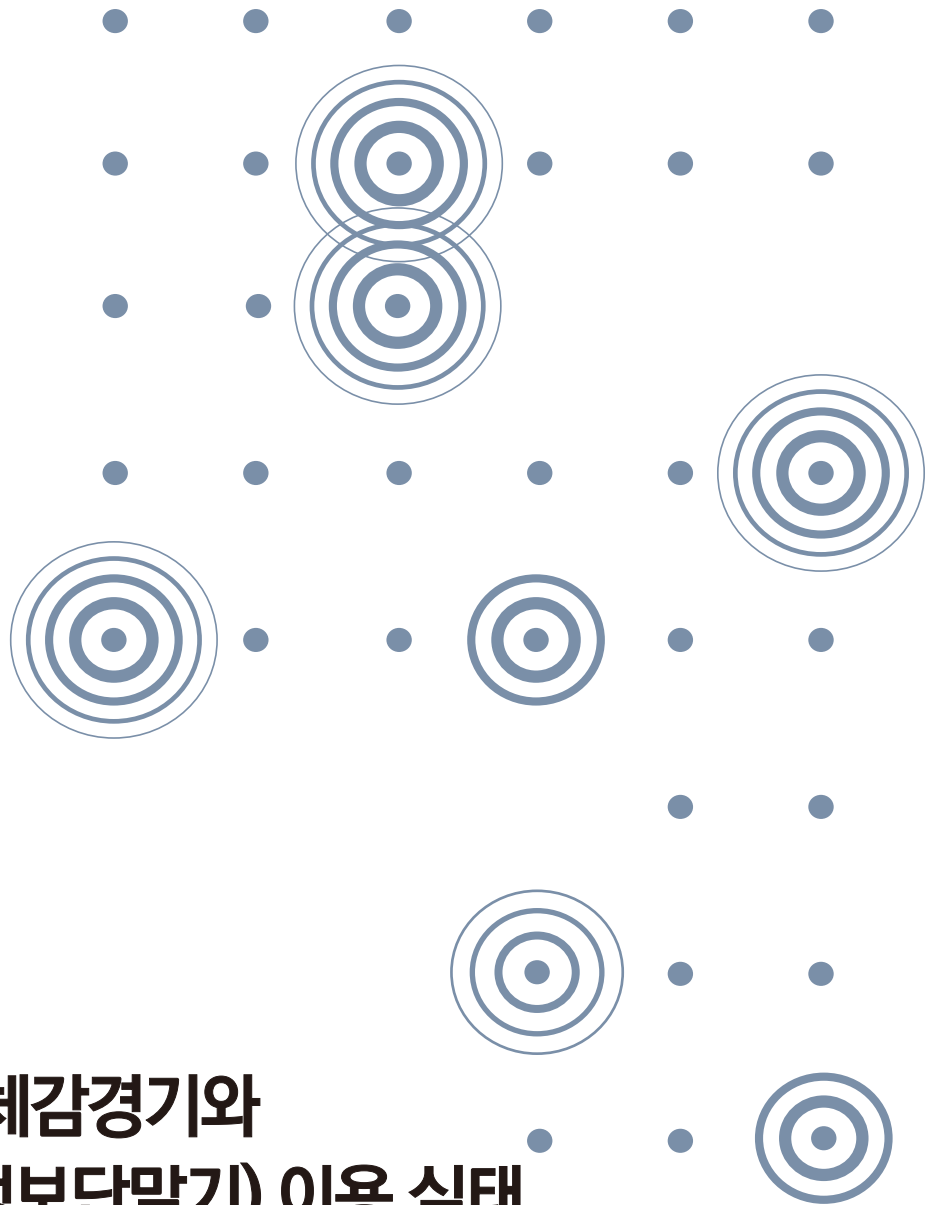


정책리포트

제360호 2022. 9. 26



—
3/4분기

서울시 소비자 체감경기와 키오스크(무인정보단말기) 이용 실태

오은주

연구위원

유인혜

연구원

————— 서울연구원 정책리포트는 서울시민의 삶의 질을 향상하고
서울의 도시 경쟁력을 강화하기 위해 도시 전반의 다양한 정책 이슈를 발굴하여 분석함으로써
서울시의 비전 설정과 정책 수립에 기여하고자 작성된 정책보고서입니다.

제360호

3/4분기 서울시 소비자 체감경기와 키오스크(무인정보단말기) 이용 실태

발행인 박형수

편집인 양재섭

발행처 서울연구원

06756 서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

02-2149-1234

www.si.re.kr

ISSN 2586-484X

발행일 2022년 9월 26일

※ 이 정책리포트의 내용은 연구진의 견해로 서울특별시의 정책과 다를 수 있습니다.

3/4분기

서울시 소비자 체감경기와 키오스크(무인정보단말기) 이용 실태

오은주 연구위원
02-2149-1037
ejoh@si.re.kr

유인혜 연구원
02-2149-1073
inhye215@si.re.kr

요약	3
Ⅰ. 최근의 서울경제 여건	4
Ⅱ. 서울의 3/4분기 소비자 체감경기	7
Ⅲ. 시민 관심 경제 이슈: 키오스크 이용 실태	18
부록: 2022년 3/4분기 주요 조사결과	25

요약

서울 제조업생산 대비 서비스업생산이 더 크게 증가

2022년 2/4분기 서울의 「서비스업생산지수」는 124.5로 전년 동기 대비 4.9% 증가했고, 2022년 7월 서울의 「제조업생산지수」도 전년 동월 대비 1.3% 상승한 84.3으로 나타났다. 대표적 내수지표인 「대형소매점 판매액지수」는 전년 동월 대비 16.5% 급등하며 116.4를 기록했다. 「백화점 판매액지수」가 전년 동월 대비 24.8% 크게 증가한 반면, 「대형마트 판매액지수」는 0.5% 증가에 그쳤다. 2022년 7월 중 서울의 전체 「취업자 수」는 514만 2천 명으로 전년 동월보다 1.1% 증가했지만, 「청년층 취업자 수」는 전년 동월보다 3.2% 감소한 90만 명으로 조사됐다.

서울시민 체감경기지수는 전년 동기 수준 이하로 크게 하락

서울시민의 체감경기를 대표하는 「소비자태도지수」는 2022년 3/4분기 90.7로 전 분기 대비 10.5p 크게 하락하며 지난 5분기 동안의 상승분을 모두 반납했다. 「소비자태도지수」의 구성요소인 「현재생활형편지수」는 83.6으로 전 분기 대비 2.6p 하락했고, 「미래생활형편지수」도 6.3p 내린 93.7을 나타냈다. 「현재경기판단지수」 또한 전 분기 대비 12.9p 하락하며 57.9를 기록했고, 「미래경기판단지수」도 21.9p 내린 72.4를 나타냈다. 「현재소비지출지수」도 112.3으로 전 분기 대비 4.0p 하락했고, 「미래소비지출지수」 역시 9.0p 내린 87.3을 기록했다. 「내구재 구입태도지수」 또한 전 분기보다 10.7p 하락한 72.9를 기록했고, 「주택 구입태도지수」도 60.0으로 4.8p 내렸다. 「순자산지수」와 「고용상황전망지수」도 전 분기보다 각각 6.2p, 16.2p 하락했다. 「물가예상지수」도 5.6p 내린 145.4를 기록했지만, 작년 같은 기간과 비교하면 여전히 12.1p 높은 수준을 보였다.

소득수준·나이 불문, 키오스크 서비스 중 ‘행정서비스’ 가장 불편

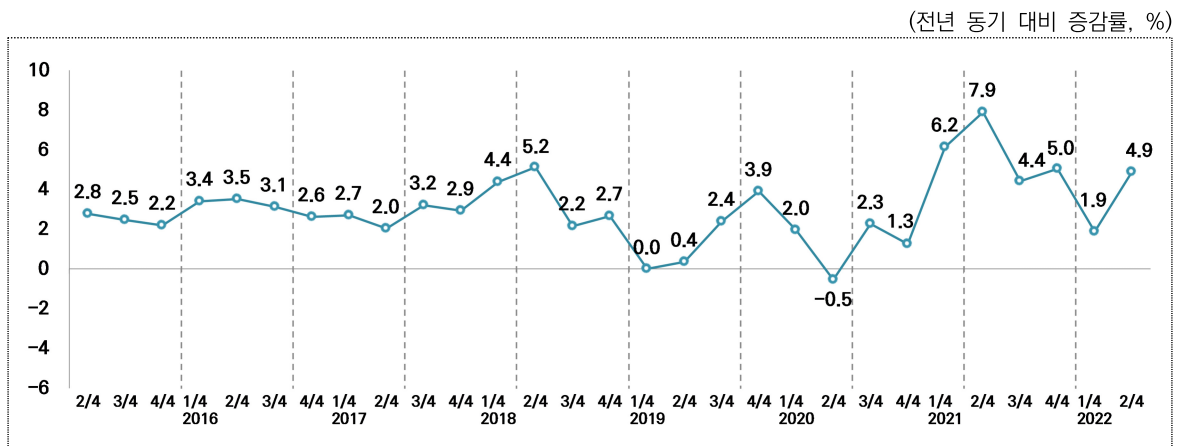
서울시민을 대상으로 최근 3개월 동안 키오스크를 이용한 경험이 있는지 질문한 결과, 10명 중 9명은 키오스크 이용 경험이 ‘있다’고 응답했다. 키오스크 유경험자의 키오스크 이용 빈도는 ‘2~3일에 한 번’과 ‘1주일에 한 번’이 30%대로 가장 높았다. 키오스크를 자주 접하는 곳은 ‘카페’(30.8%), ‘패스트푸드점’(23.2%), ‘음식점’(16.5%) 순이었으며, 키오스크를 이용하는 주된 이유는 ‘(업체의) 무인 운영’(43.2%)과 ‘대기시간 또는 처리시간 단축’(38.3%) 때문이라고 응답했다. 키오스크 유경험자의 60~70%가 주문, 결제 등 기본 기능뿐만 아니라 부가 기능 사용도 수월하게 이용이 가능한 것으로 나타났다. 키오스크 이용이 가장 어려웠던 서비스 유형으로 ‘행정서비스’(17.5%)가 지목되었고, 키오스크 이용 시 주된 불편사항은 ‘세부적인 문의 및 요청 불가’(30.4%), ‘화면 크기가 한정적이고, 원하는 상품을 찾기 어려움’(19.8%), ‘현금결제 불가’(19.5%) 등의 순으로 조사됐다.

