

2024 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

2025 年 10 月 10 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。

为全面了解移动支付业务应用情况，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围绕移动支付使用偏好、条码支付使用情况、民生服务场景、便利化改造、安全与风险防控建议等方面开展问卷调研，共收到 25387 份有效问卷。调研情况如下。

一、参与调研移动支付用户特征分析

（一）40 岁以上用户占比提升明显

参与调研用户中，大部分在 23-60 岁之间，合计占比 87.1%。其中，31-40 岁用户占比最高，为 31.4%，较上年下降 5.7 个百分点。40 岁以上用户占比提升明显，较上年提升 10.9 个百分点。

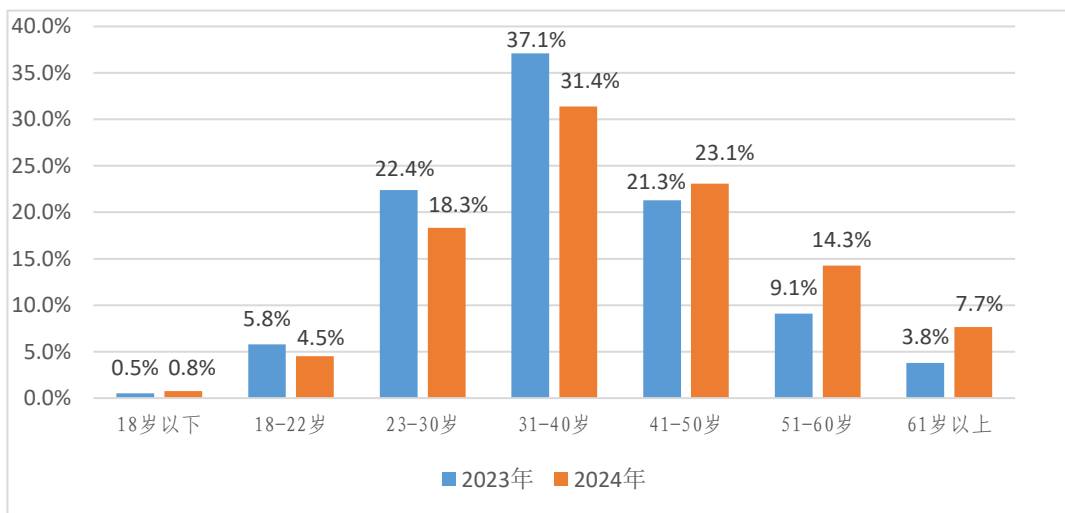


图 1 移动支付用户年龄分布

（二）华东地区用户占比提升

参与调研的用户中，华东地区占比 44.8%，较上年提升 8.3 个百分点；华南、华北、华中地区占比均有所下降，占比分别为 13.8%、11.3%和 10.3%。

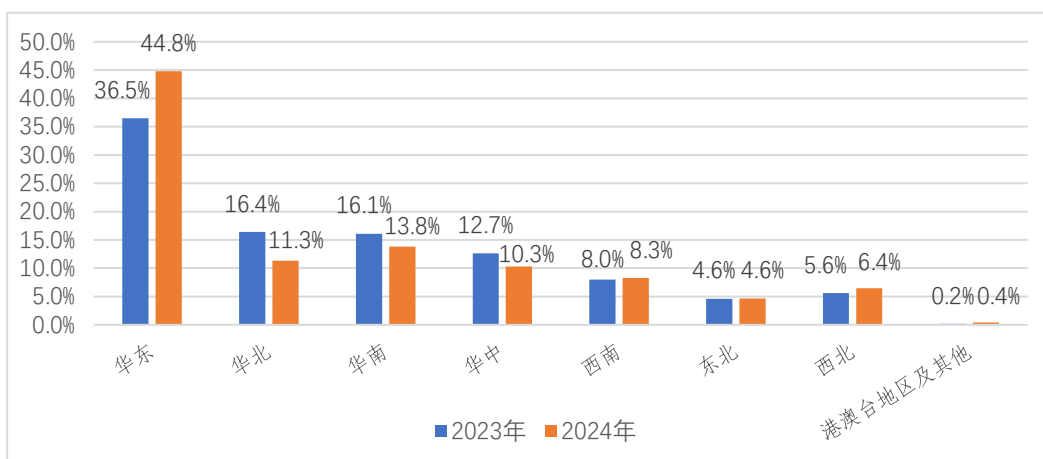


图2 移动支付用户区域分布

二、参与调研移动支付用户偏好分析

（一）扫码支付是最常用支付方式

扫码支付在用户群体中深受欢迎，是绝大多数用户经常使用的支付方式，占比 91.7%。经常使用跳转支付宝、微信支付等支付机构客户端支付的用户占比为 60.1%。经常使用华为 Pay、米 Pay、ApplePay 等产品的闪付功能的用户占比为 33.3%。经常使用网页支付、短信支付或拨打热线支付等其他支付方式的用户占比为 1.2%。

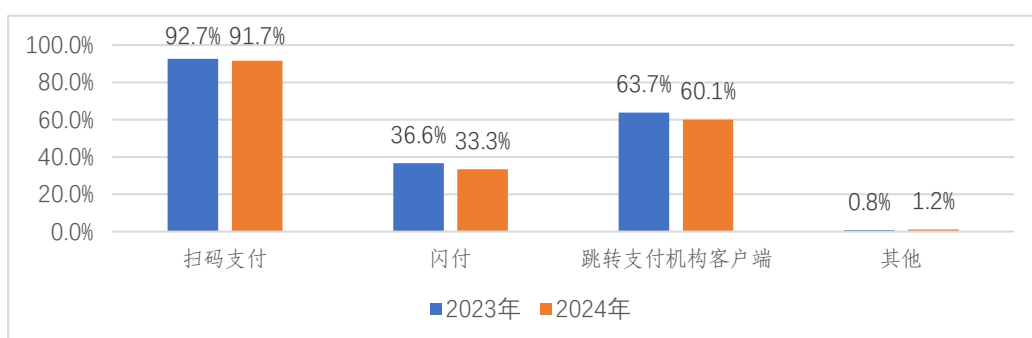


图3 移动支付用户支付方式分布

39.5%的调研用户经常使用的移动支付方式仅选择了一种，较上年提升 4.8 个百分点。其中，32.2%的用户选择扫码

支付，5.7%的用户选择跳转支付机构客户端支付，1.6%的用户选择了闪付。

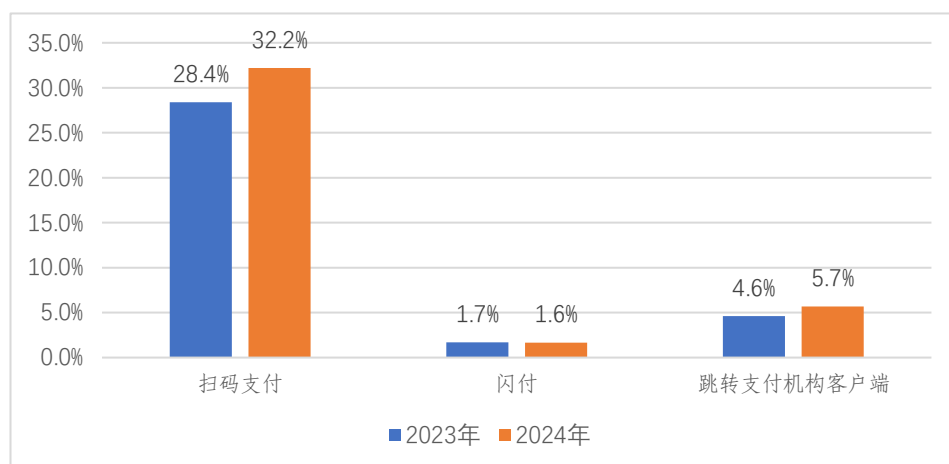


图4 移动支付用户单一支付方式分布

60.5%的调研用户的常用付款方式有多种。其中，52.7%的用户选择扫码和跳转支付机构客户端支付；24.4%用户选择扫码、闪付和跳转支付机构客户端支付；5.8%的用户选择扫码和闪付功能支付；仅有0.8%的用户选择闪付和跳转支付机构客户端支付。

