

# 신용카드 사용에 관한 소비자교육프로그램 개발 및 평가

## Development and Evaluation of Consumer's Educational Program in Using Credit Card

상명대학교 생활환경학부 소비자주거학 전공

강사 서인주

교수 두경자

Division of Human Environment Science, Sangmyung Univ.

*Instructor* : Seo, In-Joo

*Professor* : Doo, Kyung-Ja

### ◁ 목 차 ▷

I. 서론

II. 연구모형

III. 프로그램 설계

IV. 프로그램 실행 및 평가

V. 결론 및 제언

참고문헌

### < Abstract >

This study aims to develop an educational program in using credit card for undergraduate students.

In order to achieve this aim, a processor has been followed.

First of all, a fundamental work to select the educational contents was preceded with a survey of learners' needs, case studies of counselling at Consumer Protection Board, and preceding studies. After choice of educational contents, learners' demands on how to manage the educational program was executed in advance.

Second, reflecting the above mentioned educational contents, a concrete educational program was built. Based on the constructed plans, both preliminary training and main training were proceeded.

Third, to evaluate the effects of the educational program, the knowledge difference, behaviors and attitude changes were all diagnosed. The result suggested that the educational effect was significant in all evaluations section.

At last, final program of using credit cards was completed.

**주제어(Key Words):** 신용카드(Credit Card), 교육프로그램(Educational Program), 요구도(Consumer's Need)

Corresponding Author: Seo, In-Joo, Major in Consumer & Housing Studies, Sangmyung University, 7 Hongji-dong, Chongro-gu, Seoul, 110-743, Korea. Tel: 82-2-2287-5227 Fax: 82-2-396-5705 E-mail: injoo-67@hanmail.net

### I. 서론

21세기 사회는 화폐보다 신용으로 사람을 평가하는 신용사회이다. 신용거래는 일찍이 '플라스틱 머니' 혹은 '제3의 화폐'라고 불리며 1894년 미국의 한 호텔에서 신용카드를 발행한 것을 효시로 이미 1세기의 역사가 축적되어 있다.

신용카드가 우리나라에 처음 도입된 것은 34년 전 신세계 백화점이 백화점 카드(1969년)를 발행한 것이 최초이며 그 후 외환비자카드(1978년), 국민카드(1980년), BC카드(1982년)가 발행되었고 84년부터는 마스터, 아멕스, 다이너스클럽 카드 등이 등장하면서 본격적인 신용사회가 도래되었다. 최근 정부차원에서 경제의 투명성을 높이기 위해 신용카드사용을 적극 권장하면서 카드 사용량이 급속히 증가하였고 이제는 카드사용이 보편화되기에 이르렀다.

그러나 신용카드의 올바른 사용은 우리에게 경제적 혜택과 심리적 만족감을 주는 반면 올바로 사용하지 못할 경우에는 우리의 소비생활과 경제생활에 타격과 위기를 초래한다. 즉 신용카드의 그릇된 사용은 범죄의 원인이 되기도 하며, 현금서비스 및 신용카드 대금의 연체로 인한 신용불량자 또는 개인파산을 초래할 가능성이 있다. 실제로 신용카드 대금 연체자가 해마다 증가하고 있어(한국경제신문, 2002: 은행연합회, 2002) 이러한 우려가 이미 현실화되었다.

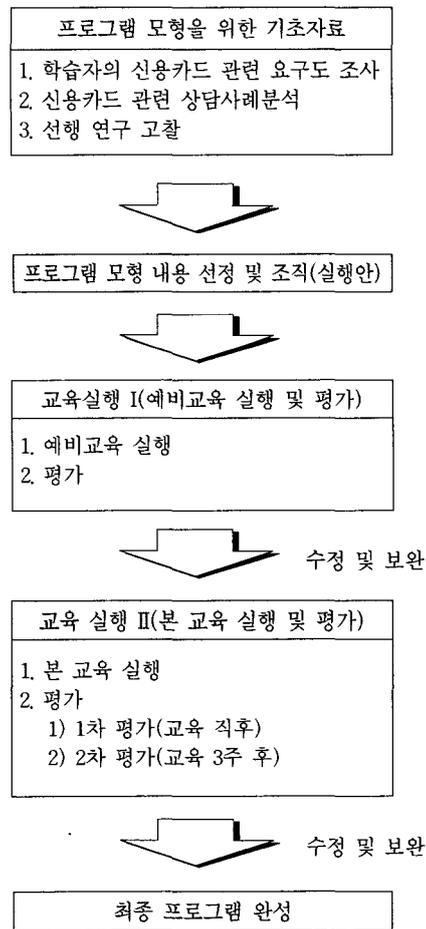
신용카드의 양적 팽창으로 인한 부실을 막고, 질적 내실을 기하기 위해서는 신용카드 발행회사의 신중한 카드발급태도와 합리적 경영이 필요하지만 소비자측에서도 신용카드를 올바로 이해하고 합리적으로 사용할 수 있는 능력이 있어야 한다. 이러한 소비자의 능력 신장을 위해서는 무엇보다도 종합적이고 체계적인 신용카드 관련 교육이 필요하다.

특히 대학생들은 올바른 소비의식이나 경제적 가치관 정립, 소득원도 없이 소비욕구를 충족시키기 위한 수단으로 신용카드를 무분별하게 사용할 가능성이 높아 신용카드 사용에 대한 교육이 더욱 절실한 계층이다. 20-29세 남녀 직장인 및 대학생 1,000명을 대상으로 조사한 '20대의 소비·금융행태' 보

고서(국민은행, 2002)에 따르면 우리나라 20대 젊은이 4명 중 1명이 카드 빚으로 다른 카드 빚을 돌려막는 등 신용불량 위기를 맞고 있으며 다른 연령대에 비해 20대 신용불량자가 급속히 양산되고 있다(전국은행연합회, 2002).

따라서 대학생들을 대상으로 건전한 소비 가치관, 신용카드의 본래의 의미, 올바른 사용방법, 신용카드 관련 문제예방 및 대처방법 등에 관한 종합적이고 체계적인 교육이 시급한 실정이다.

이에 본 연구에서는 대학생들을 대상으로 한 신용



<그림 1> 연구 모형

카드 사용에 관련된 종합적이고 체계적인 올바른 교육프로그램을 개발하여 교육시킴으로써 대학생들을 신용사회에 부합되는 성인으로 육성하고자 하였다. 본 연구 결과가 미시적으로는 개인소비자의 신용카드 사용능력을 향상시켜 개인적 피해가 최소화될 수 있도록 돕고 거시적으로는 우리나라의 올바른 신용사회정착에 기여하기를 기대한다.

## II. 연구 모형

본 연구의 연구절차 및 단계를 모형으로 제시하면 <그림1>과 같다.

## III. 프로그램 설계

### 1. 프로그램 내용구성을 위한 기초자료 조사

#### 1) 요구도 조사

##### (1) 조사대상, 조사도구 및 자료 분석방법

예비조사는 대학생 200명을 대상으로 실시하여

그 중 187부를 분석 후 그 결과를 토대로 설문지를 수정·보완하였다. 본 조사는 서울 및 천안지역 대학생 780명을 대상으로 실시하여 그 중 704부를 회수, 부실 기재된 설문지를 제외한 총 687부를 본 연구의 최종 분석자료로 사용하였다.

