신용카드이용자의 신용관리역량과 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 신용관리역량 차이

본 연구의 목적은 신용카드를 이용하는 사람을 대상으로 신용관리역량의 수준을 측정하고 나아가 신용정보보호서비스 이용유무에 따라 신용관리역량이 어떠한 차이를 보이는지를 파악하여 소비자교육 측면에서 합리적인 신용 이용을 위한 정책적 제언을 하는 것이다. 이를 위해 서울시 및 6대 광역시 거주자 중 물품을 구매할 때 주로 신용카드를 이용하는 소비자 1,600명(신용정보보호서비스를 이용하는 소비자 653명, 신용정보보호서비스를 이용하지 않는 소비자 947명)을 대상으로 2016년 7월 21일~8월 2일까지 온라인 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 신용카드 이용자의 신용관리태도수준은 2.31점으로 ‘그렇지 않다’(2점)으로 약간 넘는 수준인 것으로 나타나 신용카드 이용자는 신용을 사용하는 것에 다소 보수적인 태도인 것으로 나타났으며, 신용정보보호서비스를 이용하는 소비자가 이용하지 않는 소비자보다 신용을 사용하는 것에 더욱 허용적인 태도를 보이고 있었다.

둘째, 신용카드 이용자의 신용관리지식을 9개의 문항을 통하여 정답・오답・잘모름으로 측정하여 정답 1점, 오답과 잘모름에 0점을 두어 산출한 결과, 신용카드 이용자의 신용관리지식 점수는 6.71점이었으며, 신용정보 미이용자의 신용관리지식 수준이 신용정보 이용자의 신용관리지식 수준보다 높은 것으로 나타났다.

셋째, 신용카드 이용자의 신용관리기능은 5점 리커트 척도에서 3.38점으로 ‘보통’(3점)을 넘는 수준을 보였으며, 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 신용관리기능 차이에서는 ‘나는 할부로 물건을 구매할 때 할부수수료율과 할부기간 등을 참고하여 할부수수료를 계산할 수 있다’ 문항에서만 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 신용관리역량을 100점 만점으로 환산하였을 때 하위영역 점수는 신용관리지식(74.52점)>신용관리태도(67.31점)>신용관리기능(59.41점)의 순으로 나타났으며, 이들을 합산하여 평균한 신용카드 이용자의 신용관리역량 수준은 100점 만점에 67.08점인 것으로 나타났다.

다섯째, 신용정보호서비스 이용유무는 다중회귀분석 결과, 조사대상자의 일반적 특성(인구사회학적 특성, 경제적 특성)과 신용카드의 이용 특성이 동일(통제)한 상황에서 신용카드 이용자의 신용관리역량에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 신용정보보호서비스를 이용하지 않는 소비자가 이용하는 소비자보다 신용관리역량 수준이 더 높은 것으로 나타났다.

주요어 : 신용관리역량, 신용관리태도, 신용관리지식, 신용관리기능, 신용정보보호서비스

Ⅰ. 서론

‘플라스틱 머니’ 또는 ‘제3의 통화’라고 불리는 신용카드는 신용을 바탕으로 이를 소지한 소비자가 지정된 가맹점으로부터 상품이나 용역을 현금의 지불 없이 신용공여기간 동안 외상구매를 할 수 있는 증표로서, 현금이나 수표와 같은 일종의 결제수단이다(남선우, 2015). 여신금융협회에 의하면 2016년 1/4분기 말 기준 1인당 신용카드 보유수는 3.5장(만 15세 이상 생산가능 연령 인구 중 취업자 및 실업자인 경제활동 인구로 나누어 산출한 값)이며, 소액 및 간편 결제기능까지 더해져 신용카드의 사용액은 2015년 기준으로 총 612조 원으로 소비생활에서 없어서는 안 될 필수 지급결제 수단이 되었다.

하지만 양적인 성장을 위한 무분별한 신용카드의 발급은 충동구매나 과소비와 같은 비합리적인 소비생활을 부추겨 신용불량자를 양산하기에 이르렀다(김민영・주소현, 2013). 또한 한국금융연구원이 발표한 ‘신용카드 이용실태와 시사점’에 의하면 연체금액이 많거나 회전결제(리볼빙 시스템)의 적극적인 활용으로 인해 신용등급별 신용카드 사용 후 결제 잔액이 7등급으로 갈수록 규모가 커지는 것으로 나타났다. 신용을 담보로 하여 발급한 신용카드를 보유한 소비자가 신용을 더 잘 관리해야 함에도 불구하고, 신용카드의 사용이 오히려 개인의 신용에 부정적인 영향을 미친다는 것은 커다란 문제라 할 것이다.

이러한 측면에서 신용카드 이용소비자가 신용카드를 이용하면서 개인 신용에 부정적인 영향을 받지 않도록 무엇보다 스스로 자신의 신용을 잘 관리할 수 있는 역량을 키우는 것이 중요하다. 이를 위해 먼저 신용카드 이용소비자의 신용관리역량 수준이 어느 정도인지 파악되어야 할 것이다. 하지만 신용카드 이용소비자의 신용관리역량 수준을 파악한 선행연구로는 여성소비자를 대상으로 신용관리역량 수준을 파악한 김민영・주소현(2013) 연구뿐이다.

이에 본 연구는 신용카드 이용소비자의 신용수준 향상을 위한 정책적 함의를 모색하는 기초연구로서 신용카드 이용소비자를 대상으로 신용관리역량 수준을 파악하고자 한다. 나아가 자신의 신용을 관리하기 위해 금융소비자가 유료로 이용하고 있는 신용정보보호서비스를 이용하고 있는 소비자와 이용하고 있지 않은 소비자 간 신용관리역량 수준 차이를 파악하여 신용정보보호서비스의 효과를 검증하고자 한다.

본 연구 결과를 기초로 신용카드 이용소비자의 신용관리역량에서 부족한 점을 파악하고 이를 보완하기 위한 방안을 소비자교육 측면에서의 정책적 제언을 제시하고자 한다.

Ⅱ. 문헌고찰

2.1 신용정보보호서비스

신용정보보호서비스는 대규모 고객정보유출을 계기로 개인정보보호에 대한 소비자의 관심이 증가하자 2012년부터 전화마케팅(TM)을 통해 본격적으로 판매되어 2015년 2월 기준 총 313만 명이 이용 중이며 매년 2백만 명 이상이 신규가입을 하고 있다.

신용정보보호서비스는 카드사별로 최소 300원에서 최고 3,300원까지 유료로 제공되는 서비스로 카드사별 다양한 명칭으로 사용되고 있지만, 공통적으로 제공되는 서비스에 대한 자세한 내용은 <표 1>과 같다.

<표 1> 신용정보보호서비스 세부 내용

구분	세부내용
카드이용내역 알림	• 거래승인 및 취소 알림 • 결제예정금액 알림
신용관리	• 신용정보사의 제휴 금융기관에서 카드발급, 대출금액 변동, 연체 등 신용정보에 변동이 발생한 경우 문자메세지로 알리고 상세조회 가능 • 신용정보사의 제휴 금융기관에서 신용정보 조회 시 알림 • 신용정보사에서 산출한 신용등급, 통계정보, 신용리포트 제공
명의보호	• 인터넷에서 본인인증 및 실명확인을 차단을 요청할 수 있으며 본인이 차단한 상태에서 본인인증 및 실명확인 요청이 발생한 경우 이를 알림 • 본인인증 및 실명확인을 한 과거이력 조회 가능
손실보상	• 개인정보유출, 신용카드 도난·분실, 보이스 피싱 등으로 인해 발생하는 소송비용 및 금전손실 보상
기타	• 주차안심서비스: 차주의 연락처가 아닌 안심번호(예, 1644-XXXX)가 기재된 주차 스티커를 제공하여 연락처 노출을 방지 • 해외 사이트에서 유출사고 발생 시 주민번호 노출 여부 조회 가능

출처: 금융감독원 보도자료(2015.06.15.). 신용카드사, "신용정보보호서비스" 중복판매 시정

2.2 신용관리역량

2.2.1 신용관리역량의 정의

먼저 신용관리역량의 개념을 살펴보기 전에 역량(competency)의 개념을 살펴보면, 역량이란 사전적 의미로 어떤 일을 해 낼 수 있는 힘을 의미하며 유사한 의미로 '능력'을 들 수 있다. 기존의 선행연구에 의하면, 김정현(2011)은 선행연구에 기초하여 '직무를 성공적으로 수행하는 개인의 특성으로서, 지식, 기술 등 표면적인 개념과 함께 자아개념, 특질, 동기 등과 같은 내적인 영역까지 포괄하는 개념'이라고 정리하였고, OECD DeSeCo 프로젝트에서는 '특정 맥락의 복잡한 요구를 지식과 기술뿐만 아니라, 태도, 감정, 가치, 동기 등의 사회적·행동적 요인을 가동시킴으로써 성공적으로 충족시키는 능력'으로 정의하였다(Rychen & Salganik, 2003; 김정현, 2011 재인용).