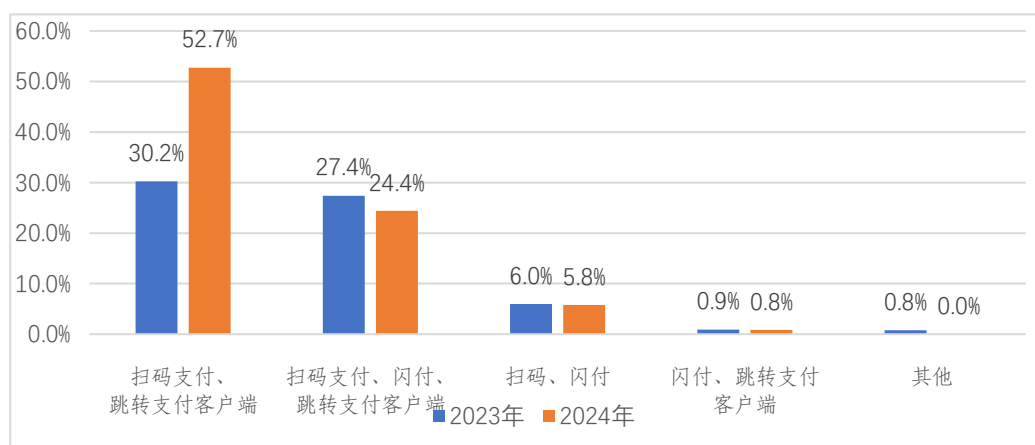


图5 移动支付用户组合支付方式分布

（二）每天都使用移动支付的用户占比超八成

每天都使用移动支付的用户占比为82.9%。每周使用1-

3次移动支付的用户占比为13.2%，半月使用1次移动支付的用户的占比为1.3%，每月使用1次移动支付的用户占比为1.0%，与上年变化不大。

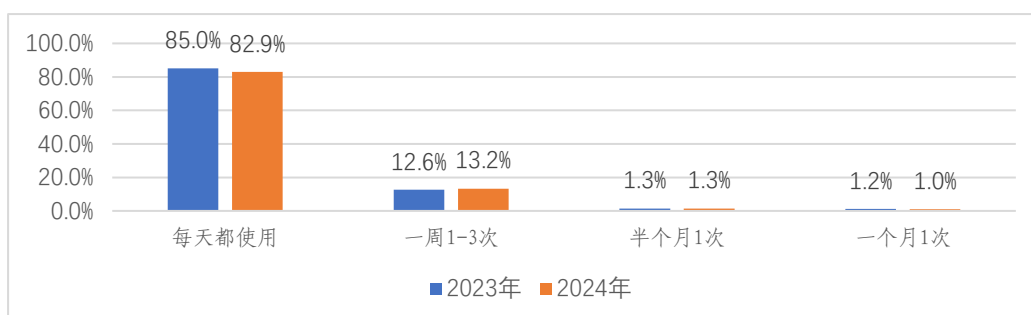


图6 移动支付用户支付频率分布

用户单笔支付金额区间分布方面。近六成用户单笔支付金额集中在100元以下，占比降至57.5%。27.4%的用户单笔支付金额集中在100至500元之间，6.9%的用户单笔支付金额集中在500至1000元之间，5.3%的用户单笔支付金额集中在1000至5000元之间；2.9%的用户单笔支付金额集中在5000元以上。

