

요약

- 보험연구원은 국내 중고령자의 금융역량 수준을 조사하기 위해 전국 55~79세 중고령자 3,000명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시함
- 응답자의 반 정도는 장례비용, 상속·증여 등 죽음에 대한 계획이 없는 것으로 조사되었고, 노인돌봄이나 자산 관리 위임자 지정 등 정신적·신체적 건강 악화에 대한 계획을 가진 응답자 비율은 낮았음
- 은퇴가구의 32.5%가 생활비 부족을 경험하고 있었고, 부채 보유 응답자(전체 응답자 중 49.2%) 중 61%가 빚이 너무 많다고 느끼고 있어, 저소득·저자산·고령층 재무관리를 위한 지원이 필요함을 시사함
- 금융지식·행동·후생 간 관계를 분석한 결과, 금융행동과 금융후생 간 상관관계를 확인할 수 있었고, 금융지식은 금융행동을 통해 금융후생에 영향을 주는 것으로 판단됨
- 금융지식이 적다면 행동을 개선할 가능성도 낮고, 긍정적 금융행동 실천 수준이 낮으면 금융후생이 낮을 가능성이 높으므로, 금융지식과 긍정적 금융행동 실천 수준이 모두 낮은 집단을 금융역량 취약 집단으로 정의함
- 중고령소비자의 금융후생을 개선하기 위해서는 금융지식 제고뿐만 아니라, 부채 및 현금흐름 관리, 노인돌봄 대비, 재정위임, 금융자문 활용 등 긍정적 금융행동 실천을 돕는 지원 체계가 필요함

1. 논의 배경

- 보험연구원은 국내 중고령자의 금융역량(Financial Capability) 수준을 조사하기 위해 전국 55~79세 중고령자 3,000명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시함¹⁾
 - 중고령자 정의는 관련 법령이나 연구자 간에 다소 차이가 있으나, 동 조사에서는 은퇴 직전 또는 은퇴기에 해당하는 소비자들의 금융역량 수준을 알아보기 위해 중고령소비자를 55세 이상 소비자로 정의함
 - 중고령소비자는 젊은 소비자에 비해 상대적으로 많은 자산을 보유하고 있으나, 금융관리 실패 시 이를 만회하기 어렵기 때문에 이들의 금융역량은 더욱 중요할 수 있음

- 금융역량은 주어진 사회경제적 환경하에서 자신에게 최선의 재무적 이득을 위해 행동할 수 있는 능력을 의미함 (World Bank 2013)²⁾
 - 이 능력은 자신의 자원을 관리하고, 자신의 필요에 부합하는 금융서비스를 이해, 선택, 활용하는 것과 관련된 금융 지식, 태도, 기술, 행동을 포괄함³⁾

- 본고는 중고령소비자의 금융지식, 금융행동, 금융후생 조사 결과를 요약하고, 이들 간의 관계를 분석하여 정의한 금융역량 취약계층의 금융후생 개선을 위한 제언을 정리함
 - 금융지식은 일반 금융지식과 중고령자의 특성을 고려하기 위해 퇴직연금, 노인장기요양보험 관련 지식을 평가함
 - 금융행동은 일상적 돈 관리, 장단기 재무계획, 금융자문 활용 여부, 디지털 금융 이용 수준 등으로 조사함
 - 금융후생은 재정상태 만족, 경제적 안정, 부채 부담의 세 영역으로 측정함

1) 본고는 변혜원·이재연(발간 예정) 내용을 발췌·요약하였음; 변혜원·이재연(발간 예정), 『중고령소비자의 금융역량 진단과 강화방안』, 연구보고서, 보험연구원; 온라인 설문조사의 특성상 인구총조사 분포와 일정한 차이가 있으며, 특히 본 조사 응답자의 학력 수준은 인구총조사 표본(20%) 자료를 기초로 산출한 학력 수준보다 더 높은 것으로 확인되었음. 따라서 결과 해석 시 온라인 설문조사의 특성을 감안할 필요가 있음

2) World Bank(2013), "Financial Capability Surveys Around the World: Why Financial Capability Is Important and How Surveys Can Help", World Bank

