

신용카드 이용대금 연체집단의 특성에 관한 연구

A Study on the Characteristics of Credit Card Delinquents

서울대학교 생활과학대학 소비자학과
박사과정 박 미 희
교 수 여 정 성

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

Doctoral Course : Park, Mi Hee

Prof. : Yeo, Jung Sung

● 목 차 ●

- | | |
|------------------|------------|
| I. 서론 | IV. 연구결과 |
| II. 선행연구 고찰 | V. 결론 및 제언 |
| III. 연구문제 및 연구방법 | 참고문헌 |

<Abstract>

The purpose of this study was to identify the characteristics of late credit card bill payers. Data were collected through a questionnaire survey of 621 credit card users residing in five metropolitan cities including Seoul and Gyeonggi Province.

The results indicated that credit card delinquents showed irrational behavior in managing the use of credit cards. That is, they unnecessarily subscribed for credit cards, used their credit cards without signature, or excessively used the credit cards regardless of their payment capability.

From these study results, two recommendations were made : 1) consumer education on credit card use and credit management and 2) law revision on regulating credit card use.

주제어(Key Words): 신용카드(credit card), 연체(late payment), 신용카드 사용행동(using behavior of credit card), 소비자교육(consumer education)

1. 서론

1. 문제제기

신용카드 사용이 급증하면서 신용카드와 관련한 소비자문제의 발생도 크게 증가하고 있다. 2003년 한 해 동안 한국소비자보호원에 접수된 소비자상담 건 중 신용카드 관련 건이 15,372건으로 전체 소비자상담의 4.8%를 차지함으로써 최다 상담 품목으로 부상하였다(한국소비자보호원, 2004).

최근 “카드대란”으로 불리는 신용카드사의 경영 부실이나 신용불량자 양산 문제 모두 카드대금의 연체율이 급증하면서 발생한 결과라고 할 수 있다. 금융감독원에 의하면 2004년 2월말 현재 8개 전업 카드사의 1개월 이상 평균 연체율(잠정치)이 15.4%에 달해 2003년 동기의 10.4%에 비해 5.0%나 증가하였다. 그러나 카드대금 연체자의 상당수가 연체대금을 장기 대출로 전환해 주는 대환대출을 이용하고 있고 이 대환대출의 50% 정도가 다시 연체되는 점을 고려하면 카드사의 실질 연체율은 위 연체율보다 훨씬 더 높을 것으로 추정된다.¹⁾

통상적으로 30만원 이상의 금액을 90일을 초과하여 연체하게 되면 신용불량자로 등록되게 되는데, 전국은행연합회에 따르면 2003년 12월말 현재 개인 신용불량자가 약 372만명에 달했다. 이는 경제활동 인구 7명중 1명꼴로 신용불량자인 것으로 추산되며, 이 중 신용카드 관련 신용불량자는 약 240만명으로서 전체 신용불량자의 64.5%를 차지하고 있다.²⁾

신용불량자 문제는 단순히 신용불량자 개인과 그 가족에게 피해를 주는 것에 그치지 않고 연체대금을 마련하기 위한 각종 범죄의 발생으로 사회불안을 야기하며 결국에는 내수를 위축시키고 사회갈등을 야기하는 등 그 부작용은 이루 말할 수 없이 크다.

이와 같이 최근 커다란 사회문제로 부각되고 있는 신용불량자의 과반수 이상이 신용카드 사용대금을 연체함으로써 발생하고 있는 것에 비해 신용카드 이용대금 연체행동에 대한 선행연구는 많지 않은 실정이다. 따라서 본 연구에서는 신용카드 이용

대금 연체집단의 특성을 파악함으로써 신용카드 대금의 연체 및 신용불량자의 증가를 예방할 수 있는 방안을 강구해 보고자 한다.

2. 신용카드사의 연체율 현황

금융감독원의 자료에 따르면, 2004년 2월말 현재 8개 전업 카드사의 연체율은 15.4%로서 전월 대비 0.2% 상승하였고 연체규모는 9.1조원으로 전월 대비 1.0조원 증가한 것으로 나타났다. 카드사별로는 비씨, 롯데 우리카드를 제외한 신용카드사들의 연체율이 전월 대비 전반적으로 상승한 것으로 나타났으나 상승요인이 주로 구조조정 진행중인 외환, 엘지카드의 채권 회수 부진에 기인한 점 등을 감안하면 연체 추이는 대체로 안정단계에 진입한 것으로 분석되었다.

2004년 2월말 대환대출 잔액은 17.5조원(삼성카드 제외 부문 제외시 16.1조원)으로, 신규연체발생액은 0.9조원으로 집계되었다.

이와 같은 연체율의 상승은 경기회복의 지연과 가계소득의 감소로 서민의 채무상환 능력이 약화되고, 카드사들의 현금서비스 한도 축소로 인해 돌려막기가 곤란해진 다중채무자들의 채무가 연체로 산입된 것 외에도 카드사의 자산축소로 인하여 총채권이 급격히 감소한 것도 함께 작용한 결과로 분석된다.

1) 금융감독원은 신용카드 사용액 중 1개월 이상 연체된 것과 대환대출까지 포함해 실질 연체율을 계산한 결과 2003년 8월말 현재 27.3%에 달했다고 발표한 바 있다(조선일보, 2003. 10. 20.자).

