

2026 대한민국 금융소비자 트렌드

-금융부심 UP, 뜨거운 가슴보다 냉정한 머리로-

2025.10

하나금융연구소

소비자마케팅분석팀



본 보고서의 일부만 공개합니다.

본 결과는 하나은행·연구소의 공식 견해가 아닙니다.
저작권은 '하나금융연구소'에 있습니다. 인용 시 출처를 명시해 주십시오.

Intro. 목적 및 구성 소개

변화하는 금융 환경과 금융소비자 트렌드를 4P 측면에서 조망하며 손님 관리 방향을 모색함



People

금융 소비자의
금융거래 특징 변화



Portfolios

자산 운용 특징 및
향후 1년의 계획



Platforms

기술 발전에 따른
금융거래 변화



Providers

은행뿐 아니라
업권 전반으로
확대되는 소비자 경험



...

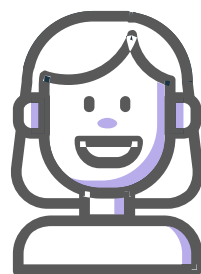
※ 기존 대한민국 금융소비자 보고서
대비 설계가 변경돼 비교에 유의



(과거)대한민국 금융소비자 보고서 2023~2025 기반 + (현재~향후 1년)금융거래 특징 설문
→ 금융소비자 변화 추적

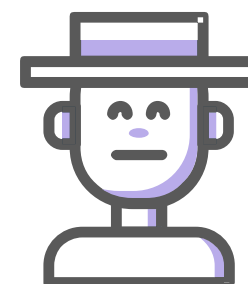
스마트 소비자, 금융 부심 UP!

증권사나 은행 계좌가 다양하게 있는데
젊을 때 여러 경험을 해보면 실패할 때도 조금 빨리 일어설 수 있는 느낌이라
공모주 같은 상품들을 많이 가입하고, 투자도 열심히 하는 편이에요.
또 가계부 앱을 매일 쓰고, 한 달마다 엑셀로 옮겨서 다시 정리하고 있어요.
엑셀로 옮기면 월간 목표나 연간 목표 이렇게 전체적인 큰 그림이 보이거든요.



이OO(여성/30세)

주로 책 보고, 유튜브도 보고 유료로 스팟성 강의도 듣고
증권사에서 투자리포트를 무료로 주기때문에 주기적으로 확인하며
투자 아이디어를 얻어요. 금융사가 좋은 정보를 제공해주면
거래를 이어갈 요인이 되기도 하지요.



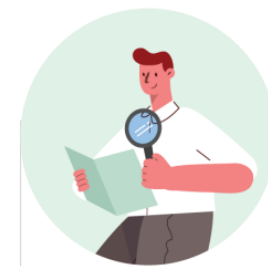
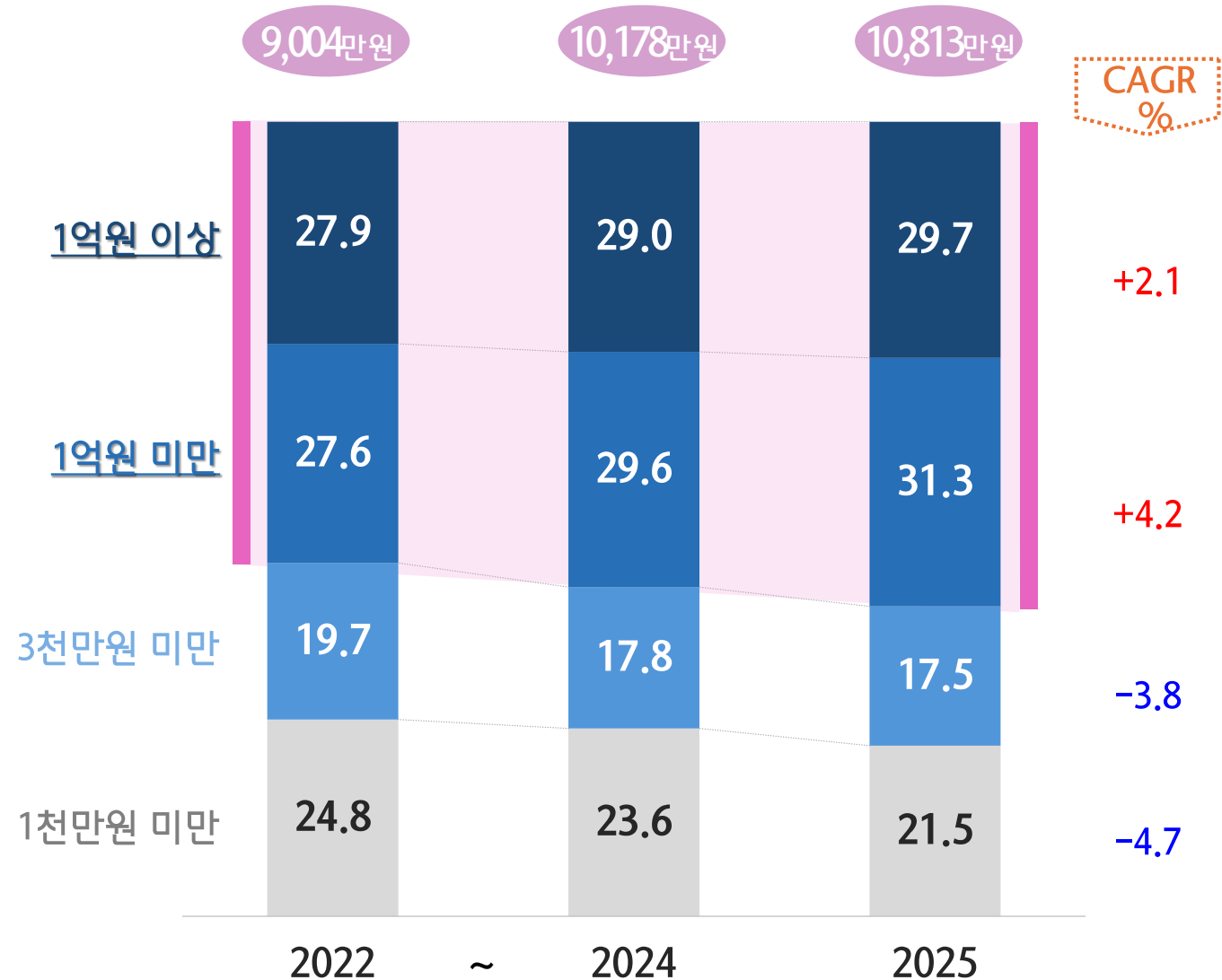
한OO(남/44세)

1. 소비자의 금융 역량(돈, 투자 인식) 개선

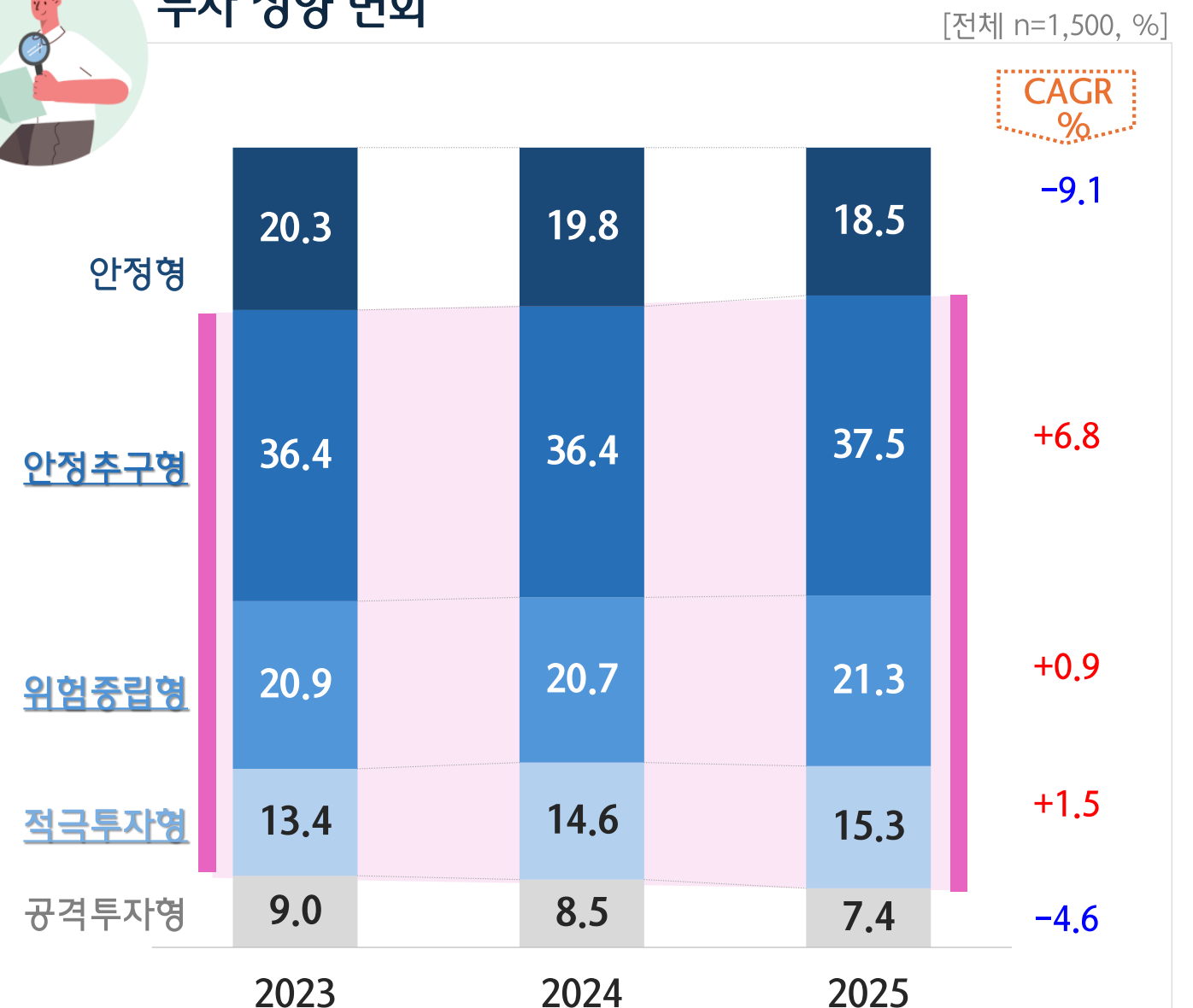
- 지난해 평균 금융자산 1억 원 돌파 후 상승세, 특히, 3천만 원 이상 ‘중 자산’ 구간의 비중이 늘어 평균 금융 여력이 개선된 것으로 이해
- 투자 성향도 양극단(안정형 및 공격투자형)의 비중은 감소하고 안정추구형을 비롯한 적극투자형이 늘어 투자 인식 전반이 개선



