

# 소비자신용 연체행동에 대한 관련요인\*

## A Study on the late payment behavior of the Consumer Credit

서울대학교 생활과학대학 소비자학과

교수 이기춘

가톨릭대학교 생활과학대학 소비자·주거학과

강사 박근주

Dept. of Consumer studies & Resource Management, Seoul National Univ.

Prof.: Rhee, Kee Choon

Dept. of Consumer & Housing Studies, Catholic Univ.

Lecturer: Park, Keun Joo

### 〈목 차〉

- |                    |            |
|--------------------|------------|
| I. 서론              | IV. 연구 결과  |
| II. 관련 연구의 고찰      | V. 결론 및 제언 |
| III. 연구 문제 및 연구 방법 | 참고문헌       |

### 〈Abstract〉

The purpose of this study was to (1) identify sociodemographic, economic, psychological and use of credit variables that influence the late payment behavior of three types of consumer credit which are service credit, credit card, installment purchasing credit, (2) compare the levels of the credit counselling between the normal payment behavior group and the late payment behavior group about both of the counselling experiences and needs.

Data were collected from questionnaires with 337 adults who were residents of Seoul. The major findings are as follows ; (1) There are independently significant probability differences for measure of the sociodemographic, economic, psychological and use of credit variables on dichotomous Logit analysis. (2) Both the experience and need levels of credit counselling were concentrated on the family.

\* 본 논문은 1997년도 서울대학교 생활과학대학 생활과학연구소의 일부 연구비 지원으로 수행되었음.

## I. 서 론

1996년 말 우리나라의 소비자신용의 규모(주택자금 융자 제외)는 국내 총 신용규모의 13.4%인 85조 4천억원에 이른다. 1990-1996년에 소비자신용은 연평균 25.6% 증가했는데, 이는 같은 기간 개인 가처분 소득 증가율 14.5%를 훨씬 초과하는 수치이며 이러한 양상은 증가추세에 있다. 소비자 신용 잔액이 개인 가처분 소득에서 차지하는 비중은 1991년 말 16.3%에서 1994년 26.8%, 1995년 29.1%, 1996년 33.9%로 매년 확대되고 있다. 소비자신용 잔액이 개인 가처분 소득보다 훨씬 빠른 속도로 증가하면서 가계의 부채 상황 부담이 점차 늘어나고 있는데, 개인의 부채 부담율(개인 부문 금융자산 잔액 대비 금융부채 잔액)은 1996년 말 47%로 미국의 1995년 말 26.1%와 일본의 94년 말 32.2%에 비해 월등히 높다(동아일보 97년 5월 21일자).

소비자신용은 수중에 현금이 없더라도 소비를 가능하게 해주는 잇점을 가진다. 그러나 바로 그 점이 과소비, 과잉부채, 이자부담, 재정적 유동성 상실, 그리고 미래 구매력 축소 등의 문제를 유발한다(Garman & Fogue, 1994 : 177). 특히 최근의 신용카드, 내구 소비재의 할부구매 및 카드론, 무보증 신용대출, 할부금융, 주택금융 등의 소비자신용의 발달로 과중한 채무로 고민하고 있는 소비자들이 증가하고 있다. 소비자신용 상황 부담을 즉, 부채 부담율이 과도하게 증가한다면 소비자는 파산할 수밖에 없을 것이다.<sup>1)</sup>

또한, 개인 부문의 부채 상황 부담율이 커지는 것과 동시에 신용카드의 연체 잔액이 증가하고 있다. 국내 대기업의 직원들중 85%가 신용카드를 갖고 있으며, 이들의 43%가 대금결제일을 놓쳐 연체료를 낸 경험이 있다(동아일보, 92년 9월 16일자). 특히 금융

기관에서는 악성채권으로 분류하고 있는 6개월 이상 연체된 채권의 금액이 1996년 말 현재 9천 2백 92 억원에 이르고 있다(ROI, 97년, 32호). 이러한 악성 연체 금액은 채권자인 금융기관의 경영에 부담을 주기 때문에 재정경제원은 1997년 6월 말까지 금융기관의 악성연체보유 한도를 1.5%로 지도비율<sup>2)</sup>을 정하게 되었다. 그러나 일부 금융기관이 이것을 준수하지 못하였다.

소비자신용 상황은 이제 개인적인 문제가 아니라 국민경제 전체에 부정적 영향을 미친다. 그 부작용은 첫째, 소비자들이 빚을 내 조달한 자금으로 국내외 소비재 지출을 늘린 결과, 무역 및 경상적자폭이 늘어나고 물가에도 부담을 준다. 둘째, 소비자신용의 증가는 기업으로 유입되는 산업자금 규모를 줄여 기업의 생산활동을 위축시킨다. 셋째, 개인 입장에서 소비행태가 굳어지면서 저축률을 낮추는 부작용을 낳는다.

우리나라에서도, 최근 소비자신용 이용의 증가와 관련하여 여러 연구들이 수행되었다. 부채보유자의 특성을 파악하거나(성영애 · 양세정 1995 ; 문숙재 · 김순미 · 양정선, 1996), 부채가 가계 소비에 미치는 영향(심영, 1993)을 연구하였다. 체계론적인 관점에서 가계의 부채관리 행동을 살펴본 연구(주인숙 · 이연숙, 1996 ; 임정빈 · 조미환 · 이영호, 1995)와 농가의 차용행동(최현자, 1995a)과 경제적 스트레스의 대처 방안으로서 부채를 파악한 연구(손상희, 1995)들이 이루어져 왔다.

이러한 선행 연구들은 가계가 부채를 관리하는데 어려움을 느낀다는 점을 밝혀 냈으나 실제로 소비자신용 이용시에 가장 큰 문제가 될 수 있는 부채를 청산하면서 겪는 연체문제를 다루지는 않고 있다. 연체와 관련하여 우리나라의 선행연구를 살펴보면, 은행 신용카드 연체실태에 관한 연구가 있으나(박현보,

1) 소비자 파산은 신용 거래나 보증 등으로 인한 과도한 채무로 절망에 빠진 채무자를 구제하는 제도이다. 우리나라에서는 1962년에 파산법이 제정되었으나, 최초의 소비자 파산 선고는 1997년 5월 30일에 보증으로 인해 과도한 채무를 지게된 주부에게 내려졌다(동아일보, 1997, 6, 1).

