

소비자의 신용카드 사용행동 분석

-광주시 소비자를 중심으로-

Credit cards use of consumers in Kwang-ju

목포대학교 생활과학부 소비자아동주거전공
강 사 노 채 영

Dept. of Consumer, Child & Housing, Mokpo National Univ.

Instructor : Chae-Yeong Ro

〈목 차〉

- | | |
|------------|---------------|
| I. 서론 | IV. 연구결과 및 분석 |
| II. 이론적 배경 | V. 결론 및 제언 |
| III. 연구방법 | 참고문헌 |

〈Abstract〉

The proposes of this study were designed to practical use of credit cards on consumers in Kwang-ju. The 371 subjects formatted questionnaires were analyzed to frequency, percentage, crosstabulation and chi-square test by SPSS WIN 10.0.

The main results of this study were as following :

First, it is analyzed that most consumers have had more than credit cards. Second, it is tended that consumers have influenced to practical use of credit cards by sex, age, marriage, income and living expenses. Third, consumer is use to the spur of credit card, requirement about businessman, credit card connection system and distinction of sex, age, marriage, income, showed difference of relevant distribution between living expenses all. Based on the above, to make the use of credit cards practical and active, it needs more attention from consumers as well as it needs continuous efforts from the authorities concerned. Accordingly, to prevent consumers from overconsuming possibly by imprudent use of credit cards, it suggests systematic consumer training, from which consumers will learn responsible life as a consumer.

I. 서론

현대의 소비사회는 지식, 기술개발과 축적, 신용에 가치를 두는 경제제도와 규범의 구축 없이는 개인소비자 및 가계의 소비생활은 물론이고 국가경쟁력의 유지도 어려울 것이라고 한다(Danes & Hira, 1990). 이는 지식, 기술, 및 신용이 일체가 되는 사회경제시스템이 경제의 효율성을 높일 뿐만 아니라, 소득의 흐름을 공평하고 투명하게 하여 복지사회로 접근해 갈 수 있다는 것이다.

우리나라의 경우 18세 이상의 성인은 1개 이상의 신용카드를 가지고 있을 정도로 신용카드의 보급이 일반화되고 있는 추세이다(김재진, 1999). 2002년 6월말 현재 우리나라 신용카드 회사들이 발급한 신용카드는 1억장을 돌파하였다(소비자 시대, 2002.8). 신용카드는 현금을 대신한 결제수단의 단순기능에서 벗어나, 다양한 서비스를 제공함으로써 새로운 상거래의 수단으로 활용되고 있다. 또한, 신용카드의 이용실적과 신용상태에 따라 서비스를 제공받을 수 있어 소비자는 다양한 소비선택의 기회를 제공받을 수 있다.

소비자의 신용카드의 사용은 보편화 되어가고 있고 정책적으로도 장려하고 있지만, 신용카드를 사용하는 소비자들에게 체계적인 사용법이나 관리법에 대한 홍보나 교육은 거의 이루어지고 있지 않다. 신용카드 사용에 대하여 소비자가 스스로 결정해야하고 위험을 감당해야하는 것이 현실이다(소비자시대, 2002.8). 또한, 여러 가지 부정적인 측면이 노출되고 있어 사회적인 부작용을 초래하고 있다. 소비자의 무분별한 카드사용으로 인한 신용카드 연체액의 증가, 카드회사의 회원확보경쟁에 따른 지나친 카드발급의 남발, 각종 카드관련 사기 및 불법사용의 급증, 가맹점 수수료를 소비자에게 전가하는 등의 카드이용서비스의 부채와 같은 결과가 나타나고 있다. 이와 같은 결과는 대중매체를 통해 보도되고 있는 것과 같이 신용불량자 수의 증가, 가계경제의 부실의 원천, 무자격자에 대한 무절제한 카드의 발급으로 인한 폐해 등의 문제로 이어지고

있다.

금융감독원(금융감독원, 2002)에서는 무자격자에게 카드를 발급한 사실이 확인된 카드사에 제재조치를 취하므로써 바람직한 신용사회를 구축해 가는데 기여하고자 노력하고 있다. 또한, 우리나라의 민간소비자 단체에서도 소비자가 신용카드를 바람직하게 사용할 수 있도록 하기 위한 프로그램을 운영하고 있으며, 소비자 교육을 통해 신용카드사용에 대한 정보를 제공하는 등의 소비자운동(강창희외, 2000)을 다양하게 전개하고 있기는 하지만 전반적인 사회문제는 해결되지 않는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 광주광역시 소비자를 대상으로 소비자의 신용카드 사용의 일반적인 경향을 살펴보고, 신용카드 사용행동에 영향을 미치는 사회인구학적 변인을 파악하며, 신용카드 활성화에 대한 소비자의 의견을 분석하고자 한다. 이는 소비자가 신용카드를 사용하는 과정에서 겪게되는 부작용을 최소화하고 바람직한 신용사회의 정착을 위한 기초자료를 제공하는데 기여할 것이다.

II. 이론적 배경

1. 신용카드사용 및 관리

신용카드는 발행자가 일정한 요건을 갖춘 신청인에게 카드를 발급해 주고, 상품이나 서비스 판매점과 정당한 회원에게 일정한 금액 범위 내에서 신용으로 판매한 물품대금의 회수문제는 카드발행자가 책임진다는 가맹점 계약을 체결하여, 카드발행자가 그 대금을 결제해 주고 일정기일 후 결제일에 회원으로부터 이자없이 그 대금을 회수하는 제도이다.

가계경제에서는 한정된 자원으로 가족원의 욕구를 최대로 충족시킬 수 있는 합리적이고 효율적인 자원의 활용은 중요하다(이윤금외, 1998). 재무관리자로서의 소비자가 이용 가능한 범위를 넘어 과도한 지출이나 구매를 하는 경우 부채로 인한 가정파산(동아일보, 2002)까지 이르게되어 소비자 자신은 물론 가계경제 및 국가경제 전체에도 중요한 문제를 야기할

것이므로 신용카드의 관리는 매우 중요하다. 한편 시장환경의 다양화(김영신외, 2001)로 신용카드의 종류는 더 다양해지고 있으며, 복수의 신용카드를 소지할 가능성을 고려할 때 소비자가 보다 합리적으로 신용카드를 사용할 수 있도록 유도한다면 가계재무관리의 효율성을 높일 수 있고(강이주, 1999) 바람직한 신용사회를 만들어 나갈 수 있다.

