

# 2023 年移动支付个人用户使用情况 调查报告

中国支付清算协会

2024 年 4 月 16 日

本报告版权属于中国支付清算协会。如需转载或引用请与中国支付清算协会联系。

为更全面、深入了解移动支付业务在国内的应用现状，准确掌握广大个人用户的需求特点及支付偏好变化，推进移动支付高质量发展，满足广大用户的便捷支付需求，中国支付清算协会网络支付应用工作委员会组织成员单位重点针对用户基本特征、移动支付使用偏好、条码支付使用情况、民生服务场景、适老化改造、安全与风险防控建议分析六大方面开展问卷调研。本次调查共收到 2.2 万余份有效问卷，经处理分析后，调查结果如下。

## 一、移动支付用户基本特征分析

（一）移动支付用户群体覆盖较广，中青年用户仍是移动支付的主力，中高年龄段渗透在加强，用户整体年龄有所提升。其中，年轻人群（18-40岁）占整体的65.3%，中高年龄人群（40岁以上）占整体的34.2%，较去年同比增长5.7个百分点。

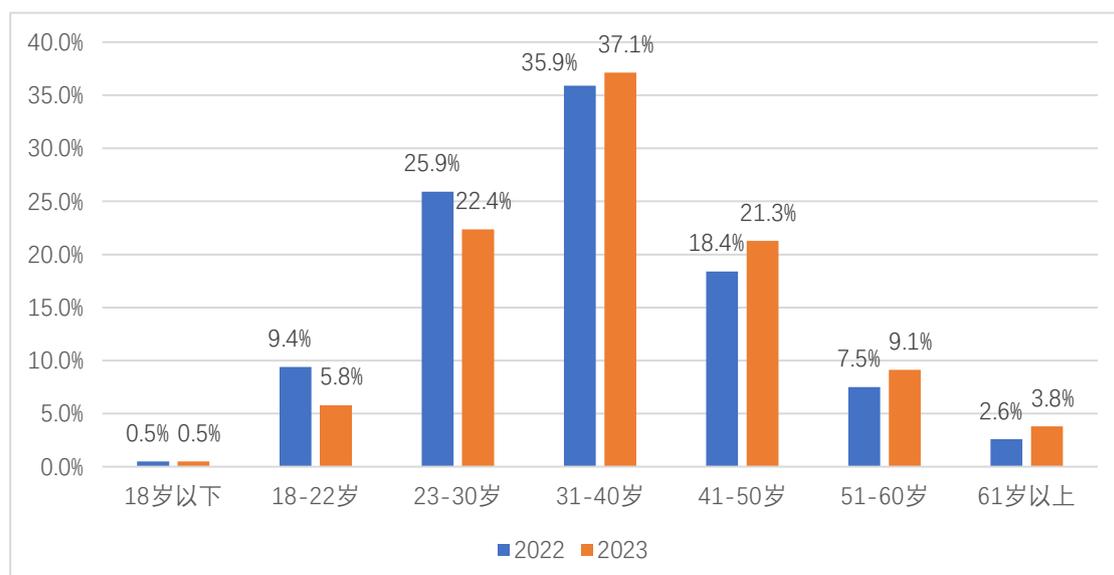


图1 移动支付用户年龄分布

(二) 在参与调研的移动支付用户中，超六成月收入在 5000 元以上，较 2022 年增加 4 个百分点；38.4% 的用户月收入在 5000 元以下，较 2022 年下降 4 个百分点。

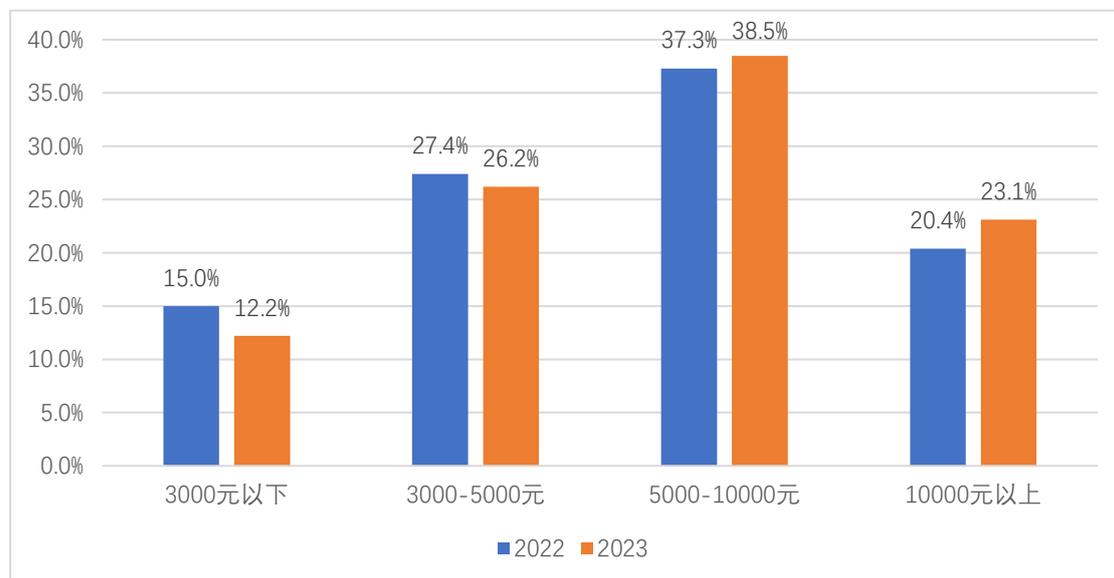


图 2 移动支付用户月收入分布

(三) 移动支付用户更加分散而多元，长三角、珠三角等经济较发达地区移动支付用户集中度仍较高，但占比有所下降，东北、西北地区用户数略有回升。华东、华北、华南和华中地区移动支付用户占比分别为 36.5%、16.4%、16.1%、12.7%。

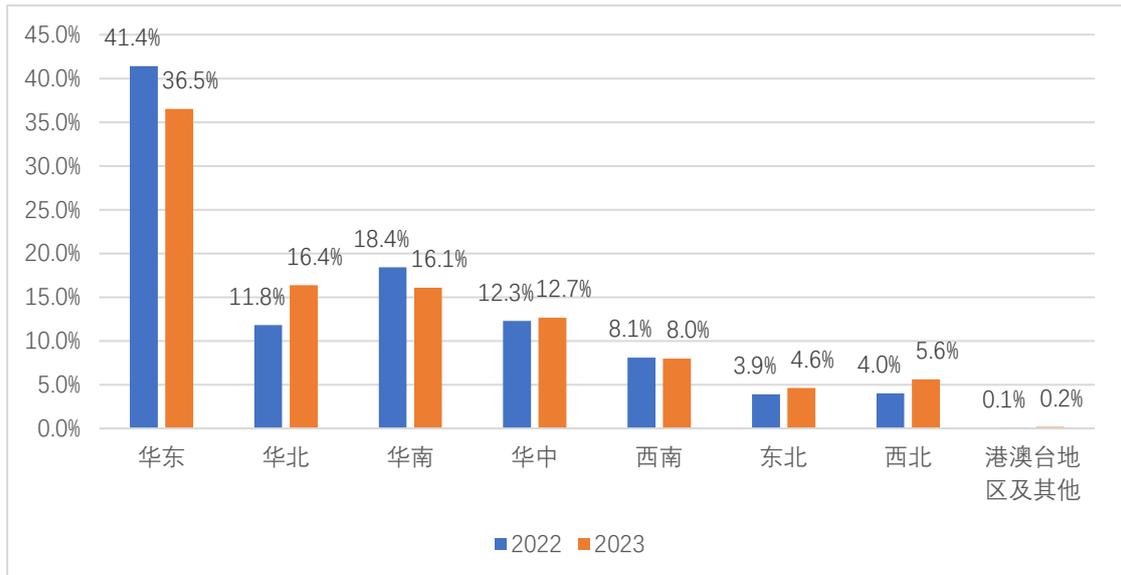


图3 移动支付用户区域分布

（四）省会城市、副省级城市、计划单列市、县级市、乡镇和农村地区的移动支付用户占比均有所提升。省会城市、副省级城市、计划单列市移动支付用户占比为 39.7%；地级市用户占比为 27.0%；直辖市、特别行政区占比为 12.6%。

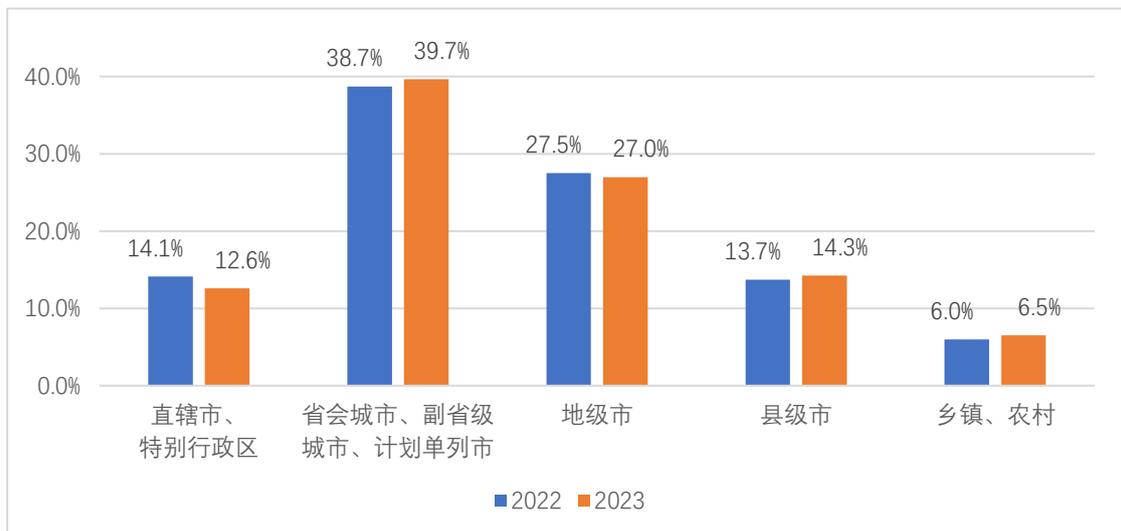


图4 移动支付用户城乡分布

## 二、移动支付使用偏好

（一）便捷性仍是用户选择使用移动支付的主要原因之一。手机扫码或出示二维码支付仍是用户最常使用的支付方

式，渗透率高达 92.7%；越来越多的用户支付时选择跳转支付宝、微信等支付机构客户端支付，渗透率达 63.7%，较 2022 年增长 28.1 个百分点；36.6%的用户会考虑使银行卡或 Apple Pay、Huawei Pay、Mi Pay 等产品的闪付功能支付。