신용관리역량에 대한 정의가 없기 때문에 상위개념인 재무역량, 소비자역량에 대한 개념을 살펴보면, 공정거래위원회(2008)는 소비자재무역량을 소비자역량 영역 중의 하나로 구분하였고, '소비자가 합리적인 재무관리에 필요한 지식이나 바람직한 실천태도를 지니고 있는지에 관한 역량'이라고 하였다. 김정현(2011)은 재무관리역량을 '특정 맥락(금융환경)에서 소비자가 금융소비자로서 적절하게 역할을 수행하고 변화에 주체적으로 적응하며 자신의 재무목표를 달성할 수 있도록 하는 능력으로써, 소비자 개인의 재무관리태도, 재무관리지식, 재무관리기능이 결합되어 건전한 재무관리행동을 할 수 있도록 하는 기제'라고 정의하였고, 손지연과 이경아(2014)는 소비자역량을 '소비자가 가계 내에서 금전자원 배분의 의사결정권자로서의 역할을 수행하기 위해 갖추어야 하는 지식, 태도, 실천의 총체로, 재무설계역량, 자산부채관리역량, 위험관리역량 등을 포괄하는 개념'이라고 정의하였다.

이를 바탕으로 본 연구에서는 신용관리역량을 '신용관리와 관련된 영역에서 금융소비자가 자신의 역할을 적절하게 수행할 수 있는 능력으로서, 바람직한 신용과 부채관리를 수행할 수 있는 신용관리지식, 신용관리태도, 신용관리 기능으로 구성된 총체로 정의하였다.

신용관리역량을 구성하는 3가지 요인인 신용관리지식, 신용관리태도, 신용관리기능에 대해 자세히 살펴보면 다음과 같다. 먼저 소비자지식은 시장에서 소비자가 효율적으로 역할을 수행하기 위해 이해하여야 할 사실, 개념 등을 의미하는 것으로, 소비자의 행동의 전반적 과정에 영향을 미치므로 매우 중요한 요인(서은숙·장윤옥, 2008)이라 할 수 있다. 이를 바탕으로 신용관리지식은 금융소비자가 신용관리와 관련된 영역에서 효율적으로 역할을 수행하기 위해 이해하여야 할 사실과 개념이라고 정의할 수 있다. 소비자의 태도는 행동에 이르도록 하는 준비된 마음가짐 내지는 소비자가 소비생활의 각 측면에 지니는 우호적이거나 비우호적인 신념이나 감정(이기춘, 1985; 최윤나, 2012 재인용)을 말하는 것으로, 이에 기초하여 신용관리태도는 신용관리행동에 영향을 미치는 금융소비자 개인의 신념이나 감정이라고 할 수 있다. 소비자의 기능은 소비활동의 장에서 적절하게 역할을 수행할 수 있도록 하는 소비자 능력의 하부영역으로, 소비자의 소비활동에 대한 응용적, 실천적 영역(김경자·이기춘, 1986; 김정현, 2011 재인용)을 말하는 것으로, 이에 기초하여 신용관리기능은 신용관리와 관련된 영역에서 금융소비자로서 적절하게 역할을 수행할 수 있도록 하는 응용적이고 실천적인 요인이라고 정의할 수 있다.

2.2.2 신용관리역량의 선행연구

급격하게 변화하는 금융환경 속에서 소비자가 합리적인 의사결정을 하는 것이 어려워짐에 따라 이러한 환경의 변화에 능동적이고 현명하게 적응하며 살아갈 수 있는 능력인 역량의 중요성이 강조되고 있다. 이러한 중요성으로 인해 금융소비자의 재무관리역량 관련 연구(최현자·김정현, 2010; 김정현·최현자, 2012; 양아 2013; 최윤나, 2012; 김아영, 2014; 장혜원 외 4인 2014; 김창이, 2015; 한가은·김정숙, 2014 등)는 많이 이루어지고 있다. 하지만 재무관리역량의 하위영역인 신용관리역량을 살펴본 연구로는 여성 소비자의 신용관리역량을 측정한 김민영·주소현(2013)의 연구만을 들 수 있다. 이러한 이유로 본 장에서는 금융소비자

의 재무관리역량을 살펴 본 연구의 내용 중, 신용관리역량의 내용에 초점을 맞추어 살펴보았다.

김정현(2011)이 개발한 척도를 이용하여 우리나라 소비자의 재무관리역량을 살펴 본 김정현・최현자(2012) 연구 내용 중 신용관리 영역만을 살펴보면, 신용관리 태도역량은 100점 만점에 60.80점, 지식역량 72.10점, 기능역량 58.49점으로 각각 나타났다. 또한 개인적 특성과 재무관리역량 수준 간 관계를 분석한 결과, 남성인 경우, 연령이 높을수록, 직업이 있는 사람인 경우, 학력이 높을수록, 역량이 높아지는 것으로 나타났다. 재무적 특성 중 생활비 수준이 높을수록, 저축투자를 많이 할수록, 저축성향이 기준을 충족시킬 경우 재무관리태도, 지식, 기능역량이 모두 높아지는 특성을 보였다.

김정현(2011)이 개발한 척도를 참고하여 한・중 대학생의 개인재무관리역량을 비교한 양아(2013)는 한국과 중국 대학생의 개인재무관리역량을 재무관리태도, 지식, 기능 영역으로 나누어 살펴보았으며, 그 중 신용관리에 대한 부분만 살펴보면, 한국 대학생의 신용관리태도는 100점 만점에 50.61점, 지식 67.95점, 기능 60.38점이었다. 이에 비해 중국 대학생은 태도 46.83점, 지식 64.02점, 기능 56.56점의 수준을 보였다. 인구통계학적 변인에 따른 한·중 양국 대학생 재무관리역량을 비교한 결과, 개인재무관리태도의 경우 한국 대학생은 학력수준, 월평균 가계 소득수준에 따라 유의한 차이를 보인 반면, 중국 대학생은 성별, 전공계열에 따라 유의한 차이를 보였다. 개인재무관리지식의 경우 한국 대학생은 성별, 학력수준과 전공계열에 따라 차이를 보인 반면, 중국 대학생은 성별, 전공계열, 월평균 가계소득에 따라 유의한 차이를 보였다. 그리고 개인재무관리기능의 경우 한국 대학생은 성별, 학력수준, 전공계열에 따라 유의한 차이를 보였으며, 중국 대학생은 성별, 전공계열, 월평균 가계 소득에 따라 유의한 차이를 보였다.

김정현(2011)이 개발한 척도를 참고하여 여성 소비자의 신용관리역량을 측정한 김민영과 주소현(2013)의 연구결과에 따르면, 여성 소비자의 신용관리 총역량은 100점 만점에 67.26점으로 나타났으며, 하위영역인 태도역량은 80.46점, 기능역량은 56.28점, 지식역량은 82.85점이었다. 인구통계학적 특성에 따른 신용관리 총역량 수준을 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과, 학력과 소득에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 학력에서는 고졸 이하의 학력에서 가장 높은 점수를 받았으며, 소득에서는 소득이 높아짐에 따라 신용관리 총역량의 점수가 증가하는 것으로 나타났다.

