

디지털 전환 시대 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 만족도에 관한 연구

강경애* · 주형근**

A Study on the Satisfaction with Tax Agency Services for Self-Employed North Korean Defectors in the Era of Digital Transformation

Kang Kyungae · Joo Hyunggeun

〈Abstract〉

In this study, as part of an effort to help North Korean defectors adapt to South Korean society in the era of digital transformation, we attempted to analyze factors that affect North Korean defectors' satisfaction with self-employed tax agency services. The research method was analyzed using exploratory factor analysis and structural equation techniques using the LISREL statistical package. The research results are summarized as follows. First, the factors affecting the satisfaction of North Korean defector self-employed tax agency service users were identified as tax accountant characteristics and user characteristics. Second, for self-employed North Korean defectors in South Korean society, improving user characteristics is important in the initial settlement stage, strengthening tax accountant characteristics along with user characteristics is important in the mid-term settlement stage, and only strengthening tax accountant characteristics is significant in the long term. These research results are interpreted as having a great influence on the lifestyle and culture of North Korean society where North Korean defectors lived.

Key Words : Satisfaction Factors, Customer Satisfaction, Tax Agents, North Korean Defectors, Adaptation to South Korean Society

I. 서론

4차 산업혁명이 2016년에 촉발되면서 빅데이터와 인공지능의 관심은 지속적으로 높아졌다[1]. 소위, 디지털

전환 시대의 도래로 새로운 비즈니스 모델의 등장과 생산·소비·유통 시스템의 재편 등 사회 전반에 걸쳐 시대적 프레임이 격변하고 있다. 흔히 소규모 자영업자로 일컬어지는 소상공인의 경우라 하더라도 4차 산업혁명의 확산이 초래하는 디지털 전환의 물결에서 자유롭지 못한 실정이다. 그러나 소상공인의 디지털 전환 수용에 대한 현재 수준은 미흡한 상황이다[2]. 특히, 북한이탈주민은

* 한성대학교 일반대학원 지식서비스&컨설팅학과 박사과정 (제1저자)

** 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 교수(교신저자)

한국과 북한의 문화적, 언어적, 경제적 차이 등으로 인해 한국에서의 정보화 격차로 생활에 소외감을 느낄 정도로 어려움이 있는 것이 현실이다[3].

북한이탈주민이 한국 정착과정에서 나타나는 가장 큰 문제점 중의 하나는 시장경제 체제가 아니라 계획경제 체제에서 살아왔기 때문에 금융생활 기초지식의 부재와 합리적 선택 및 의사결정 미비이다[4]. 대부분의 북한이탈주민은 한국사회에서 세무업무를 비롯한 금융생활 정착에서 경제 및 금융에 대한 기초지식의 부재를 절감한다. 또한 북한이탈주민은 세무업무를 포함한 광범위한 금융정보 및 금융투자상품 광고를 접하면 어떤 기준에서 선택해야 하는지 혼란스러워 한다[4].

북한이탈주민을 대상으로 더 나은 남한생활을 위해 필요한 지원 분야 역시 취업 및 창업 지원이 21.9%로 가장 높았으며, 다음으로 의료지원이 18.7%, 주택문제 관련 지원이 13.3%, 교육지원이 13.2%, 소득지원이 12.1% 등의 순으로 나타났다[5]. 특히 취업 및 창업 지원 관련 사업을 함에 있어 세무회계 분야는 국내 중소기업 자영업자들조차도 가장 해결하기 어려운 문제로 인식하고 있다[6]. 따라서 취약계층에 해당하는 북한이탈주민이 한국에서 안정적으로 정착 및 생활을 하기 위해서는 세무업무를 비롯한 바람직한 경제활동 방안들이 지속적으로 제시 되어져야만 한다.

그럼에도 불구하고 그동안 취약계층에 해당하는 자영업자, 소상공인 및 중소기업 관련 선행 연구는 배준철의 개인 사업자의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구[7], 유금식의 중소기업 세무대리서비스 만족요인에 관한 연구[8] 그리고 길중석·박성환의 중소기업의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구[9] 등 세무대리서비스 만족 요인 분석까지는 연구가 이루어졌으나 아직까지 북한이탈주민 자영업자들에 대한 세무대리 만족 요인 분석은 이루어지지 않고 있다. 이러한 관점에서 아직도 연구가 잘 이루어지지 않는 북한이탈주민 자영업자들의 남한 적응 여부에 따른 세무대리서비스 만족도 요인이 무엇인지를 분석해 볼 필요성이 제기되었다.

이에 본 연구의 목적을 북한이탈주민 자영업자들의 남한 적응 여부에 따른 세무대리서비스 만족 요인이 무엇인지를 규명해 보는 것으로 정해 보고자 한다.

만약 본 연구 목적을 달성한다면 다음과 같은 소정의 차별성과 기대효과를 달성할 수 있다.

첫째, 계획 경제체제에서 살아 온 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 만족 요인이 무엇인지를 확인할 수 있다. 둘째, 북한이탈주민 자영업자들의 남한 적응 여부에 따라 세무대리서비스 만족 요인 차별성 여부를 확인할 수 있다. 마지막으로 북한이탈주민 자영업자들이 남한에서 가장 힘들어하는 경제활동 부분 중의 하나인 세무대리서비스 업무의 애로를 경감시켜 줄 수 있는 정책적 방안을 제시할 수 있다.

II. 이론적 고찰 및 선행 연구

2.1 디지털 전환

전 세계는 디지털 전환 시대를 맞이하면서 인공지능과 로봇 기술이 보편화되었고, 기업들의 빅데이터 수집과 활용도가 계속 증가하고 있다[10]. 최근 디지털 전환 시대가 도래하면서 우리 경제에 디지털 및 스마트 기술이 빠르게 적용되고 있다. 이에 따라 취약계층인 소상공인들의 비즈니스 환경도 급격한 변화를 요구받고 있다[11].

소상공인의 디지털 전환은 일부 디지털 기술을 활용하는데 그치는 것이 아니라 공급자-고객과의 거래, 내부 생산 및 운영 등 소상공인의 모든 비즈니스 활동을 디지털화->지능화->연결화의 유형에 적용하는 것이라 할 수 있다[12]. 디지털 전환 시대, 국내 300만개가 넘는 소상공인 사업체는 영세화 및 경쟁 심화로 생존에 큰 어려움을 겪고 있다[2]. 소상공인은 디지털화에 대한 인식이 부족하고, 필요성 또한 크게 느끼지 못하고 있는 상황이다.

그리고 디지털 기술 수용성이 낮아 본격적인 디지털 전환이 이루어지지 못하고 있으며, 그 준비도 부족한 상황이다. 나아가서 급격한 영업환경 변화를 인식하지 못하고 있음에도 불구하고, 디지털 전환에 대한 정부의 지원 필요성도 크게 느끼지 못하고 있다[13]. 실제로 디지털 기술을 활용하고 있는 소상공인은 15.4%에 불과하다. 업종별로는 부동산(62.0%), 정보통신업(21.6%), 교육서비스업(21.6%) 등에서 높은 활용도를 보였으나, 전문과학기술업(4.0%), 수리 기타서비스업(5.8%), 숙박음식점업(7.6%), 제조업(7.6%) 등에서 낮은 활용도를 보였다[11].