I. 최근의 서울경제 여건

I 서울 제조업생산 대비 서비스업생산이 더 크게 증가

2022년 2/4분기 서울의 서비스업생산지수는 작년 같은 기간에 비해 4.9% 증가

- 2022년 2/4분기 서울의 「서비스업생산지수」는 124.5로 전년 동기 대비 4.9% 증가
 - 2/4분기 서울의 「서비스업생산지수」는 전년 동기 대비 4.9% 오른 124.5를 기록했으며, 증가폭은 전 분기(1.9%) 대비 상승
 - 업종별로는 ‘예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업’(46.9%)이 가장 큰 폭으로 상승했고, 그다음은 ‘운수 및 창고업’(24.6%), ‘숙박 및 음식점업’(24.1%) 등의 순으로 증가
 - 반면, ‘수도, 하수 및 폐기물 처리, 원료 재생업’(-10.0%), ‘부동산업’(-7.8%), ‘교육 서비스업’(-0.8%) 등 3개 업종은 감소
- 2022년 7월 서울의 「제조업생산지수」는 84.3으로 전년 동월 대비 1.3% 상승
 - 2022년 7월 서울의 「제조업생산지수」는 전년 동월보다 1.3% 상승한 84.3을 기록했으며, 전 분기(85.1) 대비 소폭 감소
 - 「제조업생산지수」의 최근 5개월 평균 증감률은 0.7%로 증가세를 이어가고 있으나, 증가 폭은 전 분기(2.2%) 대비 감소



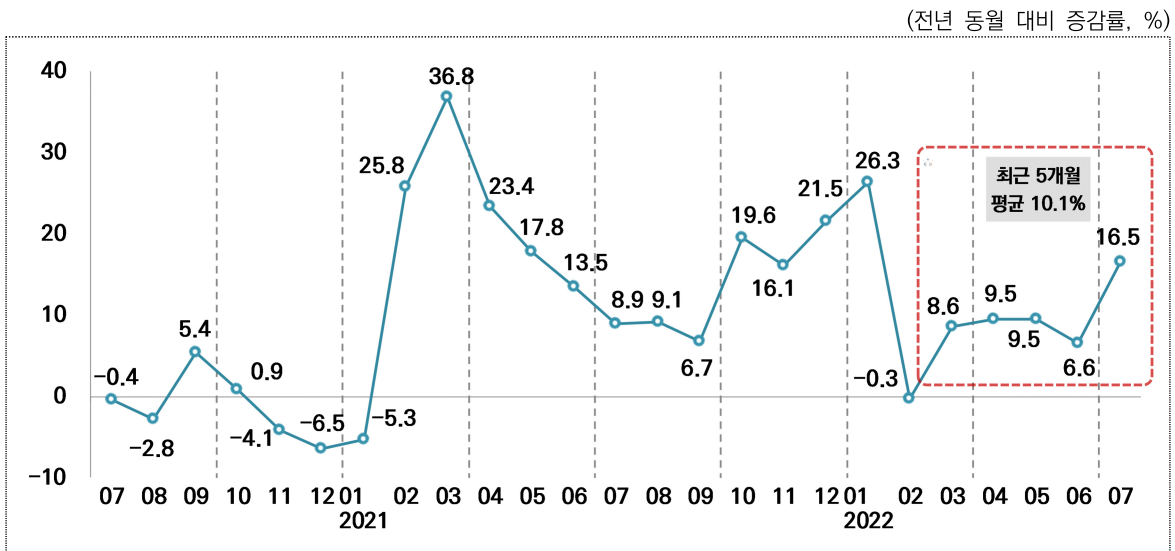
[그림 1] 서울의 서비스업생산지수 증감률(불변지수)

자료: 통계청, 서비스업동향조사¹⁾

1) 2021년 1월 공표 시 연쇄지수 작성방법에 따른 최근 가중치 변경 및 연간보정, 계절조정 작업으로 2000년 이후 시계열이 변경되었음. 최근 분기나 월별 수치에는 잠정치(p)가 포함되어 추후 수정될 수 있으며, 매년 1분기나 1월분 통계 공표 때 연간보정 때문에 최근 몇 개년 자료가 수정될 수 있음

대형소매점 판매액지수는 전년 동월 대비 크게 증가

- 2022년 7월 서울의 「대형소매점 판매액지수」²⁾는 116.4로 전년 동월 대비 16.5% 상승
 - 대표적 내수지표인 「대형소매점 판매액지수」는 전년 동월 대비 16.5% 급등하며 116.4를 기록
 - 7월 「대형소매점 판매액지수」의 급등으로 최근 5개월 평균 증감률도 10% 수준을 넘어선 10.1%를 기록
- 부문별로 보면, 2022년 7월 중 「백화점 판매액지수」는 전년 동월 대비 24.8% 큰 폭 증가, 「대형마트 판매액지수」는 0.5% 증가로 상승 폭 저조
 - 「백화점 판매액지수」는 127.7로 전년 동월 대비 24.8% 상승했으며, 최근 5개월 평균 증감률은 14.9%의 높은 수준을 기록
 - 반면, 「대형마트 판매액지수」는 96.2로 전년 동월 대비 0.5% 상승에 그쳤고, 최근 5개월간 평균 증감률도 마이너스(-0.2%)를 기록
 - 「대형소매점 판매액지수」, 「백화점 판매액지수」는 전년 동월 대비 증감률이 크게 상승했지만, 「대형마트 판매액지수」는 상승 폭 저조



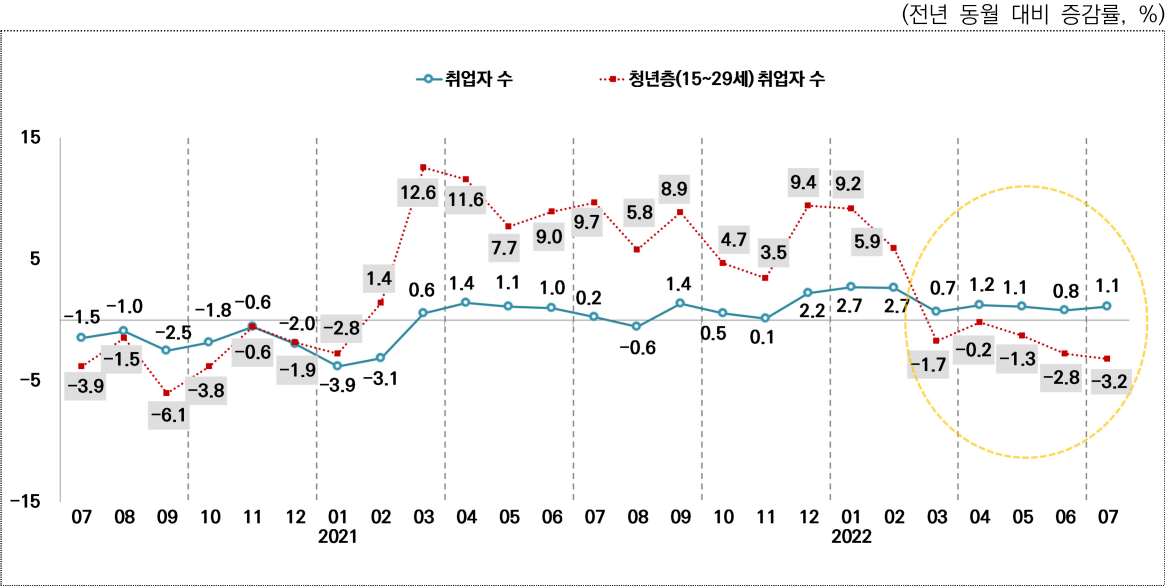
[그림 2] 서울의 대형소매점 판매액지수 증감률(경상금액)

자료: 통계청, 서비스업동향조사

2) 대형소매점 판매액지수를 비롯해 제조업생산지수, 서비스업생산지수는 모두 기준연도가 2010년에서 2015년으로 바뀌면서 변경 이전의 수치가 바뀌었음. 대형소매점 판매액지수는 2010년 기준에는 대형마트에 대형할인점, 면세점, 아울렛 등이 포함되었지만, 2015년 기준부터 대형마트에서 면세점과 아울렛이 제외되었음

전년 동월 대비 전체 취업자는 증가, 반면 청년층 취업자는 3월 이후 마이너스 지속

- 2022년 7월 서울의 「취업자 수」³⁾는 514만 2천 명으로 전년 동월(508만 7천 명)보다 1.1% 증가
 - 전년 동월 대비 기준으로 본 전체 「취업자 수」는 1.1% 증가했으며, 최근 5개월 평균 증감률은 1.0%를 기록
- 2022년 7월 서울의 「청년층 취업자 수」는 전년 동월(93만 명)보다 3.2% 감소한 90만 명
 - 전년 동월 대비 「청년층 취업자 수」는 올해 3월(-1.7%)을 시작으로 7월(-3.2%)까지 감소세가 이어지고 있는 상황
 - 최근 5개월 평균 증감률도 마이너스(-1.9%)를 기록
- 전월 대비 2022년 7월 전체 「취업자 수」와 「청년층 취업자 수」 모두 소폭 증가
 - 2022년 7월 전체 「취업자 수」는 514만 2천 명으로 전월 513만 7천 명보다 5천 명 증가한 것으로 조사되었으며, 「청년층 취업자 수」는 전월(89만 9천 명)보다 1천 명 증가한 90만 명으로 조사



[그림 3] 서울의 취업자 수 증감률

자료: 통계청, 경제활동인구조사

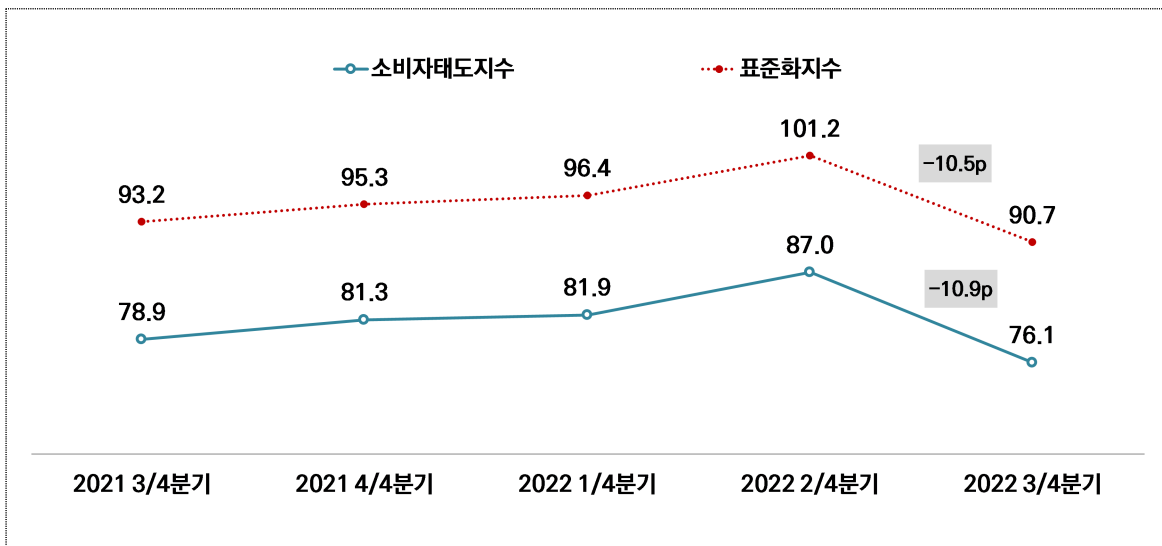
3) 고용통계는 2015년 인구총조사(등록센서스) 결과를 토대로 소급 작성된 추계인구의 변경을 반영하여 2018년 1월에 2000년 7월부터 2017년 12월까지의 자료를 변경하였음

