

2017년 모바일 금융서비스 이용행태 조사 결과 및 시사점

2018. 4

송윤정¹, 안중섭²

금융결제국 전자금융조사팀

-
- 전자금융조사팀 과 장 (Tel : 02-750-6647, E-mail : yjsong@bok.or.kr)
 - 전자금융조사팀 조사역 (Tel : 02-750-6649, E-mail : joongseop.ahn@bok.or.kr)
 - ◆ 이 자료의 내용은 집필자의 개인의견으로서 한국은행의 공식견해를 나타내는 것은 아닙니다. 본 조사연구를 진행하는 과정에서 유익한 조언을 해주신 전자금융조사팀 윤성관 팀장께 감사드립니다.



<요 약>

I . 조사 개요 1

 <참고 1> 조사 항목별 개관 3

 <참고 2> 응답자의 연령대별 사회학적 속성 4

II . 조사 결과 6

1. 모바일 뱅킹서비스 이용 6

 <참고 3> 국내 모바일기기 보유 현황 7

 <참고 4> 국내 모바일 뱅킹서비스 이용현황 13

2. 모바일 지급서비스 이용15

 <참고 5> 국내 온라인·모바일쇼핑 동향 21

 <참고 6> 모바일 부가서비스 이용 조사 결과 22

3. 모바일금융 미이용 사유 및 보안인식26

III . 시사점 30

 <부록 1> 표본설계 현황 및 응답자 특성 32

 <부록 2> 2017년 모바일 금융서비스 이용행태 조사표 34

〈 요약 〉

I 조사 개요

- **(조사목적)** 최근 빠르게 확산되고 있는 모바일 금융서비스 이용 현황을 파악하여 우리나라 지급결제정책 및 연구를 위한 기초자료로 활용하기 위해 설문조사를 실시

- **(조사대상 및 내용)** 2017.9~11월중 전국 성인(만 19세 이상) 2,511명(유효 응답자수 기준)을 대상으로 실시
 - 조사문항은 성별, 연령 등 인적사항과 모바일 금융서비스 이용실태 관련 항목으로 구성

- **(조사방식)** 과거 6개월 동안의 모바일 금융서비스 이용행태를 문의하는 일대일 면접조사 방식으로 실시

설문조사 설계 개요

구 분	내 용
조 사 대 상	- 전국 만 19세 이상 성인 남녀
표 본 크 기	- 2,511명
표 본 오 차	- 95% 신뢰수준에서 ±2.0%p
표 본 추 출	- 다단계 층화 무작위추출(Multi-stage stratified random sampling) ○ 1차 추출: 집계구(전체 집계구를 17개 광역 시도, 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 ¹⁾ 으로 적격 가구원 1인 선정
조 사 기 간	- 2017년 9월 2일 ~ 11월 5일(47일간)

주 : 1) 19세 이상 가구원이 복수인 경우, 8월 1일 기준 생월이 가장 빨리 돌아오는 가구원을 표본 응답자로 선정

2017년 설문조사 응답자 구성비

(% , 명)

	구 분	연 령					소 계	
		20대	30대	40대	50대	60대 이상		
성 별	남 성	9.1	8.9	10.0	9.9	11.6	49.5	1,244
	여 성	8.0	8.3	9.8	10.0	14.3	50.5	1,267
	소 계	17.1	17.2	19.9	19.8	25.9	100.0	2,511
거 주 지 별	서 울	1.7	1.8	1.8	1.8	2.2	9.2	232
	광역시	5.2	5.1	5.8	5.9	6.8	28.8	723
	일반시	10.2	10.4	12.3	12.1	16.9	62.0	1,556
	소 계	17.1	17.2	19.9	19.8	25.9	100.0	2,511

II 조사 결과

1 모바일 뱅킹서비스* 이용

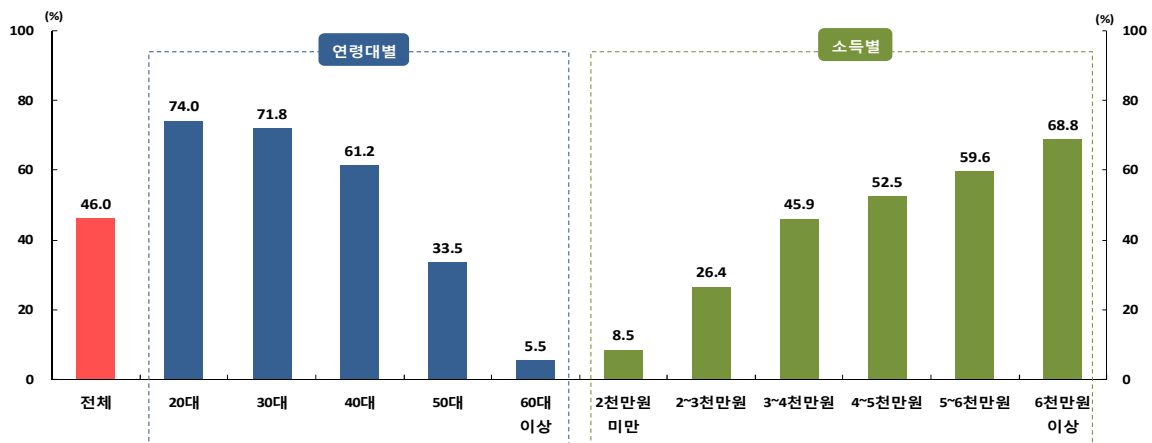
- 휴대폰 등 모바일기기를 통해 금융기관의 잔액조회, 계좌이체, 현금인출 등을 이용하는 서비스

□ (이용여부) 전체 조사대상중 최근 6개월 내 **모바일 뱅킹서비스를 이용한 응답자 비율**은 46.0%로 나타남

- **연령대별**로 보면 **저연령층일수록** 이용비율이 **높으며**, 50대 이상(50대 33.5%, 60대 이상 5.5%)에서는 이용비율이 크게 낮아지는 모습
- **소득별**로는 **고소득일수록** 모바일뱅킹 이용비율이 **높게** 나타남

모바일 뱅킹서비스 이용비율

(N=2,511)



□ (이용기간) 모바일뱅킹 이용자중 **최초 서비스 이용 후에도 지속적으로 사용한 기간**에 대해서 질의한 결과 2년을 초과해 사용한 비율(43.2%)이 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 1~2년 사이(23.4%)로 이를 모두 합친 **1년 이상 이용 비율**은 전체 응답자의 2/3에 달함

- **연령대별**로는 청·중년층(40대 이하)에서 모바일 뱅킹서비스를 1년 이상 이용한 비율이 50%를 크게 초과

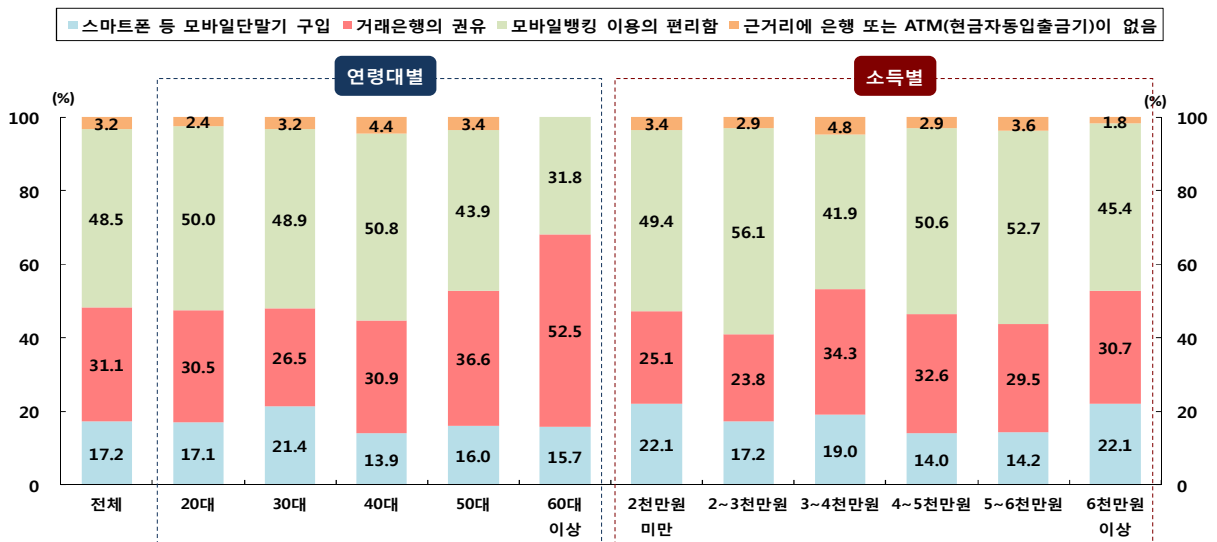
□ (이용계기) 모바일 뱅킹서비스 이용계기는 편리성(48.5%)이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 거래은행의 권유(31.1%), 스마트폰 구입(17.2%) 순으로 나타남

— 연령대별로 보면 특히 60대 이상에서는 거래은행의 권유가 모바일 뱅킹서비스 이용계기로 주요하게 작용하는 것으로 나타남

— 소득별로는 모든 소득 구간에서 편리성을 가장 중요시 하는 것으로 나타남

모바일 뱅킹서비스 이용계기

(N=1,154)



□ (이용빈도) 월 1~3회 정도 이용한다는 응답비율이 48.9%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 주 1~2회 이상은 43.1%, 월 1회 미만은 8.1%

□ (이용 서비스) 최근 6개월 내 이용해본 모바일 뱅킹서비스로는 계좌이체(92.6%)와 잔액조회(90.9%)가 높게 나타났으며 모바일을 이용한 ATM 현금인출도 22.8%에 이룸(복수응답)

— 한편 월평균 이용건수는 계좌잔액조회(3.6건)가 가장 많고, 그 다음으로 계좌이체(2.7건), 모바일을 이용한 ATM 현금인출(0.7건), 금융상품 가입(0.1건) 순으로 나타남

2 모바일 지급서비스* 이용

- 휴대폰 등 모바일기기를 이용하여 오프라인 및 온라인 상점에서 상품구매대금을 지급하는 서비스

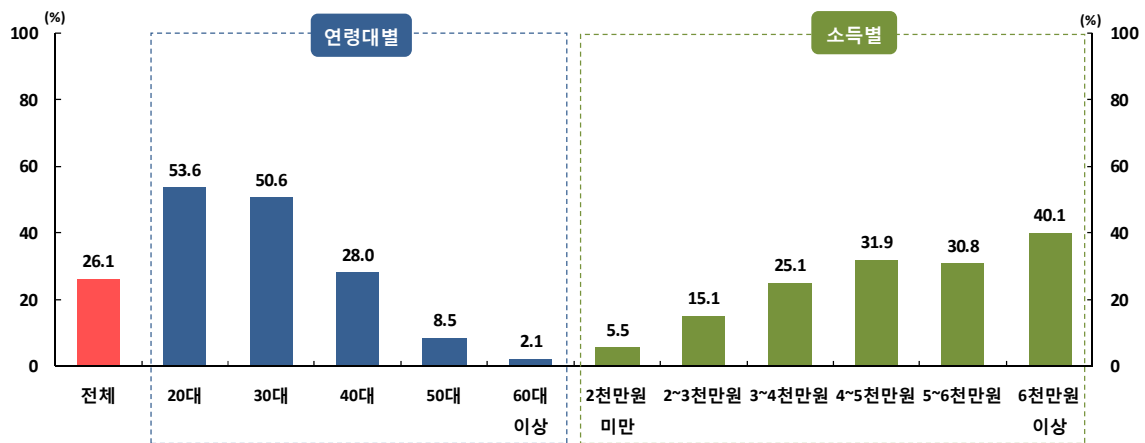
□ (이용여부) 최근 6개월 이내 **모바일 지급서비스 이용경험** 유무를 조사한 결과, **이용비율**이 전체 조사대상자의 26.1%에 머물렀음

— **연령대별**로는 모바일뱅킹과 마찬가지로 **저연령층일수록** 모바일 지급서비스 이용비율이 높게 나타남

— **소득별**로는 **고소득일수록** 모바일 지급서비스 이용비율이 높게 나타남

모바일 지급서비스 이용비율

(N=2,511)



□ (이용기간) 모바일 지급서비스 이용자중 **최초 서비스 이용 후에도 지속적으로 사용한 기간**을 보면 2년을 초과한 경우(34.8%)에서 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 1~2년 사이(27.1%)로, **1년 이상 이용한 비율**이 절반을 크게 상회하는 61.9%임

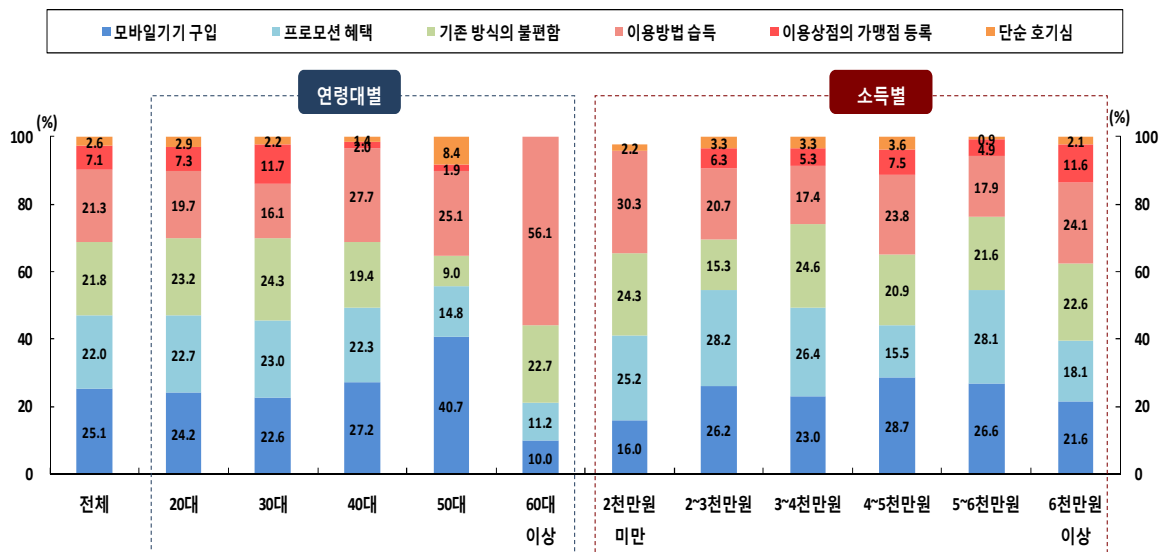
— **연령대별**로 보면 청·중년층(40대 이하)에서 모바일 지급서비스를 1년 이상 이용한 비율이 50%를 초과

□ (이용계기) **모바일 지급서비스 이용계기**는 스마트폰 등 **모바일기기 구입**(25.1%)이 가장 높았으나, 프로모션 혜택(할인, 포인트 등) 제공(22.0%), 기존 송금·결제방식의 불편함(21.8%), 모바일 지급서비스 이용방법 습득(21.3%) 등은 비슷한 비중

- **연령대별**로는 20~40대의 경우 50대 이상에 비해 기존 방식의 불편함, 프로모션 혜택이 주요 이용계기로 작용
 - 고연령층일수록 서비스 이용방법 습득을 선택한 비율이 높은 가운데, 50대의 경우 주된 이용계기가 모바일폰 구입(40.7%)으로 나타남
- 소득별에서는 소득수준에 따른 이용 계기의 차이가 크지 않는 것으로 나타남

모바일 지급서비스 이용계기

(N=655)



- (이용빈도) 모바일 지급서비스 이용빈도는 월 1~3회가 54.0%로 가장 많았고, 주 1~2회 이상은 30.0%, 월 1회 미만은 16.1% 수준
- (이용 서비스) 최근 6개월 내 모바일 지급서비스별 이용비율을 보면 온라인 구매시 상품대금결제(86.6%)로 가장 높고, 그 다음은 오프라인 상점 상품대금결제(34.7%), 택시 등 대중교통 요금 지급(21.6%), 공과금 등 요금 납부(14.4%) 순임(복수응답)
 - **연령대별**로는 60대 이상의 경우 모든 영역에서 타 연령대에 비해 낮은 이용비율을 보였으며, 특히 오프라인 상품대금결제 및 공과금 등 요금 납부 서비스 이용 경험이 전혀 없는 것(0.0%)으로 나타남
 - **소득별**로는 6천만원 이상의 경우 서비스 유형에 관계없이 고루 높은 이용비율을 보여 모바일 지급서비스가 일상생활의 일부로 자리잡고 있음을 시사

