



영국과 캐나다의 금융소비자보호 및 건강관리 사례: 행동경제학적 접근

변혜원 연구위원

최근 주요국에서는 공공정책 수립에 있어서 행동경제학적 접근을 도입한 사례들이 늘어나고 있는데, 특히 금융 소비자보호 분야와 건강관리 분야 정책에서의 활용 사례가 두드러짐. 단순화와 개인화를 통해 소비자가 필요한 정보에 접근하도록 한 사례나 단순화 이외에 상호작용이 가능하도록 한 설계로 소비자의 상품이해력, 상품비교 가능성을 높인 사례, 회원혜택 프로그램과 건강관리를 연결시키는 애플리케이션을 이용하여 행동변화를 독려한 사례 등이 있음. 이들이 사용한 무작위실험과 정책수단 도입 전 사전 실험에 기초한 행동경제학적 접근은 국내 관련 정책의 효과를 제고시키기 위해 적극적으로 고려될 필요가 있음

- 지난 7월 9일 금융감독원이 발표한 『금융감독혁신 과제』는 금융감독원의 감독역량을 강화하기 위해 행동경제학적 접근방식을 도입할 것이라는 내용을 담고 있음¹⁾

- 아울러 금융소비자 권익 보호 강화를 위해 비교공시를 강화하거나 체계를 전면적으로 개편하고, 퇴직연금 상품 안내 및 설명 관행을 개선하여 연금가입자의 합리적 투자판단을 도울 예정이라고 밝힘

- 본고는 정책수립에 행동경제학적 접근을 도입한 영국과 캐나다의 사례를 통해 행동경제학에 기초한 금융소비자 권익 강화 및 편익 제고 방안에 대한 시사점을 얻고자 함²⁾

- 공공정책의 유효성은 사람들이 정책에 어떻게 반응하고, 정책을 입안할 때 사람들의 실제 행태를 어느 정도까지 예측할 수 있느냐에 달려있으므로 소비자의 심리적 특성에 기초한 행동경제학적 접근은 정책수립에 유용할 수 있음³⁾

1) 금융감독원 보도자료(2018. 7. 9), “윤석현 금융감독원장, 「금융감독혁신 과제」 발표”

2) 최근에는 경제학, 심리학, 신경과학 분야의 학제적 연구로부터 얻어진 인간의 특성을 고려한다는 의미를 강조하기 위해 행동경제학 대신 행동과학이라는 용어를 사용하기도 함

- 주요국에서는 정부에 행동경제학에 기초한 정책수립을 돕는 전담조직을 두거나, 외부 관련 단체와 협력하기도 함
 - 행동경제학 전담조직의 대표적인 예인 BIT(Behavioural Insights Team)는 2010년 영국 국무조정실 산하에 설립되었으나, 2014년 상호협작투자 형태로 정부에서 분리, 독립하여 호주 정부, 싱가포르 정부와도 협력하고 있음
- 정보접근성 확대 사례로 영국 BIT는 단순화와 개인화를 통해 예비 퇴직자가 연금정보에 접근하도록 독려하거나 연체에 직면한 담보대출 채무자가 은행과 문제를 상의하도록 유도함⁴⁾
 - 소비자를 위한 정보나 도움이 마련되어 있다 하더라도 소비자가 이러한 서비스에 접근하지 않으면 이러한 정보제공 정책의 효과는 미미할 것임
 - 리버풀 지역에서 실시한 실험은 은퇴상품 선택에 필요한 개인화된 정보와 무료 연금정보를 제공하는 웹사이트 방문에 대한 명확한 요청을 담은 단순화된 정보제공을 통해 연금정보 접근을 유도함
 - BIT가 실험에서 제공한 Pension Passport는 일반적으로 제공되는 50~100쪽짜리 자료에서 가장 중요한 정보만을 가지고 A4용지 한쪽으로 만든 정보자료임
 - 실험 결과, Pension Passport를 받는 집단이 기존 팩을 받은 집단에 비해 정부가 제공하는 연금정보 사이트인 Pension Wise를 10배 이상 더 많이 방문했음
 - 한편 대다수의 채무자들이 담보대출 연체나 압류 등의 문제를 무시하거나 채권자들과 관련 문제를 상의하는 것을 피하는 현상을 개선하기 위해 채무자들의 심리적 특성에 기초한 우편물과 알림문자를 사용하여 은행에 연락하는 비율을 높임⁵⁾
 - 단순화된 편지와 함께 손 글씨로 쓴 포스트잇 노트를 붙여 색깔 있는 봉투에 담아 보냈으며, 편지를 열어 읽을 것을 독려하는 문자메세지도 함께 보냄
- 상품이해력 제고 측면에서 영국 BIT와 MAS⁶⁾가 함께 설립한 금융역량실험실(Financial Capability Lab)⁷⁾은 실험을 통해 소비자의 금융상품 이해를 개선할 수 있는 방법을 제시함⁸⁾

