2025년 3월 25일

보도참고자료

이 자료는 3월 26일 조간부터 취급하여 주십시오. 단, 통신/방송/인터넷 매체는 3월 25일 12:00 이후부터 취급 가능

제 목 : 한국은행, 「2024년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사결과」 발간

□ 한국은행은 「2024년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사」에 대한 분석결과를 지급결제조사자료로 발간

□ 자세한 내용은 '<붙임> 「2024년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사결과」 주요 내용'을 참조

문의처 : 금융결제국 결제연구팀 차장 조성욱, 과장 이상아, 전자금융팀 과장 이정인
Tel : 750-6770, 6747, 6613 Fax : 750-6658
E-mail : bokpayre@bok.or.kr, bokefp@bok.or.kr
공보관 : Tel (02) 759-4023, 4022

"한국은행 보도자료는 인터넷(http://www.bok.or.kr)에도 수록되어 있습니다."

한국은행
BANK OF KOREA

<붙 임>

「2024년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사결과」 주요 내용

□ 우리나라 국민들은 신용카드, 체크카드, 현금, 선불충전금 등 지급수단 중 신용카드를 가장 선호하는 것으로 나타났음

○ 신용카드는 국내 거래뿐 아니라 해외 결제에서도 사용빈도가 가장 높은 지급수단으로 조사되었으나, 대면 거래의 경우 현금이 여전히 보편적인 지급수단 중 하나인 것으로 나타남

□ 전반적인 신용카드 선호에도 2~30대는 모바일카드, 4~50대는 신용카드, 60대 이상에서는 현금에 대한 선호도가 상대적으로 높게 나타나는 등 연령대별 선호 지급수단이 상이한 모습

○ 이같은 차이는 디지털 기기에 대한 친숙도, 비대면 거래 선호도 및 경제활동 규모 등에 근거하는 것으로 보이며,
지문, 안면 등 생체정보를 지급에 이용하는 생체인증에 대한 인식과 이용 의향 또한 연령대가 높아질수록 낮아지는 경향

□ 모바일금융서비스의 경우 20~50대는 90% 내외, 60대 이상은 50% 이상이 최근 1개월 내 이용한 적이 있다고 응답하는 등 모바일금융서비스가 전 연령대에 걸쳐 널리 이용되는 것으로 조사

□ 모바일금융서비스 확산 등에 대응하여 국민들이 다양한 지급수단을 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 정부, 당행 및 업계가 지속적인 노력을 기울일 필요

○ 비현금 지급서비스 이용과정에서 개인정보 유출 등으로 인한 보안사고가 발생하지 않도록 금융 보안 체계를 고도화하고 사고 발생시 소비자 보호를 강화

1. 조사 개요

□ 금융소비자의 지급수단 선호와 모바일금융서비스 이용현황을 파악함으로써 지급결제 정책수립에 참고하기 위해 설문조사를 실시

○ 전국의 만 19세 이상 성인 3천 5백여 명을 대상으로 조사를 실시하였으며, 표본이 특정 지역에 치우치지 않도록 통계적 기법을 적용하여 대표성을 제고

2. 주요 조사 결과

[지급수단 중 신용카드를 가장 선호]

□ 지급수단별 편리성, 안전성, 수용성 및 비용*에 대한 소비자의 인식을 기초로 한 종합만족도는 신용카드(75.5점), 체크카드(72.9점), 현금(64.4점), 선불충전금(54.5점) 순을 기록

* 편리성: 소지, 발급, 지급속도, 기록유지 및 관리 등에 있어 편리한 정도
안전성: 도난 등에 따른 손실, 개인정보 유출 등으로부터 안전한 정도
수용성: 구매처에서 거절 없이 지급수단이 수용되는 정도
비 용: 연회비·수수료 등 비용에서 할인·부가서비스 혜택 등을 차감한 순비용 정도