3) OECD/INFE: 한국은행·금융감독원의 금융이해력 조사 등에서 사용하는 '금융이해력'과 같은 뜻의 단어이지만, '금융이해력'이라는 용어는 경우에 따라 금융지식 수준이라는 좁은 의미로 사용되기도 하여 본고에서는 '금융역량'이라는 용어를 사용함

〈표 1〉 금융지식·행동·후생 측정 항목

구분	소분류	측정
금융지식	일반 금융	이자율, 물가상승률, 위험분산, 주택담보대출, 채권가격, 대출 맥락에서의 복리
	퇴직연금	인출방식, 근로자의 역할, 세제 혜택
	노인장기요양보험	의료비·간병비, 급여 적용, 연령요건, 본인 부담금
	재무관리 능력	주거비용, 노인돌봄 비용, 기초연금, 은행계좌 잔액, 가격 비교 웹사이트, 보험비교, 저축상품 비교, 복지혜택 확인, 세금납부 관련 능력에 대한 주관적 판단
금융행동	연금가입	가입한 경험 또는 가입 중인 연금
	일상적 돈 관리	수입지출 관리, 신용카드 이용
	재무 계획	노인돌봄 계획, 위임장 등
	신탁	이용 경험, 목적
	금융자문	금융자문 활용 여부, 자문 주체
	디지털 금융 이용	온라인 banking, 간편결제 앱, 금융상품 가입, 신용점수 조회, 소비내역 및 자산관리
금융후생	만족도	재정상태 만족도(6점 척도)
	재정상태	재정상태 설명 정도(6점 척도)
	부채부담	부채부담 정도(6점 척도)

주: 변혜원·이재연(발간 예정)

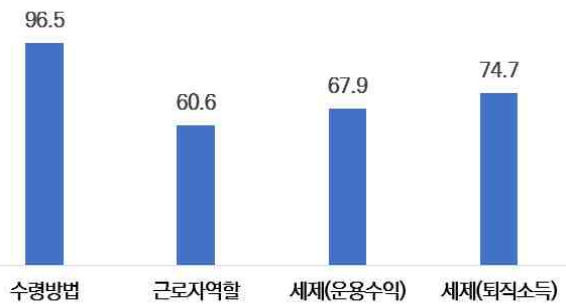
2. 중고령소비자의 금융지식·행동·후생

가. 금융지식

- 일반 금융지식 평균 점수는 63.6점(100점 환산)이었는데, 복리, 채권가격, 대출 관련 질문에 대한 정답률이 낮았음
 - 일반 금융지식 수준은 이자율, 물가상승률, 위험분산, 채권가격, 대출 관련 6개 질문에 대한 정답률을 바탕으로 측정하였음
- 퇴직연금에 가입한 적이 있거나 가입 중인 소비자를 대상으로 퇴직연금 수령방법, 근로자의 역할, 운용수익, 퇴직소득 세제 관련 지식을 조사한 결과, 평균 점수는 75점(100점 환산)이었음
 - ‘DC형 퇴직연금에서 근로자 본인이 적립금 운용방법을 직접 선택한다’는 정답을 맞춘 응답자 비율이 가장 낮았고, ‘퇴직연금의 운용수익에 바로 세금이 부과되지는 않으나, 연금을 수령할 때 세금이 부과된다’는 사실을 아는 응답자 비율도 낮았음

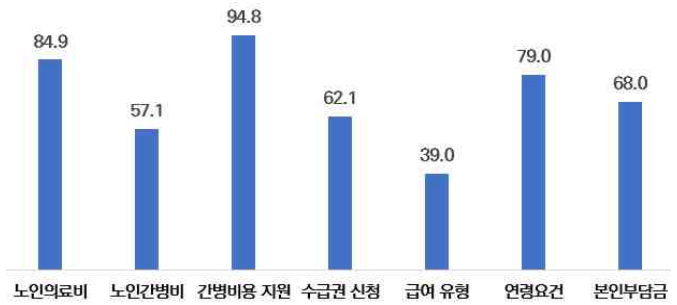
- 노인의료비와 노인장기요양보험 지식 평균 점수는 69.3점(100점 환산)이었는데, 장기요양보험의 급여 유형, 노인간병비의 공적 지원 주체, 노인장기요양보험 수급권 신청 관련 이해도가 낮았음(7개 문항으로 측정)
 - 장기요양보험 급여에는 방문요양, 방문간호, 시설급여 등은 포함되지만, 요양병원 입원비는 포함되지 않는다는 것, 노인간병비(일상생활지원, 시설 이용 등)는 노인장기요양보험의 대상이 될 수 있다는 것, 노인장기요양보험의 혜택을 받기 위해서는 장기요양등급을 신청하고 심의를 받아야 한다는 사실을 아는 응답자의 비율이 낮았음

