

행동경제학에 기초한 금융소비자보호 방안

변혜원

금융소비자보호 정책방향 토론회
2018.11.19(월)

목차

- I. 서론
- II. 전통적 금융소비자정책의 보완
- III. 행동경제학적 정책수단 사례
- IV. 결론 및 시사점

I. 서론

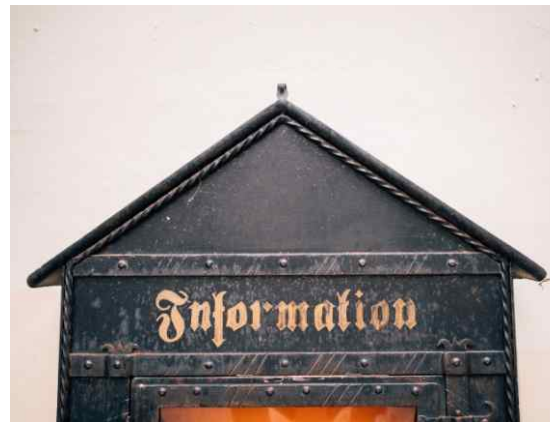
금융소비자정책

- 정부는 금융소비자정책을 통해 금융소비자의 후생을 제고하고자 함
 - 금융상품에 대한 더 많은 정보를 제공함으로써
소비자가 자신에게 유리한 결정을 할 수 있도록 돕고자 함
 - 조세제도를 사용함으로써
금융소비자가 은퇴저축을 늘리도록 독려하기도 함

Regulation



Information



Incentives



Econ vs. Human

- 정책효과는 종종 예상보다 적게 나타나거나, 예상과 다르게 나타남
 - 추가적 정보를 제공하더라도 이를 확인하는 소비자는 드물
(MAS, BIT and Ipsos MORI, 2018)
 - 세금혜택정책 효과 vs. 외생적 퇴직연금 보험료율(기여율)의 효과
(Chetty et al., 2014)

- 전통적 금융소비자정책은 합리적인 Econ을 전제하여 설정함
 - Econ: 주어진 정보를 바탕으로 자신의 이익을 극대화하는 이성적인 존재
 - Human: 의사결정을 할 때 심리적, 사회적 요소에 영향을 받으며, 미래에 대한 예상, 확률계산에서도 많은 실수를 하는 존재

이론 vs. 실제

Classic Policy Maker

사람들은 합리적이다.
정보는 행동에 영향을 준다.
더 많은 선택 → 더 큰 행복
현재의 선호 ≠ 미래의 선호
사람들은 위험의 기대가치를 계산한다.
손실 ≠ -이득
사람들은 자신의 능력을 안다.