2) 신용카드 관련 신용불량자 추이

(단위 : 만명, %)

	2000	2001	2002	2003. 6.	2003. 12.
전체 신용불량자(A)	208	245	264	323	372
카드 관련 신용불량자(B)	78	104	149	198	240
비율(B/A)	37.5	42.4	56.4	61.3	64.5

자료 : 전국은행연합회, 신용불량자현황, 각월

〈표 1〉 카드사별 연체율 현황(총채권 기준)

(단위 : 억원, %)

구분	총 채 권			연 체 금 액			연 체 율		
	'03. 12말	'04. 1말	'04. 2말	'03. 12말	'04. 1말	'04. 2말	'03. 12말	'04. 1말	'04. 2말
비 씨	3,221	3,156	3,166	283	288	266	8.78	9.13	8.41
엘 지	218,839	209,965	214,602	39,172	39,368	42,224	17.90	18.75	19.68
삼 성	175,361	168,164	228,389	18,563	18,940	25,682	10.59	11.26	11.25
외 환	58,986	61,577	61,693	7,188	9,280	11,579	12.19	15.07	18.77
현 대	22,227	22,306	20,991	1,788	1,798	1,755	8.05	8.06	8.36
롯데	9,190	8,798	8,533	319	349	199	3.47	3.97	2.33
우리	38,047	34,792	30,465	8,487	9,145	7,433	22.31	26.28	24.40
신 한	24,024	24,580	22,984	1,476	1,685	1,774	6.14	6.86	7.72
계	549,895	533,338	590,823	77,276	80,853	90,912	14.05	15.16	15.39

주) 관리자산기준, 총채권에 대한 1개월이상 연체를
자료 : 금융감독월보(제2004-13호)

II. 선행연구 고찰

그 동안 행해진 신용카드 관련 연구들은 경영학이나 가정학 또는 소비자학 분야에서 신용카드 사용행동을 다루거나 법학 분야에서 신용카드 거래의 법적 성격 또는 범죄에 초점을 맞추어 다른 연구들이 주류를 이루고 있으며, 신용카드 대금의 연체를 중점적으로 다룬 연구는 별로 이루어지지 않았다. 신용카드 대금의 연체에 관하여는 신용카드 사용행동에 관한 연구의 극히 일부로 다루어지는 것에 불과하였다. 여기에서는 먼저 신용카드 연체에 관하여 중점적으로 다룬 선행 연구를 간단하게 살펴본 다음, 신용카드 관련 선행 연구에서 밝혀진 신용카드 대금 연체 행동에 영향을 미치는 요인을 정리해 보도록 하겠다.

우선 신용카드 연체를 중점적으로 다룬 연구로 정해웅(2002)의 연구를 들 수 있다. 정해웅(2002)은 대전 지역의 신용카드 사용자 168명을 대상으로 연체경험이 있는 집단과 연체경험이 없는 집단으로 구분하여 두 집단 간에 인구통계학적 특성, 사회경제적 특성, 신용카드에 대한 인식 등에 따라 차이를 보이는지 분석하였다.

또 진영선(2003)은 연체빈도나 연체금액 같은 신용카드 연체행동이 연체자의 사회경제적인 특성요인 및 신용카드 이용행태와 어떠한 관련성이 있는

지 살펴보고자 하였다.

박현보(1991)는 은행신용카드 회원 235명(연체자 89명 포함)을 대상으로 실증분석하였으며, 이기춘과 박근주(1997)는 소비자신용을 서비스신용(공과금), 신용카드, 할부구매의 세 요소로 나누어 각각 연체에 대하여 영향을 주는 사회인구학적 특성, 경제적, 특성, 심리적 특성, 신용이용 특성을 파악하고, 소비자신용의 연체집단과 비연체집단의 상담경험과 요구를 비교하였다.

이상에서 살펴본 신용카드 연체를 중점적으로 다룬 연구와 신용카드 연체를 부분적으로 다룬 연구에서 밝혀진 신용카드 대금 연체 행동에 영향을 미치는 요인을 정리해 보면 다음과 같다.

먼저 사회인구학적 특성 중에서는 연령과 교육수준이 연체행동에 부적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(Lin, 1996; 이기춘, 박근주, 1997에서 재인용). 특히 연령이 낮을수록 연체경험률이 높다는 연구결과가 다수 있다(계선자, 남정숙, 1990; 김훈영, 1999). 직업과 관련해서는 비정규직 급여생활자(정해웅, 2002), 사무기술/서비스/기능직 종사자(김훈영, 1999)가 연체경험률이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 또한 연령, 월소득, 가족의 수명주기에 따라서는 연체자와 비연체자간에 유의한 차이가 있으나 학력, 직업, 성별, 종교, 주거형태에 따라서는 유의한

차이가 나타나지 않는다는 연구결과도 있고(박현보, 1991), 성별, 연령, 교육수준, 직업 등 어떠한 사회인구학적 특성도 신용카드대금 상환 연체 여부에 영향을 미치지 않는다는 연구 결과도 있다(이기춘, 박근주, 1997). 이와 같이 사회인구학적 특성의 신용카드대금 연체행동에 대한 영향은 연구에 따라 다양한 결과를 보이고 있다.

심리적 특성 중 신용카드 이용에 관한 지식은 구매행동 변화에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 신용카드제도에 대한 인식이 높을수록 구매의 용이성, 구매의 편리성, 구매의 합리성 변화가 더 많이 일어나는 것으로 밝혀졌다(계선자, 남정숙, 1990). 반면, 신용카드 이용 관련 지식수준이 높을수록 신용카드 연체빈도가 많은 것으로 나타난 연구 결과도 있다(진영선, 2003).

또한 만성적인 신용상환 연체자 집단은 다른 집단에 비해 심리적인 특성에서 차이를 보였는데, 부채에 대한 우호적 태도는 객관적인 신용등급과 부적인 관계를 나타냈다(Ettinger, 1962 : 김창희, 1996에서 재인용). 꼭 필요한 경우가 아니면 부채를 지지 않겠다는 신조, 즉 부채억제신조 준수정도가 낮을수록 신용카드 대금을 연체할 가능성이 높게 나타났다(송인숙, 1993; 이기춘, 박근주, 1997).