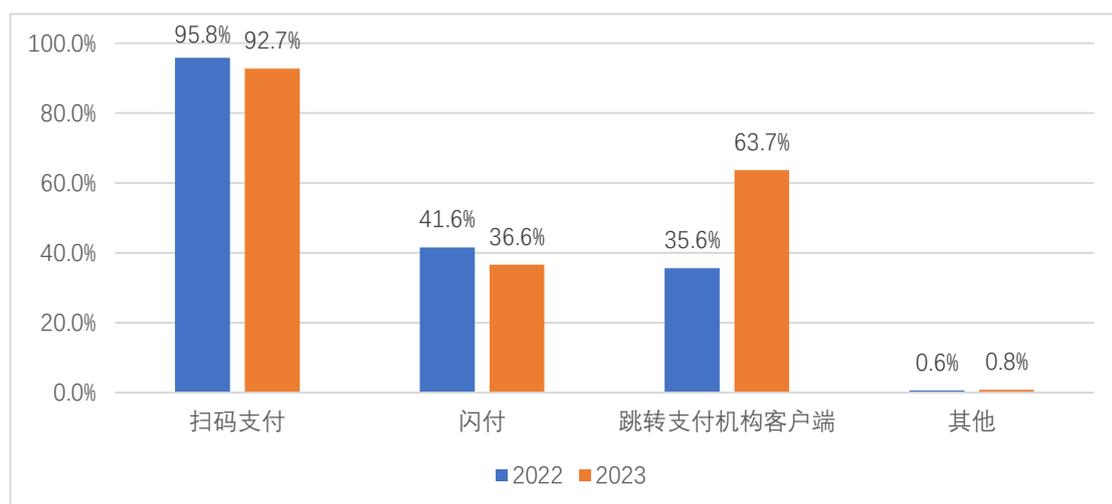


图 5 移动支付用户支付方式分布

具体来看，仅 34.7%的调研用户只选择一种常用付款方式，其中 28.4%仅使用手机扫码或出示二维码支付；1.7%仅使用闪付；4.6%仅使用跳转支付机构客户端支付。65.3%的用户选择多种常用付款方式，其中 30.2%的用户在付款时常使用扫码和跳转支付机构客户端支付的组合；27.4%的用户使用扫码、闪付和跳转支付机构客户端支付的组合；6.0%的用户使用扫码和闪付的组合。

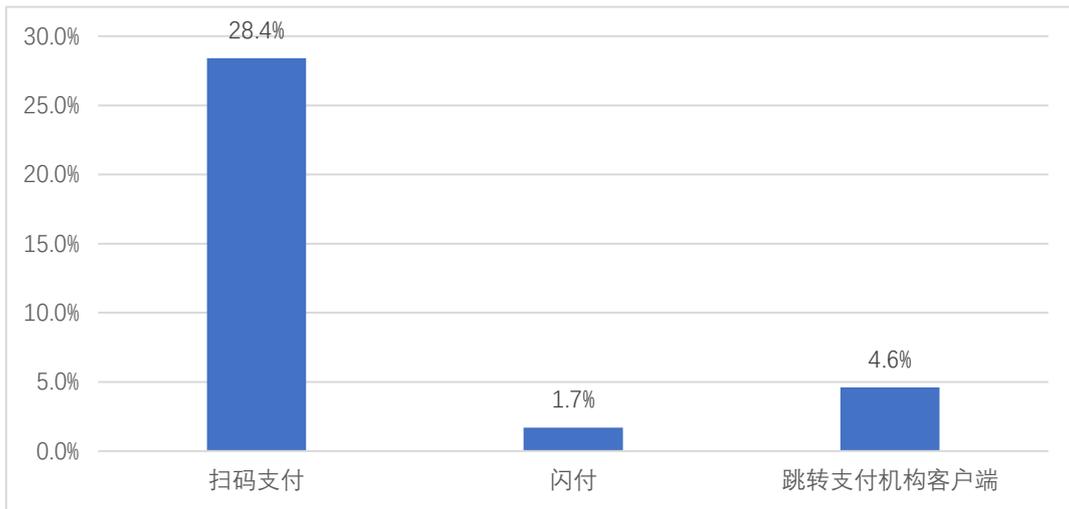


图 6 移动支付用户单一支付方式分布

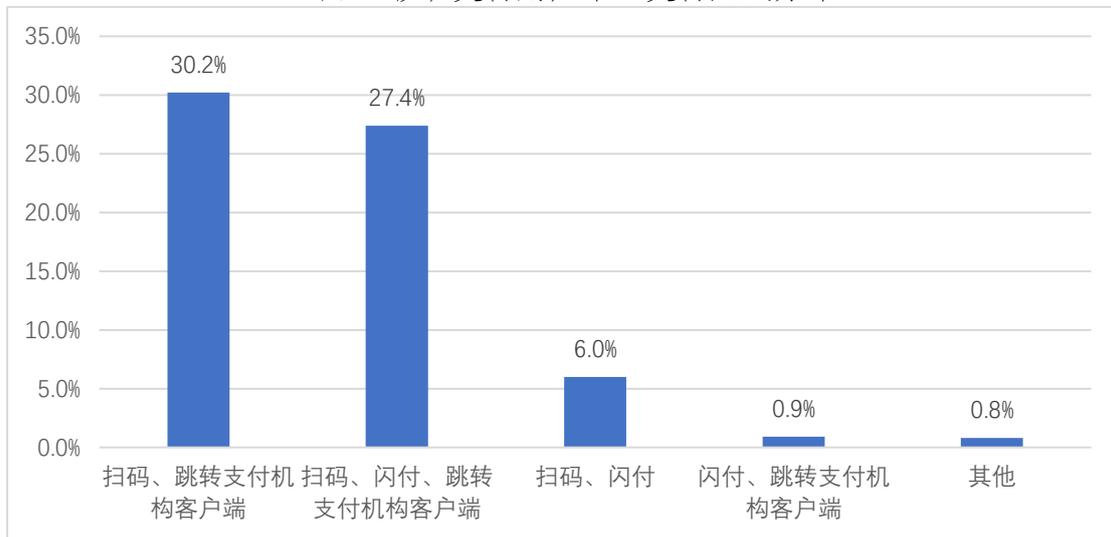


图 7 移动支付用户组合支付方式分布

（二）移动支付高频、小额特征显著。消费者对移动支付的广泛喜爱，充分体现国内移动支付基础设施建设的显著成就，移动支付已成为人们日常生活中不可或缺的支付方式。2023 年用户使用移动支付的频率进一步提升，每天使用的用户占比为 85.0%，较 2022 年提升一个百分点，仍保持高位和增长势头。

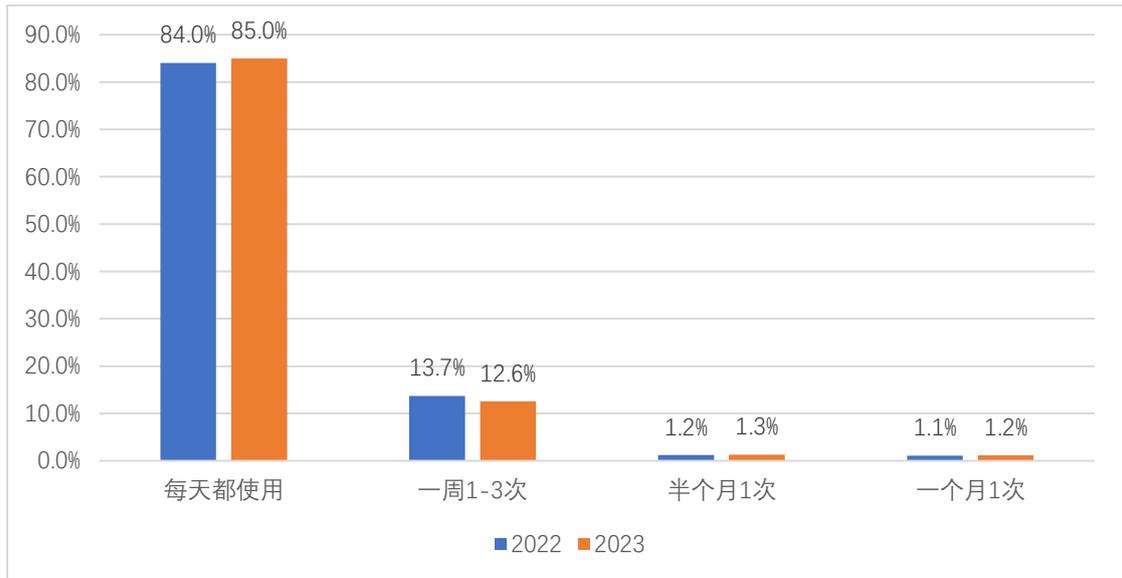


图 8 移动支付用户支付频率分布

疫情结束之后，经济呈复苏态势，但大多数用户的消费仍十分理性。用户单笔支付金额范围集中在 100 元以下，高额消费占比持平略增。2023 年，超六成用户单笔支付金额在 100 元以下，较 2022 年下降 3.7 个百分点；26.8% 的用户单笔支付金额在 100-500 元之间；6.6% 的用户在 500-1000 元；6.3% 的用户单笔支付超过 1000 元，较 2022 年提高 2.3 个百分点。移动支付技术的不断发展保障支付的安全性和便捷性，也使得消费者更加放心地使用移动支付进行大额消费。

