2017년 조사 결과 보고서

# 온라인·모바일 금융서비스 이용실태 조사

## : 경기도에 거주하는 고령소비자를 중심으로

2017. 12

의정부녹색소비자연대

설문조사 관련하여 협조해주신
경기노인복지관협회 와 소속 복지관에 감사드립니다.

# 목 차

**제 1 장 서론** ····· 11

제 1 절 문제 제기 ····· 11

제 2 절 연구 목적과 기대효과 ····· 12

**제 2 장 연구범위 및 방법** ····· 13

제 1 절 조사 설계 ····· 13

제 2 절 조사 내용 ····· 14

제 3 절 조사 지역 ····· 15

제 4 절 조사대상자의 사회경제적 특성 ····· 17

**제 3 장 온라인·모바일 금융서비스 이용실태** ····· 19

제 1 절 온라인·모바일서비스 이용경험 ····· 19

제 2 절 온라인·모바일 금융서비스 이용경험 ····· 26

제 3 절 금융환경 변화에 대한 행태 ····· 56

**제 4 장 온라인·모바일 금융서비스 개선방안** ····· 69

제 1 절 정부 및 기업의 개선방안 ····· 69

제 2 절 소비자교육 및 정보제공 개선방안 ····· 72

**부록** ····· 75

부록 1. 설문지 ····· 75

부록 2. 조사 복지관 ····· 83

# 표 목 차

[표 2-1] 조사 설계 ····· 13
[표 2-2] 조사 내용 ····· 14
[표 2-3] 조사 지역 ····· 16
[표 2-4] 조사대상자의 사회경제적 특성 ····· 17

[표 3-1] 사용하는 기종 ····· 19
[표 3-2] 성별, 연령에 따른 사용하는 기종 ····· 20
[표 3-3] 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스 종류 ····· 22
[표 3-4] 성별, 연령에 따른 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스 종류 ····· 23
[표 3-5] 온라인·모바일서비스의 이용난이도 ····· 24
[표 3-6] 성별, 연령에 따른 온라인·모바일서비스의 이용난이도 ····· 25
[표 3-7] 주로 이용하는 금융서비스 ····· 26
[표 3-8] 성별, 연령에 따른 주로 이용하는 금융서비스 ····· 27
[표 3-9] 온라인 금융서비스 이용경험 ····· 28
[표 3-10] 성별, 연령에 따른 온라인 금융서비스 이용경험 ····· 29
[표 3-11] 이용경험이 있는 금융서비스 종류 ····· 31
[표 3-12] 성별, 연령에 따른 이용경험이 있는 금융서비스 종류 ····· 32
[표 3-13] 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도 ····· 33
[표 3-14] 성별, 연령에 따른 온라인·모바일서비스 이용난이도 ····· 34
[표 3-15] 지인, 자녀의 도움을 받은 온라인·모바일서비스 금융서비스 이용경험 35
[표 3-16] 성별, 연령에 따른 지인, 자녀의 도움을 받은 온라인·모바일서비스 이용경험 36
[표 3-17] 금융서비스 이용할 때 선호하는 방법 ····· 37
[표 3-18] 성별, 연령에 따른 금융서비스 이용할 때 선호하는 방법 ····· 38

# 표 목 차

[표 3-19] 금융회사 방문할 때 느끼는 불편함 ····· 39
[표 3-20] 성별, 연령에 따른 금융회사 방문할 때 느끼는 불편함 ····· 40
[표 3-21] 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하는 이유 ····· 42
[표 3-22] 성별, 연령에 따른 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하는 이유 ····· 43
[표 3-23] 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유 ····· 45
[표 3-24] 성별, 연령에 따른 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유 46
[표 3-25] 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향 ····· 47
[표 3-26] 성별, 연령에 따른 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향 ····· 48
[표 3-27] 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기 위해 필요한 사항 ····· 51
[표 3-28] 성별, 연령에 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기위해 필요한 사항51
[표 3-29] 보이스피싱, 소액결제 피해경험 ····· 52
[표 3-30] 성별, 연령에 따른 보이스피싱, 소액결제 피해경험 ····· 53
[표 3-31] 금전적인 피해경험에 대한 대처방법 ····· 54
[표 3-32] 성별, 연령에 따른 금전적인 피해경험에 대한 대처방법 ····· 55
[표 3-33] 자동전산화를 통한 비대면 서비스 강화추세에 대한 불편한 경험 ····· 57
[표 3-34] 성별, 연령에따른 자동전산화를 통한 비대면서비스 강화추세에 대한 불편한 경험 57
[표 3-35] 인터넷전문은행 도입이 고령소비자가 금융서비스 이용하는데 도움이 된다고 생각 ····· 59
[표 3-36] 성별, 연령에 따른 인터넷전문은행 도입이 고령소비자가 금융서비스 이용하는데 도움이 된다고 생각 ····· 59
[표 3-37] 금감원의 종이통장 단계적 감축정책에 대한 생각 ····· 60
[표 3-38] 성별, 연령에 따른 금감원의 종이통장 단계적 감축정책에 대한 생각 61
[표 3-39] 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹의 난이도 ····· 62

# 표 목 차

[표 3-40] 성별, 연령에 따른 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹의 난이도 ····· 63
[표 3-41] 온라인·모바일 금융서비스 정책의 강화에 대한 생각 ····· 64
[표 3-42] 성별, 연령에 따른 온라인·모바일 금융서비스 정책의 강화에 대한 생각 65
[표 3-43] 온라인·모바일 금융서비스 교육프로그램의 참여의사 ····· 66
[표 3-44] 성별, 연령에따른 온라인·모바일 금융서비스 교육프로그램의 참여의사 67

[표 4-1] 고령소비자가 원하는 정부 및 기업의 개선방안 ····· 69
[표 4-2] 고령소비자가 원하는 소비자교육 및 정보제공 개선방안 ····· 72

[부록 1] 설문지 ····· 75
[부록 2] 조사 복지관 ····· 83

# 그 림 목 차

[그림 3-1] 사용하는 기종 ····· 19
[그림 3-2] 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스 종류 ····· 21
[그림 3-3] 온라인·모바일서비스의 이용난이도 ····· 24
[그림 3-4] 주로 이용하는 금융서비스 ····· 26
[그림 3-5] 온라인 금융서비스 이용경험 ····· 28
[그림 3-6] 이용경험이 있는 금융서비스 종류 ····· 30

# 그 림 목 차

[그림 3-7] 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도 ····· 33
[그림 3-8] 지인, 자녀의 도움을 받은 온라인·모바일 금융서비스 이용경험 ····· 35
[그림 3-9] 금융서비스 이용할 때 선호하는 방법 ····· 37
[그림 3-10] 금융회사 방문할 때 느끼는 불편함 ····· 39
[그림 3-11] 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하는 이유 ····· 41
[그림 3-12] 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유 ····· 44
[그림 3-13] 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향 ····· 47
[그림 3-14] 고령소비자의 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향특성 · 49
[그림 3-15] 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기 위해 필요한 사항 … 50
[그림 3-16] 보이스피싱, 소액결제 피해경험 ····· 52
[그림 3-17] 금전적인 피해경험에 대한 대처방법 ····· 54
[그림 3-18] 자동전산화를 통한 비대면서비스 강화추세에 대한 불편한 경험 …· 56
[그림 3-19] 인터넷전문은행의 도입이 고령소비자가 금융서비스를 이용하는데
도움이 된다고 생각 ····· 58
[그림 3-20] 금감원의 종이통장 단계적 감축정책에 대한 생각 ····· 60
[그림 3-21] 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹의 난이도 ····· 62
[그림 3-22] 온라인·모바일 금융서비스 정책의 강화에 대한 생각 ····· 64
[그림 3-23] 온라인·모바일 금융서비스 교육 프로그램의 참여의사 ····· 66
[그림 3-24] 고령소비자의 온라인·모바일 금융서비스 교육 프로그램의 참여의사 특성 67

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 문제 제기

### □ 연구 배경과 필요성

o 고령사회의 진입과 고령소비자의 증가
- 2000년에 총 인구 대비 65세 이상 노인인구 7%로 고령화 사회에 진입했던 우리나라는 2017년에 노인인구 비중이 14%를 넘는 고령사회로 진입하게 됨

o 온라인·모바일 금융서비스 시장 확대와 고령소비자의 정보격차에서 오는 어려움
- 한국정보화진흥원의 '2016 디지털 정보화 격차 실태조사'에 따르면, 전 국민 평균을 100으로 봤을 때 고령층의 디지털정보화지수는 60대가 55.5%, 70대 이상이 28.7%에 그치는 것으로 나타남
- 한국은행「2016년 지급수단 이용행태 조사」에 의하면 인터넷 뱅킹 및 대금결제 서비스를 이용하는 고령소비자의 비율은 점차 증가하고 있으나 60대 이상에서는 이용비율이 절반 정도에 그침
- 2017년 4월 3일 한국최초의 인터넷 은행 K뱅크가 영업을 개시했음. 금융위원회의 4월 27일 보도 자료에 보면 신 계좌 기준으로 케이뱅크 이용자를 연령대별로 분석하면 시중은행보다 60대 이상의 이용비율이 현저히 낮은 것을 볼 수 있음

o 고령소비자의 온라인·모바일 금융서비스 이용실태 조사와 교육의 필요성 증가
- 비대면 거래시대를 맞아 은행권은 고령층 및 장애인·외국인 등에 대한 맞춤형 서비스를 시행하고 있으나 홍보가 부족해 일반 고령층은 제대로 알지 못하거나 활용하지 못하는 실정임
- 그간 고령소비자교육은 악덕상술문제, 식의약 교육, 보이스피싱 등을 위주로 실시되었고, 통신요금절약캠페인의 경우에도 요금제에 대해서만 제한적으로 교육 및 홍보가 이루어짐
- 위와 같이 모바일 및 디지털 환경은 급변하고 있는 반면, 고령소비자를 위한 교육, 홍보 등 정책적 배려는 부족한 실정임
- 따라서, 고령소비자를 위한 인터넷(모바일)금융서비스 이용실태를 조사한 후 고령

소비자를 위한 디지털금융서비스에 대한 교육이나 편의 제공 등을 통한 정책적 배려, 맞춤형 디지털 서비스 전용 상담 등이 필요함

## 제 2 절 연구목적과 기대효과

o 연구목적

- 고령소비자의 온라인·모바일 금융서비스 이용실태와 교육의 필요성을 조사하고자 함
- 또한 고령소비자를 대상으로 정보제공 및 교육을 확대함으로써 모바일 금융서비스 이용을 활성화하고 디지털 서비스 확산에 따른 상대적 불이익을 해소하는 정책을 제안코자 함

o 기대효과

- 100세 시대를 맞아 고령소비자의 니즈에 맞는 모바일금융서비스 정책을 통한 고령층 소비자의 권익 향상
- 비대면 금융거래 시대의 맞춤형 교육 및 홍보를 통한 고령소비자의 정보 소외감 및 불이익 해소
- 쇼핑, 콘텐츠이용, 독서 및 학습 이용 결제 등 다양한 디지털서비스에 대한 고령 친화정책 실현

o 활용 방안

- 연구결과를 바탕으로 고령소비자의 권익향상을 위한 정책제안
- 연구결과를 고령소비자의 모바일 및 디지털금융서비스 교육 자료로 활용
- 금융거래, 쇼핑, 콘텐츠 이용 결제 등 주요 모바일금융서비스의 홍보자료로 활용

# 제 2 장 연구범위 및 방법

## 제 1 절 조사 설계

o 조사 대상과 표본
- 이 연구의 조사대상은 경기도에 거주하는 60세 이상의 고령소비자임
- 표본은 경기도 시/군과 연령을 고려한 할당표집으로 부실 설문지를 제외하고 총 800부를 최종분석에 활용함
- 표본 오차는 95% 신뢰수준에서 ±3.46이며, 조사방법은 숙련된 면접원이 복지관을 방문하여 고령소비자를 대상으로 면접방식으로 진행하였음

o 조사 도구와 분석방법
- 조사도구는 선행연구와 전문가의 의견을 기초로 연구자가 개발한 설문지이며,
- 분석은 SPSS 통계프로그램 20.0을 이용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등 기초통계분석을 실시함

[표 2-1] 조사 설계

| 구 분 | 내 용 |
|---|---|
| 조사 대상 | 경기도에 거주하는 60세 이상의 고령소비자로<br>복지관에 다니시는 분 |
| 표본 수 | 800명 |
| 표본 추출 | 경기도 시/군과 연령을 고려한 할당표집 |
| 표본 오차 | 95% 신뢰수준에서 ±3.46 |
| 조사 방법 | 방문 면접방식 |
| 조사 도구 | 선행연구와 전문가의 의견을 기초로 연구자가 개발한 설문지 |
| 조사 기간 | 2017년 11월 1일 ~ 2017년 11월 30일 |
| 분석 방법 | SPSS 통계프로그램을 이용하여 기초통계분석, 교차분석, 트리분석 등 을 실시하였고, 복수응답의 경우 다중응답분석을 실시함 |

## 제 2 절 조사 내용

o 조사 내용

- 이 보고서는 선행연구와 전문가 자문을 기초하여 설문지를 구성하였음
- 조사 내용은 온라인·모바일 서비스 이용경험, 온라인·모바일 금융서비스 이용경험, 금융환경 변화, 조사대상자의 사회경제적 특성으로 구성되어 있음

[표 2-2] 조사 내용

| 구분 | 내용 |
|---|---|
| 온라인·모바일 서비스 이용경험 | 1. 컴퓨터나 스마트폰 이용여부 |
| | 2. 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스 종류 |
| | 3. 온라인·모바일서비스의 이용난이도 |
| 온라인·모바일 금융서비스 이용경험 | 1. 주로 이용하는 금융서비스(온/오프라인 포함) |
| | 2. 온라인 금융서비스 이용경험 |
| | 3. 이용경험이 있는 금융서비스 종류 |
| | 4. 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도 |
| | 5. 지인, 자녀의 도움을 받은 온라인·모바일 금융서비스 이용경험 |
| | 6. 금융서비스 이용할 때 선호하는 방법 |
| | 7. 금융회사 방문할 때 느끼는 불편함 |
| | 8. 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하는 이유 |
| | 9. 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유 |
| | 10. 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향 |
| | 11. 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기 위해 필요한 사항 |
| | 12. 보이스피싱, 소액결제 피해경험 |
| | 13. 금전적인 피해경험에 대한 대처방법 |

| 구분 | 내용 |
|---|---|
| 금융환경 변화 | 1. 자동전산화를 통한 비대면 서비스 강화 추세에 대한 불편함 경험 |
| | 2. 인터넷전문은행의 도입이 고령소비자가 금융서비스를 이용하는데 도움이 된다고 생각 |
| | 3. 금감원의 종이통장 단계적 감축 정책에 대한 생각 |
| | 4. 온라인·모바일 뱅킹의 난이도 |
| | 5. 온라인·모바일 금융서비스 정책의 강화에 대한 생각 |
| | 6. 온라인·모바일 금융서비스 교육 프로그램 참여할 의사 |
| | 7. 고령소비자의 모바일 금융서비스 편의성을 위한 효과적인 정책 |
| 사회 경제적 특성 | 1. 성별 |
| | 2. 연령 |
| | 3. 은퇴 전 직업 |
| | 4. 학력 |
| | 5. 혼인 상태 |
| | 6. 동거인 |
| | 7. 월평균 소득 |
| | 8. 거주 지역 |

## 제 3 절 조사 지역

o 조사 지역

- 이 조사는 경기도 전 지역을 대상으로 하였으며, 구체적인 지역과 표본은 다음과 같음

[표 2-3] 조사지역

| | 지역 | 빈도 | 퍼센트 |
|---|---|---|---|
| 1 | 가평군 | 15 | 1.9 |
| 2 | 고양시 | 65 | 8.1 |
| 3 | 과천시 | 35 | 4.4 |
| 4 | 광명시 | 20 | 2.5 |
| 5 | 광주시 | 21 | 2.6 |
| 6 | 김포시 | 24 | 3.0 |
| 7 | 남양주시 | 41 | 5.1 |
| 8 | 부천시 | 40 | 5.0 |
| 9 | 성남시 | 56 | 7.0 |
| 10 | 수원시 | 71 | 8.9 |
| 11 | 시흥시 | 25 | 3.1 |
| 12 | 안산시 | 46 | 5.8 |
| 13 | 양평군 | 15 | 1.9 |
| 14 | 여주시 | 20 | 2.5 |
| 15 | 연천군 | 151 | 1.9 |
| 16 | 오산시 | 21 | 2.6 |
| 17 | 용인시 | 52 | 6.5 |
| 18 | 의왕시 | 26 | 3.3 |
| 19 | 의정부시 | 47 | 5.9 |
| 20 | 이천시 | 21 | 2.6 |
| 21 | 파주시 | 28 | 3.4 |
| 22 | 평택시 | 25 | 3.1 |
| 23 | 포천시 | 21 | 2.6 |
| 24 | 기타 | 33 | 3.3 |
| | 합계 | 800 | 100.0 |

## 제 4 절 조사대상자의 사회경제적 특성

o 조사대상자의 사회경제적 특성 수준

- 경기도 소재의 고령소비자의 사회경제적 특성은 성별, 연령, 은퇴 전 직업, 학력, 혼인상태, 동거자, 월평균 소득으로 구성되어 있으며, 자세한 사항은 다음과 같음
- 성별은 남성과 여성이 비슷하게 구성되었고, 연령은 인구비례를 기초로 할당 표집하였고, 은퇴 전 직업은 주부가 가장 많았고, 전문/관리직, 기타, 사무직, 기능/숙련직, 서비스/판매직 순이었음. 고령소비자의 경우 학력은 초등학교 졸업이하 14.0%, 중학교 졸업 18.4%로 32.4%가 중학교 이하로 나타남. 위와 같은 결과는 고령소비자가 다른 연령대에 비하여 상대적으로 학력이 낮은 것을 시사함
- 혼인상태는 배우자가 있는 경우가 62.8%이었고, 사별 27.9%, 이혼/미혼/기타는 9.4%이었음. 동거자수는 기타(42.6%%)를 제외하면 혼자살고 있는 경우(29.1%)가 가장 많았고 자녀와 동거하는 경우는 28.3%로 나타남. 월평균 소득은 100만원 미만이 39.9%로 나타나 10명 중 4명이 100만원 미만으로 생활하고 있었음

o 조사대상자의 주요 특성

- 조사대상자인 고령소비자는 10명 중 3명 이상이 중졸(32.4%), 1명 이상이 초등학교 졸업 이하(14.0%)로 교육혜택을 많이 받지 못한 경우가 적지 않았고
- 월평균 소득이 100만원 미만인 경우가 10명 중 4명(39.9%)이며
- 혼자살고 있는 경우가 10명 중 거의 3명(29.1%)에 근접하는 등 학력이나 경제적인 부분에서 취약계층이 적지 않았음

[표 2-4] 조사대상자의 사회경제적 특성

N(%)=800

| 구 분 | 내 용 | 빈도 | % |
|---|---|---|---|
| 성별 | 남성 | 390 | 49.2 |
| | 여성 | 403 | 50.8 |
| 연령 | 65세 이하 | 101 | 12.6 |
| | 66-69세 | 263 | 32.9 |
| | 70-74세 | 181 | 22.6 |
| | 75-79세 | 153 | 19.1 |
| | 80세 이상 | 102 | 12.8 |

| 구 분 | 내 용 | 빈도 | % |
|---|---|---|---|
| | | | |
| 은퇴 전 직업 | 전문/관리직 | 168 | 21.0 |
| | 사무직 | 105 | 13.1 |
| | 서비스/판매직 | 66 | 8.3 |
| | 기능/숙련직 | 94 | 11.8 |
| | 주부 | 257 | 32.1 |
| | 기타 | 110 | 13.8 |
| 학력 | 초등학교 졸업이하 | 112 | 14.3 |
| | 중학교 졸업 | 147 | 18.8 |
| | 고등학교 졸업 | 258 | 32.9 |
| | 대학(4년제 미만) | 101 | 12.9 |
| | 대학(4년제 이상) | 137 | 17.5 |
| | 대학원 이상 | 29 | 3.7 |
| 혼인 상태 | 배우자 있음 | 502 | 62.8 |
| | 사별 | 223 | 27.9 |
| | 이혼/미혼/기타 | 75 | 9.4 |
| 동거자 | 혼자 살고 있음 | 233 | 29.1 |
| | 미혼 자녀와 동거 | 99 | 12.4 |
| | 기혼 자녀와 동거 | 127 | 15.9 |
| | 기타 | 341 | 42.6 |
| 월평균 소득 | 100만원 미만 | 319 | 41.1 |
| | 100-149만원 | 142 | 18.3 |
| | 150-199만원 | 93 | 12.0 |
| | 200-299만원 | 94 | 12.1 |
| | 300-399만원 | 76 | 9.8 |
| | 400만원 이상 | 53 | 6.8 |

* 무응답으로 인하여 빈도수에 차이가 있음

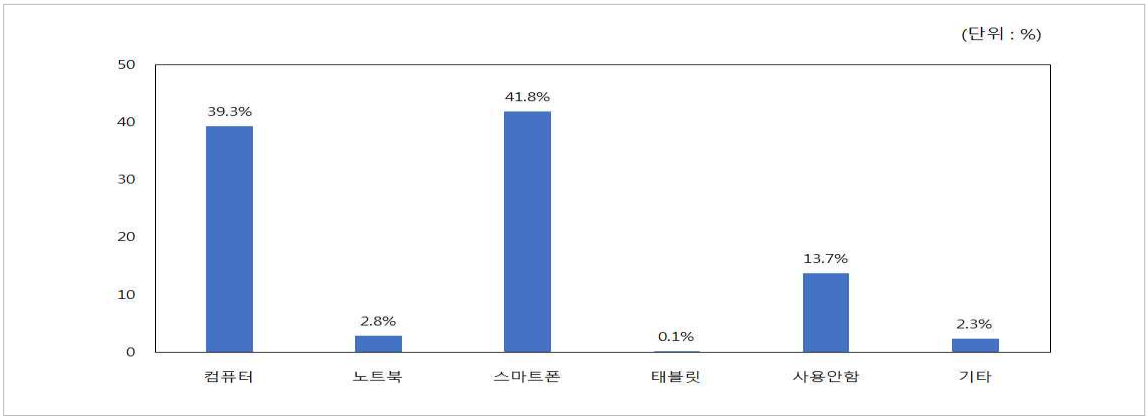
# 제 3 장 온라인·모바일 금융서비스 이용실태

## 제 1 절 온라인·모바일서비스 이용경험

### 1. 사용하는 기종

o 사용하는 기종
- 경기도에 거주하는 60세 이상의 고령소비자가 사용하는 통신 기종을 조사함
- 조사결과 스마트폰(41.8%)과 컴퓨터(39.3%)를 주로 이용하고 있었고, 노트북(2.8%)과 태블릿(0.1%)은 거의 이용하지 않는 것으로 나타남
- 더 나아가 정보통신기기를 전혀 사용하지 않는 고령소비자도 13.7%로, 10명 중 1명 이상으로 나타남. 이에 직접 방문하는(오프라인) 금융서비스가 감소되는 경우 일부 고령자소비자들은 금융서비스 이용이 매우 어려워질 것으로 예측 됨