소비성향이나 충동구매성향은 신용카드 사용금액 또는 연체 여부에 영향을 미치는 것으로 나타난 연구결과 있는 반면(정해웅, 2002), 연체경험이 있는 집단이 연체경험이 없는 집단에 비해 충동구매성향이 높다는 연구결과도 있다(정우영, 2002). 한편 연체자들이 비연체자들에 비해 생활에 대해 더 낙관적으로 생각하며, 일을 찾아하고 자부심이 더 강한 심리적 특성을 보이는 것으로 나타났다(박현보, 1991).

신용카드 이용 행동 특성과 관련된 연구결과를 살펴보면, 신용카드 연체금액은 그 금액이 클수록 신용카드 보유개수가 많고, 월평균 신용카드 이용빈도, 월평균 현금서비스, 월평균 대출서비스, 월평균 물품구입액, 월평균 할부구입액 등에 있어서 모두 높은 것으로 나타났다(진영선, 2003). 또한 신용카드 사용대금이 많을수록, 생활비가 적을수록 신용카드 대금을 연체하는 빈도가 높은 것으로 나타났다(이

영호, 1992)

이 밖에 재정관리 수준이 높을수록 제정에 관한 스트레스와 신용카드로 인한 연체경험은 적은 것으로 나타났으며, 재정관리 수준은 남학생 보다 여학생의 경우 더 높은 것을 나타냈다(Hayhoe et al., 2000; 진영선, 2003에서 재인용).

이상에서 살펴 본 선행연구를 토대로 본 연구에서는 신용카드 대금 연체행동에 영향을 미치는 특성으로서 신용카드 이용 특성, 심리적 특성, 사회인구학적 특성을 살펴보고자 한다. 신용카드 이용 특성에는 총카드수, 사용하지 않는 카드수, 주변인의 카드 신청 요구에 대한 대응, 미서명카드 사용경험, 카드 대여 또는 대여카드 사용경험, 매출전표 내용 확인 정도, 월소득 중 신용카드 사용액 비율, 신용카드 이용금액 결제 부담감을 포함시켰다. 심리적 특성으로는 신용카드 관련 지식, 과소비성향, 연체에 대한 생각, 월소득 중 적정하다고 생각하는 카드 사용액 비율을, 사회인구학적 특성으로는 성별, 연령, 월소득, 교육수준, 결혼여부, 직업, 거주지역을 설정하였다.

III. 연구문제 및 연구방법

1. 연구문제

신용카드 이용대금 연체집단과 비연체집단 간에는 신용카드 이용 관련 변수, 심리적 변수, 사회인구학적 변수에 있어 차이를 보이는가?

2. 분석자료 및 분석방법

위의 연구문제를 규명하기 위하여 2003. 9. 한국소비자보호원에서 실시한 “신용카드 이용현황 및 의식실태조사”의 원자료를 분석하였다. 이 조사는 전국 20세 이상 신용카드 사용자 621명을 대상으로 실시되었다.

조사 대상자의 일반적 특성과 연체 관련 특성을 파악하기 위하여 빈도분포, 백분율을 사용하고, 신용카드 이용대금 연체집단과 비연체집단 간 관련변

수의 차이를 살펴보기 위해서 t-검증과 분할표분석을 실시하였다. 모든 분석은 SPSS 10.0 for windows 프로그램을 이용하여 이루어졌다.

3. 조사대상자의 특성

조사대상자의 일반적 특성은 <표 2>와 같다. 성별에 있어서는 남자 48.1%, 여자 51.9%로 남녀 비율이 비슷하다. 연령은 20대 25.8%, 30대 27.7%, 40대 20.8%, 50대 이상은 25.8%이다. 교육수준은 대졸 이

상이 55.4%로 가장 많고 고졸은 37.8%이다. 직업은 전업주부 18.8%, 전문직 종사자 18.5%, 자영업자 18.2%, 일반 사무직 종사자 15.9% 순이다. 결혼 여부에 있어서는 기혼이 70.2%로 다수를 차지하고 있고, 거주지역은 서울·경기가 52.0%로 가장 많고, 부산 19.2%, 대구 14.2% 순이다. 월평균소득은 100~200만원 미만이 33.2%로 가장 많고 100만원 미만 25.3%, 200~300만원 미만 22.5% 순으로 나타났다.

또한 조사 대상자의 연체 관련 특성을 살펴보면 <표 3>과 같다. 전체 조사 대상자의 20.3%인 126명이 신용카드 대금의 상환을 연체한 경험이 있는 것으로 나타났다. 연체경험자들의 연체빈도는 1년에 1회(48.0%)나 6개월에 1회(32.0%)인 경우가 대부분을 차지, 반복적인 연체행동은 하지 않는 것으로 나타났다. 사용하는 총 카드수도 2장 이하인 경우가 전체의 72.1%로서 연체경험자는 많은 카드를 사용할 것이라는 일반적인 예측을 벗어나고 있다. 또한 연체경험자의 44.3%는 정상적인 소득으로 카드대금을 상환하나 현금서비스나 카드론, 금융기관 대출로 연체금을 상환하는 비율도 37.4%나 돼 연체가 반복될 가능성이 큼을 예상할 수 있다.

