Ⅵ 결론

1. 요약

본 연구는 은퇴 직전 또는 은퇴 초기 소비자의 금융역량 수준을 폭넓은 주제에 걸쳐 점검하고, 은퇴기 금융관리 개선을 위한 효과적인 정보 제공 방식에 대해서도 검토하였다.

그동안 금융교육이나 금융역량 관련 연구들이 학교 금융교육, 은퇴저축기 금융역량 강화 등 주로 젊은 소비자를 대상으로 한 금융역량 강화에 초점을 둔 반면, 은퇴자금 인출기 소비자의 금융역량에 초점을 맞춘 연구는 상대적으로 부족하다는 것에 주목하였다. 특히 자산인출기 고령소비자의 금융관리 실패는 자산축적기(경제활동기) 젊은 소비자에 비해 만회하기 어렵고, 피해 규모도 더 큰 경향이 있다는 점, 고령기의 인지적, 신체적 역량의 악화가 금융역량을 저하시킬 수 있다는 점이나, 거시적으로 전체 인구에서 고령소비자가 차지하는 비중이 급속하게 커진다는 점을 고려할 때도 자산인출기 고령소비자의 금융역량에 대한 연구는 중요하다고 하겠다.

가. 설문조사

은퇴 직전과 은퇴기 소비자의 금융역량을 파악하기 위해 본 연구는 55세~79세 성인 남녀를 대상으로 한 온라인 설문조사를 실시하였다. 설문 내용은 금융감독원 생애주기별 금융생활 가이드, 은퇴기 재무설계편과 해외 중고령자 금융역량 관련 설문들을 바탕으로 하여 중고령자에게 필요하다고 판단한 폭넓은 주제들을 다루었다. 먼저 금융지식 분야에서는 기본 금융이해력, 퇴직연금, 노인의료비 및 노인장기요양보험, 주관적인 재무능력 평가, 디지털 금융서비스 활용 수준 등을 다루었다. 둘째, 금융행동 분야에서는 일상적 돈 관리, 재무 계획, 신탁제도, 금융자문, 퇴직연금 및 개인연금 인출 등을 질의하였고, 마지막으로, 금융후생 관련 분야에서는 재무상태 만족도, 은퇴자에게는 은퇴 후 생활비, 소득원, 비은퇴자에게는 예상 은퇴 시기, 노후 준비 정도, 부채 등을 조사하였다.

조사 결과는 첫째, 금융지식 및 금융행동 분야에서 중고령자 집단 내 이질성을 확인할 수 있었고, 따라서 이러한 이질성을 고려한 금융역량 방안이 마련되어야 함을 다시 확인할 수 있었다. 특히 금융지식 측면에서는 금융이해력과 함께 퇴직연금이나 노인장기요양보험 관련 제도 이해력 격차 해소를 위한 맞춤형 교육 등 관련 조치를 마련해야 할 것이다. 둘째, 응답자의 반 정도는 장례비용이나 상속 및 증여 등 죽음을 대비한 계획이 없는 것으로 조사되었고, 신체적, 정신적 건강 악화를 대비한 노인 돌봄이나 자산 관리 위임자 지정 등에 대한 계획을 가진 응답자 비율은 낮아[33] 정신적, 신체적 건강 악화에 대한 계획의 중요성에 대한 인식 제고와 구체적인 대비 방법에 대한 정보 제공, 준비를 돕는 서비스가 필요하다. 셋째, 신탁제도에 대한 인지도는 낮았으나 인지능력 저하 대비 재산관리나 상속 분쟁 예방 등을 목적으로 한 신탁 서비스 이용에 대한 의향이 있는 것으로 조사되어, 신탁제도에 대한 접근성을 높인다면 중고령자가 미래의 위험을 대비하는 데에 도움을 줄 수 있을 것으로 판단된다. 넷째, 재무관리 의사결정 시 조언을 구한다는 비율은 43% 정도였으나, 배우자나 친지가 아닌 전문 금융자문(금융회사 직원, 금융전문가, 세무사, 회계사, 변호사, 정부나 공공기관 상담창구 등)을 이용한다는 비율은 25%에 불과했다. 다섯째, 자신의 재무 상태에 대한 만족도는 100점 기준으로 44.8점으로 조사되었다(6점 척도로 응답). 마지막으로, 부채 보유자(응답자의 약 49%)의 61%가 부채가 너무 많다고 느끼고 있었고, 은퇴가구의 약 33%가 생활비가 부족하다고 생각하고 있는 것으로 조사되어, 중고령자의 예산관리, 부채관리, 은퇴소득확보 등 재무관리의 필요성을 확인하였다.