3 모바일 금융서비스 미이용 사유 및 보안인식

가. 모바일 금융서비스 미이용 사유

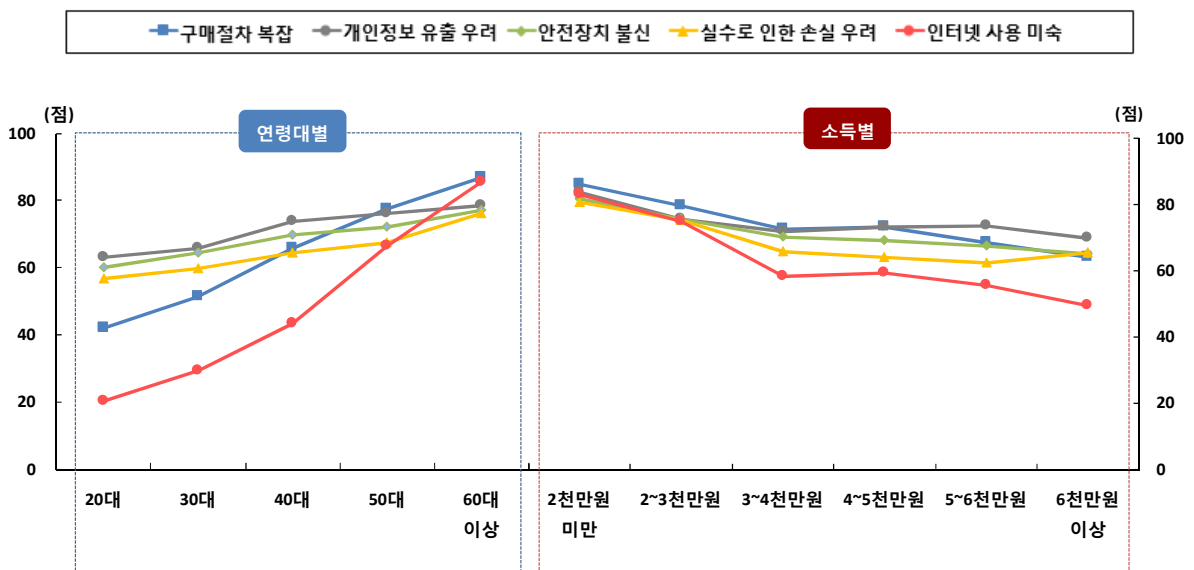
□ 모바일 금융서비스를 **이용하지 않는 사유별**로 이에 대한 **동의 정도**를 질의한 결과 **구매절차 복잡**(75.6점^{*)}이 가장 높았고, 다음으로 개인정보 유출 우려(75.3점), 공인인증서 등 안전장치 불신(72.6점), 사용중 실수로 인한 금전적인 손해 우려(69.7점), 인터넷 사용 미숙(65.6점) 순임

■ 항목별로 1~5점을 부여한 후 백분율로 환산(점수가 높을수록 동의 정도가 강함)

- 모든 미사용 사유 항목에서 점수가 70점 내외로 높게 나타난 것은 모바일 금융서비스 이용을 주저하는 데 다양한 요인이 작용하고 있는 점을 반영
- **연령대별**로는 고연령층일수록 보안·손실에 대한 우려가 큰 가운데, 저연령층과 달리 인터넷 사용 미숙, 구매절차 복잡 등 모바일기기 사용 미숙이 모바일 금융서비스 미이용의 가장 중요한 요인으로 평가됨
- **소득별**로는 소득수준이 낮을수록 보안·손실에 대한 우려 수준이 높아지고 모바일기기 사용 숙련도도 떨어지는 것으로 나타남

모바일 금융서비스 미이용 사유

(N=1,299)



나. 모바일폰 보안설정 방식

- 모바일폰에 설정한 **보안방식**은 **잠금패턴 설정**이 44.0%로 가장 많았고, 그 다음으로 비밀번호 설정(27.7%), 지문인식(15.7%) 순으로 조사됨(복수응답)
 - 한편, **보안설정을 전혀 하지 않는다**는 응답이 39.1%에 달해 모바일기기 이용자의 보안 인식 수준이 낮은 것으로 나타남
 - 특히 고연령층일수록 보안 미설정 비율이 높게 나타났는데, 50대에서는 51.4%, 60대 이상에서는 83.8%에 달하였음
 - 또한 저소득층일수록 보안설정을 하지 않는다는 비율이 높게 나타난 반면, 고소득층에서는 잠금패턴과 비밀번호 설정비율이 높게 나타나고 지문인식 방식도 선호하는 모습

다. 모바일 금융서비스 이용시 보안문제

- 스마트폰을 이용한 금융서비스 이용시 **우려되는 보안문제별로 중요도**를 질의한 결과 **휴대폰 분실 또는 도난**이 77.8점으로 가장 높았고 계좌정보 유출 및 악용(76.5점), 개인정보 유출 및 악용(76.4점) 순으로 나타남
 - 이 밖에 휴대폰 해킹(72.1점), 악성코드·바이러스 감염(67.8점)에 대해서도 높은 우려가 있는 것으로 조사됨

라. 개인정보 제공 의사

- 보다 나은 모바일 금융서비스를 제공받기 위해 모바일 지급서비스 업체에 **제공할 의사가 있는 개인정보**는 성별(53.7점), 나이(50.0점), 현재 위치중인 장소(41.1점), 과거 쇼핑내역(39.5점), 재산상태(24.6점) 순이었음

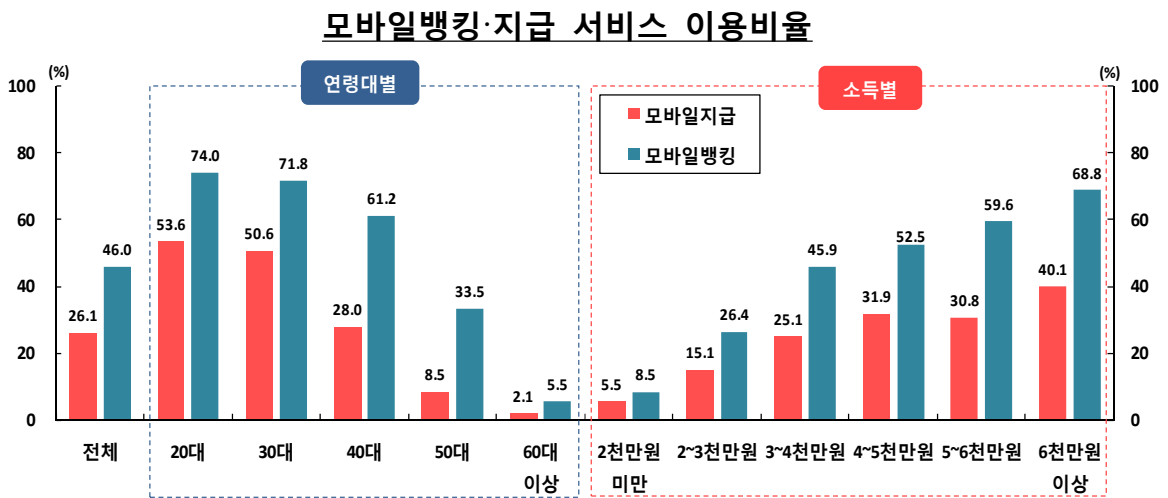
마. 바이오인증기술에 대한 인식

- 대체인증수단으로 주목받고 있는 **바이오인증기술에 대한 인식조사** 결과에서는 편리성이 62.5점을 기록하고 안전성은 57.5점에 머물렀음
 - 지문인식 등이 현재 상용화되어 이용이 확산되고 있으나 오류 발생 가능성에 대해서는 비교적 우려가 큰 것으로 보임

Ⅲ 시사점

[모바일 금융서비스 이용 격차 현상 개선 필요]

- **청·장년층 및 고소득층을 중심으로** 모바일 금융서비스가 빠르게 자리 잡아가고 있지만 고령층 및 저소득층의 이용률이 저조한 것으로 나타나 연령 및 소득수준 간 **이용 격차**가 발생



- 모바일 금융서비스 이용에 있어 **고령층**의 경우 주로 **수동적인 계기**(거래은행의 권유, 프로모션 혜택 제공, 모바일기기 구입 등)로 모바일 금융서비스 이용을 시작하지만,

저소득층과 더불어 **서비스 이용상 어려움**(구매절차 복잡성, 인터넷 사용미숙 등)이 **지속적인 모바일 금융서비스 이용을 저해**하는 것으로 조사됨

⇒ 모바일 금융서비스 이용이 보편화될 경우 이에 소외될 수 있는 취약계층을 위해 이용절차 간소화, 사용방법 안내자료 제공, 전담 상담원 운용 등 이들의 **신규 이용을 유인하는 한편, 지속적인 이용을 도모할 수 있는 방안을 강구할 필요**

[모바일 금융서비스 관련 보안문제 개선 필요]

- 모바일 금융서비스가 확산되고 있는 가운데 개인정보 유출, 인증서 불신 등 **보안 관련 우려가 여전히 높은 상황**

— 이에 더해 **저소득층과 고령층을 중심**으로 모바일기기에 보안설정을 하지 않는 비율[■]도 상당한 것으로 조사되어 향후 모바일 금융 이용 취약 계층의 **낮은 보안 인식 수준**이 소비자 피해로 이어질 가능성도 배제할 수 없는 상황

■ 전체 조사대상의 39.1%가 보안설정을 하지 않았으며, 특히 고연령층(50대 51.4%, 60대 이상 83.8%)과 저소득층(2천만원 미만 79.0%, 2천만원대 55.7%)은 대체로 보안을 설정하지 않는 것으로 나타남

⇒ 모바일 금융서비스 이용 확산에 있어 보안 관련 우려를 완화하는 노력이 매우 중요함에 따라 **정교하고 안전한 보안기술 개발 노력**과 더불어 **소비자 보호, 피해 구제방안** 등 제도·정책 측면의 정비도 필요

아울러 모바일기기 보안설정과 비밀번호 관리방법 등 **올바른 사용방법을 홍보**하는 한편, 이용자 본인도 모바일 금융서비스의 안전성을 강화하기 위한 자발적인 노력이 필요

(모바일 지급서비스의 범용성 확대 필요)

□ 모바일 지급서비스 성장세는 **핀테크**에 기반한 **새로운 지급서비스 출현** 등 공급측 요인과 **보다 편리한 지급서비스에 대한 소비자 욕구 증대** 등 수요측 요인이 결합되어 지속될 전망

□ 그러나 **유사한 지급서비스가 범람**하고 있고, 서비스별 이용 범위가 상이하다는 점에서 소비자 편익이 저해될 가능성이 존재

— 모바일 지급서비스 이용시 **편리성**이 중요한 요소로 조사되었지만, 서비스별로 이용 가능한 **가맹점 범위** 등에 **제약**이 있어 각기 다른 앱을 설치하거나 가입등록 절차를 이행해야하는 등 불편이 초래되고 있음

⇒ 모바일 지급서비스 이용자 저변 확대, 경쟁력 확보를 위해서는 이용자의 사용 편의성을 제고할 수 있도록 **서비스간 통합·제휴** 등을 통해 **서비스의 범용성을 높일** 필요가 있음

I 조사 개요

- **(조사목적)** 최근 빠르게 확산되고 있는 모바일 금융서비스 이용 현황을 파악하여 우리나라 지급결제정책 및 연구를 위한 기초자료로 활용하기 위해 설문조사를 실시
 - **(조사대상)** 전국 만 19세 이상 성인 2,511명(유효 응답자수 기준)을 지역별·연령대별·성별로 층화한 후 비례배분방식을 통해 선정
- 금번 조사시 통계조사업체 교체로 인해 표본을 재설계하고 2017년도 인구 분포를 반영

설문조사 설계 개요

구 분	내 용
조 사 대 상	- 전국 만 19세 이상 성인 남녀
표 본 크 기	- 2,511명
표 본 오 차	- 95% 신뢰수준에서 $\pm 2.0\%p$
표 본 추 출	- 다단계 층화 무작위추출(Multi-stage stratified random sampling) ○ 1차 추출: 집계구(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 ¹⁾ 으로 적격 가구원 1인 선정
조 사 기 간	- 2017년 9월 2일 ~ 11월 5일(47일간)

주 : 1) 19세 이상 가구원이 복수인 경우, 8월 1일 기준 생월이 가장 빨리 돌아오는 가구원을 표본 응답자로 선정

2017년 설문조사 응답자 구성비

(%, 명)

구 분		연 령					소 계	
		20대	30대	40대	50대	60대 이상		
성 별	남 성	9.1	8.9	10.0	9.9	11.6	49.5	1,244
	여 성	8.0	8.3	9.8	10.0	14.3	50.5	1,267
	소 계	17.1	17.2	19.9	19.8	25.9	100.0	2,511
거 주 지 별	서 울	1.7	1.8	1.8	1.8	2.2	9.2	232
	광역시	5.2	5.1	5.8	5.9	6.8	28.8	723
	일반시	10.2	10.4	12.3	12.1	16.9	62.0	1,556
	소 계	17.1	17.2	19.9	19.8	25.9	100.0	2,511

□ (조사방식) 과거 6개월 동안의 모바일 금융서비스 이용행태를 문의하는 일대일 면접조사 방식으로 실시

□ (조사 내용) 조사문항은 크게 성별, 연령 등 **인적사항**과 **이용실태** 관련 항목으로 구성

— 이중 **이용실태** 관련 항목을 다시 모바일 금융서비스(모바일뱅킹[■] 및 모바일지급[■]) 이용, 모바일 부가서비스[■] 이용, 보안인식 등 세 부분으로 구성

- 휴대폰 등 모바일기기를 통해 금융기관의 잔액조회, 계좌이체, 현금인출 등을 이용하는 서비스
- ■ 휴대폰 등 모바일기기를 이용하여 오프라인 상점 및 온라인에서 상품구매대금을 결제하는 서비스
- ■ ■ 모바일뱅킹 및 모바일지급 이외에 구매의사 결정 등을 위해 모바일기기로 이용 가능한 기타의 금융서비스

— 설문항목은 지난해 조사양식을 기본으로 하되 설문문항의 순서, 보기 등은 문항의 이해도를 높이고 최근의 지급결제 환경변화 등을 반영하여 일부 조정

모바일 금융서비스 이용행태 조사 설문문항¹⁾²⁾

	서비스	세부 항목
인적사항	-	성별, 나이, 거주지, 직업, 가계소득 등
이용실태	금융서비스 이용	최근 6개월간 서비스 등의 이용 경험, 이용 계기, 이용빈도, 미이용 사유 등
	부가서비스 이용	쇼핑시 모바일기기를 이용한 정보 수집경험과 구매의사결정에 미치는 영향, 모바일기기를 통한 자산관리 경험 등
	보안인식	모바일 금융서비스의 안전성에 대한 인식 수준 및 신뢰도, 보안문제 해결시 이용 의향 등

주: 1) 조사결과의 상세한 항목별 개관은 <참고 1> 참조
 2) 설문 항목에 대한 보다 자세한 내용은 <부록 2> 「2017년 모바일 금융서비스 이용행태 조사」 설문지 참조

<참고 1>

조사 항목별 개관

구 분		설문 내용
모바일 금융서비스 이용	모바일 단말기	- 인터넷 접속 가능한 모바일 단말기 보유 및 이용 여부
	모바일뱅킹	- 6개월 이내 모바일 뱅킹서비스 이용 경험 유무 - 모바일 뱅킹서비스 이용기간, 모바일 뱅킹서비스 이용 시작 계기 - 모바일 뱅킹서비스 이용 빈도, 모바일 뱅킹서비스 이용 시간대 - 6개월 이내 모바일기기를 이용한 뱅킹서비스별 이용 경험 및 월평균 규모
	모바일지급	- 6개월 이내 모바일 지급서비스 이용 경험 유무 - 모바일 지급서비스 이용기간, 모바일 지급서비스 이용 시작 계기 - 모바일 지급서비스 이용 빈도, 모바일 지급서비스 이용 시간대 - 6개월 이내 모바일기기를 이용한 지급서비스별 이용 경험 - 6개월 이내 오프라인 쇼핑시 모바일 지급수단별 쇼핑 이용 경험 및 월평균 이용규모 - 오프라인 쇼핑 시 주로 이용하는 모바일 지급방식
모바일 부가서비스 이용		- 6개월 이내 모바일금융 부가서비스 이용 경험 및 향후 이용 의향 - 가격 비교를 위한 바코드 스캐닝앱 이용 경험 유무 - 바코드 스캐닝앱 이용 후 구매처 변경 경험 유무 - 상품 정보 획득을 위한 QR코드 스캔 경험 유무 - 상품이용 후기 및 상품 정보 검색을 위한 모바일폰 이용 경험 유무 - 상품이용 후기 검색 후 구매 상품 변경 경험 유무 - 대규모 상품 구매 전 계좌잔고/신용한도 확인 서비스 이용 경험 유무 - 계좌잔고/신용한도 확인 후 구매 포기 경험 유무 - 6개월 이내 자산관리를 위한 모바일 부가서비스 이용 경험
모바일 금융서비스 미이용 사유 및 보안 인식		- 모바일 금융서비스 미이용 사유 - 모바일기기 보안설정 방식 - 모바일 금융서비스 이용시 우려되는 보안문제별 공감도 및 보안문제 해결 시 모바일 금융서비스 이용 의향 - 모바일 금융서비스 이용시 개인정보 보호 정도 - 맞춤형 혜택을 위한 개인정보 유형별 제공 의향 - 대체인증수단인 바이오인증기술에 대한 인식

<참고 2>

응답자의 연령대별 사회학적(소득, 직업 및 학력) 속성

□ 모바일 금융서비스(모바일뱅킹 및 모바일지급) 조사 응답자 구성을 살펴보면 연령대별 가구소득, 직업 및 학력 등에서 차이가 나타남

— (가구소득) 전체 응답자중 60대 이상 응답자의 소득수준은 타 연령층에 비해 크게 낮은 것으로 나타났으나, 모바일뱅킹 또는 모바일지급 서비스 이용 경험이 있는 60대 이상 응답자의 경우 전체 60대 이상 응답자에 비해 소득수준이 높게 나타남

연령대별 가구소득 구성비

		(%)				
		20대	30대	40대	50대	60대 이상
전체 응답자 (N=2,511)	2천만원 미만	6.3	2.3	2.2	5.4	43.5
	2~3천만원	11.4	12.9	10.0	10.0	26.4
	3~4천만원	18.8	32.3	24.8	26.3	13.8
	4~5천만원	22.3	26.8	29.9	24.7	8.6
	5~6천만원	21.2	12.5	18.4	19.5	4.3
	6천만원 이상	20.0	13.2	14.6	14.1	3.4
	전체 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
모바일뱅킹 유경험 응답자 (N ¹)=1,076)	2천만원 미만	4.7	1.7	1.8	2.6	13.9
	2~3천만원	11.6	10.2	5.7	8.4	30.6
	3~4천만원	18.6	32.3	22.8	19.4	16.7
	4~5천만원	24.3	26.4	29.5	23.2	16.7
	5~6천만원	19.6	13.9	22.1	26.5	11.1
	6천만원 이상	21.3	15.5	18.1	20.0	11.1
	모바일뱅킹 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
모바일지급 유경험 응답자 (N ¹)=618)	2천만원 미만	5.5	1.9	2.4	0.0	18.2
	2~3천만원	11.4	10.3	6.3	8.5	18.2
	3~4천만원	18.6	30.4	19.8	14.9	36.4
	4~5천만원	23.6	31.3	29.4	38.3	0.0
	5~6천만원	22.3	10.3	20.6	21.3	18.2
	6천만원 이상	18.6	15.9	21.4	17.0	9.1
	모바일지급 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

