V 디지털 금융의 부정적 영향

금융의 디지털화는 다양한 긍정적 효과를 가져왔다. 먼저 다양한 선행연구들이 보여준 것과 같이 물리적으로 금융기관이 있지 않아도 금융서비스 사용을 가능하게 하는 접근성의 개선으로, 개발도상국에서의 금융포용성을 크게 증가시켰다. 금융포용성이 큰 문제가 되지 않던 국가들에서도 접근성, 편리성, 서비스 속도의 향상은 소비자가 금융을 더 적극적으로 활용할 수 있게 하였다. 또한 핀테크 솔루션들은 전통적 금융에 비해 비용을 줄여 금융기관에게는 운영비용의 감소를, 고객에게는 수수료의 절감을 가져다주었다. 뿐만 아니라 데이터의 활용으로 정보비대칭을 줄여 신용단층현상과 같은 전통 금융이 가지고 있던 문제를 완화하였을 뿐 아니라, 개인화된 서비스 및 혁신적 금융상품의 제공으로 다방면에서 소비자의 편익을 증가시키고 있다.

하지만 급격한 변화는 혜택만을 가지고 온 것은 아니다. 모두가 비대면 채널을 사용할 역량이 있지 않은 상태에서 급속하게 사라져가는 대면 채널로, 새로운 형태의 금융소외가 생겨나고, 결제와 대출의 편리함은 과소비와 부채의 문제를 야기한다. 쉽고 간단한 금융은 금융사기의 위험도 커지고, 높아진 접근성은 금융이해력이 부족한 계층이 잘못된 금융의사결정을 더 쉽게 할 수 있게 한다. 이러한 문제들은 디지털 금융시대에 맞는 디지털 금융이해력의 향상이 꼭 필요함을 알려준다. 이 장에서는 선행연구에서 편리하고 쉬워진 금융으로 인해 생길 수 있다고 지적하고 있는 문제점의 국내 상황에 대해 알아보고, 개선이 필요한 분야를 찾아본다.

1. 디지털 금융소외: 디지털 금융의 혜택을 누리지 못하는 취약계층

우리나라의 경우 디지털정보화 접근성은 상당히 양호하고, 역량이나 활용은 고령층으로 갈수록 급격히 떨어진다. 70대 이상의 경우 평균적으로 인스턴트 메신저 사용이나 동영상 시청 등을 하는 정도의 활용을 주로 하고 있고, 60대의 경우 반 정도는 인터넷뱅킹을 사용

하고 있다. 노령층뿐 아니라 저학력, 저소득, 장애인 등 취약계층의 디지털정보화 역량 및 활용 수준은 다른 계층에 비해 어느 정도 격차가 있는 것이 사실이다. 디지털 금융 취약계층은 현금 사용의 어려움, 은행 지점 폐쇄 및 ATM 감소 등으로 은행 서비스에 대한 접근성의 하락, 디지털 금융에서 제공하는 금리 우대 등의 각종 혜택으로부터의 소외 등의 문제를 겪을 수 있다.

이미 60%를 현금 없는 매장으로 전환한 스타벅스 국내 매장을 필두로 현금을 받지 않는 매장이 우리나라에서도 증가하고, 서울시에서는 현금 없는 버스를 2023년 1월부터 108개 노선으로 확대하는 등 현금 없는 사회로의 전환이 빨라지고 있다. 2021년 경제주체별 현금 사용 행태조사 결과에 따르면, 현금결제를 거부당한 경험이 있는 응답자가 전체 가구의 6.9%로, 2018년의 0.5%에 비해 큰 폭으로 증가하였다. 비현금 지급수단의 장점이 많기는 하나, 여전히 현금만을 사용할 수 있는 인구들이 있다는 점에서 현금 없는 사회로의 전환은 이들의 경제 활동을 어렵게 하고 있다. 이에 일부 국가에서는 ① 현금은 국가가 인정하는 통화이므로 국가가 그 사용을 보장해 줘야 하고, ② 모두가 비현금 결제를 사용할 수 있는 것이 아니므로 금융소외를 만들어서는 아니되며, ③ 비현금 결제 강요는 결제하면서 생겨나는 모든 정보를 결제 회사가 알게 하고 싶지 않을 권리의 침해라는 논리 등으로 현금결제 거부를 금지하는 규제를 도입하기도 하였다. 예를 들어, 스웨덴은 2019년 모든 은행이 입출금 서비스를 할 때 반드시 현금을 취급하도록 하는 법안을 통과시켜, 소매업자가 현금을 받거나 받지 않는 것은 자유이나, 국가는 합리적 수준에서 법화인 현금을 통용될 수 있도록 보장해야 하므로, 은행은 금융 소비자가 너무 멀리 이동하지 않고 입출금을 할 수 있도록 현금 입출금 서비스를 반드시 제공하도록 하였고, 이에 스웨덴 은행들은 ATM을 추가 설치하였다.[17] 미국은 연방법에서는 소매업자가 어떤 형식으로 지불을 받는가는 자유라고 명시하고 있으나, 뉴저지, 메사추세츠, 로드아일랜드 주와 필라델피아, 샌프란시스코, 뉴욕시 등에서 모든 소매업자는 현금 지급을 거부해서는 안 된다는 법안을 통과시켰다.[18]