나. 금융지식·금융행동과 금융후생

Ⅳ장은 금융지식, 금융행동, 금융후생 간의 관계를 분석하였다. 이를 위해 Ⅲ장에서 실시한 설문조사 항목을 기초로 평가한 일반 금융이해력 점수를 금융지식으로 정의하고, 일상적 재무관리(수입지출 관리, 신용카드 대금 상환), 미래에 대한 대비(연금가입, 노후 돌봄 계획), 전문 금융자문 활용, 디지털 금융 이용을 금융행동 지표로 사용하였다. 아울러 응답자의 재무 상태 만족 정도, 경제적 안정도, 부채 부담을 금융후생 지표로 사용하였다.

33) "갑작스러운 신체 또는 정신적 건강 악화로 인해 귀하께서 혼자 생활하기 어렵거나 도움이 필요하게 될 경우를 대비한 계획이 있으신가요?"에 대한 질문에 진지하게 생각해 본 적 없음, 생각은 해 보았으나 특별히 실천한 것은 없음, 잘 모르겠음으로 응답한 비율은 48.9%였고, "갑작스러운 신체 또는 정신적 건강 악화로 인해 귀하께서 중요한 결정을 할 수 없는 경우, 가족 등 제3자가 귀하를 대신해 은행 계좌나 금융상품에 접근할 수 있는 방법(재산관리 위임장 등)을 마련해 놓으셨나요?"라는 질문에 아니오 또는 잘 모르겠음으로 응답한 비율은 84%였음

금융지식과 금융행동의 관계를 살펴보기 위해 응답자를 금융지식 수준에 따라 3분위로 구분하고 집단별 금융행동 지표를 검토하였다. 그 결과, 금융지식이 높을수록 금융행동 수준도 높은 양(+)의 상관관계를 보였다. 같은 방법으로 금융지식과 금융후생 간 상관관계를 확인한 결과, 금융지식과 재무 상태 만족 정도 및 경제적 안정도 간에는 양(+)의 상관관계가 있었으나, 부채 부담 강도는 금융지식 수준 3분위별 집단 간에 통계적으로 유의미한 차이가 없었다.

금융지식과 금융행동의 조합이 금융후생에 미치는 영향을 파악하기 위해, 두 변수를 각각 상, 중, 하의 3개 집단으로 나누고, 열지도를 그려 분석하였다. 그 결과, 지식수준 개선만으로는 금융후생 개선을 기대하기는 어려우며, 실제 행동의 변화가 있어야 금융후생을 개선할 수 있음을 확인하였다. 이는 금융지식이 금융후생에 직접 영향을 미치기보다, 금융행동의 변화를 매개로 후생으로 이어지는 간접적 경로를 시사하는 기술적(Descriptive) 근거이다.

위 결과를 토대로 금융지식과 금융행동 수준이 모두 '하'인 집단을 금융 취약 집단으로 정의하고, 이들의 인구사회학적 특성과 금융행동 및 후생의 개선을 가로막는 장벽 요인을 분석하였다. 인구 사회학적 특성을 비취약 집단과 비교한 결과, 금융 취약 집단은 고령, 여성, 비경제활동인구, 저학력, 저소득 비율이 유의미하게 높았다. 이들이 금융행동과 후생을 개선하는 데 장벽으로 작용할 수 있는 요인으로 세 가지를 확인하였다. 첫째, 금융정보에 대한 접근성 부족, 둘째, 디지털 금융서비스 이용 저하 및 미숙, 셋째, 자신의 금융역량에 대한 과신이다. 이러한 특성과 장벽 요인을 고려한 정책적 시사점은 Ⅵ장 2절에서 다룬다.

