

인터넷상의 재무설계 관련 프로그램 실태와 평가*

Financial Service Tools for Financial Planning on the Internet

가톨릭대학교 소비자주거학과

부교수 김 경 자**

Dep't of Consumer & Housing Studies, The Catholic Univ.

Associate prof. Kim, Kyung-Ja

〈Abstract〉

The Purpose of this research was to investigate the financial service tools for financial planning on the internet. First of all, what kinds of financial service tools were available was looked into and secondly, the sufficiency and the validity of the tools were examined. The deep search of 20 financial service related web-sites was confirmed on June of 2002. The results revealed that there were a variety of calculator for banking and investing and other planning tools. The financial service tools for financial planning looked somewhat abundant, however, the validity of the tools was not high sufficient.

▲ 주요어(key words): 재무설계(financial planning), 재무설계 서비스(financial service program)

1. 서론

금융기관에서 개별 가계를 대상으로 하는 소매금융이 확대되면서 일반 가계소비자의 재무설계와 관련된 서비스 제공에 대한 수요가 증가하고 있다. 이는 개인의 금융자산이 95년 말 467조에서 2001년 3월 현재 총 820조에 이를 정도로 계속 증가한 데다가 (매일경제, 2002) 금융시장이 부분적으로 개방되고 금융기관 간 경쟁이 심화되면서 금융기관이 일반 기업보다 상대적으로 안전한 가계소비자를 대상으로 하는 소매금융을 확대하고 있기 때문이다. 또한 일반가계의 재무설계나 자산관리를 담당하는 인력들을 양성하는 FP(Financial Planner) 인증이 은행이나 증권, 보험관련 여러 협회에서 도입되고 이들의 활동이 활발해진 것도 재무설계 서비스산업의 확대에 기여했다고 할 수 있다.

한편 최근 몇 년 사이에 인터넷은 금융산업분야에서도 그 활

용영역을 넓혀가고 있다. 인터넷을 이용해 은행업무를 보는 인터넷 뱅킹이나 온라인 증권거래가 증가하고 있음은 물론이고 그에 따라 인터넷상에서 제공되는 재무설계 관련 정보에 대한 수요도 증가하고 있다. 한국은행에 따르면 2002년 9월말 인터넷 뱅킹 등록고객 수는 1639만 명이며 2002년 3월, 증권거래자의 57%가 온라인으로 거래를 하고 있는 것으로 나타나고 있다.

재무설계 정보에 대한 수요증가와 금융분야에서의 인터넷 이용 증가는 자연스럽게 재무설계 분야에서의 인터넷 의존도를 증가시키고 있다. 이러한 수요증대에 부응하여 인터넷에는 개인재무설계 관련 정보 및 프로그램을 제공하는 사이트가 계속 생겨나고 있다(매경 이코노미, 2002). 재무설계 관련 정보는 1990년대 중반 은행이나 증권사, 투신사, 보험회사 같은 금융기관에서 고객들을 대상으로 고객센터 차원에서 제공되기 시작하였다. 그러다가 1990년대 후반 들어 일반소비자를 대상으로 개인재무설계 서비스 및 금융에 대한 정보만을 전문적으로 제공하는 재무설계 전문 인터넷 사이트들이 등장하였고 소비자정보 제공 전문 사이트에서도 금융관련 정보를 하나의 하위 분야로 다루기 시작하였다.

* 이 논문은 2001년도 가톨릭대학교 교비 연구비에 의하여 연구되었음.

** 주저자: 김경자(kimkj@catholic.ac.kr)

금융기관이나 재무설계 전문 사이트들이 제공하는 서비스도 이전 단순한 정보제공 차원을 떠나 그 내용이나 방식 면에서 다양화되고 있다. 텍스트로 된 재무설계 정보나 금융정보는 거의 모든 관련 사이트들이 제공하고 있고 이 외에도 직접 원하는 상품 또는 대안을 선택하기 위해 필요한 비교정보나 현재의 재무관리 상황을 평가하는 데 필요한 프로그램들도 제공되고 있다. 대표적인 것으로 금융 관련 계산 프로그램이나 시뮬레이션 프로그램, 고객의 소비성향이나 위험준비 상황, 또는 재무관련 지식들을 진단해 주는 프로그램을 들 수 있다.

그러나 재무설계와 관련된 사회적 수요가 증대하고 이에 대응하여 많은 인터넷 사이트들이 관련 서비스를 제공하고 있음에도 불구하고 재무설계 관련 서비스의 실태와 효율성을 평가한 연구는 많지 않다. 비교적 최근의 연구로 소비자 재무설계를 위한 인터넷 서비스산업 현황을 분석한 연구(양세정 외, 2001) 정도가 있을 뿐이다.

본 연구에서는 인터넷상에서 재무설계와 관련된 정보를 제공하는 관련 사이트들이 재무설계와 관련된 어떤 프로그램들을 운영하고 있는지를 파악하고 그 프로그램들의 충분성과 타당성을 평가하였다. 여기서 프로그램이라 함은 단순히 텍스트 형으로 제공되는 정보가 아닌, 기록이나 계산, 진단, 시뮬레이션 기능이 첨가된 도구들을 말한다. 재무설계 관련 프로그램은 다음과 같은 세 가지 유형, 즉 (1) 개인 및 가계의 재무상태와 소득/소비상태를 기록, 진단, 평가하는 프로그램 (2) 고객의 성향 또는 재무관련 지식을 측정하는 프로그램 (3) 금융상품 선택 및 가입을 도와주는 계산 및 시뮬레이션 프로그램으로 나누어 조사하였다.

II. 인터넷상의 재무설계 서비스산업 현황

1. 인터넷 재무설계 서비스 산업의 등장 배경

국내의 인터넷 이용자 수가 급격하게 증가하면서 인터넷은 산업의 여러 측면에서 새로운 서비스산업 시장을 창출하고 있다. 재무설계 관련 서비스산업도 이 중의 하나이다. 재무설계를 현재와 미래의 재무자원을 보전하고 증가시켜 원하는 생활양식을 달성해가는 과정이라고 본다면(Dwyer, 1989) 인터넷상의 재무설계 서비스산업은 재무설계에 필요한 정보나 상담을 인터넷이라는 매개체를 이용하여 제공하는 서비스라고 정의할 수 있다.

이러한 재무설계 서비스는 미국에서 십여 년 전부터 시작되었다. 미국에서는 일반 가계 총 금융자산의 30% 이상이 재무설계사라 불리는 FP를 통해 투자되고 있다(매일경제, 2000). 미국 공인재무설계사 위원회에 따르면 개별 재무설계사는 동일 고객과 평균 7년 이상 재무상담 서비스를 제공하고 있다고 한다(매일경제, 2000). 최근에는 이와 같은 재무설계 서비스가 인터넷을 통해 개인의 재산관리 상담을 하는 것으로 변해가고 있는 추세라

고 한다. 왜냐 하면 재무설계에 대한 일반 개인고객들의 수요가 폭발적으로 늘어나 인터넷을 통해서만 그 수요를 충족시킬 수 있게 되었기 때문이다.