다음으로 은행 등 금융사 영업점이 폐쇄되면 디지털 금융의 취약계층은 금융서비스에 대

17) 스웨덴 정부는 '합리적인 접근'을 인구의 0.3%(2017년 기준 약 3만 명) 이상이 현금 인출 장소까지 25킬로미터 이상 떨어져 있지 않아야 하며, 인구의 1.22%(2017년 기준 약 12만 2천 명) 이상이 은행 계좌에 매일 현금을 입금할 수 있는 가장 가까운 장소까지 25킬로미터 이상 떨어져 있어서는 안 된다고 정의함(발의안 2019/20:23 Bilaga 1.) https://perma.cc/5R9X-TPYX

18) USA Today(2020. 9. 16) , https://www.usatoday.com/story/news/factcheck/2020/09/16/fact-check-cashless-businesses-banned-only-some-local-state-laws/3330804001/

한 접근성 자체가 사라지는 심각한 문제를 겪을 수 있다. 게다가 미국 연방은행에 따르면, 미국에서도 급격한 은행 영업점 감소가 있었는데, 도시보다 주로 노령층, 저학력층 등 취약계층이 많이 거주하고 인구 밀도가 낮은 시골에서 영업점 폐쇄가 일어난 것으로 나타났다.[19] 팬데믹을 겪으며 은행 지점의 반 정도가 사라진 스페인에서는, 은행 폐쇄로 인한 금융 소외에 대한 반발로 "나는 늙었지만, 바보가 아니다(I'm Old, Not an Idiot)"라는 온라인 서명운동을 시작해 단기간에 60만 명 이상이 서명을 하고, 은행들이 디지털 취약계층을 위한 노력을 하겠다는 약속을 받아냈다.

금융 서비스에 아예 접근을 할 수 없는 것만큼 심각한 문제는 아니나, 대면 채널에서 가입 가능한 금융상품이 디지털 전용 금융상품보다 더 비싸다는 점도 취약계층에 대한 역차별이라는 주장도 있다. 대부분의 고금리 적금상품은 디지털 전용이고, 디지털 전용 대출금리도 대면보다 저렴하며, 보험도 CM 채널에서 더 저렴하게 가입하는 것이 가능하다. 윤관석의원실 발표자료에 따르면, 2020년도 기준 20~39세 우대 적금 적용비율은 5대 은행 평균 77.4%였으나, 60세 이상은 19.4%에 불과했다. 금융회사 측면에서는 비용이 덜 들어가므로 디지털 금융 상품을 더 저렴하게 판매하는 것이 당연할 수 있으나, 디지털 금융의 접근을 하기 어려운 사람들에게는 역차별로 느껴질 수 있는 부분이다.

2. 디지털 금융과 사기 및 불공정 거래행위의 증가

디지털 금융의 보편화로 생겨난 가장 심각한 문제는 증가하는 사기이다. 쉬워진 자금 이체와 대출로 보이스피싱, 스미싱, 스캠, 신원도용 등의 사기가 더욱더 지능화되고 많아지고 있다. 통계개발원(2022)의 「한국의 사회동향」 자료에 따르면 보이스피싱은 2006년 최초 발생 후 2021년까지 누적 피해 금액이 약 4조 원에 달하고 있으며 2020년 이후 매년 3만 건 넘게 발생하고 있고, 최근에는 문자를 이용한 사기인 스미싱 발생 건수가 급증하고 있다. 디지털 금융에 대한 사기에 디지털 보안 기술 등이 취약한 노령층도 당연히 취약하지만, 통계에 따르면 피해자의 비율은 60대 이상보다 30대 이하가 더 높고, 피해 건수가 가장 많은 연령은 50대인 것으로 나타났다. KB국민은행도 2022년 4~6월 자체 상담 데이터를 기반으로 보이스피싱 현황을 분석하였는데(〈그림 V-2〉 참조), 경찰청 통계와 다소

19) https://www.federalreserve.gov/publications/november-2019-bank-branch-access-in-rural-communities.htm

차이는 있으나,[20] 50대의 피해 건수가 가장 많다는 공통 특성을 보였다. 50대의 경우 남녀 성별의 차이도 가장 컸는데, 50대 여성의 피해 건수가 다른 집단에 비해 압도적으로 많았다.