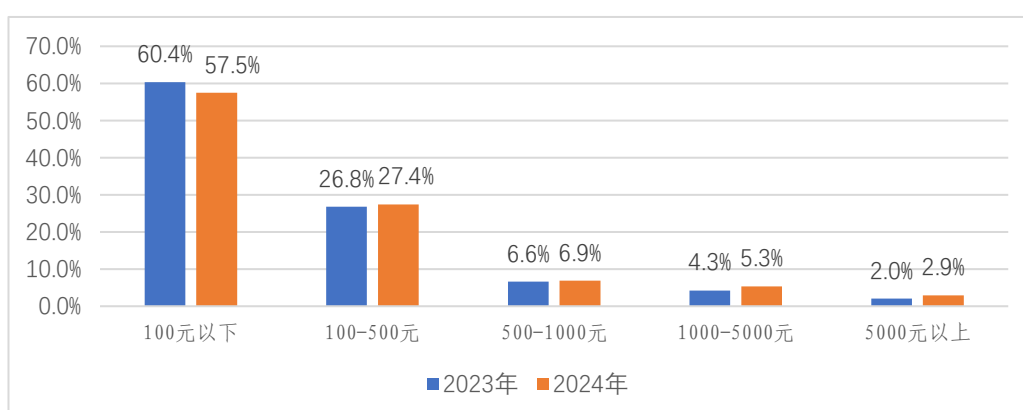


图7 移动支付用户支付金额分布

（三）用户对支付产品各有偏好，经常使用微信和支付宝的用户占八成

线下场景中，约八成移动支付用户经常使用的产品是微信、支付宝，约两成用户选择使用京东支付、美团支付等产品。经常使用数字人民币的移动支付用户约占1成。

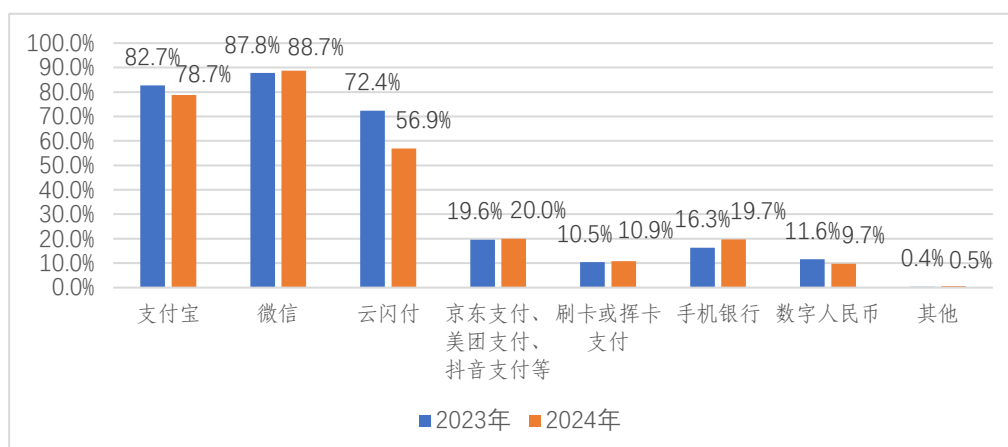


图8 线下场景移动支付用户使用产品分布

线上场景中，八成以上的用户经常使用微信、支付宝。约三成用户经常使用京东支付、美团支付等产品，经常用手机银行支付的用户占比22.3%，较上年提升4.5个百分点。

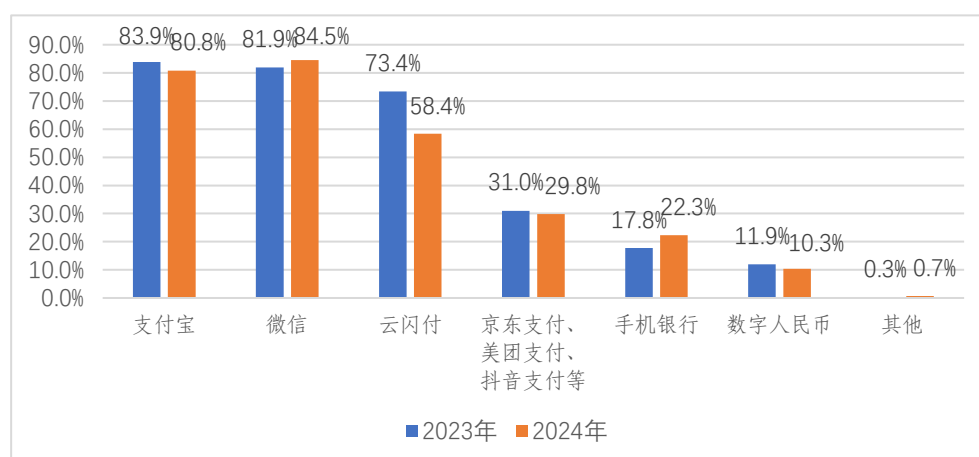


图9 线上场景移动支付用户使用产品分布

（四）移动支付覆盖场景广泛

移动支付覆盖场景持续扩展，全方位满足用户对消费丰

富性和便利度的需求。餐饮食品、交通出行、民生服务、转账还款与医疗健康等作为日常生活所需消费场景，排名前五位，渗透率分别为 96.7%、73.8%、69.3%、55.2%与 42.6%。商旅场景持续回暖，移动支付渗透率提升至 40.2%。超三成的用户在票务和娱乐等场景使用过移动支付。

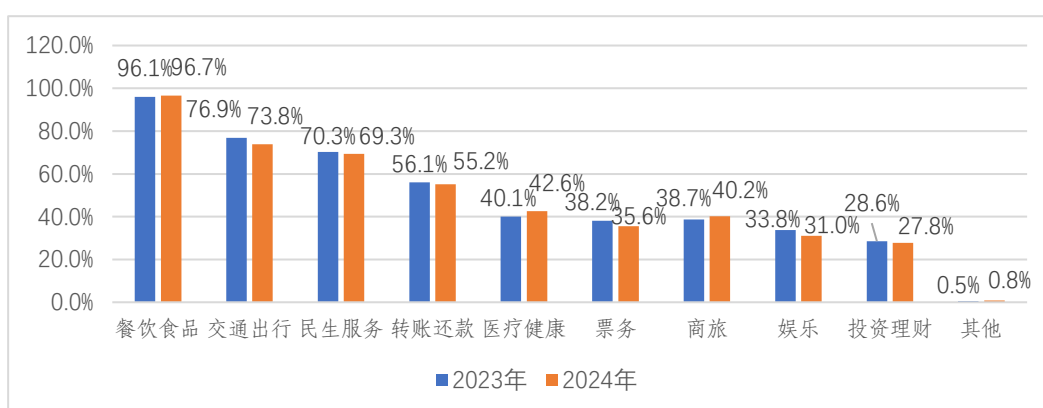


图 10 移动支付用户使用场景分布

（五）超一半用户绑卡三张以上

为满足不同交易场景下的支付、理财、信贷等多元化需求，57.1%的用户选择在电子钱包中绑定三张以上银行卡，仅 11.1%的用户选择在电子钱包中绑定一张银行卡。

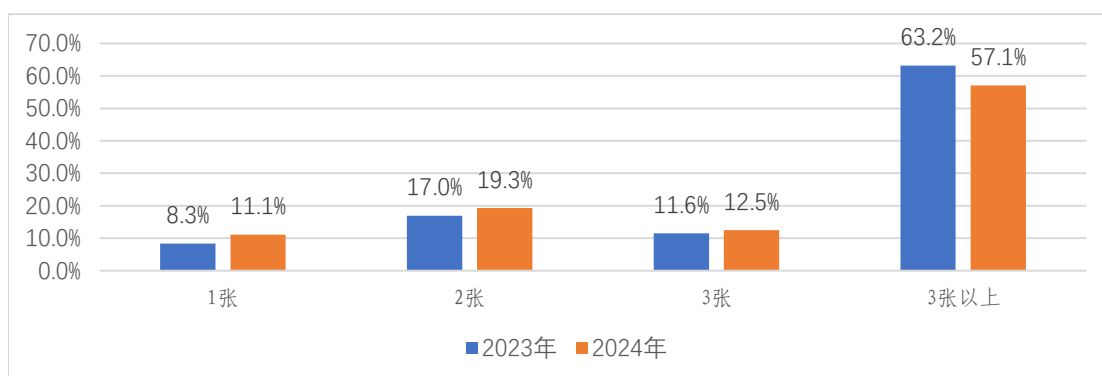


图 11 移动支付用户绑卡数量分布

（六）储蓄卡、信用卡和支付账户余额是用户主要资金

来源

银行卡具备广泛的接受度和安全性，仍是用户首选的支付资金来源。其中，储蓄卡渗透率达 80.5%，信用卡渗透率达 65.4%。随着非银行支付行业的发展，用户对支付账户余额的接受程度增强，47.2%的用户选择使用支付宝余额、微信零钱等支付账户余额进行支付，较上年提升 3.8 个百分点。另外，11.3%的用户选择使用数字人民币账户作为资金来源进行支付，使用现金等其他方式的占比 0.3%。

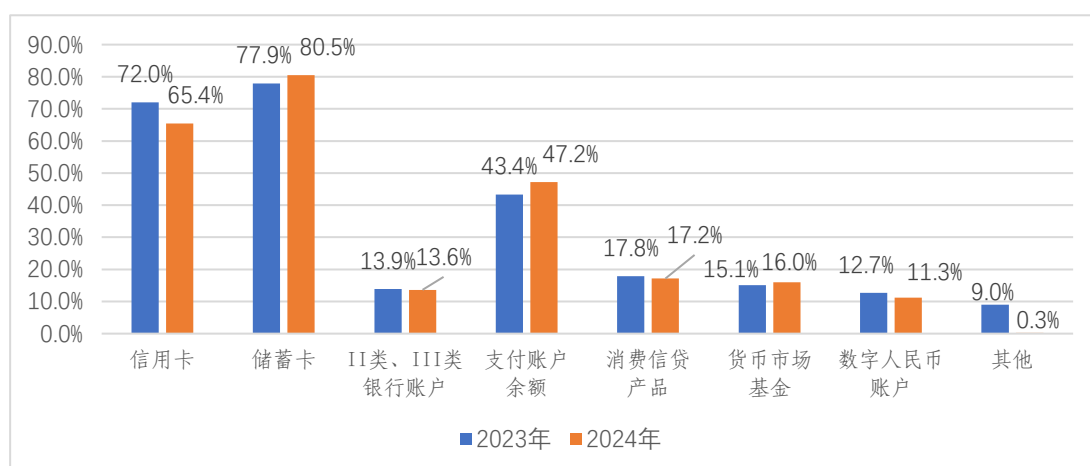


图 12 移动支付用户资金来源分布

调研显示，仅选择储蓄卡作为资金来源的用户占比 12.6%，仅选择信用卡作为资金来源的用户占比 9.2%。同时选择信用卡和储蓄卡作为资金来源的用户占比 19.7%，同时选择储蓄卡、信用卡和支付账户余额作为资金来源的用户占比 10.9%。同时选择信用卡和支付账户余额作为资金来源的用户占比 13.6%，较上年提升 10.7 个百分点。