요구도 설문지는 신용카드 사용에 대한 교육내용과 교육운영방법에 관한 2가지 영역으로 구성하였다. 교육내용에 대한 요구도 척도는 모두 22문항이며 각 문항은 5점 리커드 척도로 점수가 높을수록 요구도가 높은 것을 의미한다. 교육 운영방법에 대한 요구도는 교육장소, 교수법(매체), 기간, 교육자에 관한 문항으로 구성되었다.

자료분석은 SAS 프로그램을 이용하였고 측정도구의 타당도를 검증하기 위하여는 소비자전공 대학원생 및 교수들을 통한 내용타당도 검증하였으며 신용카드 사용에 관한 교육 내용에 대한 요구도를 알아보기 위하여는 평균, 표준편차, 순위를 산출하였다.

#### (2) 분석 결과

##### ① 교육내용 요구도

22개의 신용카드관련 주제에 관한 요구도를 살펴본

<표 1> 신용카드사용 교육내용에 대한 요구도 평균 및 순위

N=687

교육내용	순위	평균	교육내용	순위	평균
카드 분실, 도난, 대여, 양도시 대처방법 및 보상방법	1	4.59	신용카드의 의미 및 장·단점	12	3.89
신용카드의 합리적인 사용법	2	4.46	신용카드의 유효기간, 갱신, 해지, 폐기	13	3.88
신용불량자 등록사유, 절차, 사회적 제약 및 사전예방	3	4.42	모바일 제도(휴대전화 이용 결제)	14	3.75
신용카드로 구입한 물품이나 서비스의 환불이나 보상	4	4.39	신용카드 발급절차	15	3.70
신용카드 사용에 대한 가치관 정립	5	4.29	신용카드와 소비자파산	16	3.70
신용카드 사용시 여러 가지 부가혜택 및 서비스	6	4.17	신용카드 현금 서비스 이용	17	3.68
신용카드 할부제도	7	4.09	신용카드 대금 연체시 연체 이자율	18	3.67
카드발급시 자격기준	8	4.06	신용카드 리볼빙 서비스	19	3.58
신용카드 결제일에 따른 사용시기 선택법	9	4.02	여행자 보험가입 여부	20	3.55
신용카드 사용액에 대한 소득공제	10	4.01	카드 빚	21	3.54
신용카드 약관	11	3.97	신용카드 사용에 의한 과소비	22	3.20

결과 항목별 요구도 평균 및 순위는 <표 1>과 같다.

교육내용에 관한 요구도는 카드 분실·도난·대여·양도시 대처방법 및 보상방법이 459로 가장 요구도가 높았으며 2순위는 합리적인 사용법, 3순위는 신용불량자의 등록사유, 절차, 사회적 제약 및 사전예방, 4순위는 물품이나 서비스의 환불·보상, 5순위는 신용카드 사용에 대한 가치관 정립 순으로 나타났다.

본 연구는 이상과 같은 교육내용 요구도 분석결과를 참고로 요구도 평균값이 높은 편에 속하는 40 이상의 주제를 신용카드 사용 교육내용에 포함하였다.

## ② 교육 운용방법에 관한 요구도

신용카드 교육운용방법에 대한 요구도 조사 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 신용카드 교육 운용방법에 대한 요구도 N=687

문항	구분	응답자	%
교육장소	학교	269	39.15
	가정(신문, 잡지, 인터넷 이용)	238	34.64
	전문기관	128	18.63
	기업	22	3.20
	정부기관	21	3.06
	기타	9	1.31
	합계	687	100
교육방법	강의식	221	31.98
	토론식	120	17.37
	시청각방식	324	46.89
	기타	26	3.76
	합계	687	100
교육기간	한시간씩 1-2회	520	75.25
	한시간씩 3-4회	126	18.23
	한시간씩 5-6회	21	3.04
	기타	24	3.47
	합계	687	100
교육자	소비자교육을 전공한 전문가	495	71.53
	사회유명인사	37	5.35
	기업 고객지원부 담당자	94	13.58
	관공서 기관장	14	2.02
	가족이나 친지, 친구 아는 사람	35	5.06
	기타	17	2.46
	합계	687	100

교육장소는 학교, 교육방법은 시청각 방식, 교육기간은 1시간씩 1-2회, 교육자는 소비자교육을 전공한 전문가를 가장 선호하였다. 대다수의 학습자가 (71.5%)가 교육자로서 소비자교육 전문가를 원하고 있어 신용카드교육을 전공한 전문가 양성이 필요함을 시사하고 있다.

## 2) 소비자보호원의 상담사례분석

소비자보호원의 상담사례는 2000년과 2001년에 접수된 상담사례를 중심으로 분석하였다.

소비자 피해유형의 분포에 변화를 나타낸 영역은 분실·도난영역과 철회, 항변권에 관한 영역이었다. 분실·도난에 관한 2001년의 피해접수건수는 2000년도에 비해 약 21%나 감소한 반면 할부거래시 문제가 되는 철회, 항변권에 관한 것은 1998년의 3배, 2000년의 약 4배의 증가를 보여 철회, 항변권에 관한 피해가 가장 많은 비중(24.3%)을 차지하였다.

전체적으로 볼 때 철회 및 항변권, 미성년자 계약, 카드대금 이중청구에 대한 피해는 증가하였고, 카드뒷면의 미서명으로 인해 발생한 피해와 양도 및 대여로 인한 피해는 감소하였다.

이상의 소비자보호원의 상담사례분석을 통하여 2000년과 2001년을 중심으로 피해가 가장 많이 발생한 분실·도난 영역, 항변권과 철회권에 관한 내용 등을 본 교육프로그램내용에 포함하였다.

## 3) 선행연구고찰

### (1) 대학생 관련 선행연구

이재희(1996)의 연구에서는 대학생의 신용카드 소유율은 19.6%, 신용카드에 대한 지식은 중간이하, 신용카드에 대한 인식은 중간정도 수준이었으며 신용카드에 대한 지식이 높을수록 인식이 호의적인 것으로 나타났다.

서경의(1997)는 신용카드를 소유하고 있는 대학생소비자는 27.7%로서 용돈을 많이 받고, 카드를 여러 장 소지하며, 평상시 현금 보유액이 많고, 신용카드에 대한 지식이 높으며, 신용카드에 대한 태도가 긍정적인 학생일수록 신용카드 사용 경험이 높다고

<표 3> 소비자보호원 피해구제현황

(단위: 건, %)

피해유형		1998	1999	2000	2001
분실, 도난	분실후 15일 경과	27(13.0)	16( 4.9)	50( 8.0)	17( 2.3)
	미서명	23(11.0)	7( 2.1)	7( 1.1)	8( 1.0)
	양도,대여	16( 7.7)	11( 3.3)	12( 1.9)	4( 0.5)
	지연신고	21(10.0)	31( 9.4)	39( 6.3)	26( 3.2)
	현금인출	2( 1.0)	5( 1.5)	37( 5.9)	6( 0.7)
	관리소홀	63(30.3)	35(10.6)	72(11.5)	61( 7.6)
	기타		9( 2.7)	35( 5.6)	33( 4.1)
	소 계	152(73.0)	114(34.5)	252(40.3)	155(19.4)
우편물 사고		3( 1.5)	10( 3.0)	25( 4.0)	28( 3.5)
카드대금 이중청구		-( 0.0)	-( 0.0)	13( 2.1)	37( 4.6)
미사용 대금 청구		3( 1.5)	32( 9.7)	100(16.0)	103(12.9)
철회, 항변		16( 7.7)	54(16.4)	39( 6.2)	195(24.3)
부정 발급, 카드위조		3( 1.5)	41(12.4)	82(13.1)	113(14.1)
미성년자 계약		-( 0.0)	-(0.0)	-( 0.0)	70( 8.7)
수수료, 연체료		8( 3.8)	26( 7.9)	28( 4.5)	23( 2.9)
기 타		23(11.0)	53(16.1)	86(13.8)	77( 9.6)
합 계		208(100.0)	330(100.0)	625(100.0)	801(100.0)

자료출처: 한국소비자보호원, 소비자 피해 구제 연보 및 사례집, 2001, 2002

보고 하였다.

