

2017년 지급수단 이용행태 조사결과

2018. 3

김동섭[■], 전제훈^{■■}, 신지원^{■■■}

금융결제국 결제연구팀

-
- 결제연구팀 과장(Tel: 02-750-6640, E-mail: kimds@bok.or.kr)
 - (전)결제연구팀 조사역(Tel : 02-750-5563, E-mail : jjh4160@bok.or.kr)
 - 결제연구팀 조사역(Tel : 02-750-6636, E-mail : shin.jw@bok.or.kr)

- ◆ 이 자료의 내용은 집필자의 개인의견으로서 한국은행의 공식견해를 나타내는 것은 아닙니다. 본 조사연구를 진행하는 과정에서 유익한 조언을 해주신 윤성관 팀장과 전범용 팀장께 감사드립니다.



<요 약>

I. 조사 개요 1

II. 조사 결과 4

- 1. 지급수단 특성에 대한 인식 4
- 2. 지급수단 보유 현황 7
- 3. 지급수단 이용행태 15
- 4. 인터넷쇼핑시 지급수단 이용행태 21
- 5. 지급수단 보안 관련 사고 및 손실 24

III. 시사점 25

- <참고 1> 가상통화에 대한 인식 조사 결과 29
- <참고 2> 국가간 카드 보유 및 이용 현황 비교 32
- <부록 1> 표본설계 현황 및 응답자 특성 34
- <부록 2> 2017년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사표... 36
- <참고문헌> 46

<요 약>

I

조사 개요

- (조사목적) 기존 지급결제통계만으로는 파악이 쉽지 않은 금융소비자의 지급수단에 대한 선호도와 지급수단별 보유 및 이용 현황을 파악하기 위해 설문조사를 실시

- (조사대상 및 내용) 2017.9~11월중 전국 성인(만 19세 이상) 2,511명(유효 응답자수 기준)을 대상으로 실시
 - 금번 조사시 통계조사업체의 교체로 인해 표본을 재설계하여 설문조사
 - 조사문항은 성, 연령, 거주지, 직업, 소득수준 등 인구사회학적 속성과 지급수단별 보유(adoption) 여부, 이용(use)건수 및 금액 등으로 구성

- (조사방식) 조사대상자를 직접 방문해 과거 일정기간(6개월)중에 이루어진 지급수단 이용행태를 조사

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) <ul style="list-style-type: none"> ○ 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(생월법¹⁾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	70대 이상			
성 별	남 성	9.1	8.9	10.0	9.9	6.5	5.1	49.5	1,244
	여 성	8.0	8.3	9.8	10.0	6.9	7.4	50.5	1,267
	소 계	17.1	17.2	19.9	19.8	13.4	12.5	100.0	2,511
거 주 지 별	서 울	1.7	1.8	1.8	1.8	1.1	1.1	9.2	232
	광역시	5.2	5.1	5.8	5.9	3.8	3.0	28.8	723
	일반시	10.2	10.4	12.3	12.1	8.5	8.4	62.0	1,556
소 계	17.1	17.2	19.9	19.8	13.4	12.5	100.0	2,511	

II

조사 결과

1 지급수단 특성에 대한 인식

- 편리성, 안전성, 수용성 및 비용 등의 측면에서 지급수단의 **만족도**를 평가한 결과, **현금(82.1점)**, **신용카드(78.0점)**, **체크·직불카드(74.5점)** 순으로 높게 나타남

지급수단별 특성 및 종합만족도 평가¹⁾

(점)

지급수단	편리성	안전성	수용성	비용 ²⁾	종합만족도
현금	77.4	76.5	92.1	89.6	82.1
신용카드	83.7	66.6	78.2	54.6	78.0
체크·직불카드	79.0	68.0	74.3	65.6	74.5
계좌이체(인터넷뱅킹)	53.6	56.2	58.6	51.4	56.0
계좌이체(모바일뱅킹)	53.4	53.6	56.9	52.0	55.2
선불카드·전자화폐	48.2	46.9	46.4	50.1	47.5
모바일카드 ³⁾	50.4	46.4	47.8	50.8	48.1

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

2) 점수가 높을수록 저비용 지급수단으로 평가되었음을 의미

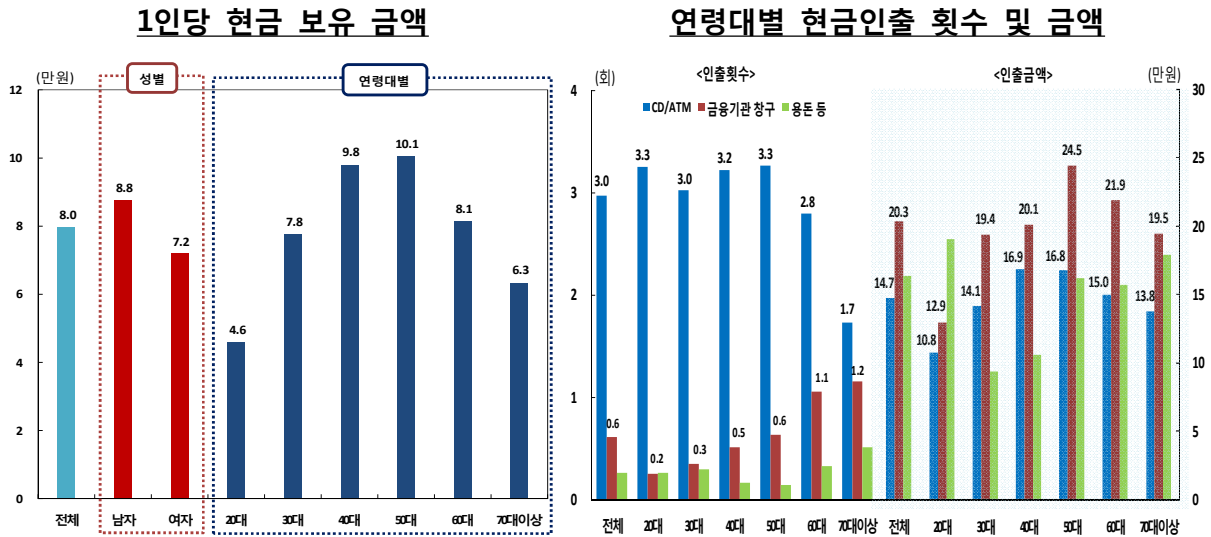
3) 신용카드, 체크·직불카드 등의 정보를 스마트폰의 메모리 또는 어플리케이션(앱) 등에 미리 저장하고 간편하게 상품대금을 결제하는 서비스

2 지급수단 보유 현황

가. 현금

- (1인당 현금 보유 금액) 개인이 **지갑 속에 보유하고 있는 현금**은 평균 **8.0만원**이며 남성(8.8만원)이 여성(7.2만원)보다 많은 현금을 보유
- 연령대별로는 50대가 10.1만원으로 가장 많았으며 20대(4.6만원)는 70대(6.3만원)보다도 현금을 적게 보유
- (현금인출 횟수 및 금액) **현금인출시 CD/ATM을 이용**한다고 응답한 비율은 전체의 **90.2%**로 금융기관 창구(33.7%) 등 여타 방식에 비해 높게 나타남
- 월평균 현금인출 횟수는 **CD/ATM이 3.0회**로 가장 많았고, **회당 인출 금액**은 금융기관 창구가 **20.3만원**으로 가장 크게 나타남

- 70대의 경우 CD/ATM 인출 횟수(1.7회)는 평균에 못 미치는 반면 타 연령대 대비 금융기관 창구 인출과 용돈 등을 통한 현금 확보비율이 높음



나. 결제성예금계좌

- (결제성예금계좌 보유율) 조사대상자의 대부분(98.9%)이 결제성예금계좌를 보유하고 있는 것으로 조사되었으며, 기관별로는 은행에 계좌를 보유하고 있다고 응답한 비율(95.8%)이 가장 높게 나타남

- 수시 입출금이 가능한 은행 또는 비은행예금취급기관의 요구불예금 또는 저축성예금 계좌 등

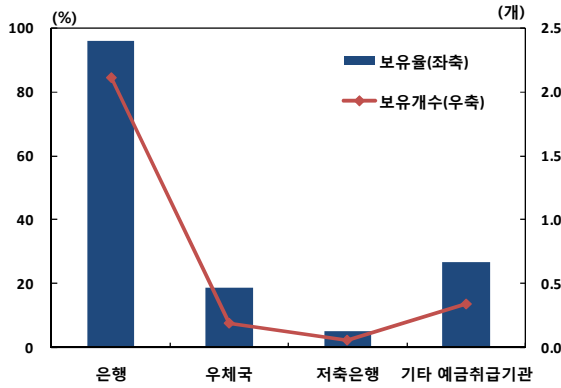
- 기관별 1인당 보유 결제성예금계좌수(평균)를 조사한 결과 은행(2.11개)에 가장 많았으며, 우체국(0.19개), 저축은행(0.06개) 및 기타 예금취급기관(0.34개)에는 상대적으로 많지 않은 것으로 나타남

- (결제성예금계좌 보유 잔액) 주 사용 계좌의 월평균 잔액에 대해 질의한 결과 '0~100만원 미만'으로 보유하고 있다고 답한 응답자가 34.6%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 '300만원 이상'(31.4%), '100~300만원 미만'(31.0%) 순으로 나타남

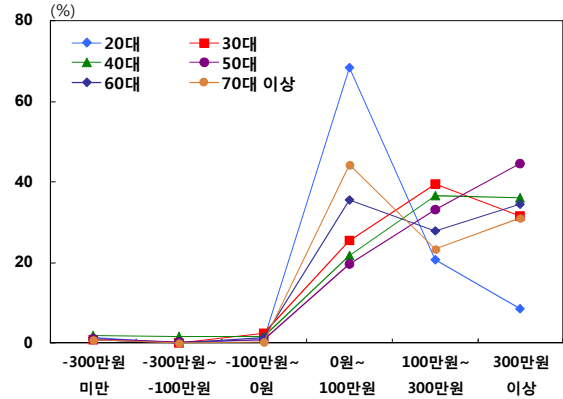
- 연령대별로는 20대의 경우 '0원~100만원 미만'에서 응답 비율이 현저하게 높았으나 30대 이상 전 연령대에서는 100만원 이상의 구간에도 응답비율이 높게 나타남

- 특히 70대 이상의 연령대에서도 '300만원 이상'의 비율이 30~40대와 비슷한 수준으로 나타남

기관별 결제성예금계좌 보유율 및 개수



연령별 결제성예금 잔액



다. 지급카드

□ (카드 보유율) 신용카드와 체크·직불카드 보유율은 각각 80.2% 및 66.0%로 나타난 반면 선불카드·전자화폐는 2.9%로 낮은 수준에 그침

— 1인당 평균 보유장수도 신용카드(2.07장)가 체크·직불카드(1.38장), 선불카드·전자화폐(1.08장)에 비해 많은 것으로 나타남

— 연령대별로는 20대는 체크·직불카드를, 30~60대는 신용카드를 가장 많이 보유하고 있는 것으로 나타났으며, 70대 이상은 카드 종류에 무관하게 보유비율이 평균에 크게 못 미치는 것으로 나타남

○ 특히 모바일카드[■]는 20~30대가 집중 보유하는 등 연령대별 보유 격차가 두드러짐

■ 스마트폰의 메모리 또는 어플리케이션(앱) 등에 신용카드, 체크·직불카드 등의 정보를 미리 저장하고 간편하게 상품대금을 결제하는 서비스

카드별 보유율 및 평균 보유장수¹⁾

구분	신용카드	체크·직불카드	선불카드·전자화폐	모바일카드
전체	80.2	66.0	2.9	19.5
20대	64.5	76.7	5.5	38.4
30대	95.5	72.7	5.4	40.3
40대	94.7	72.8	1.4	21.4
50대	91.3	67.9	1.7	4.2
60대	74.5	54.3	2.1	1.7
70대 이상	44.2	38.7	0.9	2.5
1인당 평균 보유장수	2.07	1.38	1.08	1.34

주: 1) 중복응답 가능

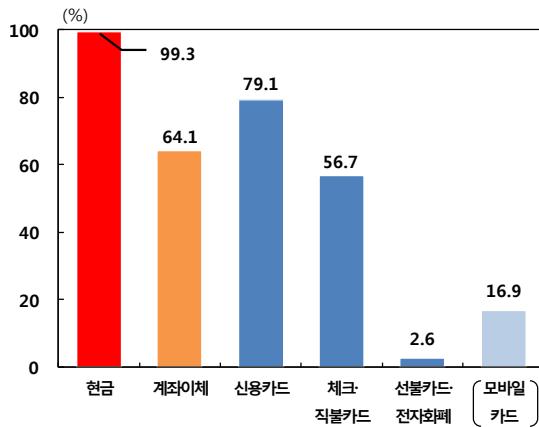
3 지급수단 이용행태

□ (지급수단별 이용률) 최근 6개월간 각 지급수단 이용 경험을 조사(중복응답 가능)한 결과 전체 응답자중 **99.3%**가 **현금**을 이용한 경험이 있으며 **신용카드**는 **79.1%**, **계좌이체**는 **64.1%**, **체크·직불카드**는 **56.7%**로 나타남

— 한편 지급수단별 향후 이용의향도 신용카드, 계좌이체, 체크·직불카드 순으로 높았음

○ 모바일카드의 경우 30대 이하의 젊은 소비자들을 중심으로 이용의향이 비교적 높게 나타났음

지급수단별 이용률



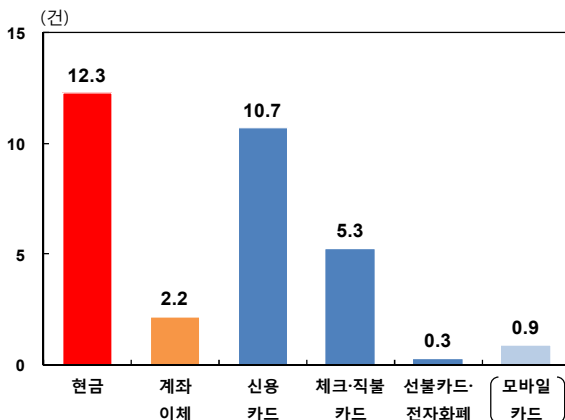
지급수단별 이용의향

구분	현금	계좌이체	신용카드	체크·직불카드	선불카드·전자화폐	모바일카드
전체	98.6	69.7	82.7	62.3	7.2	30.6
20대	97.5	77.4	81.3	80.2	15.6	58.9
30대	98.0	81.8	96.6	71.5	10.1	53.9
40대	98.5	81.2	93.8	66.9	5.6	36.3
50대	99.1	75.0	89.8	59.9	4.6	13.1
60대	99.5	52.4	73.6	48.9	3.8	4.7
70대 이상	99.3	31.8	44.0	33.6	1.5	2.2

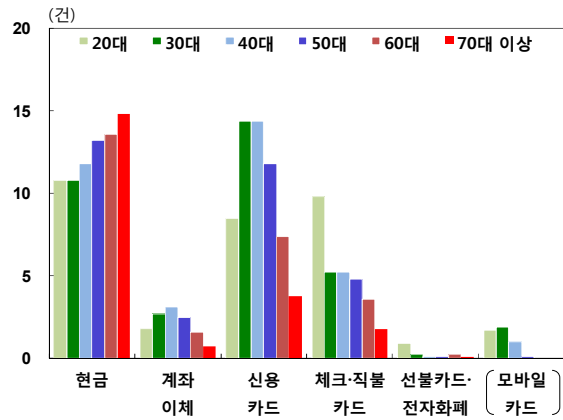
□ (지급수단별 이용건수) 월평균 이용건수가 가장 많은 지급수단은 **현금(12.3건)**으로 조사되었으며, 그 다음으로 **신용카드(10.7건)**, **체크·직불카드(5.3건)**, **계좌이체(2.2건)** 순으로 나타남

— 연령대별로 보면 현금 이용건수는 70대 이상, 신용카드는 30대와 40대, 체크·직불카드는 20대에서 가장 많았음

지급수단별 이용건수

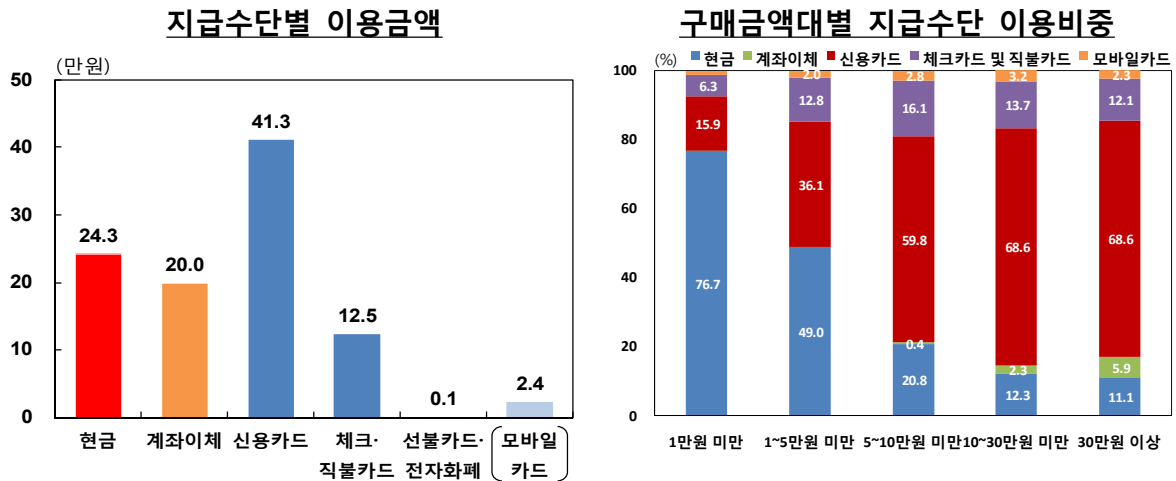


연령대별 지급수단 이용건수



□ (지급수단별 이용금액) 월평균 이용금액이 가장 큰 지급수단은 **신용카드(41.3만원)**로 조사되었으며, 다음으로 **현금(24.3만원)**, **계좌이체(20.0만원)**, **체크·직불카드(12.5만원)** 순으로 나타남

— 구매금액대별로 보면 **5만원 이상인 경우에는 신용카드**를 주로 이용하고, **5만원 미만에서는 현금**을 주로 이용하는 것으로 조사



□ (구매 품목 및 장소별 이용비중) 품목별로 주로 이용되는 지급수단을 보면 **식음료품(56.3%)** 및 **주류/담배(48.5%)** 구매에는 주로 **현금**을 이용하고 있으나 여타 품목에서는 **신용카드** 이용비중이 50%를 상회