<표 2> 조사 대상자의 일반적 특성

N=621

변 수	구 분	빈 도	(%)
성 별	남 자	299	(48.1)
	여 자	322	(51.9)
연 령	20대	160	(25.8)
	30대	172	(27.7)
	40대	129	(20.8)
	50대	95	(15.3)
	60대 이상	65	(10.5)
교육수준	중졸 이하	42	(6.8)
	고 졸	235	(37.8)
	대졸 이상	344	(55.4)
직 업	전 문 직	115	(18.5)
	일반 사무직	99	(15.9)
	생 산 직	19	(3.1)
	자 영 업	113	(18.2)
	전업주부	117	(18.8)
	학 생	70	(11.3)
	기 타	88	(14.2)
결혼여부	미 혼	182	(29.3)
	기 혼	436	(70.2)
	기 타	3	(0.5)
거주지역	서울·경기	323	(52.0)
	부 산	119	(19.2)
	대 구	88	(14.2)
	광 주	46	(7.4)
	대 전	45	(7.2)
월 평균 소득	100만원 미만	157	(25.3)
	100~200만원 미만	206	(33.2)
	200~300만원 미만	140	(22.5)
	300~400만원 미만	77	(12.4)
	400~500만원 미만	26	(4.2)
	500만원 이상	15	(2.4)

<표 3> 조사 대상자의 연체 관련 특성

변 수	구 분	빈도(%)
연체경험	연체경험 있음	126(20.3)
	연체경험 없음	494(79.7)
연체빈도	1개월 1회	3(2.4)
	3개월 1회	22(17.6)
	6개월 1회	40(32.0)
	1년 1회	60(48.0)
총 사 용 카 드 수	1장	47(38.5)
	2장	41(33.6)
	3장	16(13.1)
	4장 이상	18(14.8)
연 체 금 상환방법 (복수응답)	정상 소득 및 아르바이트 수입으로 상환	77(44.3)
	현금서비스 및 카드론으로 둘러막기	53(30.5)
	가족·친구에게 도움 요청	26(14.9)
	금융기관 대환대출 이용	12(6.9)
	기 타	6(3.5)

IV. 연구결과

1. 신용카드 이용 특성에 따른 연체집단과 비연체집단의 차이

신용 이용 특성 중에서는 주변인의 카드신청 요구에 대한 대응, 미서명 카드 사용경험 유무, 카드대여 또는 대여카드 사용경험 유무, 신용카드 이용금

액 결제의 부담감 측면에서 연체집단과 비연체집단 간에 차이를 보였다(표 4).

먼저 주변인의 카드신청 요구가 있을 경우, 연체집단은 비연체집단에 비해 카드를 발급받지 않는 비율은 낮고 필요성 여부에 관계없이 카드를 발급받는 비율은 높은 것으로 나타났다. 또한 연체집단의 경우 서명되지 않은 카드를 사용하거나 자신의 카드를 다른 사람에게 빌려주거나 다른 사람으로부터

〈표 4〉 신용카드 이용행동에 있어서 연체집단과 비연체집단의 차이

단위: 명(%)

구 분		연체집단	비연체집단	계	χ^2 값
총카드수	2장 이하	58(46.0)	242(49.2)	300(48.5)	.58
	3장~5장	52(41.3)	197(40.0)	249(40.3)	
	6장 이상	16(12.7)	53(10.8)	69(11.2)	
	계	126(20.4)	492(79.6)	618(100.0)	
사용하지 않는 카드수	없 다	39(31.0)	207(41.9)	246(39.7)	5.08
	1~2장	59(46.8)	198(40.1)	257(41.5)	
	3장 이상	28(22.2)	89(18.0)	117(18.9)	
	계	126(20.3)	494(79.7)	620(100.0)	
주변인의 카드신청 요구에 대한 대응	신청한다	30(24.2)	95(19.3)	125(20.3)	7.31*
	필요할 경우 신청	74(59.7)	261(52.9)	335(54.3)	
	신청하지 않는다	20(16.1)	137(27.8)	157(25.4)	
	계	124(20.1)	493(79.9)	617(100.0)	
미서명카드 사용경험	있 다	58(46.4)	134(27.6)	192(31.5)	16.24***
	없 다	67(53.6)	351(72.4)	418(68.5)	
	계	125(20.5)	485(79.5)	610(100.0)	
카드대여 또는 대여카드 사용경험	있 다	57(46.0)	126(25.6)	183(29.7)	19.66***
	없 다	67(54.0)	366(74.4)	433(70.3)	
	계	124(20.1)	492(79.9)	616(100.0)	
매출전표 내용 확인정도	꼼꼼히 확인	48(38.1)	221(44.7)	269(43.4)	1.90
	대충 확인	67(53.2)	238(48.2)	305(49.2)	
	확인 안 함	11(8.7)	35(7.1)	46(7.4)	
	계	126(20.3)	494(79.7)	620(100.0)	
월소득 중 신용카드 사용액 비율	25% 미만	57(45.2)	274(55.7)	331(53.6)	5.08
	25~50% 미만	46(36.5)	156(31.7)	202(32.7)	
	50% 이상	23(18.3)	62(12.6)	85(13.8)	
	계	126(20.4)	492(79.6)	618(100.0)	
신용카드 이용금액 결제 부담감	매우 부담된다	26(20.6)	13(2.6)	39(6.3)	89.32***
	다소 부담된다	69(54.8)	170(34.5)	239(38.6)	
	적당하다	28(22.2)	263(53.3)	291(47.0)	
	충분히 여유 있다	3(2.4)	47(9.5)	50(8.1)	
	계	126(20.4)	493(79.6)	619(100.0)	

* p<.05 *** p<.001

터 빌린 카드를 사용한 경험이 비연체집단보다 크게 높게 나타났다.

연체집단은 신용카드 결제금액이 매우 부담되거나 다소 부담된다고 응답한 비율이 비연체집단에 비해 크게 높은 반면, 적당하거나 충분히 여유있다고 응답한 비율은 크게 낮은 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 볼 때, 신용카드 대금을 연체하는 사람들은 우선 카드 발급과정에서 자신이 필요하지도 않은 신용카드를 발급받는 성향이 강하고, 신용카드 사용 과정에서도 카드 뒷면에 서명하지 않은 채 사용하거나, 카드의 대여 사용을 개의치 않고, 자신의 결제 능력을 넘어서 과도하게 신용카드를 사용함으로써 카드 결제시 경제적 부담을 크게 느끼는 등 비합리적인 카드 이용행동을 하고 있는 것을 알 수 있다.