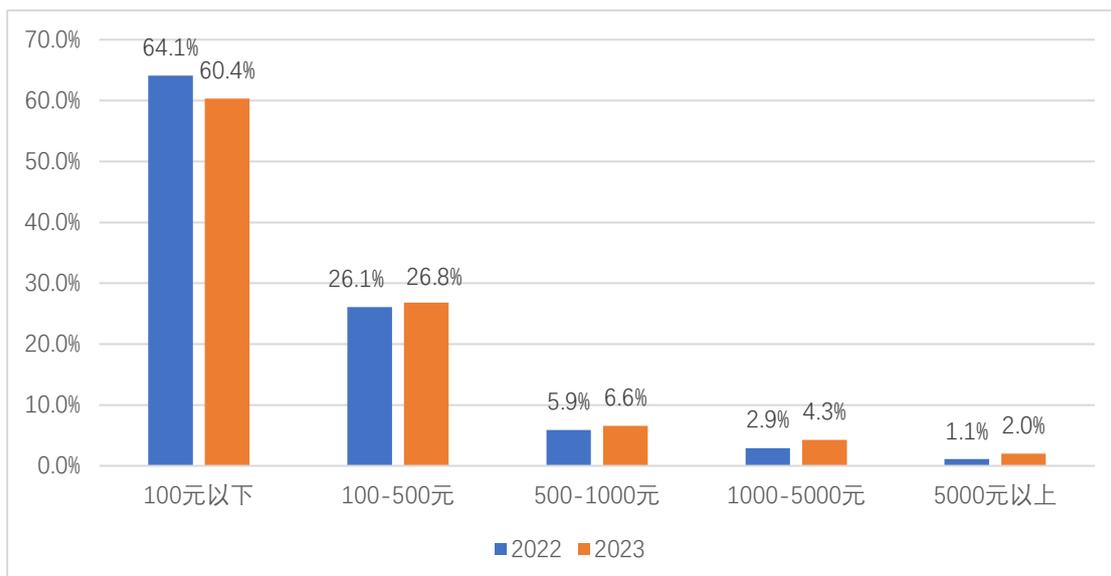


图9 移动支付用户支付金额分布

（三）在线上 and 线下支付场景中，用户较常使用的产品是支付宝、微信和云闪付，支付宝在线上场景的渗透率更高，微信在线下场景中更具优势。数字人民币的发展有显著成效，超过一成的用户在付款时会选择使用数字人民币。2023年，支付宝、微信、云闪付渗透率维持在70%以上，具备集团电商场景支撑的支付产品渗透率显著提高。

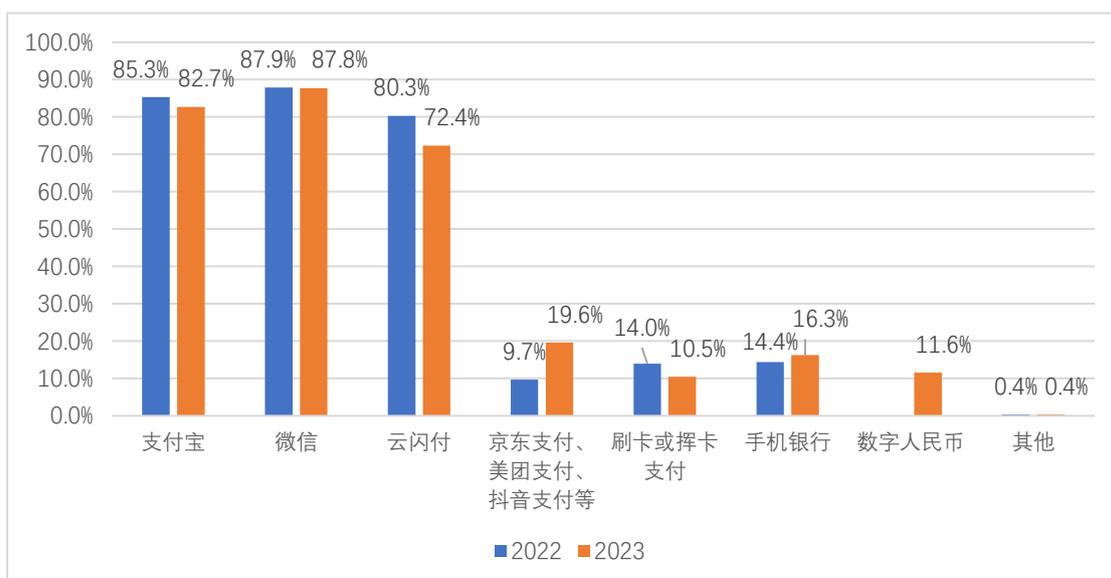


图10 线下场景移动支付用户使用产品分布

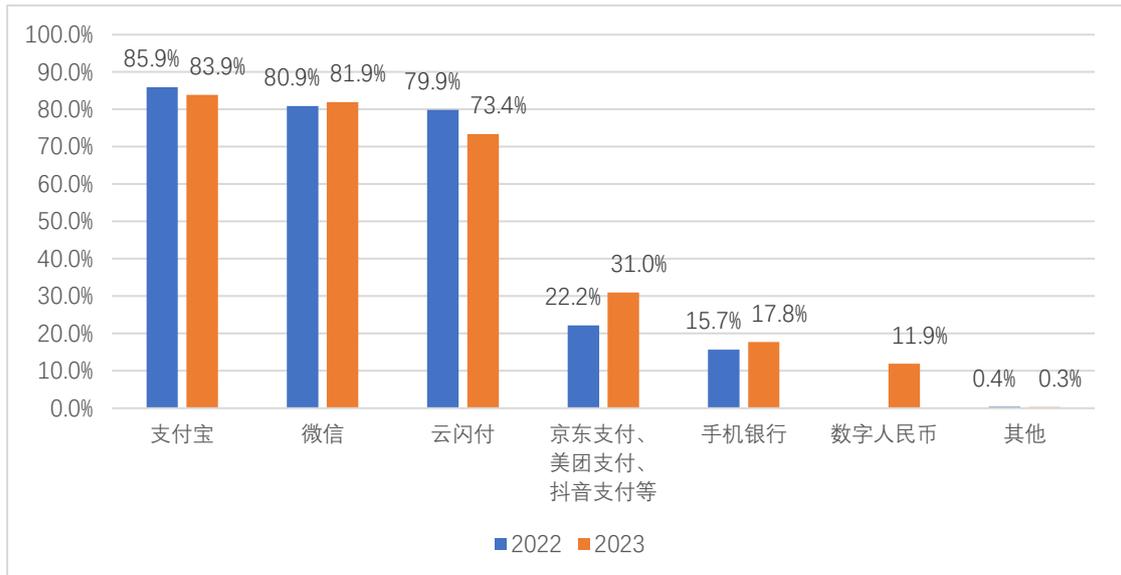


图 11 线上场景移动支付用户使用产品分布

（四）移动支付覆盖广泛，涵盖商业消费、公共民生、投资理财等众多场景，满足用户对消费丰富性和便捷性的需求。“民以食为天”，餐饮食品、交通出行、民生服务等刚性消费场景仍保持高位且有增长态势，渗透率分别高达 96.1%、76.9%和 70.3%。移动支付用户在理性消费的同时，也注重精神享受，电影演出等票务类和游戏充值等娱乐类消费与 2022 年基本持平。