금융자산 규모 변화



투자 성향 변화

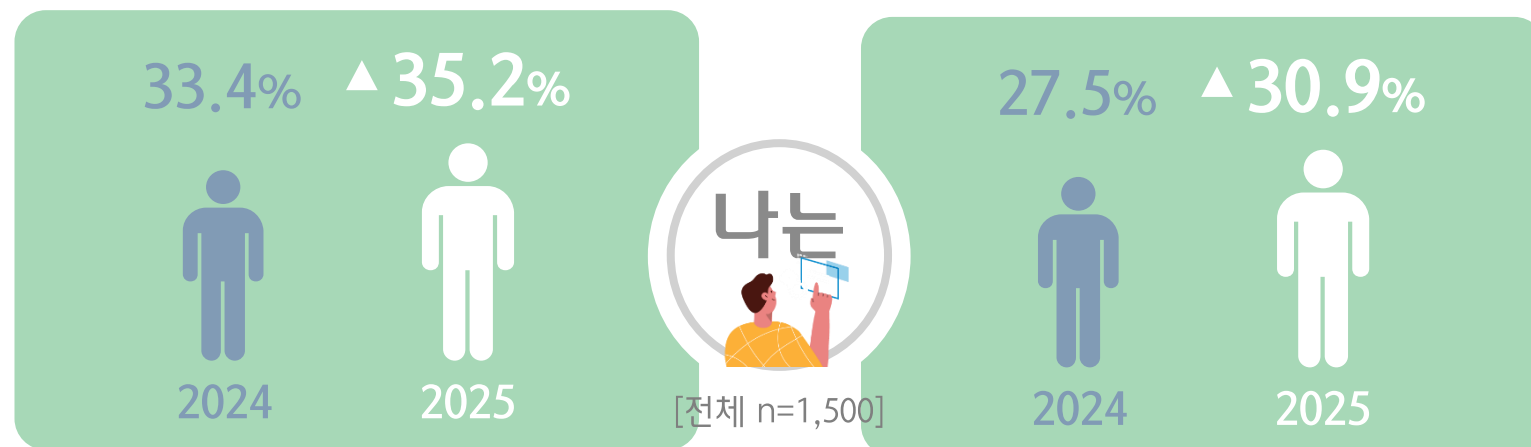


2. 금융 관심 높아져, 특히 MZ세대의 금융 부심 올라

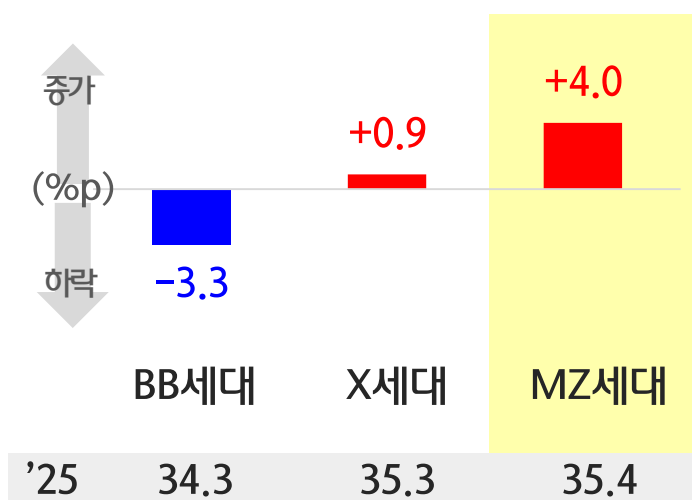
- 평소 금융 관련 기사를 챙기는 등 스스로 금융 역량이 개선됐다고 인식, 특히, 밀레니얼과 Z세대의 금융 자신감/관심 상승
- 실제 1억 원 이상 MA 손님군 중 젊은층 비중이 1/3을 차지, 모바일 친화 / 증권사 거래액 또한 지속 증가

“평소 금리, 금융정책 등
금융/경제 관련 기사를 챙겨본다”

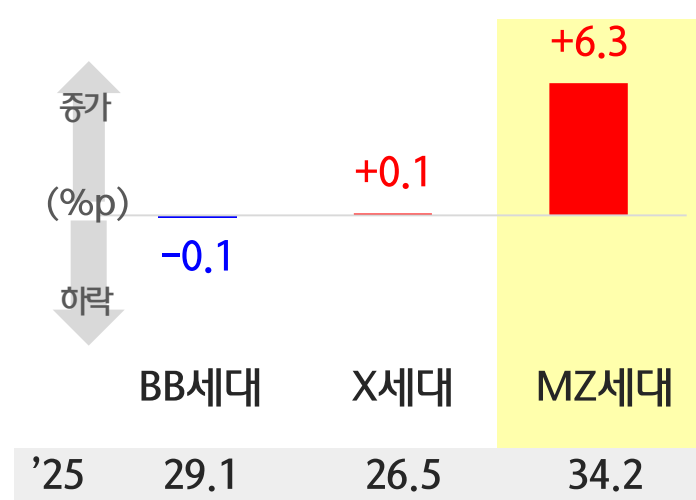
“합리적 의사결정을 할 수 있는
금융역량을 갖추었다”



▶ 세대별 '24년 대비 '25년 인식 Gap

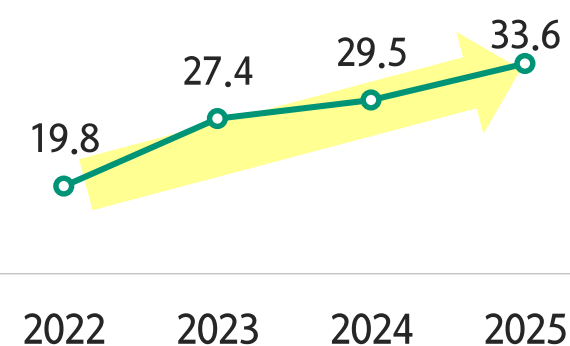


▶ 세대별 '24년 대비 '25년 인식 Gap

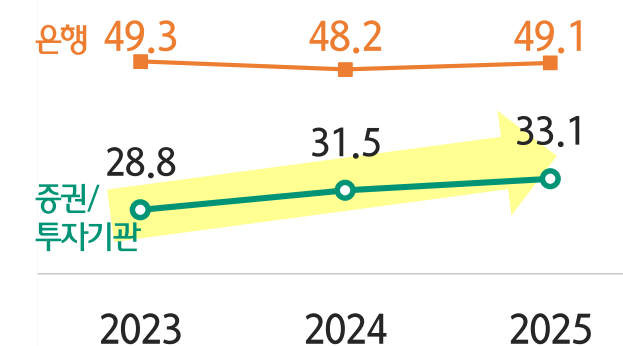


1억 원 이상 Mass Affluent의 특성 변화

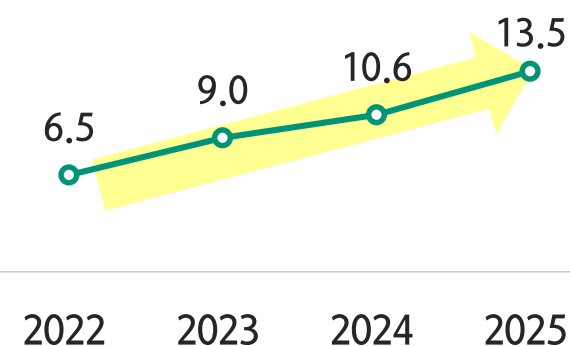
MZ세대의 비중



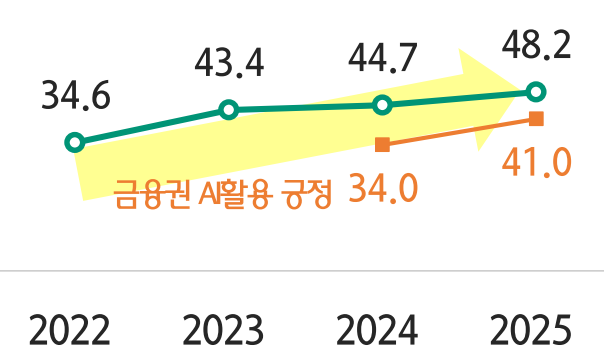
금융자산 중 업권 별 예치 비중



인터넷전문은행 주거래 비중



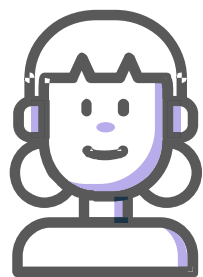
모바일 채널 추구자 비중



투자의 대중화, Careful & Hopeful

옛날에는 그냥 예적금이 최고라고 생각해서
청년 도약 계좌 같은 것만 열심히 했었거든요.

근데 이자를 따져보면 물가 상승률에 비해서 얼마 안 되는 돈이다 보니까
있더라도 크게 벌 수 있는 주식이나 그런 쪽에 투자를 많이 하는 것 같아요.



허OO(여성/28세)

요즘 많이 나오는 ETF는 크게 이벤트 상관없이 꾸준하게 수익이 나니까
개별주 직접투자보다 ETF같은 안정투자 위주로 하고 있습니다.



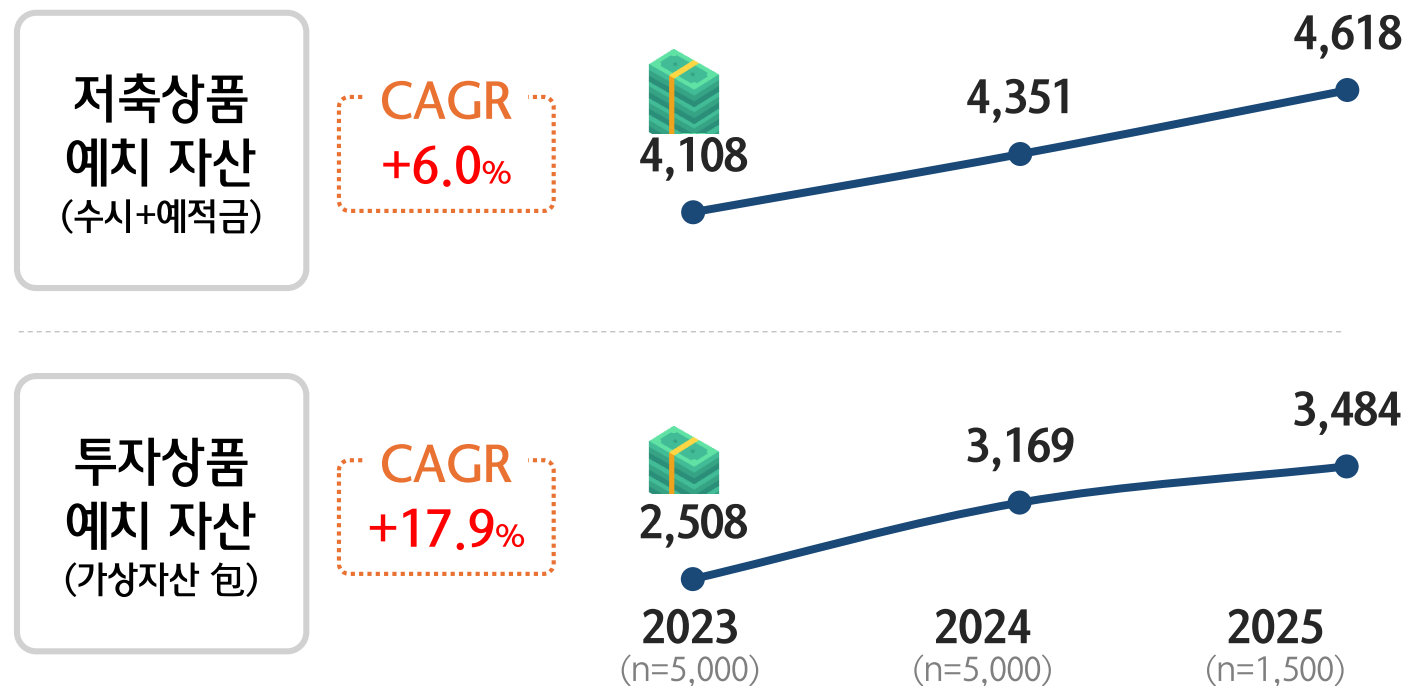
이OO(남성/43세)

