

온라인 채널을 이용하는 펀드투자자의 특성

이희숙, 김민정(충북대학교 소비자학과)

I. 서론

지속되는 저금리와 고령사회로의 진입, 평균수명의 연장 등은 개인의 저축행동을 투자행동으로 변화시키는 계기를 가져왔다. 1997년 금융위기를 겪었던 우리나라는 10%였던 은행금리가 낮아져 5% 미만으로 떨어지면서 자연스럽게 기존보다 높은 수익을 창출할 수 있는 대안으로 투자상품에 관심을 갖기 시작한 것으로 볼 수 있다. 외환위기 직후인 2000년도에 우리나라에서 직간접적으로 주식시장에 참여하고 있는 가구 비율은 7.9%에 불과하였으나(김재철, 2005) 2007년 2/4분기 기준으로 우리나라 가계금융자산에서 주식이 차지하는 비중이 21%에 이르렀다(성영애 등, 2009). 또한 한 인터넷 리서치회사에서 19세 이상 성인 남녀 1,000명을 대상으로 펀드투자를 하고 있는지를 조사한 결과 2008년 47.9%, 2009년 51%, 2011년 41.5%, 2012년 39.8%로(etnews, 2013.10.2일자) 간접투자자가 2012년에 약간 감소한 면은 있으나 간접적으로 주식시장에 참여하고 있는 비율이 과거에 비해 크게 증가한 것을 알 수 있다.

펀드투자는 금융자산에 대한 투자행동 구분에서 간접투자의 대표적인 방법으로 전문적인 기관에 자산의 운영을 위탁하고 그 결과 발생하는 수익을 획득하는 행동이라고 볼 수 있다(성영애 등, 2009). 간접투자의 가장 큰 장점 중의 하나는 전문성이 확보되면서 적은 투자자금이라도 분산투자를 할 수 있는 것으로 기존의 저축 방식보다 높은 수익을 추구하는 개인 투자자들에게 관심을 받는 상품이며 이러한 이유로 과거에 비해 그 관심이 증가한 것도 사실이다.

하지만 펀드의 자산구성이나 유형 등에 따라 수익률과 위험이 다르고, 가격 결정 방식과 매매 방식 등이 다르기 때문에 이와 관련된 기초적인 지식이 필요하며 투자의 목적이나 재산상황, 투자경험, 투자자의 위험수용성향 등에 적합한 펀드를 선택해야 한다. 이러한 선택에 있어서 투자자는 관련 정보가 부족하고 상품의 복잡성 등으로 판매자의 설명이 필요하며 상품에 대한 명확한 이해 후 가입 결정을 하는 것이 필요하다. 그러나 온라인 상에서 거래되는 투자상품의 경우 판매자의 충분한 설명이 이루어지지 않고 오로지 투자자 개인의 판단에 의해 결정을 해야한다는 장점이면서 단점인 특성이 있다.

현대사회에서의 두드러진 변화가 인터넷을 통한 온라인 거래라고 할 수 있는 만큼, 금융투자에서도 온라인을 이용한 투자가 많아지고 있는 실정이다. 인터넷을 이용한 거래는 오프라인 거래에 비해 거래비용이 저렴하다는 것이 가장 큰 장점이라고 할 수 있다(윤충한, 2002; 이형모, 2012). 그러나 컴퓨터 능력의 수준과 투자기술이 미흡할 경우 온라인을 통한 투자는 엄청난 위험이 될 수 있다(Carlson, 2005; Rubalteli et. al., 2005, 이형모(2012)에서 재인용).

이와 관련하여 일부 연구자들은 온라인 투자자들이 위험을 효과적으로 관리하지 못하고 매매를 더 자주하며, 투자성과를 더 자주 모니터링하고 결국 온라인 투자 후 성과가 더 나쁘다고 주장한 바 있다(Konana & Balasubramanian, 2005; Baebler & Odean, 2002, 이형모(2012)에서 재인용). 그러나 이러한 연구결과와 주장들은 주로 직접투자에 대한 투자행태에 관한 것으로 점차 증가하고 있는 간접투자에 대한 투자행태 관련 연구는 존재하나(박영규, 2005; 성영애 등, 2009; 주소현 등, 2009; 주소현, 2009; 유시용 · 황승규, 2010, 박나영, 2010; 주소현, 2011) 가입경로를 온라인과 오프라인으로 구분하여 분석된 연구는 없었다. 온라인과 오프라인 투자자를 구분하여 분석한 연구로는 윤충한(2002)의 연구가 있는데 이는 주식시장에 한정하여 분석된 연구로 간접투자에 대한 내용은 포함되지 않았고, 이형모(2012)는 투자자의 자기효능감을 통해 투자기대와 성과만족에 미치는 영향을 규명하였으나 HTS를 통한 직접투자자에 한정하였다.

이에 본 연구에서는 간접투자를 대표하는 펀드상품을 보유하고 있는 개인투자자 중 온라인에서 펀드를 가입한 투자자들이 오프라인에서 펀드를 가입한 투자자들과 어떤 다른 특성을 갖는지 파악하고자 하였다. 즉, 펀드 보유의 특성, 펀드 투자에 대한 전반적인 인식과 투자성향, 펀드 투자에 대한 이해정도(지식수준), 펀드 거래 과정(가입 전, 가입 시, 가입 후)에서의 투자 행태 등을 비교하였다. 본 연구의 결과는 온라인 채널을 이용하는 간접투자자를 이해하는 데에 도움이 될 것이며 온라인을 통한 펀드 거래에서 유의할 점 등을 제시함으로써 투자설계 및 상담에 있어 유용한 자료가 될 것이다.

II. 선행연구 고찰

우리나라에서 펀드투자와 관련된 조사가 이루어지기 전까지는 주식과 같은 직접투자자산에 대한 투자행동을 분석한 연구가 많았으나(김재철, 2005 ; 민재형 · 구기동, 2004 ; 배미경, 2006 ; 오승현 · 한상범, 2008 ; 여윤경 · 정순희, 2004 등) 2007년 한국투자자보호재단에서 현재 또는 잠재 투자자를 대상으로 간접투자 관련 조사를 실시한 이후 펀드투자 관련 연구가 이루어지기 시작하였다(주소현 등, 2009; 성영애 등, 2009; 주소현, 2009; 주소현, 2011; 이희숙, 2012 등). 또한 펀드투자가 활성화 되어 펀드투자자가 증가함에 따라 직접 조사를 통해 개인투자자들의 펀드선택 능력을 분석하거나(유시용 · 황승규, 2010) 개인투자자들이 펀드정보를 얼마나 이해하고 있으며 투자성향은 어떠한지를 분석한 연구도 있었다(박나영, 2010).

주소현 등(2009)은 2007년에 조사된 펀드투자자조사 1차년도 자료를 이용하여 펀드투자의 사결정 과정에 따라 펀드투자 행태를 살펴보았는데 펀드투자의 동기와 목적, 투자행위, 환매결정, 재투자의사결정 등 펀드투자와 관련된 전반적인 행태를 포괄적으로 분석하였다. 다수의 펀드투자자들은 높은 수익률을 달성하고 투자대상을 다양화하기 위해 펀드투자를 시작하게 되었으며 펀드 투자의 주목적은 은퇴자금 마련과 여유 자금의 운용이었다. 펀드투자를 위한 정보탐색은 인터넷이나 판매회사의 직원을 통해 이루어지며, 주로 살펴보게 되는 정보는

수익성, 운용사의 운용실적 등이었다. 대부분의 투자자들은 은행과 증권사를 통해 펀드를 구매하게 되는데 그러한 기관을 이용하는 이유는 주거래 기관이라는 점과 신뢰성 때문으로 나타났다.

성영애 등(2009)은 펀드에 대한 투자여부와 투자규모, 금융자산에서 차지하는 비중 등 간접투자행동의 결과로 나타난 상황을 파악하고 이에 영향을 미치는 요인을 살펴봄으로써 간접투자행동을 탐색적으로 살펴보았다. 특히 펀드를 보유한 가계를 선별하고 보유한 가계의 규모에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 Heckman의 2단계 모형을 사용하였다. 그 결과 펀드투자여부와 펀드의 투자규모에는 서로 다른 변인이 영향을 미치는 것으로 나타나 투자여부와 투자규모의 결정은 서로 다른 의사결정과정을 밝혔다. 분석에 사용된 가계들의 절반 이상은 펀드에 투자하고 있었고 거치식보다는 적립식이 많았으며 채권형보다는 주식형에 투자를 많이 하고 있었다. 평균 펀드투자금액은 약 3,330만원으로 금융자산대비 약 18%를 펀드에 투자하고 있었다.

주소현(2009)의 연구는 적립식투자와 거치식 투자에 영향을 미치는 요인을 분석하였으며 적립식투자자들 중에서는 공격적인 투자자와 안정적인 투자자를 구분하여 각 투자자의 특성을 분석하였다. 분석결과 연령이 낮을수록, 여성인 경우에, 총자산의 규모가 작은 경우에 거치식 보다는 적립식으로 투자할 확률이 높음을 보여주었고 위험수용성향과 소득전망은 안정적 혹은 공격적 투자와 관련된다는 것을 보여주었다.

중고령층 금융소비자를 대상으로 펀드투자에 관한 이해력과 펀드투자행태를 살펴본 주소현(2011)은 연구결과를 통해 50세 이상의 금융소비자가 펀드투자에서 취약자인지를 파악하였다. 그 결과 50세 이상 금융소비자는 펀드투자시 금융기관 및 판매직원에게 정보 및 의사결정을 의존하는 경향이 높고 펀드투자에 관한 이해력 수준이 50세 미만과 비교할 때 낮다는 사실을 확인하였다. 이에 대해 연구자는 낮은 펀드투자이해력에 의해 취약한 금융소비자가 될 수 있는 이들을 위한 금융소비자보호의 일환으로 금융기관의 판매직원 및 금융전문가의 신뢰성과 공정성을 높이기 위한 책임의식 증진방안이 필요하며, 금융소비자가 충분한 정보를 바탕으로 의사결정을 할 수 있도록 정보제공 방법을 재고할 것은 제안하였다.