〈그림 1〉 퇴직연금 지식 항목별 정답률 (단위: %)



주: 퇴직연금에 가입한 적이 있거나 가입 중인 780명을 대상으로 함
 자료: 변혜원·이재연(발간 예정)

〈그림 2〉 노인장기요양보험 지식 항목별 정답률 (단위: %)



주: 55~79세, 3,000명을 대상으로 함
 자료: 변혜원·이재연(발간 예정)

나. 금융행동

- 중고령자 재무계획 시 고려해야 할 중요 항목인 노인돌봄 비용에 대한 계획 여부를 질의한 결과, '생각은 해 보았으나 특별히 실천한 것이 없음', '진지하게 생각해 본 적이 없음', '잘 모르겠음'이 48.9%를 차지함
 - 갑작스러운 신체 또는 정신적 건강 악화로 인해 혼자 생활하기 어렵거나 도움이 필요하게 될 경우(노인돌봄 서비스, 간병 서비스, 요양시설, 치료 등)를 대비한 계획이 있는지에 대해 질의하였고, 저축, 노인돌봄 관련 보험, 재산 처분 등 구체적인 노인돌봄 계획이 하나라도 있는 응답자의 비율은 47%였음⁴⁾
- 신체적, 정신적 건강 악화로 중요한 결정을 할 수 없게 될 경우, 재정 관련 위임장 등 가족이나 제3자가 응답자를 대신해 은행 계좌나 금융상품에 접근할 수 있는 방법을 마련해 놓았다고 응답한 비율은 16%였음
- 장례비용에 대한 계획이 없다는 응답이 54.7%, 상속 및 증여에 대한 계획이 없다는 응답이 44.7%를 차지하여, 응답자의 반 정도는 해당 항목에 대한 계획이 없는 것으로 조사됨⁵⁾
 - 장례비용에 대해 구체적인 계획이 있다고 응답한 비율은 9.6%, 상속 및 증여에 대해 구체적인 계획이 있다는 응답은 6.7%였음

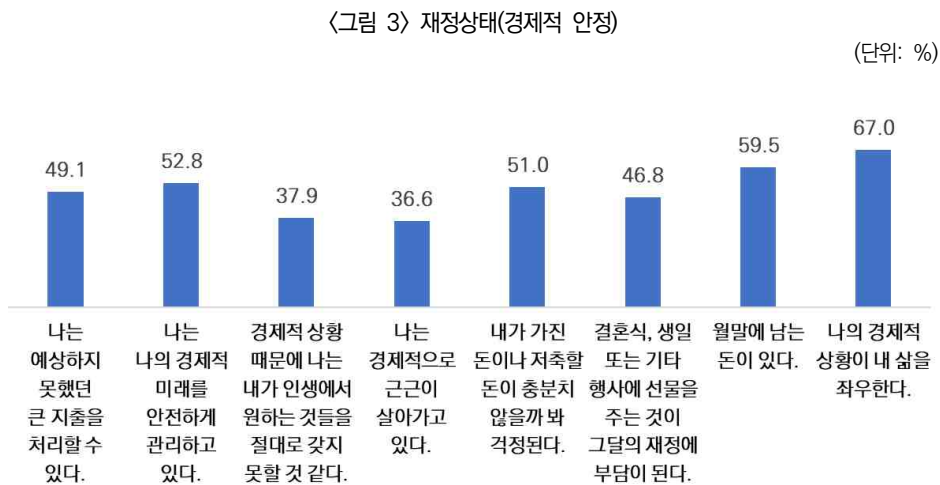
4) 이밖에 정부에서 비용을 부담해 주기를 기대하거나, 가족이 비용을 부담해 주기를 기대한다고 응답함

5) 각 항목의 계획이 자신에게 해당하는 경우 중 계획이 없다고 응답한 비율임. 장례비용 계획이 자신에게 해당한다는 응답자 수는 2,832명이었고, 상속 및 증여가 자신에게 해당한다는 응답자 수는 2,540명이었음