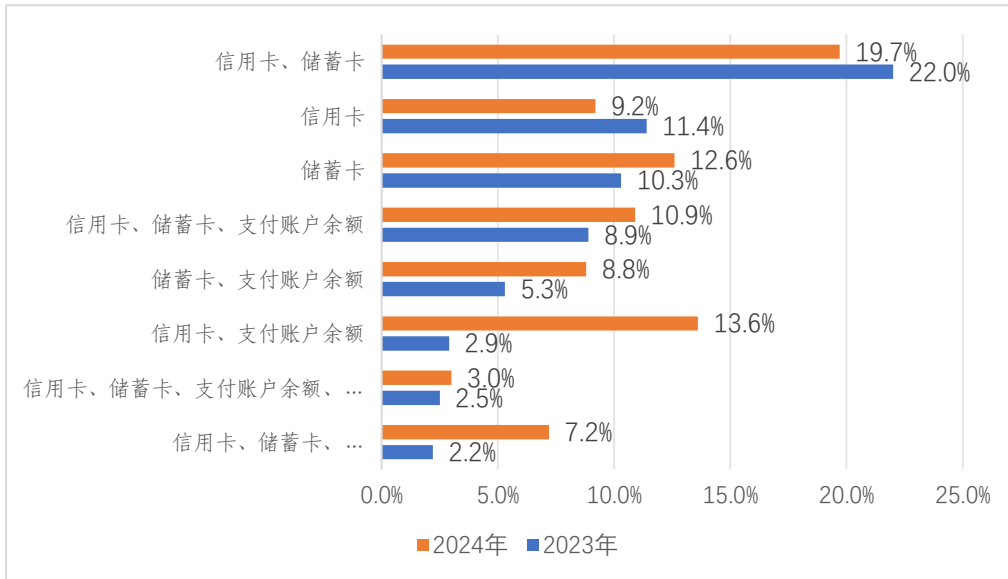


图 13 移动支付用户资金来源选择分布

(七) 超六成用户留存支付账户余额

从支付账户余额留存情况来看，65%的移动支付用户会主动留存支付宝、微信等支付账户余额，方便日常消费支出。其中留存金额少于 1000 元的用户占比 44.3%，1000 至 5000 元的占比为 33.8%，5000 至 1 万元的占比为 10.5%，1 万元以上的占比为 11.5%。

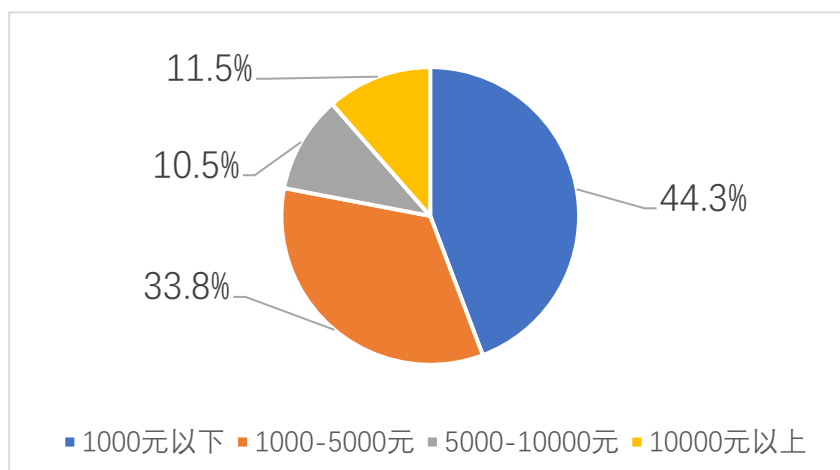


图 14 移动支付用户支付账户余额情况

(八) 免密支付日趋流行，交通、电商和零售场景应用广泛

从免密支付开通情况来看，大部分移动支付用户会选择开通免密支付。移动支付用户开通免密支付的原因中，因操作简单、节省时间的占比为 42.3%，选择默认开通的占比为 16.9%，免去混淆密码麻烦的占比为 12.1%，选择其他原因的占比为 1.1%。

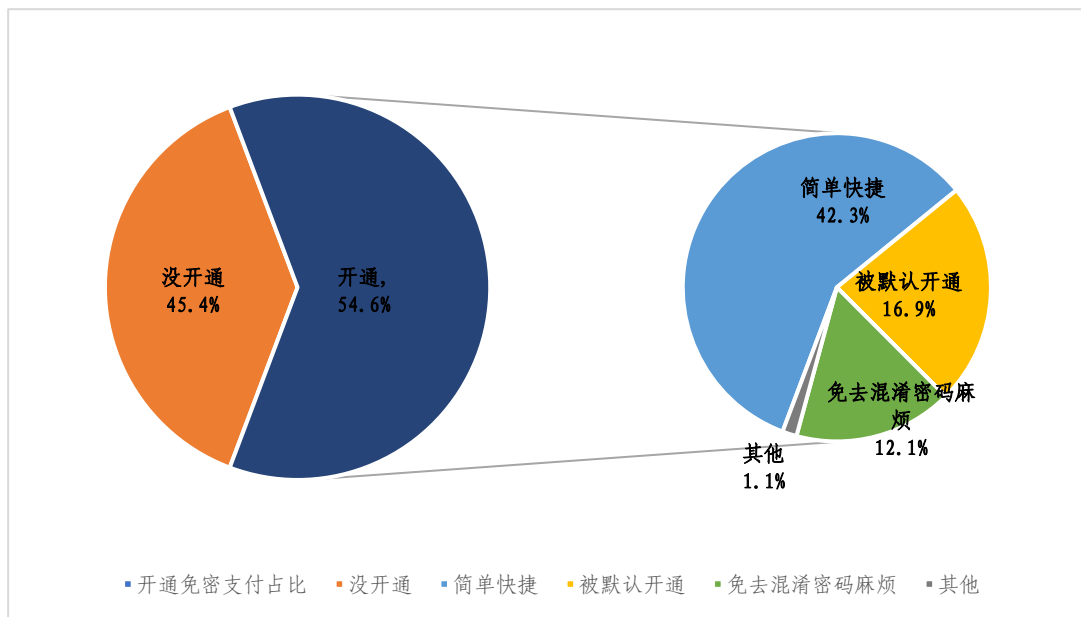


图 15 移动支付用户使用免密支付功能情况

从移动支付用户接受的免密支付金额上限分布来看，选择 100 元以下的占比 53.0%，选择 100-300 元的占比为 25.0%，选择 300-500 元的占比为 10.5%、选择 500-1000 元的占比为 7.7%，选择 1000 元以上的占比为 3.8%。

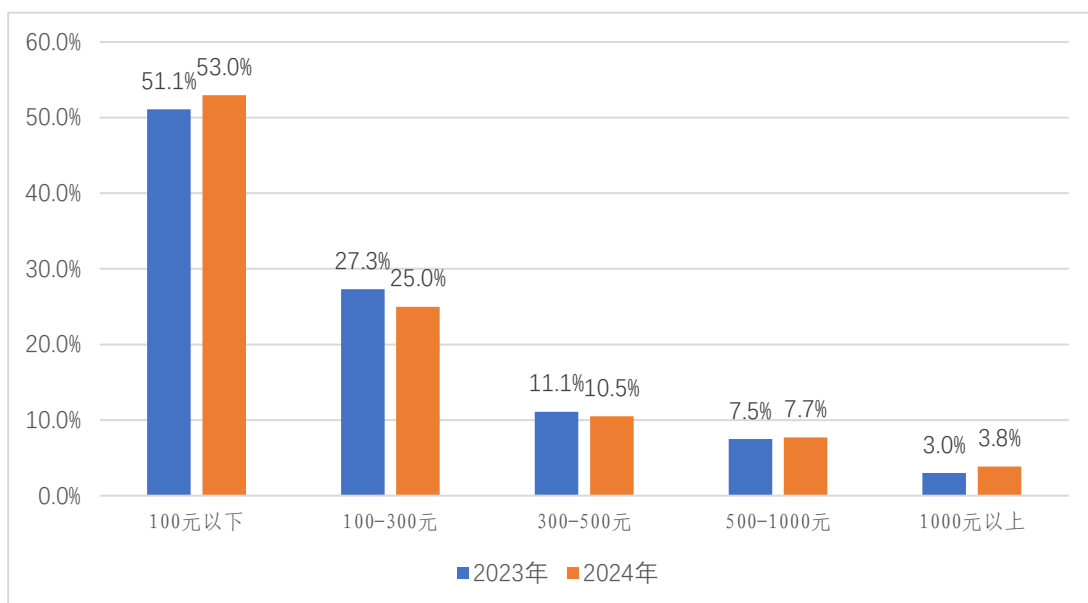


图 16 移动支付用户小额免密金额分布

乘坐交通工具是用户最常使用免密支付的场景。用户经常使用的免密支付场景有乘坐交通工具、淘宝或美团等平台购物、扫码付款、APP 会员自动续费和公共事业缴费定期扣款等，占比分别为 74.0%，55.4%，52.7%，31.6%和 19.4%。