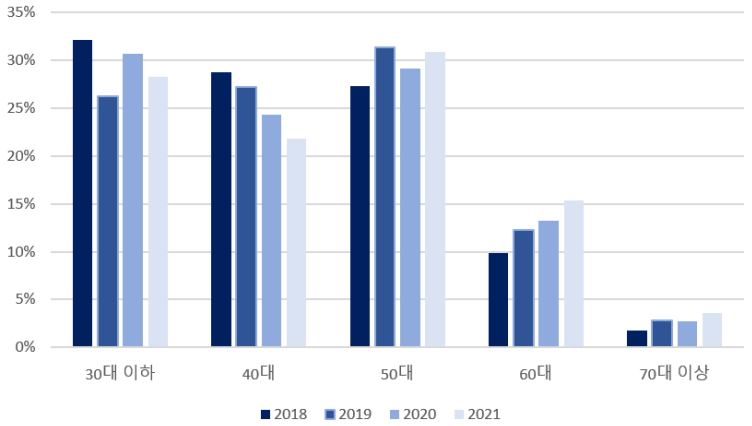
디지털 금융사기의 경우 절대건수는 디지털 서비스 사용량, 노출량이 높은 젊은층이 노령층보다 더 많을 수 있으나 노령층은 피해금액이 훨씬 더 큰 것으로 나타났다. 또한, 건수와 총 피해금액 비율에서 모두 30대와 40대는 감소 추세를 보이고, 60대 이상의 고령층에서 보이스피싱의 피해 비율이 증가하는 경향을 보였다. 상당수의 보이스피싱이나 스미싱 등이 대면 거래로 발생하기는 하나, 디지털 금융이 금융사기를 증가시키고 있는 것은 사실이다. 스미싱은 문자나 이메일 링크 클릭만으로 휴대폰을 해킹하여 모바일뱅킹 등으로 금융자산을 인출하기도 한다. 또한 최근 세상을 떠들썩하게 했던 사기 사건에서도 신용대출 등을 비교적 쉽게 받을 수 있다는 점을 인지한 사기범이 피해자들의 대출 한도를 쉽게 조회하고, 대출을 받도록 종용하여 자산이 없는 사람들조차도 대출을 통해 큰 금액 사기를 당하는 등의 사건도 발생하였다.

디지털 금융은 사이버 범죄에 더 취약하게 만드는 측면도 있고, 공격적인 타겟 광고, 프로필 구성 및 특정 프로필의 개별 소비자 분류를 위한 데이터 분석의 사용 증가로 인한 가격 차별 등의 부작용과 같은 문제도 야기한다. OECD(2018)는 사기 및 허위 판매 등 불공정하고 기만적인 거래 관행에 대한 고객 취약성이 증가하고 있다고 경고하였다. 디지털 금융을 사용하게 되면, 사기의 확률이 높아지고 개인정보 유출과 활용이 더 많이 될 수 있다는 점은 디지털 금융을 신뢰할 수 없게 하고, 사용 자체를 꺼리게 만들 수 있다. 특히 고령층의 경우 평생 모아온 자산을 한순간에 잃을 수도 있다는 두려움이 매우 강할 수 있으므로, 디지털 사용역량이 있다고 하여도 선택적으로 디지털 금융서비스 사용을 거부할 수도 있다. 보이스피싱과 같은 금융사기, 개인정보 유출과 적절하지 못한 사용은 전 국민의 문제이다. 젊은 세대는 이용이 많은 만큼 사고의 빈도가 높고, 고령층은 활용이 많지 않아 사고 빈도는 낮으나, 피해 금액이 클 수 있다. 50대의 경우 디지털 금융 등의 활용에 비해 디지털 보안역량이 부족한 특성을 보이는 연령대로 각종 사이버 금융범죄에 취약할 수 있다.

20) 전체 국민과 KB국민은행 고객의 연령 구성차 등에 의한 차이로 보임

〈그림 V-1〉 연령별 보이스피싱 피해 건수 비율

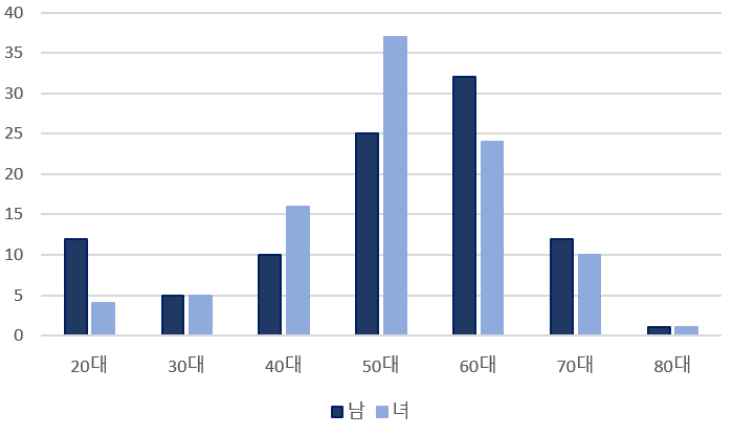
(단위: %)



자료: 통계개발원(2022))

〈그림 V-2〉 연령별·성별 보이스피싱 피해 건수

(단위: %)