■ 외식, 의류, 가정용품, 의료, 주유, 오락·문화, 가전 등

— 장소별로는 전통시장(90.4%), 소매점/매장/슈퍼마켓(56.1%), 편의점(55.8%)에서는 현금이 가장 많이 이용되고 있으며 그 외 장소에서는 신용카드 이용비중이 높았음

■ 대형마트/백화점, 식당, 커피숍, 병원/약국, 학원, 문화공간 등

4 인터넷쇼핑시 지급수단 이용행태

■ PC와 모바일 기반으로 구분(통계청)

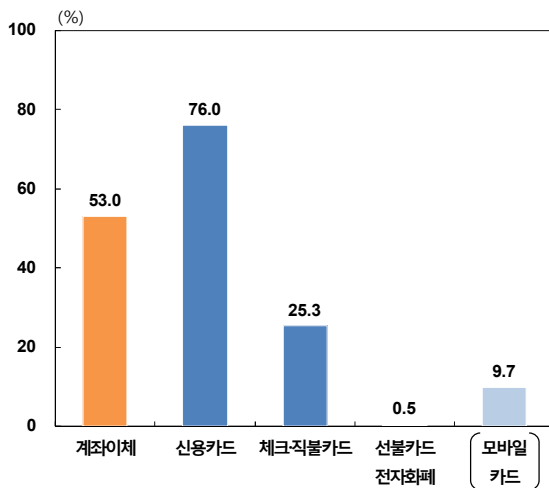
가. PC 기반

□ (지급수단별 이용률) PC를 이용한 인터넷쇼핑시 사용한 지급수단을 보면, **신용카드** 이용비율이 **76.0%**로 가장 높게 나타났고, 이어 **계좌이체(53.0%)**, **체크·직불카드(25.3%)** 순임

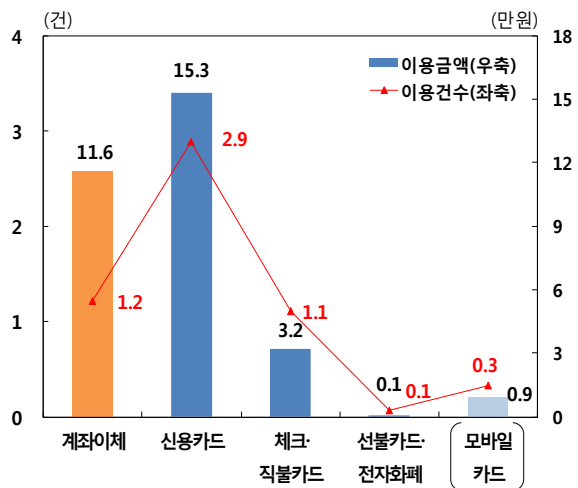
□ (지급수단별 이용건수) 월평균 이용건수에서도 **신용카드(2.9건)**가 가장 많은 것으로 조사되었으며, 뒤이어 **계좌이체(1.2건)**, **체크·직불카드(1.1건)** 순으로 나타남

□ (지급수단별 이용금액) 이용금액도 **신용카드(15.3만원)**가 가장 크게 나타났으며 그 다음으로 **계좌이체(11.6만원)**, **체크·직불카드(3.2만원)** 순임

PC기반 인터넷쇼핑시 지급수단별 이용률



PC기반 인터넷쇼핑시 지급수단별 이용건수 및 금액



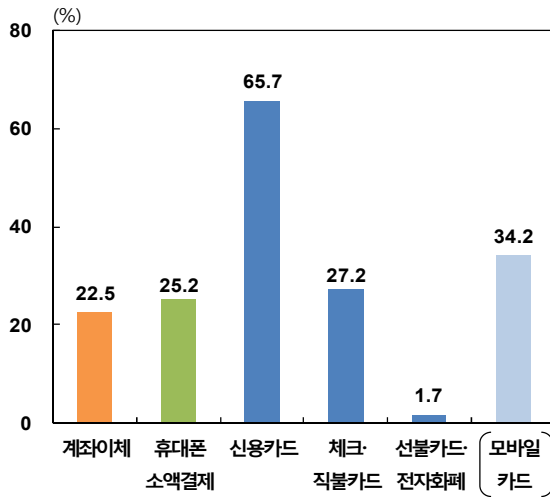
나. 모바일 기반

□ (지급수단별 이용률) 모바일기기를 이용한 인터넷쇼핑에서도 **신용카드 이용비율(65.7%)**이 가장 높게 나타났으나, **체크·직불카드(27.2%)**, **휴대폰소액결제(25.2%)** 등 PC 기반에 비해 보다 **다양한 지급수단**을 사용하고 있음

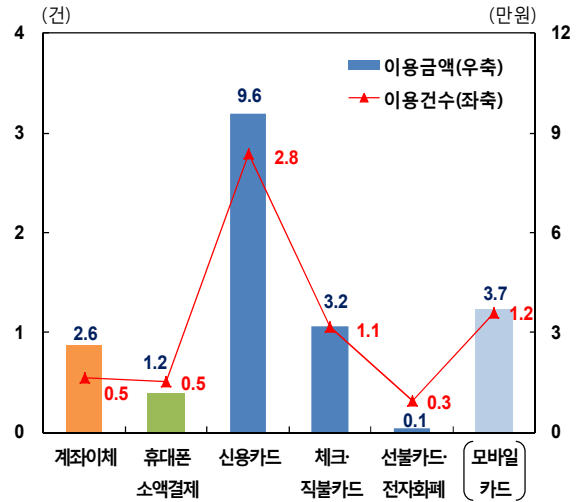
□ (지급수단별 이용건수) 월평균 이용건수는 **신용카드가 2.8건**으로 가장 높았으며 그 다음으로 **체크·직불카드(1.1건)**, **계좌이체(0.5건)** 순으로 높게 나타남

□ (지급수단별 이용금액) 이용금액도 **신용카드(9.6만원)**가 가장 크게 나타났으며, 이어 **체크·직불카드(3.2만원)**, **계좌이체(2.6만원)** 순임

모바일기반 인터넷쇼핑시
지급수단별 이용률



모바일기반 인터넷쇼핑시
지급수단별 이용건수 및 금액



5 지급수단 보안 관련 사고 및 손실

□ 조사대상자의 11.0%가 최근 1년 내에 **지급수단의 분실, 도난 및 위변조, 보이스피싱** 등 관련 사고 또는 손실을 경험했거나 **개인정보 유출 및 무단 이용** 시도를 경험했다고 응답

— 지급수단 중에는 현금과 관련한 사고·손실 경험이 가장 높았으며 (9.6%), 그 다음으로 신용카드(7.0%), 체크·직불카드(4.6%), 계좌이체 (3.7%) 순으로 나타남

— 보안 관련 사고 및 손실을 최소화하기 위한 과제로는 전체 응답자의 31.1%가 '사기, 해킹 등에 대한 처벌 강화'가 가장 중요하다고 답변

Ⅲ

시사점

□ 이번 조사결과 전자지급수단의 확산에도 불구하고 **현금결제에 대한 만족도**가 여전히 높음

— 현금은 **월평균 이용건수**가 가장 많은 지급수단으로서 특히 **구매금액이 5만원 미만인 경우** 주로 이용

□ **연령대별로** 지급수단의 **이용행태**에도 **뚜렷한 차이**가 존재

— **30대와 40대**는 **신용카드** 이용도가 압도적으로 높은 반면, **20대**는 **체크·직불카드**의 이용도가 현금과 대등한 수준이고 **70대**는 **현금** 이용비중이 현저히 높음

□ 한편 최근 빠르게 성장하고 있는 **모바일 기반 인터넷쇼핑**에서는 **모바일카드, 휴대폰 소액결제** 등 다양한 모바일 지급수단이 활용되고 있음

□ 금번 조사결과를 바탕으로 향후 지급결제제도와 관련하여 나타날 수 있는 주요 변화를 살펴보면 다음과 같음

(CD/ATM 등 현금인출 채널의 감소)

□ 조사결과 여전히 현금이 많이 사용되고 있지만 주된 현금인출 수단으로 나타난 **CD/ATM의 설치 대수**는 **2013년 이후 감소**하고 있음

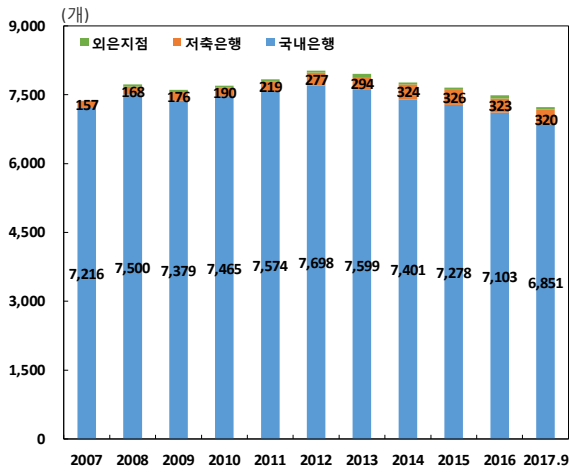
— PC 및 모바일 기반의 인터넷뱅킹이 확산되는 가운데 금융기관들은 비용 절감을 위해 영업점 수는 물론 CD/ATM 등 자동화기기 수도 줄이고 있음

— VAN사업자[■]의 기기 수는 증가하고 있으나 수수료가 상대적으로 다소 높은 수준[■]

■ 신용카드사와 가맹점간 통신망 및 단말기 설치, 신용카드 거래의 전송 및 조회, 매출전표 수집 및 청구 대행 등 신용카드 지급결제와 관련된 부수업무를 수행

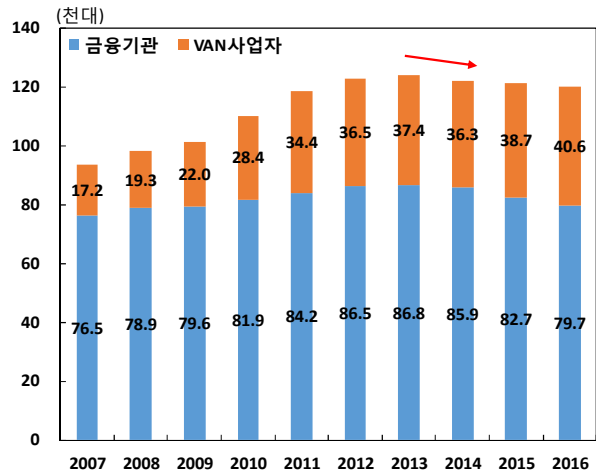
■ 국내은행 수수료 : 600~1,000원(타행고객 기준), VAN사업자 수수료 : 900~1,300원

금융기관¹⁾ 점포수



주 : 1) 국내은행, 외은지점 및 저축은행
 자료 : 금융감독원

금융기관¹⁾ 및 VAN사업자의 CD/ATM 설치 대수



주 : 1) 국내은행, 우체국, 외은지점 및 저축기관
 자료 : 한국은행

□ 조사결과 현금을 계속 이용하겠다는 의향도 높게 나타나 일반 국민의 현금이용 수요는 앞으로도 상당 기간 지속될 것으로 예상됨

— 금융기관이 설치·운영하는 CD/ATM 감소 추세가 심화[■]되는 경우 현금을 이용하는 금융소비자의 부담과 불편이 다소 증가할 가능성이 있음

■ 우리나라 CD/ATM의 인구 천명당 보유대수(2.4대)가 세계에서 가장 많은 수준인 데다 운영비용 부담이 늘어나는 등의 이유로 국내은행들은 추가 감축이 필요하다는 입장임

⇒ CD/ATM의 **금융기관간 공동 운영**, VAN사업자 및 편의점 업계와의 **업무 제휴 확대** 등의 **운영 효율화**를 통해 **현금인출 채널을 적정한 수준으로 유지**하기 위한 방안을 도모할 필요

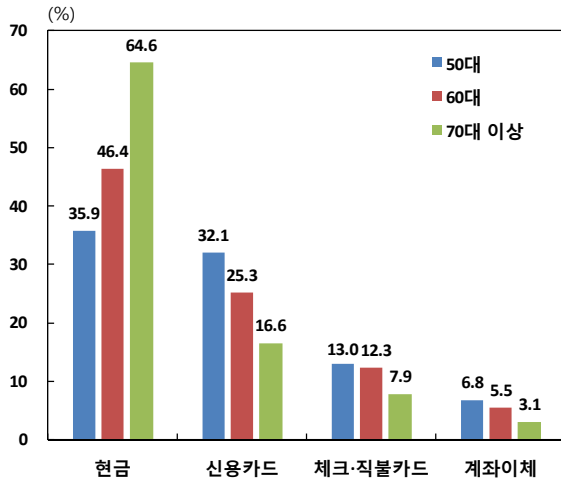
(고령층에 대한 지급서비스 제공 위축 가능성)

□ 조사결과 **70대 이상의 고령층은 현금 및 대면거래에 대한 의존도가** 여타 연령대에 비해 상대적으로 높은 특성을 보임

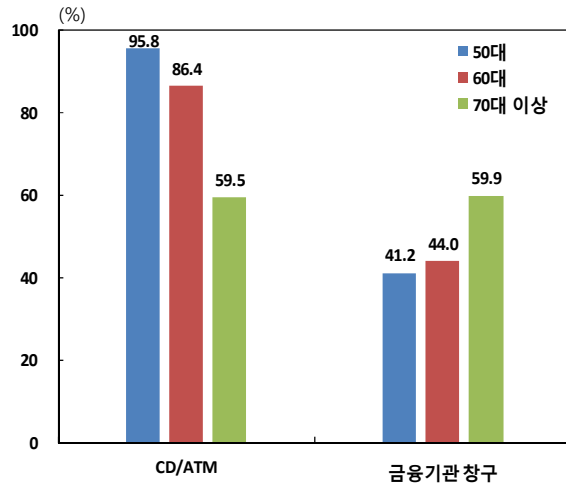
— 70대 이상[■]은 현금 이용비중(70.0%, 전수 기준)이 상당히 높으며 현금인출 수단으로 금융기관 창구를 이용하는 비율(59.9%)도 높게 나타남

■ 한편 60대의 지급수단 이용행태는 현금인출시 창구이용 비율이 70대 이상보다 크게 낮은 등 50대와 유사한 모습

지급수단 이용비중(건수기준)



현금인출 수단 이용률



□ 이에 따라 70대 이상 고령층의 경우 결제성예금잔액 등은 30~40대와 큰 차이가 없음에도 비대면거래시 제공되는 **수수료 감면 혜택**이나 지급카드 이용에 따른 **포인트 적립과 할인** 등은 상대적으로 적게 받는 효과가 나타날 수 있음

— 70대 이상에서 결제성예금잔액이 300만원 이상인 비율은 30.9%로 30대(31.7%) 및 40대(36.2%)와 유사하고 20대(8.5%)보다는 크게 높은 수준

— 금융기관 입장에서는 안정적인 자금 공급원인 고령은퇴자에 대해 지급서비스 편의를 높이는 방안도 고려[■]

■ 최근 국내외 금융기관은 수익성 제고 차원에서 고령 은퇴자에 대한 금융서비스를 강화하는 영업전략을 추진중

⇒ 현재도 일부 은행에서 65세 이상 고객에 대한 **수수료 감면** 등의 혜택을 제공하고 있는 바, 고령층 전용 창구 설치 등을 통해 고령층의 **금융 접근성 제고** 노력을 지속할 필요

아울러 모바일뱅킹 이용절차 간편화 등을 통해 **비현금 전자지급서비스**를 **보급**하기 위한 노력도 병행할 필요

(모바일 기반 인터넷쇼핑 확산에 따른 신종 지급서비스 확산)

□ 최근 5년간(2013년 → 2017년) **모바일 기반 인터넷쇼핑 거래액이 큰 폭으로 증가**(6.6조원 → 47.8조원, 통계청 「온라인쇼핑 동향」)하는 등 빠른 성장세를 지속하고 있음

— 동 기간중 PC기반 인터넷쇼핑 거래액은 소폭 감소(31.9조원 → 30.4조원)

□ PC 기반 인터넷쇼핑에 비해 모바일에서는 신용카드뿐만 아니라 **휴대폰 소액결제**와 **모바일카드** 등 **신종 지급서비스가 다양하게 활용**되는 특징을 보임

■ PC 기반 인터넷쇼핑의 경우 신용카드(76.0%)와 계좌이체(53.0%) 등이 압도적

□ 향후 모바일기반 신종 지급서비스가 **20~30대 젊은 층**을 중심으로 더욱 확산되고 **오프라인 거래**에서 이용하려는 수요가 증가할 것으로 전망[■]

■ 미국(5.3%), 일본(6.0%), 독일(2.0%) 등 주요국에서도 모바일 기반 지급서비스를 오프라인에서 이용하는 소비자는 아직 많지 않으나 꾸준히 증가하고 있으며 중국 등 신흥국에서는 모바일기기를 이용한 오프라인 결제가 급속하게 확산중

⇒ 모바일 기반의 신종 지급서비스 수요 확산에 대비하여 가맹점 단말기 등 **인프라 정비** 등의 노력을 지속하면서 **연령층간 이용격차 심화** 등의 **부작용을 최소화**하기 위한 방안을 모색할 필요

이와 함께 모바일 기반 신종 지급서비스 확산이 **지급결제 산업에 미치는 영향**도 점검할 필요

I

조사 개요

- (조사목적) 기존 지급결제통계만으로는 파악이 쉽지 않은 금융소비자의 지급수단에 대한 선호도와 지급수단별 보유 및 이용 현황을 파악하기 위해 설문조사를 실시
 - 아울러 조사된 지급수단 이용행태에 근거해 지급수단의 변화 및 발전 방향을 전망하며 우리나라 지급결제 정책수립 및 연구의 참고자료로 활용
- (조사대상) 전국 만 19세 이상 성인 2,511명(유효 응답자수 기준)을 지역별·연령대별·성별로 층화한 후 비례배분방식을 통해 선정
 - 금번 조사시 통계조사업체의 교체로 인해 표본을 재설계하고 2017년도 인구분포를 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 ±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	70대 이상			
성 별	남 성	9.1	8.9	10.0	9.9	6.5	5.1	49.5	1,244
	여 성	8.0	8.3	9.8	10.0	6.9	7.4	50.5	1,267
	소 계	17.1	17.2	19.9	19.8	13.4	12.5	100.0	2,511
거 주 지 별	서 울	1.7	1.8	1.8	1.8	1.1	1.1	9.2	232
	광역시	5.2	5.1	5.8	5.9	3.8	3.0	28.8	723
	일반시	10.2	10.4	12.3	12.1	8.5	8.4	62.0	1,556
소 계	17.1	17.2	19.9	19.8	13.4	12.5	100.0	2,511	

