

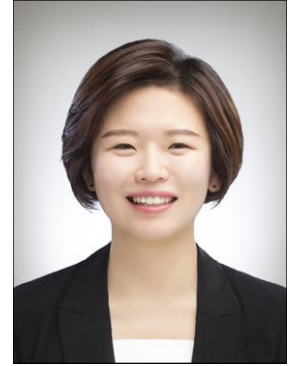
(사)한국생활과학회 2023년 동계연합학술대회

소비자의 금융소외 문제와 생활과학관점에서의 해결방안 모색

서울대학교
서 가 연

이력

09/2018 -	서울대학교 생활과학대학 소비자학 박사수료
03/2022 - 07/2023	서울대학교 생활과학대학 소비자학과 조교
09/2016 - 08/2018	서울대학교 생활과학대학 소비자학 석사
	학위논문: 소비자의 금융소외에 관한 연구
10/2014 - 02/2015	교환학기, German Studies, University of Tübingen (튀빙겐, 독일)
01/2014 - 05/2014	교환학기, Consumer Science, Purdue University (인디애나, 미국)
03/2011 - 08/2016	성균관대학교 사회과학대학 소비자가족학/인문과학대학 독어독문학 학사



대표논문

- 조혜진 · 서가연(2021). 금융시장 내 블랙컨슈머에 관한 개념 고찰. 금융소비자연구, 11(3), 105-130.
- 강지영, 서가연 & 최현자(2021). 금융소비자시민성의 개념 정립과 척도 개발 연구. 금융소비자연구. 11(3), 5-40.
- 서가연, 최현자 & 한지형 (2019). 금융시장에서의 소비자소외에 관한 탐색적 연구. 소비자학연구, 30(5), 101-123.
- 서가연 · 최현자 (2019). 소비자의 금융소외에 관한 연구: 금융상품과 거래채널을 중심으로. 소비자학연구, 30(2), 67-84.

참여과제

09/2021 - 12/2021	은행산업 관련 기본지식 등 콘텐츠 제작	전국은행연합회, 한국금융소비자학회
08/2021 - 12/2021	금융민원 처리의 체계화 및 효율화 방안	금융감독원, 보험연구원, 한국금융소비자학회
08/2020 - 02/2021	2019년도 불법사금융 이용 실태조사	금융감독원, 충북대학교
03/2020 - 04/2020	재무건강 진단 및 가이드라인 개선연구	메트라이프코리아재단
07/2019 - 03/2021	썅크머니 프로그램 효과성 측정평가 연구	한국YWCA, 충남대학교
08/2018 - 05/2019	재무건강 진단지수 및 가이드라인 개발	메트라이프코리아재단
07/2017 - 09/2017	국민의 노후준비 수준 측정을 위한 행복수명지표 개발	생명보험협회
03/2017 -	서울대학교-메트라이프 은퇴설계코칭전문가과정	메트라이프생명보험

논문 진행 배경

2010년 G20 정상회의에서는 금융포용을 주요 개발 의제로 채택(연합뉴스, 2017.08.08.)

세계은행, UN, 유럽연합 등의 국제기구 역시 금융소외 해소 방안을 모색(노형식·이순호, 2014)

금융위원회가 포용적 금융을 내세워 소외계층의 경제적 부담을 경감시켜주는 대안을 마련하여 사회 양극화 문제를 해결하고자 노력(금융위원회, 2017)

