2022年移动支付用户使用情况问卷调查报告

中国支付清算协会

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。

为全面、深入了解移动支付业务应用现状，准确把握个人用户基本属性和使用习惯变化，中国支付清算协会网络支付应用工作委员会在总结往年问卷调查工作经验的基础上，组织成员单位重点针对用户基本属性、用户使用偏好、个人收款码专题、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进行调研。本次调查共收到 58136 份有效问卷，经处理分析后，调查结果如下。

一、移动支付用户特征分析

（一）中青年用户是移动支付用户的主要使用者，年龄较大的用户群体稳中有升，用户群体的年龄分布基本平稳。其中，18-40 岁用户占总用户比例的 7 成，40 岁以上的用户占总用户比例的 3 成。

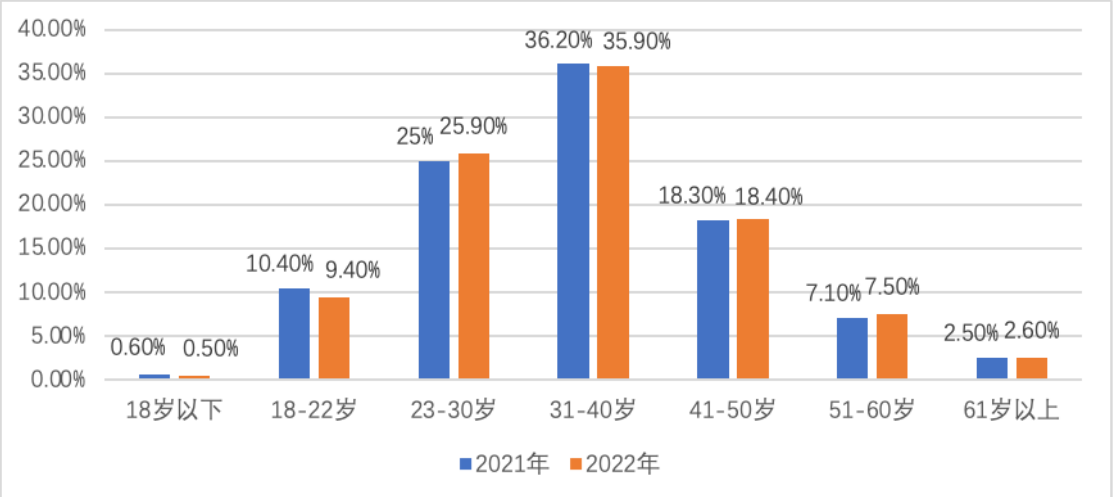


图 1 移动支付用户年龄分布

（二）移动支付用户月收入集中在 3 千至 1 万元，该区间占比为 65%，万元以上用户占比为 20%，3000 元以下用户占比为 15%。

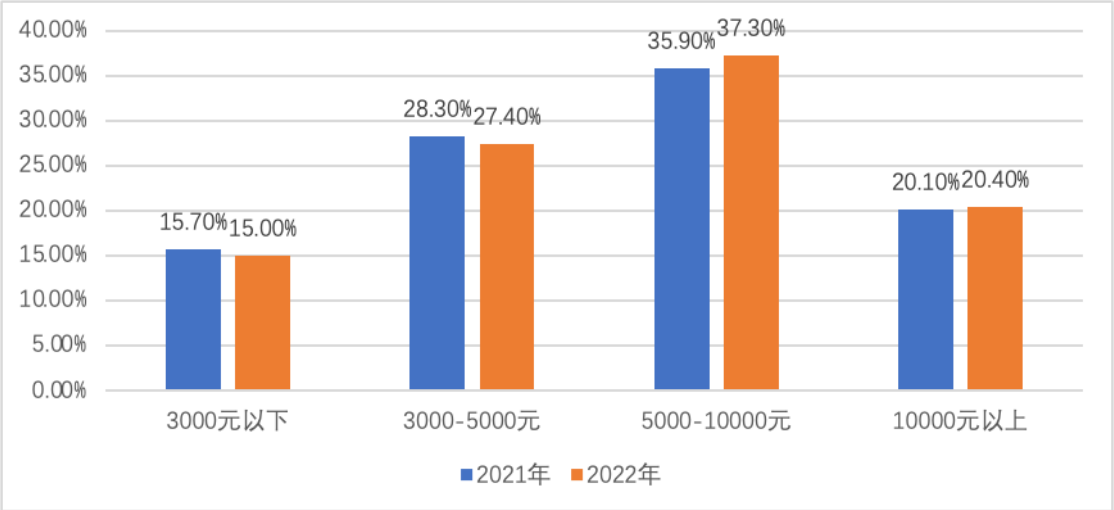


图 2 移动支付用户收入分布

（三）华东、华中和华南地区移动支付用户集中度较高移动支付用户进一步向京津冀、长三角、珠三角等经济较发达地区集中。华东地区用户占比为 41.4%，华南地区占比为 18.4%，华中地区和华北地区占比分别为 12.3%和 11.8%。

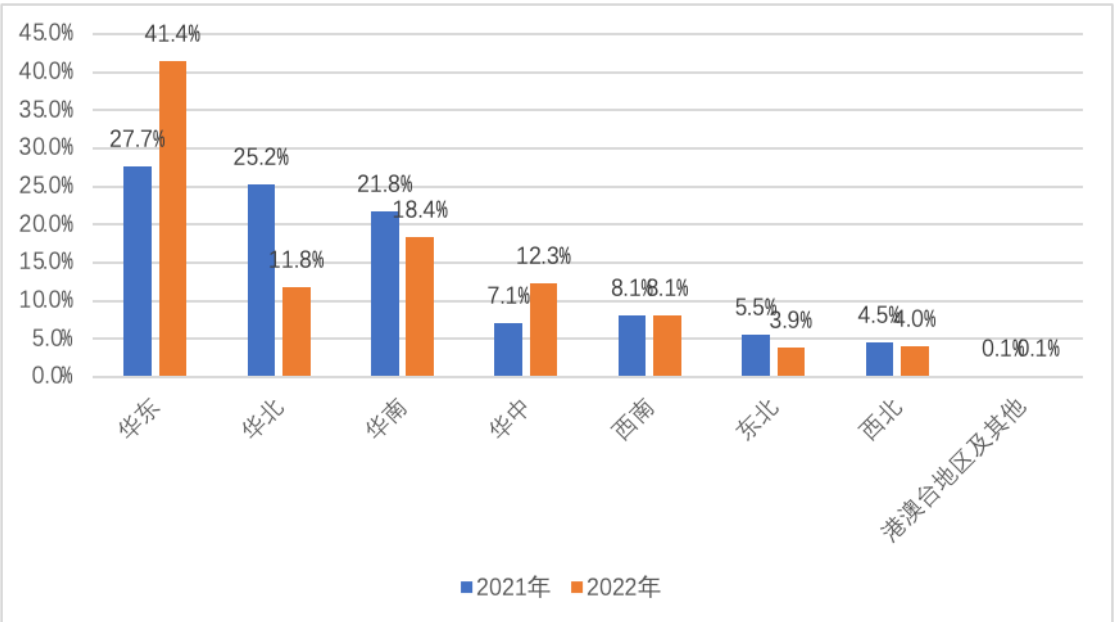


图 3 移动支付用户所在区域分布

（四）省会城市、副省级城市、乡镇和农村地区的移动支付用户占比均有提高。省会城市、副省级城市用户占比为 38.7%，地级市用户占比为 27.5%，直辖市用户占比为 14.1%，