1. 투자자산 확대, MZ세대와 MASS층의 투자 참여 본격화

- 최근 3년간 투자자산 비중이 크게 증가
- MZ세대, MASS층까지 투자가 확산, 대중화되는 모습

상품군 별 금융자산 변화

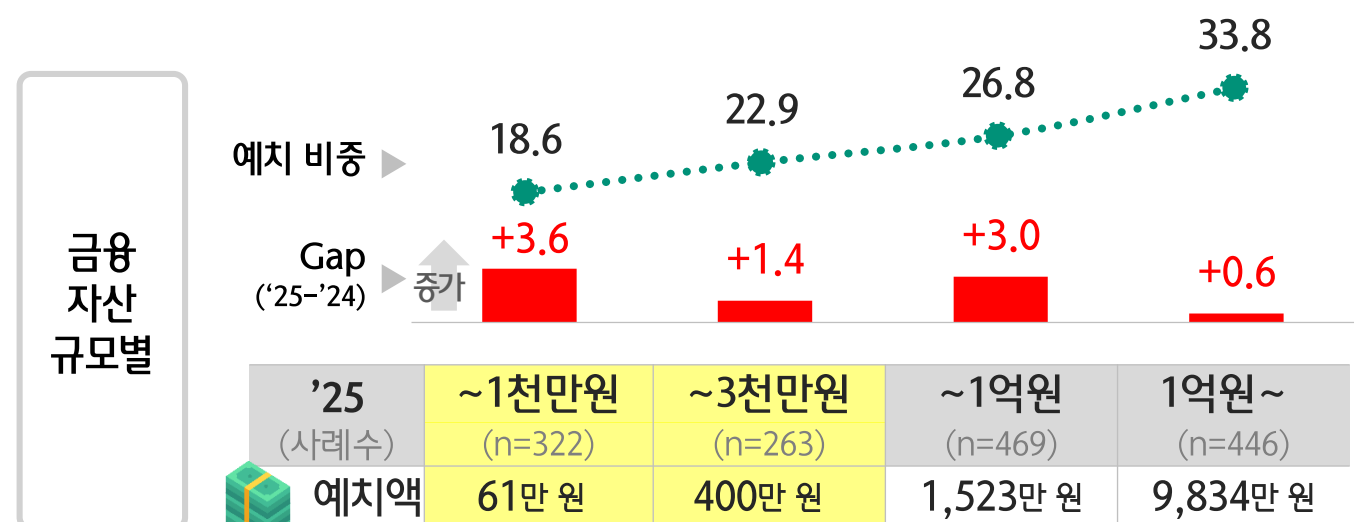
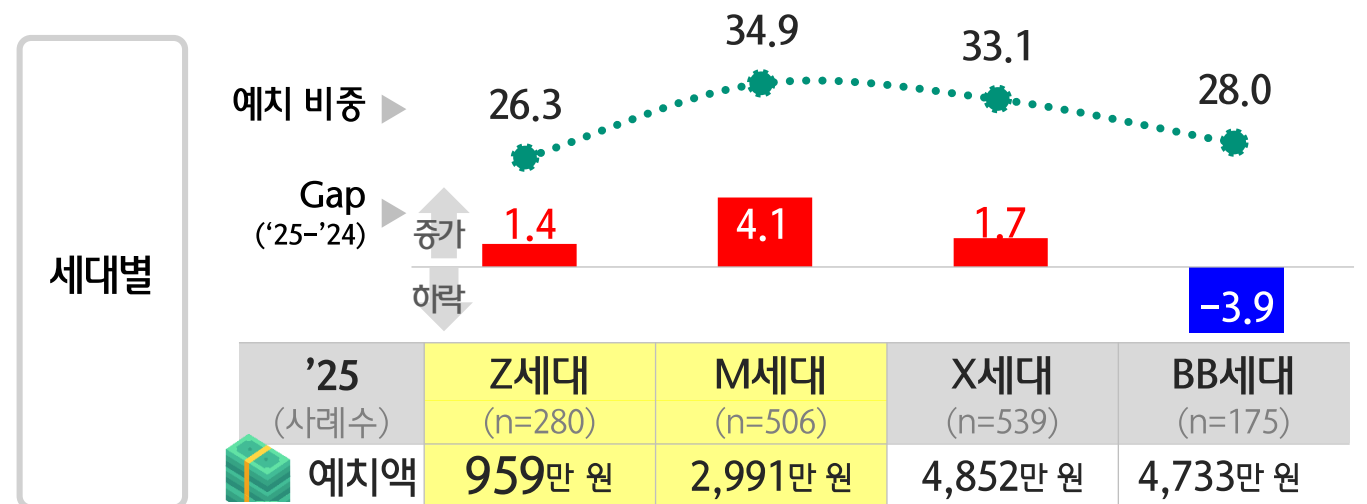
[전체 n=1,500, 만 원]



금융자산 중 상품별 자산예치 비중

	2023	2024	2025
저축자산 비중	45.4%	42.7%	42.7%
투자자산 비중	27.7%	31.1%	32.2%

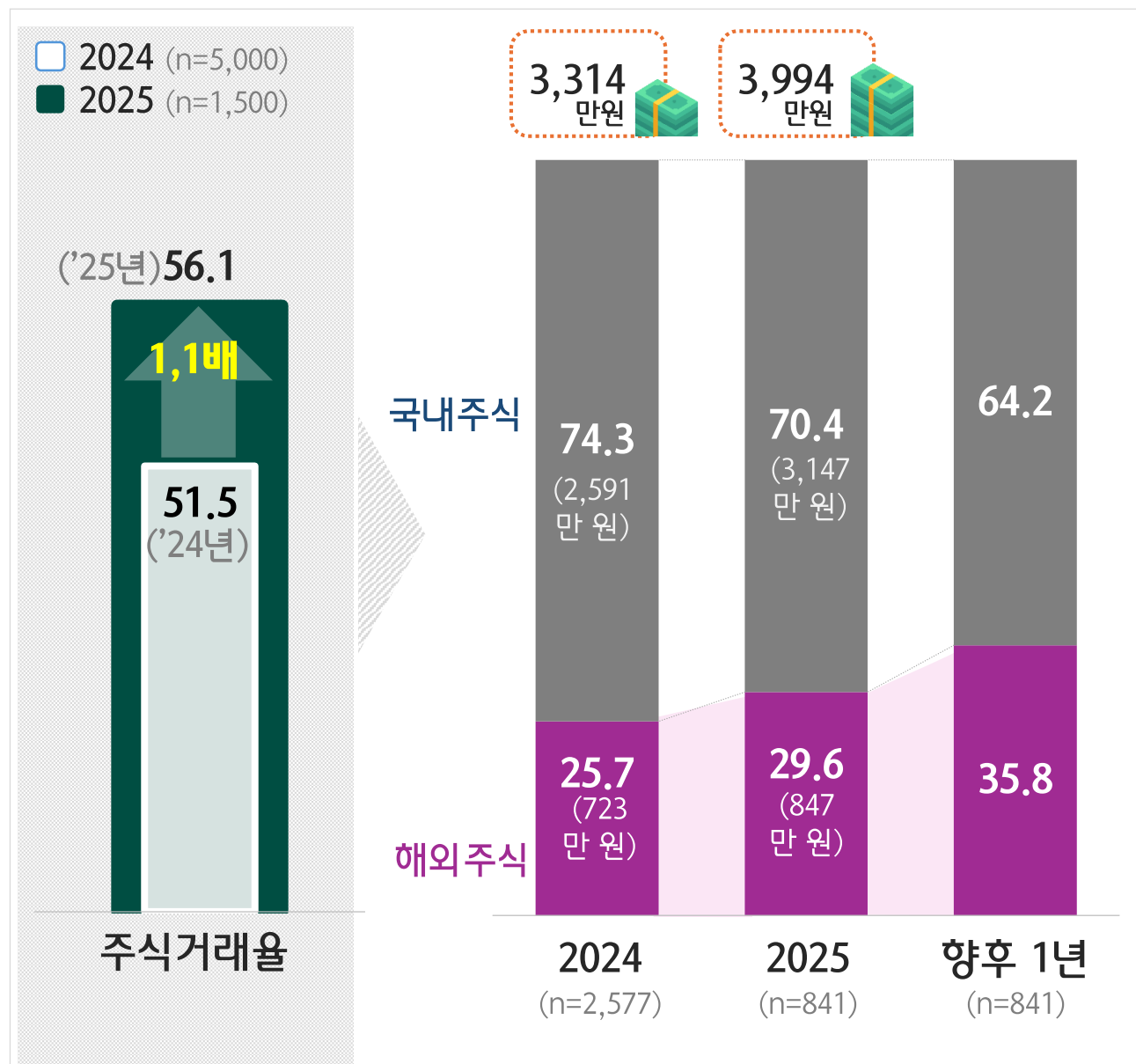
금융자산 중 투자/가상자산 상품 예치 비중



2. 투자는 새롭게 뻗어가며 Hopeful!

- 주식 거래 시 10명 중 6명은 해외주식을 거래하고, 해외주식의 포트폴리오 비중은 지속 확대되는 경향
- 가상자산 거래자 대비 거래의향자는 ‘고수익, 성장성’에 대한 기대보다 ‘결제 수단 활용’, ‘투자 포트폴리오 다각화’ 측면에서 관심 커짐

주식투자 포트폴리오



가상자산투자 거래 및 관심 이유



[참고] 투자 방식의 변화

주식, 가상자산, 부동산까지 AI를 활용한 투자 활발



이00(남성/43)

저는 키움에 젠포트(로보어드바이저 플랫폼) 연동해 **자동매매 방식**으로 투자합니다. 저만의 기준을 정해놓고 그 기준에 부합하면 자동매매 돼요.



백00(여성/57)

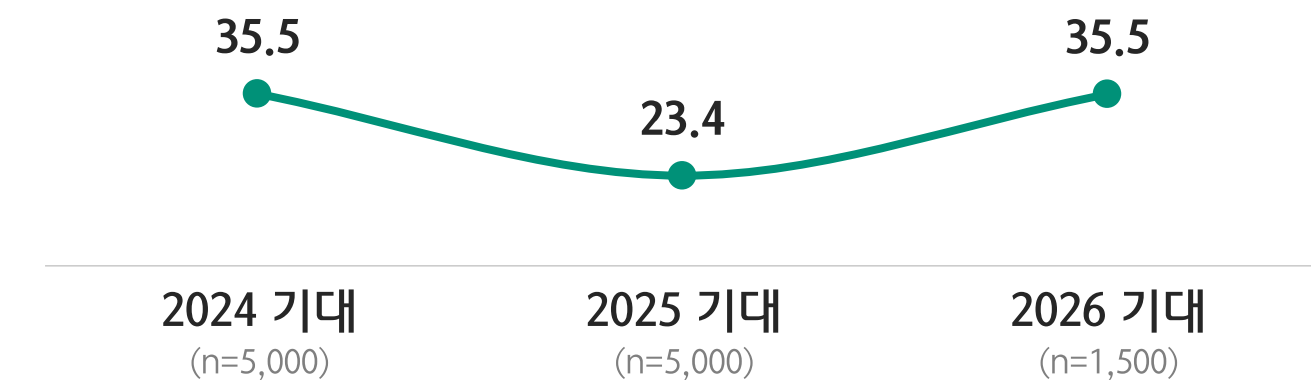
“**토스 커뮤니티**에서 만나 종목 분석한 거 서로 이야기도 하고 자주 들어가죠, 그러다 투자금도 점점 늘고… 그 방에서 만난 몇 분하고는 오프라인에서도 자주 만나요.”



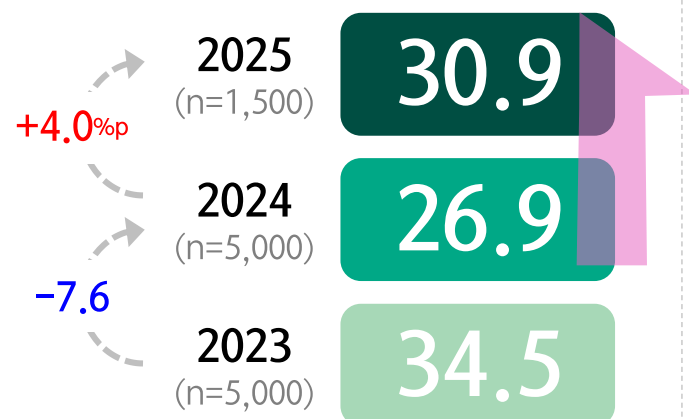
3. 금융/경제 긍정적, 안정적 투자로 Careful!