디지털 전환 시대, 소상공인의 사업 환경이 영세성으로 심화되는 추세에서 소상공인의 생존 역량 제고를 위해서는 신기술 채용으로 고객과 시장을 확대하는 시도가 필요하다[2]. 마찬가지로 디지털 전환 시대, 취약계층인 북한이탈주민도 남북한 분단이 지속되면서 사회정치경제문화 등 모든 부문에 걸쳐 이질성이 갈수록 심화되고 있다[14]. 북한이탈주민의 대부분은 국내 정착과정에서 언어소통뿐만 아니라 정보 활용 능력의 부족으로 우리사회의 새로운 정보소외 계층을 형성하고 있다[14]. 특히 디지털 전환 시대, 북한이탈주민은 취업문제의 절박함과 국내 기업들의 북한이탈주민 고용 회피, 직장에서 동료간의 의사소통문제, 한국 국민들의 편견과 무관심, 상대적으로 낮은 보수로 인한 생활의 어려움을 겪고 있다[15]. 따라서 디지털 전환 시대 북한이탈주민은 남한사회적응과정에서 경제적으로 많은 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났는데, 북한이탈주민에 대한 디지털 신기술 격차 해소를 위한 교육을 단순한 인력양성 차원을 넘어 사회적 및 심리적으로 안정화되고, 한국사회에 통합될 수 있는 방향으로 질적인 접근을 모색할 필요가 있다[16].

2.2 북한이탈주민 현황

연도별 북한이탈주민 입국자 수 추이는 2009년 이후 줄어드는 추세이며, 2022년까지 입국한 북한이탈주민은 모두 33,882명이다. 이 중 여성이 24,372명인 71.9%로 많

은 비중을 차지하며, 남성은 9,510명인 28.1%에 불과하다[17]. 북한이탈주민 취업자의 종사상 지위는 상용근로자가 56.4%로 가장 많고, 다음은 자영업자가 16.8%, 임시직 근로자가 13.3%, 일용직 근로자가 12.5%, 무급가족종사자가 1.0%를 차지한다[5]. 따라서 2022년도 기준 북한이탈주민 중 자영업자 수는 33,882명 중 16.8%인 약 5,692명으로 추정된다[17]. 또한 북한이탈주민 자영업자는 남성 전체 중 18.9%, 여성은 15.9%로 남성이 약간 많으며, 연령대별로는 40대 전체 중 21.1%로 가장 많으며, 다음은 50대가 20.3%, 20대가 12.8%, 60대 이상이 10.9%, 20대가 9.5%, 15~19세가 5.1% 순으로 차지하고 있다[5].

남한 거주 기간별로는 10년 이상 거주자 중 비중이 19.9%, 5~10년 미만인 13.4%, 3~5년 미만인 6.9%, 3년 미만이 6.1%로 남한에 오래 거주할수록 자영업자 수가 많음을 알 수 있다[5]. 그뿐만 아니라 남한 거주 기간별로 5년 미만일수록 취·창업 필요성이 23.1%~30.3%로 높으며, 5년 이상일수록 취·창업 지원의 필요성이 20.5%~21.8%로 상대적으로 낮게 나타났다[5].

2.3 세무대리서비스 만족 요인

세무대리서비스는 납세자의 의뢰에 의해 세무사가 전문적 지식으로 조세에 관한 거래 사실과 증빙에 의해 사실판정·기록·계산·조정을 거쳐 최종적 의사판단에 의해 보고하는 일련의 과정·노력·행동을 말한다[18].

이러한 세무대리서비스의 만족 요인에 관한 대표적인 선행 연구는 다음과 같다. 첫째, 성정현은 세무대리서비스 이용자 만족과 계속 이용의도에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구에서 세무대리서비스의 질이 이용자 만족에 미치는 영향 관계를 분석하였다[19]. 여기서 세무대리서비스의 질은 기술적 요인, 기능적 요인, 물리적 요인, 시간 요인, 비용 요인, 고객접점서비스 요인으로 구성하였다. 분석 결과, 비용 요인과 고객접점서비스 요인은 이용자 만족에 영향을 미쳤으나 기술적 요인, 기능적 요

인, 시간 요인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 치열한 경쟁상황에 노출되어 있는 세무사무실의 경쟁력 제고를 위해서는 비용 절감을 기반으로 하는 고객 점점 직원들의 고객 지향성 유지 및 향상 노력을 통하여 서비스 품질을 높여 가야 함을 시사하고 있다.

둘째, 유금식은 중소기업자 세무대리서비스의 만족요인에 관한 연구에서 고객만족 요인을 세무대리인 특성, 대리인과 이용자의 관계, 고객접점 서비스, 이용자 특성으로 보고, 결과변수를 이용자 만족도로 설정하고 분석하였다[8]. 분석 결과, 이용자 특성에서 경험 활동, 대리인과 이용자의 관계에서 외적관계, 고객접점서비스, 이용자 특성이 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 본 연구에서 가장 특징적인 점은 고객접점서비스와 이용자 특성이 만족도에 보다 큰 영향을 미치는 것으로 나타나 고객접점서비스 및 의뢰인의 대응이 매우 중요함을 시사하고 있다.

셋째, 길중석·박성환은 중소기업의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구에서 독립변수로 대리인의 특성, 대리인과 이용자와의 관계, 실무종사자의 고객접점 서비스, 이용자 특성으로 보고, 종속변수는 세무대리서비스에 대한 만족도로 보았다[9]. 분석 결과, 고객접점 서비스만 세무대리서비스에 대한 만족도에 영향을 미치고, 대리인 특성, 대리인과 이용자와의 관계, 이용자 특성 요인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 연구의 시사점은 고객 점점 서비스가 이용자 만족도에 미치는 중요한 요인으로 나타나 세무사무소의 경쟁력 확보를 위해서는 우수한 세무인력의 확보가 중요함을 암시하고 있다.

넷째, 배준철·심재우는 개인 사업자의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구: 서울지역을 중심으로에서 독립변수를 세무대리인 특성, 대리인과 이용자와의 관계, 실무종사자의 고객접점 서비스, 이용자 특성으로 보고, 종속변수를 이용자 만족도로 설정하여 분석하였다[20]. 분석 결과, 세무대리인의 특성, 세무대리인과 이용자와의 관계, 세무대리인의 사무실 직원과의 관계, 이용자가 특성이 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석하였다.

시사점은 세무사무실의 직원의 지식수준과 태도가 매우 중요하며, 이용자와의 외적 관계도 신중을 고려해야 함을 암시하고 있다.

다섯째, 강덕수·권광현·성정현은 세무대리서비스 이용자 만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 세무대리서비스 요인을 기술적 요인, 기능적 요인, 물리적 요인, 시간 요인, 비용 요인, 고객접점 서비스 요인으로 구성하고, 이들 요인이 이용자 만족에 미치는 영향관계를 분석하였다[21]. 분석 결과, 기능적 요인, 비용 요인, 고객접점 서비스 요인은 이용자 만족에 영향을 미쳤으나 기술적 요인, 물리적 요인, 시간요인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 시사점은 기존 선행연구들과는 달리 실무 종사자들의 역할이 세무대리서비스에 중요한 역할을 함을 밝혀 내었다.