县级市占比为 13.7%，乡镇农村占比为 6.0%。

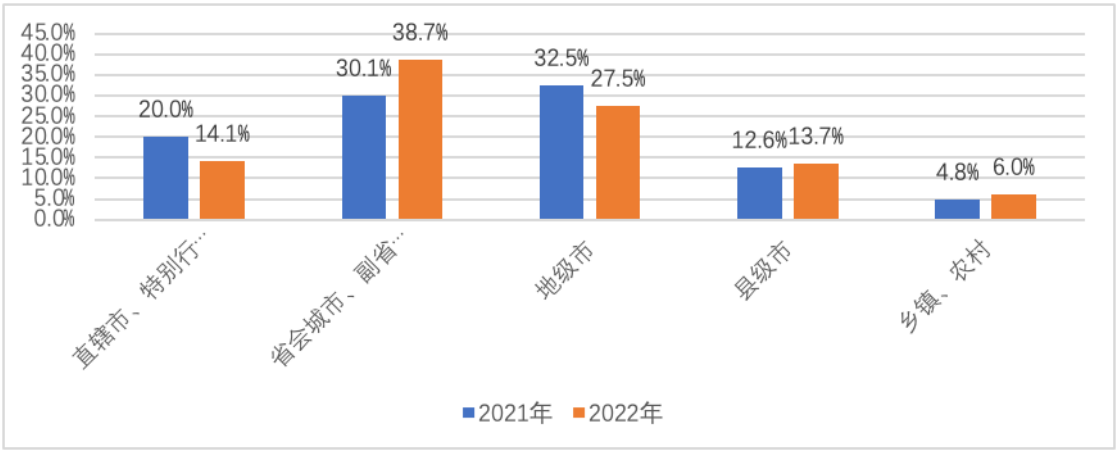


图 4 移动支付用户城乡分布

二、移动支付用户行为分析

（一）二维码支付仍是移动支付用户最常使用的支付方式，95.8%的用户表示经常使用二维码，41.6%的用户经常使用闪付，35.6%的用户使用第三方客户端支付。

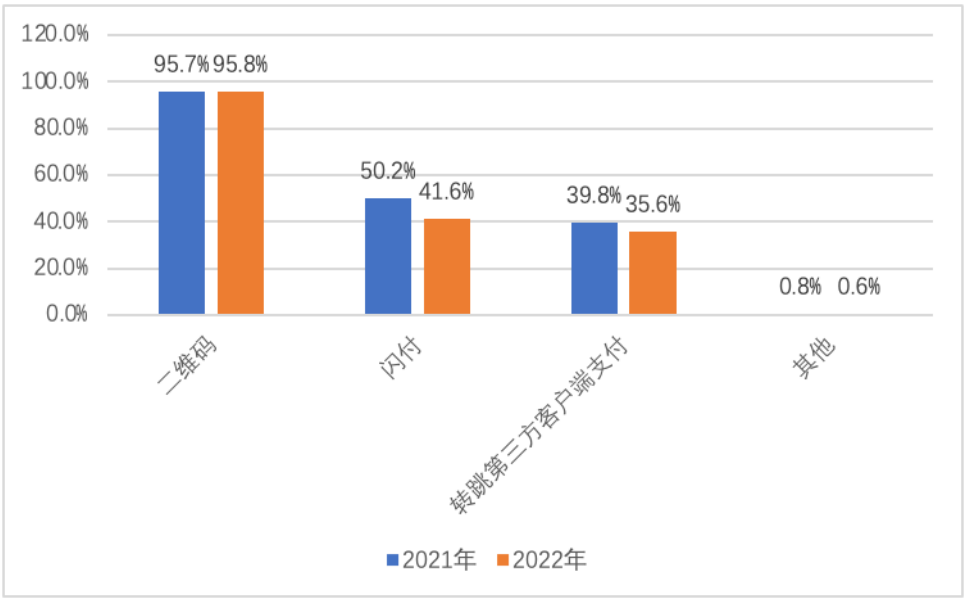


图 5 移动支付用户支付方式分布

（二）超过八成用户每天都使用移动支付，移动支付已成为人们日常生活中不可或缺的支付方式。

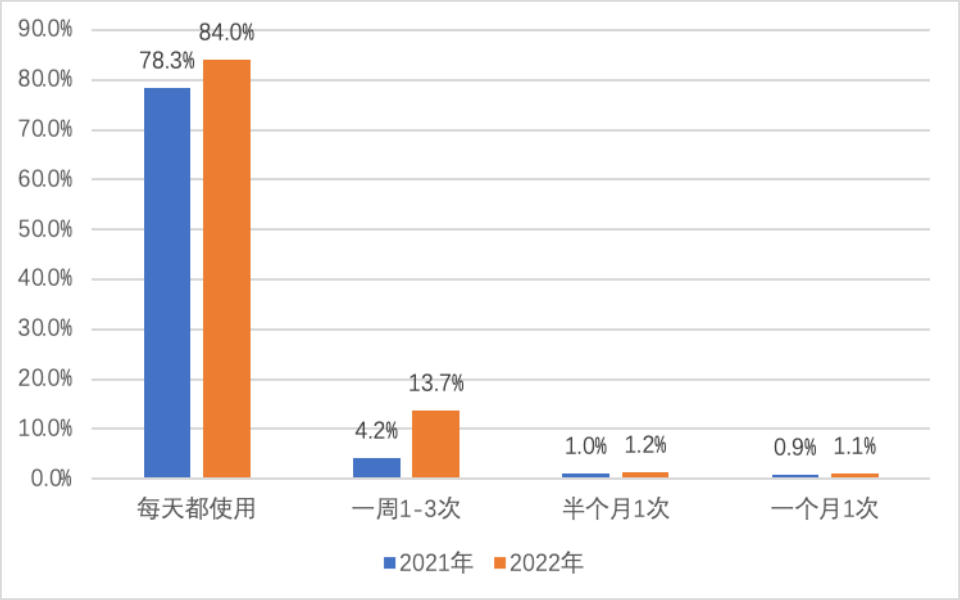


图 6 移动支付用户使用频率分布

（三）90%的单笔支付金额区间集中在 500 元以下，移动支付小额便民特点持续凸显。

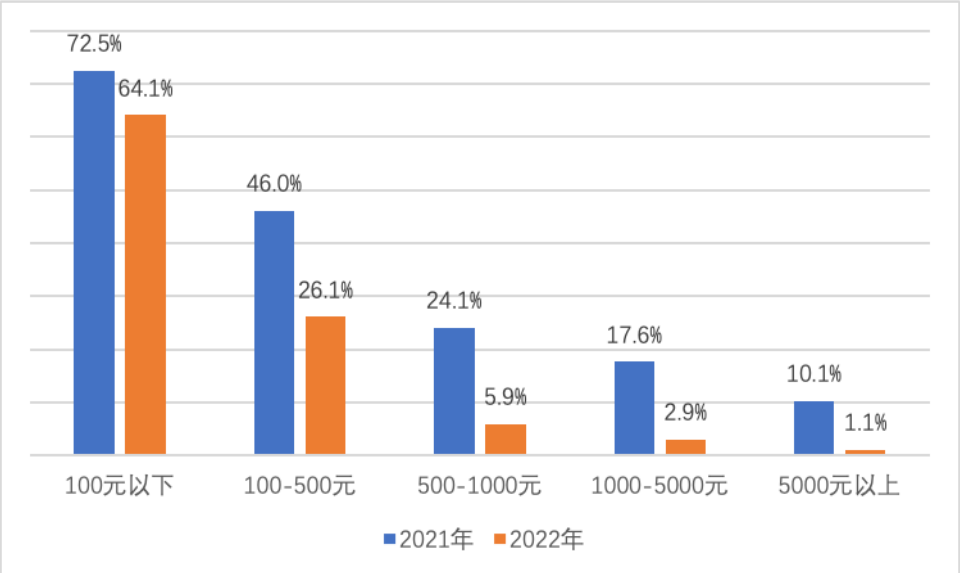


图 7 移动支付用户单笔支付金额分布

（四）移动支付用户较常使用的支付产品是微信支付、支付宝和云闪付，在线上场景中，有企业集团电商场景支撑的支付产品更具优势。