이론

Behavioral Insights

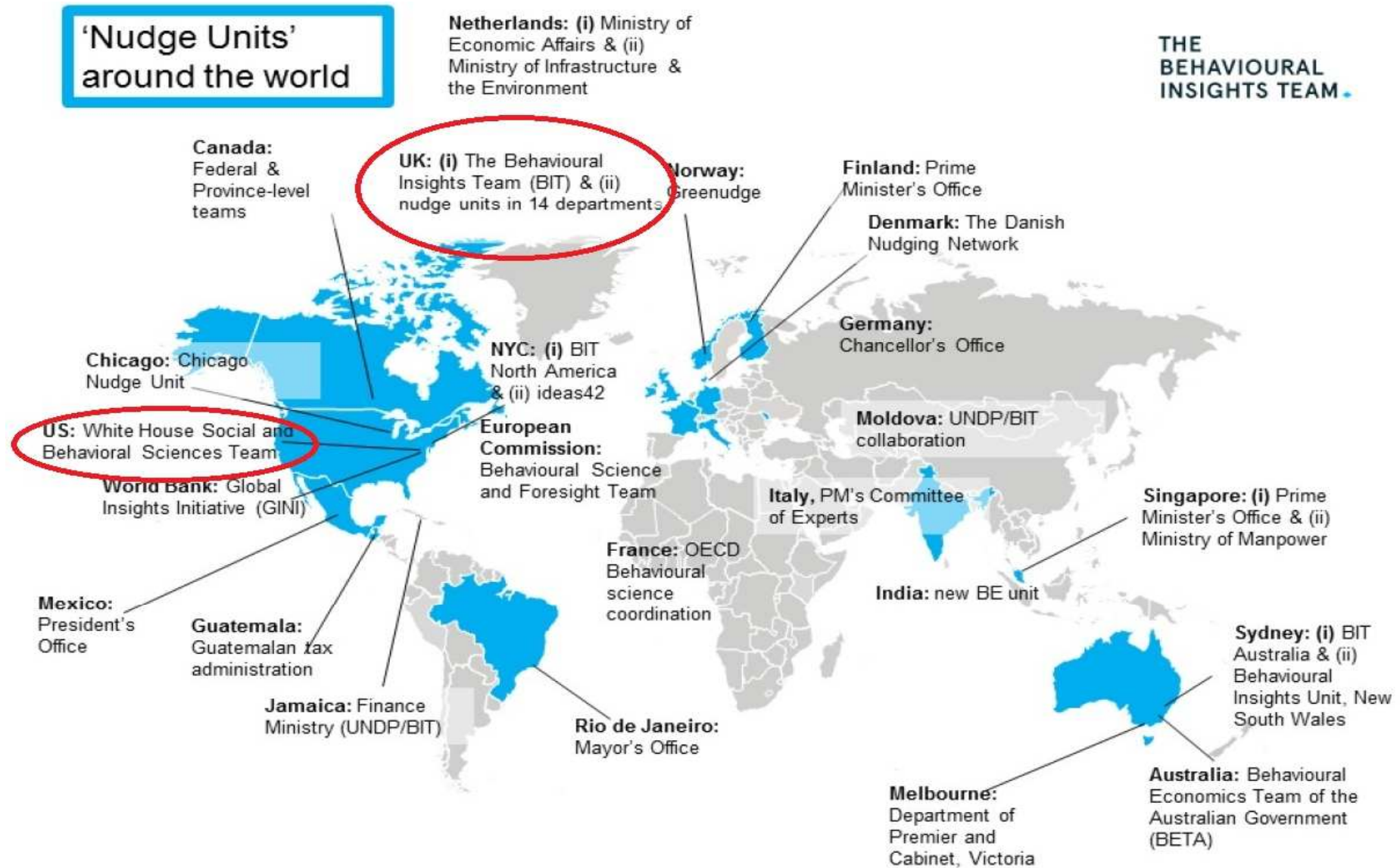
음, 어느 정도는...
의도
스트레스!!