여섯째, 강덕수는 세무대리서비스 이용자 만족과 계속 이용의도에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구에서 세무대리서비스 이용자 만족 요인을 기술적 요인, 기능적 요인, 물리적 요인, 시간 요인, 비용 요인, 고객접점 서비스 요인으로 보고 이용자 만족에 미치는 영향력을 분석하였다[22]. 분석 결과 기능적 요인, 비용 요인, 고객접점 서비스 요인은 이용자 만족에 영향을 미치는 것으로 나타나고, 기술적 요인, 물리적 요인, 시간 요인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 시사점은 기존 선행연구들과는 달리 실무 종사자의 역할이 이용자 만족에 매우 중요한 역할을 함을 제시하고 있다.

일곱째, 하갑진·최명교는 세무대리인 만족요인에 관한 연구에서 세무대리인 만족도 요인을 대리인 특성(세무지식, 경험), 대리인과의 관계(접촉빈도, 대화의 질), 과세대상 특성(납부세액 절감, 세무조사 확률)으로 보고, 이들 요인이 의뢰인 만족도(서비스 수준, 협력수준, 신뢰수준, 전반적 만족)에 미치는 영향 정도를 분석하였다[23]. 분석 결과, 세무대리인 특성, 세무대리인의 관계, 과세대상 특성은 의뢰인 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해 의뢰인은 세무 대리인에 대한 욕구가 해소되면 대리인의 선택을 만족하게 되고, 만족한 의뢰인은

대리인에 대한 긍정적인 태도를 강화시켜 만족도가 향상됨을 지지하고 있다. 이상의 선행연구에서 취약계층인 중소기업 관련 연구는 유금식[8], 길중석·박성환[9], 배준철·심재우[20]의 연구를 들 수 있다.

〈표 1〉 세무 대리서비스 만족요인 선행연구

저자	연구 주제	출처
성정현	세무대리서비스 이용자 만족과 계속이용의도에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구	[19]
유금식	중소사업자 세무대리서비스의 만족요인에 관한 연구	[8]
길중석·박성환	중소기업의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구	[9]
배준철·심재우	개인 사업자의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구	[20]
강덕수·권광현·성정현	세무대리서비스 이용자 만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구	[21]
강덕수	세무대리서비스 이용자 만족과 계속이용의도에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구	[22]
하갑진·최명교	세무대리인 만족요인에 관한 연구	[23]

2.4 북한이탈주민의 남한 적응 정도

북한이탈주민의 남한 적응 정도에 관한 대표적인 연구는 다음과 같다.

첫째, 김영택·김선명·오시영은 북한이탈주민의 정착 수용성에 미치는 영향요인 연구에서 북한이탈주민의 남한 적응정도인 종속변수를 정착 수용성으로 보고 분석하였다[24]. 분석 결과 북한이탈주민들의 남한사회 정착 수용을 위해서는 경제적 소득 보장 프로그램이 잘 정비되어야 하는 것으로 분석되었다.

둘째, 김은미는 북한이탈주민의 남한 사회적응에 미치는 영향 요인: 성격 강점과 심리적 안녕감을 중심으로

서 북한이탈주민의 남한 적응 정도를 분석하기 위해 종속변수를 심리적 안녕감인 자아수용성, 긍정적 대인관계, 자율성, 환경지배력, 삶의 목적, 개인적 성장으로 보고 분석하였다[25]. 분석 결과, 북한이탈주민이 심리적 안녕감을 갖기 위해서는 지혜, 인간애, 용기, 정의, 절제, 영성 등 성격 강점을 갖는 것이 무엇보다 중요함을 규명하였다.

셋째, 김중태·김광웅·문병기는 북한이탈주민의 직장생활 적응 장애요인에 관한 연구에서 북한이탈주민의 남한 적응 정도를 분석하기 위해 종속변수를 장애 요인인 의사소통 방식 차이, 직장문화 차이, 정착지원 제도로 보고 분석하였다[26]. 분석 결과, 직장에서 남한 주민들이 북한이탈주민들의 부족하고, 모르는 일들에 대해 애정 있는 지도가 필요하며, 북한이탈주민도 초심을 잃지 않고, 남한사회 적응을 위한 의지와 노력이 중요함을 규명하였다.

넷째, 이인희·최희정은 북한이탈주민의 사회적응에 미치는 영향요인에서 사회적응에 미치는 영향요인을 파악하기 위해 가족, 건강상태(사후검증 결과를 고려하여 건강하다와 건강하지 않다로 변수전환), 직업을 독립변수로 하여 분석하였다[27]. 분석 결과, 북한이탈주민의 남한사회 적응은 자아존중감이 높을수록, 불안은 낮을수록, 우울은 낮을수록, 희망은 높을수록, 직업은 정규직일수록, 건강할수록, 직업이 있을수록 남한사회에 잘 적응하는 것으로 나타났다.

다섯째, 정선애는 남한 남성과 결혼한 북한이탈여성들의 남한사회 적응 요인에 대한 연구에서 종속변수를 남한사회 적응, 삶의 만족도, 남한사회 적응 스트레스로 설정하여 남한 적응 정도를 분석하였다[28]. 분석 결과, 부부 일치도가 높을수록 삶의 만족도가 높게 나타났으며, 남한 거주 기간이 짧을수록, 부부 일치도가 낮을수록, 가부장적 성향이 높을수록 남한사회 적응 스트레스가 높은 것으로 나타났다.

여섯째, 정윤경·김희진·최진현은 북한이탈주민의 차별 경험과 적응의 관계에서 독립변수를 차별경험으로 보고,

종속변수를 사회적 적응으로 설정하여 이들 간의 관계를 분석하였다[29]. 분석 결과, 북한이탈주민의 차별경험은 남한사회 적응을 방해하는 요소로 작용하는 것으로 나타났다.

일곱째, 박은숙은 북한이탈주민의 직장생활 부적응에 영향을 미치는 요인 연구에서 독립변수를 개인적 요인, 환경적 요인, 사회적 지지로 보고, 종속변수를 북한이탈주민의 직장생활 부적응 요소인 이직 의도로 설정하여 이들 간의 관계를 분석하였다[30]. 분석 결과, 직업훈련 도움 정도가 클수록, 역량이 클수록, 직장내 인간관계가 좋을수록, 보수가 높을수록, 평가적 지지가 클수록, 물질적 지지가 클수록 부적응 요소가 적은 것으로 나타났다.

도로 설정하여 분석하였다[31]. 분석 결과, 직업 만족도가 높을수록, 남한 사람들이 우호적이라고 느낄수록, 남한 사람들이 무시하지 않는다고 느낄수록, 연령이 낮을수록, 학력이 높을수록, 건강할수록 남한사회에 적응도가 높아지는 것으로 나타났다.

선행연구에서 남한사회 적응정도는 정선애의 연구[28]에서 남한사회 거주 기간이 짧을수록 적응 스트레스가 높았다는 점과 박은숙의 연구[30]에서 역량이 클수록 부적응 요소가 적은 것으로 나타난 점을 고려하여 사업체 업력 및 사업체 종사자 수 규모 등 변수를 고려하여 분석할 수 있을 것으로 판단된다.