[그림 3-1] 사용하는 기종(복수응답)




[표 3-1] 사용하는 기종(복수응답)

| 구분 | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 컴퓨터 | 313 | 39.3 |
| 노트북 | 22 | 2.8 |
| 스마트폰 | 334 | 41.8 |
| 태블릿 | 1 | 0.1 |
| 사용안함 | 109 | 13.7 |
| 기타 | 18 | 2.3 |

| 전체 | 797 | 100.0 |
|---|---|---|

o 성별, 연령에 따른 사용하는 기종

- 스마트폰을 이용하는 고령소비자는 성별로는 여성이, 연령별로는 65~69세가 상대적으로 많이 이용하고 있었음. 컴퓨터는 성별로는 남성이, 연령별로는 65~69세의 이용자가 다른 연령대에 비하여 상대적으로 많이 이용하고 있었음
- 통신기기를 이용하지 않는 고령소비자는 성별로는 여성(60.2%)이, 연령별로는 75~79세(29.4%)의 이용자가 상대적으로 많았음
- 정리하면 온라인 금융서비스의 취약계층은 70대 후반 소비자와 60세 이상의 여성소비자인 것으로 나타나 관련 정책마련이나 교육 등의 지원이 필요한 것으로 나타남

[표 3-2] 성별, 연령에 따른 사용하는 기종(복수응답)

| | | | 사용하는 기종 | | | | | | 전체 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 컴퓨터 | 노트북 | 스마트폰 | 태블릿 | 사용안함 | 기타 | |
| 전체 | | 빈도 | 309 | 22 | 332 | 1 | 108 | 18 | 790 |
| 성별 | 남성 | 빈도 | 178 | 14 | 151 | 0 | 43 | 3 | 389 |
| | | % | 57.6% | 63.6% | 45.5% | .0% | 39.8% | 16.7% | 49.2% |
| | 여성 | 빈도 | 131 | 8 | 181 | 1 | 65 | 15 | 401 |
| | | % | 42.4% | 36.4% | 54.5% | 100.0% | 60.2% | 83.3% | 50.8% |
| 연령 | 64세 이하 | 빈도 | 44 | 3 | 45 | 0 | 5 | 2 | 99 |
| | | % | 14.1% | 13.6% | 13.5% | .0% | 4.6% | 11.1% | 12.4% |
| | 65-69세 | 빈도 | 99 | 7 | 124 | 0 | 27 | 5 | 262 |
| | | % | 31.6% | 31.8% | 37.1% | .0% | 24.8% | 27.8% | 32.9% |
| | 70-74세 | 빈도 | 90 | 7 | 70 | 0 | 14 | 0 | 181 |
| | | % | 28.8% | 31.8% | 21.0% | .0% | 12.8% | .0% | 22.7% |
| | 75-79세 | 빈도 | 50 | 3 | 60 | 1 | 32 | 7 | 153 |
| | | % | 16.0% | 13.6% | 18.0% | 100.0% | 29.4% | 38.9% | 19.2% |
| | 80세 이상 | 빈도 | 30 | 2 | 35 | 0 | 31 | 4 | 102 |
| | | % | 9.6% | 9.1% | 10.5% | .0% | 28.4% | 22.2% | 12.8% |

## 2. 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스 종류

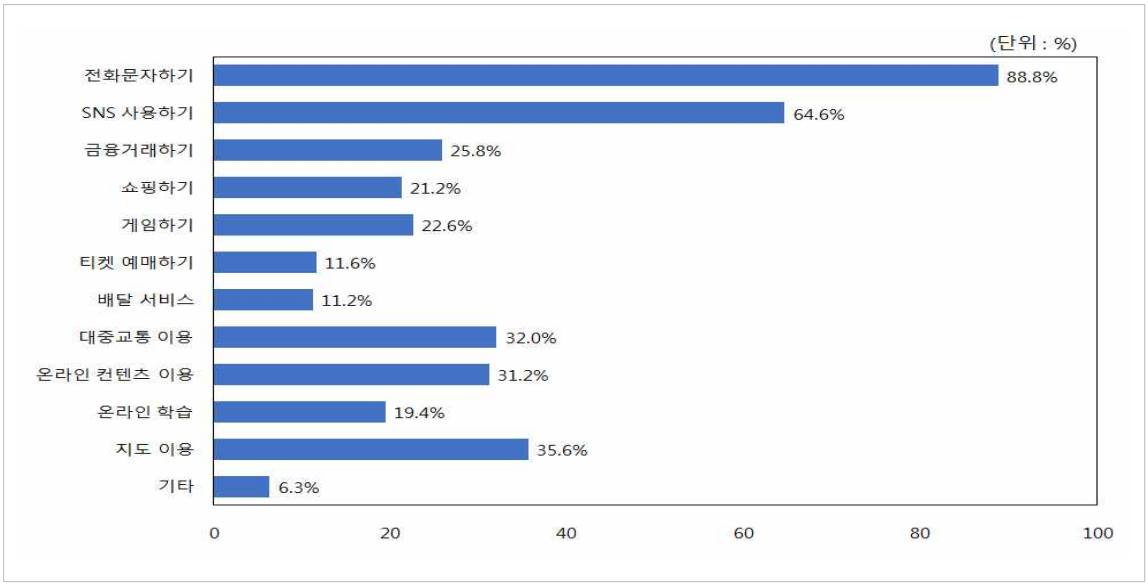
o 고령소비자들이 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스 종류

- 고령소비자들이 주로 이용하는 서비스를 조사한 결과는 다음과 가음
- 조사대상자인 고령소비자가 이용경험이 많은 온라인·모바일서비스는 전화문자하기, SNS 사용하기, 지도 이용 등을 상대적으로 많이 이용하고 있었음. 88.8%가 문자를 이용하였고, 64.6%가 SNS 서비스를 이용하고 있었음. 내비게이션 등 지도를 이용하는 고령소비자들은 35.6%로 나타남
- 입출금, 예적금 등 온라인·모바일 금융서비스를 거래한 고령소비자는 25.8%로 나타남. 즉 10명 중 3명 미만이 온라인·모바일금융서비스를 이용한 경험이 있고, 74.2%의 고령소비자는 이용경험이 없는 것으로 나타남
- 그 외 배달 서비스, 티켓 예매하기 등 다수의 온라인·모바일서비스는 거의 이용하지 않는 것으로 나타남

o 고령소비자의 온라인·모바일서비스 이용경험 특징

- 고령소비자는 전화문자나 SNS서비스를 과반수가 이용하고, 그 이외의 서비스는 이용경험은 많지 않았음. 특히 온라인·모바일 금융서비스의 경우 조사대상자 중 25.8%만 이용경험이 있다고 응답하여, 70%가 넘는 고령소비자는 관련 경험이 없는 것으로 나타남

[그림 3-2] 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스 종류(복수응답)



[표 3-3] 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스 종류(복수응답)

| | 빈도 | % | 케이스% |
|---|---|---|---|
| 전화문자하기 | 665 | 24.0 | 88.8 |
| SNS 사용하기 (카카오톡, 밴드, 페이스북 등) | 484 | 17.4 | 64.6 |
| 금융거래하기<br>(입출금, 예적금, 주식, 펀드, 보험, 대출 등) | 193 | 7.0 | 25.8 |
| 쇼핑하기 (G마켓, 옥션 등 인터넷 쇼핑) | 159 | 5.7 | 21.2 |
| 게임하기 (고스톱, 바둑, 장기, RPG 등) | 169 | 6.1 | 22.6 |
| 티켓 예매하기 (영화, 공연, 전시회 등) | 87 | 3.1 | 11.6 |
| 배달 서비스 (배달의 민족, 꽃 배달 등) | 84 | 3.0 | 11.2 |
| 대중교통 이용하기 (카카오택시, 버스, 지하철 등) | 240 | 8.7 | 32.0 |
| 온라인 콘텐츠 이용 (뉴스, 동영상, 영화, 음악 등) | 234 | 8.4 | 31.2 |
| 온라인 학습 (영어, 한자공부 등) | 145 | 5.2 | 19.4 |
| 지도 이용 (내비게이션, 지도앱 이용) | 267 | 9.6 | 35.6 |
| 기타 | 47 | 1.7 | 6.3 |
| 전체 | 2,774 | 100.0 | 370.3 |

* 응답 %는 각 서비스를 합하여 100.0%가 되는 %
* 케이스 %는 조사대상자 중 해당 서비스를 이용하는 %

o 성별, 연령에 따른 고령소비자들이 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스 종류
- 고령소비자들이 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스의 종류는 다음과 같음
- 금융거래는 남성(51.3%)과 연령은 60대 후반의 이용경험이 많았음
- 성별로 살펴보면 남성은 문자, 금융거래, 게임, 온라인콘텐츠, 온라인 학습, 지도, 기타 등의 이용경험이 더 많았고, 여성은 SNS, 쇼핑, 티켓, 배달, 대중교통 등의 서비스 이용경험이 상대적으로 높게 나타남
- 64세 이하의 소비자는 티켓, 배달을, 60대 후반은 금융거래와 내비게이션 등 지도 이용경험이 상대적으로 많았음. 70대 전반은 게임과 쇼핑, 70대 후반은 기타와 게임, 80대 이상은 기타와 문자 이용경험이 상대적으로 많았음
- 즉 성별, 연령에 따라 온라인·모바일서비스 이용경험이 차이가 있는 것으로 나타남

[표 3-4] 성별, 연령에 따른 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스 종류(복수응답)

| | | | 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스 종류 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 문자 | SNS | 금융거래 | 쇼핑 | 게임 | 티켓 |
| 전체 | | 빈도 | 665 | 484 | 193 | 159 | 169 | 87 |
| 성별 | 남성 | 빈도 | 332 | 238 | 97 | 69 | 90 | 41 |
| | | % | 50.2% | 49.6% | 51.3% | 44.2% | 53.9% | 48.2% |
| | 여성 | 빈도 | 329 | 242 | 92 | 87 | 77 | 44 |
| | | % | 49.8% | 50.4% | 48.7% | 55.8% | 46.1% | 51.8% |
| 합계 | | 빈도 | 661 | 480 | 189 | 156 | 167 | 85 |
| 연령 | 64세 이하 | 빈도 | 91 | 73 | 35 | 30 | 23 | 19 |
| | | % | 13.7% | 15.1% | 18.1% | 18.9% | 13.6% | 21.8% |
| | 65-69세 | 빈도 | 227 | 169 | 69 | 52 | 57 | 29 |
| | | % | 34.1% | 34.9% | 35.8% | 32.7% | 33.7% | 33.3% |
| | 70-74세 | 빈도 | 157 | 127 | 53 | 46 | 49 | 25 |
| | | % | 23.6% | 26.2% | 27.5% | 28.9% | 29.0% | 28.7% |
| | 75-79세 | 빈도 | 113 | 74 | 29 | 26 | 33 | 10 |
| | | % | 17.0% | 15.3% | 15.0% | 16.4% | 19.5% | 11.5% |
| | 80세 이상 | 빈도 | 77 | 41 | 7 | 5 | 7 | 4 |
| | | % | 11.6% | 8.5% | 3.6% | 3.1% | 4.1% | 4.6% |

| | | | 이용경험이 있는 온라인·모바일서비스 종류 | | | | | | 합계 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 배달 | 대중교통 | 온라인 콘텐츠 | 온라인 학습 | 지도 | 기타 | |
| 전체 | | 빈도 | 84 | 240 | 234 | 145 | 267 | 47 | 2774 |
| 성별 | 남성 | 빈도 | 38 | 116 | 117 | 79 | 151 | 28 | 369 |
| | | % | 45.8% | 48.7% | 50.2% | 54.9% | 57.2% | 62.2% | |
| | 여성 | 빈도 | 45 | 122 | 116 | 65 | 113 | 17 | 373 |
| | | % | 54.2% | 51.3% | 49.8% | 45.1% | 42.8% | 37.8% | |
| 합계 | | 빈도 | 83 | 238 | 233 | 144 | 264 | 45 | 742 |
| 연령 | 64세 이하 | 빈도 | 16 | 31 | 34 | 21 | 45 | 2 | 96 |
| | | % | 19.0% | 12.9% | 14.5% | 14.5% | 16.9% | 4.3% | |
| | 65-69세 | 빈도 | 32 | 81 | 78 | 48 | 94 | 12 | 248 |
| | | % | 38.1% | 33.8% | 33.3% | 33.1% | 35.2% | 25.5% | |
| | 70-74세 | 빈도 | 18 | 66 | 60 | 36 | 70 | 10 | 178 |
| | | % | 21.4% | 27.5% | 25.6% | 24.8% | 26.2% | 21.3% | |
| | 75-79세 | 빈도 | 11 | 43 | 39 | 25 | 39 | 15 | 138 |
| | | % | 13.1% | 17.9% | 16.7% | 17.2% | 14.6% | 31.9% | |
| | 80세 이상 | 빈도 | 7 | 19 | 23 | 15 | 19 | 8 | 89 |
| | | % | 8.3% | 7.9% | 9.8% | 10.3% | 7.1% | 17.0% | |

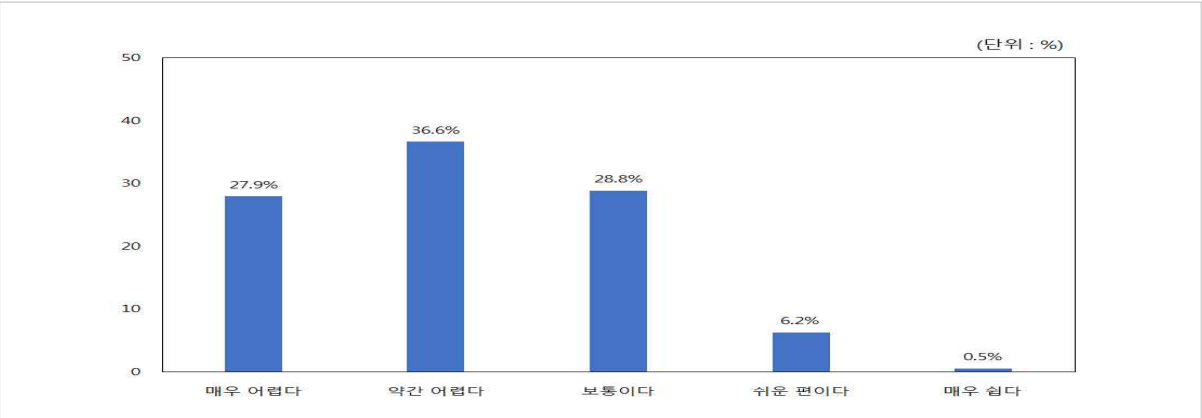
## 3. 온라인·모바일서비스의 이용난이도

o 고령소비자의 온라인· 모바일서비스의 이용난이도

-고령소비자의 온라인· 모바일서비스의 이용난이도를 살펴본 결과 '매우 어렵다', 27.9%, '약간 어렵다', 36.6%로 조사대상자 중 64.5%가 어렵다고 응답하였음

- 온라인· 모바일서비스가 쉬운 편이거나 매우 쉽다고 응답한 고령자소비자는 전체 조사대상자 중 6.7%로 매우 높게 나타나 과반수의 고령소비자가온라인· 모바일서비스 이용이 어렵다고 느끼는 것으로 나타남

[그림 3-3] 온라인·모바일서비스의 이용난이도




[표 3-5] 온라인·모바일서비스의 이용난이도

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 매우 어렵다 | 211 | 27.9 |
| 약간 어렵다 | 277 | 36.6 |
| 보통이다 | 218 | 28.8 |
| 쉬운 편이다 | 47 | 6.2 |
| 매우 쉽다 | 4 | 0.5 |
| 전체 | 757 | 100.0 |
| 평균 | 2.15 | |

o 고령소비자의 온라인· 모바일서비스의 이용난이도 수준

- 고령소비자의 온라인· 모바일서비스의 이용난이도를 살펴보면 5점 만점에 평점 2.15점으로 2점 '약간 어렵다'와 3점 '보통이다' 사이에 위치해 있는데, '약간 어렵다'에 더 가까운 것으로 나타남

o 성별, 연령에 따른 온라인· 모바일서비스

- 성별로 살펴보면 남성은 2.22점, 여성은 2.08점으로 여성이 더 어려워하고 있었고
- 연령별로는 70대 후반의 경우 1점과 2점 사이에 위치해 '약간 어렵다'와 '매우 어렵다' 사이에 있는 것으로 나타남
- 반면에 74세 이하의 고령자의 경우 2점과 3점 사이에 위치해 '약간 어렵다'와 '보통이다' 사이에 위치해 이용나이도가 상대적으로 낮은 것으로 나타남
- 정리하면 온라인· 모바일서비스의 경우 여성소비자와 74세 이상이 다른 고령소비자보다 이용에 어려움을 느끼는 것으로 나타남

[표 3-6] 성별, 연령에 따른 온라인·모바일서비스의 이용난이도

| 구 분 | 내 용 | 온라인·모바일서비스의 이용난이도 | |
|---|---|---|---|
| | | 평균 | 표준편차 |
| 전체 | | 2.15 | .92 |
| 성별 | 남성 | 2.22 | .91 |
| | 여성 | 2.08 | .92 |
| 연령 | 65세 이하 | 2.34 | .99 |
| | 66-69세 | 2.30 | .88 |
| | 70-74세 | 2.30 | .85 |
| | 75-79세 | 1.85 | .86 |
| | 80세 이상 | 1.75 | .93 |

* 1점, 매우 어렵다, 2점 약간 어렵다, 3점 보통이다. 4점 쉬운 편이다, 5점 매우 쉽다로 점수가 적으면 적을수록 이용난이도가 높은 것을 의미함

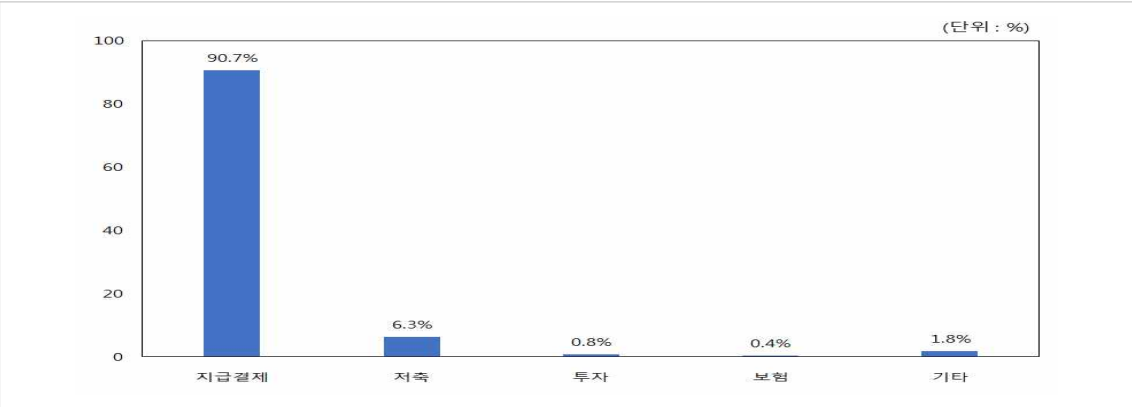
## 제 2 절 온라인·모바일 금융서비스 이용경험

### 1. 주로 이용하는 금융서비스(온/오프라인)

o 주로 이용하는 금융서비스

- 고령소비자가 주로 이용하는 금융서비스는 입출금, 송금, 이체 등 지급결제가 90.7%로 가장 많았고, 예금, 적금 등의 저축이 6.3%, 주식, 펀드, P2P, 크라우드 펀딩 등 투자 0.8%, 생명, 손해, 연금보험 등 보험이 0.4%, 은퇴설계 등 자산관리 0%, 기타 1.8%로 나타났음
- 고령소비자는 주로 지급결제와 관련된 금융서비스를 이용하고 있었고, 그 이외의 금융서비스는 거의 이용하지 않고 있었음

[그림 3-4] 주로 이용하는 금융서비스(온/오프라인)




[표 3-7] 주로 이용하는 금융서비스(온/오프라인)

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 지급결제(입출금, 송금, 이체 등) | 666 | 90.7 |
| 저축(예금, 적금 등 ) | 46 | 6.3 |
| 투자(주식, 펀드, P2P, 크라우드펀딩 등) | 6 | 0.8 |
| 보험(생명, 손해, 연금 보험 등) | 3 | 0.4 |
| 대출(신용, 담보대출 등) | 13 | 1.8 |
| 자산관리(은퇴설계 등) | 734 | 100.0 |

o 성별, 연령에 따른 경기도 소재의 고령소비자가 주로 이용하는 금융서비스

- 남성의 경우 주로 이용하는 금융서비스는 절대적인 비율로는 지급결제가 많았고, 상대적으로는 투자, 보험, 기타 등이 많았으나 총 빈도수가 많지 않았음. 여성의 경우도 지급결제가 가장 많았고, 저축을 상대적으로 많이 이용하고 있었음
- 연령대별로 주로 이용하는 금융서비스를 살펴보면 64세 이하는 지급결제를 60대 후반은 투자나 저축을, 70대 전반은 기타를 제외하면 저축과 지급결제를, 70대 후반은 보험이나 투자를 상대적으로 많이 이용하였으나 총 빈도수가 많지 않았음. 마지막으로 80세 이상은 지급결제와 저축을 약간 이용하고 다른 금융서비스는 거의 이용하지 않았음
- 정리하면 고령소비자가 주로 이용하는 금융서비스는 대다수가 지급결제로 이용하고 있었고, 그 이외의 서비스는 거의 이용하지 않았고 성별이나 연령에 따라 다소간의 차이를 보였음

