

보도자료

2016년 12월 23일 공보 2016-12-30호

이 자료는 12월 26일 (조)간부터 취급하여
주십시오. 단, 통신/방송/인터넷 매체는
12월 25일 12:00 이후부터 취급 가능

제 목 : 한국은행, 「2016년 모바일금융서비스 이용행태 조사 결과 및 시사점」 발간

□ 한국은행은 「2016년 모바일금융서비스 이용행태 조사」에 대한 분석결과를 지급결제조사자료로 발간하였음

— 조사결과 모바일금융서비스 이용 확산, 이용대상 서비스 다양화, 보안 우려 증대 등의 특징이 나타났음

— 이에 대해 이용계층별 맞춤형 서비스 제공 등 모바일금융서비스의 편의성을 제고하는 동시에 바이오인증기술 활용 등 안전성을 강화하기 위한 노력이 필요하다는 시사점을 제시

□ 자세한 내용은 <붙임> 참조

문의처 : 금융결제국 전자금융조사팀 팀장 김정규, 과장 채규향

Tel : 750-6764, 6647, 6649 Fax : 750-6519 E-mail : bokefr@bok.or.kr

공보관 : Tel : (02) 759-4038, 4135

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



한국은행
THE BANK OF KOREA

(붙임)

2016년 모바일금융서비스 이용행태 조사 결과 및 시사점(요약)

I 조사 개요

- (조사목적) 최근 빠르게 확산되고 있는 모바일금융서비스 이용실태를 심층 분석하여 우리나라 지급결제 정책수립 및 연구의 기초자료로 활용하기 위해 설문조사를 실시
- (조사대상 및 내용) 2016.6~7월중 전국 성인(만 19세 이상) 2,500명(유효응답자수 기준)을 대상으로 대면조사를 실시
 - 외부 통계조사업체에 위탁하여 표본 설계 및 설문조사를 실시
- 조사문항은 **인적사항 관련 항목**과 **이용실태 관련 항목**으로 구성
 - **이용실태**는 모바일금융서비스(모바일뱅킹[■] 및 모바일결제[■]) 이용, 모바일 부가서비스[■] 이용, 보안인식 등 세 부분으로 분류
 - 모바일기기를 통해 거래은행의 잔액조회, 계좌이체, 현금인출 등을 이용
 - 모바일기기를 이용하여 온·오프라인에서 상품구매대금을 결제
 - 모바일뱅킹 및 모바일결제 이외에 구매의사 결정 등을 위해 모바일기기로 이용 가능한 기타의 금융서비스

II 조사 결과

1 모바일금융서비스 이용

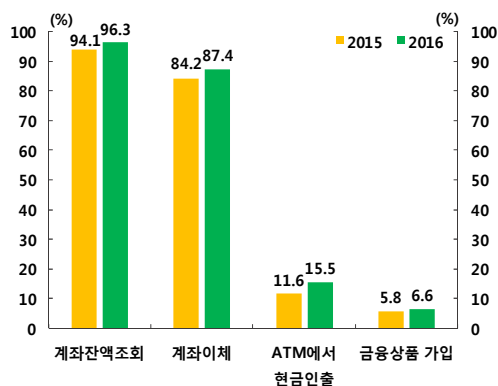
가. 모바일기기 보유 현황

- 조사대상자의 100%가 인터넷 접속가능 단말기를 보유하고 있으며 그 중 **스마트폰 보유 비율**이 전체 조사대상자의 92.4%임(복수응답)
- 기타 태블릿 PC 13.0%, 피쳐폰 8.2%, 스마트워치 1.5% 순으로 보유
- **2015년에 비해** 스마트폰(+5.4%p), 태블릿 PC(+5.9%p), 스마트워치(+0.9%p) 보유 비율이 상승한 반면 피쳐폰(-4.5%p)은 하락