이처럼 신용관리역량 수준은 그 측정 대상에 따라 다양하게 나타나고 있으며, 성별, 연령, 직업, 학력, 소득 등이 주된 영향요인인 것으로 나타났다. 이러한 선행연구에 기초하여 본 연구에서는 신용정보보호서비스 이용 유무가 신용관리역량에 대한 영향력을 살펴봄에 있어서 조사대상자의 인구사회학적, 경제적 요인 모두를 통제변수로 포함시키고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

3.1 연구문제

본 연구는 신용카드를 이용하는 사람을 대상으로 신용관리역량의 수준을 측정하고 나아가 신용정보보호서비스 이용유무에 따라 신용관리역량이 어떠한 차이를 보이는지를 파악하여 소비자교육 측면에서 합리적인 신용 이용을 위한 정책적 제언을 하는 것이다. 이를 위한 연구목적을 수행하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 신용카드 이용자의 신용관리역량 수준은 어떠한가?

연구문제 2. 신용카드 이용자의 신용관리역량 수준은 신용정보보호서비스 이용유무에 따라 어떠한 차이를 보이는가?

연구문제 3. 신용카드 이용소비자의 신용정보보호서비스 이용유무는 신용관리역량 수준에 어떠한 영향을 미치는가?

3.2 조사대상 및 자료수집

본 연구를 위한 조사대상은 서울시 및 6대 광역시 거주자 중 물품을 구매할 때 주로 신용카드를 이용하는 소비자 1,600명을 대상으로 하였다. 또한 신용카드 이용소비자 중 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 차이를 살펴보기 위해 신용정보보호서비스를 이용하는 소비자(이하 ‘신용정보이용자’)와 이용하지 않은 소비자(이하 ‘신용정보미이용자’)로 구분하여 조사하였으며, 총 1,600명 중 신용정보이용자 653명(40.8%), 신용정보미이용자 947명(59.2%)로 구성되었다.

자료수집은 구조화된 설문지를 이용하였으며, 2016년 7월 21일~8월 2일까지 총 13일 동안 리서치 전문업체인 ㈜엠브레인을 이용하여 온라인 조사를 실시하였다.

3.3 조사내용

본 연구의 측정도구인 설문지는 조사대상자의 일반적 특성(연령, 성별, 학력, 직업, 결혼여부, 가족원수, 월평균 소득수준), 신용카드 이용 특성(신용카드 보유매수 및 사용매수, 신용카드 이용금액, 신용카드 이용기간, 신용카드를 이용하는 주된 이유, 신용카드로 자주 결제하는 품목), 신용관리역량(태도, 지식, 기능)을 측정하는 문항으로 구성하였다. 조사대상자의 일반적 특성과 신용카드 이용 특성은 명목척도로 측정하였으며, 신용카드 이용 특성 중 현재 사용하고 있는 신용카드의 월평균 이용금액과 대략적인 이용기간은 조사대상자가 직접 기입하게 하였다.

신용카드 이용자의 신용관리역량 측정도구는 소비자의 재무관리역량을 측정하기 위해 김정현(2011)이 개발한 척도 중 신용부채관리역량 부분만 본 연구의 내용에 맞게 재구성하여 사용하였으며, 자세한 문항은 <표 2>와 같다. 신용관리역량 수준은 신용관리역량의 하위영역인 태도, 지식, 기능을 각각 측정하고, 이 3개 하위영역을 합하여 산출하였다. 신용관리역량 측정 문항수는 태도 4, 지식 9, 기능 8로 각각 구성되어 있으며, 이 중 태도와 기능은

‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서부터 ‘매우 그렇다’(5점)까지의 5점 리커트로 측정하였으며, 점수가 높을수록 신용관리태도 및 기능 수준이 높음을 의미한다. 그리고 지식은 정답·오답·잘모름에 체크하되, 정답이면 1점, 오답과 잘모름에 0점을 부여한 후 모두 합한 점수(최저 0점 ~ 최고 9점의 범주)로 측정하였다.

<표 2> 신용관리역량 측정문항

구분	조사내용	측정방법	문항 수
신용관리 태도	1. 나는 지금 꼭 필요한 것이 있다면 돈을 빌려 사는 것도 괜찮다고 생각한다. 2. 나는 개인의 신용도가 낮아도 일상생활을 하는 데에는 별 다른 지장이 없다고 생각한다. 3. 나는 매달 조금씩 갚을 수 있다면, 부채청산이 오래 걸려도 괜찮다. 4. 나는 과도한 부채로 인해 파산자가 되더라도 면책이 된다면, 결국은 부채로부터 해방되는 것이므로 나쁘지 않다고 생각한다.	5점 리커트	4
신용관리 지식	1. 신용카드로 돈을 빌린다는 것은 미래소득을 앞당겨서 사용하는 것과 동일한 의미이다. (◯) 2. 신용카드를 이용하여 할부구매를 하면 그에 상응하는 비용을 치러야 한다. (◯) 3. 대출을 받아 상환하는 중 연체를 하면 그에 상응하는 비용을 치러야 한다. (◯) 4. 다른 조건이 동일할 때, 돈일 빌린 기간이 길어질수록 이자 혹은 수수료를 더 많이 낸다. (◯) 5. 신용카드 분실 시, 카드 뒷면에 서명을 하지 않았다면 제대로 보상을 받을 수 없다. (◯) 6. 소득 수준과 자산 수준이 비슷한 사람이라면 신용등급도 비슷하다. (×) 7. 내가 지금 가지고 있는 신용카드를 모두 해지하면 내 신용등급은 바로 올라갈 것이다. (×) 8. 한 은행에서 대출을 계속 연체했다면, 다른 은행에서도 정보를 공유하기 때문에 나의 신용등급은 나빠진다. (◯) 9. 신용회복지원제도는 부채로 어려움을 겪고 있는 사람들을 위해 정부가 대신 부채를 갚아주는 제도이다. (×)	정답/오답/모름	9
신용관리 기능	1. 나는 할부로 물건을 구매할 때 할부수수료율과 할부기간 등을 참고하여 할부수수료를 계산할 수 있다. 2. 나는 신용대출과 담보대출의 대출이자와 대출을 받는데 따르는 비용의 차이를 가늠할 수 있다. 3. 나는 신용대출과 담보대출의 대출이자와 대출을 받는데 따르는 비용의 차이를 정확하게 산정할 수 있다. 4. 나는 신용대출을 받을 때 이자율과 대출기간을 고려하여 나의 상황에 맞추어 스스로 상환계획을 세울 수 있다. 5. 나는 신용카드를 이용할 때 무이자 할부나 현금서비스 등에 현혹되지 않고 계획적으로 이용할 수 있다. 6. 나는 그 어떤 경우에도 남으로부터 빌린 돈은 제 때에 갚아낼 수 있다. 7. 나는 내가 만일 현재 연체 상태에 있다면, 나는 어떠한 방법을 써서라도 빠른 시간 안에 연체를 해결할 자신이 있다. 8. 나의 신용등급이 낮다면, 이를 회복하기 위한 적절한 방안을 모색할 수 있다.	5점 리커트	8
신용관리역량	신용관리태도+신용관리지식+신용관리기능을 합산하여 산출		

주) 신용관리지식의 ( )의 표시는 해당 문항에 대한 정답임.

