

리서치 브리프 - 소비자동향

금융권역별 이용 현황

2024. 12.

목적 : 금융권역의 고객 이용행태의 이해

분석 데이터 : 전국 만 20~69세 금융소비자 10,917명 ('24년 9월 조사)

연관 키워드 : #소비자동향 #금융권역 #거래율 #은행 #증권사 #생명보험사 #손해보험사 #카드사 #핀테크 #빅테크

SUMMARY - 금융권역별 이용 현황

■ 은행과 카드사는 소비자 대부분 이용하며, 인터넷은행과 증권사도 4명 중 3명이 이용 중

3page

- 금융권역별 '거래율'로 고객 수 기준의 시장규모를 파악할 수 있으며 향후 추세는 지속 추적 예정
- 은행(99.8%)과 카드사(98.8%)는 거의 모든 소비자가 이용 중, 증권사(75.0%)도 4명 중 3명은 이용 중
- 생명보험사(78.4%)와 손해보험사(82.9%)는 80% 내외의 이용자 규모를 보임
- 핀테크사 거래율은 92.4%로 증권사, 보험사를 넘음

■ 금융소비자는 평균 15.4개의 금융사를 이용, 은행과 카드사는 가장 많은 브랜드 이용

4page

- [은행] 인당 4.5개 이용(은행 4개+비은행 0.5개), 카카오뱅크가 고객 수 기준 거래율 가장 높아
- [증권사] 인당 1.7개 증권사 이용. 미래에셋증권이 고객 수 기준 거래율 가장 높아
- [보험사] 삼성생명, 삼성화재가 독주 중. 생보사, 손보사 각각 평균 1~2개의 보험사를 이용
- [카드사] 인당 평균 3.7개 카드사와 거래 중. KB국민카드와 신한카드의 2강 구도
- [핀테크] 네·카·토 3사의 거래(이용)율은 각 금융권역별 1위 금융사 거래율을 크게 상회

■ 권역별 거래고객 10명 중 8명 내외가 활동고객이며, 활동성은 손보사가 가장 높음

5page

1. 금융권역별 거래율

인터넷은행, 증권사도 4명 중 3명이 이용 중

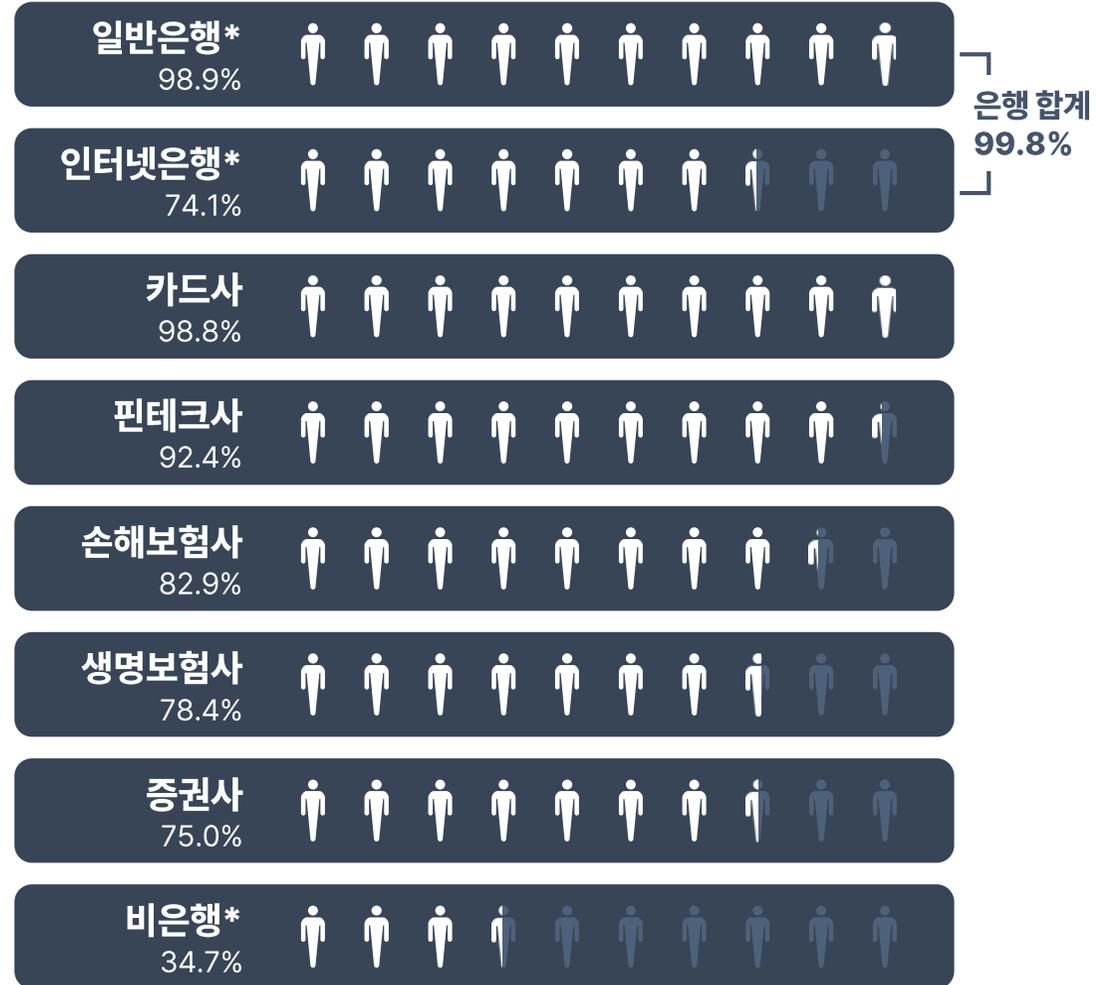
- 금융권역별 '거래율'은 고객수 기준의 시장 규모를 비교해 볼 수 있음
- 거의 모든 소비자가 일반 은행(98.9%)과 신용카드사(98.8%) 이용 중
- 인터넷은행(74.1%)과 증권사(75.0%)도 4명 중 3명은 이용
- 보험사는 80% 내외의 이용자 규모를 보임
 - 생명보험사(78.4%), 손해보험사(82.9%)
- 네이버페이, 카카오페이, 토스 등 핀테크사 거래율은 92.4%로 증권사, 보험사를 넘음