주: 1) 표본가중치를 적용할 경우 모바일뱅킹 및 모바일지급 유경험 응답자는 각각 1,154명과 655명

— (직업) 30~50대 응답자의 대부분(80% 이상)이 경제활동(전문/관리직, 사무직 등)을 하고 있는 것으로 나타났으며, 특히 모바일뱅킹 및 모바일지급 서비스 이용 경험이 있는 60대 이상 응답자의 경우 전체 60대 이상 응답자에 비해 생산직 비중이 낮은 반면, 서비스/판매직 종사 비중은 높게 나타남

○ 한편, 경제활동을 하지 않는 20대는 주로 학생, 30대 이상은 주부라고 응답

연령대별 직업 구성비

		(%)				
		20대	30대	40대	50대	60대 이상
전체 응답자 (N=2,511)	전문/관리직	1.4	3.5	3.8	6.6	1.7
	사무직	26.7	43.0	26.9	12.0	0.9
	서비스/판매직	29.3	32.3	37.9	42.6	18.4
	생산직	4.7	5.3	13.2	18.9	25.2
	경제활동 계	62.1	84.1	81.8	80.1	46.2
	학생	33.0	0.2	0.2	0.0	0.0
	주부	2.8	14.8	17.6	18.5	34.9
	무직/기타	2.1	0.9	0.4	1.4	18.9
	비경제활동 계	37.9	15.9	18.2	19.9	53.8
전체 계		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
모바일뱅킹 유경험 응답자 (N=1,076)	전문/관리직	2.0	4.6	4.3	4.5	8.3
	사무직	31.6	42.6	28.5	18.7	0.0
	서비스/판매직	31.2	34.7	41.6	51.6	50.0
	생산직	5.0	3.6	7.8	15.5	13.9
	경제활동 계	69.8	85.5	82.2	90.3	72.2
	학생	26.2	0.0	0.4	0.0	0.0
	주부	2.3	13.9	17.1	9.7	19.4
	무직/기타	1.7	0.7	0.4	0.0	8.3
	비경제활동 계	30.2	14.5	17.8	9.7	27.8
전체 계		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
모바일지급 유경험 응답자 (N=618)	전문/관리직	2.7	3.7	4.0	6.4	9.1
	사무직	33.2	45.3	34.1	21.3	0.0
	서비스/판매직	28.6	34.6	36.5	48.9	45.5
	생산직	4.5	3.3	6.3	10.6	0.0
	경제활동 계	69.1	86.9	81.0	87.2	54.5
	학생	27.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	주부	1.4	12.6	19.0	12.8	45.5
	무직/기타	1.8	0.5	0.0	0.0	0.0
	비경제활동 계	30.9	13.1	19.0	12.8	45.5
전체 계		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

— (최종학력) 연령대가 낮을수록 학력수준이 높은 특성이 있으며, 20대에서 고졸비중이 높은 것은, 조사시점에 대학생인 응답자가 많은 데 주로 기인

전체응답자 대상 연령대별 학력 구성비

		(N=2,511, %)				
		20대	30대	40대	50대	60대 이상
중졸이하		0.5	0.2	0.8	8.2	62.7
고졸		47.9	20.6	48.7	62.0	33.0
대졸(전문대졸 이상)		51.6	78.3	49.3	28.9	4.1
대학원이상		0.0	0.9	1.2	0.8	0.2
계		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Ⅱ 조사 결과

1 모바일 뱅킹서비스* 이용

- 휴대폰 등 모바일기기를 통해 금융기관의 잔액조회, 계좌이체, 현금인출 등을 이용하는 서비스

가. 이용여부

□ 전체 조사대상중 최근 6개월 내 **모바일 뱅킹서비스를 이용한 응답자 비율**은 46.0%로 나타남

— **연령대별**로 보면 **저연령층일수록** 이용비율이 **높으며**, 특히 20~40대가 60%를 상회하는 등 이용이 활발한 반면, 50대 이상(50대 33.5%, 60대 이상 5.5%)에서는 이용비율이 크게 낮아지는 모습

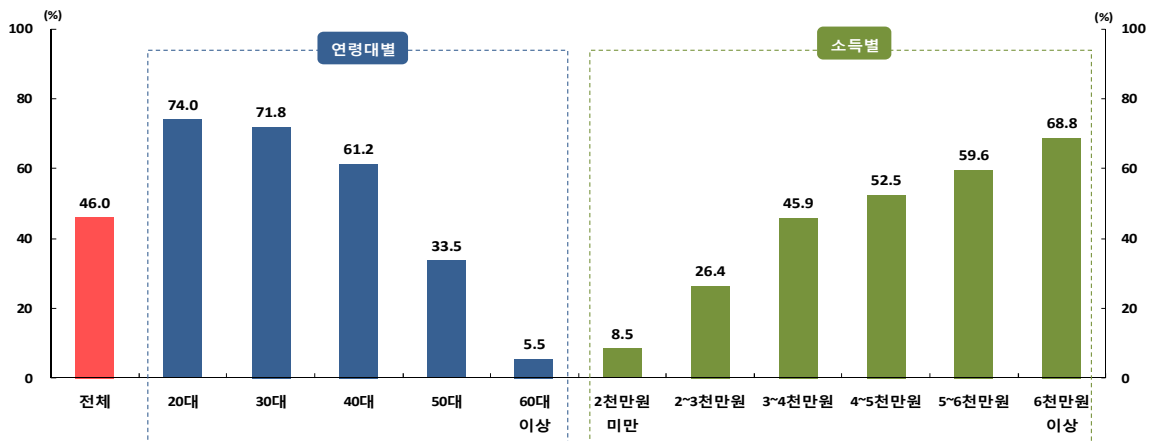
— **소득별**로는 **고소득일수록** 모바일뱅킹 이용비율이 **높게** 나타남

○ 특히 국내 가구소득 중위값(4,040만원)[▪] 이상에 해당하는 구간에서 이용비율이 50%를 상회하는 모습

▪ 2016년 우리나라 가구소득 중위값은 4,040만원이며 평균값은 5,010만원(통계청)

모바일 뱅킹서비스 이용비율

(N=2,511)



<참고 3>

국내 모바일기기 보유 현황

□ 조사대상자의 대부분(98.9%)이 인터넷 접속 가능 모바일기기를 보유하고 있으며, **스마트폰 보유 비율**은 전체 조사대상자의 91.9%로 나타남(복수응답)

■ 2018.2월말 기준 국내 휴대폰 보급대수는 5,622만대이며 이중 스마트폰이 4,908만대로 전체의 87.3%를 차지(과학기술정보통신부)

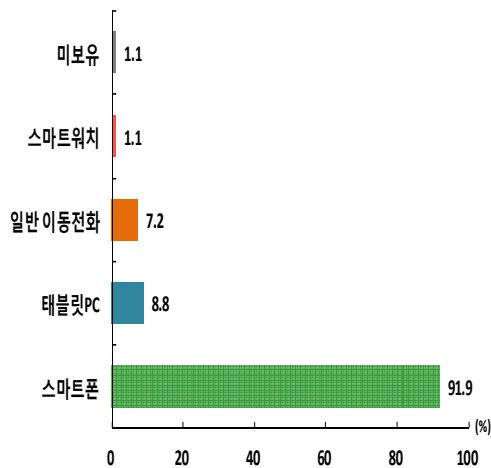
— 스마트폰 이외에 인터넷 접속 가능 보유 단말기로는 태블릿 PC 8.8%, 일반 이동전화(피쳐폰) 7.2%, 스마트워치 1.1% 등으로 나타남

— **성별** 스마트폰 보유비율을 보면 남성(92.5%)이 여성(91.4%)에 비해 다소 높았고 **연령대별**로는 50대 이하에서 거의 100%에 근접

○ 반면 **60대 이상** 연령대에서는 스마트폰 보유비율이 71.4%에 머물러 여타 연령대와 큰 격차를 보임

인터넷 접속 가능 단말기 보유여부

(N=2,511)



성별·연령대별 스마트폰 보유비율

(N=2,511)



나. 이용기간

□ 모바일뱅킹 이용자중 **최초 서비스 이용 후에도 지속적으로 사용한 기간**에 대해서 질의한 결과 2년을 초과해 사용한 비율(43.2%)이 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 1~2년 사이(23.4%)로 이를 모두 합친 **1년 이상 이용 비율**은 전체 응답자의 2/3에 달함

— **연령대별**로는 50대 이상을 제외한 전 연령대에서 모바일 뱅킹서비스를 1년 이상 이용한 비율이 50%를 크게 초과한 가운데, 특히 30~40대에서 동 비율이 70%를 상회하는 등 **1년 이상 장기 이용자가 많았음**

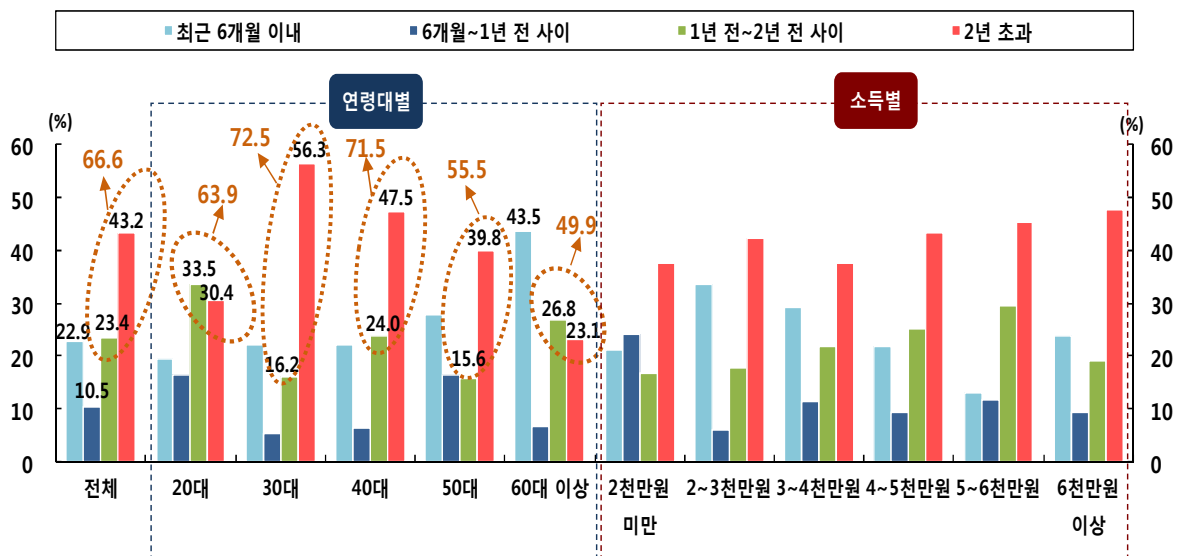
○ 60대 이상 고연령층에서도 모바일 뱅킹서비스를 1년 이상 이용한 비율이 절반 수준(49.9%)에 달하였음

— 한편, **60대 이상**에서 최근 6개월 이내 모바일 뱅킹서비스 이용을 시작한 비율이 타 연령층보다 높은 43.5%를 기록

— **소득별**로는 최초 이용 후 2년이상 경과한 비율이 모든 소득구간에서 가장 높은 가운데, 대체로 **고소득일수록** 더 높아지는 모습

모바일 뱅킹서비스 이용기간

(N=1,154)



(%)

		최근 6개월이내	6개월~1년전 사이	1~2년 전 사이	2년 초과
연령대별	전체	22.9	10.5	23.4	43.2
	20대	19.5	16.6	33.5	30.4
	30대	22.2	5.3	16.2	56.3
	40대	22.1	6.5	24.0	47.5
	50대	28.0	16.6	15.6	39.8
	60대 이상	43.5	6.6	26.8	23.1
소득별	2천만원 미만	21.1	24.2	16.9	37.7
	2~3천만원	33.5	6.2	17.9	42.5
	3~4천만원	29.2	11.4	21.8	37.6
	4~5천만원	21.9	9.5	25.3	43.3
	5~6천만원	13.1	11.9	29.6	45.4
	6천만원 이상	23.7	9.5	19.2	47.7

다. 이용계기

□ 모바일 뱅킹서비스 이용계기는 편리성(48.5%)이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 거래은행의 권유(31.1%), 모바일폰 구입(17.2%) 순으로 나타남

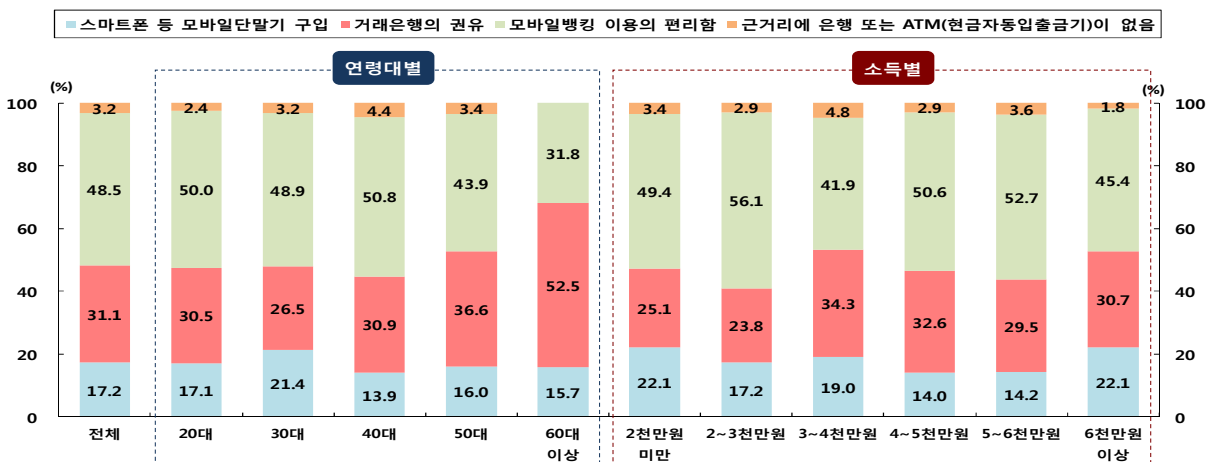
— 연령대별로는 60대 이상에서 거래은행의 권유를 선택한 비율이 52.5%로 가장 높게 나타나 편리성을 주요인으로 선택한 여타 연령대와 차이를 보임

○ 이는 고연령층의 경우 모바일 뱅킹서비스 사용여부가 자발적인 계기 보다는 거래은행의 적극적 홍보 활동에 큰 영향을 받음을 의미

— 소득별로는 모든 소득 구간에서 편리성을 가장 중요시 하는 것으로 나타남

모바일 뱅킹서비스 이용계기

(N=1,154)



(%)

		모바일기기 구입	거래은행의 권유	모바일뱅킹 이용의 편리함	근거리에 은행/ATM 없음
전체		17.2	31.1	48.5	3.2
연령 별	20대	17.1	30.5	50.0	2.4
	30대	21.4	26.5	48.9	3.2
	40대	13.9	30.9	50.8	4.4
	50대	16.0	36.6	43.9	3.4
	60대 이상	15.7	52.5	31.8	0.0
소득 별	2천만원 미만	22.1	25.1	49.4	3.4
	2~3천만원	17.2	23.8	56.1	2.9
	3~4천만원	19.0	34.3	41.9	4.8
	4~5천만원	14.0	32.6	50.6	2.9
	5~6천만원	14.2	29.5	52.7	3.6
	6천만원 이상	22.1	30.7	45.4	1.8

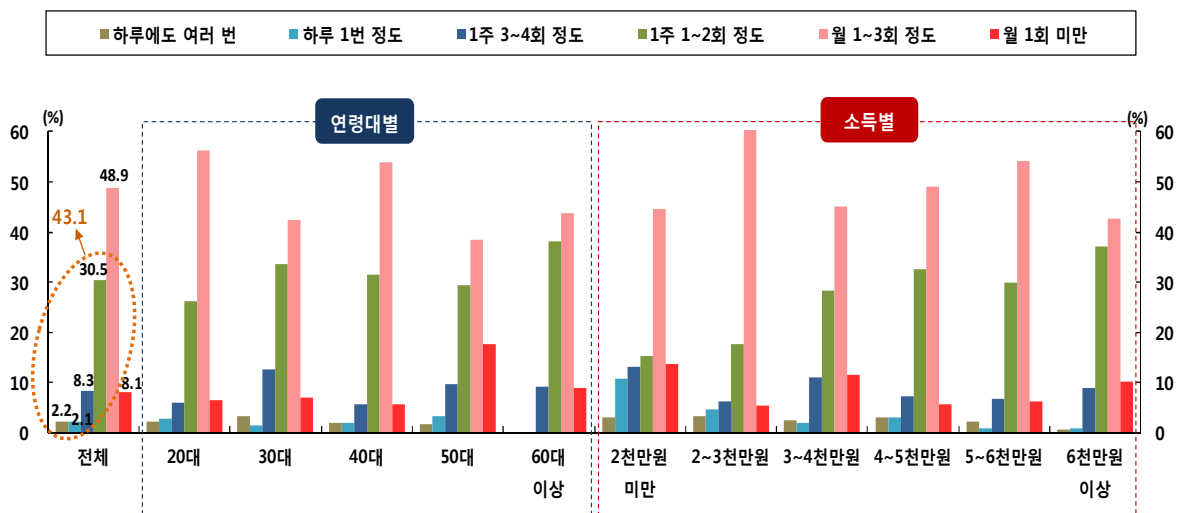
라. 이용빈도

□ 모바일 뱅킹서비스 이용빈도는 월 1~3회 정도 이용한다는 응답비율이 48.9%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 주 1~2회 이상은 43.1%, 월 1회 미만은 8.1%

