

IV

금융지식 수준에 따른 금융행동·후생과 취약 집단

본 장에서는 앞 장에서 수집한 조사 데이터를 활용하여 금융지식, 금융행동, 금융후생 간의 관계를 분석한다(각 영역을 측정하기 위해 사용한 조사항목은 <부록 III>을 참고). 먼저 금융지식과 금융행동, 금융후생 간 관계를 살펴본 후, 금융지식과 금융행동 수준을 결합하여 금융후생이 어떻게 달라지는지 알아본다. 이를 통해 금융후생 형성에 있어 지식과 행동의 역할을 파악하고, 기술적 메커니즘(Descriptive mechanism)을 확인하고자 한다. 이어서 분석 결과를 바탕으로 금융역량 취약 집단을 정의하고, 해당 집단의 인구사회학적 특성 and 긍정적 금융행동을 저해하는 요인을 살펴봄으로써 정책적 제언을 도출하고자 한다.

1. 금융지식

앞서 살펴본 바와 같이, 본 조사는 중고령자의 금융지식 수준을 일반 금융이해력, 퇴직연금 이해력, 노인장기요양보험 이해력으로 나누어 점검하였다. 금융이해력 측정 시 대표적으로 Big3 질문, 즉 이자율 및 복리, 물가상승률, 분산 투자 관련 문항과 주택담보대출, 채권가격과 이자 간의 관계, 대출 맥락에서의 복리 개념 등 6개의 질문으로 측정한 일반 금융이해력 점수의 득점률은 63.6%였다.

퇴직연금 이해력은 퇴직연금에 가입한 적이 있거나 현재 보유 중인 응답자(780명)를 대상으로 측정하였다. 퇴직연금의 인출 방식, 근로자의 역할, 세제 혜택 등 4개의 질문으로 구성하였으며, 평균 득점률은 75%였다.

노인장기요양보험 이해력은 전체 응답자를 대상으로 측정하였다. 의료비 및 간병비에 대한 이해, 장기요양보험 급여 적용이 되는 서비스의 유형, 연령 요건, 본인 부담금 등 7개 문항으로 구성되었다. 응답자는 평균 4.8개를 맞춰 69.3%의 득점률을 보였다.

〈표 IV-1〉 영역별 평균 금융지식 점수

(단위: 점, %, 명)

구분	총점	평균 득점	표준편차	득점률	응답자 수
일반 금융이해력	6	3.8	1.3	63.6	3,000
퇴직연금 이해력	4	3.0	0.9	75.0	780
장기요양보험 이해력	7	4.8	1.4	69.3	3,000

2. 금융지식과 금융행동

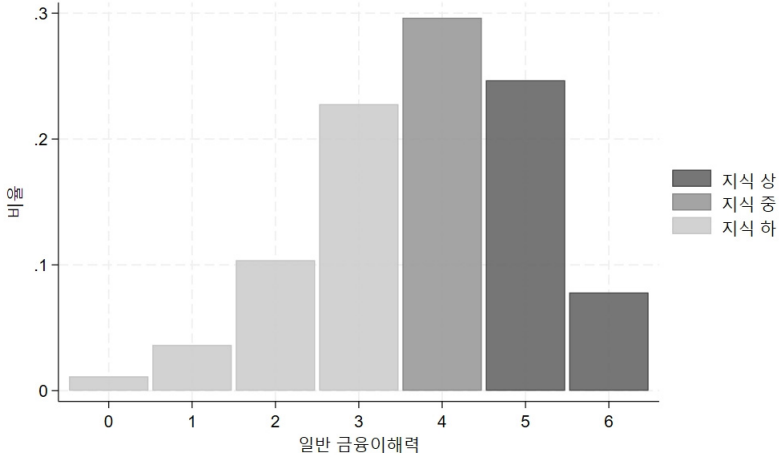
가. 변수 정의 및 집단 구분

1) 금융지식 분포 및 집단 정의

금융지식과 금융행동 사이의 상관관계를 알아보기 위해 금융지식 수준을 3분위(상·중·하)로 나누어 정의하였고, 각 집단별 평균 행동 지표를 제시하고자 한다. 분석에서는 금융지식(이해력) 지표로서 일반 금융이해력을 사용하였다. 일반 금융이해력은 OECD/INFE 국제 기준에 가까운 지표로서 금융 의사결정 전반에 적용되는 핵심 개념을 측정하여 대표성이 높다. 반면 퇴직연금 이해력은 보유자를 대상으로 한 지식이기 때문에 전체 표본에 적용하기 어려웠고, 노인장기요양보험 이해력은 특정 제도에 국한되어 있고, 연령과 연관이 깊기 때문에 본 분석에서 제외하였다. 〈그림 IV-1〉은 일반 금융이해력의 점수 분포를 제시하며, 지식수준의 3분위 구분 기준을 보여준다. 3분위는 분포상 각 집단의 크기가 최대한 균등하도록 정의하였다.

〈그림 IV-1〉 일반 금융이해력 분포 및 집단 정의

(단위: 점)



2) 금융행동 지표 정의 및 측정

응답자의 금융행동은 수입지출 관리 여부, 신용카드 대금 상환 행태, 연금 가입 개수, 노후 돌봄에 대한 계획 여부, 금융자문 활용 여부, 디지털 금융 이용 수준을 통해 평가하였다.

일상적 재무관리 행동을 보기 위해 수입지출 관리를 위해 정기적으로 사용하고 있는 수단을 조사하였다. 자산관리 전문 모바일 앱이나 온라인 서비스, 엑셀 등 스프레드시트, 가계부나 노트, 은행거래 내역이나 계좌 잔액 검토 중 하나 이상을 사용한다고 응답한 경우, 수입지출 관리를 하는 것으로 정의하고, 이 경우 수입지출 관리 더미변수가 1의 값을 갖도록 했다. 다음으로, 긍정적인 신용카드 대금 상환 행태는 미상환 및 고금리 리볼빙이 부정적 금융행동이라는 점에 착안하여, 전체 대금을 상환한다고 응답한 경우를 1, 그렇지 않은 경우를 0으로 정의하였다.²¹⁾ 신용카드 미보유자(약 5%)는 미상환 문제가 발생하지 않으므로 1로 처리하였다.