2) 1996년 12월 6일자 중앙일보에 의하면, 신용카드 이용이 늘면서 카드사의 6개월 이상 연체액이 '96년 9월말 현재 1조 962억원으로, 카드 이용액 대비 연체액의 비율은 1.8%이며, 이는 계속 높아지는 추세였다. 이에 따라 재정경제원은 이러한 부실 채권으로 인한 카드사의 경영악화를 방지하기 위하여 연체 지도비율을 1.5%로 권장하게 되었다.

1991), 소비자신용에 대하여 서비스신용인 공과금, 신용카드, 할부구매 등을 모두 다루었거나, 특히 채무자로서 소비자가 신용 상환을 지연(default)하는 현상 즉 연체행동(late payment behavior)을 포괄적으로 다룬 선행연구는 없다.

본 연구는 소비자신용의 연체행동에 대한 제요인들의 영향을 파악하고자 하는 탐색적인 연구이다. 소비자신용을 서비스신용(공과금), 신용카드, 할부구매의 세 요소로 나누어 각각 연체에 대하여 영향을 주는 사회인구학적 특성, 경제적 특성, 심리적 특성, 신용이용 특성을 파악하고자 하였다. 또한 소비자신용의 연체집단과 비연체집단의 상담 경험과 요구를 비교해보고자 하였다.

## II. 관련 연구의 고찰

### 1. 소비자신용의 개념

소비자신용이 발달한 미국의 경우 신용이란 재화, 서비스, 금전 등을 장래에 이자를 첨가하여 갚기로 하는 약속과 교환하는 모든 상황이라고 정의하며, 소비자신용<sup>3)</sup>(Consumer Credit)은 개인 및 가족이 사적 욕구를 위해 신용을 사용하는 것으로, 주택구입을 제외한 소비자의 비영리성 부채를 의미한다. 주택 구입을 위한 대출은 주택이 갖는 부동산에 대한 투자의 의미가 강해 소비자신용에서 제외한다 (Kapoor Dlabay & Levine, 1996 : 14 ; Garman et al., 1994, 174). 따라서 소비자신용은 '가계부채'에서 주택 자금 대출을 제외한 나머지와 같다. 가계부채<sup>4)</sup>는 주택구입으로 발생한 부채가 포함되는 것이 일반적이기 문이다(최현자, 1995b ; 174).

우리나라에서 소비자신용이란 “금융기관·신용판

매회사·제조업자 및 판매업자가 상품이나 용역 또는 화폐를 소비자에게 제공하고 소비자로부터 장래의 일정한 시기에 그에 대한 지급의 이행을 약속받는 상호신뢰를 바탕으로하여 행해지는 교환수단(박무송, 1988 : 15)” 또는 “이상의 자들이 최종소비자에 대하여 소비생활에 필요한 자금을 대부하거나 매매대금의 지급유예를 통해서 신용을 제공하고 장래에 수수료나 이자를 덧붙여 이를 회수하는 신용 제공방법(전광백, 1991)”을 말한다.

하지만, 소비자 신용이 '소비자 금융'(김동기, 1986) 및 '소비자 부채'(박무송, 1988)와 혼용되고 있다. '소비자 금융'은 자금을 사업자가 아니라 소비자에게 조달한다는 점에서, '소비자 부채'는 담보나 보증인을 조건으로 얻은 부채까지 포함하며, 상황에 대한 의무감이 강하다는 점에서 소비자신용과 차이를 보인다. 따라서 무보증 무담보의 특징이 반영되고, 상황에 대한 부담감이 상대적으로 더 낮게 인식되는 소비자 신용이 더 타당한 개념이라고 볼 수 있다.

대체로 소비자신용은 신용과 교환되는 대상이 금전인 대부신용 혹은 화폐신용과, 교환대상이 상품과 서비스인 경우에는 판매신용으로 구분할 수 있다. 전자에는 제도금융과 사금융(사채와 계)이 속하고 후자에는 할부구매, 신용카드, 팩토링 등이 속한다.

결국 소비자 신용이란 미래의 구매력을 현재의 재화, 서비스, 화폐와 교환하여 사용하는 것으로써, 갚아야 할 빛이 되기 때문에 결과적으로는 소비자부채의 성격을 갖는 것이다.

소비자신용은 여러 가지 하위요소로 분류할 수 있다.

① 할부(installment)신용과 비할부(noninstallment) 신용 : 상환 방식에 따른 분류로서, 할부 신용은 여러번에 나누어서 이자를 포함한 총 신용액을 분할하

3) 소비자보호 관련법으로서 미국의 소비자신용법인 [연방 소비자신용보호법(Consumer Credit Protection Act)]에서는 소비자를 '개인적, 가족적, 가사적 목적을 위하여 재화나 서비스를 구매하거나 금전을 차용하는 자'인“(103조 h항)으로, 신용을 "신용제공자가 채무자에게 부여하는 부채상환을 연기할 수 있는 권리 또는 부채를 초래하고 그 상환을 연기할 수 있는 권리“(103조 e항)로 정의하고 있다.

4) 가계부채란 '가계가 담보 또는 신용을 이용하여 금융기관이나 신용판매회사, 제조회사 및 상인 등으로부터 차입한 모든 대출이나 융자, 신용카드의 미지불금액 및 현금 서비스 금액 그리고 사채업자나 계, 친지 등을 통하여 차입한 모든 종류의 가계 빚'이다(주인숙, 1995,6).

여 상환하는 방식이며, 회전신용(revolving credit)<sup>5)</sup>, 신용카드와 백화점카드를 이용한 할부구매가 여기에 속한다. 비할부신용은 이자를 포함한 총신용액을 한번에 상환하는 방식으로, 신용카드와 백화점카드의 일시불 구매가 여기에 속한다.

② 서비스신용(service credit) : 재화나 서비스를 미리 소비하지만 대금의 지불은 미래의 일정 시점으로 연기된다는 신용의 특성을 반영하는 것으로 전기, 전화, 상수도, 도시가스 등의 공과금지불 방법도 소비자 신용에 속한다. 이것은 서비스가 선공급되고 지속적으로 유지되는 개인의 명의를 근거로 그 사용료가 후지급되기 때문에 소비자 신용이라고 본다(Garman et al., 1994 : 179 ; Amling & Droms, 1982 : 169).