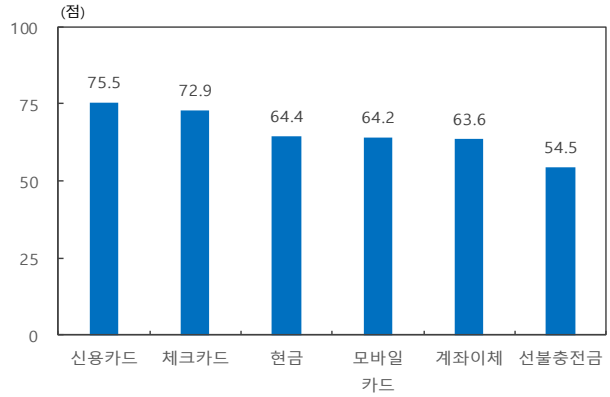
○ 신용카드는 비용 측면에서 낮은 점수(53.8점)에도 불구하고 편리성(78.5점)에 힘입어 지급수단 중 가장 높은 만족도를 보임

○ 현금은 신용카드 및 체크카드보다 편리성은 떨어졌으나, 수용성(82.3점), 비용(73.5점) 측면에서 높게 평가

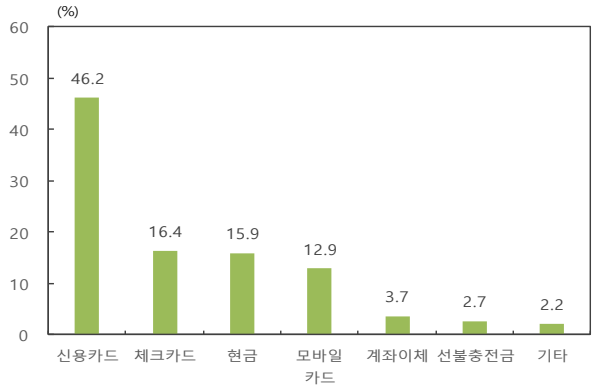
□ 일상에서 가장 많이 이용하는 지급수단도 신용카드로 조사되었음

○ 이용 건수를 기준으로 지급수단별 이용 비중을 살펴보면 신용카드(46.2%)가 가장 많이 사용되었으며, 이어 체크카드(16.4%), 현금(15.9%), 모바일카드(12.9%) 순

지급수단별 종합만족도[1)]



지급수단별 이용 비중[1)]
(건수 기준)



주: 1) 전체 조사대상자(3,551명) 기준

[신용카드는 해외 결제에서도 가장 많이 사용]

□ 최근 1년 내 해외에서 결제한 경험이 있는 응답자들은 실물카드, 해당국 현금, 모바일 결제 순으로 많이 이용한 것으로 조사되었으며, 실물카드로 해외에서 결제 시 신용카드 사용 비율이 89.2%로 가장 높게 나타남

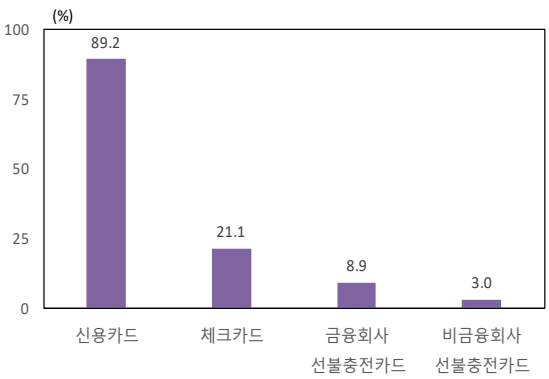
지급수단별 해외 결제 이용 비중[1)]

(%)

구분	실물 카드	해당국 현금	모바일 결제	경험 없음
전체	16.4	4.1	2.2	80.9
20대	17.1	5.1	4.8	78.2
30대	23.2	8.5	5.0	71.1
40대	15.7	4.2	1.4	81.8
50대	19.9	4.2	2.2	78.3
60대 이상	11.1	1.5	0.2	87.7

주: 1) 전체 조사대상자(3,551명) 기준, 중복응답 가능

실물카드 해외 결제 시 카드 종류[1)]