이 밖에 총카드수, 사용하지 않는 카드수, 결제시 매출전표 내용 확인정도, 월소득 중 신용카드 사용액 비율에서는 연체집단과 비연체집단 간에 차이를 나타내지 않았다.

2. 심리적 특성에 따른 연체집단과 비연체집단의 차이

심리적 특성 관련 변수 중에서는 과소비성향과

연체에 대한 생각에 따라 연체집단과 비연체집단 간에 차이를 보였다(표 5). 즉, 연체집단의 경우 과소비성향을 나타내는 점수가 높고, 카드대금의 연체에 대해 상대적으로 허용적인 생각을 하는 것으로 나타났다. 이는 소비성향이나 충동구매성향이 신용카드 연체여부에 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 정해웅(2002)의 연구결과와는 배치된다.

반면 신용카드 관련 지식에서는 두 집단 간에 차이를 나타내지 않았는데, 이는 신용카드 지식수준이 높을수록 신용카드 연체빈도가 많다는 진영선(2003)의 연구결과와는 일치하지 않는다. 본 연구결과는 신용카드 관련 지식 자체가 신용카드 대금의 연체여부에 영향을 미치지 않거나, 연체집단의 경우 신용카드 대금을 연체하고 해결하는 과정에서 관련 지식이 높아졌을 가능성도 있을 것으로 추론된다.

3. 사회인구학적 특성에 따른 연체집단과 비연체집단의 차이

사회인구학적 특성을 반영하는 변수들 중에서는 연령, 월평균 소득, 결혼 여부에 따라 연체집단과 비연체집단 간에 차이를 나타냈다(표 6).

연령에 있어서는 20대와 30대의 경우 40대 이상의 사람들에 비해 연체집단에 속하는 비율이 높았

〈표 5〉 심리적인 특성에 따른 연체집단과 비연체집단 간의 차이

구 분	연체집단		비연체집단		t값
	평균(표준편차)		평균(표준편차)		
신용카드 관련 지식	15.01(3.93)		15.00(3.99)		.02
과소비성향	8.16(2.03)		6.95(1.57)		6.19***
구 분	연체집단 (명, %)	비연체집단 (명, %)	계 (명, %)	χ^2 값	
연체에 대한 생각	절대 해서는 안된다	72(57.6)	372(75.3)	444(71.7)	15.42***
	경우에 따라 할 수 있다	53(42.4)	122(24.7)	175(28.3)	
	계	125(20.2)	494(79.8)	619(100.0)	
소득 대비 적정하다고 생각하는 카드 사용액	월소득의 25% 미만	72(57.1)	322(65.6)	394(63.9)	3.76
	25~50% 미만	44(34.9)	145(29.5)	189(30.6)	
	50% 이상	10(7.9)	24(4.9)	34(5.5)	
	계	126(20.4)	491(79.6)	617(100.0)	

*** p<.001

〈표 6〉 사회인구학적 특성에 따른 연체집단과 비연체집단의 차이

단위: 명(%)

구 분		연체집단	비연체집단	계	χ^2 값
성 별	남 자	59(46.8)	240(48.6)	299(48.2)	.12
	여 자	67(53.2)	254(51.4)	321(51.8)	
	계	126(20.3)	494(79.7)	620(100.0)	
연 령	20대	38(30.2)	121(24.5)	159(25.6)	15.00**
	30대	46(36.5)	126(25.5)	172(27.7)	
	40대	25(19.8)	104(21.1)	129(20.8)	
	50대 이상	17(13.5)	143(28.9)	160(25.8)	
	계	126(20.3)	494(79.7)	620(100.0)	
월 소득	100만원 미만	32(25.4)	124(25.1)	156(25.2)	26.84***
	100~200만원 미만	63(50.0)	143(28.9)	206(33.2)	
	200~300만원 미만	16(12.7)	124(25.1)	140(22.6)	
	300~400만원 미만	13(10.3)	64(13.0)	77(12.4)	
	400만원 이상	2(1.6)	39(7.9)	41(6.6)	
	계	126(20.3)	494(79.7)	620(100.0)	
교육수준	중졸 이하	6(4.8)	36(7.3)	42(6.8)	1.08
	고 졸	50(39.7)	185(37.4)	235(37.9)	
	대졸 이상	70(55.6)	273(55.3)	343(55.3)	
	계	126(20.3)	494(79.7)	620(100.0)	
결혼여부	미 혼	50(39.7)	131(26.7)	181(29.3)	8.18**
	기 혼	76(60.3)	360(73.3)	436(70.7)	
	계	126(20.4)	491(79.6)	617(100.0)	
직 업	전 문 직	28(22.2)	87(17.6)	115(18.5)	6.34
	사 무 직	15(11.9)	84(17.0)	99(16.0)	
	자 영 업	20(15.9)	93(18.8)	113(18.2)	
	진 업 주 부	24(19.0)	93(18.8)	117(18.9)	
	학 생	11(8.7)	58(11.7)	69(11.1)	
	기 타	28(22.2)	79(16.0)	107(17.3)	
	계	126(20.3)	494(79.7)	620(100.0)	
거주지역	수 도 권	63(50.0)	260(52.6)	323(52.1)	.28
	4대 광역시	63(50.0)	234(47.4)	297(47.9)	
	계	126(20.3)	494(79.7)	620(100.0)	

** p<.01 *** p<.001

다. 특히 30대의 사람들이 연체집단에서 차지하는 비율이 가장 높고 그 다음은 20대인 것으로 나타났다. 이 결과는 연령과 연체행동의 부적인 관계를 밝힌 다른 연구들(Lin, 1996; 계선자 남정숙, 1990; 김훈영, 1999)과 일치한다.