— 연령별, 소득별로 보더라도 모든 구간에서 월 1~3회 정도 이용한다는 응답비율이 가장 높게 나타남

모바일 뱅킹서비스 이용빈도

(N=1,154)



		(%)					
		하루에도 여러 번	하루 1번	1주 3~4회	1주 1~2회	월 1~3회	월 1회 미만
전체		2.2	2.1	8.3	30.5	48.9	8.1
연령 대별	20대	2.3	2.7	6.0	26.2	56.3	6.5
	30대	3.2	1.3	12.4	33.7	42.4	7.0
	40대	1.8	1.9	5.6	31.4	53.7	5.6
	50대	1.5	3.3	9.6	29.4	38.4	17.7
	60대 이상	0.0	0.0	9.1	38.1	43.8	8.9
소득 별	2천만원 미만	3.0	10.6	13.0	15.3	44.5	13.6
	2~3천만원	3.2	4.4	6.2	17.5	63.2	5.3
	3~4천만원	2.4	1.8	10.9	28.4	44.9	11.5
	4~5천만원	3.0	2.9	7.1	32.5	48.9	5.5
	5~6천만원	2.3	0.9	6.7	30.0	54.1	6.1
	6천만원 이상	0.5	0.9	8.8	37.0	42.6	10.3

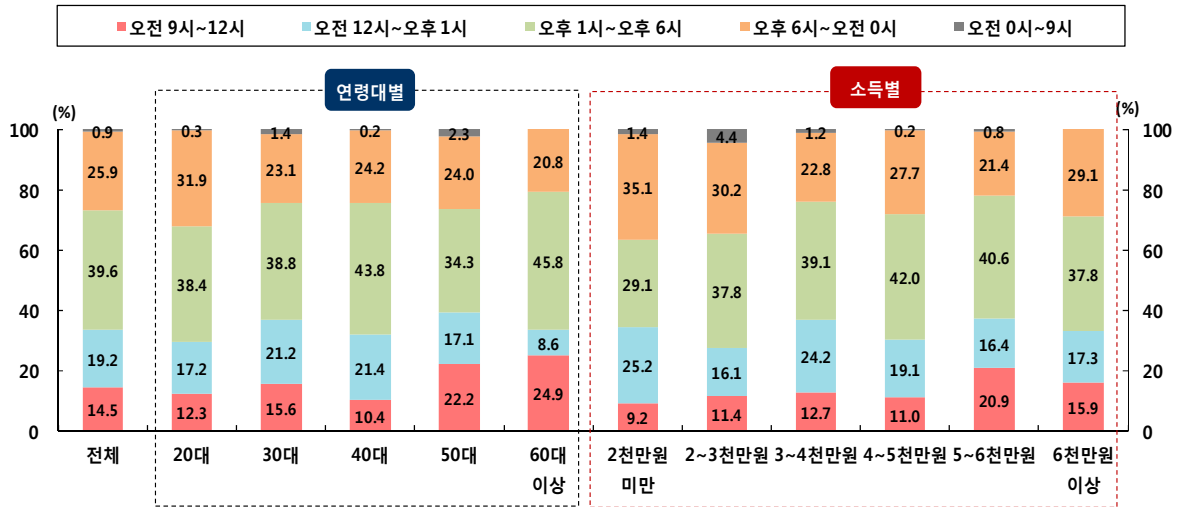
마. 이용시간대

□ 모바일 뱅킹서비스를 자주 이용하는 시간대는 오후 1시~오후 6시가 39.6%로 가장 높고, 그 다음으로 오후 6시~오전 0시(25.9%), 오전 12시~오후 1시(19.2%) 순으로 나타났음

- 일과시간대(오전 9시~오후 6시)는 전체의 73.2%, 일과 종료 이후 시간대(오후 6시~오전 9시)는 26.8%임
- 연령대별로는 연령대가 낮아질수록 일과종료 이후 시간대 및 점심시간대에 서비스 이용이 증가하는 경향을 보임
- 소득별로는 3천만원 이상 구간에서 일과시간에 모바일 뱅킹서비스를 이용하는 비중이 70%를 상회하였으며, 3천만원 미만 구간에서는 일과 이후 시간에 사용하는 비중이 30%를 초과하며 다른 소득구간에 비해 높은 모습을 보임

모바일 뱅킹서비스 이용시간대

(N=1,154)



바. 이용 서비스

□ 최근 6개월 내 이용해본 **모바일 뱅킹서비스**에는 어떤 것이 있는 지를 질의한 결과 대부분의 응답자들이 **계좌이체**(92.6%)와 **계좌잔액조회**(90.9%) 서비스를 이용해 본 경험이 있으며 모바일을 이용한 ATM 현금인출의 경우에도 22.8%가 이용했다고 답변

— **계좌이체** 서비스 이용률이 계좌잔액조회 서비스보다도 다소 높게 나타나 단순 조회 외에 **자금거래 목적**으로도 모바일뱅킹을 많이 이용하고 있음을 반영

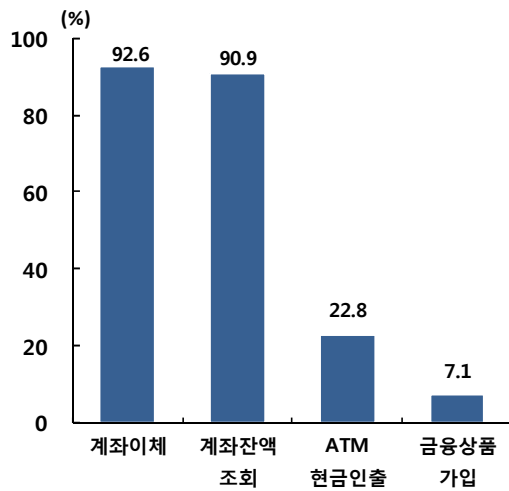
○ 또한 모바일을 이용한 ATM 현금인출 경험자 비중이 20%를 상회하는 것으로 나타나 모바일 뱅킹서비스 영역이 점차 확대되는 모습

□ 한편, **모바일 뱅킹서비스** 이용자만을 대상으로 **월평균 이용건수**를 조사한 결과, **계좌잔액조회**(3.6건)가 가장 많고, 그 다음으로 계좌이체(2.7건), 모바일을 이용한 ATM 현금인출(0.7건), 금융상품 가입(0.1건) 순으로 나타남

— 이용건수를 **이용비중**으로 전환할 경우 **계좌잔액조회**가 차지하는 비중이 51.3%로 가장 높고, 다음으로 계좌이체가 37.3%로 나타남

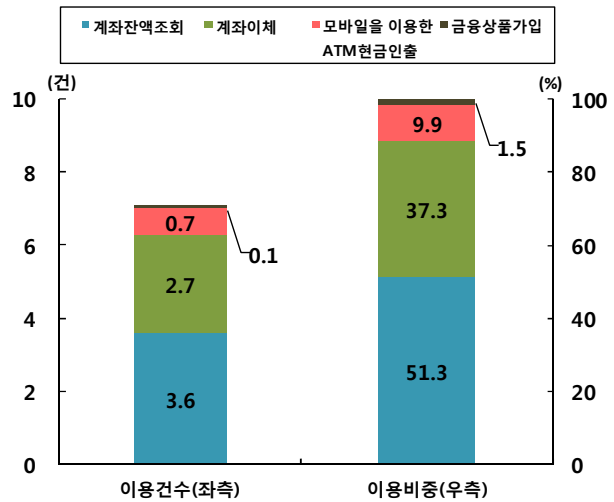
모바일 뱅킹서비스별 이용비율

(N=1,154)



모바일 뱅킹서비스별 이용건수 및 비중(월평균)

(N=1,154)



<참고 4>

국내 모바일 뱅킹서비스 이용현황

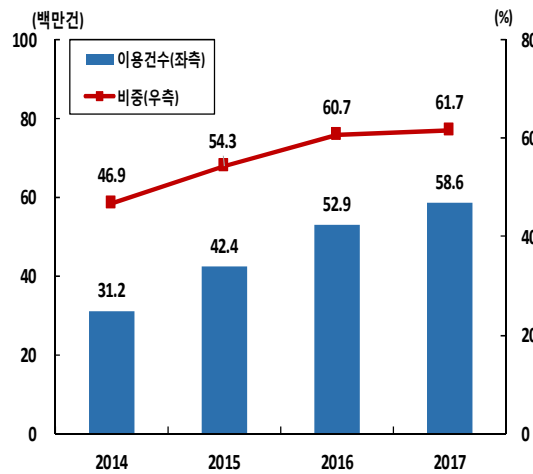
- 2017년말 현재 국내은행의 **모바일 뱅킹서비스 등록고객수**는 스마트폰을 이용한 은행업무 처리가 확산되는 가운데, 모바일뱅킹에 특화된 인터넷전문은행의 출범 등에 힘입어 **전년대비 16.0%(+1,253만명) 증가**한 **9,089만명을 기록**
 - 18개 국내은행(2개 인터넷전문은행 포함) 및 우정사업본부(우체국예금) 고객 기준(동일인이 여러 은행에 가입한 경우 중복 합산)
 - **인터넷전문은행 등록고객수**는 557만명 가량으로 2017년중 전체 모바일 뱅킹서비스 등록고객수 증가분의 44%를 차지
- 이에 따라 **인터넷뱅킹(모바일뱅킹 포함) 등록고객중 모바일뱅킹을 이용하는 고객의 비중**이 2016년말 63.9%에서 2017년말에는 67.3%로 상승(+3.4%p)
- 2017년중 모바일뱅킹을 이용한 **조회서비스**, **자금이체** 건수(일평균) 및 **금액(일평균)**은 각각 5,857만건, 3조 9,630억원으로 전년대비 각각 10.6% (+562만건), 26.2%(+8,223억원) 증가
 - 계좌조회, 자금이체 결과조회, 금리·환율·수표 조회 등
 - 대출관련 자금이체 포함

— 전체 인터넷뱅킹(모바일뱅킹 포함)중 **모바일뱅킹이 차지하는 비중**은 이
 용 건수 및 금액 기준으로 각각 61.7%(전년대비 +1.0%p), 9.1%(전년대비
 +1.7%p)로 지속적으로 상승

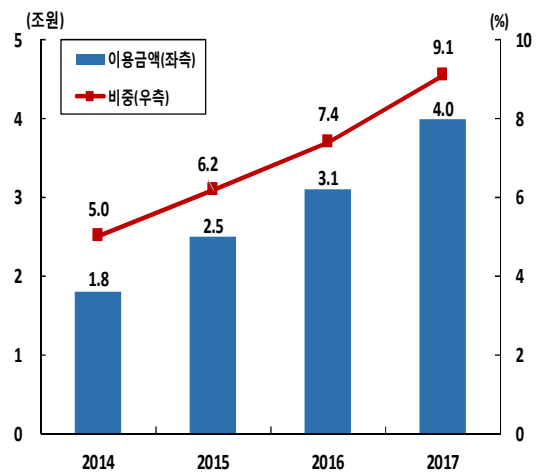
- 2017년 4/4분기중 전체 모바일 뱅킹서비스 이용건수 및 금액 중 인터넷전문은행이
 차지하는 비중은 각각 3.2%, 5.1% 수준

국내 모바일 뱅킹서비스 이용현황

(일평균 이용건수 및 비중¹⁾)



(일평균 이용금액 및 비중¹⁾)



주 : 1) 인터넷뱅킹중 모바일뱅킹의 비중

모바일 뱅킹서비스 이용규모¹⁾²⁾

(천명, 천건, 십억원, %)

	2014	2015	2016	2017 ³⁾
등록고객수	60,107 (20.4) <58.3>	76,561 (27.4) <65.5>	78,362 (2.4) <63.9>	90,893 (16.0) <67.3>
이용건수	31,158 (44.4) <46.9>	42,393 (36.1) <54.3>	52,948 (24.9) <60.7>	58,565 (10.6) <61.7>
이용금액 ⁴⁾	1,832.6 (29.7) <5.0>	2,496.2 (36.2) <6.2>	3,140.7 (25.8) <7.4>	3,963.0 (26.2) <9.1>

- 주: 1) 기말 현재 등록고객 기준, 일평균 이용건수·금액 기준
 2) ()내는 전년대비 증감률, < >내는 인터넷뱅킹(모바일뱅킹 포함)대비 모바일뱅킹 비중
 3) IC칩 및 VM 기반 모바일 뱅킹서비스 종료(각각 '16.9월, '15.12월)로 2017년부터 스마트
 폰 기반 모바일뱅킹만 작성
 4) 자금이체실적(대출 관련 자금이체 포함)

자료: 한국은행

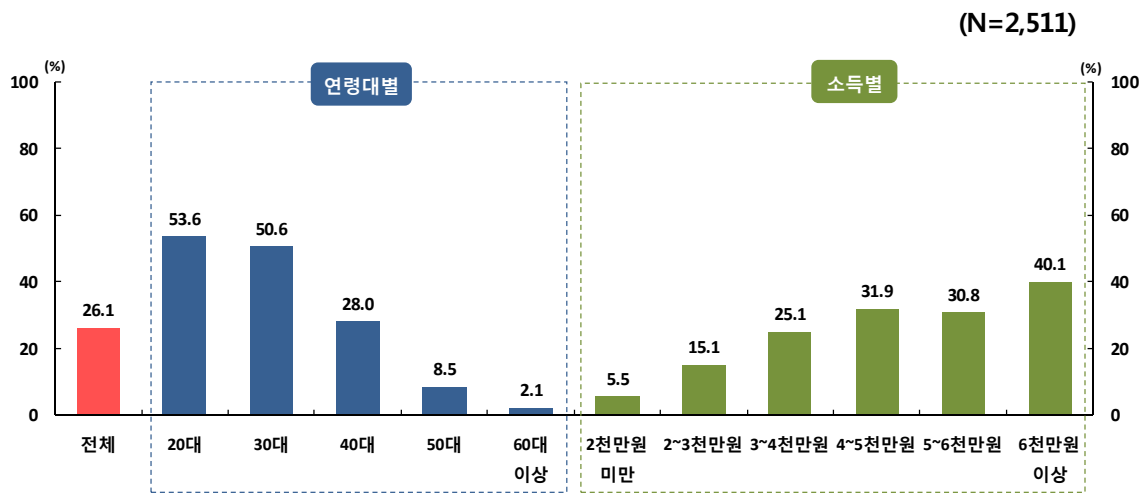
2 모바일 지급서비스* 이용

- 휴대폰 등 모바일기기를 이용하여 오프라인 및 온라인 상점에서 상품구매대금을 지급하는 서비스

가. 이용여부

- 최근 6개월 이내 **모바일 지급서비스 이용경험** 유무를 조사한 결과, **이용 비율**이 전체 조사대상자의 26.1%에 머물렀음
 - **연령대별**로는 모바일뱅킹과 마찬가지로 **저연령층일수록** 모바일 지급서비스 이용비율이 높게 나타남
 - 이용비율이 **20~30대**에서는 50%를 상회하였으나, **40대 이상**부터는 현저히 낮아지는 모습을 보임
 - **소득별**로는 **고소득일수록** 모바일 지급서비스 이용비율이 높게 나타났으며, 특히 6천만원 이상에서는 이용비율이 40.1%에 달하였음

모바일 지급서비스 이용비율



나. 이용기간

- 모바일 지급서비스 이용자중 **최초 서비스 이용 후에도 지속적으로 사용한 기간**을 보면 2년을 초과한 경우(34.8%)에서 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 1~2년 사이(27.1%)로, **1년 이상 이용한 비율**이 절반을 크게 상회하는 61.9%임

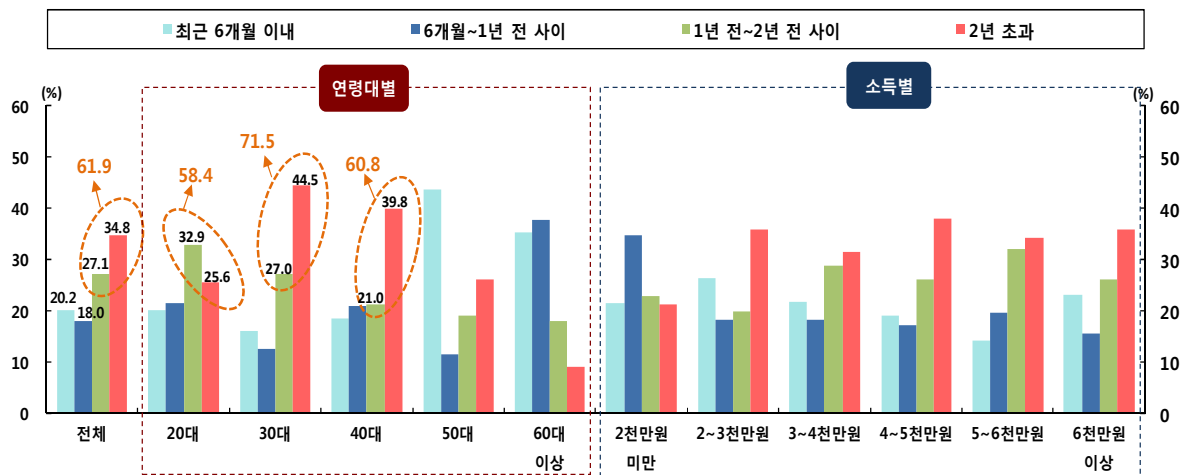
— **연령대별**로는 40대 이하에서 50% 이상이 1년 이상 이용한 가운데, 특히 30대(71.5%)에서 1년 이상 장기 이용자가 가장 많았음