주: 1) 최근 1년 내 해외 결제시 실물카드를 이용한 응답자(583명) 기준, 중복응답 가능

□ 한편, 최근 1년 내 해외에서 모바일기기로 결제한 경험이 있는 경우 일본(42.8%), 동남아시아(24.9%) 등지에서 가장 많이 이용하였다고 응답

[연령대별 선호 지급수단 및 생체인증 인식 상이]

□ 선호 지급수단 비중을 보면 20~30대는 모바일카드, 40~50대는 신용카드, 60대 이상에서는 현금이 상대적으로 높게 나타나 연령대별로 선호하는 지급수단이 상이한 모습이 나타남

○ 이같은 연령별 차이는 디지털 기기에 대한 친숙도, 비대면 거래 선호도 및 경제활동 규모 등에 근거하는 것으로 보임

선호하는 지급수단[1)]

(1순위 기준)

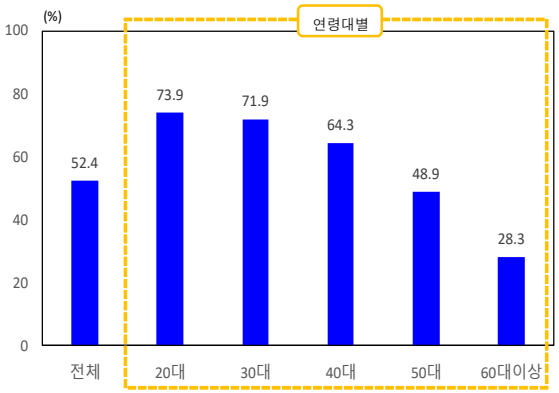
(%)

구분	현금	신용카드	모바일카드[2)]	체크카드	계좌이체	선불충전금
전체	12.2	54.7	19.0	13.1	0.6	0.3
20대	3.6	38.0	36.8	19.5	1.4	0.7
30대	2.9	49.5	34.9	12.3	0.4	0.0
40대	2.7	62.4	24.3	10.1	0.4	0.1
50대	5.5	68.8	14.5	10.6	0.5	0.1
60대 이상	30.2	52.1	2.9	13.7	0.6	0.5

주: 1) 전체 조사대상자(3,551명) 기준
2) 실물카드 정보를 스마트폰, 스마트 워치 등 모바일기기에 설치된 카드사 앱(앱카드)이나 간편결제 앱(삼성페이, 네이버페이, 카카오페이 등)에 등록해두고 결제에 이용하는 지급수단

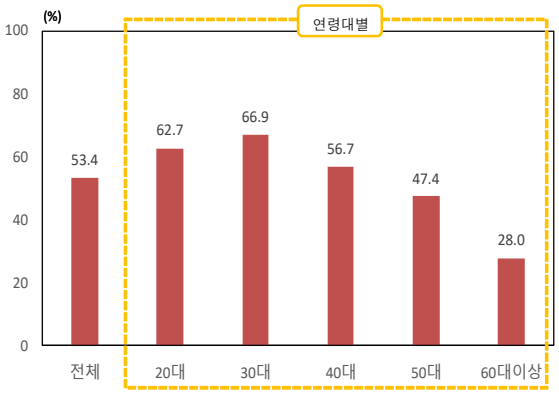
□ 지문, 안면 등 생체정보를 지급에 이용하는 생체인증에 대한 설문에서도 연령대가 높을수록 생체인증을 인지하는 정도나 이용 의향이 모두 낮아지는 것으로 조사

생체인증 인지 여부[1)]



주: 1) 전체 조사대상자(3,551명) 기준

생체인증 이용 의향 유무[1)]



