

노인소비자에 관한 문헌고찰과 미래연구의 방향

A Literature Review and Future Research Direction on the Elderly Consumer

홍 은 표
수원대학교 가정관리학과

Hong, Eun Pyo
Dept. of Home Management, The University of Suwon

Abstract

This study intends to recognize the old as an independent consumer, and to examine the behavioral characteristics of the old through literature review. This study also tries to suggest the direction of study on the elderly consumers' behavior.

It has been generally accepted that the elderly consumers are highly constricted in purchase behavior or in information process capacity by the decline of biological competence.

But according to the literature review, this general viewpoint does not reflect the reality. The literatures say that the old consumers do not so much differ from the non-old consumers in behavioral characteristics. They rather seem to be more active consumers.

Nevertheless, what they claim could be a fallacy due to the overspecialization of sample.

And another direction of future research is to change the age boundary of the old. The existing studies were largely based on the distinction between the old and the non-old by the age of 60 or 65. It is possible that behavioral difference is diffused by the common purchasing patterns of cohort around the age of 60 or 65. Accordingly it would be a good attempt to widen the range of age group more than 10 years.

I. 서론

2000년이 되면 우리 나라에서 65세 이상의 노인인구는 320만명으로 전체의 6.5%를 차지하게 될 것이며, 우리 나라 전통적인 노인의 연령적 경계선인 60세 이상의 노인만을 본다고 하더라도 11%인 500만명 이상이 될 것으로 예상된다.

인구의 노령화에 따른 노인문제는 심각한 사회문제로 대두되어 우리나라도 이제 고령화사회(aging society)¹⁾로 진입하게 되었고,

1) 65세 이상의 인구가 전체인구에서 차지하는 비율

노인 인구수의 증가보다도 인구 고령화의 속도가 더욱 중요한 사회문제로 부각되었다. 이러한 추세는 비단 우리 나라에만 국한되는 것이 아니라 이미 서구의 선진제국도 노인인구의 비율이 점차로 증가하고 있으며, 세계평균으로 보더라도 노인인구의 증가비율이 14세 이하의 연소인구의 증가비율을 앞서고 있다.²⁾

이 7%이상인 사회를 의미한다.

2) 1960년에서 1980년 사이 세계 전체의 인구증가율은 47.8% 였는데, 65세 이상 인구의 증가율은 66.8%, 80세 이상은 81.5% 였다. 1980년에서 2000년 간의 인구증가율도 세계 전체의 인구증가율이 38.1% 가 될 것이라고 예측되는 반면 65세 이상은

이러한 노인의 절대적 수의 증가와 더불어 노인에 관한 연구는 이미 오래전부터 이루어져 왔으며, 이는 노화(老化)의 개념, 노인심리, 노인복지 등 노년학 분야에서 활발한 연구로 이어져 왔다. 더구나 과거에는 노인들의 경제적 제한성으로 인하여 대부분의 연구들이 노인들의 복지정책과 관련하여 이루어진 것이 사실이다.

최근 들어 노인들의 경제적 능력이 점차로 상승하고 있는 바, 이미 미국에서는 우피족(Wooppies)³⁾이 등장하는 등, 노인들은 과거와는 달리 경제적으로 독립하여 충분한 구매력을 형성하고 있는 것이 현실이다. 노인을 하나의 소비자로서 인식하려는 연구는 그동안 미국의 소비자 행동 분야에서 많이 이루어져 왔으며, 최근 우리 나라에서도 실버마켓에 관한 관심고조로 실증적인 연구들이 간간히 이루어져 왔다(한정화, 1987; 정지영, 1992; 이기춘, 1991; 김동기, 1994). 그러나 노인소비자에 관한 포괄적인 실증적 연구는 매우 미흡한 편이다.

본 연구의 목적은 노인을 하나의 독립적인 소비자로서 인식하여, 노인의 소비자행동에 관련한 기존의 연구들을 포괄적으로 검토하여 이들의 행위적 특징을 발견해 내고, 이 결과로부터 노인소비자행동의 연구방향을 제시하고자 하는 것이다.

<표 1> 노인인구의 증가추세

	1960년		1980년		2000년	
	인구수	%	인구수	%	인구수	%
총인구	24,989	52.6	38,124	22.7	46,789	8.1
0~14세	10,717	20.8	12,951	-23.4	9,917	-19.5
15~59세	12,889	77.7	22,909	39.2	31,889	6.1
15~64	13,450	76.3	23,717	42.1	33,705	6.7
60+	1,383	64.0	2,268	119.8	4,984	86.0
65+	822	77.1	1,456	117.6	3,168	109.1

58.2%, 80세 이상은 69.1%가 될 것으로 보인다.(표 1참조)

3) 경제적으로 여유가 있는 나이든 세대를 일컫는 well-off older people에서 유래한 용어로서, 자녀의 양육으로부터도 해방되고, 저축액도 높으며 연금을 받을 시기가 되어 구매력이 커진 연령집단을 가리킨다.

자료: 한국인구보건원(1994), 「인구통계보고」
경제기획원(1980), 「인구 및 주택센서스 보고」
통계청(1991), 「장래인구추계」

이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 본 연구에서는 첫째, 노인에 관한 개념을 포괄적으로 검토하였으며, 둘째, 소비자 행동론 Engel과 Blackwell의 모델을 중심으로 하여 정리하였고, 셋째, 노인소비자의 행동적 특성과 연구 방법을 중심으로 노인소비자 연구의 방향을 제시하고자 기존의 연구를 검토하는 문헌적 연구방법을 이용하였으며, 관련된 문헌은 주로 노인소비자의 구매행동에 관한 것이었다.

