

2018 年移动支付用户调研报告

为全面、深入了解移动支付业务应用现状，准确把握个人用户年龄、收入、学历等基本属性以及使用习惯变化，持续为成员单位提供有价值的调研信息服务，中国支付清算协会移动支付和网络支付应用工作委员会（以下简称“工作委员会”）在总结往年问卷调查工作经验的基础上，组织相关成员单位成立课题组，重点针对用户基本属性、用户使用偏好、用户满意度等内容开展延续性调查工作。

本次调查共收到 76671 份有效问卷，经处理分析后，调查结果显示：2018 年，移动支付男性用户多于女性用户；30 岁以上用户群体数量有所增加；本科及以上学历的用户仍是移动支付的主力用户；地市和省会城市移动支付用户占比高，县域和村镇用户占比提升；移动支付用户主要分布在华东、华北、华南等经济发达区域和人口聚集地区。

移动支付应用继续呈现小额高频、便民服务特点；操作简单和无需携带现金或银行卡仍是用户选择移动支付的主因；大部分用户认为移动支付会和现金共存；个人信息泄露是移动支付用户最常遇到的安全问题；用户选择使用手机银行客户端支付面临的主要问题是操作麻烦、体验不好和支持商户少；用户最期望市场主体及时进行支付风险提示和畅通投诉渠道，保障移动支付安全和客户合法权益；安全性和应用场景范围仍是市场主体未来改进服务的主要方面，其次为服务质量和便捷性。

移动支付应用的主要场景是生活消费和投资理财；公交地铁和医院是移动支付最需要加强应用的场景；用户最常使用的移动支付方式为扫码支付，条码支付已为大多数消费者接受，并在零售、餐饮、公共交通等场景广泛应用。扫二维码和手机 NFC 支付是用户搭乘公共交通时最常使用的移动支付方式，ETC 支付是用户高速付费通行中最愿意使用的支付方式；条码支付限额分级管理是用户最了解的移动支付监管政策。

生物识别技术作为移动支付身份识别和交易验证的手段经过多年使用和观察，市场主体和用户认可程度较上年有所提升，指纹和人脸识别技术最为用户所了解；个人隐私泄露及安全隐忧问题仍是用户在使用生物识别技术进行移动支付时最担心的问题。

一、移动支付用户特征分析

（一）移动支付男性用户多于女性用户

2018 年男性用户占全部移动支付用户的 60.6%，女性用户占全部移动支付用户的比例为 39.4%；而 2017 年男性用户占全部移动支付用户的 52.3%，女性用户占全部移动支付用户的比例为 47.7%。两年调查结果相似，男性用户多于女性用户，2018 年女性用户占比略有下降。说明男性用户相对于女性用户更愿意尝试使用创新支付产品。

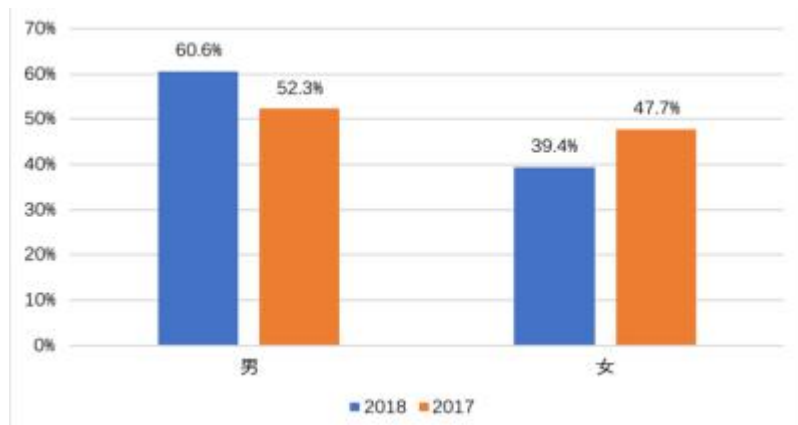


图 1 移动支付用户性别比例

(二) 移动支付用户主要为中青年群体，30 岁以上用户群体占比有所增加

2018 年，移动支付用户中 30 岁以下群体人数最多，占比为 54.22%；其次是 31-40 岁用户，占比为 27.6%；41-50 岁及 51 岁以上用户占比分别为 13.3%及 5%。与 2017 年相比，30 岁以下的移动支付用户比例下降明显，但其他年龄阶段的用户比例均有所增加。

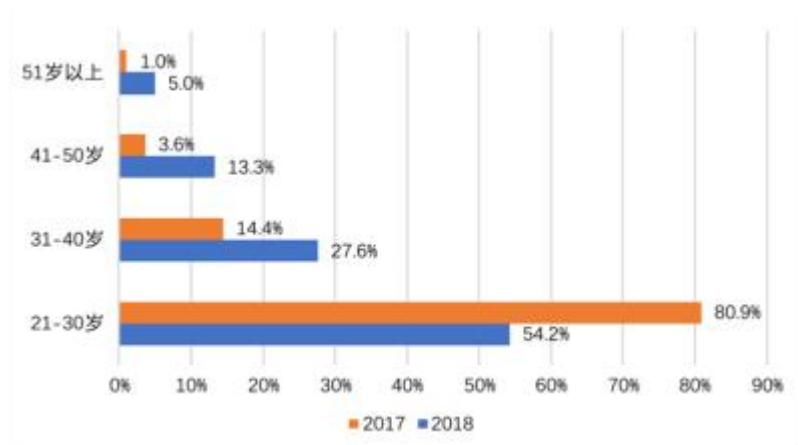


图 2 移动支付用户年龄比例

(三) 本科及以上学历用户在移动支付用户中占比最多

2018 年移动支付用户中，拥有大学本科及以下学历的用户排名第一，占比为 94.1%；学历为硕士研究生的用户排名第二，占比为 5.2%；博士及以上高学历用户占比为 0.7%。相比 2017 年，本科及以下用户占比略有增加，硕士研究生用户占比略微下降，博士及以上用户基本维持不变。