□ (조사내용) 조사문항은 성, 연령, 거주지, 직업, 소득수준 등 인구사회학적 속성과 지급수단별 보유 여부(adoption), 이용(use) 건수 및 금액 등으로 구성

— 설문문항 유형에 따라 예시로서 지급수단 유형을 선별적으로 제시

○ 지급수단 유형을 ①현금, ②신용카드, ③체크·직불카드, ④계좌이체(인터넷뱅킹, 모바일뱅킹), ⑤선불카드 및 전자화폐로 구분하고, 지급카드 중 모바일카드[■] 형태의 서비스도 별도로 조사

■ 스마트폰의 메모리 또는 어플리케이션(앱) 등에 카드 정보를 저장하고 스마트폰으로 상품대금을 결제하는 서비스

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

○ 한편 이번 조사에서는 가상통화에 대한 인식과 가상통화 보유 여부도 설문항목에 포함[■]

■ 조사결과는 '<별첨 1> 가상통화에 대한 인식 조사 결과'를 참고

지급수단 이용행태조사 설문 문항¹⁾

구 분	조 사 문 항	
인적사항	성, 연령, 거주지, 직업, 소득수준 등	
지급수단별 특성	지급수단의 안전성(security)·수용성(acceptance)·비용(cost)·편리성(convenience) 정도, 지급수단 선택 시 고려사항, 종합적 만족도	
지급수단 보유	현금	현금 보유 현황, 출금장소별 현금인출/확보 빈도 및 규모
	카드	카드 종류별 보유 여부 및 보유 카드 개수, 1년 이내 사용 실적/신규 발급 카드 개수
	결제성 예금계좌	결제성 예금계좌 보유 여부, 금융기관별 결제성 예금계좌 보유 개수, 주 사용 결제성 예금계좌 평균 잔액, 주 사용 결제성 예금계좌 개설 금융기관
	보안관련 사고 및 손실	지급수단별 보안관련 사고 및 손실(시도) 경험자 비율, 지급수단 보안관련 사고 및 손실 예방을 위한 선행과제
지급수단 사용	지급수단별 6개월 이내 이용 경험, 월평균 이용 건수, 월평균 이용 금액, 향후 이용 의향, 구매 금액대별 주 사용 지급수단, 구매품목별 주 사용 지급수단, 지급장소 및 대상별 주 사용 지급수단, 선호 지급수단 및 이유	
인터넷뱅킹 및 결제	PC(개인용컴퓨터) 이용 여부, 6개월 이내 PC를 통한 금융서비스 이용 경험 유무, 이용 경험 있는 인터넷뱅킹 및 결제서비스 종류(복수), 6개월 이내 인터넷쇼핑 시 사용 경험 있는 지급수단, 월평균 이용 건수 및 금액, PC를 통한 상품대금결제 또는 금융서비스 미이용 이유	

주: 1) <부록2> 「2017년 지급수단 및 모바일 금융서비스 이용행태조사 조사표」 참조

□ (조사방식) 조사대상자를 직접 방문해 과거 일정기간(6개월)중에 이루어진 지급수단 이용행태를 조사

<참고 1>

응답자 연령대별 사회학적(직업 및 학력) 속성

□ 지급수단 이용행태 조사 응답자 구성을 살펴보면 연령대별로 직업 및 학력 등에서 차이가 나타남

— 직업의 경우, 경제활동(전문/관리직, 사무직, 서비스/판매직, 생산직)을 하는 응답자 비중은 30대에서 가장 높고 그 이후 연령대가 높아질수록 낮아지는 경향이 뚜렷함

○ 경제활동을 하지 않는 경우 20대는 학생이, 30대 이후에는 주부라고 응답한 비율이 높았으며 60대 및 70대 이상은 무직이라 응답한 비율이 각각 7.1% 및 31.4%로 나타남

연령대별 직업 구성비

(%)

	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
전문/관리직	1.4	3.5	3.8	6.6	3.0	0.3
사무직	26.7	43.0	26.9	12.0	1.8	0.0
서비스/판매직	29.3	32.3	37.9	42.6	26.2	10.2
생산직	4.7	5.3	13.2	18.9	33.0	16.8
소계	62.1	84.1	81.8	80.1	64.0	27.3
학생	33.0	0.2	0.2	0.0	0.0	0.0
주부	2.8	14.8	17.6	18.5	28.9	41.3
무직/기타	2.1	0.9	0.4	1.4	7.1	31.4
소계	37.9	15.9	18.2	19.9	36.0	72.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

— 최종학력의 경우 연령대가 낮을수록 학력이 높은 특성이 나타남

○ 20대에서 고졸비중이 높은 것은 현재 대학생인 응답자가 많은 데 주로 기인

연령대별 학력 구성비

(%)

	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
중졸이하	0.5	0.2	0.8	8.2	46.7	79.7
고졸	47.9	20.6	48.7	62.0	46.7	18.4
대졸(전문대졸 이상)	51.6	78.3	49.3	28.9	6.3	1.9
대학원이상	0.0	0.9	1.2	0.8	0.3	0.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

II

조사 결과

1 지급수단 특성에 대한 인식

- 지급수단별로 편리성, 안전성, 수용성 및 비용[■]에 대한 인식을 조사하고, 동 평가를 종합한 만족도를 함께 조사

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 각 지급수단이 수용되는 정도
- 비용 (cost) : 각종 수수료 등의 비용과 부가서비스를 모두 고려한 순비용(할인혜택 차감) 정도

- 조사결과 종합만족도는 현금, 신용카드, 체크·직불카드 순으로 높았으며 선불카드·전자화폐는 가장 낮게 나타남[■]

- 다만, 보유율이 상대적으로 낮은 선불카드·전자화폐, 모바일카드 등은 보유하지 않은 응답자들이 대체로 중간 점수를 주는 경향이 있음

— 종합만족도가 가장 높은 현금(82.1점)은 안전성, 수용성, 비용 측면에서 가장 우수한 것으로 평가

— 신용카드(78.0점)는 연회비, 할부이자 등 이용비용이 높은 지급수단으로 인식되고 있음에도 불구하고 편리성 등으로 인하여 높은 만족도를 보임

지급수단별 특성 및 종합만족도 평가¹⁾

(점)

지급수단	편리성	안전성	수용성	비용 ²⁾	종합만족도
현금	77.4	76.5	92.1	89.6	82.1
신용카드	83.7	66.6	78.2	54.6	78.0
체크·직불카드	79.0	68.0	74.3	65.6	74.5
계좌이체(인터넷뱅킹)	53.6	56.2	58.6	51.4	56.0
계좌이체(모바일뱅킹)	53.4	53.6	56.9	52.0	55.2
선불카드·전자화폐	48.2	46.9	46.4	50.1	47.5
모바일카드 ³⁾	50.4	46.4	47.8	50.8	48.1

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

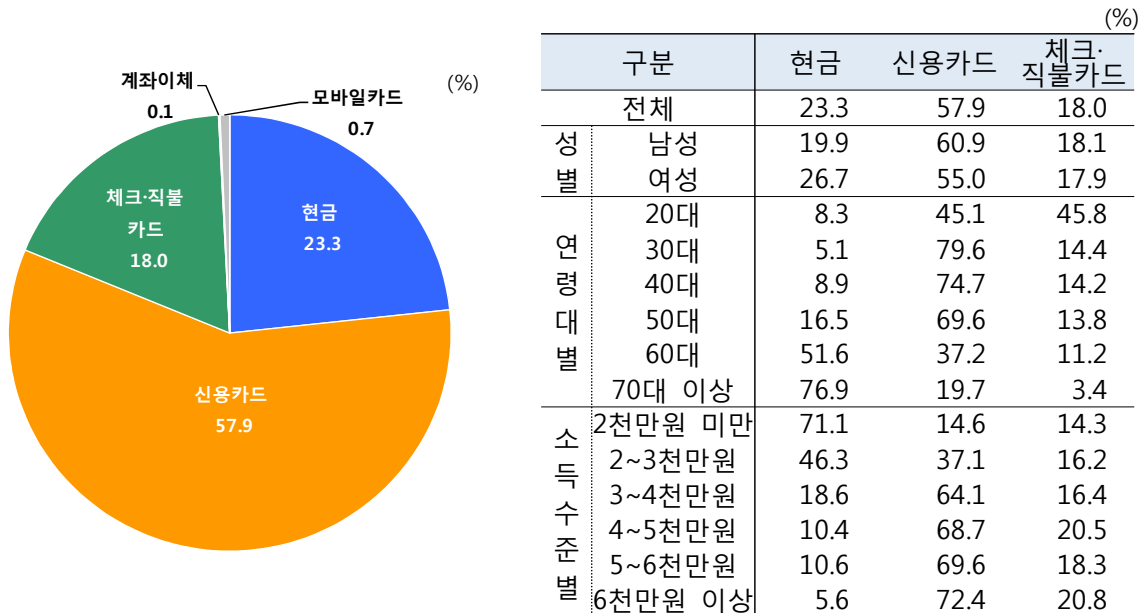
2) 점수가 높을수록 저비용 지급수단으로 평가되었음을 의미

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

(지급수단별 선호도)

- 가장 선호하는 지급수단으로 신용카드(57.9%)를 선택한 비율이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 현금(23.3%), 체크·직불카드(18.0%) 순임
- 연령대별 선호도를 살펴보면, 60대 이상은 현금을, 30~50대는 신용카드를 더 선호하는 것으로 나타남
- 소득수준별로는 저소득층일수록 카드보다 현금에 대한 선호도가 커지는 모습

지급수단 선호율



- 선호 이유는 현금과 신용카드의 경우 '지급절차가 간단하고 지급속도가 빠르기 때문'이라는 응답이 가장 많았음
- 아울러, 체크·직불카드의 경우에는 '현금에 비해 보관 및 관리가 편리하다'는 항목이, 계좌이체 및 모바일카드의 경우에는 '간편송금, 모바일결제 등 핀테크 혁신으로 인한 혜택'이 주된 이유로 선택됨

지급수단별 선호 이유 비중

(%)

선호 이유	현금	계좌이체	신용카드	체크·직불카드	모바일카드
이용 규모를 파악하거나 기록이 용이하기 때문	23.9	0.0	12.0	15.6	10.9
지불절차가 간단하고 지불속도가 빠르기 때문	37.0	0.0	43.7	29.8	24.9
여타 지급수단보다 안전하기 때문	15.6	44.3	2.1	2.1	0.0
모든 곳에서 (거절 없이) 사용이 가능하기 때문	18.9	0.0	0.0	0.0	0.0
소득공제, 할인혜택 등 경제적으로 이익이 크기 때문	0.9	0.0	16.5	11.0	0.0
카드 발급에 어려움이 있거나 카드 관련 비용이 과도하다고 생각하기 때문	3.7	0.0	0.0	3.1	0.0
현금에 비해 보관 및 관리가 편리하기 때문	0.0	0.0	20.0	38.4	0.0
결제일자를 지연하거나 할부 이용이 가능하기 때문	0.0	0.0	5.7	0.0	0.0
최근 간편송금 등으로 지불절차가 간단해지고 지불속도가 빨라졌기 때문	0.0	55.7	0.0	0.0	0.0
실물카드 없이 모바일 기기만으로 결제가 가능하여 휴대성이 편리하기 때문	0.0	0.0	0.0	0.0	64.2

주: 굵은 글씨체는 각 지급수단별로 가장 많은 응답자들이 선택한 선호 이유를 의미

2 지급수단 보유 현황

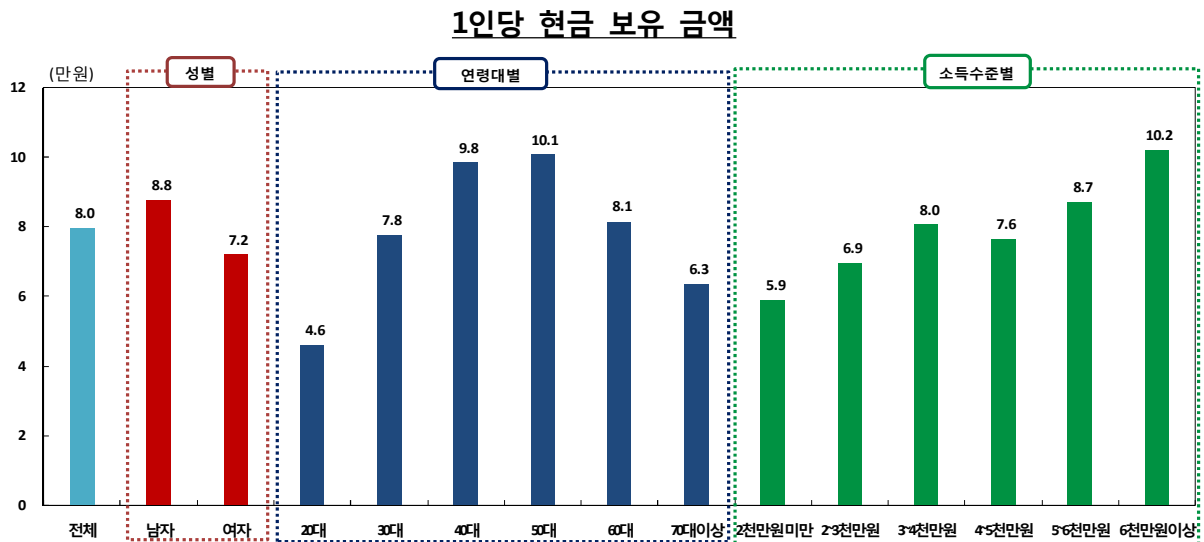
가. 현금

(1인당 현금 보유 금액)

□ 조사 시점에서 개인이 지갑 속에 보유하고 있는 현금은 평균 8.0만원이며 남성(8.8만원)이 여성(7.2만원)보다 많은 현금을 보유

— 연령대별로는 50대가 10.1만원으로 가장 많고 20대(4.6만원)는 70대(6.3만원)보다도 현금을 적게 보유

— 소득수준별로는 6천만원 이상이 10.2만원으로 가장 많고 2천만원 미만이 5.9만원으로 가장 적게 보유하는 등 소득수준이 높을수록 현금 보유 금액도 대체로 많은 것으로 나타남



(현금인출 횟수 및 금액)

□ CD/ATM을 이용하여 현금을 인출한다고 응답한 비율이 90.2%로 금융기관 창구 인출(33.7%), 용돈 등을 통한 확보(15.3%)보다 높게 나타남

— 월평균 인출 횟수는 CD/ATM이 3.0회로 가장 많았으며 회당 평균 인출 금액은 금융기관 창구가 20.3만원으로 가장 큼

— 연령대별로 보면 70대의 경우 CD/ATM 인출 횟수는 평균에 못 미치는 반면 타 연령대에 비해 금융기관 창구 인출과 용돈 등을 통한 현금 확보비율이 높음

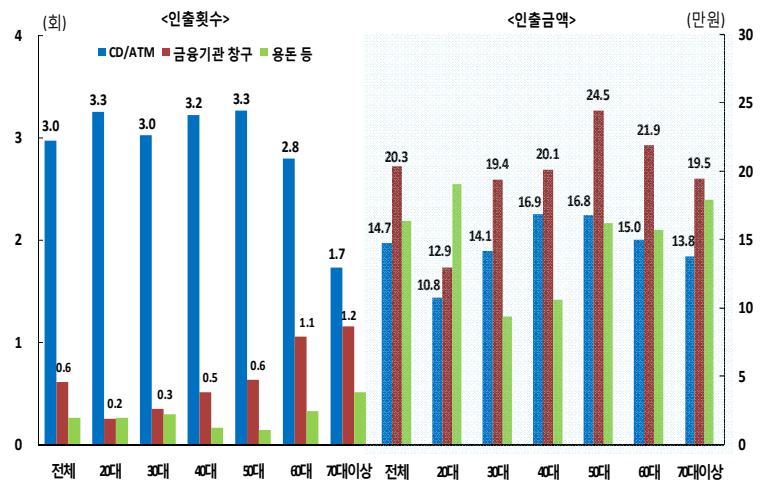
○ CD/ATM과 금융기관 창구를 통한 인출 금액은 각각 40대와 50대에서 가장 높은 것으로 나타남

수단별 현금인출 횟수 및 금액

	(%, 회, 만원)		
	CD/ATM	금융기관 창구	용돈 등
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



나. 결제성예금계좌

(결제성예금계좌 보유 여부 및 개수)

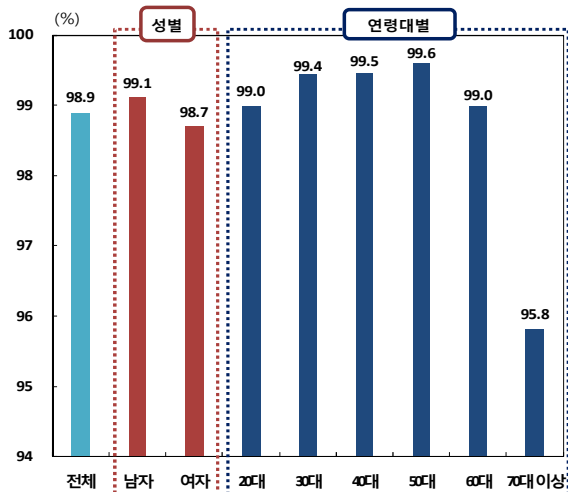
□ 조사대상자의 대부분(98.9%)이 은행 등 예금취급기관에 결제성예금계좌[■]를 보유

■ 수시 입·출금이 가능한 은행 또는 비은행예금취급기관의 요구불예금 또는 저축성예금 등

□ 결제성예금계좌 보유자 중 은행에 계좌를 보유하고 있는 비율이 95.8%로 가장 높고, 그 다음으로 기타 예금취급기관(26.6%), 우체국(18.6%), 저축은행(5.1%) 순으로 높게 나타남

— 특히 고연령층일수록 우체국 및 기타 예금취급기관에 계좌를 보유하고 있는 비율이 높아지는 모습

결제성예금계좌 보유율



기관별 결제성예금계좌 보유율

(%)

구분	예금취급기관				
	은행	우체국	저축은행	기타 예금취급기관 ¹⁾	
전체	95.8	18.6	5.1	26.6	
남성	95.8	19.3	7.1	24.3	
여성	95.9	17.9	3.2	28.8	
20대	97.5	5.9	1.5	17.9	
30대	97.7	15.3	4.9	23.1	
40대	98.2	20.1	5.9	25.6	
50대	95.6	26.3	9.1	31.3	
60대	94.9	23.6	3.4	30.8	
70대 이상	87.7	20.9	4.6	33.6	