소비자의 신용관리는 가계의 합리적인 소득관리, 소비관리 측면에서 더욱 강조되고 있다(김경자, 2000). 그런데 1990년대 후반기 이후부터 경제위기를 겪게 되면서 소비자신용에 대한 부정적인 인식이 사회 전체적으로 확산되었다(동아일보, 2002). 신용카드 대금 연체 문제, 연대보증문제, 대출금리의 변화에 따른 문제 등이 사회적인 문제로 대두되기 시작하였고, 이로 인한 소비자 파산문제도 언론에 등장하기 시작하였다. 따라서 소비자 신용은 과도한 부채를 부담하게 하고, 충동구매, 과소비, 과소비를 하게 한다는 부정적인 측면만 부각되는 경향이 있다(김경자, 2000). 그러나 소비자의 신용카드의 사용은 증가하는 추세에 있으며, 이는 거래의 투명성을 높일 뿐만 아니라, 소비자에게는 자원배분 문제에서 융통성을 부여할 수 있는 특징을 갖고 있다.

신용카드의 사용에 있어서 소비자에게는 보다 신중한 고려와 현명한 의사결정이 요구된다. 이는 소비자의 신용카드사용이 신중하지 못한 결정을 하기가 쉬우며, 그에 따른 가계경제에의 영향은 더욱 클 수 있기 때문이다. 신용카드 소비자들은 소유동기 및 용도에 있어서 편리함보다는 비상시에 사용한다고 하였으며, 신용대부 경험, 할부구매 경험에 대해 언급하고 있다(이영호·지영숙, 1987). 또한, 신용카드는 금전 지출의 동기, 가계지출의 가능성을 증가시키며, 상품구입을 결정하는데 걸리는 시간을 감소시킨다는 연구보고도 있다(Feinberg, 1986 : Mueller, 1983).

신용카드의 사용은 총 자산을 증가시켜 주지는 않지만, 가계의 재정부담을 줄여 금전관리의 융통성을 제공한다(Deacon & Firebaugh, 1988). 신용카드는 경제적 기능을 활성화시키

는 것이며(Hirschman, E.C., 1988), 이는 미래의 소득을 현재화함으로써 이루어지는 것이므로 내구재나 가격상승이 현저한 상품의 구입에 신용카드가 사용될 경우에 효용을 앞당겨 누릴 수 있으므로 매우 유익한 사용법이라 할 수 있다. 이는 소유의 가치보다 사용의 가치를 더 중시하는 경향(Stampel, 1978)이 있는 후기산업사회 소비자의 특징과도 일맥상통한다는 점에서 주목할 만하다.

우리나라의 소비자신용은 1980년대 중반이후 급속한 소득증가에 따른 가계부문의 채무상환 능력증대, 소비자 금융시장의 확충, 금융차입수단의 다양화 등으로 큰 폭의 증가세를 지속적으로 보여주고 있다(이윤금외, 1998). 소비자의 신용카드사용이 여러 가지 편익을 가져다 주지만, 한편으로는 미래의 소득을 현재화시켜 사용한다는 관점에서 볼 때 소비자의 신용카드의 사용은 부채를 지는 것과 같은 상반된 기능을 동시에 가지고 있다. 이처럼 신용카드를 가계의 금전관리의 한 도구로 받아들이기 때(Kinsey, Lane, 1978), 신용카드가 갖는 특성을 고려하여 사용한다면 오늘날 가계경제 및 가정의 복지라는 관점에서 볼 때 신용카드는 충분한 역할을 해 낼 수 있을 것이다. 점차로 신용사회가 정착된다면 신용카드와 관련된 정보는 개인의 신용 및 신용카드 관리의 중요한 변수가 될 것이며(이영호, 1992), 신용카드의 효율적인 사용관리가 가계 재정관리에 미칠 수 있는 영향력은 커질 것으로 전망된다. 따라서 소비자의 신용카드 사용에 대한 철저한 계획과 효율적인 관리가 요구되며, 이와 관련된 다양한 지식을 갖추는 것이 소비자에게 필수적이라 할 수 있다.

소비자가 신용카드를 잘만 사용하면 가계의 생활자원을 효율적으로 배분하고 관리할 수 있는 신용사회에서의 중요한 자원이다(김경자, 2000). 그러나 신용경제사회가 구축되지 않은 상황에서는 신용불량자 증가, 충동구매, 과소비, 빈번한 소비자피해 등의 결과를 초래하게 된다. 이에 소비자가 신용카드의 합리적인 사용을 도모할 수 있도록 위하여 사회제도적 대안이 요구된다.

2. 신용카드 사용행동에 대한 관련변인의 고찰

신용카드의 사용에 영향을 미치는 사회인구학적 변인을 살펴보면 다음과 같다. 성별 차이를 보면, 여성에 비해 남성이 긍정적인 태도를 보였으며(Xiao, J.J. Noring F.E. & Anderson J.G, 1995), 사용금액은 남성이 여성보다 많은 것으로 보고되었다(박선태, 1995). 신용카드의 관리행동은 여성이 남성보다 높고(이은희, 1992), 남성이 여성보다 합리적으로 신용카드를 사용하는 것으로 나타났다(박근주, 1990).

연령별로는 연령이 높을수록 신용카드의 사용금액이 높게 나타났으며, 사용빈도와 연령간에는 유의한 차이를 보이지 않았다(박선태, 1995). 연령이 적을수록 신용카드사용행동이 높게 나타났으며, 신용카드관리행동에서는 연령이 적을수록 영수증을 보관행동이 높게 나타났다(이영호·지영숙, 1987).

월평균소득별 차이를 보면, 신용카드 사용금액에서는 대체로 소득수준이 높을수록 높게 나타난다(박선태, 1995; 박찬실, 1995) 반면, 월평균소득과 신용카드 사용금액 간에는 유의한 차이가 없다는 연구도 있다(최재복, 1995). 소득수준이 높을수록 신용카드의 사용빈도가 높았으며, 신용카드를 합리적으로 사용하였다(박찬실, 1995; 박근주, 1990; 이은희, 1992).