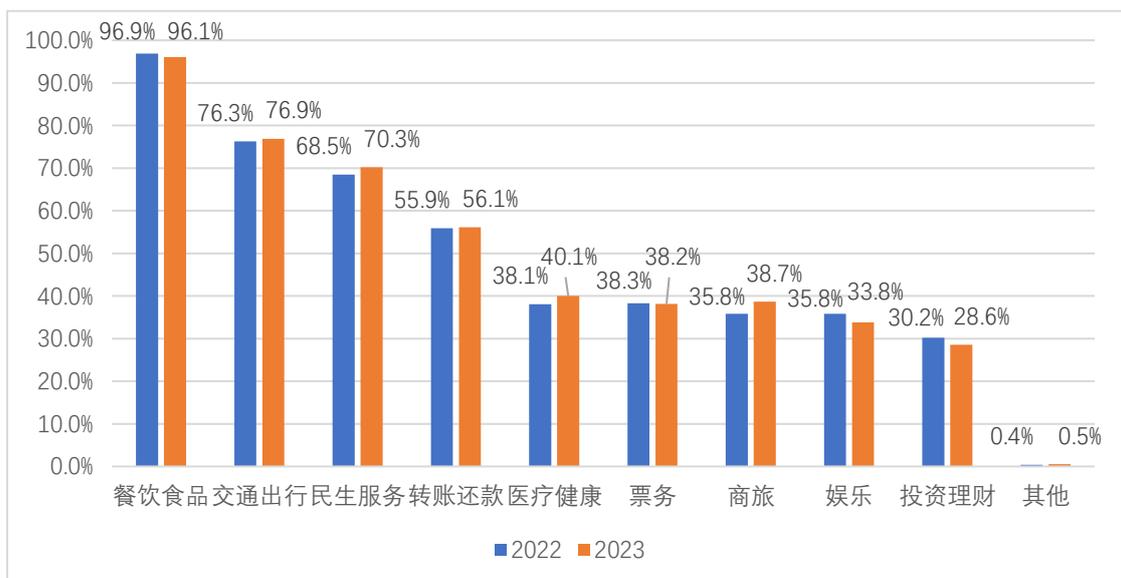


图 12 移动支付用户使用场景分布

（五）超过六成的用户在电子钱包中绑定 3 张以上银行卡，以满足不同交易场景下的支付、理财等需求。

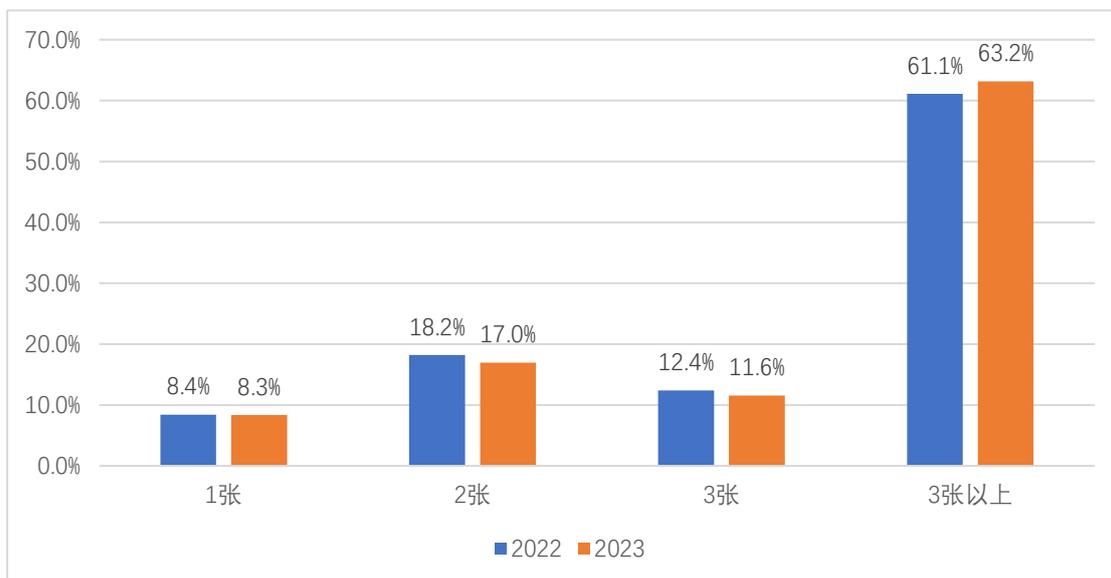


图 13 移动支付用户绑卡数量分布

（六）银行卡作为传统金融机构提供的支付工具，具有广泛的接受度和信任度，仍是移动支付用户首选的资金来源，储蓄卡渗透率高达 77.9%，信用卡的渗透率达 72.0%，较 2022 年增长 2.8 个百分点，用户对信用消费接受程度有所增强；43.4% 的用户选择使用支付宝余额、微信零钱等支付账户余额支付；12.7% 的用户选择使用数字人民币账户支付。

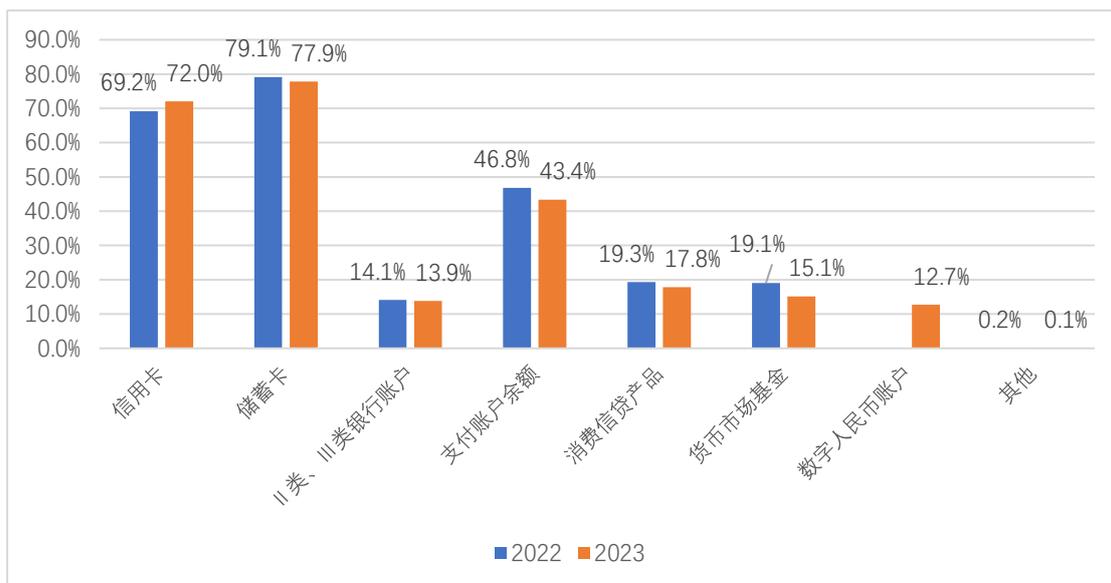


图 14 移动支付用户资金来源分布

具体来看，仅两成参与调研的用户只选择单一的移动支付资金来源，其中 11.4% 的用户付款的资金来源只有信用卡，10.3% 的资金来源只有储蓄卡。从资金来源组合来看，22.0% 的用户采用信用卡和储蓄卡交替付款；8.9% 的用户采用信用卡、储蓄卡和支付账户余额的资金组合。

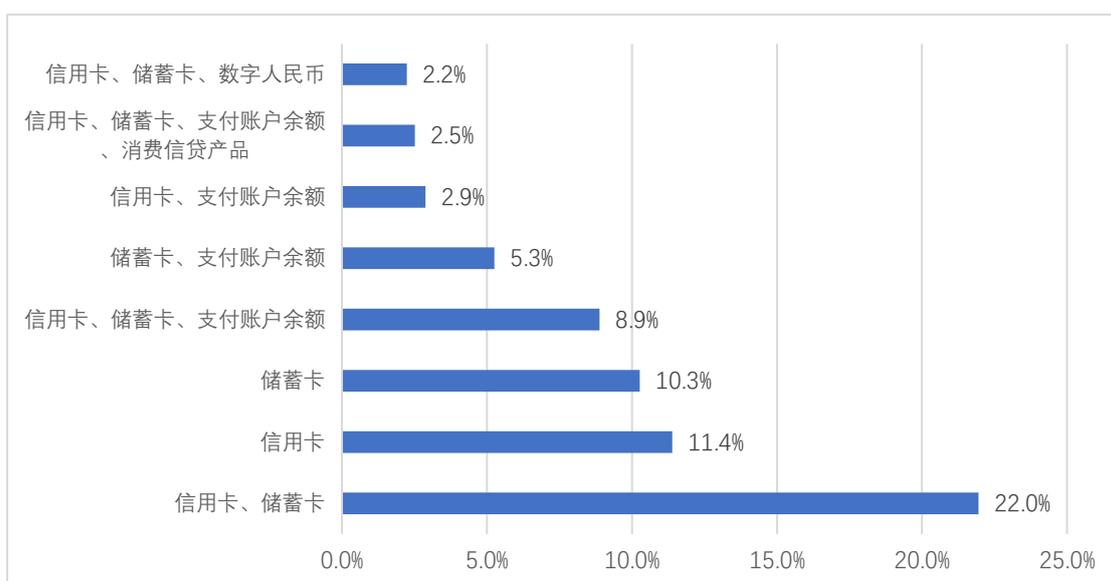


图 15 移动支付用户资金来源选择分布

(七) 参与调研的用户中，64.7% 会主动留存支付宝、微

信支付等支付账户余额，其中 30.7%留存金额少于 1000 元，21.4%留存金额在 1000-5000 元，6.0%留存金额在 5000-10000 元，6.6%留存金额在万元以上。

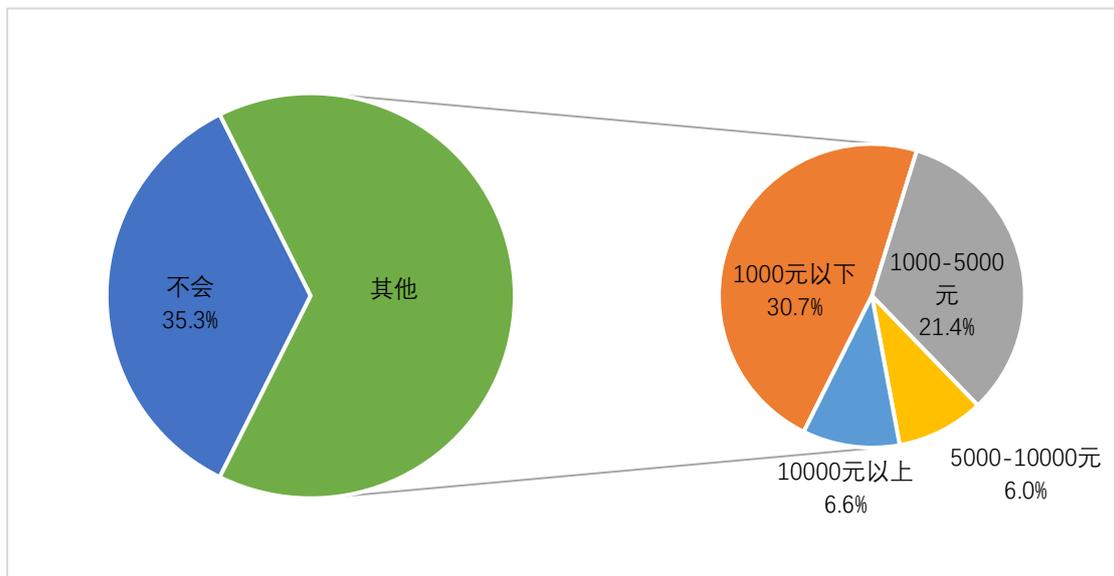


图 16 移动支付用户支付账户余额情况

（八）免密支付可简化支付流程，操作简单，节省交易时间，满足用户对于支付便捷性的需求，在移动支付用户中接受度较广，参与调研的用户中近六成用户在日常消费中使用过免密支付。免密支付功能在小额场景中应用更为广泛，51.1%的用户使用免密支付的金额在 100 元以下，27.3%的用户在 100-300 元。

