

데이터융합·소비자리서치 전문기관

ConsumerInsight

컨슈머인사이트 보도자료

[CI - 금융 21-1]

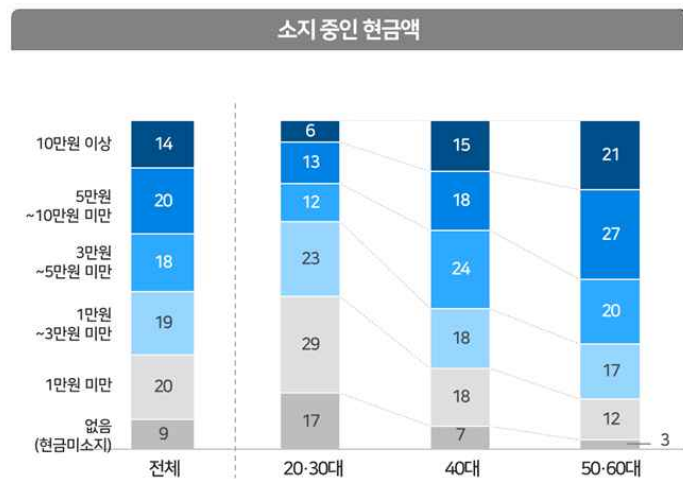
|       |                    |       |                          |
|-------|--------------------|-------|--------------------------|
| 기 관   | 컨슈머인사이트            | 이 메 일 | leejh@consumerinsight.kr |
| 문 의   | 이정현 상무             | 연 락 처 | 02) 6004-7680            |
| 배 포 일 | 2021년 8월 31일(화) 배포 | 매 수   | 자료 총 4매                  |

## 현금 없는 사회? 열에 아홉은 “현금 갖고 다닌다”

컨슈머인사이트 ‘소비자 결제 행태와 중앙은행 디지털화폐(CBDC) 인식’ 조사

- 성인 79% 주결제수단은 신용·체크카드
- 5명 중 3명이 1주일내 현금 써봤고, 현재 3만원 이상 보유
- CBDC 도입, 53%가 긍정적이나, 안전성은 기대·우려 교차

[그림1] 오프라인 결제 수단과 현금 이용 행태 [단위:%]



Q. 귀하께서 평소 오프라인에서 물건/서비스를 구매할 때, 가장 많이 쓰는 결제 방법은 무엇입니까?  
 Q. 최근 1주일 동안 오프라인에서 물건/서비스 구매 시, 지폐나 동전으로 결제한 적은 몇 번이나 되십니까?  
 Q. 지금 현재 귀하의 지갑 또는 가방 안에는 현금(지폐나 동전)이 총 얼마나 들어있습니까?

우리나라 성인 10명 중 8명은 오프라인 결제 때 신용·체크카드를 주로 사용하고 있다. 그러나 아직도 5명 중 3명은 일주일에 한번 이상 현금을 사용하고 있으며, 거의 대부분이 많은 적든 현금을 소지하고 있다.

최근 세계적으로 논의가 활발한 중앙은행디지털화폐(CBDC : Central Bank Digital Currency) 도입에 대해서는 긍정 인식이 부정 인식에 비해 훨씬 많았다. 아직 갈 길이 먼 '현금 없는 사회'에 대한 소비자들의 관심이 그만큼 높은 것으로 해석된다.

데이터융복합·소비자리서치 전문기관 컨슈머인사이트가 수행하는 '주례 금융플랫폼 소비자조사(매주 500명, 매달 2,000~2,500명 조사)'에서 소비자의 오프라인 결제수단 이용 행태와 CBDC에 대한 인식을 분석했다. CBDC는 각국 중앙은행이 연구에 속도를 내고 있는 디지털화폐로, 국가 중심으로 가상화폐에 대한 의구심을 불식하고, 신뢰롭고 효율적인 지급결제 시스템 구축을 목적으로 한다.

## ■ 15%는 간편결제 주로 이용...현금·수표·계좌이체 6% 그쳐

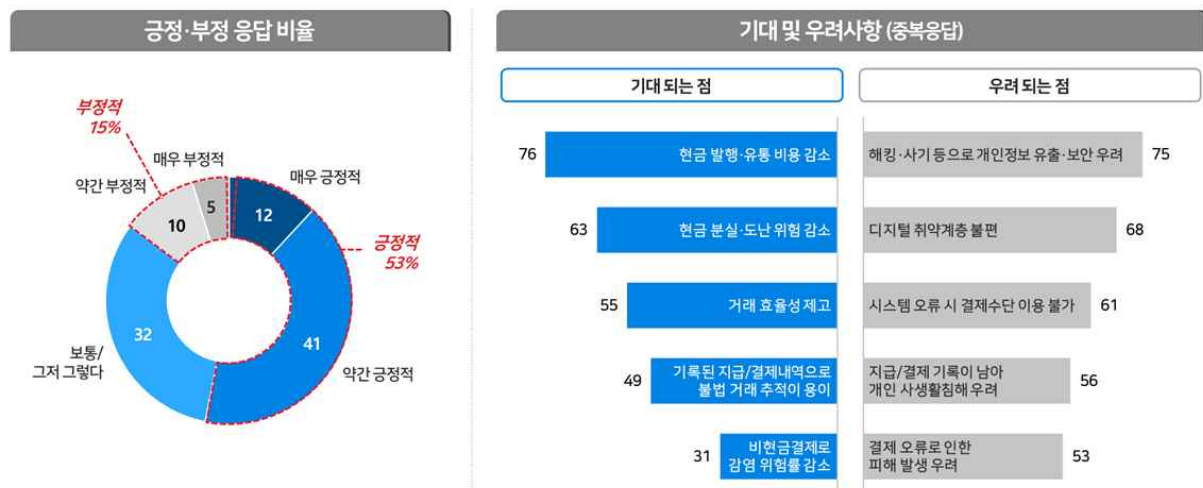
소비자가 오프라인에서 '주로 이용하는 결제수단'은 ▲신용·체크카드 79% ▲휴대폰 간편결제 15% ▲현금·수표 및 계좌이체 6% 순이었다. 신용·체크카드 비중이 압도적인 해도 '지난 1주일간 현금 결제 경험'이 있다는 응답자도 60%에 달했다[그림1].