[표 3-8] 성별, 연령에 따른 주로 이용하는 금융서비스(온/오프라인)

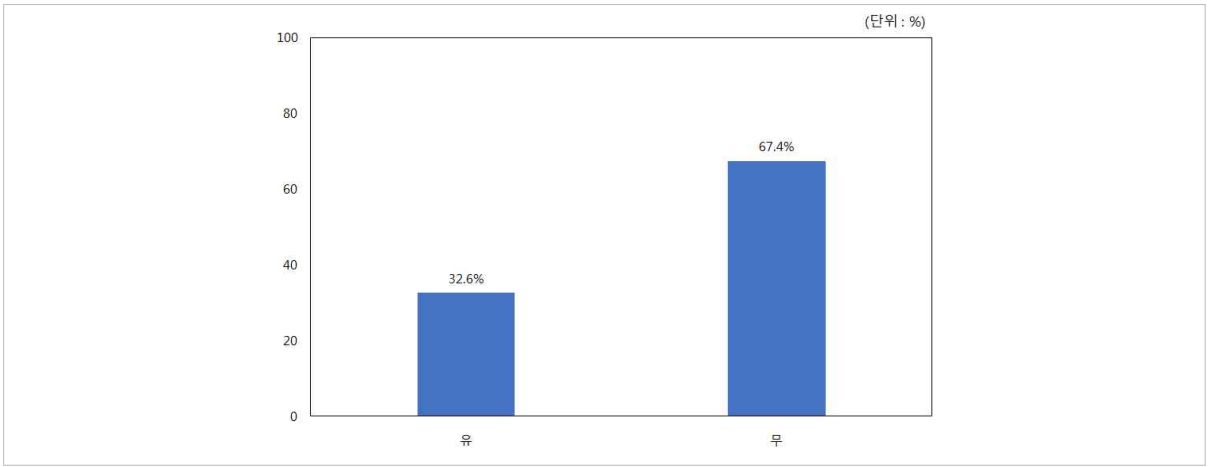
| | | | 주로 이용하는 금융서비스 | | | | | 전체 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 지급결제 | 저축 | 투자 | 보험 | 기타 | |
| 전체 | | 빈도 | 661 | 46 | 6 | 3 | 13 | 729 |
| 성별 | 남성 | 빈도 | 324 | 19 | 4 | 2 | 7 | 356 |
| | | % | 49.0% | 41.3% | 66.7% | 66.7% | 53.8% | 48.8% |
| | 여성 | 빈도 | 337 | 27 | 2 | 1 | 6 | 373 |
| | | % | 51.0% | 58.7% | 33.3% | 33.3% | 46.2% | 51.2% |
| 연령 | 64세 이하 | 빈도 | 92 | 2 | 0 | 0 | 0 | 94 |
| | | % | 13.8% | 4.3% | .0% | .0% | .0% | 12.8% |
| | 65-69세 | 빈도 | 217 | 19 | 3 | 1 | 5 | 245 |
| | | % | 32.6% | 41.3% | 50.0% | 33.3% | 38.5% | 33.4% |
| | 70-74세 | 빈도 | 148 | 13 | 1 | 0 | 4 | 166 |
| | | % | 22.2% | 28.3% | 16.7% | .0% | 30.8% | 22.6% |
| | 75-79세 | 빈도 | 130 | 7 | 2 | 2 | 1 | 142 |
| | | % | 19.5% | 15.2% | 33.3% | 66.7% | 7.7% | 19.3% |
| | 80세 이상 | 빈도 | 79 | 5 | 0 | 0 | 3 | 87 |
| | | % | 11.9% | 10.9% | .0% | .0% | 23.1% | 11.9% |

## 2. 온라인 금융서비스 이용경험

o 컴퓨터나 스마트폰을 이용해 금융서비스를 이용해 본 경험

- 조사대상자 중 컴퓨터나 스마트폰을 이용한 온라인 금융서비스 이용경험이 있다고 응답한 경우는 32.6%, 없다고 응답한 경우는 67.4%로 나타남
- 정리하면 조사대상자 중 과반수가 온라인 금융서비스를 이용해본 경험이 없는 것으로 나타남

[그림 3-5] 온라인 금융서비스 이용경험




[표 3-9] 온라인금융서비스 이용경험

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 유 | 258 | 32.6 |
| 무 | 533 | 67.4 |
| 전체 | 791 | 100.0 |

o 성별, 연령에 따른 온라인금융서비스 이용경험

- 온라인금융서비스 이용경험이 있는 고령소비자는 성별로는 남성이 여성보다 상대적으로 많았으나 그 차이는 거의 크지 않았음
- 연령별로 살펴보면 74세 이하는 온라인 금융서비스 이용경험이 상대적으로 많았고, 75세 이상의 고령소비자는 이용경험이 없는 이용자가 상대적으로 많았음. 특히

80세 이상의 경우 거의 경험이 없는 것(2.3%)으로 나타남

- 위와 같은 결과는 오프라인에서 직접 대면하는 서비스를 감소하거나 시행하지 않는 경우 고령소비자는 주위의 도움이 없으면 온라인 금융서비스를 거의 이용하는 것이 어렵다는 것을 함의 함.

[표 3-10] 성별, 연령에 따른 온라인금융서비스 이용경험

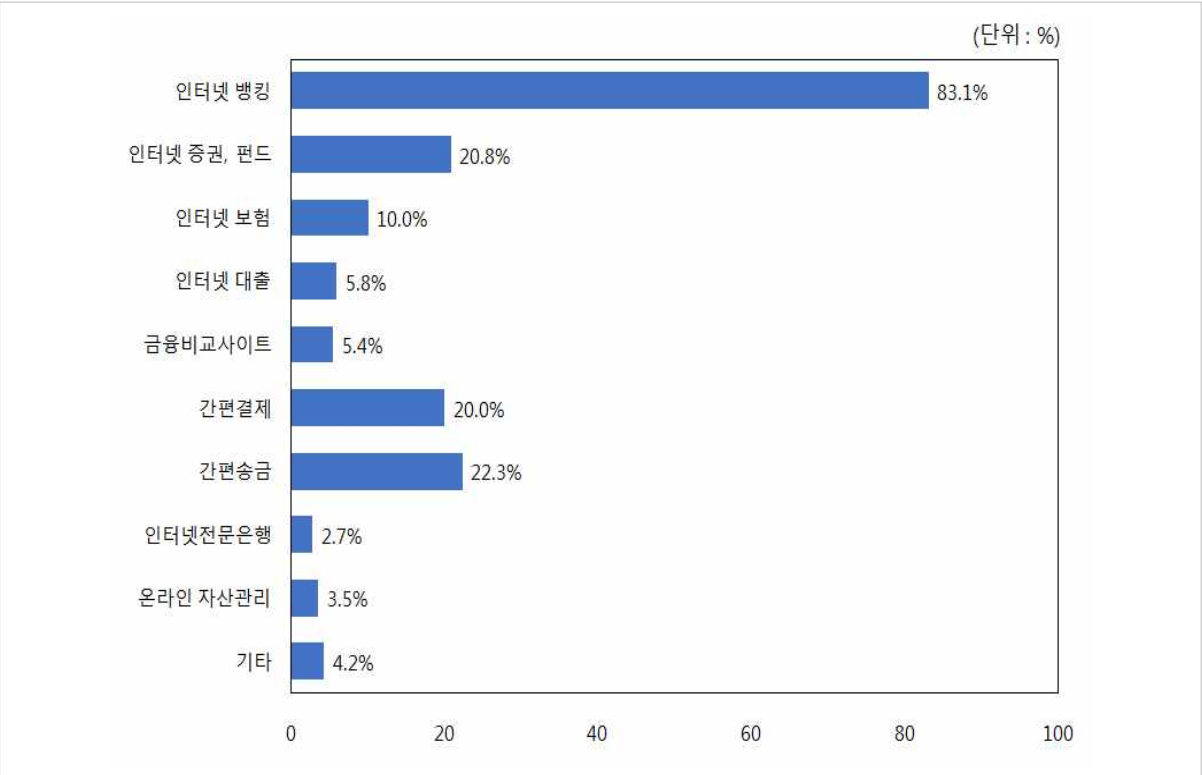
| | | | 온라인금융서비스 이용경험 | | 전체 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 유 | 무 | |
| 전체 | | 빈도 | 255 | 529 | 784 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| 성별 | 남성 | 빈도 | 135 | 250 | 385 |
| | | % | 52.9% | 47.3% | 49.1% |
| | 여성 | 빈도 | 120 | 279 | 399 |
| | | % | 47.1% | 52.7% | 50.9% |
| 연령 | 64세 이하 | 빈도 | 47 | 53 | 100 |
| | | % | 18.2% | 9.9% | 12.6% |
| | 65-69세 | 빈도 | 95 | 167 | 262 |
| | | % | 36.8% | 31.3% | 33.1% |
| | 70-74세 | 빈도 | 73 | 108 | 181 |
| | | % | 28.3% | 20.3% | 22.9% |
| | 75-79세 | 빈도 | 37 | 113 | 150 |
| | | % | 14.3% | 21.2% | 19.0% |
| | 80세 이상 | 빈도 | 6 | 92 | 98 |
| | | % | 2.3% | 17.3% | 12.4% |

## 3. 이용경험이 있는 온라인·모바일 금융서비스 종류(복수 응답)

o 이용경험이 있는 온라인·모바일 금융서비스 종류

- 고령소비자에게 이용경험이 있는 온라인·모바일 금융서비스를 조사한 결과 인터넷 뱅킹(83.1%)이 가장 많았고, 토스, 카카오 페이 등 간편송금(22.3%), 인터넷 증권, 펀드(20.8%), 간편결제(20.0%) 이용경험이 많은 것으로 나타남
- 반면에 인터넷 보험, 대출, 금융비교 사이트, 온라인 자산관리, 인터넷 전문은행 등의 이용은 10% 이하로 낮게 나타남
- 정리하면 경기도 소재의 고령소비자의 32.6%가 온라인·모바일 금융서비스를 이용경험이 있었는데, 주로 인터넷 뱅킹을 이용하였고(83.1%), 간편송금, 인터넷증권, 펀드, 간편결제 등을 일부 이용하였고, 이외의 서비스는 거의 이용하지 않는 것으로 나타남

[그림 3-6] 이용경험이 있는 금융서비스 종류(복수 응답)



[표 3-11] 이용경험이 있는 금융서비스 종류(복수 응답)

| | 응답 | | 케이스 % |
|---|---|---|---|
| | N | % | |
| 인터넷 뱅킹 (입출금, 예금 등) | 216 | 46.8% | 83.1% |
| 인터넷 증권, 펀드 | 54 | 11.7% | 20.8% |
| 인터넷 보험 | 26 | 5.6% | 10.0% |
| 인터넷 대출 | 15 | 3.2% | 5.8% |
| 금융 비교사이트 (보험 다모아 등) | 14 | 3.0% | 5.4% |
| 간편 결제 (삼성페이, 카카오페이 등) | 52 | 11.3% | 20.0% |
| 간편 송금 (토스, 카카오페이 등) | 58 | 12.6% | 22.3% |
| 인터넷전문은행 | 7 | 1.5% | 2.7% |
| 온라인 자산관리 (민트, 알버트, 브로컬리 등) | 9 | 1.9% | 3.5% |
| 기타 | 11 | 2.4% | 4.2% |
| | 462 | 100.0% | 177.8% |

* 응답 %는 각 서비스를 합하여 100.0%가 되는 %
* 케이스 %는 조사대상자 중 해당 서비스를 이용하는 %

o 성별, 연령에 따른 이용경험이 있는 온라인·모바일 금융서비스의 종류

- 성별에 따른 온라인·모바일 금융서비스의 종류를 조사한 결과 남성은 인터넷 뱅킹, 인터넷 증권, 인터넷 대출, 간편결제, 간편 송금, 자산관리 등의 이용경험이 상대적으로 많았음. 여성은 인터넷 보험, 은행, 기타 서비스 이용경험이 많았고, 금융비교는 비슷하게 나타남
- 상대적으로 이용경험이 많은 인터넷뱅킹과 증권을 이용하는 고령소비자는 남성과 60대 후반과 70대 전반 소비자가 많았고, 간편결제와 송금이용 소비자도 남성과 74세 이하 소비자들이 경험이 많은 것으로 나타남
- 정리하면 고령소비자의 온라인 금융서비스는 주로 인터넷뱅킹 이용경험이 많았음. 이외에 간평송금(22.3%)을 일부 이용하였고, 그 이외의 금융서비스는 20% 이하로 나타남. 경험이 있는 이용자는 남성과 74세 이용자가 상대적으로 많은 것으로 나타남

[표 3-12] 성별, 연령에 따른 이용경험이 있는 금융서비스 종류(복수 응답)

| | | | 인터넷 뱅킹 | 인터넷 증권 | 인터넷 보험 | 인터넷 대출 | 금융 비교 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 전체 | | 전체 | 213 | 52 | 24 | 14 | 14 |
| 성별 | 남성 | 전체 | 118 | 31 | 11 | 10 | 7 |
| | | % | 55.4% | 59.6% | 45.8% | 71.4% | 50.0% |
| | 여성 | 전체 | 95 | 21 | 13 | 4 | 7 |
| | | % | 44.6% | 40.4% | 54.2% | 28.6% | 50.0% |
| 합계 | | 전체 | 213 | 52 | 24 | 14 | 14 |
| 연령 | 64세 이하 | 전체 | 43 | 9 | 6 | 2 | 2 |
| | | % | 19.9% | 16.7% | 23.1% | 13.3% | 14.3% |
| | 65-69세 | 전체 | 80 | 18 | 12 | 6 | 7 |
| | | % | 37.0% | 33.3% | 46.2% | 40.0% | 50.0% |
| | 70-74세 | 전체 | 61 | 19 | 4 | 4 | 2 |
| | | % | 28.2% | 35.2% | 15.4% | 26.7% | 14.3% |
| | 75-79세 | 전체 | 26 | 6 | 4 | 3 | 3 |
| | | % | 12.0% | 11.1% | 15.4% | 20.0% | 21.4% |
| | 80세 이상 | 전체 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | | % | 2.8% | 3.7% | .0% | .0% | .0% |
| 합계 | | 전체 | 216 | 54 | 26 | 15 | 14 |

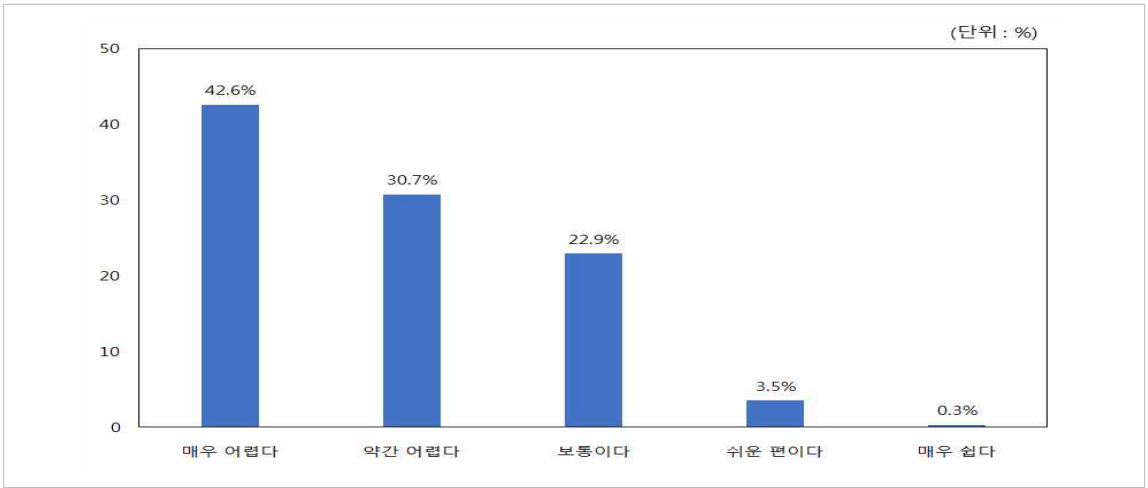
| | | | 간편 결제 | 간편 송금 | 은행 | 자산 관리 | 기타 | 합계 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 전체 | | 전체 | 51 | 56 | 7 | 9 | 11 | 256 |
| 성별 | 남성 | 전체 | 27 | 32 | 3 | 7 | 2 | 138 |
| | | % | 52.9% | 57.1% | 42.9% | 77.8% | 18.2% | |
| | 여성 | 전체 | 24 | 24 | 4 | 2 | 9 | 118 |
| | | % | 47.1% | 42.9% | 57.1% | 22.2% | 81.8% | |
| 합계 | | 전체 | 51 | 56 | 7 | 9 | 11 | 256 |
| 연령 | 64세 이하 | 전체 | 13 | 9 | 0 | 1 | 1 | 48 |
| | | % | 25.0% | 15.5% | .0% | 11.1% | 9.1% | |
| | 65-69세 | 전체 | 19 | 22 | 3 | 2 | 3 | 95 |
| | | % | 36.5% | 37.9% | 42.9% | 22.2% | 27.3% | |
| | 70-74세 | 전체 | 15 | 17 | 3 | 2 | 4 | 71 |
| | | % | 28.8% | 29.3% | 42.9% | 22.2% | 36.4% | |
| | 75-79세 | 전체 | 5 | 8 | 1 | 4 | 2 | 37 |
| | | % | 9.6% | 13.8% | 14.3% | 44.4% | 18.2% | |
| | 80세 이상 | 전체 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| | | % | .0% | 3.4% | .0% | .0% | 9.1% | |
| 합계 | | 전체 | 52 | 58 | 7 | 9 | 11 | 260 |

## 4. 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도

o 고령소비자가 느끼는 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도

- 고령소비자가 느끼는 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도는 '매우 어렵다', 42.6%, '약간 어렵다', 30.7%, '보통이다', 22.9%, '쉬운 편이다', 3.5%, '매우 쉽다', 0.3%로 나타남
- '매우 어렵다', '약간 어렵다'로 어렵다고 응답한 비중이 73.3%로 과반수가 어렵다고 응답하였음

[그림 3-7] 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도




[표 3-13] 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 매우 어렵다 | 327 | 42.6 |
| 약간 어렵다 | 236 | 30.7 |
| 보통이다 | 176 | 22.9 |
| 쉬운 편이다 | 27 | 3.5 |
| 매우 쉽다 | 2 | 0.3 |
| 평균 | 1.88 | |

o 성별, 연령에 따른 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도

- 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도를 살펴본 결과 남성과 여성 모두 '매우 어렵다', '약간 어렵다' 사이에 위치하고 있어 이용에 어려움을 느끼고 있는 것으로 나타남. 성별로는 큰 차이는 나지 않지만 남성보다 여성이 더욱 어려움을 느끼고 있었음
- 연령 별로 살펴보면 69세 이하는 '약간 어렵다'와 '보통이다' 사이에 있으나 '약간 어렵다'에 가까웠고, 70세 이상은 '매우 어렵다'와 '약간 어렵다'다 사이에 위치해 어려움을 느끼고 있는 것으로 나타남
- 정리하면 60세 이상 고령소비자는 온라인·모바일 금융서비스 이용에 다소간의 차이는 있으나 어려움을 느끼고 있었고, 여성과 고령소비자가 상대적으로 어려움을 더 느끼는 것으로 나타남

[표 3-14] 성별, 연령에 따른 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도

| | | 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도 | |
|---|---|---|---|
| | | 평균 | 표준편차 |
| 전체 | | 1.88 | .90 |
| 성별 | 남성 | 1.96 | .90 |
| | 여성 | 1.81 | .90 |
| 연령 | 65세 이하 | 2.12 | 1.02 |
| | 66-69세 | 2.05 | .90 |
| | 70-74세 | 1.96 | .90 |
| | 75-79세 | 1.63 | .84 |
| | 80세 이상 | 1.43 | .64 |

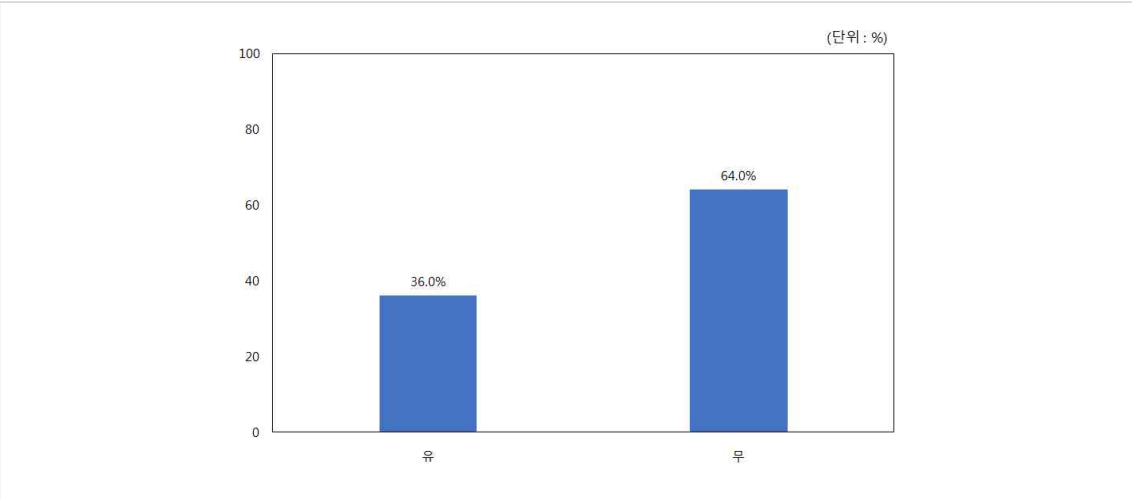
* 매우 어렵다, 1점, 약간 어렵다 2점, 보통이다 3점, 쉬운 편이다 4점, 매우 쉽다 5점으로 점수가 낮으면 낮을수록 온라인·모바일 **금융서비스**의 이용난이도가 높은 것으로 나타남