* 금융사 분류 기준

- 일반은행 : 인터넷전문은행을 제외한 시중은행, 지방은행, 특수은행
- 인터넷은행 : 케이뱅크, 카카오뱅크, 토스뱅크(계좌개설 기준)
- 비은행 : 새마을금고, 신탁, 우체국금융

[거래율 (복수응답)]

(Base : 전국 만 20~69세 10,917명, 단위 : %)



* 금융사 분류 기준

- 일반은행 : 인터넷전문은행을 제외한 시중은행, 지방은행, 특수은행
- 인터넷은행 : 케이뱅크, 카카오뱅크, 토스뱅크(계좌개설 기준)
- 비은행 : 새마을금고, 신탁, 우체국금융

2. 거래 금융사 수

평균 15.4개 금융사를 이용 중

- 소비자들이 이용하는 금융사는 은행과 카드사가 각각 4곳으로 가장 많아 여러 금융사를 병행해 거래 중
- 증권사, 생명보험사, 손해보험사는 평균적으로 1~2개 금융사만 집중 이용하는 행태를 보임
- 거래율 높은 핀테크사는 은행과 카드사 보다 적은 평균 2.4개를 이용

* 금융사 분류 기준
 - 일반은행 : 인터넷전문은행을 제외한 시중은행, 지방은행, 특수은행
 - 인터넷은행 : 케이뱅크, 카카오뱅크, 토스뱅크(계좌개설 기준)
 - 비은행 : 새마을금고, 신협, 우체국금융

[평균 이용 금융사 수]

(Base : 전국 만 20~69세 10,917명, 단위 : %)



