책과 정책과제

- 2006. 5 지급결제제도의 미래와 결제리스크 관리
(지급결제제도 컨퍼런스 보고서)
- 2006. 6 싱가포르의 「지급결제시스템 감시법」
- 2006. 7 비은행금융기관의 지급결제서비스 제공현황
- 2006. 8 호주의 「지급결제시스템 규제법」
- 2006. 8 주요국의 실시간총액결제시스템 운영 현황
- 2006. 8 지급결제제도 관련 법규집
- 2006. 9 캐나다의 「지급 청산 및 결제법」
- 2006.10 노르웨이의 「지급결제시스템법」
- 2006.11 미국의 선불카드 규제현황 및 시사점
- 2006.12 홍콩의 「청산결제시스템법」

- 2007. 1 주요국의 지급결제시스템 감시 등에 관한 법률
- 2007. 6 비은행금융기관의 지급결제서비스 제공 확대와 정책과제
(지급결제제도 컨퍼런스 보고서)
- 2007. 9 지급카드 수수료에 대한 이론적 논의와 주요국의 정책적 대응
- 2007. 9 지급결제제도 관련 법규집

- 2008. 1 ECB의 카드결제시스템 감시기준
- 2008. 2 중앙은행과 지급결제 : 상호관계에 대한 역사적 고찰
- 2008. 2 지급결제부문에서의 경쟁정책 운용 현황
- 2008. 2 지급결제의 이해
- 2008. 4 국내 비금융기관의 지급결제업무 취급 현황
- 2008. 5 유럽의 지급결제제도 대변혁과 향후 전망
- 2008. 6 지급결제제도의 안정성 - 의미와 과제
- 2008. 7 유가증권의 매매 및 결제 메커니즘
- 2008. 7 영국·프랑스의 증권결제 메카니즘
- 2008. 8 국가간 지급결제서비스 산업의 국제 동향과 국내 금융기관의 대응 방안
- 2008. 8 자본시장통합법상 금융투자회사에 대한 규제 및 감독의 주요내용
- 2008.11 지급서비스의 기본개념과 취급요건
- 2008.12 국내외 금융EDI 이용 현황 및 시사점

- 2009. 1 금융투자회사의 자금이체업무 해설
- 2009. 5 전자금융총람
- 2009. 6 지급결제제도 관련 규정집
- 2009. 8 금융안정과 지급결제제도(지급결제제도 컨퍼런스 보고서)
- 2009. 9 주요국의 차액결제리스크 관리제도
- 2009.12 우리나라의 지급결제제도(2009년 개정판)

- 2010. 6 호주의 소액결제시스템 개편 동향
- 2010. 8 우리나라 및 주요국의 지급결제통계
- 2010. 9 지급결제제도의 환경변화와 정책과제(지급결제제도 컨퍼런스 보고서)
- 2010. 9 장외파생상품 CCP에 대한 「CCP 권고안」 적용 지침
- 2010. 9 장외파생상품시장의 거래정보저장소 관련 고려사항
- 2010.10 Repo 청산결제제도의 강화
- 2010.10 Payment Systems in Korea
- 2010.11 미국 카드시장 규제와 주요 내용과 카드산업의 대응 현황
- 2010.12 금융권의 공인전자문서보관소 이용 현황 및 제도적 문제점

- 2011. 1 영국·캐나다·호주의 지급결제시스템 발전전략 및 시사점
- 2011. 2 국가간 개인송금서비스의 현황 및 개선과제
- 2011. 4 유엔국제전자계약협약(UN CUECIC) 수용을 위한 국내외 입법 동향 및 시사점
- 2011. 4 주요국의 장외파생상품시장 인프라 구축 동향과 시사점
- 2011. 4 금융투자회사의 자금이체업무 해설
- 2011. 6 지급수단의 사회적 비용 추정사례

- 2012. 6 신용카드 결제시스템의 평가 및 개선과제
- 2012. 7 주요국 RP시장 결제시스템 개선의 주요 내용
- 2012. 9 유동성 공급충격이 콜결제시스템에 미치는 영향 및 시사점
- 2012.10 전자금융 조성자로서의 중앙은행 역할 사례 및 시사점
- 2012.12 증권사의 퇴직연금 취급에 따른 잠재리스크 분석
- 2012.12 Cashless society 진전 현황 및 정책과제