## 5. 지인, 자녀의 도움을 받은 온라인·모바일 금융서비스 이용경험

o 지인이나 자녀의 도움을 받아 온라인·모바일 금융서비스 이용경험

- 지인이나 자녀의 도움을 받아 온라인·모바일 금융서비스를 이용한 경험은 전체 조사자 중 36.0%로 나타남

[그림 3-8] 지인, 자녀의 도움을 받은 온라인·모바일 금융서비스 이용경험




[표 3-15] 지인, 자녀의 도움을 받은 온라인·모바일 금융서비스 이용경험

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 유 | 285 | 36.0 |
| 무 | 506 | 64.0 |
| 전체 | 791 | 100.0 |

o 지인이나 자녀의 도움을 받아 온라인·모바일 금융서비스 이용경험

- 성별로는 남성은 47.3%, 여성은 52.7%로 남성보다 여성이 도움을 받은 경험이 많았음
- 연령별로는 74세 이하는 지인이나 자녀의 도움을 받아 온라인·모바일 금융서비스 이용한 경험이 더 많았고, 75세 이상은 도움을 받지 않은 경우가 더 많은 것으로 나타남

- 위와 같은 결과는 75세 이상의 고령소비자가 이용능력이 뛰어나 도움을 받지 않은 경우가 아니라 지원을 받을 환경이 되지 않거나 시도도 하지 않아서 위와 같은 결과가 나온 것으로 생각 됨

[표 3-16] 성별, 연령에 따른 지인, 자녀의 도움을 받은 온라인·모바일 금융서비스 이용경험

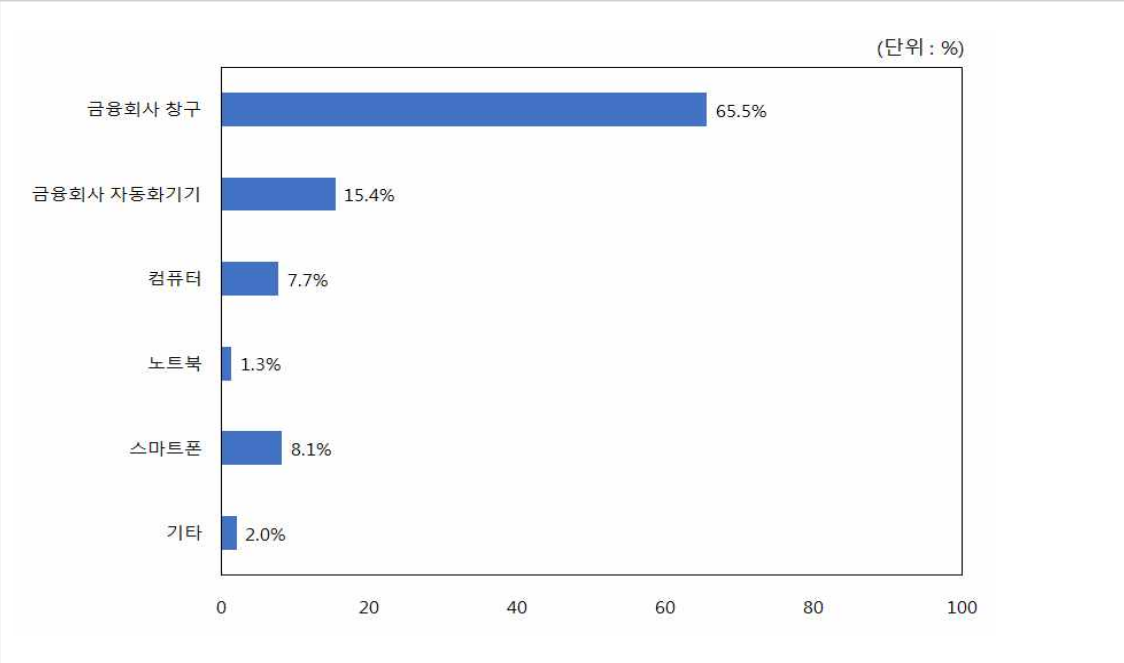
| | | | 온라인·모바일금융서비스이용경험 | | 전체 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 유 | 무 | |
| 전체 | | 빈도 | 283 | 503 | 786 |
| 성별 | 남성 | 빈도 | 134 | 253 | 387 |
| | | % | 47.3% | 50.3% | 49.2% |
| | 여성 | 빈도 | 149 | 250 | 399 |
| | | % | 52.7% | 49.7% | 50.8% |
| 연령 | 64세 이하 | 빈도 | 45 | 54 | 99 |
| | | % | 15.8% | 10.7% | 12.5% |
| | 65-69세 | 빈도 | 106 | 154 | 260 |
| | | % | 37.2% | 30.4% | 32.9% |
| | 70-74세 | 빈도 | 76 | 103 | 179 |
| | | % | 26.7% | 20.4% | 22.6% |
| | 75-79세 | 빈도 | 46 | 106 | 152 |
| | | % | 16.1% | 20.9% | 19.2% |
| | 80세 이상 | 빈도 | 12 | 89 | 101 |
| | | % | 4.2% | 17.6% | 12.8% |

## 6. 금융서비스 이용할 때 선호하는 방법

o 금융서비스를 이용할 때 선호하는 방법

- 고령소비자들이 금융서비스를 이용할 때 선호하는 방법은 금융회사 창구가 65.5%로 가장 많았고, 금융회사 자동화기기(CD, ATM)(15.4%), 스마트폰(8.1%), 컴퓨터(7.7%), 기타(2.0%), 노트북(1.3%) 순으로 나타남

[그림 3-9] 금융서비스 이용할 때 선호하는 방법




[표 3-17] 금융서비스 이용할 때 선호하는 방법

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 금융회사 창구 | 512 | 65.5 |
| 금융회사 자동화기기(CD, ATM) | 120 | 15.4 |
| 컴퓨터 | 60 | 7.7 |
| 노트북 | 10 | 1.3 |
| 스마트폰 | 63 | 8.1 |
| 기타 | 16 | 2.0 |
| 전체 | 781 | 100.0 |

o 성별, 연령에 따른 금융서비스를 이용할 때 선호하는 방법

- 성별에 따른 금융서비스를 이용할 때 선호하는 방법을 살펴보면 남성과 여성 모두 금융회사창구를 가장 많이 이용하였음. 남성의 경우 컴퓨터, 노트북을 더 많이 이용하였고, 여성은 스마트폰이나 기타의 방법을 더 선호하고 있었음. 금융회사 자동화기기는 남녀 모두 비슷한 비율로 선호하고 있었음
- 연령별로 살펴보면 64세 이하는 금융회사 자동화 기기나 노트북을, 60대 후반은 노트북이나 스마트폰을 주로 이용하였음. 70대 전반은 컴퓨터나 기타의 방법을 70대 후반은 금융창구나 노트북, 80세 이상은 기타나 금융회사 창구를 상대적으로 더 선호하는 것으로 나타남

[표 3-18] 성별, 연령에 따른 금융서비스 이용할 때 선호하는 방법

| | | | 선호하는 방법 | | | | | | 전체 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 금융회사 창구 | 금융회사 자동화 기기 | 컴퓨터 | 노트북 | 스마트폰 | 기타 | |
| 전체 | | 빈도 | 510 | 118 | 59 | 10 | 61 | 16 | 774 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| 성별 | 남성 | 빈도 | 247 | 59 | 32 | 6 | 27 | 6 | 377 |
| | | % | 48.4% | 50.0% | 54.2% | 60.0% | 44.3% | 37.5% | 48.7% |
| | 여성 | 빈도 | 263 | 59 | 27 | 4 | 34 | 10 | 397 |
| | | % | 51.6% | 50.0% | 45.8% | 40.0% | 55.7% | 62.5% | 51.3% |
| 연령 | 64세 이하 | 빈도 | 59 | 24 | 9 | 2 | 6 | 0 | 100 |
| | | % | 11.5% | 20.0% | 15.0% | 20.0% | 9.5% | .0% | 12.8% |
| | 65-69세 | 빈도 | 164 | 39 | 15 | 6 | 28 | 4 | 256 |
| | | % | 32.0% | 32.5% | 25.0% | 60.0% | 44.4% | 25.0% | 32.8% |
| | 70-74세 | 빈도 | 105 | 26 | 25 | 0 | 16 | 6 | 178 |
| | | % | 20.5% | 21.7% | 41.7% | .0% | 25.4% | 37.5% | 22.8% |
| | 75-79세 | 빈도 | 105 | 20 | 9 | 2 | 10 | 3 | 149 |
| | | % | 20.5% | 16.7% | 15.0% | 20.0% | 15.9% | 18.8% | 19.1% |
| | 80세 이상 | 빈도 | 79 | 11 | 2 | 0 | 3 | 3 | 98 |
| | | % | 15.4% | 9.2% | 3.3% | .0% | 4.8% | 18.8% | 12.5% |

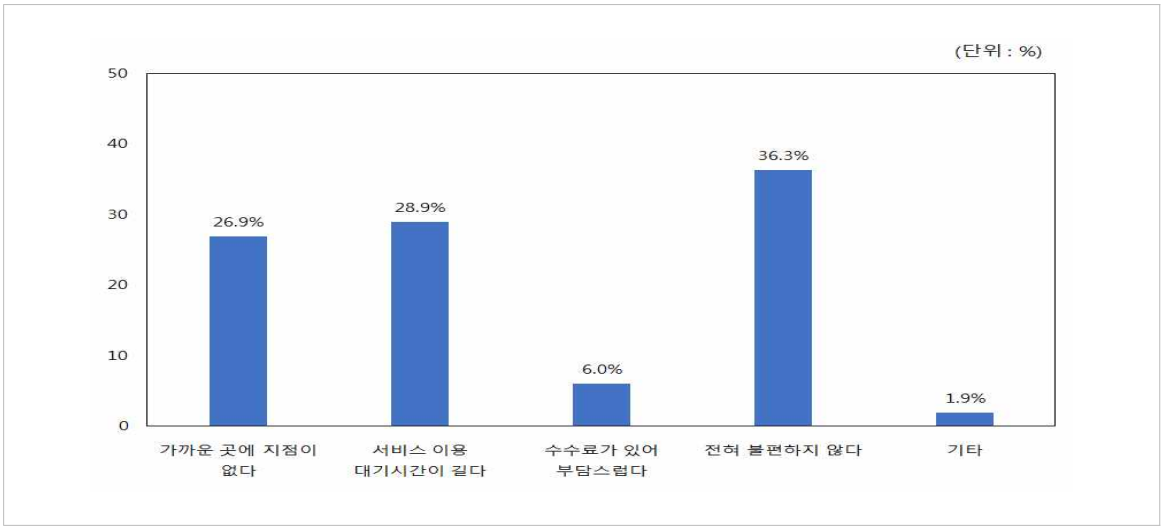
| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

## 7. 금융회사 방문할 때 느끼는 불편함

o 직접 금융회사를 방문할 때 느끼는 불편함

- 조사대상자에게 '직접 금융회사를 방문하는 경우 느끼는 불편함이 있다면 무엇입니까?'를 조사한 결과 '전혀 불편하지 않았다', 36.3%, '서비스 이용 대기기간이 길다.', 28.9%, '가까운 곳에 지점이 없다', 26.9%, '수수료가 있어 부담스럽다', 6.0%, '기타', 1.9% 순으로 나타남

[그림 3-10] 금융회사 방문할 때 느끼는 불편함




[표 3-19] 금융회사 방문할 때 느끼는 불편함

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 가까운 곳에 지점이 없다. | 212 | 26.9 |
| 서비스 이용 대기시간이 길다. | 228 | 28.9 |
| 수수료가 있어 부담스럽다. | 47 | 6.0 |
| 전혀 불편하지 않다. | 286 | 36.3 |
| 기타 | 15 | 1.9 |
| 전체 | 788 | 100.0 |

o 성별, 연령에 따른 금융회사를 방문할 때 느끼는 불편함

- 성별에 따라 금융회사를 방문할 때 느끼는 불편함을 조사한 결과 남성은 '가까운 곳에 지점이 없는 것', '서비스 이용 대기기간이 긴 것', '기타' 등에서 여성보다 불편함을 많이 느낌. 여성은 '수수료가 있어 부담스러움', '전혀 불편하지 않음' 등이 남성보다 높게 나타남
- 연령별로 살펴보면 60대 소비자의 경우 '서비스 이용 대기기간이 길음'에 대한 불편함을 상대적으로 많이 느꼈고, 70대 전반은 '수수료가 있어 부담스러움', 70대 후반은 '가까운 곳에 지점이 없음', 80세 이상은 '전혀 불편하지 않음'을 상대적으로 높게 느낌
- 정리하면 고령소비자들이 금융회사를 방문할 때 느끼는 불편함은 전혀 불편하지 않음이 가장 많았고, 그 다음은 서비스 이용 대기기간이 긴 것을 불편하게 느끼고 있었음

[표 3-20] 성별, 연령에 따른 금융회사 방문할 때 느끼는 불편함

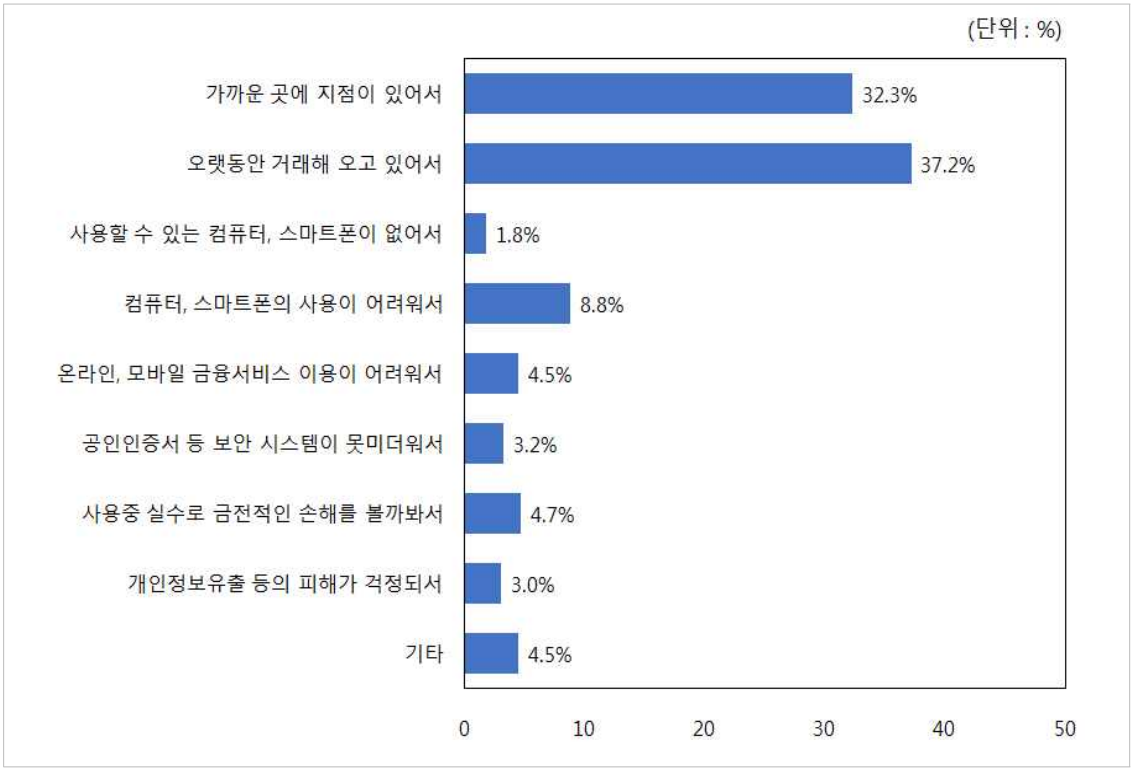
| | | | | | | | | 전체 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 성별 | 남성 | 빈도 | 111 | 117 | 18 | 134 | 8 | 388 |
| | | % | 52.6% | 51.8% | 38.3% | 47.0% | 53.3% | 49.5% |
| | 여성 | 빈도 | 100 | 109 | 29 | 151 | 7 | 396 |
| | | % | 47.4% | 48.2% | 61.7% | 53.0% | 46.7% | 50.5% |
| 전체 | | 빈도 | 211 | 226 | 47 | 285 | 15 | 784 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| 연령 | 64세 이하 | 빈도 | 23 | 34 | 5 | 33 | 2 | 97 |
| | | % | 10.8% | 14.9% | 10.6% | 11.5% | 13.3% | 12.3% |
| | 65-69세 | 빈도 | 75 | 84 | 13 | 82 | 5 | 259 |
| | | % | 35.4% | 36.8% | 27.7% | 28.7% | 33.3% | 32.9% |
| | 70-74세 | 빈도 | 48 | 54 | 18 | 56 | 3 | 179 |
| | | % | 22.6% | 23.7% | 38.3% | 19.6% | 20.0% | 22.7% |
| | 75-79세 | 빈도 | 48 | 34 | 7 | 61 | 3 | 153 |
| | | % | 22.6% | 14.9% | 14.9% | 21.3% | 20.0% | 19.4% |
| | 80세 이상 | 빈도 | 18 | 22 | 4 | 54 | 2 | 100 |
| | | % | 8.5% | 9.6% | 8.5% | 18.9% | 13.3% | 12.7% |
| 전체 | | 빈도 | 212 | 228 | 47 | 286 | 15 | 788 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

## 8. 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하는 이유

o 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하는 이유

- '직접 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하는 이유'를 조사한 결과 '오랫동안 거래해 오고 있어서', 37.2%로 가장 많았고, '가까운 곳에 지점이 있어서' 32.3%로 나타남
- 그 외의 이유는 5%미만으로 낮게 나타남
- 고령소비자의 경우 오랫동안 지속해 온 습관을 계속 지속하려는 습관이 있어 새로운 방식을 잘 받아드리지 않으려고 하는 경향이 있음. 이에 금융회사를 직접 방문하는 것을 선호하거나 지속하는 이유도 위와 같을 수 있음
- 이런 경우 교육이나 체험 등을 통하여 동기유발과 더불어 천천히 습득할 수 있는 환경을 만들어주면 새로운 금융서비스를 이용할 수 있을 것으로 생각됨. 교육내용은 이론적인 교육보다 체험할 수 있고 실감할 수 있는 실생활과 도움이 되는 프로그램으로 구성되면 효율성이 높아질 것으로 생각됨

[그림 3-11] 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하는 이유



[표 3-21] 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하는 이유

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 가까운 곳에 지점이 있어서 | 249 | 32.3 |
| 오랫동안 거래해 오고 있어서 | 287 | 37.2 |
| 사용할 수 있는 컴퓨터, 스마트폰이 없어서 | 14 | 1.8 |
| 컴퓨터, 스마트폰의 사용이 어려워서 | 68 | 8.8 |
| 온라인·모바일 금융서비스 이용이 어려워서 | 35 | 4.5 |
| 공인인증서 등 보안시스템이 못 미더워서 | 25 | 3.2 |
| 사용 중 실수로 금전적인 손해를 볼까봐서 | 36 | 4.7 |
| 개인정보유출 등의 피해가 걱정되어 | 23 | 3.0 |
| 기타 | 34 | 4.4 |
| 전체 | 771 | 100.0 |

o 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하는 이유

- 성별로는 남성의 경우 '오랫동안 거래해 오고 있어서', '컴퓨터, 스마트폰의 사용이 어려워서', '공인인증서 등 보안시스템이 못 미더워서', '기타' 등의 이유로 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하고 있었음
- 여성은 '가까운 곳에 지점이 있어서', '사용할 수 있는 컴퓨터, 스마트폰이 없어서', '온라인·모바일 금융서비스 이용이 어려워서', ' 사용 중 실수로 금전적인 손해를 볼까봐서', ' 개인정보유출 등의 피해가 걱정되어' 등의 이유로 직접 금융회사를 방문하고 있었음
- 연령별로는 64세 이하는 '온라인·모바일 금융서비스 이용이 어려워서', 60대 후반 소비자는 '사용 중 실수로 금전적인 손해를 볼까봐서', 70대 초반 소비자는 '개인정보 유출 등의 피해가 걱정 되서', 70대 후반 소비자는 '기타'의 이유로, 80세 이상은 '공인인증서 등 보안 시스템이 못 미더워서' 등이 다른 연령대보다 높았음
- 위의 결과를 살펴보면 고령소비자는 '오랫동안 거래해 오고 있어서' 습관적으로 이용하는 경우가 37.2%로 가장 많았고, '가까운 곳에 지점이 있어서' 등 환경적인 이유로 직접 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하고 있었음. 성별, 연령별로는 다소간의 차이는 있으나 주된 이유는 습관적인 거래와 환경적인 요인으로 나타남

[표 3-22] 성별, 연령에 따른 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하는 이유

| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 성별 | 남성 | 빈도 | 120 | 147 | 5 | 36 | 12 |
| | | % | 48.8% | 51.6% | 35.7% | 52.9% | 34.3% |
| | 여성 | 빈도 | 126 | 138 | 9 | 32 | 23 |
| | | % | 51.2% | 48.4% | 64.3% | 47.1% | 65.7% |
| 전체 | | 빈도 | 246 | 285 | 14 | 68 | 35 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| 연령 | 64세 이하 | 빈도 | 34 | 34 | 2 | 7 | 6 |
| | | % | 13.7% | 11.8% | 14.3% | 10.3% | 17.1% |
| | 65-69세 | 빈도 | 82 | 85 | 5 | 28 | 9 |
| | | % | 32.9% | 29.6% | 35.7% | 41.2% | 25.7% |
| | 70-74세 | 빈도 | 57 | 68 | 3 | 17 | 11 |
| | | % | 22.9% | 23.7% | 21.4% | 25.0% | 31.4% |
| | 75-79세 | 빈도 | 43 | 62 | 2 | 10 | 5 |
| | | % | 17.3% | 21.6% | 14.3% | 14.7% | 14.3% |
| | 80세 이상 | 빈도 | 33 | 38 | 2 | 6 | 4 |
| | | % | 13.3% | 13.2% | 14.3% | 8.8% | 11.4% |
| 전체 | | 빈도 | 249 | 287 | 14 | 68 | 35 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