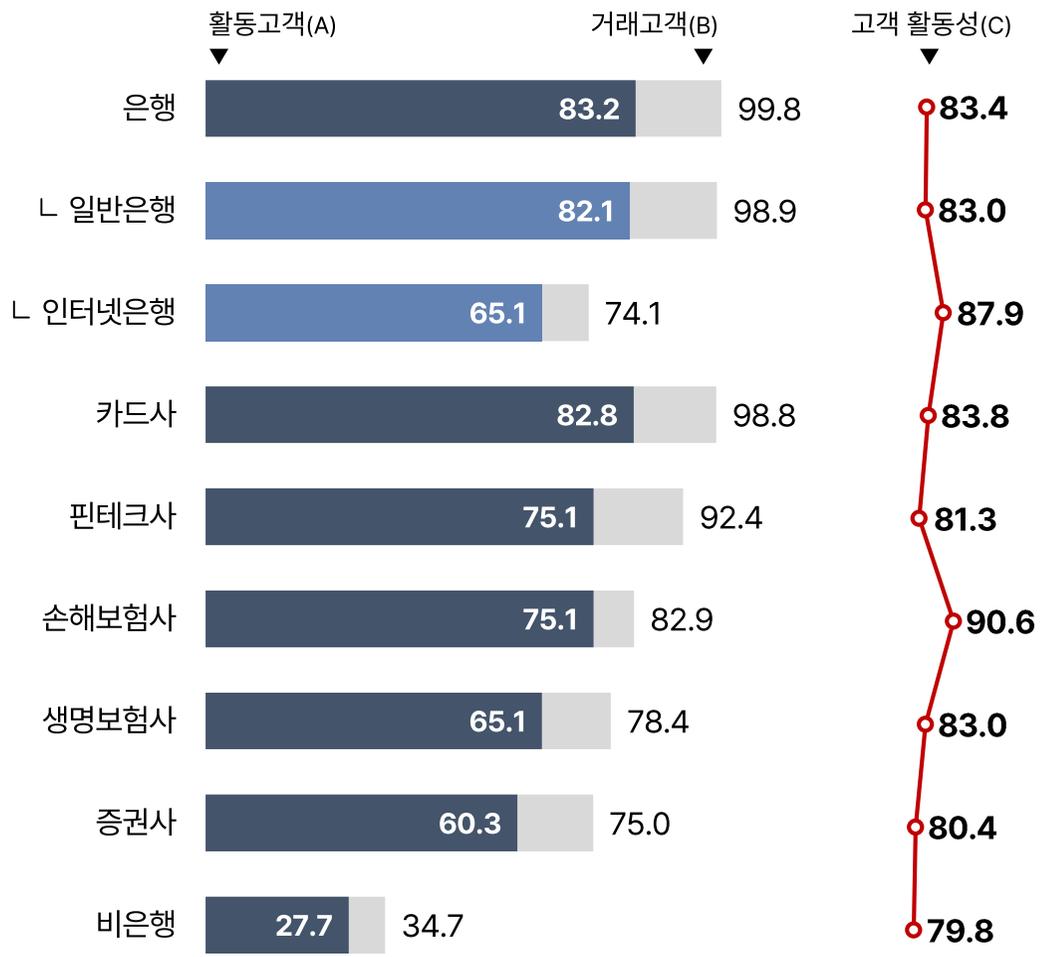
3. 금융권역별 고객 활동성

권역별 활동고객, 거래고객 10명 중 8명 손보사, 고객 활동성 가장 높아

- '활동고객'은 이용 중인 금융사에서 당기('24년 상반기)에 거래 이벤트가 없었던 '휴면고객'을 제외한 고객으로 정의. '고객 활동성'은 거래고객 중 '활동고객'의 비율로서 권역의 활성화 수준을 엿볼 수 있는 지표임
- 권역별 평균적으로 거래고객 10명 중 8명 내외가 활동고객
- 고객 활동성은 손보사가 가장 높고 비은행이 가장 낮음
- 인터넷은행이 일반은행에 비해 활동성이 높음

[금융권역별 고객 활동성]

(Base : 전국 만 20~69세 10,917명, 단위 : %)



* (A) 활동고객 : 당기에 금융거래가 있었던 고객 (휴면고객 제외)
 (B) 거래고객 : 각 금융권역을 거래하고 있는 고객 (당기 활동고객+당기 휴면고객)
 (C) 고객활동성: 거래고객 중 활동고객이 차지하는 비율 (A÷B)

Q 거래하고 있는 금융기관 중에서 올해(2024년) 상반기 한번도 금융 업무/거래를 하지 않은 곳이 있다면, 모두 선택해 주십시오. 상품을 보유하고 있어도, 입/출금, 결제/송금, 저축/투자 등의 거래를 하지 않은 곳을 포함해서 응답해 주십시오 【거래 휴면】