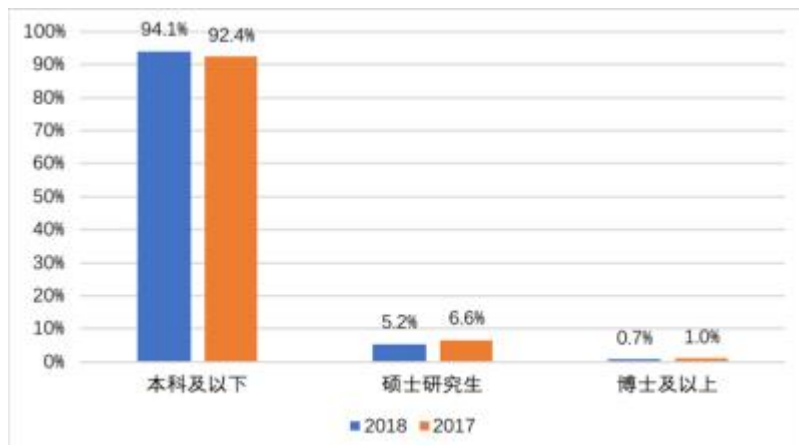


图3 移动支付用户学历比例

(四) 地级市和省会城市移动支付用户较多，县域和村镇移动支付用户占比提升

2018年，地级市的移动支付用户最多，占比为31.1%；省会城市排名第二，占比为28.2%；直辖市排名第三，占比为15.7%；县域地区排名第四，占比为16.6%；乡镇和农村地区占比分别为5.5%和3.0%。相比于2017年各区域移动支付用户比例，2018年的城乡比例差距略有减少，随着移动支付应用场景的日益丰富、安全性不断提升，农村支付环境持续优化，普惠金融覆盖面的提升，部分持审慎态度的其他群体开始接受和使用移动支付，并且随着收入水平的逐步提升和对便捷性支付方式的内在需求，县域和村镇移动支付用户占比提升。

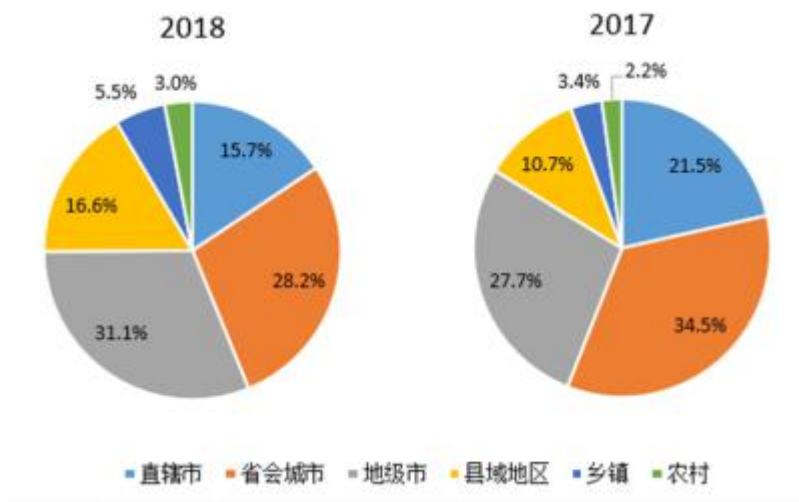


图4 移动支付用户城乡比例

(五) 华东、华北及华南地区移动支付用户居多

据调查，2018年华东华北地区所在的移动支付用户居多，分别占比为27.3%和25.7%；其次为华南地区，占比20.1%；西南地区和华南地区分别占比为9.5%和7.1%；接下来是西北地区 and 东北地区，占比为5.5%和4.5%；排名最后的为港澳台地区及其他地区，所在用户不足

1%。说明国内移动支付用户多数分布在京津冀、长三角、珠三角等发达区域和人口聚集区，这与这些区域经济发达、人均收入水平高、常住人口规模大、移动支付受理环境较为完善密切相关。



图 5 移动支付用户所在区域比例

二、移动支付用户使用行为分析

(一) 用户使用移动支付的频次较高，每天都使用的用户数量持续提升

2018 年，用户使用频率持续提升，有 80.1% 的用户每天使用移动支付，比 2017 年上升 1.4 个百分点；一周使用 2-3 次移动支付的用户占比为 14.4%；有 2.0% 的用户每周使用 1 次移动支付；半个月使用一次移动支付的用户占比为 1.4%；一个月使用一次移动支付的用户占比为 1.2%；有 1.0% 的用户不常使用移动支付。这说明移动支付的应用场景和商业环境日益成熟，移动支付方式越来越受到用户的青睐。

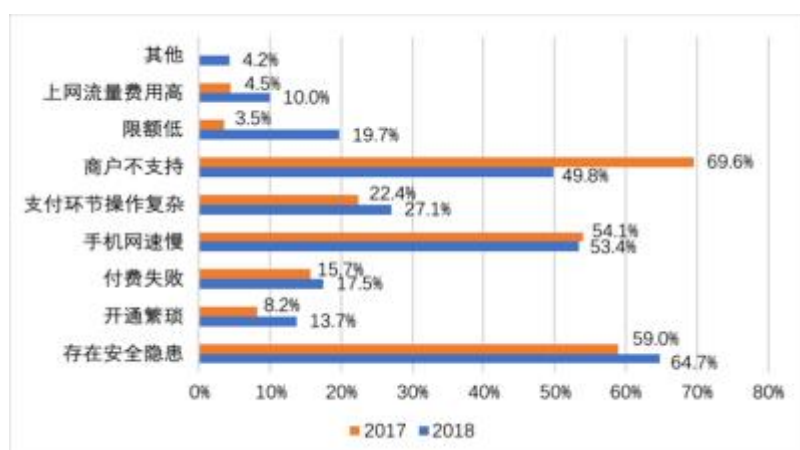


图 6 移动支付用户使用频次比例

(二) 移动支付用户单笔支付金额多为 500 元以下，以服务小额便民支付领域为主

2018年,有43.16%的用户单笔支付金额在100元以下;29.48%的用户单笔支付金额在100-500元,与2017年基本持平,无大幅度变化;13.4%的用户单笔支付金额在500-1000元,较2017年下降1.4%;13.96%的用户单笔支付金额在1000元以上,较2017年相比上升1.36%。可以看到,2018年移动支付总体上仍以小额便民为主,所有区间数据占比几乎与2017年持平。