월평균 소득에 있어서는 100~200만원 미만의 소득을 가진 사람들이 연체집단에서 차지하는 비율이 가장 높았다. 100~200만원 미만의 소득을 가진 사

람들이 100만원 미만인 사람들보다 연체비율이 더 높은 점을 고려할 때, 월소득의 많고 적음 자체가 카드대금의 연체에 영향을 미치기보다는 자신의 결제능력을 벗어난 과도한 카드사용 등 비합리적인 카드사용 행동이 카드대금의 연체행동을 초래하는 것으로 추론해 볼 수 있다.

한편 미혼자의 경우 기혼자에 비해 연체집단에 속하는 비율이 높게 나타났는데, 이는 일반적으로

기혼자가 미혼자에 비해 재정관리 능력이 높기 때문인 것으로 해석된다.

이상의 결과를 종합해 볼 때, 20~30대의 200만원 미만의 월소득을 가진 미혼자가 연체집단에 속하는 비율이 높은 것을 알 수 있다.

이 밖에 성별, 교육수준, 직업, 거주지에서는 연체집단과 비연체집단 간에 차이를 보이지 않았다.

V. 결론 및 제언

신용불량자 문제가 우리 사회가 해결해야 할 커다란 사회적 문제로 대두되고 있고 신용불량자의 60% 이상이 신용카드 사용과 관련되어 있는 점을 고려할 때, 현실적이고 효과적인 신용불량자 관련 대책이 마련되기 위해서는 신용불량자에 대한 체계적인 연구가 요구된다. 본 연구는 신용불량자에 대한 직접적인 연구는 아닐지라도 신용카드 이용자들을 대상으로 이용대금의 연체행동을 분석함으로써 합리적인 신용카드 이용을 유도하고 신용불량자 문제의 해결에 작은 실마리를 제공하고자 하는 목적으로 수행되었다.

연구결과를 간단하게 요약해 보면, 신용카드 대금 연체집단과 비연체집단의 차이를 분석한 결과, 신용카드 대금을 연체하는 사람들은 우선 카드 발급과정에서 자신이 필요하지도 않은 신용카드를 발급받는 성향이 강하고, 신용카드 사용 과정에서도 카드 뒷면에 서명하지 않은 채 사용하거나, 카드의 대여 사용을 개의치 않고, 자신의 결제 능력을 넘어서 과도하게 신용카드를 사용함으로써 카드 결제시 경제적 부담을 크게 느끼는 등 비합리적인 카드 이용행동을 하고 있었다. 또 연체집단의 경우 과소비성향을 나타내는 점수가 높고, 카드대금의 연체에 대해 상대적으로 허용적인 생각을 하는 것으로 나타났으며, 20~30대의 200만원 미만의 월소득을 가진 미혼자가 연체집단에 속하는 비율이 높았다.

이상의 분석결과를 바탕으로 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 신용카드 대금을 연체하는 사람들은 카드

발급과정이나 사용과정에서 전반적으로 비합리적인 카드 이용행동을 나타냈다. 이와 같은 신용카드 이용자의 비합리적인 카드 이용행동을 예방하기 위해서는 가정과 학교, 사회를 통해 합리적인 신용카드 사용 및 신용관리의 중요성에 관하여 종합적이고 체계적인 교육이 이루어질 필요가 있다.

본고에서는 언급하지 않았으나 분석결과 조사대상자 가운데 학교정규과정의 경제교육이 실생활에 도움이 된다고 생각하는 사람의 비율이 낮다. 또한 학교정규과정 외의 경제교육에 참가해 본 경험이 있는 사람들이 적으며, 경제교육의 참가 경험이 신용카드 대금의 연체 여부에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 학교에서 실시되는 경제교육과 최근 온라인이나 오프라인에서 유행처럼 실시되고 있는 경제교육이나 금융교육의 방향성과 효과에 대하여 재고해 필요가 있음을 시사한다.

또한 월평균 소득이 높지 않은 20~30대의 미혼자가 신용카드 대금을 연체할 가능성이 큰 것으로 나타난 바, 신용카드 이용과 관련된 교육은 본격적으로 신용카드를 사용하는 연령인 20~30대가 되기 전에 이루어져야 그 효과를 높일 수 있을 것이다. 학교에서는 단계적이고 체계적인 소비자교육이 가능하고 소비생활의 가치관 형성을 가장 효과적으로 교육할 수 있기 때문에 신용교육도 학교에서 이루어지는 것이 바람직하다고 할 수 있다. 따라서 초·중·고등학교 교과과정에서 신용카드 거래의 장단점, 효율적인 신용카드 이용법, 신용관리의 중요성, 연체와 신용불량자 등에 관하여 충분하게 소비자교육이 이루어질 필요가 있다.

둘째, 연체집단에 속하는 사람들이 보이는 비합리적인 신용카드 관리 행동 중 주변 사람의 카드발급 권유에 대해 필요하지도 않은 카드를 발급받는 행동, 카드 뒷면에 서명하지 않은 채 사용하는 행동, 카드를 다른 사람에게 빌려주거나 다른 사람에게 빌린 카드를 사용하는 행동 등은 일차적으로 카드 이용자의 과실인 것이 분명하지만, 이러한 카드 관리 행동을 유발하는 신용카드 관련 정책이나 거래 관행에 있어서도 문제가 크다.