서울 YMCA(2001)연구에서는 대학생의 40.7%가 신용카드를 소유하였으며, 여학생의 소유가(47.0%) 남학생(36.4%)보다 높았고, 연체경험도 20.8%였다. 신용불량자 조건과 연체이자에 관해서는 모른다는 응답이 각각 41.2%, 39.1%로 나타나 신용카드의 위험요소에 대한 인식이 낮았다. 그 결과로 대학생 신용불량자 양산을 막기위한 소비자 신용교육의 필요성을 주장하였다.

김경자(2002)는 신용카드 소유율은 평균 1.5매로 대부분 1-2매 소유, 사용용도는 병원비 명목(91%)이 가장 많았으며, 연체경험은 32%로 대부분(70%)의 학생들이 신용카드에 관련된 지식이 없다고 보고하고 가치관, 부채와 신용관리, 신용불량과 소비자 파산 등에 관한 소비자교육의 필요성을 역설하였다.

국민은행 연구소(2002)는 한국(1000명)과 미국(300명), 일본(200명)등 남녀 직장인과 대학생을 대

상으로 '20대의 소비 및 금융행태' 설문조사를 실시하였다. 그 결과 신용카드 소유율은 한국(32%)이 미국(58.3%), 일본(51.5%)보다 낮았으나 실제 사용자 비율은 일본과 같은 27.7% 수준이었다. 우리나라 20대 가운데 34%는 카드 결제대금 부족 경험, 19.8%는 연체 경험을 한 것으로 나타나 20대 4명 중 1명이 소비상태가 건전하지 못한 신용불량그룹에 속한다고 하였다.

이와 같은 결과들은 20대의 신용카드 교육의 필요성을 시사하는 것이라고 볼수 있다.

(2) 일반인 관련 선행연구

김경자(2001)는 소비자문제를 법률이나 약관의 문제와 소비자의 과실이나 무지에서 발생된 문제로 구분하여 사례를 분석함으로써 문제 예방과 해결을 위한 소비자교육의 필요성을 주장하였고 이영호(1994)는 서울지역 신용카드사용자를 대상으로 사례를 수집하여 신용카드의 기능을 7가지로 분석함으로써 신용카드 사용자를 일반사용자와 초기사용자

및 대학생으로 구별하여 교육을 실시할 것을 주장하였다. 임정빈·이영호(1991)는 신용카드의 역기능을 중심으로 판례월보에 소개된 판례와 한국소비자보호원의 '피해구제사례집'에서 선별하여 신용카드 문제를 사용·관리측면, 거래시점, 신용측면, 보증인측면으로 접근할 것을 제시하였다.

김성천(1999)은 신용카드관련 과소비, 카드발급 남발, 연체, 범죵 및 부정사용 등을 문제로 파악한 후 신세대 젊은이들의 과소비는 신용을 빚으로 생각하지 않고 하나의 재산이나 권리로 생각하며, 소유가치보다 사용가치를 더 중시하는 경향에 기인한다고 보고하였다.

장수태(2000)는 소비자과산의 대책으로 카드사들의 카드남발방지, 무리한 한도액 증가에 대한 규제 등을 들고 과소비에 대한 소비자교육의 필요성을 강조하였다. 또한 김정아·김문환(2000)은 소비자들이 가장 원하는 정보는 이용수수료, 부가서비스에 관한 것이었고 소비자 대부분이(88%) 소비자교육의 필요성을 인식하고 있다고 하였다.

서울 YMCA(2002)는 카드 사용자 3명 중 1명은 뒷면에 서명을 하지 않은 채 사용하고 있고 카드 대여 경험자도 24.3%나 되며 미사용 카드를 단순히 잘라버리거나 그냥 보관하는 등 부적절한 사용 행태를 보였고, 도난 분실시 보상 예외 내용과 약관을 꼼꼼히 읽는 경우가 적었고(각각 3.5%, 3%), 연체 경험자는 30.4%였으며 특히 5명 중 1명이 신용카드 과다사용으로 가족 다툼을 경험한 것으로 나타났다.

이상과 같은 선행연구들의 공통점은 신용관리 및 신용카드에 관한 교육의 필요성을 시사하는 내용들이라고 할 수 있다.

## 2. 프로그램 내용 구성

학습자의 요구도와 선행연구고찰 및 상담사례 분석 결과를 토대로 최종프로그램내용이 선정되었고(표 4), 그 내용을 교육하기 위한 실행계획안(표 5)이 마련되었다.

## IV. 프로그램 실행 및 평가

### 1. 실행

#### 1) 대상 및 실행 방법

##### (1) 대상

예비교육은 인터넷 공고, 학교 게시물 등을 통해 모집한 신용카드 교육을 원하는 대학생 29명을 대상으로 하였으나 최종분석대상은 총 25명의 질문지였다. 본교육은 S 대학교 교양과목 수강생 364명을 대상으로 하였고 그 중 302명의 질문지만을 분석대상으로 하였다. 비교육 대상은 교육집단과 동일한 교양과목을 수강하고 있으나 신용카드 사용교육을 수강하지 못한 321명이었고 그 중 302명의 질문지만이 분석대상으로 사용되었다.