미래에 대한 대비로서는 연금가입과 노후 돌봄 계획을 살펴보았다. 먼저 은퇴기의 안정적인 소득흐름을 마련할 수 있는 연금 상품을 통해 노후소득을 준비하고 있는지 가늠하기

21) “귀하는 대체로 신용카드나 신용카드 할부 이용 대금을 어떻게 처리하십니까?”라는 질문에 ‘보통 전액을 갚지만, 일부 잔액을 다음 달로 이월할 때도 있음’이나 ‘항상 전액을 갚음’이 이에 해당함

위해 연금 가입 개수를 지표로 사용하였다.²²⁾ 다음으로 노후 돌봄 계획은 신체·정신건강 악화로 돌봄이 필요한 상황(노인 돌봄 서비스, 간병 서비스, 요양시설, 치료 등)에 대비한 구체적인 계획 여부로 측정하였는데, 저축, 보험 가입, 재산 처분 계획 중 하나 이상이 있는 경우를 1로 정의하였다. 진지하게 생각해 본 적이 없거나 생각만 한 경우, 가족이나 정부에서 비용을 부담해 주기를 기대하는 경우 등은 계획이 없는 것으로 간주하였다.

한편 금융상품의 복잡성, 정보의 비대칭성, 행동편의(Behavioral Biases) 경감, 자산배분 최적화 등의 측면에서 금융자문 활용은 소비자의 후생 증진에 긍정적 역할을 담당할 수 있다. 동 연구에서는 금융자문을 활용 여부, 특히 금융회사 직원이나 금융전문가, 변호사, 세무사, 회계사, 정부나 공공기관 상담창구 등을 이용하여 자문을 구하는지 여부를 긍정적인 금융행동의 지표의 하나로 사용하였다.

마지막으로 디지털 금융서비스 이용 수준을 금융행동에 포함하였는데, 온라인 뱅킹으로 계좌 잔액 조회, 온라인 뱅킹으로 이체, 스마트폰 간편결제앱 이용, 스마트폰이나 컴퓨터로 금융상품 구매, 스마트폰이나 컴퓨터로 신용접수 조회, 스마트폰 앱으로 소비내역이나 자산관리 등 6가지 서비스 중 응답자가 이용하고 있는 서비스의 개수를 디지털 금융서비스 이용 수준 지표로 정의하였다. 따라서 해당 응답자가 6가지 서비스를 전혀 사용하지 않으면 0, 모두 사용한다면 6점이 된다.

나. 금융지식 수준별 금융행동

1) 일반 금융이해력과 금융행동 지표

<표 IV-2>는 3분위 금융지식 집단을 기준으로 측정한 평균 금융행동 경향을 나타낸다.

전체 응답자의 금융행동을 살펴보면, 기본적인 재무관리 측면에서는 양호한 수준을 보였다. 90%가 수입과 지출을 정기적으로 관리하고 있었으며, 81%는 신용카드 대금을 전액 상환하여 미상환에 따른 이자 부담을 피하고 있었다. 그러나 장기적 재무 대비와 전문적 자

22) ① 공적연금: 국민연금, 공무원연금, 군인연금, 사학연금 등

② 퇴직연금: 확정급여형(DB), 확정기여형(DC), 기업형 IRP, 개인형 IRP 등

③ 개인연금: 연금저축(연금저축신탁, 연금저축펀드, 연금저축보험), 연금보험(일반/변액) 등
(연금저축은 세제적격 개인연금(세액공제 가능), 연금보험은 세제비적격 개인연금(세액공제 불가))

④ 주택연금

문 활용 측면에서는 개선의 여지가 있는 것으로 나타났다. 은퇴 후 소득확보를 위한 연금 상품 보유 개수는 평균 1.4개에 그쳤고, 구체적인 노후 돌봄 계획(저축, 관련 보험, 재산 처분 등)을 하나라도 생각하고 있다고 응답한 비율은 47%로 절반에 미치지 못하였다. 금융 의사결정 시 자문을 활용하는 비율은 43%였으나, 이 중 지인이나 가족이 아닌 전문 금융자문 서비스를 이용하는 응답자는 25%에 불과하였다. 디지털 금융이용 점수는 평균 4.3 점이었다.

금융지식 수준별로 분석한 결과, 대부분의 금융행동 지표는 지식의 수준과 정(+)의 상관관계를 보였다. 더미 변수로 측정한 행동 지표 중 집단 간 격차가 가장 두드러진 영역은 노후 돌봄 계획이었다. 금융지식 상 집단의 53%가 노후 돌봄 대비 계획이 있다고 응답한 반면, 지식 하 집단은 41%에 그쳐 12%p(29.3%)의 격차를 보였다. 평균수명이 연장되면서 의료비를 비롯한 간병, 돌봄 서비스 지출이 증가할 것으로 예상되는 가운데, 전체 응답자의 절반 이상이 구체적인 계획이 없거나 정부나 가족에 의존하여 노후를 맞이할 가능성이 있다. 이러한 대비 공백은 지식 하 집단에서 더욱 심각하게 나타났다.

그 다음으로 차이가 두드러진 영역은 신용카드 대금 전액 상환 여부와 전문 금융자문 활용 여부였다. 신용카드 대금 전액 상환 비율은 금융지식 상 집단이 86%, 하 집단이 78%로 8%p 차이를 보였다. 미상환 잔액에 부과되는 높은 이자율을 고려할 때, 이러한 차이는 장기적으로 가계 재무 건전성에 영향을 미칠 수 있다.

전문 금융자문 활용에서도 지식 상 집단은 29%가 활용하는 반면, 지식 하 집단은 8%p(27.6%) 낮은 21%가 활용하는 격차가 나타났다. 금융상품이 복잡해지고, 다양한 재무 의사결정이 요구되는 증고령기에 전문 자문은 합리적 의사결정을 돕는 수단이 될 수 있다. 그러나 국민연금공단 및 금융감독원 등 무료 공공 자문 서비스를 포함하더라도 전문 자문을 활용하지 않는 비율이 71~79%에 달하였다. 한편, 지인이나 가족을 포함한 비공식 금융자문 활용 여부 자체는 금융지식 수준에 따른 유의미한 차이가 없었다. 이는 자문에 대한 수요는 지식수준과 무관하게 존재하지만, 지식수준이 높을수록 비공식적 조언보다 전문 자문 서비스를 선택하는 경향이 있음을 시사한다.