국내에서의 재무설계 서비스도 미국의 영향을 받아 시작되었으나 초기에는 미국과 달리 전문 재무설계 회사보다는 주로 금융기관 사이트에 의해 제공되기 시작하였다. 금융기관의 고액 예금자나 투자자들을 대상으로 고객서비스 차원에서 오프라인에서 개별적으로 제공되던 자산관리 서비스 또는 프라이빗 बैं킹 서비스가 인터넷에서 제공되기 시작한 것이다. 우리나라에서 이러한 서비스가 인터넷에서 무료로 제공되기 시작한 이유는 크게 두 가지로 볼 수 있다. 하나는 인터넷이라는 매개체가 서비스 비용 절감과 서비스 효율 극대화를 가능하게 했기 때문이고 다른 하나는 1997년과 1998년의 외환위기 이후 금융기관이 기업고객 대신 상대적으로 안전한 가계를 대상으로 하는 소비자금융을 확대했기 때문이다.

이에 따라 투자자산이 그리 많지 않은 중간 소득계층은 물론이고 저축이나 부채문제에 관심이 많은 중·하위 소득계층도 자신이 거래하는 은행사이트 등에서 개인 재무설계 서비스를 접할 수 있게 되었다. 윤종호(2001)는 인터넷 재무설계 서비스의 고객으로 인터넷 친화도가 높은 20-30대의 소비자 중 자산규모가 작고 금융기관 수익 기여도가 낮으며 자산 포트폴리오의 여력이 없는 계층을 꼽고 있다.

인터넷 बैं킹과 온라인 증권거래의 확대는 더 많은 소비자들이 해당 사이트에서 제공되는 재무설계 서비스를 이용할 수 있게 만들었다. 한국은행(2002)에 따르면 2002년 9월 말 인터넷 बैं킹 서비스는 국내의 19개 은행과 2개의 외국계 은행, 그리고 모든 우체국에서 제공하고 있다. 인터넷 बैं킹 등록고객 수는 1,639만 명인데 이는 총인구 대비 22%를 상회하는 수준이라고 한다. 은행에 등록된 계좌 중 인터넷 बैं킹과 연결된 계좌의 비율은 7.2%로 나타나고 있다. 한편 증권거래는 온라인을 통한 거래가 오프라인 거래보다 비중이 높아 전 개인고객 증권거래 약정액의 50.8%가 인터넷 거래를 비롯한 온라인 거래를 통해 이루어지고 있다(연합뉴스, 2002).

현재는 인터넷 재무설계 서비스에 은행을 비롯한 각종 금융기관은 물론 재무설계 서비스에 특화된 전문회사가 사이트를 개설하여 활발한 경쟁을 벌이고 있다. 대부분의 금융 기관 사이트가 한 금융기관에 개설된 고객의 모든 계좌정보와 신용정보를 한꺼번에 조회하고 처리하는 서비스를 제공하고 있고 심지어 여러 은행과 증권사, 그리고 신용카드사에 흩어져 있는 한 고객의 정보를 한꺼번에 처리할 수 있는 종합자산관리 서비스를 제공하는 사이트도 문을 열었다(매일경제, 2001). 이들 사이트들 대다수는 아직 무료로 서비스를 제공하고 있으나 전문 재무관리 사이트들의 경우에는 부분적으로 유료로 정보를 제공하고 있는 곳도 있다.

2. 인터넷 재무설계 서비스 사이트 현황

Grinder(1997)는 미국 사이트를 대상으로 인터넷상에서 제공되는 재무설계 관련 서비스 사이트와 서비스의 내용을 정리하였다. 그 결과에 따르면 인터넷상의 재무설계 관련 정보는 재무설계 초보자를 위한 기초적인 정보부터 재무설계를 가르치거나 전공하는 학생 또는 재무설계사(CFP) 등이 참고할 수 있는 전문 정보에 이르기까지 그 수준과 내용이 아주 다양하다. 특히 Grinder(1997)는 주제별로 재무설계 서비스의 내용을 일반 재무 정보, 투자정보, 뮤추얼 펀드 정보, 은행상품 정보, 재무설계 정보, 세금 정보, 부동산 정보, 보험 정보, 재무상담 정보, 고용자 편익 정보, 재무교육 정보, 그리고 재무고객에 대한 서비스 정보로 나누어 설명하고 유용한 참고 사이트를 소개하였다.

기존 몇몇의 연구(이기춘 외, 1996; 양세경 외, 2001)에서와 같이 재무설계 서비스를 수입과 지출의 관리, 차용관리, 세금관리, 소득과 자산의 보호, 자산의 증대, 노후설계와 상속 등의 내용을 포함하는 것으로 본다면, 우리나라에서도 인터넷 상에서 이들에 관련된 정보를 부분적으로라도 제공하는 사이트는 수없이 많다. 각종 금융기관은 물론이고 야후(kr.yahoo.com)나 한미르(www.hanmir.co.kr), 다음(www.daum.net)과 같은 포털사이트, 주식이나 신용카드 관련 사이트, 심지어 일간신문 홈페이지에도 기사와 별개로 따로 정리된 재무설계 관련 정보를 제공하고 있는 곳이 있다.

그러나 이 분야에 특화하여, 체계적으로 재무설계 관련 정보뿐만 아니라 재무설계 관련 도구(tool)나 계산 및 시뮬레이션 프로그램을 제공하는 곳은 주로 금융기관 사이트들이다. 현재 우리나라에서는 18개 은행은 물론 거의 모든 증권사와 투자신탁 회사, 보험회사, 그리고 저축관련 기관이, 그 서비스의 범위는 다르지만, 재무설계 관련 서비스를 제공하고 있다. 이들 금융기관은 자사 홈페이지에서 개인 재무설계 서비스를 제공하는 것은 물론 모든 금융기관 상품정보를 한 곳에서 조회하고 거래할 수 있도록 하는 별도의 금융 포털사이트를 개설하기도 한다.

또한 개인 재무관리 사이트를 표방하면서 개인고객 성향에 맞춘 금융상품 추천 및 포트폴리오 구성, 개인 맞춤형 재테크 서비스, 금융상담 서비스 등을 제공하고 있는 전문 사이트들도 지난 2, 3년간 급격히 증가하고 있다. 이러한 개인 재무설계 서비스 사이트의 확대는 개인재무설계 시장의 확대와 재무문제 해결 솔루션 프로그램의 개발이 한 단계 진일보하면서 가능해진 것이다. 이런 사이트들은 금융상품 정보제공과 온라인 금융거래를 위주로 하는 금융기관 사이트와 달리 온라인 비즈니스 위주의 사업 체인만큼 개별 금융기관 사이트에 비해 다양한 종류의 금융상품을 포괄하는 객관적인 정보를 제공하고 있다.