〈표 4〉 프로그램 내용 및 선정기준

프로그램 내용	선정 기준	
	학습자의 요구	선행연구 및 상담사례분석
I. 올바른 신용카드 사용을 위한 가치관 정립	요구도 평균 4.29(5위)	선행 연구에서 필요성 제기
II. 분실·도난, 대여·양도·위임으로 인한 피해 발생시 대처방법 및 보상방법	요구도 평균 4.59(1위)	소비자보호원 분쟁사례 2000년 1위, 2001년 2위
III. 신용카드의 합리적인 사용방법	요구도 평균 4.45(2위)	선행연구, 소비자보호원이 제시한 거의 모든 사례
IV. 신용불량자 등록사유, 사회적 제약 및 예방법	요구도 평균 4.42(3위)	선행 연구에서 필요성제기
V. 신용카드 할부제도의 철회권과 항변권	요구도 평균 4.09(7위)	소비자보호원 분쟁사례 2001년 1위

〈표 5〉 프로그램 실행 계획안

주 제	교육내용	교수방법 및 매체*
1. 올바른 신용카드 사용을 위한 가치관 정립(20분)	1. 올바른 소비문화 1) 소유의 개념 및 물질주의와 욕구통제 2) 과소비 3) 충동구매 2. 신용카드의 기능 1) 일반적 기능 2) 순기능 3) 역기능	강의/시청각교육
2. 분실·도난, 대여, 양도, 위임으로 인한 피해발생시 대처방법 및 보상방법(30분)	1. 카드 분실시 대처방법 1) 발급 전 분실 2) 사용 중 분실 2. 대여, 양도, 위임 등으로 인한 부정사용 3. 분실시 피해예방법	강의/발표/ 시청각교육
3. 신용카드의 합리적인 사용법(25분)	1. 자신에게 맞는 신용카드 선택 2. 결제일에 따른 이용시기 3. 소득공제 4. 영수증 복권제도 5. 현금 서비스제도 6. 기타: 캐쉬백제도, 우대 및 할인	강의/실물/발표
4. 신용불량자의 등록사유, 사회적 제약 및 예방법(20분)	1. 신용불량자란 2. 신용불량자 현황 3. 사회적 제약 4. 신용불량정보의 기록보존기간 5. 신용불량을 부추기는 사회 6. 신용불량자가 되지 않기 위한 방법	강의/발표
5. 신용카드 할부제도의 철회권과 항변권(25분)	1. 신용카드 거래의 시스템 2. 할부거래 1) 철회권 2) 항변권 3) 내용증명 3. 할부거래의 문제점	강의/시청각교육

\* 교육내용은 파워포인트로 제작됨.

예비교육, 본교육, 비교육에서 각각 처음 대상자수와 최종 분석대상자수의 차이가 있는 것은 세 경우 모두 부적절하다고 생각되는 사전교육경험, 지각·조퇴, 응답내용 부실 등을 보인 학생들의 질문지를 제외한데 기인된다.

#### (2) 실행방법

예비교육은 2002년 9월 28일(토) 11:00-13:00시까지 실시하였고 본 교육은 10월 29일~11월 6일까지

4집단으로 나누어 2시간동안 실시하였다.

본교육은 예비교육시 실시된 프로그램을 일부 수정 보완한 내용을 파워포인트로 제작한 자료와 사례집, 기타 관련 시청각 자료를 사용하여 실시하였다. 교육 중 신용카드 뒷면 서명과 청약권과 항변권에 관한 소비자문제를 다룬 비디오를 시청하도록 하여 학생들의 흥미를 유도하였다.

본 교육의 세부 실행안은 다음과 같다(표 6, 7, 8, 9, 10).

〈표 6〉 프로그램 세부 실행안(1)

주 제	올바른 신용카드 사용을 위한 가치관 정립
활동목표	신용카드에 대하여 올바르게 인식하고 자신의 가치관을 확립한다. 과소비와 충동구매를 자제할 수 있는 힘을 기른다.
활동자료	도입 첫부분에서 신용카드 광고사례를 재현시켜 보여줌. 전교육내용을 파워포인트로 제작함.
활동내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆올바른 신용카드 문화               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 소유의 개념 및 물질주의와 욕구 통제 소비욕구의 무한성과 재화의 유한성.</li> <li>2. 과소비                   <ul style="list-style-type: none"> <li>· 과소비와 과소비 예방하는 생활 원리.</li> <li>· 합리적 소비의 준거.</li> </ul> </li> <li>3. 충동구매                   <ul style="list-style-type: none"> <li>· 충동구매를 억제하는 방법 및 효과.</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>◆신용카드의 기능               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 일반적 기능                   <ol style="list-style-type: none"> <li>① 지불수단: 할부구매, 전자상거래시 편리</li> <li>② 신분증명과 신용기능: 서명하나로 상품과 서비스 청구 사회적 신용으로 인정</li> <li>③ 외환기능-해외여행시 불필요한 외화 소지 대체</li> </ol> </li> <li>2. 순기능                   <ol style="list-style-type: none"> <li>① 경제의 투명성 제고.</li> <li>② 신용공여기간 최대활용으로 인한 경제적 이익 창출.</li> <li>③ 현금 소유보다 편리한 간편성.</li> <li>④ 소비자의 욕구 충족으로 인한 심리적 복지감 상승.</li> </ol> </li> <li>3. 역기능                   <ol style="list-style-type: none"> <li>① 과소비 조장.</li> <li>② 각종 범죄의 원인.</li> <li>③ 신용불량자 양산.</li> <li>④ 개인파산의 주요 원인.</li> <li>⑤ 사용상 비용 발생(현금서비스, 연체시 이자)</li> </ol> </li> </ol> </li> </ul>

## 2. 평가

### 1) 평가도구

실행 후 평가를 위한 조사도구는 연구자가 직접 작성하였으며 소비자 능력을 파악하기 위해 지식, 행동, 태도에 관한 영역으로 구성하였다.

지식영역은 올바른 신용카드 사용을 위한 가치관 정립, 분실·도난·대여·양도·위임으로 인한 피해 발생시 대처방법 및 보상방법, 신용카드의 합리적인 사용방법, 신용불량자 등록사유, 사회적 제약 및 예방법, 신용카드 할부제도의 철회권과 항변권의 5가지 주제에 대하여 각각 4문제씩 총 20문제를 출제하

였다. 문항구성은 사지 선택형이며 문항점수는 각 문항에 대하여 맞으면 1점 틀리면 0점으로 처리하여 총점이 0점에서 20점까지 분포되게 하였다. 신뢰도 측정은 "2분화된 문항은 일반적인 문항과 함께 크론바하 알파를 적용할 수 있다"(홍두승, 1995)는 내용을 근거로 쿠더-리차드슨 방법을 발전시킨 크론바하 알파를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 각 주제별 신뢰도는 〈표 11〉과 같다.

행동 및 태도영역은 각각 10문항으로 자신의 행동 및 태도의 변화를 교육 대상자 스스로 평가하도록 하였다. 즉, 자신의 태도 및 행동 변화에 대하여 매우 그렇다(5점)부터 전혀 그렇지 않다(1점)까지 5

〈표 7〉 프로그램 세부 실행안(2)