II. 노인의 개념적 정의와 노인의 일반적 특성

1. 노인의 개념적 정의

노인이 누구인가를 정의하기 위해서는 노화의 개념을 먼저 이해하는 것이 필요하다. 노화(aging)란 “시간의 흐름에 따라 유기체의 세포, 조직, 기관조직, 또는 유기체 전체에 일어나는 점진적인 변화”라고 정의된다(장인혁·최성재, 1994).

노화는 정상적인 성장과 발달과정 전체의 한 부분이며, 생물학적인 노화, 심리적 노화, 사회적 노화의 세 가지 관점에서 포괄적으로 이해되어야 한다.

생물학적인 노화란 주로 신체의 변화를, 심리적 노화란 축적된 경험에 의한 행동, 감각, 지각기능, 자아에 대한 인식 등이 변화하는 것을, 그리고 사회적 노화란 생활주기를 통하여 일어나는 규범, 기대, 사회적 지위 및 역할의 변화 등을 의미한다. 노인을 어떻게 정의할 것인가 하는 문제는 바로 노화가 무엇인가 하는 문제와 궁극적으로 같을 수밖에 없다. 그러므로 노인에 대한 개념적 정의도 이러한 노화의 개념적 정의라는 기반 위에서 이루어지는 것이 바람직하다.

Breen(1960)은 이러한 세 가지 관점을 포괄하여 노인을 첫째, 생리적, 생물학적 면에서 퇴화에 있는 사람, 둘째, 심리적인 면에서 정신기능과 성격이 변화되고 있는 사람, 셋째, 사회적인 면에서 지위와 역할이 상실된 사람

이라고 정의하고 있다. 국제노년학회에서는 노인을 첫째, 환경의 변화에 적절히 적응할 수 있는 조직이 감퇴되고 있는 사람, 둘째, 생체의 자체통합능력이 감퇴되고 있는 사람, 셋째, 인체의 기관, 조직, 기능에 쇠퇴현상이 일어나는 시기에 있는 사람, 넷째, 생체의 적응능력이 점차로 결손되고 있는 사람, 다섯째, 조직의 예비능력이 감퇴하여 적응이 제대로 되지 않는 사람이라고 정의하고 있다(장인혁·최성재, 1994).

이러한 정의에서 볼 수 있듯이 노인이란 생물학적인 특성만을 강조하는 정의보다는 여러 가지 관점을 통합하는 복합적인 정의가 필요할 것으로 보인다.

그러나 노인에 관한 실증적인 연구가 수반되기 위해서는 노인에 대한 보다 구체적인 정의가 이루어지지 않으면 안된다. Breen(1960)의 정의는 복합적인 노화의 개념을 반영하는 것이기는 하나 노인에 관한 정의로서는 추상적이다. 따라서 이러한 개념이 연구에 직접적으로 이용되기 위해서는 보다 구체적으로 정의하는 것이 필요하다. 특히 노인의 소비자행동적 특성을 추출함에 있어서 노인의 개념을 구체적으로 정의하지 않는다면 실증적 연구의 병행은 불가능하기 때문이다.

노인에 관한 보다 구체적인 개념적 정의는 다음과 같이 다양하게 살펴볼 수 있다. 첫째는 연령에 의한 방법이다. 이것은 노인의 개념을 시간에 의해서 특징짓는 것으로서 일반적으로는 60세 이상, 또는 65세 이상인 자로서 규정하고 있다(임종권 외, 1985).

이러한 연령의 정의는 실제로 앞서 언급한 세 가지 복합적인 관점들을 가장 잘 반영할 수 있는 기준으로서 노인연구에 많이 이용되고 있다. 그러나 연령에 의한 획일적인 정의는 개인적인 차이를 무시할 수 있다는 지적을 피할 수 없다. 우리 나라의 연구에서는 대체적으로 전통적인 회갑연령인 60세를 노인의 경계로 삼는 경우가 많으며, 서구의 경우에는 노령연금법의 대상인 65세를 노인으로 규정하는 것이 일반적이다. 비록 연령적인 노인의 정의가 많은 한계를 가지고 있기는 하지만 실증적인 연구를 수행하는 데 있어서 가장 이용하기 쉬운 방법이 될 것이다.

두번째 관점은 노화의 사회적인 관점을 중시한 것으로서, 사회적인 지위와 역할을 상실

한 상태에 있는 사람을 의미하는 것인데, 남자의 경우에는 직장으로부터의 퇴직을, 여자의 경우에는 주부로서의 권한이양을 주로 의미한다. 이러한 관점에서 노인을 정의하게 되면 사회적 역할이 없는 사람인 경우에는 노인을 정의하는 것이 불분명해진다는 단점이 있기 때문에 모든 사람들을 포괄적으로 포함할 수 없다는 단점이 있다. 게다가 우리 나라의 경우 많은 남성이 직장으로부터 퇴직을 하는 시점이 55세를 전후로 해서 이루어지기 때문에 현재로서는 사회적인 관점에서 노인을 정의하는 것은 연령적으로는 어려운 젊은 노인을 만들어 내는 단점을 가지고 있다. 세번째 관점은 기능적 연령(functional age)에 의한 것이다. 이것은 연령에 의한 정의가 개인적인 차이를 고려하지 않았다는 점을 극복하기 위하여 만들어진 기준이다. 기능적 연령은 연령이 증가하면서 다른 기능들은 감퇴하나 개인에 따라서 특정의 능력들은 감퇴하지 않는다는 점에 착안을 한 것이다. 만약 이러한 기능적인 연령을 기준으로 하여 연령을 정의한다면 특별한 의학적 기준들이 마련되어야 하므로 연구에 쉽게 적용시키는 데에는 어려움이 있다.