과대평가한다
손실 ≙ $-2 \times$ 이득 ?
과대평가한다

실제

II. 전통적 금융소비자정책의 보완

주요국 정부의 Nudge Unit



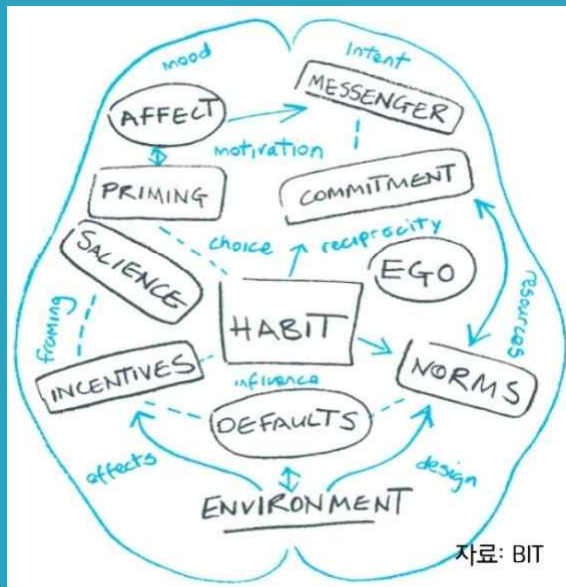
© Behavioural Insights Ltd

kiri 보험연구원

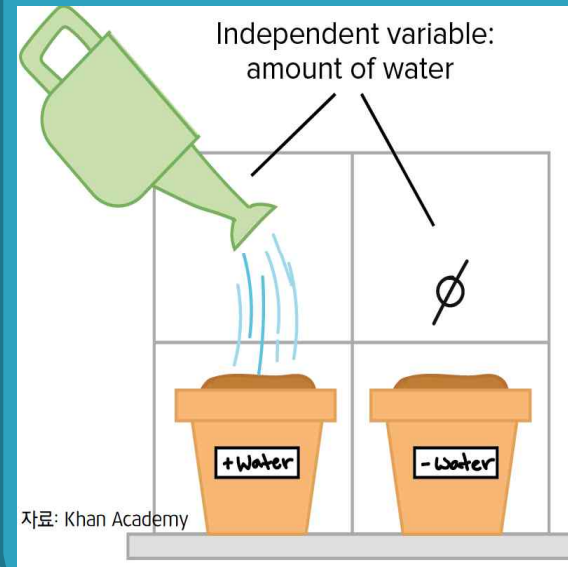
Nudge Unit의 두 기둥

- Nudge Unit은 행동과학적 통찰과 실험을 이용하여 정책효과를 높임

행동과학적 통찰 (behavioral insights)



실험 (experimental methods)



III. 행동경제학적 정책수단 사례

행동경제학적 정책수단 사례

- Human의 특성을 이용한 금융소비자 정책사례를 살펴봄
 - 소비자의 편향이나 특성을 감소시키는 방법을 사용하기도 하고
 - 오히려 특성을 이용하는 방법을 사용하기도 함
- 소비자의 경제적 유인체계를 심하게 바꾸지 않으면서 **시의 적절한 개입을 통해 소비자의 행동변화를 효과적으로 유도**

퇴직연금 가입 독려를 위한 이메일 네티지(SBST)

- 당시 미국 군인의 연방퇴직연금(TSP)* 가입률은 매우 낮은 수준이었음
 - 군인 TSP 가입률: 43%, 민간 공무원 TSP 가입률인 87%
- * TSP(Thrift Savings Plan): 연방공무원 퇴직연금
- SBST는 군인들을 대상으로 한 대규모 실험(Goldin et al., 2017)
 - 퇴직연금 비가입자들의 쏠림현상을 이용하여 퇴직연금 가입 결정을 유도함

쏠림현상(herding) 및 사회적 규범(social norms)

- 탐색비용과 복잡성을 줄이기 위해
- 다른 사람들이나 비슷한 집단 구성원의 결정을 모방하여 의사결정을 하는 경향

퇴직연금 가입 독려를 위한 이메일 넋지(SBST)

- TSP 미가입 군인들에게 쏘림현상 특성을 이용한 이메일을 보냄
 - 비교집단: No 이메일, 퇴직연금 보험료율(기여율)과 관련된 문장이 없는 이메일 발송
 - 실험집단: 여러 기여율을 명기한 이메일 발송

Subject: Military TSP: Our Records Indicate You Aren't Enrolled

Now is the perfect time for Servicemembers like you to take action to ensure you don't lose out on a secure future by investing with a Thrift Savings Plan (TSP). TSP is like a 401k, available exclusively to military Servicemembers and government employees. Invest in your future with TSP: if you'd put away just \$25 a month starting in 1980, it'd be worth over \$66,700 today.

[Additional text]

Do you want sign up to save?

YES, I WANT TO SAVE THROUGH TSP! For

(1) Log in at mypay.dfas.mil*

(2) Click on the "Traditional TSP

(3) Enter the percentage of your basic, special, incentive, and bonus pay that you want to contribute, follow the instructions to submit and you're done!

* If you prefer a paper form, complete the TSP-U-1 form at www.tsp.gov; this website also has information on Traditional versus Roth TSP and investment options; or you can visit with your installation personal financial manager.

"Many servicemembers like you start by contributing at least X% of their basic pay into a traditional or Roth TSP account."

