

中国银联发布2022年移动支付安全大调查研究报告

2023年2月17日,中国银联发布2022年移动支付安全大调查研究报告。此次大调查活动是中国银联践行“支付为民”理念的具体举措之一,也是连续第十六年跟踪消费者移动支付使用情况。此次大调查活动覆盖各级城市及港澳台地区,囊括各年龄段人群,旨在从用户的移动支付习惯、风险意识、自我保护措施、遭遇诈骗类型与损失情况等多个维度呈现2022年国内移动支付业务的整体情况,并提出风险防范相关建议,助力提升社会及支付产业对移动支付发展与安全的关注。

本次调研数据显示,移动支付发展逐渐显现两种趋势:一是伴随智能设备进一步普及,生物识别技术将迎来更加广阔的应用空间。调查显示,受访者对指纹/面部识别等生物识别技术的使用率已达到68.1%,与银行卡/支付密码使用率72.9%的差距进一步缩小;二是跨境支付发展或将提速。伴随当前全国疫情防控形势总体向好,人民币国际化步伐加快,境内支付企业凭借移动支付技术优势与市场拓展经验,将更加聚焦海外市场建设与挖掘,满足公众跨境支付需要。同时,此次调查发现移动支付在以下几个方面呈现出新变化:

一是移动支付整体继续稳步发展,数字场景与人民生活高度融合

移动支付已满足社会公众数字生活基本需要。77.5%的手机用户每天都会使用移动支付,常用场景接近11个,较2021年进一步增长。同时,伴随数字支付场景持续下沉,三、四、五线城市的居民对移动支付的依赖度持续增长。此外,线下实体店、线上综合电商、公共事业缴费、外卖点单场景也表现活跃,自助售货机、直播购物、社区团购等新兴场景呈现快速增长。

二是移动支付业务的适老服务显成效

伴随疫情防控进入新阶段,人们的生活及消费习惯发生很大改变。数字经济加速发展的同时需要弥合“数字鸿沟”难题。根据国家卫生健康委公报显示,截至2021年年末我国拥有2.67亿老年人口,叠加人口老龄化的整体趋势,为破解老年人“数字鸿沟”,中国人民银行等国家相关部门一直在积极推进产业机构对移动支付产品适老化改造工作。研究数据显示,移动支付的使用在老年群体中加速普及,60岁以上的受访者中超过7成的人会在日常消费和公共事业缴费场景中使用移动支付,54.2%的老年人会进行网络购物。多数受访者表示,移动支付的适老化改造已初见成效,高龄群体的消费生活更加丰富和便捷。

三是用户不安全行为数量明显下降

调查显示,2022年受访用户人均存在1.2个不安全的习惯,而2021年人均约有2个不安全习惯。“所有支付密码都相同”“有优惠促销的二维码都会尝试扫”“换新手机时不解除银行卡及不删除存留的敏感信息”等不良行为的发生率明显下降。但25岁以下的年轻群体在使用手机时的个人防范意识相对较低,不良行为高于平均水平。

四是电信诈骗问题依然严峻,收益回报类诈骗发生率最高

从类别看,三分之二的受访者表示曾遇到过



中国银联安徽分公司与包公街道共同进社区向老年人宣传反诈知识

电信诈骗,其中约三分之一的群体财产遭受损失,平均损失金额为2759元。在各类型的电信诈骗中,收益回报类诈骗的发生率最高,为17.7%,其中,“兼职刷单受骗”表现最为突出。其次是情感爱心类诈骗,有15.7%的受访者表示曾经遇到过,例如“冒充QQ、微信好友诈骗”多以25岁以下年轻学生群体为目标。从损失看,部分受访用户深陷虚拟货币诈骗困局且损失金额较大。约有2.5%的受访用户表示曾投资虚拟货币,其中近半数遭受财产损失。约五分之一的受害者损失金额在2万元以上,平均损失金额达到了7474元。

五是受访者个人信息保护意识较高,但对银行卡安全使用的法律意识有待提升

消费者权益方面,个人信息安全问题较2021年有所下降。经调查,“填写问卷留下银行卡号、证件号、姓名等个人信息”“在街头扫描二维码”“变更移动支付绑定的手机号后没有通知银行”等银行卡使用时可能的不安全行为的发生率均不到10%,显示出持卡用户对自身账户信息的保护意识普遍较高,近半数受访者表示会通过国家反诈中心APP进行投诉或举报。调查发现,受访者对银行卡安全使用的法律意识仍有待提升。调查数据显示,虽然法律明文规定任何租借买卖银行卡、电话卡的行为都可能涉嫌犯罪,但仍有近四分之一的受访者表示对买卖银行卡的惩罚措施“不知晓”。55岁以上、受教育程度在初中以下的人群对买卖银行卡的非法性认知程度相对偏低。

六是年轻群体与老年群体是易受骗高风险人群

25岁以下的年轻群体在使用手机和银行卡时的个人防护意识欠佳,其不良使用习惯个数高于平均水平,在个人信息保护方面更容易轻信他人。调研数据显示,仅有30%的该类型受访者表示没有遇到过任何种类的诈骗。55岁以上的中老年群体易成为虚假药品、保健品诈骗的受害者。同时,该群体中有28.2%的人未曾感到过自己的个人权益受到损害。而在遭遇过个人信息安全危机的人中有26.1%的该类型受访者未采取任何措施,该数值高于平均水平。

中国银联专家提出防范建议

为提升移动支付使用安全,保护个人权益,社会公众应做好以下几点:一是提升自我防范意识,养成良好的手机使用习惯,不随意扫二维码或留下自己的个人敏感信息;二是时刻提高警惕,不因贪图小利而让网络诈骗寻到可乘之机造成巨大财产损失;三是投资有风险,理财需谨慎,不要为追逐短期高收益而轻信所谓的投资专家;四是如果不幸遭遇诈骗或其他类型的个人侵权行为,应及时向公安及官方求助,将损失降到最低。此外,公众也可以主动了解学习各类防范措施与防骗技巧,提升反诈拒赔的能力。