온라인 투자와 관련된 연구는 1997년 처음 온라인 주식거래가 시행된 이후 2002년까지 온라인 주식거래의 비중이 큰 폭으로 증가한 상황에서 윤충한(2002)이 온라인 주식투자자의 특성에 대한 연구를 처음 시도한 데에서 출발한다. 이 연구에 따르면 투자규모가 크고 거래횟수가 많을수록, 고위험 고수익 종목을 선호할수록, 홈트레이딩 프로그램의 편리성을 추구할수록, 인터넷을 잘 활용할수록, 그리고 여성보다는 남성이, 연령이 낮고 학력이 높을수록 온라인 주식투자를 강하게 선호하는 것으로 나타났다. 반면 소득수준은 오히려 낮을수록 온라인 거래를 선호하였고 이는 미국의 온라인 주식투자자와 대비되는 현상이라고 하였다. 온라인 주식투자자의 특성을 연구한 최창열 등(2010)의 연구도 있으나 한국과 중국 양국간 비교에 초점을 두고 있으며, 이형모(2012) 역시 개인투자자의 온라인 주식투자행태를 연구하였으나 컴퓨터효능감과 투자효능감이라는 심리적인 요인의 매개효과를 중점적으로 보았다.

III. 연구방법

1. 분석자료 및 분석대상자의 추출

본 연구의 목적은 온라인 펀드 상품 이용자의 특성을 파악하는 것으로, 온라인 이외의 경로를 통해 펀드에 가입한 투자자와의 특성을 비교하고자 하였다. 이를 위해 본 연구에서 '2012년 펀드투자자조사' 자료를 사용하였다. 이 자료는 25~64세 성인 남녀의 서울/수도권 및 6대 광역시에 거주하는 현재 및 잠재 펀드 투자자를 대상으로 펀드 투자실태, 투자성향 및 자산 현황 등을 파악하며 표본구성은 총 2,530명이었다.

연구의 목적을 달성하기 위해 분석대상자를 추출한 과정은 다음과 같다. 우선, 현재 펀드 투자를 하고 있는 투자자를 추출하고(n=1,269, 표본의 50.2%) 이들 중 펀드가입 시 인터넷 사이트를 이용한 경험이 있는 투자자를 구분하였다(n=393, 현재 펀드투자자의 31.0%). 그런데, 온라인 펀드 투자자 중에는 금융기관에서 직접 가입한 경험도 있는 투자자(n=130, 현재 펀드투자자의 10.2%)가 포함되어 있는데, 본 연구의 목적이 온라인 펀드투자자의 특성을 파악하는 것이기 때문에 온라인과 오프라인 모두 경험이 있는 대상자는 분석에서 제외하였다. 즉, 온라인과 오프라인 모두에서 펀드 상품을 가입한 경우, 오프라인 투자자의 특성이 혼재되어 있어 온라인 펀드투자자 고유의 특성을 파악하지 못할 것이다. 이에 본 연구에서의 '온라인 펀드 투자자'는 인터넷 이외의 방법으로는 펀드투자를 한 경험이 없는 투자자로 현재에도 계속해서 펀드상품을 보유하고 있는 투자자로 정의할 수 있다(n=253). 한편, 온라인 펀드 투자자의 특성을 비교하기 위한 집단으로서 인터넷 사이트를 이용한 경험이 없는 투자자 즉, 금융회사에서 직접 가입하고 현재에도 펀드상품을 보유하고 있는 투자자를 추출하여 '오프라인 펀드투자자'로 정의하였다(n=717). 따라서 본 연구에서 최종 분석에 사용된 자료는 총 970명으로 온라인 펀드투자자 253명(26.1%)과 오프라인 펀드투자자 717명(73.9%)이다.

2. 연구내용 및 변수정의

본 연구에 포함된 내용은 첫째, 온라인 펀드투자자의 일반적 특성으로 사회인구학적 특성과 경제적 특성을 포함하였다. 둘째, 온라인 펀드투자자의 투자 특성으로써 보유하고 있는 펀드 상품에 대한 특성과 투자자의 위험에 대한 성향을 제시하였다. 셋째, 펀드투자에 대한 인식으로 펀드투자에 대한 어려움과 불안감에 대한 인식과 펀드투자 비용에 대한 인식, 펀드투자 방법에 대한 인식으로 구분하였다. 넷째, 온라인 펀드투자자의 펀드거래 단계별 행태로 가입 전, 가입 시, 가입 후의 행동 특성을 살펴보았다. 마지막으로 펀드투자에 대한 이해력을 파악하였는데, 보유하고 있는 펀드에 대한 정보이해력, 주관적 지식, 객관적 지식을 분석하였다.

각 연구내용에 포함된 용어 및 변수에 대한 설명과 측정방법은 아래의 <표 1>과 같다.

<표 1> 본 연구에서 사용된 변수

특성	변수 및 측정방법
온라인 펀드 투자자	- 인터넷 이외의 방법으로는 펀드투자를 한 경험이 없는 투자자로 현재에도 계속해서 펀드상품을 보유하고 있는 투자자
오프라인 펀드투자자	- 인터넷 사이트를 이용한 경험이 없고 금융회사를 직접 방문하여 펀드에 가입하고 현재에도 펀드상품을 보유하고 있는 투자자
일반적 특성	- 사회인구학적 특성 : 성별, 연령, 학력, 직업, 거주지역, 주거형태 - 경제적 특성 : 총자산, 금융자산, 부동산자산, 기타자산, 대출금액
펀드보유 특성	- 보유 펀드 상품 특성: 보유펀드개수, 투자지역, 투자유형, 투자방법, 보유기간 - 위험에 대한 태도 : 선호금융상품, 원금보존vs.수익률, 투자성향유형, 투자결정방법
펀드투자에 대한 인식	- 펀드투자에 대한 어려움 및 불안감 : 4점 척도 (4:매우 그렇다, 3:그렇다, 2:그렇지 않다, 1:전혀 그렇지 않다) - 펀드투자 비용에 대한 인식 : 3점 척도 (3:싸다, 2:적당하다 1:비싸다) - 투자방법에 대한 인식 : 적절한 투자기간, 기대수익률(연), 향후투자지속의향, 향후 선호투자방법, 향후투자유형
펀드 거래 단계별 행태	- 가입 전 : 펀드투자 시작계기, 투자정보 획득방법, 펀드가입시 행동, 펀드선택시 고려사항, 선호가입경로 - 가입 시(온라인 펀드투자자만 해당) : 투자설명서 및 약관 확인 여부, 읽지 않은 이유, 인터넷 사이트 선택 이유, 가장 불편했던 점 - 펀드 가입 후 : 가입 후 주요내용 확인 빈도(투자성과, 자산구성내역, 전문인력), 운용보고서의 확인(관심내용, 확인여부, 읽지 않은 이유, 수령방법 및 이해정도)
펀드투자에 대한 이해	- 보유펀드에 대한 정보이해력 3점 척도 (1:정확히 알고 있다, 0.5: 대략 알고 있다, 0: 모름) 7개 문항 (운용사, 운용보수, 판매보수, 판매수수료, 환매수수료, 투자대상, 투자자산의 구성) - 주관적 지식 : 15개 용어에 대한 지식 (1:정확히 알고 있음, 0.5: 들어보지만 모름, 0: 모름) - 객관적 지식 : 11개 문항(O/X)

3. 분석방법

온라인 펀드투자자의 특성을 파악하기 위해 사회인구학적 특성과 경제적 특성, 펀드보유 특성, 펀드투자에 대한 인식, 펀드거래 단계별 행태, 펀드투자에 대한 이해 등을 오프라인 펀드투자자와 비교하였다. 이 때 사용된 통계프로그램은 IBM SPSS Statistics 19.0으로 빈도분석, 기술통계, 교차분석, 독립 t-test 등이 사용되었다.

IV. 연구결과

1. 온라인 펀드투자자의 일반적 특성

1) 사회인구학적 특성

온라인 펀드투자자의 사회인구학적 특성을 오프라인 펀드투자자와 비교한 결과는 <표 2>

와 같다. 온라인 펀드투자자는 상대적으로 남성(55.3%)이 여성보다(44.7%) 더 많은 반면, 오프라인 펀드투자자는 남성과 여성이 비슷하였다. 연령에 따라서는 매우 큰 차이를 보였는데 40대를 기점으로 50대 이상에서는 오프라인 펀드투자자가 많았고(35.3%) 30대 이하에서는 온라인 펀드투자자가 월등히 많았는데(56.9%) 이러한 결과는 연령에 따라 인터넷 사용에 대한 친숙함과 이용시간 등과 관련이 있을 것으로 생각된다. 평균연령 역시 온라인 펀드투자자가 38.9세로 오프라인 펀드투자자(43.9세)보다 더 낮았다. 학력에 있어서는 유의미한 차이가 있었는데 온라인 펀드투자자가 상대적으로 학력이 더 높다고 볼 수 있다. 직업의 경우 온라인 펀드투자자는 사무직 종사자가 더 많았고(64.0%) 오프라인 펀드투자자는 자영업자와 주부나 학생 등이 더 많았다. 거주지역에 대해서는 유의미한 차이를 보이지 않았으나 주거형태에 있어서는 온라인 펀드투자자(34.4%)가 오프라인 펀드투자자(19.1%)에 비해 전월세에 거주하는 경우가 더 많았고 자가 거주자는 더 적었다(56.1% vs. 오프라인펀드투자자 73.9%). 이는 오프라인 투자자의 연령이 더 높은 결과와 관련이 있을 것으로 생각된다.

<표 2> 온라인 펀드투자자의 사회인구학적 특성

(단위 : n, (%))

		전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253, 26.1%)	오프라인 펀드투자자 (n=717, 73.9%)	X ² /t
성별	남성	493(50.8)	140(55.3)	353(49.2)	2.787 *
	여성	477(49.2)	113(44.7)	364(50.8)	
연령	20대	101(10.4)	36(14.2)	65(9.1)	53.893 ***
	30대	293(30.2)	108(42.7)	185(25.8)	
	40대	289(29.8)	75(29.6)	214(29.8)	
	50대 이상	287(29.6)	34(13.4)	253(35.3)	
	평균연령(s.d.)	42.6(9.9)	38.9(8.3)	43.9(10.1)	7.725 ***
학력	고졸이하	121(12.5)	21(8.3)	100(13.9)	5.583 *
	대졸	741(76.4)	201(79.4)	540(75.3)	
	대학원 이상	108(11.1)	31(12.3)	77(10.7)	
직업	전문/관리직	173(17.8)	41(16.2)	132(18.4)	28.773 ***
	사무직	489(50.4)	162(64.0)	327(45.6)	
	기술/노무/판매직	62(6.4)	11(4.3)	51(7.1)	
	자영업	81(8.4)	12(4.7)	69(9.6)	
	기타(주부, 학생, 무직 등)	165(17.0)	27(10.7)	138(19.2)	
거주 지역	서울	407(42.0)	105(41.5)	302(42.1)	0.030
	수도권	163(16.8)	43(17.0)	120(16.7)	
	지방광역시	400(41.2)	105(41.5)	295(41.1)	
주거 형태	자가	672(69.3)	142(56.1)	530(73.9)	29.001 ***
	전월세	224(23.1)	87(34.4)	137(19.1)	
	기타	74(7.6)	24(9.5)	50(7.0)	

+ p<0.1 * p< 0.05 ***p<0.001

2) 온라인 펀드투자자의 경제적 특성

온라인 펀드투자자의 경제적 특성을 살펴본 결과, 오프라인 펀드투자자에 비해 더 적은 자산과 대출금액을 보유하고 있는 것으로 나타났다(표 3). 다만, 금융자산의 경우는 유의미한 차이가 없었다. 즉, 온라인 펀드투자자의 총자산은 2억 4500만 원 정도이지만 오프라인 펀드투자자는 2배에 가까운 4억 1700만 원 정도였다. 그러나 금융자산의 경우는 온라인 펀드투자자가 6,900만 원 정도, 오프라인 펀드투자자가 8,700만 원 정도로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 이는 오프라인 펀드투자자의 연령이 온라인 펀드투자자보다 더 많은 것과 관련이 있을 것이다.