한편, 교육수준, 직업유무, 직업의 종류를 변인으로 사용한 몇몇 연구들이 있었다. 신용카드의 사용행동을 파악하기 위한 변인으로는 카드사용에 대한 태도, 지식 등을 관련 변인으로 고찰한 연구도 있었다. 본 연구에서 위에서 제시한 성별, 연령별, 월평균소득별 차이 뿐만 아니라 소비자의 소비생활을 특성을 고려하여 선정한 한달의 총생활비와 결혼유무에 따른 소비자의 신용카드 행동에 대하여 유의한 차이를 보이는 변인을 제시하고 분석하기로 한다.

III. 연구방법

1. 연구문제

본 연구에서는 광주광역시의 소비자를 대상으로 소비자의 신용카드 사용의 일반적인 경향, 신용카드 사용행동에 영향을 미치는 사회인구학적 변인을 파악하고 신용카드 사용활성화에 대한 소비자의 의향을 분석하고자 한다. 이는 소비자가 신용카드를 사용하는 과정에서 겪게되는 부작용을 최소화하고 바람직한 신용사회의 정착을 위한 기초자료를 제공될 수 있기 때문이다. 소비자의 신용카드 사용행동을 분석하고자 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

연구문제1. 소비자의 신용카드 사용의 일반적인 경향은 어떠한가?

연구문제2. 사회인구학적 변인별 신용카드 사용행동에는 어떠한 차이가 있는가?

연구문제3. 신용카드 사용활성화에 대한 소비자의 의향은 어떠한가?

2. 분석의 자료 및 연구방법

연구문제에서 제시한 문제를 해결하기 위하여 소비자의 신용카드 사용에 관한 설문조사를 실시하였다. 설문지는 신용카드를 1개 이상 소지하고 있는 광주광역시에 거주하는 소비자를 대상으로 하여 총 400부를 배부하였고, 부실 기재되어 연구의 자료로 불충분한 29부를 제외한 371부를 분석의 자료로 사용하였다.

조사도구는 설문지로서 신용카드 사용과 관련된 선행연구(박근주, 1990; 박선태, 1995; 박찬실, 1995; 서경의, 1997; 이은희, 1992 등)를 기초로 하여 작성하였다. 사회인구학적 변인은 성별, 연령, 결혼유무, 월평균소득, 한달 총생활비 등의 5문항으로 구성하였다. 소비자의 신용카드 사용행동의 실태를 파악하기 위하여 신용카드의 보유현황, 사용빈도가 가장 높은 신용카드, 신용카드 사용에 대한 소비자의 태도, 신용카드를 사용하는 이유, 신용카드 사용빈도가 높은 곳, 향후의 신용카드 사용계획, 신용카드 활성화에 대한 의향, 사업자에 대한 요구사항, 신용카드 관련제도에 대한 소비자의 의견 등의 항목은 명목척도로 구성하

였고, 이들 문항에 대한 타당성을 검증하기 위하여 광주광역시에 소재하고 있는 소비자단체의 상담원과 관련전문가를 대상으로 예비조사를 실시하고 조언을 얻어 문항을 보완·수정하였다.

조사기간은 2001년 7월 2일부터 8월 27일까지로 하였다. 자료의 처리는 SPSS WIN 10.0을 이용하여 빈도와 백분율을 구하여 분석하였다. 교차분석을 실시하였고, 변인간의 독립성과 관련성을 검증하고 분포의 차이를 검증하기 위하여 χ^2 (카이제곱)검정을 실시하였다.

3. 응답자의 일반적 특성

조사의 대상은 광주시에 거주하고 있으며 신용카드를 1개 이상 소지하고있는 소비자로 하였다. 응답자의 일반적인 특성은 <표 1>에

나타난 것과 같다. 응답자를 남녀별로 분류하여 보면, 여성이 63.1%이고, 남성이 36.9%로 조사대상 중 여성이 과반수 이상을 차지하였다. 연령별 분포를 보면, 20대가 38.3%로 가장 많았고 30대, 40대, 50대 이상 순이었다. 결혼 여부별 분포에서는 기혼이 66.3%로 미혼 33.7%보다 많은 것으로 나타났다. 월평균소득별 분포를 보면, 100~200만원 미만인 38.3%로 가장 높게 나타났고 100만원 미만, 200~300만원 미만, 300만원 이상 순으로 나타났다. 한달 총생활비별 분포에서는 100만원 미만이 52.8%로 나타났다. 100~200만원 미만, 200~300만원 미만, 300만원이상 순이었다.

IV. 연구결과 및 분석

1. 소비자의 신용카드사용의 일반적 경향

<표 1> 응답자의 일반적 특성

(단위 : 명, %)

변 인	구 분	빈도수
성별	여	234(63.1)
	남	137(36.9)
	전 체	371(100.0)
연령	20대	142(38.3)
	30대	127(34.2)
	40대	80(21.6)
	50대 이상	22(5.9)
	전 체	371(100.0)
결혼여부	기혼	246(66.3)
	미혼	125(33.7)
	전 체	371(100.0)
월평균 소득	100만원미만	121(32.6)
	100~200만원미만	142(38.3)
	200~300만원미만	60(16.2)
	300만원이상	48(12.9)
	전 체	371(100.0)
한달 총생활비	100만원미만	196(52.8)
	100~200만원미만	99(26.7)
	200~300만원미만	45(12.1)
	300만원이상	31(8.4)
	전 체	371(100.0)

소비자의 신용카드사용의 일반적 경향을 파악하기 위하여 소비자의 신용카드의 보유현황과 가장 사용빈도가 높은 신용카드는 무엇인지를 분석하였다. 소비자의 신용카드의 보유현황은 <표 2>에 나타난 것과 같이 은행계 카드, 백화점 카드, 전문사 카드, 외국계 카드로 구분하여 몇 개정도 보유하고 있는지를 질문하였다. 또한, 전체를 합하여 보유하고 있는 전체 카드 수를 산출하였다. 은행계 카드와 백화점 카드는 대부분의 소비자(은행계 카드:89.2%, 백화점 카드:79.2%)가 1개 이상 보유하고 있는 것으로 나타났다. 전문사 카드의 경우는 55.5%의 소비자가 보유하고 있었고,

외국계카드의 경우는 보유하고 있지 않는 소비자가 91.6%로 대다수를 차지하였다. 대부분의 소비자들이 신용카드를 보유하고 있는 것으로 나타났고, 복수의 신용카드를 보유하고 있는 소비자의 비율도 상당히 높은 것으로 나타났다.