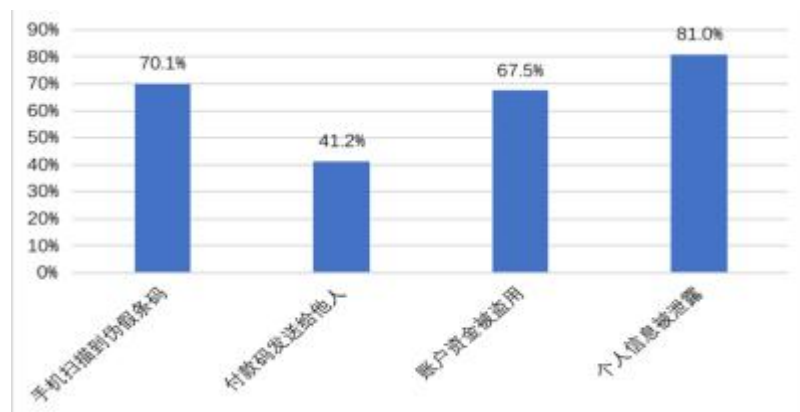


图7 移动支付用户消费金额比例

(三) 选择借记卡、第三方支付账户进行移动支付的用户占比最高

2018年,用户最常使用借记卡、第三方支付账户进行移动支付,分别占比为70.6%和66.4%;使用信用支付产品,如蚂蚁花呗、京东白条等进行支付的用户紧随其后,占比为49.9%;选择贷记卡进行移动支付的用户排名第四,占比为42.6%;39.9%的用户选择使用货币市场基金进行移动支付,如余额宝、微信零钱通等;选择II类、III类银行账户进行移动支付的用户占比为12.9%;另有3.4%的用户选择其他账户进行移动支付。

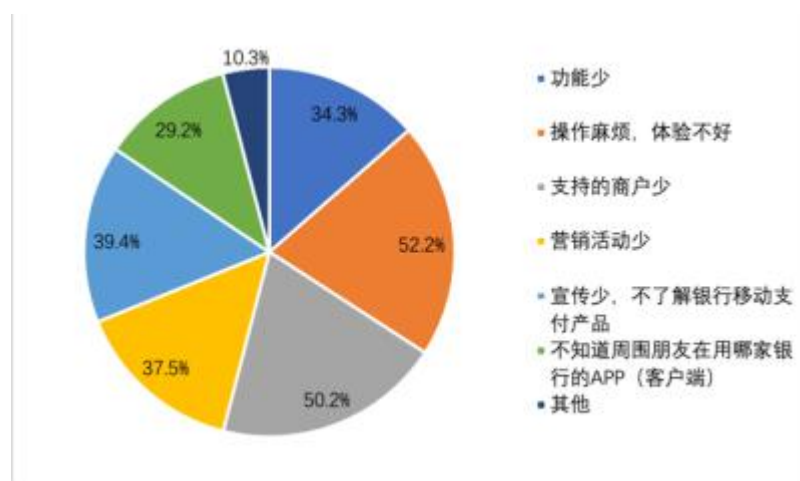


图8 移动支付用户使用账户类型比例

(四) 操作简单和无需携带现金或银行卡仍是用户选择移动支付的主因

2018年，用户愿意使用移动支付的首要原因是操作简单、方便，占比为95.6%，与2017年持平；选择无需带现金和银行卡的排名第二，占比为80.8%，较2017年有所下降；优惠促销活动多排名第三，占比为47.3%；商户支持该方式和安全性高的影响程度基本相同，分别占比为34.5%和33.0%，均较2017年出现明显下降。除此之外，另有3.2%的用户因为其他原因选择移动支付。说明用户在选择移动支付时，更为看重的是其操作的便捷性，流程简单、无需找零或出示银行卡，降低了用户的时间成本。

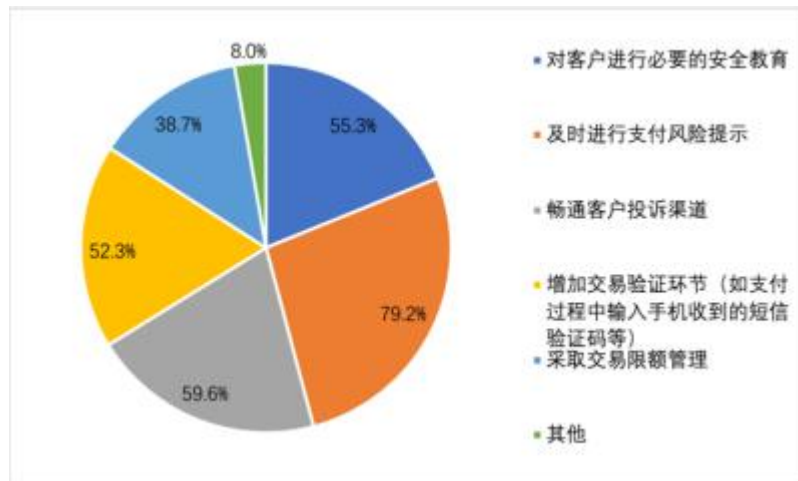


图9 移动支付用户使用原因比例

（五）大部分用户认为移动支付会和现金共存

2018年，49.8%的用户认为移动支付会和现金共存；23.9%的用户认为移动支付会代替现金；22.0%的用户认为移动支付被现金替代的过程会逐步发生；另有4.3%的用户认为移动支付不会替代现金。