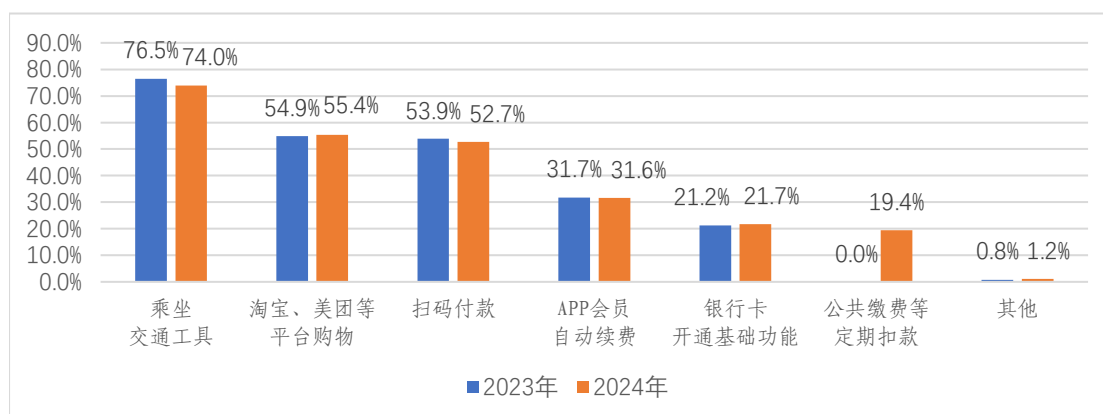


图 17 移动支付用户小额免密使用场景分布

三、条码支付使用情况分析

(一) 零星交易收款是个人收款码主要使用场景

个人收款码使用场景主要是零星转账收款，占比为

77.8%。用户使用个人收款码的其他场景还有小商品零售、流动摊贩、农副产品、旅游特产等，占比与上年变化不大。

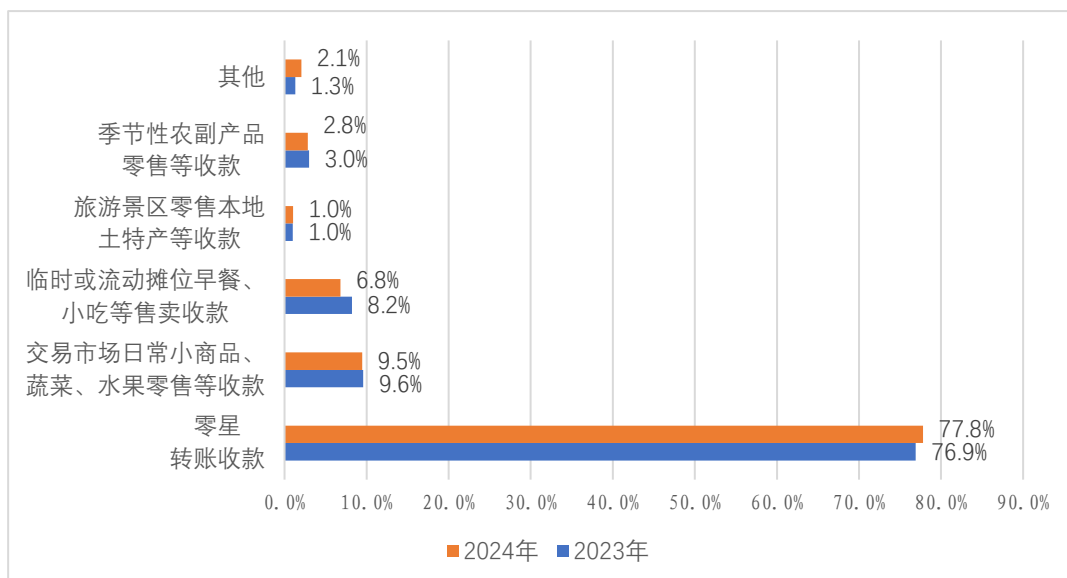


图 18 个人收款码使用场景分布

（二）移动支付用户关注个人收款码安全问题

当前，对商户使用个人收款码收款存在疑虑的用户中，担心个人收款码的安全问题的用户占比为 50.4%，较上年上升 0.9%。担心个人隐私泄露的用户占比为 17.9%、担心商户经营合法性的用户占比为 30.4%，较上年分别下降 0.9 和 0.2 个百分点。

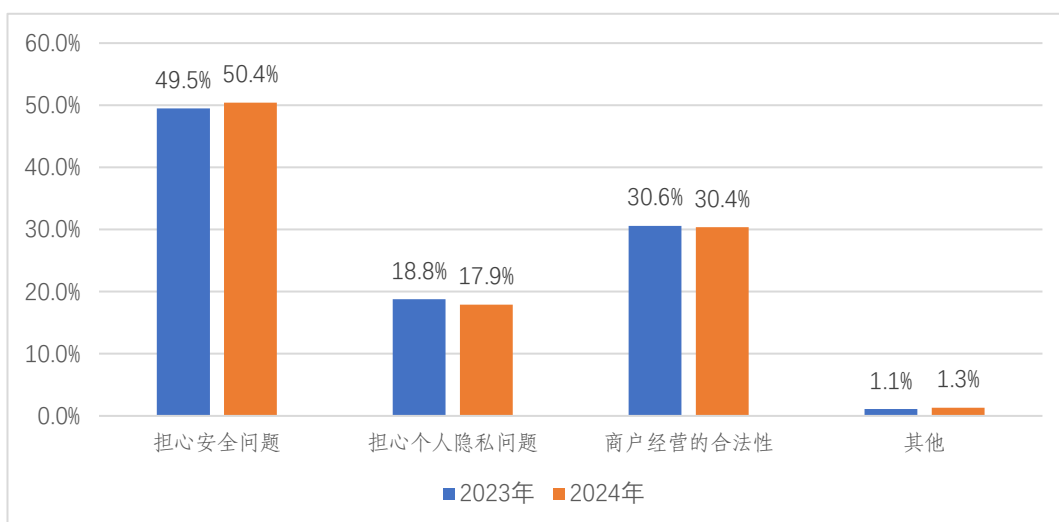


图 19 对个人收款码产生疑虑情况分布

（三）个人经营收款码日渐兴起，用户了解程度提升

2022年，中国支付清算协会发布《关于优化条码支付服务的公告》，提出新设“个人经营收款码”，供用户自由选用。用户对个人经营收款码的了解程度有所提升。调研显示，56.4%的移动支付用户了解或受邀申请过个人经营收款码，较上年增长3.8个百分点。