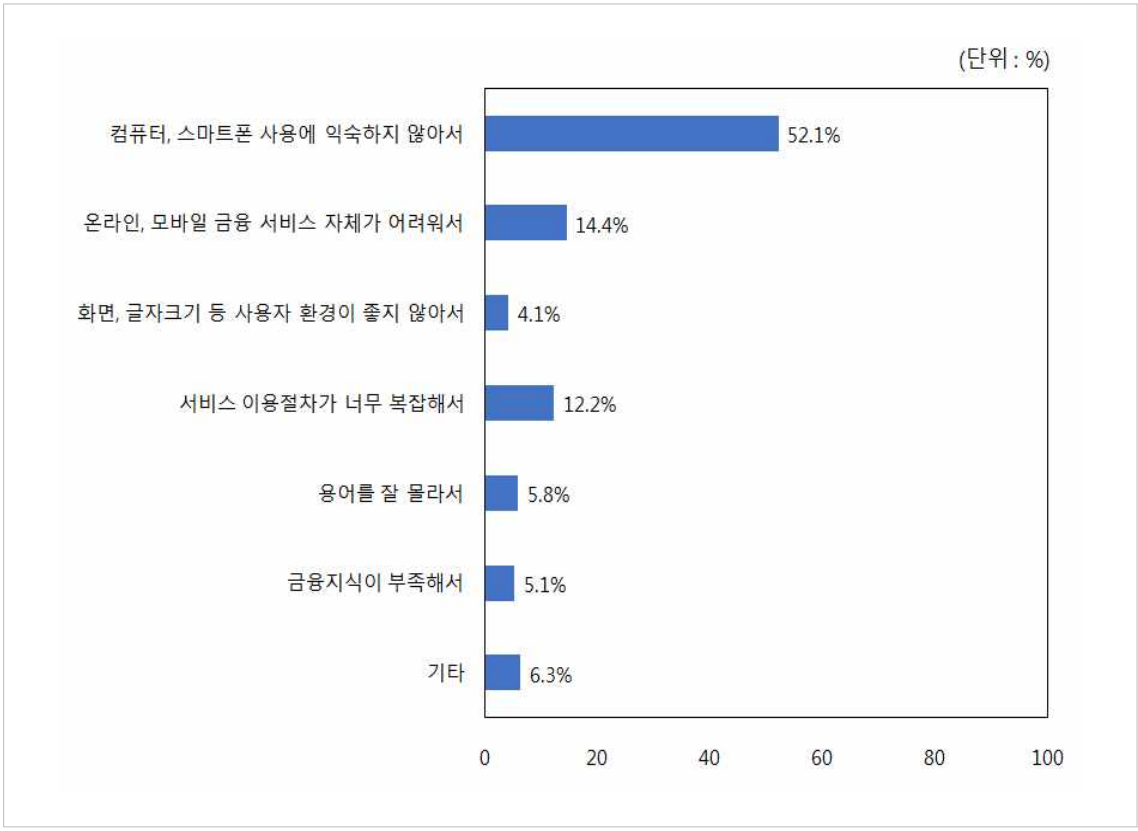
| | | | 6 | 7 | 8 | 9 | 전체 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 성별 | 남성 | 빈도 | 15 | 17 | 8 | 20 | 380 |
| | | % | 60.0% | 47.2% | 34.8% | 58.8% | 49.6% |
| | 여성 | 빈도 | 10 | 19 | 15 | 14 | 386 |
| | | % | 40.0% | 52.8% | 65.2% | 41.2% | 50.4% |
| 전체 | | 빈도 | 25 | 36 | 23 | 34 | 766 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| 연령 | 64세이하 | 빈도 | 5 | 5 | 2 | 4 | 99 |
| | | % | 20.0% | 13.9% | 8.7% | 11.8% | 12.8% |
| | 65-69세 | 빈도 | 9 | 21 | 9 | 11 | 259 |
| | | % | 36.0% | 58.3% | 39.1% | 32.4% | 33.6% |
| | 70-74세 | 빈도 | 1 | 6 | 7 | 5 | 175 |
| | | % | 4.0% | 16.7% | 30.4% | 14.7% | 22.7% |
| | 75-79세 | 빈도 | 5 | 3 | 5 | 10 | 145 |
| | | % | 20.0% | 8.3% | 21.7% | 29.4% | 18.8% |
| | 80세이상 | 빈도 | 5 | 1 | 0 | 4 | 93 |
| | | % | 20.0% | 2.8% | .0% | 11.8% | 12.1% |
| 전체 | | 빈도 | 25 | 36 | 23 | 34 | 771 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

## 9. 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유

o 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유

- 고령소비자가 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유는 '컴퓨터, 스마트폰 사용에 익숙하지 않아서' 가 52.1%로 과반수이었고, '온라인·모바일 금융서비스 자체가 어려워서', 14.4% 등 온라인이나 모바일 기기 이용의 어려움을 들고 있었음
- 이외에 '서비스 이용절차가 너무 복잡해서', 12.2%, 기타, 6.2%, '용어를 잘 몰라서', 5.8%, '화면, 글자크기 등 사용자 환경이 좋지 않아서', 4.1% 순으로 타남
- 위와 같은 결과는 고령자의 온라인·모바일 금융서비스 확대를 위해서는 먼저 온라인과 모바일 서비스 이용방법을 먼저 교육하는 것이 선결과제임을 함의 함

[그림 3-12] 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유



[표 3-23] 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 컴퓨터, 스마트폰 사용에 익숙하지 않아서 | 402 | 52.1 |
| 온라인·모바일 금융서비스 자체가 어려워서 | 111 | 14.4 |
| 화면, 글자크기 등 사용자 환경이 좋지 않아서 | 33 | 4.1 |
| 서비스 이용절차가 너무 복잡해서 | 94 | 12.2 |
| 용어를 잘 몰라서 | 45 | 5.8 |
| 금융지식이 부족해서 | 39 | 5.1 |
| 기타 | 48 | 6.2 |
| 전체 | 772 | 100.0 |

o 성별, 연령에 따른 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유

- 성별의 경우 남성은 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유로 ' 컴퓨터, 스마트폰 사용에 익숙하지 않아서'가 가장 많았음. 여성과 상대적으로 비교해 본 결과 '온라인·모바일 금융서비스 자체가 어려워서', '화면, 글자크기 등 사용자 환경이 좋지 않아서', ' 서비스 이용절차가 너무 복잡해서',' 금융지식이 부족해서'라고 응답함
- 여성은 '남성과 동일하게 컴퓨터, 스마트폰 사용에 익숙하지 않아서'가 가장 많았고, 남성과 비교하면 '용어를 잘 몰라서', ' 기타' 등의 이유를 거론함
- 연령별로는 64세 이하의 경우는 '화면, 글자크기 등 사용자 환경이 좋지 않아서'를 60대 후반은 '서비스 이용절차가 너무 복잡해서', 70대 전반은 ' 화면, 글자크기 등 사용자 환경이 좋지 않아서', 70대 후반은 '화면 글자크기 등 사용자 환경이 좋지 않아서', 80세 이상은 '금융지식이 부족해서' 등을 이유로 거론함
- 정리하면 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유는 주 이유가 컴퓨터, 스마트폰 사용에 익숙하지 않아서와 온라인·모바일 금융서비스의 어려움으로 나타남. 과반수가 컴퓨터, 스마트폰 사용의 어려움을 느끼고 있었고, 금융서비스의 어려움이 방해요인으로 나타남. 이에 금융서비스 활성화를 위하여 먼저 컴퓨터, 스마트폰 이용방법을 먼저 교육하고, 추후에 금융서비스 교육을 하는 것이 보다 효과적일 것으로 생각 됨

[표 3-24] 성별, 연령에 따른 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유

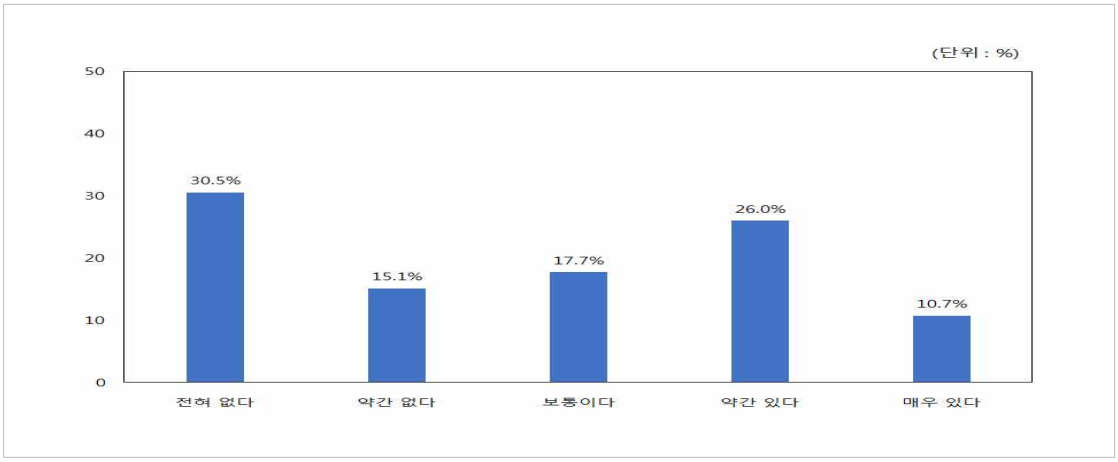
| | | | | | | | | | | 전체 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 성별 | 남성 | 빈도 | 186 | 59 | 21 | 50 | 18 | 22 | 22 | 378 |
| | | % | 46.5 % | 54.6 % | 63.6 % | 53.2 % | 40.0 % | 56.4 % | 46.8 % | 49.3 % |
| | 여성 | 빈도 | 214 | 49 | 12 | 44 | 27 | 17 | 25 | 388 |
| | | % | 53.5 % | 45.4 % | 36.4 % | 46.8 % | 60.0 % | 43.6 % | 53.2 % | 50.7 % |
| 전체 | | 빈도 | 400 | 108 | 33 | 94 | 45 | 39 | 47 | 766 |
| | | % | 100.0 % | 100.0 % | 100.0 % | 100.0 % | 100.0 % | 100.0 % | 100.0 % | 100.0 % |
| 연령 | 64세이하 | 빈도 | 42 | 14 | 6 | 17 | 8 | 2 | 6 | 95 |
| | | % | 10.4 % | 12.6 % | 18.2 % | 18.1 % | 17.8 % | 5.1% | 12.5 % | 12.3 % |
| | 65-69세 | 빈도 | 126 | 37 | 11 | 38 | 11 | 15 | 18 | 256 |
| | | % | 31.3 % | 33.3 % | 33.3 % | 40.4 % | 24.4 % | 38.5 % | 37.5 % | 33.2 % |
| | 70-74세 | 빈도 | 91 | 25 | 8 | 21 | 11 | 9 | 9 | 174 |
| | | % | 22.6 % | 22.5 % | 24.2 % | 22.3 % | 24.4 % | 23.1 % | 18.8 % | 22.5 % |
| | 75-79세 | 빈도 | 80 | 23 | 7 | 16 | 9 | 4 | 10 | 149 |
| | | % | 19.9 % | 20.7 % | 21.2 % | 17.0 % | 20.0 % | 10.3 % | 20.8 % | 19.3 % |
| | 80세이상 | 빈도 | 63 | 12 | 1 | 2 | 6 | 9 | 5 | 98 |
| | | % | 15.7 % | 10.8 % | 3.0% | 2.1% | 13.3 % | 23.1 % | 10.4 % | 12.7 % |
| 전체 | | 빈도 | 402 | 111 | 33 | 94 | 45 | 39 | 48 | 772 |
| | | % | 100.0 % | 100.0 % | 100.0 % | 100.0 % | 100.0 % | 100.0 % | 100.0 % | 100.0 % |

## 10. 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향

o 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향

- 조사대상자에게 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용할 의향을 조사한 결과 '전혀 없다' 30.5%, '거의 없다' 15.1% 로 45.6%가 금융서비스를 이용할 의향이 없는 것으로 나타남
- '약간 있다' 26.0%, '매우 있다', 10.7%로 36.7%가 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향이 있는 것으로 나타남

[그림 3-13] 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향




[표 3-25] 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 전혀 없다 | 239 | 30.5 |
| 약간 없다 | 118 | 15.1 |
| 보통이다 | 139 | 17.7 |
| 약간 있다 | 204 | 26.0 |
| 매우 있다 | 84 | 10.7 |
| 전체 | 784 | 100.0 |
| 평균 | 2.71 | |

o 성별, 연령에 따른 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향

- 성별에 있어서는 남성이, 연령별로는 64세 이하의 상대적으로 젊은 고령소비자의 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향이 상대적으로 높은 것으로 나타남

[표 3-26] 성별, 연령에 따른 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향

| 구 분 | 내 용 | 평균 | 표준편차 |
|---|---|---|---|
| 전체 | | 2.71 | 1.41 |
| 성별 | 남성 | 2.81 | 1.42 |
| | 여성 | 2.62 | 1.39 |
| 연령 | 65세 이하 | 3.07 | 1.32 |
| | 66-69세 | 2.84 | 1.36 |
| | 70-74세 | 2.93 | 1.37 |
| | 75-79세 | 2.34 | 1.40 |
| | 80세 이상 | 2.22 | 1.41 |

o 사회경제적 특성에 따른 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향

- 고령소비자를 대상으로 온라인·모바일 금융서비스 이용의향을 보다 구체적으로 알아보기 위하여 이용의향이 '약간 있다'와 '매우 있다'는 이용할 의향이 있다(유)로, '전혀 없다'와 '거의 없다'는 이용할 의향이 없다(무)로 분류하였음

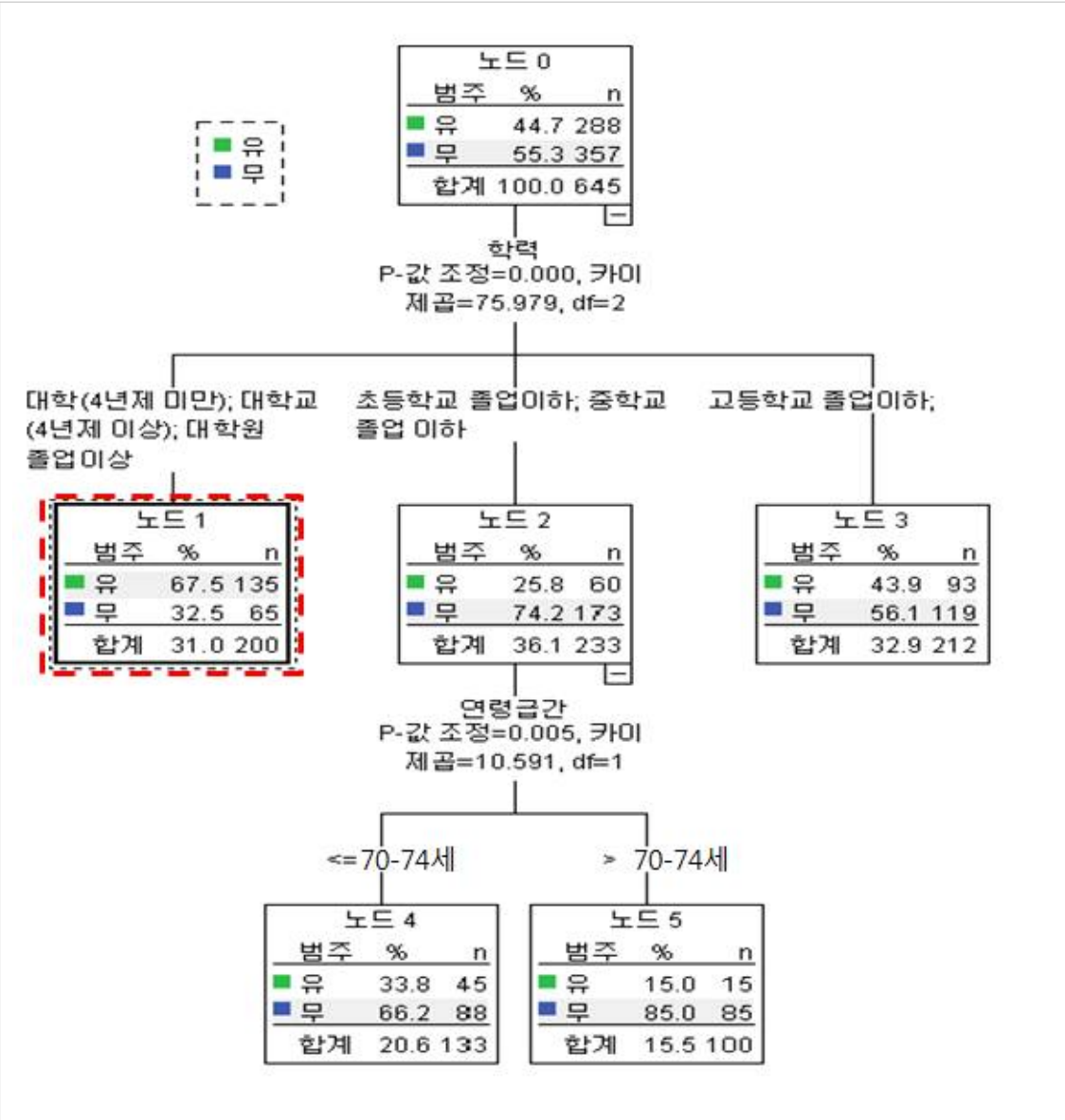
o 트리분석 결과

- 이 연구의 사회경제적 특성 즉 성별, 연령, 학력, 은퇴전 직업, 혼인상태, 동거자, 월평균 소득을 투입하고 트리분석을 실시하였음
- 분석결과 학력과 연령이 주요 특성으로 대두되었음
- 노드별로 살펴보면 노드 0의 경우 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향이 있는 소비자가 44.7%인 반면에 노드 1 즉 학력이 대학 이상인 경우 금융서비스를 이용할 의향이 67.5%로 높게 나타남
- 반면에 중학교 졸업 이하의 고령소비자 중 연령이 70세 보다 클 경우(노드 5)는 이용할 의향이 15.0%로 낮게 나타남

o 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향이 있는 고령소비자의 특성

- 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향이 가장 높은 고령소비자 집단의 특성을 살펴보면 대학(4년제 미만) 이상의 고학력 고령소비자로 나타남. 노도1 집단의 경우 100명 중 68명이 금융서비스 이용의향이 있는 것으로 나타남
- 반면에 가장 이용의향이 낮은 집단은 중학교 졸업 이하의 고령소비자 중 70세 이상의 고령소비자 집단이 가장 낮은 것으로 나타남. 노드 5집단의 경우 100명중 15명이 이용의향이 있었고, 85명은 이용의사가 없는 것으로 나타남

[그림 3-14] 고령소비자의 앞으로 온라인·모바일 금융서비스 이용할 의향특성



## 11. 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기 위해 필요한 사항

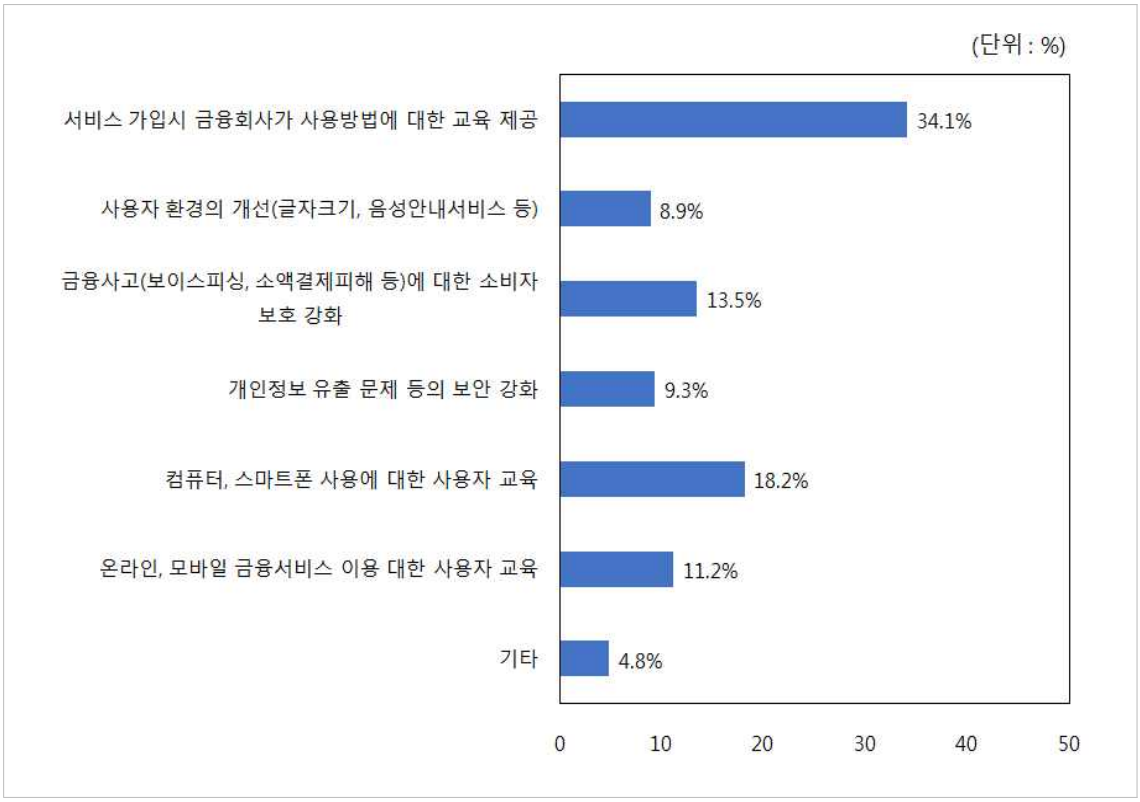
o 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기 위해 필요한 사항

- 조사결과 '서비스 가입 시 금융회사가 사용방법에 대한 교육 제공'이 34.1%로 가장 많았고, '컴퓨터, 스마트폰 사용에 대한 사용자 교육', 18.2%로 그 다음 순으로 나타남. '금융사고(보이스피싱, 소액결제 피해 등)에 대한 소비자교육 강화가 13.5%, '온라인·모바일 금융서비스 이용에 대한 사용자 교육', 11.2%, '개인정보 유출 문제 등의 보안 강화', 9.3%, '사용자 환경의 개선(글자크기, 음성안내서비스 등), 8.9%, '기타', 4.8% 순으로 나타남

o 고령소비자의 요구사항

- 고령소비자들은 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기 위해서 금융서비스와 컴퓨터 스마트폰, 온라인·모바일 금융서비스 이용에 대한 사용자 교육을 가장 원하고 있었음. 그리고 관련 정책의 강화를 요구하고 있었음