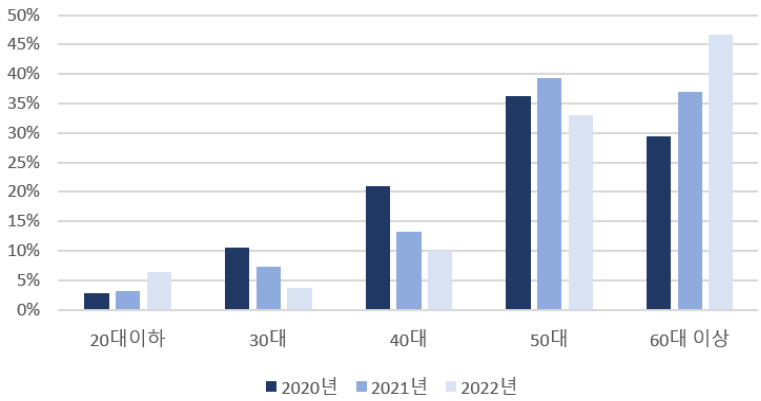


주: 고객상담 데이터로 본 보이스피싱 피해현황 분석데이터(대상기간: '22년 4~6월, 분석 건수: 3,045건

자료: KB국민은행(2022)

〈그림 V-3〉 연령별 보이스피싱 피해 금액 비율

(단위: %)



자료: 금융감독원 보도자료(2023. 4. 21), "2022년 보이스피싱 피해현황 및 주요 특징"

〈표 V-1〉 스미싱 사례

내용
"엄마! 휴대폰이 망가져서 번호를 바꿨어. 여기 링크만 클릭해줘."
지난 2월 11일 65세 전업주부 조모씨에게 문자 한 통이 날라왔다. 보낸 사람 이름은 '우리 공주님'. 당시 조씨는 미국에 있던 딸 김모씨에게 인터넷뱅킹 앱(어플리케이션) 설치 방법을 배우던 때라 이런 문자를 자주 주고 받았다. 주민등록번호 같은 개인정보도 물어보지 않으니 조씨는 딸이라 믿고 별 의심없이 링크를 눌렀다. 그러자 휴대폰에는 새로운 팝업창이 떴다.
'우리 공주님'은 "이제부턴 내가 알아서 할테니 휴대폰 충전기만 연결해달라"고 문자를 보냈다. 그리고 3일 뒤 조씨 가족은 통장거래내역을 보고 깜짝 놀랐다. 일면식이 없는 9명에게 약 1억 7,000만 원의 돈이 빠져나갔기 때문이다. 조씨가 문자를 나눈 '우리 공주님'은 실제 조씨 딸이 아니라, 그를 사칭한 피싱범이었다.
그날 이후 조씨 가족은 악몽 같은 9개월을 보냈다. 미국에서 살던 조씨는 휴직계를 내고 급하게 한국에 들어와 소송 준비를 했다. 통장이 빠져나간 이름을 보니 한국인 3명과 외국인(베트남인) 6명이었다. 이들에게 적게는 200만 원, 많게는 1,000만 원이 송금됐다. 조씨는 보험회사 두 곳에서 자신의 명의로 누군가 약 2,200만 원 약관 대출까지 받은 것을 확인했다. ATM으로 돈이 두 차례 빠져나가기도 했다.

자료: 머니투데이(2023. 11. 28), "[단독]'우리 공주' 문자에 2억 증발…통장 찍힌 사람 찾으니 '정당한 돈'"(https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2023112813125260730&type=1)

3. 부정적 금융행위 강화 촉진

디지털 금융은 소비자에게 다양한 편익도 제공하지만, 부정적 행동 변화를 유도하기도 한다. 쉬운 결제는 충동 소비를 조장하고, 쉬운 대출은 과도한 대출을 유도할 수 있으며, 재미있고 편리하게 설계된 투자 앱은 위험 투자를 증가시키고 지나치게 잦은 포트폴리오의 조정을 가능하게 할 수 있다. 또한, 편리한 디지털 결제 수단 등은 청소년 등이 쉽게 온라인 도박에 빠질 수 있게 촉진하는 역할을 할 수도 있다. 이러한 행동 변화의 결과, 디지털 금융이 금융복지에 부정적 영향을 끼칠 수 있다.

가. 과소비와 부채 증가

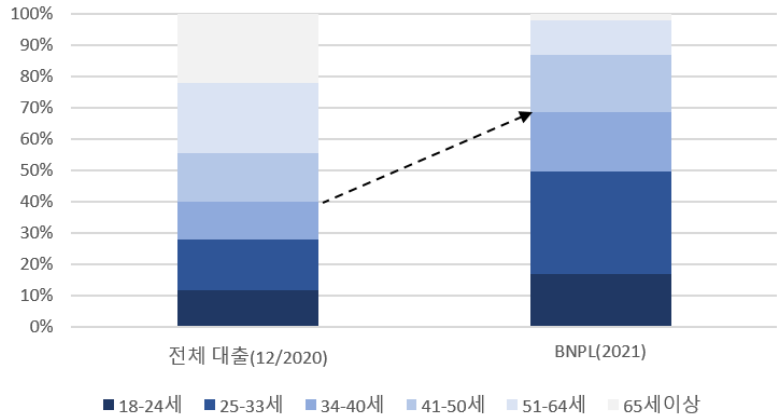
기술의 발달로 정보비대칭을 해소하여 고신용자가 아니더라도 쉽고 빠르게 대출을 받을 수 있게 되었고, 이는 핀테크의 대표적 장점으로 여겨져 왔다. 하지만 금융이해력이 높지 않은 사람들에게 쉬운 대출은 그들의 삶을 윤택하게 만드는 것이 아니라, 더 큰 어려움에 빠뜨릴 수도 있다. 최근 가계대출 증가는 부동산 거래 활성화와 자산가치 증가 등 여러 가지 요인에 기인하며, 부채의 증가를 단순히 부정적으로 해석할 수 없으나 디지털 금융으로 인한 대출 확대의 기여도 있을 수 있다. Yue et al.(2022)는 디지털 금융이 너무 쉬운 대출로 가계를 부채의 덫에 빠뜨리고 있음을 실증분석으로 보였다.