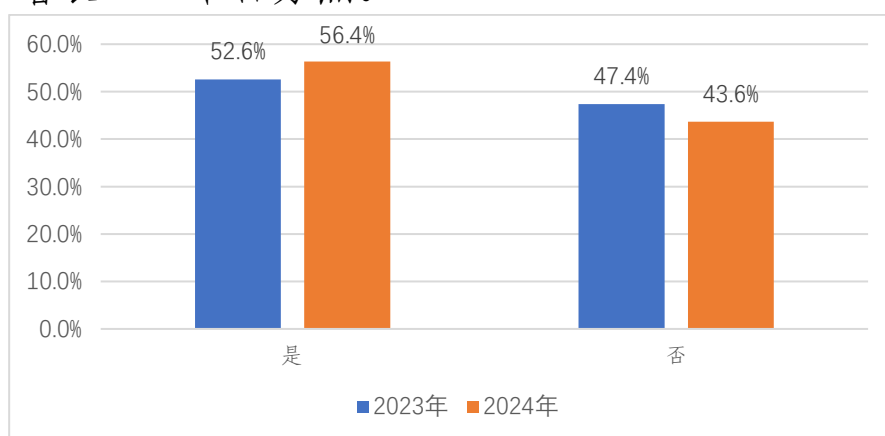


图 20 了解个人经营收款码的用户分布

在针对个人经营收款码申领、使用和管理的改进建议方面，76.0%的用户更希望获得简单、易懂的产品说明或介绍，46.9%的用户希望获得更加丰富的服务功能（比如对账、受理

信用卡等)，48.6%的用户希望获得简便的使用手册和操作说明，17.2%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，38.0%的用户希望能够定期开展操作培训指导，较上年提升19.5个百分点，增长明显。

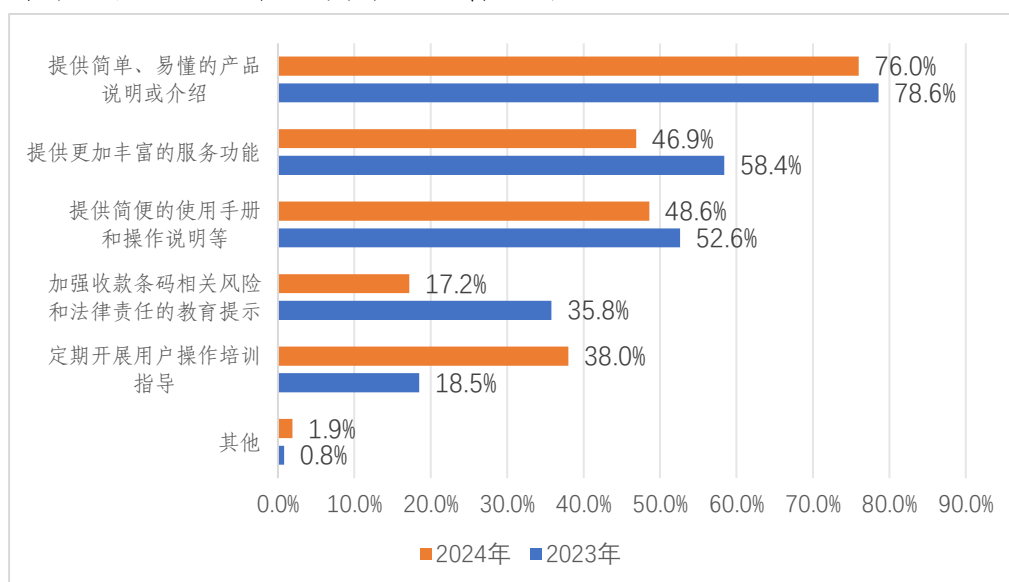


图 21 针对个人经营收款码申领、使用和管理的改进建议

四、民生服务场景分析

（一）扫码是用户乘坐公共交通最愿使用的支付方式

公交和地铁作为民生服务领域的高频场景，移动支付已实现广泛覆盖。移动支付用户在乘车等交通场景内更倾向于使用扫码、NFC 支付方式，占比分别为 49.4%、30.8%。此外，部分移动支付用户更愿意使用公交卡或银行卡、刷脸、刷掌等支付方式，占比分别为 11.9%、5.9%和 1.1%。还有部分用户表示优惠力度是选择支付方式的主要考虑。

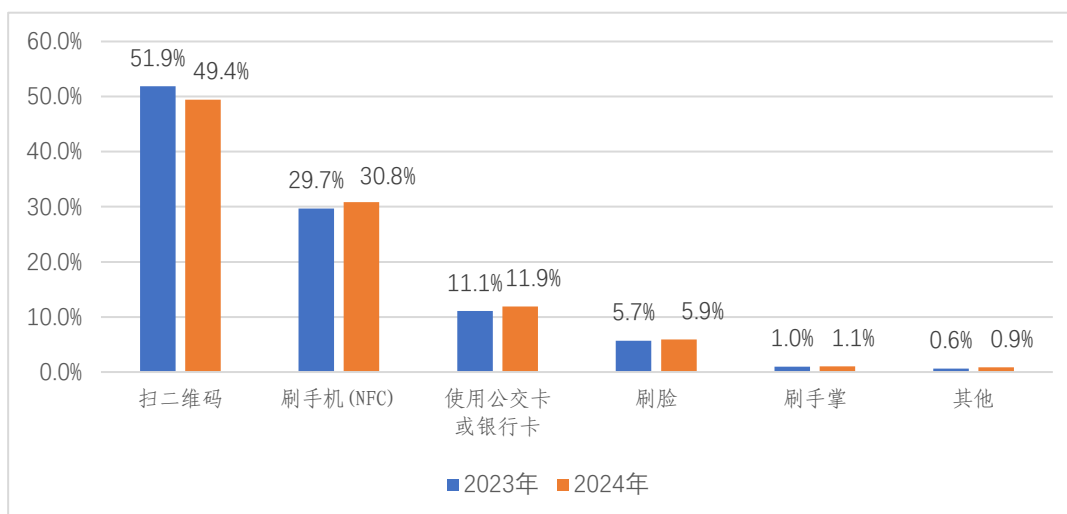


图 22 移动支付用户公共交通支付方式分布

（二）用户更偏好通过支付机构平台缴纳社保、税费

在缴纳社保、税费的场景中，移动支付用户更偏好通过第三方支付平台缴纳，占比 78.5%，主要是由于第三方支付平台聚合了社保、税费的缴纳功能，用户可实现“一键缴纳”。10.4%的用户选择在线下服务大厅缴纳，9.2%的用户选择登录PC网站缴纳，1.9%的用户选择由单位代缴等其他情况。

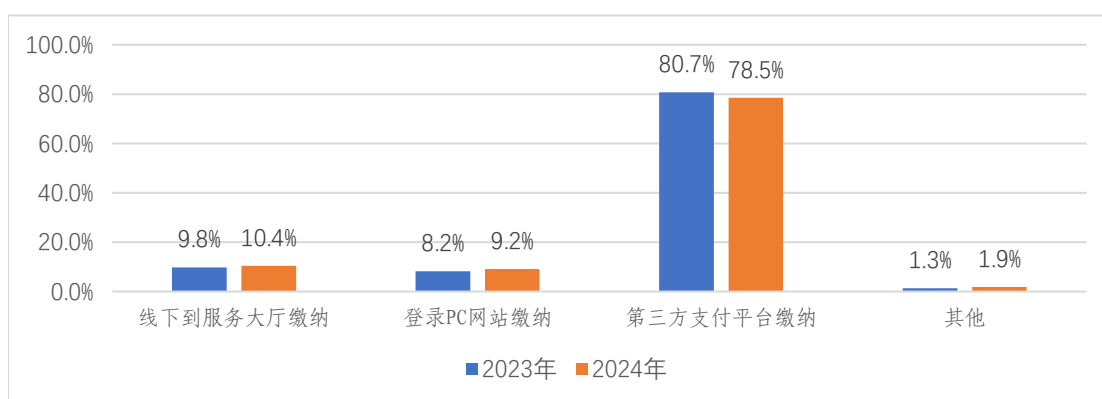


图 23 移动支付用户缴纳税费、社保方式分布

（三）银行账户是用户申领财政补贴首选发放方式

在申请就业补贴和职业技能补贴等财政补贴资金的场

景中，发放到银行账户仍是用户首选，占比为 79.0%，选择发放到第三方支付账户的占比为 14.7%。部分用户表示对财政补贴资金的领取方式没有特别偏好，占比为 0.7%。