- 재무관리 의사결정 시 조언을 구하는 비율은 43.1%였으나, 배우자나 친지가 아닌 전문 금융자문(금융회사 직원, 금융전문가, 세무사, 회계사, 변호사, 정부·공공기관 상담창구 등)을 이용한다는 비율은 25%에 불과했음
- 재무관리 의사결정 시 조언을 구하지 않는다는 응답자들에게 이유를 질의한 결과, ‘스스로 관리할 수 있기 때문’이라는 응답이 51.5%, ‘관리할 돈이 너무 적어서’라는 응답이 28.9%, ‘조언을 구할 생각을 해 본 적 없다’는 응답이 7.6%였음(1순위 기준)

다. 금융후생

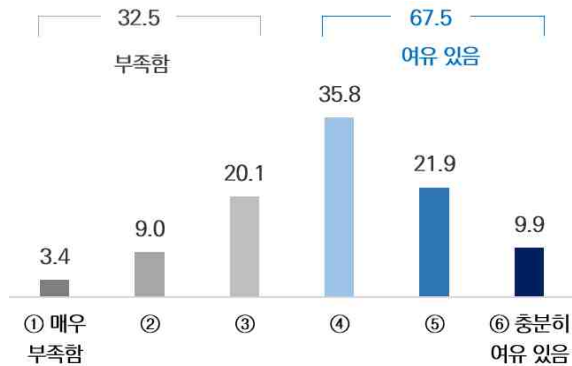
- 자신의 재정상태(자산, 부채, 저축 등)에 대한 만족도 평균 점수는 44.8점(6점 척도를 100점으로 환산)이었음
- 추가로 미국 CFPB의 재정적 안정 및 만족 상태(Financial Well-being) 지표를 참고하여 응답자들이 판단하는 재정상태를 조사한 결과, 응답자의 37.9%가 경제적 상황으로 인해 인생에서 원하는 것을 얻지 못할 것으로 생각하였으며, 36.6%가 경제적으로 근근이 살아가고 있다고 응답함(〈그림 3〉 참고)



주: 6점 척도 응답 중 ④~⑥으로(긍정 대담) 응답한 비율을 표시함
 자료: 변혜원·이재연(발간 예정)

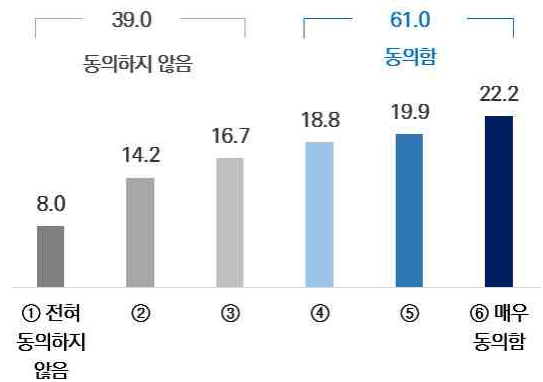
- 은퇴자 또는 배우자가 은퇴자인 응답자에게 최근 1년간 생활비의 충분 정도를 질의한 결과, 32.5%가 부족하다고 응답함
- 평균적으로 은퇴 후 가구 월소득은 은퇴 직전 1년간 평균 월소득의 56.0%라고 응답함
- 응답자의 49.2%가 부채를 보유하고 있었고, 이 중 61%가 현재 부채가 너무 많다고 느끼고 있었음
- 부채의 원금이나 이자 상환의 자금 원천을 조사한 결과, 주로 근로소득 및 사업소득(72.1%), 금융자산 처분(15.8%)을 통해 부채를 갚고 있었음

〈그림 4〉 최근 1년간 생활비 충분 정도 (단위: %)



주: 은퇴자 또는 배우자가 은퇴자인 응답자 1,106명을 대상으로 함
자료: 변혜원·이재연(발간 예정)

〈그림 5〉 '나는 지금 부채가 너무 많다고 느낀다' (단위: %)



주: 부채를 보유한 1,475명을 대상으로 함
자료: 변혜원·이재연(발간 예정)