II. 서울의 3/4분기 소비자 체감경기

I 서울시민 체감경기지수는 전년 동기 수준 이하로 크게 하락

3/4분기 서울의 소비자태도지수는 전 분기 대비 10.5p 크게 하락하며 90선 턱걸이

- 2022년 3/4분기 서울의 「소비자태도지수」는 표준화지수⁴⁾ 기준 90.7로 전 분기 대비 10.5p 급락
 - 「소비자태도지수」의 표준화지수는 전 분기 대비 10.5p 하락하며 2021년 2/4분기(92.9)부터 이어온 상승분을 모두 반납
 - 연 가구소득 계층과 연령대 모두에서 전 분기 대비 「소비자태도지수」가 하락한 것으로 나타난 가운데, 연 가구소득별에서는 6,000~7,200만 원 미만 가구가 16.3p 내려 가장 크게 하락했고, 연령대에서는 40대가 13.7% 내려 하락 폭이 가장 큰 것으로 조사
- 고물가·고금리·고환율이 겹치면서 경기침체에 대한 리스크 관리 필요
 - 물가, 금리, 환율 등의 고공행진이 지속되면서 경기침체에 대한 우려가 커지고 있는 상황
 - 그 외 7월 폭염으로 인한 농산물 가격과 밥상물가의 상승, 그리고 8월 초 서울·경기의 기록적인 폭우에 따른 피해 속출로 「소비자태도지수」 하락에 직간접적으로 영향을 미쳤을 것
 - 3/4분기 이후에도 국제유가, 전쟁, 이상기후 등 다양한 요소가 「소비자태도지수」 변동의 변수로 작용할 수 있으므로, 리스크 관리 대응이 필요할 전망

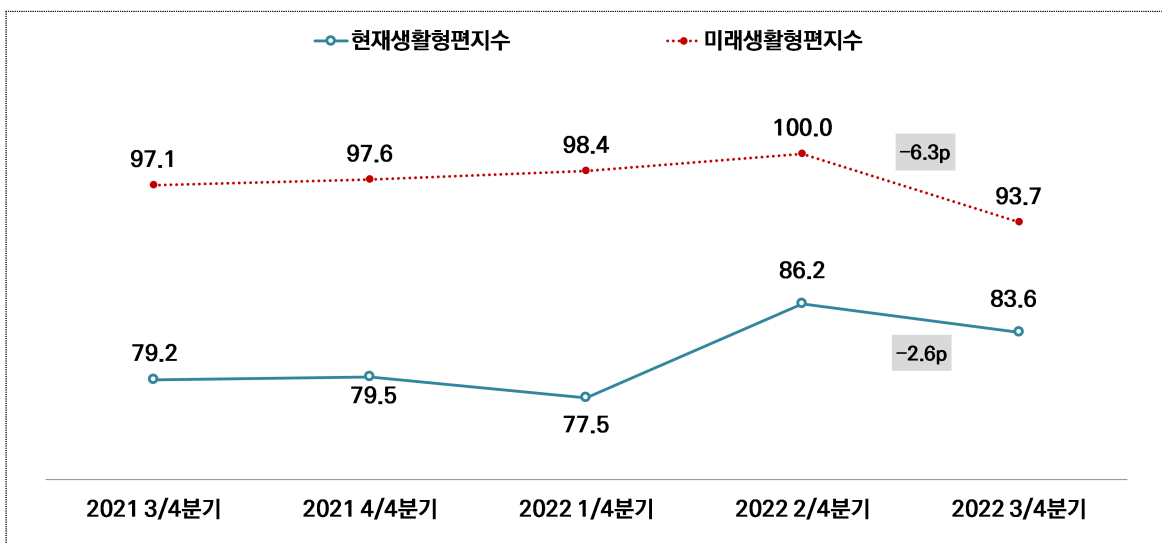


[그림 4] 서울의 소비자태도지수

4) 표준화지수란 개별지수(5개 항목)의 평균값과 표준편차를 이용하여 표준화한 후 단순 평균을 산출하는 방식임. 연도별로 조사되는 시계열의 결과값이 성별, 가구 수, 직업 등의 인구통계적 요인에 따라 분기마다 변동이 있기 때문에 표준화한 값을 구함

현재생활형편지수·미래생활형편지수 모두 하락

- 2022년 3/4분기 서울의 「현재생활형편지수」는 전 분기보다 2.6p 내렸으며, 「미래생활형편지수」도 전 분기 대비 6.3p 하락
 - 「현재생활형편지수」는 83.6으로 전 분기보다 2.6p 하락했고, 4분기 연속 상승세를 이어온 「미래생활형편지수」도 6.3p 내린 93.7을 기록
 - 연 가구소득별 「현재생활형편지수」는 2,400~3,600만 원 미만 가구(-9.7p)가 전 분기 대비 가장 크게 하락했고, 「미래생활형편지수」는 연 가구소득 6,000~7,200만 원 미만 가구(-10.5p)에서 하락 폭이 가장 큰 것으로 조사
 - 반면, 2,400만 원 미만 가구는 「현재생활형편지수」가 8.7p 상승했고, 「미래생활형편지수」도 1.5p 오른 것으로 조사
 - 연령대별로는 30대 이하(-4.0p)에서 전 분기 대비 「현재생활형편지수」의 하락 폭이 가장 컸고, 「미래생활형편지수」는 60대(-10.6p)에서 가장 크게 하락한 것으로 조사
- 1년 후 가구 생활 형편이 악화될 것으로 본 주된 이유는 ‘물가 상승’⁵⁾
 - 1년 후 가구 생활 형편이 나빠질 것으로 생각하는 이유로 ‘물가 상승’이 41.7%로 가장 높았고, 그다음은 ‘가계소득 감소’(23.1%), ‘가계부채 증가’(10.1%), ‘경기 불황’(7.6%) 등의 순으로 응답
 - 연 가구소득별로 보면 전 소득계층에서 ‘물가 상승’ 비중이 가장 높았으며, 3,600~4,800만 원 미만 가구는 ‘가계소득 감소’(30.0%)가 상대적으로 높게 조사
 - 연령별로도 모든 연령대에서 ‘물가 상승’이 가장 높은 비중을 차지한 가운데, 60대는 ‘가계소득 감소’(31.3%)가 상대적으로 높게 조사

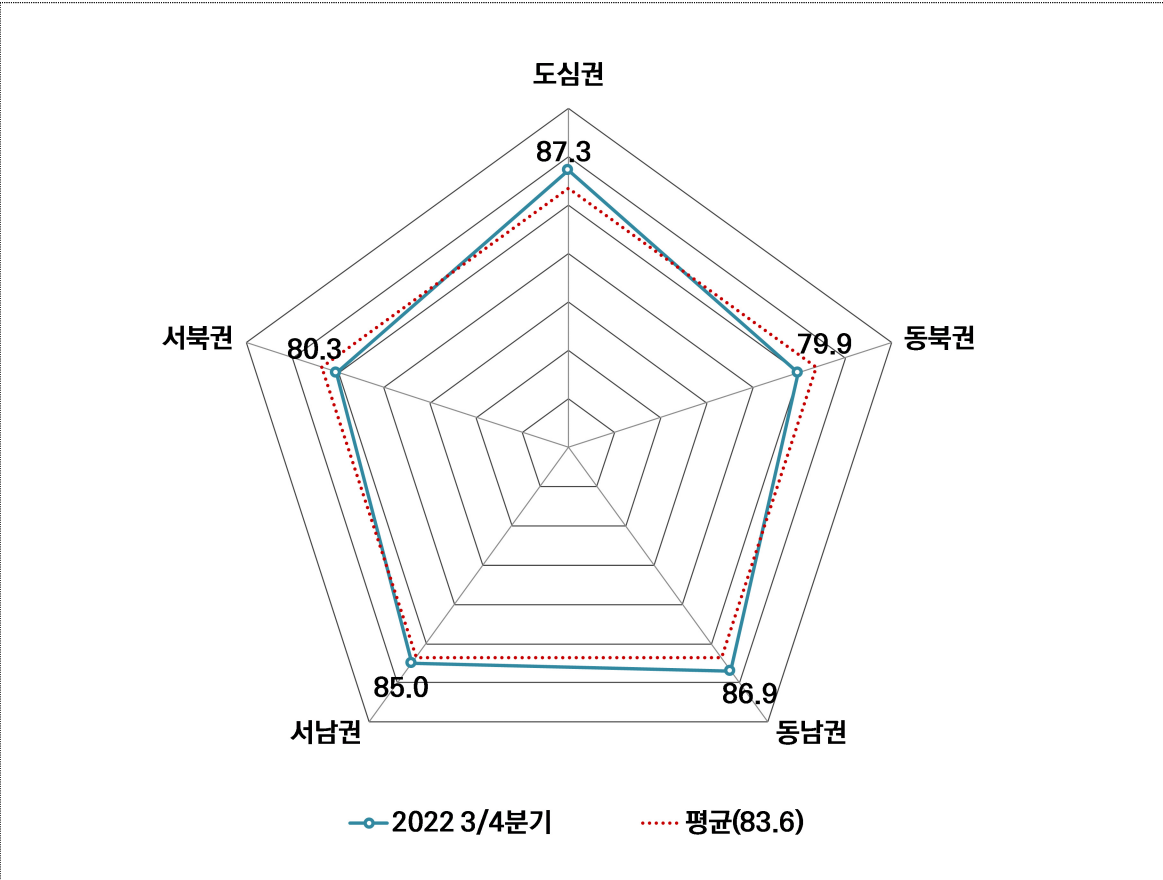


[그림 5] 서울의 생활형편지수

5) 서울시민의 22.6%(271명)는 1년 후 '미래생활형편 호전'을 전망했고 29.6%(355명)는 '미래생활형편 악화'를 전망했으며, 전 분기 대비 미래생활형편지수가 하락함에 따라 미래생활형편이 악화될 것으로 전망한 응답자를 대상으로 그 이유를 조사

현재생활형편지수는 도심권이 제일 높고, 동북권이 최저

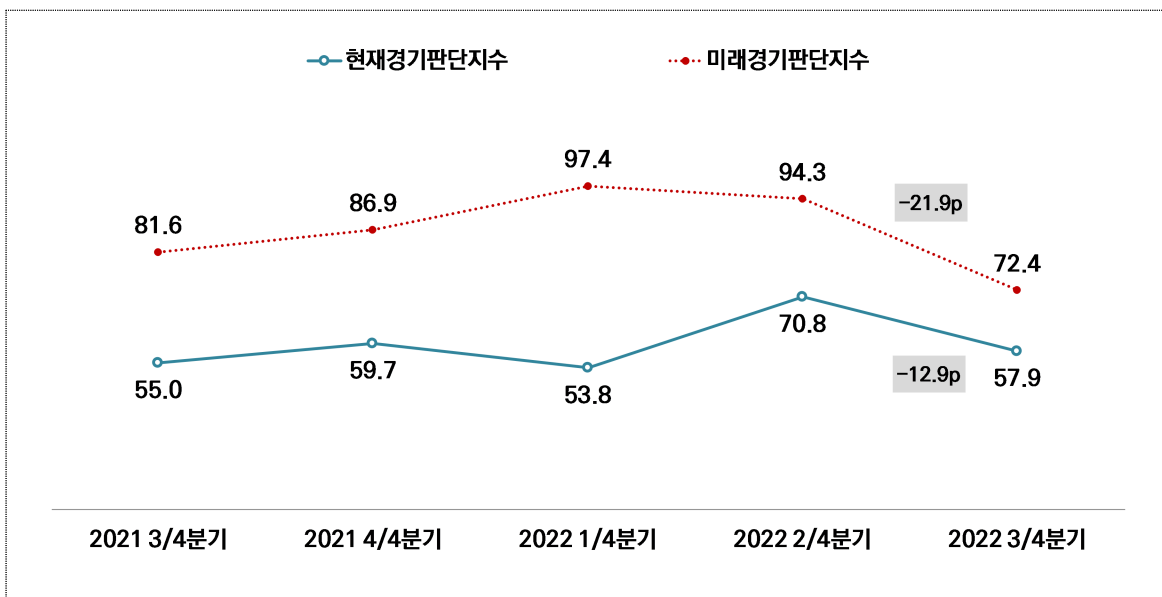
- 2022년 3/4분기 서울의 권역별 「현재생활형편지수」는 도심권이 가장 높고, 동북권이 가장 낮은 것으로 조사
 - 도심권(87.3)이 가장 높게 나타났고, 그다음은 동남권(86.9), 서남권(85.0), 서북권(80.3), 동북권(79.9) 순으로 조사
- 2022년 3/4분기 서울의 권역별 「현재생활형편지수」는 전 분기 대비 동남권이 1.4p 올라 가장 크게 상승했고, 동북권은 6.7p 내려 가장 크게 하락
 - 동남권(1.4p)과 도심권(0.4p)이 전 분기 대비 소폭 상승
 - 반면, 동북권이 6.7p 내려 전 분기 대비 가장 큰 폭으로 하락했으며, 서남권(-4.1p)과 서북권(-1.1p)도 모두 하락