마지막으로, 연속 변수로 측정한 가입 연금 개수와 디지털 금융 이용 점수 또한 금융지식 상 집단이 하 집단에 비해 통계적으로 유의하게 높았다.

〈표 IV-2〉 금융지식 수준별 금융행동

구분	전체	금융지식 하	금융지식 중	금융지식 상	p-value
수입지출 관리 여부	0.90	0.87	0.91	0.92	0.00***
신용카드 대금 전액 납부 여부	0.81	0.78	0.79	0.86	0.00***
가입 연금 개수(0~4)	1.43	1.28	1.42	1.62	0.00***
노후 돌봄 계획 여부	0.47	0.41	0.47	0.53	0.00***
금융자문 활용 여부	0.43	0.42	0.45	0.43	0.53
전문 금융자문 활용 여부	0.25	0.21	0.25	0.29	0.00***
디지털 금융이용(0~6)	4.31	3.96	4.40	4.63	0.00***
응답자 수	3,000	1,137	889	974	-

주: 1) 가입 연금 개수와 디지털 금융이용을 제외하고는 더미변수임

2) p-value는 각 금융행동 지표를 종속변수로 하고 금융지식 수준 더미변수(기준: '하')를 독립변수로 한 회귀 분석에서 '중' 및 '상' 더미의 결합 유의성을 검정한 F-test의 유의확률임. 이는 분산분석(ANOVA)의 F검정과 수학적으로 동일함

3) *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1% 유의수준에서 통계적으로 유의함을 표시함

4) 사후 검정은 〈부록 표 IV-1〉에 수록

2) 퇴직연금 이해력과 연금가입 행동

중고령자는 경제적으로 은퇴를 앞두고 있거나 이미 은퇴 후 노후 생활을 보내는 시기에 있다. 이러한 생애 주기적 특성을 고려하여, 퇴직연금에 대한 이해력 수준이 은퇴 후 소득 확보 수단 중 하나인 연금가입 행동과 어떤 상관관계를 나타내는지 분석하였다. 〈표 IV-3〉은 퇴직연금을 현재 보유하고 있거나 과거에 가입한 경험이 있는 응답자를 대상으로 구성하였다. 분석 결과, 퇴직연금 이해력이 높을수록 연금 상품 가입 개수가 유의하게 많은 것으로 나타났다.

이는 퇴직연금 제도에 대한 충분한 이해가 단순히 지식 차원에 머무르지 않고, 실제 은퇴 대비 행동으로 이어질 수 있음을 시사한다. 퇴직연금의 수령방식, 세제 혜택, 운용 전략 등을 명확히 인지하는 개인일수록 국민연금만으로 충분하지 않은 노후 소득을 보완하기 위해 개인연금 등 추가적인 연금 상품에 적극적으로 가입하는 것으로 해석된다.

〈표 IV-3〉 퇴직연금 이해력 점수별 금융행동

(단위: 개)

구분	0점	1점	2점	3점	4점	전체
가입 연금 개수(0~4)	2.33	1.86	2.27	2.40	2.47	2.37
응답자 수	6	43	158	312	261	780

3) 노인장기요양보험 이해력과 노후 돌봄 대비 계획 수립

생애주기 상 고령으로 진입할수록 건강 악화에 따른 의료 개입 및 돌봄 서비스의 필요성이 높아진다. 이에 노인장기요양보험에 대한 이해력 수준이 노후 돌봄 준비 행동에 미치는 영향을 분석하였다. 〈표 IV-4〉에 의하면, 노인장기요양보험 이해력이 높을수록 노후 돌봄에 대해 보다 적극적으로 대비하는 경향이 있는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 노인장기요양보험 제도에 대한 정확한 이해가 노후 돌봄 대비의 출발점이 될 수 있음을 시사한다. 제도를 충분히 이해한 개인일수록 공적 제도 서비스만으로는 충족되지 않는 돌봄 수요를 인식하고, 이를 보완하기 위한 개인 차원의 저축, 민간보험 가입, 재산 활용 계획 등 구체적인 대비 행동에 나서는 경향이 높아지는 것으로 해석된다.

〈표 IV-4〉 노인장기요양보험 지식 점수별 금융행동

구분	0점	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점	전체
노후 돌봄 계획 여부	0.11	0.32	0.39	0.36	0.43	0.49	0.49	0.57	0.43
응답자 수	18	28	109	309	632	858	766	280	3,000

3. 금융지식과 금융후생

가. 금융후생 지표 정의 및 측정

금융후생 지표는 재무 상태 만족, 경제적 안정, 부채 부담 등 세 영역으로 측정하였다. 모든 문항은 6점 척도(① 전혀 그렇지 않음 ~ ⑥ 매우 그러함)로 응답 되었으며, ⑤ 또는 ⑥을 선택한 경우를 문항에 해당하는 것으로 보았다. 다시 말해, 재무 상태 만족도 질문에 ⑤나 ⑥으로 응답한 경우만을 재무 상태에 만족하는 것으로, 경제적 안정과 관련된 상황을 묘사

하는 각 문장에 대한 동의 정도에 ⑤나 ⑥으로 응답한 경우만을 묘사한 상황에 해당하는 것으로 분류하였으며, 부채 부담 정도에 대해 ⑤나 ⑥으로 답변한 경우를 지나친 부채부담이 있는 것으로 간주하였다.

재무 상태 만족은 “본인의 개인 재무 상태에 얼마나 만족하십니까?”라는 단일 문항으로 측정하였다. 경제적 안정은 8개의 문항으로 구성되었다. 예상치 못한 큰 지출을 처리 가능 여부, 경제적 미래에 대한 안정감, 월말 여유자금 유무 등 긍정 문항들, 경제적 어려움으로 인한 제약, 저축 부족에 대한 걱정 등 부정 문항들을 포함한다. 긍정 문항에 동의한 경우 +1점, 부정 문항에 동의한 경우 -1점을 부여하여 합산하였다. 모든 긍정 문항에 동의하고, 부정 문항에 비동의할 경우 최대 8점을 얻게 되며, 반대의 경우 0점을 얻게 된다. 부채 부담은 “나는 지금 부채(빚)가 너무 많다고 느낀다.”라는 단일 문항으로 측정하였으며, 부정적 후생지표로 해석할 수 있다.