다. 온라인 실험

소비자 금융역량을 개선할 수 있는 수단으로는 크게 규제, 금융교육, 상품 설계나 선택 설계를 생각할 수 있다. 이 중 금융교육의 방법으로서 인식 제고, 정보 제공, 개인화된 조언 등을 활용할 수 있는데, 본 연구는 정보 제공 방식의 효율화에 초점을 맞추어 소비자 실험을 실시하였다. 현재 금융감독원이나 국민연금공단 등은 무료 재무상담 서비스를 제공하고 있는데, 금융전문가의 유료 금융 조언에 대한 접근성이 떨어지는 중저소득층 소비자가 유용하게 활용할 수 있는 서비스라고 할 수 있다. 그러나 이러한 공공 재무관리 서비스의 활용을 확대하기 위해서는 서비스 접근성 제고와 정보 전달 방식 효율화를 생각할 수 있는데, 동 연구에서는 정보 전달 형식의 효과를 높이는 방안을 살펴보기 위해 무작위 대조

실험을 통해 텍스트형과 카드뉴스형 정보 제공의 효과를 비교하였다. 실험은 은퇴 후 소득확보와 연금계좌 관련 참고자료를 두 집단에 각기 다른 형식으로 제공하고, 각 집단의 참고자료 이해도를 비교하는 방식으로 진행하였다. 먼저, 텍스트 집단의 '참고자료 확인 중 탈락' 비율이 카드뉴스 집단에 비해 높았다. 둘째, 이해도 총점은 텍스트 집단이 카드뉴스 집단에 비해 높았는데, 대체로 연금계좌 관련 문항의 차이에서 온 것으로 보인다. 셋째, 응답자의 참고자료 정독 수준별 이해도 총점을 비교해 보면, 이해도 차이는 참고자료를 80% 이상 읽은 응답자들에 의해 결정되었음을 알 수 있었다. 넷째, 개인의 인구·사회·경제학적 특성을 제어하기 위해 참고자료 이해도 점수를 종속변수로 하고 카드뉴스 제공 여부와 개인별 특성을 설명변수로 하는 회귀분석을 실시한 결과에서도 카드뉴스형 참고자료를 읽은 경우가 텍스트형 참고자료를 읽은 경우에 비해 이해도가 낮은 것으로 분석되었고, 카드뉴스 형식과 정독 수준의 교호항을 이용한 분석에서는 정독 수준이 낮은 집단에서의 카드뉴스 제공 효과는 통계적으로 유의미하지 않았으나, 정독 수준이 높은 집단에서의 카드뉴스 제공 효과는 총점, 소득확보 관련 점수, 연금계좌 관련 점수 모두에서 통계적으로 유의미하게 나타났다.

이와 같은 결과는 일반적으로 지나치게 많은 정보보다는 단순화된 정보, 그림이나 시각적 요소를 활용한 설명이 독자의 이해도를 높일 것으로 예상에서 벗어난 결과라고 할 수 있으나, 본 연구에서 다룬 은퇴 후 소득확보 방안, 연금계좌 활용 등 금융 관련 정보는 비금융 관련 정보에 비해 상대적으로 복잡하고 맥락의 이해가 중요하다는 점을 고려하면 가능한 결과라고 할 수 있다. 다만, 집단 간 정독 수준, 일반 금융이해력 수준 등의 비교를 통해 선택편의에 대한 점검을 했음에도 불구하고, 검증할 수 없는 관찰 불가능 요소와 이해도 간에 관련이 있는 경우 선택편의를 완벽하게 배제할 수는 없다는 한계를 지닌다. 따라서 본 연구 결과는 특정 정보 제공 방식이 이해도를 인과적으로 높일 수 있다고 단정하기보다는, 복잡한 금융·재무관리에서는 텍스트 기반의 자료가 중고령층을 대상으로 했을 때 유리할 수 있다는 실증적 가능성을 제시하는 수준에서 해석할 필요가 있다.