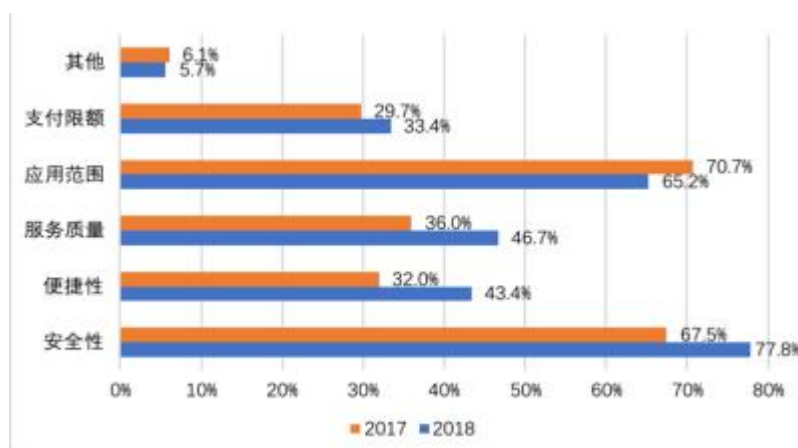


图10 用户对移动支付发展预期的比例

（六）存在安全隐患和手机网速慢是移动支付用户最担心的问题

2018年，存在安全隐患和手机网速慢是移动支付用户最担心的问题，分别占比为64.7%和53.4%；排名第三位的问题是商户不支持，占比为49.8%，较2017年下降了近20个百分点；排名第四的问题是支付环节操作复杂，占比为27.1%；限额低和付费失败的占比分别为19.7%和17.5%；担心开通繁琐的用户占比为13.7%；用户比较不担心的问题是上网流量费用高，占比为10.0%。

这说明通过市场主体的宣传教育和用户的主动学习，用户更加关注移动支付的安全性，对账户资金安全防范意识提升明显。经过市场主体的持续努力，移动支付应用场景和受理环境建设更加完善，能够更好地支持用户使用移动支付。

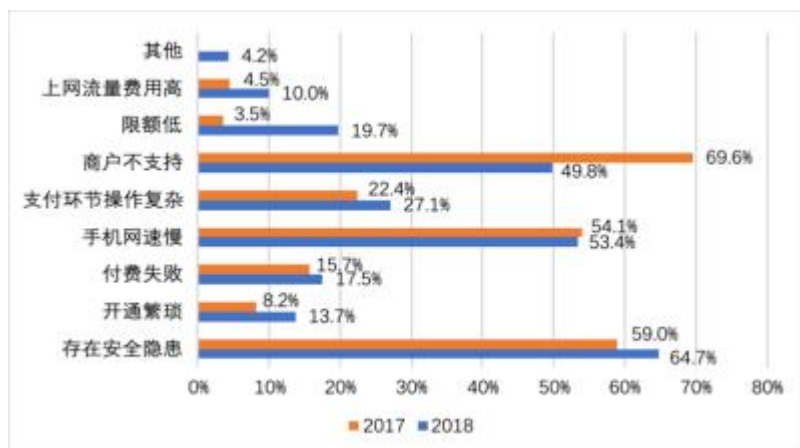


图 11 移动支付用户关心问题的比例

(七) 个人信息泄露是用户使用移动支付过程中最常遇到的安全问题

2018年，用户认为在支付过程中遇到的安全问题排名第一位是个人信息被泄露，占比为81.0%；排名第二位是手机扫描到伪假条码，占比为70.1%；排名第三位是账户资金被盗用，占比为67.5%；最后是付款码发送给他人，占比为41.2%。说明用户除了关注自身账户资金安全，对个人隐私信息的保护意识也在增强，需要广大市场主体在提供移动支付服务的同时，也要加强对用户敏感信息的保护，在信息采集、处理、存储、使用等环节建立起符合监管、安全完善的管理机制。

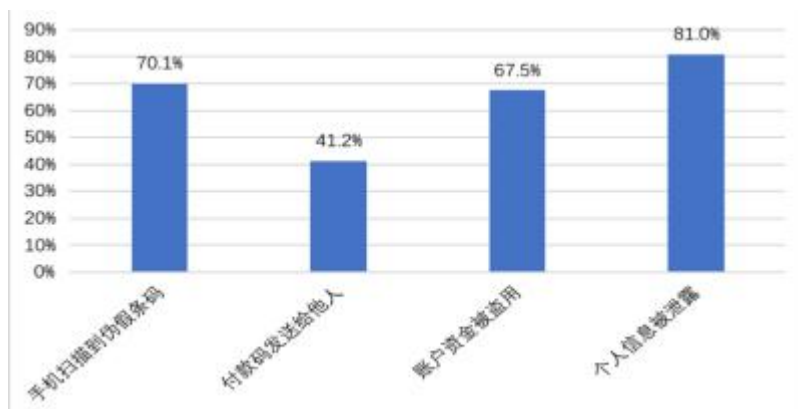


图 12 移动支付用户遭遇的安全问题比例

(八) 操作麻烦, 体验不好和支持商户少是用户使用手机银行客户端进行支付存在的主要问题

2018 年, 操作麻烦, 体验不好和支持的商户少是用户使用手机银行等客户端进行支付时存在最多的问题, 分别占比为 52.2%和 50.2%, 其次是宣传少, 不了解银行支付产品和营销活动少, 分别占比为 39.4%和 37.5%; 最后是功能少、不知道周围朋友在用哪家银行的 APP(客户端), 分别占比为 34.3%和 29.2%。因此, 银行需要优化移动支付业务操作流程, 积极拓展支付应用场景, 加大对自身产品和服务的宣传力度, 增加业务功能模块, 以提升对用户的吸引力和影响力。