주: 1) 신협, 농협, 수협, 새마을금고 등

□ 1인당 보유하고 있는 결제성예금계좌수(평균)를 기관별로 살펴보면, 은행 계좌가 가장 많고(2.11개), 우체국(0.19개), 저축은행(0.06개) 및 기타 예금취급기관(0.34개)은 상대적으로 많지 않은 것으로 나타남

— 연령대별로 보면 30~50대에서 은행 계좌 보유개수가 여타 연령대에 비해 높게 나타났으며, 기타 예금취급기관의 경우는 연령대가 높아질수록 보유개수가 늘어나는 모습

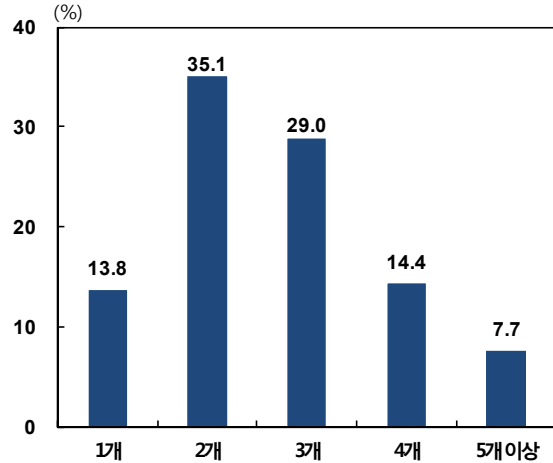
— 한편, 응답자의 35.1%가 계좌를 2개 보유하고 있으며, 3개 및 4개를 보유하고 있는 비율은 각각 29.0%, 14.4%

기관별 결제성예금계좌 보유개수

구분	1인당 보유개수(개)			
	은행	우체국	저축은행	기타 예금취급기관 ¹⁾
전체	2.11	0.19	0.06	0.34
남성	2.10	0.20	0.08	0.31
여성	2.11	0.19	0.04	0.38
20대	1.82	0.06	0.02	0.22
30대	2.40	0.16	0.05	0.28
40대	2.39	0.21	0.07	0.36
50대	2.26	0.27	0.09	0.39
60대	1.95	0.24	0.04	0.41
70대 이상	1.52	0.21	0.05	0.43

주: 1) 신탁, 농협, 수협, 새마을금고 등

결제성예금계좌 보유수 비중

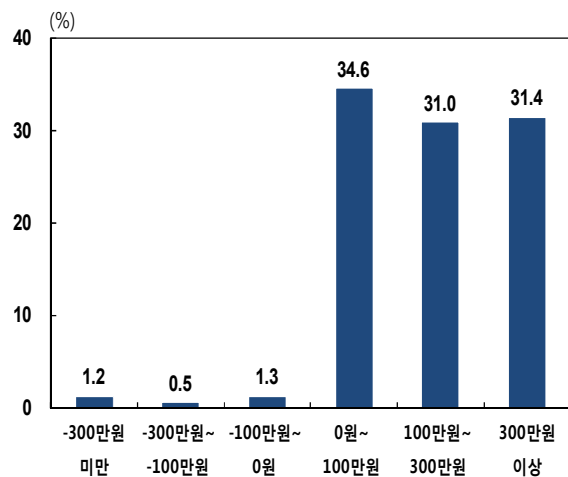


(결제성예금계좌 보유 잔액)

□ 주 사용 계좌의 월평균 잔액에 대해 질의한 결과 '0~100만원 미만'으로 보유하고 있다고 답한 응답자가 34.6%로 가장 높았고, 그 다음으로 '300만원 이상'(31.4%), '100~300만원 미만'(31.0%) 순임

결제성예금의 월평균 잔액

구분	월평균 잔액 (%)		
	전체	남자	여자
-300만원미만	1.2	1.6	0.9
-300~-100만원	0.5	0.5	0.5
-100만원~0원	1.3	1.6	0.9
0~100만원	34.6	33.8	35.3
100~300만원	31.0	30.6	31.4
300만원 이상	31.4	31.9	30.9

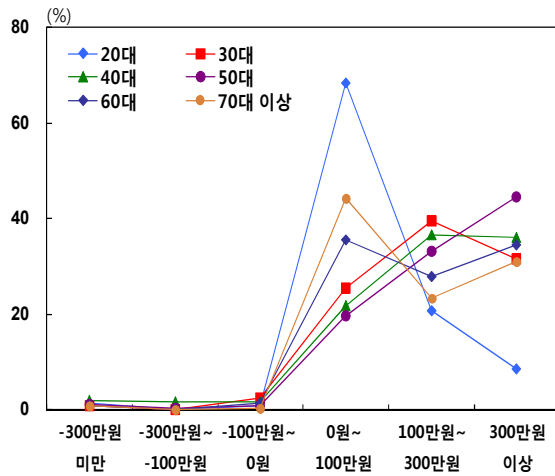


— 연령대별로 보면 20대의 경우 '0원~100만원 미만'에서 응답 비율이 현저히 높게 나타났으나, 30대 이상 전 연령대에서는 '100만원 이상'의 구간에서도 응답 비율이 대체로 높게 나타남

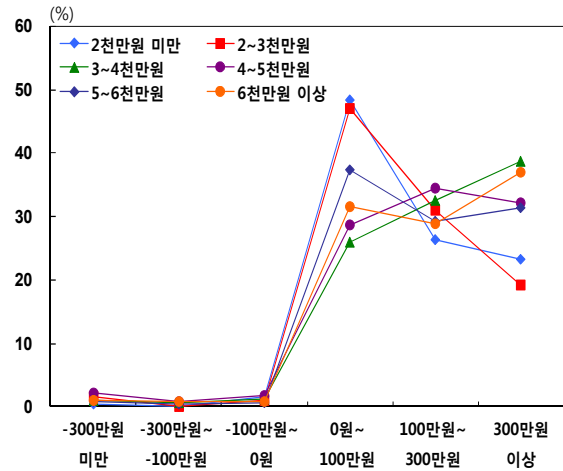
○ 특히 70대 이상의 연령대에서도 '300만원 이상'의 비율이 30~40대와 비슷한 수준으로 나타남

— 소득수준별로는 대체로 고소득일수록 예금 잔액이 큰 것으로 나타남

연령별 결제성예금 잔액



소득수준별 결제성예금 잔액



다. 지급카드

- 개인의 카드 종류별 보유비율은 플라스틱 형태의 신용카드가 80.2%로 가장 높고, 그 다음으로 체크·직불카드(66.0%), 선불카드·전자화폐(2.9%)의 순으로 높게 나타남
 - 스마트폰의 메모리 또는 어플리케이션(앱) 등에 신용카드, 체크·직불카드 등의 정보를 저장하고 간편하게 상품대금을 결제하는 모바일카드 보유 비율은 19.5%로 나타남
- 1인당 보유장수(평균)의 경우에도 신용카드(2.07장)가 체크·직불카드(1.38장), 선불카드·전자화폐(1.08장)에 비해 많은 것으로 나타남
 - 보유 카드 중 1년간 사용 실적 있는 카드의 비율은 대체로 카드 종류와 무관하게 비슷한 수준
 - 최근 1년내 신규 발급받은 카드 장수는 신용카드의 경우 0.15장이었으나, 체크·직불카드와 선불카드·전자화폐는 각각 0.08장, 0.05장으로 상대적으로 적은 편

카드별 보유 및 사용 현황

(%, 장)

구분	보유율 ¹⁾	1인당 평균 보유장수 (A)	1인당 평균 사용장수 (B)	보유 대비 사용 비율 (B/A)	1인당 평균 신규 발급장수
신용카드	80.2	2.07	1.70	82.1	0.15
체크·직불카드	66.0	1.38	1.16	83.8	0.08
선불카드·전자화폐	2.9	1.08	0.85	78.7	0.05
모바일카드	19.5	1.34	1.20	89.1	0.15

주: 1) 중복응답 가능

- 카드 보유비율은 연령 및 소득수준에 따라 다소 차이를 보임
 - 연령대별로 보면, 20대는 체크·직불카드를, 30~60대는 신용카드를 가장 많이 보유하고 있는 것으로 나타났으며, 70대 이상은 카드 종류에 무관하게 보유비율이 평균에 크게 못 미치는 것으로 나타남
 - 특히 모바일카드는 20~30대가 집중 보유하는 등 연령대별 보유 격차가 두드러짐

— 소득수준별로는 대체로 소득이 높을수록 카드 보유비율이 높은 것으로 조사

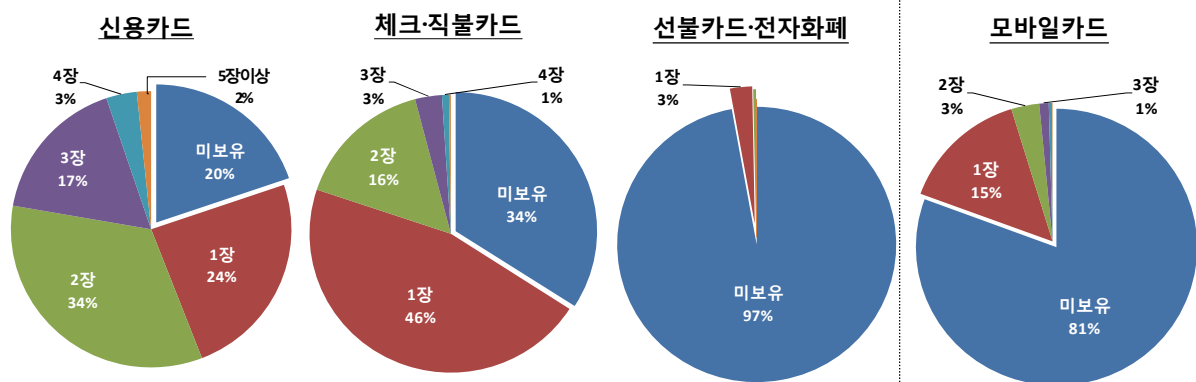
카드별 보유율

구분		신용카드	체크·직불카드	선불카드·전자화폐	모바일카드	(%)		
						(신용카드)	(체크·직불카드)	(선불카드)
전체		80.2	66.0	2.9	19.5	16.8	4.7	1.2
성별	남성	81.0	65.4	2.4	19.9	16.8	5.6	1.1
	여성	79.4	66.7	3.5	19.0	16.7	3.8	1.4
연령대별	20대	64.5	76.7	5.5	38.4	30.0	10.7	2.2
	30대	95.5	72.7	5.4	40.3	36.3	11.0	4.4
	40대	94.7	72.8	1.4	21.4	19.5	2.8	0.4
	50대	91.3	67.9	1.7	4.2	4.0	0.4	0.0
	60대	74.5	54.3	2.1	1.7	1.7	0.5	0.0
	70대 이상	44.2	38.7	0.9	2.5	1.8	1.7	0.0
소득수준별	2천만원 미만	36.5	43.2	1.3	4.7	3.2	1.6	0.0
	2~3천만원	70.4	58.4	1.1	12.5	11.4	3.0	1.4
	3~4천만원	87.4	70.3	4.1	16.6	14.6	3.3	0.5
	4~5천만원	88.2	68.2	2.9	21.5	18.3	3.9	1.3
	5~6천만원	89.0	70.6	2.5	24.8	22.1	6.0	0.4
	6천만원 이상	90.6	76.4	4.8	33.1	27.7	10.8	4.1

□ 개인별 카드 보유장수는 신용카드의 경우 2장(33.6%)이 가장 많았으며 체크·직불카드의 경우는 1장(46.0%)을 보유하고 있는 비율이 가장 높게 나타남

— 선불카드·전자화폐와 모바일카드의 경우 보유하지 않은 경우가 가장 많았으며 그 다음으로는 1장을 보유하고 있다고 응답

카드별 보유장수 현황



<참고>

국내 카드 발급장수

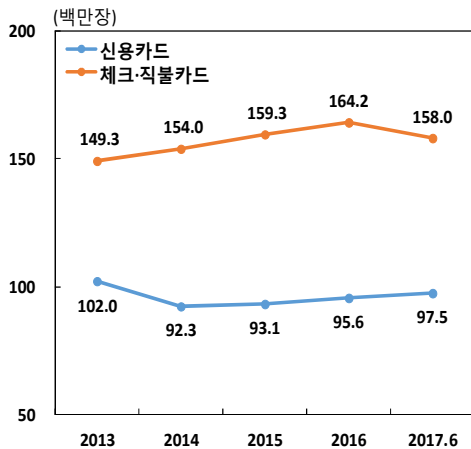
□ 2017.6월말 현재 신용카드 및 체크·직불카드 발급장수는 각각 97.5백만, 158.0백만장임

— 체크·직불카드는 지난해말 대비 6.2백만장 감소하였는데, 이중 체크카드가 2.6백만장 증가한 반면, 직불카드는 8.8백만장 감소

○ 이는 일부 국내은행들의 미이용 직불카드 및 회원 일괄해지 등의 조치에 주로 기인한 것으로 판단됨

□ 1인당 신용카드와 체크·직불카드 발급장수는 각각 1.9장과 3.1장임

카드 발급장수



		2013	2014	2015	2016	2017.6
총 발급 장수	신용카드	102.0	92.3	93.1	95.6	97.5
	(휴면카드제외)	88.0	82.9	84.8	87.1	89.3
	체크·직불카드	149.3	154.0	159.3	164.2	158.0
1인당 발급 장수	신용카드	2.0	1.8	1.8	1.9	1.9
	(휴면카드제외)	1.7	1.6	1.7	1.7	1.7
	체크·직불카드	3.0	3.0	3.1	3.2	3.1
	체크카드	2.1	2.1	2.3	2.3	2.4
	직불카드	0.9	0.9	0.9	0.9	0.7

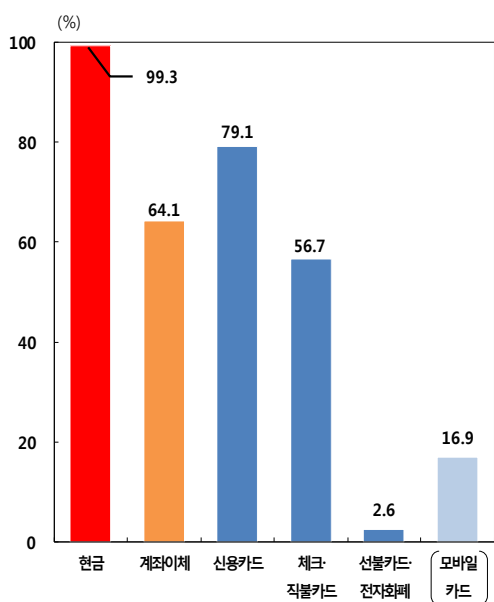
자료: 한국은행, 금융감독원

3 지급수단 이용행태

(이용경험)

- 최근 6개월간 각 지급수단 이용경험을 조사(중복응답 가능)한 결과 전체 응답자중 99.3%가 현금을 이용한 경험이 있으며, 신용카드는 79.1%, 계좌이체는 64.1%, 체크·직불카드는 56.7%로 나타남
- 현금과 달리 비현금 지급수단 이용비율은 연령 및 소득수준에 따라 차이를 보임
 - 연령대별 이용비율은 20대는 체크·직불카드가, 30~50대는 신용카드가 상대적으로 높게 나타남
 - 한편 70대 이상의 경우 모든 비현금 지급수단 이용비율이 평균에 크게 못 미침
 - 대체로 소득수준이 높을수록 비현금 지급수단 이용률이 증가하는 모습을 보임

지급수단별 이용률

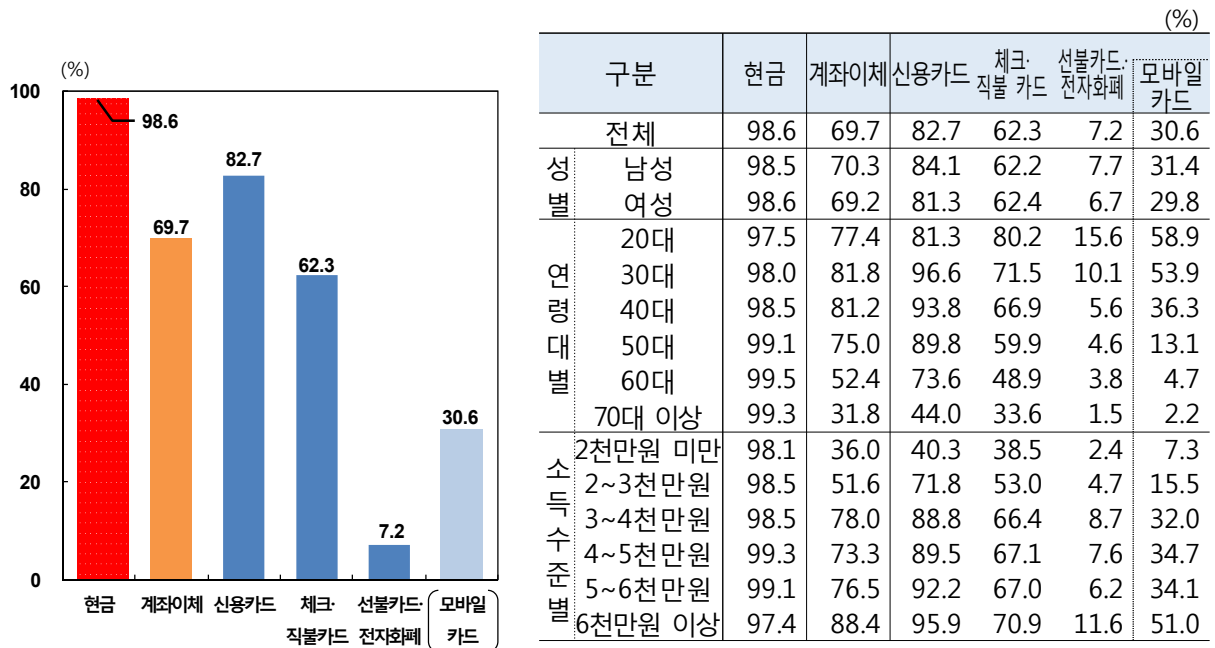


구분	현금	계좌이체	신용카드	체크·직불카드	선불카드·전자화폐	모바일카드	
전체	99.3	64.1	79.1	56.7	2.6	16.9	
성별	남성	99.5	64.2	80.1	56.3	1.8	17.5
	여성	99.1	64.1	78.2	57.0	3.3	16.4
연령대별	20대	98.7	71.0	61.9	73.6	4.8	33.6
	30대	99.1	78.2	95.0	62.3	4.1	37.7
	40대	98.8	74.9	93.8	61.3	1.2	19.4
	50대	99.8	70.3	90.8	56.0	1.6	1.8
	60대	99.8	43.0	73.9	44.7	2.5	0.7
	70대 이상	100.0	27.8	42.8	30.0	1.2	0.8
소득수준별	2천만원 미만	99.6	30.8	35.1	35.2	1.2	2.7
	2~3천만원	99.2	46.1	68.3	49.8	1.7	10.2
	3~4천만원	99.8	72.0	86.5	61.5	3.9	15.0
	4~5천만원	99.1	66.7	87.1	61.8	2.8	18.5
	5~6천만원	99.2	70.9	88.4	59.6	2.0	21.6
	6천만원 이상	98.8	84.6	89.9	61.5	2.8	30.2