현재 인터넷상에서 개인 재무설계 서비스를 제공하고 있는 개인재무설계 전문 사이트명과 주소를 참고로 몇 개 소개하면 <표

1>과 같다.

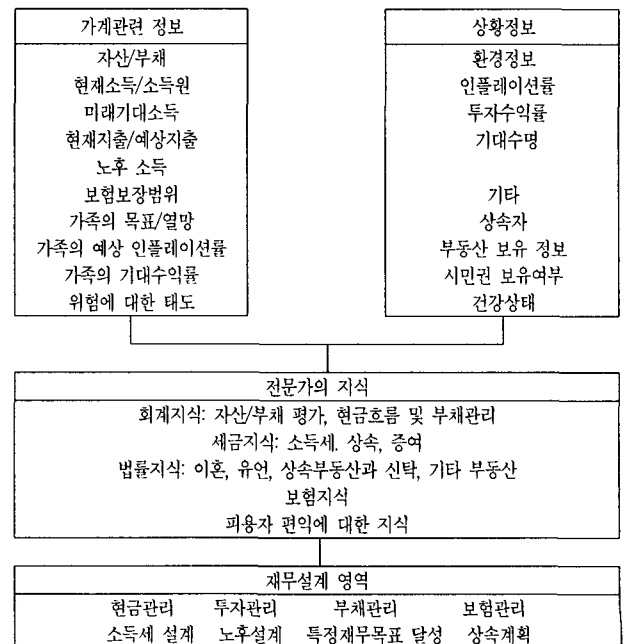
<표 1> 재무설계 서비스를 제공하고 있는 비금융기관 인터넷 사이트

사이트 이름	운영주체	사이트 주소	사이트 오픈일
머니OK	모어덴뱅크	www.moneyok.co.kr	1999. 12
웰시아	가치네트	www.wealthia.com	2000. 10
이모든	e-신한	www.emoden.com	2001. 6. 5
프라이든	SK증권	www.priden.com	n.a.
머니스톡	n.a.	www.moneystock.net	n.a.
케이에스넷	한국결제정보	www.ksnet.co.kr	n.a.
예카뱅크	예카뱅크	www.yecabank.com	n.a.
머니와이드	머니와이드	www.moneywide.com	2000.
엔머니뱅크	엔머니뱅크	www.nmoneybank.com	n.a.
이머니	다우기술	www.emoney.co.kr	2000. 4. 10
파이낸스OK	SK	www.financeok.com	2000. 5. 18
비트뱅크	비트뱅크	www.bittbank.com	1999. 7
네오머니	네오머니	www.neomoney.co.kr	2000. 4
리치엔헬스	아이리치코리아	www.richnhealth.com	2002. 3. 18

* n.a.: not available

3. 인터넷 재무설계 서비스의 내용

Phillips 등(1992)은 재무설계를 위한 컴퓨터용 전문가 프로그램을 위해 가계자원에 대한 정보와 상황정보를 가지고 전문가가 자신의 지식을 결합시켜 8개의 분야에서 상담을 해주는 시스템을 제안하였다. 그는 이 시스템이 금융기관의 재무설계 상담 비용을 줄이고 또 그 대상을 획기적으로 확대할 수 있다고 주장하였는데 그가 제안한 프로그램의 과정을 도식화하면 다음과 같다.



<그림 1> Phillips 등(1992)이 제안한 전문가 시스템의 과정

Phillips 등(1992)의 제안은 요즘 인터넷 재무설계 서비스의 핵심이라 할 수 있는 종합자산관리 서비스에 해당하는 것이라고 볼 수 있다. 이는 고객자산을 관리해주는 개인자산관리 서비스(PFMS : Personal Financial Management Service)로 모든 금융기관의 인터넷 금융 거래를 한 공간에 통합해 한꺼번에 조회하고 계좌간 이체를 가능하게 하는 계좌통합서비스는 물론 투자관리와 재무상담까지도 포함한다. 그러나 현재 이러한 종합자산관리 서비스는 분석에 상당한 노하우가 필요하고 분석자의 전문지식이 요구되는 분야이므로 금융기관의 우수고객에게 회원제로 운영되거나 유료로 운영되고 있는 실정이다.

인터넷에서 일반 대중에게 무료로 제공하고 있는 서비스는 대개 재무설계시에 필요한 개별적인 주제들에 대한 정보나 프로그램이다. 기존의 인터넷에서 제공되고 있는 재무설계 서비스에 대한 연구로는 양세정 등(2001)의 연구가 유일하다. 양세정 등(2001)은 2001년 2월과 3월 사이에 금융기관 사이트와 전문적인 재무설계 서비스 사이트 38개를 조사하여 인터넷상에서 제공되는 재무설계 서비스의 내용을 다음과 같은 네 가지로 분류하였다. 첫째는 개인이 재무설계를 스스로 할 수 있도록 도움이 되는 정보 제공인데 여기에는 금융상품에 대한 안내나 추천, 금융상품 비교 정보가 포함된다. 둘째는 전문가의 도움을 필요로 하는 온라인 상담 서비스인데 전화나 온라인으로 은행 PB나 금융상담사, 보험 컨설턴트, 세무 전문가 등이 상담을 해 주고 있다.

세 번째 재무설계 서비스는 간단한 시뮬레이션이나 계산기능 제공이다. 각종 계산이나 시뮬레이션 프로그램은 인터넷의 장점을 살릴 수 있는 서비스로 이자계산이나 월불입액 산출, 보험료 계산, 세금 계산, 투자성향 분석 등의 내용을 담고 있다. 마지막 네 번째는 맞춤형 재무설계를 위한 자동화된 자산관리 시스템 운영이다. 종합자산관리 시스템은 먼저 고객의 자산상황이나 가족 상황, 투자성향 등을 진단하고 이 진단에 기초하여 적합한 금융, 보험상품 선택이나 자산 포트폴리오 구성을 도와주기 위한 것인데 주로 회원에 한하여 이용이 가능하고 재무설계 전문 사이트의 경우 유료로 운영되는 경우가 많다.

한편 김경자(2001)는 인터넷상에서 실제 행해진 재무상담의 내용을 분석하여 인터넷에서 제공되어야 할 재무상담의 주제들을 제시하였다. 총 392건의 상담내용을 분석한 결과에 따르면 저축과 투자에 대한 상담이 43%로 가장 많았고 그 다음은 재무설계 요령과 평가에 대한 내용으로 31%를 차지하였다. 그리고 대출과 부채관리에 대한 상담이 11%, 보험가입과 해약에 대한 내용이 7%, 기타가 8%로 나타났다. 김경자(2001)는 이 결과를 토대로 재무상담을 위해 필요한 프로그램을 17 개로 요약하여 <표 2>와 같이 제시하고 있다.