주 제	분실·도난시 대처방법 및 양도·대여·위임 등으로 인한 피해발생시 대처방법
활동목표	신용카드를 잃어버리거나 타인에게 양도·대여·위임한 행위로 인해 문제가 발생했을 경우 신속하고 현명하게 대처해 불이익을 최소화할 수 있도록 한다.
활동자료	신용카드 약관 신용카드 사례집 제시(사례1, 2). 자신의 경험 사례 발표 카드 서명하셨어요?(비디오시청)
활동내용	<p>◆신용카드 분실 시 대처방법</p> <p>1) 발급 전 분실</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 발급 전 분실로 인한 부정사용액</li> <li>· 카드 발급신청을 한 상태에서 받아보기도 전에 분실한 경우.</li> </ul> <p>&lt;우리주위에서 흔히 발생하는 사례&gt;</p> <p>사례1- 카드가 회원에게 직접 전달되지 않고 경비원이 수령한 후 분실되어 현금서비스가 발생된 경우. 누구의 책임이며 어떻게 해야 하나?</p> <p>사례2- 카드 발급 신청시 자신의 인적사항을 허위 기재해 중도에 유실된 경우.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 피해예방법 카드사/ 카드회원/ 카드 대리수령인이 지켜야 할 일</li> </ul> <p>2) 사용 중 분실</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 보상: 분실, 도난, 신고접수시점으로부터 60일전 이후(현금서비스는 신고 시점 이후)에 발생한 부정사용대금은 회원이 다른 과실이 없는 한 카드사로부터 보상받을 수 있음.</li> <li>· 도난이나 분실사실을 안 즉시 신고.</li> <li>· 도난 및 분실신고는 24시간 가능</li> <li>· 전화로 신고: 접수번호, 접수 시간, 접수받은 상담원의 이름을 확인 및 기록</li> <li>· 카드 뒷면에 반드시 서명.</li> </ul> <p>◆대여, 양도 및 위임 등으로 인한 부정사용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 신용카드를 빌려 쓰거나 빌려주어 문제가 발생한 경우.</li> <li>· 부부, 부모자녀, 친척, 친구 등 본인이외의 다른 사람에게 빌려주어 피해액이 발생한 경우 보상받기 어려움.</li> </ul> <p>◆관련 신용카드 약관 내용</p> <p>현행 신용카드 개인회원 약관에 따르면 카드 위·변조로 인해 발생된 불법 매출의 책임은 카드사에게 있다. 그러나 카드의 대여·양도·보관·위임 등 회원의 고의 또는 중대한 과실로 인해 위·변조가 발생된 경우에는 그 책임의 전부를 회원이 부담하도록 규정하고 있다.</p> <p>◆신용카드 분실시 피해 예방 방법</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 발급즉시 뒷면에 본인 서명하기.</li> <li>(2) 비밀번호는 남에게 노출되지 않는 숫자로 하기.</li> <li>(3) 분실신고 후 접수번호, 시간, 상담원 성명을 기록하기.</li> <li>(4) 카드는 남에게(배우자, 부모자녀, 친구에게도) 빌려주지 않기.</li> <li>(5) 평소 자신의 신용카드 번호와 분실신고 연락처 알아두기.</li> </ol>

점 척도로 측정하여 점수가 높을수록 행동과 태도가 긍정적으로 변화한 것으로 해석하였다.

2) 평가 및 분석방법

교육효과를 평가하기 위하여 2차에 걸친 평가를

실시하였다. 1차 평가는 사전·사후 평가로서 사전 평가는 교육받기 직전에 실시하였고 사후 평가는 교육이 끝난 직후에 실시하였다. 2차 평가는 시간의 경과에 따른 기억력 상실로 인하여 앞에서 배운 지식을 상당부분 상실했을 것으로 판단되는 교육 3주

〈표 8〉 프로그램 세부 실행안(3)

주 제	신용카드의 합리적인 사용방법
활동목표	신용카드의 합리적인 사용을 통해 경제적 이익 및 만족감을 상승시킨다.
활동자료	자신의 신용카드와 청구서
활동내용	<p>◆자신에게 맞는 신용카드 선택</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 자신의 나이, 취미, 라이프 스타일을 고려해 선택.</li> <li>예) 대학생: 각종 놀이공원 무료입장, 영화·연극 및 각종 공연할인, 각종 경기관람료 할인, 웨일리 레스토랑 할인, 교통카드기능</li> <li>· 여성: 여성전용카드</li> <li>· 차 소유: 주유 제휴 카드.</li> <li>· 맞춤형 신용카드: 한 장의 카드에 원하는 모든 서비스가 포함된 형태</li> </ul> <p>◆결제일에 따른 이용시기</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 자신의 결제일 인식- 자신의 결제일과 청구기간 인식</li> <li>2) 결제일에 따른 이용시기 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 용공여: 신용카드 결제 후 요금미 청구되어 오는 실제 결제일 까지의 기간.</li> <li>· 신용공여기간을 최대로 하는 것이 이익 예) 결제일: 10월 27일, 사용기간: 9월 5일 ~10월4일 현명한 구매시점: 9월 5일 이후로 5일에 가까운 시점</li> </ul> </li> </ol> <p>◆소득공제</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 신용카드 소득공제란? <ul style="list-style-type: none"> <li>· 대상: 임금을 받는 근로소득자</li> <li>· 기간: 전년 12월에서 해당연도 11월 30일까지 사용금액</li> <li>· 공제한도: ① 최고 한도액 500만원 ② 총 급여액의 10%에 해당하는 금액 ①, ② 중 적은 금액</li> </ul> </li> <li>2) 계산방식  <math display="block">\text{소득공제액} = \{\text{카드사용금액} - (\text{급여총액} 10\%)\} \times 20\%</math> <p>(2001년 카드 사용액부터 20%로 확대 적용됨)</p> <p>예) 연소득 4,000만원/ 신용카드 사용액 600만원  <math>(600\text{만원} - (4,000\text{만원} 10\%)) \times 20\% = 40\text{만원}</math>  한계세율 20%적용 → 40만원 20% = 8만원</p> </li> <li>3) 공제 대상범위 연간 소득이 100만원 이하인 부양가족의 신용카드 사용액</li> <li>4) 소득공제 제외대상 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 공공요금(전화료, 가스료, 수도요금 등)</li> <li>② 세금(국세, 지방세 등)</li> <li>③ 현금서비스 사용액</li> <li>④ 해외에서 사용한 금액</li> </ol> </li> </ol> <p>◆신용카드영수증 복권제도</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 추천대상 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 신용카드, 직불카드, 백화점 카드 결제 영수증</li> <li>② 국내에서 사용한 금액</li> <li>③ 현금서비스와 내국인이 해외에서 사용한 거래는 포함되지 않음</li> </ol> </li> <li>2) 추천방법</li> </ol> <p>◆현금서비스 제도</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 고금리 · 현금서비스 중도 상환제 · CD기 수수료 · 전화 현금서비스(ARS)이용</li> <li>· 단기간 이용</li> </ul> <p>◆기타</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 캐쉬백 제도 · 우대 및 할인제도</li> </ul>

<표 9> 프로그램 세부 실행안(4)

주 제	신용불량자 등록사유, 사회적 제약 및 예방법
활동목표	신용불량자로 등록되는 이유와 그로 인한 사회적 제약 및 사전 예방법을 이해하여 건전한 소비자로 생활할 수 있게 한다.
활동자료	카드부작용 방지 대책 자료
활동내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆신용불량자                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 등록기준 : 카드 대금, 카드 대출금 30만원 이상을 3개월 이상 연체 (5만원 이상 30만원 미만인 경우에도 연체건수가 3건수 이상이면 신용불량자로 등록).</li> <li>· 정부: 신용카드 부작용방지 대책</li> </ul> </li> <li>◆신용불량자 현황(표 제시)</li> <li>◆신용불량자에 대한 사회적 제약 신용공여거래 제한: 대출취급, 신용카드발급, 보증서 발급 등이 대부분 제한.</li> <li>◆신용불량정보의 기록 보존기간 (표 제시)</li> <li>◆신용불량을 부추기는 사회                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 연체자에게도 대출</li> <li>2) 무리한 빚 독촉</li> <li>3) 카드 빚 가족에게 전가</li> </ol> </li> <li>◆신용불량자가 되지 않기 위한 방법                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 자신의 소득한도 내에서 사용</li> <li>· 신용카드 사용액 연체 하지 않기</li> <li>· 카드 한도액과 현금서비스 한도 줄이기</li> <li>· 신용카드를 1개 이상 만들지 않기</li> </ul> </li> </ul>