<표 3> 온라인 펀드투자자의 경제적 특성

(단위 : 만원 / 평균(s.d.))

	전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인 펀드투자자 (n=717)	t
총자산	37,203.6 (112,077.0)	24,510.6 (29,910.7)	41,682.4 (128,871.7)	3.323 **
금융자산	8,226.3 (19,188.0)	6,905.0 (14,931.0)	8,692.5 (20,469.0)	1.477
부동산자산	27,153.6 (100,842.3)	16,655.6 (22,556.8)	30,857.9 (116,321.6)	3.108 **
기타자산	1,823.7 (9,507.3)	950.0 (2,409.4)	2,132.0 (10,950.8)	2.710 *
대출금액	3,906.0 (10,213.3)	3,090.6 (6,342.6)	4,193.7 (11,255.9)	1.904 *

+ p<0.1 * p< 0.05 ** p<0.01

2. 온라인 펀드투자자의 투자 특성

온라인과 오프라인 펀드투자자의 투자 특성에 대해서는 보유하고 있는 펀드의 특성과 개인투자자의 위험에 대한 태도 특성으로 구분하여 살펴보았다.

1) 보유하고 있는 펀드의 특성

분석대상자가 보유하고 있는 평균 펀드개수는 4.7개이지만 온라인 펀드투자자는 평균 5.1개의 펀드를 보유하고 있었고 오프라인 투자자는 4.6개의 펀드를 보유하고 있어 유의미한 차이를 보였다. 보유하고 있는 펀드 중 투자액이 가장 많은 펀드를 대상으로 투자지역, 투자유형, 투자방법, 보유기간을 분석한 결과 투자유형과 투자방법에서 유의미한 차이가 있었다. 즉, 보유한 펀드의 자산편입 비중에 따른 투자유형은 주식형, 혼합형, 채권형, 기타로 구분할 때 온라인 펀드투자자는 오프라인 투자자에 비해 주식형 펀드를 보유한 경우가 많은 반면, 오프라인 투자자는 혼합형 펀드가 더 많았다. 투자방법으로는 두 유형의 투자자 모두 적립식

이 많았으나 오프라인 펀드투자자의 경우 거치식 펀드에 투자하는 비중이 온라인 펀드투자자보다 약간 더 많았다. 보유하고 있는 펀드의 총 투자액의 차이를 살펴본 결과 온라인 펀드투자자(2,650만원)가 오프라인 펀드투자자(4,610만원)보다 더 적은 금액을 투자하고 있었다.

<표 4> 온라인 펀드투자자가 보유한 펀드의 특성

(단위 : n, (%))

		전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인 펀드투자자 (n=717)	X ² /t
보유 펀드 개수		4.7(3.8)	5.1(4.4)	4.6(3.6)	1.673 ⁺
투자지역 ¹⁾	국내	814(83.9)	205(81.0)	609(84.9)	2.118
	국외	156(16.1)	48(19.0)	108(15.1)	
투자유형 ¹⁾	주식형	469(48.4)	144(56.9)	325(45.3)	18.434 ***
	혼합형	361(37.2)	74(29.2)	287(40.0)	
	채권형	64(6.6)	23(9.1)	41(5.7)	
	기타(부동산, 파생상품, MMF 등)	76(7.8)	12(4.7)	64(8.9)	
투자방법 ¹⁾	거치식	236(24.3)	51(20.2)	185(25.8)	5.92 ⁺
	적립식	598(61.6)	157(62.1)	441(61.5)	
	임의식	136(14.0)	45(17.8)	91(12.7)	
보유기간 ¹⁾	1년 미만	143(14.7)	45(17.8)	98(13.7)	8.837
	1년~2년 미만	236(24.3)	58(22.9)	178(24.8)	
	2년~3년 미만	224(23.1)	61(24.1)	163(22.7)	
	3년~4년 미만	137(14.1)	42(16.6)	95(13.2)	
	4년~5년 미만	92(9.5)	22(8.7)	70(9.8)	
	5년 이상	138(14.2)	25(9.9)	113(15.8)	
투자총액(만원, 평균(s.d.))		4,045.6 (7,284.7)	2,650.8 (3,964.1)	4,610.6 (8,194.4)	4.416 ***

1) 여러 개의 펀드를 보유한 경우 투자금액이 가장 큰 펀드에 대한 응답

+ p<0.1 ***p<0.001

2) 위험에 대한 태도

온라인 펀드투자자와 오프라인 펀드투자자의 위험에 대한 태도를 비교한 결과, 4개의 유사한 질문 모두에서 온라인 펀드투자자가 더 위험성향이 큰 것을 알 수 있었다(표 5).

선호하는 금융상품의 유형에 대한 문항에서 온라인 펀드투자자는 오프라인 펀드투자자보다 적극투자형 상품(20.9% vs. 9.2%)과 공격형상품(8.7% vs. 3.2%)이 상대적으로 더 많았고 반대로 안정추구형상품(35.6% vs. 40.6%)이나 안정형 상품(17.8% vs. 29.8%)에서는 오프라인 펀드투자자가 더 많았다.

원금보존과 투자수익률 중 어느 쪽이 더 중요한지에 대한 문항에서 역시 상관없다는 응답을 기준으로 수익률이 중요하다는 응답은 온라인 펀드투자자가 더 많았고(53.3% vs. 44.6%) 원금보존이 중요하다는 응답에서는 오프라인 펀드투자자가 더 많았다(38.7% vs. 48.2%).

투자성향을 설명하는 문구를 본 후 본인의 투자목표와 투자성향을 가장 잘 설명하는 유형을 선택하게 하였는데, 이 역시 온라인 펀드투자자가 적극투자형(23.3%)과 공격형(7.1%)의 비중이 월등히 높았다.

투자결정방법에 대한 타인의 의견에 대한 반응 또는 의지 정에 대한 문항에서는 스스로 판단하는 경우가 온라인 투자자들은 48.6%인 반면 오프라인 투자자들은 25.4%로 차이가 있었고, 전문가에게 의존하는 경우는 오프라인 투자자들이 31.3%로 온라인 투자자(13.1%)보다 많았다.

<표 5> 온라인 펀드투자자의 위험에 대한 태도

(단위 : n, (%))

영역	문항	전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인 펀드투자자 (n=717)	X ²
선호 금융상품	안정형 상품	259(26.7)	45(17.8)	214(29.8)	44.549 ***
	안정추구형 상품	381(39.3)	90(35.6)	291(40.6)	
	위험중립형 상품	166(17.1)	43(17.0)	123(17.2)	
	적극투자형 상품	119(12.3)	53(20.9)	66(9.2)	
	공격형 상품	45(4.6)	22(8.7)	23(3.2)	
원금보존 VS. 투자수익률	무조건 원금 보존	85(8.8)	15(5.9)	70(9.8)	10.577 *
	원금보존 중요	358(36.9)	83(32.8)	275(38.4)	
	상관없음	72(7.4)	20(7.9)	52(7.3)	
	약간 수익률	407(42.0)	116(45.8)	291(40.6)	
투자성향 유형	수익률 중요	48(4.9)	19(7.5)	29(4.0)	44.549 ***
	안정형	163(16.8)	28(11.1)	135(18.8)	
	안정추구형	440(45.4)	87(34.4)	353(49.2)	
	위험중립형	197(20.3)	61(24.1)	136(19.0)	
	적극투자형	131(13.5)	59(23.3)	72(10.0)	
투자결정 방법	공격형	39(4.0)	18(7.1)	21(2.9)	74.565 ***
	전문가에게 투자결정 일임	20(2.1)	6(2.4)	14(2.0)	
	전문가의 의견 의존	237(24.4)	27(10.7)	210(29.3)	
	전문가 조언 참고	408(42.1)	97(38.3)	311(43.4)	
	주변 조언+스스로 판단	182(18.8)	59(23.3)	123(17.2)	
	전적으로 스스로 판단	123(12.7)	64(25.3)	59(8.2)	

+ p<0.1 *** p<0.001

3. 온라인 펀드투자자의 펀드투자에 대한 인식

펀드투자에 대한 인식에서는 펀드투자에 대한 어려움과 불안감에 대한 인식과 펀드투자 비용에 대한 인식, 펀드투자 방법에 대한 인식으로 구분하여 분석하였다.

1) 펀드투자에 대한 어려움 및 불안감에 대한 인식

펀드투자에 대한 어려움이나 불안감에 대한 9개 문항은 4점 척도로 측정되었으며 수자가 클수록 어렵거나 불안감이 큰 것을 의미한다. 전체적으로 대부분의 문항에서 3점에 가깝게 나타나 펀드투자를 어렵게 느끼고 있음을 알 수 있다. 특히 온라인 펀드투자자와 오프라인 펀드투자자 간의 유의미한 차이를 보인 문항은 4개 문항이었는데 모두 오프라인 펀드투자자에 비해 온라인 펀드투자자가 덜 어렵거나 덜 불안하게 인식하고 있었다(표 6). 즉, 온라인 펀드투자자는 오프라인 펀드투자자에 비해 펀드와 관련된 용어가 상대적으로 덜 어렵고(2.81 vs. 3.03) 상품 선택이 덜 어려우며(2.98 vs. 3.06) 수익률을 계산하는 것이 상대적으로 덜 어렵다고 인식하였다(2.80 vs. 3.03). 또한 보통예금이나 적금에 비해 불안하다는 인식도 온라인 펀드투자자(2.98)가 오프라인 펀드투자자(3.07)보다 더 낮은 수준이었다.