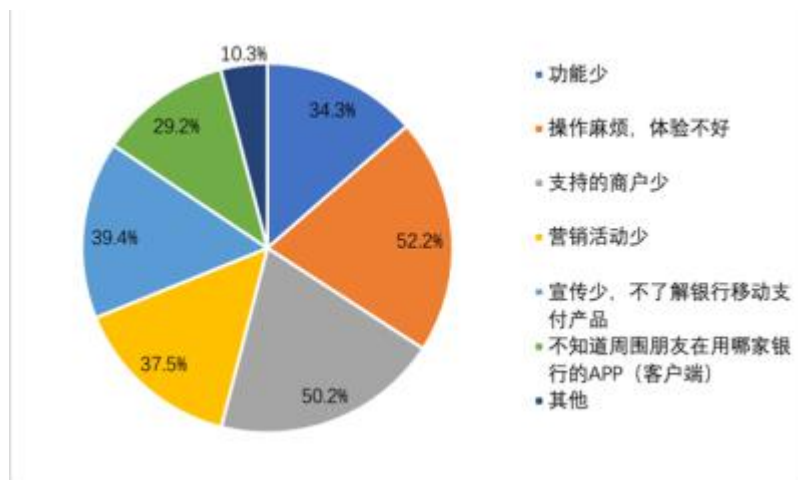


图 13 移动支付用户认为客户端待解决问题比例

(九) 用户最期望市场主体通过及时进行支付风险提示和畅通投诉渠道, 来保障移动支付安全和客户合法权益

2018 年, 在移动支付安全和客户权益保障措施方面, 用户最期望市场主体及时进行支付风险提示和畅通客户投诉渠道, 占比分别为 79.2%和 59.6%, 其次是对客户进行必要的安全教育和增加交易验证环节 (如支付过程中输入手机收到的短信验证码等), 分别占比为 55.3%和 52.3%; 最后是采取交易限额管理, 占比为 38.7%。说明市场主体在提供移动支付服务时, 需要保障用户的知情权, 使其充分了解到支付环节潜在的风险隐患; 通过完善电话、在线客服、邮箱等客户投诉渠道, 提高客户服务质量; 不断加强对客户的安全教育, 提升客户风险防范能力和水平; 提供多级别的安全认证工具, 帮助客户降低风险发生概率和资金损失。

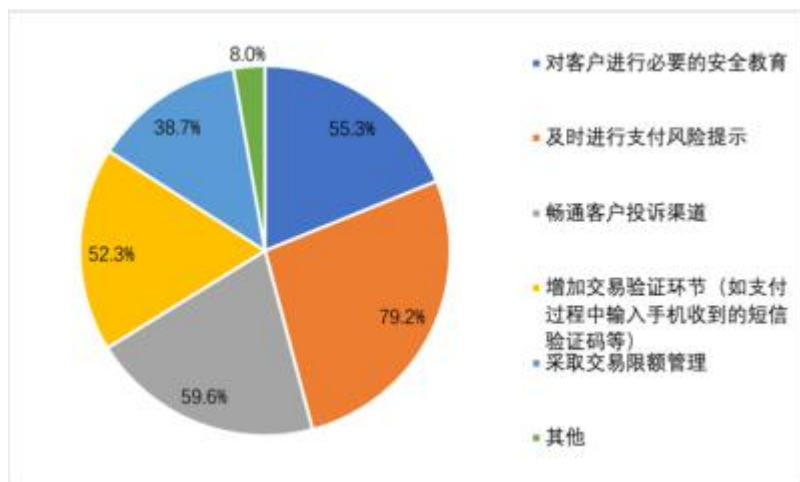


图 14 移动支付用户期望的客户权益保障措施的比例

（十）用户认为移动支付最需要改善的仍然是安全性和应用场景范围

2018 年，用户认为未来移动支付最需要改善的方面中，安全性排名第一，占比为 77.8%，较 2017 年有所提升；排名第二位的是应用场景范围，占比为 65.2%，较 2017 年有所下降；服务质量排名第三，占比为 46.7%，便捷性排名第四，占比为 43.4%，均较 2017 年有所提升；支付限额及其他问题分别占 33.4%和 5.7%。说明用户对移动支付的安全性更为关注，同时也注重服务质量、支付体验的持续提升。

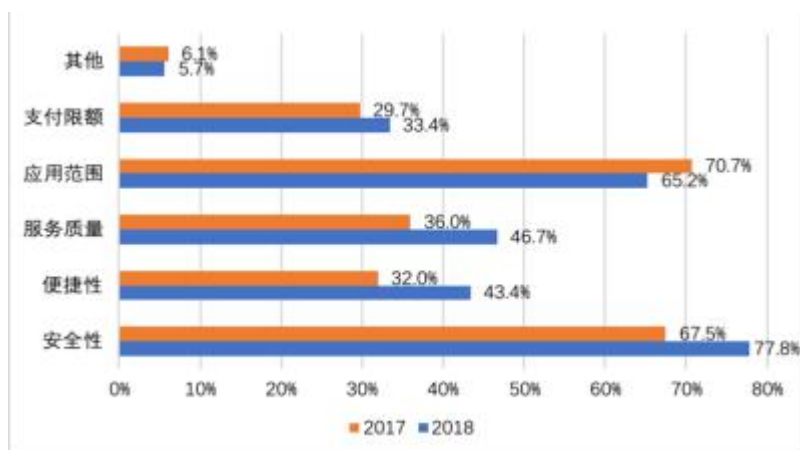


图 15 移动支付用户关心问题的比例

三、移动支付用户属性与行为偏好分析

（一）移动支付已综合应用于居民日常生活消费的主要场景，购买投资理财和生活所需品的占比最高

2018 年，99.1%的用户表示最常在购买理财、股票证券等投资理财类场景使用移动支付，较 2017 年提升近 60 个百分点；其次为生活类，如购买吃穿用方面的生活所需品等，占比为 97.2%，