<표 10> 프로그램 세부 실행안(5)

주 제	할부거래
활동목표	신용카드의 거래 시스템을 알고 할부거래시 철회권과 항변권을 행사할 수 있어 부당한 피해를 입지 않도록 한다.
활동자료	신용카드 거래 영수증(뒷면의 약관) 내용증명 양식지 할부거래의 사각지대(비디오시청)
활동내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆신용카드 거래의 시스템                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 신용카드사, 가맹점, 회원의 3자간 거래구조</li> </ul> </li> <li>◆할부거래                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 철회권 : 신용카드 할부구입시 사유와 관계없이 계약서를 교부 받은 날 또는 계약서를 교부 받지 않은 경우에는 목적물을 인도 받은 날부터 7일 이내 행사.</li> <li>2) 항변권 : 물품에 하자가 있거나 회원권 발행업체의 부도로 인해 회원권이 아무런 소용이 없게 된 경우 카드회원이 카드대금의 납부를 거절할 수 있는 권리                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>· 행사방법: 내용증명 발송</li> <li>· 행사효과</li> <li>· 철회권과 항변권행사의 제한: 할부가격이 20만원 이상인 경우에만 행사 가능</li> </ul> </li> <li>3) 내용증명                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>· 내용</li> <li>· 발송</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>◆할부거래의 문제점                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 충동구매의 우려</li> <li>2) 계약서 내용이 소비자에게 불리</li> <li>3) 카드이용시 피해구제의 어려움</li> </ol> </li> </ul>

〈표 11〉 척도의 신뢰도

영역	세부영역	신뢰도( $\alpha$ )
지식	가치관영역	.67
	분실·도난·대여·양도·위임	.70
	합리적 사용방법	.78
	신용불량자 등록사유, 사회적 제약 및 예방법	.74
	할부제도의 철회권과 항변권	.69
행동		.71
태도		.84

후에 실시하였으며 교육 집단과 비교육 집단을 비교 평가하였다. 비교육 집단의 경우는 교육을 받지 않았으므로 행동의 변화 측정이 불가능하여 지식에 관한 문항만을 측정하였다.

1차 분석방법은 교육의 효과를 검증하기 위하여 paired-t test를 하였고, 2차 평가의 분석방법은 교육 받은 집단의 교육직후와 교육 3주 후의 지식수준 비교, 또한 교육 집단(교육 3주 후)과 비교육 집단의 지식수준 비교를 위하여 각각 t-test를 실시하였다. 행동 및 태도 영역의 측정은 교육집단 중 현재 신용카드를 사용하고 있는 자로 제한하여 교육받은 후의 행동 및 태도 변화 여부를 5점 리커트 척도로 평가한 후 각 영역별 평균, 표준편차를 구하였다.

### 3. 분석 결과

#### 1) 1차 평가(교육집단의 교육 전과 후)

교육 전·후 평가 결과 모든 영역에서 의미 있는 차이가 나타났으며 교육을 받기 전보다 받은 후 학생들의 지식수준이 매우 높게 상승하였다.

영역별 교육 전·후 평균점수는 모두 의미있는 차이를 나타내었지만 합리적 사용영역과 신용카드 할부제도의 철회권과 항변권 영역이 다른 영역에 비해 평균점수가 낮게 나타났다. 이는 두 영역을 측정하는 문항이 다른 영역에 비해 다소 어려웠고(계산문제 포함), 생소한 내용이 많았기 때문인 것으로 분석된다.

#### 2) 2차 평가(교육 집단과 비교육 집단)

교육을 받은 직후이기 때문에 일시적으로 지식수준이 상승했을 가능성을 배제하기 위해 교육 3주 후에 2차 평가를 실시하였다. 3주 후로 정한 이유는 대학생 시기는 기억발달상 기계적 기억에서 논리적 기억으로 전환하는 시기이며(김제한외, 1990), 한번 기억한 내용은 20분 후 47%, 2일 후 66%, 20일 후 80% 정도를 망각하게 된다(Ebbinghuas, 2002)는 이론에 근거하였다. 여기서 교육 집단과 비교육 집단을 비교하고 지식, 행동, 태도 즉 소비자능력 향상여부를 살펴보았다.

##### ① 지식 수준

##### ㉠ 교육직후와 3주 후의 지식변화

〈표 12〉 교육 전·후 평가

N=301

교육내용	교육전		교육후		paired t-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	
올바른 신용카드 사용을 위한 가치관 정립	0.75	0.29	0.83	0.23	5.66***
분실·도난, 대여·양도·위임으로 인한 피해 발생시 대처방법 및 보상 방법	0.77	0.19	0.85	0.22	6.86***
신용불량자 등록사유, 사회적 제약 및 예방법	0.55	0.28	0.78	0.29	12.97***
신용카드의 합리적 사용법	0.20	0.22	0.59	0.35	17.12***
신용카드 할부제도의 철회권과 항변권	0.37	0.21	0.56	0.29	10.95***
전체	0.55	0.14	0.73	0.19	19.93***

\*\*\* P&lt; .001

〈표 13〉 지식의 평가

N=302

교육내용	교육 집단					비교육집단		교육집단(3주후)		t값
	교육직후		교육3주후		t값	평균	표준편차	평균	표준편차	
	평균	표준편차	평균	표준편차						
올바른 신용카드 사용을 위한 가치관 정립	0.83	0.23	0.87	0.27	1.61	0.58	0.35	0.87	0.27	9.98***
분실·도난, 대여·양도·위임으로 인한 피해 발생시 대처방법 및 보상 방법	0.85	0.22	0.84	0.20	-0.83	0.64	0.22	0.84	0.20	10.23***
신용불량자 등록사유, 사회적 제약 및 예방법	0.78	0.29	0.68	0.31	-3.79***	0.48	0.27	0.68	0.31	10.29***
신용카드의 합리적 사용법	0.59	0.35	0.37	0.29	-7.87***	0.18	0.22	0.37	0.29	8.00***
신용카드 할부제도의 철회권과 항변권	0.56	0.29	0.43	0.25	-5.32***	0.29	0.19	0.43	0.25	7.36***
전체	0.73	0.19	0.65	0.18	-4.86***	0.44	0.14	0.65	0.18	15.23***

\*\*\* P&lt; .001

〈표 14〉 신용카드 교육 후 행동의 변화 N=86

교육내용	평균	표준편차
올바른 신용카드 사용을 위한 가치관 정립	3.6	0.9
분실·도난, 대여·양도·위임으로 인한 피해 발생시 대처방법 및 보상 방법	3.9	0.7
신용불량자 등록사유, 사회적 제약 및 예방법	3.7	0.9
신용카드의 합리적 사용법	3.6	0.9
신용카드 할부제도의 철회권과 항변권	3.6	0.9
전체	3.7	0.7

〈표 15〉 신용카드 교육 후 태도 변화 N=232

교육내용	평균	표준편차
올바른 신용카드 사용을 위한 가치관 정립	3.8	0.9
분실·도난, 대여·양도·위임으로 인한 피해 발생시 대처방법 및 보상 방법	4.1	0.9
신용불량자 등록사유, 사회적 제약 및 예방법	3.9	0.8
신용카드의 합리적 사용법	3.8	0.8
신용카드 할부제도의 철회권과 항변권	3.8	0.8
전체	3.9	0.7

교육 집단을 대상으로 교육받은 직후와 교육 3주 후 평가를 비교한 결과 전체적으로 유의한 차이가 있었다. 가치관, 분실 및 도난 영역은 교육직후와 3주 후 간에 차이가 없어 대부분 교육받은 내용을 3주 후에도 기억하고 있는 것으로 나타났다. 신용불량, 합리적사용법, 할부거래영역은 교육 3주 후의 지식수준이 교육직후의 지식수준보다 낮게 나타났다. 이는 시간의 경과에 따른 자연스러운 기억력 감소 현상으로(Ebbinghaus, 2002) 해석되며 그러한 기억력 감소에도 불구하고 비교육 집단보다는 지식수준이 높았다.