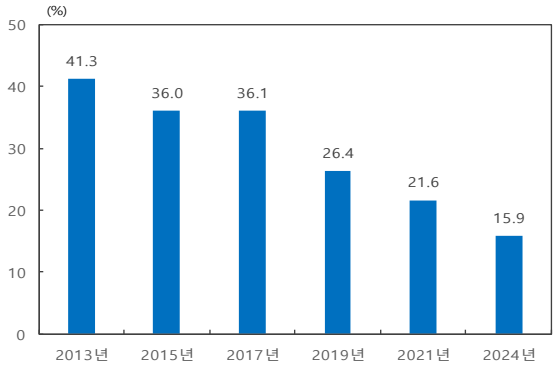
주: 1) 생체인증을 이용한 지급에 대해 듣거나 알고 있는 응답자(1,861명) 기준

[현금은 대면 거래에서 여전히 보편적 지급수단으로 통용]

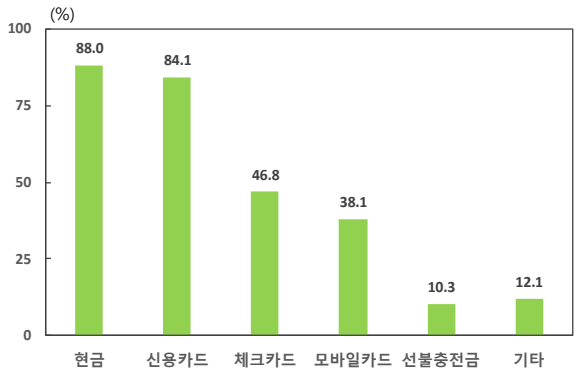
□ 비현금 지급수단 이용이 꾸준히 늘어나면서 지급수단 중 현금 이용 비중은 추세적으로 감소하는 모습이 이어짐

□ 반면, 최근 1개월 내 대면 거래 시 이용경험을 물은 설문에서는 현금이 높은 응답(88.0%)을 보여 대면 거래에서 여전히 보편적인 지급수단 중 하나인 것으로 나타났음

지급수단 중 현금 이용 비중 추이
(건수 기준)



대면 거래 시 지급수단별 이용경험[1)2)]
(최근 1개월 내)



주: 1) 해당 지급수단을 한 번이라도 이용한 경우
2) 전체 조사대상자(3,551명) 기준, 중복응답 가능

[모바일금융서비스 이용 확산]

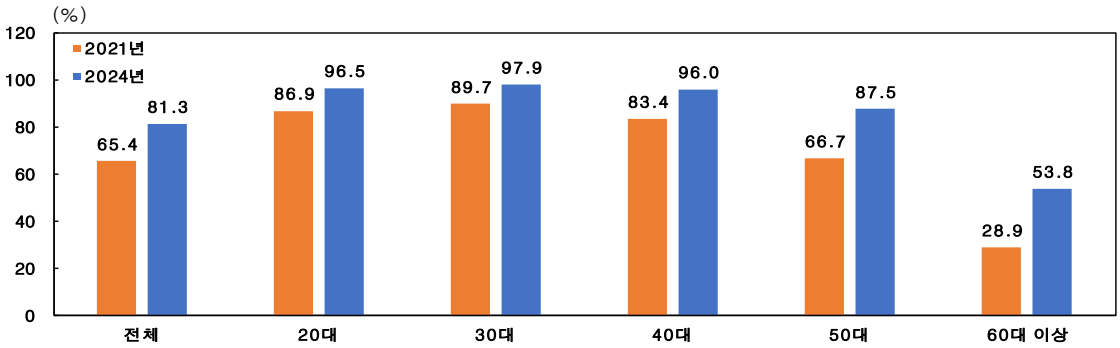
□ 전체 조사대상자의 81.3%가 최근 1개월 내에 모바일금융서비스* 이용경험이 있다고 응답

* 은행, 증권사, 카드사, IT기업 등이 모바일기기를 통해 제공하는 금융서비스(상거래 대금 지급, 잔액·거래내역 조회, 송금, 금융상품 가입 등)

○ 2021년 조사의 모바일금융서비스 이용경험 비율(65.4%)과 비교하여 15.9%p 상승

○ 20~40대의 경우 95% 이상, 50대는 90%에 가까운 이용경험 비율을 나타냈으며, 60대 이상도 50% 이상 이용해본 적이 있다고 응답하는 등 모바일금융서비스가 전 연령대에 걸쳐 널리 이용되는 것으로 조사