③ 포괄계약형(Open-End) 신용과 개별계약형(Closed-End) 신용 : 미리 포괄적인 신용 계약을 체결하여 신용한도액·조건·상환방법 등을 정해놓고 이에 기초하여 계속적으로 신용을 제공받을 수 있는 것이 포괄계약형 신용이다. 반면에 신용제공에 대하여 신용한도액·제공기간·상환방법 등의 계약조건을 매번 개별적으로 정하는 형태가 개별 계약형 신용이다. 신용카드나 회전신용이 전자에 속하고, 자동차나 내구재의 할부구매 신용이 후자에 속한다(Garman et al., 1994 ; 권오승 1994 : 150).

본 연구에서는 소비자신용 연체행동을 최근 1년간에 서비스 신용(공과금 - 전기, 전화, 수도, 도시가스), 신용카드(현금서비스, 구매), 할부구매(가전제품 및 자동차) 등의 소비자신용의 세요소 각각에 최근 1년간에 연체횟수가 1회 이상인 경우로 조작적으로 정의하였다.

## 2. 소비자신용 연체행동

### 1) 소비자신용 연체행동에의 영향요인

#### ① 소비자신용 연체행동과 심리적 특성

신용평가가 중요한 업무인 금융 기관의 대출회수 분야에서는 신용평가시에 신용의 5C 원칙(Character, Capital, Collateral, Capacity, Condition)을 중시한다. 이때 심리적인 특성이 가장 중요하다고 본다(Ettinger, 1962 ; 김창희, 1996 : 23에서 재인용). 만성적인 신용 상환 연체자 집단은 다른 집단에 비하여 심리적 특성에서 차이가 나타났는데 부채에 대한 우호적 태도는 객관적인 신용등급과 부적인 관계를 나타냈다. 또한, 부채상환실천에 대한 불확실성 때문에 부채를 기피하는 성향도 중요하므로 부채 상환을 위하여 개인이 스스로 외적 내적 제약을 부여할 수 있다. 내적 제약으로는 과도한 부채로 인한 상환실천의 실패를 막기 위하여 꼭 필요한 경우가 아니면 빚을 지지 않겠다는 신조를 들 수 있다(Thaler, 1990 : 194-195).

기간간 선택 결정에서 개인의 “시간지평(time horizon)”의 중요성이 경제학자, 심리학자, 사회학자들에 의해 강조되는데, 상대적으로 현재지향성이 높은 사람들은 “만족 연기”가 어렵기 때문에 저축을 덜하고 차용할 가능성이 더 높다고 보았다(Lea et al., 1995 : 684).

#### ② 소비자신용 연체행동과 신용이용 특성

월평균 부채상환액의 절대적인 크기는 가계를 위축시킴으로써 가계의 소비행동에 변화를 가져오므로 부채상환시에 중요하였고, 월평균 가계소득에서 상대적으로 부채가 차지하는 비율인 부채부담율(심영, 1993, Garman et al., 1994 : 83)도 중요하였다.

또한 개인이 부채 상환의 불확실성을 극복하기 위하여 부여하는 제약중에서 행동면의 외적 제약으로서는 자동이체정도가 연체행동에 영향을 줄 수 있다(Thaler, 1990 : 194-195).

5) 회전신용이란 약정한 상환기일까지 개인의 총 신용한도액의 5-10%의 최소불입액이상의 금액을 매달 갚으면, 계속해서 신용을 총신용한도액내에서 사용할 수 있는 신용공여방법이다. 우리나라의 경우 은행의 자동대출통장이 여기에 해당한다.

신용카드 납용도가 구매 중독 성향과 상관관계가 높았고, 구매중독성향은 신용카드 연체와 상관관계가 높았다(송인숙, 1993).

공과금 연체가 누적되어 법적인 집행을 받을 정도의 심각한 연체자들은 자신의 금전관리 수준이 낮다고 하였다. 이들은 자신의 금전관리스타일이 주먹구구식이며, 특히 신용이용과 상환면에서 취약하다고 인식하였다(Lea et al., 1995).

③ 소비자신용과 경제적 특성

가계소득과 주택소유여부가 부채를 보유할 확률과 유의한 상관관계가 있어서, 가계소득이 증가할수록 부채보유확률은 증가하다가 (증가율은 감소) 다시 감소하는 관계를 보였고, 주택을 소유한 가계는 그렇지 않은 가계보다 부채를 보유할 확률이 더 높았다(성영애 외, 1995).

④ 소비자신용과 사회인구학적 특성

연령과 교육수준이 연체행동과 부적인 관계를 가졌다(Lin, 1996).

서비스신용인 공과금은 대금지불시에 시간 압박감이 남편보다 상대적으로 낮은 주부가 수행할 가능성이 더 높다. 따라서 현재 배우자가 없는 사람은 청구서 지불을 연체할 가능성이 높을 것이라고 예상할 수 있다. 하지만 연체여부가 성별에 따라서 어떠한 차이를 보이는지는 선행연구가 없으므로 본연구에서 성별에 따른 연체행동의 차이를 탐색해보고자 한다.

신용평가시에 우량 및 불량 고객을 구분하기 위하여 주로 사용하는 변수는 직업관련 변수들이었다. 하지만 다른 변수들의 영향을 통제한 로짓 모델을 이용한 실증분석결과 직업관련 변수들이 유의하지 않았다(김창희, 1996).

이상에서 살펴본 선행연구를 토대로 본 연구에서는 소비자신용 상환의 연체행동에 영향을 주는 심리적 특성으로 부채에 대한 태도, 부채 억제 신조 준수, 현재 지향성을, 신용이용 특성에 월평균 가계부채상환액, 월평균 부채부담율, 청구서의 자동이체 정도, 신용카드 납용 정도, 금전관리 정도를, 그리고 경제적 특성으로 월평균 가계소득과 자가소유여부를, 사회인구학적 특성으로 연령, 교육정도, 배우자유무, 성별, 직업 등으로 설정하였다.