카드뉴스형은 상대적으로 완독하기 쉽다는 장점이 있으므로, 재무관리가 필요한 이용자의 관심을 끌고, 상담이나 심화 조언 등 그 다음 단계로 연결하는 도입 단계의 도움닫기로 활용할 수 있다. 대신 복잡하고 맥락 의존성이 높은 금융상품, 재무관리 정보를 효과적으로 전달하고 행동으로 연결하기 위해서는, 텍스트형 정보 제공을 통해 중고령층이 실제로 경험할 만한 다양한 상황, 사례들을 제시함으로써 이해를 높이는 데 도움이 될 수 있을 것이다. 이를 위해서는 추가적인 조사와 분석이 필요할 것이다.

2. 중고령자 금융역량 강화방안

본 연구의 설문조사 결과는 중고령소비자 내에서도 소집단별로 금융역량의 격차와 장벽이 존재함을 보여주었으며, 이에 따른 맞춤형 금융역량 강화방안의 필요성을 시사하였다. 금융지식이 긍정적 금융행동으로 연결되어 실질적인 금융후생을 개선할 수 있도록 하기 위해서는 다음과 같은 정책대응이 필요하다.

첫째, 갑작스러운 건강 악화나 죽음에 대한 대비의 필요성에 대한 인식 제고가 필요하며, 건강 악화나 상속 등에 대비한 구체적인 계획 수립을 돕는 공공 상담 서비스를 강화해야 한다. 응답자의 44% 이상이 장례, 상속이나 증여 계획이 없으며, 48.9%는 건강 악화를 대비한 노인 돌봄에 대해 진지하게 생각해 본 적이 없거나, 특별히 실천한 것이 없거나, 모르겠다고 응답하였다. 또한 건강 악화 대비 재무 위임장을 마련했다고 응답한 비율은 16%에 불과했다. 기존 연구들은 사람들은 죽음·질병 등 부정적인 사건에 대해 생각하는 것을 피하거나 관련 의사결정을 회피하는 경향, 자신은 괜찮을 것이라는 낙관 편향, 미래에 발생할 혜택에 대해 과소평가하는 경향이나 아무것도 하지 않는 것을 선호하는 상태유지 편향(Status quo bias) 등으로 인해 건강 관련 미래 위험에 대한 대비를 미룰 수 있다고 설명한다(Loewenstein et al. 2003; O'Donoghue and Rabin 1999; Tanner et al. 2025). 따라서 건강 악화나 죽음 대비를 가족 보호나 자신의 보호 등 긍정적인 개념으로 프레이밍(Framing)하여 접근하거나, 준비 절차를 표준화하고 단순화하여 제시함으로써 인지비용과 현재의 비용(복잡한 절차)을 감소시키는 방안들을 활용할 수 있을 것이다.

둘째, 공적 금융자문 서비스의 활성화가 필요하다. 설문조사 결과에 따르면 중고령자의 전문 금융자문(공적 금융자문 포함) 이용률은 25%에 불과하였다. 아울러 은퇴가구의 32.5%는 생활비가 부족하다고 응답했고, 부채를 보유한 49.2%의 응답자 중 61%가 빚이 너무 많다고 느끼고 있어 예산관리, 부채관리 등 재무관리를 위한 지원이 필요함을 시사하였다. 저소득·저자산 가구는 소득 충격, 예상치 못한 지출에 대응할 수 있는 자산이 부족하고, 부채 의존도가 높아 재무적 불안정성이 확대될 가능성이 크기 때문에, 부채관리, 현금흐름 관리, 최소한의 완충자산 마련이 중요하다. 따라서 신뢰할 수 있고 무료인 공적 재무관리 서비스(금융감독원, 국민연금공단 등)가 부채관리, 생활비 관리 등 현금흐름 관리와 완충자산 마련에 도움을 줄 수 있을 것이다. 특히, 금융역량 취약 집단은 비취약 집단에 비해, 금융자문을 이용하지 않는 이유로 '신뢰할 만한 조언자를 찾지 못함', '누구에

게 물어봐야 할지 모름', '잘 모르겠음' 등으로 응답한 비율이 높았는데, 이와 같은 정보 접근성 부족을 해소하기 위해 공적 무료 재무관리 서비스의 홍보를 강화하고, 기관 홈페이지 내에서 해당 서비스를 소비자가 찾기 쉽도록 재배치해야 할 것이다.