[그림 6] 서울의 권역별 현재생활형편지수

현재경기판단지수는 전 분기 상승분을 대부분 반납, 미래경기판단지수도 하락 폭 확대

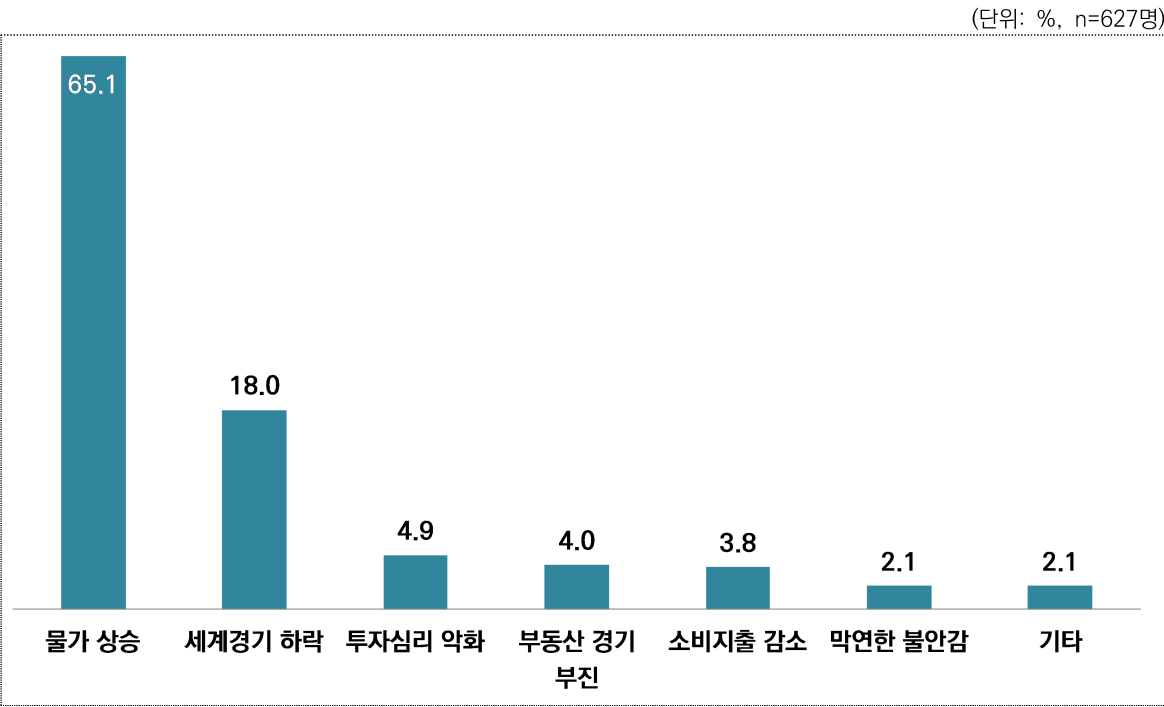
- 2022년 3/4분기 서울의 「현재경기판단지수」는 전 분기 대비 12.9p 하락
 - 2022년 3/4분기 「현재경기판단지수」는 전 분기 대비 12.9p 내려 57.9를 기록하며, 전 분기 상승분을 대부분 반납
 - 연 가구소득별 「현재경기판단지수」는 2,400만 원 미만 가구를 제외한 대부분 가구에서 모두 하락했으며, 그중 6,000~7,200만 원 미만 가구가 전 분기 대비 22.9p 내려 낙폭이 가장 큰 폭으로 조사
 - 가구주 연령대별 「현재경기판단지수」도 전 연령층이 모두 하락한 것으로 나타났으며, 특히 40대가 전 분기 대비 21.6p 내려 가장 크게 하락
- 2022년 3/4분기 서울의 「미래경기판단지수」는 72.4로 전 분기 대비 21.9p 하락
 - 2022년 3/4분기 「미래경기판단지수」는 전 분기 대비 21.9p 급락하며 전년 동기보다도 낮은 72.4를 기록
 - 모든 소득계층의 「미래경기판단지수」가 하락한 가운데, 6,000~7,200만 원 미만 가구가 전 분기 대비 30.0p 내려 가장 크게 하락한 것으로 조사
 - 연령대별에서도 전 연령대의 「미래경기판단지수」가 하락했으며, 특히 40대가 28.0p 내려 가장 크게 하락



[그림 7] 서울의 경기판단지수

향후 경기를 부정적으로 보는 주된 이유로 ‘물가 상승’을 지목⁶⁾

- 1년 후 서울지역 경기가 현재보다 나빠질 것으로 보는 주된 이유로 ‘물가 상승’을 지목, 전 분기 대비 비중도 확대
 - ‘물가 상승’이 65.1%의 높은 비중을 차지했으며, 그다음은 ‘세계경기 하락’(18.0%), ‘투자 심리 악화’(4.9%) 순으로 조사
 - ‘물가 상승’은 2/4분기 61.4%에서 65.1%로 비중 확대
- 소득수준과 연령대 전체에서도 ‘물가 상승’을 향후 경기를 부정적으로 보는 주된 이유로 지목
 - 연 가구소득별로는 전 소득계층에서 ‘물가 상승’과 ‘세계경기 하락’을 향후 경기 악화의 주된 이유로 지목
 - 연령별로도 모든 연령대에서 ‘물가 상승’과 ‘세계경기 하락’ 비중이 가장 높은 것으로 조사
- 2022년 6월 5%대에 진입한 서울지역의 소비자물가 상승률은 7월에도 상승세가 이어지면서 조사 이래 최고치인 5.5%를 기록
 - 서울지역 소비자물가 상승률(전년 동월 대비 기준): 2022년 3월 3.5% → 4월 4.0% → 5월 4.5% → 6월 5.1% → 7월 5.5%⁷⁾



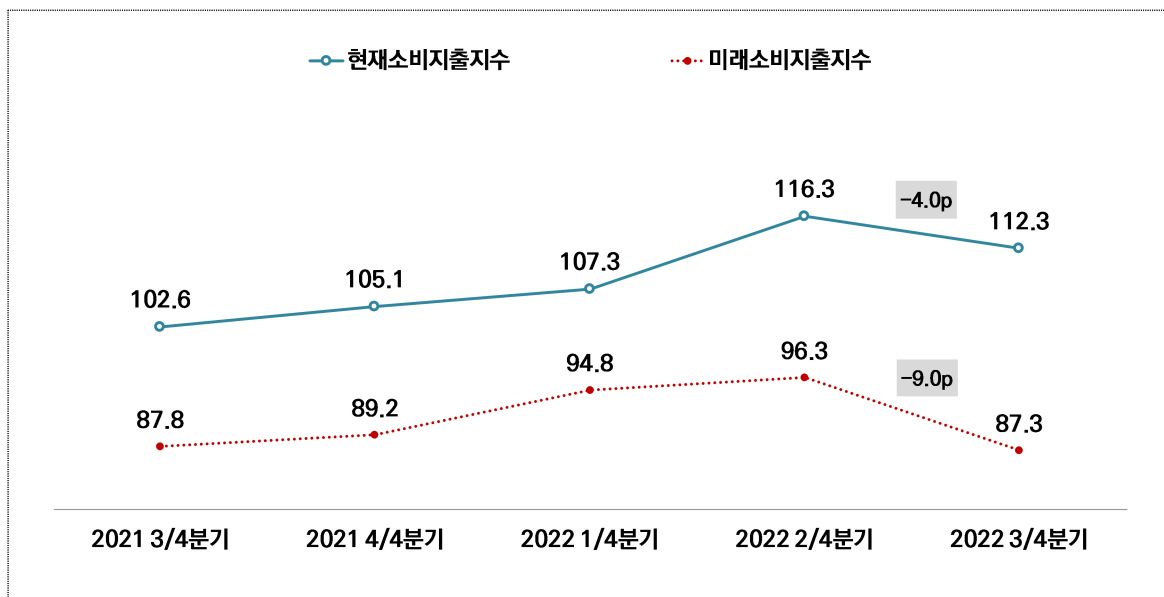
[그림 8] 1년 후 서울지역 경기가 악화될 것으로 전망한 이유

6) 서울시민의 13.1%(157명)는 1년 후 ‘경기 호전’을 전망했고, 52.3%(627명)는 ‘경기 악화’를 전망했으며, 전 분기 대비 미래경기판단 지수가 하락함에 따라 미래경기가 악화될 것으로 전망한 응답자를 대상으로 그 이유를 조사

7) 자료: 통계청, 소비자물가 등락률(KOSIS 재인용)

서울의 현재소비지출지수와 미래소비지출지수 모두 하락

- 2022년 3/4분기 서울의 「현재소비지출지수」는 전 분기 대비 4.0p 하락
 - 2022년 3/4분기 「현재소비지출지수」는 전 분기 대비 4.0p 내린 112.3을 기록
 - 연 가구소득별로는 대부분 소득계층이 하락한 가운데, 4,800~6,000만 원 미만 가구가 13.8p 내려 가장 크게 하락
 - 연령별 「현재소비지출지수」는 모든 연령대에서 하락한 것으로 나타났으며, 특히 50대의 하락 폭이 15.1p로 가장 큰 것으로 조사
- 2022년 3/4분기 서울의 「미래소비지출지수」는 87.3으로 전 분기 대비 9.0p 큰 폭 하락
 - 2022년 3/4분기 「미래소비지출지수」는 전 분기 대비 낙폭을 확대하며 87.3을 기록
 - 연 가구소득별 「미래소비지출지수」는 모든 소득계층에서 하락한 것으로 나타났으며, 그중 7,200만 원 이상 가구의 하락 폭이 12.3p로 가장 크게 조사
 - 연령별 「미래소비지출지수」도 전 연령층에서 하락한 가운데, 60대가 12.0p 내려 가장 크게 하락