금융상품 및 거래의 구조가 비교적 단순했던 초기의 금융시장에서는 높은 거래비용, 접근 제한, 낮은 소득 등과 같이 금융소외의 발생 원인이 한정적

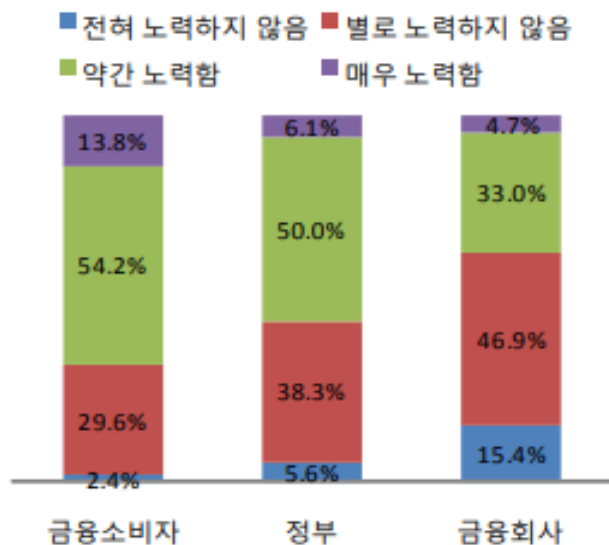
But, 수년간 금융시장은 양적성장을 중심으로 꾸준히 발전해 왔으며 소비자들이 필요로 하는 금융상품과 서비스 또한 다양해지면서 금융거래의 과정은 점차 복잡해지게 됨

금융소외는 소비자의 개별적 환경, 금융상품과 서비스, 거래채널의 고유한 특성에 따라 다양한 형태로 발생

논문 진행 배경

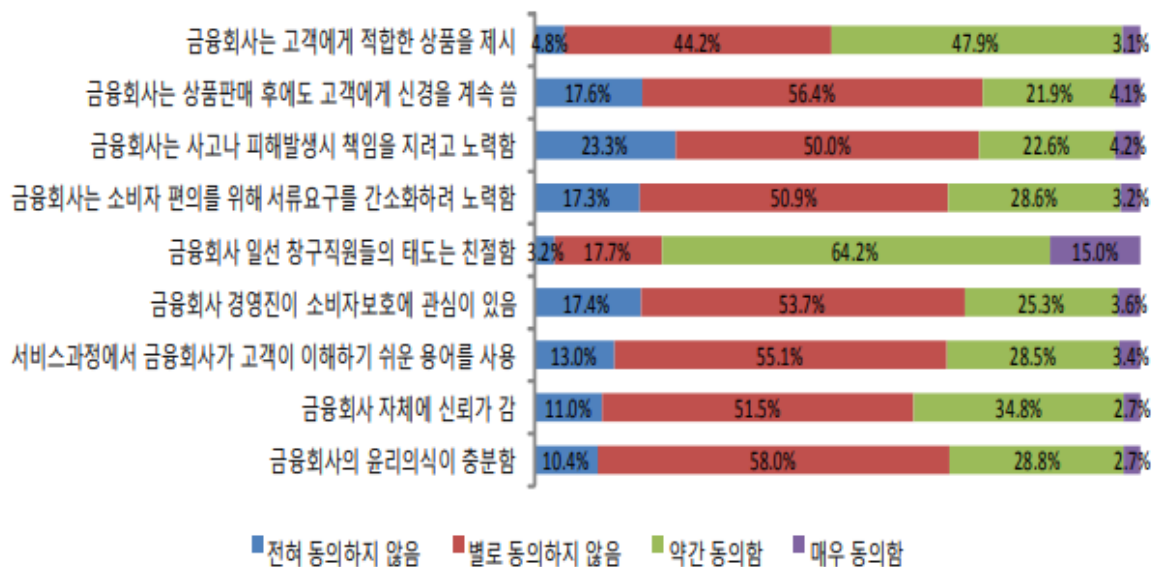
- 금융상품의 복잡다양화 & 거래채널의 다각화
- 금융소비자의 시장 참여에 대한 관심 및 필요성 증가