넷째는 자각연령에 의한 방법이다. 이것은 자신들이 스스로 노인이라고 자각하는 시점인데, 이 방법은 여러 가지 노화의 측면들이 고려될 수는 있으나 매우 주관적이기 때문에 연구에 직접 이용하기에는 많은 한계가 있다고 할 수 있다.

<표 2> 일반적인 연령과 기능적인 연령의 차이

연 령	기능적인 연령	차 이
25세	23~27세	4세
35세	31~39세	8세
45세	39~51세	12세
55세	48~62세	14세
65세	57~73세	16세
75세	66~84세	18세

자료: 장인혁·최성재 (1994), 「노인 복지학」

앞서 언급한 바와 같이 노화와 노인을 정의하는 데에는 여러 가지 관점이 있을 수 있으나 가장 이상적인 것은 역시 Breen(1960)의 정의처럼 생물학적, 심리적, 사회적인 전(全) 관점에서 노인을 정의하는 것이 바람직하다.

그러나 이러한 관점은 매우 이상적인 것으로서, 노인에 관한 실증적 연구에 직접적으로 이용되기 위해서는 노인을 정의하는 방법 가운데서 연령을 기준으로 하는 것이 개인적인 차이의 무시 등과 같이 약간의 한계를 가지고 있기는 하나 가장 효과적일 것으로 보인다.

물론 연령이 가지고 있는 문제점은 이러한 개인적인 차이의 무시만은 아니다. 예컨대 노인에 대한 개념이 같다고 하더라도 이를 연령적으로 정한다면 국가간에는 서로 상이한 결과가 나올 수 있다. 즉, 미국이나 일본 등과 같은 선진국의 경우에는 노인의 개념에 해당하는 연령은 후진국보다 훨씬 더 고령으로 정의될 수 있다. 실제로 1984년 조사된 갤럽의 연구결과를 보면 일본의 경우에는 65~67세, 미국은 70세 또는 80세, 영국은 75세, 프랑스는 80세 정도로서 한국이나 태국의 노인연령인 60세보다 높은 것이 현실이다. 그러나 우리나라의 경우에도 노인에 대한 연령이 점차로 60세보다는 더 고령으로 이동하는 현상을 볼 수 있으며, 이것은 우리 나라 사람들에 있어서 노인에 대한 개념이 변화했기 때문이라고도 할 수 있다.

2. 선행연구에 나타난 노인의 연령적 경계

Tongren(1988)이 조사한 바에 의하면 1958년 이후 발표된 67개의 논문들을 검토한 결과 노인에 대한 연령적 경계가 대체적으로 65세 이상의 연구가 가장 많다는 것을 발견하였고, 이들 연구 중 49개의 연구가 노인에 관한 단독연구였으며, 18개가 노인과 비노인을 비교하는 연구였다.

<표 3> 노인의 연령적 경계

연령적 경계	논문외 수
평균 60세 또는 그 이상	7
65+	29
64+	3
60 또는 62+	9
55+	11
49+	1
미규정	7

자료: Tongren(1988), "Determinant behavior characteristics of older consumers", Journal of Consumer Affairs, 22, 136-157.

김상규(1976)는 60+세를 노인의 연령적 경계로 규정하고 있으며, 그 이유를 다음과 같이 설명하였다. 첫째, 청년시기를 노인으로 보는 것이 타당하다. 둘째, 전통적인 개념인 회갑을 노인으로 보는 것이 타당하다. 셋째, 조부모가 되는 시기를 노인으로 보는 것이 타당하다. 넷째, 대한노인회의 가입연령이 60세이다. 이러한 이유를 들어 김상규(1976)는 60세를 기준으로 하여 5세를 가감한 55~65세를 노인으로 보는 것이 타당하다고 주장하였다. 이러한 김상규의 견해는 노인에 관한 다양한 견해들을 포괄한 것이기는 하나 10세 정도의 차이가 있으므로 명확한 연령적 기준이 없다는 것이 단점이다. 우리나라의 생활보호법과 노인복지법에서는 65세를 노인에 대한 연령적 경계로 보고 있다. 현두일(1976)은 청년과 관련하여 60세를 노인의 연령적 경계로 보고 있으며, 김동기(1994)는 전통적인 회갑을 기준으로 하여 노인을 60세로 규정하고 이에 관한 실증적 연구를 실행한 바 있다.

3. 노인의 일반적 특성

노인이 되면 먼저 생물학적인 변화가 일어난다. 생물학적인 변화란 머리색깔, 피부, 힘 등과 같이 외부적인 특성들이 변화한다는 것이다. 이외에도 혈압, 감각기관 등과 같이 눈에 보이지 않는 내부적인 특성들도 따라서 변화하게 된다. 즉, 외부적이고 내부적인 모든 특성들이 과거에 비해 기능적으로 현저하게 감퇴하는 현상이 발생하게 된다.

그러나 정신적인 특성들은 일반적인 예상이나 생물적인 변화와는 다르다. 즉, 연령이 증가하면서 노인들은 오히려 정신적으로 빈틈이 없고, 명석하고 지적으로 변화한다는 것이다. 이 정신적인 기능은 시간이 경과함에 따라 쇠퇴하지 않으며, 발생하는 차이라는 것은 연령에 의한 차이라기보다는 주로 세대차이라고 볼 수 있다. 실증적인 연구에서도 이러한 결과를 살펴볼 수 있는데, 노인들의 지능지수를 종단적으로 조사한 바에 의하면 지능의 하락이 거의 없는 것으로 나타났다(장인혁 외, 1994). 기억력도 정신적인 특성들과 비슷한 연구결과를 가지고 있다. 노화와 관련하여 기억력이 약화된다고 말하고 있으나 기억의 여러 측면에서 본다면 전적으로 지지할 수 없는 주장이다.