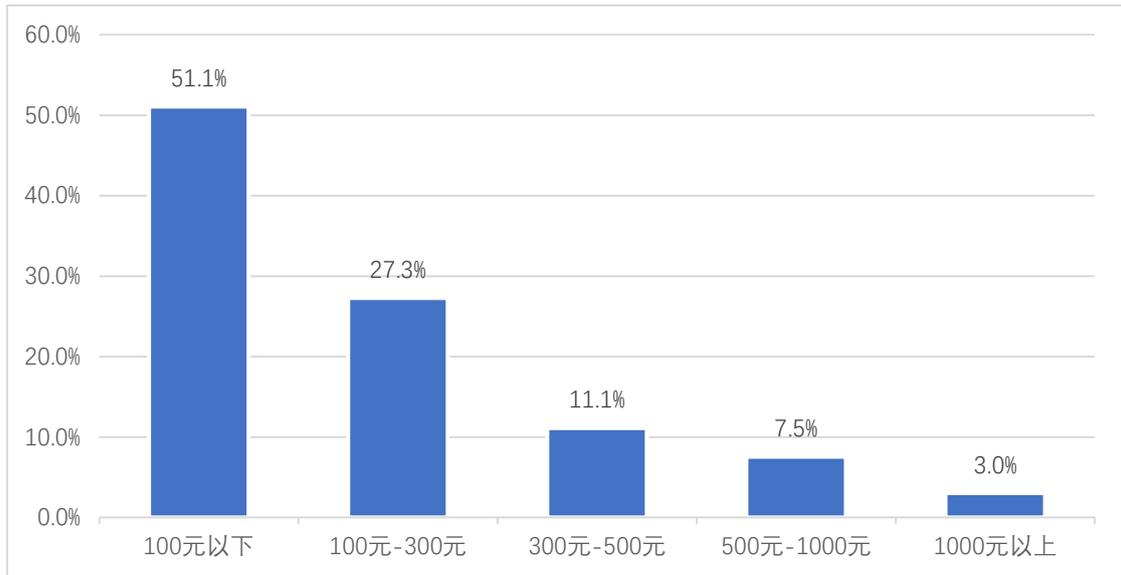


图 17 移动支付用户小额免密金额分布

免密支付功能在各场景中的渗透率较为稳定，乘坐交通工具（如滴滴打车等）为使用频率最高的场景，渗透率高达76.5%，此外，免密支付也是电商平台的支付趋势，渗透率达54.9%。

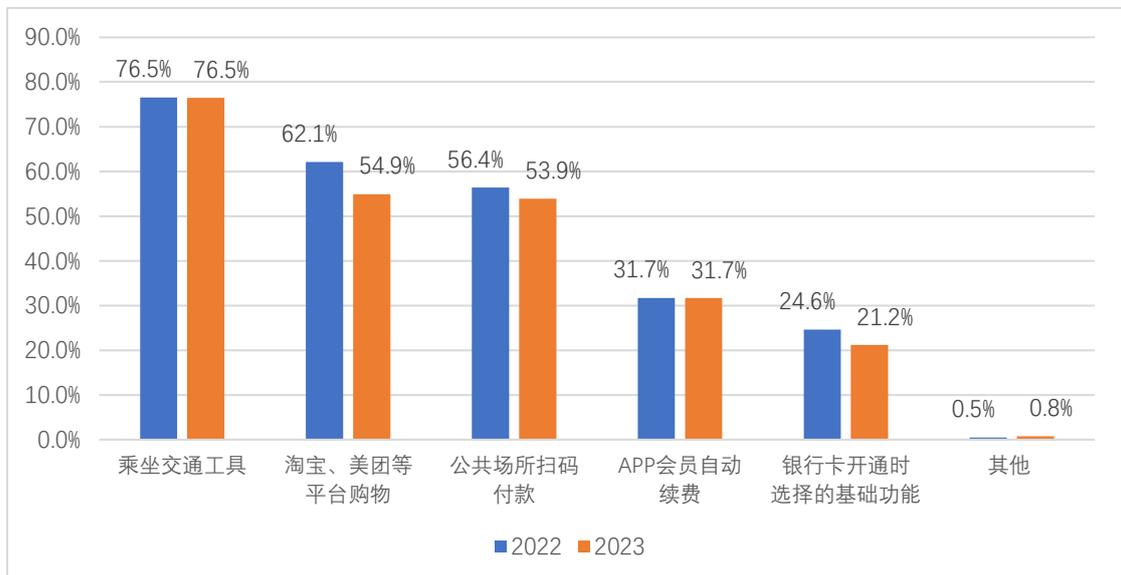


图 18 小额免密支付使用场景分布

### 三、条码支付使用情况

（一）超七成参与调研的用户使用过个人收款码，使用过个人收款码的用户中，零星转账收款是用户最主要的使用

场景，占比达 76.9%，此外，流动摊贩、交易零售市场等也是个人收款码的主要使用场景。

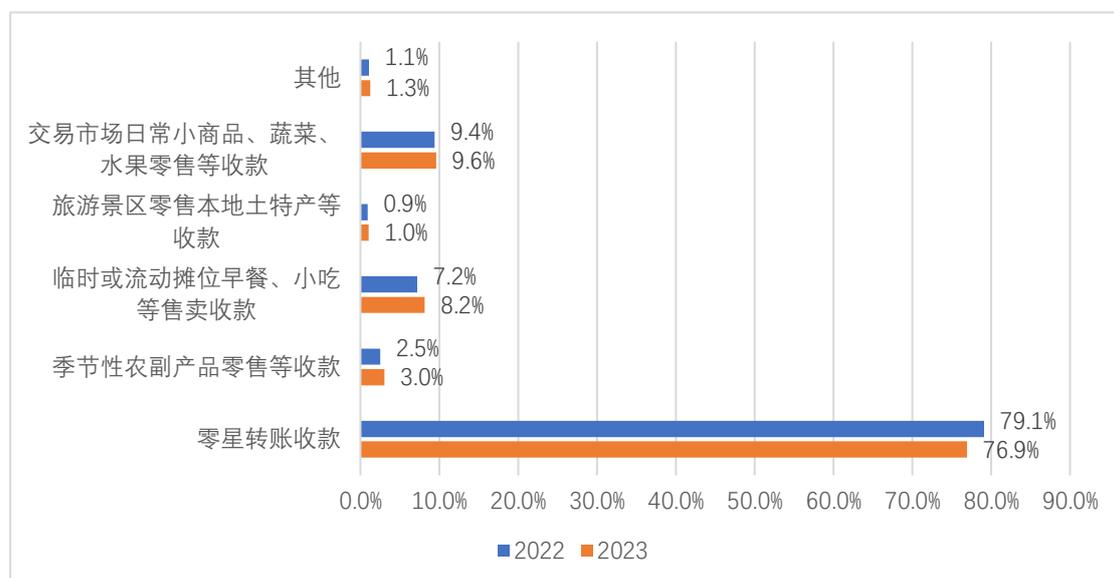


图 19 个人收款码使用场景分布

（二）三成用户对商家使用个人收款码收款存在疑虑，49.5%存在疑惑的用户表示担心个人收款码的安全问题；30.6%的用户怀疑商户经营的合法性；18.8%的用户担心个人隐私遭到泄露。此外，少量用户因无法使用信用卡、无法使用支付优惠等原因对个人收款码收款存在疑惑。

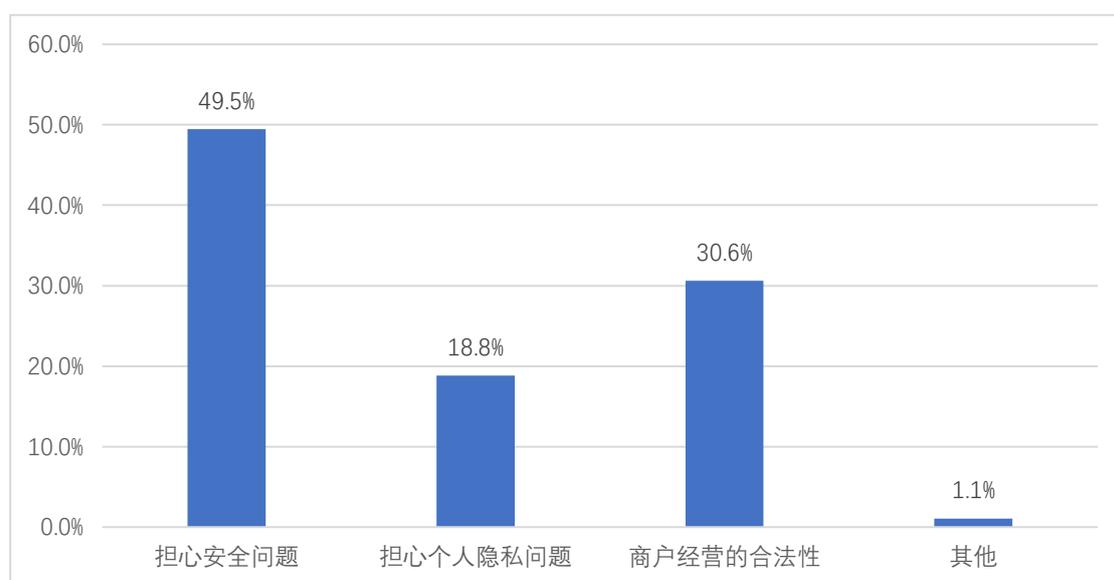


图 20 对个人收款码产生疑惑原因分布

（三）个人经营收款码的普及程度进一步提高，移动支付在个人经营领域的接受和应用程度广泛提升。2023年52.6%的用户了解或受邀申请过个人经营收款码，相较2022年提升2个百分点。

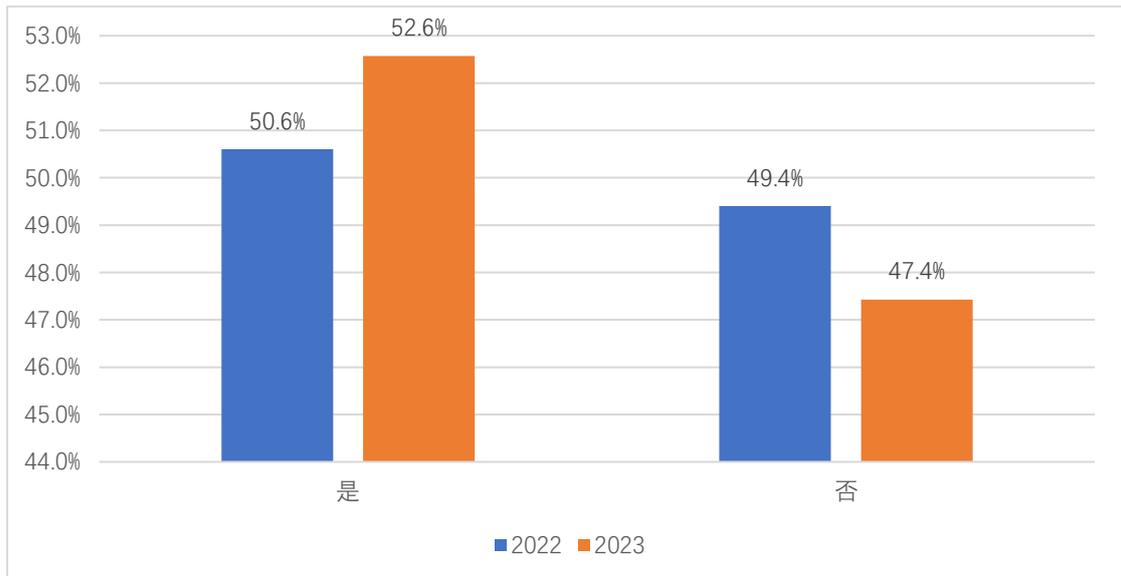


图 21 了解个人经营收款码的用户分布

在针对个人经营收款码的申领、使用和管理改进建议方面，78.6%的用户希望能够获得更简单、易懂的产品说明或介绍；56.4%的用户希望提供更加丰富的服务功能（如对账、受理信用卡等）；52.6%的用户希望提供简便的使用手册和操作说明；35.8%的用户希望加强收款条码相关风险和法律责任的教育提示；18.5%的用户希望能够定期开展用户操作培训指导。