〈표 2〉 북한이탈주민 남한 적응정도 선행연구

저자	연구 주제	출처
김영택· 김선명· 오시영	북한이탈주민의 정착 수용성에 미치는 영향요인 연구	[24]
김은미	북한이탈주민의 남한 사회적응에 미치는 영향 요인	[25]
김중태· 김광웅· 문병기	북한이탈주민의 직장생활 적응 장애요인에 관한 연구	[26]
이인희· 최희정	북한이탈주민의 사회적응에 미치는 영향요인	[27]
정선애	남한 남성과 결혼한 북한이탈여성들의 남한사회 적응 요인에 대한 연구	[28]
정운경· 김희진· 최진현	북한이탈주민의 차별 경험과 적응의 관계	[29]
박은숙	북한이탈주민의 직장생활 부적응에 영향을 미치는 요인 연구	[30]
이재민· 황선영	북한이탈주민의 남한사회 적응에 영향을 미치는 요인	[31]

여덟째, 이재민·황선영은 북한이탈주민의 남한사회 적응에 영향을 미치는 요인에서 종속변수를 남한사회 적응

III. 연구방법론

3.1 연구모형의 설정

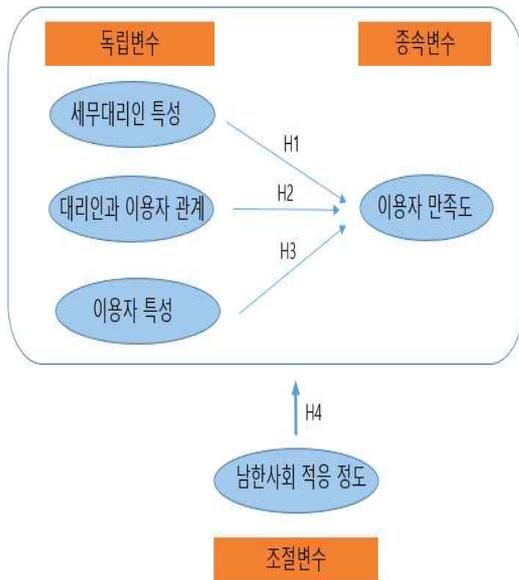
본 연구는 선행연구를 토대로 북한이탈주민 자영업자들이 보다 안정적으로 남한에서 경제생활을 하기 위한 방안 마련의 일환으로 북한이탈주민 자영업자들이 가장 우선적으로 필요한 세무대리서비스 만족 요인이 진정 무엇인지를 확인하기 위한 연구모형 설정 및 분석에 있다.

본 연구에서 모형의 설정은 선행연구에서 취약계층에 해당하는 배준철의 개인 사업자의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구[7], 유금식의 중소기업자 세무대리서비스 만족요인에 관한 연구[8] 그리고 길중석의 중소기업의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구[9] 등 연구에 활용된 요인변수를 벤치마킹하여 다음과 같이 설정하였다.

<그림 1>에서 세무대리서비스 이용자 만족 요인은 세무대리인 특성, 대리인과 이용자 관계, 이용자 특성인 3개의 잠재변수이다.

그리고 북한이탈주민들이 남한사회 적응하는 것이 매우 중요한 이슈 중에 하나이기 때문에 선행연구에서 북

한이탈주민 자영업자의 남한사회 적응 여부 변수를 조절 변수로 설정하여 세무대리서비스 만족요인이 남한사회 적응 정도에 따라 어느 정도 차별화되는지를 규명해 보고자 하였다.



<그림 1> 연구모형

본 연구모형에서 가설은 다음과 같이 설정하였다.

H1: 세무대리인 특성은 이용자 만족도에 영향을 미칠 것이다. H1의 설정은 세무대리인 특성을 요인변수로 활용한 선행연구들[7-9, 20-23]을 토대로 설정하였다.

H2: 대리인과 이용자 관계는 이용자 만족도에 영향을 미칠 것이다. H2의 설정은 대리인과 이용자 관계를 요인변수로 활용한 선행연구들[7-9, 20]을 토대로 설정하였다.

H3: 이용자 특성은 이용자 만족도에 영향을 미칠 것이다. H3의 설정은 이용자 특성을 요인변수로 활용한 선행연구들[7-9, 20]을 토대로 설정하였다.

H4: 남한 적응 정도별로 이용자 만족도는 차이가 있을 것이다. H4의 설정은 정선애의 남한 남성과 결혼한

북한이탈여성들의 남한사회 적응요인에 대한 연구에서 남한사회 거주 기간이 짧을수록 적응 스트레스가 높았다는 점[28]과 박은숙의 북한이탈주민의 직장생활 부적응에 영향을 미치는 요인 연구에서 역량이 클수록 부적응 요소가 적은 것으로 나타난 결과[30]를 고려하여 남한 사회에서 자영업의 업력과 종사자 규모를 기준으로 남한사회 적응 정도를 구분하였다. 즉, 가설 H4-1은 남한 사회에서 자영업의 업력에 따라서 이용자 만족도 차이가 있을 것이다. 또한 가설 H4-2는 남한 사회에서 종사자 규모에 따라서 이용자 만족이 차이가 있을 것이라고 설정하였다.

3.2 측정변수의 설정

본 연구에서 설정된 세무대리서비스 만족 요인은 세무대리인 특성, 대리인과 이용자 관계, 이용자 특성이다. 이들 세무대리서비스 만족 요인에 해당하는 측정변수는 배준철의 개인 사업자의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구[7], 유금식의 중소기업의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구[8], 그리고 길중석의 중소기업의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구[9]에서 활용된 측정변수를 중심으로 다음과 같이 설정되었다.

<표 3>에서 잠재변수별 설문항목인 측정변수는 다음과 같다.

첫째, 세무대리인 특성에서는 풍부한 세무업무 지식, 세액 절감 노력, 세무서와 업무 협조, 세무조사 적절 대응, 경영자문, 인간관계 유지로 설정하였다. 둘째, 대리인과 이용자 관계에는 업체와 잦은 연락, 유사한 취미활동으로 구성하였다. 셋째, 이용자 특성에서는 세금납부 의지, 적시 수수료 납부, 세무직원과의 인간적 관계로 구성하였다. 넷째, 조절변수에서는 남한사회 적응 정도를 사업화 업력과 종업원 수 규모로 확정하였다. 다섯째, 종속변수인 이용자 만족도에서는 서비스 수준 만족도, 상호 신뢰 수준 만족도, 추천의향으로 구성하였다.

〈표 3〉 측정변수의 선정

구분	요인	측정변수	척도	출처
독립 변수	세무 대리인 특성	- 조세절감 노력 - 대리인업무협조 - 세무조사 대응 - 경영·투자 자문 - 인간관계 유지 세무업무 파악	구간	[7-9], [20-23]
	대리인과 이용자 관계	- 세액 절감 노력 - 업무 외적 통화 - 유사 취미활동	구간	[7-9], [20]
	이용자 특성	- 세금납부 의지 - 수수료 적시 납부 - 인간적 관계	구간	[7-9], [20]
조절 변수	남한 사회 적응 정도	- 남한사회 적응 정도 - 사업화 업력별 - 종업원 수 규모별	명목	[28], [30]
종속 변수	이용자 만족도	- 전반적 만족도 - 상호신뢰 만족도 - 타인 추천 의향	구간	[7-9], [19-23]

IV. 실증 분석

4.1 자료의 수집

북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 만족 요인을 분석하기 위한 설문조사는 2024년 3월 4일부터 3월 20일까지 이메일, Fax, 전화, 카톡을 활용하여 진행하였다. 남한사회 세무회계 관련 용어에 익숙하지 않는 북한이탈주민 사업체를 대상으로 진행한 설문이기 때문에 설문에 많은 애로를 겪었다. 이로 인한 무응답 항목 등 결측치가 많았으며, 실제로 115명을 대상으로 설문을 진행하였으나, 결측치 항목 관련 설문지를 제외하고 최종적으로 분석에 활용한 설문지는 83부였다.