[그림 3-15] 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기 위해 필요한 사항



[표 3-27] 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기 위해 필요한 사항

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 서비스 가입 시 금융회사가 사용방법에 대한 교육 제공 | 265 | 34.1 |
| 사용자 환경의 개선 (글자크기, 음성안내서비스 등) | 69 | 8.9 |
| 금융사고(보이스피싱, 소액결제피해 등)에 대한 소비자보호 강화 | 105 | 13.5 |
| 개인정보 유출 문제 등의 보안 강화 | 72 | 9.3 |
| 컴퓨터, 스마트폰 사용에 대한 사용자 교육 | 141 | 18.2 |
| 온라인·모바일 금융서비스 이용 대한 사용자 교육 | 87 | 11.2 |
| 기타 | 37 | 4.8 |
| 전체 | 776 | 100.0 |

o 성별, 연령에 따른 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기 위해 필요한 사항

- 성별, 연령에 따라서 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기 위해 필요한 사항의 차이를 살펴본 결과 다소간의 차이는 있으나 교육에 대한 요구도가 높았음

[표 3-28] 성별, 연령에 따른 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기 위해 필요한 사항

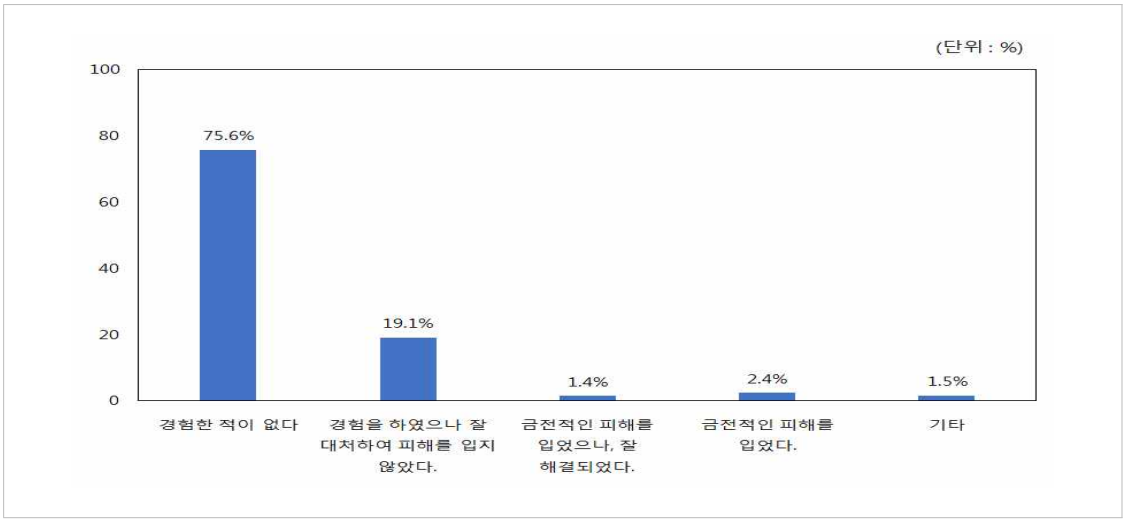
| | | | 필요한 사항 | | | | | | | 전체 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 성별 | 남성 | 빈도 | 144 | 31 | 53 | 36 | 61 | 39 | 16 | 380 |
| | | % | 54.5% | 45.6% | 50.5% | 50.0% | 43.6% | 45.3% | 43.2% | 49.2% |
| | 여성 | 빈도 | 120 | 37 | 52 | 36 | 79 | 47 | 21 | 392 |
| | | % | 45.5% | 54.4% | 49.5% | 50.0% | 56.4% | 54.7% | 56.8% | 50.8% |
| 전체 | | 빈도 | 264 | 68 | 105 | 72 | 140 | 86 | 37 | 772 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| 연령 | 64세 이하 | 빈도 | 30 | 8 | 13 | 13 | 14 | 16 | 3 | 97 |
| | | % | 11.3% | 11.6% | 12.4% | 18.1% | 9.9% | 18.4% | 8.1% | 12.5% |
| | 65-69세 | 빈도 | 93 | 20 | 45 | 31 | 40 | 19 | 7 | 255 |
| | | % | 35.1% | 29.0% | 42.9% | 43.1% | 28.4% | 21.8% | 18.9% | 32.9% |
| | 70-74세 | 빈도 | 64 | 16 | 24 | 10 | 29 | 24 | 7 | 174 |
| | | % | 24.2% | 23.2% | 22.9% | 13.9% | 20.6% | 27.6% | 18.9% | 22.4% |
| | 75-79세 | 빈도 | 46 | 13 | 17 | 13 | 38 | 14 | 10 | 151 |
| | | % | 17.4% | 18.8% | 16.2% | 18.1% | 27.0% | 16.1% | 27.0% | 19.5% |
| | 80세 이상 | 빈도 | 32 | 12 | 6 | 5 | 20 | 14 | 10 | 99 |
| | | % | 12.1% | 17.4% | 5.7% | 6.9% | 14.2% | 16.1% | 27.0% | 12.8% |
| 전체 | | 빈도 | 265 | 69 | 105 | 72 | 141 | 87 | 37 | 776 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

## 12. 보이스피싱, 소액결제 피해경험

o 보이스피싱, 소액결제 피해경험

- 고령소비자의 보이스피싱, 소액결제 피해경험을 조사한 결과 '경험한 적이 없다', 75.6%로 가장 많았고, '경험을 하였으나 잘 대처하여 피해를 입지 않았다', 19.1%, '금전적인 피해를 입었다', 1.5%, '금전적인 피해를 입었으나, 잘 해결되었다' 1.4% 순으로 나타남

[그림 3-16] 보이스피싱, 소액결제 피해경험




[표 3-29] 보이스피싱, 소액결제 피해경험

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 경험한 적이 없다. | 599 | 75.6 |
| 경험을 하였으나 잘 대처하여 피해를 입지 않았다. | 151 | 19.1 |
| 금전적인 피해를 입었으나, 잘 해결되었다. | 11 | 1.4 |
| 금전적인 피해를 입었다. | 19 | 2.4 |
| 기타 | 12 | 1.5 |
| 전체 | 792 | 100.0 |

o 성별, 연령에 따른 보이스피싱, 소액결제 피해경험

- 성별의 경우 '경험한 적이 없다' 항목에 대한 응답은 여성과 남성이 비슷하였음. 그 다음 순위인 '경험을 하였으나 잘 대처하여 피해를 입지 않았다'는 항목에 대한 응답은 여성이 54.7%, 남성이 45.3%로 여성이 남성보다 약간 더 높게 나타남

[표 3-30] 성별, 연령에 따른 보이스피싱, 소액결제 피해경험

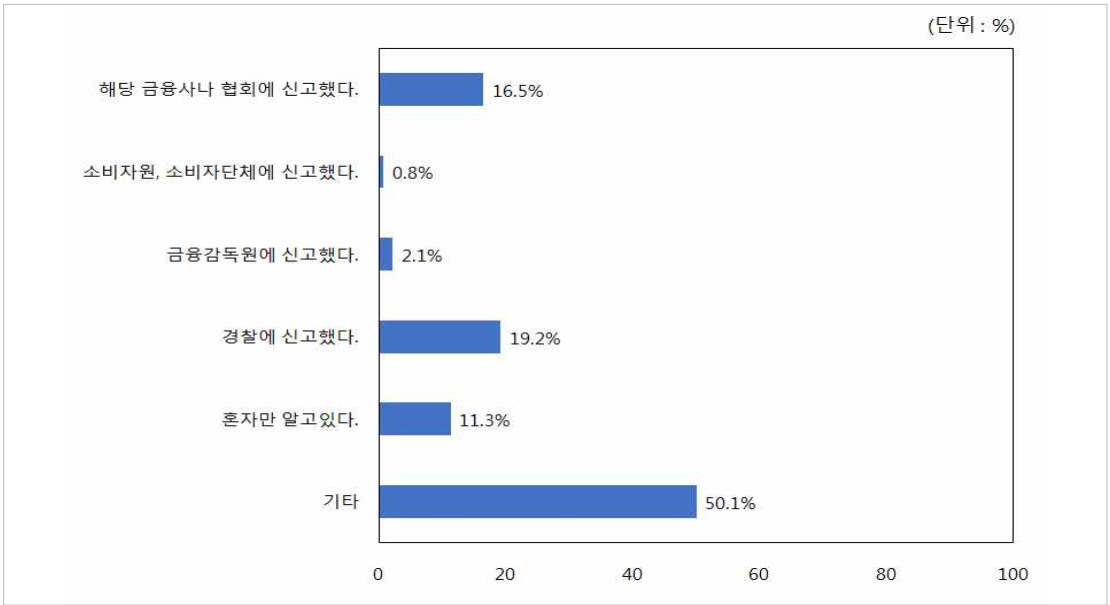
| | | | | | | | | 전체 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 성별 | 남성 | 빈도 | 300 | 68 | 6 | 10 | 5 | 389 |
| | | % | 50.4% | 45.3% | 54.5% | 52.6% | 45.5% | 49.5% |
| | 여성 | 빈도 | 295 | 82 | 5 | 9 | 6 | 397 |
| | | % | 49.6% | 54.7% | 45.5% | 47.4% | 54.5% | 50.5% |
| 전체 | | 빈도 | 595 | 150 | 11 | 19 | 11 | 786 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| 연령 | 64세 이하 | 빈도 | 74 | 23 | 1 | 1 | 1 | 100 |
| | | % | 12.4% | 15.2% | 9.1% | 5.3% | 8.3% | 12.6% |
| | 65-69세 | 빈도 | 200 | 49 | 4 | 7 | 1 | 261 |
| | | % | 33.4% | 32.5% | 36.4% | 36.8% | 8.3% | 33.0% |
| | 70-74세 | 빈도 | 134 | 33 | 2 | 6 | 4 | 179 |
| | | % | 22.4% | 21.9% | 18.2% | 31.6% | 33.3% | 22.6% |
| | 75-79세 | 빈도 | 115 | 31 | 3 | 1 | 2 | 152 |
| | | % | 19.2% | 20.5% | 27.3% | 5.3% | 16.7% | 19.2% |
| | 80세 이상 | 빈도 | 76 | 15 | 1 | 4 | 4 | 100 |
| | | % | 12.7% | 9.9% | 9.1% | 21.1% | 33.3% | 12.6% |
| 전체 | | 빈도 | 599 | 151 | 11 | 19 | 12 | 792 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

## 13. 금전적인 피해경험에 대한 대처방법

o 금전적인 피해경험에 대한 대처방법

- 고령소비자의 금전적인 피해경험에 대한 대처방법은 '기타'를 제외하면 '경찰에 신고했다' 19.2%로 가장 많았고, '해당 금융사나 협회에 신고했다', 16.5%, '혼자만 알고 있다', 11.3% 순으로 나타남
- '금융감독원에 신고했음', 2.1%, '소비자원, 소비자단체에 신고했음', 0.8%로 거의 신고하지 않은 것으로 나타남

[그림 3-17] 금전적인 피해경험에 대한 대처방법




[표 3-31] 금전적인 피해경험에 대한 대처방법

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 해당 금융사나 협회에 신고했다. | 79 | 16.5 |
| 소비자원· 소비자단체에 신고했다. | 4 | 0.8 |
| 금융감독원에 신고했다. | 10 | 2.1 |
| 경찰에 신고했다. | 92 | 19.2 |
| 혼자만 알고 있다. | 54 | 11.3 |
| 기타 | 239 | 50.1 |
| | 478 | 100.0 |

o 성별, 연령에 따른 금전적인 피해경험에 대한 대처방법

- 대처방법으로 ' 경찰에 신고한 경우'와 '해당 금융사나 협회에 신고한 경우'는 여성, 60대 후반 고령소비자가 많이 선택한 대처방법이었음
- '혼자만 알고 있음'은 남성에 비하여 여성의 비율이 높았고, 연령은 60대 후반이 많이 이용하는 방법으로 나타남

[표 3-32] 성별, 연령에 따른 금전적인 피해경험에 대한 대처방법

| | | | 금전적인 피해를 본 경우 대처 | | | | | | 전체 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 전체 | | 빈도 | 78 | 3 | 10 | 92 | 54 | 239 | 476 |
| 성별 | 남성 | 빈도 | 38 | 1 | 2 | 42 | 21 | 120 | 224 |
| | | % | 48.7% | 33.3% | 20.0% | 45.7% | 38.9% | 50.2% | 47.1% |
| | 여성 | 빈도 | 40 | 2 | 8 | 50 | 33 | 119 | 252 |
| | | % | 51.3% | 66.7% | 80.0% | 54.3% | 61.1% | 49.8% | 52.9% |
| 연령 | 64세 이하 | 빈도 | 12 | 0 | 1 | 13 | 10 | 28 | 64 |
| | | % | 15.2% | .0% | 10.0% | 14.1% | 18.5% | 11.7% | 13.4% |
| | 65-69세 | 빈도 | 25 | 0 | 4 | 34 | 18 | 72 | 153 |
| | | % | 31.6% | .0% | 40.0% | 37.0% | 33.3% | 30.1% | 32.0% |
| | 70-74세 | 빈도 | 15 | 1 | 3 | 15 | 12 | 61 | 107 |
| | | % | 19.0% | 25.0% | 30.0% | 16.3% | 22.2% | 25.5% | 22.4% |
| | 75-79세 | 빈도 | 14 | 2 | 2 | 18 | 8 | 45 | 89 |
| | | % | 17.7% | 50.0% | 20.0% | 19.6% | 14.8% | 18.8% | 18.6% |
| | 80세 이상 | 빈도 | 13 | 1 | 0 | 12 | 6 | 33 | 65 |
| | | % | 16.5% | 25.0% | .0% | 13.0% | 11.1% | 13.8% | 13.6% |

## 제 3 절 금융환경 변화에 대한 행태

o 개요

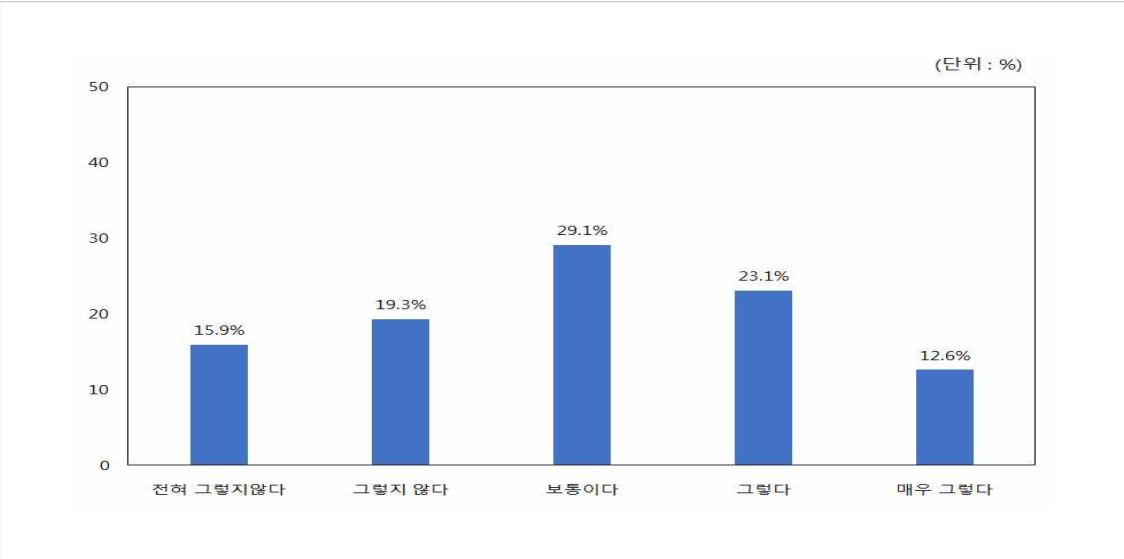
- 금융환경 변화와 관련된 질문은 5점 리커트 척도 6문항으로 구성되었음. 질문에 대한 답변은 '전혀 그렇지 않다', 1점, '그렇지 않다', 2점, '보통이다', 3점, '그렇다', 4점, '매우 그렇다', 5점으로 기입하였음. '잘 모르겠음' 응답은 분석에서 제외하였음

### 1. 자동전산화를 통한 비대면 서비스 강화추세에 대한 불편함 경험

o ' 최근 은행들의 자동 전산화를 통한 은행원 인원수 감축을 통해 창구를 줄이고 비대면 서비스를 강화하는 추세입니다. 이러한 추세로 인해 불편함을 겪어보신 적이 있습니까?' 라는 항목에 대한 조사결과는 다음과 같음

- ' 보통이다' 29.1%로 가장 많았고, ' 전혀 그렇지 않다' 15.9%, '그렇지 않다', 19.3%로 불편함을 느끼지 않은 경우가 35.2% 이었고, 불편함을 느낀 경우는 35.7%로 나타남

[그림 3-18] 자동전산화를 통한 비대면서비스 강화추세에 대한 불편한 경험



[표 3-33] 자동전산화를 통한 비대면서비스 강화추세에 대한 불편한 경험

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 전혀 그렇지 않다 | 112 | 15.9 |
| 그렇지 않다 | 136 | 19.3 |
| 보통이다 | 205 | 29.1 |
| 그렇다 | 163 | 23.1 |
| 매우 그렇다 | 89 | 12.6 |
| 전체 | 705 | 100.0 |

* 전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않다 2점, 보통이다 3점, 그렇다 4점, 매우 그렇다 5점으로 점수가 높으면 높을수록 불편한 경험이 많은 것을 의미함

o 성별, 연령에 따른 자동전산화를 통한 비대면서비스 강화추세에 대한 불편한 경험
- 남성의 2.88점, 여성은 3.07점으로 남성보다 여성이 불편한 경험이 더 많았고, 연령별로는 60대 후반이 가장 불편한 경험이 많았고, 65세 이하, 80세 이상, 70대 후반 순으로 나타남

[표 3-34] 성별, 연령에 따른 자동전산화를 통한 비대면서비스 강화추세에 대한 불편한 경험

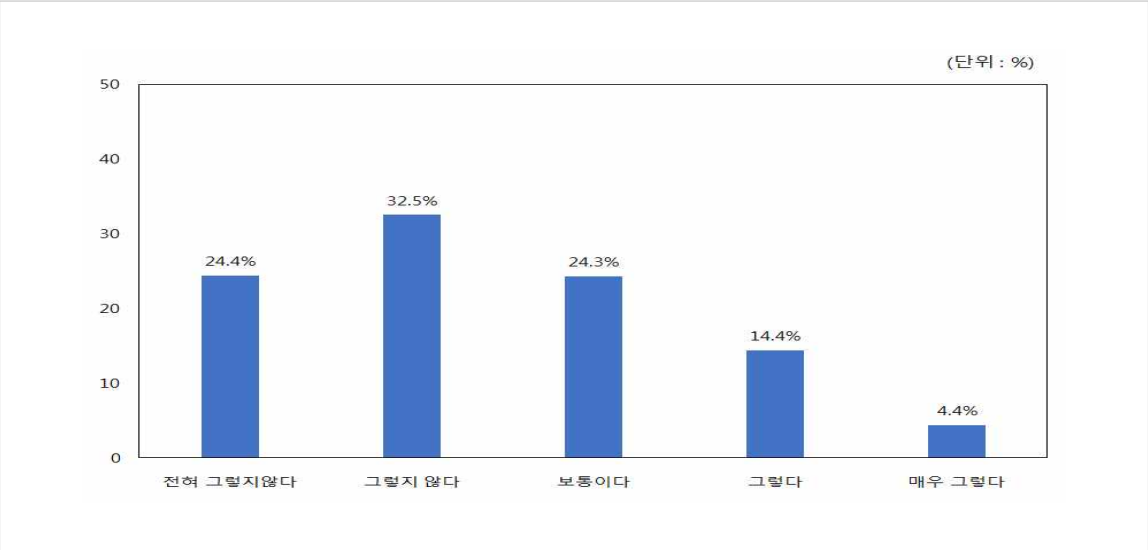
| 구 분 | 내 용 | 평균 | 표준편차 |
|---|---|---|---|
| 전체 | | 2.98 | 1.25 |
| 성별 | 남성 | 2.88 | 1.19 |
| | 여성 | 3.07 | 1.31 |
| 연령 | 65세 이하 | 3.07 | 1.11 |
| | 66-69세 | 3.10 | 1.22 |
| | 70-74세 | 2.80 | 1.30 |
| | 75-79세 | 3.02 | 1.28 |
| | 80세 이상 | 2.81 | 1.32 |

## 2. 인터넷전문은행의 도입이 고령소비자가 금융서비스를 이용하는데 도움이 된다고 생각

o 인터넷전문은행의 도입이 고령소비자가 금융서비스를 이용하는데 도움이 된다는 생각

- '최근 지점과 창구가 없이 온라인(컴퓨터, 스마트폰)으로만 은행거래를 할 수 있는 인터넷전문은행(케이뱅크, 카카오뱅크)이 영업을 시작하였습니다. 인터넷전문은행의 도입이 고령소비자가 금융서비스를 이용하는데 도움이 된다고 생각하십니까?' 라는 질문에 조사대상자의 응답은 다음과 같음
- '전혀 그렇지 않다'와 '그렇지 않다'는 부정적인 응답이 56.9%로 과반수였고, '그렇다'와 '그렇지 않다'는 긍정적인 응답은 18.8%로 나타남
- 정리하면 인터넷 전문은행의 도입이 고령소비자의 금융서비스를 이용하는데 도움이 된다고 생각하느냐는 질문에 과반수가 부정적인 응답을 하였음

[그림 3-19] 인터넷전문은행의 도입이 고령소비자가 금융서비스를 이용하는데 도움이 된다고 생각



[표 3-35] 인터넷전문은행의 도입이 고령소비자가 금융서비스를 이용하는데 도움이 된다고 생각

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 전혀 그렇지 않다 | 166 | 24.4 |
| 그렇지 않다 | 221 | 32.5 |
| 보통이다 | 165 | 24.3 |
| 그렇다 | 98 | 14.4 |
| 매우 그렇다 | 29 | 4.4 |
| 전체 | 679 | 100.0 |

* 잘 모르겠다는 생략하였음

o 인터넷전문은행의 도입이 고령소비자가 금융서비스를 이용하는데 도움이 된다는 생각
- 성별로는 남성이, 연령은 65세 이하가 상대적으로 가장 높았으나 대다수의 점수가 5점 만점에 3점 이하로 나타나 부정적인 의견을 갖는 것으로 나타남