나. 금융지식 수준별 금융후생

〈표 IV-5〉는 3분위 금융지식 집단을 기준으로 측정한 평균 금융후생 지표를 나타낸다.

전체 응답자의 금융후생 수준을 살펴보면, 현 재무 상태에 만족하는 응답자(6점 척도 중 5 또는 6으로 응답한 경우)는 전체 응답자의 17%에 불과하였다. 경제적 안정성을 측정하는 8개 문항에 대한 평균 점수는 4.6점(8점 만점)으로, 응답자들이 평균적으로 절반 정도의 항목에만 해당하는 것으로 나타났다. 한편 부채가 너무 많아서 부담된다고 응답한 비율은 약 21%였다.

금융지식 수준별로 분석한 결과, 대부분의 금융후생 지표 역시 지식의 수준과 정(+)의 상관관계를 보였다. 본인의 재무 상태에 만족한다고 응답한 비율은 금융지식 상 집단(21%) 이 하 집단(14%)에 비해 7%p 높았으며, 경제적 안정성 점수 또한 상 집단이 하 집단 대비 0.4점 높았다.

다만, 부채로 인한 재무적 고통을 겪는 비율은 금융지식 수준에 관계없이 유사한 수준을 보였다. 이는 부채가 예기치 못한 상황에서 불가피하게 발생하기도 하고, 자산 투자를 위한 레버리지로 의도적으로 활용되기도 하는 등 금융지식과 독립적인 다양한 요인과 맥락에서 발생하기 때문으로 해석된다. 따라서 중고령층의 금융후생 향상을 위해서는 금융이해력 강화와 더불어, 과중 채무자를 위한 상담 및 채무 상환 계획 지원 등 정책적 지원이 병행될 필요가 있다.

〈표 IV-5〉 금융지식 수준별 금융후생

(단위: 점, 명)

구분	전체	금융지식 하	금융지식 중	금융지식 상	p-value
재무 상태에 만족함	0.17	0.14	0.16	0.21	0.02**
경제적으로 안정됨(0~8)	4.56	4.40	4.48	4.80	0.00***
부채가 너무 부담됨	0.21	0.21	0.19	0.22	0.33
응답자 수	3,000	999	985	1,016	-

주: 1) 경제적으로 안정됨(0~8) 제외하고는 더미변수임

2) p-value는 각 금융행동 지표를 종속변수로 하고 금융지식 수준 더미변수(기준: '하')를 독립변수로 한 회귀 분석에서 '중' 및 '상' 더미변수의 결합 유의성을 검정한 F-test 유의확률임. 이는 분산분석(ANOVA)의 F검정과 수학적으로 동일함

3) *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1% 유의수준에서 통계적으로 유의함을 표시함

4) 사후 검정은 〈부록 표 IV-2〉에 수록

4. 금융지식과 금융행동의 결합 효과

3절에서 금융지식 수준과 금융행동 및 금융후생 간에 각각 정(+)의 연관성이 있음을 확인하였다. 그러나 지식이 높다고 해서 반드시 긍정적 금융행동으로 이어지는 것은 아니며, 반대로 지식이 낮더라도 긍정적인 금융행동을 실천하는 경우도 있다. 또한 금융행동 자체가 지식과 무관하게 금융후생에 직접적인 영향을 미칠 가능성도 존재한다. 이에 본 절에서는 금융지식과 금융행동 수준을 결합하여 후생이 어떻게 달라지는지 살펴보고, 지식-행동-후생 간의 관계에 대한 기술적 메커니즘(Descriptive mechanism)을 확인하고자 한다.

가. 변수 정의 및 집단 구분

1) 금융행동지수 분포 및 집단 정의

지식-행동 조합별 후생을 비교하기에 앞서, 분석에 사용한 지식 및 행동 지표의 구성을 설명한다. 금융지식은 3절에서 사용한 일반 금융이해력 기준 3분위를 그대로 적용하였다. 금융행동은 〈표 IV-2〉에 제시된 6개 지표²³⁾를 합산하여 단일 지표를 구성한 뒤, 이를 3분위(상·중·하)로 구분하였다. 더미변수가 아닌 연금 가입 개수와 디지털 금융 이용 점수는

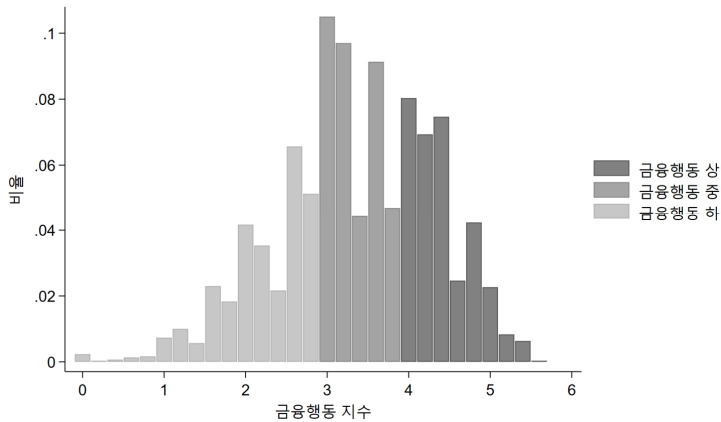
23) 금융자문 행동에 대해서는 전문 금융자문을 구하는지 여부만 반영하였음

각 지표의 최댓값, 즉 연금 가입 개수는 최대 연금 가입 개수인 4, 디지털 금융 이용 점수는 최고 점수인 6으로 나누어 [0, 1] 범위로 정규화한 후 합산에 포함하였다.

〈그림 IV-2〉는 금융행동지수 분포를 제시하며, 지수의 3분위 구분 기준을 보여준다. 3분위는 분포상 각 집단의 크기가 최대한 균등하도록 정의하였다.

〈그림 IV-2〉 금융행동지수 분포 및 집단 정의

(단위: 비율)



2) 금융후생 점수 정의

후생을 비교하기 위해 〈표 IV-5〉에 제시된 후생지표들을 더함으로써 단일 후생 점수를 산출하였다. 합산 시, 재무상태 설명 정도 문항 중 부정적인 문항은 역코딩하고, ‘부채가 너무 부담된다.’는 문항에 5, 6으로 응답한 경우는 0점을, 그렇지 않은 경우는 1점을 부여하여 합산하였다(부록 표 III-2) 참조).