< 각 주체별 노력정도에 대한 인식 >



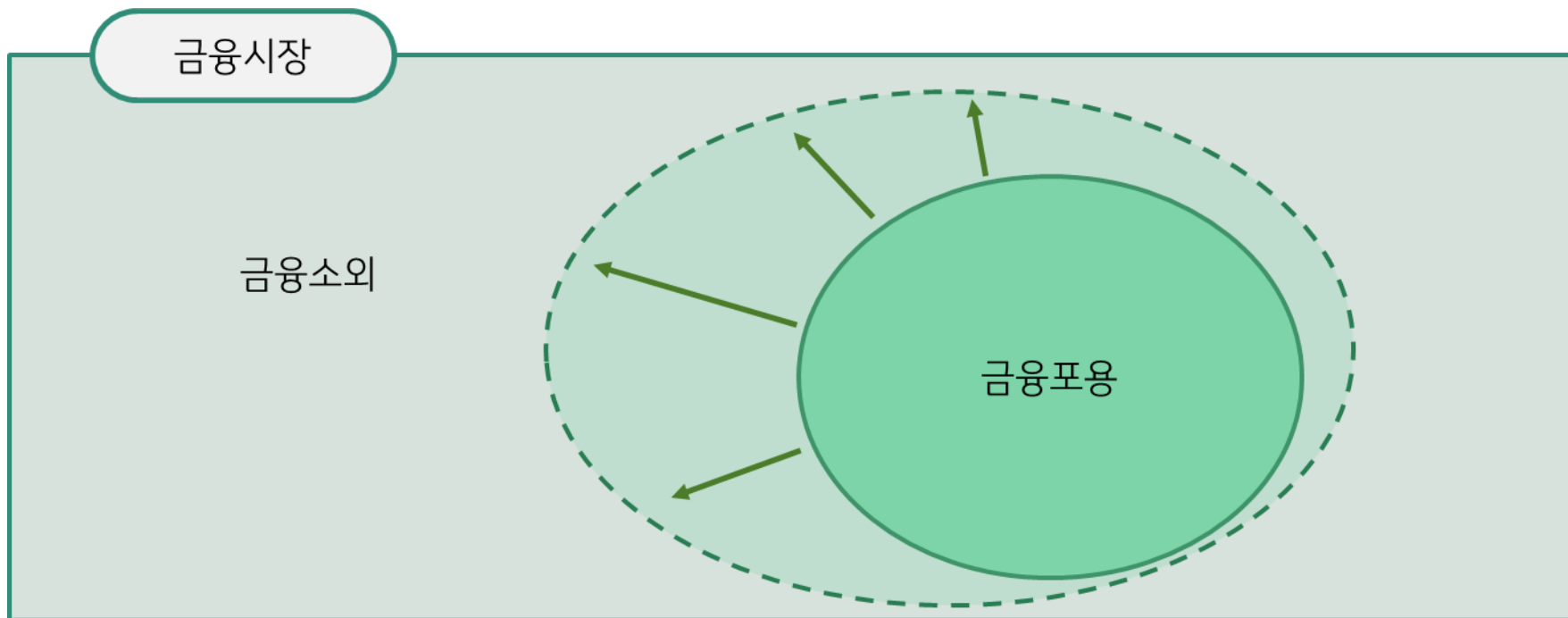
출처: 금융위원회, 2019.01.10.

< 평소 금융회사 행태에 대한 인식 >



논문 진행 배경

- 금융포용의 궁극적인 목적 = 금융소외 해소



금융소외 개념: 국외

- 1980년대부터 신자유주의와 금융 자유화의 확산으로 금융기관이 수익성 중심의 영업을 추구하게 되면서 꾸준히 제기
- 미국에서 지역 간 불균형을 해소하기 위해 ‘지역재투자법(Community Reinvestment Act : CRA)’를 제정한 1977년에 공식적으로 언급 (배준석, 2013)
- 영국에서 1993년 은행의 지점폐쇄로 인해 소비자들이 은행 서비스에 물리적인 제한을 받게 되는 현상을 설명하기 위한 개념으로 지리학 분야에서 제시 (Leyshon & Thrift, 1995)
- 이후 금융시장의 환경 변화에 따라 금융소외의 개념도 변화하기 시작