#### ㉠ 비교육 집단과 교육집단(교육 3주 후)의 지식 수준 비교

비교육 집단과 교육 후 3주가 경과한 교육집단의 지식변화를 살펴본 결과 매우 유의한 차이를 나타

내었다. 모든 영역에서 교육을 받은 집단의 신용카드 관련 지식수준이 교육을 받지 않은 집단보다 매우 높게 나타났다.

#### ㉡ 행동의 변화

행동이 변화되기 위해서는 시간 경과가 더 요구될 수 있겠으나 본 연구의 진행상 교육 후 3주가 경과한 시점을 택하여 행동변화를 측정하였다.

평가 결과 5점 만점에 평균 3.68점을 나타내어 교육집단의 학생들은 자신의 행동이 긍정적으로 변화되었다고 평가하였다.

행동의 변화가 가장 많이 나타난 영역은 분실 및 도난영역으로서 학습자의 요구도가 가장 높았던 부분이었다. 반면 행동 변화가 적게 나타난 영역은 가치관과 할부거래 영역으로서 할부거래 영역은 학생 신분에서 할부거래 경험이 적기 때문으로 보이며 가

치관 영역의 행동변화가 낮은 것은 가치관의 변화는 서서히 일어나고 정립되기 때문에 짧은 기간 동안의 가치관 정립이 어렵기 때문으로 생각된다.

### ③ 태도의 변화

전체적인 태도변화의 평균은 3.89(5점 만점)로서 비교적 높았고 전영역에 걸쳐 태도가 긍정적으로 변화하였다. 특히 분실·도난, 대여·양도·위임으로 인한 피해에 대처하려는 태도가 가장 긍정적으로 변화하였다. 이것은 교육대상자들의 교육요구도가 높았던 주제로서 높은 학습동기가 유발된 때문으로 보인다.

이상과 같이 소비자능력의 3영역인 지식, 행동, 태도의 차이를 알아본 결과 지식의 경우는 교육받은 집단이 받지 않은 집단보다 매우 높았고 행동 및 태도 영역에서도 교육받은 집단의 태도와 행동이 긍정적으로 변화한 것으로 나타났다. 이러한 결과들은 본 신용카드사용 교육프로그램의 교육적 효과를 지지한다고 볼 수 있다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 대학생을 대상으로 신용카드사용 교육 프로그램을 개발하여 소비자 개인적으로는 경제적·심리적 손실을 막고, 사회적으로는 신용사회의 발전과 건전한 신용카드 문화 정착에 기여하고자 시도되었다. 이와 같은 연구목적으로 시도된 본 연구의 절차와 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 프로그램 내용을 조직하기 위하여 학습자의 요구도 조사, 소비자 단체의 상담사례 분석, 신용카드 관련연구 고찰을 하였다. 우선 신용카드교육 내용에 대한 학습자의 요구도 조사결과 신용카드의 분실·도난·대여·양도시 대처방법에 대한 교육이 1위, 신용카드의 합리적인 사용방법이 2위를 차지하였고 소비자 단체의 상담사례분석에서는 할부거래시 철회권과 항변권에 관한 교육이 가장 많은 부분을 차지하였다. 선행연구 고찰에서는 신용불량자와 가치관 교육의 필요성이 제기되었다.

본 연구에서는 위와 같은 내용들을 참고로 프로

그램의 내용을 구성하였다. 프로그램의 내용은 5가지 주제(올바른 신용카드 사용을 위한 가치관 정립, 분실·도난·대여·양도·위임으로 인한 피해 발생시 대처방법 및 보상 방법, 신용카드의 합리적 사용법, 신용불량자 등록사유와 사회적 제약 및 예방법, 신용카드 할부제도의 철회권과 항변권 등)로 구분되며 그 세부 내용은 다음과 같다. 가치관 정립에서는 물질소유와 욕구통제, 신용카드의 기능, 과소비와 충동구매 통제 등 신용카드를 올바르게 이해하고, 사용할 수 있는 바른 가치관을 정립하는 것을 목적으로 하였고, 분실·도난·대여·양도·위임으로 인한 피해 발생시 대처방법 및 보상 방법에서는 카드 뒷면의 서명, 비밀번호 선정시 유의사항, 관련된 신용카드 약관 등을 주로 다루었다. 신용카드의 합리적인 사용법에서는 자신에게 맞는 신용카드 선택법, 결제일을 알고 사용하기, 소득공제, 영수증 복권제도 활용 등 카드를 사용함에 있어 이익이 되는 정보를 중심으로 구성하였다. 신용불량자 등록사유와 사회적 제약 및 예방법 영역은 신용불량자 등록요건, 등록 보존기간, 현황에 대해 설명하고 신용불량자가 되지 않기 위한 예방법을 제시하였다. 신용카드 할부제도의 철회권과 항변권에서는 신용카드의 거래시스템, 철회권과 항변권, 내용증명발송방법을 제시하였다.

둘째, 프로그램 운용방식에 관한 요구도 조사결과를 참고하여 프로그램 실행안을 구성하였다. 즉 교육시간은 1시간씩 1-2회, 교육장소는 학교, 교육방법은 시청각 교육법을 선호한 것을 고려하여 프로그램 실행을 위한 계획안 및 세부 실행안을 조직하고 예비교육과 본 교육을 실시하였다.

셋째, 본 프로그램의 교육적 효과를 검증하기 위하여 교육실시전과 후의 지식 차이를 비교하였고 교육집단과 비교육집단의 차이를 비교하였다.

소비자능력 향상 여부를 규명하기 위하여 지식, 행동, 태도 변화를 평가한 결과 교육 집단이 비교육 집단보다 지식수준이 높았고, 행동 및 태도 변화에서도 교육받은 집단의 행동 및 태도가 모두 긍정적으로 변화한 것으로 나타났다.

이상과 같은 결과를 토대로 본 연구의 한계점 및

제언점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 신용카드에 대한 소비자교육 프로그램을 개발하고 평가하고자 시도되었으나 주로 교육내용 구성 및 평가에 중점을 두어 교육운용방법 측면의 평가는 부분적으로만 이루어졌다는 한계가 있다. 학습자들이 가장 선호한 교육운용방법을 중심으로 교육을 실시하였기 때문에 장소와 시간, 매체별 효과의 차이를 미처 다루지 못하였다. 따라서 대학생들에게 가장 적절하고 효율적인 장소별, 시간대별, 교육 매체 별 교육운용에 따른 교육적 효과를 평가할 후속연구가 이루어져야 할 것으로 생각된다.