퇴직연금 가입 독려를 위한 이메일 넋지(SBST)

- 기여율을 표시한 이메일의 TSP 가입독려는 효과적이었음
- 특히 낮은 기여율을 사용한 이메일 넋지의 가입증가 효과가 가장 높았음
 - 퇴직연금 가입증가가 목적이라면, 낮은 기여율을 사용하는 것이 효과적
 - 높은 기여율의 강조는 은퇴저축을 실현 불가능한 목표로 생각하여 오히려 시도하고자 하는 의욕을 꺾을 가능성
- 낮은 기여율 표시 이메일 집단의 평균 기여율은 기여율에 대한 내용을 담지 않은 메일을 받은 집단보다 낮았음
 - 저축금액 증가가 목적이라면, 높은 기여율을 가지고 넋지하는 것이 효과적

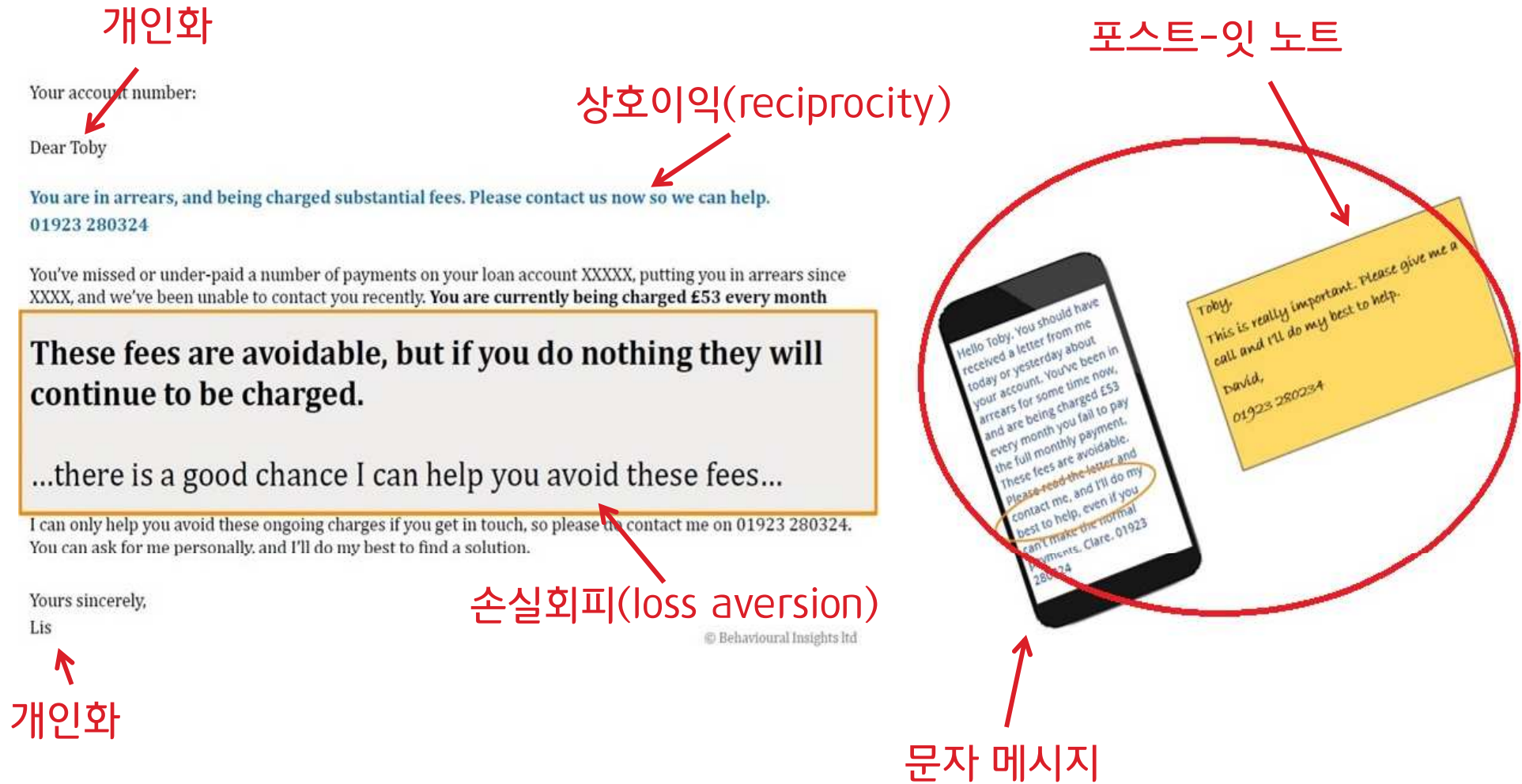
연체에 직면한 담보대출 채무자의 행동변화 독려(BIT)