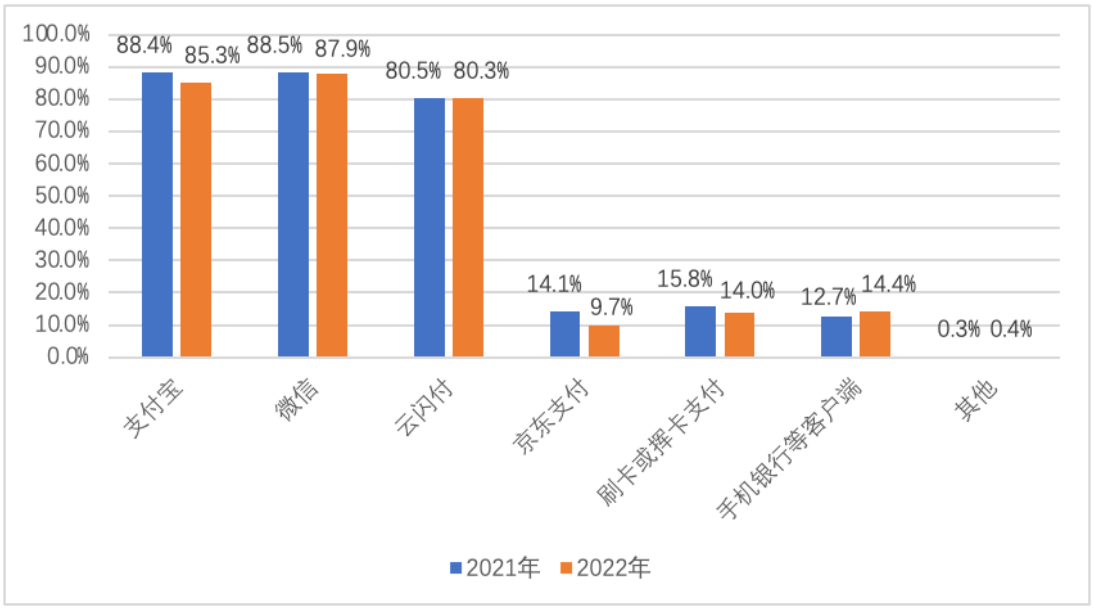


图 8 线下场景移动支付用户使用产品分布

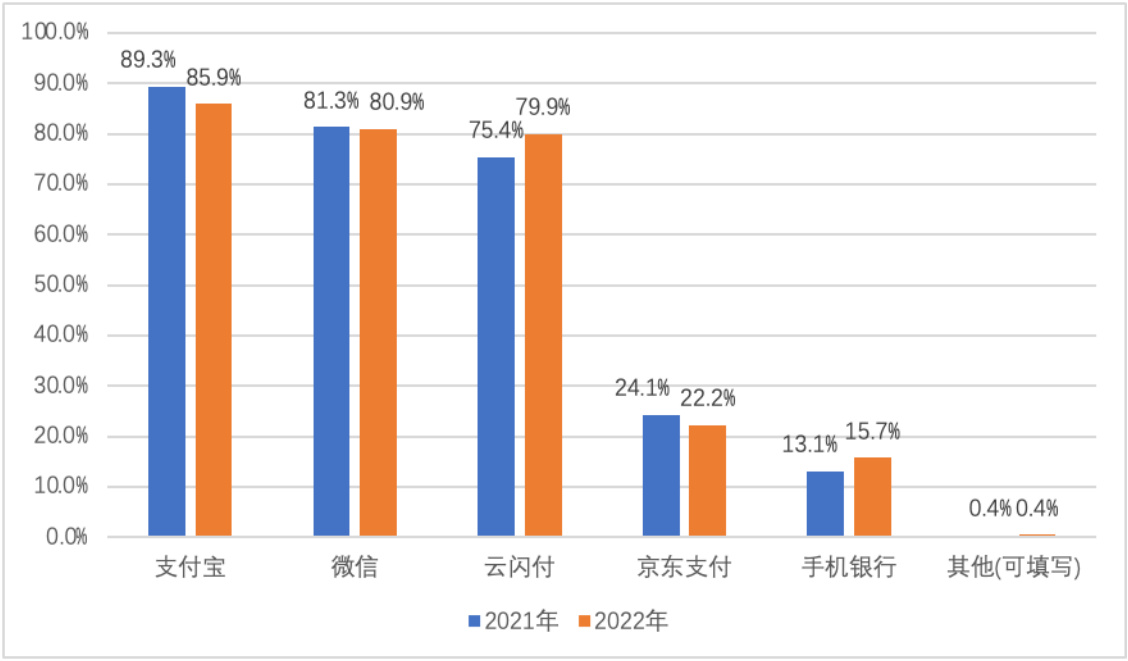


图 9 线上场景移动支付用户使用产品分布

（五）各类场景的移动支付渗透率进一步提高，餐饮食品类场景、交通出行类场景、民生服务类场景的渗透率分别为：96.9%、76.3%和 68.5%。医疗健康类成为主流使用场景之一。

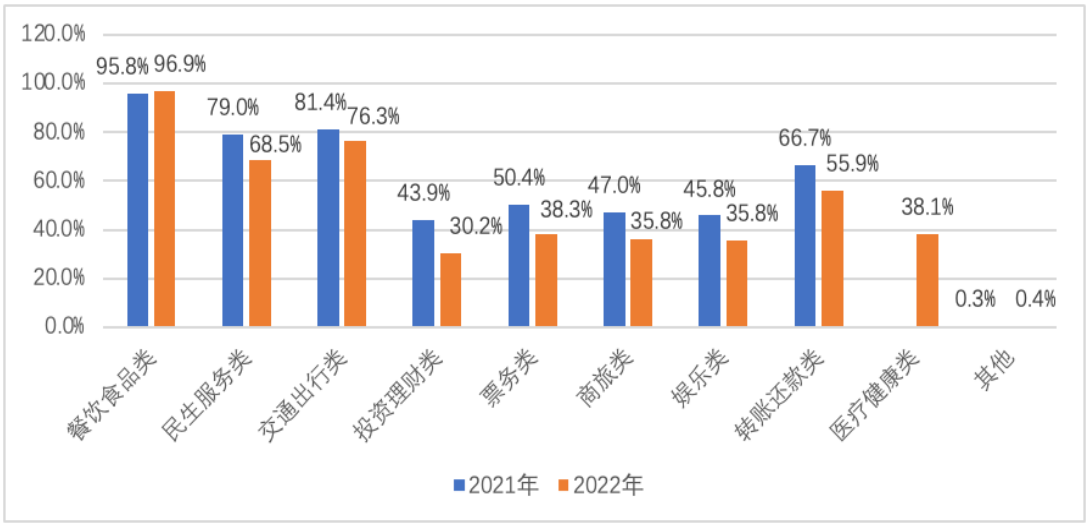


图 10 移动支付用户使用场景分布

（六）超过六成用户绑定 3 张以上银行卡，以满足不同交易场景下的支付、账务管理等需求。

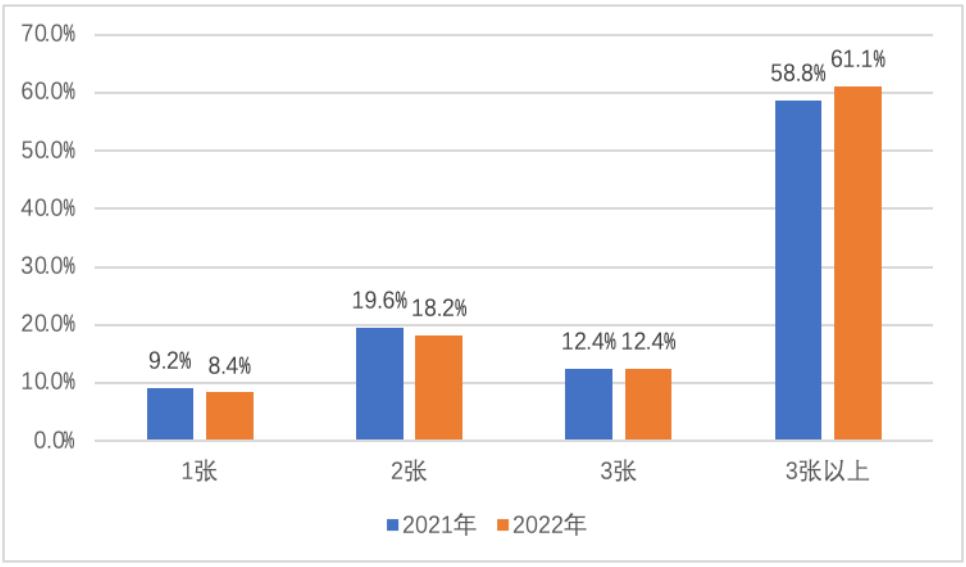


图 11 移动支付用户绑卡数量分布

（七）银行卡仍是移动支付用户最常用的资金来源，储蓄卡（79.1%）和信用卡（69.2%）占比最高，支付账户余额（46.8%）、货币市场基金（19.1%）和消费信贷产品（19.3%）占比显著下降，分别下降了 15.7、9.6 和 17.1 个百分点。