설문조사 결과, 응답자 분포는 다음과 같다. 응답자 분포의 특징은 성별은 남성이 66.3%로 여성보다 많았으며, 사업체 유형은 개인사업자가 81.9%로 대부분을 차지

하고 있다. 사업체 업력은 5년에서 9년 사이가 51.8%로 가장 많았으며, 종업원 수는 84.3%가 4명 이하인 자영업자였다. 이상의 자료를 토대로 연구의 방법은 탐색적 요인 분석방법과 LISREL 통계 패키지를 활용한 구조방정식 기법으로 분석하였다.

〈표 4〉 설문조사 결과 응답자 분포

구분		빈도	비중
성별	남	55	66.3%
	여	28	33.7%
사업체 유형	개인사업자	68	81.9%
	법인사업자	15	18.1%
사업체 업력	4년 이하	30	36.1%
	5년 ~ 9년	43	51.8%
	10년 이상	10	12.0%
종업원 수	4명 이하	70	84.3%
	5-9명	10	12.0%
	10명 이상	3	3.6%
계		83	100.0%

4.2 타당성과 신뢰성 분석

선행연구를 기반으로 조사된 설문지를 토대로 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스가 만족도에 미치는 탐색적 요인분석을 시도한 결과는 다음과 같다.

〈표 5〉에서 탐색적 요인분석 결과 타당도를 나타내는 요인 적재량 값은 최소치가 0.617로 모두 허용기준치인 0.6을 모두 초과하고 있다. 신뢰도를 나타내는 크롬바하 알파 값은 허용 기준치가 0.6 이상이 되어야 집중타당도가 높다고 볼 수 있으며, 역시 허용 기준치를 모두 초과하고 있다. 내적 일관성을 설명하는 개념 신뢰도는 최소값이 0.717로 수용 가능한 수준을 0.6을 초과하며, 신뢰도

의 또 다른 측정치로 분산의 크기를 나타내는 평균분산 추출(AVE)도 최소치가 0.504로 모두 0.5 이상임을 알 수 있다[32].

그리고 탐색적 요인분석 결과 잠재변수에 대한 판별 타당도를 검증하기 위해 다음과 같이 잠재변수 간 상관 계수 행렬을 산정하였다.

〈표 5〉 탐색적 요인분석과 신뢰도 결과

구분		잠재변수			
		1	2	3	4
세무대리인 특성	조세절감 노력	.715	.246	.037	.244
	대리인업무협조	.796	.091	.174	.333
	세무조사 대응	.815	.087	.066	.353
	경영·투자 자문	.794	.231	.082	-.059
	인간관계 유지	.729	.054	.417	-.081
	세무업무 파악	.617	.006	.272	.425
대리인과 이용자 관계	세액 절감 노력	.349	.671	-.034	.001
	업무 외적 통화	.131	.814	.108	.047
	유사 취미 활동	.013	.788	.025	.059
이용자 특성	세금납부 의지	.149	.050	.815	.369
	수수료적시납부	.113	.063	.901	.195
	인간적인 관계	.214	.030	.884	.221
서비스 만족도	전반적 만족도	.311	-.038	.357	.691
	상호신뢰만족도	.253	.035	.378	.717
	타인 추천 의향	.063	.100	.132	.736

구분	신뢰도	개념 신뢰도	AVE	
세무대리인 특성	조세절감 노력	.871	.890	.578
	대리인업무협조			
	세무조사 대응			
	경영·투자 자문			
	인간관계 유지			
	세무업무 파악			
대리인과 이용자 관계	세액 절감 노력	.680	.717	.504
	업무 외적 통화			
	유사 취미 활동			
이용자 특성	세금납부 의지	.921	.923	.801
	수수료적시납부			
	인간적인 관계			
서비스 만족도	전반적 만족도	.715	.748	.503
	상호신뢰만족도			
	타인 추천 의향			

〈표 6〉 잠재변수간 상관계수 행렬

구분	세무대리인 특성	대리인과 이용자 관계	이용자 특성	서비스 만족도
세무대리인 특성	0.760			
대리인과 이용자 관계	0.432	0.710		
이용자 특성	0.456	0.179	0.895	
이용자 만족도	0.607	0.189	0.679	0.709

주: 대각선 값은 각변수의 AVE 값의 제곱근을 의미함

잠재변수 간 상관계수 행렬의 비대각항 값이 대각항의 값보다 모두 적기 때문에 판별 타당성 역시 문제 없는 것으로 확인되어 연구의 타당성을 확보하였다고 볼 수 있다. 이상의 탐색적 요인분석 결과, 대표적인 특징은 세액 절감 노력 변수가 선행연구에서는 세무대리인 특성에 속했으나 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 만족 요인 분석 결과에서는 대리인과 이용자 관계에 속하는 것으로 나타났다는 점이다.

4.3 연구모델 검증 결과

북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 만족 요인분석을 위해 요인 변수를 세무대리인 특성, 대리인과 이용자 관계, 이용자 특성으로 보고, 성과변수를 서비스 만족도로 설정하여 이들 간의 구조적인 관계를 LISREL 통계 패키지를 활용하여 분석한 결과는 다음과 같다.

우선 모델의 적합성에 대해서 먼저 검증하였다. 검증 결과, <표 7>에서 자유도는 적을수록 좋으며, 카이제곱

은 클수록 좋다. 카이제곱/자유도는 통상 3이하이면 적합하며, 여기서는 1.78로 분석된 구조모형이 적합한 것으로 평가된다. RMSEA는 통상적으로 0.1이하, CFI는 0.9이상, NNFI는 0.9이상, PNFI는 0.6에서 0.9사이, IFI는 0.9이상, GFI 0.9 이상, AGFI는 0.9 이상, PGFI는 0.5 이상이면 적합한 것으로 평가된다[32]. 여기서는 각각 RMSEA 0.0823, CFI는 0.944, NNFI는 0.929, PNFI는 0.705, IFI는 0.945, GFI 0.916, AGFI 0.907, PGFI는 0.577로 나타나 모형의 적합도는 전반적으로 우수한 것으로 나타났다.