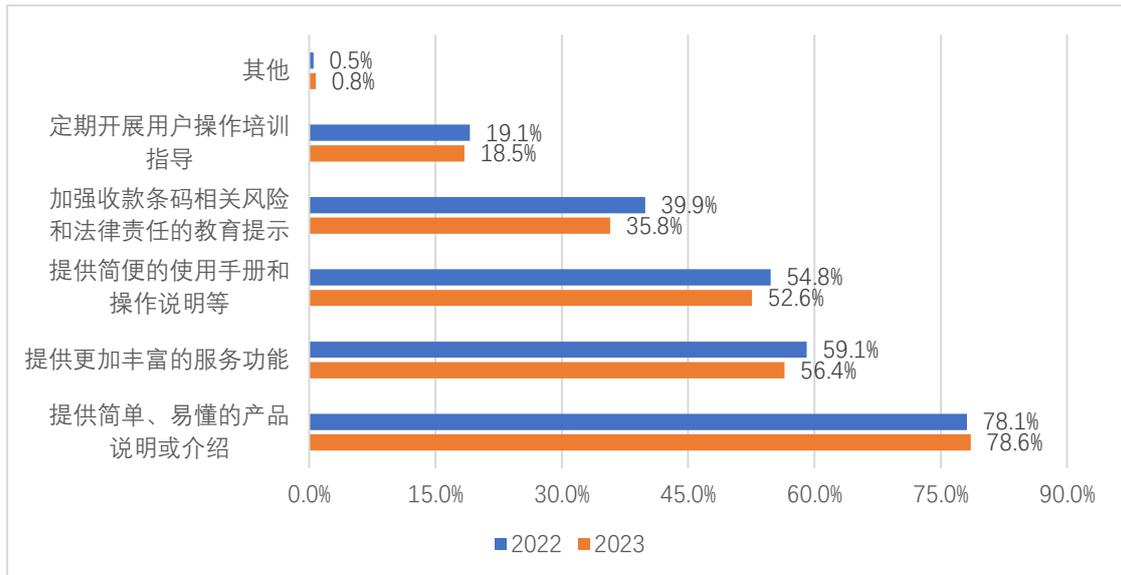


图 22 针对个人经营收款码的申领、使用和管理的改进建议

#### 四、民生服务场景

（一）移动支付在公交、地铁场景中广泛覆盖，用户更倾向选择方便和快捷的支付方式。二维码支付仍是用户公共出行支付的首要选择，占比高达 51.9%；三成用户采用 NFC 方式购票；三成用户采用 NFC 方式购票；部分用户愿意尝试刷脸、刷掌等新型支付方式，但普及仍需时日。

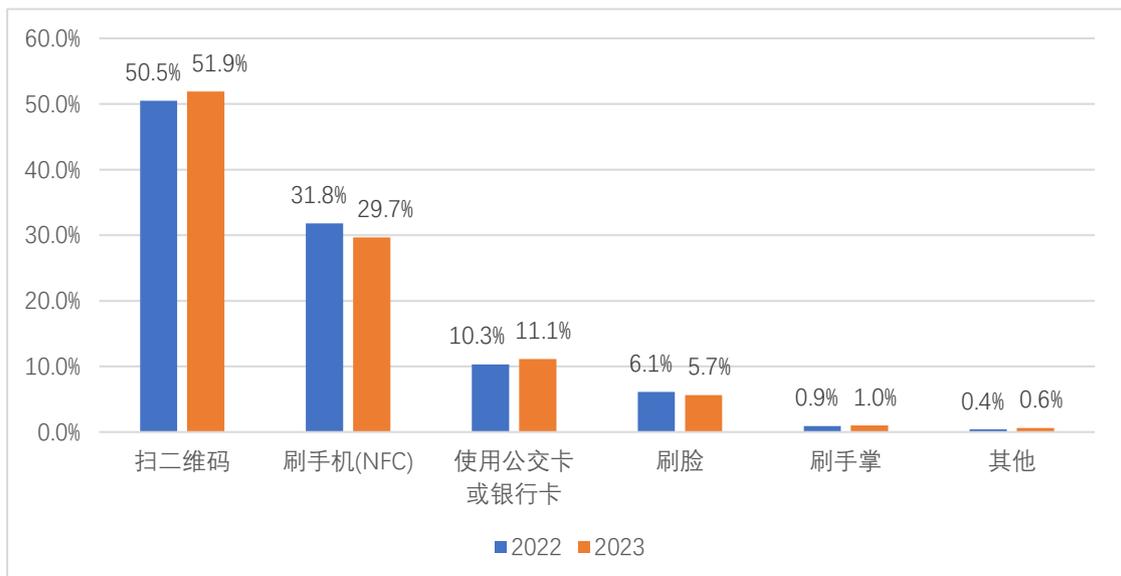


图 23 移动支付用户公共交通支付方式分布

（二）移动支付 APP 的便民优势进一步凸显，在缴纳

社保、税费时，八成用户更倾向使用支付宝、微信支付等第三方支付机构平台。

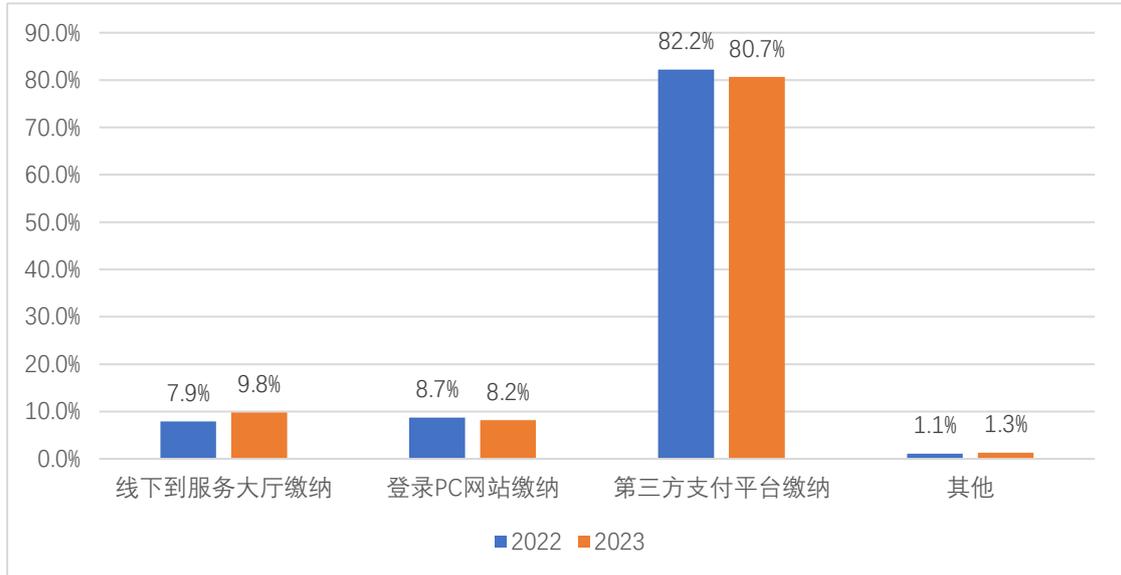


图 24 移动支付用户缴纳税费、社保方式分布

（三）在申请疫情补贴、就业补贴、职业技能补贴等财政补贴资金时，银行账户具备更高的信任度。八成用户更希望发放到银行账户，选择发放到第三方支付账户的用户数量不足两成。

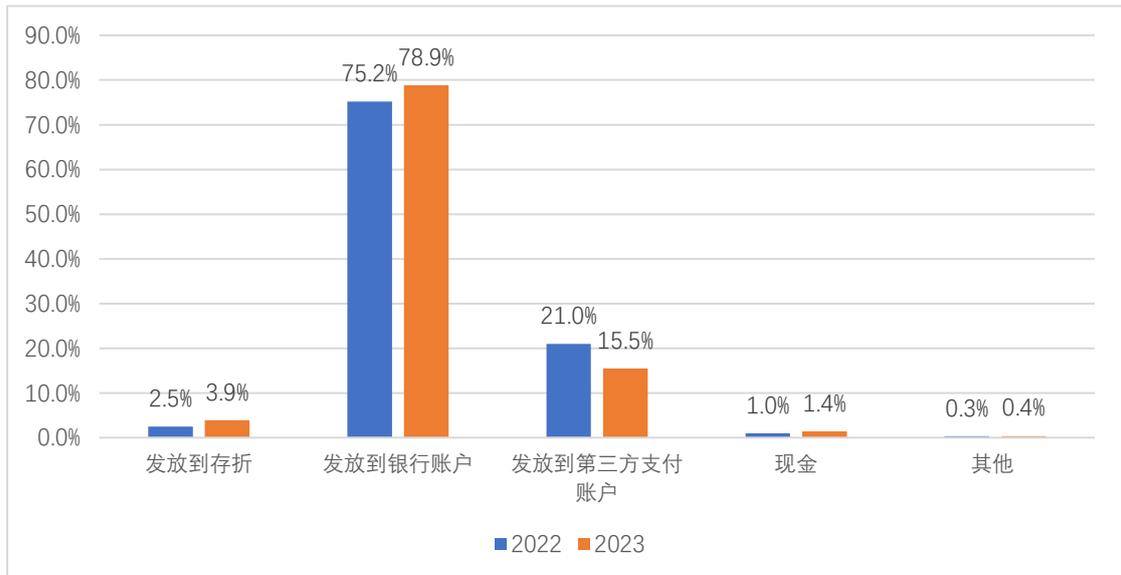


图 25 移动支付用户申请财政补贴资金方式分布

## 五、适老化改造

（一）参与调研的用户中，75.6%的用户曾帮助年龄较大的父母或其他亲友使用移动支付，其中4.0%的用户遇到如操作流程繁琐、验证模式复杂、老年人理解困难等问题。5.6%的用户正在使用老年人友好模式的移动支付APP，使用比例稳中有升，适老化改造初见成效。