3.4 분석방법

본 연구는 SPSS WIN 21.0 프로그램을 이용하였으며, 조사대상자의 일반적 특성, 신용카드 이용 특성, 신용관리역량 수준 분석은 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 이용하였으며, 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 조사대상자의 일반적 특성, 신용카드 특성, 신용관리역량 수준 차이를 살펴보기 위해서는 χ^2검증, t-test를 실시하였다. 또한 신용관리역량에 신용정보보호서비스의 이용 유무가 상대적 영향을 미치는지 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 회귀식은 다음과 같이 설정하였다.

$$Y = \alpha + soc + card + protect + \varepsilon$$

여기에서,

Y : 신용관리태도, 신용관리지식, 신용관리기능, 신용관리역량

soc : 일반적 특성, card : 신용카드 이용 특성 protect : 신용정보보호서비스 이용유무, α : 상수, ε : 오차항

Ⅳ. 연구결과

4.1 신용카드 이용 소비자의 일반적 특성 및 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 차이

4.1.1 신용카드 이용 소비자의 인구사회학적 특성 및 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 차이

조사대상자의 인구사회학적 특성으로 성별, 연령, 학력, 직업, 결혼여부, 가족원수를 살펴보았으며, 자세한 내용은 <표 3>과 같다.

이를 자세히 살펴보면, 성별은 ‘남성’(49.4%)과 ‘여성’(50.6%)의 비율이 유사하게 나타났으며, 연령 역시 연령대별로 유사한 비율을 보였다. 학력은 ‘대졸(전문대졸 포함) 이상’이 75.4%로 가장 높은 비율을 보였으며, 직업은 ‘회사원’이 64.9%로 가장 높은 비율을 보였다. 결혼여부는 ‘기혼’(57.3%)이 ‘미혼’(42.8%) 보다 높은 비율을 보였으며, 가족원수는 ‘4인’(41.5%)이 가장 높은 비율을 보였다.

신용정보보호서비스 이용유무에 따른 인구사회학적 특성 차이를 χ^2검증을 통해 살펴본 결과, 연령과 가족원수에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 연령의 경우 ‘신용정보이용자’ 집단에서는 ‘20대’의 비율이 가장 높은 비율을 보인 반면, ‘신용정보미이용자’ 집단에서는 ‘30대’의 비율이 가장 높은 것으로 나타났으며, 가족원수의 경우에는 두 집단 모두 ‘4인’과 ‘3인’의 순으로 높은 비율을 보였지만, 그 다음으로 ‘신용정보이용자’ 집단에서는 ‘5인’의 비율이 높은 비율을 보인 반면, ‘신용정보미용자’ 집단에서는 ‘2인’이 높은 비율을 보였다.

이상의 결과를 종합해 볼 때 신용정보보호서비스를 이용하는 집단은 이용하지 않는 집단보다 연령이 낮고, 가족원수가 많음을 시사한다.

<표 3> 신용카드 이용 소비자의 인구사회학적 특성 및 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 차이

구분		전체 (n=1,600)	신용정보 이용자 (n=653)	신용정보 미이용자 (n=947)	χ^2
성별	남성	790(49.4)	316(48.4)	474(50.1)	0.426
	여성	810(50.6)	337(51.6)	473(49.9)	
연령	20대	392(24.5)	187(28.6)	205(21.6)	10.285*
	30대	417(26.1)	161(24.7)	256(27.0)	
	40대	410(25.6)	160(24.5)	250(26.4)	
	50대	381(23.8)	145(22.2)	236(24.9)	
학력	고졸이하	253(15.8)	105(16.1)	148(15.6)	0.063
	대졸(전문대졸 포함) 이상	1206(75.4)	491(75.2)	715(75.5)	
	대학원 졸업 이상	141(8.8)	57(8.7)	84(8.9)	
직업	회사원	1038(64.9)	413(63.2)	625(66.0)	3.056
	자영업자	117(7.3)	48(7.4)	69(7.3)	
	판매/서비스업	76(4.8)	34(5.2)	42(4.4)	
	주부	228(14.3)	92(14.1)	136(14.4)	
	기타	141(8.8)	66(10.1)	75(7.9)	
결혼여부	미혼	684(42.8)	279(42.7)	405(42.8)	0.000
	기혼	916(57.3)	374(57.3)	542(57.2)	
가족원수	1인	136(8.5)	49(7.5)	87(9.2)	14.705**
	2인	195(12.2)	74(11.3)	121(12.8)	
	3인	422(26.4)	160(24.5)	262(27.7)	
	4인	664(41.5)	273(41.8)	391(41.3)	
	5인	183(11.4)	97(14.9)	86(9.1)	

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

4.1.2 신용카드 이용 소비자의 경제적 특성 및 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 차이

조사대상자의 경제적 특성으로 월평균 소득과 월평균 생활비를 살펴보았으며, 자세한 내용은 <표 4>와 같다.

월평균 소득에서는 '300만원 미만'이 24.2%로 가장 높은 비율을 보였으며, 그 다음으로 '500만원 이상'(22.4%), '400만원 미만'(19.6%), '500만원 미만'(16.4%), '200만원 미만'(13.8%), '100만원 미만'(3.7%)의 순으로 나타났다. 월평균 생활비에서는 '200만원 미만'이 34.5%로 가장 높은 비율을 보였으며, 그 다음으로 '100만원 미만'(22.8%), '300만원 미만'(22.8%), '400만원 미만'(12.3%), '500만원 미만'(3.7%), '500만원 이상'(3.3%)의 순으로 나타났다.

신용정보보호서비스 이용유무에 따른 경제적 특성 차이를 χ^2검증을 통해 살펴본 결과, 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4> 신용카드 이용 소비자의 경제적 특성 및 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 차이

구분		전체 (n=1,600)	신용정보 이용자 (n=653)	신용정보 미이용자 (n=947)	χ^2
월평균 소득	100만원 미만	59(3.7)	20(3.1)	39(4.1)	9.612
	200만원 미만	220(13.8)	106(16.2)	114(12.0)	
	300만원 미만	387(24.2)	156(23.9)	231(24.4)	
	400만원 미만	313(19.6)	133(20.4)	180(19.0)	
	500만원 미만	262(16.4)	93(14.2)	169(17.8)	
	500만원 이상	359(22.4)	145(22.2)	214(22.6)	
월평균 생활비	100만원 미만	149(22.8)	203(21.4)	352(22.0)	6.082
	200만원 미만	225(34.5)	317(33.5)	542(33.9)	
	300만원 미만	149(22.8)	218(23.0)	367(22.9)	
	400만원 미만	80(12.3)	129(13.6)	209(13.1)	
	500만원 미만	24(3.7)	54(5.7)	78(4.9)	
	500만원 이상	52(3.3)	26(4.0)	26(2.7)	

4.2 신용카드 이용 특성과 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 차이

신용카드 이용 특성으로 신용카드 보유매수 및 사용매수, 신용카드 이용금액, 신용카드 이용기간, 신용카드를 이용하는 주된 이유, 신용카드로 자주 결제하는 품목을 살펴보았으며, 자세한 내용은 <표 5>와 같다.

조사대상자가 보유하고 있는 신용카드 매수는 '2장'이 32.1%로 가장 높은 비율을 보였으며, 그 다음으로 '3장'(28.3%), '1장'(17.8%), '4장'(11.9%), '5장 이상'(9.9%)의 순으로 나타났으며, 사용하는 신용카드 매수 역시 '2장'이 40.5%로 가장 높은 비율을 보였으며, 그 다음으로 '1장'(26.3%), '3장'(23.6%) 등의 순으로 나타나 신용카드 이용자들은 실제로 사용하는 매수보다 더 많은 신용카드를 보유하고 있는 것으로 나타났다. 신용카드 이용기간은 평균 4년 8개월이었으며, 월평균 신용카드 이용금액은 113만원 인 것으로 나타났다.

신용카드를 이용하는 주된 이유는 '현금보다 보관이 편리'해서가 36.9%로 가장 높은 비율을 보였고, 그 다음으로 '다양한 할인 혜택 때문'(31.1%), '지출내역 관리가 편해'(14.9%), '목돈 결제 및 할부 구매 가능'(11.0%) 등의 순으로 나타나 대부분의 신용카드 이용자는 할인서비스라는 혜택보다는 편리성 때문에 신용카드를 이용하고 있는 것으로 나타났다.