가장 사용빈도가 높은 신용카드는 무엇인지를 살펴보면 <표 3>와 같다. 전체적으로는 소비자가 사용하고 있는 신용카드 중 가장 사용빈도가 높은 신용카드는 은행계 카드가 57.7%로 가장 많았다. 그 외에 백화점 카드, 전문사 카드, 외국계 카드 순으로 나타났다. 카이제곱 검정결과 신용카드 사용 빈도와 성

<표 2> 소비자의 신용카드 보유현황

(단위 : 명, %)

분 류	구 분	빈도수
보유하고 있는 전체 카드 수	1-2개	79(21.3)
	3-4개	116(31.3)
	5-6개	91(24.5)
	7개 이상	85(22.9)
	전 체	371(100.0)
은행계 카드	없음	40(10.8)
	1개	108(29.1)
	2개	105(28.3)
	3개	55(14.8)
	4개 이상	63(17.0)
	전 체	371(100.0)
백화점 카드	없음	77(20.8)
	1개	89(24.0)
	2개	97(26.1)
	3개	103(27.8)
	4개 이상	5(1.4)
	전 체	371(100.0)
전문사 카드	없음	167(45.0)
	1개	100(27.0)
	2개	79(21.3)
	3개 이상	25(6.7)
	전 체	371(100.0)
외국계 카드	없음	340(91.6)
	1개	28(7.5)
	2개	3(0.9)
	전 체	371(100.0)

<표 3> 사회인구학적 변인별 사용빈도가 가장 높은 신용카드

(단위 : 명, %)

변인	구분	은행계카드	백화점카드	전문사카드	외국계카드	χ^2 (df)
성별	여성	131(61.2)	65(76.5)	36(52.2)	2(66.7)	10.404 [*] (3)
	남성	83(38.8)	20(23.5)	33(47.8)	1(33.3)	
월평균 소득	100만원미만	59(27.6)	36(42.4)	26(37.7)	-	26.930 ^{***} (9)
	100~200만원미만	85(39.7)	23(27.1)	33(47.8)	1(33.3)	
	200~300만원미만	43(20.1)	8(9.4)	8(11.6)	1(33.3)	
	300만원이상	27(12.6)	18(21.2)	2(2.9)	1(33.3)	
전 체		214(100.0)	85(100.0)	69(100.0)	3(100.0)	371(100.0)

* p< 0.05 *** p<0.001

주)유의한 차이를 보이는 변인만을 정리한 것임

별($\chi^2=10.404$, $p<0.05$)간에, 신용카드 사용빈도와 월평균 소득($\chi^2=26.903$, $p<0.001$)간에 관련성이 있는 것으로 나타났다.

2. 사회인구학적 변인별 소비자의 신용카드 사용행동

소비자의 신용카드 사용행동의 실태를 파악하기 위하여 신용카드사용에 대한 태도, 신용카드를 사용하는 이유, 사용빈도가 높은 곳, 금후의 신용카드 사용계획에 대하여 살펴보았다. 본 연구에서는 통계분석의 결과에서 변인간에 의미있는 분포의 차이를 나타낸 사회인구학적 변인들을 제시하고 설명하였다.

첫째, 소비자의 신용카드 사용에 대한 태도

에 대해서는<표 4>에 나타난 바와 같이 긍정적이다라고 응답한 소비자가 52.6%, 그저 그렇다가 42.6%, 부정적이다가 4.9%로 나타나, 신용카드의 사용에 대하여 아직도 소극적인 소비자가 47.5%정도 된다고 볼 수 있으며, 바람직한 신용카드 사용에 대한 계도의 필요성이 있는 것으로 나타났다. 카이제곱 검정을 실시한 결과, 신용카드 사용에 대한 소비자의 태도와 월평균수입($\chi^2=16.227$, $p<0.05$)간에 의미있는 분포의 차이를 보이는 것으로 나타났다.

둘째, 신용카드를 사용하는 이유에 관해서 신용카드를 사용하는 가장 큰 이유로는 현금 없이도 상품을 구입할 수 있기 때문이 54.7%로 가장 높게 나타났다<표 5>. 그 다음

<표 4> 사회인구학적 변인별 신용카드사용에 대한 소비자의 태도

(단위 : 명, %)

변인	구분	긍정적이다	그저그렇다	부정적이다	χ^2 (df)
월평균 소득	100만원미만	54(27.7)	61(38.6)	6(33.3)	16.227 [*] (6)
	100~200만원미만	67(34.4)	67(42.4)	8(44.5)	
	200~300만원미만	40(20.5)	18(11.4)	2(11.1)	
	300만원이상	34(17.4)	12(7.6)	2(11.1)	
전 체		195(100.0)	158(100.0)	18(100.0)	371(100.0)

* p< 0.05

주)유의한 차이를 보이는 변인만을 정리한 것임

<표 5> 사회인구학적 변인별 신용카드를 사용하는 이유

(단위 : 명, %)

변인	구분	세금의 투명성	현금이 없이 구매	연말정산 혜택	영수증 복제도권	무응답	χ^2 (df)
결혼 여부	기혼	30(69.8)	124(61.1)	77(76.2)	7(100.0)	8(47.1)	13.544** (4)
	미혼	13(30.2)	79(38.9)	24(23.8)	-	9(52.9)	
한달총 생활비	100만원미만	15(34.9)	120(59.1)	49(48.5)	1(14.3)	11(64.7)	24.913* (12)
	100~200만원미만	14(32.6)	51(25.1)	29(28.7)	1(14.3)	4(23.5)	
	200~300만원미만	7(16.3)	19(9.4)	14(13.9)	3(42.9)	2(11.8)	
	300만원이상	7(16.3)	13(6.4)	9(8.9)	2(28.6)	-	
전 체		43(100.0)	203(100.0)	101(100.0)	7(100.0)	17(100.0)	371(100.0)