즉, 단기기억능력, 시각기억능력, 기계적인 암기능력 등은 약화되지만 반면 장기기억능력, 청각기억능력, 논리적인 기억능력들은 큰 차이가 없는 것으로 나타났다. 문제해결능력은 연령이 증가함에 따라 저하된다고 하나, 문제해결능력의 일부분이라고 할 수 있는 창의성은 연구에 따라 많은 차이가 있다.

앞서 언급한 바와 같이 노인은 비노인들과 많은 차이를 보인다고는 하지만 실증적인 연구들은 이러한 주장에 반론을 제기하고 있다. 즉, 생물학적인 노화만큼 정신적인 노화는 진전되지 않는다는 것이며, 설사 정신적인 노화가 진전된다고 하더라도 이것들은 정신적인 측면의 전체가 아니라 일부분에서 발생하게 된다. 이러한 연구결과들은 노인의 소비자행동에서도 많이 나타나고 있다.

Ⅲ. 노인소비자의 특성

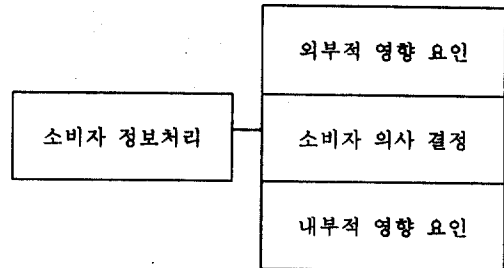
1. 노인소비자의 정의

노인소비자의 개념을 정의한다는 것은 몇 가지 점에서 어려움을 지닌다. 먼저, 노인의 연령구분이 모호함으로 인해 노인소비자의 연령구분도 애매함을 지니게 되기 때문이며, 또한 소비자로서 노인들은 시장에서의 구매의사 결정에의 참여 및 구매실적 경험이 있어야만 일반 소비자층과 다른 노인소비자층의 특유한 소비패턴이 세분화될 수 있기 때문이다(이혜임, 1995; 이민표 1994; 박명희·이민표 1992). 본고에서는 박명희·이민표(1992)를 따라, 생활주기상 노년기 또는 독거기에 있는 사람으로서 그들 스스로 시장에서 구매의사결정에의 참여가 있거나 실제 구매력을 가짐으로써 다른 일반소비자 집단과 비교될 만한 소비패턴으로 세분화될 수 있는 사람으로 노인소비자를 정의하고자 한다.

2. 노인소비자의 행동적 특성

소비자들의 행동을 잘 설명해 주는 소비자 행동 모델 중의 하나가 Engel과 Blackwell의 모델이다(김동기, 1992). 본 논문에서는 노인소비자의 특성을 Engel과 Blackwell의 모형에 적용시켜 각 단계에 따른 노인소비자의 행동

적 특징을 고찰하고자 한다. Engel 등의 모델은 주로 구매의사 결정과정, 정보처리 과정, 외부적/내부적 영향 요인 등으로 이루어져 있는 바, 이 모델의 요약은 수정후 <그림 1>에 제시하였다.



<그림 1> 단순화시킨 Engel과 Blackwell의 모델

자료: 김동기(1992), 「우리나라 노인 소비자에 관한 실증적 연구」

1) 소비자 정보처리에 관한 노인소비자의 특성

정보처리란 소비자들이 외부로부터 자극을 받아들이고 이를 하나의 정보로서 기억장치속에 저장시키기까지의 과정을 의미한다. 이러한 정보처리과정 가운데에서 많이 논의되는 것이 노인소비자의 기억상의 결함이다. 일반적으로 노인소비자는 비노인소비자에 비하여 기억력이 부족하다는 평가를 받는다. 기억력 부족에 대한 설명으로서 한 가지 설명은 기억에 정보가 저장되는 과정에 관한 것이고, 다른 한 가지는 기억된 정보의 인출에 관한 것이다. 즉, 노인소비자들에 있어서 기억의 감퇴현상을 설명하는 관점이 하나의 정보의 저장시점에 관련된 것이고, 다른 하나는 정보의 인출에 관한 것이다.

정보의 저장시점과 관련하여 노인소비자가 기억력 부족현상을 보이는 것은 첫째는 부호화 과정(encoding)에서 나타나는 것인데, 이는 노인들이 비노인소비자들에 비하여 정보처리 능력에 있어서 결함이 있어서가 아니라 단지 노인소비자들이 어떠한 이유에서든 정보처리를 깊게 하려고 하지 않는다는 것이다. 즉, Craik과 Simon(1980)의 연구에 의하면 과업을 부여하고 의미수준에서의 정보처리를 유도했

을 때 노인은 비노인들과 차이가 없었다. Baltes, Reese, Lipsit(1980)은 많은 실험에서 노인들이 의미수준에서의 정보처리에 결함을 보였던 것은 단지 노인들이 학교를 떠난 지 오래되었기 때문에 비노인보다 학교환경과 같이 만들어진 실험환경에 덜 적응했기 때문이라고 주장한다.