신용카드로 결제하는 품목으로는 '의류/생활용품'이 39.0%로 가장 높은 비율을 보였고, 그 다음으로 '외식비'(35.4%), '교통/통신비'(14.5%) 등의 순으로 나타나 대부분 생활품이나 외식 구매에 신용카드를 이용하고 있었다.

신용정보보호서비스 이용유무에 따른 신용카드 이용 특성 차이를 χ^2검증과 t-test를 통해 살펴본 결과, 신용카드를 이용하는 주된 이유와 주로 결제하는 품목에서 유의미한 차이가

있는 것으로 나타났다. 신용카드를 이용하는 주된 이유로 두 집단 모두 '현금보다 보관이 편리'가 가장 높은 비율을 보였으나, 그 상대적인 비율이 신용정보 미용자 집단이 신용정보 이용자 집단보다 더 높은 비율을 보였다. 주로 결제하는 품목의 경우에는 신용정보 이용자 집단은 '의류/생활용품'이 가장 높은 비율을 보였으나, 신용정보 미이용자 집단은 '외식비'가 가장 높은 비율을 보였다.

<표 5> 신용카드 이용 특성과 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 차이

단위: N(%)/평균(S.D)

구분		전체 (n=1,600)	신용정보 이용자 (n=653)	신용정보 미이용자 (n=947)	χ^2
신용카드 보유매수	1장	284(17.8)	122(18.7)	162(17.1)	1.015
	2장	514(32.1)	207(31.7)	307(32.4)	
	3장	453(28.3)	186(28.5)	267(28.2)	
	4장	190(11.9)	77(11.8)	113(11.9)	
	5장 이상	159(9.9)	61(9.3)	98(10.3)	
신용카드 사용매수	1장	420(26.3)	181(27.7)	239(25.2)	4.138
	2장	648(40.5)	255(39.1)	393(41.5)	
	3장	377(23.6)	162(24.8)	215(22.7)	
	4장	113(7.1)	41(6.3)	72(7.6)	
	5장 이상	42(2.6)	14(2.1)	28(3.0)	
신용카드 이용기간(단위: 년)		4.8(4.12)	4.8(4.17)	4.7(4.09)	0.445
신용카드 이용금액(단위: 만원)		113 (73.28)	118 (74.79)	111 (72.11)	1.944
신용카드를 이용하는 주된 이유	현금보다 보관이 편리	591(36.9)	211(32.3)	380(40.1)	28.835***
	지출내역 관리가 편해	238(14.9)	121(18.5)	117(12.4)	
	취소 및 환불 편리	23(1.4)	12(1.8)	11(1.2)	
	목돈결제 및 할부구매가능	176(11.0)	89(13.6)	87(9.2)	
	다양한 할인 혜택 때문	497(31.1)	190(29.1)	307(32.4)	
	소득공제가 가능해서	64(4.0)	23(3.5)	41(4.3)	
	기타	11(0.7)	7(1.1)	4(0.4)	
주로 결제하는 품목	의류/생활용품	622(39.0)	273(41.9)	349(37.0)	14.792*
	외식비	564(35.4)	206(31.6)	358(38.0)	
	교육비	61(3.8)	28(4.3)	33(3.5)	
	문화/레저/유흥비	72(4.5)	39(6.0)	33(3.5)	
	교통/통신비	231(14.5)	91(14.0)	140(14.9)	
	공과금 (아파트관리비 포함)	30(1.9)	11(1.7)	19(2.0)	
	기타	13(0.8)	3(0.5)	10(1.1)	

$^{*}p< .05$, $^{**}p< .01$

4.3 신용관리역량 수준과 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 차이

4.3.1 신용관리태도

신용카드 이용자의 신용관리태도 수준은 5점 리커트 척도('전혀 그렇지 않다' 1점 ~ '매우 그렇다' 5점)로 측정하였고, 점수가 높을수록 신용을 사용하는 것에 허용적인 태도 수준이 높다는 것을 의미한다.

조사대상자의 신용관리태도 수준은 2.31점으로 '그렇지 않다'(2점)를 약간 넘는 수준인 것으로 나타나 신용카드 이용자는 신용을 사용하는 것에 다소 보수적인 태도인 것으로 나타났다. 4개의 문항 중에서 가장 높은 점수를 보인 문항은 '나는 지금 꼭 필요한 것이 있다면 돈을 빌려 사는 것도 괜찮다고 생각한다'(2.45점)인 반면, 가장 낮은 점수를 보인 문항은 '나는 과도한 부채로 인해 파산자가 되더라도 면책이 된다면, 결국은 부채로부터 해방되는 것이므로 나쁘지 않다고 생각한다'(2.03점)인 것으로 나타났다(<표 6> 참고).

신용정보보호서비스 이용유무에 따른 신용관리태도 차이를 t-test를 통해 살펴본 결과, 먼저 신용관리태도 전체 평균 수준에서 유의미한 차이가 있었으며, 문항별로는 '나는 지금 꼭 필요한 것이 있다면 돈을 빌려 사는 것도 괜찮다고 생각한다', '나는 매달 조금씩 갚을 수 있다면, 부채 청산이 오래 걸려도 괜찮다'에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 신용정보 이용자 집단이 신용정보 미이용자집단보다 모든 문항에서 수준이 높은 것으로 나타나 신용을 사용하는 태도 측면에서 신용정보보호서비스를 이용하는 소비자가 이용하지 않는 소비자보다 더 허용적인 태도를 보인다고 해석할 수 있다.

<표 6> 신용관리태도와 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 차이

단위: 평균(S.D)

구분	전체 (n=1,600)	신용정보 이용자 (n=653)	신용정보 미이용자 (n=947)	t-value
나는 지금 꼭 필요한 것이 있다면 돈을 빌려 사는 것도 괜찮다고 생각한다.	2.45(1.01)	2.55(1.04)	2.38(0.99)	3.260^{**}
나는 개인의 신용도가 낮아도 일상생활을 하는 데에는 별다른 지장이 없다고 생각한다.	2.38(0.99)	2.44(1.01)	2.34(0.98)	1.958
나는 매달 조금씩 갚을 수 있다면, 부채청산이 오래 걸려도 괜찮다.	2.36(1.03)	2.43(1.04)	2.31(1.02)	2.288^{*}
나는 과도한 부채로 인해 파산자가 되더라도 면책이 된다면, 결국은 부채로부터 해방되는 것이므로 나쁘지 않다고 생각한다.	2.03(1.02)	2.07(1.04)	1.99(1.00)	1.561
평균	2.31(0.76)	2.38(0.77)	2.26(0.75)	3.027^{**}

$^{*}p< .05$, $^{**}p< .01$

4.3.2 신용관리지식

신용카드 이용자의 신용관리지식은 신용관리를 함에 있어서 알고 있어야 하는 지식을 9개의 문항으로 측정하였으며, 정답 · 오답 · 잘모름에 체크하도록 하였다.

9개의 문항 중에서 신용카드 이용자가 상대적으로 취약한 내용이 무엇인가를 살펴보기 위해 각 문항별 정답률을 살펴보았으며, 그 결과는 <표 7>과 같다.