금융소외 개념: 국내

- 국내에서 적용된 금융소외의 개념은 대부분 소득수준이 낮은 사람들이 제도권 금융시장에서 필요한 수준의 대출을 받을 수 없는 대출시장에서의 소외 현상의 초점(김태완 외, 2009)
- 저소득층, 저신용등급자(한동익, 최현자, 2012; 강지원, 2015, 김민정 등, 2017)
- 금융채무불이행으로 인해 금융기관에서 대출이 어렵거나 높은 이자를 감수해야 하는 가계 (김태완 외, 2009)
- 소득수준 5분위 이하 중 신용등급이 7등급 이하로 대출을 받지 못하는 소비자 (양준호, 윤호중, 2013)

금융소외 개념: 국내

- 국내에서 적용된 금융소외의 개념은 대부분 소득수준이 낮은 사람들이 제도권 금융시장에서 필요

금융소외 집단과 금융포용 집단을 구분 짓는 기준은 결국

공급자(금융회사& 정책기관)의 시각에서 임의적으로 정해짐

- 소득수준 5분위 이하 중 신용등급이 7등급 이하로 대출을 받지 못하는 소비자 (양준호, 윤호중, 2013)

금융소외 정의

금융소외란

소비자가 금융시장에서 필요로 하는 금융상품에 접근하지 못하고 가입이 좌절되어
금융거래 상의 니즈를 충족시킬 수 없는 문제가 발생하는 과정

(European Commission, 2008)

금융소외 추출 과정

- 금융상품 특성(예금성, 투자성, 보장성, 대출성)와 거래채널(대면거래, 인터넷거래, 모바일 거래) 두 축으로 분석
- 설문지 구성 예시

Q1. 다음 중 들어본 적이 있거나 알고 있는 금융상품을 모두 선택하여 주십시오.

Q2. Q1에서 선택한 금융상품 중 현재 가입하고 있지 않은 상품을 모두 선택하여 주십시오.

Q3. Q2에서 선택한 금융상품 중 필요하다고 생각하지만 가입하지 못했던 상품을 모두 선택하여 주십시오.

Q1	Q2	Q3	상품분류	하위 상품 설명 및 예시
V			예·적금	보통예금, 정기예금, 정기적금, 연금저축 등 ex) 카카오뱅크, 케이뱅크 예적금 상품
V			주식	시세차익을 목적으로 주식회사의 증권을 매입/매매 ex) MTS(Mobile Trading System)
V	V	V	펀드	여러 종류의 자산에 분산투자하여 얻어지는 이익을 각 투자자의 투자지분에 따라 배분하는 간접투자제도 ex) 모바일 주식형, 채권형, MMF 등
V	V		보장성보험	(모바일로 가입하는) 암보험, 상해보험, 운전자보험, 화재보험, 여행자보험 등
V	V	V	저축성보험	(모바일로 가입하는) 저축보험, 연금저축 등
V	V		신용대출	개인의 신용도를 기준으로 대출받는 금융거래 ex) 모바일 신용대출, 카카오뱅크 신용대출 등
			담보대출	물적 담보를 설정하고 자금을 대출해주는 금융거래 ex) 전세자금대출, 주택담보대출 등

금융소외란

소비자가 금융시장에서 필요로 하는 금융상품에 접근하지 못하고 가입이 좌절되어 금융거래 상의 니즈를 충족시킬 수 없는 문제가 발생하는 과정

(European Commission, 2008)