나. 금융지식-금융행동 조합별 금융후생

앞서 정의한 지식, 행동, 후생 지표를 바탕으로 〈그림 IV-3〉 히트맵(Heatmap)을 작성하였다. 금융지식수준과 금융행동지수가 높아질수록 평균 후생 점수가 높아지는 경향이 나타난다. ‘부채가 너무 많다.’는 응답 비율로 부정적 금융후생을 나타낸 〈그림 IV-4〉에서도 비

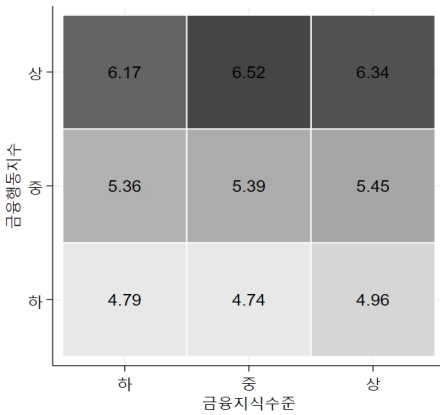
슷한 양상이 확인된다. 금융지식수준과 행동지수가 낮을수록 부채 부담을 느끼는 비율이 높아진다. 이는 금융지식과 행동지수가 각각 후생에 영향을 줄 수 있음을 알 수 있다.

한편, 두 요소 중 어느 쪽이 후생에 더 큰 영향을 미치는지 살펴보면, 금융지식수준보다 금융행동지수의 영향이 더 큰 것으로 나타났다. 구체적으로, <그림 IV-3>에서 금융지식을 '하'로 고정하고 행동지수만 변화시키면 평균 후생 점수가 4.79에서 6.17로 약 1.38점(28.8%) 상승한다. 반면, 금융행동을 '하'로 고정하고 지식수준만 변화시키면 4.79에서 4.96으로 0.17점(3.5%) 상승에 그친다. <그림 IV-4>에서도 비슷한 양상이 관찰되며, 이는 금융지식보다 금융행동이 후생과 보다 직접적으로 긴밀히 연관되어 있음을 시사한다.

<그림 IV-3>

금융지식-행동별 금융후생 점수

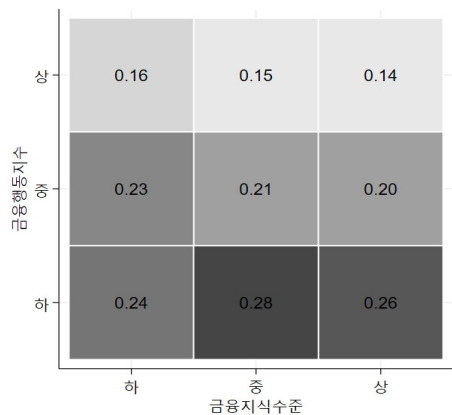
(단위: 점)



<그림 IV-4>

금융지식-행동별 '부채가 너무 많다.' 응답

(단위: 비율)



주: 금융후생 점수 범위는 0~10점임

<그림 IV-3>과 <그림 IV-4>에서 관찰된 각 셀(cell) 내 수치의 차이가 통계적으로 유의한지 검토하기 위해 <그림 IV-5>와 <그림 IV-6>으로 재구성하였다. 금융행동지수를 가로축으로, 금융지식수준별 평균 후생 수준을 막대로 표현하였으며, 각 막대에 95% 신뢰구간을 추가하였다. 신뢰구간이 겹치지 않을 경우 집단 간 차이가 통계적으로 유의함을 시사한다.

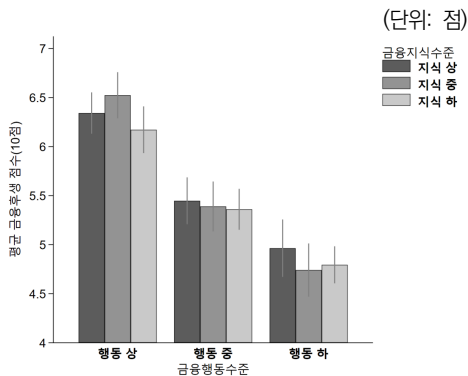
<그림 IV-5>에서 금융행동지수를 고정한 상태에서 금융지식수준에 따른 후생 점수를 비교하면, 신뢰구간이 중첩되어 유의한 차이가 나타나지 않는다. 반면, 금융행동지수에 따른 후생 차이는 신뢰구간이 중첩되지 않아 통계적으로 유의하다. 예를 들어 행동 '상' 집

단 내에서 지식 '상', '중', '하' 막대의 95% 신뢰구간은 서로 겹쳐있어, 행동 수준이 고정되어 있다면 지식수준이 높아지더라도 후생 수준에 유의한 차이가 없음을 시사한다. 반면, 행동 집단 간 비에서는 신뢰구간이 겹치지 않아 행동 수준에 따른 유의한 후생 차이가 존재함을 확인할 수 있다. <그림 IV-6>에서도 유사한 패턴이 관측되는데, 행동지수 '상'과 '하' 집단 간 차이는 신뢰구간이 거의 중첩되지 않아 유의한 후생 차이가 관측되는 반면, 동일 행동지수 내 지식수준 간 차이는 유의하지 않았다. 이는 지식수준의 상승만으로는 후생 개선을 기대하기 어려우며, 실제 행동의 변화가 수반되어야 함을 의미한다.

이러한 결과는 앞 단의 히트맵 분석을 재해석하게 한다. <그림 IV-3>과 <그림 IV-4>에서는 금융지식과 금융행동이 각각 후생과 연관된 것처럼 보였으나, 행동을 통제하면 지식의 독립적 효과가 통계적으로 유의하지 않게 됨을 알게 되었다. 즉, 금융후생 변화의 주된 요인은 금융행동이다. 본 분석만으로 인과관계를 주장할 수는 없으나, 금융지식 수준과 긍정적인 금융행동 사이에 유의미한 정(+)의 관계가 존재한다는 점(<표 IV-2>)을 고려하면, 금융지식은 그 자체로 후생에 직접 기여하기보다 금융행동을 매개로 후생에 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 이는 금융지식에서 행동을 거쳐 후생으로 이어지는 경로에 대한 기술적 메커니즘(Descriptive mechanism)을 제시하며, 금융행동의 매개 효과를 실증한 선행 연구들과 일치하는 결과이다(Fan and Henager 2022; Sajid et al. 2024).