〈표 7〉 모형 적합도 검정 결과

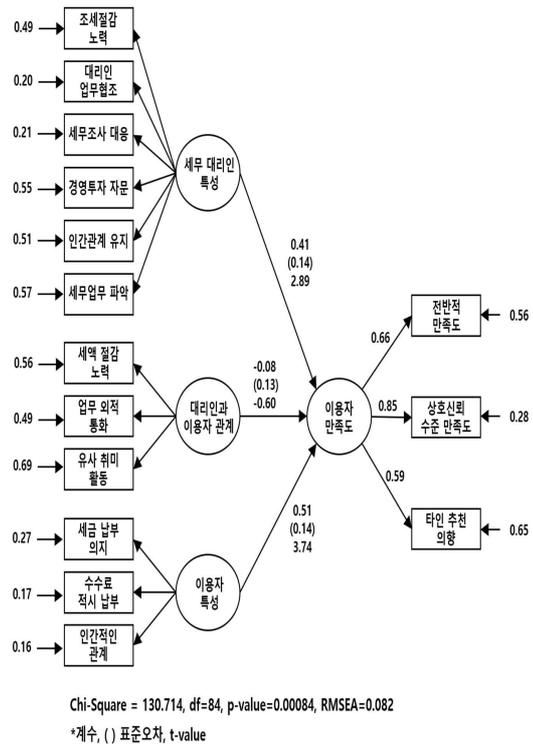
적합도 지수	평가기준	적합도
자유도	적을수록	84
카이제곱	클수록	149.133
카이제곱/자유도	3.0 이하	1.78
RMSEA	0.1 이하	0.0823
CFI	0.9 이상	0.944
NNFI	0.9 이상	0.929
PNFI	0.6~0.9 사이	0.705
IFI	0.9 이상	0.945
GFI	0.9 이상	0.916
AGFI	0.9 이상	0.907
PGFI	0.5 이상	0.577

다음으로 연구모델에 대해서 가설 검정을 분석하였다. 검정결과에 대한 내용에 대한 그림은 <그림 2>에 제시하였다. <그림 2>에서 각종 수치들은 크게 잠재변수들간의 경로계수, 회귀계수, 측정오차로 구분할 수 있다.

첫 번째는, 경로계수이다. 세무대리인 특성과 이용자 만족도 간의 경로계수는 0.41이며, 표준오차 0.14, t값 2.89이다. 대리인과 이용자 관계와 이용자 만족도 간의 경로계수는 -0.08이며, 표준오차 0.13, t값 -0.60이다.

이용자 특성과 이용자 만족도간의 경로계수는 0.51이며, 표준오차 0.14, t값 3.74이다.

두 번째는 회귀계수이다. 이용자 만족도는 전반적 만족도 회귀계수 0.66, 상호신뢰수준 만족도 회귀계수 0.85, 타인추천의향 회귀계수 0.59이다.



〈그림 2〉 인과관계 모형

세 번째는 측정오차이다. 12개의 외생 관측변수의 측정오차는 각각 조세절감 노력 0.49, 대리인 업무협조 0.20, 세무조사 대응 0.21, 경영투자 자문 0.55, 인간관계 유지, 0.51, 세무업무 파악 0.57, 세액절감 노력 0.56, 업무 외적 통화 0.49, 유사 취미 활동 0.69, 세금 납부의지 0.27, 수수료 적시 납부 0.17, 인간적인 관계 0.16이다. 그리고 3개의 내생 측정변수의 측정오차는 각각 전반적 만족도 0.56, 상호신뢰수준 만족도 0.28, 타인추천 의향 0.65이다. 이와 같이 구성된 <그림 2>에서 북한이탈주민 자영업

자들의 세무대리서비스 만족 요인이 이용자 만족도에 미치는 구조적인 인과관계에 대한 모형 적합도를 검정한 결과는 다음과 같다.

북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 만족요인이 이용자 만족도에 미치는 인과관계 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 세무대리인 특성이 이용자 만족도에 미치는 관계에서 계수는 0.41이며, t값은 2.89이다. 자유도 84와 유의수준 0.05에서 임계치 t값은 1.96이다. 따라서 임계치 t값은 2.89이므로 세무대리인 특성은 세무대리서비스 이용자 만족도에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 이에 가설 H1은 채택되었다. 둘째, 세무대리인과 이용자 관계가 이용자 만족도에 미치는 계수는 -0.08이며, t값은 -0.60이다. 자유도 84와 유의수준 0.05에서 임계치 t값은 1.96이다. 따라서 임계치 t값은 -0.60이므로 세무대리인과 사용자 관계는 세무대리서비스 이용자 만족도에 영향을 미치지 않음을 알 수 있다. 이에 가설 H2는 기각되었다. 셋째, 이용자 특성이 서비스 이용자 만족도에 미치는 관계에서 계수는 0.51이며, t값은 3.74이다. 따라서 임계치 t값은 3.74이므로 이용자 특성은 세무대리서비스 이용자 만족도에 영향을 미침을 알 수 있다. 이에 가설 H3은 채택되었다.

이상에서 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 만족요인은 세무대리인 특성과 이용자 특성만 이용자 만족도에 영향을 미치고, 대리인과 이용자 관계는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 아직도 북한이탈주민 자영업자들이 북한에서 살았던 의식구조가 여전히 지배하고 있기 때문에 세무대리인 특성과 이용자 특성까지는 인지를 하여도 대리인과 이용자 관계까지 잘해야 하겠다는 의식은 아직까지 미약한 것으로 풀이된다. 따라서 북한이탈주민 자영업자들이 남한사회에 잘 정착하기 위해서 장기적으로는 세무대리인 특성과 이용자 특성 뿐만 아니라 대리인과 이용자 관계도 중요하다는 것을 인식할 수 있도록 별도의 교육 등이 이루어져야 함을 시사하고 있다.

4.4 조절효과 검정

남한사회 적응정도는 자영업자의 업력과 자영업자의 종사자 규모를 기준 2가지로 구분하여 분석하였다.

2가지 기준으로 구분한 조절 변수별 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 만족 요인 분석에 대한 가설 검정은 다음과 같이 이루어졌다.

먼저, <표 8>과 <표 9>에서 설문 응답자의 절반 수준을 중심으로 5년 미만과 5년 이상 업력별 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 만족 차이 및 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 만족 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향 정도를 분석하면 다음과 같다.

<표 8> 업력별 세무대리서비스 만족 차이

구분	평균		표준편차	
	5년 미만 사업자 (n=30)	5년 이상 사업자 (n=53)	5년 미만 사업자 (n=30)	5년 이상 사업자 (n=53)
이용자 만족도	4.68	4.64	0.44	0.56
t-value : 0.352, p-value : 0.726				

<표 9> 업력별 세무대리서비스 만족 - 인과분석 결과

구분	5년 미만 사업자			5년 이상 사업자		
	b	t	p	b	t	p
상수	.76	1.03	.31	.83	1.99	.05
세무대리인 특성	.13	1.18	.25	.36	2.98	.00
세무대리인과 이용자 관계	-.01	-.08	.94	-.02	-.28	.78
이용자 특성	.52	2.93	.01	.33	3.08	.00

<표 8>에서 5년 미만과 5년 이상 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 만족도는 t값 0.352에 유의확률 p값이 0.726으로 나타나 차이가 없는 것으로 나타났다. 이에 가설H4-1은 기각되었다. 하지만 세무대리서비스는 사업자 경력에 따라 서비스 만족 품질이 다를 수 있어 세부적으로 이용자 만족도에 대한 차이를 확인하고자 인과분석을 분석하였다.