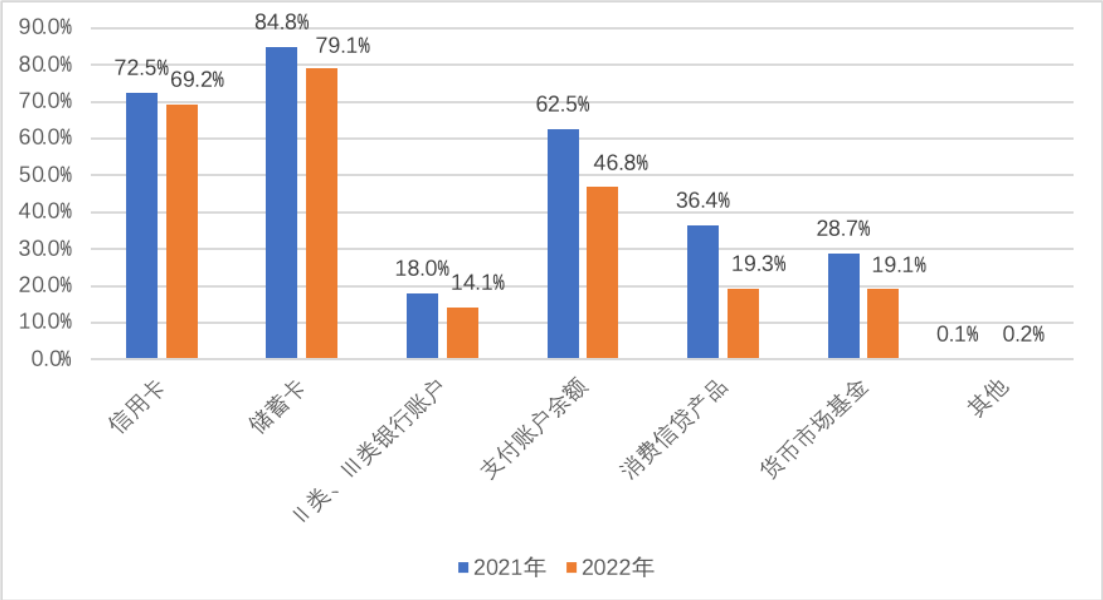


图 12 移动支付用户资金来源分布

（八）免密支付功能在移动支付用户中接受度较广，近六成的用户开通过免密支付。用户使用免密支付最主要的原因是免密支付可以快速完成交易，节约时间。超过七成的用户使用小额免密支付的金额在 300 元以下，免密支付功能在小额场景应用更加广泛。在免密支付功能的使用场景中，使用频率最高的是乘坐交通工具的小额免密支付(如滴滴打车等)，有 76.5%的用户选择了该场景。