<표 2> 재무상담을 위해 필요한 프로그램들의 예

재무상담의 주제	필요한 프로그램
저축과 투자	만기금액별 월불입금, 만기금액 계산 상품별 금리비교 금융자산 포트폴리오 평가 노후의 예상 연금수령액 계산
재무설계 요령과 가계상황 진단	재무목표 기록(목표별 예산기록) 저축상태 기록표 자산상태 기록표(총액, 월저축액, 부채액) 소득/지출 기록(고정 & 변동지출 구분 가능) 연말정산 시뮬레이션 기타 가계상황진단(자산유동성, 비목별 소비지출의 적정성)
보험선택과 해약	가계특성별 긴급자금 계산 생명보험 필요가입액 계산 자동차보험 가입 견적 보험해약시 환급금 비교예시표
대출 및 부채관리	가계별 부채 한도액 상환방식별 이자부담 비교 개별가계의 신용도 평가 프로그램

III. 연구방법

본 연구는 2002년 6월 1일부터 20일까지 20개의 재무설계 관련 사이트를 연구자와 3명의 대학원생이 직접 방문하여 조사한 결과를 바탕으로 이루어졌다. 조사대상 사이트와 조사대상 프로그램을 설명하면 다음과 같다.

1. 조사대상

본 조사의 대상이 된 사이트는 7개의 재무설계 전문사이트와 5개의 은행 사이트, 4개의 증권 또는 투신사 사이트, 그리고 4개의 보험사 사이트이다. 조사대상 사이트는 재무설계 관련 수업 중 25명의 학생들에게 필요한 정보를 제공하는 관련 사이트를 찾아 서평하게 한 다음 선택이 된 네 가지 종류의 사이트 중 각 유형별로 많은 표를 얻은 상위 사이트 50%를 선정하였다. 선택된 사이트 이름과 주소는 <표 3>과 같다.

<표 3> 조사대상 사이트 이름과 주소

사이트 그룹	사이트 명	사이트 주소
은행	국민은행	www.kbstar.com
	우리은행	www.wooribank.com
	제일은행	www.kfb.co.kr
	주택은행	www.kbstar.com
	하나은행	www.hanabank.com
증권사와 투신사	현대증권	www.elibero.co.kr
	교보증권	www.kyobotrade.co.kr
	현대투자신탁	www.yescyber.co.kr
	대한투자신탁	www.daetoo.com
보험회사	삼성생명	www.samsunglife.com
	동양생명	www.myangel.co.kr
	삼성화재	www.samsungfire.com
	동부화재	www.idongbu.com
재무설계 전문사이트	웰시아	www.wealthia.com
	머니OK	www.moneyok.co.kr
	네오머니	www.neomoney.co.kr
	이모든	www.emoden.com
	프라이든	www.priden.com
	비트뱅크	www.bittbank.com
	리치엔웰스	www.richnhealth.com

2. 조사내용

본 조사의 목적은 인터넷상에서 재무설계와 관련된 어떤 프로그램들이 운영되고 있는지 그 실태를 파악하고 평가하는 것이다. 여기서 프로그램이라 함은 계산이나 진단, 시뮬레이션 기능이 첨가된 도구들로 한정하기로 한다. 재무설계 관련 프로그램은 고객의 재무상태와 성향을 파악하는데 필요한 프로그램과 행동계획을 수립하고 실행하는데 필요한 프로그램 중심으로 조사하였다. 왜냐하면 고객평가 - 재무목표 설정 - 계획수립 및 실행 - 평가의 네 단계로 설명할 수 있는 재무설계의 단계 중 목표설정이나 평가는 비교적 개인적인 문제여서 객관적으로 프로그램화하기가 어렵다고 생각되기 때문이다. 따라서 재무설계 프로그램은 내용에 따라 다음과 같은 세 가지 유형, (1) 개인 및 가계의 재무상태와 소득/소비지출 상태를 기록, 진단, 평가하는 프로그램, (2) 고객의 성향 또는 재무지식을 측정하는 프로그램, (3) 금융상품 선택 및 가입을 도와주는 계산 및 기타 시뮬레이션 프로그램으로 나누어 조사하였다.

프로그램 평가는 (1) 개발되어 있는 프로그램의 충분성, 즉 재무설계에 필요한 프로그램들이 충분히 개발되어 있는가와 (2) 그 프로그램들이 기록, 진단, 또는 선택의 기준이나 척도로 타당한가의 측면에서 주로 평가하였다. 어느 사이트에 어떤 프로그램이 개발되어 있는가를 사이트 유형별로 비교해 보는 것이 목적이 아니기 때문에 사이트별로 각 프로그램의 존재유무나 내용의 차이를 구별하지 않았다. 이는 여러 사이트가 동일한 프로그램을

구입하여 사용하고 있는 경우가 많아 동일한 주제의 프로그램인 경우 사이트별 프로그램의 차이가 크지 않기 때문이기도 하고 부분적인 정보가 유료회원제로 제공되고 있어서 서핑에 한계가 있었기 때문이기도 하다.

IV. 연구결과

1. 인터넷 재무설계 프로그램의 실태

1) 가계의 재무상태와 소득/소비지출 상태 기록, 진단 프로그램
 가계의 재무상태와 소득, 및 소비지출 상태를 기록하고 진단해 주는 프로그램 중 첫 번째 유형은 소득과 소비지출을 기록하는 전자가계부이다. 전자가계부는 대부분의 은행 사이트에서 제공하고 있었고 몇 개의 재무설계 사이트에서도 제공되고 있었다. 가계부의 내용은 책자로 된 가계부처럼 비록별 지출을 기록하는 기본적인 기능 외에 자동적인 예·결산 기능이 있다. 또 다른 가계와의 평균이나 통계청 자료와 비교해 소비지출 상태를 비교·평가해 주는 기능이 첨가되어 있다. 은행 계좌와 연결되어 신용카드로 사용한 금액이 결제일에 자동으로 통장에서 빠지고 자산상태가 조정되도록 하는 기능도 제공되고 있다.

이 외에도 자산관리 서비스나 계좌통합 서비스 등 종합자산관리 시스템의 앞부분에는 소득과 소비지출 그리고 자산상태를 기록하는 부분이 있다. 종합자산관리는 가계의 자산, 소득, 지출 상태를 평가하는 데서 시작하기 때문이다. 가계재무 상태나 가계수지상태를 기록, 진단해주는 두 번째 프로그램 유형은 자산수준 및 자산구성 상태의 적합성을 평가해주는 프로그램이다. 개인신상과 현재의 소득, 소비지출, 그리고 원하는 미래의 생활수준 등을 입력하면 현재의 소득수준과 나이에 비해 자산수준이 높은 편인가 아닌가가와 자산포트폴리오가 적절한가를 평가해주는 프로그램이다.