<표 9>에서 5년 미만 북한이탈주민 자영업자는 이용자 특성만 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 5년 이상 북한이탈주민 자영업자는 세무대리인 특성과 이용자 특성 2가지 요인이 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 북한이탈주민 자영업자들이 남한사회 적응정도가 낮은 초기 정착단계에서는 이용자 관점에서 스스로 세금납부 의지, 수수료 적시 납부 의지, 세무대리인과의 인간적인 관계 등을 잘할수록 이용자 만족도가 높았으며, 남한사회 적응 정도가 높아진 5년 이후 북한이탈주민 자영업자들의 이용자 특성을 넘어 세무대리인의 역량인 조세절감 노력, 대리인의 업무협조, 세무조사 대응, 경영 및 투자 자문, 대리인의 인간적 관계 유지, 세무 업무 파악 능력 등이 높을수록 이용자 만족도가 높음을 보여 주고 있다.

즉, 북한이탈주민 자영업자들의 업력이 초기 단계인 5년 미만 사업자들은 남한사회 적응하기 위해 자기 자신인 이용자 특성 부분인 이용자 역량 강화만 잘되어도 만족도가 높음을 보여주고, 업력이 어느 정도 쌓은 후 5년 이상 사업자들은 이용자 특성뿐만 아니라 세무대리인의 서비스 역량까지도 높아야만 이용자 만족도가 높음을 보여 주고 있다. 따라서 북한이탈주민 자영업자들의 업력별 적응정도는 차이가 있는 것으로 나타났다.

다음은 <표 10>과 <표 11>에서 설문 응답자의 절반 수준을 중심으로 5년 미만 사업자와 5년 이상 사업자인 종업원 수 규모별 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 만족 차이 및 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 만족 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향 정도를 분석하면 다음과 같다.

<표 10> 종업원 수 규모별 세무대리서비스 만족 차이

구분	평균		표준편차	
	5년 미만 사업자 (n=30)	5년 이상 사업자 (n=53)	5년 미만 사업자 (n=30)	5년 이상 사업자 (n=53)
이용자 만족도	4.68	4.62	0.42	0.57
t-value : 0.647, p-value : 0.520				

<표 11> 종업원 수 규모별 세무대리서비스 만족 차이

구분	5명 미만 사업자			5명 이상 사업자		
	b	t	p	b	t	p
상수	1.01	3.08	0.00	2.30	1.51	0.16
세무대리인 특성	0.18	2.35	0.02	1.27	2.89	0.02
세무대리인과 이용자 관계	-0.03	-0.54	0.59	-0.12	-0.77	0.46
이용자 특성	0.43	5.44	0.00	-0.70	-1.32	0.22

<표 10>에서 5명 미만과 5명 종업원 수 규모별 이상 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 만족도는 t값 0.647에 유의확률 p값이 0.520으로 나타나 차이가 없는 것으로 나타났다. 이에 가설 H4-2는 기각되었다. 하지만 종업원 수 규모에 따라서 세무대리서비스의 차이가 발생할 수 있으므로 인과관계 영향력이 세부적으로 다른지를 확인하였다.

<표 11>에서 5명 미만 북한이탈주민 자영업자는 세무대리인 특성과 이용자 특성이 이용자 만족도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 5명 이상 북한이탈주민 자영업자는 세무대리인 특성만 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 북한이탈주민 자영업자들이 남한사회 적응정도가 낮은 종업원 수가 적은 초기 정착단계에서는 세무대리인 특성과 이용자 특성이 모두 중요하지만 사업규모가 커지면서 남한사회 적응정

도가 높아진 5명 이상 종업원 수를 보유한 북한이탈주민 자영업자들은 스스로의 노력인 이용자 특성보다는 세무대리인의 역량인 조세절감 노력, 대리인의 업무협조, 세무조사 대응, 경영 및 투자 자문, 대리인의 인간적 관계 유지, 세무 업무 파악 능력 등 세무대리인의 특성이 높을 수록 이용자 만족도가 높음을 보여 주고 있다. 따라서 북한이탈주민 자영업자들의 종업원 수 규모별 적응정도는 차이가 있는 것으로 나타났다.

V. 결론

본 연구는 궁극적으로는 북한이탈주민이 남한생활에 보다 안정적이면서도 용이하게 적응하기 위한 일 방안을 마련하기 위해 시도되었다. 이러한 목적을 달성하기 위해 아직도 연구가 잘 이루어지지 않는 북한이탈주민 자영업자들의 남한 적응 여부에 따른 세무대리서비스 만족요인이 무엇인지를 규명해 보고자 하였다.

이러한 연구배경을 토대로 연구된 본 분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 이용자 만족도에 미치는 만족요인은 세무대리인 특성, 세무대리인과 이용자 관계, 이용자 특성 3가지로만 드러났다.

둘째, 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인은 세무대리인 특성과 이용자 특성으로만 나타났다. 선행연구에서는 세무대리인과 이용자 관계는 매우 중요한 요소로 분석되고 있지만 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스에는 큰 영향력이 없는 것으로 나타났다.

셋째, 업력별로 4년 이하 자영업자는 이용자 특성만 이용자 만족도에 영향을 미치고, 5년 이상 자영업자는 이용자 특성뿐만 아니라 세무대리인 특성까지 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 북한이탈주민 자영업자들의 업력이 초기 단계인 5년 미만 자영업자들은 자기 자신의

역량인 이용자 특성만 잘 준비되어도 이용자 만족도가 높음을 보여주고, 업력을 어느 정도 쌓은 후 5년 이상 자영업자들은 이용자 특성뿐만 아니라 세무대리인의 서비스 역량까지도 높아야만 이용자 만족도가 높음을 보여 주고 있다.

넷째, 종사자 규모별로 아직 사업 시작단계인 종업원 수가 5명 미만의 자영업자들의 세무대리서비스 만족요인은 세무대리인 특성과 이용자 특성으로 드러났지만 사업이 어느 정도 정착화 되어가는 종업원 수가 5명 이상 자영업자의 세무대리서비스 만족 요인은 세무대리인 특성으로만 나타났다. 이는 북한이탈주민 자영업자들이 남한사회 적응정도가 낮은 종업원 수가 적은 초기 정착단계에서는 세무대리인 특성과 이용자 특성이 모두 중요하지만 사업규모가 커지면서 남한사회 적응정도가 높아진 5명 이상 북한이탈주민 자영업자들은 스스로의 노력인 이용자 특성보다는 세무대리인의 특성이 높을수록 이용자 만족도가 높음을 보여 주고 있다.

이상의 연구결과에 대한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리 서비스 만족요인이 선행연구와는 달리 세무대리인 특성, 세무대리인과 이용자 관계, 이용자 특성으로 매우 단순화된 특징을 보여 주고 있다는 점이다. 이는 북한이탈주민 자영업자들이 남한사회에 정착을 하면서도 여전히 북한에서 살아온 생활방식 및 문화에 대한 기억이 남아 있기 때문인 것으로 풀이된다.

둘째, 북한이탈주민 자영업자들이 세무대리서비스 만족도를 높이기 위해서는 세무대리인 특성과 이용자 특성을 강화하는 것이 중요함을 시사하고 있다.

셋째, 북한이탈주민 자영업자들의 남한사회 정착 단계별로는 초기정착 단계인 1단계는 세금, 수수료 등을 잘 납부하는 이용자 특성 강화가 중요하며, 중기 정착단계인 2단계는 이용자 특성과 더불어 세무업무의 전문성, 조세절감 노력, 경영 자문 등 세무대리인 특성 강화가 중요하고, 장기 정착단계인 3단계는 세무대리인 특성을 강화해 나가는 것이 중요함을 시사하고 있다.