노인의 기억력 감퇴의 또 다른 이유는 노인들이 같은 정보처리를 하는 데에도 이들이 단지 정보를 인출하는 과정에서 실패하기 때문에 기억을 하지 못한다는 것이다. Eysenck(1974)은 노인들과 비노인들에게 의미적 정보처리(Semantic)와 비의미적(Nonsemantic) 정보처리를 시킨 후 이에 대하여 회상(recall)과 재인 테스트(recognition)를 한 결과, 의미적 정보에 대해서는 회상은 노인이 비노인보다 적은 결과는 보였으나 재인에서는 차이가 없었고, 비의미적 정보에 대해서는 회상과 재인 모두에 있어서 노인과 비노인간에 차이가 없었다(Eysenck, 1974).

이 결과는 노인이 비노인에 비하여 같은 양의 정보처리를 하지만 인출과정에서 문제가 있었기 때문이라는 것을 보여주는 연구이다.

Cole과 Houston(1987)은 노인들의 기억감퇴의 원인이 어디에 있는가를 실험한 결과 정보의 인출단계가 아닌 정보의 저장단계(부호화)에서 발생한다는 것을 증명하였다(Cole & Houston, 1987).

Gaeth와 Heath(1987)의 연구에서는 노인과 비노인의 오인광고에 대한 정보처리를 연구하였는데, 이들은 노인이 비노인보다 오인광고에 더 많이 속는다는 것을 증명하였다. 이것은 앞서 언급한 바와 같이 정보를 부호화하는 과정에서 정보처리를 깊게 하지 않는다는 사실과도 연관시켜서 이해할 수 있다(Gaeth & Heath, 1987).

2) 구매과정에 있어서 노인소비자의 특성

(1) 문제인식단계

노인문제 발생원인으로서 지적되는 것 중의 하나가 의료기술의 발전으로 인한 사망률 저하와 이 때문에 나타나는 긴 여가시간, 생산기술과 생산체제의 변화, 도시화로 인한 노인들의 역할 상실, 수입 절감, 부양 및 보호문제, 고령으로 인한 건강 약화 등이 주로 노인과 관련된 문제들이다. 즉, 노인들이 제품을 구매

하는 것은 기본적으로 비노인소비자들과 다를 것이 없겠지만 이들이 가지고 있는 비노인과 구별되는 여건들, 많은 여가와 건강상의 애로 등은 비노인과는 다른 제품구매를 유도하는 계기가 된다. Mason과 Bearden(1979)은 노인들이 구매를 하는 중요한 원인 중의 하나가 여가를 보내기 위한 활동에서 비롯된다고 하였다. 또한 Bernhardt와 Kinnear(1976)도 노인들이 많은 여가시간을 교회, 외식, 독서 등에 할애한다고 하였으며, 김종숙(1984)도 우리나라의 노인들이 오락, 종교활동, 독서에 많은 시간을 할애한다고 하였다.

(2) 정보탐색단계

노인들이 비노인소비자에 비하여 정보를 처리하는 능력은 떨어질지 몰라도 노인들은 비노인들보다 많은 시간을 가지고 있기 때문에 이들의 정보탐색은 비노인들보다 더 광범위할 수가 있다. 그러나 연구결과 나타난 정보탐색단계에서의 특징을 보면 노인들이 풍부한 여가로 인해 텔레비전, 신문, 라디오 등과 같은 매체들에 광범위하게 노출되는 것은 사실이나 정보를 이용하는 방법은 연구에 따라 다르게 나타나고 있다.

Friedman과 Wasserman(1978)은 노인들이 제품을 구매하는 데에 있어서 과거의 지식이나 경험을 이용하는 경우가 많다고 하는 반면, 많은 연구(Bernhardt와 그의 동료, 1976; Lumpkin & Greenberg, 1982; Real, Anderson, & Harrington, 1980; 유재홍, 1990)들은 노인들이 대중매체를 주로 이용한다고 하였다.

대중매체 중에서 Philips와 Sternthal(1977)은 노인들이 시간적인 여유와 방송매체를 수용할 수 있는 능력이 떨어지기 때문에 신문이나 잡지 같은 인쇄물을 많이 이용한다고 한 반면, 또 다른 연구에서는 텔레비전을 가장 많이 이용한다고 하였다(유재홍, 1992). 즉, 정보탐색에 있어서 기존의 연구결과들은 매우 혼재된 결과를 보이고 있는 것이다.

(3) 구매단계

구매단계에 있어서도 기존의 연구결과들은 매우 상반된 연구결과를 보이고 있다. 가격과 관련하여 초기의 연구들이 대체적으로 노인소비자가 가격에 민감하다는 반응을 보이고 있는 반면, 후기의 연구들로 오히려 가격에

대한 태도는 오히려 비노인소비자에 비하여 덜 민감하거나 차이가 없는 것으로 나타나고 있다(Bernhardt와 그의 동료, 1976; Lumpkin, Greenberg, & Goldstucker, 1985; Mason과 그의 동료, 1979).

우리 나라 노인소비자의 연구에서도 노인 소비자들과 비노인소비자들간에 있어서 가격의 중요도에 있어서 차이가 없다(김동기, 1994). 이렇게 초기의 연구들과 후기의 연구들이 가격과 관련하여 차이를 보이는 것은 단순하게는 경제적 여건의 성장으로도 볼 수 있으나, 구체적으로는 그만큼 가격제도가 안정되어 가고 있기 때문에 가격에 대하여 민감하지 않다는 것으로도 이해할 수 있다. 그러나 선행연구들 가운데에는 노인과 비노인을 직접적으로 가격에 대하여 비교한 연구가 많지 않고, 대부분이 노인들이 가격에 민감한가 아니면 덜 민감한가만을 연구하였기 때문에 상대적으로 비노인에 비하여 가격을 중시하지 않는다는 결론을 내기는 어렵다. 제품의 포장과 레이블에 대해서도 노인소비자는 상반된 연구결과가 있다. Lamber(1979)는 포장과 레이블에 대하여 노인들이 불만을 적게 가지고 있다고 하였으나, Lumpkin과 Greenberg(1982)는 이에 대하여 중시한다고 하였다. 한편 이민표(1994)는 노인들의 구매행동은 자원절약적 사용과 절약적 소비생활습관을 가지고 있다고 지적한 바 있다.