몇 년 전 신용카드사들이 경쟁적으로 길거리에서

발급 대상 적격 여부와 상관 없이 현금이나 과다한 사은품을 제공해 가며 카드회원을 모집했던 적이 있다. 이는 미성년자 등 부적격자에 대한 카드 발급으로 이어지고 결국 신용카드사의 경영부실 및 신용불량자의 양산이라는 심각한 사회적 문제를 야기하여 2002년 6월 여신전문금융업법에 의거 금지되었다.³⁾ 그러나 여신전문금융업법에서는 방문을 통한 카드회원의 모집은 금지하지만 예외적으로 사업장을 방문하여 모집하는 경우는 허용하고 있다. 사업장 방문 모집은 10만명 정도로 추정되는 모집인의 실직을 감안하여 허용되었는데, 아무리 사업장 방문 전에 상대방에게 사전 동의를 받도록 규정하고 있다고 해도 모집인이 사전 동의를 받았는지 여부를 확인하기도 어렵고 실제로는 무단 방문하여 회원 가입을 권유하는 사례가 빈번하는 점을 고려할 때, 방문 모집이 허용되는 한 비자발적이고 충동적인 회원 가입을 근본적으로 막기는 어렵다고 할 것이다. 따라서 현행법에서 금지하고 있는 다단계판매를 통한 모집, 공인전자서명을 통하여 본인 여부를 확인하지 않은 인터넷 모집, 과도한 경제적 이익을 조건으로 하는 카드회원 모집, 길거리에서의 카드회원 모집과 함께 방문을 통한 모집도 전면적으로 금지하여야 할 것이다.

셋째 연체집단에 속한 사람들은 서명이 안 된 카드나 타인 명의의 카드를 사용한 경험이 높은 것으로 나타났는데, 신용카드 거래과정에서 원천적으로 미서명 카드나 타인 카드의 사용이 안 된다면 카드 이용자들이 비합리적인 카드사용 행동도 일어나지 않을 것이다. 현행 여신전문금융업법에 의거 신용카드 가맹점은 신용카드에 의한 거래 시 그 신용카드가 본인에 의해 정당하게 사용되고 있는지의 여부를 확인하도록 규정하고 있으나⁴⁾ 현실적으로는 이 규정이 거의 지켜지지 않고 있다. 실제 거래에서 소비자가 타인 명의의 카드를 제시해도 아무런 제재 없이 사용되는 경우가 태반이고, 처음에 가맹점에서 타인의 카드임을 문제 삼는다고 해도 가족의 카드라는 등의 간단한 설명만 하면 큰 어려움 없이 거래가 이루어지고 있는 실정이다. 물론 가맹점에서 카드 뒷면의 서명을 확인하는 경우는 더욱더 찾아

보기 어렵다. 신용카드 개인회원약관에 의해서도 미서명 카드나 카드 대여로 인한 모든 책임을 회원에게 묻고 있고⁵⁾, 미서명 카드나 카드 대여의 경우 도난·분실로 인한 보상 범위에서도 제외시킴에도 불구하고⁶⁾ 거래 현실에서는 대여 카드나 미서명 카드의 거래가 버젓이 이루어지고 있다는 것은 큰 문제가 아닐 수 없다. 따라서 가맹점들의 자율적인 거래 관행 개선노력과 함께 관계 당국의 지속적인 지도 감독이 요구된다. 결국 신용카드 소비자문제를 예방

3) 신용카드업자는 발급신청이 있는 경우에 한하여 신용카드를 발급할 수 있고, 발급신청이 본인에 의한 것인지 확인해야 한다(동법 제14조). 신용카드업자는 신용카드 발급신청일 현재 만18세 이상인 자, 신용카드업자가 정한 기준에 따라 신용카드이용대금을 결제할 수 있는 능력이 있음이 확인되는 자, 미성년자의 경우 법정대리인의 동의서와 재직증명·납세증명 등 소득을 증빙하는 서류를 제출하는 자에 대하여 신용카드를 발급할 수 있다. 또는 신용카드업자는 신용카드발급과 관련하여 공인전자서명을 통해 본인여부를 확인하지 않은 인터넷 모집과 신용카드 연회비의 100분의 10을 초과하는 경제적 이익의 제공이나 제공을 조건으로 한 모집, 길거리에서의 모집, 사전에 동의를 얻은 후 방문한 경우를 제외한 방문을 통한 모집의 방법으로 신용카드회원을 모집하여서는 안 된다(동법 시행령 제6조의7).

4) 여신전문금융업법

제19조 (가맹점의 준수사항)

② 신용카드가맹점은 신용카드에 의한 거래를 할 때마다 당해 신용카드가 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는지의 여부를 확인하여야 한다. <개정 2002.3.30>

5) ○카드사 개인회원약관

제3조 (카드의 관리)

① 회원은 카드를 발급받은 즉시 카드서명란에 직접 서명하여야 하며, 회원 본인의 제3자로 하여금 카드를 보관 또는 소지하게 하거나 이용하게 하여서는 안됩니다.

② 카드의 소유권은 카드사에 있으므로 회원은 이 카드를 타인에게 대여하거나 양도 또는 담보의 목적으로 이용할 수 없고, 카드 비밀번호가 제3자에게 유출되지 않도록 하는 등 선량한 관리자로서의 주의를 다하여 카드를 이용, 관리하여야 합니다.

③ 유효기한이 경과한 카드와 갱신발급으로 인한 새로운 카드 수령시 기존의 카드는 이용이 불가능하도록 즉시 잘라서 버려야 합니다.

④ 제①항 내지 제③항을 위반하거나 이행을 게을리 하여 발생하는 모든 책임은 회원이 집니다.

하고 해결하기 위해서는 신용카드 거래 당사자인 신용카드사, 소비자, 가맹점 모두 각자의 역할을 다 해야 할 것이며, 정부도 제도와 정책 마련 측면에서 중요한 역할을 담당해 줘야 할 것이다.