(향후 이용의향)

- 지급수단별로 향후 이용의향을 질문한 결과 현금, 신용카드, 계좌이체, 체크·직불카드 순으로 높게 나타남
- 모바일카드는 이용비율(16.9%)은 낮게 나타났지만 향후 이용의향(30.6%)은 높게 나타남
- 특히 여타 연령대에 비해 30대 이하의 젊은 소비자들의 모바일카드 이용의향이 높았음

지급수단별 이용의향률



(지급수단별 이용규모^{*)})

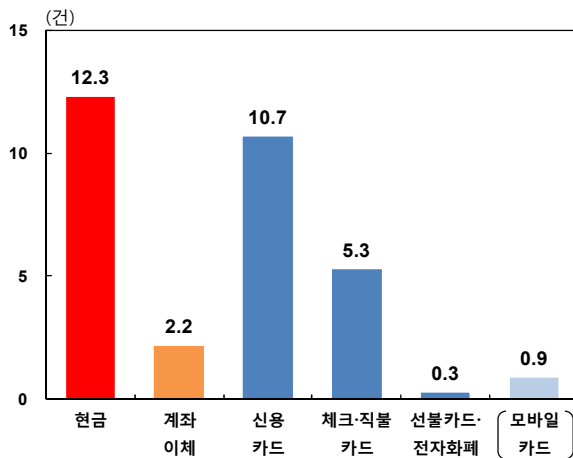
■ 주요국의 카드 이용 현황은 '<별첨 2> 국가간 카드 보유 및 이용 현황 비교'를 참고

□ (이용건수) 월평균 이용건수가 가장 많은 지급수단은 현금(12.3건)이며, 그 다음으로 신용카드(10.7건), 체크·직불카드(5.3건) 순임

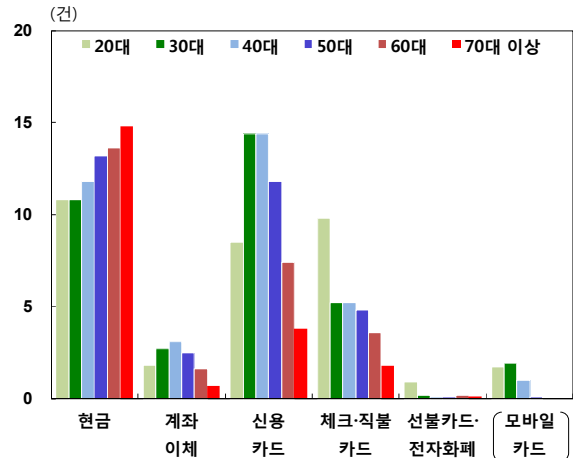
— 연령대별 이용건수를 살펴보면, 현금은 70대 이상, 신용카드는 30대와 40대, 체크·직불카드는 20대에서 가장 높게 나타남

— 소득수준별로는 신용카드, 체크·직불카드, 계좌이체의 경우 고소득일수록 이용건수가 늘어나는 반면, 현금은 저소득일수록 증가

지급수단별 이용건수



연령대별 지급수단 이용건수



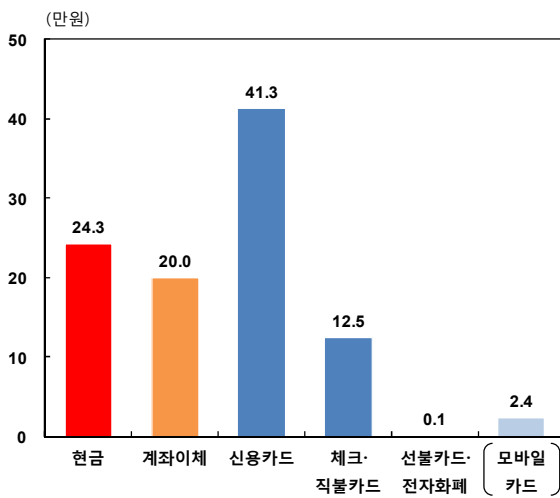
지급수단별 월평균 이용건수

구분		현금	계좌이체	신용카드	체크·직불카드	선불카드·전자화폐	모바일카드
전체		12.3	2.2	10.7	5.3	0.3	0.9
성별	남성	11.4	2.2	10.6	5.4	0.2	0.8
	여성	13.2	2.2	10.7	5.2	0.3	0.9
연령대별	20대	10.8	1.8	8.5	9.8	0.9	1.7
	30대	10.8	2.7	14.4	5.2	0.2	1.9
	40대	11.8	3.1	14.4	5.2	0.1	1.0
	50대	13.2	2.5	11.8	4.8	0.1	0.1
	60대	13.6	1.6	7.4	3.6	0.2	0.0
	70대 이상	14.8	0.7	3.8	1.8	0.1	0.0
소득수준별	2천만원 미만	14.6	1.1	2.5	3.5	0.0	0.2
	2~3천만원	13.4	1.7	7.7	4.7	0.2	0.6
	3~4천만원	12.9	2.4	11.0	5.2	0.4	0.7
	4~5천만원	12.1	2.3	12.4	5.8	0.5	0.8
	5~6천만원	11.9	2.4	13.9	5.8	0.2	1.1
	6천만원 이상	9.3	3.0	13.1	6.0	0.2	1.6

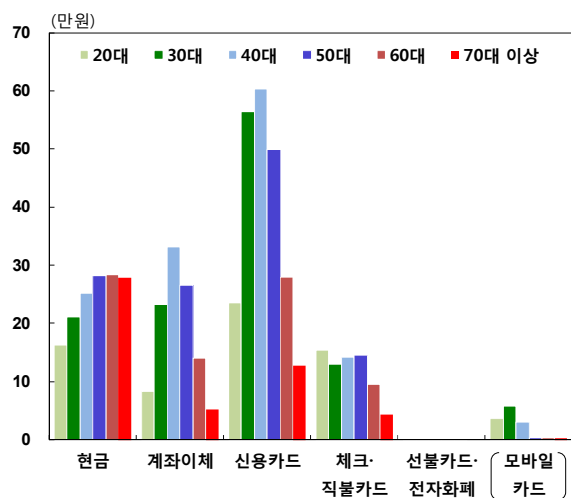
□ (이용금액) 월평균 이용금액이 가장 큰 지급수단은 신용카드(41.3만원)이며, 그 다음으로 현금(24.3만원), 계좌이체(20.0만원), 체크·직불카드(12.5만원) 순임

- 연령대별 이용금액은 50대 이하의 경우에는 신용카드가, 60대 이상에서는 현금이 가장 높게 나타남
- 소득수준별로는 대체로 고소득일수록 신용카드와 계좌이체 이용금액이 커지는 모습을 보였으며, 소득수준이 2천만원 미만인 경우에는 현금 이용금액이 여타 지급수단을 크게 상회

지급수단별 이용금액



연령대별 지급수단 이용금액



지급수단별 월평균 이용금액

구분		현금	계좌이체	신용카드	체크·직불카드	선불카드·전자화폐	모바일카드
전체		24.3	20.0	41.3	12.5	0.1	2.4
성별	남성	23.6	21.6	42.1	12.7	0.1	2.3
	여성	24.9	18.4	40.4	12.3	0.1	2.5
연령대별	20대	16.3	8.4	23.6	15.4	0.2	3.7
	30대	21.1	23.3	56.4	13.0	0.2	5.7
	40대	25.2	33.2	60.4	14.2	0.2	3.0
	50대	28.3	26.5	49.9	14.5	0.0	0.4
	60대	28.4	14.0	27.9	9.5	0.1	0.3
	70대 이상	27.9	5.2	12.8	4.4	0.0	0.2
소득수준별	2천만원 미만	26.8	5.5	9.0	6.1	0.0	0.3
	2~3천만원	24.3	11.6	23.9	11.2	0.1	1.2
	3~4천만원	25.5	21.6	43.2	13.1	0.3	2.2
	4~5천만원	23.5	18.6	45.3	13.5	0.1	2.5
	5~6천만원	23.4	24.0	52.2	11.5	0.1	3.2
	6천만원 이상	22.7	35.1	62.2	17.2	0.1	4.4

(건별 이용금액)

□ 지급수단 건별 평균 이용금액은 3.5만원으로 나타남

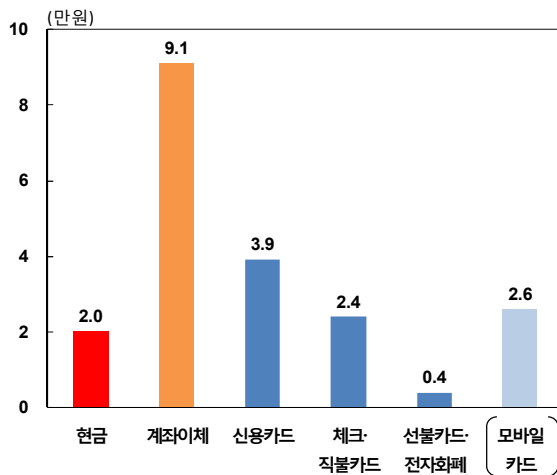
— 건별 이용금액이 가장 높은 지급수단은 계좌이체(건당 9.1만원)이며, 그 다음으로는 신용카드(3.9만원), 체크·직불카드(2.4만원) 순

(구매금액대별 이용비중)

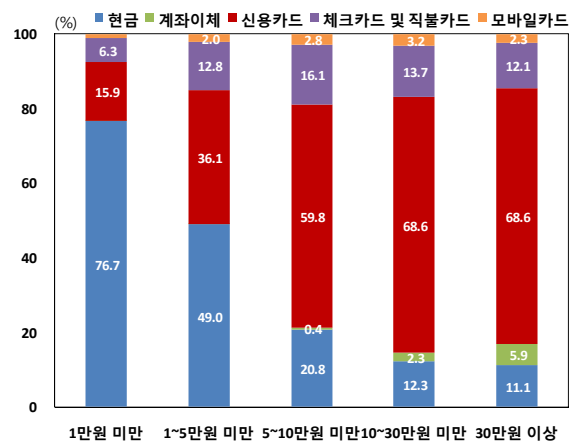
□ 구매금액대별 지급수단 이용비중(건수 기준)을 보면 5만원 이상인 경우에는 신용카드를, 5만원 미만에서는 현금을 이용하는 비중이 높은 편

— 체크·직불카드는 1만원 이상에서 이용비중이 크게 변하지 않음

건별 이용금액



구매금액대별 지급수단 이용비중



(구매품목 및 장소별 이용비중)

□ 구매품목별 지급수단 이용비중을 보면 응답자들은 식음료품(56.3%) 및 주류/담배(48.5%) 구매를 위해서는 주로 현금을 이용하고 있는 것으로 나타남

— 반면 식음료품과 주류/담배를 제외한 모든 품목에서는 신용카드 이용비중이 50%를 상회

구매품목별 지급수단 이용비중(건수기준)

(%)

	현금	계좌이체	신용카드	체크· 직불카드	선불카드· 전자화폐	모바일 카드
식음료품	56.3	0.0	32.6	10.3	0.0	0.7
외식	23.4	0.0	60.5	14.8	0.1	1.2
주류/담배	48.5	0.0	38.7	11.8	0.0	0.9
의류/신발	19.0	0.2	66.7	12.7	0.0	1.4
가정용품/가사서비스	20.9	0.6	65.7	11.8	0.0	1.1
의료/건강/미용	29.4	0.2	56.6	12.4	0.0	1.5
교통/주유	19.0	0.0	65.4	12.6	1.2	1.7
오락/문화생활	25.4	0.4	58.9	14.0	0.0	1.3
가전/가구	11.0	0.3	75.9	11.6	0.0	1.0

주: 굵은 글씨체는 각 품목별로 가장 많이 이용되는 지급수단을 의미

□ 구매장소별로 주로 이용되는 지급수단을 살펴보면 현금이 전통시장(90.4%), 소매점/매장/슈퍼마켓(56.1%), 편의점(55.8%)에서 가장 많이 이용되고 있는 것으로 나타남

— 한편, 현금 이용비중이 높은 장소를 제외한 모든 장소에서 신용카드 이용비중이 높음

구매장소별 지급수단 이용비중(건수기준)

(%)

	현금	계좌이체	신용카드	체크· 직불카드	선불카드· 전자화폐	모바일 카드
편의점	55.8	0.1	29.5	13.2	0.0	1.3
대형마트/백화점	16.5	0.0	67.9	14.4	0.0	1.2
전통시장	90.4	0.0	6.7	2.6	0.0	0.2
소매점/매장/슈퍼마켓	56.1	0.0	32.3	11.1	0.0	0.6
식당/술집	23.9	0.0	61.1	13.8	0.1	1.2
커피숍	34.3	0.0	48.9	15.1	0.0	1.6
병원/약국	36.4	0.0	50.6	11.8	0.0	1.1
교통수단	28.6	0.0	54.9	13.0	1.8	1.6
학원	17.9	4.6	62.4	14.6	0.0	0.5
문화공간	19.7	0.0	63.4	15.5	0.0	1.3
주유소	7.2	0.0	82.1	9.5	0.0	1.1

주: 굵은 글씨체는 각 장소별로 가장 많이 이용되는 지급수단을 의미

4 인터넷쇼핑*시 지급수단 이용행태

- PC와 모바일 기반으로 구분(통계청)

가. PC 기반

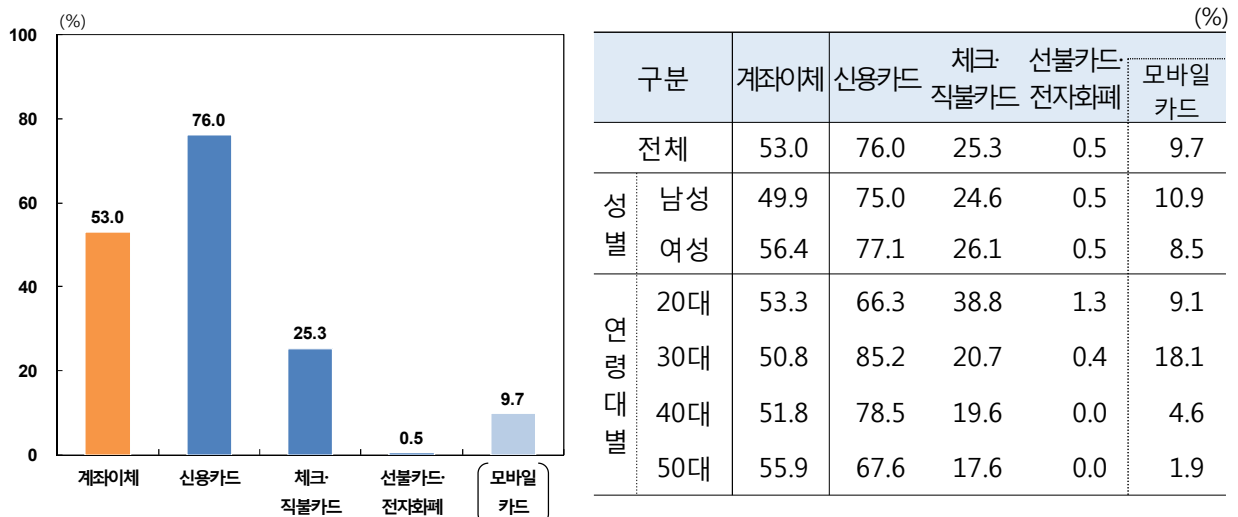
□ PC를 이용한 인터넷쇼핑시* 사용한 지급수단을 보면, 신용카드 이용 비율이 76.0%로 가장 높게 나타났고, 이어 계좌이체(53.0%), 체크·직불카드(25.3%) 순

- 설문조사대상자중 40.1%(1,006명)가 PC 기반 인터넷쇼핑을 이용한다고 응답

— 한편 선불카드·전자화폐(0.5%) 이용비율은 매우 낮은 수준

— 연령대별로 보더라도 대부분의 경우 신용카드 이용비율이 가장 높고, 그 다음으로는 계좌이체, 체크·직불카드 순

PC기반 인터넷쇼핑시 지급수단별 이용률¹⁾



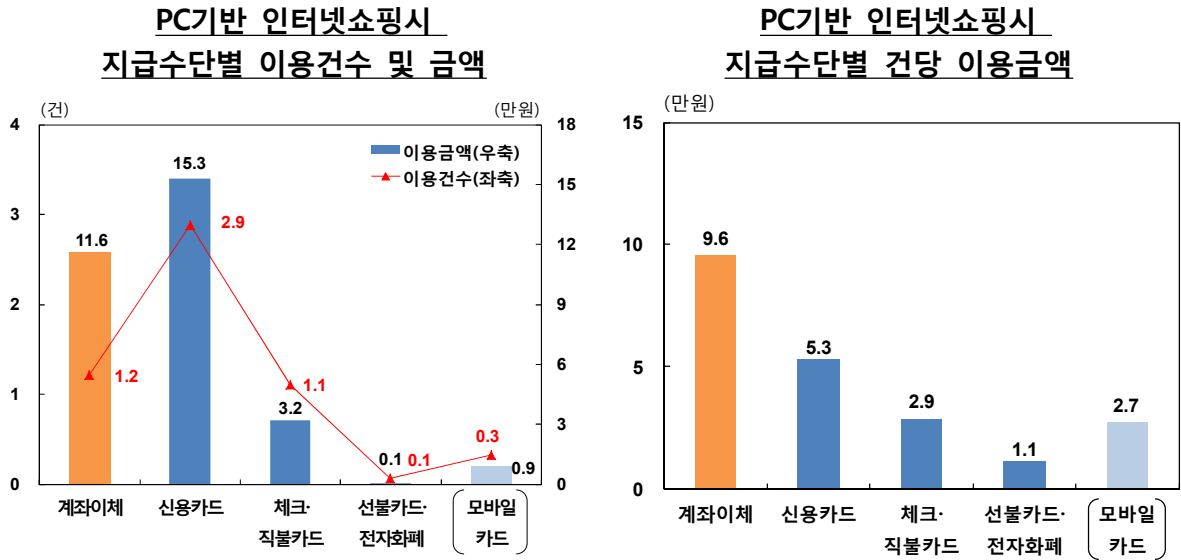
주 : 60대 및 70대 이상의 경우 인터넷쇼핑 이용자수가 극히 미미한 것으로 조사되어 해석의 오류를 방지하기 위해 관련 비율을 표에서 제외