모바일금융서비스 이용경험 비율[1)]



주: 1) 2021년은 전체 조사대상자(3,536명), 2024년은 전체 조사대상자(3,551명) 기준

(지급서비스와 연관된 보안 사고에 대한 우려도 존재)

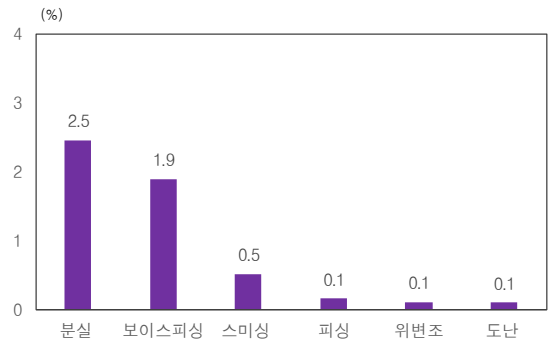
□ 지급수단 특성 중 안전성을 가장 중시하는 가운데, 비현금 지급수단 이용이 늘면서 개인정보 및 결제정보의 유출 가능성이 증가함에 따라 보이스피싱, 스미싱 등 지급서비스 관련 보안 사고에 대한 우려도 존재

○ 지급수단 선택 시 고려사항에 대한 설문에서 안전성이 중요하다(47.9%)는 응답 비중이 편리성(37.3%) 등 여타 항목을 상회

○ 최근 1년 이내에 지급수단 보안 관련 사고(분실, 보이스피싱, 스미싱 등)를 경험했다는 응답은 4.9%로 나타났으며, 사고 종류별로는 분실(2.5%), 보이스피싱(1.9%), 스미싱(0.5%) 순으로 경험

□ 보안 관련 사고 및 손실을 최소화하기 위한 과제에 대해서는 응답자의 31.5%가 '사고 발생 시 보상 등 소비자 보호 강화'가 가장 필요하다고 답변

사고 종류별 경험률[1)]



주: 1) 전체 조사대상자(3,551명) 기준

사고 및 손실 최소화를 위한 우선 과제[1)]

(%)

이유	비중
사고 발생 시 보상 등 소비자 보호 강화	31.5
처벌 강화	26.9
각종 보안기술 개발 및 이용 확대	26.8
이상 거래 감지시스템 개발 및 이용 확대	8.6
보안 관련 홍보 및 교육 강화	6.2

주: 1) 전체 조사대상자(3,551명) 기준

3. 시사점

□ 국민들은 지급수단 중에서 편리성 등을 감안해 신용카드를 가장 선호한다고 응답했으며, 실제로 일상생활에서 신용카드를 가장 많이 이용 중

○ 다만, 대면 거래에서는 현금이 여전히 보편적인 지급수단 중 하나인 것으로 조사되었음

□ 모바일금융서비스의 경우 디지털 기술 발전과 서비스 다양화에 힘입어 앞으로도 이용이 꾸준히 늘어날 것으로 전망됨

○ 특히 금융회사, IT기업 등은 비대면 방식에 대한 고객 선호를 반영해 앱을 통해 처리할 수 있는 업무 범위를 조회, 송금 등에서 대출, 금융상품 가입 등으로 확대 중

□ 향후 국민들이 다양한 지급수단을 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 정부, 당행 및 업계가 지속적인 노력을 기울일 필요가 있음

○ 현금 이용에 불편을 겪지 않도록 노력하는 동시에, 디지털 금융 취약계층에 대한 교육 기회를 확대하여 비현금 지급수단도 자유롭게 이용할 수 있는 환경을 조성

○ 비현금 지급서비스 제공과정에서 개인정보 유출 등으로 인한 보안 사고가 발생하지 않도록 금융 보안 체계를 고도화하고 사고 발생 시 소비자 보호를 강화할 필요