2) 소비자신용 연체 및 비연체 집단의 상담 경험 및 요구수준

소비자신용 상환에 대한 최근의 연구(Lea et al., 1993, 1995)에 따르면, 연체가 심한 가계가 재무 문제에 대해 조언을 받지 않은 정도가 높았다. 또한 부채관리의 난이도 인지가 가계관리자의 재정만족도에 가장 큰 예측력을 가지는 변수로 나타나 가계부채 사용비용이 이자지불 이상의 문제임을 지적하였고, 가계부채의 금전적인 비용외에 이러한 관리적, 심리적 부담이 가계부채 상담시에 고려되어야한다고 보았다(주인숙 외, 1996). 하지만 우리나라는 소비자신용 상담에 관한 조사연구가 없으므로 본 연구에서는 연체집단과 비연체집단의 소비자신용 상담 유경험집단의 상담대상과, 무경험집단의 희망 상담대상 즉 요구 상담대상을 파악해보고자 하였다.

Ⅲ. 연구 문제 및 연구 방법

1. 연구 문제

연구문제 1: 소비자신용의 세하위요소별로(서비스 신용, 신용카드, 할부구매) 연체 비연체의 행동을 결정하는 심리적 특성, 신용이용 특성, 경제적 특성, 사회인구학적 특성의 독립적인 영향력은 어떠한가?

연구문제 2: 소비자신용의 세하위요소별로(서비스 신용, 신용카드, 할부구매) 연체집단과 비연체 집단간의 소비자신용 상담 유경험집단의 상담대상과 무경험집단의 상담요구대상은 어떤 양상을 보이는가?

2. 조사 도구의 작성

① 소비자신용 연체행동

소비자신용 연체행동을 측정하기위하여 최근 1년 동안에 서비스신용, 신용카드, 할부구매신용 등의 청구서를 납기일이 지난후에 납부한 연체 횟수를 0회, 1회, 2-3회, 4-5회, 6회이상의 5범주형 문항 9개의 서열척도를 구성하였으나, 조사 결과 0회집단에 편포

되어 있어서 1회이상인 집단을 모두 묶어서 로짓분석을 실시하였다.

#### ② 부채에 대한 태도

최근의 소비자부채에 관한연구(Lea et al., 1993, 1995)에서 사용한 부채에 대한 태도 척도를 수정하여 사용하였다. 문항은 신용 전반에 대한 호의적인 감정의 정도를 측정하기 위하여 대부, 외상, 차용행위, 부채, 신용카드 이용 등에 대한 동의의 정도를 묻는 4점 리커트 척도로 긍정형과 부정형 총11문항으로 구성하였다.

척도는 4점에서 44점까지의 범위를 가지며 점수가 높을수록 부채에 대해 호의적인 태도를 나타낸다. 척도의 신뢰도 검증을 위해 크론바하  $\alpha$ 값을 계산하였다( $\alpha=.7626$ ).

#### ③ 금전관리정도

최근의 소비자부채에 관한 선행연구(Lea et al., 1993, 1995)에서 사용한 금전관리정도 척도를 수정하여 사용하였다. 기록정도, 비용인식, 자신의 재정상태 인식 정도 등을 묻는 4점 리커트 척도 3문항으로 구성하였다. 점수는 3-12점의 범위를 가지며 점수가 높을수록 금전관리 행동을 잘 하는 것을 의미한다. 크론바하  $\alpha$ 값이 .6903으로 나타나 신뢰도 확보에 무리가 없었다.

#### ④ 신용카드 남용도

신용카드 남용도 척도는 송인숙(1993)의 연구에서 사용한 것을 그대로 사용하였다. 척도의 내용은 현금구매보다 카드구매시 구매욕구가 더 자극되고, 따라서 지불능력 이상의 구매를 하게 되는 특성으로 이루어졌다. 총4개 문항의 4점 척도로 측정하여 합한 점수로 4-16점의 범위를 가지며 점수가 높을수록 남용정도가 높은 것을 의미한다. 크론바하  $\alpha$ 값이 .7680으로 나타나 척도의 신뢰도 확보에 무리가 없었다.

#### ⑤ 현재지향성, 자동이체정도, 부채억제신조 준수정도

이들 세 변수는 연체집단에 대한 최근연구(Lea et al., 1995)에서 사용한 문항을 수정하여 사용하여 각 1문항으로 측정하였다. 현재지향성은 당첨된 현상금 5만원을 한달간 기다렸다가 받는 만족연기에 대한

심리적 비용을 측정하는 문항이다. 자동이체정도는 청구서를 자동이체하는 정도를 '전혀 아니다'에서 '가능한 것은 모두 그렇다'까지의 5점 척도로 측정하였다. 부채억제신조 준수정도는 '주택구입처럼 꼭 필요한 경우가 아니면 돈을 빌리지 않는다는 신조를 지키는가?'라는 물음에 대해 '전혀 아니다'에서 '반드시 그렇다'까지의 5점척도로 측정하였다.

#### ⑥ 부채상담 경험 및 요구

부채 상담 경험 및 요구는 세 문항을 이용하여 파악하였다. 최근 1년간 부채문제 때문에 상담을 해본 일이 있는지를 먼저 질문한 후에, 상담 유경험자의 상담대상과 무경험자가 원하는 상담대상을 질문하였다. 상담대상은 돈을 빌린 곳, 친구, 가족, 현재 거래 중인 은행, 금융기관 상담실, 소비자단체 상담실 등이었고, 응답방식은 해당하는 모든 곳에 표시하도록 하는 복수응답을 하도록 하였다.

### 3. 자료 수집과 분석방법

신용카드회사 및 은행에서 소비자신용 담당자들의 조언을 참고로, 서울 및 수도권에 거주하는 성인 남녀를 대상으로 조사하되, 연체경험자가 포함될 수 있도록 유의표집하였다. 1997년 5월 6일부터 13일까지 예비조사를 실시하였고 본조사는 5월 26일 - 6월 10일에 실시하였다. 총 400부를 배포하여 회수된 것 중 부실기재된 것을 제외하고 337부를 최종분석하였다. 조사대상자들의 일반적인 특성을 알아보기 위해 빈도 분포, 백분율을 이용하였다.

비연체와 연체로 구분한 소비자신용 연체행동에 대한 독립변수의 영향력을 파악하기 위하여 로짓분석을 하였고, 두 집단의 부채 관련 상담 경험 및 요구를 비교하기 위하여 빈도분포를 이용하였다. 가변수로 변형한 독립변수의 경우에 직업은 사무직이, 성별은 여성이, 배우자유무는 무배우자가, 자가소유여부는 비자가 등을 기준변수로 하였고, 이상의 통계 처리는 SPSS PC+ 프로그램을 이용하였다.