○ 반면 50대 이상은 6개월 이내 이용자 비율이 높아 신규 사용자가 많다는 것을 보여주고 있음

— **소득별**로는 대부분의 구간에서 모바일 지급서비스 이용 후 2년 이상 경과한 비중이 가장 높은 가운데, 연소득이 2천만원 미만인 경우는 최근 6개월~1년 전에 이용을 시작한 비중이 가장 높게 나타남

모바일 지급서비스 이용기간

(N=655)



		이용기간 (%)			
		최근 6개월이내	6개월~1년전 사이	1~2년 전 사이	2년 초과
연령대별					
전체		20.2	18.0	27.1	34.8
연령대별	20대	20.1	21.5	32.9	25.6
	30대	16.0	12.5	27.0	44.5
	40대	18.4	20.8	21.0	39.8
	50대	43.5	11.5	19.0	26.1
	60대 이상	35.3	37.8	18.0	8.9
소득별					
소득별	2천만원 미만	21.4	34.6	22.9	21.1
	2~3천만원	26.4	18.2	19.8	35.6
	3~4천만원	21.7	18.2	28.6	31.5
	4~5천만원	19.1	17.2	25.9	37.8
	5~6천만원	14.2	19.6	32.1	34.2
	6천만원 이상	23.0	15.4	25.9	35.7

다. 이용계기

□ **모바일 지급서비스 이용계기**는 스마트폰 등 **모바일기기 구입**(25.1%)이 가장 높았으나, 프로모션 혜택(할인, 포인트 등) 제공(22.0%), 기존 송금·결제 방식의 불편함(21.8%), 모바일 지급서비스 이용방법 습득(21.3%) 등은 비슷한 비중

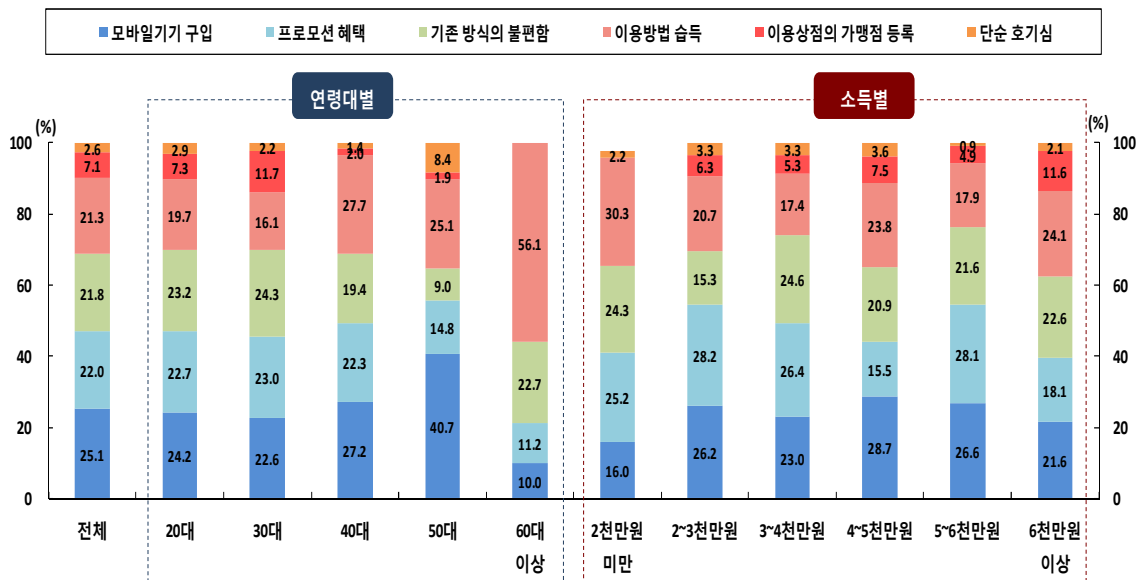
— **연령대별**로는 20대~40대의 경우 50대 이상에 비해 기존 방식의 불편함, 프로모션 혜택이 주요 이용계기로 작용

○ 고연령층일수록 서비스 이용방법 습득을 선택한 비율이 높은 가운데, 50대의 경우 주된 이용계기가 모바일폰 구입(40.7%)으로 나타남

— 소득별에서는 소득수준에 따른 이용 계기의 차이가 크지 않는 것으로 나타남

모바일 지급서비스 이용계기

(N=655)



(%)

		모바일기기 구입	프로모션 혜택	가존 방식의 불편함	이용방법 습득	이용상점의 가맹점등록	단순 호기심
전체		25.1	22.0	21.8	21.3	7.1	2.6
연령대별	20대	24.2	22.7	23.2	19.7	7.3	2.9
	30대	22.6	23.0	24.3	16.1	11.7	2.2
	40대	27.2	22.3	19.4	27.7	2.0	1.4
	50대	40.7	14.8	9.0	25.1	1.9	8.4
	60대 이상	10.0	11.2	22.7	56.1	0.0	0.0
소득별	2천만원 미만	16.0	25.2	24.3	30.3	0.0	2.2
	2~3천만원	26.2	28.2	15.3	20.7	6.3	3.3
	3~4천만원	23.0	26.4	24.6	17.4	5.3	3.3
	4~5천만원	28.7	15.5	20.9	23.8	7.5	3.6
	5~6천만원	26.6	28.1	21.6	17.9	4.9	0.9
	6천만원 이상	21.6	18.1	22.6	24.1	11.6	2.1

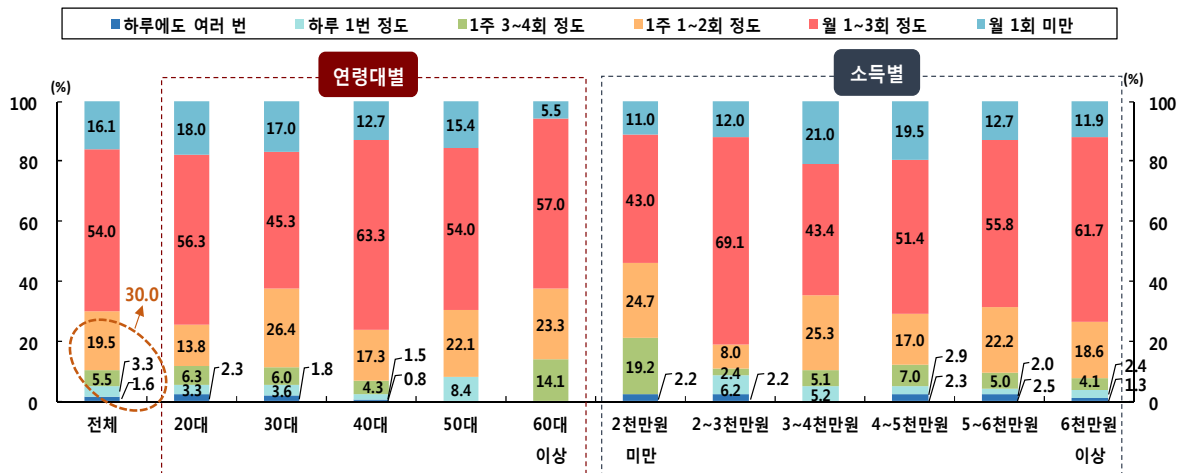
라. 이용빈도

□ 모바일 지급서비스 이용빈도는 월 1~3회가 54.0%로 가장 많았고, 주 1~2회 이상은 30.0%, 월 1회 미만은 16.1% 수준

— 연령대 및 소득별의 경우 각 구간의 이용빈도분포가 전체대상자로 한 이용빈도분포와 크게 다르지 않는 것으로 나타남

모바일 지급서비스 이용빈도

(N=655)



(%)

		하루에도 여러 번	하루 1번	1주 3~4회	1주 1~2회	월 1~3회	월 1회 미만
전체		1.6	3.3	5.5	19.5	54.0	16.1
연령 구분	20대	2.3	3.3	6.3	13.8	56.3	18.0
	30대	1.8	3.6	6.0	26.4	45.3	17.0
	40대	0.8	1.5	4.3	17.3	63.3	12.7
	50대	0.0	8.4	0.0	22.1	54.0	15.4
	60대 이상	0.0	0.0	14.1	23.3	57.0	5.5
소득 구분	2천만원 미만	2.2	0.0	19.2	24.7	43.0	11.0
	2~3천만원	2.2	6.2	2.4	8.0	69.1	12.0
	3~4천만원	0.0	5.2	5.1	25.3	43.4	21.0
	4~5천만원	2.3	2.9	7.0	17.0	51.4	19.5
	5~6천만원	2.5	2.0	5.0	22.2	55.8	12.7
	6천만원 이상	1.3	2.4	4.1	18.6	61.7	11.9

마. 이용시간대

□ 모바일 지급서비스를 자주 이용하는 시간대는 오후 6시~오전 0시가 44.0%로 가장 높고, 그 다음으로 오후 1시~오후 6시(29.9%), 오전 12시~오후 1시(12.9%) 순으로 나타났음

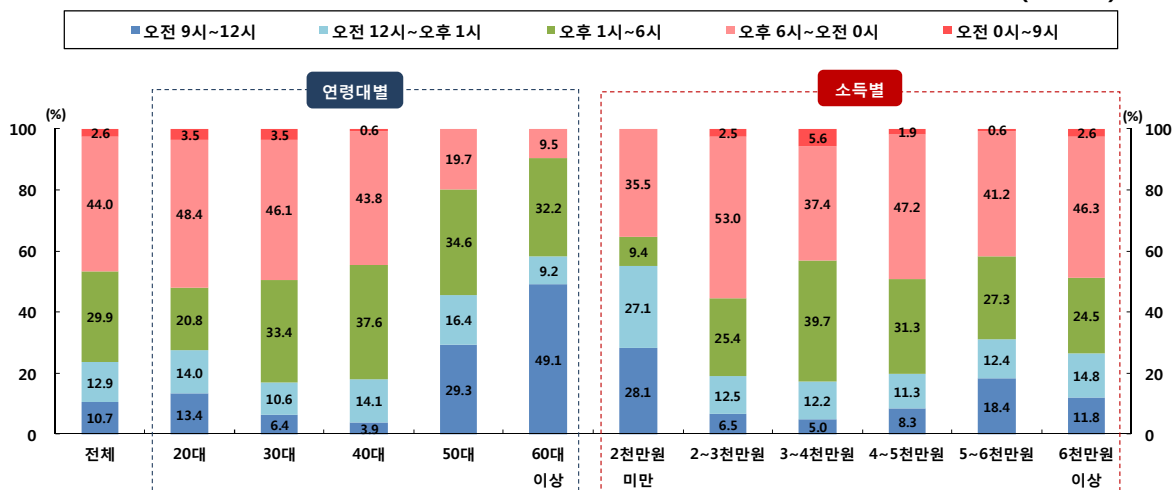
— 연령대별로는 저연령층일수록 일과 종료 이후 시간대(오후 6시~오전 9시)에 서비스 이용이 증가하는 모습을 보임

○ 한편, 모바일뱅킹(73.2%)과는 달리 모바일 지급서비스는 일과 종료 이후 시간대의 이용비중(46.5%)이 50% 수준에 근접

— 소득별로는 2천만원 미만의 경우 여타 그룹에 비해 일과시간대(오전 9시~오후 6시)에 서비스를 더 많이 이용하는 것으로 나타났음

모바일 지급서비스 이용시간대

(N=655)



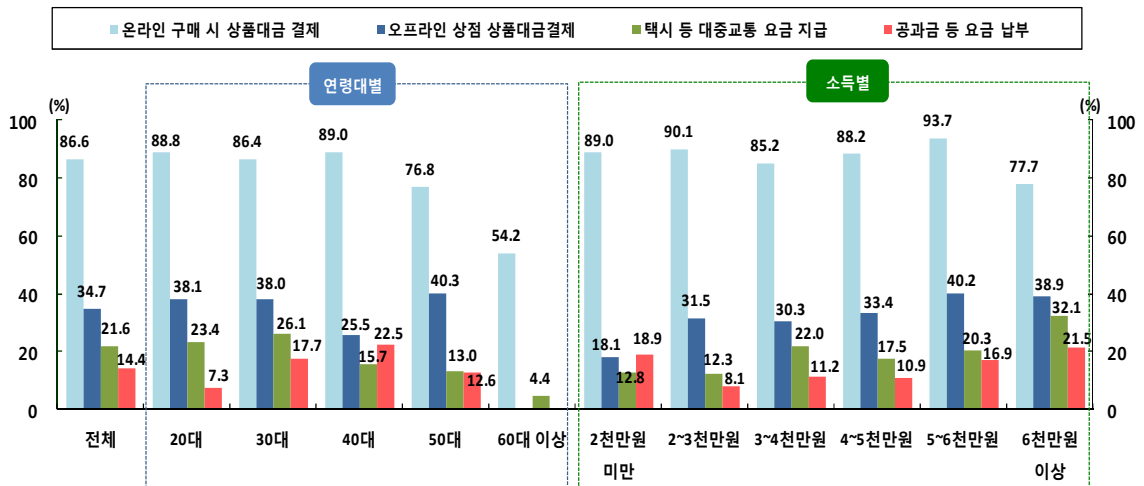
바. 이용 서비스

□ 최근 6개월 내 **모바일 지급서비스별 이용비율**을 보면 **온라인 구매시 상품대금결제**가 86.6%로 가장 높고, 그 다음은 **오프라인 상점 상품대금결제**(34.7%), 택시 등 대중교통 요금 지급(21.6%), 공과금 등 요금 납부(14.4%) 순임(복수응답)

- **연령대별**로는 **60대 이상**의 경우 모든 영역에서 타 연령대에 비해 낮은 이용비율을 보였으며, 특히 오프라인 상점 상품대금결제 및 공과금 등 요금 납부 서비스 이용 경험이 전혀 없는 것(0.0%)으로 나타남
- **소득별**로는 **6천만원 이상**의 경우 서비스 유형에 관계없이 고루 높은 이용비율을 보여 모바일 지급서비스가 일상생활의 일부로 자리잡고 있음을 시사

모바일 지급서비스별 이용비율

(N=655)



		온라인 구매시 상품대금 결제	오프라인 상점 상품대금결제	택시·대중교통 요금지급	공과금 등 요금 납부
연령대별	전체	86.6	34.7	21.6	14.4
	20대	88.8	38.1	23.4	7.3
	30대	86.4	38.0	26.1	17.7
	40대	89.0	25.5	15.7	22.5
	50대	76.8	40.3	13.0	12.6
	60대 이상	54.2	0.0	4.4	0.0
소득별	2천만원 미만	89.0	18.1	12.8	18.9
	2~3천만원	90.1	31.5	12.3	8.1
	3~4천만원	85.2	30.3	22.0	11.2
	4~5천만원	88.2	33.4	17.5	10.9
	5~6천만원	93.7	40.2	20.3	16.9
	6천만원 이상	77.7	38.9	32.1	21.5

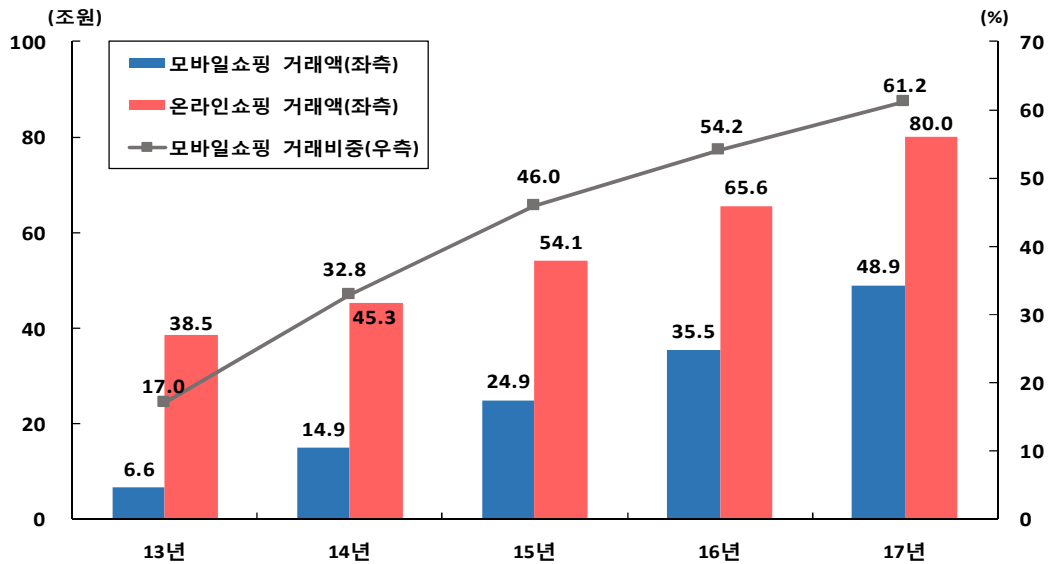
<참고 5>

국내 온라인·모바일쇼핑 동향

□ 2017년중 온라인쇼핑 거래액은 80.0조원이며 이 가운데 모바일쇼핑 거래액은 48.9조원으로 전년대비 37.6% 증가(+13.4조)

— 모바일기기 이용 확산 등으로 모바일쇼핑이 크게 증가함에 따라 온라인쇼핑 거래액중 모바일쇼핑이 차지하는 비중은 2013년 17.0%에서 2017년에는 61.2%로 급격히 상승

연간 온라인¹⁾ 모바일쇼핑 거래현황



(조원, %)

	2013	2014	2015	2016	2017
모바일쇼핑 거래액	6.6	14.9	24.9	35.5	48.9
온라인쇼핑 ¹⁾ 거래액	38.5	45.3	54.1	65.6	80.0
온라인쇼핑중 모바일쇼핑 비중	17.0	32.8	46.0	54.2	61.2