3) EC(2016), "Behavioural Insights Applied to Policy", *European Report 2016*

4) The Behavioural Insights Team(2017), *Update Report 2016-2017*

5) BIT는 지역사회부(Department of Communities)와 북아일랜드의 담보대출 채권자들과 협력하여 연체자들이 그들의 은행과 사전대책을 강구하도록 하는 방법을 검토함

6) MAS(Money Advice Service)는 영국정부가 구축한 웹사이트로서 소비자의 재무개선을 돕기 위한 조언, 재무계획을 세우고 점검하는 데에 도움이 될 도구와 계산기를 제공하고, 전화나 온라인을 통해 직접 소비자 상담 서비스도 제공함

7) MAS는 What Works Fund를 마련했으며, 재무적으로 압박받는 사람들(financially squeezed)을 돕기 위한 행동과학에 기초한 해결방안을 고안, 검증하기 위해 금융역량실험실을 설립함

8) The Money Advice Service, the Behavioural Insights Team, and Ipsos MORI(2018), "A Behavioural Approach

- 소비자가 신용카드 서비스 내용을 제대로 이해하고 카드를 신청할 수 있도록 돕기 위해, 행동경제학을 기반으로 구축한 웹사이트를 사용하여 온라인 소비자 실험을 실시함
 - 실험 결과, 행동경제학에 기초하여 수정한 웹사이트를 사용한 집단이 기존 웹사이트를 사용한 집단에 비해 해당 신용카드와 관련된 수수료, 요금, 이자 등에 대한 질문에 옳게 답한 비율이 높았음
 - 행동경제학에 기초한 웹사이트는 단순핵심 내용을 중심으로 정보를 간단하고 눈에 띄도록 제공하였으며, 슬라이더를 사용하여 소비자의 선택에 관련 비용 정보가 반응하도록 설계됨
 - 이들은 신용카드 신청 이외의 단계에서의 소비자의 이해를 돕는 수단들에 대해 연구하고 있으며, 신용카드회사와의 협력도 시도하고 있음
- 아울러 금융역량실험실은 상품이해력과 상품비교 가능성 제고를 위해 소비자가 신용카드를 선택함에 있어서 가격비교사이트를 제대로 사용할 수 있도록 가격비교사이트를 개편하는 작업을 실시함⁹⁾
- 신용카드의 무이자 기간은 소비자의 주의를 끄는 매력적인 요소인데 반해서, 다른 특성은 상대적으로 주의를 덜 받는다는 사실과 소비자들이 자신의 미래 재무행동에 대해 예측할 때 과신하는 경향을 보인다는 점에 주목함
 - 이들은 동적인 인터페이스를 통해 수수료와 요금을 확인할 수 있도록 하였으며, 백분율(%)보다는 대출의 총비용을 사용하고, 부채상환 기간을 개월 수만이 아니라 년과 개월 수로 표현하는 등 가격비교사이트를 행동경제학에 기초하여 개선함¹⁰⁾
 - 실험 결과, 행동경제학에 기초해 수정된 가격비교사이트를 사용한 집단이 기존 사이트를 사용한 집단에 비해 자신에게 유리한 신용카드를 선택한 비율이 더 높았음
 - 소비자가 최소결제를 하는 시나리오와 상환을 더 많이 할 수 있는 시나리오하에서 4개의 신용카드 중 최선의 선택을 할 수 있는지를 확인하는 방식을 취함
- 한편 건강관리 분야의 사례로, 캐나다 공중보건기관(Public Health Agency of Canada)은 캐나다인들이 회원혜택 프로그램(Loyalty Program)을 애용하고 있다는 사실에 착안하여 건강에 대해 배우거나 건강한 행동에 하는 것에 대해 포인트를 적립해 주는 방식으로 행동변화를 유도함¹¹⁾
- Carrot Rewards라는 애플리케이션은 사용자가 애플리케이션을 내려 받거나 친구나 가족 등에게 추천할 때, 심장건강 퀴즈를 풀거나, 건강한 식습관에 대해 배울 때, 지역 YMCA 등을 방문하거나