与 2017 年基本持平；公共事业类的支出排名第三，占比为 68.2%，比 2017 年增长 6.7 个百分点；票务类缴费排名第四，占比为 67.0%；通过移动支付在商旅和娱乐类业务下载两个场景进行支付的用户，分别占比为 64.1%和 46.7%；最后，使用其他场景的用户占有 16.7%。上述数据说明移动支付已广泛应用于日常生活的方方面面，并发挥出越来越重要的作用，充分满足了用户衣食住行等基本生活需求，以及金融理财、旅游娱乐消费等增值服务需求。

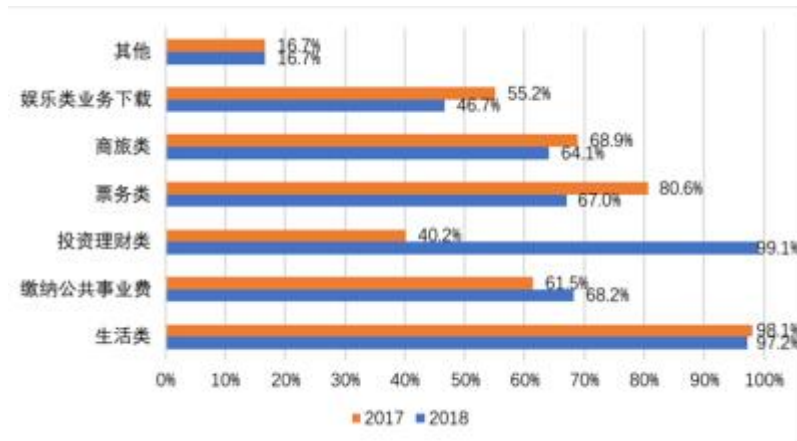


图 16 用户使用移动支付场景的比例

（二）用户最常使用的移动支付方式为扫码支付，大多数用户已接受或使用条码支付

2018 年，89.5%的用户表示最常使用客户端扫码或出示二维码完成支付；在终端设备上使用闪付（例如：银行卡，Apple Pay、Huawei Pay、Mi Pay 等手机闪付）进行支付的用户排名第二，占比为 27.2%；23.7%的用户选择在商户客户端跳转第三方客户端进行支付，排名第三；还有 8.4%的用户使用其他支付方式进行支付，例如手机网页支付、回复短信支付、拨打热线支付等。

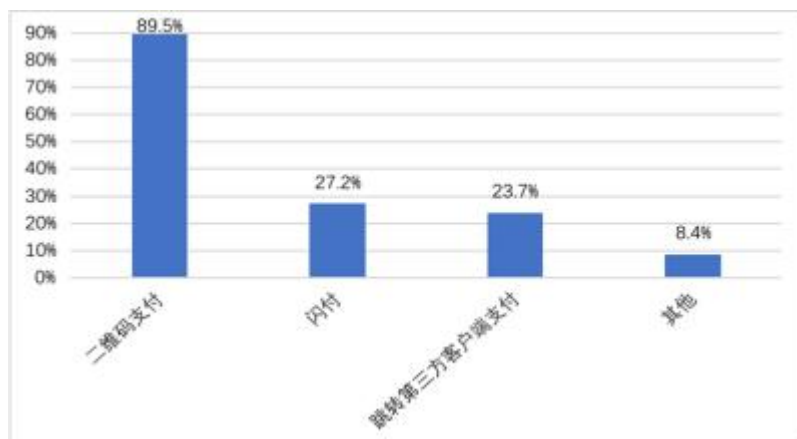


图 17 移动支付用户使用的支付方式比例

2018 年，有 89.1%的用户能够接受使用条码支付，有 10.9%的用户选择了不接受，与 2017 年的接受度持平。说明通过市场主体多年积极布局和培育，用户对条码支付方式的使用度和

接受度已达到较高的水平。



图 18 用户接受条码支付情况的比例

（三）条码支付在用户日常生活消费领域得到广泛深入使用

用户最常用的条码支付场景为超市，占比为 89.5%；其次是便利店或连锁店，占比为 71.7%；餐饮店场景排名第三，占比为 68.1%；电影院及自动售卖机场景使用的占比分别为 35.6%和 38.4%；在其他场合使用条码支付的用户占比为 16.2%；不使用条码支付的用户占比为 5.7%。说明条码支付主要应用在居民日常生活消费场景，较好满足了广大用户购物、饮食等基础消费需求。

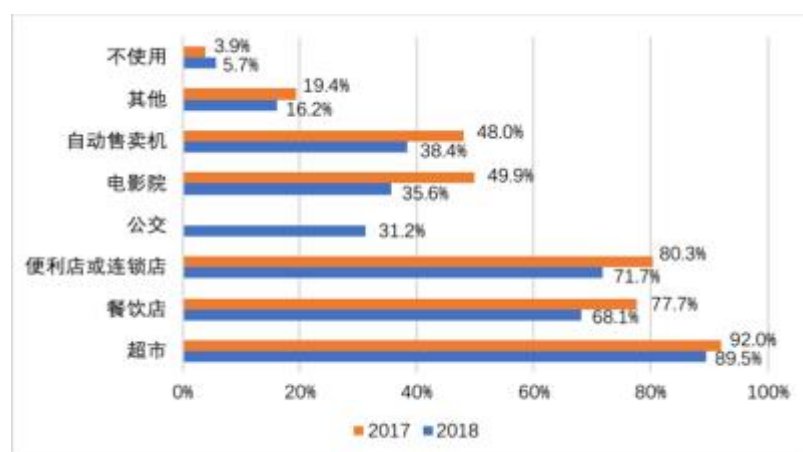


图 19 用户使用条码支付场景的比例

（四）扫二维码和手机 NFC 支付是用户搭乘公共交通时最常使用的移动支付方式

2018 年，移动支付用户乘坐地铁时最常用的是扫二维码，占比为 39.47%；其次是刷手机(NFC)支付，占比为 33.37%；使用公交卡或银行卡支付的用户占比 23.05%，排名第三；另有 4.1%的用户选择其他方式支付。