주 : 1) 온라인쇼핑 = 모바일쇼핑 + 인터넷쇼핑

자료 : 통계청

<참고 6>

모바일 부가서비스¹⁾ 이용 조사 결과

- 모바일뱅킹 및 모바일지급 이외에 구매의사 결정 등을 위해 모바일기기로 이용 가능한 기타의 금융서비스

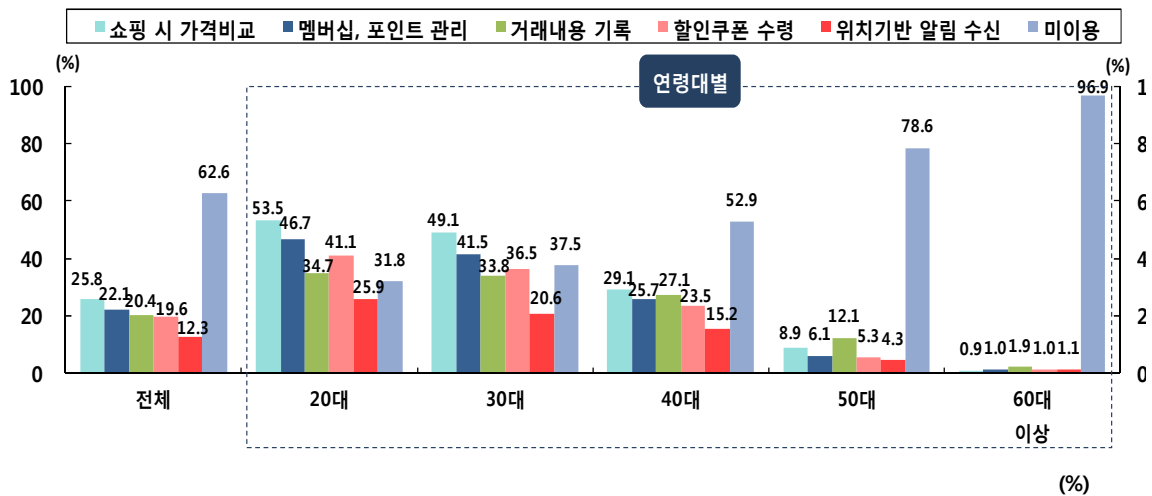
가. 이용 경험 및 의향

□ 전체 조사대상자 가운데 37.4%(미이용율 62.6%)가 최근 6개월 내 **모바일 부가서비스를 이용한** 경험이 있는 것으로 조사됨

- **부가서비스별 이용도를 보면 쇼핑시 가격비교(25.8%)**가 가장 높고, 그 다음으로 멤버십·포인트 관리(22.1%), 거래내용 기록(20.4%), 할인쿠폰 수령(19.6%), 위치기반 알림 수신(12.3%) 순으로 나타났음(복수응답)
- **연령대별**로는 **20~30대**에서 이용비율이 60%를 상회(20대 68.2%, 30대 62.5%)하는 가운데 서비스 종류별로 비교적 고르게 이용하고 있어 저연령층에서 모바일 부가서비스 이용이 확산되어가고 있는 것으로 보임

모바일 부가서비스별 이용비율

(N=2,511)



		모바일 부가서비스별 이용비율 (복수응답)					이용자 전체	미이용 비율
		쇼핑 시 가격비교	멤버십 포인트 관리	거래내용 기록	할인쿠폰 수령	위치기반 알림 수신		
전체		25.8	22.1	20.4	19.6	12.3	37.4	62.6
연령대별	20대	53.5	46.7	34.7	41.1	25.9	68.2	31.8
	30대	49.1	41.5	33.8	36.5	20.6	62.5	37.5
	40대	29.1	25.7	27.1	23.5	15.2	47.1	52.9
	50대	8.9	6.1	12.1	5.3	4.3	21.4	78.6
	60대 이상	0.9	1.0	1.9	1.0	1.1	3.1	96.9

- **모바일 부가서비스 미이용자**(전체 조사대상의 62.6%)중 **서비스별로 향후 이용 의사를** 질의한 결과 **멤버십·포인트 관리**(21.9%), **거래내용 기록**(20.4%), **할인쿠폰 수령**(19.1%) 등의 순으로 이용의사가 높게 나타남(서비스별 응답)

모바일 부가서비스 미이용자의 향후 이용의사

(N=1,572, %)

멤버십, 포인트 관리	거래내용 기록	할인쿠폰 수령	쇼핑 시 가격비교	위치기반 알림 수신
21.9	20.4	19.1	18.9	14.6

나. 구매의사 결정을 위한 모바일 부가서비스 이용실태

(가격비교 서비스*)

- 제품에 표시된 바코드를 스캔하여 다양한 판매처의 가격을 비교할 수 있는 스마트폰 앱 서비스

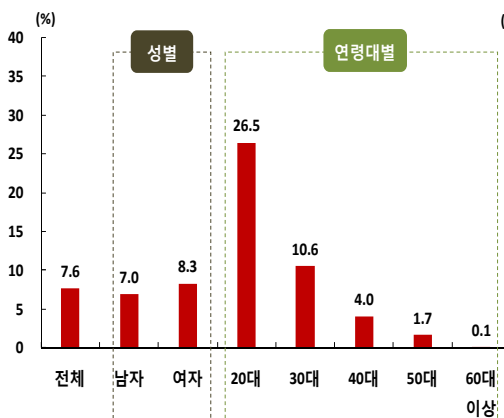
- 전체 조사대상자중 최근 6개월 내 **상점 쇼핑시 가격비교 서비스**를 이용한 경험이 있다는 응답자 비율은 7.6%로 이 중 60.0%가 **비교 후 구매처를 변경**한 적이 있다고 대답

— **성별**로는 여성의 서비스 이용비율(8.3%)과 구매처 변경 경험비율(66.5%) 모두에서 남성(이용비율 7.0%, 구매처 변경 경험비율 52.2%)보다 높게 나타남

— **연령대별**로는 20대의 서비스 이용비율(26.5%) 및 구매처 변경 경험비율(66.5%)이 가장 높았음

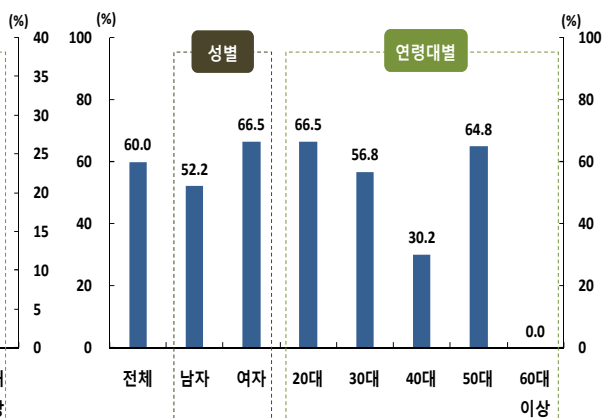
가격비교 서비스 이용비율

(N=2,511)



구매처 변경 경험비율

(N=192)

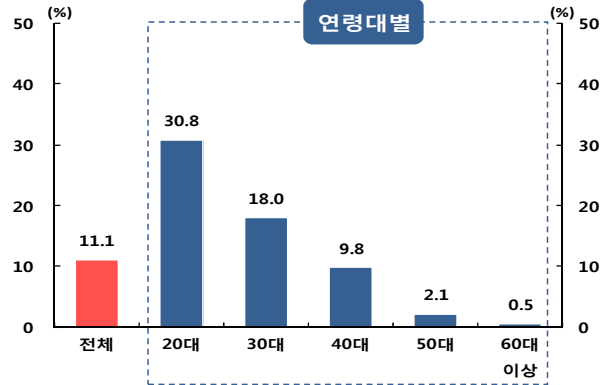


(상품정보 제공 서비스)

□ 최근 6개월 내에 **상품정보 획득을 위해** 상점이나 잡지 또는 광고판 등에 있는 **QR코드를 스캔**해 본 경험에 대해서는 전체 조사대상자중 11.1%가 있다고 응답

상품정보 획득을 위한 QR코드 스캔 경험비율

(N=2,511)



— **연령대별**로는 연령대가 낮아 질수록 경험비율은 높았음

□ 한편, 전체 조사대상자 중 25.8%가 최근 6개월 내에 **모바일폰을 이용해 쇼핑중 상품후기 및 정보를 검색**하였고, 이중 79.5%가 검색 이후 구매상품을 변경한 경험이 있다고 응답

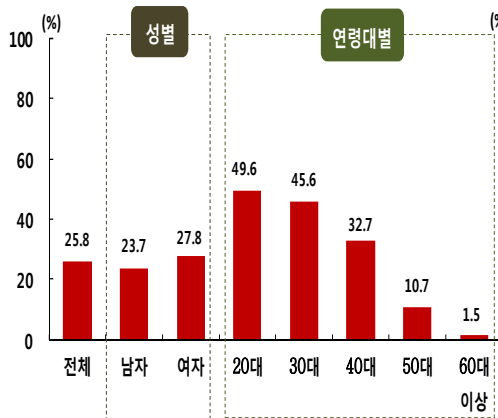
— 이는 모바일을 통한 정보서비스가 소비자의 구매의사 결정에 영향을 미치고 있음을 반영

— **성별**로는 상품정보 검색을 위한 모바일폰 이용비율에서 여성(27.8%)이 남성(23.7%)보다 다소 높게 나타났으나, 검색 후 구매상품 변경 경험비율은 여성(77.5%)이 남성(81.7%)보다 다소 낮게 나타남

— **연령대별**로는 상품정보 검색을 위한 모바일폰 이용 경험비율의 경우 **20~30대**(각각 49.6%, 45.6%)의 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 구매상품 변경 경험 비율의 경우에는 전 연령층에서 65%를 상회

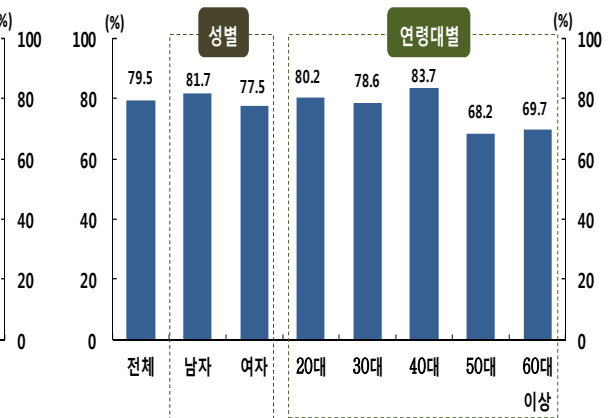
상품정보 검색 비율

(N=2,511)



구매상품 변경 경험비율

(N=647)

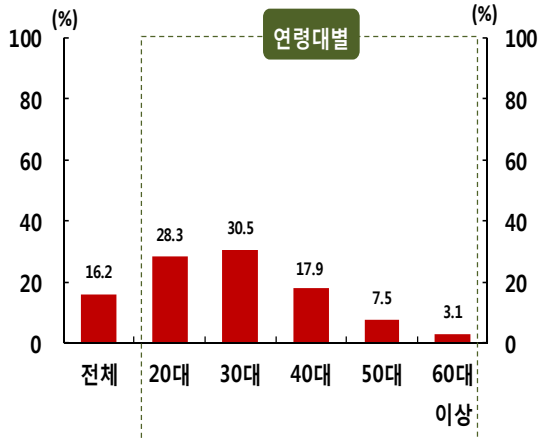


(구매시 계좌잔고 확인)

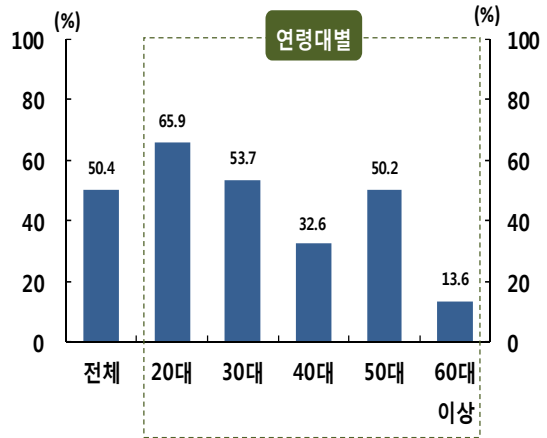
□ 최근 6개월 내 **구매시 계좌잔고나 신용한도 확인 목적의 모바일폰 이용 경험 비율**은 16.2%이며, 그 중 50.4%는 잔고나 한도 부족으로 인해 **해당 상품 구매를 포기**했다고 대답

— **연령대별**로는 **20대~30대**에서 잔고 확인 목적 등으로 모바일폰 이용경험과 서비스 이용 이후 상품 비구매 경험이 여타 연령대에 비해 모두 높은 수준을 보임

구매시 계좌잔고·신용한도 확인 비율
(N=2,511)



구매포기 경험비율
(N=406)



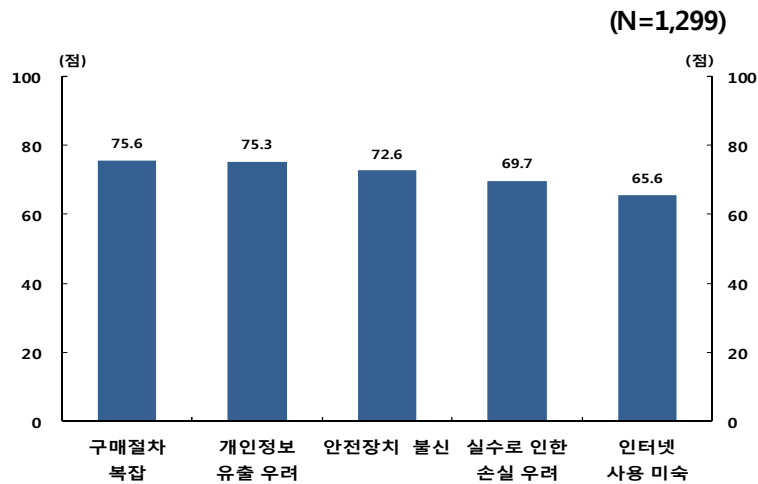
3 모바일 금융서비스 미이용 사유 및 보안인식

가. 모바일 금융서비스 미이용 사유*

- 모바일 금융서비스를 이용하지 않는다고 응답한 자를 대상으로 조사
- 모바일 금융서비스를 **이용하지 않는 사유별**로 이에 대한 **동의 정도**를 질의한 결과 **구매절차 복잡**(75.6점[■])이 가장 높았고, 다음으로 개인정보 유출 우려(75.3점), 공인인증서 등 안전장치 불신(72.6점), 사용중 실수로 인한 금전적인 손해 우려(69.7점), 인터넷 사용 미숙(65.6점) 순임
- 항목별로 1~5점을 부여한 후 백분율로 환산(점수가 높을수록 동의 정도가 강함)

— 모든 미사용 사유 항목에서 점수가 70점 내외로 높게 나타난 것은 모바일 금융서비스 이용을 주저하는 데 다양한 요인이 작용하고 있는 점을 반영

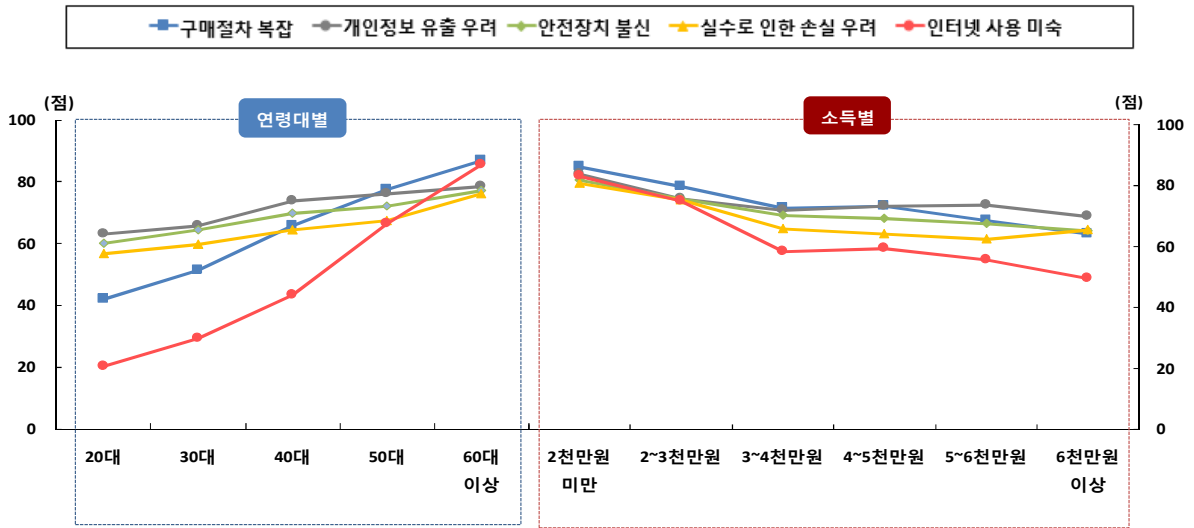
모바일 금융서비스 미이용 사유



- **연령대별**로는 고연령층일수록 보안·손실에 대한 우려가 큰 가운데, 저연령층과 달리 인터넷 사용 미숙, 구매절차 복잡 등 모바일기기 사용 미숙이 모바일 금융서비스 미이용의 가장 중요한 요인으로 평가됨
- **소득별**로는 소득수준이 낮을수록 보안·손실에 대한 우려 수준이 높아지고 모바일기기 사용 숙련도도 떨어지는 것으로 나타남

모바일 금융서비스 미이용 사유

(N=1,299)



(%)

		구매절차 복잡	개인정보 유출 우려	안전장치 불신	실수로 인한 손실 우려	인터넷 사용 미숙
전체		75.6	75.3	72.6	69.7	65.6
연령대별	20대	42.1	63.2	60.0	56.7	20.3
	30대	51.3	65.8	64.3	59.9	29.3
	40대	65.6	73.9	69.8	64.6	43.2
	50대	77.6	76.3	72.0	67.6	66.4
	60대 이상	86.9	78.6	77.2	76.3	85.4
소득별	2천만원 미만	86.0	83.7	81.7	80.8	83.0
	2~3천만원	79.6	75.6	75.6	75.1	75.0
	3~4천만원	72.6	71.7	70.3	65.7	58.2
	4~5천만원	73.3	73.3	69.1	63.9	59.2
	5~6천만원	68.6	73.6	67.4	62.2	55.4
	6천만원 이상	64.1	69.9	64.9	65.4	49.5