쉬워진 대출뿐 아니라, 쉬운 결제는 과소비를 부추길 수 있다. 신용카드도 현금보다 지출의 고통을 심리적으로 덜 느끼게 하여 과소비를 조장한다는 많은 연구가 있었고, 모바일 결제도 유사한 속성을 가지고 이러한 현상을 부추기고 있다. Panos and Wilson(2020)은 디지털 금융의 사용으로 인한 충동구매와 충동적 의사결정이 금융복지에 부정적 영향을 줄 수도 있음을 경고하였으며, Ahn and Nam(2002)은 실증분석을 통해 디지털 결제가 과소비를 조장하며, 이런 현상이 금융이해력이 낮은 그룹에서 더 강하게 나타난다는 연구결과를 보였다. 후불결제인 BNPL(Buy Now Pay Later)의 활성화는 과소비를 조장하고 과도한 빚을 지게 할 수 있다는 이유 등으로 많은 나라에서 규제 도입을 서두르고 있다. 〈그림 V-4〉는 미국 소비자들의 연령별 대출 비율을 보여주고 있는데, 일반 대출에 비해 BNPL 사용자는 40세 이하가 매우 많다는 것을 알 수 있다. 디지털 금융 특성상 전 세계적으로 모바일 중금리 대출, BNPL, 모바일 결제 등의 디지털 금융은 젊은 세대가 더 많이 사용하고 있고, 따라서 이들의 소비 증가에 더 큰 영향을 미칠 것으로 예상한다. CFPB

(2022)에 따르면, BNLP 등의 사용 비율만 높은 것이 아니라, 연체율도 2021년 기준 18~24세 5.7%, 25~33세 4.8%, 34~40세 3.8%, 41~50세 2.9% 등으로 젊은 세대의 연체율이 노령층에 비해 높았다. 우리나라의 BNPL도 2023년 상반기 기준 네이버파이낸셜과 카카오페이, 토스의 BNPL 평균 연체율은 5.8%로 직전 분기 대비 1.4%p 증가했다. 따라서 현명한 소비를 유도할 수 있는 규제의 도입과 청년층을 대상으로 하는 금융교육 등이 필요하다.

〈그림 V-4〉 연령별 대출 비교

(단위: %)



주: 미국 거주자의 연령별 대출인구 비율과 BNPL의 연령별 사용자 비율 비교임
자료: U.S. Census Bureau and market monitoring 데이터

나. 청소년 온라인 도박

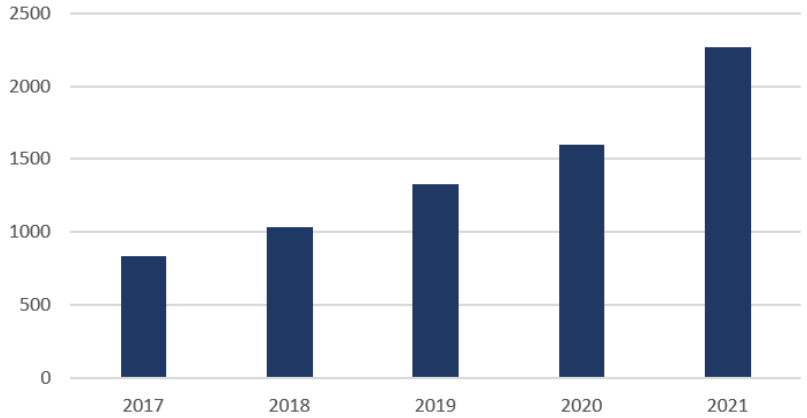
결제의 고통 감소가 가져온 과소비의 문제보다 더 심각한 사회 문제는 청소년 도박 문제이다. 결제의 혁신이 전자상거래업을 크게 성장시킨 것과 같이 게임 및 도박 산업은 핀테크 혁명의 최고 수혜를 받으며 성장하고 있다. 페이팔로 결제가능한 온라인 카지노가 늘어나고, 핀테크가 온라인 도박의 새로운 장을 여는 설계자라고 불리고 있다.[21] Polaris Market Research는 온라인 도박은 전 세계적으로 연간 12%씩 성장하고 있으며, 2021년 97조 원인 시장 규모가 2030년에는 326조 원 규모가 될 것으로 예상한다.[22] 사행산업통