□ PC기반 인터넷쇼핑 이용자의 월평균 이용건수는 5.6건, 이용금액은 31.2만원임

— 이용건수 기준으로는 신용카드(2.9건)가 가장 많고, 그 다음으로 계좌이체(1.2건), 체크·직불카드(1.1건) 순

○ 이용금액도 신용카드(15.3만원)가 가장 컸으며 그 다음으로 계좌이체(11.6만원), 체크·직불카드(3.2만원) 순으로 나타남

- 건당 이용금액은 계좌이체가 9.6만원으로 가장 높고 신용카드(5.3만원), 체크·직불카드(2.9만원) 순임



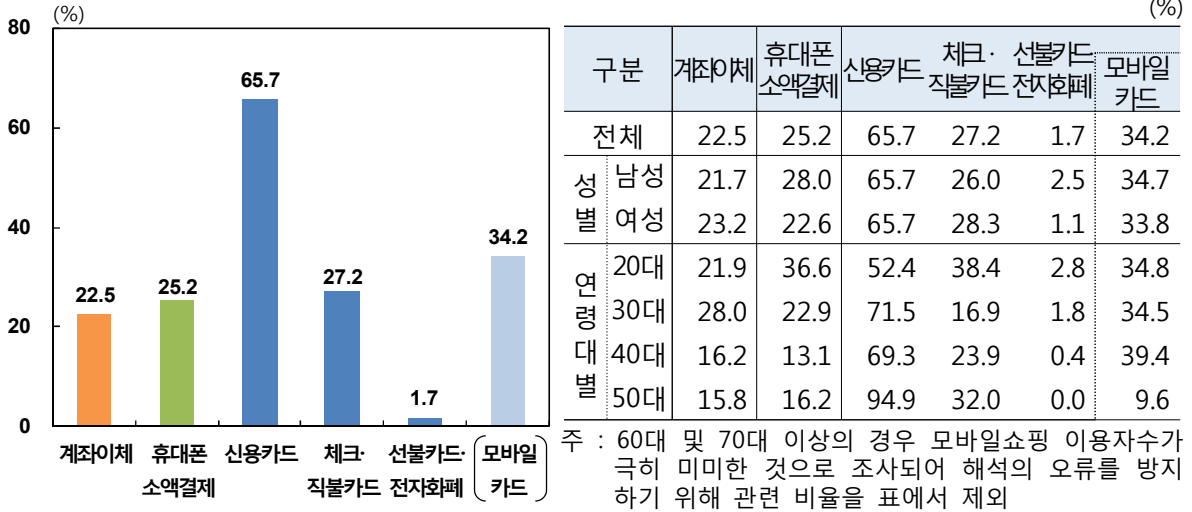
나. 모바일 기반

□ 모바일기기를 이용한 인터넷쇼핑 이용자[■]도 PC 기반 거래와 마찬가지로 신용카드 이용비율(65.7%)이 가장 높았으나, 체크·직불카드(27.2%), 휴대폰 소액결제(25.2%) 등 PC 기반에 비해 보다 다양한 지급수단을 사용하고 있음

- 설문조사 대상자중 22.6%(567명)이 모바일기반 인터넷 쇼핑을 이용한다고 응답

- 특히 모바일카드 이용비율이 34.2%로 PC 기반(9.7%)에 비해 매우 높은 수준임
- 연령대별 이용 현황을 보면 20~30대는 비교적 다양한 지급수단을, 50대 이상은 신용카드를 주로 사용

모바일 기반 인터넷쇼핑시 지급수단별 이용률¹⁾



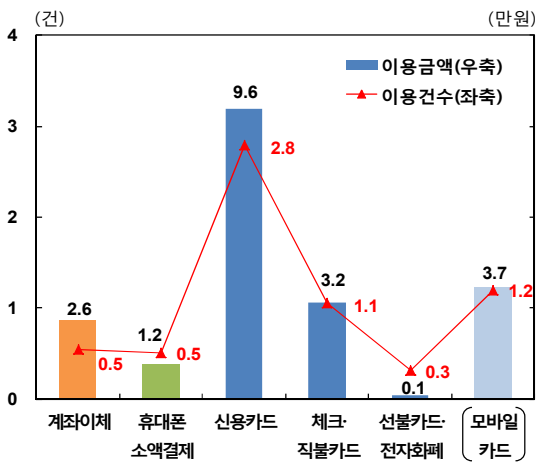
□ 모바일 기반 인터넷쇼핑 이용자의 월평균 지급수단 이용건수 및 금액은 각각 6.4건, 20.4만원임

— 지급수단별 이용건수는 신용카드가 2.8건으로 가장 높고 그 다음으로 체크·직불카드(1.1건) 순임

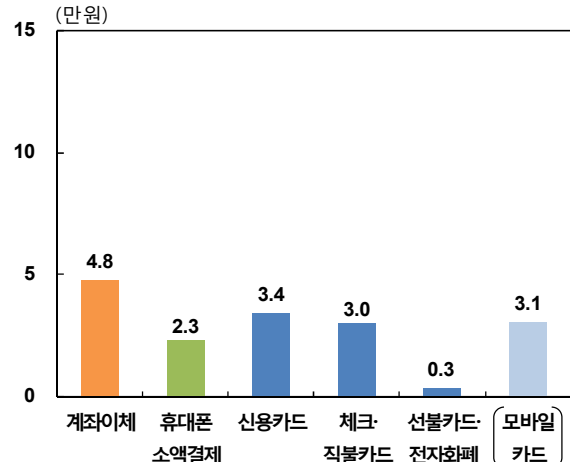
○ 금액 기준으로도 신용카드(9.6만원), 체크·직불카드(3.2만원) 순

— 건당 이용금액은 계좌이체(4.8만원)가 가장 높고, 그 다음으로 신용카드(3.4만원), 체크·직불카드(3.0만원) 순

**모바일기반 인터넷쇼핑시
지급수단별 이용건수 및 금액**



**모바일기반 인터넷쇼핑시
지급수단별 건당 이용금액**



5 지급수단 보안 관련 사고 및 손실

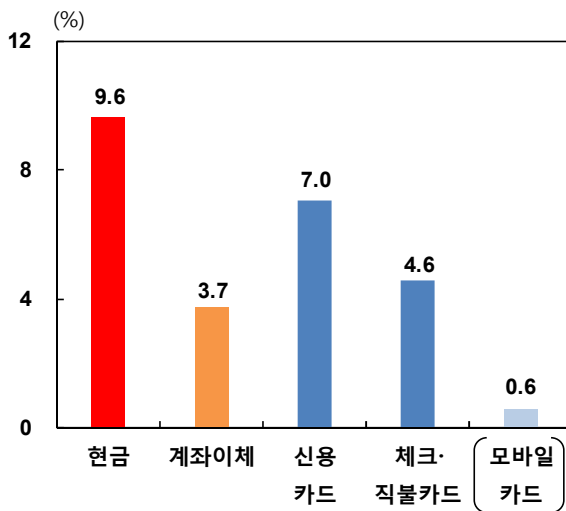
□ 조사 대상자의 11.0%가 최근 1년 내에 지급수단의 분실, 도난 및 위변조, 보이스피싱 등 관련 사고 또는 손실이나 개인정보 유출 및 무단 이용 시도를 경험했다고 응답

— 지급수단 중에는 현금과 관련한 사고 및 손실 경험이 가장 많았으며 (9.6%), 그 다음으로 신용카드(7.0%), 체크·직불카드(4.6%), 계좌이체 (3.7%) 순으로 나타남

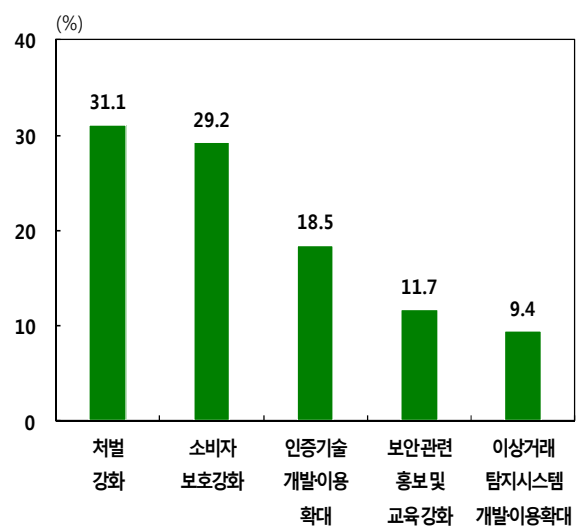
□ 보안 관련 사고 및 손실을 최소화하기 위한 과제로는 응답자의 31.1%가 ‘사기, 해킹 등에 대한 처벌 강화’가 가장 중요하다고 답하였음

— 그 다음으로는 ‘소비자 보호 강화’(29.2%), ‘인증기술 개발 및 이용확대’(18.5%), ‘보안관련 홍보 및 교육 강화’(11.7%) 등의 순으로 우선 과제를 선정

지급수단별 손실 경험률



사고 및 손실 최소화를 위한 우선 과제



Ⅲ

시사점

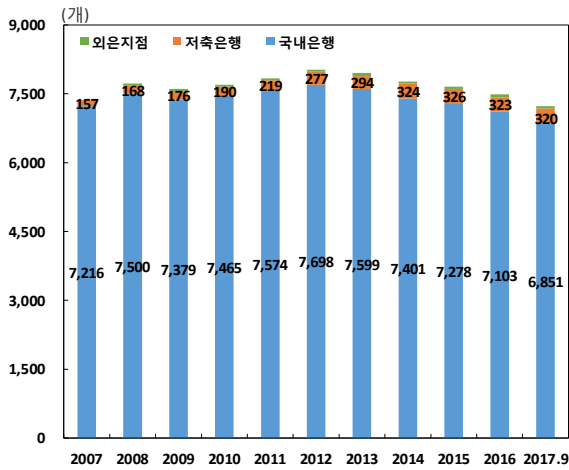
- 이번 조사결과 전자지급수단의 확산에도 불구하고 **현금결제에 대한 만족도**가 여전히 높음
 - 현금은 **월평균 이용건수**가 가장 많은 지급수단으로서 특히 **구매금액이 5만원 미만인 경우** 주로 이용
- **연령대별로** 지급수단의 **이용행태**에도 **뚜렷한 차이**가 존재
 - **30대와 40대**는 **신용카드** 이용도가 압도적으로 높은 반면, **20대**는 **체크·직불카드**의 이용도가 현금과 대등한 수준이고 **70대**는 **현금** 이용비중이 현저히 높음
- 한편 최근 빠르게 성장하고 있는 **모바일 기반 인터넷쇼핑**에서는 **모바일카드, 휴대폰소액결제** 등 다양한 모바일 지급수단이 활용되고 있음

- 금번 조사결과를 바탕으로 향후 지급결제제도와 관련하여 나타날 수 있는 주요 변화를 살펴보면 다음과 같음

(CD/ATM 등 현금인출 채널의 감소)

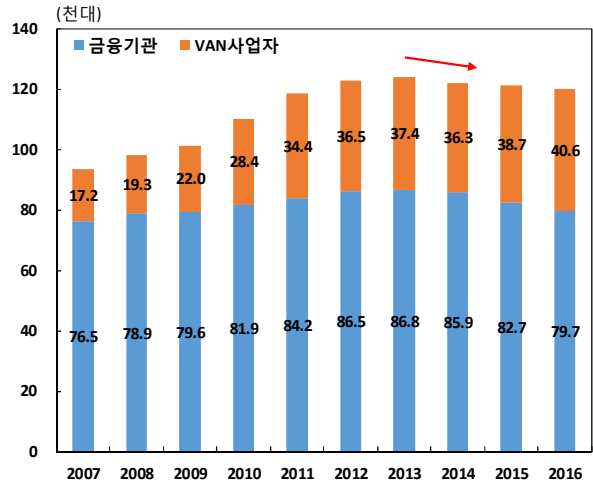
- 조사결과 여전히 현금이 많이 사용되고 있지만 주된 현금인출 수단으로 나타난 **CD/ATM의 설치 대수**는 **2013년 이후 감소**하고 있음
 - PC 및 모바일 기반의 인터넷뱅킹이 확산되는 가운데 금융기관들은 비용 절감을 위해 영업점 수는 물론 CD/ATM 등 자동화기기 수도 줄이고 있음
 - VAN사업자[■]의 기기 수는 증가하고 있으나 수수료가 상대적으로 다소 높은 수준[■]
 - 신용카드사와 가맹점간 통신망 및 단말기 설치, 신용카드 거래의 전송 및 조회, 매출전표 수집 및 청구 대행 등 신용카드 지급결제와 관련된 부수업무를 수행
 - 국내은행 수수료 : 600~1,000원(타행고객 기준), VAN사업자 수수료 : 900~1,300원

금융기관¹⁾ 점포수



주 : 1) 국내은행, 외은지점 및 저축은행
자료 : 금융감독원

금융기관¹⁾ 및 VAN사업자의 CD/ATM 설치 대수



주 : 1) 국내은행, 우체국, 외은지점 및 저축기관
자료 : 한국은행

□ 조사결과 현금을 계속 이용하겠다는 의향도 높게 나타나 일반 국민의 현금이용 수요는 앞으로도 상당 기간 지속될 것으로 예상됨

— 금융기관이 설치·운영하는 CD/ATM 감소 추세가 심화[■]되는 경우 현금을 이용하는 금융소비자의 부담과 불편이 다소 증가할 가능성이 있음

■ 우리나라 CD/ATM의 인구 천명당 보유대수(2.4대)가 세계에서 가장 많은 수준인 데다 운영비용 부담이 늘어나는 등의 이유로 국내은행들은 추가 감축이 필요하다는 입장임

⇒ CD/ATM의 **금융기관간 공동 운영**, VAN사업자 및 편의점 업계와의 **업무 제휴 확대** 등의 **운영 효율화**를 통해 **현금인출 채널을 적절한 수준으로 유지**하기 위한 방안을 도모할 필요

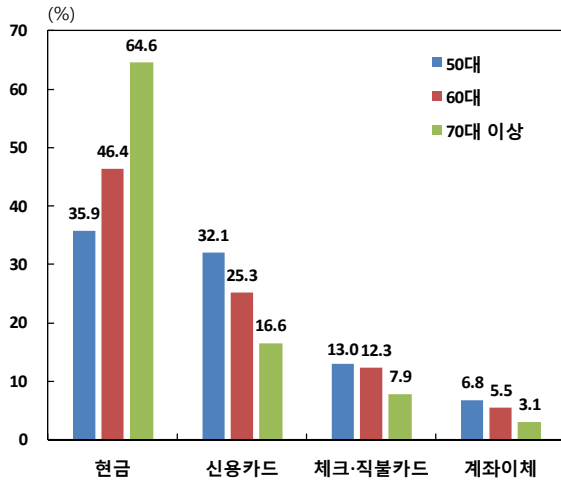
(고령층에 대한 지급서비스 제공 위축 가능성)

□ 조사결과 **70대 이상의 고령층은 현금 및 대면거래에 대한 의존도가** 여타 연령대에 비해 상대적으로 높은 특성을 보임

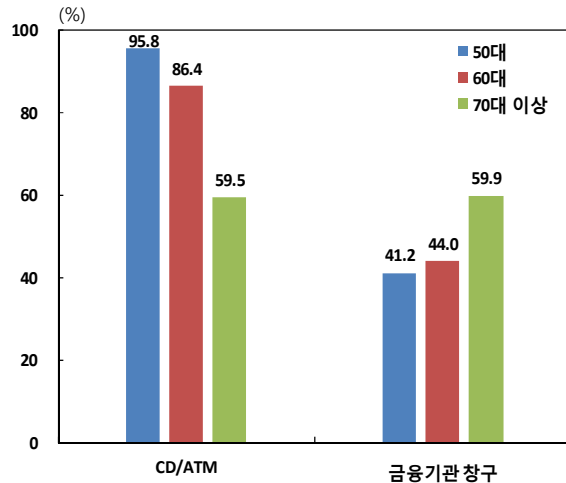
— 70대 이상[■]은 현금 이용비중(70.0%, 전수 기준)이 상당히 높으며 현금인출 수단으로 금융기관 창구를 이용하는 비율(59.9%)도 높게 나타남

■ 한편 60대의 지급수단 이용행태는 현금인출시 창구이용 비율이 70대 이상보다 크게 낮은 등 50대와 유사한 모습

지급수단 이용비중(건수기준)



현금인출 수단 이용률



□ 이에 따라 70대 이상 고령층의 경우 결제성예금잔액 등은 30~40대와 큰 차이가 없음에도 비대면거래시 제공되는 **수수료 감면 혜택**이나 지급카드 이용에 따른 **포인트 적립과 할인** 등은 상대적으로 적게 받는 효과가 나타날 수 있음

— 70대 이상에서 결제성예금잔액이 300만원 이상인 비율은 30.9%로 30대(31.7%) 및 40대(36.2%)와 유사하고 20대(8.5%)보다는 크게 높은 수준

— 금융기관 입장에서는 안정적인 자금 공급원인 고령은퇴자에 대해 지급서비스 편의를 높이는 방안도 고려[■]

■ 최근 국내외 금융기관은 수익성 제고 차원에서 고령 은퇴자에 대한 금융서비스를 강화하는 영업전략을 추진중

⇒ 현재도 일부 은행에서 65세 이상 고객에 대한 **수수료 감면** 등의 혜택을 제공하고 있는 바, 고령층 전용 창구 설치 등을 통해 고령층의 **금융 접근성 제고** 노력을 지속할 필요

아울러 모바일뱅킹 이용절차 간편화 등을 통해 **비현금 전자지급서비스**를 **보급**하기 위한 노력도 병행할 필요

(모바일 기반 인터넷쇼핑 확산에 따른 신종 지급서비스 확산)

□ 최근 5년간(2013년 → 2017년) **모바일 기반 인터넷쇼핑 거래액이 큰 폭으로 증가**(6.6조원 → 47.8조원, 통계청 「온라인쇼핑 동향」)하는 등 빠른 성장세를 지속하고 있음

— 동 기간중 PC기반 인터넷쇼핑 거래액은 소폭 감소(31.9조원 → 30.4조원)

□ PC 기반 인터넷쇼핑에 비해 모바일에서는 신용카드뿐만 아니라 **휴대폰 소액결제**와 **모바일카드** 등 **신종 지급서비스가 다양하게 활용**되는 특징을 보임