조사대상자의 일반적인 특성과 연체 및 상담 특성은 <표 1>, <표 2>와 같다.

<표 2>에서 조사대상자의 연체특성을 살펴보면, 연

〈표 1〉 조사대상자의 일반적 특성

		빈도(백분율)			
성 별	남 성	123(36.8)	배우자 유무	있 음	252(75.2)
	여 성	211(63.2)		없 음	82(24.5)
	계	334		계	334
연 령	20대	87(26.1)	자가소유 여부	자 가 타 가 계	135(40.4) 199(59.6) 334
	30대	180(54.1)			
	40대	53(16.2)			
	50대이상 계	15(4.5) 333			
교육정도	중졸이하	36(10.9)	직 업	전문·관리(직)	37(11.0)
	고 졸	102(30.8)		사무직	93(27.8)
	(전문)대졸	133(40.2)		생산·서비스	31( 9.3)
	대학원이상	60(18.1)		자영업	11(3.3)
	계	331		주부 및 기타 계	163(48.6) 335
가계소득(월)	150만원 미만	81(24.5)	가계부채(월) 상환액	없 음	33(9.9)
	150-250 미만	114(34.5)		30만(월) 미만	105(31.3)
	250-350 미만	69(20.9)		30- 70만 미만	90(26.9)
	350만 이상	66(20.0)		70-150만 미만	69(20.7)
	계	330		150만원 이상 계	34(10.2) 331

\* 무응답의 처리로 각변수별 빈도의 합계에 차이가 있음.

〈표 2〉 조사대상자의 연체 및 상담 특성

		빈도(백분율)		
구 분	신 용	서비스신용	신용카드	할부구매
비연체집단		207(61.4)	179(53.1)	269(79.8)
연체집단		130(38.6)	158(46.9)	68(20.2)
계		337	337	337
부채상담경험 집단		28/337(8.3)	32/337(9.5)	19/337(5.6)
부채상담요구 집단		96/337(28.5)	121/337(35.9)	46/337(13.6)
계		124/337(36.8)	153/337(45.4)	65/337(19.3)

체집단이 전체에서 차지하는 비율은 서비스신용이 38.6%, 신용카드가 46.9% 그리고 할부구매가 20.2% 이었다.

상담특성을 살펴보면, 지난 1년간 부채문제로 고민한 것을 의논한 경험이 있는 집단이 전체에서 차지하는 비율은 서비스신용이 8.3%, 신용카드가 9.5% 그리고 할부구매가 5.6%로 모두 10%이하로 매우 낮

았고, 의논한 경험이 없으나 앞으로 의논을 원하는 상담요구 비율은 각각, 28.4%, 35.9% 그리고 13.6% 로 경험비율보다는 3배내외로 높았다.

#### IV. 연구 결과

##### 1. 소비자신용 연체여부에 대한 변수들의 독립적 영향력

###### (1) 서비스신용 연체행동 대한 변수들의 독립적 영향력

본연구의 로짓모형이 서비스신용 연체 여부를 바르게 예측할 가능성을 보면, <표 3>과 같이 71.22% 임을 알 수 있다.

독립변수의 독립적 영향력을 분석한 결과는 다음의 <표 3>과 같으며, 종속변수에 정적으로 유의한 영향을 미치는 독립변수는 전문·관리직(가변수, 이하는 D로 표시), 주부(D)이고 부적인 영향을 미치는 변

수는 자동이체 정도, 가계소득인 것으로 나타났다. 이들 변수 가운데 서비스신용 연체 여부에 가장 영향력이 큰 변수는 전문·관리직(D ; Exp(B)=3.118)이며, 주부 및 무직(D ; Exp(B)=2.461), 가계소득(Exp(B)=.995), 자동 이체 정도(Exp(B)=.805) 등도 서비스 신용 상환 연체 여부를 예측하는데 기여하였다.

사무직보다는 전문·관리직 또는 주부일 경우에, 가계소득이 적을수록, 자동이체 정도가 낮을수록 서비스신용 상환을 연체할 확률이 높다.

서비스신용 연체는 자동이체정도가 낮을수록 연체 가능성이 높았다. 가계소득이 낮을수록 연체가능성이 높게 나타난 점은 전기, 전화, 수도, 도시가스 등과 같은 필수재격인 공공서비스의 대금연체가 저소득, 즉 빈곤과 관련이 있다는 점에서 선행연구의 결

<표 3> 서비스신용 상환 연체 여부에 대한 로짓 분석 결과

독립 변수	B	S.E.	R	Exp(B)
사회 인구학적 특성				
남성(D)	-.373	.369	.000	.689
연령	-.020	.023	.000	.980
교육정도	-.076	.065	.000	.927
배우자 있음(D)	.247	.408	.000	1.280
전문·관리직(D)	1.137*	.504	.092	3.118
판매·생산 서비스직(D)	.820	.622	.000	2.270
자영업(D)	1.681	.967	.053	5.370
주부 및 무직(D)	.900*	.384	.098	2.461
경제적 특성				
가계 소득	-.005**	.002	-.146	.995
자가 소유(D)	-.022	.343	.000	.978
심리적 특성				
부채에 대한 태도	.053	.037	.018	1.055
현재 지향성	-.105	.094	.000	.901
부채역제신조 준수정도	-.182	.121	.834	.834
신용이용 특성				
가계 부채	.004	.003	.031	1.004
부채 부담	-.004	.004	.000	.997
자동 이체 정도	-.217*	.106	-.077	.805
금전 관리 정도	.654	.079	.000	1.068
신용 카드 남용	.047	.052	.000	1.048
상수	.887			
예측확률				71.22%

Model Chi-Squar 45.960\*\*\* DF 259

\* P<.05 \*\* P<.01 \*\*\* P<.001



과(Lea et al., 1995)와 일치한다.

사무직보다 전문·관리직이 연체할 가능성이 높은 것은 이집단이 지출중에서 상대적으로 비중이 낮은 공과금 납부를 소홀히 하기 때문이고, 사무직보다 주부 및 무직의 연체 가능성이 높은 것은 이 집단의 대부분을 차지하는 주부가 공과금 납부를 수행하는 빈도가 상대적으로 높기 때문에 나타난 결과라고 사료된다.