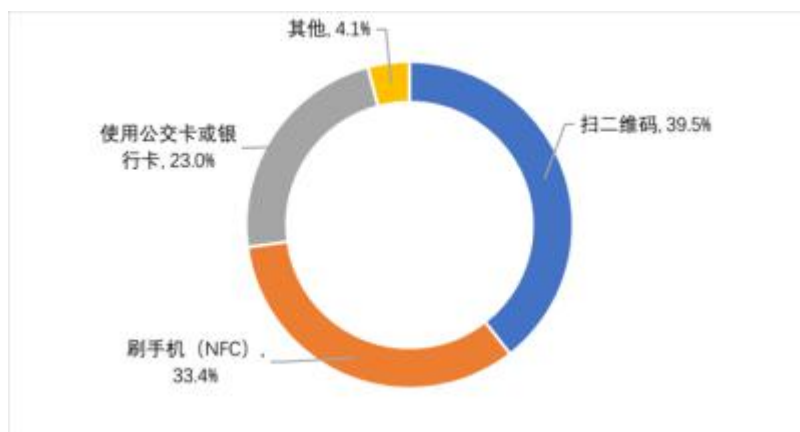


图 20 移动支付用户搭乘公共交通所用支付方式的比例

(五) 在高速付费通行场景移动支付用户最愿意使用 ETC 支付

2018 年,ETC 支付是高速付费通行场景中移动支付用户最愿意使用的支付方式,占比为 50.9%;其次是车牌识别支付,占比为 31.9%;停车扫码支付和现金支付的受欢迎程度基本相同,分别占比为 9.7%和 7.5%。说明在高速通行场景下,用户更倾向使用流程简单、高效快速、节约时间的自动化支付模式。

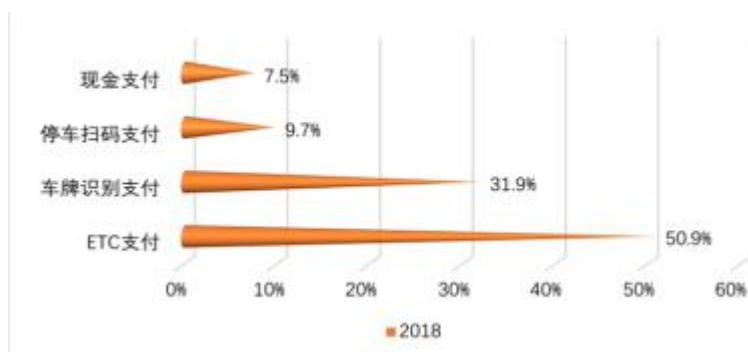


图 21 移动支付用户高速付费所用支付方式的比例

(六) 用户认为市场主体最应加强移动支付在公交地铁和医院场景的应用

2018 年,有 66.6%认为市场主体需要进一步加强移动支付在公交地铁领域的应用;排名第二的是医院,占比为 64.9%;排名第三的是高速公路,占比为 54.5%;排名第四的是停车场,占比为 48.5%;排名第五的是水电煤气缴费,占比为 45.4%;菜市场及便利店分别占比为 44.5%和 43.8%。

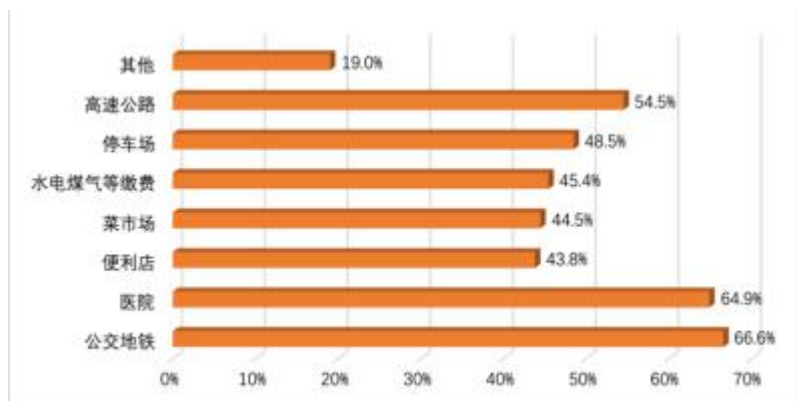


图 22 用户认为需加强移动支付场景的比例

(七) 条码支付限额分级管理是移动支付用户最了解的监管政策

2018 年，61.7%的用户表示了解条码支付限额根据风险防范能力实行分级管理的政策，使用静态条码的，同一客户单个银行账户或所有支付账户单日累计交易金额应不超过 500 元；了解非银行支付机构网络支付断直连和单个投资者在单个销售渠道持有的单只货币市场基金单个自然日的“T+0 赎回提现业务”提现金额设定不高于 1 万元政策的用户比例持平，分别占比 40.4%和 39.7%；27.7%的用户表示了解逐步提高支付机构客户备付金集中交存比例，到 2019 年 1 月 14 日实现 100%集中交存的政策。

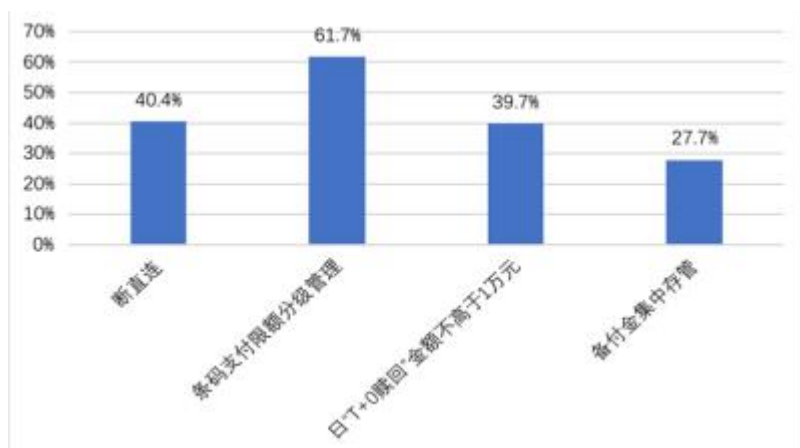


图 23 用户了解移动支付相关政策比例

四、移动支付用户对生物识别技术认知程度及关注点

(一) 指纹和人脸识别是用户最了解的生物识别技术

2018 年，用户对指纹识别技术了解程度排名第一，占比为 93.0%，对人脸识别技术的了解程度排名第二，占比为 80.7%；对声波和虹膜识别技术的了解程度排名第三位和第四位，分别占比为 24.7%和 24.1%；对静脉识别技术了解程度最低，占比为 4.2%；除此之外，有 3.5%

