

소비자의 재무지식, 태도, 상담목표에 따른 재무상담 지불의사비용(WTP)에 관한 연구

조혜진(서울대학교 생활과학연구소 전임대우연구교수)

김민정(서울대학교 생활과학연구소 연수연구원)

금융시장환경이 급속도로 변화하고 금융상품이 다양화됨에 따라 소비자가 가계자산을 어떻게 관리하고 운영해야 스스로 원하는 경제적 복지수준에 도달할 수 있는가에 관심이 높다. 소비자들이 원하는 경제적 복지수준을 달성하기 위해 재무설계의 중요성이 부각되고 있으며 재무설계를 효과적으로 하기 위한 한 가지 방법으로 전문가를 통한 재무상담의 필요성이 더욱 증대되고 있다. 기존의 재무설계와 관련된 국내의 선행연구들은 가계재무관리 측면에서 체계론의 이론적 틀에 입각하여 가계의 인적자원과 사회경제적 자원 등을 투입하여 재무계획이나 재무관리행동 등의 변환과정을 거쳐 재무만족도와 재무상태 측정을 통해 일반적인 산출을 측정하였다(김순미, 1993; 임정빈 외, 1995, 1998; 배희선·최현자, 1995; 김효정, 2000, 2004; 정운영외, 2002; 김경자 외, 2002; 조동필 외, 2007).

그러나 개인재무관리 영역이 전문화, 세분화되고 재무설계시장 규모가 커짐에 따라 재무설계 전문가들의 재무상담이 어느 정도의 가치가 있다고 여기는지에 대한 소비자들의 가치 인식을 파악할 필요가 생겼다. 재무설계 콘텐츠나 서비스에 대한 소비자들의 인식과 태도 및 이와 관련된 결정요인을 이해한다면 재무설계를 받고자 하는 소비자의 행동을 이해하고 예측할 수 있으며, 차별화와 세분화를 통해 콘텐츠의 가치를 높여 소비자의 욕구를 충족시켜줄 수 있을 것이다. 이에 본 연구는 기존의 가계재무관리 측면에서 가장 설득력 있는 모델인 체계론의 이론적 틀에 입각하여 지불의사비용(WTP) 분석을 통해 재무상담에 대한 소비자들의 가치 인식과 의식을 파악하고자 하였다.

본 연구를 위해 사용된 자료는 2009년도 펀드투자자 조사 자료이다. 서울, 수도권 및 6대 광역시에 거주하고 있는 금융소비자 약 2,500명의 자료 중 경제적 변수 중 이상값이 있는 자료를 제외한 2,193명을 분석하였다. 재무상담 지불의사여부에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 로지스틱회귀분석을, 재무상담비용의 차이를 분석하기 위해서 one-way ANOVA를 실시하였으며, 재무상담비용에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 중회귀 분석을 실시하였다. 로지스틱 회귀분석과 중회귀분석의 회귀식에 포함된 변수는 조사대상자의 연령, 학력, 직업, 총자산, 월소득, 미래소득에 대한 전망 등 사회인구학적 변수와 투자지식에 대한 11가지 문항의 응답점수를 합산한 투자지식점수, 5가지 투자태도와 원하는 재무상담 영역 4가지이다. 모든 통계분석을 위해 SPSS 18.0이 사용되었다.

연구결과는 다음과 같다. 첫째, 재무상담비용 지불의사여부에 대한 영향요인을 분석한 결과 학력이 낮고 향후 소득에 대한 기대가 높으며, 장기투자자와 자기자본 투자를 선호하는 경우 재무상담에 비용을 지불하겠다고 응답할 확률이 높았다. 재무상담 영역은 지불의사를 가지는 데 영향을 미칠 확률이 크지 않았으나 각 상담목표에 따라 약간씩 차이가 있었다. 둘째, 상담영역별 지불의사비용 차이를 분석한 결과 재무상담에 대한 지불의사가 있는 소비자들 중 재무관리분야의 상담을 받고 싶다고 응답한 경우 가장 높은 비용을 지불할 의

향이 있는 것으로 나타났다. 반면 목돈마련을 위한 저축 관련 상담은 지불의사비용이 4개의 상담 영역 중에서 가장 낮았다. 셋째, 투자지식점수는 소비자의 재무상담 지불의사비용에 크게 영향을 미치지 않았으며, 투자태도 중에서는 직접투자와 차입투자를 선호하는 경우 재무상담 서비스에 지불하고자 하는 비용이 더 컸다. 상담 영역에 따라서는 목돈마련을 위한 저축관련 상담에 비하여 투자상담과 재무관리상담, 노후설계상담 영역에 비용을 지불할 의사가 높은 것으로 나타났다.

분석결과를 통해 소비자들이 일반적으로 재무설계를 위한 전문적인 재무상담에 대해 지불의사가 있음을 확인할 수 있었다. 특히 소비자들이 관심이 있고 원하는 재무상담 영역과 소비자의 투자태도에 따라 지불의사 여부와 지불의사비용이 차이가 나는 것으로 볼 때, 향후 재무설계에 있어서 모든 소비자들에게 천편일률적인 상담과 재무설계가 이루어져서는 안 되며 소비자들의 욕구에 부합하는 세부항목별로 전문적인 맞춤형 재무설계와 재무상담이 이루어져야 할 것으로 판단된다.

본 연구는 WTP분석을 통해 어떠한 요인들이 소비자들의 재무상담에 대한 지불의사 여부와 지불의사액에 영향을 미치는 지를 밝혀 우리나라 소비자들의 재무상담에 대한 효용과 가치를 측정하는 시도를 하였다는데 의의가 있다. 이를 통해 향후 재무설계시장 확대를 기업과 소비자에게는 전문적 재무상담에 대한 가치 평가 및 수요 측정을 위한 기본적 자료로 활용될 수 있을 것이며, 소비자학전공자가 졸업 후 재무설계 전문가로 진출하여 금융업권의 핵심적 역량을 발휘할 수 있도록 하는데 도움을 줄 수 있을 것으로 기대한다.

참고문헌

- 오종윤·최현자(2012). 재무설계상담이 가계재무복지에 미치는 영향에 관한 연구, *Financial Planning Review*, 5(1), 1-32.
- 이상민, 최보영, 김보람, 김아름(2011). 교사들의 상담과 심리치료의 보험료 지불 의사에 대한 파일럿 연구, *한국심리학회지 상담 및 심리치료*, 23(1), 213-230.
- 정운영·황덕순·홍은실(2002). 재무관리행동에 관한 선행연구고찰-재무관리체계모델의 구성요소를 중심으로-, *한국가정관리학회지*, 20(1), 1-14.
- 조동필·양세정·배미경(2007). 도시가계의 재무지식 및 재무관리가 객관적 재무건전성과 주관적 재무만족도에 미치는 영향, *한국생활과학회지*, 16(2), 333-348.
- 최화선·장석권·백승익·유필계(2002). 온라인 콘텐츠에 대한 WTP(Willingness To Pay: 지불의사)의 영향요인 분석, *한국경영정보학회 추계 학술대회자료집*.
- Deacon, R. E. & Firebaugh, F. M.(1981), *Family Resource Management and Applications*, Boston, Mass.; Allyn and Bacon, Inc.
- John K. H. & Kenneth E. M.(2001). A Review of WTA/WTP Studies, *Journal of Environmental Economics and Management*. 44(3), 426-447.