<표 6> 펀드투자에 대한 어려움 및 불안감

(단위 : n, (%))

	전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인 펀드투자자 (n=717)	t
펀드 관련 용어의 어려움	2.97 (.64)	2.81 (.70)	3.03 (.61)	4.442 ***
가입 시점 결정 어려움	2.90 (.64)	2.85 (.68)	2.92 (.63)	1.401
환매 시점 결정 어려움	3.10 (.63)	3.10 (.63)	3.10 (.64)	0.040
상품 선택의 어려움(종류의 다양성)	3.04 (.65)	2.98 (.68)	3.06 (.63)	1.798 +
운용 성과에 대한 설명 이해 어려움	2.90 (.64)	2.86 (.65)	2.91 (.63)	1.051
수익률 계산어려움	2.97 (.66)	2.80 (.73)	3.03 (.62)	4.564 ***
주식 투자(직접투자)에 비해 흥미 떨어짐	2.60 (.69)	2.61 (.73)	2.60 (.68)	-0.150
환매 당일 출금불가 불편	3.02 (.68)	3.07 (.70)	3.00 (.67)	-1.298
보통예금/적금에 비해 불안함	3.04 (.64)	2.98 (.67)	3.07 (.62)	1.924 +

4점 척도(4:매우 그렇다, 3:그렇다, 2:그렇지 않다, 1:전혀 그렇지 않다)

+ p<0.1 *** p<0.001

2) 펀드투자 비용에 대한 인식

인터넷을 통해 투자상품을 가입하는 것의 가장 큰 장점 중의 하나는 거래비용이 저렴하다는 것인데(윤충한, 2002; 이형모, 2012), 본 연구에서도 그러한 특성이 잘 나타나고 있다. 운용

보수나 판매보수, 판매수수료 등의 펀드투자비용이 적절한지에 대한 문항을 비교분석한 결과, 온라인 펀드투자자가 오프라인 펀드투자자보다 거래비용이 더 싸다고 인식하고 있었다. 즉, 거래비용이 비싸다고 생각하는 비중이 오프라인 펀드투자자에서 71.8%로 온라인 펀드투자자(94.0%)보다 더 많았으나 적당하거나 싸다고 인식하는 비중은 온라인 펀드투자자가 36.0%로 오프라인 투자자(28.2%)보다 더 많았다. 그러나 전반적으로 거래비용이 비싸다고 생각하는 펀드투자자들이 많았고 온라인 펀드투자자들이 인터넷을 이용하여 가입한 이유가 거래비용과 관련이 있음을 짐작할 수 있다.

<표 7> 펀드투자 비용의 적절성에 대한 인식

(단위 : n, (%))

	전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인 펀드투자자 (n=717)	χ^2/t
비싸다(1)	677 (69.8)	162 (64.0)	515 (71.8)	11.453 **
적당하거나(2) 싸다(3)	293 (30.2)	91 (36.0)	202 (28.2)	
평균	1.31 (0.48)	1.38 (0.53)	1.28 (0.46)	-2.552 **

** p<0.01

3) 펀드투자 방법에 대한 인식

펀드투자 방법에 대한 응답자의 평소 생각을 물어본 문항들에서 향후 투자유형에서만 유의미한 차이가 있었다(표 8). 즉, 적절한 펀드 투자 기간과 평소 기대하는 연평균 수익률, 향후 펀드투자를 계속할 것인지, 계속한다면 어떤 방법을 선호할 것인지와 어떤 투자유형을 선호할 것인지를 물어본 결과, 향후 투자유형에 대해 온라인 펀드투자자는 주식형(44.9%)을, 오프라인 펀드투자자는 혼합형(52.7%)을 상대적으로 더 선호하였다.

<표 8> 펀드투자 방법에 대한 인식

(단위 : n, (%))

		전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인 펀드투자자 (n=717)	χ^2/t
적절한 투자기간	1년 미만	85(8.8)	28(11.1)	57(7.9)	4.207
	1년~2년 미만	180(18.6)	44(17.4)	136(19.0)	
	2년~3년 미만	274(28.2)	63(24.9)	211(29.4)	
	3년~4년 미만	173(17.8)	49(19.4)	124(17.3)	
	4년~5년 미만	77(7.9)	21(8.3)	56(7.8)	
	5년 이상	181(18.7)	48(19.0)	133(18.5)	
기대수익률(연)		16.8(21.6)	16.7(21.1)	17.2(22.3)	0.962
투자지속 의향	지속할 예정	768(79.2)	209(82.6)	559(78.0)	3.429
	중단할 예정	78(8.0)	20(7.9)	58(8.1)	
	미정	124(12.8)	24(9.5)	100(13.9)	

향후 투자방법 ¹⁾	거치식	768(79.2)	209(82.6)	559(78.0)	3.429
	적립식	78(8.0)	20(7.9)	58(8.1)	
	임의식	124(12.8)	24(9.5)	100(13.9)	
향후 투자유형 ¹⁾	주식형	276(37.3)	93(44.9)	183(34.3)	11.290 *
	혼합형	368(49.7)	87(42.0)	281(52.7)	
	채권형	57(7.7)	20(9.7)	37(6.9)	
	기타(부동산, 파생상품, MMF 등)	39(5.3)	7(3.4)	32(6.0)	

1) 투자를 지속할 의향이 있는 897명 대상

* p<0.05

4. 온라인 펀드투자자의 펀드 거래 단계별 행태

펀드 거래를 가입 전, 가입 시, 가입 후 단계로 구분하고 각 단계에서의 온라인 펀드투자자와 오프라인 펀드투자자의 행태를 비교하였다.

1) 펀드 가입 전

펀드 가입 전 단계에 해당하는 행태로써 펀드투자를 하게 된 직접적인 계기와 투자에 대한 정보를 획득하는 방법, 펀드가입을 위한 행동과 펀드상품을 선택할 때 고려하는 사항, 선호가입경로 등을 분석하였고, 그 결과 펀드상품 선택 시 고려사항을 제외한 문항에서 온라인 펀드투자자와 오프라인 펀드투자자 간에 유의미한 차이를 보였다(표 9).

우선, 처음 펀드에 투자하게 된 직접적인 계기를 물어본 결과, 온라인펀드투자자의 경우에는 광고나 홍보 또는 신문기사를 보고 처음 펀드 투자를 하게 된 경우가 28.1%로 오프라인 펀드투자자들(12.6%)보다 많았다. 또한 다른 사람들도 다 하니까 본인도 하게 되었다는 경우도 온라인 펀드투자자가 15.8%로 오프라인 투자자(9.6%)보다 많았다. 반면, 판매직원들의 적극적인 권유로 처음 펀드에 가입하게 된 경우는 오프라인 펀드투자자 49.1%로 온라인 펀드투자자 24.5%보다 많았다. 이러한 결과를 정리하면, 주위의 직접적인 권유가 아닌 이상 간접적인 영향에 의해 상대적으로 쉽게 접근할 수 있는 온라인이라는 매체를 통해 펀드투자를 하게 됨을 예상할 수 있다. 즉, 인터넷을 통한 가입의 편리성과 보편성을 확인하는 결과라고 할 수 있다.

투자정보를 획득하는 방법에 대해 비교한 결과 관련 정보의 출처에 따라 뚜렷한 차이를 보였다. 즉, 온라인 펀드투자자의 경우 홈페이지나 카페, 동호회, 제테크 포털 사이트 등의 인터넷 또는 펀드평가사의 평가정보를 이용하여 필요한 정보를 획득하는 경우가 더 많았다. 반면 오프라인 펀드투자자의 경우에는 직원의 설명과 직장동료나 가족이나 친구 등 주변사람으로부터 정보를 획득하는 경우가 더 많았다. 특히 온라인 펀드투자자의 경우 카페나 동호

회 등 인터넷을 통한 정보를 획득하는 경우가 22.9%로 가장 많았던 반면, 오프라인 펀드투자자는 직원의 설명에서 정보를 획득하는 경우가 39.3%로 가장 많았다. 이러한 결과는 온라인 카페나 동호회에서 언급되는 투자정보에 대한 질적 관리가 필요함을 시사하며 이는 카페나 동호회와 금융회사 간의 유대적인 관계가 이루어진다면 도움이 될 수 있을 것이다. 또한 직원의 설명이 중요하게 영향을 미치는 만큼 직원들이 투자에 대한 정확한 정보를 전달할 수 있도록 지속적인 교육이 이루어져야 할 것이다. 정보획득 방법 중 온라인과 오프라인 투자자 모두에게 두 번째로 많은 정보획득방법은 금융회사의 설명서나 홈페이지 정보였고, 세 번째는 광고였다. 이러한 결과를 통해서도 금융기관에서 제시하는 정보의 중요성을 인지하여 금융소비자들이 이해하기 쉬운 설명을 제시하도록 노력해야 할 것이며, 허위과장 광고가 제작되지 않도록 금융감독기관에서도 철저한 관리가 필요할 것이다.

<표 9> 펀드 거래 행태 : 가입 전

(단위 : n, (%))

		전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인 펀드투자자 (n=717)	X ²
펀드 투자의 직접적 계기	판매직원들의 적극적인 권유	414(42.7)	62(24.5)	352(49.1)	67.945 ***
	주위 사람들의 권유	220(22.7)	53(20.9)	167(23.3)	
	다른 사람들도 다 하나까	109(11.2)	40(15.8)	69(9.6)	
	광고/홍보 또는 신문기사를 보고	161(16.6)	71(28.1)	90(12.6)	
	기타	66(6.8)	27(10.7)	39(5.4)	
투자 정보 획득 방법	금융회사 설명서 및 홈페이지 정보	166(17.1)	53(20.9)	113(15.8)	85.378 ***
	직원의 설명	317(32.7)	35(13.8)	282(39.3)	
	주변사람(직장동료, 가족, 친구 등)	128(13.2)	28(11.1)	100(13.9)	
	인터넷(카페, 동호회, 제테크 포털 등)	117(12.1)	58(22.9)	59(8.2)	
	광고	152(15.7)	43(17.0)	109(15.2)	
	펀드평가사의 평가정보	65(6.7)	28(11.1)	37(5.2)	
펀드 가입 행동	기타(강연회 등)	25(2.6)	8(3.2)	17(2.4)	69.806 ***
	펀드먼지선택 후 판매금융회사 결정	326(33.6)	139(54.9)	187(26.1)	
펀드 상품 선택 고려 사항	판매금융회사 방문 후 펀드 선택	644(66.4)	114(45.1)	530(73.9)	5.394
	펀드자산운용사의 운용성과	233(24.4)	51(20.4)	182(25.8)	
	해당 펀드의 성과	376(39.3)	97(38.8)	279(39.5)	
	투자비용(수수료 및 보수 등)	107(11.2)	35(14.0)	72(10.2)	
	펀드매니저 및 자산운용사의 명성	63(6.6)	18(7.2)	45(6.4)	
	펀드의 규모 및 설정일	73(7.6)	22(8.8)	51(7.2)	
	자금이 몰리는 펀드	104(10.9)	27(10.8)	77(10.9)	
선택 가입 경로	금융회사 직접 방문	651(67.1)	44(17.4)	607(84.7)	413.353 ***
	인터넷 사이트	281(29.0)	198(78.3)	83(11.6)	
	기타(투자권유대행인 등)	38(3.5)	10(4.0)	24(3.3)	

*** p<0.001

펀드가입 시 펀드와 회사 중 어떤 것을 우선 결정하는지를 묻는 문항에서 온라인 펀드투자자는 펀드를 먼저 선택하고 판매금융회사를 나중에 결정하는 경우가 많았으나(54.9%) 오프라인 투자자의 경우는 판매금융회사를 결정하고 방문 후 펀드를 선택하는 경우가 훨씬 많았다(73.9%). 이는 온라인과 오프라인 가입의 특성상 발생하는 문제일 수 있으나 온라인 펀드의 장점이라고 볼 수도 있을 것이다.