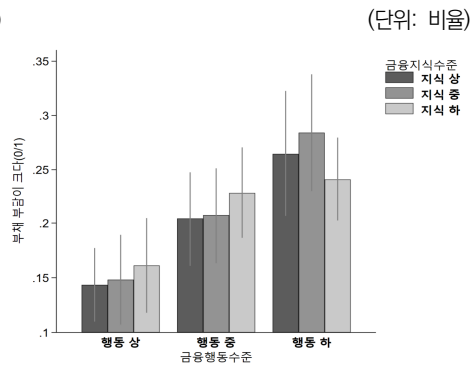
<그림 IV-5>

금융지식-행동별 금융후생 점수



<그림 IV-6>

금융지식-행동별 '부채가 너무 많다.' 응답



5. 금융역량 취약 집단의 특성과 장벽

본 절에서는 금융지식과 금융행동을 아우르는 개념으로서 금융역량의 취약 집단을 정의하고, 이들의 인구사회학적 특성과 긍정적인 금융행동 실천에 방해가 되는 구체적인 장벽을 분석한다.

가. 취약 집단 정의 및 인구사회학적 특성

4절에서는 금융후생이 금융행동과 긴밀한 상관관계를 가지며, 금융지식은 행동을 매개로 후생에 영향을 미친다는 경향을 확인하였다. 이는 금융지식 자체가 후생에 직접 기여하지는 않더라도 바람직한 금융행동의 전제 조건이 될 수 있음을 시사한다. 금융행동이 낮은 상태에서 금융지식마저 낮다면, 높은 확률로 후생 수준도 낮고 스스로 행동을 개선할 역량도 부족한 상태라 할 수 있다. 이에 본 연구는 금융역량 취약 집단을 금융지식수준과 행동지수가 모두 '하'에 해당하는 집단으로 정의하였다.

취약소비자에 대한 정의

OECD의 정의

- 특정 상품의 시장 특성, 상품의 속성, 거래의 성격이나 소비자의 특성 또는 상황으로 인해 특정 시점에서 피해를 입기 쉬운 소비자라고 정의함(OECD Recommendation on Consumer Policy Decision Making)
- 소비자의 취약성은 다양한 방식으로 나타나며 다양한 상황에 적용될 수 있고, 개인의 특성, 경제적 상황, 시장 여건이 복합적으로 작용한 결과로 발생할 수 있다고 설명함(G20/OECD High-level Principles on Financial Consumer Protection)

심리학, 경제학, 사회학, 마케팅 분야에서 소비자 취약성을 연구하고 다양한 정의를 발전시켜 왔는데, 이와 같은 정의들은 다음 측면 중 하나 이상의 요인을 담고 있음(OECD 2025)

- 개인적 특성: 연령, 장애, 인종, 사회경제적 지위
- 개인적 상황: 가족구조의 변화, 사별, 이혼, 실직
- 시장 특성: 경쟁 부족, 복잡한 시장 및 가격 구조, 소비자·사업자 간 힘의 불균형, 정보비대칭
- 외부 환경: 자원 배분, 불평등, 차별, 의료서비스, 소매서비스, 교육 또는 지불 가능한 주거에 대한 접근성 부족

아울러 소비자 취약성 정의는 크게 개인적 특성에 바탕을 둔 계층 중심(Class-based) 접근과 소비자가 처한 상황이나 환경, 외부 요인들과 어떻게 상호작용을 하는지에 바탕을 둔 상황 중심(State-based) 접근으로 나눌 수 있다고 설명함

영국 금융영업행위 감독기관인 FCA(Financial Conduct Authority)의 정의(FCA 2025)

- 취약한 금융소비자를 금융회사가 적절한 수준의 주의를 기울이지 않을 때, 개인적 환경으로 인해 피해에 취약한 소비자로 정의하고, 「취약 고객에 대한 공정한 대우에 관한 금융회사 지침」을
-

제공하고 있음

- 모든 소비자는 특정 상황에서 취약해질 가능성을 가지고 있으며, 건강, 삶의 사건, 회복력, 역량 등 4가지 측면의 취약성 중 하나 이상을 보일 경우 취약해질 위험이 높다고 봄
- 구체적으로는 건강상태가 좋지 않거나 질병으로 인해 일상적 활동이 크게 제한되는 경우, 사별이나 실직 등 부정적인 사건을 겪는 경우, 재무적 또는 정서적 충격을 견딜 능력이 낮은 경우, 금융지식이 부족하거나 돈 관리에 대한 자신감이 낮거나, 디지털 역량 등이 낮은 경우 등이 이에 해당함

본 연구에서는 금융지식, 금융행동, 후생의 맥락에서 정의한 집단들을 바탕으로 금융후생이 낮아질 가능성이 높은 금융지식수준과 행동지수가 모두 '하'에 해당하는 집단을 '금융역량 취약 집단'으로 정의함

전체 응답자 3,000명 중 금융역량 취약 집단은 473명(15.8%)이었다. <표 IV-6>은 취약 집단과 비취약 집단의 인구사회학적 특성을 비교한 것이다. 취약 집단은 비취약 집단에 비해 남성(여성)의 비율이 낮(높)고, 현재경제활동을 하지 않는 비율 또한 높았다. 연령 구성을 살펴보면, 상대적으로 젊은 55~59세 비율이 취약 집단에서 약 4%p(14.3%) 낮은 반면, 70세 이상 비율은 5%p(23.8%) 높게 나타났다. 최종학력 측면에서도 취약 집단의 저학력 비율이 뚜렷이 높았다. 중졸 이하 비율은 약 8%로 비취약 집단(2%) 대비 약 4배가량 높았고, 고졸 이하 비율(42%) 역시 비취약 집단(27%) 대비 15%p(55.6%) 높았다. 반면, 대졸 및 대학원 이상의 학력 소지 비율은 유의하게 낮았다. 월평균 소득(세후) 측면에서도 저소득 구간에서 취약 집단 비율이 유의하게 높고, 고소득 구간에서는 그 비율이 유의하게 낮았다.

종합하면, 금융역량 취약 집단은 여성, 비경제활동인구, 고령층, 저학력, 저소득층과 상당 부분 겹친다. 이는 사회적 취약계층이 금융역량 측면에서도 취약할 가능성이 높음을 의미하며, 이들을 대상으로 한 정책적 지원의 필요성을 시사한다.