(2) 신용카드 상환 연체에 대한 변수들의 독립적인 영향력

본연구의 로짓 모형이 신용카드 대금의 상환 연체 여부를 바르게 예측할 가능성은 <표 4>와 같이 64.75%이었다.

각 독립변수 들의 독립적인 영향력을 분석한 결과는 <표 4>와 같으며, 종속변수에 정적으로 유의한 영향을 미치는 독립변수는 신용카드 납용정도이고, 부적인 영향을 미치는 변수는 부채역제 신조 준수이다. 독립변수의 영향력의 크기를 보면 신용카드 납용정도의 영향력이 가장 크고(Exp(B)=1.116), 그 다음이 부채역제 신조준수(Exp(B)=.810)이다.

심리적 특성인 부채역제신조 준수정도가 낮을수록, 신용이용 특성인 신용카드 납용정도가 높을수록 신용카드 연체가능성이 높게 나타나 선행연구(Thaler, 1990 ; 송인숙, 1993)와 일치하였다. 이 두 특성을 제외한 심리적 특성 및 신용이용 특성, 사회인구학적 특성이나 경제적 특성 등은 신용카드 연체에 영향을 미치지 못하였다. 신용카드로 인한 부채를 갚는 것

<표 4> 신용카드 상환 연체 여부에 대한 로짓 분석 결과

독립 변수	B	S.E.	R	Exp(B)
사회 인구학적 특성				
남성(D)	-.316	.344	.000	.729
연령	-.035	.023	-.028	.966
교육정도	-.023	.061	.000	.977
배우자 있음(D)	.142	.380	.000	.977
전문·관리직(D)	-.080	.470	.000	.924
판매·생산 서비스직(D)	.591	.594	.000	1.805
자영업 (D)	1.181	.987	.000	3.259
주부 및 무직(D)	-.072	.346	.000	.930
경제적 특성				
가계 소득	-.002	.001	.000	.998
자가소유 (D)	-.141	.320	.000	.868
심리적 특성				
부채에 대한 태도	.004	.035	.000	1.004
현재 지향성	.085	.086	-.059	.810
부채역제신조 준수정도	-.211+	.116	-.059	.810
신용이용 특성				
부채 부담	.005	.006	.000	1.005
가계 부채	.003	.003	.000	1.003
자동 이체 정도	.048	.102	.000	1.049
금전 관리 정도	.017	.076	.000	1.017
신용 카드 납용	.109*	.049	.088	1.116
상수	.887			
예측확률				.75%

Model Chi-Squar 34.261\* DF 259

+ P<.1 \* P<.05

과 관련한 의사나 의지의 문제가 신용카드 연체행동과 관계가 깊다고 사료된다.

(3) 할부구매신용 상환 연체에 대한 변수들의 독립적 영향력

본 연구의 로짓 모형이 할부구매신용 상환 연체 여부를 바르게 예측할 가능성은 <표 5>와 같이 83.8%이다.

각 독립 변수들의 독립적 영향력을 분석한 결과는 다음의 <표 5>와 같으며, 종속변수에 정적으로 유의한 영향을 미치는 독립변수는 교육정도, 배우자 있음, 가계부채, 신용카드 남용정도이고 부적인 영향을 미치는 변수는 남성, 주부 및 무직, 가계소득 등이다.

이들 변수 중 배우자 있음(D)이 가장 영향력이 큰

변수이며(Exp(B)=1.116), 교육정도(Exp(B)=7.090), 신용카드남용 정도(Exp(B)=1.189), 가계부채(Exp(B)=1.012), 가계소득(Exp(B)=.988), 주부 및 무직(D ; Exp(B)=.188), 남성(D ; Exp(B)=.123)등도 할부구매신용 상환 연체행동 여부를 예측하는데 기여한다.

교육정도가 높을수록, 배우자가 없는 사람에 비하여 배우자가 있거나, 월평균 가계부채가 클수록, 신용카드 남용정도가 클수록 할부구매 신용 상환을 연체할 확률이 커지지만, 남성이거나, 사무직에 비해 주부 및 무직이면 연체할 확률이 작아진다.

가전제품 및 자동차 할부구매 연체는 심리적 특성의 영향을 받지 않았다. 경제적 특성중에서 가계소득이 적을수록 그리고 신용이용특성으로서 월부채상환액이 크거나 신용카드 남용도가 높으면 연체할 가

<표 5> 가전제품 및 자동차 할부구매 상환 연체여부에 대한 로짓 분석 결과

독립 변수	B	S.E.	R	Exp(B)
사회 인구학적 특성				
남성(D)	-2.095*	.569	-.206	.123
연령	.052	.028	.075	1.053
교육정도	.203*	.093	.099	1.225
배우자 있음(D)	1.959***	.586	.183	7.090
전문·관리직(D)	-1.188	.775	-.036	.305
판매·생산 서비스직(D)	.707	.709	.000	2.029
자영업 (D)	1.316	1.144	.000	3.730
주부 및 무직(D)	-1.670**	.560	-.159	.188
경제적 특성				
가계 소득	-.012**	.003	-.224	.988
자가소유 (D)	-.605	.448	.000	.546
심리적 특성				
부채에 대한 태도	-.039	.051	.000	.962
현재 지향성	-.186	.130	-.012	.830
부채억제신조 준수정도	-.293	.163	-.068	.746
신용이용 특성				
가계 부채	.012*	.005	.107	1.012
부채 부담	-.008	.011	.000	.992
자동 이체 정도	.158	.143	.000	1.171
금전 관리 정도	.011	.143	.000	1.011
신용 카드 남용	.173*	.070	.122	1.189
상수	.887			
예측확률				83.8%

Model Chi-Squar 77.337\*\*\* DF 259

\* P<.05 \*\* P<.01 \*\*\* P<.001

능성이 높게 나타난 점으로 미루어, 절대적 소득제약과 부채상환을 위한 자원의 상대적 제약이 가전제품이나 자동차의 할부구매신용의 연체 가능성을 높인다고 볼 수 있다. 상대적인 자원제약의 경우에 신용카드 남용으로 인한 부채를 포함하는 월평균 부채상환액이 클수록 전체 부채상환액 중에서 할부구매에 상환할 자원이 부족하여 연체행동 가능성을 높인 결과라고 사료된다.