[표 3-36] 성별, 연령에 따른 인터넷전문은행의 도입이 고령소비자가 금융서비스를 이용하는데 도움이 된다고 생각

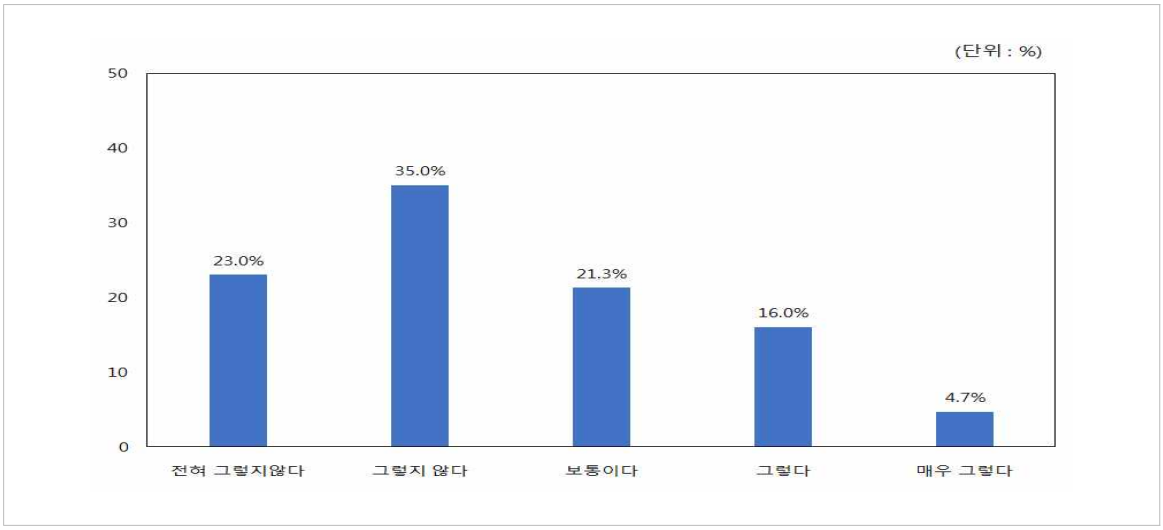
| 구 분 | 내 용 | 평균 | 표준편차 |
|---|---|---|---|
| 전체 | | 2.41 | 1.13 |
| 성별 | 남성 | 2.45 | 1.10 |
| | 여성 | 2.37 | 1.16 |
| 연령 | 65세 이하 | 2.54 | 1.08 |
| | 66-69세 | 2.43 | 1.07 |
| | 70-74세 | 2.52 | 1.15 |
| | 75-79세 | 2.40 | 1.22 |
| | 80세 이상 | 2.09 | 1.12 |

## 3. 금감원의 종이통장 단계적 감축정책에 대한 생각

o 금감원의 종이통장 단계적 감축정책에 대한 생각

- '금융감독원은 종이통장 단계적 감축 3단계 계획을 통하여 점진적으로 종이통장 없이 은행거래가 가능하도록 정책을 추진하고 있습니다. 올바른 방향이라고 생각하십니까?' 라는 질문에 대한 조사대상자의 응답은 다음과 같음
- 응답자의 58%가 부정적인 응답을 하였고, 20.7%는 긍정적으로 응답함

[그림 3-20] 금감원의 종이통장 단계적 감축정책에 대한 생각




[표 3-37] 금감원의 종이통장 단계적 감축정책에 대한 생각

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 전혀 그렇지 않다 | 168 | 23.0 |
| 그렇지 않다 | 265 | 35.0 |
| 보통이다 | 153 | 21.3 |
| 그렇다 | 97 | 16.0 |
| 매우 그렇다 | 34 | 4.7 |
| 전체 | 717 | 100.0 |

* 잘 모르겠다는 생략하였음

o 금감원의 종이통장 단계적 감축정책에 대한 생각

- 성별에 따라서는 남성 2.47, 여성 2.31로 남성이나 여성 모두 3점미만으로 부정적인 생각을 가지고 있었고
- 연령에 따라서도 전 연령의 평균 태도가 2점 만점으로 나타나 부정적인 생각인 것으로 나타남
- 정리하면 고령소비자는 '금감원의 종이통장 단계적 감축정책에 대한 생각이 올바른 방향이라고 생각'하느냐는 질문에, 성별이나 연령대에 상관없이 평균이 3점미만으로 나타나 부정적으로 생각하는 것으로 나타남

[표 3-38] 성별, 연령에 따른 금감원의 종이통장 단계적 감축정책에 대한 생각

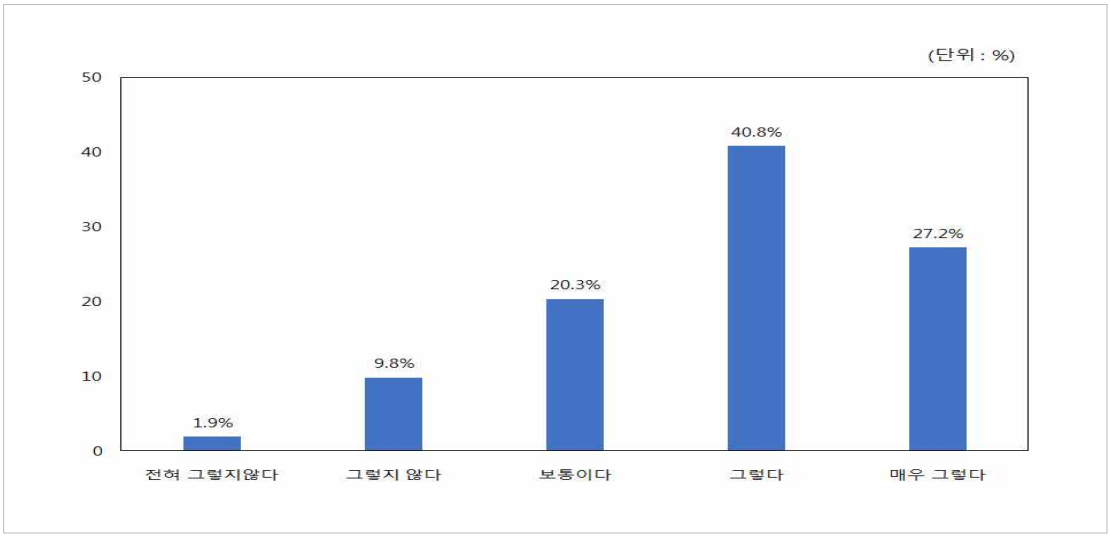
| 구 분 | 내 용 | | |
|---|---|---|---|
| | | 평균 | 표준편차 |
| 전체 | | 2.39 | 1.13 |
| 성별 | 남성 | 2.47 | 1.08 |
| | 여성 | 2.31 | 1.16 |
| 연령 | 65세 이하 | 2.42 | 1.07 |
| | 66-69세 | 2.40 | 1.10 |
| | 70-74세 | 2.56 | 1.10 |
| | 75-79세 | 2.29 | 1.23 |
| | 80세 이상 | 2.15 | 1.10 |

## 4. 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹의 난이도

o 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹의 난이도

- '현 추세로 보아 온라인·모바일 금융이 보편화 되는 것은 기정사실입니다. "인터넷 뱅킹","모바일 뱅킹" 이 어렵다고 생각하십니까?' 라는 질문에 '그렇다'와 ' 매우 그렇다' 고 응답한 경우는 68.0%로 과반수가 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹이 어렵다고 응답하였음

[그림 3-21] 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹의 난이도




[표 3-39] 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹의 난이도

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 전혀 그렇지 않다 | 13 | 1.9 |
| 그렇지 않다 | 68 | 9.8 |
| 보통이다 | 141 | 20.3 |
| 그렇다 | 283 | 40.8 |
| 매우 그렇다 | 189 | 27.2 |
| 전체 | 694 | 100.0 |

* 잘 모르겠다는 생략하였음

o 성별, 연령에 따른 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹의 난이도

- 성별에 따라서는 남성보다 여성이 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹을 어렵게 느끼고 있었음
- 연령별로는 75세 이상이 4점 이상으로 나타나 '그렇다'와 '매우 그렇다'로 어려움을 느끼고 있다고 하였고, 75세 이하는 연령별로 다소 간의 차이는 있지만 '보통이다'와 '그렇다' 사이에 위치해 있는 것으로 나타남
- 정리하면 여성과 70대 후반의 고령소비자가 인터넷뱅킹과 모바일 뱅킹의 이용에 어려움을 겪는 소비자가 많은 것으로 나타남

[표 3-40] 성별, 연령에 따른 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹의 난이도

| 구 분 | 내 용 | | |
|---|---|---|---|
| | | 평균 | 표준편차 |
| 전체 | | 3.82 | 1.00 |
| 성별 | 남성 | 3.69 | .10 |
| | 여성 | 3.94 | .10 |
| 연령 | 65세 이하 | 3.61 | 1.10 |
| | 66-69세 | 3.81 | .94 |
| | 70-74세 | 3.64 | .99 |
| | 75-79세 | 4.02 | .96 |
| | 80세 이상 | 4.08 | 1.06 |

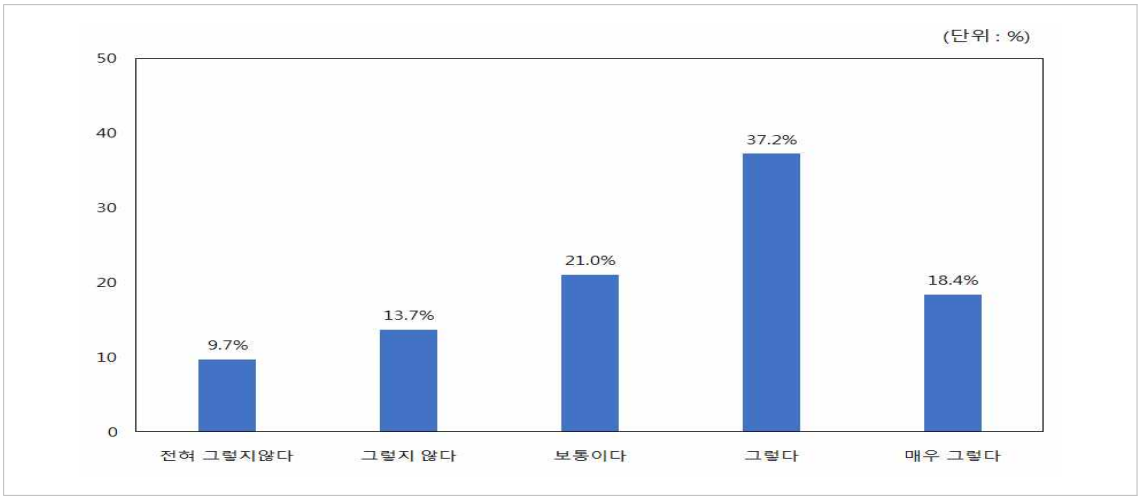
* 전혀 그렇지 않다, 1점, 그렇지 않다 2점, 보통이다, 3점, 그렇다 4점, 매우 그렇다 5점으로 점수가 높으면 높을수록 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹의 난이도가 높은 것을 의미함

## 5. 온라인·모바일 금융서비스 정책의 강화에 대한 생각

o 고령소비자에게 '고령소비자를 위한 온라인·모바일 금융서비스 정책이 강화되어야 한다고 생각하십니까?' 라고 조사함

- 조사 결과 '매우 그렇다', 18.4%, '그렇다', 37.2%로 55.6%가 고령소비자를 위한 온라인·모바일 금융서비스 정책이 강화되어야 한다고 응답함
- 반면에 ' 전혀 그렇지 않다', 9.7%, '그렇지 않다', 13.7%로 부정적인 응답을 한 고령소비자는 23.4%로 나타남
- 정리하면 조사대상자인 고령소비자는 고령소비자를 위한 온라인·모바일 금융서비스 정책이 강화되어야 한다고 응답하였음

[그림 3-22] 온라인·모바일 금융서비스 정책의 강화에 대한 생각




[표 3-41] 온라인·모바일 금융서비스 정책의 강화에 대한 생각

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 전혀 그렇지 않다 | 69 | 9.7 |
| 그렇지 않다 | 98 | 13.7 |
| 보통이다 | 150 | 21.0 |
| 그렇다 | 265 | 37.2 |
| 매우 그렇다 | 131 | 18.4 |
| 전체 | 713 | 100.0 |

* 잘 모르겠다는 생략하였음

o 성별, 연령에 따른 온라인·모바일 금융서비스 정책의 강화에 대한 생각

- 성별에 따라 살펴보면 남성이 여성보다 고령자를 위한 온라인·모바일 금융서비스 정책을 강화해야 한다고 응답함
- 연령별로는 65세 이하가 정책이 강화되어야 한다고 생각했고, 65세 이하, 80세 이상, 70세 전반, 70세 후반 순으로 나타남
- 전체적으로 살펴보면 대다수가 3점 이상, 4점 이하로 나타나

[표 3-42] 성별, 연령에 따른 온라인·모바일 금융서비스 정책의 강화에 대한 생각

| 구 분 | 내 용 | | |
|---|---|---|---|
| | | 평균 | 표준편차 |
| 전체 | | 3.41 | 1.21 |
| 성별 | 남성 | 3.54 | 1.14 |
| | 여성 | 3.29 | 1.27 |
| 연령 | 65세 이하 | 3.51 | 1.19 |
| | 66-69세 | 3.48 | 1.14 |
| | 70-74세 | 3.35 | 1.12 |
| | 75-79세 | 3.28 | 1.30 |
| | 80세 이상 | 3.39 | 1.42 |

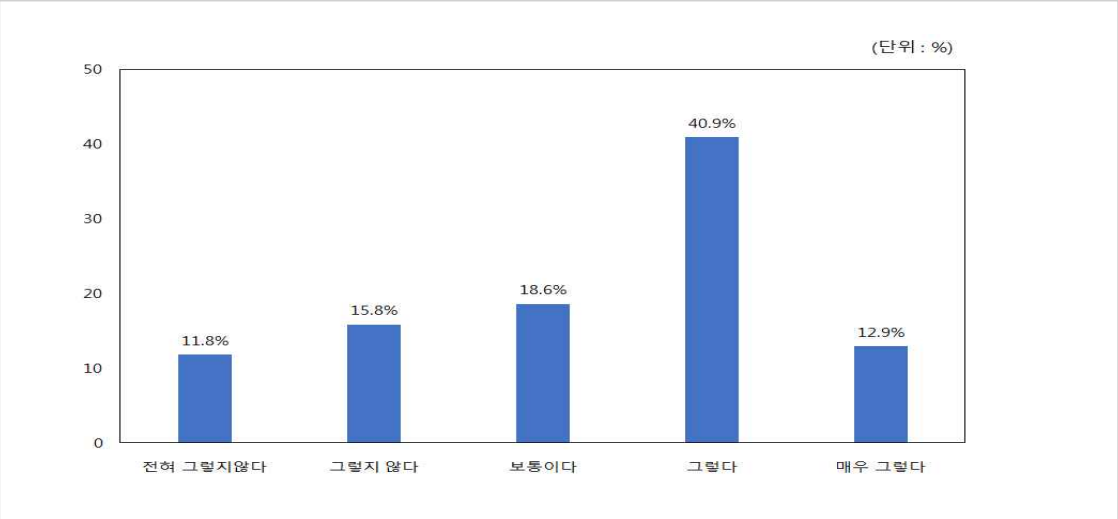
* 전혀 그렇지 않다, 1점, 그렇지 않다 2점, 보통이다, 3점, 그렇다 4점, 매우 그렇다 5점으로 점수가 높으면 높을수록 고령소비자를 위한 온라인·모바일 금융서비스 정책이 강화되는 것을 의미함

## 6. 온라인·모바일 금융서비스교육 프로그램의 참여의사

o 조사대상자에게 '온라인·모바일 금융서비스교육 프로그램이 개설된다면 참여할 의사가 있습니까?'라고 질문함

- 조사결과 '매우 그렇다', 12.9%, '그렇다', 40.9%로 약 53.8%가 참여의사가 있다고 응답함

[그림 3-23] 온라인·모바일 금융서비스 교육 프로그램의 참여의사




[표 3-43] 온라인·모바일 금융서비스 교육 프로그램의 참여의사

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 전혀 그렇지 않다 | 85 | 11.8 |
| 그렇지 않다 | 114 | 15.8 |
| 보통이다 | 134 | 18.6 |
| 그렇다 | 295 | 40.9 |
| 매우 그렇다 | 93 | 12.9 |
| 전체 | 721 | 100.0 |

* 잘 모르겠다는 생략하였음

o 성별에 따른 온라인·모바일 금융서비스 교육 프로그램의 참여의사를 조사한 결과

- 여성보다 남성소비자가, 연령별로는 65세 이상이 가장 많았고, 60대 후반, 70대 전반, 70대 후반, 80대 이상의 순으로 나타나 연령이 상대적으로 젊은 경우 온라인·모

바일 금융서비스 교육 프로그램의 참여의사가 높은 것으로 나타남

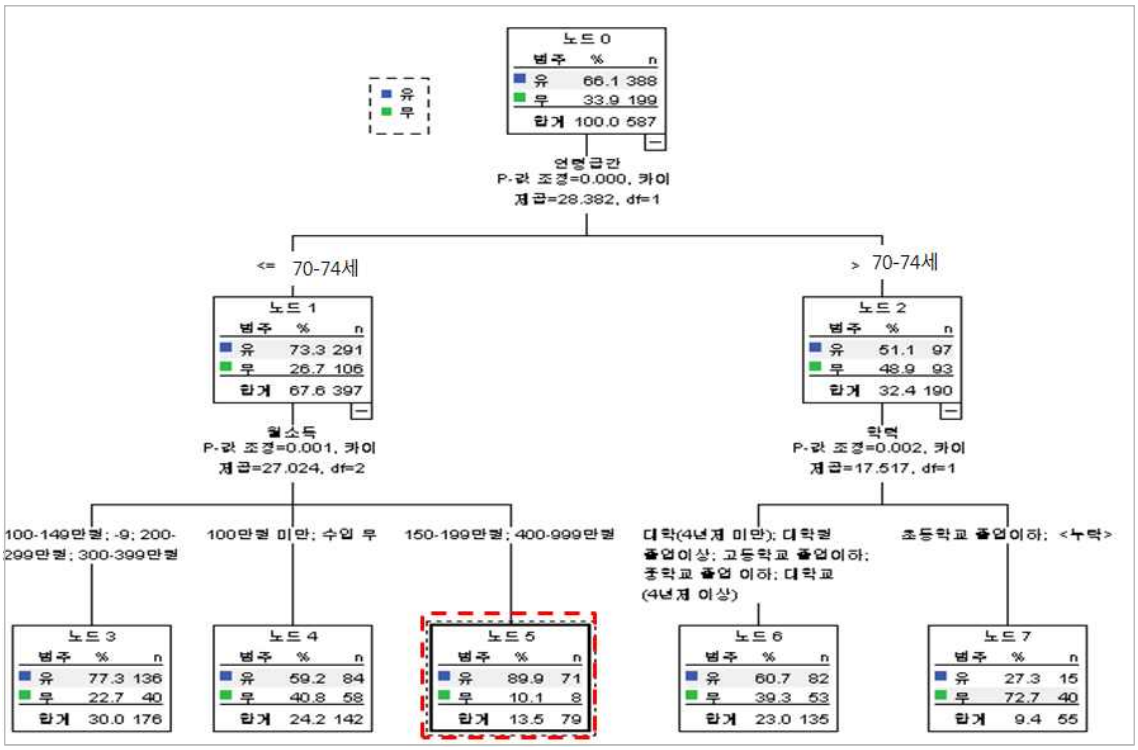
[표 3-44] 성별, 연령에 따른 온라인·모바일 금융서비스 교육 프로그램의 참여의사

| 구 분 | 내 용 | | |
|---|---|---|---|
| | | 평균 | 표준편차 |
| 전체 | | 3.27 | 1.22 |
| 성별 | 남성 | 3.33 | 1.16 |
| | 여성 | 3.22 | 1.27 |
| 연령 | 65세 이하 | 3.51 | 1.05 |
| | 66-69세 | 3.45 | 1.13 |
| | 70-74세 | 3.40 | 1.13 |
| | 75-79세 | 2.98 | 1.29 |
| | 80세 이상 | 2.77 | 1.42 |

o 트리분석결과

- 금융교육 참여의사가 가장 높은 집단은(노트5)은 70-74세 미만, 월소득 150-199만원, 400-999만원 집단이 전체 인원 중 89.9%가 참여할 의향이 있는 것으로 나타남
- 반면에 참여의사가 가장 낮은 집단은(노드 7), 70세-74세 이상, 초등학교 졸업 이하의 학력을 가진 집단이 전체 인원 중 27.3% 참여할 의향이 있는 것으로 나타남