즉, 금융소비가

- ① 해당 금융상품을 인지하고
- ② 가입을 할 의사가 과거나 현재에 있지만
- ③ 특정한 이유로 인하여 최종적으로 가입을 하지 못한 상황

설문문항의 구성

<표 3-1> 설문 문항의 구성

구분	변수명	선행연구	문항
인구통계학적 특성	성별, 연령, 거주지, 혼인 여부, 자녀 수, 학력, 직업, 근로형태, 자가소유 여부	-	8
재무적 특성	자산, 부채, 월평균소득	-	3
금융소외 양상	예·적금, 주식, 펀드, 보장성보험, 저축성보험, 신용대출, 담보대출 *방문/인터넷/모바일	OECD/INFE (2016)를 바탕으로 재구성	22
금융소외 원인	개인심리적 원인	European Commission (2008)	13-20
	공급차원적 원인		
	기술적 원인		
금융거래 관련 특성	주관적 금융거래역량, 위험감수성향,	나혜림 (2013)	5
금융이해력	금융행동	김정현(2011) OECD/INFE (2016)	5
	금융태도		5
	금융지식	최현자(2010) OECD/INFE (2016)	10
전자기기 보유여부	컴퓨터, 모바일기기		2
기술사용역량	인터넷기술사용역량	디지털 정보격차 실태조사 (2016)	10
	모바일기술사용역량		
총 문항 수			83-90

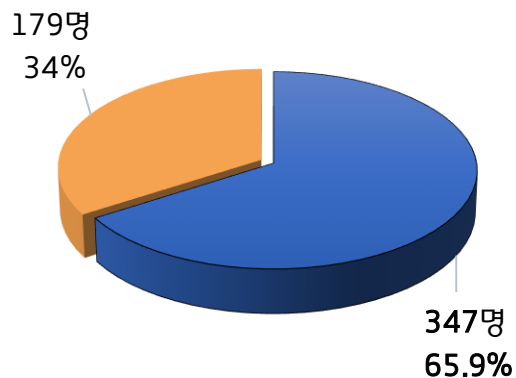
- 금융소비자보호에 관한 법률에서 구분하는
금융상품의 특성에 따른 분류 적용

- 예적금: 예금성 상품
- 주식, 펀드: 투자성 상품
- 보장성 보험, 저축성 보험: 보험성 상품
- 신용대출, 담보대출: 대출성 상품

금융소외의 양상

대상: 20대 - 60대 금융소비자 526명

■ 소외 집단
■ 비소외 집단



< 그림 > 응답자의 금융소외 여부

< 표 1 > 금융상품 특성별 금융소외 현황

단위: 명(%)

예금성		투자성		보장성		대출성		총계
74 (21.3)		235 (67.7)		148 (42.7)		75 (21.6)		
예· 적금	74 (21.3)	주식	124 (35.7)	보장성 보험	58 (16.7)	신용 대출	51 (14.7)	347 (100)
		펀드	173 (49.9)	저축성 보험	116 (33.4)	담보 대출	43 (12.4)	

* 중복응답으로 인하여 총 비율의 합이 100%가 아님

< 표 2 > 거래채널별 금융소외 현황

단위: 명(%)

	대면	인터넷	모바일	합계
예·적금	25 (7.2)	45 (13.0)	48 (13.8)	74
주식	80 (23.1)	86 (24.8)	84 (24.2)	124
펀드	125 (36.0)	115 (33.1)	110 (31.7)	173
보장성보험	25 (7.2)	33 (9.5)	26 (7.5)	58
저축성보험	64 (18.4)	83 (23.9)	65 (18.7)	116
신용대출	17 (4.9)	19 (5.5)	32 (9.2)	51
담보대출	23 (6.6)	23 (6.6)	28 (8.1)	43
	290 (83.6)	286 (82.4)	267 (76.9)	347

* 중복응답으로 인하여 총 비율의 합이 100%가 아님

금융소외의 양상

< 표 > 금융상품 특성에 따른 금융소외 이유

단위: 건(%)