- 2013. 4 RP시장 결제리스크와 CCP 청산효과 분석
- 2013. 5 모바일 지급결제 발전 현황 및 주요 이슈
- 2013. 5 모바일 지급결제 혁신 동향 및 시사점
- 2013. 9 국내 RP결제리스크 요인 분석 및 시사점
- 2013.11 지급수단 이용행태 조사결과 및 시사점
- 2013.12 비트코인의 현황 및 시사점

- 2014. 3 TR 국제논의 동향 및 과제
- 2014. 6 CMS 이용 현황 및 개선방안
- 2014. 6 비금융기관의 전자지급결제 업무현황과 향후 과제
- 2014. 6 주요국 거액결제시스템 운영현황 및 개편동향
- 2014. 7 고객 거액자금이체의 한은금융망 처리시 결제패턴 변화 분석
- 2014. 8 최근의 지급카드 이용 현황 및 주요 과제
- 2014.10 전자결제 인증체계 개선 방향과 향후 과제
- 2014.11 국내외 비금융기업의 지급서비스 제공현황 및 정책과제
- 2014.12 ASEAN+3 역내 국제 증권결제인프라 구축 논의 현황 및 과제
- 2014.12 국내 금리스왑 CCP의 리스크 관리제도: 개시증거금 수준의 적정성 분석을 중심으로

- 2015. 1 2014년 지급수단 이용행태 조사결과 및 시사점
- 2015. 4 신종 전자지급서비스의 확산 및 제약요인과 과제
- 2015. 6 국내외 빅데이터 활용 현황 및 당행 업무에 대한 시사점
- 2015.11 파생결합증권(ELS, DLS) 발행·헤지운용 현황 및 시사점
- 2015.12 우리나라 소액결제시장 혁신을 위한 과제

- 2016. 1 2015년 모바일금융서비스 이용행태 조사결과 및 시사점
- 2016. 1 분산원장 기술과 디지털통화의 현황 및 시사점
- 2016. 1 2015년 지급수단 이용행태 조사결과 및 시사점
- 2016. 1 한국은행 지급결제업무 중장기 추진전략(지급결제 vision 2020)
- 2016. 2 신종 전자지급서비스에 대한 리스크 점검 및 정책과제
- 2016. 6 최근 국제 논의동향을 반영한 국내 FMI의 사이버복원력 강화 방안
- 2016. 7 한은금융망 참가기관간 자금수급구조 분석 및 시사점

2016. 8 바이오인증기술 최신 동향 및 정책과제
2016. 9 주요국의 지급수단 사회적 비용 추정 현황 및 정책적 시사점
2016.12 2016년 지급수단 이용행태 조사결과 및 시사점
2016.12 2016년 모바일금융서비스 이용행태 조사 결과 및 시사점
2017. 1 디지털혁신과 금융서비스의 미래: 도전과 과제
2017. 7 중앙은행 초기 발달과정에서 지급결제 역할
2018. 1 사이버복원력 평가지침서
2018. 3 2017년 지급수단 이용행태 조사결과
2018. 4 금융통신메시지 국제표준 ISO 20022 주요 내용 및 시사점
2018. 4 2017년 모바일금융서비스 이용행태 조사결과
2019. 5 2018년 모바일금융서비스 이용행태 조사결과
2019.11 주요국의 신속자금이체 도입 현황 및 시사점
2019.12 영국의 지급결제제도 개편 동향 및 특징
2020. 2 주요국의 지급수단 사기(fraud) 동향 및 시사점
2020. 3 2019년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사결과

2019년 지급수단 및 모바일금융 서비스 이용행태 조사결과

발행인 | 이 주 열

편집인 | 홍 경 식

발행처 | 한국은행

서울특별시 중구 세종대로 67

www.bok.or.kr

발행일 | 2020년 3월 13일

제 작 | (주)동화인쇄공사

ISBN | 979-11-5538-508-1

Copyright © THE BANK OF KOREA, All Rights Reserved



ISBN 979-11-5538-508-1