- 2026년은 부동산보다 주식시장을 긍정적으로 전망해 투자 중심의 자산운용 기조가 유지될 전망
- 특히, 지수 연동의 안정성을 추구하고 절세를 함께 고려

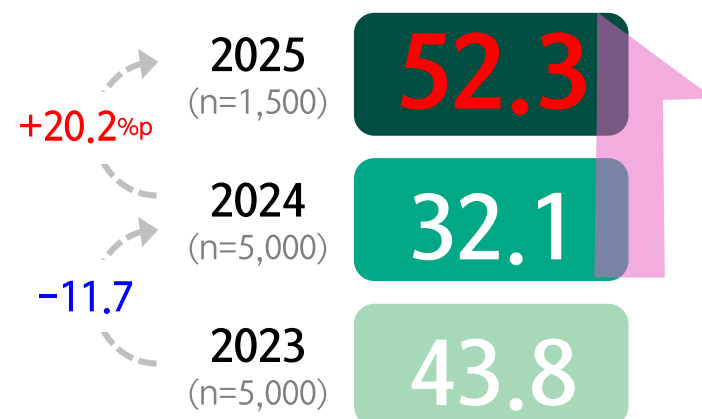
2026년 전반적 금융시장/경제의 긍정 인식



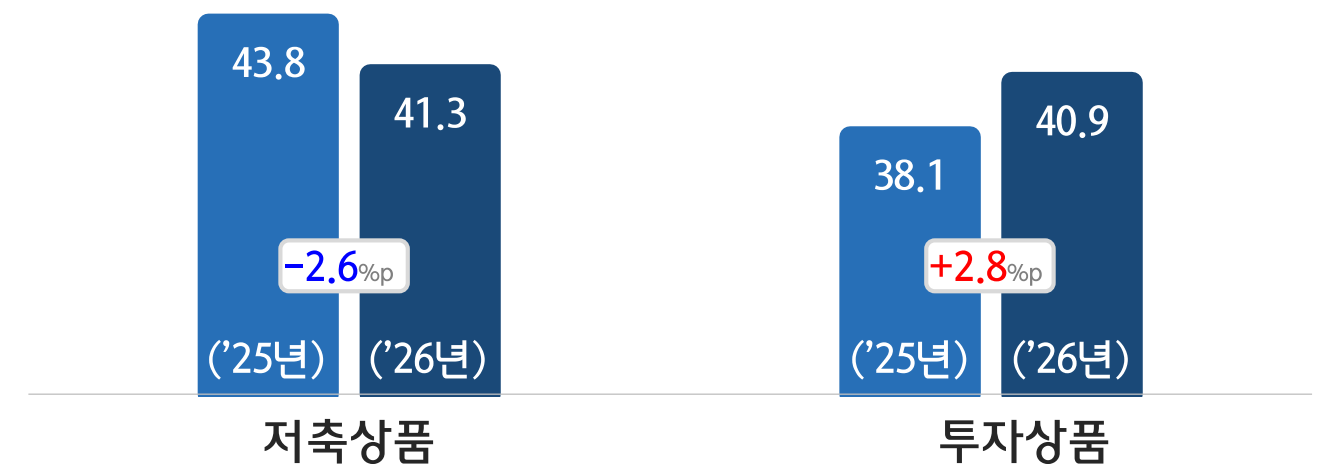
부동산 시장 변화



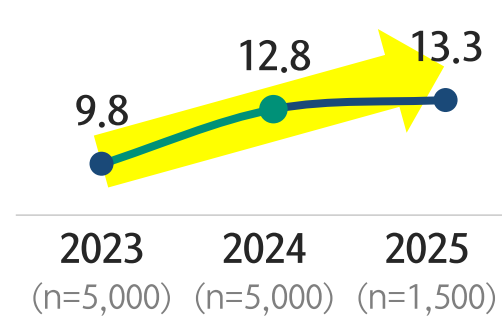
주식시장 변화



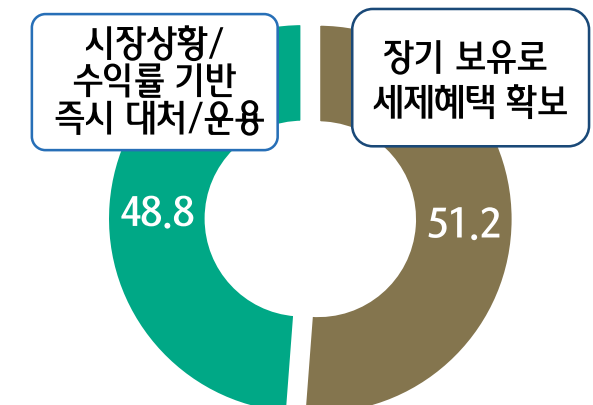
향후 1년 내 가입 금융상품



지수 연동 투자 의향

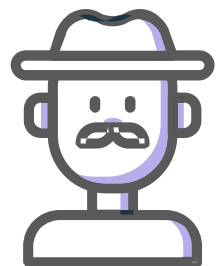


수익vs.절세 중요 의향



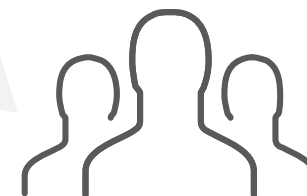
금융앱, '일상케어+자산관리' 양방향 진화

주거래가 하나은행인데요 요즘은 토스를 많이 쓰고 있어요.
왜냐하면 편하기도 하고 뭐를 또 주더라고요 그러니까 계속 나를 챙겨주는 느낌을 받는 거예요.
(토스 쇼핑을 할 때) 책을 많이 사는 편인데 3만 원이면페이백이 천 원 단위가 넘고 그래서 다른 것도 사게 돼요.
앱 들어간 김에 자산도 보여주지, 토스 증권도 이벤트로 처음 주식 시작한 게 지금은 (투자금액이) 만만치 않아요.



박oo(남성/61세)

이제 UI 편한 것은 기본이에요. 앱으로 거래하는데 시간이 오래 걸려도 안돼요. 그런 게 불편하면 아예 거래를 안하죠.
그것 말고 앱에서 거래를 한다면 내 거래 단계를 보고 그 다음 필요한 것을 챙겨 준다거나 유의미한 정보를 줘야해요.
그걸 보다가 필요하면 거래하는 거고...
보험이나 투자나 내가 자산을 운용하는 현황도 분석해 줘야해요. 그래야 관리를 받는 느낌이 들고 계속 거래하게 되니까요.

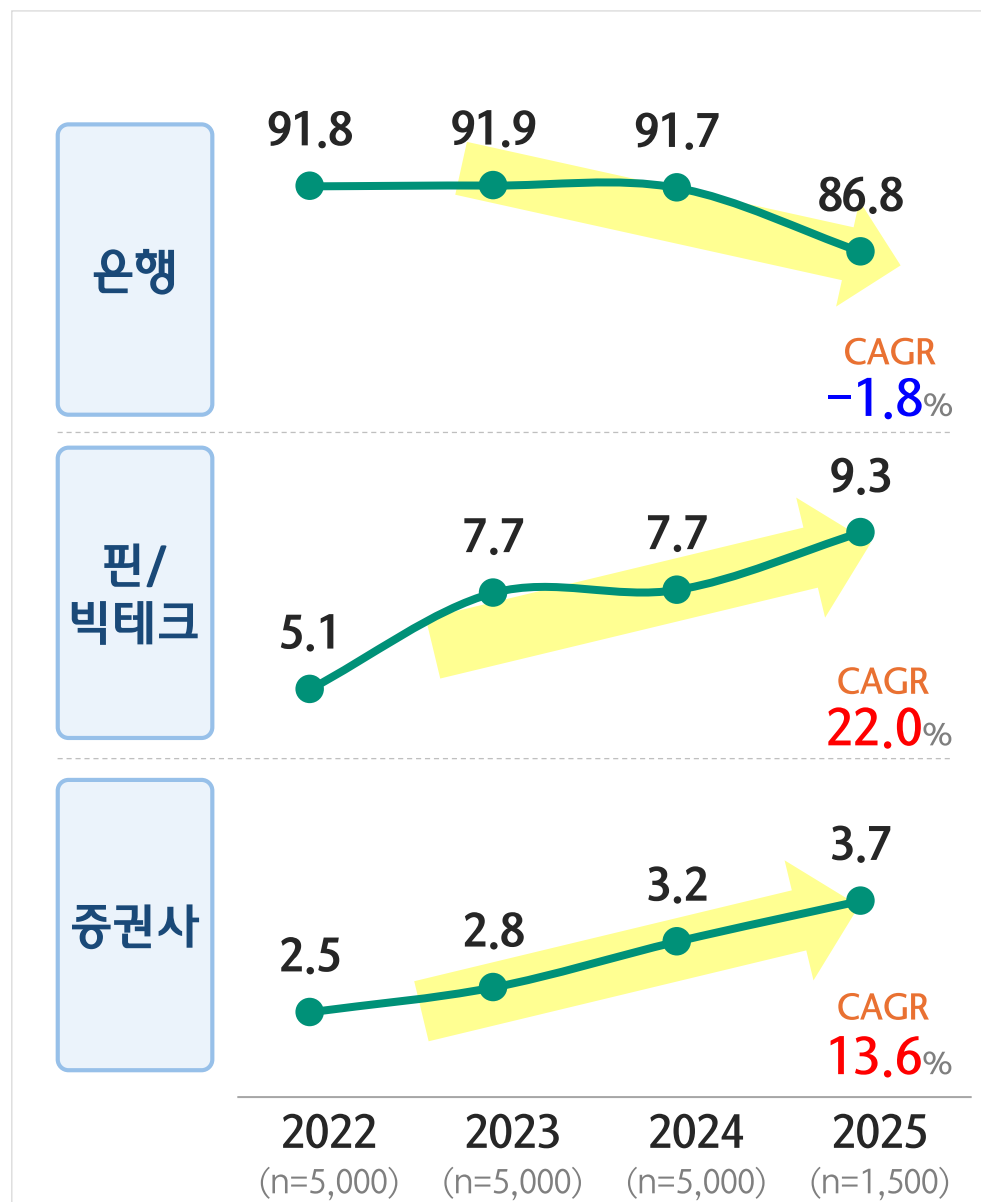


3549세 그룹 공통

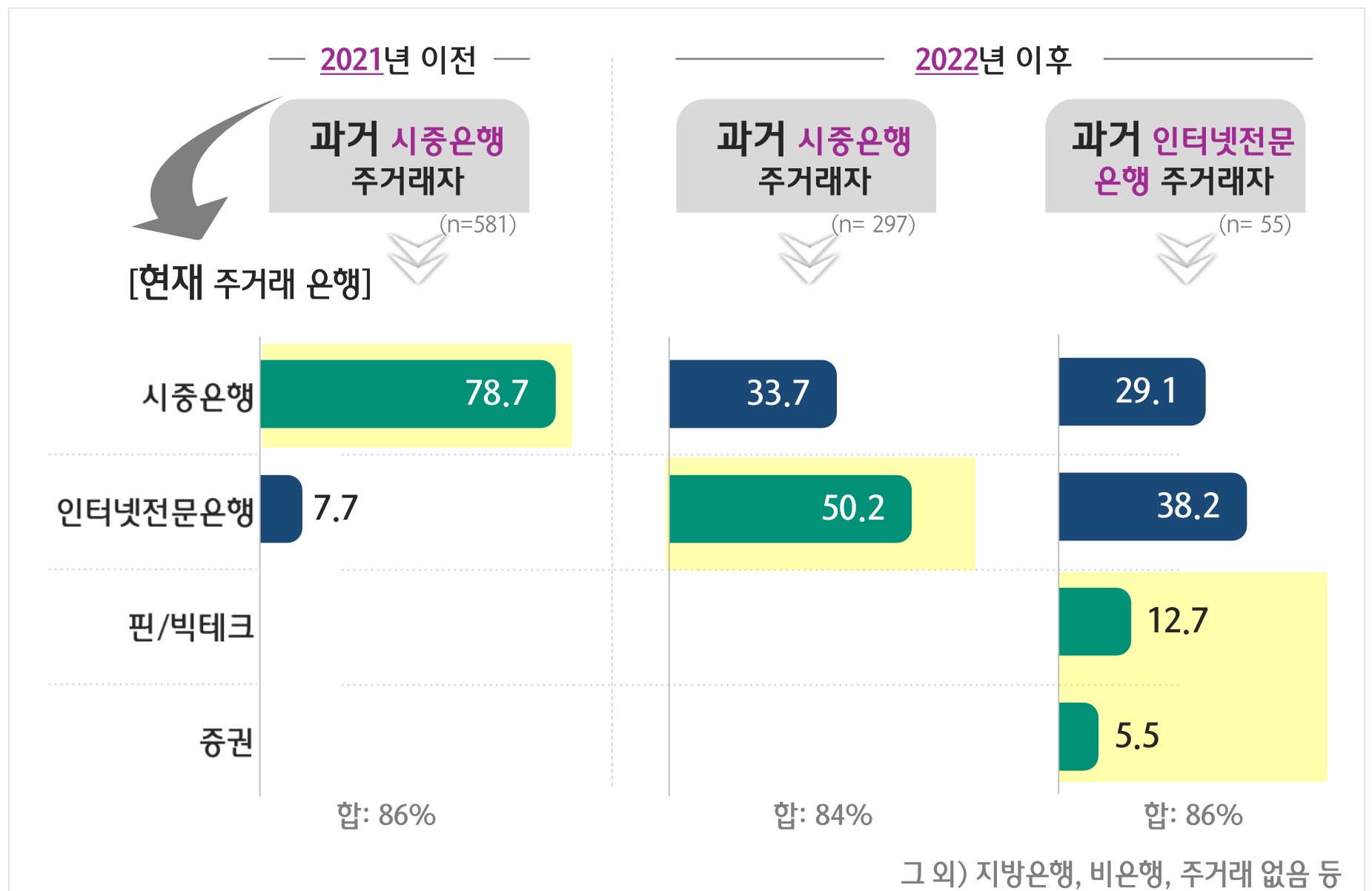
1. 이제 금융기관하면 네이버를 먼저 떠올리기도!