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

주)유의한 차이를 보이는 변인만을 정리한 것임

으로 연말정산시 세금혜택을 받을 수 있어서, 세금의 투명성을 위하여, 신용카드 영수증 복권 때문에, 기타 순으로 나타났다. 결과적으로, 현금이 없어도 상품을 구입할 수 있어 충동구매나 과소비의 염려가 있는 것으로 나타났다며, 세금의 투명성이나 영수증 복권제도에 많은 관심이 없는 것으로 나타나 보다 적극적인 홍보가 필요하다. 그 외에도 몇 가지 의견을 제시하였는데, 현금을 가지고 다니기 싫어서, 분할할 수 있어서, 영수증을 통해 한달 지출이 파악되므로 등이다. 카이제곱검정을 실시한 결과, 신용카드를 사용하는 이유와 결혼여부($\chi^2=13.544$, $p<0.01$), 한달 총생활비($\chi^2=24.193$, $p<0.05$)간에 관련성이 있는 것으로 나타났다.

한편, 표에는 제시하지 않고 있지만, 신용카드를 사용하지 않게 되는 가장 큰 이유를 묻는 질문에 대하여 충동구매를 하기 쉽기 때문이 41.0%였다. 그 외에 수수료가 비싸서, 외상으로 남기 때문에, 적은 액수일 경우 사업자에게 미안해서 등의 이유를 들었다. 이는 충동구매의 유혹이 신용카드사용의 큰 장애요인 중의 하나로 나타나 소비자의 성숙하고 계획적인 소비생활을 실천이 요청된다.

셋째, 신용카드의 사용빈도가 높은 곳으로는 의류점(28.0%)이나 마트(27.8%)로 나타났으며, 그 외에도 주유소(15.4%), 유흥점(8.9%), 음식점(11.3%), 가전제품점(6.7%)의 순으로 나

타나, 다양한 용도로 신용카드를 사용하고 있는 것으로 나타났다<표 6>. 카이제곱검정을 실시한 결과, 신용카드 사용빈도가 높은 곳과 성별($\chi^2 =16.696$, $p<0.01$), 연령별($\chi^2= 62.185$, $p<0.001$), 결혼여부별($\chi^2=8.309$, $p<0.001$), 한달 총생활비별($\chi^2=30.135$, $p<0.05$)간에 관련성이 있는 것으로 나타나 본 연구에서 제시한 대부분의 사회인구학적 변인에서 의미있는 분포의 차이가 나타났다.

넷째, 향후 신용카드의 사용계획에 대하여는 현재수준을 유지하겠다는 40.4%, 줄이겠다는 42.3%, 늘리겠다는 17.0%로 나타났다. 현상유지나, 줄이겠다는 소비자가 전체의 82.7%나 차지하고 있어, 소비자가 효율적으로 신용카드를 사용할 수 있도록 하는 방안을 마련하는 일이 시급하다고 볼 수 있다. 카이제곱검정을 실시한 결과, 앞으로 신용카드의 사용계획과 한달 총생활비($\chi^2=21.999$, $p<0.05$)간에 관련성이 있는 것으로 나타났다<표 7>.

3. 신용카드 사용활성화에 대한 소비자의 의향

지금까지 소비자의 신용카드 사용행동에 대한 결과를 바탕으로 효율적인 신용카드의 사용을 위하여 소비자 측면의 신용카드 사용활성화에 대한 의향, 사업자 측면에 있어서 소비자의 요구사항, 제도적 측면에서 신용카드 사용활성화를 위한 포인트제도, 영수증 복권제도, 근로소득세 20% 공제제도에 대한 소비자

<표 6> 사회인구학적 변인별 신용카드사용빈도가 높은 곳

(단위 : 명, %)

변인	구분	음식점	마트	의류점	유흥점	가전 제품점	서점	주유소	χ^2 (df)
성별	여	24(57.1)	62(60.2)	80(76.9)	16(48.5)	14(56.0)	2(28.6)	36(63.2)	16.696** (6)
	남	18(42.9)	41(39.8)	24(23.1)	17(51.5)	11(44.0)	5(71.4)	21(36.8)	
연령	20대	10(23.8)	31(30.1)	61(58.7)	12(36.4)	6(24.0)	2(28.6)	20(35.1)	62.185*** (18)
	30대	18(42.9)	41(39.8)	25(24.0)	13(39.4)	5(20.0)	5(71.4)	20(35.1)	
	40대	13(31.0)	24(23.3)	12(11.5)	8(24.2)	7(28.0)	-	16(28.1)	
	50대 이상	1(2.4)	7(6.8)	6(5.8)	-	7(28.0)	-	1(1.8)	
결혼 여부	기혼	30(71.4)	87(84.5)	49(47.1)	17(51.5)	19(76.0)	6(85.7)	38(66.7)	38.309*** (6)
	미혼	12(28.6)	16(15.5)	55(52.9)	16(48.5)	6(24.0)	1(14.3)	19(33.3)	
한달 총생 활비	100만원미만	17(40.5)	46(44.7)	69(66.4)	18(54.5)	15(60.0)	3(42.9)	28(49.1)	30.135* (18)
	100~200만원미만	13(31.0)	33(32.0)	18(17.3)	9(27.3)	4(16.0)	3(42.9)	19(33.3)	
	200~300만원미만	5(11.9)	19(18.4)	6(5.8)	3(9.1)	4(16.0)	-	8(14.0)	
	300만원이상	7(16.7)	5(4.9)	11(10.6)	3(9.1)	2(8.0)	1(14.3)	2(3.5)	
전 체		42(100.0)	103(100.0)	104(100.0)	33(100.0)	25(100.0)	7(100.0)	57(100.0)	371(100.0)

* p< 0.05 ** p<0.01 *** p<0.001

주)유의한 차이를 보이는 변인만을 정리한 것임

<표 7> 사회인구학적 변인별 향후의 신용카드 사용계획

(단위 : 명, %)

변인	구분	최대한 줄이겠다	줄이겠다	현상유지 하겠다	더 많이 사용하겠다	최대한 사용하겠다	χ^2 (df)
한달 총생 활비	100만원미만	42(57.5)	50(58.8)	83(55.3)	14(35.9)	7(29.2)	21.999* (12)
	100~200만원미만	21(28.8)	22(25.9)	34(22.7)	13(33.3)	9(37.5)	
	200~300만원미만	4(5.5)	11(12.9)	21(14.0)	5(12.8)	4(16.7)	
	300만원이상	6(8.2)	2(2.4)	12(8.0)	7(17.9)	4(16.7)	
전 체		73(100.0)	85(100.0)	150(100.0)	39(100.0)	24(100.0)	371(100.0)

* p< 0.05

주)유의한 차이를 보이는 변인만을 정리한 것임

의 의견 순으로 살펴보겠다.