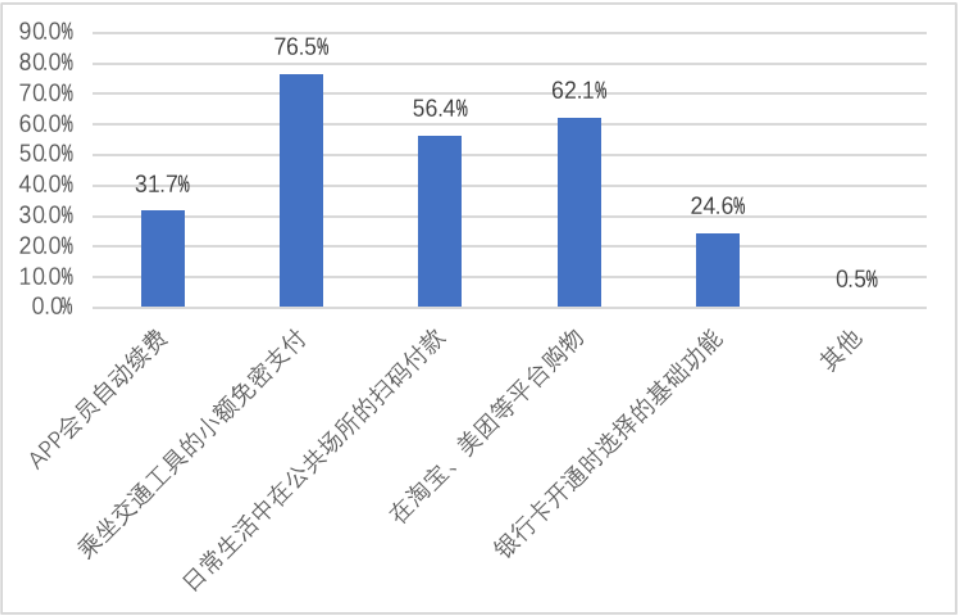


图 16 2022 年移动支付用户小额免密支付的使用场景分布

三、个人收款码专题分析

（一）近 7 成调研用户使用过个人收款码。

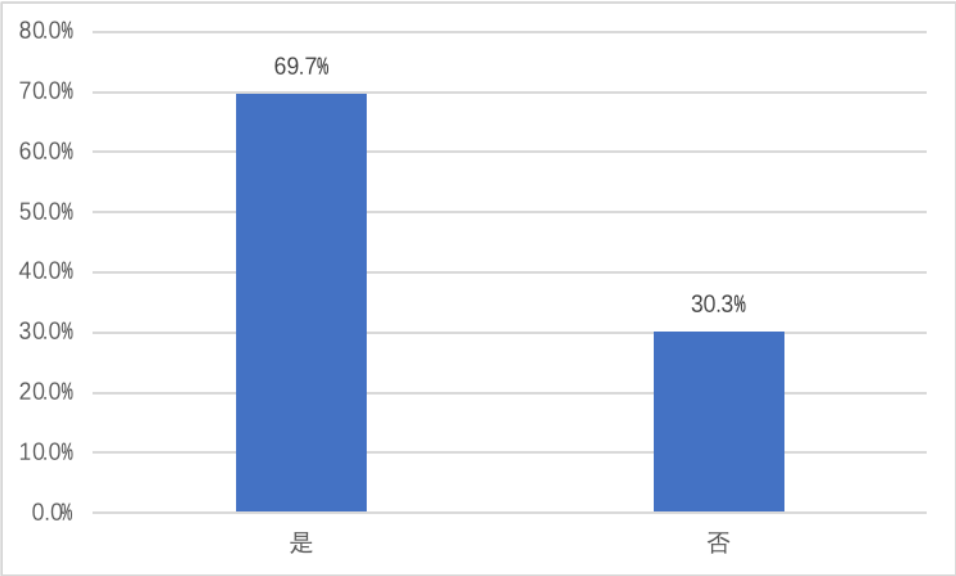


图 13 使用过个人收款码的用户比例

（二）用户使用个人收款码收款的最主要场景是零星转账收款，有 79.1%的用户选择了该场景。

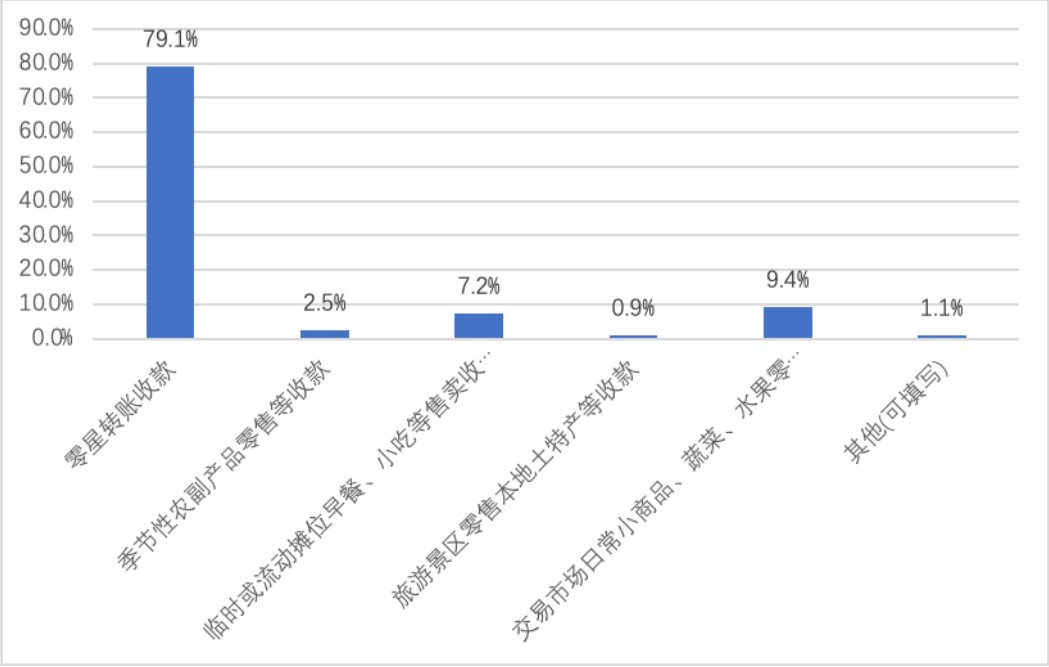


图 14 使用个人收款码的场景分布

（三）五成用户了解过个人经营收款码，并且希望获得更易懂的产品说明、更简单的使用手册和更丰富的服务功能。

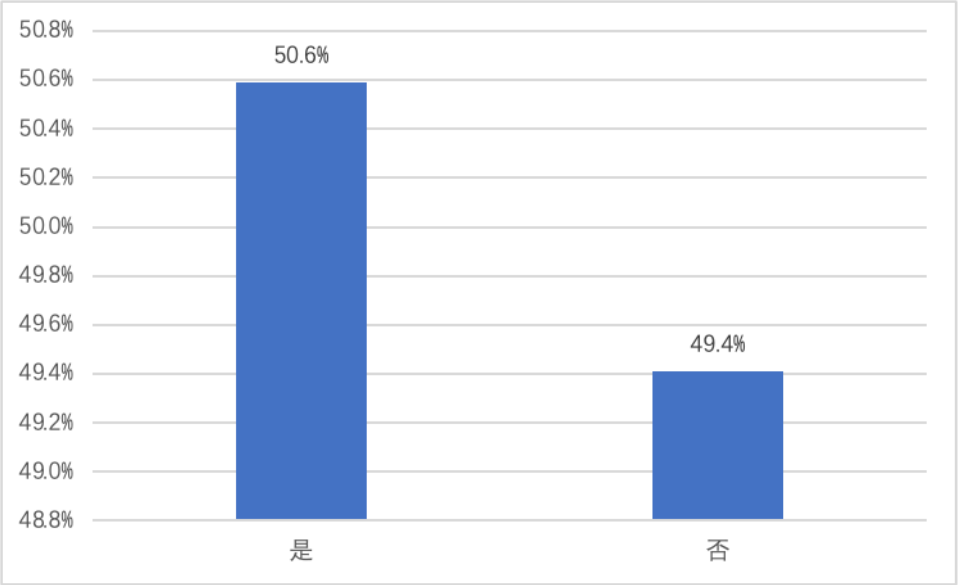


图 15 2022 年了解个人经营收款码的用户分布

在针对个人经营收款码的申领、使用和管理的改进建议中，78.1%的用户希望提供简单、易懂的产品说明或介绍；59.1%的用户希望提供更加丰富的服务功能（对账、受理信用卡等）；54.8%的用户希望提供简便的使用手册和操作说明；39.9%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；19.1%的用户希望定期开展用户操作培训指导。