- 소비자 10명 중 9명은 금융기관=은행으로 각인돼 있을 만큼 은행의 위상은 막강하나 최근 핀/빅테크, 증권사를 먼저 떠올리는 경우가 증가
- 시중은행 간 주거래 전환에서 시중은행 → 인터넷전문은행 주거래, 인터넷전문은행 → 핀/빅테크 주거래로 변화

금융기관 최초 상기도

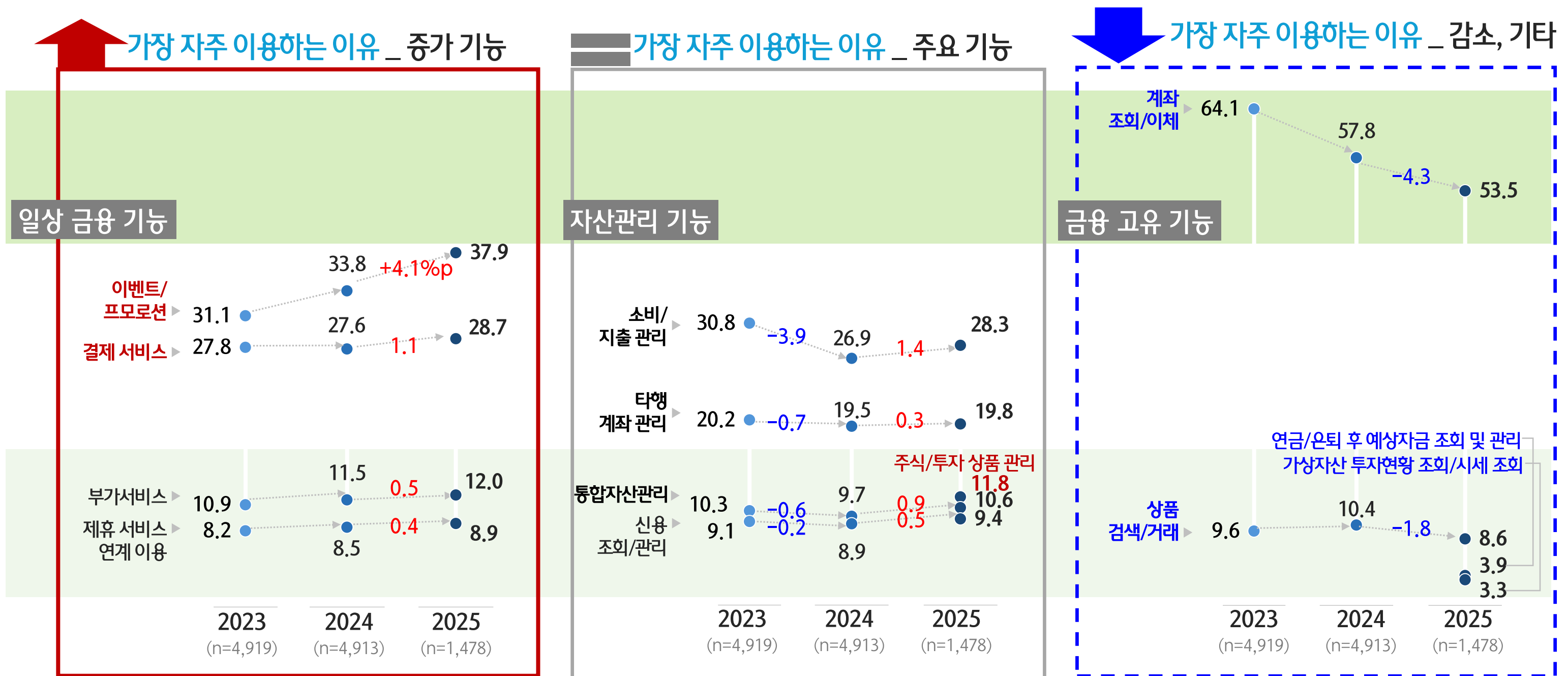


주거래 금융기관 변경 History



2. 금융앱의 일상케어 기능이 활성화될 좌우

- 앱의 사용 빈도를 높이는 핵심 요소는 '이벤트 참여' 및 '결제/부가/제휴서비스'처럼 일상적 기능, 최근 3년간 중요도 지속 상승
- 소비/지출, 투자, 통합자산관리 기능은 등락이 있지만 중요도가 높아지는 주요 기능
- 계좌 조회 이체, 상품 가입 기능은 금융의 고유 기능이나 앱의 잔류를 높이는 데 영향력 감소



[참고] 페이사의 활용

“ 페이는 아침부터 저녁까지 워낙 자주 쓰니까 주거래 금융기관 맞지요. ”
네이버, 카카오도 금융기관이라고 생각돼요. 이상하지 않아요.

투자 정보 확인

주식 정보
/뉴스

아침에 일어나면 네이버페이에서 증권 정보주니까 **투자정보부터 확인**해요
종목 토론방도 활발하고, 뉴스도 잘나오고요. 자산 연결해두면 분석 자료도 줘요.

이OO(여성/30세)

간편 송금
(전화번호로 바로 송금)

인간관계

큰 돈은 은행 통하지만, **경조사 챙기고 조카들 용돈 줄 때**도 다 페이로 하죠.
은행으로 보내면 시대에 뒤떨어지는 것 같은 느낌?!

5069세 남,녀

모임 회비 관리
(모임 관리 시 페이 사용 확대)

카톡 모임

모임 회비나 식사 **1/n할 때는 무조건 페이**에서!
모임 단톡하니까 **카카오페이는 모임용**, **송금은 네이버페이**로 정해진 편이네요

이OO(여성/30세)
전OO(여성/48세)

간편 결제

편의성

모든 입출금은 네이버페이 연결해 하고 있어요. 은행처럼 앱에 별도로
접속할 필요없이 네이버는 항상 로그인돼 있으니까 **훨씬 쉽게 쓸 수** 있어요.

전OO(여성/48세)

혜택

토스페이에 카드 다 등록해뒀고, **제휴사 적립**도 훨씬 많이 되고, **캐시백**도 많이 쌓이고,
토스프라임 가입하면 가입비보다 돌려받는게 훨씬 많거든요.

백OO(여성/57세)

소비/자산관리

운용 분석

포래와 비교해 보험료, 소비, 저축 수준 비교해주니까 확인해보고!

김OO(여성/51세)

신용관리

신용점수도 페이사에서 확인하고, 관리하라고 연락오는데 챙겨주는 것 같아 좋아요.

곽OO(남성/53세)

이벤트 참여, 쇼핑

혜택, 재미

페이마다 혜택이 달라서 **쇼핑할 때 페이 골라서 쓰고 그때그때 가장 좋은 걸로** 이용해요.
나무 키우기도 하고 **포인트 주는게 작더라도 재미가 쏠쏠**하고 **정기 들어요.**

박OO(남성/61세)
최OO(남성/32세)

3. 증권사 확산도 모바일 플랫폼 영향

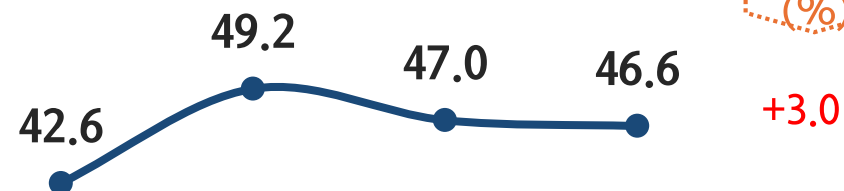
- 플랫폼 기반의 온라인 증권사의 가파른 성장이 증권사 거래 확산에 기여

거래 증권사

[전체 n=1,500, %]

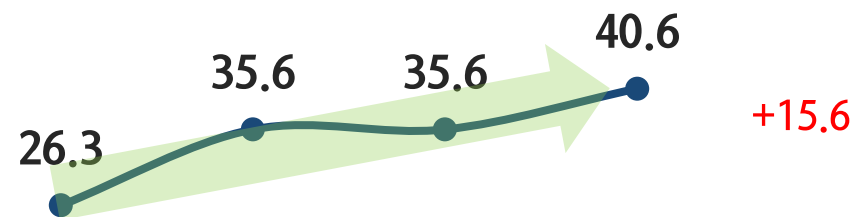
CAGR
(%)

전업 증권사



* 전업 증권사: 미래에셋, 삼성, 유안타, 한국투자증권 등

온라인 증권사



* 온라인 증권사: 키움, 카카오페이, 토스증권

은행계 증권사



* 은행계 증권사: 하나, KB, 신한, 우리, NH

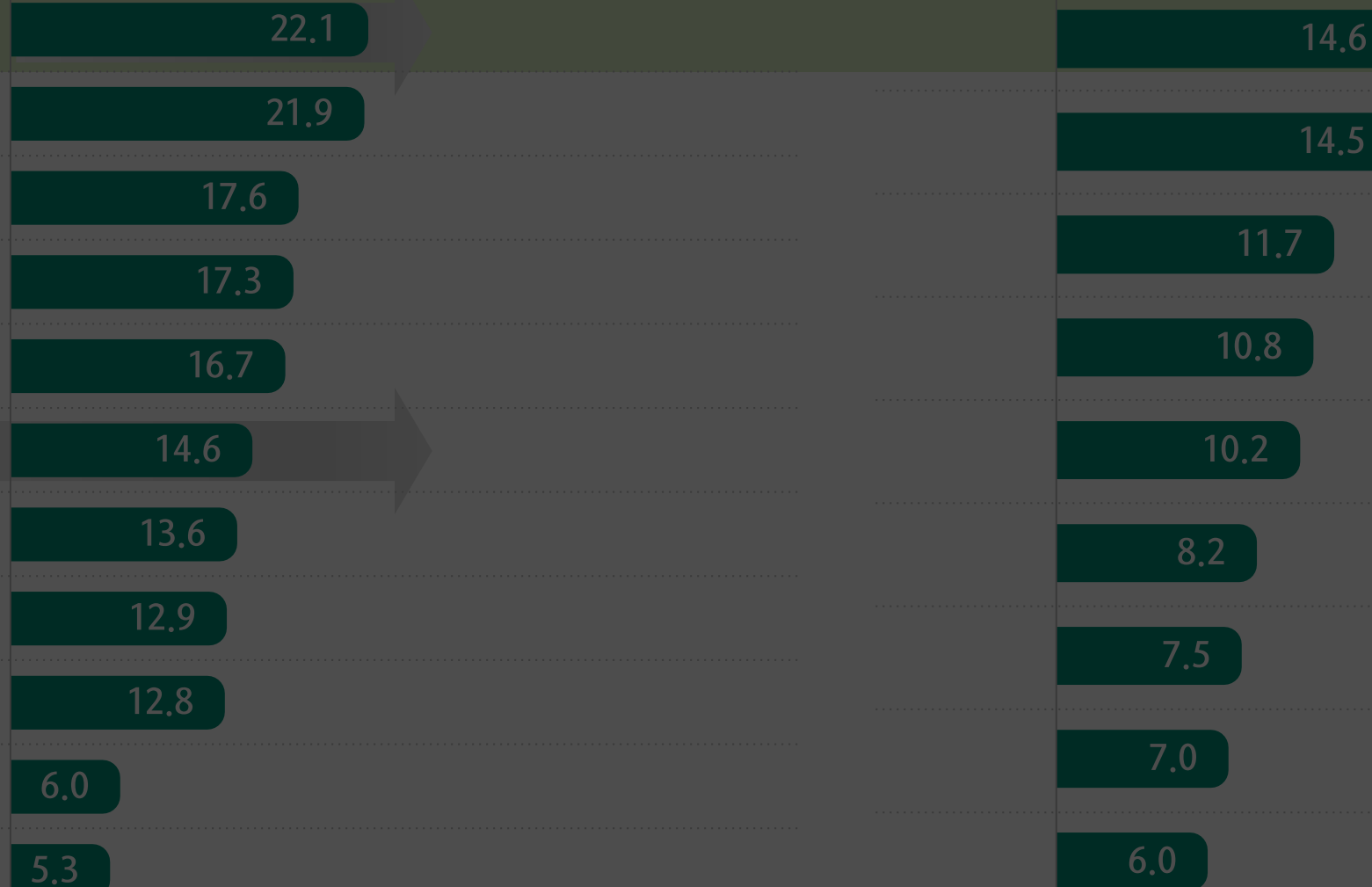
2022 (n=5,000) 2023 (n=5,000) 2024 (n=5,000) 2025 (n=1,500)