[그림 9] 서울의 소비지출지수

미래소비지출지수의 모든 품목 일제히 하락

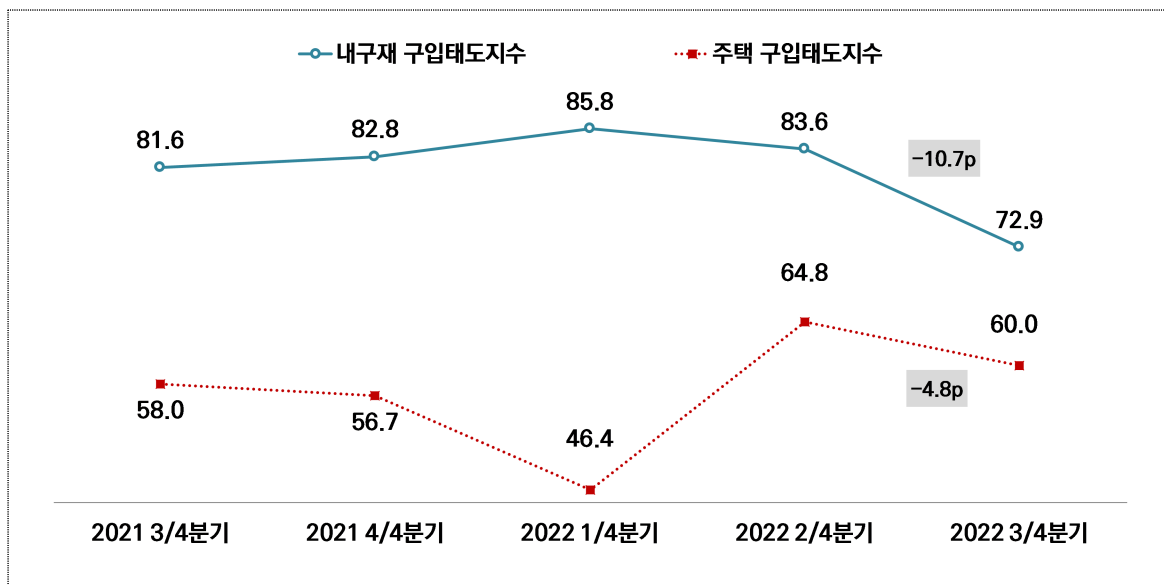
- 2022년 3/4분기 「미래소비지출지수」 품목 중 ‘문화·오락비’와 ‘의류비’가 가장 큰 폭으로 하락
 - ‘문화·오락비’와 ‘의류비’ 지수가 전 분기 대비 각각 14.3p, 13.2p 내려 가장 크게 하락
- 미래소비지출지수는 ‘식료품비’가 가장 높고, ‘의류비’ 지수가 가장 저조
 - 품목별 「미래소비지출지수」는 ‘식료품비’가 104.5로 가장 높은 반면, ‘의류비’가 71.4로 가장 낮게 조사



[그림 10] 품목별 서울의 미래소비지출지수

서울시민의 내구재 구입의사와 주택 구입의사 모두 하락

- 2022년 3/4분기 「내구재 구입태도지수」는 전 분기보다 10.7p 하락한 72.9로 조사
 - 연 가구소득별로 살펴보면, 모든 소득계층에서 「내구재 구입태도지수」가 일제히 하락한 것으로 나타난 가운데, 특히 3,600~4,800만 원 미만 가구는 전 분기 대비 20.4p 내려 하락 폭이 가장 큰 것으로 조사
 - 연령별로도 모든 연령대에서 하락한 것으로 조사되었으며, 특히 60대(-13.8p)가 전 분기 대비 가장 크게 감소
- 2022년 3/4분기 「주택 구입태도지수」는 60.0으로 전 분기 대비 4.8p 하락
 - 2022년 3/4분기 「주택 구입태도지수」는 전 분기 대비 4.8p 하락하며 60.0을 기록
 - 연 가구소득별 「주택 구입태도지수」는 모든 소득계층이 하락했고, 특히 6,000~7,200만 원 미만 가구가 전 분기 대비 11.3p 내려 하락 폭이 가장 큰 것으로 조사
 - 연령별 「주택 구입태도지수」도 모두 하락한 가운데 40대가 10.8p 내려 가장 크게 하락
 - 2022년 7월 서울의 주택종합 매매가격 지수는 103.6으로 전월 대비 소폭 하락: 2022년 3월 103.6 → 4월 103.6 → 5월 103.7 → 6월 103.7 → 7월 103.6⁸⁾⁹⁾

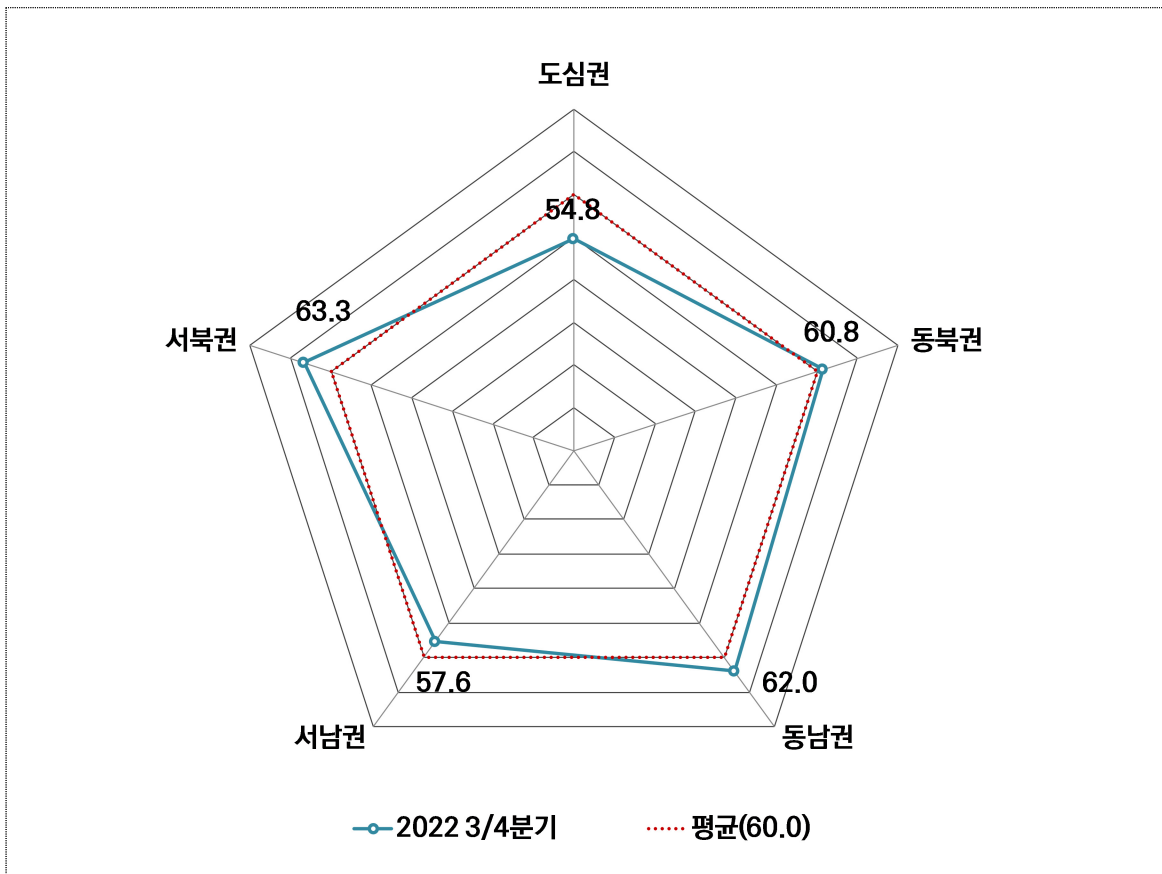


[그림 11] 서울의 내구재와 주택 구입태도지수

8) 2021년 9월 기준, 주택유형별 매매가격지수의 기준시점(단위)이 기존 '2017.11=100'에서 '2021.06=100'으로 변경되었으나 지수의 흐름과 변동률은 동일함

9) 자료: 한국부동산원, 전국주택가격동향조사(KOSIS, 유형별 매매가격지수에서 재인용)

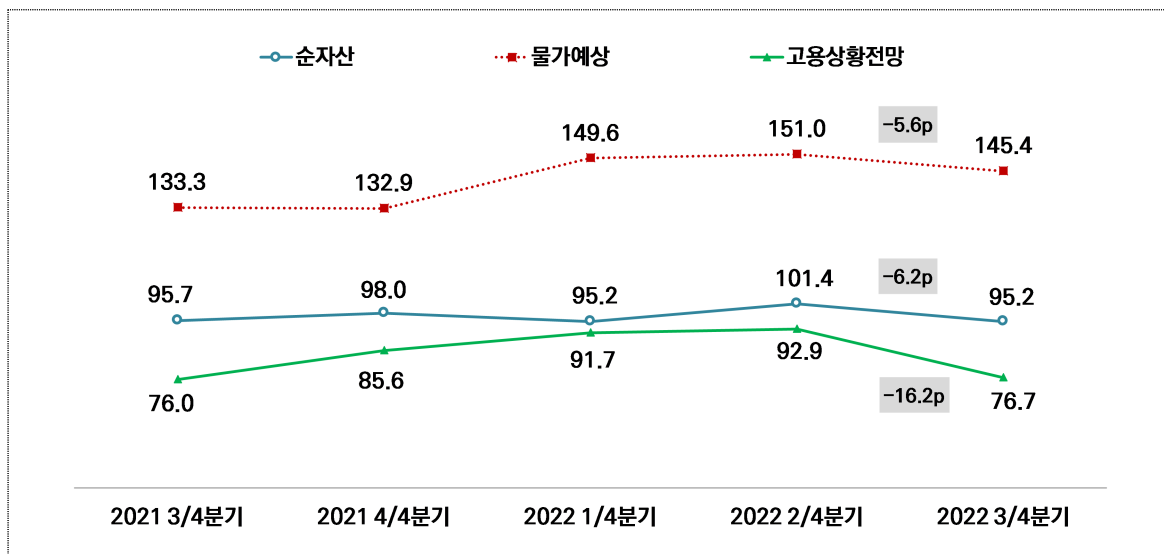
- 2022년 3/4분기 권역별 「주택 구입태도지수」는 전 분기 대비 모든 권역이 하락
 - 「주택 구입태도지수」가 가장 높은 권역은 서북권(63.3)으로 나타났으며, 가장 낮은 권역은 도심권(54.8)으로 조사
 - 모든 권역의 「주택 구입태도지수」가 전 분기 대비 모두 하락한 가운데, 동남권(-0.9p)은 소폭 하락한 반면, 도심권(-9.5p)은 가장 큰 하락 폭을 기록



[그림 12] 서울의 권역별 주택 구입태도지수

순자산지수와 물가예상지수 모두 하락한 가운데 고용상황전망지수가 가장 크게 하락

- 2022년 3/4분기 「순자산지수」는 95.2로 전 분기보다 6.2p 하락
 - 가계의 순자산이 감소한 이유로 ‘소득이 줄었다’는 응답이 35.1%로 가장 높았고, 그다음은 ‘부채가 늘었다’(20.1%), ‘금융자산이 줄었다’(19.2%), ‘지출이 늘었다’(18.9%) 등의 순으로 응답
 - 연 가구소득별로는 순자산 감소의 주된 이유로 ‘소득이 줄었다’가 가장 많았지만, 2,400~3,600만 원 미만 가구에서는 ‘지출이 늘었다’(29.1%)가 상대적으로 높게 조사
 - 연령별로 살펴보면 대부분의 연령대에서 ‘소득이 줄었다’를 순자산 감소의 주된 이유로 꼽았지만, 30대 이하의 ‘지출이 늘었다’(27.0%)가 가장 높게 조사
- 2022년 3/4분기 「물가예상지수」는 145.4로 전 분기 최고치 이후 하락했지만 여전히 높은 수준
 - 「물가예상지수」는 전 분기 최고치 이후 5.6p 하락하며 145.4를 기록했지만, 작년 같은 기간과 비교하면 여전히 12.1p 높은 수준
 - 연 가구소득별로는 대부분의 소득계층에서 「물가예상지수」가 하락한 가운데 7,200만 원 이상 가구가 전 분기보다 9.7p 내리며 가장 크게 하락했고, 연령별로는 50대에서 전 분기 대비 11.2p 내려 가장 큰 하락 폭을 기록
- 2022년 3/4분기 「고용상황전망지수」는 76.7로 전 분기 대비 16.2p 크게 하락
 - 「고용상황전망지수」는 지난 3분기 동안 이어온 상승세를 멈추고 전 분기 대비 16.2p 급락
 - 연 가구소득별로는 모든 소득계층이 하락한 가운데, 특히 6,000~7,200만 원 미만 가구가 전 분기보다 25.0p 내려 가장 크게 하락
 - 연령별로도 전 연령대가 하락 전환한 가운데 60대가 전 분기 대비 22.6p 내려 하락 폭이 가장 큰 것으로 조사