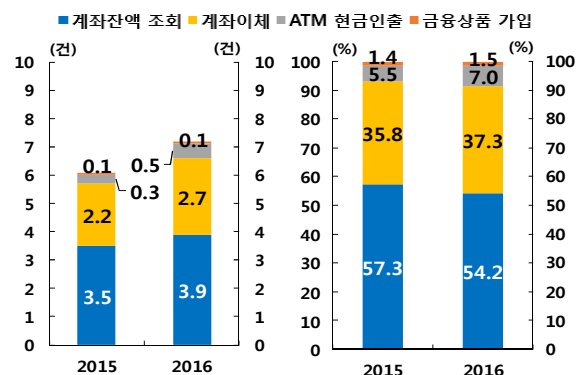
나. 모바일뱅킹 서비스

- (이용 여부) 최근 6개월 내에 모바일뱅킹 서비스를 이용한 비율은 43.3%로 2015년 대비 6.9%p 상승
- (최초 이용시점) 최근 1~2년 이용비율이 가장 높은 27.3%이고 다음이 2년 초과 26.0%로 1년 이상 이용이 절반을 넘는 53.3%임
 - 1년 이상 이용이 46.5%이었던 2015년보다 이용기간이 장기화
- (이용 계기) 모바일뱅킹의 편리성이 49.8%로 2015년에 이어 가장 높았으며 모바일폰 구입 26.2%, 거래은행의 서비스 제공 23.1%임
- (이용빈도) 주 1~2회 이상 이용비중이 61.2%(2015년과 동일)에 이르고 월 1~3회가 33.4%, 월 1회 미만 5.5% 수준
- (이용 서비스) 최근 6개월 내에 이용한 서비스별로 보면 계좌잔액조회 이용비율이 96.3%로 가장 높고, 계좌이체 87.4%, ATM 현금인출이 15.5%(복수응답)
 - 2015년에 비해 전체 서비스 이용비율이 모두 상승하였으며 특히 ATM 현금인출 상승폭(+3.9%p)이 컸음
 - 한편 월평균 이용건수는 계좌잔액조회가 3.9건으로 가장 많고 계좌이체 2.7건, ATM 현금인출 0.5건, 금융상품 가입 0.1건의 순

모바일뱅킹 서비스별 이용비율



모바일뱅킹 서비스별 이용건수 및 비중(월평균)



다. 모바일결제 서비스

- (이용 여부) 최근 6개월 내에 모바일결제 서비스를 이용한 비율은 25.2%로 2015년 대비 9.4%p 상승하고 특히 30대 이상 이용층이 크게 확대
- (최초 이용시점) 최근 1년 이내가 53.7%, 1년 이상은 46.3%
 - 1년 이상이 전년에 비해 늘어나(+4.8%p) 이용기간이 장기화
- (이용 계기) 모바일폰 구입이 37.5%로 가장 높고 서비스 이용방법 습득 20.0%, 다양한 프로모션 혜택(할인, 포인트 등) 19.3%
 - 2015년에 비해 모바일폰 구입(+1.0%p)과 이용방법 습득(+6.0%p)이 상승한 반면 프로모션 혜택(-6.8%p)은 하락
- (이용빈도) 주 1~2회 이상이 37.3%(2015년 대비 +5.5%p)이고 월 1~3회 39.2%, 월 1회 미만 23.5%로 나타남
- (이용 서비스) 최근 6개월 내 이용한 서비스는 온라인 구매 대금결제 89.3%, 오프라인 상점 대금결제 34.1%, 대중교통 요금지급 22.8%, 공과금 등 납부 9.6%로서 2015년에 비해 전반적으로 이용비율이 상승(복수응답)

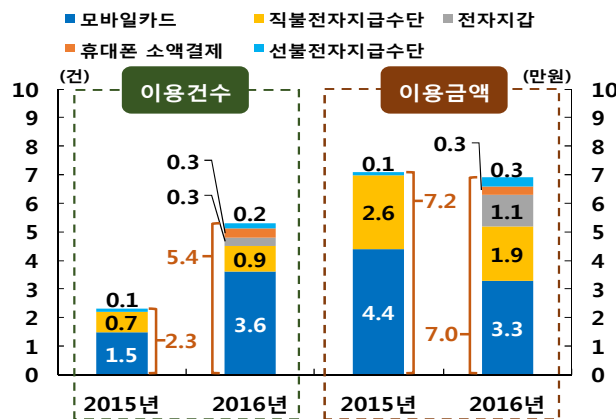
라. 오프라인 상점에서의 모바일 지급수단 이용현황

- (이용비율) 최근 6개월내 오프라인에서의 구매대금 결제에 이용한 모바일 지급수단은 모바일카드가 47.8%로 가장 높고 휴대폰 소액결제 28.3%, 직불전자지급수단 26.8%, 전자지갑 15.8%, 선불전자지급수단 5.9%임(복수응답)

□ (이용규모) 오프라인 모바일결제 이용자의 월평균 이용건수 및 금액은 각각 5.4건, 7.0만원으로 2015년에 비해 건수는 3.1건 증가, 금액은 0.2만원 감소

— 지급수단별로는 모바일카드가 3.6건(3.3만원)으로 가장 많고 직불전자지급수단 0.9건(1.9만원), 전자지갑 0.3건(1.1만원) 등

오프라인 모바일결제 이용건수 및 금액(월평균)



□ (결제 방식) 오프라인 상점에서 이용하는 모바일 결제 방식중에서는 2015년과 같이 바코드 스캔이 50.1%로 가장 높고 QR코드 스캔 28.7%, 마그네틱 결제단말기 터치 11.4%, NFC 터치 9.9% 수준

2 모바일금융 보안인식

가. 모바일금융서비스 미이용 이유

□ 개인정보 유출 우려(72.0점[■])가 가장 높고 안전장치에 대한 불신(69.8점), 사용중 실수로 인한 금전적인 손해에 대한 우려(68.6점) 및 구매 절차 복잡(67.5점)순(2015년보다 대부분 소폭 하락)