라. 금융역량 취약집단

○ 금융지식과 금융행동 간의 관계를 살펴보기 위해 일반 금융지식 점수 수준별로 상·중·하 3집단으로 나누어 금융행동을 비교한 결과 금융지식이 높은 집단이 긍정적 금융행동 실천 수준이 높았음(〈표 2〉 참고)

- 한편 금융지식 수준이 높은 집단일수록 재정상태 만족도와 경제적 안정도는 높은 것으로 분석되었으나, 부채 부담 지표와의 관계는 통계적으로 유의미한 방향을 보이지 않음

○ 금융지식·행동·후생 지표로 그린 열지도(Heatmap)를 분석한 결과, 금융행동이 금융후생에 주된 영향을 미치며, 금융지식은 금융행동을 매개로 후생에 영향을 주는 것으로 판단됨(〈그림 6〉 참고)

- 일상적 재무관리, 미래에 대한 대비, 전문 금융자문 활용, 디지털 금융 활용을 기초로 금융행동 지표를, 재정 상태 만족 정도, 경제적 안정도, 부채 부담을 바탕으로 금융후생 지표를 정의함⁶⁾
- 금융지식 수준을 고정하면 금융행동 지수별 금융후생 점수의 상승을 명확히 확인할 수 있으나, 금융행동 지수를 고정하고 금융지식 수준별 금융후생 점수를 살펴보면 이러한 양상은 약화됨

6) 금융후생 지표 = ① + ② + (1 - ③)(최대: 10점)

① 재정상태 만족도: 6점 척도 응답이 5, 6이면 1, 그렇지 않은 경우 0

② 재정상태 설명 정도: 각 문항 6점 척도 응답이 5, 6이면 1, 그렇지 않은 경우 0 (총 8문항, 재정상태 중 부정적인 문항은 역코딩)

③ 부채부담 정도: 6점 척도 응답이 5, 6이면 1, 그렇지 않은 경우 0

〈표 2〉 금융지식 수준별 금융행동

(단위: 점, 명)

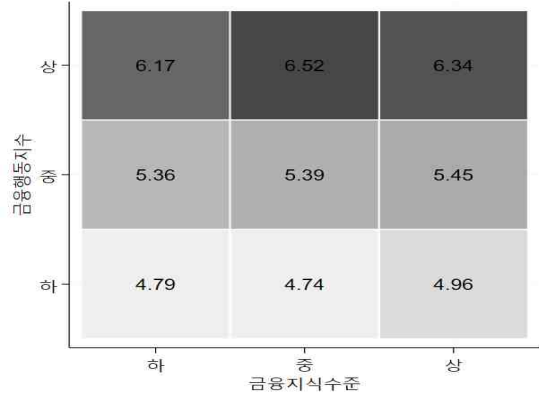
내용	전체	지식 하	지식 상
수입지출 관리 여부	0.90	0.87	0.92
신용카드 대금 전액 납부 여부	0.81	0.78	0.86
가입 연금 개수(0~4)	1.43	1.28	1.62
노인돌봄 계획 여부	0.47	0.41	0.53
전문 금융자문 활용 여부	0.25	0.21	0.29
디지털 금융이용(0~6)	4.31	3.96	4.63
응답자 수	3,000	1,137	974

주: 지식 하는 일반 금융지식 점수 기준 3분위(상·중·하) 집단 중 수 준이 가장 낮은 집단, 지식 상은 가장 높은 집단임

자료: 변혜원·이재연(발간 예정)

〈그림 6〉 금융지식-행동별 금융후생 점수

(단위: 점)



주: 열지도 안 숫자는 금융후생 점수로 재정상태 만족 여부, 재정 상태 설명 정도, 부채부담 여부를 기초로 계산함(최대 10점)

자료: 변혜원·이재연(발간 예정)

○ 금융지식, 긍정적 금융행동 실천 수준에 따른 3분위 집단 중 금융지식과 금융행동 지표 수준이 모두 가장 낮은 집단을 금융역량 취약집단으로 정의함

- 긍정적 금융행동 실천 수준이 낮으면 금융후생이 낮을 가능성이 높고, 금융지식 수준도 낮다면 행동을 개선할 확률도 낮으므로 금융후생 개선을 위한 개입이 필요한 집단이라고 판단함