조사대상자 전체의 경우, 신용관리지식을 측정하는 9개의 문항 중에서 가장 높은 정답률을 보인 문항은 '대출을 받아 상환하는 중 연체를 하면 그에 상응하는 비용을 치러야 한다'(92.3%)인 반면, 가장 낮은 정답률을 보인 문항은 '신용회복지원제도는 부채로 어려움을 겪고 있는 사람들을 위해 정부가 대신 부채를 갚아주는 제도이다'(34.6%)인 것으로 나타났다. 특히 다른 문항의 정답률이 대부분 과반수가 넘는 비율을 보인 반면에 '신용회복지원제도는 부채로 어려움을 겪고 있는 사람들을 위해 정부가 대신 부채를 갚아주는 제도이다'라는 문항은 34.6%의 매우 낮은 정답률을 보여 신용회복지원제도에 대해 정확히 알고 있지 못한 것으로 나타났다. 또한 '신용카드로 돈을 빌린다는 것은 미래소득을 앞당겨서 사용하는 것과 동일한 의미이다'의 정답률이 과반수를 약간 넘는 60.9%인 것으로 나타난 결과는 신용카드의 이용이 미래의 소득을 앞당겨 사용하는 수단인데도 불구하고, 그 개념이 부족한 소비자의 비율이 높은 결과는 신용카드를 지나치게 사용하는 소비자의 비율이 높을 수 있음을 시사하고 있다.

다음으로 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 신용관리지식 차이를 살펴본 결과, '신용카드를 이용하여 할부구매를 하면 그에 상응하는 비용을 치러야 한다', '신용카드 분실 시, 카드 뒷면에 서명을 하지 않았다면 제대로 보상을 받을 수 없다', '소득 수준과 자산 수준이 비슷한 사람이라면 신용등급도 비슷하다' 총 3문항에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 모든 문항에서 신용정보 미용자의 정답률이 신용정보 이용자의 정답률보다 높은 것으로 나타나 신용정보 미용자의 신용관리지식 수준이 신용정보 이용자의 신용관리지식 수준보다 높은 것으로 나타났다.

<표 7> 신용관리지식과 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 차이

단위: N(%)

구분 (정답)		전체 (n=1,600)	신용정보 이용자 (n=653)	신용정보 미이용자 (n=947)	χ^2
신용카드로 돈을 빌린다는 것은 미래소득을 앞당겨서 사용하는 것과 동일한 의미이다. (O)	정답	974(60.9)	386(59.1)	588(62.1)	2.334
	오답	554(34.6)	240(36.8)	314(33.2)	
	잘 모름	72(4.5)	27(4.1)	45(4.8)	
신용카드를 이용하여 할부구매를 하면 그에 상응하는 비용을 치러야 한다. (O)	정답	1295(80.9)	523(80.1)	772(81.5)	6.122^{*}
	오답	241(15.1)	111(17.0)	130(13.7)	
	잘 모름	64(4.0)	19(2.9)	45(4.8)	
대출을 받아 상환하는 중 연체를 하면 그에 상응하는 비용을 치러야 한다. (O)	정답	1476(92.3)	592(90.7)	884(93.3)	5.197
	오답	71(4.4)	38(5.8)	33(3.5)	
	잘 모름	53(3.3)	23(3.5)	30(3.2)	
다른 조건이 동일할 때, 돈을 빌린 기간이 길어질수록 이자 혹은 수수료를 더 많이 낸다. (O)	정답	1355(84.7)	549(84.1)	806(85.1)	4.061
	오답	160(10.0)	75(11.5)	85(9.0)	
	잘 모름	85(5.3)	29(4.4)	56(5.9)	
신용카드 분실 시, 카드 뒷면에 서명을 하지 않았다면 제대로 보상을 받을 수 없다. (O)	정답	1318(82.4)	515(78.9)	803(84.8)	10445^{**}
	오답	164(10.3)	76(11.6)	88(9.3)	
	잘 모름	118(7.4)	62(9.5)	56(5.9)	
소득 수준과 자산 수준이 비슷한 사람이라면 신용등급도 비슷하다. (X)	정답	1147(71.7)	450(68.9)	697(73.6)	9.058^{*}
	오답	283(17.7)	138(21.1)	145(15.3)	
	잘 모름	170(10.6)	65(10.0)	105(11.1)	
내가 지금 가지고 있는 신용카드를 모두 해지하면 내 신용등급은 바로 올라갈 것이다. (X)	정답	1207(75.4)	496(76.0)	711(75.1)	2.785
	오답	151(9.4)	68(10.4)	83(8.8)	
	잘 모름	242(15.1)	89(13.6)	153(16.2)	
한 은행에서 대출상환을 계속 연체했다면, 다른 은행에서도 정보를 공유하기 때문에 나의 신용등급은 나빠진다. (O)	정답	1406(87.9)	574(87.9)	832(87.9)	0.096
	오답	103(6.4)	43(6.6)	60(6.3)	
	잘 모름	91(5.7)	36(5.5)	55(5.8)	
신용회복지원제도는 부채로 어려움을 겪고 있는 사람들을 위해 정부가 대신 부채를 갚아주는 제도이다. (X)	정답	553(34.6)	214(32.8)	339(35.8)	2.622
	오답	608(38.0)	263(40.3)	345(36.4)	
	잘 모름	439(27.4)	176(27.0)	263(27.8)	

$^{*}p< .05$, $^{**}p< .01$

4.3.3 신용관리기능

신용카드 이용자의 신용관리기능을 5점 리커트 척도(‘전혀 그렇지 않다’ 1점 ~ ‘매우 그렇다’ 5점)로 측정하였으며, 점수가 높을수록 기능수준이 높은 것으로 의미할 때 조사대상자의 신용관리기능 수준은 3.38점으로 ‘보통수준’(3점)을 넘는 것으로 나타났다.

8개의 문항 중에서 가장 높은 점수를 보인 문항은 ‘나는 그 어떤 경우에도 남으로부터 빌린 돈은 제 때에 갚아낼 수 있다’(3.86점)인 반면, 가장 낮은 점수를 보인 문항은 ‘나는 신용대출과 담보대출의 대출이자와 대출을 받는데 따르는 비용의 차이를 정확하게 산정할 수 있다’(2.77점)인 것으로 나타났다. 특히, 다른 문항들이 ‘보통’(3점)의 수준을 보였으나, ‘나는 신용대출과 담보대출의 대출이자와 대출을 받는데 따르는 비용의 차이를 정확하게 산정할 수 있다’라는 문항은 ‘보통’(3점)을 하회하는 낮은 수준을 보였다.

신용정보보호서비스 이용유무에 따른 신용관리기능 차이를 t-test를 통해 살펴본 결과, ‘나는 할부로 물건을 구매할 때 할부수수료율과 할부기간 등을 참고하여 할부수수료를 계산할 수 있다’ 문항에서만 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 신용정보 이용자 집단이 신용정보 미용자 집단보다 할부수수료율과 할부기간 등을 계산하는 능력이 더 높은 것을 알 수 있다(<표 8> 참고).

<표 8> 신용관리기능과 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 차이

단위: 평균(S.D)

구분	전체 (n=1,600)	신용정보 이용자 (n=653)	신용정보 미이용자 (n=947)	t-value
나는 할부로 물건을 구매할 때 할부수수료율과 할부기간 등을 참고하여 할부수수료를 계산할 수 있다.	2.98(1.01)	3.05(0.99)	2.93(1.02)	2.362*
나는 신용대출과 담보대출의 대출이자와 대출을 받는데 따르는 비용의 차이를 가늠할 수 있다.	3.01(1.02)	3.02(1.00)	3.01(1.04)	0.276
나는 신용대출과 담보대출의 대출이자와 대출을 받는데 따르는 비용의 차이를 정확하게 산정할 수 있다.	2.77(1.01)	2.79(1.00)	2.75(1.02)	0.758
나는 신용대출을 받을 때 이자율과 대출기간을 고려하여 나의 상황에 맞추어 스스로 상환계획을 세울 수 있다.	3.26(0.98)	3.27(0.96)	3.26(0.99)	0.235
나는 신용카드를 이용할 때 무이자 할부나 현금서비스 등에 현혹되지 않고 계획적으로 이용할 수 있다.	3.70(0.88)	3.69(0.87)	3.71(0.88)	-0.588
나는 그 어떤 경우에도 남으로부터 빌린 돈은 제 때에 갚아낼 수 있다.	3.86(0.80)	3.82(0.80)	3.88(0.79)	-1.305
나는 내가 만일 현재 연체 상태에 있다면, 나는 어떠한 방법을 써서라도 빠른 시간 안에 연체를 해결할 자신이 있다.	3.77(0.85)	3.74(0.84)	3.78(0.86)	-0.820
나의 신용등급이 낮다면, 이를 회복하기 위한 적절한 방안을 모색할 수 있다.	3.63(0.82)	3.66(0.82)	3.61(0.82)	1.209
평균	3.38(0.62)	3.39(0.62)	3.37(0.63)	0.479

*$p < .05$

4.3.4 신용관리역량

신용카드 이용자의 신용관리역량은 신용관리의 3개 하위영역인 태도, 지식, 기능을 모두 합하여 평균한 값으로 측정하였다. 신용관리역량 하위영역 중 신용관리태도와 기능은 5점 리커트 척도로 측정하였다. 이 중 신용관리태도는 점수가 높을수록 신용 사용에 허용적인 태도 즉, 신용관리역량이 낮은 수준을 의미하기 때문에 신용관리태도 측정 결과를 모두 역코딩하여 분석에 이용하였다.