나. 모바일폰 보안설정 방식

□ 모바일폰에 설정한 보안 방식은 잠금패턴 설정이 44.0%로 가장 많았고, 그 다음으로 비밀번호 설정(27.7%), 지문인식(15.7%) 순으로 조사됨(복수응답)

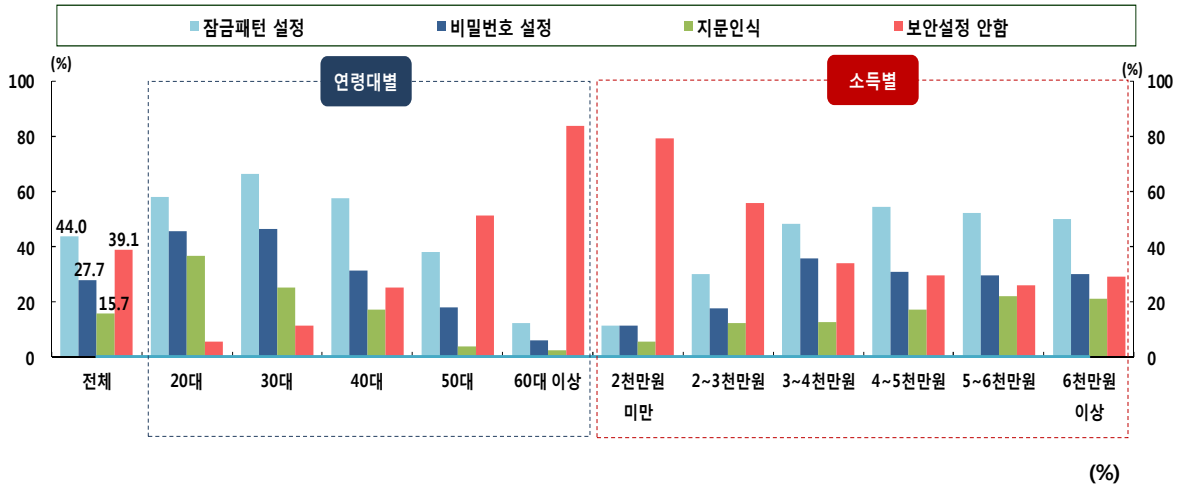
— 한편, 보안설정을 전혀 하지 않는다는 응답이 39.1%에 달해 모바일기기 이용자의 보안 인식 수준이 낮은 것으로 나타남

○ 특히 고연령층일수록 보안 미설정 비율이 높게 나타났는데, 50대에서는 51.4%, 60대 이상에서는 83.8%에 달하였음

- 또한 저소득층일수록 보안설정을 하지 않는다는 비율이 높게 나타난 반면, 고소득층에서는 잠금패턴과 비밀번호 설정비율이 높게 나타나고 지문인식 방식도 선호하는 모습

모바일폰 보안설정 방식 비율

(N=2,511)



		잠금패턴 설정	비밀번호 설정	지문인식	보안설정 안함
전체		44.0	27.7	15.7	39.1
연령대별	20대	57.8	45.5	36.7	5.7
	30대	66.3	46.6	25.3	11.5
	40대	57.3	31.6	17.0	25.1
	50대	38.1	18.2	4.0	51.4
	60대 이상	12.2	6.3	2.5	83.8
소득별	2천만원 미만	11.7	11.5	5.6	79.0
	2~3천만원	30.2	17.9	12.5	55.7
	3~4천만원	48.3	35.8	12.9	34.1
	4~5천만원	54.2	30.8	17.3	29.8
	5~6천만원	52.4	29.7	22.2	26.2
	6천만원 이상	50.0	30.2	21.2	29.0

다. 모바일 금융서비스 이용시 우려되는 보안문제

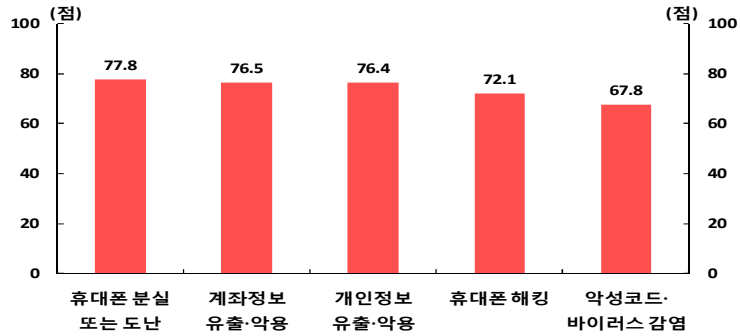
□ 스마트폰을 이용한 금융서비스 이용시 **우려되는 보안문제별로 중요도**를 질의한 결과 **휴대폰 분실 또는 도난**이 77.8점으로 가장 높았고 계좌정보 유출 및 악용(76.5점), 개인정보 유출 및 악용(76.4점) 순으로 나타남[▪]

▪ 점수가 높을수록 더욱 중요한 보안문제로 인식함을 의미

— 이 밖에 휴대폰 해킹(72.1점), 악성코드·바이러스 감염(67.8점)에 대해서도 높은 우려가 있는 것으로 조사됨

모바일 금융서비스 이용시 우려되는 보안문제

(N=2,511)



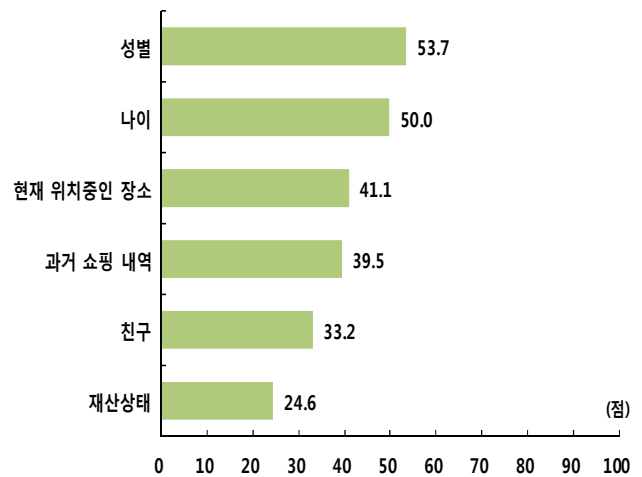
라. 개인정보 제공 의사

□ 보다 나은 모바일 금융서비스를 제공받기 위해 모바일 지급 서비스 업체에 **제공할 의사가 있는 개인정보**는 성별(53.7점), 나이(50.0점), 현재 위치중인 장소(41.1점) 순이었음

— 그밖에 과거 쇼핑내역(39.5점), 친구 정보(33.2점) 등이었으며, 재산상태가 24.6점으로 가장 낮게 나타남

제공할 의사가 있는 개인정보

(N=2,511)



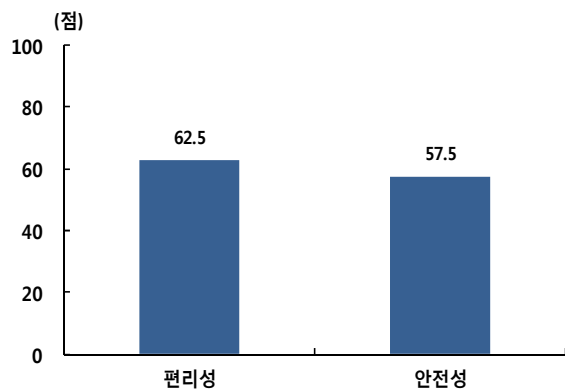
마. 바이오인증기술에 대한 인식

□ 대체인증수단으로 주목받고 있는 **바이오인증기술에 대한 인식조사** 결과에서는 편리성이 62.5점을 기록하고 안전성은 57.5점에 머물렀음

— 지문인식 등이 현재 상용화되어 이용이 확산되고 있으나 오류 발생 가능성에 대해서는 비교적 우려가 큰 것으로 보임

바이오인증기술에 대한 평가

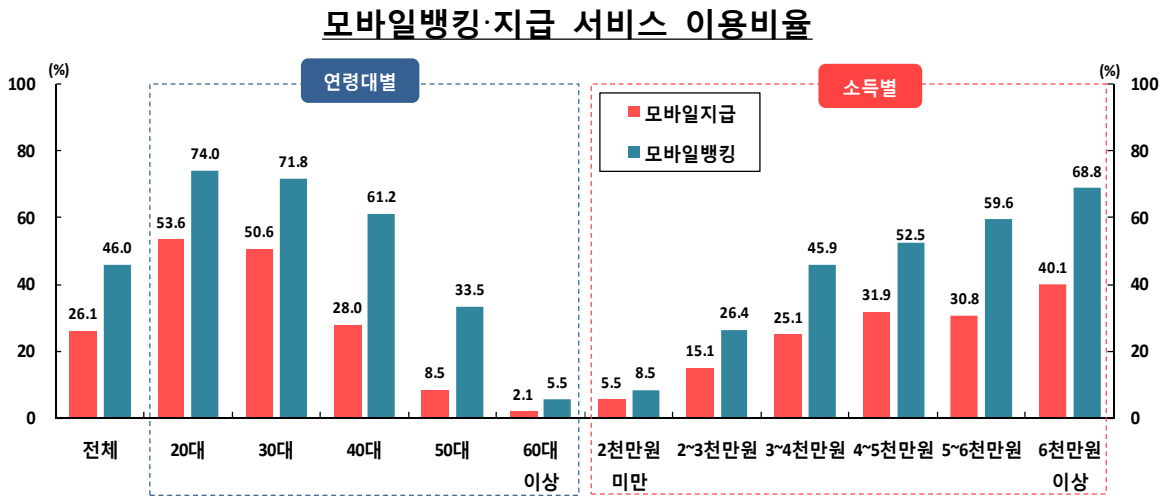
(N=2,511)



Ⅲ 시사점

[모바일 금융서비스 이용 격차 현상 개선 필요]

- **청·장년층 및 고소득층을 중심으로** 모바일 금융서비스가 빠르게 자리 잡아가고 있지만 고령층 및 저소득층의 이용률이 저조한 것으로 나타나 연령 및 소득수준 간 **이용 격차**가 발생



- 모바일 금융서비스 이용에 있어 **고령층**의 경우 주로 **수동적인 계기**(거래은행의 권유, 프로모션 혜택 제공, 모바일기기 구입 등)로 모바일 금융서비스 이용을 시작하지만,

저소득층과 더불어 **서비스 이용상 어려움**(구매절차 복잡성, 인터넷 사용미숙 등)이 **지속적인 모바일 금융서비스 이용을 저해**하는 것으로 조사됨

⇒ 모바일 금융서비스 이용이 보편화될 경우 이에 소외될 수 있는 취약계층을 위해 이용절차 간소화, 사용방법 안내자료 제공, 전담 상담원 운용 등 이들의 **신규 이용을 유인하는 한편, 지속적인 이용을 도모할 수 있는 방안을 강구할 필요**

[모바일 금융서비스 관련 보안문제 개선 필요]

- 모바일 금융서비스가 확산되고 있는 가운데 개인정보 유출, 인증서 불신 등 **보안 관련 우려가 여전히 높은 상황**

— 이에 더해 **저소득층과 고령층을 중심**으로 모바일기기에 보안설정을 하지 않는 비율[■]도 상당한 것으로 조사되어 향후 모바일 금융 이용 취약 계층의 **낮은 보안 의식수준**이 소비자 피해로 이어질 가능성도 배제할 수 없는 상황

■ 전체 조사대상의 39.1%가 보안설정을 하지 않았으며, 특히 고연령층(50대 51.4%, 60대 이상 83.8%)과 저소득층(2천만원 미만 79.0%, 2천만원대 55.7%)은 대체로 보안을 설정하지 않는 것으로 나타남

⇒ 모바일 금융서비스 이용 확산에 있어 보안 관련 우려를 완화하는 노력이 매우 중요함에 따라 **정교하고 안전한 보안기술 개발 노력**과 더불어 **소비자 보호, 피해 구제방안** 등 제도·정책 측면의 정비도 필요

아울러 모바일기기 보안설정과 비밀번호 관리방법 등 **올바른 사용방법을 홍보**하는 한편, 이용자 본인도 모바일 금융서비스의 안전성을 강화하기 위한 자발적인 노력이 필요

(모바일 지급서비스의 범용성 확대 필요)

□ 모바일 지급서비스 성장세는 **핀테크**에 기반한 **새로운 지급서비스 출현** 등 공급측 요인과 **보다 편리한 지급서비스에 대한 소비자 욕구 증대** 등 수요측 요인이 결합되어 지속될 전망

□ 그러나 **유사한 지급서비스가 범람**하고 있고, 서비스별 이용 범위가 상이하다는 점에서 소비자 편익이 저해될 가능성이 존재

— 모바일 지급서비스 이용시 **편리성**이 중요한 요소로 조사되었지만, 서비스별로 이용 가능한 **가맹점 범위** 등에 **제약**이 있어 각기 다른 앱을 설치하거나 가입등록 절차를 이행해야하는 등 불편이 초래되고 있음

⇒ 모바일 지급서비스 이용자 저변 확대, 경쟁력 확보를 위해서는 이용자의 사용 편의성을 제고할 수 있도록 **서비스간 통합·제휴** 등을 통해 **서비스의 범용성을 높일** 필요가 있음

<부록 1>

표본설계 현황 및 응답자 특성

- 표본추출 단위는 1차 집계구, 2차 가구, 3차 가구원 순, 1차 추출 단위인 집계구는 2015년 통계청 집계구 전체를 17개 광역시/도, 지역크기(동, 읍/면)별로 층화한 뒤, 각 층 내에서 확률비례 추출(각 시/도별로 일정 수준의 정도를 갖는 통계치를 생산하기 위해 층별 표본집계구 수는 제곱근비례배분 방식을 채택)
- 2차 추출단위인 가구는 표본집계구 내에서 계통추출방식으로 10가구 내외를 추출하였으며, 3차 추출단위인 개인은 추출된 표본가구 내에서 만 19세 이상 적격 가구원 중 1인을 생월법으로 선정하여 조사함

모집단 층화 및 집계구 배분¹⁾²⁾

구분	가구수	표본추출률			표본집계구수			표본수	
		동부	읍/면부	합계	동부	읍/면부	합계	목표할당	조사완료
서울	3,784,490	19,445	-	19,445	23	0	23	230	232
부산	1,335,900	6,580	297	6,877	13	3	16	160	160
대구	928,528	4,607	364	4,971	11	3	14	140	144
인천	1,045,417	5,584	210	5,794	12	2	14	140	140
광주	567,157	3,077	-	3,077	9	0	9	90	90
대전	582,504	3,126	-	3,126	9	0	9	90	89
울산	423,412	1,883	422	2,305	7	3	10	100	100
세종	75,219	218	194	412	3	2	5	50	51
경기	4,384,742	20,475	3,976	24,451	24	11	35	350	350
강원	606,117	1,850	1,214	3,064	7	6	13	130	131
충북	601,855	1,899	1,256	3,155	7	6	13	130	130
충남	796,185	1,851	2,380	4,231	7	8	15	150	150
전북	717,311	2,645	1,121	3,766	9	6	15	150	150
전남	720,612	1,581	2,531	4,112	7	8	15	150	150
경북	1,062,725	2,896	2,495	5,391	9	8	17	170	175
경남	1,258,487	4,408	2,377	6,785	11	8	19	190	190
제주	220,369	898	359	1,257	5	3	8	80	79
합계	19,111,030	83,023	19,196	102,219	173	77	250	2,500	2,511

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) 2015년 기준 통계청 집계구는 총 102,219개(동/읍/면당 평균 29개, 집계구당 평균 가구수는 187개)

응답자 특성¹⁾

		사례수(명)	구성비(%)
전체		(2,511)	100.0
성별	남자	(1,245)	49.6
	여자	(1,266)	50.4
연령대별	20대	(439)	17.5
	30대	(437)	17.4
	40대	(513)	20.4
	50대	(499)	19.9
	60대 이상	(623)	24.8
지역별	서울	(492)	19.6
	인천/경기	(753)	30.0
	강원	(76)	3.0
	대전/충청	(263)	10.5
	광주/전라	(252)	10.0
	대구/경북	(253)	10.1
	부산/울산/경남	(391)	15.6
	제주	(31)	1.2
직업별	전문/관리직	(74)	2.9
	사무직	(505)	20.1
	서비스/판매직/생산직	(1,152)	45.9
	학생	(146)	5.8
	주부	(507)	20.2
	무직/기타	(128)	5.1
교육 수준별	중졸이하	(418)	16.6
	고졸	(1,077)	42.9
	대졸	(1,005)	40.0
	대학원 이상	(11)	0.4
연가구 소득별	2,000만원 미만	(284)	11.3
	2,000~3,000만원 미만	(342)	13.6
	3,000~4,000만원 미만	(544)	21.7
	4,000~5,000만원 미만	(581)	23.1
	5,000~6,000만원 미만	(410)	16.3
	6,000만원 이상	(349)	13.9

주: 1) 성별, 연령별, 지역별 등으로 가중 조정한 값

<부록 2>

2017년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용 행태 조사

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

* 본 부록에서는 모바일 금융서비스 이용행태와 관련된 설문항목만 포함하였습니다.

I. 모바일 금융서비스 이용

▣ 모바일뱅킹 및 결제에 관한 사항 ▣

문1) 귀하께서는 다음과 같이 모바일인터넷 접속이 가능한 단말기를 보유 및 이용하고 있습니까?
보유 및 이용 여부를 각각 말씀해주세요.