		예금성	투자성		보장성		대출성	
		예·적금	주식	펀드	보장성 보험	저축성 보험	신용대출	담보대출
개인 심리	비용에 대한 부담감	52 (70.3)	114 (91.9)	159 (91.9)	40 (69.0)	128 (110.3)	32 (62.7)	27 (62.8)
	지속적 거래에 대한 자신감 결여	48 (64.8)	101 (81.5)	155 (89.6)	29 (50.0)	89 (76.7)	23 (45.1)	14 (32.6)
	금융회사에 대한 불신	11 (14.8)	23 (18.5)	45 (26.0)	11 (19.0)	27 (23.3)	7 (13.7)	14 (32.6)
상품 특성	상품의 복잡성	20 (27.0)	114 (91.9)	156 (90.2)	22 (37.9)	54 (46.6)	21 (41.2)	14 (27.9)
	상품다양성으로 인한 선택어려움	29 (39.2)	62 (50.0)	129 (74.6)	28 (48.6)	72 (62.1)	12 (23.5)	12 (27.9)
거래 환경	가입 절차 상 어려움	6 (8.1)	21 (16.9)	19 (11.0)	6 (10.3)	11 (9.5)	4 (7.8)	5 (11.6)
	자격조건 미충족	2 (2.7)	15 (12.1)	4 (2.3)	11 (19.0)	10 (8.6)	7 (13.7)	24 (55.8)
	준거집단의 부정적 인식	3 (4.1)	50 (40.3)	56 (32.4)	6 (10.3)	20 (17.2)	10 (19.6)	15 (34.9)
기술 역량	보안 우려	28 (37.8)	29 (23.4)	29 (16.8)	10 (17.2)	27 (23.3)	13 (25.5)	10 (23.3)
	가입 방법 모름	11 (14.9)	10 (8.1)	11 (6.4)	6 (10.3)	5 (4.3)	6 (11.8)	8 (18.6)
	기술 이용 우려	18 (24.3)	11 (8.9)	14 (8.1)	5 (8.6)	15 (12.9)	3 (5.9)	6 (14.0)
금융소외 경험자의 수		74	124	173	58	116	51	43

*중복응답으로 인하여 상품 특성별 경험 이유의 합이 100%가 아님

금융소외의 영향요인

< 표 > 금융소외의 영향요인

		금융소외=1	
		B	Exp(B)
인구 통계학적 특성	성별(남성)	.223	1.250
	연령	.013	1.013
	학력(대졸)		
	고졸 이하	.002	1.002
	대학원 이상	-.908**	.403
재무적 특성	자가 소유 여부(자가)	.655***	1.926
	ln자산	.012	1.012
	ln월소득	-.017	.983
금융 이해력	금융지식	.080	1.083
	금융행동	-.459**	.632
	금융태도	.569**	1.767
주관적 금융거래역량		.016	1.016
개인심리적 차원	금융거래비용부담감	.659***	1.933
	금융회사에 대한 불신	-.280*	.756
	지속적 거래자신감	.525***	1.691
	결여		
금융상품의 특성	금융상품의 복잡성	.077	1.080
	금융상품 선택 혼란	.304*	1.355
거래 환경 차원	준거집단의 부정적 인식	.172	1.187
	상수	-5.825	.003
-2로그우도		557.410	
Model χ^2		117.171***	
Nagelkerke R^2		.276	

- 금융소외 발생에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 금융소외 여부를 종속변수로 하는 이항 로지스틱 회귀분석 실시
- 분석 결과, 금융소외 여부에는 최종 학력, 자가 소유 여부, 금융이해력 중 행동과 태도, 금융거래 시 개인심리적 차원, 금융상품 선택 혼란 변수가 유의하였음
- 선행연구에서 영향요인으로 도출된 학력과 재무적 변수(자가 여부)가 본 분석에서도 유의한 변수로 도출되었으나, 이 밖에도 자신감 혹은 비용 부담감과 같은 심리적인 요인들도 소외 여부에 영향을 미치는 점을 도출할 수 있음
- 세부적으로 상품특성과 거래채널로 금융소외의 영향요인을 살펴보면 각 상품 특성과 거래채널에 따라 금융소외에 영향을 미치는 요인이 상이함