선호하는 펀드 가입 경로를 물어본 결과에서는 현재 가입한 펀드의 경로가 온라인인지 오프라인인지와 직접적인 관련이 있으므로 온라인 투자자의 경우는 인터넷 사이트를 선호하는 비중이 78.3%였고 오프라인 투자자는 금융회사를 직접 방문하는 것을 선호하는 경우가 84.7%로 훨씬 많았다. 그러나 온라인 펀드투자자 중 금융회사를 직접 방문하는 것을 더 선호한다는 17.4%(n=44)와 오프라인 펀드투자자 중 인터넷 사이트를 더 선호한다는 11.6%(n=83)는 본인이 선호하는 가입경로와 실제 가입경로가 일치되지 않은 것으로, 이들을 대상으로 불일치 원인을 파악해 볼 수 있을 것이다. 이러한 분석은 개인투자자의 행동불일치 원인을 파악할 수 있을 것이고 이는 곧 투자자의 향후 발생 가능한 문제를 파악하여 금융소비자 보호를 위한 자료를 제공할 수 있을 것이다.

2) 펀드 가입 시

펀드 가입 시 단계에서는 온라인 펀드투자자와 오프라인 펀드투자자의 질문이 일치하지 않아 직접적인 비교가 어려워 온라인 펀드투자자의 특성만을 분석하였다. 온라인 펀드투자자들에게 펀드 가입 시 투자설명서 및 약관을 확인하였는지를 질문한 결과 66%의 투자자가 해당과일이나 웹페이지를 열어보기만 했을 뿐 꼼꼼히 읽어보지는 않았다고 하였으며 꼼꼼히 읽어 보았다는 투자자는 29.2%에 불과하였다.

투자설명서나 약관을 꼼꼼히 읽지 않은 179명을 대상으로 그러한 이유를 질문한 결과 절반 정도의 투자자(47.5%)가 내용이 너무 많아서라고 답하였으며 이미 내용을 어느 정도 알고 있어서라고 응답한 투자자(20.1%)와 귀찮거나 바빠서 꼼꼼히 읽지 않은 투자자(19.6%)도 적지 않았다.

그러나 펀드투자와 관련된 내용은 투자자에게 정확하게 정보전달을 위해서는 축소시킬 수 없는 문제이며, 귀찮거나 바빠서 읽지 않은 투자자에게는 투자자로서 지켜야 할 의무를 지키지 않은 잘못이 인정될 수 있다. 그러나 이러한 사실을 금융소비자의 탓으로 돌리기보다는 금융기관에서는 내용이 길더라도 투자자들이 읽을 수 있는 대안을 마련하여야 할 것이고 투자자의 책임의식을 심어주기 위한 이벤트나 교육의 기회를 지속적으로 제공할 필요가 있을 것이다. 이와 함께 개인투자자들 역시 스스로의 의무를 다하여야 할 것이며 이를 위한 인식전환의 계기가 마련되어야 할 것이다.

<표 10> 펀드 거래 행태 : 가입 시 투자설명서 및 약관 확인 여부(n=253)

문항		n	(%)
투자설명서/약관 확인	꼼꼼히 읽어 보았다	74	(29.2)
	해당 파일이나 웹페이지를 열어보기만 했다	167	(66.0)
	해당파일이나 웹페이지를 열어보지도 않았다	12	(4.7)
꼼꼼히 읽지 않은 이유 (n=179)	귀찮아서(바빠서)	35	(19.6)
	도움이 되지 않을 것 같아서	22	(12.3)
	내용이 너무 많아서	85	(47.5)
	이미 내용을 어느 정도 알고 있어서	36	(20.1)
	기타	1	(0.6)

온라인 펀드투자자들이 인터넷이라는 경로는 선택한 가장 큰 이유는 온라인 거래시스템이 편리해서(24.9%)이며 투자관리가 편리하고 방문시간이 절약되는 등 노력을 아낄 수 있다는 장점 때문이 22.5%로 두 번째로 많았다. 또한 펀드의 투자비용이 낮아서라는 이유로도 17.8%로 세 번째로 높았으며 여러 금융회사의 상품을 비교하는 등 상품의 다양성도 16.8%로 비교적 높았다.

<표 11> 펀드 거래 행태 : 가입 시 인터넷 사이트 이용 이유 및 불편했던 점(n=253)

문항		n	(%)
인터넷 사이트에서 펀드가입한 이유	온라인 거래 시스템이 편리해서	63	(24.9)
	시간이 절약되서(투자관리 편리, 방문시간 절약)	57	(22.5)
	펀드의 투자 비용(운용보수, 수수료 등)이 낮아서	45	(17.8)
	여러 금융회사의 상품을 비교한 후에 가입하고 싶어서	22	(8.7)
	상품의 다양성 때문(수익률이 좋은 상품이 더 많아서, 다양한 상품을 취급해서)	18	(8.1)
	판매직원에 대한 불신(전문성의 의심, 내 투자성향과는 다른 상품 권유 등)	12	(4.8)
	금융회사 방문 시 상담 시간이 너무 길어질 것 같아서	13	(5.1)
	인터넷 사이트가 상품설명이 잘 되어서	11	(4.3)
	기타(가족과 상의, 혜택 등)	12	(4.8)
인터넷 사이트 가입시 불편했던 점	인터넷 사이트 이용 중 모르는 사항에 대해 물어보기가 힘들(Q&A)	72	(28.5)
	투자자 성향진단 및 해당 상품 파악 어려움	46	(18.1)
	다양한 펀드 상품이 나오지 않음	35	(13.8)
	전혀 없었음	31	(12.3)
	펀드 상품에 대한 설명이 자세하지 않음	26	(10.3)
	최초 금융회사 사이트 방문 시 이용절차가 까다로워 불편함	23	(9.1)
	기타	20	(7.9)

반면 인터넷 사이트를 이용하면서 불편했던 점을 확인한 결과 인터넷 사이트 이용 중 모르는 사항에 대해 물어보기가 힘들다는 점이 가장 높았다(28.5%). 이러한 문제는 최근 일부 홈페이지에서 사용하고 있는 1:1 대화창을 제시하는 등의 방법으로 보완 가능할 것이다. 한편, 투자 성향을 진단하거나 투자성향에 맞는 상품을 파악하는 것이 어려웠다는 경우도 18.1% 포함되었는데, 이는 위험성을 포함하고 있는 펀드투자를 온라인으로 가입하는 데 있어 추후 불완전판매에 대한 분쟁을 야기시킬 수 있는 문제가 될 수 있을 것이다. 이에 온라인 펀드를 판매하고 있는 금융기관에서는 홈페이지에서의 투자성향진단과 적합한 투자상품 제시 및 선택을 할 수 있는 시스템이 제대로 작동하는지 점검이 필요하며, 정기적인 보완이 요구된다. 또한 최근 투자성향 진단을 조작하거나 반복함으로써 투자자의 위험성향보다 위험한 상품에 가입가능 하도록 한 문제가 지적된 바 있다. 이러한 문제를 방지하기 위해 투자성향진단 프로그램은 되돌아가기 기능을 제한하는 등 시스템적인 제한을 두어야 할 것이다.

3) 펀드 가입 후

펀드에 가입한 후 펀드에 대한 주요 내용을 얼마나 자주 확인하는지를 분석한 결과는 <표 12>와 같다.

가입 후 현재까지의 투자 성과를 얼마나 자주 확인하는지에 대해서 온라인 펀드투자자의 31.2%는 일주일에 한번 이상 확인하는 반면 오프라인 펀드투자자는 그렇게 자주 확인하는 투자자는 14.5%에 불과하고 한 달에 한번 정도 확인한다는 투자자가 43.1%로 가장 많았다. 온라인 펀드투자자의 경우도 한 달에 한번 정도 확인하는 비중이 40.7%로 가장 높다. 반면 2~6개월에 한번, 또는 6개월~1년에 한번 정도 확인하는 투자자들은 오프라인 투자자의 비중이 상대적으로 더 높았다. 이는 온라인 펀드투자자가 오프라인 펀드투자자에 비해 투자성과에 더 관심을 갖고 민감하다는 점을 보여주는 결과이다.

가입 펀드의 자산 구성내역에 대한 확인 빈도는 두 집단 간에 유의미한 차이는 없었으나 대부분 한 달에 한번 또는 2~6개월에 한번정도 확인하는 것으로 나타났다. 반면, 운용전문인력의 변동을 확인하는 빈도에서 유의미한 차이가 나타났는데, 온라인 펀드투자자의 경우 한 달에 한번 이상 확인하는 경우가 더 많았으나 오프라인 투자자의 경우에는 전혀 하지 않는다는 투자자가 37.7%로 가장 많았다.

펀드 가입 후 행태로서 펀드운용보고서에 대한 내용을 분석한 결과는 <표 13>과 같다. 우선 투자운용보고서의 확인 여부에 대해 읽어 보았다는 온라인 펀드투자자(40.3%)와 오프라인 펀드투자자(42.0%)가 비슷하였고 받았지만 읽어보지 않았다는 투자자 역시 온라인(55.7%), 오프라인(52.7%)로 유사하였다. 그러나 운용보고서를 읽지 않은 경우(n=519)에 대해 읽지 않은 이유를 확인한 결과 온라인 펀드투자자의 경우에는 귀찮거나 바빠서(27.7%) 또는 정보가 이해하기 어려워서(26.2%), 이미 수익률을 알고 있어서(17.7%) 등 다양한 이유가 분산되어 있었다, 그러나 오프라인 펀드투자자의 경우에는 정보가 이해하기 어려워서라는 이유가 46.0%로

다른 이유에 비해 많았다. 이는 온라인 투자자의 경우 스스로 온라인에서 가입하면서 용어나 성과 제시 방법 등을 접한 경험이 있기 때문일 수 있으며 정보에 대한 이해력 수준이 더 높기 때문일 수 있다.