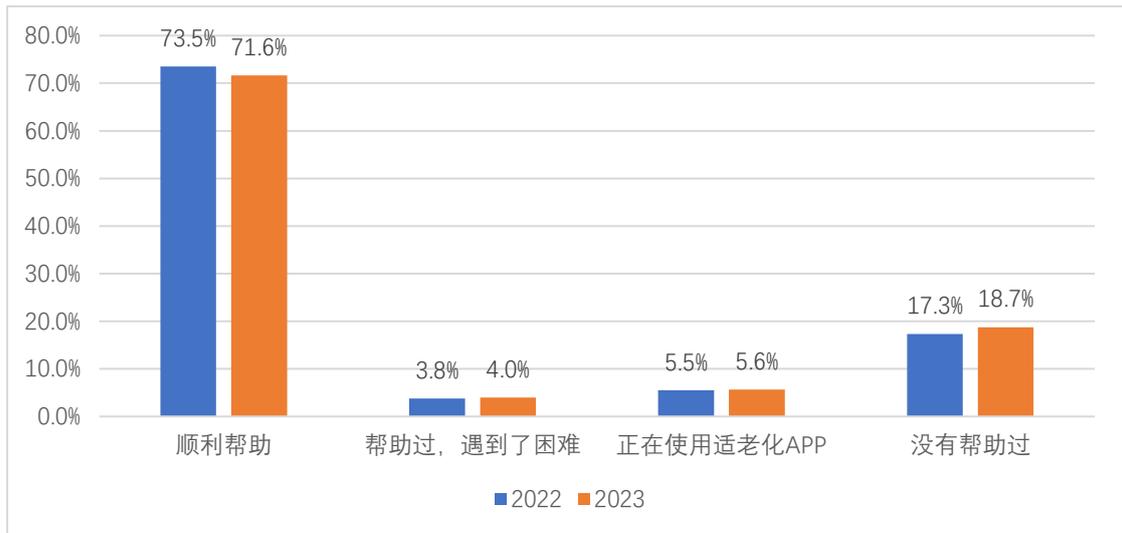


图 26 移动支付用户适老化 APP 使用情况分布

（二）便捷、安全是移动支付用户在适老化领域关注的最主要问题。2023年，用户对于功能板块优化的诉求有所降低，放大字体、减少广告推荐、功能模块优化、家人大额交易二次确认、限制支付额度、增加语音播报等适老版移动支付APP功能优化建议均得到用户的广泛支持，支持率分别达77.9%、73.1%、59.8%、51.4%、43.8%和42.5%。

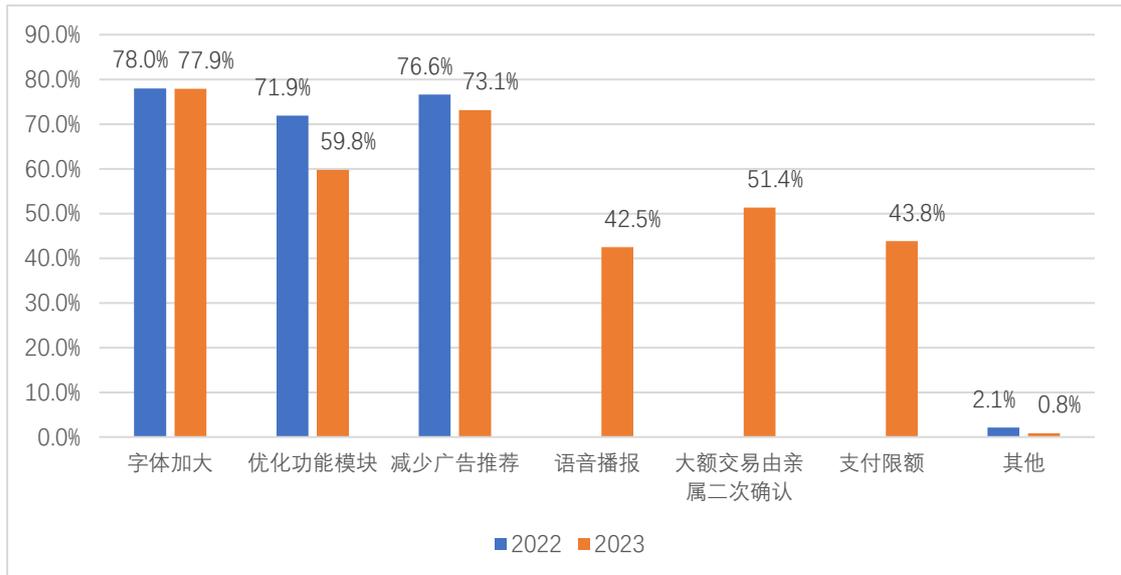


图 27 适老化 APP 实用功能分布

## 六、安全与风险防控建议分析

（一）在提升用户便捷性的同时，移动支付也带来一定的不确定性风险。参与调研的用户中，65.9%的用户在使用移动支付时担心存在安全隐患；40.0%的用户担心移动支付普及的广泛程度；也有部分用户（29.3%）担忧支付时输入错误金额。

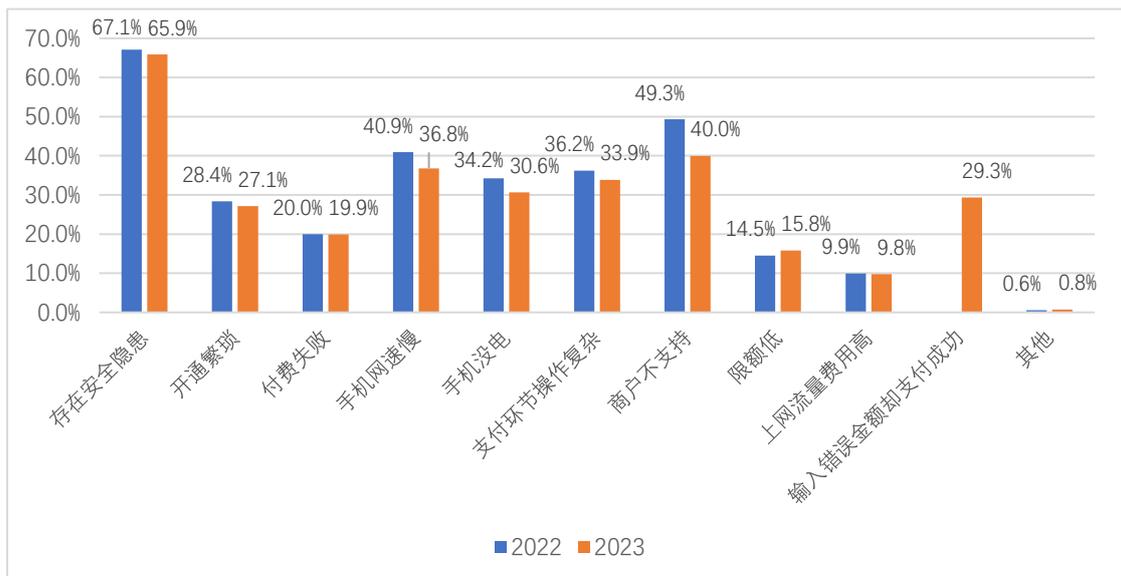


图 28 使用移动支付时用户担心的主要问题分布

（二）参与调研的用户中，仅 17.1% 实际遭遇过移动支

付安全问题，但移动支付的安全性仍是用户关注的重点。

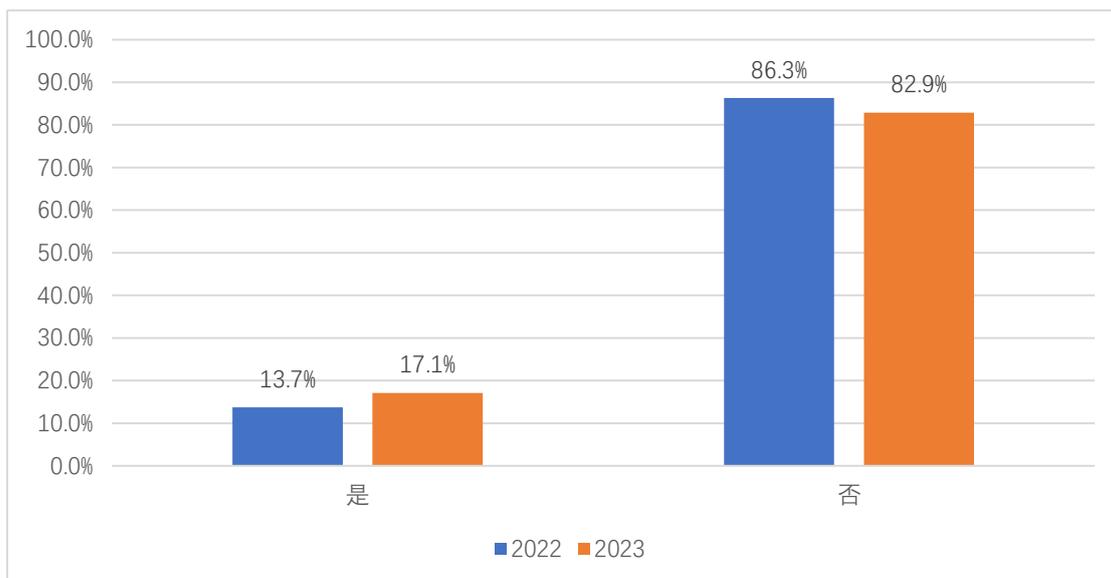


图 29 使用移动支付遇到过安全问题的用户分布

个人隐私和条码安全性仍是需要关注的重点，在移动支付时遭遇安全问题的用户中，59.2%的用户遭遇个人信息泄露问题，但较2022年下降5.4个百分点，说明移动支付领域的个人信息保护水平有所提高；41.2%的用户扫描过伪假条码；34.9%的用户遇到付款码泄漏问题。