to Managing Money: Ideas and Results from the Financial Capability Lab”

9) The Money Advice Service, the Behavioural Insights Team, and Ipsos MORI(2018)

10) 예를 들어, 51개월이 아니라 4년 3개월로 표현함

11) OECD(2017), “Behavioural Insights and Public Policy: Lessons from around the World”

신체활동을 할 때 포인트가 적립해 줌

- 정부가 캐나다 YMCA, 캐나다 심장·뇌졸중 재단, 캐나다 당뇨병협회 등과 협력하여 추진한 동 프로그램은 2016년 3월에 브리티시 콜롬비아 주(British Columbia)에서 시작되어 2020년까지 진행될 예정인데, 다른 주로도 확대할 예정임
- 캐나다 공중보건기관은 2013년부터 2016년까지 YMCA 이용에 대해 비행 마일리지 적립을 해주는 프로그램을 통해 신체활동을 유도한 바 있음
 - 동 프로그램에 가입한 YMCA 회원이 가입하지 않은 회원에 비해 17% 더 자주 YMCA 체육관을 이용했다는 결과를 보임

■ 위에서 살펴 본 사례들은 행동경제학적 접근을 통해 정책효과를 제고시킬 수 있음을 보여주는데, 국내 보험산업에 다음과 같은 시사점을 제공함

- 향후 금융감독혁신 방안에 따라 국내 금융시장에도 소비자의 심리적, 인지적 특성을 고려하는 행동경제학적 정책수단들이 도입되어 정책효과를 높일 것으로 기대됨
- 사례에서 살펴 본 바와 같이 임의로 집단을 나누고 관심의 대상이 되는 정책수단을 적용한 집단과 아무런 처치도 하지 않은 집단 간의 결과를 비교·분석하는 무작위실험(RCT: Randomized Controlled Trials)은 정책수단효과 분석에 유용한 역할을 할 것임
- 아울러 정책수단 설계 시 고려하지 못했던 현상이나 소비자의 반응을 미리 가늠하기 위해서 정책수단 도입 이전에 사용자들의 표본 집단을 대상으로 한 사전 실험을 통해 효과를 검증함으로써 정책의 효과를 향상시킬 수 있음
 - 사전 실험은 정책도입 여부를 결정에 사용할 수 있을 뿐만 아니라, 설계를 수정·보완하고 복수의 정책수단 중 가장 효과적인 수단을 선택하는 데에 사용할 수도 있음
- 정보접근성 제고나 상품이해력 개선 관련 사례는 정보의 단순화, 개인화, 상호작용이 가능한 구조의 중요성을 보여주고 있는데, 보험상품에도 적용할 수 있을 것으로 보임
 - 특히 상호작용이 가능한 구조를 이용하여 주요 시나리오하에서 선택에 따라 반응하는 보험료, 보험금 등을 제공함으로써 소비자가 정보에 기초한 선택을 하도록 도울 수 있을 것으로 판단됨
- 아울러 보험계약자의 건강관리 성과에 따라 보험료 할인이나 혜택을 제공하는 건강 증진형 보험상품이 도입되는 등 보험회사의 건강관리 분야에 대한 관심이 높아지고 있는데, 효과적인 행동변화 유도를 위해 행동경제학적 접근을 참고할 수 있을 것임 **kiri**