금융소외의 영향요인

< 표 > 금융상품 특성별 금융소외의 영향요인

		예금성 상품		투자성 상품		보장성 상품		대출성 상품	
		B	Exp(B)	B	Exp(B)	B	Exp(B)	B	Exp(B)
통계학적 특성	인구								
	성별(남성)	.186	1.205	.197	1.218	-.132	.876	.428	1.534
	연령	.059***	1.060	.005	1.005	.023**	1.024	-.002	.998
	학력(대졸)								
재무적 특성	고졸이하	.104	1.110	.046	1.047	-.127	.881	-.138	.871
	대학원이상	-.828	.437	-.863**	.422	-.980**	.375	-1.072*	.342
금융 이해력	자가소유(자가)	.499	1.647	.159	1.172	.714***	2.042	.751**	2.120
	ln자산	-.040	.961	-.017	.983	-.032	.969	.036	1.037
	ln월소득	-.295**	.745	.046	1.047	-.048	.953	.127	1.135
개인심리적차원	금융지식	-.035	.966	.052	1.054	.031	1.031	-.015	.985
	금융행동	-.620**	.538	-.238	.788	-.091	.913	-.125	.882
	금융태도	.220	1.246	.493**	1.637	.037	1.037	-.084	.919
주관적 금융거래역량		-.133	.876	.067	1.070	.193	1.213	.652***	1.920
금융상품의 특성	금융거래 비용에 대한 부담감	-.017	.983	.273**	1.314	.464***	1.590	.171	1.187
	금융회사에 대한 불신	.002	1.002	-.301**	.740	-.170	.843	.071	1.073
	지속적인 거래 자신감 결여	.039	1.040	.384***	1.468	.173	1.189	.389*	1.476
거래 환경 차원	금융상품의 복잡성	-.170	.844	.216	1.241	-.179	.836	-.264	.768
	금융상품 선택 혼란	.276	1.318	.359***	1.431	.384**	1.468	-.105	.900
상수		.452	1.571	-5.984**	.003	-4.171**	.015	-6.701**	.001
-2Log우도		368.756		643.882		574.035		393.941	
Model χ^2		58.570***		79.335***		51.107***		36.989***	
Nagelkerke R^2		.189		.187		.133		.121	

금융소외의 영향요인

< 표 > 거래채널별 금융소외의 영향요인

		대면 거래		인터넷 거래		모바일 거래	
		B	Exp(B)	B	Exp(B)	B	Exp(B)
통계학적 특성	성별(남성)	.200	1.221	.021	1.021	.207	1.230
	연령	.006	1.006	.013	1.013	.019*	1.019
	학력(대졸)						
	고졸 이하	.089	1.094	-.028	.972	.027	1.028
	대학원 이상	-.441	.644	-.304	.738	-.429	.651
재무적 특성	자가소유(자가)	.557**	1.745	.565**	1.760	.593**	1.809
	ln자산	.015	1.015	-.015	.985	-.003	.997
	ln월소득	-.063	.939	-.023	.978	-.007	.993
금융 이해력	금융지식	.050	1.051	.035	1.036	.014	1.014
	금융행동	-.425*	.654	-.377*	.686	-.473**	.623
	금융태도	.527**	1.693	.447*	1.564	.264	1.302
주관적 금융거래역량		-.023	.978	-.121	.886	.242	1.274

금융소외의 영향요인

< 표 > 금융상품 특성별 금융소외의 영향요인(계속)

개인심리적 차원	금융거래 비용에 대한 부담감	.609***	1.839	.445***	1.560	.347**	1.414
	금융회사에 대한 불신	-.179	.836	-.126	.881	-.423***	.655
	지속적인 거래 자신감 결여	.308**	1.360	.295*	1.343	.521***	1.683
금융상품의 특성 차원	금융상품의 복잡성	.036	1.037	-.006	.994	-.041	.960
	금융상품 선택 혼란	.201	1.222	.341**	1.406	.360**	1.433
거래 환경 차원	준거집단의 부정적 인식	.289**	1.335	.295**	1.343	.409***	1.505
인터넷 사용역량	인터넷 거래 자신감			-.268	.765	-.394	.674
	인터넷사용능력			.434	1.544	.446	1.562
모바일 사용역량	모바일 거래 자신감			.020*	1.020	.224*	1.251
	모바일사용능력			-.047	.954	-.090	.914
상수		-4.776	.008	-4.602	.010	-5.661	.003
-2Log우도		630.703		642.915		638.235	
Model χ^2		92.934***		80.676***		89.415***	
Nagelkerke R^2		.217		.190		.209	