<표 12> 펀드 거래 행태 : 가입 후 주요 내용의 확인 빈도

(단위 : n, (%))

		전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인 펀드투자자 (n=717)	X ²
가입 후 현재까지의 투자성과	일주일에 한번 이상	183(18.9)	79(31.2)	104(14.5)	38.121 ***
	한달에 한번	412(42.5)	103(40.7)	309(43.1)	
	2~6개월에 한번	254(26.2)	49(19.4)	205(28.6)	
	6개월~1년 한번	83(8.6)	16(6.3)	67(9.3)	
	전혀 하지 않음	38(3.9)	6(2.4)	32(4.5)	
가입 펀드의 자산 구성 내역	일주일에 한번 이상	51(5.3)	18(7.1)	33(4.6)	7.537
	한달에 한번	287(29.6)	79(31.2)	208(29.0)	
	2~6개월에 한번	321(33.1)	86(34.0)	235(32.8)	
	6개월~1년 한번	140(14.4)	38(15.0)	102(14.2)	
	전혀 하지 않음	171(17.6)	32(12.6)	139(19.4)	
운용전문 인력의 변동	일주일에 한번 이상	34(3.5)	14(5.5)	20(2.8)	10.169 *
	한달에 한번	170(17.5)	51(20.2)	119(16.6)	
	2~6개월에 한번	268(27.6)	70(27.7)	198(27.6)	
	6개월~1년 한번	155(16.0)	45(17.8)	110(15.3)	
	전혀 하지 않음	343(35.4)	73(28.9)	270(37.7)	

* p< 0.05 *** p<0.001

운용보고서를 읽은 경우(n=403)에는 온라인 투자자의 경우 운용보고서를 이메일로 받은 경우가 대부분이었고(67.6%) 오프라인 투자자의 경우는 우편을 받는 경우가 53.2%로 절반 이상이었다. 즉, 온라인 펀드투자자의 대부분은 인터넷 사용에 익숙한 이유로 이메일로 운용보고서를 수령하는 비중이 상대적으로 높으나 오프라인 펀드투자자의 경우에는 연령이 많거나 인터넷 사용에 익숙하지 않은 투자자가 있을 가능성이 크므로 우편(53.2%) 또는 직접 방문하여 수령(13.0%)하는 것을 짐작할 수 있다.

운용보고서에서 관심이 있는 내용은 온라인 펀드투자자와 오프라인 펀드투자자 모두 수익률로 각각 61.7%와 76.3%로 가장 높았으나 오프라인 펀드투자자가 상대적으로 약간 더 높다고 할 수 있다. 그러나 운영경과나 투자환경 및 운용계획(14.2% vs 8.8%), 자산보유내역 등 자산 현황(11.9% vs. 8.9%), 운용전문인력 및 비용(9.5% vs. 4.3%) 등에서는 모두 더 많은 온라인 펀드투자자가 관심을 갖는 것으로 나타났다.

<표 13> 펀드 거래 행태 : 가입 후 펀드 운용보고서의 확인

(단위 : n, (%))

		전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인 펀드투자자 (n=717)	X ²
운용보고서 확인여부	읽어보았음	403(41.5)	102(40.3)	301(42.0)	1.128
	받았지만 읽어보지 않았음	519(53.5)	141(55.7)	378(52.7)	
	받아본 적 없음	48(4.9)	10(4.0)	38(5.3)	
운용보고서 읽지 않은 경우(N=519)					
읽지 않은 이유	이미 수익률을 알고 있어서	55(10.6)	25(17.7)	30(7.9)	25.674 ***
	정보가 이해하기 어려워서	211(40.7)	37(26.2)	174(46.0)	
	귀찮아서/바빠서	112(21.6)	39(27.7)	73(19.3)	
	분량이 많아서	93(17.9)	22(15.6)	71(18.8)	
	기타	48(9.2)	18(12.8)	30(7.9)	
운용보고서 읽은 경우 (n=403)					
수령 방법	우편	188(46.7)	28(27.5)	160(53.2)	35.781 ***
	이메일	171(42.4)	69(67.6)	102(33.9)	
	직접 방문 수령	44(10.9)	5(4.9)	39(13.0)	
이해 정도	이해하지 못함	105(26.1)	10(9.8)	95(31.6)	27.666 ***
	대략 이해함	282(70.0)	82(80.4)	200(66.4)	
	매우 잘 이해함	16(4.0)	10(9.8)	6(2.0)	
운용보고서 관심내용	운용경과, 투자환경 및 운용계획	99(10.2)	36(14.2)	63(8.8)	22.541 ***
	수익률	703(72.5)	156(61.7)	547(76.3)	
	자산 보유내역 등 자산현황	94(9.7)	30(11.9)	64(8.9)	
	운용전문인력 및 비용	55(5.7)	24(9.5)	31(4.3)	
	기타 또는 없음	19(2.0)	7(2.8)	12(1.7)	

+ p<0.1 * p< 0.05 ** p<0.01 ***p<0.001

5. 온라인 펀드투자자의 펀드투자에 대한 이해

펀드투자에 대한 이해에서는 보유한 펀드에 대한 정보를 어느 정도 알고 있는지(정보이해력)와 펀드투자 관련 용어를 얼마나 잘 알고 있는지(주관적 지식), 그리고 펀드에 대한 객관적 지식 문항에 대한 분석결과를 포함하였다.

1) 보유펀드에 대한 정보이해력

보유하고 있는 펀드에 대해 운용사, 운용보수, 판매보수, 판매수수료, 환매수수료, 투자대상, 투자자산의 구성 등 7개 항목에 대해 어느 정도 알고 있는지를 물어보았다. 각 항목들은 잘 알고 있는 경우 1점, 들어보지만 한 경우 0.5점, 모른다고 한 경우는 0점으로 계산하여 평균값을 제시한 것으로 점수가 높을수록 해당 항목에 대한 정보이해력이 높음을 의미한다.

분석 결과, 모든 항목에서 온라인 펀드투자자가 오프라인 펀드투자자에 비해 높은 값을 보였다(표 14). 즉, 운용사에 대해 알고 있는지를 물어본 결과 온라인 투자자의 경우 0.72점으로 1점에 가까웠으나 오프라인 투자자는 0.56으로 들어보지만 한 정도에 머물렀다. 운용보수나 판매보수, 판매수수료와 환매수수료, 투자대상과 투자자산의 구성 등 다른 항목들에 있어서도 모두 온라인 펀드투자자의 점수가 더욱 높았다. 이는 온라인 펀드투자자의 경우 직접 가입을 진행하기 때문에 관련 정보를 이해하려는 노력이 더 많았을 것이며, 오프라인 펀드투자자의 경우에는 상담 또는 거래 창구에서 직원에게 설명들은 내용이 전부이기 때문에 이해력에서 차이가 발생했다고 생각할 수 있다.

<표 14> 보유펀드에 대한 정보이해력

(단위 : 평균(s.d.))

	전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인펀드투자자 (n=717)	t
운용사	.60 (.30)	.72 (.30)	.56 (.29)	7.303 ***
운용보수	.35 (.33)	.47 (.35)	.31 (.31)	6.786 ***
판매보수	.32 (.33)	.45 (.35)	.27 (.31)	7.411 ***
판매수수료	.36 (.33)	.48 (.35)	.32 (.31)	6.791 ***
환매수수료	.37 (.33)	.50 (.36)	.33 (.30)	7.477 ***
투자대상	.52 (.31)	.61 (.33)	.49 (.30)	5.094 ***
투자자산의 구성	.38 (.32)	.46 (.33)	.35 (.31)	4.864 ***

1에 가까울수록 잘 알고 있는 것을 의미함(잘 알고 있음-1, 들어보지만 했음-0.5, 모름-0)

+ p<0.1 * p< 0.05 ** p<0.01 ***p<0.001

2) 펀드투자에 대한 주관적 지식

펀드투자자 조사에서는 펀드투자에 관련한 용어 및 내용 15개에 대해 어느 정도 알고 있는지를 물어보는 문항이 있다. 각 문항에 잘 알고 있는 경우는 1점, 들어보지만 했으면 0.5 점, 모른다면 0점을 부과하여 펀드투자에 대한 주관적 지식을 산출하였고 온라인 펀드투자자와 오프라인 펀드투자자 간의 비교 결과는 <표 15>와 같다.

총 15개 문항 중 채권시가 평가에 대한 내용을 제외한 나머지 14개 용어 및 내용에 대해서는 온라인 펀드투자자가 상대적으로 더 잘 알고 있는 것으로 나타났다. 온라인 펀드투자자와 오프라인 펀드투자자가 모두 가장 잘 알고 있는 내용은 펀드 수익률로 온라인 펀드투자자 0.79, 오프라인 펀드투자자 0.75로 온라인 투자자가 p<0.1수준에서 약간 더 높았다. 반면, 클래스 펀드나 채권 시가평가에 대해서는 0.5보다 낮은 점수로 들어보지만 한 정도에도 미치지 못하였다.

<표 15> 펀드투자자에 대한 주관적 지식

(단위 : 평균(s.d.), 순위)

	전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인 펀드투자자 (n=717)	t
환매수수료	.69 (.31) ②	.73 (.29) ④	.67 (.31) ②	2.556 *
판매수수료	.66 (.32) ⑦	.74 (.29) ②	.64 (.32) ⑥	4.259 ***
펀드 보수	.55 (.33) ⑪	.65 (.33) ⑪	.51 (.33) ⑪	5.975 ***
클래스 펀드	.32 (.33) ⑮	.42 (.35) ⑭	.28 (.31) ⑮	5.774 ***
자산운용회사	.68 (.29) ③	.72 (.29) ⑥	.67 (.29) ②	2.610 **
펀드 수익률	.76 (.29) ①	.79 (.26) ①	.75 (.30) ①	2.065 +
환매가격	.62 (.32) ⑨	.68 (.32) ⑧	.59 (.32) ⑨	3.860 ***
환매 소요 기간	.68 (.33) ③	.72 (.32) ⑥	.66 (.32) ④	2.596 *
펀드 유형	.67 (.30) ⑤	.74 (.30) ②	.65 (.30) ⑤	4.107 ***
운용 보고서	.67 (.29) ⑤	.73 (.28) ④	.64 (.30) ⑥	4.127 ***
채권 시가 평가	.38 (.33) ⑭	.39 (.32) ⑮	.38 (.33) ⑭	0.281
펀드 투자 관련 세금	.50 (.33) ⑫	.56 (.34) ⑫	.48 (.33) ⑫	3.446 **
투자 설명서	.64 (.29) ⑧	.67 (.30) ⑨	.63 (.29) ⑧	1.716 +
과세율/비과세여부	.61 (.34) ⑩	.66 (.33) ⑩	.59 (.34) ⑨	3.152 **
펀드 결산	.49 (.33) ⑬	.55 (.33) ⑬	.48 (.33) ⑬	3.001 **

· 1에 가까울수록 잘 알고 있는 것을 의미함(잘 알고 있음-1, 들어보지만 했음-0.5, 모름-0)

· 원문자는 점수가 높은 순위를 의미함.