신용관리태도는 4문항, 신용관리기능은 8문항으로 구성되어 있기 때문에 신용관리태도는 4점~16점의 범주를, 신용관리기능은 8점~32점의 범주를 갖는다. 신용관리지식은 9개의 문항을 정답·오답·잘모름 척도로 구성되어 있으며, 정답은 1점, 오답과 잘모름은 0점을 부여하여 측정하였기 때문에 0점~9점의 범주를 갖는다. 각 하위영역별 점수는 <표 9>와 같다.

신용관리역량은 하위영역인 태도, 지식, 기능의 점수를 모두 합하여 평균한 값으로 나타내어야 하는데 하위영역별로 점수의 범주가 서로 다르기 때문에 원점수만으로는 신용관리역

량 수준과 하위영역별 수준을 비교하기가 어렵다. 이 때문에 (식 1)를 이용하여 신용관리역량의 각 하위영역별 점수를 0점~100점 사이에 범주를 갖는 백분위 점수로 표준화시켰다.

그 결과, 신용카드 이용자의 신용관리태도는 67.31점, 신용관리지식은 74.52점, 신용관리기능은 59.41점으로 신용관리지식(74.52점)>신용관리태도(67.31점)>신용관리기능(59.41점)의 순으로 나타났다. 그리고 3가지 하위영역을 합하여 평균한 값인 신용관리역량은 100점 만점에 평균 67.08점으로 중간 수준을 훨씬 넘는 것으로 나타났다.

다음으로 신용정보보호서비스 유무에 따른 신용관리역량 차이를 t-test를 통해 살펴본 결과, 신용관리태도, 신용관리지식, 신용관리역량에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 신용정보미용자 집단이 신용정보이용자 집단에 비하여 신용관리태도, 지식, 역량에서 모두 유의하게 높은 수준을 보였다(<표 10> 참고).

$$\text{백분위표준점수} = \frac{(100*(\text{관측값} - \text{최저점}))}{(\text{최고점} - \text{최저점})} \quad \cdots\cdots\cdots\cdots \quad (\text{식 } 1)$$

<표 9> 신용카드 이용자의 신용관리역량

구분	최소값	최대값	평균(S.D)
신용관리태도	4	20	14.77(3.05)
신용관리지식	0	9	6.71(1.67)
신용관리기능	8	40	27.01(5.02)

<표 10> 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 신용관리역량 차이

단위: 평균(S.D)

구분	전체 (n=1,600)	신용정보 이용자 (n=653)	신용정보 미이용자 (n=947)	t-value
신용관리태도	67.31(19.09)	65.57(19.30)	68.51(18.87)	-3.027**
신용관리지식	74.52(18.57)	73.15(18.82)	75.47(18.34)	-2.456*
신용관리기능	59.41(15.68)	59.64(15.52)	59.26(15.80)	0.479
신용관리역량	67.08(11.67)	66.12(11.45)	67.74(11.79)	-2.737**

4.4 신용관리역량에 영향을 미치는 신용정보보호서비스의 영향

조사대상자의 인구사회학적 특성 및 경제적 특성, 신용카드 이용 특성을 통제(control)한 후, 신용카드 이용자의 신용관리역량에 신용정보보호서비스 이용 유무 요인이 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 11>과 같다.

먼저 다중회귀분석을 실시하기 전에 독립변수 간의 다중공선성의 문제점 여부를 살펴본 결과 분산팽창계수(VIF) 값이 10미만으로 나타나 독립변수 간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

조사대상자의 일반적 특성(인구사회학적 특성, 경제적 특성)과 신용카드 이용 특성이 동일(통제)할 때, 신용정보보호서비스 이용유무가 신용카드 이용자의 신용관리역량에 어떠한 영향을 미치는지 살펴본 결과 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 신용정보보호서비스를 이용하지 않는 경우가 이용하는 경우보다 신용관리역량 수준이 더 높은 것으로 나타났다.

더불어 일반적 특성에서는 월평균 소득이, 신용카드 이용 특성에서는 신용카드 이용기간, 신용카드를 이용하는 주된 이유가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 월평균 소득이 많을수록, 이용기간이 길수록, 신용카드를 이용하는 주된 이유가 편리성 때문이 아닌 경우, 목돈 결제 및 할부구매가 아닌 경우인 것으로 나타났다.

<표 11> 신용정보보호서비스 이용유무가 신용관리역량에 미치는 영향

단위: 평균(S.D)

구분			B	β	t
인구 사회학적 특성	성별(남성=1)		-1.073	-.046	-1.794
	연령(연속변수)		.029	.027	.768
	학력(대졸이상=1)		1.276	.031	1.243
	직업(회사원=1)		.405	.017	.644
	결혼여부(미혼=1)		.127	.005	.156
	가족원수(연속변수)		.240	.024	.951
경제적 특성	**월평균 소득(연속변수)**		**.994**	**.126**	**3.948** ***
	월평균 생활비(연속변수)		-.631	-.069	-1.955
신용카드 이용특성	사용매수(연속변수)		.471	.040	1.419
	이용기간(연속변수)		**.153**	**.054**	**2.053** *
	이용금액(연속변수)		.007	.043	1.430
	신용카드를 이용하는 주된 이유	**편리성=1**	**-3.174**	**-.136**	**-2.272** *
		목돈결제 및 할부구매 가능=1	**-3.327**	**-.089**	**-2.077** *
		할인혜택 때문=1	-1.250	-.050	-.871
	결제 품목	의류/생활용품=1	.357	.015	.366
		외식비=1	1.644	.067	1.657
		교통/통신비=1	.631	.019	.550
신용정보보호서비스(이용=1)			**-1.451**	**-.061**	**-2.448** *
상수			62.525***		
F값			4.130***		
adj R^2			0.034		

$^{*}p< .05$, $^{***}p< .001$

※ 기준변수는 성별: 여성, 학력: 고졸이하, 직업: 회사원 이외, 결혼여부: 기혼, 신용카드를 이용하는 주된 이유: 기타, 결제 품목: 기타.

Ⅴ. 결론 및 제언

본 연구는 신용카드를 이용하는 사람을 대상으로 신용관리역량의 수준을 측정하고 나아가 신용정보보호서비스 이용유무에 따라 신용관리역량이 어떠한 차이를 보이는지를 파악하여 소비자교육 측면에서 합리적인 신용 이용을 위한 정책적 제언을 하는 것이다. 이를 위해 서울시 및 6대 광역시 거주자 중 물품을 구매할 때 주로 신용카드를 이용하는 소비자 1,600명(신용정보보호서비스를 이용하는 소비자 653명, 신용정보보호서비스를 이용하지 않는 소비자 947명)을 대상으로 2016년 7월 21일~8월 2일까지 온라인 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 주요 결과에 따른 결론은 다음과 같다.