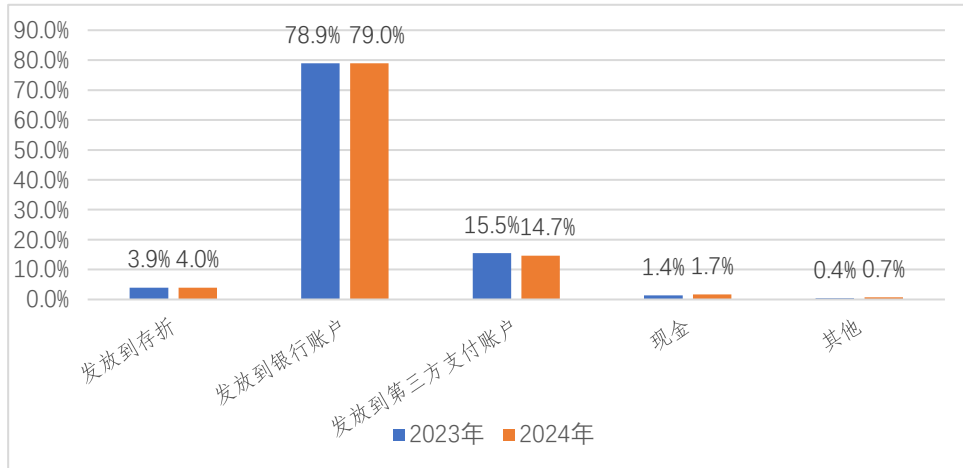


图 24 移动支付用户申请财政补贴资金方式分布

五、便利化改造情况分析

（一）近七成用户顺利帮助过年龄较大亲友使用移动支付

在移动支付适老便利化方面，69.4%的移动支付用户顺利帮助过年龄较大的父母或其他亲友使用移动支付；21.5%的用户表示没有帮助过；4.1%的用户表示帮助过，但遇到了困难；5.1%的用户正在使用支付 APP 老年人友好模式。

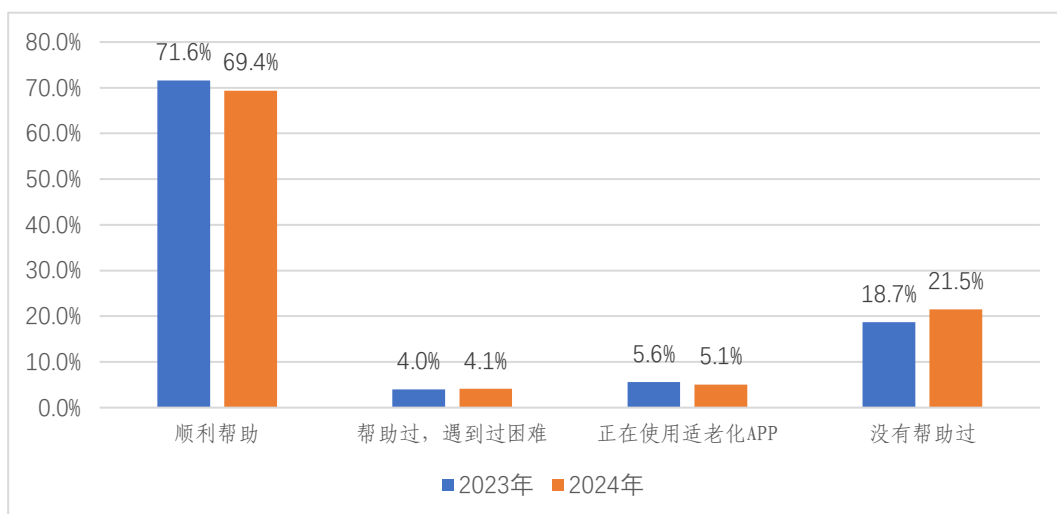


图 25 移动支付用户适老化 APP 使用情况分布

（二）字体加大和减少广告是用户认为适老版移动支付 APP 的实用功能

适老版移动支付 APP 的实用功能主要包括便捷和安全两类。便捷方面，认为字体加大功能实用的用户占比 75.4%，认为减少广告功能实用的用户占比 73.3%，认为优化功能模块功能实用的用户占比 60.2%，认为语音播报功能实用的用户占比 41.6%。安全方面，认为大额交易由亲属二次确认功能实用的用户占比为 50.5%，认为支付限额功能实用的用户占比 43.7%。

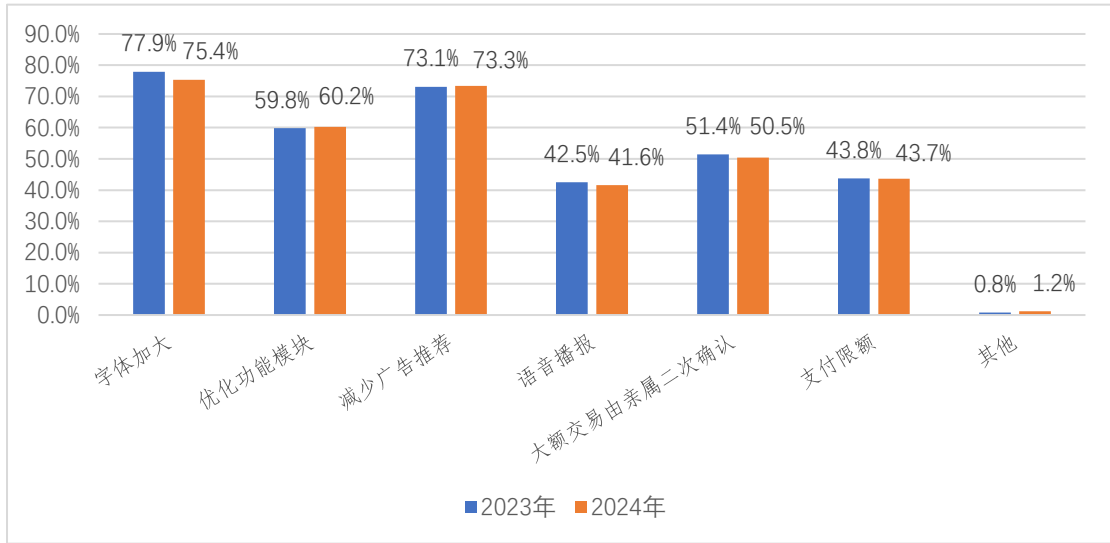


图 26 适老化 APP 实用功能分布

六、安全与风险防控建议分析

(一) 超六成用户关注安全问题

调研显示，是否存在安全问题仍是用户最关注的问题，关注该问题的移动支付用户占比 63.8%。此外，关注开通繁琐的用户占比 24.1%，关注付费失败的用户占比 21.3%，关注手机网速慢的用户占比 39.1%，关注商户不支持的用户占比 40.0%。关注其他问题的用户占比 1.0%，其中部分用户表示存在优惠规则复杂难于理解的问题。