○ 금융역량 취약집단과 타 집단을 비교한 결과, 금융정보 접근성 부족, 디지털 금융서비스 이용 미숙, 자신의 금융역량에 대한 과신이 긍정적 금융행동 실천 및 금융후생 개선을 방해하는 요인임을 확인함

- 금융역량 취약집단과 비취약집단의 인구사회학적 특성을 비교한 결과, 취약집단이 여성, 비경제활동인구, 고령층, 저학력, 저소득 비율이 상대적으로 높았음
- 정보 접근성의 이유로⁷⁾ 금융자문을 이용하지 않는 경우는 취약집단이 70.4%, 비취약집단이 60.8%였고, 디지털 금융서비스 이용 점수도 0점 비율이 취약집단은 15%, 비취약집단은 2.6%였으며, 금융역량을 과신하는 비율은 취약집단이 27.1%, 비취약집단은 13.9%였음⁸⁾

3. 요약 및 과제

○ 신체적·정신적 건강 악화나 장례비용, 상속·증여 등에 대해 44% 이상의 응답자가 계획이 없거나 구체적으로 준비하지 않은 것으로 조사되어, 관련 계획의 중요성에 대한 인식 제고와 구체적인 계획 및 대비를 돕는 서비스 제공이 필요함을 시사함⁹⁾

7) 전문 금융자문을 구하는 비율은 취약집단이 11.2%, 비취약집단이 27.5%였고, 금융자문을 이용하지 않는 이유로 '신뢰할 만한 조언자를 찾지 못함', '누구에게 물어봐야 할지 모름', '잘 모르겠음' 중 하나라도 선택한 경우, 해당 응답자는 정보 접근성에 어려움이 있는 것으로 정의함

8) 주관적 자기평가 점수가 해당 분포의 중간값 이상이면서 동시에 객관적 금융지식 점수가 해당 분포의 중간값 이하인 경우를 역량 과신으로 정의함

9) 노인돌봄은 응답자의 48.9%가, 재정 관련 위임장 등 금융계좌 접근 방법 마련은 84%, 장례비용은 54.7%, 상속 및 증여 계획은 44.7%가 구체적인 대비가 없다고 응답함

- 은퇴가구의 약 1/3은 생활비가 부족하다고 응답했고, 부채를 보유한 약 1/2의 응답자 중 과반수가 빚이 너무 많다고 느끼고 있다는 것은 예산관리, 부채관리 등 재무관리를 위한 지원이 필요함을 시사함
 - 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 중요함
 - 신뢰할 수 있고 무료인 공적 재무관리 서비스(금융감독원, 국민연금공단 등)가 부채관리, 생활비 관리 등 현금흐름 관리와 완충자산 마련에 도움을 줄 수 있음

- 금융역량 취약집단에 대해서는 전문 금융자문에 대한 정보접근성 강화, 대면 재무진단 채널 강화 및 비대면 채널 서비스 사용 편의성 개선, 금융계획이나 금융자문 필요에 대한 인식 제고가 필요함
 - 금융역량 취약집단은 금융자문 접근성이 낮은 것으로 조사되어 공적 재무관리 서비스 대한 홍보가 필요함
 - 취약집단의 디지털 금융 접근성을 높이기 위해서는 직관적인 인터페이스를 갖추고, 실수를 하더라도 쉽게 바른 궤도에 돌아올 수 있는 설계를 통해 사용 편의성을 개선하는 동시에, 대면 금융자문 서비스도 유지해야 함
 - 현존하는 대면 금융자문 서비스의 사례로는 서민금융진흥원이 정책서민금융상품 이용자를 대상으로 제공하는 신용·부채관리 컨설팅을 들 수 있음
 - 금융역량 취약집단은 비취약집단에 비해 자신의 금융지식 수준에 대해 과신하는 경향을 보였는데, 금융자문이나 금융 관련 도움 활용 필요성을 환기시킬 필요가 있음