<표 IV-6> 취약 집단 및 비취약 집단의 인구사회학적 특성 비교

구분	비취약 집단	취약 집단	전체	p-value
남성	0.50	0.43	0.49	0.005***
경제활동 하지 않음	0.49	0.56	0.50	0.004***
연령 55~59세	0.28	0.24	0.28	0.046**
연령 60~64세	0.27	0.25	0.27	0.248
연령 65~69세	0.24	0.25	0.24	0.591
연령 70세 이상	0.21	0.26	0.22	0.010***

〈표 IV-6〉 계속

구분	비취약 집단	취약 집단	전체	p-value
최종학력 중졸 이하	0.02	0.08	0.03	0.000***
최종학력 고졸 이하	0.27	0.42	0.29	0.000***
최종학력 대졸 이하	0.57	0.42	0.55	0.000***
최종학력 대학원 이상	0.14	0.08	0.13	0.000***
월평균 가구소득 100만 원 미만(세후)	0.03	0.09	0.04	0.000***
월평균 가구소득 100만 원 이상 200만 원 미만(세후)	0.11	0.21	0.12	0.000***
월평균 가구소득 200만 원 이상 300만 원 미만(세후)	0.15	0.17	0.15	0.177
월평균 가구소득 300만 원 이상 400만 원 미만(세후)	0.15	0.18	0.15	0.077*
월평균 가구소득 400만 원 이상 500만 원 미만(세후)	0.15	0.13	0.14	0.440
월평균 가구소득 500만 원 이상 600만 원 미만(세후)	0.12	0.07	0.11	0.000***
월평균 가구소득 600만 원 이상 700만 원 미만(세후)	0.09	0.06	0.08	0.041**
월평균 가구소득 700만 원 이상 800만 원 미만(세후)	0.07	0.03	0.06	0.000***
월평균 가구소득 800만 원 이상(세후)	0.15	0.05	0.13	0.000***
응답자 수	2,527	473	3,000	-

주: 1) 모든 변수는 더미변수임

2) p-value는 각 인구사회학적 특성을 종속변수로 하고 취약 집단 더미변수(기준: 비취약 집단)를 독립변수로 한 회귀분석에서 취약 집단 더미의 유의성을 검정한 F-test의 유의확률임. 이는 분산분석(ANOVA)의 F검정과 수학적으로 동일함

3) *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1% 유의수준에서 통계적으로 유의함을 표시함

나. 취약 집단의 금융행동 장벽

취약 집단의 인구사회학적 특성을 파악하는 것만으로는 구체적인 정책 개입의 방향을 논하기 어렵다. 앞서 확인한 바와 같이 금융행동이 금융후생과 긴밀한 상관관계를 갖고 있

다면, 이들이 왜 적절한 금융행동을 실천하지 못하는지, 즉 금융역량 취약 집단의 긍정적 금융행동 이행을 방해하는 구체적인 장벽을 이해할 필요가 있다.

금융행동은 금융지식과도 상관관계를 보이지만, 단순히 지식의 영향만 받는 것이 아니라, 정보에 대한 접근, 금융서비스 이용 환경에 대한 숙련도, 그리고 행동 변화에 대한 동기 등 복합적인 요인에 의해 결정될 수 있다. 이러한 관점에서 취약 집단이 직면하는 장벽을 세 가지 차원에서 분석한다.

1) 정보 접근성 장벽

첫째, 금융자문 이용 행태를 통해 정보 접근성 장벽을 알아보았다. 올바른 금융 의사결정을 위해서는 적절한 정보가 필요하며, 특히 복잡한 금융상품이나 재무 의사결정에 있어 본인의 지식만으로 판단하기 어려울 때 전문적 조언의 역할이 중요하다. 이에 <표 IV-7>에서는 금융자문 이용 행태를 통해 취약 집단이 정보 접근성 측면에서 어떤 차이가 있는지 비취약 집단과 비교하였다.

취약 집단의 경우 금융자문을 구하지 않는 비율이 64.3%로 비취약 집단의 평균(55.6%)보다 약 8.7%p 높은 수준이다. 금융자문을 구하더라도 취약 집단이 전문 자문을 이용하는 비율은 전체 11.2%인 반면, 비취약 집단은 27.5%로 2배 이상 차이를 보였다.

<표 IV-7> 금융자문을 구하는 행동 비교: 취약 집단과 비취약 집단

(단위: 명, %)

구분	금융자문을 구하지 않음	비공식 자문을 구함	전문 자문을 구함	전체
비취약 집단	1,404 (55.6)	428 (44.4)	695 (27.5)	2,527 (100)
취약 집단	304 (64.3)	169 (35.7)	53 (11.2)	473 (100)
응답자 수	1,708 (56.9)	1,292 (43.1)	748 (24.9)	3,000 (100)

주: 1) 괄호 안 숫자는 집단 내 각 금융자문 행동의 비율(%)임

2) 카이제곱 검정 $\chi^2(2)=60.43$. P-value=0.000

금융자문을 이용하지 않는 응답자를 대상으로 그 이유를 복수 응답(최대 3개)하도록 하였다. 이 중 '신뢰할 만한 조언자를 찾지 못함', '누구에게 물어봐야 할지 모름', '잘 모르겠음' 중 하나라도 선택한 경우 정보 접근성에 어려움이 있는 것으로 간주하였다.

〈표 IV-8〉은 이 정의에 따라 취약 집단과 비취약 집단 사이의 정보 접근성 장벽을 마주하는 비율을 비교하였다. 취약 집단의 경우 약 70.4%가 정보 접근성 장벽에 해당하는 것으로 나타난 반면, 비취약 집단은 약 61%로 9%p가량 낮은 수준이었다. 즉, 취약 집단은 금융자문을 덜 이용할 뿐 아니라, 이용하지 않는 이유 자체도 정보 접근의 어려움에서 비롯된 경우가 더 많았다. 이는 단순히 정보를 제공하는 것만으로 불충분하며, 신뢰할 수 있는 자문 경로에 대한 홍보와 이를 연결해 줄 수 있는 접근이 필요함을 시사한다.