교육정도가 높을수록, 배우자가 있거나, 여성이거나, 주부 및 무직에 비해 사무직이면 연체할 가능성이 높은 것을 종합해보면, 이들 집단이 현재와 같은 근대성의 소비를 소비문화로 갖는 대중소비시대에 중산층이 갖추어야 할 가전제품이나 자동차와 같은 내구소비재를 할부구매로 장만하는 경우가 많아 연체확률이 높다고 사료된다.

로짓분석 결과를 이용하면 각 소비자신용을 연체할 확률을 구할 수 있다. 조사대상자가 그리 많지 않으므로 세 식을 모두 일반화시키는 데는 무리가 있다. 따라서 대부분의 소비자에게 적용가능한 서비스 신용 연체에 대하여 유의한 독립변수들만으로 식을 구성하여, 특히 자동이체여부가 연체확률을 감소시키는 정도를 살펴보았다. 확률을 구하기 위한 방정식을 구성하면 다음과 같다. 방정식에 실제 값을 대입하여 서비스신용을 연체할 확률을 구해볼 수 있다. 예를 들어, 월가계 소득이 300만원인 주부의 자동이체여부에 따른 서비스신용의 연체확률의 감소분을 구하면, 약 0.3 즉 30%의 감소효과가 나타났다.<sup>6)</sup>

## 2. 연체 집단과 비연체 집단의 부채 상담 경험 및 요구 정도 비교

<표 6>은 최근 1년간 부채로 인한 고민을 상담한

경험이 있는 집단의 상담 실태와 상담 경험은 없지만, 앞으로 그런 일이 발생할 경우에 상담을 원하는 곳을 조사한 결과이다. 이것을 상위 3순위까지를 중심으로 살펴보면 다음과 같다. 앞에서 제시한 <표 2>와 같이 상담 유경험자의 비율이 응답자의 6.9%, 무경험자의 요구비율이 14.36% 정도에 불과하므로 <표 6>에서는 시각적 변별도를 높이기 위해 빈도표를 제시하였다.

상담 경험 빈도는 상담 경험자중에서 비연체 집단의 경우, 가족 > 차용한 곳 > 친구(서비스신용, 신용카드 신용)의 순이고, 가족 > 친구 > 차용한 곳 (할부구매신용)으로 나타났고, 연체 집단의 경우에 가족 > 친구 > 차용한 곳 (서비스신용, 신용카드 신용), 가족 > 차용한 곳 > 친구 (할부구매신용)로 나타났다.

상담 요구 빈도는 비연체집단의 경우 가족 > 거래은행 > 친구 (서비스신용, 할부구매신용)과, 가족 > 거래은행 > 금융기관 (신용카드신용), 의 순으로 나타났다, 연체집단인 경우에 가족이 1순위인 것은 세 가지 소비자신용에서 일차 하였으나, 2순위와 3순위는 다양하다. 서비스신용의 경우 거래은행 > 친구, 금융기관 이고, 신용카드 신용은 거래은행 > 친구의 순이고, 할부구매 신용은 거래은행, 금융기관이 2순위에서 동수로 나타났다.

과거 상담경험과 장래 상담요구 모두 가족과 친구가 주요 대상이었다는 점은 공통된다. 차이점은 부채 상담 경험은 차용한 곳에 상담하는 빈도가 높았으나, 부채 상담 요구는 거래중인 은행과, 금융기관에 빈도가 높게 나타났다. 부채로 인한 고민이 전문가들보다는 주로 비전문가와 상담이 실제로 이루어지고 있었으나, 전문가들과의 상담을 더 원하고 있다는 점을 이 결과를 통해서 알 수 있다.

6) 공과금을 연체할 확률을 구하는 식은 다음과 같다.

$$\text{Probability(서비스신용 연체)} = 1/(1+e^z)$$

$$Z = .887 -.373(\text{남성.D}) -.020(\text{연령}) -.076(\text{교육정도}) + \text{배우자있음(D)} + 1.137(\text{전문 관리직.D}) + .820(\text{판매생산서비스직.D}) + .900(\text{주부 및 무직.D}) -.005(\text{가계소득}) -.022(\text{자가소유.D}) + .053(\text{부채에 대한 태도}) -.105(\text{현재지향성}) -.182(\text{부채억제 신조 준수정도}) + .004(\text{가계부채}) -.004(\text{부채부담}) -.217(\text{자동이체 정도}) + .654(\text{금전관리정도}) + .047(\text{신용카드남용정도})$$

계산결과 청구서에 대해서 가능한한 모두 자동이체하는 사람과 전혀 자동이체를 이용하지 않는 사람의 서비스신용 상환을 연체할 확률의 차이는 0.3이다.

〈표 6〉 부채 상담 경험 및 요구정도

(단위: 빈도, 총 337사례)

	경험						요구					
	비연체 집단			연체 집단			비연체 집단			연체 집단		
	서비스 신용	신용카 드신용	할부구 매신용	서비스 신용	신용카 드신용	할부구 매신용	서비스 신용	신용카 드신용	할부구 매신용	서비스 신용	신용카 드신용	할부구 매신용
차용한 곳	10	7	10	9	12	9	17	13	24	9	13	2
친구	7	5	13	12	14	6	26	17	37	16	25	5
가족	12	8	17	17	21	12	92	83	108	42	51	26
거래 은행	8	4	5	6	10	9	31	31	47	26	26	10
금융 기관	4	3	7	5	6	2	22	18	28	16	20	10
소비자 단체	1	2	2	1	0	0	1	2	3	2	1	0
사채 업자	1	0	0	2	3	3	2	2	3	1	1	0

## V. 결론 및 제언

소비자신용에 대한 관련연구를 고찰한 결과 소비자신용이라는 용어가 소비자금융, 소비자부채와 엄격한 구분이 없이 사용되고 있었다.

실증연구로 소비자신용 연체행동에 대한 관련요인을 서울시내 성인남녀 400명을 대상으로 자료를 수집하여 로짓분석을 해보았으며 다음과 같은 결론을 내릴 수 있다.