노인소비자들이 소매점포를 이용하는 데에도 상반된 연구결과가 있다. 초기의 연구들은 노인들이 할인점을 더 많이 이용한다고 하였으나, 다른 연구에서는 백화점을 많이 이용한다고 하였다(Bernhardt와 그의 동료, 1976; Mason과 그의 동료, 1979; Lumpkin과 그의 동료, 1982). 점포내의 행동에 있어서도 어떤 연구에서는 노인들이 점원들과 상호작용을 중요시한다고 하였으나 또 다른 연구에서는 점원들의 역할이 중요하지 않다고 하였다(Lumpkin과 그의 동료, 1982). 또한 노인들은 그들이 가지고 있는 신체적인 제약으로 인해 인근의 점포를 주로 찾을 것이라고 예상할 수 있으나, 상반된 결과의 연구도 있다(Tongren, 1988). 우리 나라에서 연구된 결과에서는 노인 소비자들이 비노인소비자에 비해 주로 주거 주위의 점포를 찾는다고 한다(김동기, 1994). 이처럼 노인소비자의 소비행동은, 구매행동에

관한 연구의 관점에 따라 다른 양상을 보인다(이혜임, 1996).

노인들은 소매점내의 보조시설에 대해서도 비노인과 다른 특징들을 보이고 있지는 않다. 즉, 노인들은 노인들을 위한 특별시설들이 점포를 찾는 중요한 요인이 아니라고 하였으나 점포내에서 제품에 관련된 정보에 대해서는 비노인보다 중요시 하는 경향을 보였다(Lumpkin과 그의 동료, 1982). 그리고 다른 연구에서는 노인들을 위한 특별한 시설이 필요하다고 하였다(Carmone, Krauser, & Baker, 1984; Schewe, 1984).

(4) 구매후 단계

노인소비자는 구매후의 불만족에 대하여 그 불만을 호소하지 않는 것으로 알려져 있다. 대체적으로 노인들이 불만족에 대하여 특별한 불평행동을 하지 않는 이유는 신체적이거나 심리적 위축, 불공정에 대한 지식이나 정보부족 등에 원인이 있는 것으로 보인다. 일부 연구에서도 불만족한 경우 다른 품목으로 교환하는 행동을 보이기는 하지만 대체적으로 노인소비자는 자신의 잘못이나 구매장소의 책임으로 돌리려는 성향이 있다고 한다(Perloff & McCaskey, 1978; Gilly & Zeithmal, 1985; Bernhardt, 1979). 이기춘(1979)도 노인소비자가 고령, 저교육수준, 빈곤 등과 같은 특성으로 인해서 소비자 피해를 더 받기 쉽다고 하였다.

노인소비자가 구매후의 과정에 대하여 전혀 불평을 하지 않는 것은 아니다. Lambert(1979)는 적은 수이기는 하지만 제품의 상표표기에 대하여 약간의 불만을 가지고 있으며, 나아가 환경오염에도 일부 관심을 가지고 있는 것으로 나타났다. Mason과 그의 동료(1979)의 연구에서는 식품구매 후에 불만을 경험하면 교환을 하기도 한다고 하였다.

3. 노인소비자의 구매행동에 관한 프로파일

노인소비자는 일반적인 관점과는 달리 보다 적극적인 소비자인 것으로 보인다. 보통의 경우 노인소비자는 생물학적인 능력의 쇠퇴로 인해 구매행동이나 정보처리능력에 있어서 상당히 제한을 받을 것이라고 생각할 가능성이

크다. 노인소비자 관련문헌들이 대부분 미국의 예라는 것을 가정한다면 이 결과는 놀라운 것이 아니다. 예컨대, 이미 선진국의 노인소비자는 산업사회의 발달로 어느 정도의 부가 축적이 되어있는 상태이며, 이러한 기반은 가격에 대한 민감도를 낮출 수 있을 것이며, 가격지향적인 소매점을 특별히 더 이용한다는 차이점을 발견하지 못하게 만들 것이다.

<표 4> 노인소비자행동의 프로파일

	다 수 연구	소 수 연구
가 격	민감하지 않음	민감함
소매점의 선택	가격과 관련없음 거리가 중요하지 않음 구매보조시설 필요없음	가격과 관련있음 거리가 중요함 구매보조시설 필요 있음
정 보 처 리	능력에 별다른 차이 없음	능력에 차이 있음.
정 보 탐 색	대중매체 많이 이용	특이점 없음
구 매 후 평 가	소극적임	약간 적극적임

정보탐색의 경우에도 시간적인 여유 때문에 모든 형태의 매체를 더 많이 이용한다는 특징은 발견할 수 있으나, 비노인소비자와의 특징있는 차이점은 발견해 내기 어렵다.