〈표 IV-8〉 금융자문을 이용하지 않는 이유: 정보 접근성 장벽

(단위: 명, %)

구분	접근성 외 다른 이유	접근성	전체
비취약 집단	551 (39.2)	853 (60.8)	1,404 (100)
취약 집단	90 (29.6)	214 (70.4)	304 (100)
응답자 수	641 (37.5)	1,067 (62.5)	1,708 (100)

주: 1) 괄호 안 숫자는 집단 내 각 금융자문 행동의 비율(%)임
2) 카이제곱 검정 $\chi^2(2)=9.90$, P-value=0.002

2) 디지털 격차 장벽

둘째, 디지털 금융 이용 행태를 통해 디지털 격차를 살펴보았다. 금융서비스의 디지털화가 가속화되면서 디지털 채널에 대한 접근과 활용 능력은 금융행동의 기본 조건이 되고 있다. 이러한 환경에서 디지털 숙련도의 차이는 디지털 금융서비스 이용 자체를 제약하는 또 다른 장벽이 될 수 있다. 이에 〈표 IV-9〉는 취약 집단과 비취약 집단 간 디지털 금융서비스 이용 행태를 비교함으로써, 취약 집단이 디지털 금융 이용 환경에서 구조적인 제약에 직면하고 있는지 분석하였다.

디지털 금융서비스 이용 행태 점수는 2절에서 정의한 디지털 금융행동 지표를 따른다. 분석 결과, 취약 집단은 비취약 집단보다 전반적으로 낮은 점수를 기록하는 경향을 보였다.

예를 들면, 최고점(6점)을 기록한 응답자 비율은 취약 집단이 11.6%에 불과한 반면 비취약 집단은 39.8%에 달하며, 약 3.4배의 격차가 나타났다. 반대로 최하점(0점)에 해당하는 응답자 비율은 취약 집단이 15%였고, 비취약 집단이 2.6%로, 취약 집단에서 약 5.8배 높게 나타났다.

이러한 결과는 두 집단 간 디지털 금융서비스 활용 수준과 숙련도에 통계적으로 유의미한 차이가 있음을 보여준다. 따라서 금융 접근성을 제약하는 요인으로서 디지털 격차를 고려한 정책적 대응이 필요하다.

〈표 IV-9〉 디지털 금융서비스 이용 행태 점수 비교: 취약 집단과 비취약 집단

(단위: 명, %)

구분	0점	1점	2점	3점	4점	5점	6점	전체
비취약 집단	66 (2.6)	44 (1.74)	187 (7.4)	312 (12.4)	441 (17.5)	477 (18.9)	1,000 (39.8)	2,527 (100)
취약 집단	71 (15.0)	29 (6.1)	76 (16.1)	106 (22.4)	93 (19.7)	43 (9.1)	55 (11.6)	473 (100)
응답자 수	137 (4.6)	73 (2.4)	263 (8.8)	418 (13.9)	534 (17.8)	520 (17.3)	1,055 (35.2)	3,000 (100)

주: 1) 괄호 안 숫자는 각 집단 내 점수별 응답자 비율(%)임

2) 카이제곱 검정 $\chi^2(6)=340.36$, $P\text{-value}=0.000$

3) 역량 과신 장벽

셋째, 금융지식(혹은 역량)에 대한 소비자의 과신(Overconfidence) 여부가 미치는 영향을 알아보았다. 역량에 대한 과신은 내적·인지적 제약으로 작용할 수 있는데, 자신의 금융역량을 실제보다 높게 인식하는 경우 추가적인 학습이나 행동 개선의 필요성을 느끼지 못해 바람직한 방향으로의 변화 동기가 약해질 수 있기 때문이다.

과신 여부는 주관적 자기평가와 객관적 금융지식 점수의 분포상 상대적 위치를 비교하여 구분하였다. 주관적 자기평가는 금융 의사결정 및 서비스 관련 9개 문항²⁴⁾에 대해 1~6점(전혀 모름~매우 잘 알고 있음) 척도로 응답하도록 구성되어 있으며, 각 문항에서 ⑤ 또는 ⑥점을 선택한 경우에 한해 해당 항목을 잘 알고 있다고 간주하여 문항을 합산하였다. 이

24) 주거비용 관리, 노인 돌봄비용 관리, 기초연금 신청, 은행 계좌 잔액 확인, 가격 비교 웹사이트 사용, 보험 유형 비교, 저축 상품 비교, 복지혜택, 정확한 세금 납부 확인 등

를 객관적 금융지식 점수(일반 금융지식 점수)와 함께 활용하여, 주관적 자기평가 점수가 해당 분포의 중간값 이상이면서 동시에 객관적 금융지식 점수가 해당 분포의 중간값 이하인 경우를 역량 과신으로 정의하였다(Kim et al. 2022).

〈표 IV-10〉은 취약 집단과 비취약 집단 내 금융역량 과신 비율을 나타낸다. 취약 집단에서 과신으로 분류된 응답자 비율은 약 27.1%로 비취약 집단 내 비율(13%)보다 약 2배 이상 높게 나타났다. 취약 집단은 금융지식과 행동 수준이 낮을 뿐 아니라, 본인의 실제 역량보다 주관적 인식이 높은 과신 경향까지 더해져, 학습이나 행동 변화를 통해 금융후생을 개선하려는 동기가 약화될 가능성이 큰 것으로 보인다. 이는 Kruger and Dunning(1999)이 제시한 Dunning-Kruger 효과, 즉 역량이 낮을수록 자신의 능력을 과대평가하는 인지적 편향과 맥락을 같이한다. 다시 말해, 자신의 부족을 인지하지 못하는 상태에서 외부의 지원이나 개입 없이 스스로 학습 및 행동 변화의 동기를 갖기 어려울 수 있음을 시사하여, 행동 변화에 대한 동기를 고려한 대안이 필요하다.

〈표 IV-10〉 금융역량 과신 여부 응답자 비율: 취약 집단과 비취약 집단

(단위: 명, %)

구분	과신하지 않음	과신함	전체
비취약 집단	2,200 (87.1)	327 (13.9)	2,527 (100)
취약 집단	345 (72.9)	128 (27.1)	473 (100)
응답자 수	2,545 (84.8)	455 (15.2)	3,000 (100)

주: 1) 괄호 안 숫자는 각 집단 내 과신 여부에 따른 응답자 비율(%)임

2) 카이제곱 검정 $\chi^2(1)=61.75$, P-value=0.000