다만, 공적 금융자문 서비스 제공에 있어서 금융역량 취약 집단이나 디지털 채널 활용 수준이 낮은 소비자의 특성을 고려할 필요가 있다. 금융역량 취약 집단은 비취약 집단에 비해 디지털 금융 활용 수준이 유의미하게 낮음을 확인할 수 있었는데, 금융서비스의 디지털화가 가속화되는 추세를 고려하면, 이러한 격차는 단순한 이용 빈도의 차이를 넘어 취약 집단이 금융서비스에 접근하기 어려워지는 구조적 배제로 이어질 수 있음을 시사한다. 따라서 취약 집단의 디지털 금융 접근성을 높이기 위해서는 서비스 자체의 설계부터 달라져야 한다. 직관적인 인터페이스를 갖추고, 실수를 하더라도 쉽게 바른 궤도에 돌아올 수 있는 설계를 통해 현존하는 비대면 재무진단 서비스의 사용 편의성을 개선해야 할 것이다. 아울러 현재도 진행하고 있는 대면 금융자문 서비스를 활성화할 필요가 있는데, 예를 들어, 서민금융진흥원에서 정책서민금융상품 이용자를 대상으로 제공하는 신용·부채관리 컨설팅이 시의적절한 시기의 대면 금융자문 서비스의 사례가 될 수 있다.

셋째, 소비자의 금융역량 과신을 감소시키기 위한 객관적 자가진단을 활용할 필요가 있다. 금융역량 취약 집단은 비취약 집단에 비해 자신의 금융지식 수준에 대해 과신하는 경향을 보였는데, 이 경우 일상적 돈 관리나 미래 계획에 있어 긍정적 금융행동을 취하지 않거나, 도움이 필요한 경우에도 자각하지 못할 수 있다. 따라서, 재무진단이나 교육 프로그램 전 짧은 퀴즈를 풀도록 하고 정답과 점수를 제공함으로써 자신의 금융지식 수준에 대한 객관적 판단을 할 수 있도록 하여, 금융자문이나 금융 관련 도움 활용 필요성을 환기시키는 방법도 활용할 수 있다.

넷째, 분석 결과는 금융지식만으로는 부채부담 경감(금융후생 개선)이 어려우며, 금융후생 개선을 위해서는 긍정적인 금융행동의 실천이 중요함을 시사하였는데, 긍정적인 금융행동의 실천을 돕기 위해서는 소비자가 합리적 선택 대신 감정, 심리, 인지적 요인으로 인해 자신에게 불리한 선택을 하는 경향(행태편향: Behavioral Bias)을 경감시키는 방법을 검토할 필요가 있다. 기존 연구들은 재무적 여유가 없는 저소득층의 경우 인지능력, 계산능력, 자제력 저하 가능성이 높고, 대출을 고려할 때도 절대적인 비용보다는 대출 승인이 편하고 빠른 것에 우선순위를 두어 높은 대출비용을 부담하는 경향을 보인다고 설명하였다(Mullainathan and Shafir 2014; Gandy et al. 2016). Bertrand and Morse(2011)는 단기대

출자들에게 예상 총대출비용의 시각화와 같은 넛지(Nudge) 장치를 통해 비합리적인 대출 선택을 예방할 수 있었는데, 이러한 행태편향을 경감시키는 조치들을 검토할 필요가 있다.

다섯째, 긍정적 금융행동을 독려하기 위한 정보를 제공할 때는 정보의 형식과 전달 방식의 장단점을 고려할 필요가 있다. 본 연구가 실시한 소비자 실험 결과에 따르면, 텍스트 집단의 '참고자료 확인 중 탈락' 비율이 카드뉴스 집단에 비해 높았지만, 소비자 이해도 제고 측면에서는 텍스트형 참고자료가 카드뉴스형 참고자료에 비해 효과적이었다. 따라서 카드뉴스형 정보는 재무관리가 필요한 이용자의 관심을 끌고, 상담이나 심화 조언 등으로 연결하는 단계에서 활용하고, 재무관리 관련 정보의 필요성을 가진 소비자에게는 텍스트형 정보(경험할 만한 상황, 사례들 포함)를 제공하는 것이 효과적일 것으로 판단된다.