첫째, 신용카드 사용 활성화에 대한 의견으로는 활성화되어야 한다가 52.6%, 이미 활성화되어 있다가 27.0%, 활성화되기엔 아직 이르다가 6.2%로 나타나 신용카드 사용 활성화가 필요하다고 생각하는 것으로 나타났다. 카이제곱 검증을 실시한 결과, 신용카드 사용활성화와 연령($\chi^2=18.423$, $p<0.05$)간에 관련성이 있는 것으로 나타났다<표 8>.

둘째, 신용카드 사용에 있어 소비자의 사업

자에 대한 요구사항에서는 소비자에게 수수료율을 떠넘기지 말아야 하며(65.0%), 카드결제를 꺼리지 않아야 한다(20.2%)고 응답하였다. 가맹점 수를 늘려야 한다 10.0%, 카드결제기를 보이는 곳에 두어야 한다 4.9%의 의견도 있었다. 카이제곱 검증을 실시한 결과, 사업자에 대한 요구사항과 연령($\chi^2=34.271$, $p<0.001$)간에 관련성이 있는 것으로 나타났다<표 9>.

셋째, 소비자가 신용카드가 갖는 장점을 활용하여 사용할 수 있도록 하기 위하여 현재

<표 8> 소비자의 신용카드사용 활성화에 대한 의향

(단위 : 명, %)

변인	구분	이미 활성화 되어있다	활성화되어야 한다	그저 그렇다	활성화되기엔 아직 이르다	χ^2 (df)
연령	20대	42(42.0)	66(33.8)	23(46.9)	11(40.7)	18.423* (12)
	30대	39(39.0)	66(33.8)	14(28.6)	8(29.6)	
	40대	17(17.0)	52(26.7)	5(10.2)	6(22.2)	
	50대 이상	2(2.0)	11(5.6)	7(14.3)	2(7.4)	
전 체		100(100.0)	195(100.0)	49(100.0)	27(100.0)	371(100.0)

* p< 0.05

주)유의한 차이를 보이는 변인만을 정리한 것임

<표 9> 사업자에 대한 요구사항

(단위 : 명, %)

변인	구분	가맹점을 확대해야 한다	카드결제기를 보이는 곳에 두어야 한다	카드결제를 꺼리지 않아야 한다	수수료를 소비자에게 떠넘기지 않아야 한다	χ^2 (df)
연령	20대	14(37.8)	2(11.1)	23(30.7)	103(42.7)	34.271*** (9)
	30대	9(24.3)	4(22.2)	40(53.3)	74(30.7)	
	40대	11(29.7)	9(50.0)	12(16.0)	48(19.9)	
	50대 이상	3(8.1)	3(16.7)	-	16(6.6)	
전 체		37(100.0)	18(100.0)	75(100.0)	241(100.0)	371(100.0)

*** p<0.001

주)유의한 차이를 보이는 변인만을 정리한 것임

<표 10> 신용카드관련 제도에 대한 소비자의 의견

(단위 : 명, %)

항 목	구 분	빈 도 수
신용카드 포인트제도에 대한 의견	별 의미가 없다	215(58.9)
	혜택이 있다	31(8.4)
	카드사용만 부추긴다	70(18.9)
	관심없다	55(14.8)
	전 체	371(100.0)
신용카드영수증 복권당첨 경험	없다	352(94.9)
	1번	15(4.1)
	2번	2(0.5)
	3번이상	2(0.5)
	전 체	371(100.0)
소득세액 공제한도 20%에 대한 만족도	매우 불만이다	70(18.9)
	불만이다	115(31.0)
	보통이다	162(43.6)
	만족한다	24(6.5)
	매우 만족한다	-
전 체	371(100.0)	

실시하고 있는 관련 제도에 대한 소비자의 의향을 살펴보면, 신용카드 회사에서 경쟁적으로 실시하고 있는 각종 신용카드 포인트제도에 대해서 응답자의 8.2%만이 혜택이 있다고 응답한 반면, 응답자의 91.8%가 별 의미가 없어서 관심을 갖지 않고 있으며, 오히려 카드 사용만 부추긴다고 응답하여 대부분의 소비자들은 신용카드 포인트제도를 외면하고 있는 것으로 나타났다. 신용카드 영수증 복권에 당첨된 경험이 한번도 없는 소비자는 전체 응답자의 94.1%로 나타났고, 복권에 당첨된 경험이 있는 소비자는 5.1%밖에 되지 않았다. 현행 신용카드 사용액의 근로소득세 공제한도액 20%에 대해서도 49.9%가 불만이라고 응답하였고, 6.5%만이 만족한다고 응답하였다. 이것은 작년 10%에서 20%로 올렸음에도 불구하고 소비자들은 아직도 공제한도액을 더 올려야 한다고 생각하고 있는 것으로 나타났다<표 10>.

이와 같은 결과를 볼 때, 관련 제도가 형식적인 제도에 그치지 않고 소비자가 안심하고 신용카드의 사용을 실천할 수 있도록 포인트 제도에서는 실질적으로 소비자에게 혜택이 돌아갈 수 있도록 하는 제도, 영수증 복권을 통해 보다 많은 소비자에게 혜택이 돌아갈 수 있도록 하는 방안, 소비를 부추기기보다는 소득세액 공제한도를 정하여 보다 바람직한 제도가 실시되어 소비자의 실천적인 소비생활과 바람직한 소비문화를 정착시켜나갈 수 있도록 하는 장치가 마련되어야 하겠다.