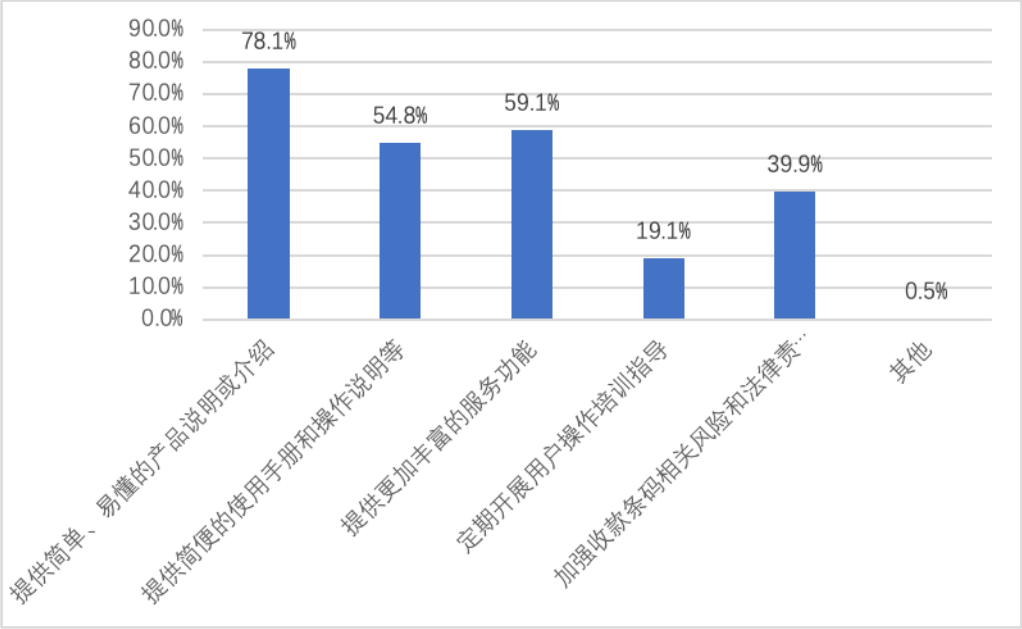


图 16 针对个人经营收款码的申领、使用和管理的改进建议

四、民生服务场景分析

（一）二维码支付仍是移动支付用户乘坐公交地铁出行时最常使用的支付方式，在乘坐公交地铁的场景中，用户愿意尝试刷脸或者刷掌纹等新兴的支付方式。

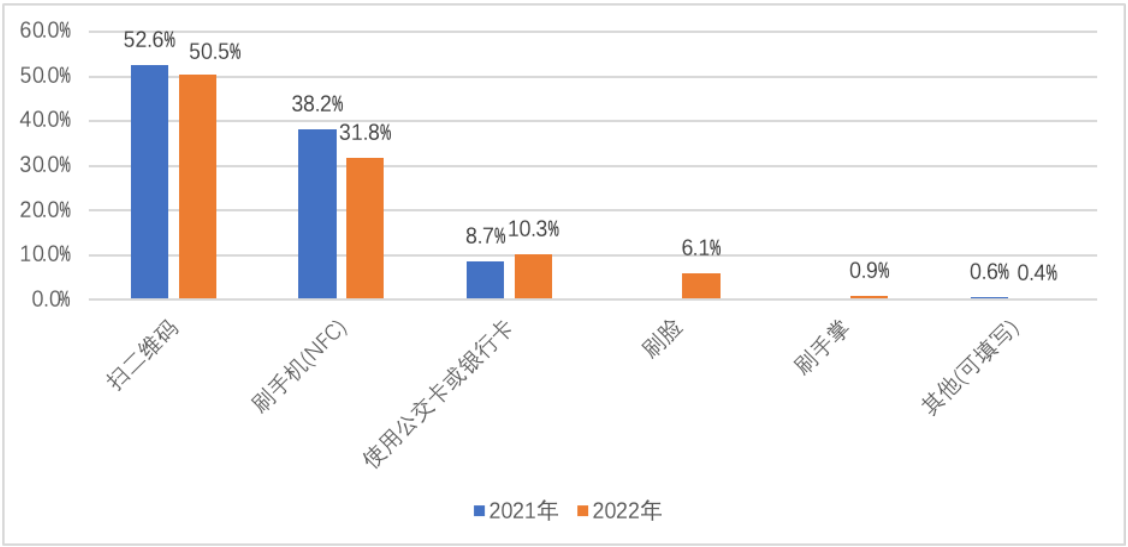


图 17 移动支付用户公共交通支付方式选择分布

（二）超过八成的用户选择第三方支付平台缴纳税费、

社保，移动支付 APP 的便民优势进一步凸显。

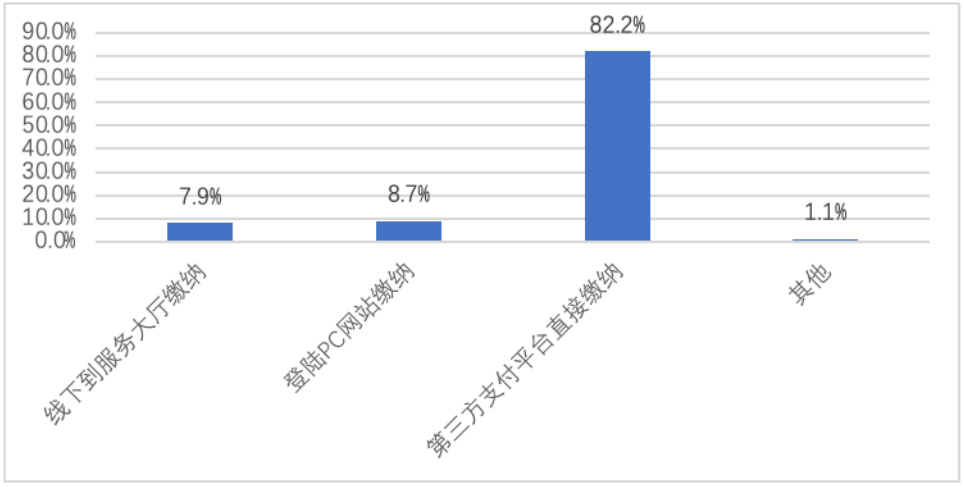


图 18 2022 年缴纳税费、社保方式选择分布

（三）在申请财政补贴资金时，七成用户选择发放到银行卡（账户），仅两成用户选择发放到支付账户。

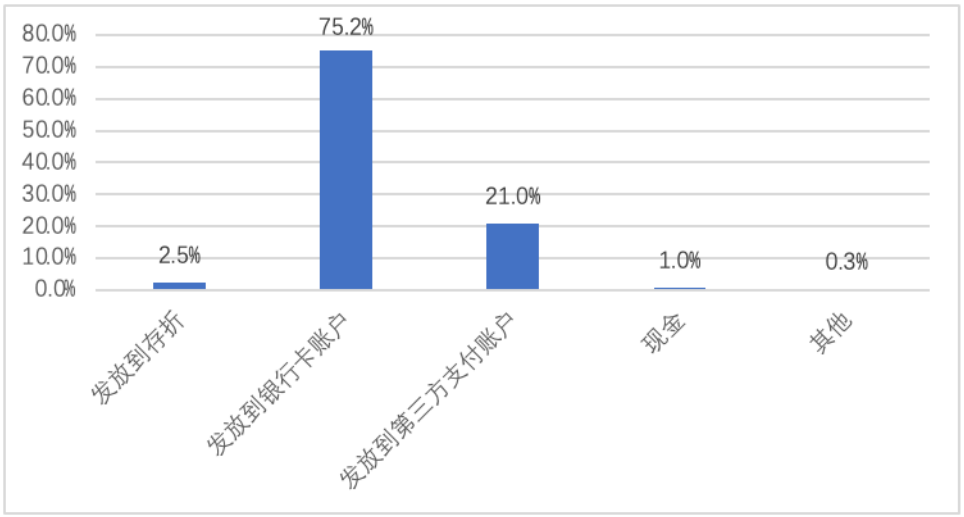


图 19 申请财政补贴资金方式选择分布

五、适老化改造分析

（一）超过七成用户帮助过父母或其他年龄较大的亲友使用移动支付，移动支付在老年人群体渗透率逐渐加深，适老化改造初见成效。

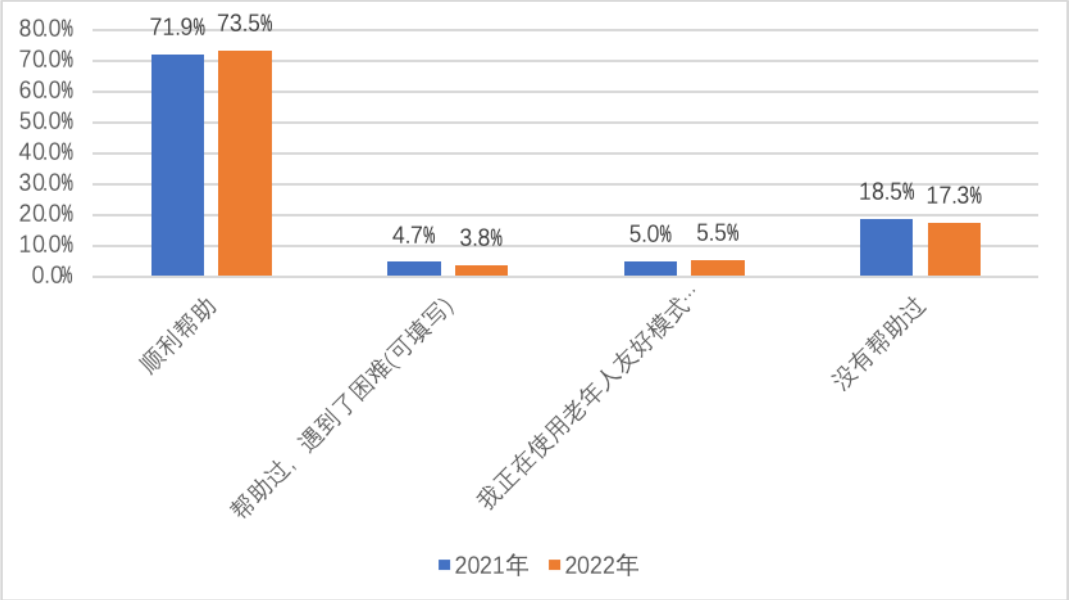


图 20 移动支付用户适老化 APP 使用情况分布

（二）放大字体、减少广告推荐、从业务流程上为老年人优化调整这三项建议均受到用户的支持，分别有 78.0%、76.7%、71.9%的用户选择了这三项。还有 1%的用户提出了增加语音播放功能、提供简洁的人工服务入口、增加家人的转账安全确认等建议。