“ 확실히 건 토스가 트리거가 돼 주식으로 돈이 더 많이 들어갔어요. (김OO, 여성/51세) ”

[증권 거래자, n=1,179, %]

거래 증권사

최대 자산 예치 증권사



* 응답률 5%까지 표기

4. AI 자산관리 신뢰 개선, 투자/세무관리 중심 + 노후준비로 차별화

- 자산관리가 बैं킹앱의 주요 기능이 된 만큼 모바일 자산관리 의향, AI의 활용에 대한 기대 크게 상승
- 투자 및 세무 관리 필요성을 높게 인식, 연금 등 은퇴/노후 관리 관심 높은 편이나 관심/의향 증가 제한적(→ 시장 내 Offer가 제한적일 가능성 내포)

비대면 자산관리 인식

[전체 n=1,500, %]

모바일 자산관리 의향

72.4%

+6.9%p

79.3%

금융권 AI고도화 전반의 긍정 인식

+4.8%p

30.1

34.9

2024

2025

(n=5,000)

(n=1,500)

AI챗봇 상담 신뢰

+9.6%p

18.3

27.9

2024

2025

(n=5,000)

(n=1,500)



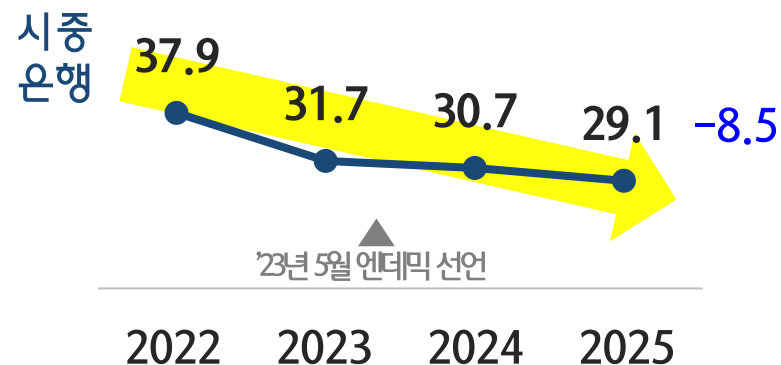
5. 엔데믹 후에도 영업점 이용 ↓, 효율화 = 브랜드, 업권 무관하게 통합·연계!

- 최근 6개월 내 영업점 이용률은 '22년 팬데믹 시절 대비 반등 없이 계속 하락해 모바일에 적응한 모습
- 영업점의 효율화는 양적 증가보다 플랫폼처럼 브랜드나 업권 무관하게 통합/연계 거래가 가능한 방향이길 기대

영업점 이용 현황

[전체 n=1,500, %]

*최근 6개월 기준

CAGR
(%)

	2024	2025
주 1 이상	6.8	7.1
월 1~2회	27.7	25.9
분기 1~2회	35.3	31.2
반기 1~2회	30.3	35.8

영업점 운영 방향 선호

새로운 형태의 영업점으로
효율화 할 필요

29.2

지금보다 영업점 수를 줄여
비용 절감, 이익은 소비자 환원

28.3

지금 수준으로
영업점 수가 유지될 필요

20.0

지금보다 영업점 수를 늘려
접근/편의성을 개선할 필요

10.2

나와는 상관없음/관심 없음

12.3

효율화를 위한 선호 방안

은행 공동 점포 54.5

복합 점포 46.5

유동 운영 점포 40.1

생활 밀착 점포 39.0

6. 무인 영업점은 글썄... 사람이 필요

- 효율화 추구의 한 방향으로 '무인화' 서비스를 늘리는 것에는 과반이 반대해 영업점의 인적서비스 필요성에 공감
- 특히 4554세, 금융자산 1억 원 미만 MASS층은 무인화에 더 부정적이고, 상대적으로 1억 원 이상 MA손님은 상대적으로 유연하게 고려

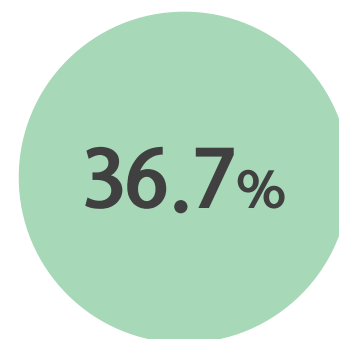
영업점 무인서비스 선호

[전체 n=1,500, %]

아무리 기술이 발전해도
영업점은 **사람**이 응대해야 한다

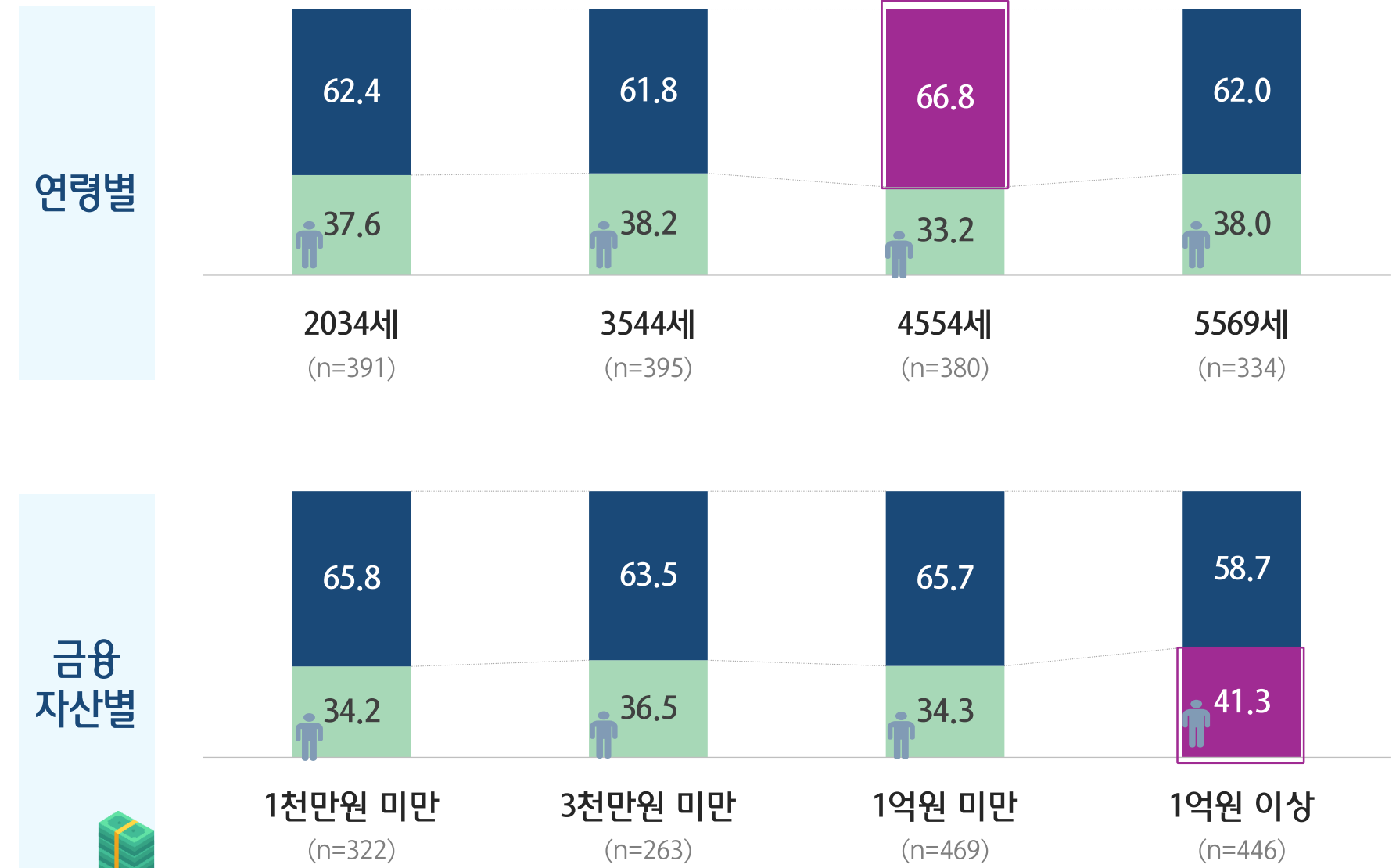


VS



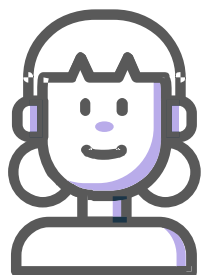
디지털 기기로 영업점 업무가
모두 가능하다면 **무인** 점포여도 된다

- 아무리 기술이 발전해도 영업점은 사람이 응대해야 한다
- 디지털 기기로 영업점 업무가 모두 가능하다면 무인 점포여도 된다



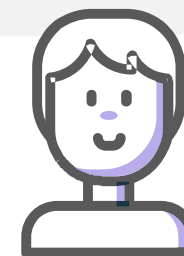
실리를 따져 주거래보다 필요충분은행

사실 요즘에는 증권 옮기는 것도 하루 이틀이면 끝나잖아요.
그러다 보니까 거래 옮기는 것에 어려움도 없지,
(거래 유지하는 것에 대해) 뭐 딱히 특출난 혜택도 없지 이러면
그때그때 (다른 상품으로) 넘어가게 되는 것 같아요.



허OO(여성/28세)

은행은 그냥 급여 들어오는 거고, 인플레이션을 이길 수 있을 만큼의 금리를 주는 것도 아니고
퇴직연금 이런 것도 운용 수수료도 증권사보다 높기 때문에
급여 들어오면 바로 이체해서 투자로 분산하죠.