V. 결론 및 제언

현대의 소비사회는 다양하고 복잡한 신용사회로의 변화가 계속되고 있다. 이에 본 연구는 소비자가 신용카드를 사용하는 과정에서 겪게 되는 부작용을 최소화하고, 바람직한 신용사회의 정착을 위한 기초자료를 마련하기 위하여 소비자의 신용카드 사용행동을 분석하고자 설문조사를 실시하였다. 소비자의 바람직한 신용카드의 사용행동은 사업자의 수입이 투명해질 수 있고, 개인소비자뿐만 아니라 가

계경제 및 국가경제 전체에서 신용사회를 만들어 가는 기본 바탕을 마련할 수 있다는 점에서 중요한 의미가 있다.

소비자의 신용카드 사용행동에 대하여 분석한 결과, 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 신용카드 사용의 일반적 경향에서 대부분의 소비자는 신용카드를 소유하고 있는 것으로 나타났고, 2개 이상의 신용카드를 소유하고 있는 소비자의 비율도 상당히 높을 것으로 나타났다. 특히, 사용빈도가 높은 신용카드는 은행계카드(57.7%)였으며, 성별($\chi^2=10.404$, $p<0.05$), 월평균소득($\chi^2=26.903$, $p<0.001$)간에 관련성이 있는 것으로 나타났다.

둘째, 사회인구학적 변인별 소비자의 신용카드 사용행동에서 소비자들은 신용카드 사용에 대하여 과반수 이상이 긍정적이라고 하였다. 그러나, 신용카드의 사용에 대하여 아직도 소극적인 소비자도 있으므로, 효율적인 신용카드사용에 대한 계도의 필요성이 있는 것으로 나타났다. 신용카드 사용태도와 월평균소득($\chi^2=16.227$, $p<0.05$)간에 의미있는 분포의 차이를 보이는 것으로 나타났다. 신용카드를 사용하는 가장 큰 이유로는 현금 없이도 상품을 구입할 수 있기 때문에(54.7%)가 가장 높았다. 그 다음으로 연말정산시 세금혜택을 받을 수 있어서, 세금의 투명성을 위하여, 신용카드 영수증 복권 때문에 순으로 나타났다. 결과적으로, 현금이 없어도 상품을 구입할 수 있어 충동구매나 과소비의 염려가 있는 것으로 나타났으며, 세금의 투명성이나 영수증 복권제도에 많은 관심이 없는 것으로 나타나 보다 적극적인 홍보가 필요하다고 본다. 신용카드의 사용이유와 결혼여부($\chi^2=13.544$, $p<0.01$), 한달 총생활비($\chi^2=24.193$, $p<0.05$)간에 의미있는 분포의 차이를 나타냈다. 또한, 신용카드의 사용빈도가 높은 곳으로는 의류점이나 마트로 나타났으며, 그 외에도 주유소, 유흥점, 음식점, 가전제품점의 순으로 나타났다. 신용카드의 사용빈도가 높은 곳과 성별($\chi^2=16.696$, $p<0.01$), 연령별($\chi^2=62.185$, $p<0.001$), 결혼여부별($\chi^2=8.309$, $p<0.001$), 한달 총생활비($\chi^2=30.135$, $p<0.05$)간에 관련성이 있는 것으로

나타냈다. 한편, 향후 신용카드의 사용계획에 대하여는 현상유지 하거나 줄이겠다는 소비자가 대다수(82.7%)를 차지하고 있어, 소비자가 바람직하게 신용카드를 사용할 수 있도록 하는 방안을 마련하는 일이 시급하다고 볼 수 있다. 향후 사용 계획과 한달 총생활비($\chi^2=21.999, p<0.05$)간에 의미있는 분포의 차이를 나타냈다.

셋째, 신용카드의 사용활성화에 대한 소비자의 의향 결과분석에서 활성화되어야 한다는 과반수 이상을 차지하여 신용카드 사용 활성화가 필요한 것으로 나타났으며, 연령($\chi^2=18.423, p<0.05$)간에 관련성이 있는 것으로 나타났다. 또한, 사업자에 대한 요구사항에서는 소비자에게 수수료율을 떠넘기지 말아야 하며, 카드결제를 꺼리지 않아야 한다, 가맹점수를 늘려야 한다, 카드결제기를 보이는 곳에 두어야 한다 순이었다. 연령($\chi^2=34.271, p<0.001$)간에 의미있는 분포의 차이를 나타냈다. 신용카드 관련제도에 대하여는 각종 신용카드의 포인트제도에 대해서 응답자의 8.2%(30명)만이 혜택이 있다고 응답하여 대부분의 소비자들은 신용카드 포인트제도를 외면하고 있는 것으로 나타났으며, 신용카드 영수증 복권에 당첨된 경험이 한번도 없는 소비자가 대부분(94.9%)으로 나타났고, 복권에 당첨된 경험이 있는 소비자는 극소수(5.1%)였다. 현행 신용카드 사용액 근로소득세 공제한도액 20%에 대해서도 과반수(49.9%) 가까이 불만이라고 응답하였고, 소비자들은 아직도 공제한도액을 더 올려야 한다고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 이와 같이 신용카드사용을 위한 형식적인 제도에 그치지 않고 소비자가 안심하고 신용카드의 사용을 효율적으로 실천할 수 있도록 하는 보다 바람직한 방안이 마련되어야 하겠다.

이상의 연구결과를 바탕으로 몇 가지 제언을 하고자 한다. 첫째, 체계적인 소비자교육프로그램의 설계와 학교 및 사회교육을 포함한 상시적인 교육의 실시이다. 소비자 교육을 통해 신용카드의 사용, 관리 및 기능에 대한 체계적인 지식의 습득을 통해 신용카드를 제대로 관리하지 못함으로 해서 겪게되는 소비자

피해를 예방할 수 있고, 올바른 경제자원의 사용을 유도해 낼 수 있을 것이다.