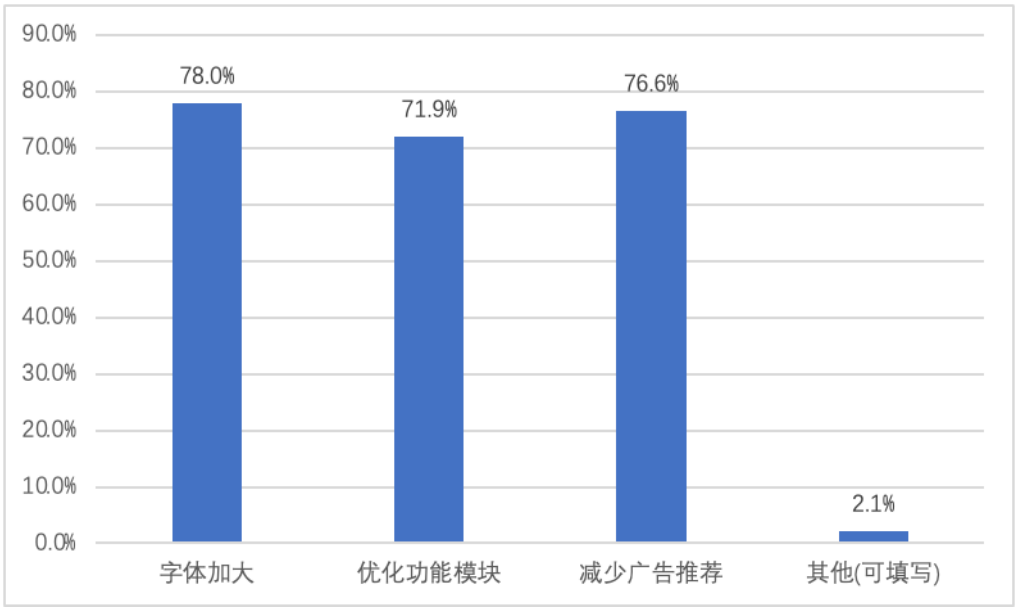


图 21 2022 年移动支付用户适老化 APP 实用功能分布

六、安全与风险防控建议分析

（一）安全隐患仍然是移动支付用户最担心的问题，其次是商户受理的广泛程度。

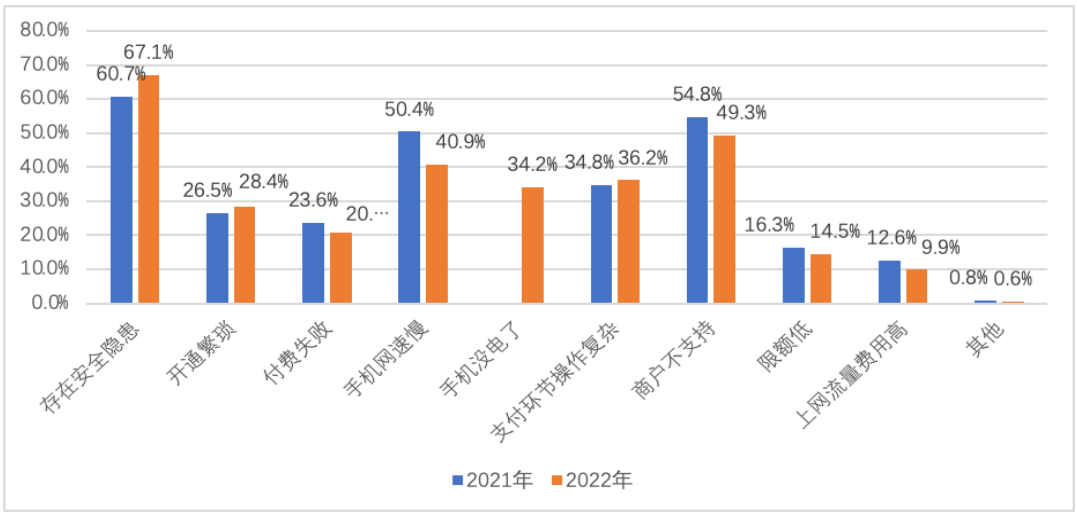


图 22 移动支付用户担心的主要问题分布

（二）实际遭遇过安全问题的用户仅占 13.7%，用户最担心的问题是个人隐私信息的泄露。

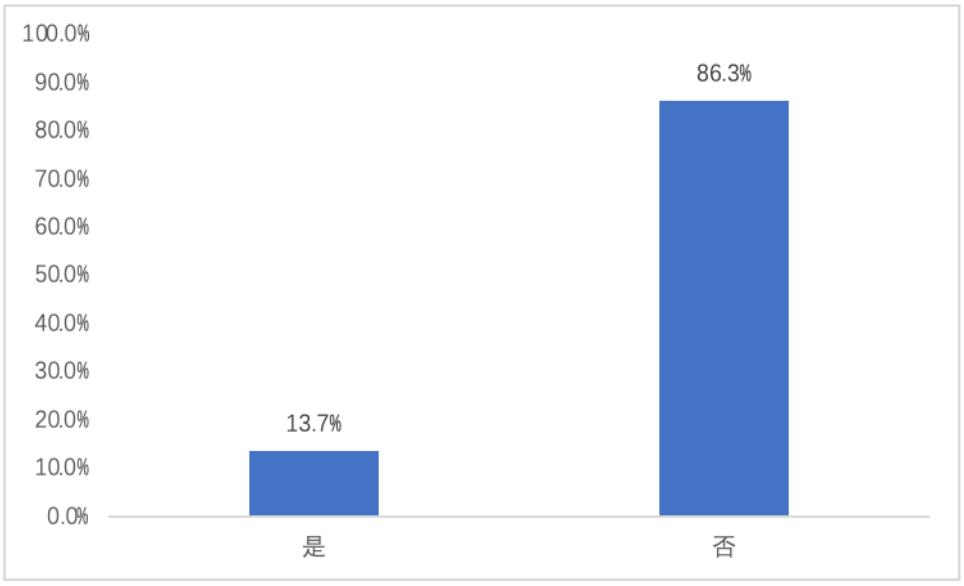


图 23 2022 年使用移动支付遇到过安全问题的用户分布

与上年相比，用户对移动支付各类安全问题的关注度均

大幅降低，说明移动支付的安全水平切实提高并得到了用户的认可。对个人信息被泄露的担忧下降 12.6 个百分点，对伪假条码的担忧下降 24.3 个百分点，对账户资金被盗用的担忧下降 31 个百分点。

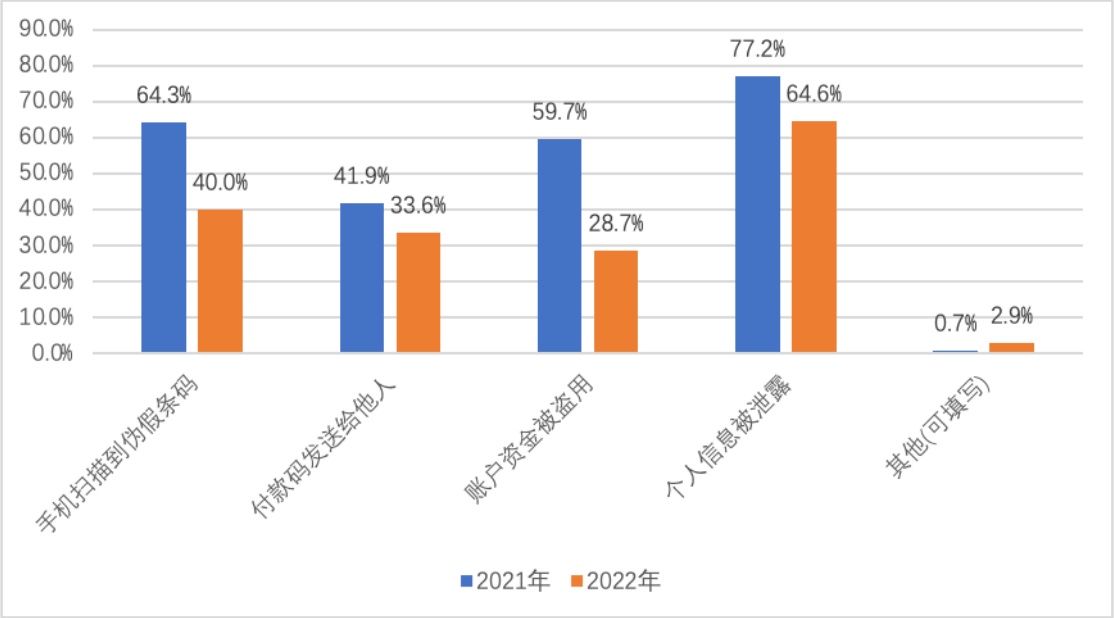


图 24 2022 年移动支付用户担心的安全问题分布

（三）移动支付用户在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，80.5%的用户首要采取的应对措施是联系银行或支付机构冻结与支付相关的账号。