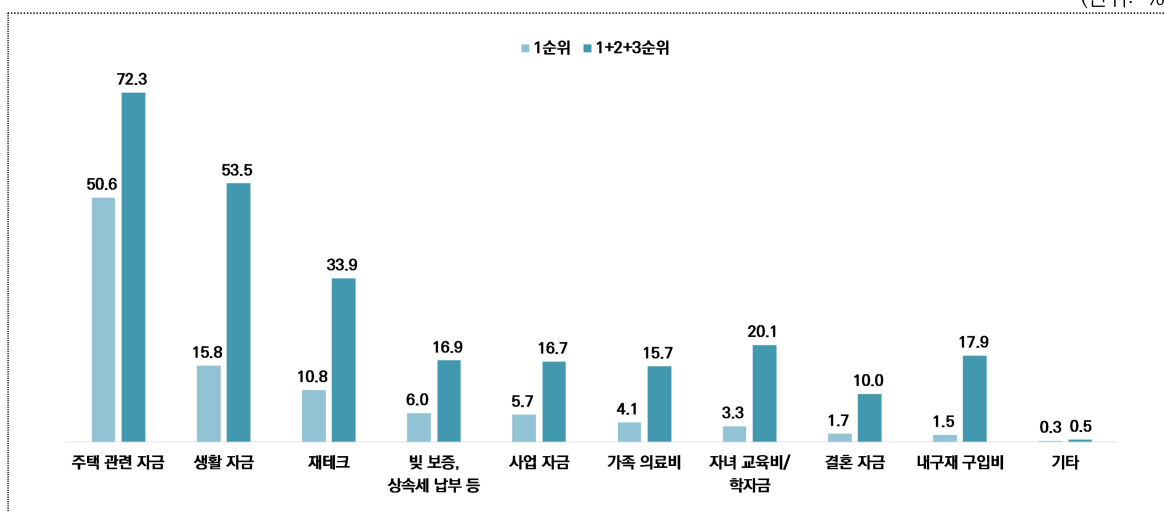


[그림 13] 서울의 순자산지수, 물가예상지수, 고용상황전망지수

서울지역의 가계부채 보유 가구 비중은 전 분기 대비 소폭 감소

- 2022년 3/4분기에 가계부채가 있다고 응답한 가구는 전체의 48.4%로 나타나 전 분기 대비 0.4%p 감소
 - 연 가구소득별로 살펴보면, 4,800~6,000만 원 미만 가구에서 ‘가계부채가 있다’고 응답한 비중이 55.6%로 가장 높게 조사
 - 모든 연령대에서 ‘가계부채가 있다’고 응답한 비중이 40%대로 조사된 가운데, 30대 이하가 49.9%로 가장 높았고, 그다음은 40대(49.8%), 50대 이하(48.4%), 60대(43.9%) 순서
 - 가계부채를 상환하고 있는 가구의 연소득 대비 부채 상환 평균 비율은 20.3%로 전 분기 (19.8%) 대비 0.5%p 소폭 증가¹⁰⁾
 - 가계부채의 상환 형태는 ‘원리금 상환’이 65.1%로 가장 높고, 그다음은 ‘이자만 상환’ (31.7%), ‘상환 안 함’ (3.3%)의 순으로 나타나 ‘원리금 상환’이 전 분기(63.7%) 대비 소폭 상승
- 가계부채의 주 사용용도로 ‘주택 관련 자금’ 비중은 전 분기 대비 상승
 - 가계부채의 주 사용용도는 1순위 기준으로 ‘주택 관련 자금’(50.6%)이 전 분기(47.6%) 대비 3.0%p 오르며 가장 높았고, 그다음은 ‘생활 자금’(15.8%), ‘재테크’(10.8%), ‘빚 보충, 상속세 납부 등’(6.0%) 순으로 조사
 - 연 가구소득별로는 전 소득계층에서 ‘주택 관련 자금’의 비중이 가장 높게 나타난 가운데, 7,200만 원 이상 가구의 ‘주택 관련 자금’ 비중이 64.4%로 가장 높았고, 2,400만 원 미만 가구는 37.4%로 가장 낮게 조사
 - 연령대별로도 모든 연령층에서 ‘주택 관련 자금’이 가장 높은 것으로 조사
 - 1~3순위 기준으로 보면 ‘주택 관련 자금’(72.3%)이 가장 높았고, 그다음은 ‘생활 자금’(53.5%), ‘재테크’(33.9%), ‘자녀 교육비/학자금’(20.1%), ‘내구재 구입비’(17.9%) 순으로 나타나 1순위 기준 결과와 다소 상이

(단위: %)



[그림 14] 가계부채의 주 사용용도

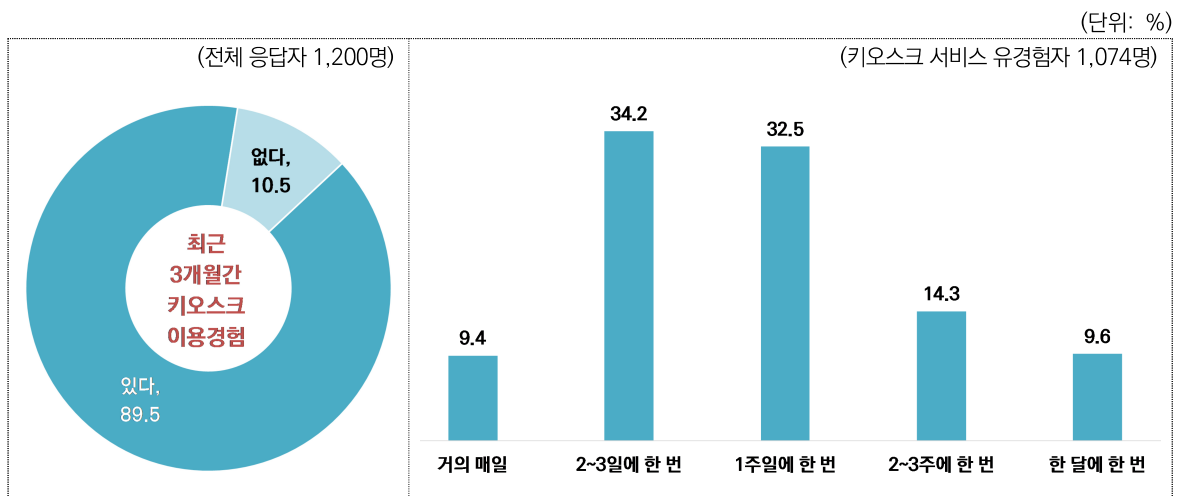
10) 2019년 4/4분기까지는 월평균 소득 대비 부채 상환 비율로 조사하였으며, 2020년 1/4분기부터는 연소득 대비 부채 상환 비율로 조사

Ⅲ. 시민 관심 경제 이슈: 키오스크 이용 실태

Ⅰ 소득수준·나이 불문, 키오스크 서비스 중 ‘행정서비스’ 가장 불편

서울시민 10명 중 9명은 키오스크 이용 경험이 있다고 응답

- 서울시민의 89.5%는 키오스크¹¹⁾ 이용 경험이 있다고 응답
 - 최근 3개월 동안 키오스크를 이용한 경험이 있는지 질문한 결과, 서울시민의 89.5%가 이용 경험이 ‘있다’고 응답한 반면, ‘없다’고 응답한 비중은 10.5%에 불과
 - 연 가구소득별로는 7,200만 원 이상 가구의 94.3%가 키오스크 이용 경험이 ‘있다’고 응답해 가장 높았고, 2,400만 원 미만 가구는 84.9%로 이용 경험이 가장 낮은 것으로 조사
 - 연령대별로는 30대 이하가 92.1%로 키오스크 이용 경험이 가장 높게 나타났고, 60대는 82.6%로 가장 적은 것으로 조사
- 키오스크 이용 빈도는 ‘2~3일에 한 번’과 ‘1주일에 한 번’이 30%대로 가장 높게 조사
 - 키오스크 이용 빈도는 ‘2~3일에 한 번’(34.2%)과 ‘1주일에 한 번’(32.5%)이 대등한 수준을 보이며 가장 높게 조사된 가운데, ‘거의 매일’도 9.4%를 차지
 - 연 가구소득별로도 대다수 ‘2~3일에 한 번’과 ‘1주일에 한 번’이 30%대의 비슷한 수준을 나타내며 가장 높게 조사
 - 연령별로도 대부분 연령대에서 ‘2~3일에 한 번’ 키오스크를 이용한다는 응답이 가장 높았지만, 50대의 경우 ‘1주일에 한 번’ 이용한다는 비중이 더 높게 조사



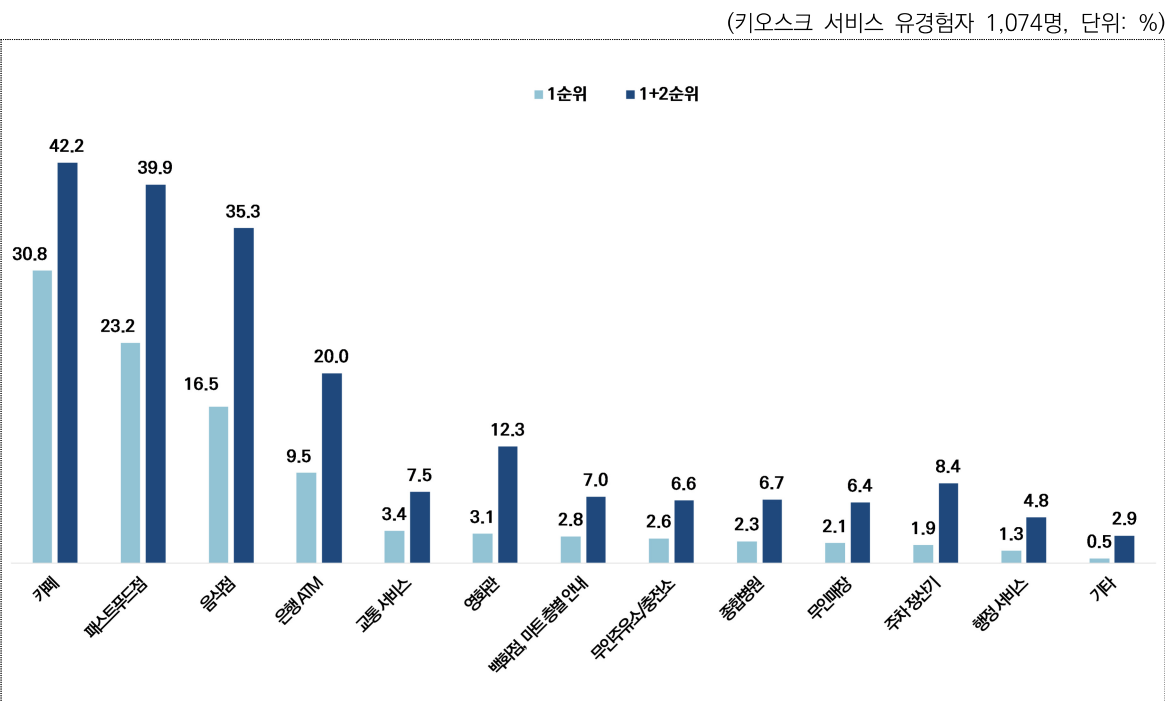
[그림 15] 서울시민의 키오스크 이용 경험 여부(최근 3개월)와 이용 빈도