的用户表示对各项生物识别技术均不了解。与 2017 年相比，人脸识别技术的应用范围进一步扩大，已成为手机解锁、用户身份验证、PAY 类支付等场景的主流验证手段，用户对其的了解程度也进一步增加。指纹识别仍排在用户了解程度的首位，声波、虹膜识别的应用有待进一步推广。

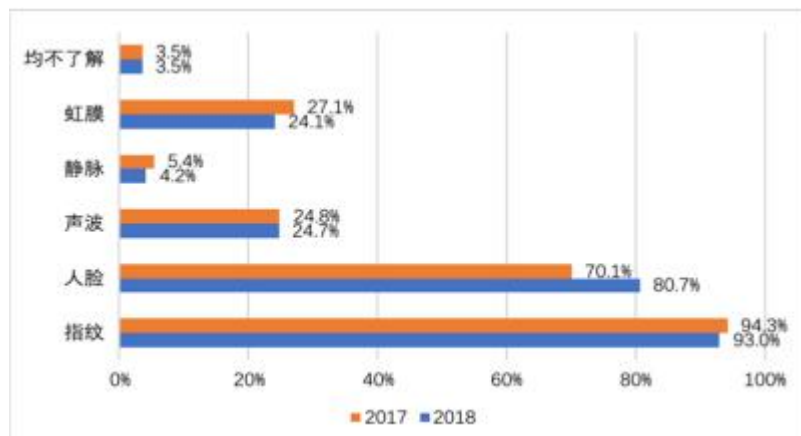


图 24 用户对各项生物识别技术的认知比例

（二）大部分用户愿意使用生物识别技术来进行移动支付身份识别和交易验证

2018 年，有 85.0% 的用户能够接受使用生物识别技术来进行移动支付身份识别和交易验证，比 2017 年略有提升，而有 15.0% 的用户选择了不接受。这说明生物识别技术作为移动支付身份识别和交易验证的手段已使用多年，经历了足够的观察期，在一定程度上得到了市场主体和用户的认可。

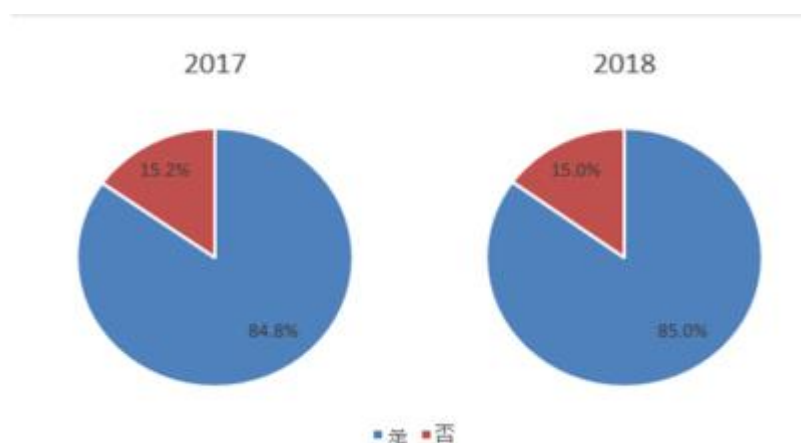


图 25 愿意使用生物识别技术进行移动支付身份识别和交易验证的用户比例

（三）个人隐私泄露和存在安全隐患仍是用户担心的首要问题

2018 年，用户在使用生物识别技术进行移动支付身份识别和交易验证时，首要担心的问题仍为个人隐私泄露和存在安全隐患，占比分别为 73.8% 和 67.3%，与 2017 年结论一致；除此

之外，支付失败、支付环节操作复杂等问题的占比均有所下降，占比分别为 30.6%和 27.3%；但认为商户不支持、开通繁琐的用户比例略有上升，占比分别为 34.6 和 22.9%。说明移动支付用户的较为看重个人生物特征信息的安全性，在使用市场主体相关服务的同时也迫切希望相关方加强对其敏感信息的保护，防范信息外泄或被用于其他非法用途。

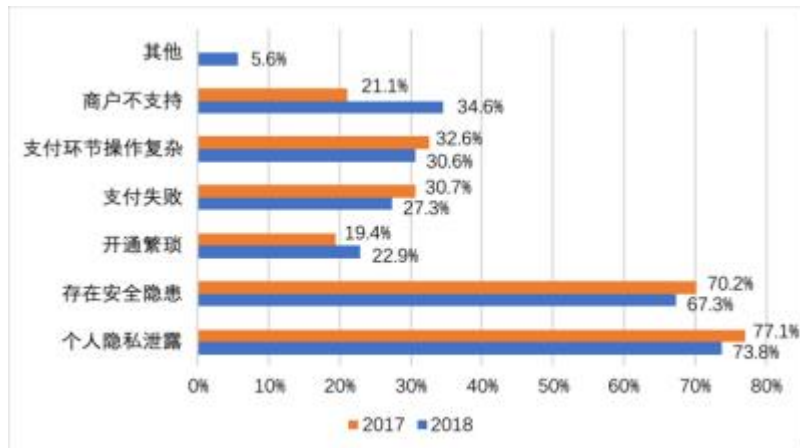


图 26 使用生物识别技术进行移动支付时用户担心的问题比较

图文来源：

http://www.pcac.org.cn/index.php/focus/list_details/ids/654/id/50/topicid/3.html