+ p<0.1 * p< 0.05 ** p<0.01 ***p<0.001

3) 펀드투자자에 대한 객관적 지식

펀드투자자에 대한 객관적 지식은 펀드와 관련된 11개 문항에 대해 OX로 답하게 한 문항들을 이용하여 산출하였다. <표 16>은 각 문항의 정답률을 나타낸 것으로 오답인 경우와 아예 모르는 경우와의 비교를 위해 교차분석을 실시하였다.

온라인 투자자의 경우 정답률이 가장 높은 문항은 펀드가격결정 중 환매신청에 따른 자금 회수에 대한 내용(87.4%)으로 오프라인 펀드투자자(86.2%)와 유의미한 차이는 없었다. 오프라인 투자자의 경우에는 자산의 편입대상에 따른 펀드 종류에 대한 문항으로 89.4%의 정답률을 보였으며 이 문항에 대해 온라인 투자자는 85.8%의 정답률을 보였다. 펀드는 주식에만 투자하는 상품이라는 문항은 온라인 투자자가 86.6%, 오프라인 투자자가 87.6%의 정답률을 보여 두 집단 간에 유의미한 차이없이 모두 높은 수준이었다.

정답률이 가장 낮은 문항은 온라인 펀드투자자의 경우 펀드투자로 인한 피해를 입었을 때 분쟁조정 기관에는 금융감독원만 있다는 문항으로 51.8%의 정답률에 지나지 않았다. 그러나 오프라인 투자자의 경우 동일 문항의 정답률은 37.7%로 훨씬 더 낮았고 펀드 환매 수수료에 대한 문항의 정답률은 이보다도 낮은 32.2%로 나타나 오프라인 펀드투자자의 객관적 지식 수준이 매우 저조함을 알 수 있었다.

<표 16> 문항별 정답률

(단위 : n, (%))

영역	문항	구분 ¹⁾	전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인 펀드투자자 (n=717)	χ^2
안정성	펀드는 원금 보장이 되지 않는 상품이다	O	771(79.5)	198(78.3)	573(79.9)	0.315
		X	145(14.9)	40(15.8)	105(14.6)	
		모름	54(5.6)	15(5.9)	39(5.4)	
	은행에서 가입한 펀드는 예금자 보호의 대상이다	O	184(19.0)	35(13.8)	149(20.8)	15.544 ***
		X	677(69.8)	201(79.4)	476(66.4)	
		모름	109(11.2)	17(6.7)	92(12.8)	
펀드 자산 구성	펀드는 편입대상에 따라 주식형, 채권형, 혼합형 등으로 구분된다	O	858(88.5)	217(85.8)	641(89.4)	3.022
		X	66(6.8)	23(9.1)	43(6.0)	
		모름	46(4.7)	13(5.1)	33(4.6)	
	펀드는 주식에만 투자하는 상품 이다	O	71(7.3)	21(8.3)	50(7.0)	0.504
		X	847(87.3)	219(86.6)	628(87.6)	
		모름	52(5.4)	13(5.1)	39(5.4)	
펀드 가격 결정	펀드는 거래하는 시간대에 따라 가격이 다르게 적용된다	O	569(58.7)	146(57.7)	423(59.0)	6.899 *
		X	275(28.4)	84(33.2)	191(26.6)	
		모름	126(13.0)	23(9.1)	103(14.4)	
	펀드는 환매 신청 즉시 돈을 찾 을 수 있다	O	86(8.9)	23(9.1)	63(8.8)	0.912
		X	839(86.5)	221(87.4)	618(86.2)	
		모름	45(4.6)	9(3.6)	36(5.0)	
	모든 펀드는 동일한 기준 가격을 적용한다	O	112(11.5)	24(9.5)	88(12.3)	9.097 *
		X	741(76.4)	210(83.0)	531(74.1)	
		모름	117(12.1)	19(7.5)	98(13.7)	
펀드 수익 구조	불입기간이 경과하면 펀드에서 추가 수익이 발생하지 않는다	O	172(17.7)	38(15.0)	134(18.7)	8.397 *
		X	635(65.5)	184(72.7)	451(62.9)	
		모름	163(16.8)	31(12.3)	132(18.4)	
	세제혜택이 있는 상품을 제외하 면, 펀드 수익에도 세금이 부과 된다	O	753(77.6)	201(79.4)	552(77.0)	6.664 *
		X	113(11.6)	35(13.8)	78(10.9)	
		모름	104(10.7)	17(6.7)	87(12.1)	
	펀드를 환매할 때는 항상 환매 수수료를 내야 한다	O	516(53.2)	97(38.3)	419(58.4)	39.769 ***
		X	369(38.0)	138(54.5)	231(32.2)	
		모름	85(8.8)	18(7.1)	67(9.3)	
피해 구제	펀드 투자로 인한 피해를 입었을 때 분쟁 조정 기관에는 금융감독 원만 있다	O	217(22.4)	45(17.8)	172(24.0)	15.469 ***
		X	401(41.3)	131(51.8)	270(37.7)	
		모름	352(36.3)	77(30.4)	275(38.4)	

음영 표시된 부분이 정답임.

+ p<0.1 * p< 0.05 ** p<0.01 ***p<0.001

정답률에서 유의미한 차이를 보인 문항들은 총 11개 문항 중 7개 문항으로 은행에서 가입한 펀드의 예금자보호대상 여부에 대한 문항, 거래 시간대에 따른 가격 차이, 기준가격의 적용, 불입기간 경과 후 추가 수익 과련, 세금 부과, 환매수수료 관련 문항, 피해구제 관련 문항이다. 이 중 펀드 투자로 인한 피해시 분쟁 조정기관이 금융감독원만 있다는 문항에 대해 정답률에서도 큰 차이를 보여 잘 알고 있는 투자자와 틀리게 알고 있는 투자자에 차이가 있었지만, 아예 모른다고 답한 응답자들이 온라인 펀드투자자의 30.4%, 오프라인 투자자의 38.4%로 다른 문항들에 비해 모른다는 응답자가 많았다. 이는 불완전판매 등의 금융소비자 민원이 발생할 경우 분쟁조정 등 피해구제를 위한 방법을 제대로 알지 못하고 있음을 나타내는 결과로 펀드가입 시 판매자에게 피해구제에 대한 설명을 듣지 못했을 가능성이 큼을 시사한다. 이에 펀드 판매사에서는 펀드가입 시는 물론 가입 후에도 투자운용보고서와 함께 피해발생 시 대처방안에 대한 정보를 함께 주어야 할 것이며, 일차적으로는 펀드투자자와 관련한 피해가 발생하지 않도록 완전판매율을 높여야 할 것이다.

전반적으로 온라인 펀드투자자의 정답률이 더 높게 나타났고 이를 100점을 기준으로 환산하고 11개의 문항을 안정성, 펀드자산의 구성, 가격결정, 수익구조, 피해구제의 이해 등 5개의 영역으로 구분하여 비교해 보았다(표 17). 그 결과 전체 투자자의 객관적 지식수준은 69.9점이었고 온라인 투자자의 경우에는 전체 평균보다 높은 74.2점이고 이는 오프라인 투자자의 68.4점에 비해 6점 정도 높은 수준이다.

안정성에 대한 지식은 원금보장과 예금자보호 대상에 대한 문항으로 구성하였는데 이 역시 온라인 펀드투자자의 지식수준이 더 높았다(78.9점 vs. 73.2점). 불입기간 경과에 따른 추가수익 발생여부와 펀드 수익에 대한 세금 부과, 환매수수료 등을 포함하는 수익구조에 대한 영역은 온라인 투자자 77.2점으로 오프라인 투자자(68.8점)보다 높았고, 피해구제 기관에 대한 점수 역시 온라인 투자자가 51.8점으로 오프라인 투자자 37.7점보다 무려 14.1점 높았다. 그러나 자산의 구성과 가격 결정에 대한 부분은 두 집단 간에 유의미한 차이가 없었다.

<표 17> 펀드투자에 대한 객관적 지식 (100점 만점)

(단위 : 평균(s.d.))

	전체 (n=970)	온라인 펀드투자자 (n=253)	오프라인 펀드투자자 (n=717)	t
총점	69.9 (20.8)	74.2 (21.2)	68.4 (20.5)	3.870 ***
안정성에 대한 이해	74.6 (33.7)	78.9 (32.1)	73.2 (34.2)	2.389 *
펀드 자산의 구성 이해	87.9 (26.0)	86.2 (27.6)	88.5 (25.4)	-1.178
펀드 가격의 결정 이해	73.8 (27.5)	76.0 (26.0)	73.1 (28.0)	1.462
펀드 수익구조의 이해	71.0 (30.3)	77.2 (28.8)	68.8 (30.5)	3.839 ***
피해구제 이해	41.3 (49.3)	51.8 (50.1)	37.7 (48.5)	3.889 ***

+ p<0.1 * p< 0.05 ** p<0.01 ***p<0.001

V. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 온라인 펀드 상품 이용자의 특성을 오프라인 투자자와 비교하는 것으로 사회인구학적 특성과 경제적 특성의 차이, 펀드투자의 특성으로써 보유펀드상품 특성과 위험 투자성향의 차이, 그리고 펀드투자에 대한 어려움과 불안감, 거래비용, 투자방법 등에 대한 인식의 차이를 살펴보았다. 또한 펀드거래의 각 단계에서의 투자행태와 펀드투자에 대한 객관적, 주관적 지식을 평가하였다. 이상의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 온라인 펀드투자자들은 오프라인 펀드투자자들과 비교하였을 때 남성이 많고 연령대가 낮으며 교육수준이 높고 전월세에 거주하는 비중이 높았다. 총자산과 부동산자산, 기타자산 등이 오프라인 펀드투자자들에 비해 더 적었는데, 이러한 결과는 온라인 펀드 투자자의 연령이 낮아 축적된 자산이 낮을 수 있다는 가능성과 상대적으로 적은 금액이기 때문에 부담없이 온라인 채널을 통하여 스스로 결정을 했을 가능성을 생각할 수 있다. 온라인 투자자에서 사무직에 종사하는 사람들이 많았는데 이는 추가적인 분석을 수행해야 하겠지만 학력과의 관계를 생각해 볼 수도 있고 컴퓨터를 사용하는 시간이 길기 때문일 수도 있을 것이다.

