

요 약

코로나19 이후 비대면 결제 사용이 증가하고 있으나, 고령층의 경우 사용의 어려움, 신뢰도 부족 등으로 인해 비대면 결제 이용률이 타 연령층에 비해 낮은 수준임. 해외에서는 고령층이 안전하고 편리한 서비스를 이용하도록 다양한 비대면 결제 방식을 출시하고 있음. 안전하고 편리한 비대면 결제 방식은 고령층에게도 유용할 수 있으므로 고령층을 위한 다양한 비대면 결제 방식이 도입되어야 할 필요가 있음

○ 코로나19 이후 국내에서 비대면 결제 사용이 증가하고, 대면 결제의 경우에도 비대면 접촉방식이 증가하고 있음

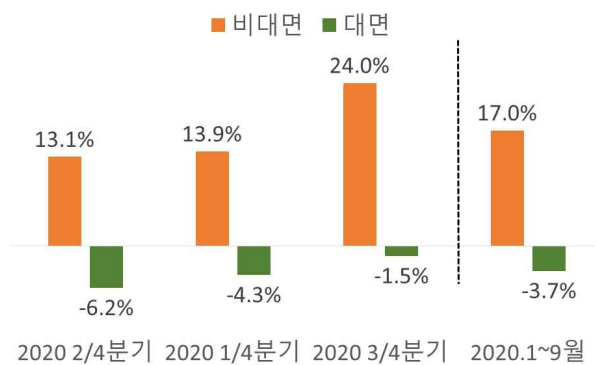
- 코로나19가 확산된 2020년 1~9월 국내 지급결제동향에서 모바일기기 및 PC 등을 이용한 비대면 결제가 증가하였고 대면 결제의 경우도 실물카드 결제에 비해 모바일기기 접촉방식이 증가함<sup>1)</sup>
- 국내 비대면 결제는 전년동기 대비 17% 증가, 대면 결제는 3.7% 감소하였고, 대면 결제의 경우도 실물카드 결제규모는 5.6% 감소하고 모바일기기 접촉방식이 18% 증가함(표 1), <그림 1> 참조)

<표 1> 국내 결제 형태별 이용규모 및 증감률  
(십억 원, %)

2020. 1~9월		접근(Access) 기기		
		실물카드	모바일·PC 등	총계
방식	대면	1,267 (-5.6)	143 (18.0)	1,409 (-3.7)
	비대면	-	833 (17.0)	833 (17.0)
	총계	1,267 (-5.6)	975 (17.2)	2,242 (3.1)

주: 1) 개인 및 법인 지급카드(국내 가맹점) 일평균 금액 기준 (잠정치)  
2) ARS, 생체인식 등 포함  
3) ( ) 안은 전년동기 대비 증감률  
자료: 한국은행 보도자료(2020. 11. 3)

<그림 1> 국내 대면 및 비대면 결제 분기별 증감률



주: 1) 개인 및 법인 지급카드(국내 가맹점) 일평균 금액 기준 (잠정치)  
2) 전년동기 대비 증감률  
자료: 한국은행 보도자료(2020. 11. 3)

1) 한국은행 보도자료(2020. 11. 3), “코로나19 확산 이후 최근 국내 지급결제동향”

○ 고령층의 비대면 결제 이용률은 타 연령층에 낮은 편으로 비대면 결제 이용에 어려움을 호소함

- 최근 국내 고령층의 간편결제 이용률이 코로나19로 증가하고 있으나 절대적인 이용률은 아직 낮음
  - 2020년 6~8월 동안 5~60대 간편결제 이용률은 전체 15%로 이용 증가율은 전년동기 대비 51%로 조사됨<sup>2)</sup>
  - 2019년 국내 고령층의 간편결제 이용률은 60대가 10.3% 70대 이상 0.9%로 20대(52%), 30대(49%)에 비해 매우 낮고, 해당서비스를 이용하지 않는 주요한 이유는 신뢰 부족한 것으로 나타남<sup>3)</sup>
  - 50대 이상의 디지털 서비스 이용 현황 설문조사 결과, 60대 여성의 23.5%는 은행, 보험사 등 디지털 금융 서비스를 쓰려 했으나 어려워 배우지 못했다고 응답했고, 20.6%가 종류를 불문하고 디지털 서비스가 너무 어려워 서 못 쓴다고 응답함<sup>4)</sup>
- 스위스는 코로나19 이후 슈퍼마켓 결제에서 현금사용이 50% 이상 감소, 카드결제는 30% 증가, 스마트폰 결제는 20% 증가한 반면, 50세 이상에서는 56% 이상이 스마트폰 결제를 이용하지 않음<sup>5)</sup>
  - 코로나19 이후 새로운 결제방식으로 스마트폰을 처음 이용한 경우는 평균 3%로 고령층은 1%에 불과한 반면 젊은 세대는 7%로 나타나 고령층의 새로운 기술 활용도가 낮음을 보여줌
  - 스마트폰 결제는 카드 다음으로 많이 사용되는 비접촉식 결제방식으로 나타났으며 Twint, Apple Pay, Samsung Pay, Pay Pal app 등이 사용됨

○ 해외에서는 고령층을 위한 다양한 비대면 결제 방식을 출시하여 고령층이 안전하고 편리하게 결제서비스를 이용할 수 있도록 하고 있음<sup>6)</sup>

- 필리핀 마닐라시는 고령층의 재정지원을 모바일결제업체 PayMaya 앱을 통해 지급하여<sup>7)</sup> 고령층이 코로나19 감염 위험으로부터 안전하게 자신의 집에서 지원받도록 함
- 중국의 전자지갑 공급업체 WeChat pay는 사용자가 고령의 친척에게 가상카드를 발급하도록 하여, 은행카드 없이도 WeChat 계정이 있는 고령층이 전자결제를 수행할 수 있도록 함<sup>8)</sup>
- 영국 모바일은행 Starling Bank는 고객이 코로나19로 자가격리된 가족에게 현금 없이 필수품을 조달할 수 있도록 커넥티드 카드(connected card)를 도입하였는데, 이 카드는 또한 보육자, 간병인, 도우미 등이 사용 가능함<sup>9)</sup>

○ 시대적 요구와 함께 안전하고 편리한 비대면 결제 방식은 고령층에게도 유용할 수 있으므로 국내 고령층을 위한 다양한 비대면 결제 방식이 도입될 필요가 있음

- 고령층이 비대면 결제를 활용할 수 있도록 비대면 결제의 신뢰성을 알리고, 서비스 사용의 어려움을 해소할 수 있는 노력이 필요함

2) 신한카드 빅데이터연구소(2020. 12. 23), “집콕 생활, 시니어도 디지털 세상으로”

3) 한국은행(2020. 3. 10), “2019년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사 결과”

4) 라이나전성기재단(2020. 7. 27), “코로나19 이후, 행복한 노년생활의 필수조건은 디지털 능력치”

5) <https://www2.deloitte.com/ch/en/pages/consumer-industrial-products/articles/cash-is-no-longer-king-in-times-of-covid19.html>

6) <https://www.rgare.com/knowledge-center/media/articles/how-digital-payments-could-connect-older-adults-to-insurance-services>

7) <http://manila.gov.ph/2019/09/manila-taps-paymaya-for-allowances-of-seniors-pwds-solo-parents/>

8) <https://kr-asia.com/to-break-growth-bottleneck-wechat-pay-now-binds-the-elderly-with-their-childrens-cards>

9) <https://www.starlingbank.com/blog/introducing-connected-cards-for-personal-accounts/>