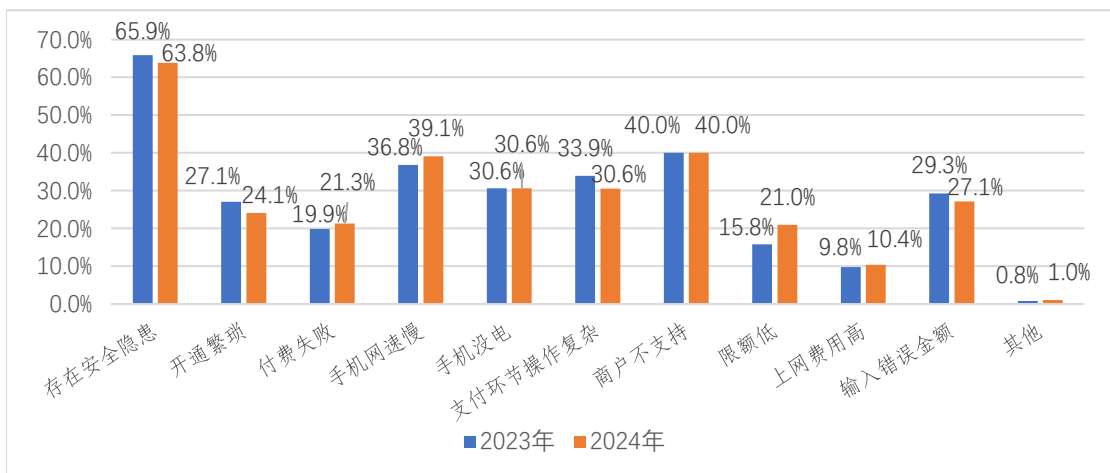


图 27 移动支付用户担心的主要问题分布

（二）个人隐私泄露和条码支付安全是移动支付用户主要遇到的安全问题

2024 年，使用移动支付遇到过安全问题的用户中，遇到个人信息泄露问题的用户占比 63.4%，手机扫描到伪假条码的用户占比 42.3%，将付款码发送给他人遇到安全问题的用户占比 31.0%。

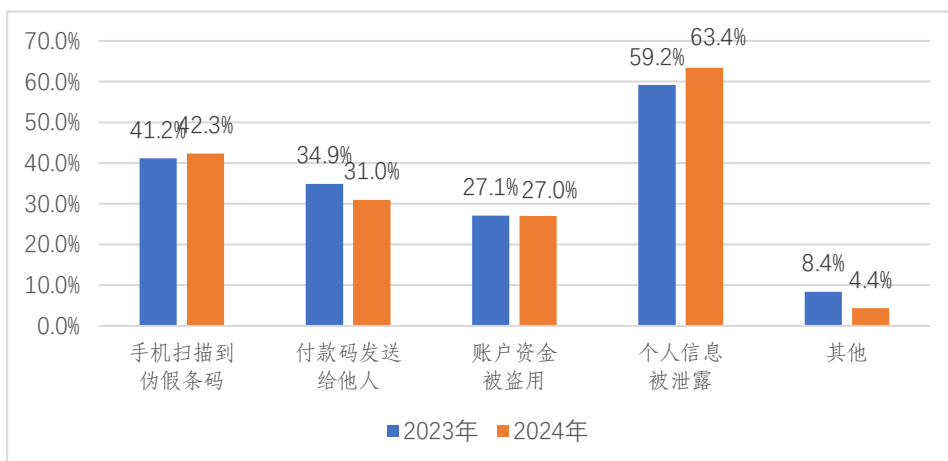


图 28 使用移动支付遇到的安全问题分布

（三）向公安机关报案是用户遇到安全问题时的主要处理方式

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，71.7%的用户选择向公安机关报案，66.1%的用户选择联系银行或支付机构冻结与支付相关的账号，60.4%的用户选择向监管部门或行业协会投诉、举报，44.9%的用户选择咨询银行或支付机构寻求处理方案。

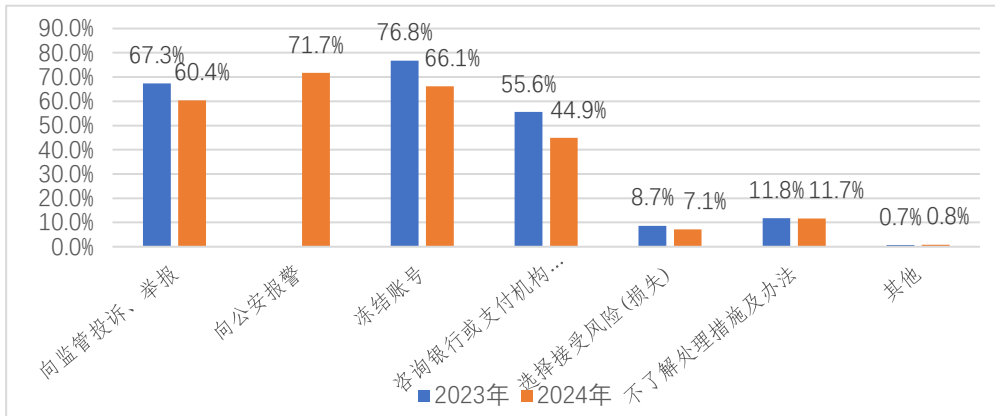


图 29 移动支付用户遇到安全问题采取的措施¹

(四) 超八成用户关注风险提示

用户最为关注的风险防范措施是市场主体及时进行支付风险提示，占比为 80.9%，较上年提升 1.4 个百分点。希望加强安全教育的用户占比 60.9%，希望畅通客户投诉渠道的用户占比 63.2%，希望增加交易验证环节的用户占比 58.4%，希望加强交易限额管理的用户占比 36.3%，希望采取其他措施的用户占比 1.4%。

¹ 2023 年调查问卷没有“向公安报警”选项，故图 31 未显示该选项的上年数据。

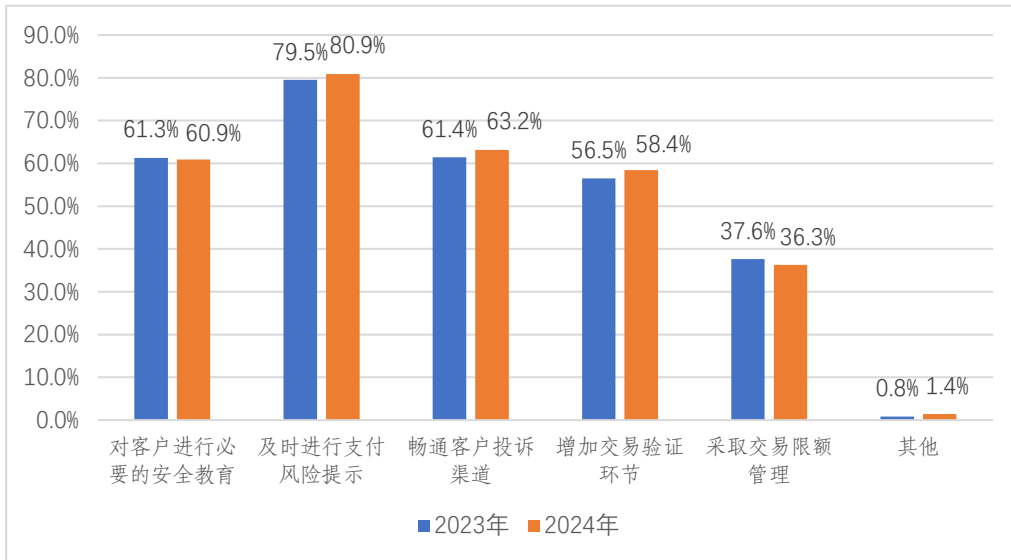


图 30 移动支付用户希望市场主体采取的风险防范措施分布