본 연구는 신용카드 연체를 중점적으로 다룬 선행연구가 많지 않은 상황에서 신용카드 연체자의 특성을 파악함으로써 신용카드 연체를 줄이기 위한 소비자교육과 관련법의 정비 등을 제안하였다. 그러나 본 연구에서는 다양한 변수들을 고려하지 못하였다. 특히 신용카드 대금의 연체와 상관관계가 높을 것으로 예상되는 조사대상자의 부채, 자산 등 금융 관련 변수와 가족생활주기 등 사회인구학적 변수, 부채억제신조 등의 심리적 변수들을 다양하게 포함하지 못하였다. 또한 본 연구의 분석 자료가 거주지, 연령, 성별 등을 고려하여 수집된 점에서는 강점이 있으나 총표본수와 조사대상 중 연체를 경험한 집단의 크기가 작아서 본 연구결과를 일반화하기에는 다소 무리가 있다. 향후 연구에서는 일정 규모 이상의 연체자 집단을 포함한 표본을 대상으로 신용카드 이용대금 연체와 관련이 높은 변수들을 다양하게 포함시켜 연구할 필요가 있다.

■참고문헌

- 계선자, 남정숙(1990). 신용카드 이용에 대한 소비자의 인식과 구매행동 변화에 관한 연구. *생활과학연구*, 4(1), 23-43.
- 김훈영(1999). 신용카드사용에 미치는 영향요인에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문.
- 녹색소비자연대(2000). *신용카드 이용자 의식조사 -소비자보호를 중심으로-*.
- 박현보(1991). 은행신용카드 연체실태와 개선방안. 계명대학교 석사학위논문.
- 서울YMCA(2002). *신용카드 이용실태에 대한 소비자 의식조사*.
- 신수일(2003). 연관규칙과 분류규칙을 이용한 은행 고객의 연체 성향 분석에 관한 연구 -신용카드 연체 중심으로-. 서강대학교 석사학위논문.
- 유연주(1992). 신용카드 업계의 부실채권 관리방안에 관한 연구. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 이기춘, 박근주(1997). 소비자신용 연체행동에 대한 관련요인. *한국가정관리학회지*, 15(3), 139-151.
- 이영호(1992). 서울지역 주부의 신용카드에 관한 지식, 사용동기, 관리행동간의 관계. 한양대학교 박사학위논문.
- 정우영(2002). 여대생의 신용카드 이용 의복구매 실태와 관련 쇼핑 성향 -서울지역 여자대학을 중심으로-. 동덕여자대학교 석사학위논문.
- 정해웅(2002). 신용카드의 이용과 연체 행태에 대한 연구 -대전 지역 거주자를 중심으로-. 고려대학교 석사학위논문.

6) ○○카드사 개인회원약관

제16조 (카드의 분실·도난 신고와 보상)

① 생략

- ② ... 회원은 분실·도난으로 인한 부정사용 대금에 대하여 보상신청을 하고자 할 때에는 카드사가 정하는 소정양식에 따라 서면으로 보상 신청을 하여야 하며, 이 경우 분실·도난신고 접수시점으로부터 60일 전 이후(현금인출, 현금서비스, 통신판매, 전화권유판매 및 전자상거래 등 비밀번호를 본인 확인 수단으로 활용하는 카드이용은 신고 시점 이후)에 발생한 제3자의 카드 부정사용금액에 대하여는 카드사로부터 보상을 받을 수 있으며, 보상 신청시에는 카드 1매당 2만원의 수수료를 회원이 부담하여야 합니다. 단, 회원이 분실·도난 사실을 알고도 늦게 신고한 경우에는 그 늦게 신고한 기간을 위 보상기간에서 제외합니다.

- ③ 회원은 제②항의 규정에도 불구하고 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 부정사용(분실, 도난신고 시점 이후에 발생한 경우 제외)에 따른 모든 책임을 집니다.
1. 회원의 고의에 의한 부정사용의 경우
 2. 카드의 미서명, 관리소홀, 대여, 이용위임, 양도, 보관, 담보제공, 불법대출 등으로 인한 부정사용의 경우
 3. 카드의 비밀번호 유출로 인한 부정사용의 경우
 4. 물품의 판매 또는 용역의 제공을 가장한 불법매출에 관련된 부정사용의 경우
 5. 부정사용의 피해조사를 위하여 카드사가 정한 조사에 협조하지 아니한 경우
 6. 분실·도난사실을 알고도 정당한 사유 없이 늦게 신고한 경우
 7. 천재지변, 전쟁, 내란, 풍수해, 기타 이와 비슷한 변란으로 인한 질서문란 중에 생긴 부정사용의 경우

④ 생략

- 진영선(2003). 신용카드 연체가 신용카드 이용감정 및 충성도에 미치는 영향: 귀인소재의 매개 역할. 고려대학교 석사학위논문.
- 최숙희(2003). 신용사회 정착을 위한 제언. 삼성경제연구소.
- 한국소비자보호원(2004). 2003년도 「소비자상담·피해구제 동향」 분석.
- Hira, T. K. (1992). Cause and Effects of Consumer Bankruptcies : A Cross Cultural Comparison. *JCSHE*, 10, 229-243.
- Lea, S. E. G., Webley, P., & Levine, M. (1993). The Economic Psychology of Consumer Debt.

Journal of Economic Psychology, 14, 85-119.

- Lea, S. E. G., Webley, P., & Walker, C. M. (1995). Psychology Factors in Consumer Debt : Money Management, Economic Socialization, and Credit Use. *Journal of Economic Psychology*, 16, 681-701.
- Lin, F. L., & Devaney, S. A. (1996). Factors Affecting Families' Consumer Debtburden. *Consumer Interest Annual*, 42, 141-148.

(2004년 6월 14일 접수, 2004년 12월 9일 채택)