21) https://www.bettorsinsider.com/casino/2023/10/22/impact-of-fintech-on-online-gambling-experiences
22) https://www.polarismarketresearch.com/industry-analysis/online-gambling-market

합감독위원회에 따르면, 국내에서도 온라인 도박의 비중이 높아지고 있고 도박치료를 받는 사람의 수도 증가추세이다. 문제는 도박의 노출 연령이 매우 낮아지고 있다는 점이다. 청소년들의 스마트폰 사용이 일반화되고, 그로 인해 온라인 도박 사이트로의 노출이 쉬워졌으며, 도박 사이트들의 적극적 디지털 금융 활용으로 청소년들도 다양한 간편결제 및 이체의 기능을 손쉽게 사용할 수 있게 되었다.

〈그림 V-5〉 10대 도박 중독자 수 추이

(단위: 명)



자료: 김도읍 의원실 보도자료(2022. 6. 16), "코로나19 기승 부린 지난해 청소년 도박 중독 폭발적으로 증가"

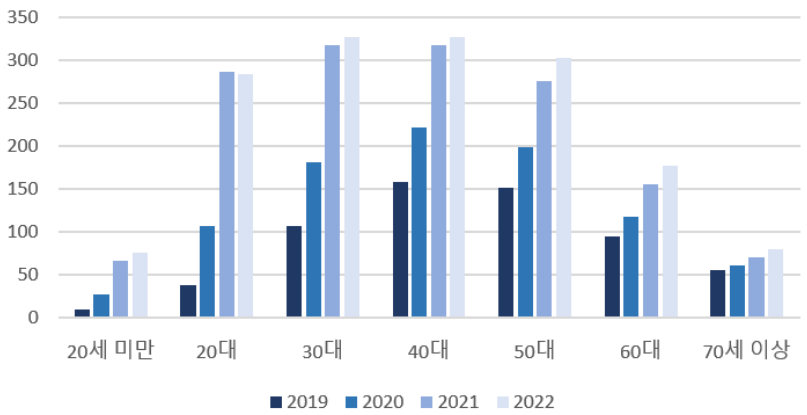
온라인상의 다양한 유혹은 누구에게나 있을 수 있으나, Packin(2022)은 어린이와 청소년의 경우 마케팅이나 광고, SNS 등 주변에 의해 훨씬 더 큰 영향을 받으며, 어린이의 재정적 선택이 주변의 영향에 훨씬 더 취약하므로 규제와 효과적인 교육이 필요하다고 주장한다. 〈그림 V-5〉는 우리나라에서 10대 도박 중독자 수를 보여주고 있는데, 그 증가 추세가 가파른 것을 알 수 있다. 2022년 청소년 도박문제 실태조사에 따르면 초등학교 4학년부터 고등학생까지 조사한 결과 전체 60%가 돈내기 게임을 하고 있었고, 5%가 위험군에 속했다. 또한 온라인 도박은 베팅금액이 더 저렴하고 이용이 빠르고 편리하며 익명으로 이용 가능하여 온라인 그룹의 중증도가 오프라인보다 3배 높았다(Oh et al. 2023). 청소년들은 유희적 성격으로 가볍게 온라인 게임을 하듯 도박을 시작했다가 위험한 수준의 중독으로 이어지는 경향이 있으며, 디지털 금융으로 인한 지출에 대한 심리적 저항감의 감소, 쉬운 결제 등이 쉬운 도박 접근성과 시너지 효과를 낸 것으로 보인다.

다. 위험 투자

디지털 금융으로 향상된 접근성과 쉬운 사용, 팬데믹 기간의 유동성 공급과 상승장으로 인하여 주식에 투자하는 투자자의 수가 전 세대에 걸쳐 증가하였고, 앞 장에서 본 것과 같이 특히 20, 30대 투자가가 큰 폭으로 늘어났다(〈그림 V-6〉, 〈그림 V-7〉 참조). 이와 같은 현상은 전 세계적으로 일어나고 있으며, 예를 들어 투자의 민주화를 내세우며, 무료로 주식거래를 쉽게 할 수 있게 한 주식 거래 분야의 대표 핀테크 회사인 로빈후드도 젊은 투자자들을 대거 주식 및 파생상품 시장으로 이끌었다.[23] 이론에 따르면 주식과 같은 위험자산 투자를 적절히 하는 것은 매우 바람직한 자산관리 행동이나, 너무 많은 사람들이 주식을 전혀 보유하지 않는 것을 학계에서는 퍼즐로 여겨왔다. . 위험의 보유는 나쁜 것이 아니며 적절한 수준의 위험 보유를 통해서 높은 수익을 창출하고, 더 많은 자산을 축적할 수 있다. 금융이해력이 좋은 사람들이 더 주식을 보유하는 경향이 있다는 연구 결과 등도, 교육 등을 통한 이해력 증진으로 위험자산 투자를 장려해야 한다는 결론으로 이어진다. 따라서 접근성 향상 등을 통한 주식투자자 증가는 디지털 금융이 금융포용을 확대한 긍정적 사례라 볼 수 있다. 금융의 디지털화가 금융사용 자체를 늘린 사례로, 보험산업도 디지털 친화적 상품 및 서비스 개발로 보험 가입을 늘리고 보장갭을 줄일 수 있는 방안에 대한 지속적 고민이 필요하다.