구분	보유 여부		이용 여부	
	예	아니오	예	아니오
(1) 이동전화				
① 일반 이동전화(피쳐폰)	1	2	1	2
② 스마트폰	1	2	1	2
(2) 태블릿 PC (갤럭시탭, 아이패드, G패드 등)	1	2	1	2
(3) 스마트 워치 (갤럭시기어, 애플워치, G워치 등)	1	2	1	2
(4) 기타	1	2	1	2
보유하고 있지 않음	99		-	

▶ 다음부터는 모바일뱅킹에 대한 질문입니다.

※ 모바일뱅킹 : 휴대폰 등 모바일 기기를 통해 금융기관의 잔액조회, 계좌이체, 현금인출 등을 이용하는 서비스

문2) 귀하께서는 최근 6개월 이내에 모바일뱅킹 서비스를 이용한 적이 있으십니까?

1. 있다
2. 없다

⇒ 문3) 이동

[문 2) 1번 응답자만]

문2_1) 귀하께서 모바일뱅킹 서비스를 언제부터 이용하셨습니까?

1. 최근 6개월 이내
2. 6개월 ~ 1년 전 사이
3. 1년 전 ~ 2년 전 사이
4. 2년 초과

[문 2) 1번 응답자만]

문2_2) 귀하께서 모바일뱅킹 서비스를 이용하기 시작한 계기는 다음 중 무엇입니까?

1. 스마트폰 등 모바일단말기 구입
2. 거래은행의 모바일뱅킹 서비스 제공
3. 모바일뱅킹 이용의 편리함
4. 근거리에 은행 또는 ATM (현금자동입출금기)이 없음

5. 기타(적을 것 : _____)

[문2) 1번 응답자만]

문2_3) 귀하께서는 모바일뱅킹 서비스를 얼마나 자주 이용하십니까?

1. 하루에도 여러 번
2. 하루 1번 정도
3. 1주 3~4회 정도
4. 1주 1~2회 정도
5. 월 1~3회 정도
6. 월 1회 미만

[문 2) 1번 응답자만]

문2_4) 귀하께서 모바일뱅킹을 자주 이용하는 시간대는 주로 언제입니까? 가장 자주 이용하는 시간대를 하나만 말씀해주세요.

1. 오전 0시 ~ 9시
2. 오전 9시 ~ 12시
3. 오전 12시 ~ 오후 1시
4. 오후 1시 ~ 오후 6시
5. 오후 6시 ~ 오전 0시

[문 2) 1번 응답자만]

문2_5) 귀하께서는 최근 6개월 이내 모바일폰을 이용하여 아래 금융 서비스 각각을 이용한 적이 있습니까? 이용 경험 유무와 함께 한달 평균 이용 건수를 말씀해주세요.

구분	최근 6개월 이내 이용 경험		한달 평균 이용 건수
	있다	없다	
① 계좌잔액조회	1	2	건
② 계좌이체	1	2	건
③ ATM에서 현금인출 ^{주1)}	1	2	건
④ 예금, 펀드, 대출 등 금융상품 가입	1	2	건

주1) ATM(현금자동입출금기)의 출금 서비스를 등록하여 카드 없이 자동화기에서 인증번호 입력을 통해 현금 출금이 가능한 서비스

▶ 다음부터는 모바일지급에 대한 질문입니다.

※ 모바일지급 : 휴대폰 등 모바일 기기를 이용하여 오프라인 상점 및 온라인에서 상품구매대금을 결제하는 서비스

문3) 귀하께서는 최근 6개월 이내에 모바일지급 서비스를 이용한 적이 있으십니까?

1. 있다
2. 없다

⇒ 문4) 이동

[문3) 1번 응답자만]

문3_1) 귀하께서 모바일지급 서비스를 언제부터 이용하셨습니까?

1. 최근 6개월 이내
2. 6개월 ~ 1년 전 사이
3. 1년 전 ~ 2년 전 사이
4. 2년 초과

[문3) 1번 응답자만]

문3_2) 귀하께서 모바일지급 서비스를 이용하기 시작한 계기는 다음 중 무엇입니까?

1. 스마트폰 등 모바일폰 구입
2. 자주 방문하는 상점이 가맹점으로 등록됨
3. 업체에서 제공하는 다양한 프로모션 혜택 (할인, 포인트 등)을 제공받기 위해
4. 단순 호기심
5. 기존 송금 및 결제방식에 불편함을 느껴서
6. 모바일지급 서비스 이용방법을 습득

7. 기타(적을 것 : _____)

[문3) 1번 응답자만]

문3_3) 귀하께서는 모바일지급 서비스를 얼마나 자주 이용하십니까?

1. 하루에도 여러 번
2. 하루 1번 정도
3. 1주 3~4회 정도
4. 1주 1~2회 정도
5. 월 1~3회 정도
6. 월 1회 미만

[문3) 1번 응답자만]

문3_4) 귀하께서 모바일지급 서비스를 자주 이용하는 시간대는 주로 언제입니까? 가장 자주 이용하는 시간대를 하나만 말씀해주십시오.

1. 오전 0시~9시
2. 오전 9시~12시
3. 오전 12시~오후 1시
4. 오후 1시~6시
5. 오후 6시~오전 0시

[문3) 1번 응답자만]

문3_5) 귀하께서는 최근 6개월 이내 모바일폰을 이용하여 아래 금융 서비스 각각을 이용한 적이 있습니까?

구분	있다	없다
① 오프라인 상점에서 상품대금결제	1	2
② 온라인 구매 시 상품대금결제	1	2
③ 택시 등 대중교통 요금 지급 (후불교통카드 포함)	1	2
④ 공과금 등 요금납부	1	2

→ ① ~ ④ 모두 '없다'고 응답한 경우 문4) 이동

[문3_5) ①번 문항에서 '있다' 응답자만]

문3_6) 최근 6개월 이내에 오프라인 상점에서의 구매대금 결제를 위해 다음 모바일 지급수단 각각을 이용하신 경험이 있습니까?
(있는 경우) 한달 평균 이용 건수 및 금액을 함께 말씀해주십시오.

구분	최근 6개월 이내 이용 경험		한달 평균 이용 건수	한달 평균 이용 금액
	있다	없다		
① 직불전자 지급수단 ^{주1)}	1	2	건	천원
② 선불전자 지급수단 ^{주2)}	1	2	건	천원
③ 모바일카드 ^{주3)}	1	2	건	천원
④ 전자지갑 ^{주4)}	1	2	건	천원
⑤ 휴대폰 소액결제	1	2	건	천원

- 주1) 물품 구매 시 스마트폰 등으로 인증 후 구매자 계좌에서 판매자 계좌로 즉시 대금 이체
 주2) 선불 형식으로 전자지급수단을 미리 충전하여 대중교통 이용이나 물품 구매 시 사용(예 : T머니 등)
 주3) 앱카드 등을 이용하여 결제하는 서비스로 스마트폰의 USIM칩, 메모리, 앱 등에 지급카드 정보를 저장하고 스마트폰으로 상품대금을 결제하는 서비스
 주4) 삼성페이, SSG페이, 페이코 등과 같이 지급카드 정보를 미리 저장해둔 스마트폰으로 상품대금을 간편 결제하는 서비스

[문3_5) ①번 문항에서 '있다' 응답자만]

문3_7) 모바일 지급수단으로 오프라인 결제 시 주로 이용하시는 결제 방식은 다음 중 무엇입니까?

1. 바코드 스캔
2. QR코드 스캔
3. NFC(비접촉식 근거리 통신) 터치
4. 마그네틱 결제단말기 터치(삼성페이 등)
5. 기타(적을 것 : _____)

[문2), 문3) 모두 '없다' 응답자만]

문4) 모바일폰을 이용하여 계좌이체 및 상품구매를 하지 않는 이유는 무엇입니까? 다음 각각의 항목별로 동의 정도를 말씀해주십시오.

구분	동의 안함	...	보통	...	동의
① 인터넷 사용 미숙	1	2	3	4	5
② 물품구매 절차가 복잡	1	2	3	4	5
③ 개인정보 유출 우려	1	2	3	4	5
④ 공인인증서 등 안전장치에 대한 불신(보안상 우려)	1	2	3	4	5
⑤ 사용 중 실수로 인한 금전적인 손해에 대한 우려	1	2	3	4	5

Ⅱ. 모바일금융 부가서비스 이용

문5) 귀하께서는 최근 6개월 이내에 다음과 같은 목적으로 모바일폰을 이용한 적이 있습니까? (없다면) 향후 이용할 의향이 있습니까?

구분	최근 6개월 이내 이용 경험 유무		향후 이용 의향	
	있다	없다	있다	없다
① 거래내용 기록	1	2	1	2
② 멤버십, 포인트 관리	1	2	1	2
③ 쇼핑 시 가격비교	1	2	1	2
④ 할인쿠폰 수령	1	2	1	2
⑤ 위치기반 알림 수신	1	2	1	2

문6) 귀하께서는 최근 6개월 이내에 상점에서 쇼핑 시 가격비교를 위해 모바일폰의 바코드 스캐닝 앱을 이용해본 적이 있습니까?

1. 있다
 2. 없다
- ⇒ 문7) 이동

[문6) 1번 응답자만]

문6_1) 모바일폰의 바코드 스캐닝 앱을 이용한 가격비교를 통해 구매처를 변경해본 적이 있습니까?

1. 있다
2. 없다

문7) 귀하께서는 최근 6개월 이내에 상품에 대한 정보 획득을 위해 상점이나 잡지 또는 광고판 등에 있는 QR코드를 스캔해본 적이 있습니까?

1. 있다
2. 없다

문8) 귀하께서는 최근 6개월 이내에 상점에서 쇼핑 중 상품이용 후기나 상품정보 검색을 위해 모바일폰을 이용해본 적이 있습니까?

1. 있다
 2. 없다
- ⇒ 문9) 이동

[문8) 1번 응답자만]

문8_1) 모바일폰으로 상품이용 후기 등을 읽고 나서 최종적으로 구매할 상품을 변경한 적이 있습니까?

1. 있다
2. 없다

문9) 최근 6개월 이내 귀하께서는 대규모 구매를 하기 전에 계좌잔고나 신용한도를 확인하기 위해 모바일폰을 이용해본 적이 있습니까?

1. 있다
 2. 없다
- ⇒ 문10) 이동

[문9) 1번 응답자만]

문9_1) 대규모 구매 전 계좌잔고나 신용한도를 확인했던 가장 최근 시점을 생각해볼 때 계좌잔고나 신용한도 부족으로 인해 해당 상품을 구매하지 않기로 결정한 적이 있습니까?

1. 있다
2. 없다

문10) 귀하께서는 최근 6개월 이내 자산관리를 위해 다음에 제시된 모바일금융서비스 각각을 이용한 적이 있습니까?

구분	최근 6개월 이내 경험 유무	
	있다	없다
① 가계부 어플리케이션 활용	1	2
② 입출금내역, 자동이체 등의 알림서비스	1	2
③ 거래내역 조회를 통한 소비패턴 파악	1	2
④ 금융상품 정보조회 및 매매	1	2
⑤ 로보어드바이저 서비스 ^{주1)} 활용	1	2
⑥ 기타(적을 것 : _____)	1	2

주1) 인공지능 로봇 프로그램이 투자자의 정보를 고려해 시장 상황에 따라 투자자문 등 자산관리를 자동으로 수행하는 서비스

Ⅲ. 모바일 금융서비스 보안문제 인식

문11) 귀하께서는 현재 귀하의 모바일폰에 다음 중 어떠한 방식으로 보안을 설정하고 계십니까?

구분	이용 여부	
	예	아니오
① 지문인식	1	2
② 비밀번호 설정	1	2
③ 잠금패턴 설정	1	2
④ 기타 (_____)	1	2
보안설정 안함	99	

문12) 모바일폰에 의한 금융서비스 이용 시 발생 가능한 보안 문제 중 가장 우려되는 것은 무엇입니까?

다음 각각의 항목별로 동의 정도를 말씀해주시시오.

구분	동의 안함	...	보통	...	동의
① 휴대폰 해킹	1	2	3	4	5
② 계좌정보 유출 및 악용	1	2	3	4	5
③ 개인정보 유출 및 악용	1	2	3	4	5
④ 휴대폰 분실 또는 도난	1	2	3	4	5
⑤ 악성코드·바이러스감염	1	2	3	4	5

문13) 우려되는 보안문제 등이 적절히 해결될 경우 다음 중 귀하의 모바일폰으로 이용해볼 의향이 있는 금융서비스는 무엇입니까?

구분	이용 의향	
	있다	없다
① 타인 앞 국내 및 해외송금, 타 계좌로부터 송금수령	1	2
② 오프라인 상점에서 구매대금 지급	1	2
③ 온라인 물품 구매 시 대금 지급	1	2
④ 교통요금 지급	1	2
⑤ 실물지갑을 대체하는 전자지갑으로 사용	1	2
⑥ 쿠폰 및 포인트 수령, 사용	1	2
⑦ 기타(적을 것 : _____)	1	2

문14) 모바일뱅킹과 모바일지급 서비스 이용 시 개인정보가 얼마나 안전하게 보호되고 있다고 생각하십니까?

구분	위험	...	보통	...	안전
① 모바일뱅킹	1	2	3	4	5
② 모바일지급	1	2	3	4	5

문15) 귀하께서는 모바일지급서비스업체에서 귀하의 개인정보를 이용하여 맞춤형 혜택을 제공할 경우 다음 각 개인정보 제공 의향이 얼마나 있습니까?

구분	거절	...	보통	...	동의
① 현재 위치중인 장소	1	2	3	4	5
② 성별	1	2	3	4	5
③ 나이	1	2	3	4	5
④ 재산상태	1	2	3	4	5
⑤ 친구	1	2	3	4	5
⑥ 과거 쇼핑 내역	1	2	3	4	5

문16) 귀하께서는 최근 대체인증수단으로 주목받고 있는 바이오인증기술^{주1)}이 다음 각 측면에서 얼마나 그 수준이 높다고, 혹은 낮다고 생각하십니까?

구분	낮음	...	보통	...	높음
① 안전성	1	2	3	4	5
② 경제성	1	2	3	4	5
③ 편리성	1	2	3	4	5

주1) 금융서비스 이용 시 본인인증을 위해 지문, 정맥, 홍채, 얼굴, 음성 등 생체정보를 활용하는 기술

X. 응답자 특성

DQ1) 귀하의 직업은 다음 중 무엇입니까?

1. 관리자
2. 전문가 및 관련 종사자
3. 사무종사자
4. 서비스종사자
5. 판매종사자
6. 농림어업숙련종사자
7. 기능원 및 관련 기능종사자
8. 장치, 기계조작 및 조립종사자
9. 단순노무종사자
10. 군인
11. 주부
12. 학생
13. 무직
14. 기타(적을 것: _____)

[DQ1) 1~9번 응답자만]
DQ2) 귀하의 종사상 지위는 다음 중 무엇입니까?

1. 상용근로자
2. 임시·일용근로자
3. 고용원이 있는 자영업자
4. 고용원이 없는 자영업자
5. 무급가족종사자

[DQ1) 10~14번 응답자만]
DQ3) 귀하는 가구주와 어떤 관계입니까?

1. 가구주
2. 배우자
3. 미혼자녀
4. 기혼자녀 및 그 배우자
5. 손자녀 및 그 배우자
6. 부모 또는 조부모(배우자 쪽 포함)
7. 미혼형제, 자매(배우자 쪽 포함)

8. 기타(적을 것: _____)

DQ4) 귀하의 최종학력은 다음 중 무엇입니까?

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

DQ5) 귀댁의 연간 총소득 규모는 어떻게 되십니까?

1. 1천만원 미만
2. 1천만원 ~ 2천만원 미만
3. 2천만원 ~ 3천만원 미만
4. 3천만원 ~ 4천만원 미만
5. 4천만원 ~ 5천만원 미만
6. 5천만원 ~ 6천만원 미만
7. 6천만원 ~ 7천만원 미만
8. 7천만원 ~ 8천만원 미만
9. 8천만원 ~ 9천만원 미만
10. 9천만원 ~ 1억원 미만
11. 1억원 이상

DQ6) 귀댁의 가구원은 귀하 본인을 포함해 모두 몇 명입니까?

_____명

DQ7) 귀하께서는 자녀가 있습니까?
(있다면) 자녀의 수는 총 몇 명입니까?

_____명

<참고문헌>

- 한국은행, 『한국의 지급결제제도』, 2014.
- 한국은행, 『신종전자지급서비스의 확산 및 제약요인과 과제』, 지급결제조사자료 2015-2, 2015.
- 한국은행, 『모바일간편결제 기술동향』, IT조사연구보고서 2016-1, 2016.
- 한국은행, 『바이오인증기술 최신 동향 및 정책과제』, 지급결제조사자료 2016-7, 2016.
- 한국은행, 『2016년 모바일금융서비스 이용행태 조사결과 및 시사점』, 지급결제조사자료 2016-10, 2016.
- 한국은행, 『2016년도 지급결제보고서』, 2017.
- 과학기술정보통신부, “무선통신서비스 가입회선 통계”, 보도자료, 2018.
- 통계청, “온라인쇼핑 동향조사”, 2018.
- 한국은행, “2017년중 국내 인터넷뱅킹서비스 이용현황”, 보도자료, 2018.
- 한국은행, “2017년중 전자지급서비스 이용 현황”, 보도자료, 2018.
- 한국은행, 『2017년 지급수단 이용행태 조사결과 및 시사점』, 지급결제조사자료 2018-1, 2018.

금융결제국 발간자료 목록

■ 정기간행물 (연간)

- 지급결제보고서
- 우리나라 및 주요국의 지급결제통계
- 지급결제정보
- 지급결제제도연구회 연구발표 자료집
- 금융정보화 추진현황

■ 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 이용현황 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 국내의 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 이용현황 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 지급결제의 역할

- 2018. 1 사이버복원력 평가지침서
- 2018. 3 2017년 지급수단 이용행태 조사결과
- 2018. 4 금융통신메시지 국제표준 ISO 20022 주요 내용 및 시사점
- 2018. 4 2017년 모바일 금융서비스 이용행태 조사 결과 및 시사점