경제적인 여유가 만들어 낸 결과는 아니라 고 하더라도 노인의 일반적인 특성에 잘 나타나 있듯이 노인들은 생물적인 쇠퇴가 그만큼의 정신능력의 쇠퇴를 가져오지 않으며, 이러한 결과는 노인들의 구매행동에 관한 특징들이 시간의 흐름에 따라 생물학적인 쇠퇴만큼 같은 수준으로 저하되지 않는다는 것을 의미한다.

1993년에 실시된 김동기의 우리나라 노인 소비자의 구매행동 연구는 우리나라 노인소비자에 있어서도 미국의 연구결과와 비슷한 결과를 보여준다. 전국규모의 표본을 이용한 김동기의 연구결과에 의하면 가격, 정보탐색, 점포편의성 요인 등에서 노인소비자는 비노인소비자와 별다른 차이를 나타내지 않았다. 단지, 시험구매 등의 행동에서는 노인소비자가 비노인소비자보다 낮았으며, 점포충성도에 대해서는 노인이 비노인보다 높았다.

IV. 결 론

지금까지의 연구결과에 의하면 노인소비자는 비노인소비자와 행동적인 특성에서 별다른 차이를 보이지 않는다. 오히려 구매후 평가 정도만을 제외한다면, 비노인소비자에 비하여 적극적인 소비자라고 파악된다.

그러나 이러한 결과는 표본의 편중된 오류일 가능성도 배제할 수 없는 것이 현실이다. 예컨대, 조사과정에서 면접에 응할 정도의 표본이라면 이들은 노인 가운데에서 적절한 건강과 여유를 보유하고 있는 소비자일 가능성이 높다. 각 차원에 있어서의 일관되지 않는 결과가 이러한 사실을 일부 증명해 준다. 예를 들면 노인 중에서도 독신이나 저소득 노인들이 불평행동을 적게 한다(정지영, 1992). 그러므로 노인을 세분화해서 이들의 구매행동을 비교분석한다면 기존의 연구와는 다른 결과를 얻을 수 있을 것이다.

노인소비자를 세분화하여 연구하는 것의 중요성은, 김훈철(1992)의 연구에서도 잘 드러난다. 그에 따르면 연소노인인 뉴실버층은 지금까지의 노인에 비해 지적·문화적 수준도 높고 시간적 여유와 경제적 능력이 있으며 국제적 감각도 갖추고 있어, 종래의 60세 이상의 고령과는 전혀 다른 라이프스타일을 지니고 있다. 만일 우리가 '노인소비자'라는 용어로 기존의 노인소비자와 이러한 뉴실버층을 구분없이 가리킨다면, 이처럼 중요한 차이점을 간과하게 될 것이다. 그러므로 노인소비자 가운데서도 다시 나이·성별 등의 요인에 따라 세분화하여 각각에 대해 엄밀한 분석을 시도하고 비교연구를 하는 것이 요구된다. 이러한 연구는 이미 몇차례 시도되어 노인을 Mature, Young-Old, Old-Old 등과 같이 나누는 연구도 몇 편 있다(Sherman & Schiffman, 1984; Bartos, 1980).

또 다른 연구방향은 노인의 연령적 경계를 넓히는 것이다. 기존의 연구들은 대부분 60세 또는 65세를 기준으로 하여 노인과 비노인으로 구분한 뒤 연구를 실시하였다. 이것은 60세나 65세를 경계로 하여 10세 이상의 두터운 연령대가 비슷한 구매행동을 보임으로써 차이를 평준화하는 역할을 했을 가능성도 있다.

그러므로 각 연령대별이나 연령의 기준을

10세 이상으로 별리는 것도 좋은 시도일 것으로 판단된다. 이것은 단순한 연대적인 연령보다는 기능적인 연령에 근거를 둔 것으로서, 그와 같이 연구를 수행한다면 기존의 연구와는 다른 결과를 얻을 수 있을 것이다.

또한 노인소비자의 구매문제를 좀더 구체적으로 유형화해야 할 것이며, 노인소비자 행동에 영향을 미치는 변수들을 세분화하고 엄밀하게 하는 것이 필요하다. 이혜입(1995)은 가족현신주의를 노인소비자의 행동에 영향을 미치는 중요한 변수로 보고 그것이 또다른 변수들, 즉 연령·교육정도·어릴 때 가정형편·어릴 때 소비경험 등의 변수들과의 관계에 따라 어떻게 달라지는가를 조사한 바 있다. 이처럼 노인소비자의 현재 특성에 영향을 미치는 여러 가지 변수들을 세분화하고 이 변수들의 상호작용 속에서 소비자행동을 연구함으로써 좀더 풍부하고 유의미한 결과들을 도출해 낼 수 있을 것으로 기대된다.

노인소비자에 대한 연구에서 연구방법은 무엇보다도 중요하다는 점이 지적되어야 한다. 노인소비자를 대상으로 하는 실제 조사는, 질문의 인지도, 명확한 대답을 얻을 수 있는 가능성 등 여러 가지 난점을 지니게 된다. 그러므로 이러한 문제점들을 극복할 수 있는 새로운 방법론의 모색이 요구되며, 여기에는 직접 질문을 던질 뿐 아니라 참여관찰을 함으로써 심층적인 분석을 도출해 내는 문화기술적(ethnographic) 방법도 포함될 수 있을 것이다.