■ PC 기반 인터넷쇼핑의 경우 신용카드(76.0%)와 계좌이체(53.0%) 등이 압도적

□ 향후 모바일기반 신종 지급서비스가 **20~30대 젊은 층**을 중심으로 더욱 확산되고 **오프라인 거래**에서 이용하려는 수요가 증가할 것으로 전망[■]

■ 미국(5.3%), 일본(6.0%), 독일(2.0%) 등 주요국에서도 모바일 기반 지급서비스를 오프라인에서 이용하는 소비자는 아직 많지 않으나 꾸준히 증가하고 있으며 중국 등 신흥국에서는 모바일기기를 이용한 오프라인 결제가 급속하게 확산중

⇒ 모바일 기반의 신종 지급서비스 수요 확산에 대비하여 가맹점 단말기 등 **인프라 정비** 등의 노력을 지속하면서 **연령층간 이용격차 심화** 등의 **부작용을 최소화**하기 위한 방안을 모색할 필요

이와 함께 모바일 기반 신종 지급서비스 확산이 **지급결제 산업에 미치는 영향**도 점검할 필요

<참고 1>

가상통화에 대한 인식 조사 결과^가

- 동 인식조사는 비트코인 등 가상통화에 대한 인지 및 보유 여부와 향후 보유 의향 등을 조사한 것으로서, 한국은행이 가상통화를 화폐 또는 지급수단의 일종으로 인정하는 것을 의미하지 않음
- 이번 조사에서 전체 응답자를 대상으로 가상통화에 대한 인지 여부를 물어본 결과 21.6%가 가상통화를 알고 있다고 응답^가
 - 조사시점 이후 가상통화의 가격이 급격하게 상승 및 하락하면서 언론의 관심도 높아져, 현재시점의 인지도 및 보유의향 등은 조사결과와 차이가 있을 수 있음
- 연령대별로는 20~40대에서 대체로 인지도가 높은 편이며, 소득수준별로는 고소득일수록 인지도가 높아지는 모습
- 가상통화에 대해 알고 있다고 응답한 응답자들은 비트코인, 이더리움, 라이트코인, 리플 순으로 높은 인지도를 보임

가상통화 인지도 현황

구분		가상통화 인지도	가상통화별 ¹⁾			
			비트코인	이더리움	라이트코인	리플
전체		21.6	93.6	18.4	12.1	9.6
성별	남성	25.9	92.7	21.8	14.0	12.0
	여성	17.5	95.1	13.5	9.3	6.0
연령대별	20대	29.4	90.7	22.3	16.1	9.2
	30대	40.3	90.3	23.7	16.9	12.9
	40대	27.3	97.3	16.3	7.0	6.4
	50대	14.8	99.5	7.6	7.4	1.5
	60대	5.7	93.4	6.8	0.0	19.3
	70대 이상	2.2	100.0	0.0	0.0	56.3
소득수준별	2천만원 미만	2.4	89.4	16.4	0.0	10.6
	2~3천만원	12.9	94.0	13.5	2.3	3.8
	3~4천만원	20.4	90.4	15.0	13.4	13.1
	4~5천만원	23.9	96.6	15.8	8.8	6.0
	5~6천만원	26.4	92.5	17.5	8.4	5.4
	6천만원 이상	38.7	94.4	26.3	21.1	15.5

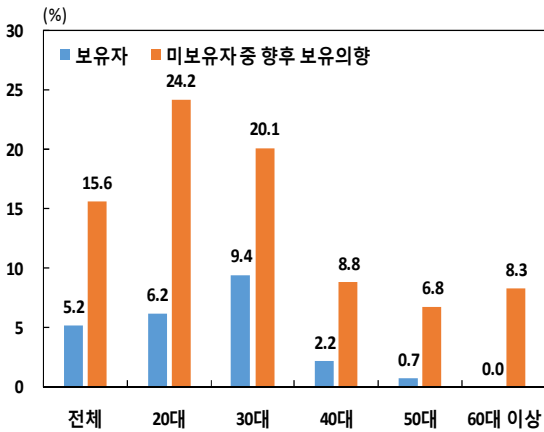
주 : 1) 가상통화를 인지하고 있다고 한 응답자중 가상통화별 인지 여부

- 가상통화 인지자중 실제로 가상통화를 보유하고 있는 비율은 5.2%이며 미보유자중 향후 보유할 의향이 있는 응답자 비율은 15.6% 수준

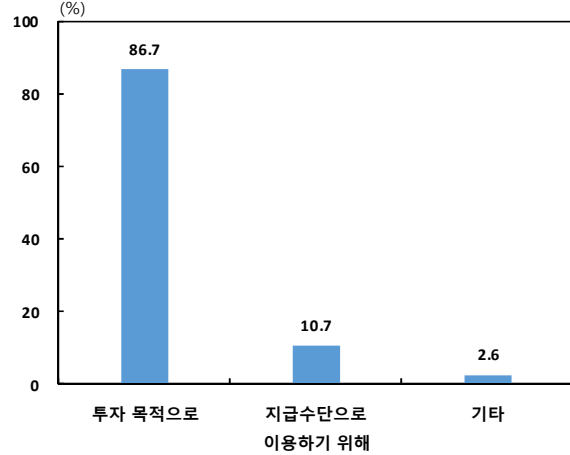
— 연령대별로 보면 20~30대가 보유 비중 및 의향이 가장 높았으며 50대 이상에서는 실제 보유 비중은 미미한 반면 보유 의향은 높아지는 모습을 보임

— 가상통화 보유 이유로는 '투자목적'이 86.7%로 가장 많고, '상품, 서비스 등에 대한 지급수단으로 이용하기 위해'는 10.7%에 그침

연령대별 가상통화 보유율 및 보유의향률



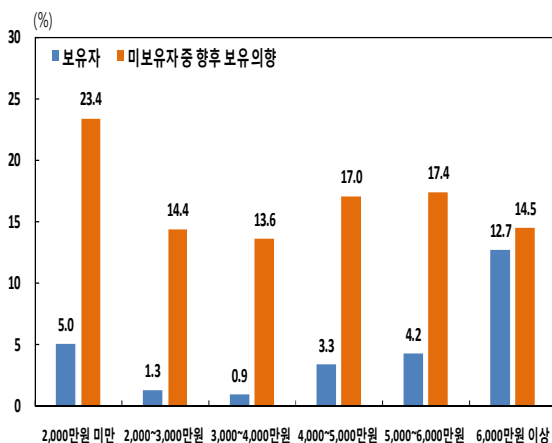
가상통화 보유 이유 비중



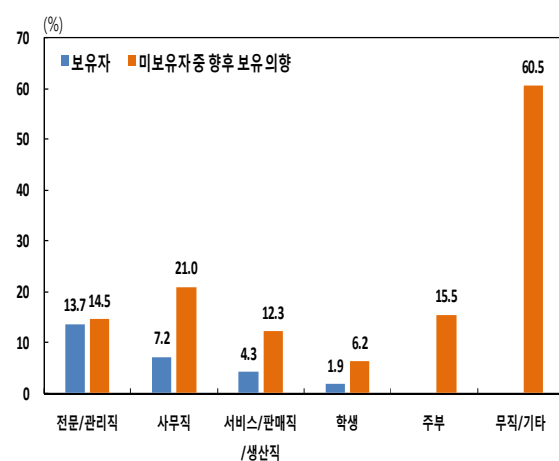
□ 한편 소득수준별 가상통화 보유 여부 및 의향을 보면 6,000만원 이상의 고소득층에서 보유비율(12.7%)이 가장 높았으나, 향후 보유의향은 저소득층(23.4%)에서 가장 높은 것으로 나타남

— 직업별로도 보유비율은 전문/관리직(13.7%), 사무직(7.2%)에서 높은 반면 향후 보유의향은 무직/기타(60.5%)에서 높은 수준

소득수준별 가상통화 보유율 및 보유의향률

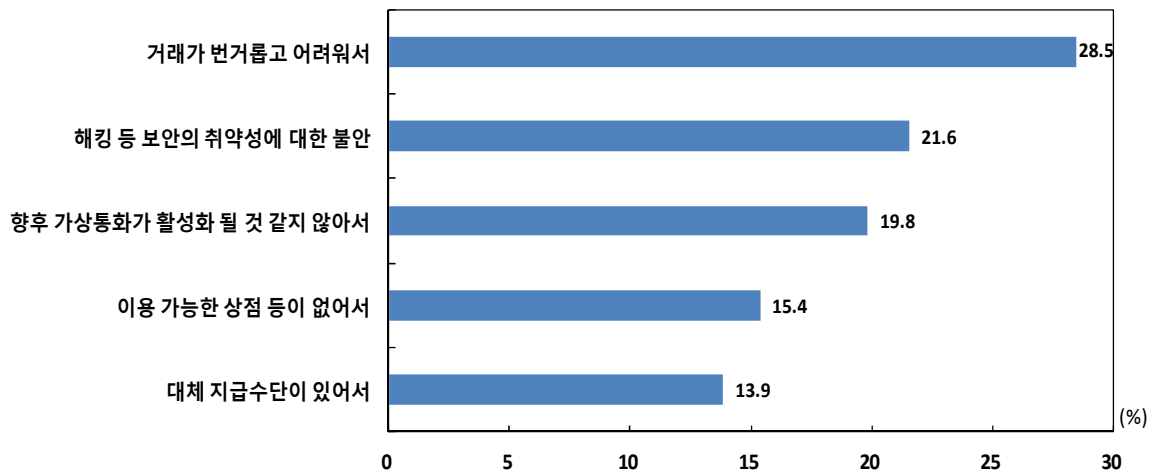


직업별 가상통화 보유율 및 보유의향률



□ 한편, 가상통화 미보유 이유로는 '거래가 번거롭고 어려워서'가 28.5%를 가장 높은 비중을 차지하였으며, 그 다음으로 '해킹 등 보안의 취약성에 대한 불안'(21.6%), '향후 가상통화가 활성화 될 것 같지 않아서'(19.8%) 등의 순으로 높게 나타남

가상통화 미보유 이유 비중



<참고 2>

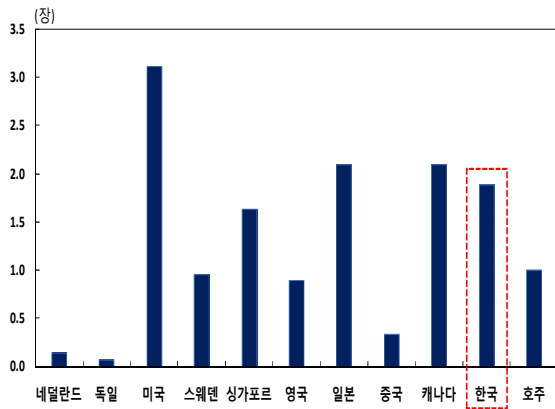
국가간 지급카드 보유 및 이용 현황 비교*

■ BIS 지급결제 및 시장인프라 위원회(CPMI)가 23개 회원국의 지급결제동향을 조사하여 2017년말 발간한 「Statistics on payment, clearing and settlement systems in the CPMI countries-Preliminary」(2016년 기준)를 참조

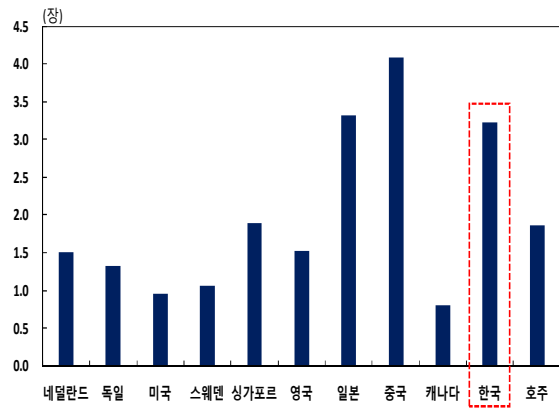
□ (발급장수) 2016년말 기준 우리나라의 1인당 신용카드 발급장수는 1.9장으로 주요국 평균(0.9장)을 상회

— 1인당 체크·직불카드 발급장수도 3.2장으로 주요국 평균(1.6장)보다 비교적 많은 수준

주요국의 1인당 신용카드 발급장수



주요국의 1인당 체크·직불카드 발급장수

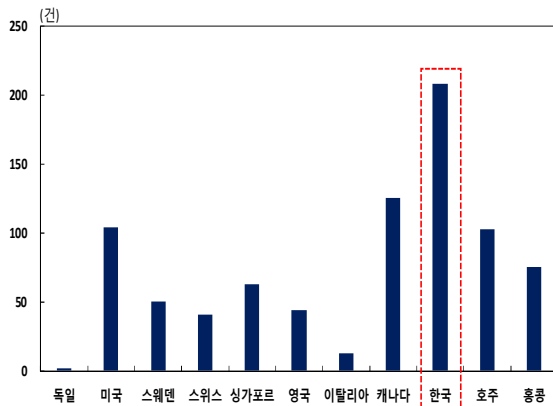


주 : 일본(신용카드), 미국(신용카드, 체크·직불카드)은 2015년 기준

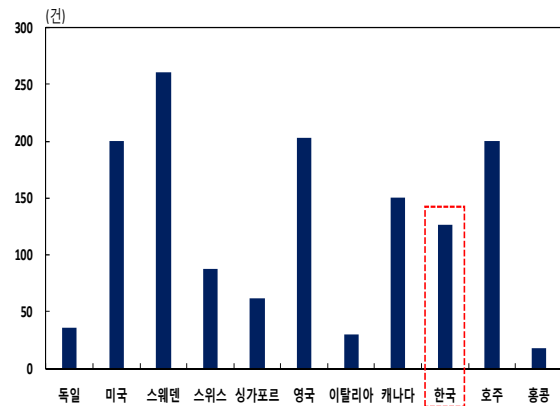
□ (이용건수) 2016년 우리나라의 1인당 신용카드 이용건수는 208.1건으로 주요국 평균(50.9건)보다 매우 높은 수준

— 1인당 체크·직불카드 이용건수도 126.0건으로 주요국 평균(98.6건)보다 높은 수준

주요국의 1인당 신용카드 이용건수



주요국의 1인당 체크·직불카드 이용건수

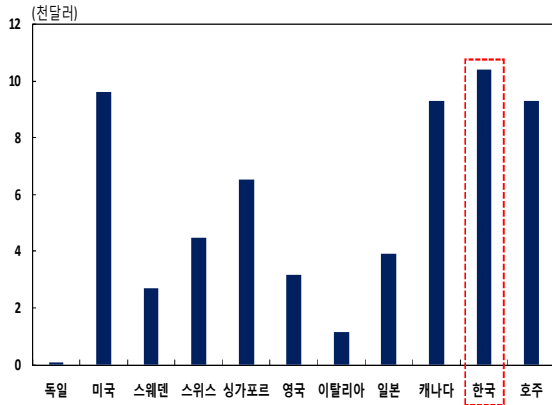


주 : 일본(신용카드), 미국(신용카드, 체크·직불카드)은 2015년 기준

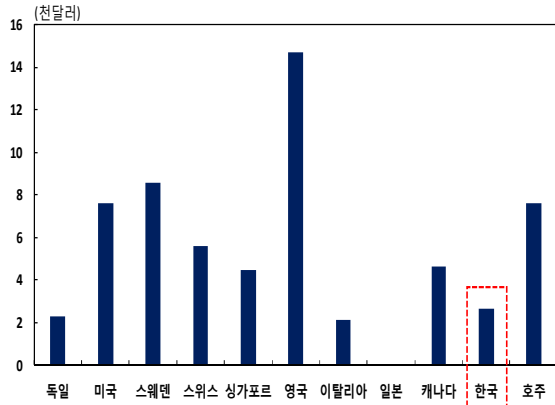
□ (이용금액) 2016년 우리나라의 1인당 신용카드 이용금액은 10.4천달러로 주요국 평균(3.4천달러)을 크게 상회

— 반면 1인당 체크·직불카드 이용금액은 2.6천달러로 주요국 평균(4.4천달러)에 못 미치는 수준

주요국의 1인당 신용카드 이용금액



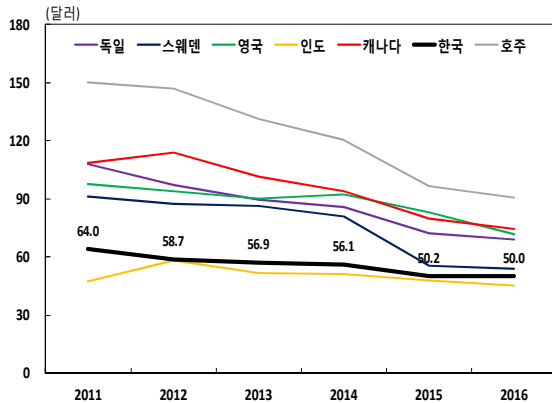
주요국의 1인당 체크·직불카드 이용금액



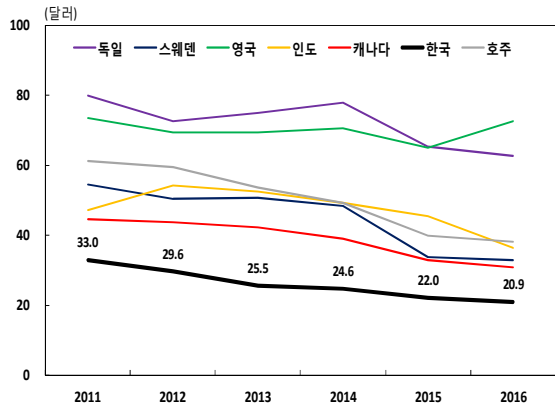
주 : 일본(신용카드), 미국(신용카드, 체크·직불카드)은 2015년 기준

□ (건당 이용금액) 주요국의 카드 건당 이용금액은 대체로 소액화가 진행되고 있는 가운데 우리나라도 동일한 모습을 보이고 있음

주요국의 건당 신용카드 이용금액 추이



주요국의 건당 체크·직불카드 이용금액 추이



<부록 1>

표본설계 현황 및 응답자 특성

- 표본추출 단위는 1차 집계구, 2차 가구, 3차 가구원 순임. 1차 추출 단위인 집계구는 2015년 통계청 집계구 전체를 17개 광역시/도, 지역크기(동, 읍/면)별로 층화한 뒤, 각 층 내에서 확률비례추출(각 시/도별로 일정 수준의 정도를 갖는 통계치를 생산하기 위해 층별 표본집계구 수는 제곱근비례배분 방식을 채택)함
- 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	표본추출들			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	(319)	12.7
	70대 이상	(304)	12.1
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

I. 지급수단별 특성

※ 다음 문항은 상점이나 인터넷에서 상품 및 서비스를 구입하고 대금을 지불할 때 사용하는 지급수단의 특성에 관한 사항입니다. **소지 및 사용여부와 관계없이 답변 부탁드립니다.**

※ 상품 및 서비스 대금이 아닌 카드결제대금, 개인 간 송금 등 단순 계좌이체는 제외됩니다.