■ 항목별로 1~5점을 부여한 후 백분율로 환산(이하 같음)

— 인터넷 사용 미숙(56.1점)은 40대 이상에서 연령대가 높아질수록 주요 요인으로 평가

나. 모바일폰 보안설정 방식

- 잠금패턴 설정이 46.5%로 2015년에 이어 1순위를 유지하였고 비밀번호 설정이 24.8%이었으며 바이오인증기술인 지문인식은 4.4%로 아직 낮지만 전년(2.2%)대비 상승(복수응답)
- 보안설정을 전혀 하지 않는다는 응답도 35.3%(전년도 37.1%에 비해서는 소폭 감소)

다. 모바일금융서비스 이용시 보안문제

- 모바일금융서비스 이용시 우려되는 보안문제는 개인정보 유출 및 악용(76.8점), 계좌정보 유출 및 악용(76.0점), 휴대폰 분실 또는 도난(74.8점) 등으로 2015년에 비해 대부분 항목에서 우려가 증대
- 우려되는 보안문제 등이 적절히 해결될 경우 이용의향 있는 금융서비스는 교통요금 지급(56.8%), 온라인 구매대금 지급(46.1%), 오프라인 구매대금 지급(40.8%) 순으로 2015년에 비해 상승(복수응답)

라. 모바일금융서비스 이용시 개인정보 보호 정도

- 모바일뱅킹(49.3점), 모바일결제(48.9점)의 절대적 신뢰도가 아직 미흡하나 2015년에 비해 모두 점수가 상승(각각 +4.6점, +6.3점)

마. 모바일결제 서비스 업체에 대한 개인정보 제공

- 모바일결제 서비스 업체의 맞춤형 혜택을 받기 위해 제공의사 있는 개인정보 형태는 성별(51.5점), 나이(46.6점), 현재 위치중인 장소(46.2점) 순이며, 재산상태(24.0점)가 가장 낮았음
- 2015년에 비해 전반적으로 제공의사가 감소함으로써 개인정보의 상업적 활용에 대한 부정적 인식이 증가

바. 바이오인증기술에 대한 인식

- 대체인증수단인 **바이오인증기술**에 대해서는 안전성, 편리성, 경제성 등에서 2015년보다 평가가 **개선**

Ⅲ 시사점

1 모바일금융서비스 이용 확산 지속

- **모바일금융서비스**의 이용률이 2015년에 비해 높아졌으며 **추가 확대될 잠재력**도 상당

⇒ **모바일뱅킹**은 이용자가 편리성을 중시하므로 **사용 편의성을 강화**하고 **모바일결제**는 계층별 상이한 이용계기를 고려하여 프로모션 혜택 집중(학생) 등 **맞춤형 서비스 제공 활성화 방안**을 강구할 필요

2 모바일금융서비스 확산의 장애 요인 잔존

- **사용상 불편 요소** 등 모바일금융서비스 이용확대에 장애가 되는 요인이 상존

— **간편결제 서비스 업체별**로 가맹점이 제한되어 가맹점에 따라 별도의 앱 설치와 인증절차를 요구하며 **간편결제 이용시 결제 오류**에 따른 불편도 상당

⇒ 소비자의 이용 편의 증진을 위해서는 **간편결제 서비스의 범용성 확보** 및 **간편결제 처리 시스템상 기술적 미비점 개선** 등이 필요

3 모바일금융서비스 이용의 다변화 기대

- 잔액 조회, 계좌 이체, 온라인 결제 등에 국한되고 있는 **모바일금융 서비스 이용**이 앞으로 **다양하게 확대**될 가능성
 - 빅데이터·인공지능(AI) 등 **핀테크 혁신 가속화**, **인터넷전문은행** 영업 개시, 은행의 **모바일뱅킹서비스 강화**▪ 등 모바일금융의 기반이 확충
 - 위비뱅크(우리은행), 리브(KB국민은행), 써니뱅크(신한은행), 1Q뱅크(KEB하나은행) 등
- ⇒ 모바일금융서비스 이용의 다변화에 대응하기 위하여 **비대면인증의 편의성과 안전성 제고, 모바일에 특화된 금융상품 개발 및 홍보** 등을 선제적으로 모색할 필요

4 모바일금융의 안전성 강화 필요

- 모바일금융서비스 이용이 확대되면서 이용과정에서의 개인정보 유출 등 **안전성에 대한 우려도 증대**
 - 또한 모바일금융서비스 미이용 이유인 개인정보 유출 등의 개선 정도가 미미하고 개인정보 제공에 대한 부정적 인식은 확대
- ⇒ 모바일금융의 지속적 발전을 위해서는 보안문제 우려 불식이 긴요한 만큼 **바이오인증기술 활용 등 안전성 제고 노력과 함께 소비자보호 장치를 강화**할 필요
- 아울러 모바일기기에 대한 보안설정 등 **이용자 스스로의 안전성 확보 노력**도 필요