첫째, 신용카드 이용자의 신용관리태도수준은 2.31점으로 '그렇지 않다'(2점)으로 약간 넘는 수준인 것으로 나타나 신용카드 이용자는 신용을 사용하는 것에 다소 보수적인 태도인 것으로 나타났다. 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 신용관리 태도 차이를 살펴본 결과 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 신용정보보호서비스를 이용하는 소비자가 이용하지 않는 소비자보다 신용을 사용하는 것에 더욱 허용적인 태도를 보이고 있었다.

둘째, 신용카드 이용자의 신용관리지식을 9개의 문항을 통하여 정답·오답·잘모름으로 측정하여 정답 1점, 오답과 잘모름에 0점을 두어 산출한 결과, 신용카드 이용자의 신용관리지식 점수는 6.71점이었으며, 정답률이 가장 낮은 문항은 '신용회복지원제도는 부채로 어려움을 겪고 있는 사람들을 위해 정부가 대신 부채를 갚아주는 제도이다'(34.6%)인 것으로 나타났다. 특히 다른 문항의 정답률이 50%가 넘는 정답률을 보인 반면, 신용회복지원제도에 대한 문항에 대한 정답률은 34.6%에 그쳐 소비자교육 시 신용회복지원제도에 대한 내용을 간단히라도 포함시키는 것이 필요함을 시사하고 있다. 또한 '신용카드로 돈을 빌린다는 것은 미래소득을 앞당겨서 사용하는 것과 동일한 의미이다'의 정답률이 60.9%인 것으로 나타난 결과는 신용카드의 이용이 미래의 소득을 앞당겨 사용하는 수단임에도 불구하고, 그 개념이 부족한 소비자의 비율이 높은 결과는 신용카드를 지나치게 사용하는 소비자의 비율이 높을 수 있음을 시사하고 있다. 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 신용관리 지식 차이에서는 신용정보보호서비스 미이용자의 신용관리지식 수준이 신용정보 이용자의 신용관리지식 수준보다 높은 것으로 나타나, 오히려 신용정보보호서비스 이용자가 지식이 부족한 상태에서 신용정보보호서비스를 이용함으로 인한 오류를 범할 수 있다는 측면에서의 신용관리 교육이 더 필요함을 시사하고 있다.

셋째, 신용카드 이용자의 신용관리기능은 5점 리커트 척도에서 3.38점으로 '보통수준'(3점)을 넘는 것으로 나타났으며, 신용정보보호서비스 이용유무에 따른 신용관리기능 차이에서는 '나는 할부로 물건을 구매할 때 할부수수료율과 할부기간 등을 참고하여 할부수수료를 계산할 수 있다' 문항에서만 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 신용정보보호서비스를 이용하는 소비자가 신용정보보호서비스를 이용하지 않는 소비자보다 할부수수료율과 할부기간 등을 계산하는 능력이 더 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 신용정보호호서비스를 이용여부와 할부수수료율 계산 기능과 관련이 있음을 시사한다.

넷째, 신용관리역량을 100점 만점으로 환산하였을 때 하위영역 점수는 신용관리지식(74.52점)>신용관리태도(67.31점)>신용관리기능(59.41점)의 순으로 나타났으며, 이들을 합산하여 평균한 신용카드 이용자의 신용관리역량 수준은 100점 만점에 67.08점인 것으로 나타났다. 특히 신용관리지식은 74점의 높은 점수임에도 불구하고 기능은 50점대의 점수를 보인 것은 신용카드 이용자가 알고 있는 것을 실천으로 옮기는 역량이 부족함을 시사한다.

다섯째, 신용정보호서비스 이용유무는 다중회귀분석 결과, 조사대상자의 일반적 특성(인구사회학적 특성, 경제적 특성)과 신용카드의 이용 특성이 동일(통제)한 상황에서 신용카드 이용자의 신용관리역량에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 신용정보보호서비스를 이용하지 않는 소비자가 이용하는 소비자보다 신용관리역량 수준이 더 높은 것으로 나타났다.

이러한 결론을 기초로 하여 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 신용정보보호서비스는 신용정보를 안전하게 관리하고 명의보호를 할 수 있도록 신용카드회사에서 제공하는 유료 서비스임에도 불구하고 신용정보보호서비스를 이용하지 않는 소비자의 신용관리역량 수준이 더 높다는 결과는 신용정보보호서비스가 그리 효과적이지 않다는 결과라 할 수 있다. 그러므로 단순히 결제내역, 고객의 신용등급 등의 정보만을 고객에게 전달하는 서비스가 아닌 신용관리역량을 향상시킬 수 있도록 신용카드 이용소비자가 실천적 행동을 이해할 수 있는 정보도 같이 제공되어야 할 것이라 사료된다.

둘째, 신용관리지식에서 대다수 문항의 정답률이 50% 이상을 보였으나, 신용회복지원제도에 대한 정답율이 34.6%의 낮은 정답률을 보인 결과는 신용카드를 이용하면서 문제가 발생했을 때 도움을 받을 수 있는 신용회복기관의 정보가 너무 부족하다는 것을 보여주는 것으로, 신용을 이용하는 소비자에게 항상 개연성이 있는 신용문제의 도움을 받을 수 있도록 신용회복지원제도에 대한 정보를 소비자교육에 포함시키는 것이 필요할 것으로 사료된다.

셋째, 신용관리지식은 100점 만점 중 74점의 높은 점수임에도 불구하고 신용관리기능은 50점대의 점수를 보인 결과는 신용카드 이용자는 알고 있는 것에 비해 지식을 실천으로 옮기는 역량이 부족하다는 사실을 보여주는 것으로 신용카드 이용자가 실천적 행동이 체화될 수 있는 실천 중심의 소비자교육이 필요할 것으로 사료된다.

참고 문헌

공정거래위원회 보도자료(2008), 소비자역량지수 개발 및 산출.

금융감독원 보도자료(2015.06.15.), 신용카드사, “신용정보보호서비스” 중복판매 시정.

김민영・주소현(2013), 여성소비자의 신용관리 역량, 신용카드 사용행태 및 신용카드 사용행동의 합리성, 소비자정책교육연구, 9(1), 1-17.

김아영(2014), 부모로부터의 독립, 자기통제, 금융거래경험이 대학생 소비자 재무관리역량에 미치는 영향, 성균관대학교 일반대학원 석사학위논문.

김정현(2011), 소비자 재무관리역량 척도 및 지수 개발 연구, 서울대학교 일반대학원 박사학위논문.

김정현・최현자(2012), 우리나라 소비자의 재무관리역량, 소비자학연구, 23(1), 229-254.

김창이(2015), 재무상담 및 재무교육이 소비자의 재무관리역량에 미치는 영향, 전남대학교 일반대학원 석사학위논문.

남선우(2015), 신용카드업무기초Ⅰ, 한국금융연수원.

노형식(2016), 신용카드 이용실태와 시사점, 한국금융연구원 논단, 25(33), 3-7.

서은숙・장윤옥(2008), 청소년의 소비자지식, 돈에 대한 태도 및 소비가치가 합리적 소비행동에 미치는 영향, 한국가정관리학회지, 26(5), 241-257.

손지연・이경아(2014), 2014 한국의 소비자역량지표, 한국소비자원 정책보고서.

양아(2013), 한・중 대학생 개인재무관리역량비교와 영향변수에 관한 연구, 동국대학교 일반대학원 석사학위논문.

장혜원・박성우・신지선・이수완・김민정(2014), 대학생의 저축 및 투자행동과 재무관리 역량, 생활과학연구논총, 18(1), 199-218.

최윤나(2012), 노인소비자의 재무관리역량에 관한 연구, 서울대학교 일반대학원 석사학위논문.

최현자・김정현(2010), 금융채무불이행자의 재무관리역량: 일반소비자와의 비교, 소비자학연구, 21(3), 83-105.

한가은・김정숙(2014), 제주지역 대학생의 재무스트레스와 재무의사소통이 재무관리역량에 미치는 영향, 금융소비자연구, 4(2), 29-61.

여신금융협회(2016). https://www.crefia.or.kr/