둘째, 온라인 펀드투자자들은 오프라인 펀드투자자들에 비해 주식형과 채권형 펀드를 보유한 비중이 약간 더 많은 반면 혼합형 펀드 비중은 상대적으로 적었다. 또한 투자총액은 오프라인 투자자에 비해 적은 규모였다. 위험에 대한 태도의 경우 뚜렷한 차이가 있었는데, 온라인 펀드투자자들은 적극투자 또는 공격형 투자 상품을 더 선호하고 수익률을 더 중요하게 생각하는 만큼 적극투자 또는 공격형 투자성향을 지니고 있었다. 또한 투자결정에 있어서는 전문가의견을 듣는 비중보다는 스스로의 판단이 개입되는 경우가 더 많았다.

셋째, 온라인 펀드투자자들은 오프라인 투자자들에 비해 펀드투자를 덜 어렵게 인식하고 덜 불안해하였으며 거래비용에 있어서는 비싸다는 의견이 많지만 오프라인 투자자들과 비교했을 때에는 적당하거나 싸다고 생각하는 비중이 약간 더 많았다. 또한 향후 투자방법을 결정하는 데에는 오프라인 투자자와 차이가 없었으나 주식이 많이 편입되어 있는 주식형 펀드에 가입하겠다는 온라인 투자자가 더 많았던 반면 혼합형 펀드에 투자하겠다는 비중은 오프라인 투자자에 비해 적었다.

넷째, 펀드 거래 단계별 행태를 살펴본 결과, 온라인 펀드투자자들은 오프라인 투자자들에 비해 처음 펀드투자를 하게 된 계기가 광고나 홍보, 신문기사 또는 다른 사람들도 다 하기 때문에 시작한 경우나 상대적으로 더 많은 반면, 판매직원의 권유로 시작한 경우는 더 적었다. 또한 투자관련 정보 획득 방법에서도 온라인 투자자들은 인터넷이나 회사 홈페이지, 광고, 평가정보회사 등이 많은 반면 오프라인 투자자들은 직원의 설명에 의존하였다. 즉, 온라인 펀드투자자들은 주위의 직접적인 권유가 아닌 광고나 인터넷 등의 간접적인 매체의 영향을 받는 만큼 상대적으로 쉽게 접근할 수 있는 온라인이라는 경로를 통해 펀드투자를 하게 되며 정보획득 역시 유사한 방식으로 진행되고 있었다.

다섯째, 온라인 펀드투자자들의 대부분은 투자설명서나 약관의 내용이 너무 많고 이미 알고 있다는 이유로 꼼꼼히 읽어보지 않았으며 귀찮아서 읽지 않은 경우도 적지 않았다. 또한 인터넷 채널을 선택한 이유는 역시 시스템이 편리하고 시간이 절약되며 거래비용이 낮기때문이 가장 많았고 반면 사이트 이용 시 모르는 사항에 대한 대처가 어렵다는 점과 투자자의 성향진단 및 투자성향에 맞는 상품을 파악하는 것이 어렵다는 점도 불편한 점으로 꼽기도 하였다.

여섯째, 펀드에 가입한 이후 온라인 펀드 투자자들은 투자성과는 비교적 자주 확인하였으나 자산구성내역이나 운용전문인력의 변동에 대해서는 그리 자주 확인하지는 않았다. 또한 운용보고서를 받았으나 읽어보지 않는 투자자가 많았으며 이것은 온라인과 오프라인 투자자 모두 해당하였다. 운용보고서를 읽지 않지 않은 이유에서는 온라인 투자자와 오프라인 투자자 간에 차이가 있었는데 정보이해가 어렵다는 이유가 온라인 펀드투자자의 경우 상대적으로 더 적었다. 반대로 운용보고서를 읽은 경우에는 온라인 투자자의 80% 이상은 대략적으로 이해한 반면 오프라인 투자자의 경우는 이해하지 못한 투자자가 30%가 넘어 차이를 보였다.

마지막으로 펀드투자에 대한 객관적 지식과 주관적 지식, 그리고 보유 펀드에 대한 정보이해력을 비교한 결과 모두 온라인 펀드투자자가 오프라인 펀드투자자보다 더 높은 지식수준을 갖는 것으로 나타났다. 다만, 객관적 지식 문항 중 펀드투자로 인한 피해구제 방법의 경우 온라인, 오프라인 투자자 모두 모른다고 답한 비중이 다른 문항들에 비해 상대적으로 높았다.

이상의 주요결과를 바탕으로 몇 가지 제안을 하면 다음과 같다.

첫째, 펀드투자 관련 정보의 질적 관리가 필요하다. 온라인 펀드투자자는 인터넷 카페나 동호회에서 언급되는 투자정보를 주로 이용하지만 해당 정도의 정확성은 가늠하기 어렵다. 따라서 이에 대한 질적 관리가 필요하며 금융회사 간의 유대적인 관계를 통해 실현될 수 있을 것이다. 또한 직원의 설명이 중요하게 영향을 미치는 만큼 직원들이 투자에 대한 정확한 정보를 전달할 수 있도록 지속적인 교육이 이루어져야 할 것이다. 정보획득 방법 중 온라인과 오프라인 투자자 모두에게 두 번째로 많은 정보획득방법은 금융회사의 설명서나 홈페이지 정보였고, 세 번째는 광고였다. 이러한 결과를 통해서도 금융기관에서 제시하는 정보의 중요성을 인지하여 금융소비자들이 이해하기 쉬운 설명을 제시하도록 노력해야 할 것이며, 허위과장 광고가 제작되지 않도록 금융감독 기관에서도 철저한 관리가 필요할 것이다.

둘째, 펀드투자자에게 상품에 대한 정보는 물론 피해구제에 대한 정보를 함께 제시해야 할 것이다. 펀드 가입 시는 물론 가입 후에도 투자운용보고서와 함께 피해발생 시 대처방안에 대한 정보를 함께 주어야 할 것이며, 일차적으로는 펀드투자와 관련한 피해가 발생하지 않도록 완전판매율을 높여야 할 것이다.

본 연구는 온라인 펀드투자자의 특성을 펀드판매자에게 제공함으로써 판매자로 하여금 시장세분화에 도움을 줄 수 있을 것으로 기대하며 이는 결국 펀드판매자로 하여금 금융소비자의 라이프사이클 상 필요한 재무목표 달성을 위해 필요한 펀드상품을 판매하는 결과를 가져

오고 금융소비자의 재정만족도를 높이는 결과를 가져올 수 있을 것으로 기대한다.

[참고문헌]

- 김재철(2005), 가계의 주식보유 비중 결정요인에 대한 연구 : OECD 국가 간 비교를 중심으로. 한국증권연구원.
- 민재형 · 구기동(2004), 불확실성하에서의 개인의 투자행태 및 투자결정요인. **서강경영논총**, 15(2), 111-132.
- 박나영(2010), 소비자의 펀드정보 이해도와 투자성향에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 박영규(2005), 펀드투자자와 펀드매니저의 투자행태에 관한 연구, **재무연구**, 18(1), 42-65.
- 배미경(2006), 가계 포트폴리오 구성 및 영향변수에 대한 연구, **소비문화연구**, 9(4), 123-139.
- 성영애 · 주소현 · 최현자(2009), 가계의 간접투자자산 투자현황 및 관련요인 분석, **소비자학연구**, 20(4), 215-238.
- 여운경 · 정순희(2004), 가계의 주식투자 결정요인, **한국가정관리학회지**, 22(3), 11-21.
- 오승현 · 한상범(2008), 한국 유가증권시장 투자자 유형별 거래 행태 분석, **산업경제연구**, 21(1), 269-287.
- 유시용 · 황승규(2010), 국내 펀드투자자의 펀드선정 능력에 관한 연구, **재무연구**, 23(3), 287-326.
- 윤충한(2002), 온라인 주식시장의 투자자 특성 - 실증분석을 통한 온라인투자자와 오프라인투자자의 비교, **한국경제연구**, 9, 101-116.
- 이형모(2012), 개인투자자의 온라인 주식투자행태에 관한 연구, 대한경영학회 춘계학술발표대회 발표논문집, 81-99.
- 이화연 · 문철주(2007), 배당정보 효과가 주식투자자의 투자행동에 미치는 영향에 관한 연구, **마케팅관리연구**, 12(1), 17-33.
- 이희숙(2012), 자본시장법 시행 전후 펀드투자자 만족도 비교와 영향요인, **소비자문제연구**, 42, 27-45.
- 주소현(2009), 가계의 적립식펀드와 거치식펀드 투자행동, **보험금융연구**, 20(3), 247-281.
- 주소현(2011), 중고령층 금융소비자의 펀드투자에 관한 이해력, **소비자문제연구**, 40, 47-69.
- 주소현 · 최현자 · 성영애(2009), 우리나라 펀드투자자의 펀드투자 의사결정에 따른 투자 행태, **Financial Planning Review**, 2(1), 75-102.
- 최창열 · 이주영 · 함형범(2010), 한중 온라인 주식투자자의 투자특성에 대한 분석, **e-비즈니스연구**, 11(1), 245-265.
- Barber, B. M., & Odean, T. (2002). Online investors: Do the slow die first? *Review of Financial Studies*, 15(2): 455 - 487.
- Carlson, L. (2005). Employees' knowledge gap impairs investment decisions. *Employee Benefit News*, [available at: <http://www.careerjournal.com/hrcenter/benefitnews/20051021-bn.html>].
- etnews(2013.10.2일자),

- Konana, P., & Balasubramanian, S. (2005). The social-economic-psychological (SEP) model of technology adoption and usage: An application to online investing. *Decision Support Systems*, 39(3): 505 - 524.
- Rubaltelli, E., Rubichi, S., Savadori, L., Tedeschi, M., & Ferretti, R. (2005). Numerical information format and investment decisions: Implications for the disposition effect and the status quo bias. *Journal of Behavioral Finance*, 6(1): 19 - 26.
- 통계청, 2012 가계금융복지조사 데이터