둘째, 교육받은 집단과 교육받지 않는 집단을 비교함에 있어서 두 집단간의 동질성 입증에 불충분하였다. 본 연구에서는 두 집단 모두 동일한 학교의 동일한 교과과목을 선택한 학생을 대상으로 함으로써 동질성이 있다고 가정하였으나 이러한 방법보다는 두 집단의 신용카드에 관한 지식정도를 사전 테스트를 통해 검증함으로써 교육 전 지식수준의 동질성이 입증되어야 할 것으로 생각된다.

마지막으로 본 연구에서는 교육자를 단순히 소비자교육전문가로 보았으나 앞으로의 연구에서는 소비자교육전문가를 보다 세분하여 요구도를 조사, 분석함으로써 학습자가 원하는 교육자를 구체적으로 선택할 수 있도록 배려해야 될 것으로 생각된다.

본 연구를 진행하면서 연구자가 인식한 몇 가지 제언점을 들면 다음과 같다. 첫째, 신용카드 교육을 위한 보다 다양한 시청각 자료가 요구된다. 현재 이용가능한 시청각 자료로는 방송 프로그램 중의 일부를 녹화한 것이 대부분이다.<sup>1)</sup> 이러한 시청각 자료들은 사건 중심으로 문제를 부각시켜 경각심을 불러일으키는 장점이 있으나 교육의 지속성을 유지하기가 힘들고 단편적인 정보제공에만 그칠 가능성이 있어 교육용 자료로 사용하기에는 부적절하다고 생각된다. 그 외에 교육용으로 사용되고 있는 시청각 자료는 청소년을 위한 YMCA의 “신용이 머니(money)?”(2003)만이 있을 뿐이다. 이러한 현실에서 교육 자료로 사용할 수 있는 질 높은 시청각 자료의 제작이 절실하다. 우선 현재 신용카드 사용자가

겪고 있는 문제나 궁금증을 중심으로 제작하되 기존의 딱딱한 다큐멘터리 형식을 탈피한 드라마나 시트콤형식으로 구성하여 누구나 가벼운 마음으로 즐겁게 학습할 수 있어야 한다. 또한 신용카드 관련 내용을 요약하여 인터넷 광고형식으로 제작, 팝화면으로 제공함으로써 학습자를 관련내용에 자연스럽게 접목시켜주는 방법도 효과적일 것으로 생각된다. 이러한 방법은 내용은 짧지만 무의식적·지속적으로 관련내용에 접하게 함으로써 소비자교육의 기능을 강화하고 장시간이 요구되는 가치관 형성에도 기여할 것으로 생각된다. 외국의 경우에는 이미 인터넷을 통해 교육자, 부모, 학생 모두가 이용할 수 있는 사이트(www.consumerjungle.org; www.moneyopolis.org 등)가 여러개 운용되고 있다.

둘째, 본 연구자가 대학생을 대상으로 교육을 실시해 본 결과 교육시간이 짧아 충분한 교육이 어려웠다. 예를 들면 합리적인 신용카드 사용법의 경우에는 내용이 복잡하고 생소하여 시간을 많이 요구하는 부분이었고, 가치관 교육 역시 오랜 시간에 걸쳐 여러번 반복, 강조하여야 할 부분이었으나 시간적 제약으로 20분 동안에 가치관 교육을 실행해야 하는 한계가 있었고 교수 방법도 학생들의 참여를 요하는 토의나 사례분석, 약관비교 등의 다양한 시도가 불가능하였다. 따라서 신용카드 관련 교육을 대학의 정규커리큘럼에 흡수하여 독립된 교양교과목으로 개설한다면 많은 학생들이 교육의 혜택을 받을 수 있을 뿐만 아니라 단기에 끝나는 특강 형식의 교육이 갖는 제한점을 충분히 보완할 수 있을 것으로 생각된다.

끝으로 학계의 지속적인 연구와 정부, 소비자단체, 기업 등의 관심과 협동이 이루어져 신용카드에 대한 교육을 활성화시킴으로써 그로 인한 소비자의

1) 방송 프로그램중 일부를 녹화한 비디오 자료로는 KBS 미디어, 신용카드 불량자 1백만, 어떻게 해결하나, 2002; KBS미디어, 카드 빛의 함정 벗어날 수 있나?, 2002; SBS 프로덕션, 카드 빛에 무너지는 아이들, 2001; KBS미디어, 사회초년병의 뒷, 카드 빛, 2001; KBS미디어, 두 얼굴의 신용카드, 당신도 위험하다, 2001; MBC프로덕션, 신용카드의 두 얼굴, 2001 등이 있음.

개인적·사회적 피해를 최소화하고 합리적 소비생활을 하도록 지원해야 할 것으로 사료된다.

## ■ 참고문헌

- 국민은행(2002). 20대의 소비·금융 형태.
- 김경자(2001). 신용카드 상담사례를 통해 본 소비자 문제의 유형과 개선 방안. 한국 가정관리 학회지, 19(1), 77-93.
- \_\_\_\_\_ (2002). 대학생의 재무의식과 개인재무관리 행태 연구, 한국가정관리학회, 추계학술대회 자료집
- 김성천(1999). 신용카드 이용의 활성화와 소비자보호, 녹색소비자연대 신용카드활성화 세미나 자료.
- 김정아, 김문환(2000). 신용카드 이용자 의식조사(소비자보호를 중심으로), 녹색소비자연대.
- 김제한, 공석영·김충기(1990). 청년발달심리학. 서울: 세광공사.
- 서경의(1997). 대학생소비자의 신용카드 사용행동에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 서울YMCA(2001). 대학생 신용카드 발급 및 사용실태 조사 결과.
- \_\_\_\_\_ (2002). 신용카드 이용 실태에 대한 소비자의식조사.
- 이영호(1994). 사례를 통해 본 신용카드 사용의 실태. 소비자 문제연구 13, 97-111.
- 이재희(1996). 대학생들의 신용카드 인식 및 사용에 관한 연구. 한국생활과학회지, 5(2), 99-107.
- 임정빈, 이영호(1991). 신용카드가 가정경제에 미치는 영향. 한국가정관리학회지, 9(2), 77-91.
- 장수태(2000). 소비자 파산제도의 개선방안, 녹색소비자연대, 소비자 신용보호세미나 자료.
- 전국은행연합회 2002. 10. 18. '9월 카드 신용불량 10만 건 증가'.
- 한국경제신문 2002. 8. 8. '카드 연체 크게 늘었다'.
- 한국소비자보호원(2001). 소비자 피해구제 연보 및 사례집.
- \_\_\_\_\_ (2002). 소비자 피해구제 연보 및 사례집.
- 홍두승(1995). 사회조사분석, 다산출판사, 123:10-12
- Ebbinghuas(2002). <http://my.netian.com/~memorry88/whatmen.htm>
- (2003년 4월 21일 접수, 2003년 11월 5일 채택)