마지막으로, 금융역량 프로그램의 설계, 평가, 수정과 관련해서는 먼저, 금융역량 프로그램 설계 시 취약계층을 대상으로 한 대면조사와 FGI 등 질적 조사를 병행하는 방안을 검토해야 할 것이다. 앞서 언급한 바와 같이 온라인 설문조사의 한계가 존재하며, 특히 저학력, 저소득층을 과소 대표할 가능성이 있기 때문이다. 다음으로, 증거에 근거한 프로그램 운영과 지속성을 위한 금융역량 강화 프로그램을 위해서는 프로그램 도입 전 사전 테스트, 도입 후 평가가 필요하고, 이를 바탕으로 수정·보완해 나가야 할 것이다. 또한, 접속빈도, 인구사회학적 특징 등 기본 특성 조사, 만족도 등 비대면 재무진단 등 온라인 서비스 관련 데이터도 축적하여 분석할 필요가 있다.

〈표 Ⅵ-1〉 중고령자 금융역량 강화방안

구분	현황	강화방안
미래 위험 대비	• 갑작스러운 건강 악화, 죽음에 대한 계획 부족	• 인식 제고 및 지원 서비스: 갑작스러운 건강 악화와 죽음에 대비한 구체적인 계획 수립을 돕는 공공서비스 및 정보 제공 확대
공적 금융자문	• 은퇴가구의 32.5%는 생활비 부족을, 부채 보유자의 61%가 과도한 부채 부담 경험 • 전문 금융자문 이용률이 25%로 저조 • 금융역량 취약 집단은 전문 금융자문에 대한 정보 접근성이 낮음	• 부채관리, 현금흐름 관리, 완충자산 마련을 위한 재무관리 지원 • 신뢰할 만한 공적 금융자문 서비스 접근성 제고 • 공적 서비스 접근성 혁신: 신뢰할 수 있는 무료 공적 금융자문 서비스(금융감독원, 국민연금 등) 홍보 강화 및 접근성 제고

〈표 Ⅵ-1〉 계속

구분	현황	강화방안
비대면 및 대면 지원 채널	• 금융역량 취약계층의 디지털금융 활용 수준이 낮아 구조적 배제 위험이 존재함	• 하이브리드 지원: 비대면 재무진단의 사용 편의성 개선(실수 방지 설계 등)과 함께, 대면 상담 채널(신용·부채 컨설팅 등)의 적극적 유지·활성화
금융역량 과신	• 금융역량 취약 집단은 비취약 집단 대비 자신의 금융지식 수준을 과신하는 경향이 큼	• 객관적 자기진단 도입: 재무진단 전 짧은 퀴즈를 통해 자신의 실제 수준을 인지시키고 전문 조언의 필요성을 환기
행동변화 독려	• 금융지식만으로는 부채 부담(금융후생) 경감이 어려우며, 실제 금융행동의 변화가 핵심임	• 행태편향 경감 조치: 대출 시, 총 상환비용 시각화 등 소비자의 비합리적 선택을 경감시키는 넛지(Nudge)를 활용
정보전달 최적화	• 카드뉴스는 완독에 유리하나, 복잡한 금융정보의 이해도 제고에는 텍스트형이 더 효과적임이 확인됨	• 단계적 정보 제공: 카드뉴스로 이용자의 관심을 유도한 후, 실제 사례를 담은 텍스트 자료를 통해 심화 이해와 행동 변화를 견인
금융역량 프로그램 (취약계층)	• 온라인 설문조사의 한계가 존재 • 특히 저학력, 저소득층을 과소 대표할 가능성	• 온라인 조사 보완: 금융역량 프로그램 설계 시 취약계층을 대상으로 한 대면조사와 FGI 등 질적 조사를 병행하는 방안 검토
금융역량 프로그램 (일반)	• 금융역량 프로그램 평가 및 지속성 부족	• 증거 기반 운영: 프로그램 도입 전후 사전·사후 테스트를 통한 지속적인 수정·보완 • 온라인 서비스 관련 데이터 축적(접속 빈도, 인구사회학적 특징 등 기본 특성 조사, 만족도 등)