자료: 서울지역 표본 1,200가구 대상 설문조사 중 1,200명 응답

11) 음식점, 은행, 관공서 등에서 이용자의 조작에 따라 서류 발급, 정보 제공, 상품 주문/결제 등을 처리해주는 무인정보단말기를 말함

키오스크 서비스를 자주 이용하는 곳은 ‘카페’, ‘패스트푸드점’, ‘음식점’ 순서

- 키오스크 서비스는 ‘카페’, ‘패스트푸드점’, ‘음식점’ 등에서 주로 이용
 - 키오스크를 자주 접하는 서비스가 무엇인지 질문한 결과, 1순위 기준으로 ‘카페’(30.8%)가 가장 높았고, 그다음으로 ‘패스트푸드점’(23.2%), ‘음식점’(16.5%) 순으로 응답¹²⁾
 - 연 가구소득별로 살펴보면, 대다수 소득계층에서 ‘카페’의 비중이 30%대 수준을 보이며 가장 높았지만, 4,800~6,000만 원 미만 가구에서는 ‘패스트푸드점’(26.2%)이 가장 높았고, 그다음으로 ‘음식점’(22.2%), ‘카페’(19.8%) 순으로 조사
 - 연령대별로는 30대 이하와 40대에서 각각 ‘카페’의 비중이 39.2%, 30.4%로 가장 높았지만, 50대는 ‘패스트푸드점’(27.4%), 60대는 ‘은행 ATM’(22.6%)에서 키오스크 서비스를 가장 자주 접하는 것으로 조사

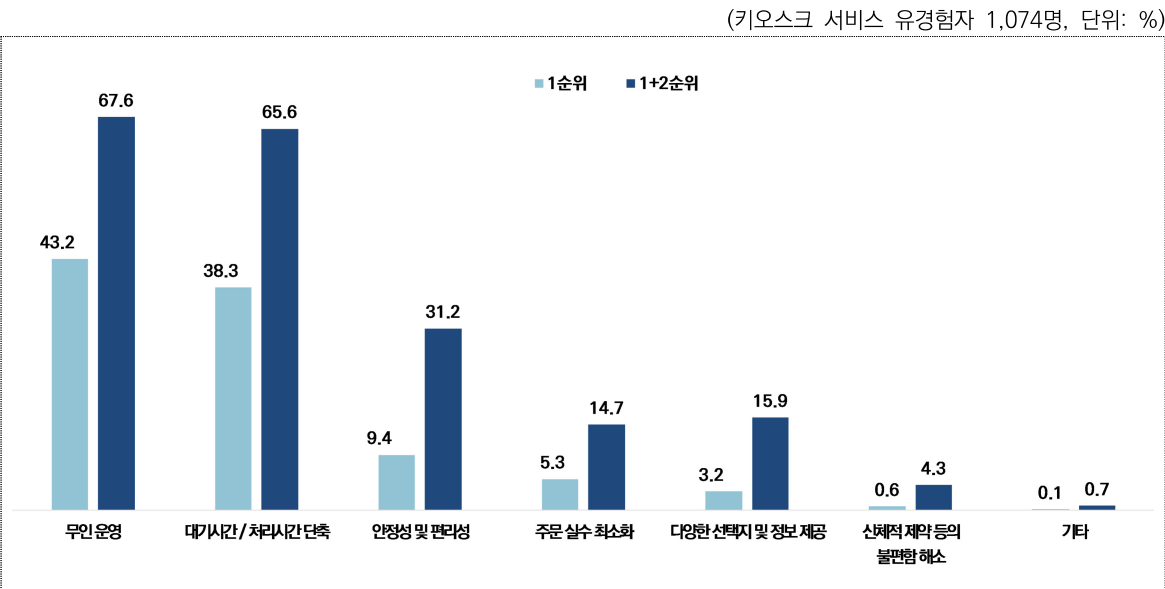


[그림 16] 자주 이용하는 키오스크 서비스 종류

12) 1~2순위 기준으로 보면, ‘주차정산기’(8.4%)나 ‘교통서비스’(7.5%)보다 ‘영화관’(12.3%)이 더 높은 것으로 조사되어 1순위와 다소 상이

키오스크 서비스를 자주 이용하는 주된 이유는 ‘(업체의) 무인 운영’ 시스템 도입

- 키오스크를 이용하는 주된 이유는 ‘(업체의) 무인 운영’ 시스템 도입 때문
 - 키오스크를 자주 이용하는 주된 이유를 질문한 결과, 1순위 기준으로 ‘무인 운영’(43.2%)의 비중이 가장 높게 나타났고, 그다음으로 ‘대기시간 또는 처리시간 단축’(38.3%), ‘안정성 및 편리성’(9.4%), ‘주문 실수 최소화’(5.3%) 등의 순으로 응답
 - 연 가구소득별로는 대다수 소득계층에서 ‘무인 운영’이 40%대를 차지하며 가장 높게 나타났지만, 2,400만 원 미만 가구에서는 ‘대기시간 또는 처리시간 단축’(43.4%)이 가장 높은 것으로 조사
 - 연령대별로는 모든 연령층에서 ‘무인 운영’의 비중이 가장 높게 조사되었고, 그다음으로 ‘대기시간 또는 처리시간 단축’을 선택

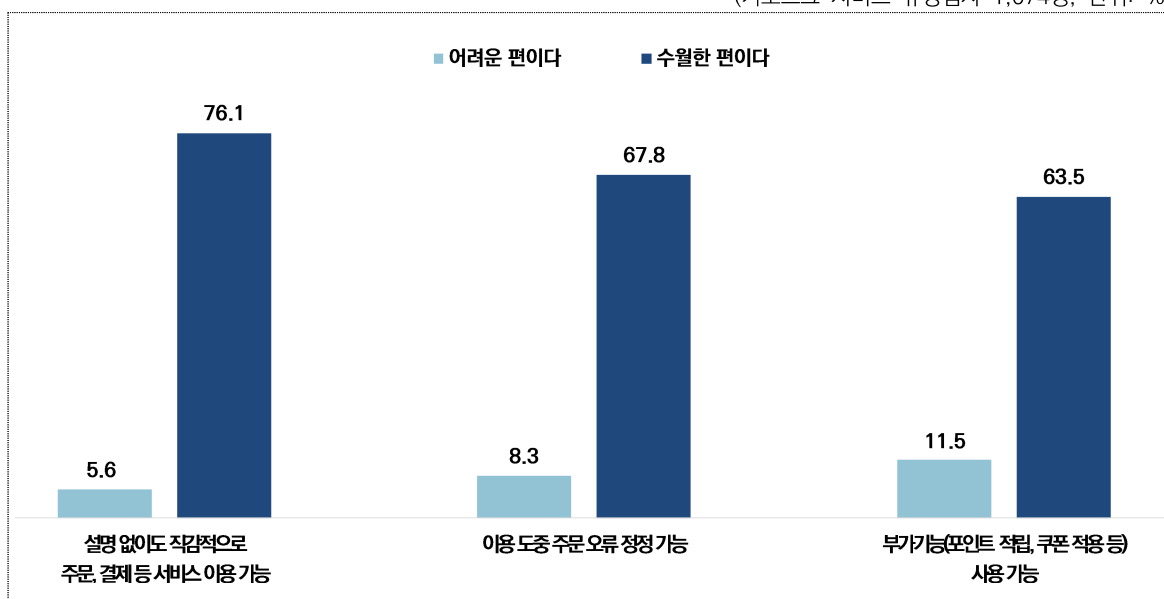


[그림 17] 키오스크 서비스를 자주 이용하는 이유

키오스크 유경험자 중 60~70% 이상은 수월하게 키오스크 이용이 가능하다고 응답

- ‘부가기능 사용’이 다소 어려울 뿐 76.1%는 키오스크의 기본적인 기능을 수월하게 이용 가능
 - 키오스크 이용 경험이 있는 서울시민을 대상으로 주문, 결제 등 기본적인 활용 능력을 질문한 결과, 76.1%(‘매우 그렇다’ 29.1% + ‘그런 편이다’ 46.9%)는 ‘설명 없이도 직감적으로 주문, 결제 서비스 이용이 가능’하다고 응답했고, 5.6%(‘전혀 그렇지 않다’ 1.1% + ‘그렇지 않은 편이다’ 4.5%)만이 ‘설명 없이는 사용이 어렵다’고 응답
 - 기본적인 활용 능력의 다음 단계로 ‘이용 도중 주문 오류 정정 가능’ 여부를 질문한 결과, 67.8%(‘매우 그렇다’ 26.4% + ‘그런 편이다’ 41.4%)는 ‘수월한 편이다’라고 응답했고, 8.3%(‘전혀 그렇지 않다’ 1.1% + ‘그렇지 않은 편이다’ 7.2%)는 ‘어려운 편이다’라고 응답
 - 키오스크를 활용하는 데 포인트 적립, 할인 쿠폰 적용 등 부가기능을 사용할 수 있는지를 질문한 결과, 63.5%(‘매우 그렇다’ 23.8% + ‘그런 편이다’ 39.7%)는 부가기능 사용이 ‘수월한 편이다’라고 응답했고, 11.5%(‘전혀 그렇지 않다’ 1.3% + ‘그렇지 않은 편이다’ 10.2%)는 ‘어려운 편이다’라고 응답

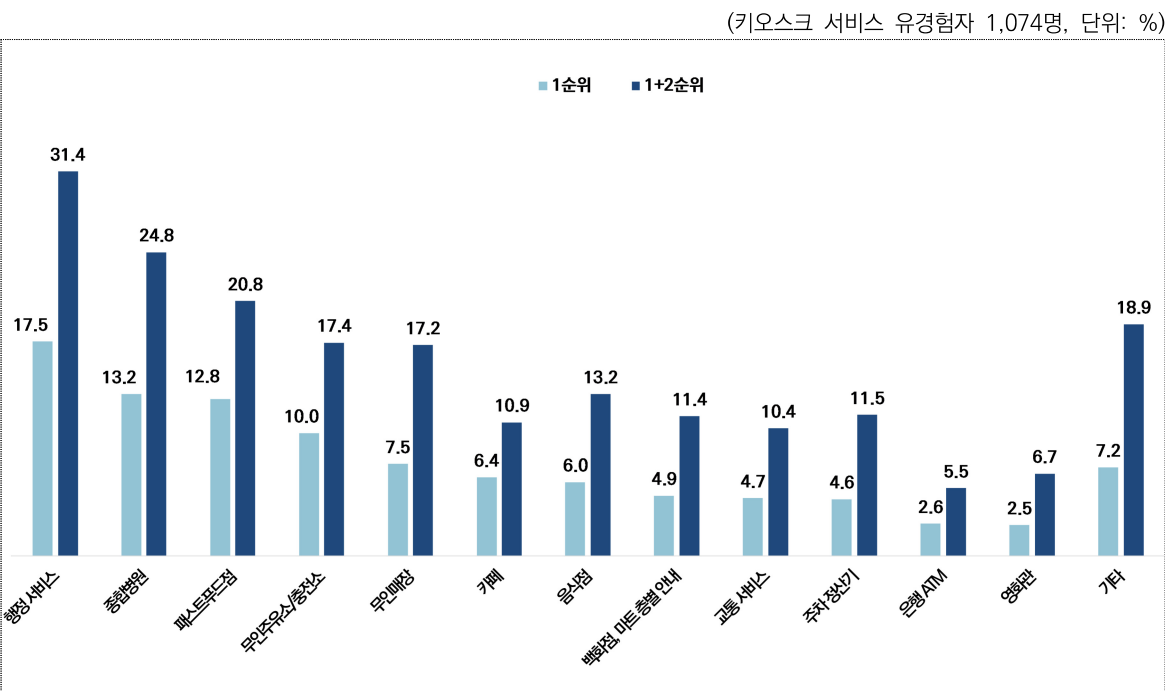
(키오스크 서비스 유경험자 1,074명, 단위: %)