이 밖에도, 노인 대상 소비자교육을 통한 기대도 조사, 노인의 요구도 조사, 가족간의 관계속에서 소비자 만족도 증진을 위한 연구, 노인 대학의 소비자 관련 프로그램화 등의 다양한 연구가 병행되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김동기(1994). 우리 나라 노인소비자에 관한 실증적 연구. 김동기교수 회갑기념 논문집, 1~18.
- 김상규(1976). 노인복지의 체계적 연구. 경북대학교 출판부.
- 김종숙(1990). 한국노인집단의 계층적 접근에 관한 연구. 지역사회개발, 논총 제2집 51~86.
- 김태현(1981). 한국에 있어서 노인부양에 관한 연구. 고려대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김훈철(1992). 차세대 마케팅: 실버시장. 한국방송광고공사 광고정보 137호 8월, 54-59.
- 박명희·이민표(1992). 노인소비자연구의 실태와 전망. 소비자학연구, 제3권 2호, 29-43.
- 유재홍(1992). 광고수용자로서의 노인계층에 관한 연구. 광고연구, 봄(제14호), 63~81.
- 윤진(1991). 서인, 노인심리학, 중앙적성출판사.
- 이기춘·이성림(1991). 노인소비자 문제에 관한 연구. 대한가정학회지, 29, 177~188.
- 이민표(1994). 노인소비자의 소비행동에 관한 연구.-사용과 처분행동을 중심으로-, 동국대학교 대학원 가정학과 박사학위 논문.
- 이혜입(1995). 노인 소비자의 구매문제와 소비자정보 및 교육요구. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 임종권 외(1985). 한국노인의 생활실태, 한국인구보건연구원.
- 장인혁·최성재(1994). 노인복지학. 서울대학교 출판부.
- 정지영(1992). 노인소비자 문제의 경험과 불평행동에 관한 연구. 한국노년지, 12.
- 한국 갤럽조사연구소(1985). 한국노인의 생활과 의식구조. 한국 갤럽조사연구소.
- 한정화(1987). 노인기의 소비자 문제와 소비자행동에 관한 연구. 숙명여대 가정관리학과 석사학위논문.
- 현두일(1976). 한국노인의 사회구조에 관한 사회학적 연구. 건대학술지 제20집, 477.
- Baltes, P., Reese, H., & Lipsitt, L. (1980) "Life span developmental psychology", Annual Review of Psychology, 31, 65~110.
- Bartos, Rena (1980), "Over 49 : The invisible consumer market", Harvard Business Review, 58, 140~148.
- Bernhardt, L. L., Kinnear, Thomas C. (1976), "Profiling the senior citizen markets", Advances in Consumer Research, 3, 449-452.
- Breen, L. B. (1960), "The aging individual",

- Handbook of Social Gerontology. Edited by C. Tibbitts, Chicago, University of Chicago Press.
- Carmone, F., Krauser, C. & Baker, G. (1984), "The mature consumers and technology", Advances in Consumer Research, 11, 553~557.
- Cole, C. A., & Houston, M. J. (1987), "Encoding and media effects on consumer learning deficiencies in the elderly", Journal of marketing Research, 26, 55~63.
- Craik, E. Simon (1980), "Age difference in memory : the roles of attention and depth of processing", in New Directions in Memory and Aging, L. Poon et. al., eds, Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum Associates.
- Eysenck, Michael W. (1974), "Age difference in incidental learning", Developmental Psychology, 10 (June), 936~41.
- Friedman, M. P. and Wasserman, I. (1978), "A community survey of purchase experiences of older consumers", Journal of Consumer Affairs, 12(winter), 300~308.
- Gaeth, G. J., & Heath, T. B. (1987), "The cognitive processing of misleading advertising in young and old adults, : assessment and training", Journal of Consumer Research 14, 43~54.
- Gilly, M. C. and Zeithmal, V. a. (1985), "The elderly consumer and adoption of technologies", Journal of Consumer Research, 12 (Dec.), 353~357.
- Lambert, Zarrel V (1979), "An investigation of older consumers' unmet needs and wants as the retail level", Journal of Retailing, 55 (Winter), 35~57.
- Lumpkin, J. R. & Greenberg, B. A. (1982) "Apparel-shopping pattern of the elderly consumer", Journal of Retailing, 58 (Winter), 79~93.
- Lumpkin, J. R. Greenberg, B. A., & Goldstucker, J. L. (1985), "Market place needs of the elderly : determinant attributes and store choice", Journal of Retailing, 61 (summer), 75~105.
- Martin, Claude R., Jr. (1976), "A transgenerational comparison : the elderly fashion consumer", Advances in Consumer research, 3, 453~456.
- Mason, J. B. & Bearden, W. O. (1979), "Satisfaction and dissatisfaction with food shopping among the elderly", Journal of Consumer Affairs, 13 (Winter), 359~369.
- Perroff, R., McCaskey, P. (1978), "Non-monetary costs associated with consumer fraud and dissatisfaction of the elderly", American Council of Consumer Interest, 24th Annual conference, 136, 161.
- Phillips, L. and Sternthal, B. (1975), "Age differences in information processing? : a perspective on the aged consumer", Journal of Marketing Research, 14 (Nov.), 444~457.
- Real, M. R., Anderson, N. & Harrington, M. (1980), "Television access for older adults", Journal of Communication, 30, 74~86.
- Schewe, Charles D. (1984), "Buying and consuming behavior of the elderly : findings from behavioral research", Advances in Consumer Research, 11, 558~562.
- Sherman, E. and Schiffman, L. (1984), "Applying age-gender theory from social gerontology to understand the consumer being of the elderly", Advances in Consumer Research, 11, 569~73.
- Smith, R. B., & Moshis, G. P. (1984), "Consumer socialization of the elderly : a exploration study", Advances in Consumer Research, 11, 548~549.
- Tongren, H. N. (1988), "Determinant behavior characteristics of older consumers", Journal of Consumer Affairs, 22, 136~157.