첫째, 서비스신용은 납부방법으로 자동이체를 함으로써 연체확률이 30% 감소하였으므로 공과금의 경우 자동이체를 적극 권장할 필요가 있다. 둘째, 부채역제 신조준수 정도가 낮고, 카드납용 정도가 높을수록 신용카드 연체확률이 높았다. 신용카드 연체잔고가 급증하고 있는 문제를 예방하기 위하여 기존의 신용카드에 대한 태도 요인보다는 부채를 기피하는 심리적 특성과, 현금보다 신용카드를 사용할 때 낭비벽이 다른사람에 비해 상대적으로 커지는 신용이용특성을 신용카드 이용한도설정에 반영할 필요가 있다. 그러기 위해서는 두 개념에 대해 현실적으로 쉽게 적용가능한 측정기준의 개발이 필요하다. 셋째,

고학력, 기혼자, 여성, 주부 및 무직보다는 사무직 집단과 같이 근대성에 대한 소비성향이 높은 집단과, 자원제약이 따르는 집단일 경우에, 즉 가계소득이 낮을수록, 월평균 부채상환액이 클수록 가전제품 및 자동차 할부구매를 연체할 확률이 높았다. 따라서 가전제품 및 자동차의 할부구매 신용한도도 신용상환능력에 따라 차등화할 필요가 있다. 넷째, 소비자신용의 연체집단이나 비연체집단 모두 상담경험이나 상담요구의 빈도가 매우 낮으며 그 대상이 비전문가인 가족에게 집중되어 있었다. 자신이 거래중인 은행이나 그밖의 금융기관 등 기존의 금융기관과의 상담 수준이 낮았으므로, 이 기관이외에도 소비자신용 문제를 상담해주는 전문가가 필요함을 알 수 있다.

신용카드 연체행동 이외에는, 심리적 특성이 연체행동에 영향을 미치지 못하였다. 신용카드 연체행동과 달리 전기, 전화, 수도, 도시가스 등의 서비스신용과, 가전제품 및 자동차의 할부구매 연체행동은 개인의 선호와는 관계가 적었으므로 서비스신용의 경우에 대금납부방법을 자동이체로 고정하거나, 할부구매의 경우에 신용한도액을 설정하는 제도적인 방법을 통해 연체정도를 감소시킬 수 있을 것이다. 한

편 신용카드 연체행동의 경우에 심리적 특성중에서 부채억제신조 준수정도만이 연체행동에 부적으로 유의한 영향을 미치므로 이에 대한 후속연구가 필요하다.

본 연구는 연체를 경험한 조사대상자 집단의 크기가 작아서, 일반화에 무리가 있는 제한점을 가진다. 신용사회의 정착을 위해서는 학술적인 연구에 이용될 수 있는 개인의 재정자료가 보다 많이 체계적으로 수집되고 보급될 수 있어야 할 것으로 보인다. 이러한 풍부한 자료를 바탕으로 한 소비자신용 연체행동에 대한 후속연구를 기대한다.

【참 고 문 헌】

1) 권오승(1994). 소비자보호법. 서울 : 법문사  
 2) 김동기(1986). 소비자신용 제도론. 서울 : 박영사  
 3) 김창희(1996). 소비자신용 대출을 위한 신용평점 모형의 개발. 서강대학교 대학원 석사학 위논문  
 4) 문숙재, 김순미, 양정선(1996). 가계의 부채보유 및 부채액에 대한 영향요인 분석. 한국가정 관리학회지 14(4), 157-170  
 5) 박무송(1988). 소비자금융과 신용. 서울 : 행림출판사  
 6) 박현보(1991). 은행신용카드 연체실태와 개선방안. 계명대학교 대학원 석사학위논문  
 7) 박호용, 나광식, 이창현(1994). 금융·보험상품의 투명성 제고방안. 한국소비자보호원  
 8) 임정빈, 조미환, 이영호(1995). 농촌가정의 의사소통, 재무관리행동, 가정생활만족 - Deacon & Firebaug의 체계적 접근법의 적용. 한국가정관리학회지 13(3), 156-169  
 9) 성영애, 양세정(1995). 가계의 부채부담과 관련요인에 관한 연구. 한국가정관리학회지 13(1), 207-219  
 10) 손상희(1995). 부채농가의 경제적 대처행동-충남 지역을 중심으로. 한국가정관리학회지 13(3), 133-143  
 11) 심영(1993). 가계부채가 소비패턴에 미치는 영향. 소비자학연구 4(2), 29-50  
 12) 전광백(1991). 소비자신용법에 관한 연구, 연세

대학교 대학원 박사학위논문.  
 13) 주인숙, 이연숙(1996). 도시가계의 부채관리와 재정만족도. 한국가정관리학회지 14(2), 11-126  
 14) 최현자(1995)a. 우리나라 도시 근로자 가구와 농가의 가계수지와 저축 및 차용행태의 변화, 인하대 논문집 (2), 187-207  
 15) 최현자(1995)b. 가계의 신용 수요 모형 설정에 관한 연구. 한국농촌생활과학회지 6(2), 173-183  
 16) ROI(1997). 빚더미 가계 - 소비행태 바꾸자. 서울 : 아태인포서브. 32호, 13쪽  
 17) Amling F. Droms W.G(1982). Personal Financial Management. Homewood : Irwin.  
 18) Ettinger, R.P. Gokieb, d.e., (1982). Credit and collections. Englewood cliffs. H.H. : Prentice-Hall  
 19) Garman, E.T. & Fogue R.E.(1994). Personal finance. Boston : Houghton mifflin  
 20) Geniger S.A., Kitt K.A., Hampton V.L. & Achacoso J.A.(1996). Perceived usefulness of credit and insolvency measures among financial planners and educators. ACCI Proceedings 42, 237-238  
 21) Hira, T.K.(1992). Cause and effects of consumer bankruptcies : A cross cultural comparison. JCSHE. 10, 229-243  
 22) Kapoor J.R., Dlabay L.R. & Hughes R.J(1996). Personal finance. fourth ed. Chicago : Irwin  
 23) Lea S.E.G, Webley P. & Levine M(1993). The economic psychology of consumer debt. Journal of Economic Psychology 14, 85-119.  
 24) Lea S.E.G, Webley P. & Walker C.M.(1995). Psychological factors in consumer debt : Money management, economic socialization, and credit use. Journal of Economic Psychology. 16, 681-701  
 25) Lin F. L, Devaney S. A.(1996). Factors affecting families' consumer debtburden. Consumer Interest Annual 42, 141-148  
 26) Thaler R.H.(1990). Anomalies savings, fungibility, and mental accounts. Journal of Economic Perspectives 4(1), 193-205