문 1) 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)	1	2	3	4	5
⑤ 계좌이체 (모바일뱅킹)	1	2	3	4	5
⑥ 선불카드 및 전자화폐	1	2	3	4	5
⑦ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	3	4	5

문 2) 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)	1	2	3	4	5
⑤ 계좌이체 (모바일뱅킹)	1	2	3	4	5
⑥ 선불카드 및 전자화폐	1	2	3	4	5
⑦ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	3	4	5

문 3) 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)	1	2	3	4	5
⑤ 계좌이체 (모바일뱅킹)	1	2	3	4	5
⑥ 선불카드 및 전자화폐	1	2	3	4	5
⑦ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	3	4	5

문 4) 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)	1	2	3	4	5
⑤ 계좌이체 (모바일뱅킹)	1	2	3	4	5
⑥ 선불카드 및 전자화폐	1	2	3	4	5
⑦ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	3	4	5

문 5) 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)	1	2	3	4
⑤ 계좌이체(모바일뱅킹)	1	2	3	4
⑥ 선불카드 및 전자화폐	1	2	3	4
⑦ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	3	4

문 6) 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)	1	2	3	4	5
⑤ 계좌이체 (모바일뱅킹)	1	2	3	4	5
⑥ 선불카드 및 전자화폐	1	2	3	4	5
⑦ 모바일카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	3	4	5

II. 지급수단 보유

※ 다음 문항은 상점이나 인터넷에서 상품 및 서비스를 구입하고 대금을 지불할 때 사용하는 지급수단의 보유에 관한 사항입니다.

▣ 현금 보유에 관한 사항 ▣

문 7) 귀하께서 현재 지갑 속에 보유하신 현금은 얼마입니까? 지폐 단위별로 보유하고 계산화폐의 규모 및 액수를 말씀해주시시오.

구분	문7_1) 장수/개수	문7_2) 액수
① 5만원권	장	원
② 1만원권	장	원
③ 5천원권	장	원
④ 1천원권	장	원
⑤ 자기앞수표	장	원
⑥ 동전	개	원

문 8) 귀하의 현금인출 또는 확보 경로는 다음 중 어디입니까? 경로별 한달 평균 인출/확보 횟수와 1회 평균 인출/확보 금액을 말씀해주시시오.

구분	문8_1) 한달 평균 횟수	문8_2) 1회 평균 금액
① ATM(현금자동입출금기)	건	천원
② 금융기관 창구 ^{주1)}	건	천원
③ 용돈 등 ^{주2)}	건	천원
④ 기타 ^{주3)}	건	천원

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

주2) 부모나 자식 등으로부터 받는 용돈을 현금으로 받는 경우

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 ▣

문 9) 귀하께서 보유하고 계신 카드 종류는 다음 중 무엇입니까? 각 카드별로 보유 여부, 보유 카드 총 개수, **최근 1년간** 사용 실적 있는 카드의 총 개수, **최근 1년 이내** 신규 발급한 카드의 총 개수를 모두 말씀해주시시오.

구분	문9_1) 보유 여부		문9_2) 보유 카드 개수	문9_3) 사용 실적 있는 카드 개수	문9_4) 신규 발급 카드 개수
	예	아니오			
① 신용카드	1	2	개	개	개
② 모바일 신용카드 (앱카드, 단독카드)	1	2	개	개	개
③ 체크카드 및 직불카드	1	2	개	개	개
④ 모바일 체크(직불)카드 (앱카드 및 단독카드)	1	2	개	개	개
⑤ 선불카드 및 전자화폐	1	2	개	개	개
⑥ 모바일 선불카드	1	2	개	개	개

▣ 결제성예금계좌에 관한 사항 ▣

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

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

문10) 귀하께서는 현재 은행 등 금융기관에 결제성 예금계좌를 보유하고 계십니까?

1. 보유하고 있다
2. 보유하고 있지 않다 ⇨ 문11) 이동

문10_1) 귀하께서 보유하고 계신 결제성 예금계좌는 다음 각 금융기관별로 몇 개입니까?

기관	은행	우체국	저축은행	증권회사	기타 ^{주1)} 저축기관
개수	개	개	개	개	개

주1) 신탁, 농협·수협, 새마을금고 등

문10_2) 귀하께서 가장 자주 이용하시는 결제성 예금계좌(주거래 통장)의 월 평균 예금잔액은 대략 얼마입니까?

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

문10_3) 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(신탁, 농협·수협, 새마을금고 등)

▣ 지급수단 보안관련 사고 및 손실에 관한 사항 ▣

문11) 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 말씀해주시시오.

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

구분	최근 1년 이내 경험 유무	
	있다	없다
① 현금	1	2
② 신용카드	1	2
③ 직불 및 체크카드	1	2
④ 모바일카드	1	2
⑤ 계좌이체	1	2
⑥ 기타 ^{주1)} ()	1	2

주1) 휴대폰소액결제, 통신과금 등

문12) 지급수단의 보안 관련 사고 및 손실 발생을 예방하고 피해를 최소화하기 위해 가장 중요한 것은 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?

1. 각종 인증기술 개발 및 이용 확대
2. 지급수단 관련 사기, 해킹 등에 대한 처벌 강화
3. 보안 사고 발생 시 보상 등 소비자 보호 강화
4. 소비자의 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 : _____)

Ⅲ. 지급수단 사용

※ 다음 문항은 **상점이나 인터넷에서 상품 및 서비스를 구입하고 대금을 지불할 때** 이용하는 지급수단의 사용에 관한 사항입니다. 전기료, 상하수도요금, 관리비와 같은 공공서비스 요금도 포함해서 응답해주세요.

※ 단순 계좌이체와 주택 구매, 자동차 구매 등은 지급수단 사용에서 제외함

문13) 각 지급수단별로 최근 6개월 이내 이용 경험 유무, 한달 평균 이용 건수 및 한 달 평균 이용 금액 (천원 단위), 향후 이용 의향 등을 말씀해주세요.

구분	최근 6개월 이내 이용 경험 유무		한달 평균 이용 건수	한달 평균 이용 금액	향후 이용 의향	
	있다	없다			있다	없다
① 현금	1	2	건	천원	1	2
② 신용카드	1	2	건	천원	1	2
③ 모바일카드(앱카드 및 단독카드)	1	2	건	천원	1	2
④ 체크카드 및 직불카드	1	2	건	천원	1	2
⑤ 모바일카드(앱카드 및 단독카드)	1	2	건	천원	1	2
⑥ 계좌이체	1	2	건	천원	1	2
⑦ 자동이체	1	2	건	천원	1	2
⑧ 선불카드 및 전자화폐	1	2	건	천원	1	2
⑨ 모바일 선불카드	1	2	건	천원	1	2
⑩ 기타 ^{주1)} ()	1	2	건	천원	1	2

주1) 휴대폰소액결제, 통신과금, 백화점 상품권 등

주2) 후불교통카드의 경우 신용카드에 포함, T-money 등은 선불카드에 포함

문14) **구매금액대별로** 가장 자주 이용하는 지급수단의 순서를 2순위(1~2)까지 말씀해주세요. 이용건수를 기준으로 각 **금액대별로** 모두 응답해주세요.

구분	현금	신용카드	신용카드 (모바일 카드)	체크카드 및 직불카드	체크카드 및 직불카드 (모바일 카드)	계좌이체	선불카드 및 전자화폐	기타 ^{주1)}	지급 경험 없다
① 1만원 미만	위	위	위	위	위	위	위	위	9
② 1~5만원 미만	위	위	위	위	위	위	위	위	9
③ 5~10만원 미만	위	위	위	위	위	위	위	위	9
④ 10~30만원 미만	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑤ 30만원 이상	위	위	위	위	위	위	위	위	9

주1) 휴대폰소액결제, 통신과금, 백화점 상품권 등

문15) **구매품목별**로 가장 자주 이용하는 지급수단의 순서를 2순위(1~2)까지 말씀해주시요.
 이용건수를 기준으로 각 **구매품목별**로 모두 응답해주세요.

구분	현금	신용카드	신용카드 (모바일 카드)	체크카드 및 직불카드	체크카드 및 직불카드 (모바일 카드)	계좌이체	선불카드 및 전자화폐	기타 ^{주1)}	지급 경험 없다
① 식음료품	위	위	위	위	위	위	위	위	9
② 외식	위	위	위	위	위	위	위	위	9
③ 주류/담배	위	위	위	위	위	위	위	위	9
④ 의류/신발	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑤ 가정용품/가사서비스	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑥ 의료/건강/미용	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑦ 교통/주유	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑧ 오락/문화생활	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑨ 가전/가구	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑩ 기타 (적을 것: _____)	위	위	위	위	위	위	위	위	9

주1) 휴대폰소액결제, 통신과금, 백화점 상품권 등

문16) **지급장소 및 대상별**로 가장 자주 이용하는 지급수단의 순서를 2순위(1~2)까지 말씀해주시요.
 이용건수를 기준으로 각 **지급장소 및 대상별**로 모두 응답해주세요.

구분	현금	신용카드	신용카드 (모바일 카드)	체크카드 및 직불카드	체크카드 및 직불카드 (모바일 카드)	계좌이체	선불카드 및 전자화폐	기타 ^{주1)}	지급 경험 없다
① 편의점	위	위	위	위	위	위	위	위	9
② 대형마트/백화점	위	위	위	위	위	위	위	위	9
③ 전통시장	위	위	위	위	위	위	위	위	9
④ 소매점/매장/슈퍼마켓	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑤ 식당/술집	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑥ 커피숍	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑦ 병원/약국	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑧ 교통수단	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑨ 학원	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑩ 문화공간 (극장/노래방/테저/스포츠 /개인강습 등)	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑪ 온라인쇼핑몰 (대형마트/백화점의 온라인몰 등 포함)	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑫ TV홈쇼핑	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑬ 주유소	위	위	위	위	위	위	위	위	9
⑭ 기타 (적을 것: _____)	위	위	위	위	위	위	위	위	9

주1) 휴대폰소액결제, 통신과금, 백화점 상품권 등

▣ 지급수단 이용 사유에 관한 사항 ▣

문17) 귀하께서 가장 선호하시는 지급수단은 다음 중 무엇입니까?

- 1. 현금 ⇒ 문17_1) 이동
- 2. 신용카드 ⇒ 문17_2) 이동
- 3. 체크카드 및 직불카드 ⇒ 문17_3) 이동
- 4. 계좌이체 ⇒ 문17_4) 이동
- 5. 선불카드 및 전자화폐 ⇒ 문17_5) 이동
- 6. 모바일카드 ⇒ 문17_6) 이동

[문17) 1번 응답자만]

문17_1) 귀하께서 현금 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. 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 : _____)

[문17) 2번 응답자만]

문17_2) 귀하께서 신용카드 이용을 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. 기타(적을 것 : _____)

[문17) 3번 응답자만]

문17_3) 귀하께서 체크카드 및 직불카드 이용을 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. 기타(적을 것 : _____)

[문17) 4번 응답자만]

문17_4) 귀하께서 계좌이체 이용을 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 : _____)

[문17) 5번 응답자만]

문17_5) 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. 모든 곳에서 (거절 없이)사용이 가능하기 때문에
- 5. 소득공제, 할인혜택 등 경제적으로 이익이 크기 때문
- 6. 신용카드 발급에 어려움이 있거나 신용카드 발급 관련 비용이 과도하다고 생각하기 때문

7. 기타(적을 것 : _____)

[문17) 6번 응답자만]

문17_6) 귀하께서 모바일카드 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. 모든 곳에서 (거절 없이)사용이 가능하기 때문에
 5. 소득공제, 할인혜택, 부가서비스, 프로모션 등 경제적으로 이익이 크기 때문
 6. 실물카드 없이 모바일 기기만으로 결제가 가능하여 휴대성이 편리하기 때문
7. 기타(적을 것 : _____)

IV. 인터넷 뱅킹 및 결제에 관한 사항

문18) 귀하께서는 현재 PC(개인용컴퓨터)를 이용하고 계십니까?
(집, 직장, 학교 등 포함)

1. 이용한다
2. 이용하지 않는다

문19) 귀하께서는 최근 6개월내 PC(개인용컴퓨터)를 이용한 인터넷뱅킹 및 결제(계좌잔액조회, 단순 계좌이체, 공과금 납부, 금융상품 가입, 상품 및 서비스 대금 납부) 등의 금융 서비스를 이용한 적이 있습니까?

1. 있다
 2. 없다
- ⇨ 문21)로 이동

[문19) 1번 응답자만]

문19_1) 귀하께서 이용한 인터넷뱅킹 및 결제서비스의 종류는 다음 중 무엇입니까?
해당되는 것을 모두 말씀해주십시오.

1. 계좌잔액조회
2. 단순 계좌이체
3. 공과금 등 요금납부
4. 예금, 펀드, 대출 등 금융상품 가입
5. 상품 및 서비스 대금 결제

[문19) 1번 응답자만]

문20) 최근 6개월 이내 PC로 인터넷에서 상품을 구매(인터넷쇼핑)할 때 지급 및 결제에 사용하신 지급수단은 다음 중 무엇입니까?
사용 경험이 있는 지급수단에 대해 월평균 이용 건수 및 금액을 말씀해주시시오.

구분	최근 6개월 이내 이용 경험		한달 평균 이용 건수	한달 평균 이용 금액
	있다	없다		
① 신용카드	1	2	건	천원
② 모바일카드 (앱카드 및 단독카드)	1	2	건	천원
③ 체크카드 및 직불카드	1	2	건	천원
④ 모바일카드 (앱카드 및 단독카드)	1	2	건	천원
⑤ 계좌이체	1	2	건	천원
⑥ 선불카드 및 전자화폐	1	2	건	천원
⑦ 모바일 선불카드				
⑧ 기타 ^{주1)} ()	1	2	건	천원

주1) 휴대폰소액결제, 통신과금 등

[문19) 2번 응답자만]

문21) PC 에서 인터넷을 이용하여 상품대금결제 또는 금융서비스 이용을 하지 않는 이유는 무엇입니까? 다음 각각의 항목별로 동의 정도를 말씀해주시시오.

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	1	2	3	4	5
⑤ 사용 중 실수로 인한 금전적인 손해에 대한 우려	1	2	3	4	5
⑥ 모바일뱅킹 및 결제 등 대체 서비스 이용	1	2	3	4	5

V. 모바일 금융서비스 이용경험

문24_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 문26) 이동

[문24_5] ②번 문항에서 '있다' 응답자만

문24_6) 최근 6개월 이내에 모바일폰으로 온라인에서 상품을 구매(모바일쇼핑)할 때 지급 및 결제에 다음 지급수단 각각을 이용하신 경험이 있습니까? (있는 경우) 한달 평균 이용 건수 및 금액을 함께 말씀해주세요.

구분	최근 6개월 이내 이용 경험		한달 평균 이용 건수	한달 평균 이용 금액
	있다	없다		
① 신용카드	1	2	건	천원
② 체크(직불)카드	1	2	건	천원
③ 계좌이체 및 직불전자 지급수단 ^{주1)}	1	2	건	천원
④ 휴대폰 소액결제	1	2	건	천원
⑤ 선불카드, 전자화폐 및 선불전자 지급수단 ^{주2)}	1	2	건	천원
⑥ 모바일카드 ^{주3)}	1	2	건	천원

주1) 물품 구매시 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 카드 정보를 저장하고 스마트폰으로 상품대금을 결제하는 서비스

VIII. 가상통화에 대한 인식

문38) 귀하께서는 오늘 이전에 가상통화(Virtual Currency)에 대해 듣거나 알고 계셨습니까?

1. 그렇다
 2. 아니다
- ⇒ 문39) 이동

[문38) 1번 응답자만]

문38_1) 그럼, 귀하께서 오늘 이전에 알고 계셨던 가상통화는 다음 중 무엇입니까? 해당되는 것을 모두 말씀해주세요.

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

5. 기타(적을 것 : _____)

문38_2) 귀하께서는 현재 가상통화를 보유하고 계십니까?

1. 있다
 2. 없다
- ⇒ 문38_4) 이동

[문38_2) 2번 응답자만]

문38_3) 귀하께서는 향후 가상통화를 보유할 의향이 있습니까?

1. 있다
 2. 없다
- ⇒ 문38_5) 이동
⇒ 문38_5) 이동

[문38_2) 1번 응답자만]

문38_4) 귀하께서 가상통화를 보유하고 계신 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?

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

4. 기타(적을 것 : _____)

[문38_2) 2번 응답자만]

문38_5) 귀하께서 가상통화를 보유하고 있지 않는 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 활성화 될 것 같지 않아서
 5. 이용 가능한 상점 등이 없어서
-
6. 기타(적을 것: _____)

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) 귀하의 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) 귀하의 가구원은 귀하 본인을 포함해 모두 몇 명입니까?

_____명

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

_____명

<참고문헌>

- 금융감독원, “2017년 상반기 신용카드사 영업실적”, 보도자료, 2017
- 김태오, “직불형 카드 이용 현황 및 국내 활성화 방안”, 『지급결제와 정보기술』 제52호, pp. 32-59, 2013
- 이재연, “카드 가맹점의 적극적 노력을 통한 현금IC카드 활성화 필요”, 한국금융연구원, 『주간 금융브리프』 22권 42호, pp. 8-9, 2013
- 한국은행, 『한국의 지급결제제도』, 2014
- 한국은행, “최근 CD/ATM 감소 현황 및 전망”, 보도참고자료, 2016
- 한국은행, 『2016년도 금융정보화추진현황』, 2017
- 한국은행, 『2016년도 지급결제보고서』, 2017
- 한국은행, “2017년 상반기 지급결제동향”, 보도자료, 2017
- BIS CPML, “Statistics on payment, clearing and settlement systems in the CPML countries-Figures for 2016-preliminary release”, 2017
- 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 실시간충액결제시스템 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 메커니즘
- 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 지급결제의 역할

- 2018. 1 사이버복원력 평가지침서
- 2018. 3 2017년 지급수단 이용행태 조사결과

2017년 지급수단 이용행태 조사결과

발행인 | 이 주 열

편집인 | 차 현 진

발행처 | 한국은행

서울특별시 중구 세종대로 67

www.bok.or.kr

발행일 | 2018년 3월 27일

제 작 | (주)동화인쇄공사

ISBN | 979-11-5538-403-9

Copyright © THE BANK OF KOREA, All Rights Reserved