가령 ‘나는 부자인가’라는 프로그램은 백만장자가 되는 법(이덕한 역, 1996)이라는 책에 있는 부자 방정식을 이용하여 현재 자산이 자신의 현재소득의 10배보다 높으면 부자라는 식으로 평가를 해 주고 있다. 또한 재무진단 클리닉이나 자산 포트폴리오 진단 프로그램은 다음의 여섯 가지 항목, (1) 고객과 가족 구성원의 연령, 성별 등 가계구성원 정보와 자녀의 교육 및 결혼 계획에 대한 사항, (2) 부동산 보유현황과 향후 부동산 구입계획, 분양 신청계획 등 현재와 미래의 부동산에 관련된 사항, (3) 정기소득(근로소득, 실업소득, (연금소득 포함)과 일시소득, 미래의 기대소득, 기대 인상을 등에 대한 사항, (4) 생활비와 목돈지출이 필요한 이벤트, 적금, 보장성 보험, 대출 등 월 단위 지출에 대한 사항, (5) 예금 및 투자자산, 기타 자산 등 현재 운용되는 목돈에 대한 사항, 그리고 (6) 국민연금 가입시기와 기대여명 등 노후설계를 위한 사항을 입력하면 소비지출과 자산구성, 미래준비 등

총 9개 항목에 대한 진단결과를 제공한다.

부채에 대해서는 소득에 대한 부채상환금액의 비율을 기준으로 부채가 과도하지 않은지를 평가하거나 설문을 통해 부채가 정말 필요한지, 부채한도가 얼마인지를 평가해 준다. 보험회사에서는 여러 가지 질병, 사망 등 가계가 부닥칠 수 있는 가능한 여러 위험이 발생할 확률을 나이와 성별에 따라 알아볼 수 있게 되어 있고 또 그러한 가능한 위험에 대비한 재정적인 준비가 얼마나 되어 있는지도 진단해 주는 프로그램이 있다.

<표 4> 가계의 재무상태와 소득/소비지출 상태 기록, 진단 프로그램

프로그램 종류	프로그램 명칭	내용
소득/지출의 기록과 평가	전자가계부 가계수지표	소득/지출의 기록 및 예결산 기능 있음. 타가정과 비교한 지출항목별 비교 가능.
자산수준 및 구성상태 평가	나는 부자인가? 재무건전성 지표 자산가치분석 재무진단 클리닉 자산 포트폴리오 진단 포트폴리오 checker	개인신상(주로 나이)과 소득, 지출, 원하는 미래의 생활수준 등을 입력하여 자산수준(부자인가?)과 자산 포트폴리오의 적절성 평가
부채 상황/필요성 평가	내가 원하는 대출상품은? 부채진단 보유대출 진단하기 나의 신용상태 보기	설문을 통한 대출의 필요성 파악 또는 부채규모의 적정성과 부채관리 효율성 진단
위험상태	보험진단 나의 위험도 평가	가계가 부닥칠 수 있는 가능한 여러 위험(사고, 질병발생)의 확률 제공. 가능한 위험에 대비한 재정적인 위험상태 진단

2) 고객성향 또는 재무지식 측정 프로그램

고객의 투자성향 또는 위험감수성향이나 고객의 재무설계 관련 지식수준은 재무설계시 적절한 상품선택이나 포트폴리오 구성에 영향을 주기 때문에 꼭 필요한 항목이다. 이런 프로그램을 검색한 결과는 소비성향 진단 프로그램과 투자성향 진단 프로그램 그리고 재무지식을 측정하는 프로그램으로 나누어질 수 있다. 투자성향 진단 프로그램은 거의 모든 재무설계 전문 사이트와 증권 및 투신사 사이트에서 다양한 내용과 형태로 제공되고 있다. 그러나 소비성향 진단이나 재무지식 진단 프로그램은 몇몇 사이트에서 제공되고 있을 뿐이고 그 내용도 거의 동일하다.

투자성향 진단 프로그램은 설문지 형태로 개발된 것이 많은데 크게 두 종류로 나뉜다. 하나는 미국 Fidelity사에서 개발된 것을 응용한 것으로 일상생활에서 돈이 없을 경우 취하게 될 행동과 관련된 25개 정도의 설문지에 응답하게 한 후 그 결과를 가지고 고객유형을 공격형(위험감수형), 보수형(위험회피형), 또는 중립형으로 나눈다. 다른 하나는 고객이 가지고 있는 자금의 크기, 얼마나 오랫동안 운용할 것인가, 또는 장래에 어떤 용도로 쓸 돈

인가를 묻는 문항과 고객에게 직접 수익성을 위해 얼마만큼의 위험을 감수할 용의가 있는지를 묻는 문항으로 설문지를 구성하여 전자와 마찬가지로 고객유형을 공격형, 보수형, 중립형으로 나눈다.

소비성향 진단 프로그램은 충동구매 성향을 묻는 10문항으로 된 간단한 척도를 몇몇 사이트에서 공동으로 사용하고 있다. 재무지식 진단 프로그램도 일반 금융상품에 대한 용어나 다양한 경제상황에서의 재테크 요령 등에 대한 질문으로 문제를 구성하여 소비자의 재무지식을 측정하는 문제형 프로그램과 자동차 보험료를 줄일 수 있는 요령 같은 특정영역에 대한 지식 수준을 측정하는 두 종류의 프로그램이 존재하고 있다.

<표 5> 고객성향 또는 재무지식 측정 프로그램

프로그램 종류	프로그램 명칭	내용
소비성향 진단	나의 소비성향은?	설문을 통해 소비를 충동적으로 하는지 계획적으로 하는지 파악. 사용되는 설문지가 단 한 가지 종류임.
투자성향 또는 위험회피성향 진단	투자성향 분석/진단/체크 투자리스크/투자선호도 분석 The Risk Quiz	주로 각종 설문을 통하여 투자성향이 공격적인지, 보수적인지, 중립적인지를 파악하고 그에 적절한 자산관리 구성 또는 금융상품 선택전략 제시. 미혼자용부터 50대용까지 연령대별로 설문내용을 달리하는 곳도 있음.
재무지식 진단	나의 재테크실력은? 자동차보험료 절약퀴즈	일반 금융상품에 대한 용어나 다양한 경제상황에서의 재테크 요령 등에 대한 질문으로 일반적인 재무지식 수준 파악 또는 특정영역에 대한 지식 수준 파악

3) 금융상품 선택 및 가입을 도와주는 계산 및 기타 시뮬레이션 프로그램

금융기관이나 재무설계 서비스 전문사이트에서 제공하고 있는 프로그램 중 모든 관련 사이트에서 가장 다양하고 활발하게 제공되고 있는 프로그램은 재무설계 후반에 적절한 상품을 고르는 데 도움을 주는 각종 계산 및 시뮬레이션 프로그램이다.

이들 프로그램은 각종 이자부담이나 월할부금 등을 계산하는데 필요한 금융계산기와 필요자금을 각종 시뮬레이션을 통하여 계산하는데 이용할 수 있는 필요자금 계산기, 환율과 보험 및 세금관련 계산기, 그리고 기타로 나누어 볼 수 있다.