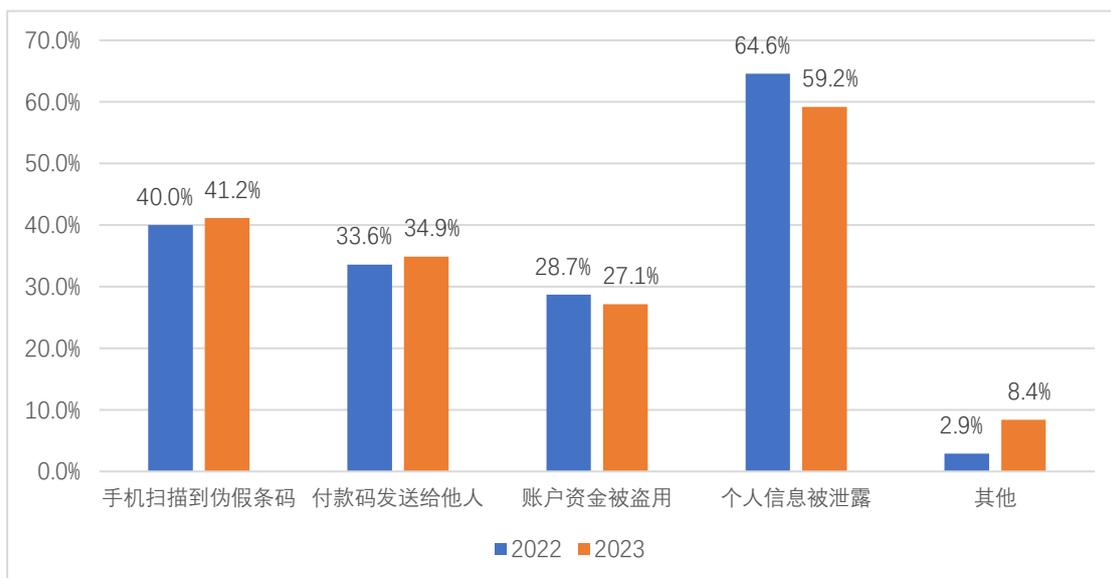


图 30 移动支付用户遇到的安全问题分布

### (三) 使用移动支付过程中，发现或发生资金损失、

信息泄露等安全问题时，大多数用户都能了解解决问题的途径，并认可解决方案。76.8%的用户选择联系银行或支付机构(支付宝、财付通等)冻结与支付相关的账号，67.3%的用户选择向有关监管部门(人民银行等)或行业协会(支付清算协会等)投诉、举报，55.6%的用户选择咨询银行或支付机构，寻求处理方法。

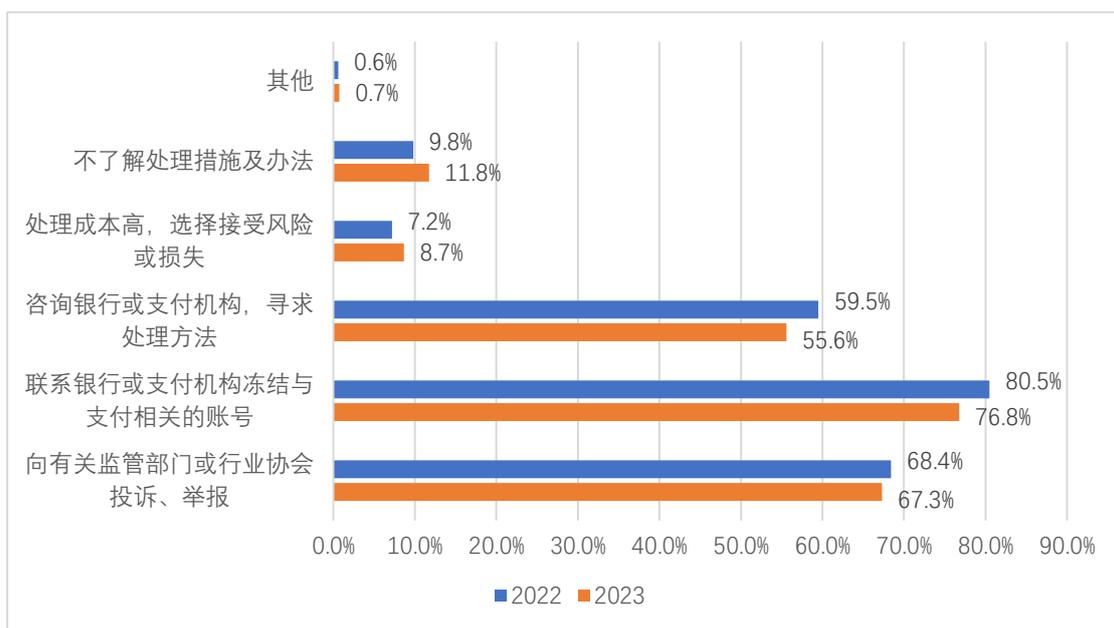


图 31 移动支付用户担心的主要问题分布

(四) 用户最期望市场主体采取的保障移动支付安全和客户合法权益措施是及时进行支付风险提示，占比为79.5%。

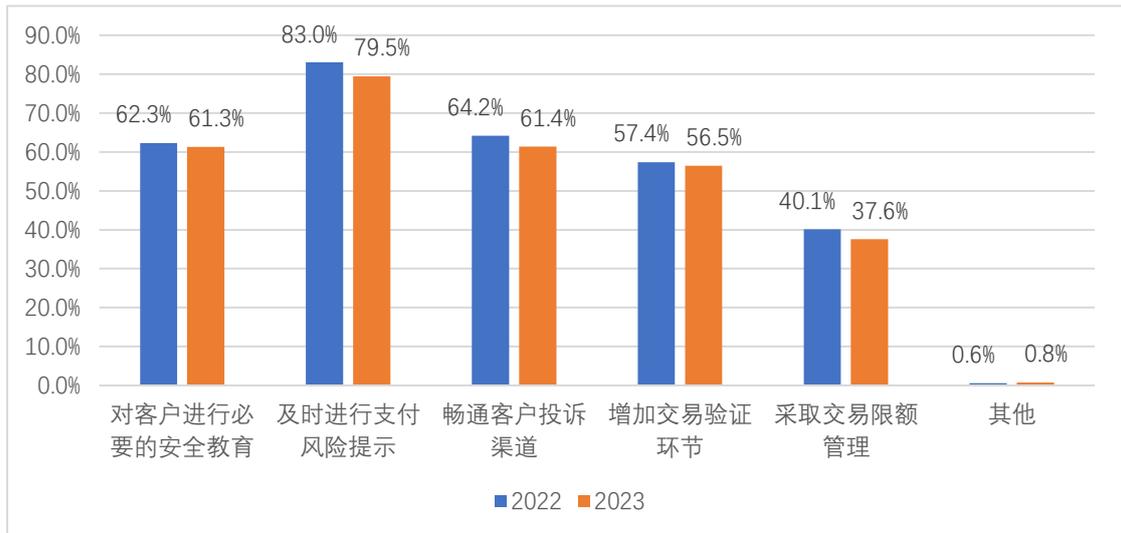


图 32 移动支付用户希望市场主体采取的风险防范措施分布  
**安全性是移动支付用户最关注的内容，占比高达 74.2%**，其次是操作便捷性、广泛的受理环境和服务质量，再次是对支付限额的改进需求。

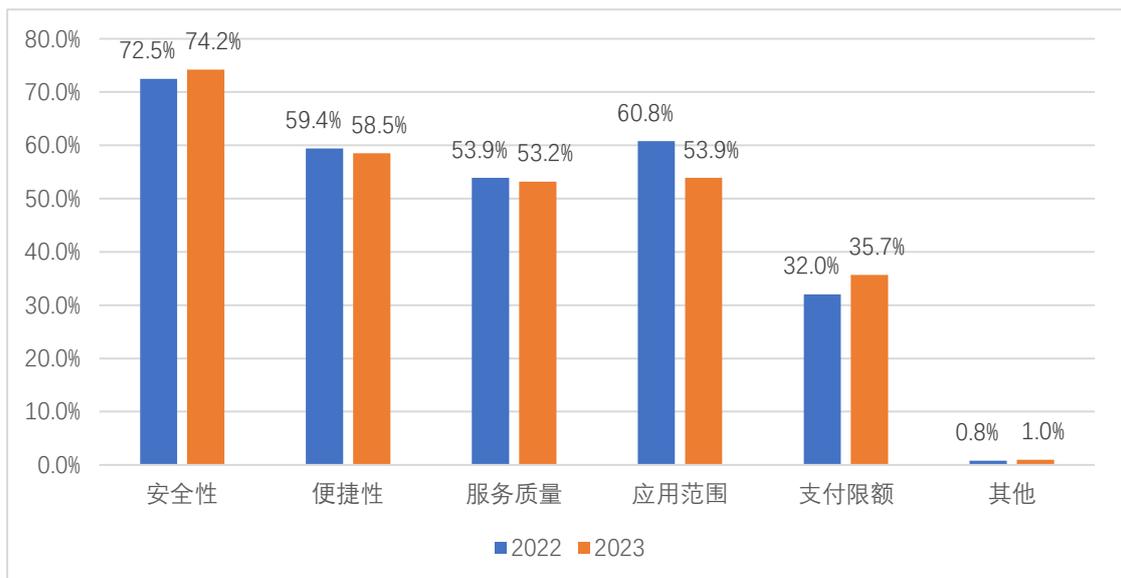


图 33 移动支付用户认为移动支付需改善的问题分布