현금이 언제 어디서 필요할 지도 모른다는 인식이 중요한 보조 결제수단 위치를 유지하게 하는 것으로 보인다.

이를 반영하듯 응답자 대부분(91%)이 현금을 소지하고 있었다. 금액은 ▲10만원 이상이 14% ▲5만~10만원 20% ▲ 3만~5만원 18%로 전체의 52%가 3만원 이상을 갖고 있었다. 이밖에 ▲1만~3만원이 19% ▲1만원 미만이 20%였고 ▲현금을 전혀 갖고 있지 않다는 9%에 불과했다.

연령대에 따라 현금 소지율과 소지금액에 차이가 있었다. 50, 60대의 68%가 3만원 이상을 소지한 데 비해 20, 30대는 31%에 그쳤다. 40대는 57%로 20, 30대보다는 50, 60대에 가까웠다.

[그림2] 디지털화폐(CBDC)에 대한 인식 [단위:%]



Q. 우리나라 중앙은행인 한국은행에서는, 미래에 화폐(현금) 수요가 감소할 상황에 대비하여 기존 지폐·동전과 같은 화폐를 전자적인 형태인 디지털 화폐(CBDC)로 발행하는 것을 검토하며 모의실험을 준비중에 있습니다. 귀하께서는 향후 이러한 디지털 화폐(CBDC)를 도입하는 것에 대해서 어떻게 생각하십니까?

Q. '디지털화폐(CBDC)'에 대해 기대되는 점이 있다면 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오.

Q. 반대로, '디지털화폐(CBDC)'에 대해 우려되는 점이 있다면 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오.

## ■ 부정응답 이유는 해킹·사기·시스템오류 우려

안전하고 효율적인 지급결제 시스템을 위해 각국 중앙은행이 도입을 추진하고 있는 CBDC에 대해 응답자의 53%가 도입에 긍정적(약간+매우)이었으며, 부정적 반응은 15%에 불과했다. 긍정 인식의 이유(이하 복수응답)는 ▲현금 발행·유통 비용 감소가 76%로 가장 많았고 ▲현금 분실·도난 위험 감소(63%) ▲거래 효율성 제고(55%)도 주요 요인으로 꼽혔다[그림2].

이에 비해 부정 응답자들은 ▲해킹·사기 등으로 개인정보 유출·보안 우려(75%) ▲디지털 취약계층 불편(68%) ▲시스템 오류 시 결제수단 이용 불가(61%)를 주된 이유로 들었다.

요약하면 신기술 적용에 따른 비용 절감과 효율 향상에 대한 기대감이 높은 반면 오류로 인한 보안과 이용 불편에 대한 우려도 컸다. 특히 안전성에 대해서는 기대와 우려가 교차했다. 디지털화로 분실·도난 위험이 없어지는 대신 해킹·사기·전산망 마비 등의 디지털 리스크 또한 배제할 수 없다고 보기 때문이다. 또 하나의 걸림돌은 디지털 취약 계층의 이용 불편이며, 이는 불편보다는 이해·접근 불가능에 가깝다. 쉽고 간명한 접근 방법이 필수적이다.

한국은행은 관련분야 민간 기업들과 함께 최근(8월 23일) CBDC 모의실험에 돌입했다. 원활한 도입과 정착을 위해 기술과 제도 측면에서 면밀한 준비가 이뤄질 것이라는 기대감이 높다. 쉽고 안전해 누구나 믿고 쓸 수 있는 화폐를 개발하는 것이 관건이다.

컨슈머인사이트는 비대면조사에 효율적인 대규모 온라인패널을 통해 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행, 금융, 소비자 체감경제 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 최근에는 다양한 빅데이터를 패널 리서치 데이터와 융복합 연계하여 데이터의 가치를 높이고 이를 다양한 산업에 적용하는 데 집중하고 있습니다.

이 조사결과는 데이터융합·소비자리서치 전문기관 컨슈머인사이트가 2021년 7월 출범한 '주례 금융플랫폼 소비자조사'로 부터 나온 것이다. 매주 만 20~69세 금융소비자 500명(매달 2,000~2,500명)을 대상으로 ▲금융회사 및 플랫폼 경쟁구조/점유율 ▲모바일 앱 평가 ▲소비자보호 체감평가 ▲거래채널 이용 트렌드 ▲상품 이용 트렌드 ▲주간 금융브랜드 주목도 ▲금융 시의성 이슈 등 개인고객 시장 내 다양한 주제에 대해 조사하고 있으며, 분석데이터는 금융기관, 핀테크사 등에 직접 공급하고 있다.

본 리포트에서 다루어진 내용은 한시적으로 2주간('21. 7. 26.~ 8. 6.) 조사한 추가문항을 분석한 결과이다(응답자 1천명).

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 이 자료의 저작권은 컨슈머인사이트에 귀속되며 보도 이외의 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다.

### For-more-Information

이정현 컨슈머인사이트 상무

leejh@consumerinsight.kr

02)6004-7680

전민정 컨슈머인사이트 부장

jeonmj@consumerinsight.kr

02)6004-7684