〈그림 V-6〉 연령별 주식투자자 변화 추이

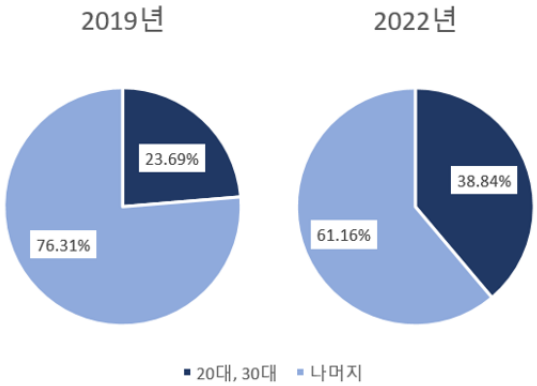
(단위: 만 명)



자료: 한국예탁결제원(2023. 3. 16), "2022년 12월 결산 상장법인 소유자 현황"

23) 로빈후드 사용자는 2021년 2,000만 명을 넘어섰으며, 평균 나이는 31세임(https://buybitcoinworldwide.com/robinhood-statistics/)

〈그림 V-7〉 2019년, 2022년의 연령별 주식투자자 비율 비교



자료: 한국예탁결제원(2023. 3. 16), "2022년 12월 결산 상장법인 소유자 현황"

하지만 그 이면을 보면 긍정적 현상만 있는 것은 아니라는 것을 알 수 있다. 행동재무학의 대가인 Barber and Odean(2001)은 자기과신(Overconfidence)을 하는 경향이 있는 남성이 여성보다 45% 더 자주 거래하고 수익률 낮다는 것을 보였다. Barber and Odean (2002)에서는 전화 트레이딩을 하다가 온라인 트레이딩으로 전환한 사람들을 대상으로 분석한 결과 이전보다 더 적극적으로, 더 투기적으로 거래하며 수익성이 낮아졌음을 보였다. 이는 온라인 거래가 자기과신 편향을 더 증폭시키는 것을 가능하게 하였기 때문이다. 이들의 최근 연구인 Barber et al.(2022)은 디지털 거래로 인해 낮아진 시장 마찰이 원래 가지고 있던 행동편향을 증폭시키는 이상의 역할을 한다는 것을 로빈후드 앱 이용자의 거래를 분석하여 보였다. 로빈후드 앱은 편향된 성향을 보이기 쉬운 젊은 초보 투자자들을 대상으로 상승률 상위 20종목 등을 제시하는 등 시선을 끌 수 있는 정보를 전면에 제시하고, 감각적이고 감정적인 투자를 유도하였다. 연구는 앱의 디자인에 의해 투자자의 관심 유도 거래 행동(Attention-induced trading)이 강화되었고, 그 결과는 투자자에게는 나쁜 투자 성과와 로빈후드에게는 높은 수수료 수익을 주었음을 보여주었다. Barber et al.(2022)뿐 아니라 축하메시지나 배지, 푸시 알람, 가격 변동에 대한 목록 등이 투자 행동에 영향을 미칠 수 있다는 연구들이 나오기 시작했고(Chapkovski et al. 2021; Arnold et al. 2022) 이에 영국의 FCA(Financial Conduct Authority)는 2022년 앱이 투자자의 행동에 부정적 영향을 미칠 수 있는가에 대한 자체 연구를 진행하였다.[24] FCA(2022) 연구에

24) https://www.fca.org.uk/publications/research-articles/gaming-trading-how-trading-apps-could-be-engaging-consumers-worse

따르면 고빈도, 위험 투자 행동을 유발할 수 있는 특성이 많은 앱일수록 사람들이 자신의 잠재적 위험성향을 넘어선 투자를 하고, 도박과 같은 문제 성향을 보이는 것을 발견하였다. 또한 앱 기능이 온라인 투자와 도박 행동 사이의 경계를 모호하게 할 수 있다고 경고한다. 특히 이러한 취약 행동은 금융이해력이 낮은 그룹에서 더 심각하다는 것을 발견하였다. 이 연구 결과를 바탕으로 영국 FCA는 2022년 7월 27일 새로운 소비자 의무에 대한 최종 지침(FG22/5)과 정책 성명(PS22/9)을 발표하고, 주요 규칙은 2023년 7월 31일에 발효되었다.[25)]