한OO(남성/44세)

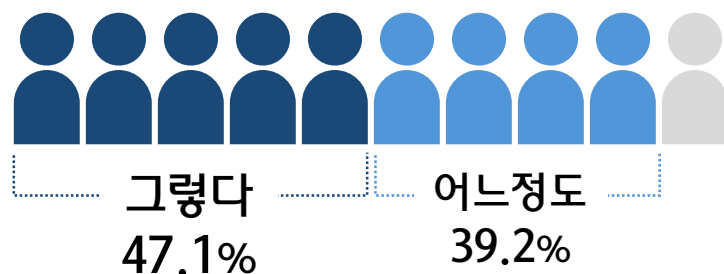
1. 분산거래가 유리하다

- 응답자 절반은 과거보다 여러 기관에 자산을 분산하고, 특히 충성도가 높은 중노년층에서 과거보다 분산 거래하는 경향이 더 심화
- 자산을 분산하는 이유는 위험 감소 외 여러 금융기관의 특징점을 누리기 위해서라 응답해 다양한 금융혜택을 취사선택하는 경향 보임

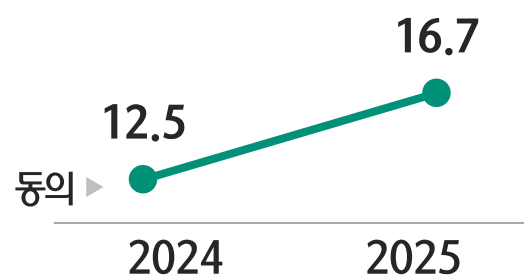
자산의 분산 거래 인식

[전체 n=1,500,%]

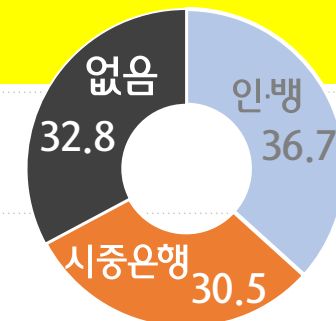
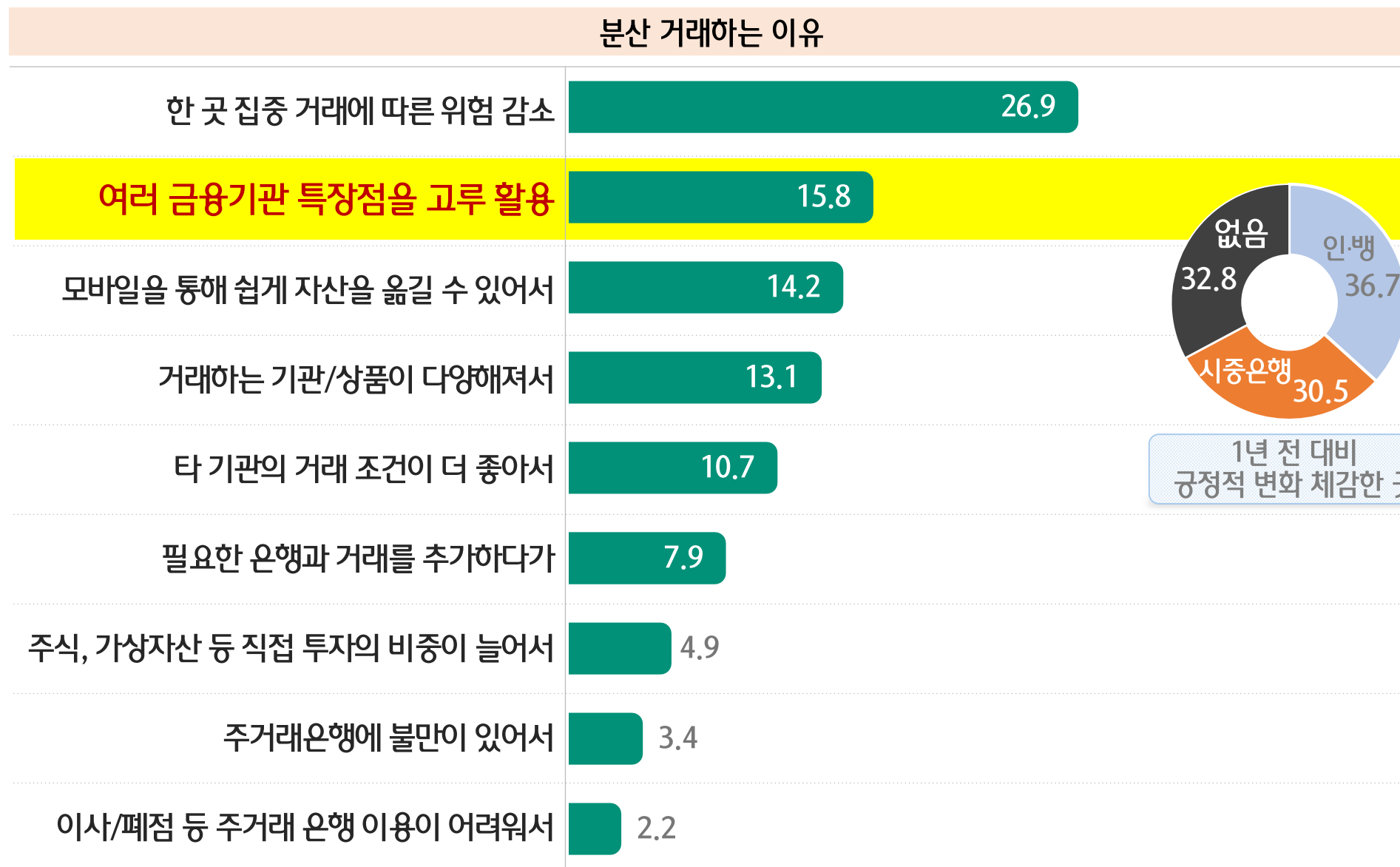
“과거보다 자산을
여러 곳에 나누어 거래한다”



신규 거래 은행에서 목적이
충족되면 거래 중단한다



분산 거래하는 이유



1년 전 대비
긍정적 변화 체감한 곳

2. 주거래은행의 아성이 흔들린다, 정서적 유대보다 기능적 실리로 판단

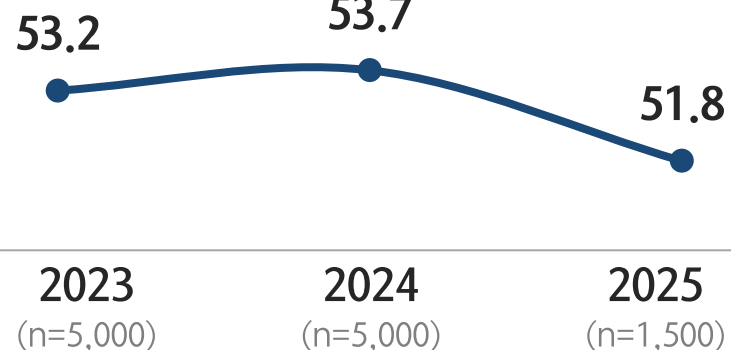
- 주거래은행은 관계 형성 기간, 이용 빈도에 기인해 인식되는 것이 보편적이거나 최근 3년간 해당 이유로 주거래를 인식하는 경우는 감소
- 대신, 자산을 통합 관리하는지, 거래하는 상품이 다양하고 투자나 대출 등 관여가 높은 거래를 하는지가 점차 중요해짐

주거래은행 관계 변화

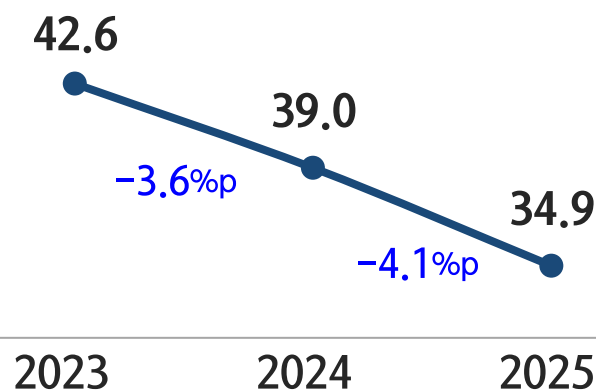
[은행 주거래자 n=1,339, %]

거래 은행 수 ▶ 4.59개 4.68개 4.72개

은행자산 중 주거래은행 예치 비율

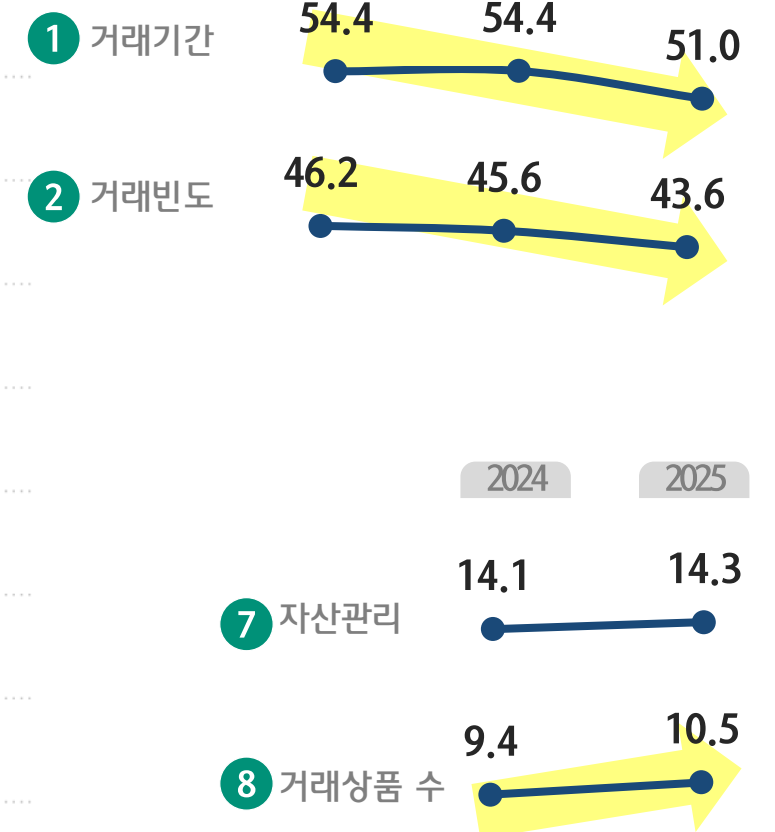


주거래은행에서 내 등급을 알고있으며 등급 관리를 한다



주거래 인식 이유

0.0 10.0 20.0 30.0 40.0 50.0 60.0



[참고] 가구 형태 다양, 새로운 관계에서 기회 찾기

2026 대한민국
소비트렌드 전망

트렌드
코리아
2026

AI 대전환의 시대, 무엇을 준비해야 하는가?

HORSE
POWER

디지털과 아날로그, 빠름과 느림,
전통과 현대, 슬로와 연대
작용과 반작용, 정반합의 변증법적 세상이 온다.

1.5가구

솔로 1의 자율성 + 0.5의 관계 연결 추구

레디코어

계획경제, 삶을 계획&학습해 불확실성 통제

1인가구 비중 추이(%)

혼인율 감소, 초혼 연령 지체에 따른 독립 가구 증가, 이혼/별거 증가, 고령화 등 복합적 요인으로 1인가구 비중이 지속적으로 증가

연도	전체 (%)	20-30대 (%)
'22	34.5	
'23	35.5	
'24	36.1	12.5
'27	37.5	
'32	39.2	
'37	40.1	

(2037년)
1인가구 비중
40% (960만 가구)

| 1인가구로 생활하는 주된 이유(2023)

		30대	40대	50대	60대
1	배우자의 사망 (31.9%)				
2	본인의 학업/직장 (22.4%)				
3	혼자 살고 싶어서 (14.3%)	28.9	29.6		
4	본인의 이혼 (13.7%)			30.0	25.4

“저는 결혼 생각이 전혀 없고, 부모님 돌아가시면 뒷배도 없어서 스스로 준비야겠다 생각합니다.