[그림 3-24] 고령소비자의 온라인·모바일 금융서비스 교육 프로그램의 참여의사 특성



# 제 4 장 온라인·모바일 금융서비스 개선방안

## 제 1 절 정부 및 기업의 개선방안

o 고령소비자가 기업과 정부에게 원하는 개선방안은 다음과 같음

[표 4-1] 고령소비자가 원하는 정부 및 기업의 개선방안

| | 고령소비자가 원하는 개선방안 |
|---|---|
| 1 | ▪ **온라인이나 모바일 금융서비스 이용의 어려움으로 현재 상황 지속 요구**<br>- 온라인이나 모바일 금융서비스의 경우 기초부터 알아야 하는데, 막막해서 현재 그대로 지속되기를 원함 |
| 2 | ▪ **종이통장지속과 창구직원 유지 요구**<br>- 통장이 없으면 금융사고 시 증거자료가 없어서 불안하므로 종이통장이 지속되기를 원함<br>- 창구직원 비상근무 바람<br>- 고령자는 컴퓨터를 잘 모르는 사람이 많아 이에 대한 배려 필요 |
| 3 | ▪ **명확성, 간편성, 안전성이 높은 금융서비스 요구**<br>- 현재 온라인과 모바일 금융서비스는 복잡하고 어려워 고령자가 알기 쉽게 간소화하는 것이 필요<br>- 명확성, 간편성, 안전성에 만전을 기해야 함<br>- 홍채, 지문인식 등 안전성이 높고 절차가 간소한 방안을 마련하여 고령소비자가 큰 불편을 겪지 않고 금융서비스를 이용할 수 있는 방안 마련이 필요 |
| 4 | ▪ **고령자를 위한 은행 전용 창구 필요**<br>- 고령자는 손이 자유롭지 않으며 인터넷 뱅킹 모바일 뱅킹 손놀림이 어려움. 현재 장애인을 위한 창구가 있는 것처럼 노인소비자를 위한 창구가 필요함 |

| | 고령소비자가 원하는 개선방안 |
|---|---|
| | - 신체적으로 건강하지 못한 고령 소비자의 경우 높은 계단 턱, 글자가 작은 ATM 등 물리적인 환경이 지원되지 못하면 금융서비스 이용이 어려움. 더 나아가 혼자 사는 고령소비자의 경우 사회적인 지원이 없으면 원활한 금융서비스 이용이 어려울 수 있음<br>- 이에 고령자를 위한 은행 전용 창구가 필요함 |
| 5 | ▪ **은행지점이 계속 감소하므로 하나의 지점에서 여러 은행 업무를 함께 실시하기를 원함** |
| 6 | ▪ **보안프로그램 이용이 복잡하여 간결화 요구**<br>- 공인인증서 등이 복잡하니 간결화 필요, 금융서비스보안교육이 필요 |
| 7 | ▪ **온라인·모바일 서비스 앱 개발 시 고령소비자를 고려하여 설계하도록 정책마련 필요**<br>- 글씨 크기 조절, 간소한 절차, 음성지원 등 고령소비자를 고려한 다양한 지침을 마련한 후 온라인·모바일 금융서비스 앱 개발 시 적용토록 할 필요가 있음<br>- 온라인이나 모바일 금융서비스 앱 등을 개발할 때 고령소비자를 위한 다양한 방안을 고려하여 설계하도록 정책 개선이 필요함 |
| 8 | ▪ **자동응답기 절차 간소화 요구**<br>- 자동응답기의 복잡한 절차 간소화 필요 |

o **경기도 특화사업으로 '노인친화적인 금융회사 인증제도' 을 제안함**

- 이 연구의 조사결과에 의하면 중학교 이하의 저학력자(33.1%), 월평균 100만원 이하의 저소득자(41.1%), 더 나아가 혼자서 거주하는 일인가구(29.1%)인 60세 이상의 고령소비자가 다수 있었음
- 이에 경기도 차원에서 금융서비스 취약(배려) 계층인 이 분들을 위한 정책마련이 필요함

- 그런데 현행 법 상 금융회사에게 고령소비자 전용 창구 의무화 등 여러 가지 사항을 강제하기는 현실적으로 쉽지 않음
- 이에 경기도 소재 금융회사들을 대상으로 **노인 친화적인 금융회사 인증제도** 마련을 건의 함
- 우선 고령소비자들이 원하는 종이통장, 노인전용창구, 노인들의 접근용이성 등 고령소비자 친화적인 지표를 마련한 후
- 일정 점수를 통과할 경우 노인 친화적인 금융회사 인증을 수여할 수 있도록 인증제도를 마련함
- 인증제도 마련 및 사후 관리를 경기도에서 시행하면, 고령사회에 노인친화적인 경기도 구현에 도움이 될 것으로 생각됨
- 또한 경기도 차원에서 인증제도를 통과한 금융기업을 대상으로 인증마크 사용, 경기도 사업에 지원 시 일정 가점 추가, 홍보 지원 등 다양한 인센티브를 주게 되면 활성화 될 것으로 예측됨
- 위와 같이 노인 친화적인 금융회사 인증제도를 마련하면 기업은 사회친화적인 이미지를, 경기도는 노인들이 살기 좋은 지역사회 구현에, 노인소비자들은 편리하고 안전한 금융서비스 이용에 도움이 될 것으로 생각됨

o **경기도 특화사업으로 '노인이 살기 좋은 경기도, 찾아가는 금융서비스'를 제안함**

- 혼자 사는 저소득층 고령소비자를 중심으로 경기도에서 지원하는 금융전문가가 복지관, 경로당 더 나아가 소비자가 원할 경우 개인집까지 찾아가서 구체적인 금융서비스 이용 교육과 실제 금융서비스 이용을 돕도록 하는 제도 마련
- 과거 금융회사에서 시장 등 저금을 많이 이용하는 지역을 찾아갔던 것을 벤치마킹하여 경기도 차원에서 사회복지사와 연계하여 지원할 경우 고령소비자의 금융서비스 이용에 도움이 될 것으로 생각됨. 더 나아가 상속이나 세금 등 경제 전반에 대한 컨설팅이 가능하면 상대적으로 취약한 고령소비자의 경제생활 개선에도 도움이 될 것임
- 단 금융과 관련된 사업이므로 사전에 관련 사항을 충분하게 조사한 후 안전하고 실생활에 도움이 되는 방향으로 사업을 진행할 필요가 있음

## 제 2 절 소비자교육 및 정보제공 개선방안

o 온라인·모바일 금융서비스 교육을 위한 개선방안은 다음과 같음

[표 4-2] 고령소비자가 원하는 개선방안

| | 고령소비자가 원하는 개선방안 |
|---|---|
| 1 | ▪ **금융서비스 교육 이전에 사전교육이 필요함**<br>- 금융서비스 교육 이전에 컴퓨터와 모바일 등 정보통신 이용교육이 필요함<br>- 또한 철저한 보안교육이 필요함<br>- 이에 온라인·모바일 금융서비스 교육과 함께 사전교육을 함께 실시하는 것이 보다 효과적일 것으로 생각됨 |
| 2 | ▪ **노인들을 위한 프로그램 개발 후 특정 시간을 정해 일정 기간 교육필요**<br>- 은행에서 노인들을 위한 프로그램을 개발한 후 특정시간을 정해 일정 기간 교육이 필요함<br>- 은행이 직접적으로 교육이 어려울 경우 소비자단체나 복지관 등과 연합하여 교육을 실시하는 것도 도움이 될 것으로 생각됨 |
| 3 | ▪ **집과 가까운 장소에서 교육 요구**<br>- 일차적으로는 금융서비스의 주체인 금융회사에서 실시하기를 원함<br>- 혹은 주민 센터, 구청, 복지관 등에서 실시하되, 교육의 주체는 전문가를 초청하거나 커리큘럼을 마련하여 교육을 실시하는 것이 필요함<br>- 소비자교육에 전문화된 소비자단체 전문가 등이 관련 장소에 가서 교육을 실시하는 것도 전문화된 커리큘럼 마련에 도움이 될 것으로 생각됨<br>- 즉 장소는 고령소비자와 가까운 곳으로, 교육은 금융교육 전문가가 할 수 있도록 교육 프로그램을 마련하는 것이 필요함 |
| 4 | ▪ **일회성이 아닌 지속적이고 반복적인 교육 요구**<br>- 고령소비자의 경우 일회성의 교육만으로 효과를 얻기에는 한계가 있음<br>- 이에 지속적이고 반복적인 교육이 필요함 |

| | |
|---|---|
| 5 | ▪ **다양한 고령소비자의 특성에 맞은 금융교육 프로그램 개발이 필요**<br>- 이 조사 결과에 의하면 경기도 소재의 고령소비자는 다양한 특성을 가지고 있었음. 연령, 학력, 소득 등 다양한 특성에 따라 소비자의 특성이 다르게 나타나 각각의 특성에 맞는 교육 프로그램의 개발이 필요함<br>- 특히 정보통신서비스 이용이 능숙한 소비자와 전혀 이용하지 않는 소비자를 동시에 교육하기는 쉽지 않음. 이에 소비자특성에 맞게 분류한 후 교육 프로그램을 개발한 후 교육하는 것이 효과적일 것으로 생각됨 |

# 부록

[부록 1] 설문지

| ID | | | |
|---|---|---|---|

## 온라인 · 모바일 서비스 이용실태 설문서

안녕하십니까?

금융거래, 쇼핑, 콘텐츠 이용 등 온라인 모바일서비스를 통한 소비생활 환경이 급변하고 있으나 고령소비자의 경우 온라인·모바일서비스에 대한 정보가 부족하고 이용도가 낮은 실정입니다.

경기도 예산을 지원받아 의정부녹색소비자연대 와 경기도 노인복지관협회는, 고령사회를 맞아 고령소비자의 온라인·모바일서비스 이용실태와 문제점을 조사한 후 개선방안을 제시함으로써 고령소비자의 권익 향상을 위한 발전적인 정책을 제안코자 『고령소비자의 온라인· 모바일금융서비스 이용실태』 설문조사를 통해 여러분의 의견을 수집하려 합니다.

이 설문조사는 소비자시책 수립 및 유용한 소비자정보제공 자료를 목적으로 진행됩니다. 조사는 통계법 제18조에 따라 실시·관리되고, 조사표에 기입되는 모든 응답내용은 통계법 제33조 및 제34조에 따라 통계적으로만 활용되며, 그 비밀은 절대 보장됩니다.

바쁘시더라도 모든 설문문항에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

**의정부녹색소비자연대** **경기도노인복지관협회**

■ 담당기관:의정부녹색소비자연대 / ■ 담당자:고민정 사무처장 (☎031-855-2463)

* **모바일서비스** : 본래 **'움직일 수 있는'이라는 뜻으로, 정보통신에서의 모바일은 스마트폰(smartphone)과 태블릿(tablet) PC 등과 같이 이동 중 사용 가능한 컴퓨터 환경**을 뜻합니다.

예를 들면 입출금 등의 은행 업무를 보는 모바일뱅킹, 온라인게임을 하는 모바일게임, 영화를 실시간으로 보는 모바일영화, 모바일 TV 및 모바일 잡지 등 다양한 서비스가 제공되고 있습니다. 또한 최근 모바일 비즈니스와 모바일 마케팅·모바일 전자화폐·모바일 전자정부 등 새로운 모바일서비스가 생겨나고 있습니다. (출처 : 두산백과사전)

## · 모바일 서비스 이용경험

1. 귀하는 컴퓨터(노트북)나 스마트폰(태블릿)을 사용하고 계십니까?

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ① | 컴퓨터 | ② | 노트북 | ③ | 스마트폰 |
| ④ | 태블릿 | ⑤ | 사용안함 | ⑥ | 기타(  ) |

2. 귀하께서 컴퓨터(노트북)나 스마트폰(태블릿)으로 이용해 본 경험이 있는 온라인, 모바일 서비스를 모두 √ 체크해 주세요.

| | |
|---|---|
| ① | 전화문자하기 |
| ② | SNS 사용하기 (카카오톡, 밴드, 페이스북 등) |
| ③ | 금융 거래하기 (입출금, 예적금, 주식, 펀드, 보험, 대출 등) |
| ④ | 쇼핑하기 (G마켓, 옥션 등 인터넷 쇼핑) |
| ⑤ | 게임하기 (고스톱, 바둑, 장기, RPG 등) |
| ⑥ | 티켓 예매하기 (영화, 공연, 전시회 등) |
| ⑦ | 배달 서비스 (배달의 민족, 꽃배달 등) |
| ⑧ | 대중교통 이용하기 (카카오택시, 버스, 지하철 등) |
| ⑨ | 온라인 콘텐츠 이용 (뉴스, 동영상, 영화, 음악 등) |
| ⑩ | 온라인 학습 (영어, 한자공부 등) |
| ⑪ | 지도 이용 (내비게이션, 지도앱 이용) |
| ⑫ | 기타 (  ) |

3. 귀하가 느끼는 온라인·모바일 서비스의 이용난이도는 어느 정도 입니까?

| ① 매우 어렵다 | ② 약간 어렵다 | ③ 보통이다. | ④ 쉬운 편이다 | ⑤ 매우 쉽다 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

## · 모바일 금융서비스 이용경험

4. 귀하가 주로 이용하는 금융서비스를 2가지 선택해주세요. (인터넷 또는 지점방문 포함)

① 지급결제(입출금, 송금, 이체 등)
② 저축(예금,적금 등 )
③ 투자(주식,펀드,P2P,크라우드펀딩 등)
④ 보험(생명,손해,연금보험 등)
⑤ 대출(신용,담보대출 등)
⑥ 자산관리(은퇴설계 등)
⑦ 기타( )

5. 금융서비스를 이용할 때 컴퓨터(노트북)나 스마트폰(태블릿)을 사용해 본 적이 있습니까?

① 있다. (→6번 질문) ② 없다. (→7번 질문)

6. 귀하가 컴퓨터(노트북)나 스마트폰(태블릿)으로 이용해 본 경험이 있는 금융서비스를 모두 √ 체크 해 주세요.

① 인터넷 뱅킹 (입출금, 예금 등)
② 인터넷 증권, 펀드
③ 인터넷 보험
④ 인터넷 대출
⑤ 금융비교사이트 (보험다모아 등)
⑥ 간편결제 (삼성페이, 카카오페이 등)
⑦ 간편송금 (토스, 카카오페이 등)
⑧ 인터넷전문은행
⑨ P2P 금융 (8퍼센트, 핀다, 크라우드펀딩 등)
⑩ 온라인 자산관리 (민트, 알버트, 브로컬리 등)
⑪ 기타( )

7. 귀하가 느끼는 온라인·모바일 금융서비스의 이용난이도는 어느 정도입니까?

| ①매우 어렵다 | ②약간 어렵다 | ③보통이다. | ④쉬운 편이다 | ⑤매우 쉽다 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

8. 주변의 지인, 자녀의 도움을 받아 온라인·모바일 금융서비스를 이용해 본 적이 있습니까?

① 있다. ② 없다.

9. 금융서비스를 이용할 때 선호하는 방법은 무엇입니까?

① 금융회사 창구 ② 금융회사 자동화기기(CD,ATM)
③ 컴퓨터 ④ 노트북
⑤ 스마트폰 ⑥ 태블릿
⑦ 기타 ( )

10. 직접 금융회사를 방문하는 경우 느끼는 불편함이 있다면 무엇입니까?

① 가까운 곳에 지점이 없다.
② 서비스 이용 대기시간이 길다.
③ 수수료가 있어 부담스럽다.
④ 전혀 불편하지 않다.
⑤ 기타( )

11. 만약 불편함이 있더라도 직접 금융회사를 방문하여 서비스를 이용하는 이유는 무엇입니까?

① 가까운 곳에 지점이 있어서
② 오랫동안 거래해 오고 있어서
③ 사용할 수 있는 컴퓨터, 스마트폰이 없어서
④ 컴퓨터, 스마트폰의 사용이 어려워서
⑤ 온라인·모바일 금융서비스 이용이 어려워서
⑥ 공인인증서 등 보안시스템이 못 미더워서

| | |
|---|---|
| ⑦ | 사용 중 실수로 금전적인 손해를 볼까봐서 |
| ⑧ | 개인정보유출 등의 피해가 걱정되어 |
| ⑨ | 기타 ( ) |

12. 온라인·모바일 금융서비스가 어렵게 느껴지는 이유는 무엇입니까?

| | |
|---|---|
| ① | 컴퓨터, 스마트폰 사용에 익숙하지 않아서 |
| ② | 온라인·모바일 금융서비스 자체가 어려워서 |
| ③ | 화면, 글자크기 등 사용자 환경이 좋지 않아서 |
| ④ | 서비스 이용절차가 너무 복잡해서 |
| ⑤ | 용어를 잘 몰라서 |
| ⑥ | 금융지식이 부족해서 |
| ⑦ | 기타 ( ) |

13. 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용할 의향이 있으십니까?

| ①전혀 없다. | ②약간 없다. | ③보통이다. | ④약간 있다. | ⑤매우 있다. |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

14. 앞으로 온라인·모바일 금융서비스를 이용하기 위해서 필요한 사항은 무엇입니까?

| | |
|---|---|
| ① | 서비스 가입 시 금융회사가 사용방법에 대한 교육 제공 |
| ② | 사용자 환경의 개선 (글자크기, 음성안내서비스 등) |
| ③ | 금융사고(보이스피싱, 소액결제피해 등)에 대한 소비자보호 강화 |
| ④ | 개인정보 유출 문제 등의 보안 강화 |
| ⑤ | 컴퓨터, 스마트폰 사용에 대한 사용자 교육 |
| ⑥ | 온라인·모바일 금융서비스 이용 대한 사용자 교육 |
| ⑦ | 기타 ( ) |

15. 고령자를 대상으로 한 보이스피싱, 소액결제 피해 등이 늘어나고 있습니다. 귀하

는 이러한 경험이 있으십니까?

| | |
|---|---|
| ① | 경험한 적이 없다. |
| ② | 경험을 하였으나 잘 대처하여 피해를 입지 않았다. |
| ③ | 금전적인 피해를 입었으나, 잘 해결되었다. |
| ④ | 금전적인 피해를 입었다. |
| ⑤ | 기타 (  ) |

16. 금전적인 피해를 본 경우 어떻게 대처하셨나요?

| | |
|---|---|
| ① | 해당 금융사나 협회에 신고했다. |
| ② | 소비자원· 소비자단체에 신고했다. |
| ③ | 금융감독원에 신고했다. |
| ④ | 경찰에 신고했다. |
| ⑤ | 혼자만 알고 있다. |
| ⑥ | 기타 (  ) |

## 환경 변화

1. 최근 은행들의 자동 전산화를 통한 은행원 인원수 감축을 통해 창구를 줄이고 비대면 서비스를 강화하는 추세입니다. 이러한 추세로 인해 불편함을 겪어보신 적이 있습니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④그렇다 ⑤ 매우 그렇다 ⑥ 잘 모르겠다

2. 최근 지점과 창구가 없이 온라인(컴퓨터, 스마트폰)으로만 은행거래를 할 수 있는 인터넷전문은행(케이뱅크, 카카오뱅크)이 영업을 시작하였습니다. 인터넷전문은행의 도입이 고령소비자가 금융서비스를 이용하는데 도움이 된다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④그렇다 ⑤ 매우 그렇다 ⑥ 잘 모르겠다

3. 금융감독원은 종이통장 단계적 감축 3단계 계획을 통하여 점진적으로 종이통장

없이 은행거래가 가능하도록 정책을 추진하고 있습니다. 올바른 방향이라고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④그렇다 ⑤ 매우 그렇다 ⑥ 잘 모르겠다

4. 현 추세로 보아 온라인·모바일 금융이 보편화 되는 것은 기정사실입니다. "인터넷 뱅킹","모바일 뱅킹" 이 어렵다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④그렇다 ⑤ 매우 그렇다 ⑥ 잘 모르겠다

5. 고령소비자를 위한 온라인·모바일 금융서비스 정책이 강화되어야 한다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④그렇다 ⑤ 매우 그렇다 ⑥ 잘 모르겠다

6. 온라인·모바일 금융서비스교육 프로그램이 개설된다면 참여할 의사가 있습니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④그렇다 ⑤ 매우 그렇다 ⑥ 잘 모르겠다

7. 고령소비자의 모바일 금융 서비스 편의성을 위한 효과적인 정책에 대해 귀하의 의견을 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.

## 정보

BQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

__① 남성 __② 여성

BQ2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? 만 ( )세

BQ3. 귀하의 은퇴 전 직업은 무엇입니까?

___① 관리자
___② 교사 등 전문가 및 관련 종사자
___③ 사무 종사자
___④ 주방장 등 서비스 종사자
___⑤ 보험대리인 등 판매 종사자
___⑥ 농림어업 숙련 종사자
___⑦ 제조업 등 기능원 및 관련 기능 종사자
___⑧ 설비 등 장치·기계 조작 및 조립 종사자
___⑨ 경비원 등 단순노무 종사자
___⑩ 군인
___⑪ 주부
___⑫ 학생
___⑬ 기타(  )

BQ4. 귀하의 최종학력은 어떻게 됩니까?

___① 초등학교 졸업이하
___② 중학교 졸업 이하
___③ 고등학교 졸업 이하
___④ 대학(4년제 미만)
___⑤ 대학교(4년제 이상)
___⑥ 대학원 졸업 이상

BQ5. 귀하의 거주지역은 어디입니까? 경기도 (  )시/군

BQ6. 귀하의 현재 혼인상태는 어떻게 됩니까?

___① 배우자 있음
___② 이혼
___③ 사별
___④ 미혼
___⑤ 기타

BQ7. 귀하와 현재 동거하고 있는 분은 누구입니까?

___① 혼자 살고 있음
___② 미혼 자녀와 동거
___③ 기혼 자녀와 동거
___④ 부모님과 동거
___⑤ 기타(구체적으로  )

BQ8. 귀댁의 월평균 소득은 얼마입니까?

___① 100만원 미만
___② 100~149만원
___③ 150~199만원
___④ 200~299만원
___⑤ 300~399만원
___⑥ 400~999만원
___⑦ 1,000만 원 이상

■ 이상으로 설문조사를 마치겠습니다. 오랜시간 설문에 응답해주셔서 대단히 감사합니다■

[부록 2] 협조 복지관 및 단체

| | 빈도 | % |
|---|---|---|
| 가평군 노인복지관 | 15 | 1.9 |
| 고양시 대화노인종합복지관, 고양녹색소비자연대 | 66 | 8.3 |
| 과천시 노인복지관 | 40 | 5.0 |
| 광명시 노인종합복지관 | 21 | 2.6 |
| 광주시 노인종합복지관 | 21 | 2.6 |
| 김포시 노인종합복지관 | 24 | 3.0 |
| 남양주시 동부노인복지관 | 41 | 5.1 |
| 동두천시 노인복지관 | 14 | 1.8 |
| 안산 동산 노인복지관, 안산녹색소비자연대 | 45 | 5.6 |
| 부천시 소사노인복지관 | 40 | 5.0 |
| 분당 노인종합복지관 | 57 | 7.1 |
| 수원 녹색소비자연대 | 80 | 10.0 |
| 시흥시 노인종합복지관 | 26 | 3.3 |
| 신곡 노인종합복지관 | 50 | 6.3 |
| 양평군 노인복지관 | 20 | 2.5 |
| 여주시 노인복지관 | 21 | 2.6 |
| 연천군 노인복지관 | 15 | 1.9 |
| 오산시 노인종합복지관 | 20 | 2.5 |
| 용인시 수지노인복지관 | 60 | 7.5 |
| 의왕시 아름채노인복지관 | 25 | 3.1 |
| 이천시 노인종합복지관 | 20 | 2.5 |
| 파주시 노인복지관 | 29 | 3.6 |
| 평택 북부노인복지관, 평택녹색소비자연대 | 30 | 3.8 |
| 포천시 노인복지관 | 20 | 2.5 |
| 합계 | 800 | 100.0 |

이 자료집은 2017년도 경기도 보조금으로 제작되었습니다.