[그림 18] 키오스크 활용 능력

모든 소득계층과 연령대에서 ‘행정서비스’를 사용하기 가장 어려운 키오스크 서비스라고 응답

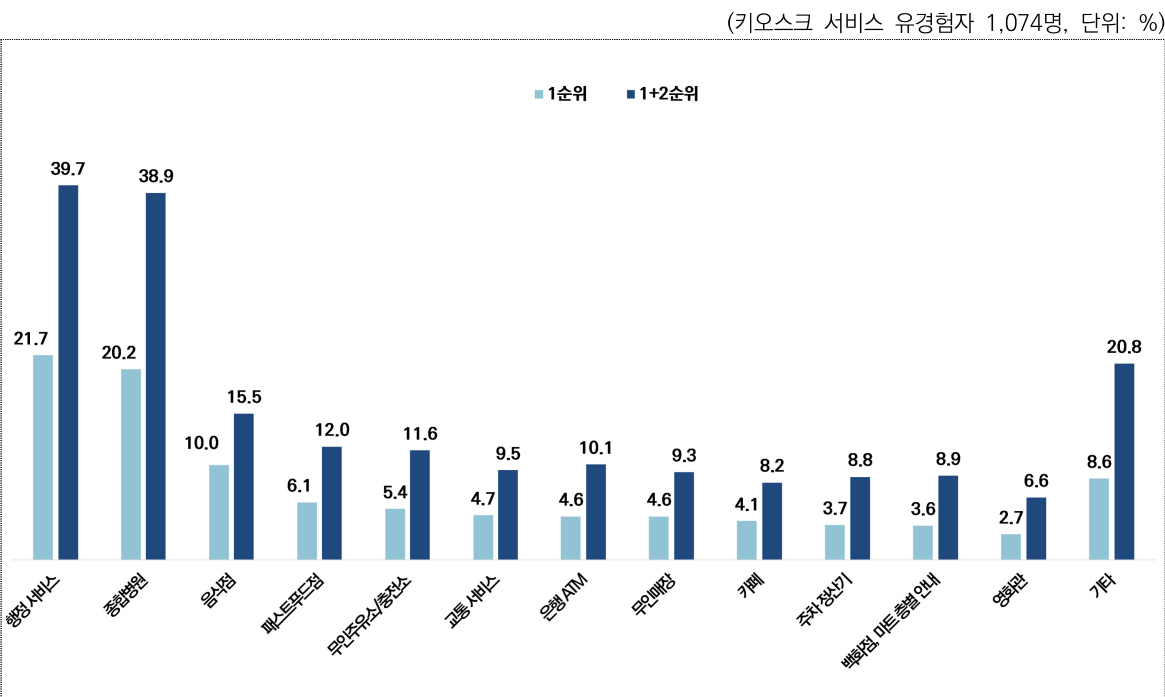
- 이용하기 가장 어려운 키오스크 서비스로 ‘행정서비스’를 지목
 - 키오스크 서비스 중 이용이 가장 어려웠던 서비스 유형을 질문한 결과, 1순위 기준으로 ‘행정서비스’가 17.5%를 차지하여 가장 높았고, 그다음은 ‘종합병원’(13.2%), ‘패스트푸드점’(12.8%), ‘무인주유소/충전소’(10.0%) 순으로 응답
 - 대부분의 소득계층과 연령대에서도 사용하기 가장 어려운 키오스크 서비스로 ‘행정서비스’와 ‘종합병원’을 선택
 - 1~2순위 기준으로도 사용하기 가장 어려운 키오스크 서비스로 ‘행정서비스’가 31.4%를 차지하며 가장 높았고, 그다음은 ‘종합병원’(24.8%), ‘패스트푸드점’(20.8%), ‘무인주유소/충전소’(17.4%) 순으로 조사



[그림 19] 사용하기 가장 어려운 키오스크 서비스

서울시민이 유인시스템을 가장 필요로 하는 서비스 유형은 ‘행정서비스’와 ‘종합병원’

- 서울시민은 ‘행정서비스’, ‘종합병원’, ‘음식점’ 순으로 유인시스템이 가장 필요하다고 응답
 - 사회 전반에 걸쳐 무인시스템이 빠르게 도입되고 있는 가운데 유인시스템이 가장 필요한 서비스 유형이 무엇인지를 질문한 결과, 1순위 기준으로 ‘행정서비스’(21.7%)가 가장 높게 나타났고, 그다음으로 ‘종합병원’(20.2%), ‘음식점’(10.0%) 등의 순으로 응답
 - 연 가구소득별로 보면, 4,800만 원 미만에 해당하는 모든 소득계층은 ‘행정서비스’에서 유인시스템이 가장 필요하다고 응답한 반면, 4,800만 원 이상의 모든 가구는 ‘종합병원’에서 유인시스템을 가장 필요로 하는 것으로 조사
 - 대부분의 연령대에서도 ‘행정서비스’와 ‘종합병원’이 큰 차이 없이 유인시스템을 가장 필요로 하는 것으로 조사

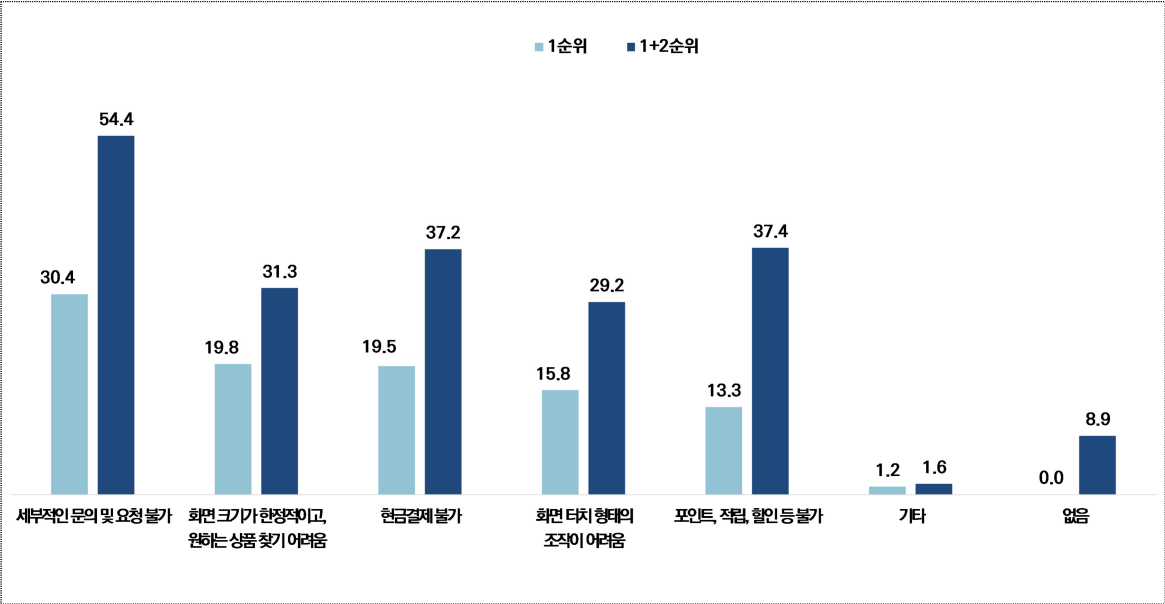


[그림 20] 유인시스템이 가장 필요한 서비스 유형

키오스크 이용 시 주된 불편 사항은 ‘세부적인 문의 및 요청 불가’

- 키오스크 이용 시 불편사항 1순위는 ‘세부적인 문의 및 요청 불가’
 - 키오스크 이용 시 불편한 점을 질문한 결과, 1순위 기준으로 ‘세부적인 문의 및 요청 불가’가 30.4%로 가장 높게 나타났으며, 그다음은 ‘화면 크기가 한정적이고, 원하는 상품을 찾기 어려움’ (19.8%), ‘현금결제 불가’(19.5%), ‘화면 터치 형태의 조작이 어려움’(15.8%) 등의 순으로 조사
 - 연 가구소득별로 보면 모든 소득계층에서 ‘세부적인 문의 및 요청 불가’가 가장 높은 비중을 차지하며 주된 불편 사항으로 지목
 - 연령대별로도 나이를 불문하고 ‘세부적인 문의 및 요청 불가’가 가장 큰 불편 사항이라고 응답
 - 30대 이하 28.6%, 40대 33.0%, 50대 26.5%, 60대 35.8%

(키오스크 서비스 유경험자 1,074명, 단위: %)



[그림 21] 키오스크 이용 시 불편 사항

부록: 2022년 3/4분기 주요 조사결과

- 이 연구는 서울 기준의 분기별 조사이며, 한국은행은 전국 기준의 월간 조사
 - 한국은행의 ‘2022년 8월 소비자동향조사 결과’에 따르면, 8월 소비자심리지수는 88.8로 전월 대비 2.8p 상승
 - 분기별 조사라는 차이점 외에 2017년 조사부터 소득 구간 등의 사례 수를 조정한 것도 결과에 반영되어 한국은행 지수와 차이

[부록 표 1] 서울지역 소비자태도지수

	소비자 태도*	생활형편		경기판단		구입태도	
		현재 생활형편	미래 생활형편	현재 경기판단	미래 경기판단	내구재 구입태도	주택 구입태도
2021년 3/4분기	93.2	79.2	97.1	55.0	81.6	81.6	58.0
2021년 4/4분기	95.3	79.5	97.6	59.7	86.9	82.8	56.7
2022년 1/4분기	96.4	77.5	98.4	53.8	97.4	85.8	46.4
2022년 2/4분기	101.2	86.2	100.0	70.8	94.3	83.6	64.8
2022년 3/4분기	90.7	83.6	93.7	57.9	72.4	72.9	60.0

* 표준화지수 사용

[부록 표 2] 서울지역 소비자 소비지출지수

	소비지출		순자산	고용상황	물가예상
	현재 소비지출	미래 소비지출			
2021년 3/4분기	102.6	87.8	95.7	76.0	133.3
2021년 4/4분기	105.1	89.2	98.0	85.6	132.9
2022년 1/4분기	107.3	94.8	95.2	91.7	149.6
2022년 2/4분기	116.3	96.3	101.4	92.9	151.0
2022년 3/4분기	112.3	87.3	95.2	76.7	145.4

이 조사는 서울지역 표본 1,200가구를 대상으로 매 분기 조사한 결과이며, 표본오차는 95% 신뢰수준에서 $\pm 2.82\%p$ 임 (2022년 3/4분기 조사 시점은 2022년 8월 4일~8월 22일)

06756

서울특별시 서초구

남부순환로 340길 57

02-2149-1234

www.si.re.kr