*p<.05, **<.01, ***<.001

생활과학관점에서의 해결방안

금융소외는 단순히 재정적 결핍 혹은 신용 사용의 제한 뿐만 아니라 개인심리적 차원, 금융상품의 고유한 특성, 거래환경과 같이 다양한 이유로 인해 각 영역에서 발생

소비자는 금융이해력 중 금융행동이 금융소외 감소에 영향을 미친다는 점을 미루어 볼 때 예산 세우기, 정기적으로 재무상태 점검하기 등과 같이 평소 금융거래와 관련한 행동을 잘 실천해야 하며, 자신감을 증진시키거나 준거집단에 대한 의존도를 낮추기 위한 다양한 노력을 해야 함

정부는 현재 시행하고 있는 금융교육을 활용하여 소비자들이 습득할 수 있는 적절한 수준의 정보를 쉽게 제공하고 소비자들의 거래 역량을 증진시키기 용이한 환경을 조성할 필요

또한 대출성 상품의 경우 제도권 금융에서 자격조건이 되지 못해 소외를 경험하는 집단에 대해 현재 시행하고 있는 서민금융 제도에 대한 적극적인 홍보와 제도적 보완이 이루어져야 함

금융회사는 상품특성과 거래채널에 따라 금융소외가 상이하게 나타나는 점을 고려할 때, 금융상품을 개발하고 판매할 때 타겟이 되는 집단을 선별적으로 고려할 필요가 있음

또한 비대면 거래에서 금융소외가 채널 뿐만 아니라 금융상품의 특성으로부터 영향을 받는다는 결과는 금융회사가 비대면거래 이용 시 각종 혜택에 대한 강조를 통한 판매만을 강조하기 보다는 제한된 화면 안에서 소비자들이 스스로 정보를 찾고 상품을 선택할 수 있는 인터페이스를 제공해야 함

참고문헌

금융위원회, 소비자 중심 금융개혁 추진 방안, 2017.09.25., 보도자료, www.fsc.go.kr

“G20, 금융소외 계층 접근성 강화를 위한 실행계획 마련”, 연합뉴스, 2017.08.08., <http://www.yonhapnews.co.kr/>.

강지원 (2015), 금융소외계층에 대한 재정용자사업의 적절성 탐색, 사회복지 실천과 연구, 12(2), 137-170.

김민정, 김은미, 곽민주 (2017), 금융소외자의 다중채무현황에 따른 대출결정행동과 부채보유 특성 및 금융서비스 요구사항에 대한 연구, Financial Planning Review, 10(2), 101-128.

김태완, 이태진, 김문길, 전지현 (2009), 저소득층 금융지원 실태 및 정책방안, 한국보건사회연구원.

노형식·이순호 (2014), 금융포용의 개념과 전략과제, 금융 VIP 시리즈, 2014(05).

배준석 (2013), 금융포용 (financial inclusion) 과 중앙은행, 금융법연구, 10(1), 51-87.

양준호·윤효중(2013), ‘금융배제 (financial exclusion)’ 현상과 대안-서민금융시장에 대한 ‘국가적 조정’의 필요성. 한국 사회경제학회 학술대회 자료집, 1-24.

한동익·최현자 (2012), 금융소외가계의 부채부담에 관한 연구, Financial Planning Review, 5(4), 73-99.

European Commission (2008), Financial services provision and prevention of financial exclusion.

Leyshon, A., & Thrift, N., (1995), Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States, Transactions of the Institute of British Geographers, New Series, 20(3), 312-341.