워렌버핏의 파트너인 찰스 멍거는 로빈후드를 "훌륭한 사업체로 가장한 도박장"이라고 부르기도 했는데, 실제로 로빈후드 투자자들은 다른 앱 투자자들에 비해 매우 자주 거래를 하는 성향을 보였고, 2020년 달러당 거래 주식의 수가 이트레이드(E-trade)의 8배, 찰스 슈왑의 40배에 달한 것으로 나타났다.[26)] 우리나라도 최근 주식거래를 하기 시작한 MZ세대는 40, 50대에 비해 더 잦고 위험한 거래를 하는 성향을 보인다. NH 투자증권이 2021년 240만 계좌를 분석한 자료에 따르면, 20대 남성이 계좌별 평균 회전율이 838%로 단타를 하는 성향이 가장 높았고, 수익률은 가장 낮았다. 반면 회전율이 309%인 70대 여성의 수익률이 가장 높은 것으로 나타났다.[27)]

투자 초보이자 위험감수 성향이 높은 젊은 투자자들의 문제는 고빈도 거래에만 있는 것은 아니다. KB 증권은 2020년 자사 거래 고객 계좌를 분석한 결과 비대면 거래를 하는 투자자들은 3배 레버리지/인버스 ETF 등 변동성 큰 자산에 대한 투자를 많이 하였지만, 대면 고객들은 다양한 국가의 변동성 낮은 ETF 및 주식을 주로 보유하고 있는 것으로 나타났다. KB 증권은 이런 현상이 장기 자산관리와 위험관리에 중점을 두는 PB들의 특성이 반영된 자산 분배인 결과인 것으로 보인다고 진단하였다.[28)] 즉, 대면 거래에서 받고있는 투자 조언과 다른 형태의 조언이 투자 행동과 결과를 가져오는 측면이 있다.

또한, 2021년 7월 주요 증권사 6곳의 신용융자잔액은 17조 8천억 원으로 2019년 대비 128% 증가했는데, 연령별로 20대에서 288% 폭증하였고, 60대 180%, 30, 40대는 각각 178%, 159% 증가하였다. 즉, 주식의 활황기에 20대들이 신용대출을 통해 주식투자를 늘린 것으로 나타났다. 또한 개인워크아웃 원금 감면 대상자의 경우, 조사를 처음 시작한 20

25) https://www.fca.org.uk/publication/finalised-guidance/fg22-5.pdf
26) https://www.nytimes.com/2020/07/08/technology/robinhood-risky-trading.html
27) https://www.asiae.co.kr/article/2021082409513821824
28) https://www.sedaily.com/NewsView/1Z1NF3VE7X

대 대상자가 2018년 2,273명에서 2023년 상반기 4,654명으로 크게 증가하였다. 다른 연령층도 어느 정도 증가하기는 하였으나, 이렇게 큰 증가 폭을 보인 것은 20대가 유일하다. 20대의 취업 등이 어려웠다고 볼 수도 있으나, 고용노동 통계에 따르면, 2018년 대비 청년층(15~29세)의 실업률은 2018년 9.5%, 2023년 상반기 5.8%로 감소하였으며, 청년층 고용률은 2018년 42.7%, 2023년 47.6%로 증가하였다.[29] 실업률 통계에 잡히지 않은 청년층 구직포기자의 수가 증가하기는 하였으나, 20대 개인워크아웃 대상자 수의 폭증이 단순히 취업이 힘들어져서는 아니며, 대출을 받아 위험한 주식 및 코인 투자를 했다가 큰 손실을 본 청년들이 많았을 것으로 예상된다.

투기적 투자 행태와 소위 빚투는 주식투자자뿐 아니라 또 다른 디지털 앱상의 투자 거래 플랫폼인 암호화폐 시장에서도 나타나고 있다. 핀테크와 함께 등장한 암호화폐와 다양한 가상자산은 블록체인 기술의 우수성과 활용성은 있을 수 있으나, 가계금융 측면에서는 투자라기보다 거대한 투기의 장이 되어, 세상에서 가장 큰 카지노라 불리기도 한다. 너무도 편리한 투자 환경으로 금융, 위험과 수익에 대한 충분한 이해나 경험이 없는 상태에서 투자한 많은 투자자들은 디지털거래로 인하여 위험자산의 보유를 게임으로 인식하며 투자 지출이나 손실에 대한 고통도 다소 비현실적으로 느낄 수 있고, 이에 본인의 위험성향을 넘어서는 과도한 위험을 보유하게 된다.

라이프사이클을 반영한 적절한 투자 포트폴리오를 감안하면, 20, 30대에 더 많은 위험을 보유하는 것은 바람직하다. 그러나 높은 금융이해력이나 적절한 조언 없이 스스로 쉽게 하는 거래에서는 비이성적 투자성향이 그대로 발현되고, 본인의 위험성향을 넘어서는 높은 수준의 위험보유 및 부적절한 투자 포트폴리오 관리로 낮은 수익률과 과도한 대출 등 부정적 결과로 이어질 수 있으므로 이 부분에 대한 적절한 조기 교육과 금융기관 규제가 필요하다.

29) https://laborstat.moel.go.kr/hmp/themaStats/emplymLaborIdx.do?menu0100011001103060&leftMenuId=0010001100110&bbsId=