금융계산기는 은행 사이트와 재무설계 서비스 전문사이트에서 보편적으로 제공되고 있는 것으로서 목돈마련과 목돈운영에 관련된 만기금을 계산해볼 수 있고 대출상환 수수료와 월할부금, 신용카드 수수료 등을 고객 스스로가 계산해볼 수 있게 해 주는 프로그램이다. 만기금이나 할부금은 이자소득에 대한 과세여부와 이자지급방식에 따라 서로 비교가 가능하게 되어 있다. 필요

자금 계산은 보험사 사이트와 재무설계 서비스 전문 사이트, 은행 사이트에서 주로 제공되며 인생 5대 자금이라 불리는 자녀교육자금과 본인이나 자녀의 결혼자금, 주택마련자금, 노후자금, 그리고 긴급자금의 정도를 계산해보고 그 자금 마련을 위해 어느 정도의 기간동안 얼마를 준비해야 하는지를 알 수 있게 해 준다. 이 프로그램은 특히 다양한 그래픽과 스토리가 첨가되어 지루하지 않게 편집된 경우가 많고 한 보험 사이트의 경우 필요자금의 수준을 알뜰형, 일반형, 여유형 등 다양한 수준에서 견적을 내볼 수 있도록 하고 있다.

이 외에도 우리나라 원화와 외국 통화 사이의 교환비율을 알 수 있게 해 주는 환율계산기, 연말정산이나 양도세 등 일반 가계에 필요한 세금을 계산해 주는 세금계산기, 그리고 가계정보를 입력하면 필요한 보험금의 규모와 보험료 수준을 계산해주는 보험계산기 등이 개발되어 제공되고 있다.

<표 6> 금융상품 선택 및 가입을 도와주는 계산 및 시뮬레이션 프로그램

프로그램 종류	프로그램 명칭	내용
금융계산기	금융계산기 -목돈마련, 목돈운영 -대출상환 수수료와 월할부금, -실질부담 이자율계산 -신용카드 수수료계산 -채권수익률 매매단가 화폐의 시간가치계산	이자소득에 대한 과세여부와 이자지급방식에 따라 목돈마련을 위한 할부금 계산, 목돈운용시의 만기금액 계산, 목돈마련까지의 소요기간 계산이 가능. 대출과 신용카드 사용에 따른 각종 수수료 계산 기능 제공. 사이트에 따라 가장 조건이 좋은 금융기관의 상품을 골라주는 기능을 가진 곳도 있음.
필요자금 계산	테마자금 계산 라이프 금융가이드 내 인생의 재정설계 (Onestop)Life Plan Life Planner 우리 집 행복설계	결혼자금, 주택마련자금, 자녀교육자금, 노후준비자금으로 나누어 필요한 자금을 원하는 목표에 따라 여러 수준(예. 알뜰형, 일반형, 여유형 등)에서 계산하는 도구 제공. 해당금액준비를 위해 필요한 저축금액, 필요준비 기간 계산도 가능
환율 관련 프로그램	환율계산기	원화를 달러화나 외국 달러로 또는 그 역으로 표시해주는 기능(매수가, 매도가)
보험 관련 프로그램	적정 보험료 보험료 견적 -자동차 보험료 -여행/상해/골프 보험료 보험료 환불기간	가계정보를 입력하면 필요한 보험금과 보험료 규모를 계산. 자동차 보험을 비롯 각종 보험의 보험료 견적 서비스는 직접 관련 정보를 입력하여 계산/비교해볼 수 있게 되어 있음.
세금관련 프로그램	취득세, 등록세 계산 양도소득세 계산 연말정산 시뮬레이션 신용카드소득공제액 계산	주택구입/판매와 관련된 각종 세금 계산 기능 제공. 연말정산 시뮬레이션 기능은 원래 양식을 그대로 제공하여 절세액을 비교할 수 있음.
기타	자동차 할부금 계산 주택할부금 계산 퇴직금 정산 부동산 중개수수료 계산	주택과 자동차 구입시 조건에 따른 할부금과 수수료 계산. 퇴직금 정산액 계산 가능

2. 인터넷 재무설계 프로그램의 평가

개인재무설계는 온라인 상황이든 오프라인 상황이든 '전 생애에 걸쳐 개인 고객(소비자 또는 가계)의 욕구수준 또는 재무목표에 맞추어 경제적 안정과 성장을 달성한다'라는 목표를 가지고 있다. 이를 위해 통상 재무상태의 평가, 재무목표의 설정, 재무목표 달성을 위한 대안모색 및 평가, 재무행동계획의 수립 및 실행, 재무계획과 재무행동의 재평가와 수정이라는 단계를 거친다 (여윤경, 오정근, 2002).

이를 위해 갖추어져야 하는 도구는 다음과 같이 요약할 수 있다. 우선 고객에 관한 정보를 입력하고 판단하기 위한 도구들이 필요하다. 재무설계는 가계의 욕구수준에 맞게 재무자원을 확보해 가려는 과정이므로 이 때의 고객정보는 재무자원에 대한 정보뿐만 아니라 가계의 욕구수준을 파악할 수 있는 정보도 포함해야 한다. 재무자원 관련 정보는 자산상태(저축 및 부채상태)와 소득 및 지출상태, 소득이나 기타 인적자원 관리 측면에서 가계가 처한 명확실성과 같은 비교적 객관적인 정보를 말한다. 반면 가계의 욕구수준이나 재무목표는 개별 가계의 특성에 따라 다른데 이는 고객의 투자성향, 소비가치관 및 소비성향, 신용에 대한 태도, 금융상품에 대한 지식 등을 반영한다. 따라서 개별 가계의 이러한 특성을 파악할 수 있는 프로그램도 필요하다.

또한 실제로 재무설계의 목표달성을 위해 가계가 얼마만큼의 자금이 필요할지 여러 수준에서 시뮬레이션 해볼 수 있는 도구가 필요하다. 가계마다 재무목표가 다르기는 하나 일반적으로 주택자금, 결혼자금, 교육자금, 긴급예비자금, 노후자금은 각 가계가 처한 상황에 맞게 계산해 볼 수 있어야 한다. 셋째, 가계자원을 재무계획 달성을 위한 여러 대안상품에 할당하기 위해서는 금융상품이나 신용의 가격을 비교해보기 위한 계산도구가 필요하다. 이를 위해 이자계산 도구는 기본이고 각종 신용비용 계산기와 세금계산기도 필수적이라고 볼 수 있다.

선택된 인터넷 사이트에서 이를 위한 프로그램이 충분히 개발되어 있는가를 평가한 결과 전반적으로 재무상태 평가에 필요한 프로그램과 고객의 지식 및 성향 평가 프로그램, 금융상품 선택에 도움을 주는 프로그램에 이르기까지 비교적 다양한 시뮬레이션 도구가 갖추어져 있음을 볼 수 있었다. 그러나 개인 및 가계의 재무상태와 소득/소비지출 상태를 기록, 진단, 평가하는 첫 번째 프로그램 유형보다는 고객의 투자성향을 진단해주는 프로그램이나 금융상품 선택 및 가입을 도와주는 계산 및 기타 시뮬레이션 프로그램이 여러 사이트에서 더 많이 활용되고 있다.