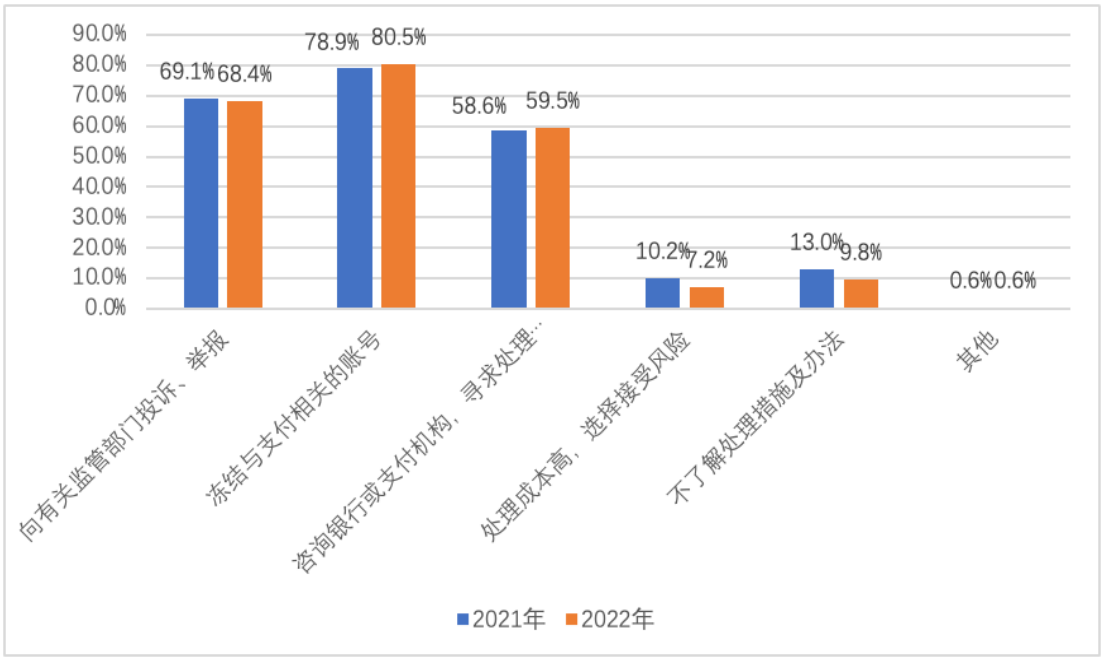


图 25 移动支付用户担心的主要问题分布

（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 83%。

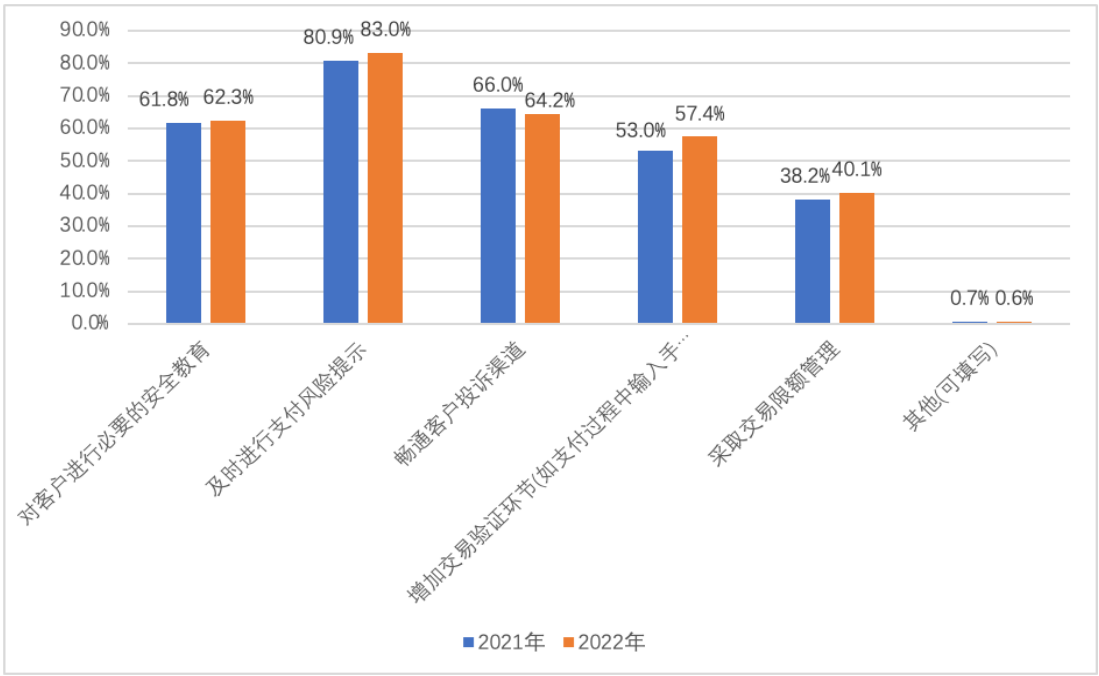


图 26 移动支付用户希望市场主体采取的风险防范措施分布

（五）安全和广泛的受理环境是移动支付用户最关注的内容，用户认为未来移动支付最需要改善的是安全性和应用

范围，其次是便捷性和服务质量；再次是改进支付限额的需求。

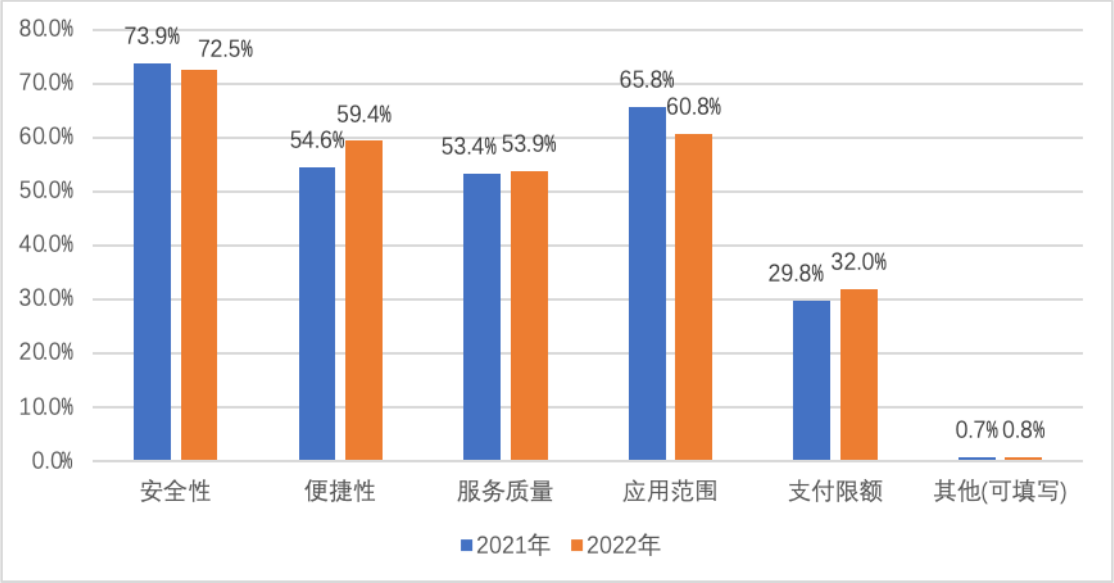


图 27 移动支付用户认为移动支付需改善的问题分布