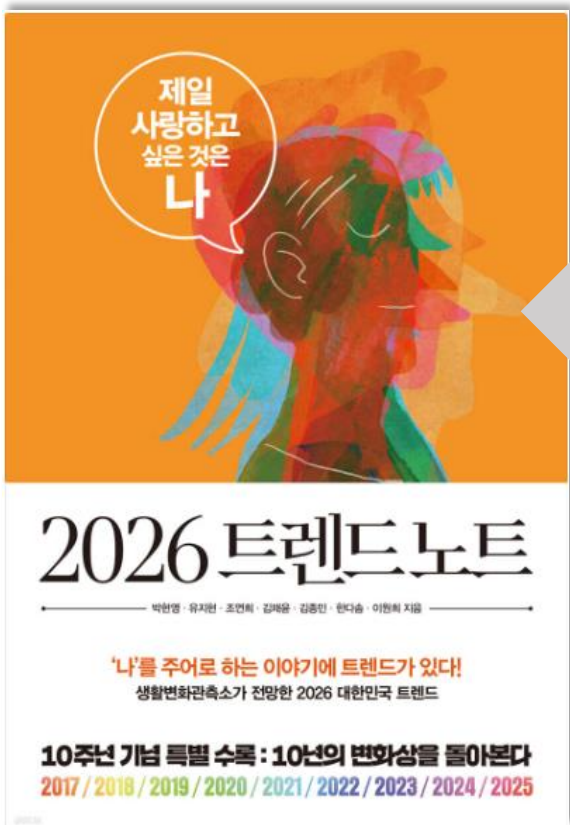
지금 자격증을 준비하는데, 그 자격증 따서 나중에 퇴직하게 되면 프리로 일하는 것까지 생각하거든요. 계산해보니 50살까지 목표액 20억을 달성하려면 연 평균 8% 수익이면 되더라구요.

집 사는것도 노후 준비 일환이죠. 늙어서는 주택연금도 생각합니다”

- 2534세 그룹 FGD 중 -

21

[참고] 일하는 기혼 여성의 관심사와 라이프스타일: ‘나’를 위한 자산관리, 프리미엄 지향



‘나’를 주어로 하는
우리에서 ‘나’로 변하는, ‘나’를 알아가는...

|| ‘나’를 위한 삶의 질, 웰니스 라이프 추구

- ➔ 나를 위해 운동/취미활동 (40%)
- ➔ 최신 기술 탑재(AI등) 가전제품 이용 중 (75%)
- ➔ 일하는 기혼여성의 1/3은 가사·양육 전문가 이용 의향



마케팅 키워드

자료: Kotra

“나”를 위한

- ① 편의성
- ② 디지털
- ③프리미엄

일하는 기혼여성은 가구 재정 책임자,
‘나’를 위한 재테크/자산관리 및 삶의 질 중시

|| 누구를 위해 저축/투자를 하는가?

	“나”	자녀	배우자
여	64	16	2
남	54	19	6

|| 여성의 관심사 1순위 Top5 : 일하는 기혼여성 vs 전업주부

	일하는 기혼 여성	전업주부	응답률 차이*
1	자녀 양육/교육		0.7 배
2	건강관리		1.2배
3	재테크/자산관리	가족과의 관계	1.6배
4	직업 및 사회생활	가사 및 생활	1.8배
5	가족과의 관계	재테크/자산관리	0.8배

가구 재정을 책임지고 있어 자산관리의 관심, 실천에 적극적

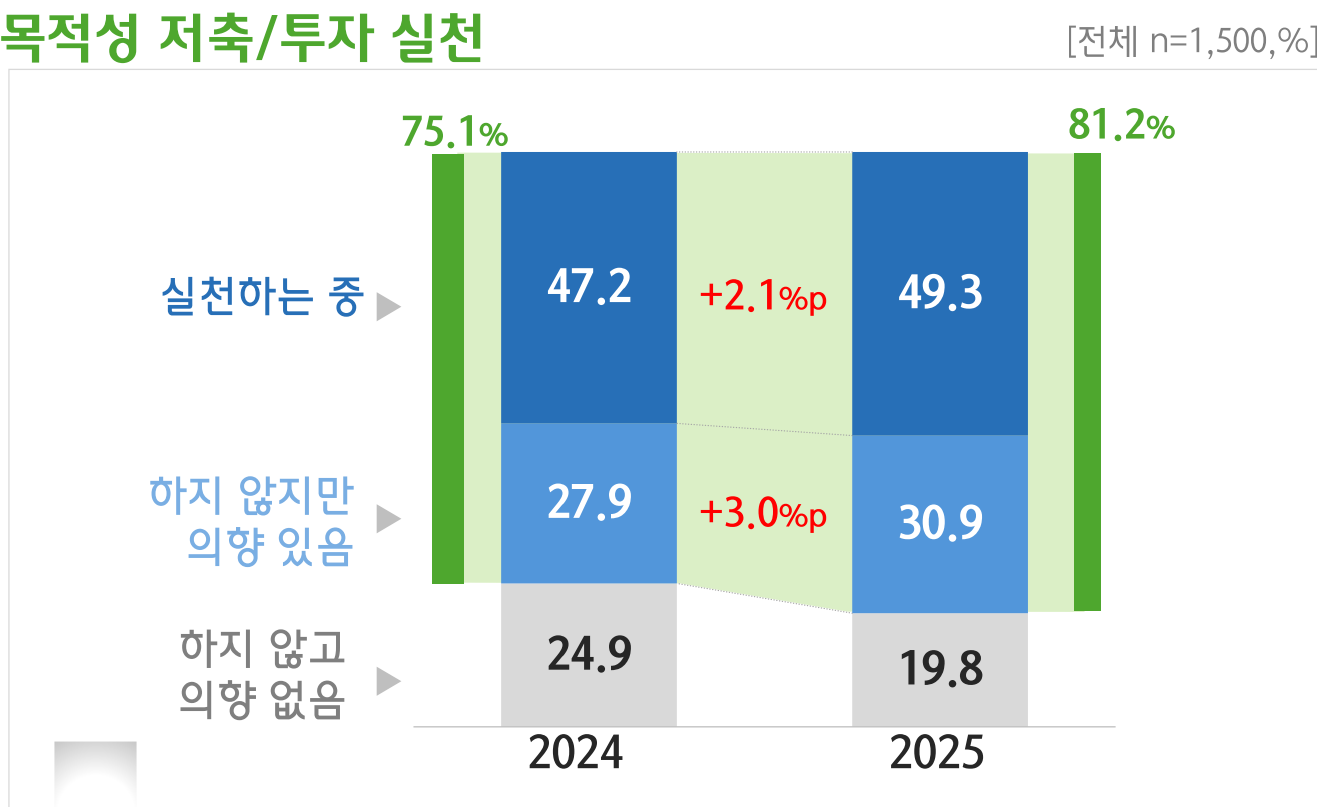
[가구 재정 관리의 부인vs.배우자의 기여도]

- 재테크/ 자산관리 시 나(부인)의 기여도...59%
- 노후/미래준비의 나의 기여도... 54%
- 저축,투자 등 자산을 늘리기 위한 관리 노력... 57%

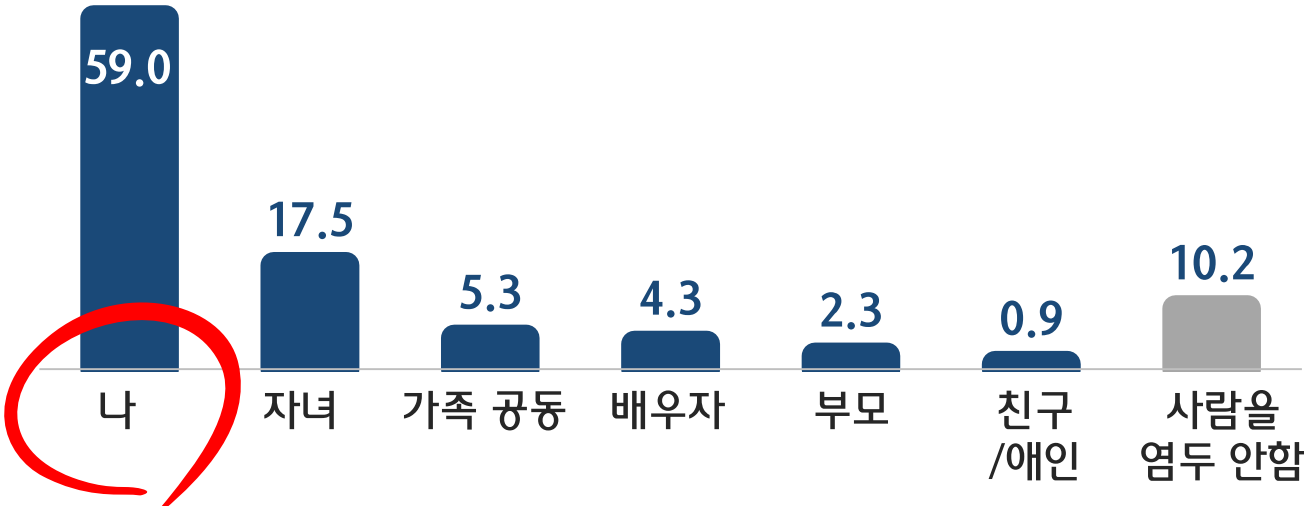
* 자료. 하나금융연구소

[참고] **계획 경제**, ‘나’의 노후를 위해 장기적으로 계획

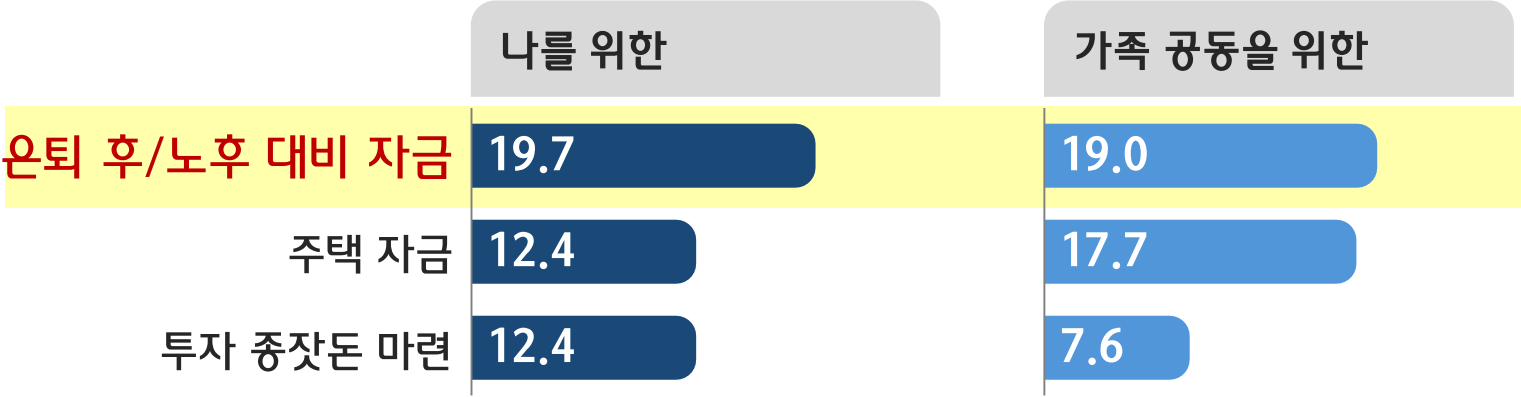
- ‘나’를 위한 저축/투자 = ‘가족’을 위한 저축/투자 = 노후 자산관리
- 5천만 원 이상 목돈을 장기간 모을 계획이므로 장기적 관계 형성을 위한 새로운 가치 부여
- 단, 정기적/확정 실천보다 여유/유동적 관계로 부담 덜고 ‘나’와 연계한 자율, 의미있는 실천을 유도



누구를 위한 저축/투자?



누구의 **모엇**을 위한 저축/투자?



어떻게 모을 계획?

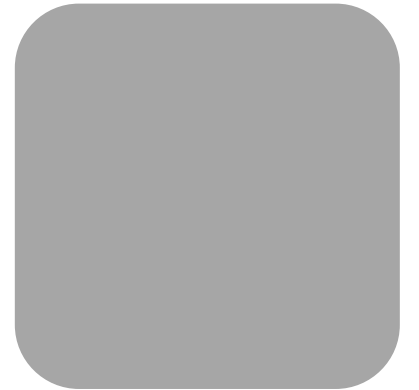


목표액과 실천 기간

[목표액] **5,325**만 원을

[기간] **5.2**년 동안 모으겠다

- 재정 여유(보너스 등) 52.8
 - 금리나 주가지수 연동 21.0
 - 나만의 정해진 규칙 연동 19.0
- 은퇴/노후자금: 6.982만 원을 6.3년 동안



THANK YOU