또한 사이트 특성별로 제공되는 프로그램의 종류가 다른 것으로 나타났다. 은행사이트는 세 번째 유형의 금융계산기 위주로 프로그램이 개발되어 있고, 투신/증권사는 투자성향 진단, 보험사 사이트는 필요자금 설계에 대한 내용에 초점을 두고 있다. 그리고 서로 다른 사이트에서도 동일한 주제에 대해서는 동일한 프로그램을 사용하고 있는 경우가 많아 개발된 한 프로그램을

여러 사이트에서 공유하고 있음을 알 수 있었다.

프로그램 유형별로 세부 항목에 대한 내용을 보면 다음과 같다. 첫째, 개인 및 가계의 재무상태와 소득/소비지출 상태를 기록, 진단, 평가하는 프로그램 중에서는 소비지출 상태를 평가하는데 사용될 수 있는 프로그램이 부족하였다. 소비지출 기록 프로그램인 가계부를 제외하면 소득/소비지출 상태의 평가에 관련된 프로그램은 거의 없었다. 가계부에서 소비지출상태를 기록하면 우리 나라 근로자 가계의 평균값이나 가계부를 이용하는 다른 가계의 평균값과 비목별로 비교해주는 정도의 프로그램이 부분적으로 제시되고 있기는 하나 소비지출 평가에 기본적인 고객의 소득수준이나 가족원 수, 또는 재무목표 등을 고려하여 비교할 수 있게 되어 있지 않아 그 유용성이 매우 낮다고 볼 수 있다.

인터넷상에서의 재무상담 실태와 개선책을 조사한 김경자(2002)의 연구에서 고객들이 소비지출 상태를 포함한 가계상황 진단에 평가를 많이 원하고 있는 것으로 나타나고 있다는 것을 감안할 때 이 부분에 대한 프로그램 개발이 더 필요할 것으로 보인다. 특히 소비지출을 8, 9개의 비목별로 나누거나 본인이 비목을 나누게만 되어 있고 고정지출과 변동지출로 나누어 기록하고 활용할 수 있는 프로그램이 없어 재무설계 과정에 대한 실질적인 활용성이 낮아진다고 볼 수도 있다.

부채상태를 포함한 자산상태 기록 및 평가 프로그램은 필요한 내용이 비교적 충분히 제공되고 있는 편이었다. '나는 부자인가'라는 프로그램은 나이와 소득을 입력하면 자산수준이 높은 편인가 낮은 편인가를 판단해 주고 부채상태 진단 프로그램은 현재 부채상태가 가계가 감당할 만한 수준인가를 평가해주고 있다. 특히 보험사이트에서는 질병이나 각종 사고 등에 가계가 처할 수 있는 위험상태를 객관적인 확률로 보여주는 프로그램도 제공하고 있었다.

그러나 재무설계 관련 프로그램의 타당성 측면에서 보면 그 평가 기준이 애매하고 다소 임의적이라는 점이 한계라고 할 수 있다. 자산상태 평가는 자산수준 외에도 자산의 구성이 안전한가, 성장성을 가지고 있는가, 유동적인가의 기준에서 평가되어야 하고 이 평가기준에 대한 지표도 개발되어 있음에도 불구하고(최현자 외, 2002) 단순히 나이와 소득만을 기준으로 외국의 기준에 비추어 평가가 행해지고 있어 평가의 타당성이 의문시된다. 또한 위험상태 진단도 단순히 위험확률을 제시하는데 그치고 있는데 그보다는 가계별로 유사시 필요한 자금을 충분히 확보하고 있는가를 평가해볼 수 있게 하는 것이 필요하다.

고객의 성향 또는 재무지식을 측정하는 두 번째 유형의 프로그램을 보면 고객의 재무지식을 진단하거나 소비성향을 파악하는데 필요한 프로그램은 절대적으로 부족한 반면 투자성향 도구는 아주 다양하다고 할 수 있다. 소비성향 평가도구는 10개의 문항으로 이루어진 단 한가지 설문지만 제공되고 있었는데 소비행동과 소비태도, 재무지식을 측정하는 항목이 결합되어 있어 그

척도의 타당성에 문제의 소지가 있었다. 재무지식 진단 프로그램도 금융상품 종류에 대한 지식과 자동차보험 절감을 위한 요령을 묻는 두, 세 가지 정도의 유형이 제공되고 있었다. 소비성향과 재무지식을 평가하는 도구는 모두 설문지 형태였는데 그 내용이 보다 정교하게 구성되어 개발될 필요가 있다.

고객의 투자성향 측정을 위해서는 주로 설문지가 사용되고 있었으나 이 외에도 동전던지기 게임이나 퀴즈방식 등 다양한 도구가 제공되고 있었다. 그러나 설문지에 의존하고 있는 투자성향 평가도구의 경우 내용타당도와 기준타당도의 문제가 우려된다. 예를 들어 투자성향 측정 설문지에 태도를 묻는 문항과 사실을 묻는 문항(여유자금의 액수는?)이 같이 혼합되어 있거나, 고객성향을 공격형이나 보수형으로 나누는 기준이 애매하다는 점 등을 지적할 수 있다. 이 분야에서는 재무설계를 연구하는 학계에서 앞으로 관심을 가지고 타당한 도구를 개발해야 할 것으로 생각된다.

세 번째, 금융상품 선택 및 가입을 도와주는 계산 및 기타 시뮬레이션 프로그램은 세 가지 프로그램 유형 중 가장 다양하게 개발되어 있는 편이라고 할 수 있다. 이 프로그램들은 주로 은행 사이트와 재무설계 전문 사이트에서 제공되고 있는데 금융상품과 관련된 각종 이자 및 수수료와 할부금 계산, 예금과 적금의 만기 금액 계산, 연말정산과 각종 취득세, 등록세 등 세금 계산, 신용이용과 관련된 비용과 월상환금 및 월할부금 계산, 자동차 보험료 계산 및 비교, 그리고 환율계산 등 재무설계시 계산이 필요한 거의 모든 항목을 충분히 포함하고 있다. 이 외에도 보험사이트나 재무설계 전문 사이트는 필요한 인생 5대 자금을 여러 수준에서 계산해볼 수 있는 시뮬레이션 프로그램을 제공하고 있다.

이들 프로그램들은 모든 사이트에서 무료로 제공되고 있어 사용하기에 편리하지만 프로그램의 타당성을 높이기 위해서는 부분적으로 계산항목이 정교화되어야 할 필요가 있는 것이 있다. 예를 들어 가계 적정보험료를 계산할 때 가구주 나이와 자녀 수만 고려되고 있는데 여기에 기존의 자산규모나 배우자 취업여부 등 가계 안전 대비에 해당되는 내용을 추가적으로 고려해야 할 것이다. 또한 보험사이트의 경우 필요한 자금의 액수가 재무설계 전문 사이트에 비해 지나치게 높게 책정되어 있는 경향이 있다. 가계가 유사시 필요한 금액만큼 보험금을 확보할 수 있는가를 정확하게 평가하려면 유사시 가계의 필요자금을 가계가 직접 입력하여 합산하게 하는 필요자금 산정법이나 상실소득 계산법(이 기준 외, 1996)을 이용할 수 있게 만들어져야 할 것이다.