둘째, 소비자, 사업자, 사회제도적 측면에서 노력이 있어야 한다. 소비자는 소비생활의 결과를 책임질 수 있도록 신용카드 사용 및 관리와 지식과 정보를 학습하고 습득할 수 있는 스스로의 노력이 요구된다. 사업자는 소비자의 신용카드 결제를 긍정적으로 받아들여 윤리적인 상행위를 실천해야 한다. 사회제도는 신용카드의 발급에서 사후관리에 이르기까지 전반적으로 철저하게 관리하여 소비자의 무분별한 신용카드의 사용을 부추기지 않으면서 건전한 소비문화를 정착시키기 위한 방향으로 검토되어야 할 것이다. 이처럼 각 방면에서 이를 실천해 나갈 때 책임 있는 소비생활문화의 정착이 가능해 질 것이다.

본 연구는 광주광역시의 소비자를 연구의 대상으로 설정하여 사회인구학적인 변인을 중심으로 분석하였다. 후속연구에서는 연구의 범위를 확대하여 소비자의 신용카드 사용의 사용행동을 다각도에서 분석해 낼 수 있는 변인의 선정이 있어야 하겠고, 특성별 소비자집단에 따라 행동유형을 구분하는 다각적인 연구방법을 통해 보다더 척도화된 조사도구의 개발을 통한 심도있는 연구를 기대한다.

【참 고 문 헌】

- 1) 강석후(1999), 최근의 소비자운동과 신용카드의 생활화운동에 관한 고찰, 경제연구 20(2).
- 2) 강이주·김영신·허경옥(1999), 가계경제학의 이해, 서울:학지사.
- 3) 강창경·정순희·허경옥(2000), 소비자법과 정책, 서울:학지사.
- 4) 김경자(2000), 우리나라 소비자신용의 이용실태와 합리화 방안, 대한가정학회지 38(2), 79-89.
- 5) 김기옥·허경옥·정순희·김혜선(2000), 소비자와 시장, 서울:신정.

- 6) 김동균(1999), 복수신용카드 중 실제이용카드의 결정요인에 관한 연구, 경영정보연구 3 439-460.
- 7) 김성천(1999), 신용카드활성화와 소비자보호, 한국소비자보호원.
- 8) 김영신·서정희·송인숙·이은희·제미경(2001), 소비자와 시장환경, 서울:시그마프레스
- 9) 김재진(1999), 조세평형과 신용카드, 한국조세연구원.
- 10) 김정훈(1991), 신용카드 사용관리 실제와 자기평가 : 미래신용카드사용계획에 대한 의사결정에 따른 비교연구, 소비자학연구 2(1), 49-57.
- 11) 김훈영(1999), 신용카드사용에 미치는 영향요인에 관한 연구, 연세대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 12) 박근주(1990), 소비자의 신용카드사용행동에 관한 연구, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 13) 박선태(1995), 신용카드 소지자의 카드이 용에 관한 실증적 연구, 계명대학교 무역대학원 석사학위논문.
- 14) 박찬실(1995), 은행계 신용카드를 이용한 직장인들의 구매행동에 관한 실증적 연구, 경남대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 15) 서경의(1997), 대학생소비자의 신용카드사용행동에 관한 연구, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 16) 윤우진(1999), 신용경제와 신용카드, 산업연구원.
- 17) 이윤금·김주연·조향숙(1998), 복수신용카드소지자들의 사용행태와 부채부담에 관한 연구, 대한가정학회지 36(11), 219-230.
- 18) 이영호(1992), 서울지역주부의 신용카드에 관한 지식, 사용동기, 관리행동간의 관계, 한양대학교 박사학위논문.
- 19) 이영호·지영숙(1987), 도시민의 신용카드 사용 Pattern에 관한 연구, 한국가정관리학회지 5(1), 51-68.
- 20) 이은희(1992), 신용카드관리행동의 체계론적 영향요인분석, 충남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 21) 임정빈·이영호(1991), 신용카드가 가정경제에 미치는 영향, 한국가정관리학회지 9(2), 77-91.
- 22) 최동숙(1985), 신용카드사용주부들의 소비자행동에 관한 연구, 한국가정관리학회지 3(2), 77-93.
- 23) 최재복(1995), 은행계 신용카드고객의 특성과 마케팅전략, 경북대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 24) 금융감독원조사국(2002), 금융감독정보 ([http:// www.fss.or.kr](http://www.fss.or.kr)).
- 25) 녹색소비자문제연구원(2001), 신용카드생활화 확대운동 연구보고서.
- 26) 녹색소비자연대(2000), 신용카드 사용 생활화 운동일지.
- 27) 동아일보(2001-2002), 경제면 신용카드 관련기사모음(<http://www.donga.com>).
- 28) 한국소비자보호원(2002), 소비자 시대 2002.8.
- 29) Danes, S.M. & T.K. Hira(1990), Knowledge, beliefs and practice in the use of credit cards, Home Economics Research Journal 18(3), 223-235.
- 30) Gillian Garcia(1980), Credit Card : An interdisciplinary survey, Journal of Consumer Research 6(4), 326-330.
- 31) Godwinn D.D. & Carroll D.D.(1986), Financial management attitudes and behavior husband and wives, Journal of Consumer Studies & Home Economics 10, 77-96.
- 32) Hira, T.(1990), Changes in factors influencing consumer debt among scottish families, 1984-1987, Journal of Consumer Studies & Home Economics 14, 165-175.
- 33) Hirschman, E.C.(1979), Differences in consumer purchase behavior by credit card payment System, Journal of Consumer Research 7(6), 58-66.
- 34) Kinsey, J. & R., Mcaliser(1981), Consumer knowledge of the costs of open-ended

- credit, *Journal of Consumer Affairs* 15, 249-270.
- 35) Stampfle, R.W.(1978), The post industrial consumer, *Journal of Home Economics* 70(3), 12-20.
- 36) Veree K Ethridge(1982), Factors related to credit card users on basis method of repayment, *Home Economics Research Journal* 10(3), 292-297.
- 37) Wasberg, C.A., T.K., Hira & A.M. Fanslow(1992), Credit card usage and consumer debt burden of households, *Journal of Consumer Studies & Home Economics* 16, 19-32.
- 38) Xiao, J.J. Noring F.E. & Anderson J.G.(1995), College student's towards credit cards, *Journal of Consumer Studies & Home Economics* 19, 155-175.