- 아울러 중고령소비자의 금융역량 강화를 위해서는 소비자가 합리적 선택 대신 감정, 심리, 인지적 요인으로 인해 자신에게 불리한 선택을 하는 경향(행태편향: Behavioral Bias)을 경감시키는 방안들도 검토할 필요가 있음
 - 금융지식이 높은 집단일수록 부채 부담 강도가 약화되는 양상은 관찰되지 않았는데, 이는 금융지식이 있더라도 소비자의 행태편향이 긍정적 금융행동을 방해할 수 있음을 시사함
 - 기존 연구는 재정적 여유가 없는 소비자들은 인지능력, 계산능력, 자제력이 저하되기 쉽고, 대출상품 선택 시에도 비용보다는 대출 승인이 편의성과 신속성에 우선순위를 두는 비합리적인 행동으로 인해 높은 대출비용을 부담하기 쉽다고 설명함¹⁰⁾
 - 의사결정자가 긴급하고 즉각적인 문제를 직면할 때 해당 문제에만 집중하고 전체적인 맥락은 파악하지 못하는 경향은¹¹⁾ 사용가능한 대안 평가를 어렵게 하여 자신에게 불리한 결정을 하도록 할 수 있음

- 다시 말해, 중고령소비자의 금융후생을 개선하기 위해서는 금융지식 제고뿐만 아니라, 부채 및 현금흐름 관리, 노인돌봄 대비, 재정위임, 금융자문 활용 등 긍정적 금융행동 실천을 돕는 지원 체계가 필요함

10) Mullainathan and Shafir(2014), "Scarcity: The New Science of Having Less and How It Defines Our Lives", Scarcity: The New Science of Having Less and How It Defines Our Lives, Picador; Gandy et al.(2016), "Poverty and Decision-Making: How Behavioural Science Can Improve Opportunity in the UK", The Behavioural Insights Team; Bertrand and Morse(2011), "Information Disclosure, Cognitive Biases and Payday Borrowing", *The Journal of Finance*, 66(6), pp. 1865-1893

11) 심리학에서는 이와 같은 현상을 터널링(Tunnelling)현상이라고 부름

〈표 3〉 중고령소비자 금융역량 현황과 개선과제

구분	현황	과제
건강 악화 및 사망 대비 계획	<ul style="list-style-type: none"> 갑작스러운 신체적·정신적 건강 악화(노인돌봄, 재정위임), 장례비, 상속·증여에 대한 계획 부족 	<ul style="list-style-type: none"> 건강악화 및 죽음 관련 계획 수립에 대한 인식제고와 계획을 돕는 서비스가 필요
공적 재무진단 서비스 이용 제고	<ul style="list-style-type: none"> 은퇴가구의 약 1/3은 생활비 부족을, 부채 보유자의 과반수가 과도한 부채 부담 경험 금융역량 취약집단의 낮은 전문 금융자문 이용 원인 중 하나는 정보 접근성 부족 	<ul style="list-style-type: none"> 부채관리, 현금흐름 관리, 완충자산 마련을 위한 재무관리 지원 신뢰할 만한 공적 재무진단 서비스에 대한 홍보 재무진단 서비스 접근성 제고
정보전달 방법 (대면, 비대면)	<ul style="list-style-type: none"> 금융역량 취약집단은 디지털 금융 활용 수준이 상대적으로 낮음 	<ul style="list-style-type: none"> 비대면 재무진단 서비스의 편의성 개선과 함께, 금융역량 취약집단을 대상으로 한 대면상담 서비스 활성화 예) 서민금융진흥원의 정책서민금융상품 이용자를 대상 신용·부채관리 컨설팅
인식 제고 (과신에 대한 환기)	<ul style="list-style-type: none"> 금융역량 취약집단은 비취약집단에 비해 자신의 금융지식 수준에 대해 과신하는 경향을 보임 	<ul style="list-style-type: none"> 재무진단 전 짧은 퀴즈를 풀고, 정답과 점수를 제공함으로써 자신의 금융지식 수준에 대한 객관적 판단을 도움 금융자문이나 금융 관련 도움 활용 필요성을 환기
행동변화 독려	<ul style="list-style-type: none"> 금융행동이 금융후생에 주된 영향을 미치는 것으로 보임 금융지식 수준이 높은 집단일수록 부채부담 강도가 약화되는 양상은 관찰되지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> 심리적, 사회적 특성으로 인해 자신에게 불리한 선택을 하는 현상을 방지·경감시키는 방법 필요 예) 부채 총상환비용을 눈에 띄게 보여주는 방법(Bertrand and Morse 2011)

자료: 변혜원·이재연(발간 예정)을 일부 수정함