V. 결론

인터넷상에서 재무설계 관련 서비스를 제공하고 있는 사이트들을 대상으로 재무설계 관련 프로그램의 실태를 조사하고 평가한 결과, 몇몇 영역에서 프로그램이 부족하기는 하나 전반적으로

다양한 프로그램들이 개발되어 제공되고 있는 것으로 나타났다. 특히 금융상품 선택을 도와주거나 이자, 세금, 보험료, 할부금 등을 계산하는데 사용되는 계산 및 시뮬레이션 프로그램 유형의 프로그램이 가장 많이 제공되고 있었다. 반면 가계의 지출상태를 진단하거나 소비성향을 측정하거나 고객의 재무지식을 판단하는 프로그램이 가장 적게 제공되고 있었다.

또한 사이트 성격에 따라 제공되고 있는 프로그램의 유형이 약간씩 다르게 나타나 한 두 개의 재무설계 전문 사이트를 제외하고는 고객이 한 사이트에서 재무관리의 전 과정에 대한 깊이 있는 정보를 얻는 것이 어려울 것으로 나타났다. 예를 들어 은행이나 증권·투신사 사이트에서는 주로 금융계산기와 고객의 투자성향을 체크하는 설문지를 제공하고 그 결과를 바로 자사 금융상품과 연결시키고 있었고 보험사 사이트들은 생애주기별 또는 재무목표별 필요 자금 계산이나 가계 재무상태진단에 사용될 프로그램을 주로 강조하고 있었다.

재무설계 서비스가 자사고객을 위한 서비스 차원에서 시작하기는 했으나 개인재무설계에 대한 사회의 높아진 관심을 감안하면 이제는 재무목표 설정에서 소비/지출 기록, 필요자금 계산, 고객 성향 진단, 금융상품 선택 및 지속적인 자산관리를 한 사이트에서 쉽게 사용할 수 있도록 하나의 연관된 시스템으로 통합할 필요가 있다. 특히 재무설계 전문 사이트의 경우 프로그램을 다소 단순화하더라도 이런 업무를 한 곳에서 연속 처리할 수 있도록 프로그램을 개발하여 제공해야 다른 금융기관 사이트와의 차별성을 얻을 수 있을 것이다.

한편 재무설계에 필요한 프로그램이 비교적 다양하게 제공되고 있음에도 불구하고, 제공되고 있는 프로그램이 타당한지에 대해서는 논의의 여지가 많은 것으로 나타났다. 특히 설문지 형태로 소비성향이나 투자성향을 파악하는 경우 성향보다는 행동과 실태를 알아보는 내용과 태도를 묻는 문항이 섞여 있어 이를 정교화하는 작업이 필요하다고 할 수 있다.

또한 자산수준이나 소비지출상태, 위험상황에 대한 준비정도를 평가할 때 쓰이는 기준에 대한 조정도 필요할 것으로 보인다. 이들 세 요인에 대한 진단이나 평가는 국민 평균값과 비교하거나, 다른 나라의 기준을 그대로 적용하는 경우가 대부분이다. 또한 보험사의 경우 다른 사이트에서 제시하는 값보다 인생 5대 자금에 대한 필요액을 과대평가하는 경향이 있다. 이들 세 영역에서의 진단이나 평가를 위해서는 적어도 소득 외에 가족 수나 가구주 연령 등 핵심적인 영향변수들이 포함되도록 척도가 개선되어야 할 것이다.

프로그램 형태는 프로그램 내용에 비해 다양하지 않고 대개 설문지나 단순한 계산기 형태인데 이런 경우 평가기준의 타당성 문제가 더욱 중요해진다. 특히 태도와 행동, 그리고 사실을 측정하는 항목이 성향을 평가하는 척도로 잘못 이용되고 있는 경우가 많았는데 적어도 이는 태도를 측정하는 척도와 행동을 측정

하는 척도로 분명하게 나누어져야 할 것이다. 고객을 파악하는데 태도척도와 행동척도를 분리하여 사용한다면 고객에게 행동의 변화를 지시하기가 쉬워진다. 또한 고객의 어떤 사안에 대한 평가를 내릴 때는 기존의 국내자료를 이용하여 평가의 기준을 면밀하게 검토하여야 하며 어떤 기준을 적용하여 고객에 대한 진단을 내렸는지를 반드시 밝히도록 해야 한다.

- 접수일 : 2002년 11월 15일
- 심사완료일 : 2003년 2월 19일

【참 고 문 헌】

김경자(2001). 인터넷 재무상담 프로그램의 내용과 양식개발에 대한 연구. *한국가정관리학회지*, 19(6), 207-220.

매일경제(2000). 미국사례: 총금융자산의 30% 이상 FP통해 투자. 10월 24일자.

매일경제(2001). 케이에스넷, 개인재무관리서비스 개시. 10월 31일자.

매일경제(2002). 고객의 재산을 내 돈처럼 관리하고 불러드립니다. 3월 4일자.

매경이코노미(2002). 신격전지 인터넷 고객자산관리서비스 시장. 4월 8일자.

여윤경·오정근(2002). *FP 기본지식*. 서울 : 한국금융연수원.

양세경·성영애·손상희·윤정혜·이희숙 & 최현자(2001). 소비자 재무설계를 위한 인터넷 서비스산업 유형별 현황분석. *소비문화연구*, 4(2), 107-129.

연합뉴스(2002). 상반기 온라인 증권약정 절반 넘어서. 7월 14일자.

윤종호(2001). 인터넷 금융시대의 한국형 PFM: 매경인터넷 심포지엄 PFM 시장의 현황과 전망. (<http://www.mk.co.kr>)

이기춘 외(1996). *소비자재무설계*. 서울:학현사.

최현자·이희숙·성영애 & 양세경(2002). 재무비율을 이용한 가계 재무상태 평가지표 개발에 관한 연구. *한국소비자학회 2002년 춘계 학술대회 자료집*, 5-15.

한국은행(2002). 2002년 9월말 현재 국내 인터넷 뱅킹 서비스 이용 현황. 한국은행 인터넷 보도 자료(www.bok.or.kr).

Dwyer, D.P.(1989). *The Seven stages of financial planning: A Case study approach to financial planning*. London : Longman Financial Service Publishing.

Grinder, B.(1997). An Overview of financial services resources on the internet. *Financial Service Review*. 6, 7-10.

Phillips, M.E., Nielson, N, & Brown, C.B.(1992). An Evaluation of Expert Systems for personal Financial Planning. *Financial Counseling and Planning*, 3, 79-104.

Stanley, J.T. & Danko, W.D. 원저, 이덕한 역(1996). *백만장자가 되는 법*. 서울 : 아태정보.