이상의 연구 결과에도 불구하고 본 연구의 한계점은 북한이탈주민 사업체 표본 수 확보의 한계로 인해 83부라는 한정된 설문으로 분석되었다는 점, 설문 과정에서 북한이탈주민 특성상 북한이탈주민의 세무대리서비스 관련 전문용어 이해의 어려움 등을 들 수 있다.

향후 후속적인 연구는 남한사회 적응정도에 대한 보다 면밀한 조절변수의 연구, 세무대리서비스 세부 업무 특성별 연구 등을 들 수 있다.

이러한 일련의 보완적인 연구를 통해 지속적으로 북한이탈주민들이 남한사회 잘 정착할 수 있도록 지원할 수 있는 다양한 연구들이 이어져야 할 것으로 판단된다.

참고문헌

- [1] 정병호·주형근, "ESG 경영을 위한 지능형 기술을 수용하는 조직개발 연구," 디지털산업정보학회 논문지, 제19권, 제1호, 2023, pp.77-89.
- [2] 김기웅, 소상공인의 디지털 전환 연착륙을 위한 실행 방안, 중소기업연구원, 2020.
- [3] 강진규, "북한 이탈주민 정보격차 실태와 변화," NK 경제, 2018, p.2.
- [4] 정은찬, "북한 이탈주민의 금융생활 정착: 문제점과 개선 방안," KDI 북한경제리뷰, 2016, pp.53-61.
- [5] 남북하나재단, 2022년 북한이탈주민 정착실태조사, 2022.
- [6] 전용수·이경일, "납세자의 세무대리인 이용목적과 선택요인에 관한 연구," 산업연구, 제30권, 2006, p.2.
- [7] 배준철·심재우, "개인사업자 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구: 서울지역을 중심으로," 상업교육연구, 제27권, 제3호, 2013, pp.215-233.
- [8] 오효경·고대영·박이숙, "세무대리서비스 기업의 세무회계정보시스템 품질이 사용자 성과에 미치는 영향: 부트스트랩(bootstrap)을 이용한 매개효과 분석," 경영교육연구, 제36권, 제6호, 2021, pp.51-73.
- [9] 길중석·박성환, "중소기업의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구," 경영교육연구, 제27권, 제2호, 2012, pp.175-190.
- [10] 정병호·주형근, "디지털 전환(DX) 시대에 기업의 정보보안 투자 수준에 따른 운영성과에 관한 연구," 디지털산업정보학회 논문지, 제20권, 제1호, 2024, pp.119-131.
- [11] 남윤형, 소상공인 디지털 전환 현황 및 단계별 추진 전략, 중소벤처기업연구원, 2021.
- [12] 중소벤처기업연구원, 실태조사를 기반으로 한 소상공인 디지털전환 정책제언, 2023.
- [13] 중소벤처기업연구원, 소상공인 디지털 전환 현황 및 단계별 추진전략, 2021.
- [14] 한세역, "남북한 정보격차에 관한 문헌분석 고찰," 한국지역정보학회지, 22권, 제1호, 2019, pp.75-95.
- [15] 신원식·배지철, "북한이탈주민의 한국사회 적응에 대한 인식 유형," 사회과학연구, 제17권, 제3호, 2010, pp.39-60.
- [16] 한국정보화진흥원, 정보화가 북한이탈주민의 경제적 적응에 미치는 영향 연구, 2011.
- [17] 통일부 북한이탈주민 정착지원, "북한이탈주민 정착 지원제도," 통일부, <https://www.unikorea.go.kr/unikorea/business/NKDefectorsPolicy/settlement/System>, 2024.04.
- [18] 심호석·김홍규·구치모·김형순 "세무대리서비스 품질과 의뢰인 만족도 및 세무대리인 변경의사의 관계," 산업혁신연구, 제22권, 제1호, pp.169-190.
- [19] 김형순, "의뢰인의 특성과 세무대리서비스의 관계," 산업혁신연구, 제3권, 2003, pp.121-137.
- [20] 배준철·심재우, "개인사업자의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구:서울지역을 중심으로," 한국상업교육연구, 제27권, 제3호, 2013, pp.215-233.
- [21] 권광현·강덕수·성정현, "세무대리서비스 이용자 만족과 계속이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연

- 구," 산업경영연구, 제23권 제1호, 2010, pp.451-481.
- [22] 강덕수·권광현·성정현, "세무대리서비스 이용자 만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구," 국제회계연구, 제31권, 2010, pp.1-20.
- [23] 하갑진·최명교, "세무대리인 만족요인에 관한 연구," 경영정보연구, 제17호, 2005, pp.335-358.
- [24] 김영택·김선명·오시영, "북한이탈주민의 정착 수용성에 미치는 영향요인 연구: 사회적 관계 적응성의 조절효과를 중심으로," 평화학연구, 제21권, 제4호, 2020, pp.275-299.
- [25] 김은미, "북한이탈주민의 남한 사회적응에 미치는 영향 요인: 성격강점과 심리적 안녕감을 중심으로," 디지털융복합연구, 제17권 제3호, 2019, pp.361-369.
- [26] 김중태·김광웅·문병기, "북한이탈주민의 직장생활 적응 장애요인에 관한 연구: 남한출신 관리자와 북한출신 근로자의 상호인식을 중심으로," 다문화와 평화, 제10집 제2호, 2016, pp.29-52.
- [27] 이인희·최희정, "북한이탈주민의 사회적응에 미치는 영향요인," 한국보건간호학회지, 제31권, 제2호, 2017, pp.341-351.
- [28] 한순옥·이기숙, "남한남성과 결혼한 북한이탈여성의 결혼 의미와 경험에 관한 연구," 여성학연구, 제24권, 제2호, 2015, pp.197-233.
- [29] 정윤경·김희진·최진현, "북한이탈주민의 차별경험과 적응의 관계: 자활효능감의 매개효과," 사회과학연구, 제31권, 제2호, 2015, pp.157-182.
- [30] 박은숙, "북한이탈주민의 직장생활부적응에 영향을 미치는 요인 연구," 숭실대학교 대학원, 사회복지학과 박사학위논문, 2013.
- [31] 이재민·황선영, "북한이탈주민의 남한사회 적응에 영향을 미치는 요인," 사회복지정책, 제33집, 2008, pp.61-84.
- [32] 배병렬, LISREL 구조방정식모델(제2판), 청람, 2006.

■ 저자소개 ■



강 경 애
(Kang Kyungae)

2024년 6월~현재 한성대학교 컨버전스컨설팅학과 (박사과정)
2022년 2월 한성대학교 컨버전스컨설팅학과 (석사)
2019년 8월 고려사이버대학교 세무회계학과
관심분야 : 북한이탈주민, 자영업자, 세무회계
E-mail : taxin365@nate.com



주 형 근
(Joo Hyunggeun)

2024년 현재 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 교수
2024년 인천테크노파크 평가위원
관심분야 : e비즈니스, 중소기업혁신
E-mail : hkjoo@hansung.ac.kr

논문접수일 : 2024년 6월 06일
수정접수일 : 2024년 6월 13일(1차)
수정접수일 : 2024년 6월 15일(2차)
게재확정일 : 2024년 8월 08일