- 영국 대다수의 채무자는 담보대출 연체나 압류 문제를 무시하거나 채권자들과 관련 문제를 상의하는 것을 피하는 경향을 보임
 - BIT는 정부기관 및 은행과 협력하여 연체자가 은행과 사전대책을 강구하도록 유도하는 방법을 검토
- 채무자들이 정보회피 편향을 보일 수 있으므로 이를 바로잡기 위해 채무자들의 심리적, 인지적 특성을 이용한 넛지를 시도

정보회피(information avoidance)

- 정보비용이 없고 의사결정을 개선할 수 있는 상황에서도 정보를 피하는 현상

연체에 직면한 담보대출 채무자의 행동변화 독려(BIT)



자료 : BIT

연체에 직면한 담보대출 채무자의 행동변화 독려(BIT)

- 연체자의 참여를 이끌어낼 수 있도록 고안된 메시지 전달 방식을 사용함
 - 비교집단: 기존 서신
 - 실험집단: 행동경제학에 기초한 서신
(단순화, 손실회피, 개인화, 상호이익, 때맞춘 독려)
- 새롭게 고안된 서신은 연체자가 은행에 연락하도록 하는 데에 효과적이었음
 - 1차 실험결과에 따르면, 실험집단 중 은행에 연락한 가구의 비율이 비교집단에 비해 35.5% 높았음

소비자의 신용카드 선택(BIT+MAS)

● 소비자들은 신용카드를 선택할 때

자신에게 적합한 선택을 하지 못하는 경우가 종종 발생함

- 상품에 대한 많은 정보 중 신용카드의 무이자 기간에 대한 광고내용에는 집중하지만, 기타 특성에는 관심을 덜 가짐
- 무이자 기간 동안 부채를 모두 상환할 수 있을 것이라고 미래의 재무능력에 대해 과신함

제한된 주의집중(limited attention), 과신(overconfidence)

(제한된 주의집중) 덜 핵심적인 특징이라고 판단하는 부분은 신경을 쓰지 않는 경향
(과신) 자신에게 유리한 결과에 대해 지나치게 낙관적이거나 과대평가하는 경향

소비자의 신용카드 선택(BIT+MAS)

- 행동경제학적 요소를 고려한 가격비교사이트의 효과를 분석

- 비교집단: 기초적인 가격비교사이트 사용
- 실험집단: 새롭게 고안된 가격비교사이트 사용

(동적인 인터페이스, 백분율(%)→총비용, pop-out 효과,
부채상환 기간을 개월 수 → 년과 개월 수)

Use the slider to check how much each card could cost you based on your monthly repayments

Credit Card Balance £5,000

Monthly Repayment minimum

Minimum

Use the slider to check how much each card could cost you based on your monthly repayments

Credit Card Balance £2,500

Monthly Repayment £100

Minimum

자료 : MAS, BIT and Ipsos MORI(2018)

소비자의 신용카드 선택(BIT+MAS)

- 새로운 가격비교사이트는 합리적 신용카드 선택 비율을 높임
 - 실험집단이 비교집단에 비해 자신에게 적합한 신용카드를 선택한 소비자의 비율이 더 높았음
 - 소비자가 최소결제를 하는 시나리오와 상환을 더 많이 할 수 있는 시나리오 하에서 4개의 신용카드 중 최선의 선택을 할 수 있는지를 평가
- 합리적 선택을 돕기 위해서는 많은 정보를 제공하는 것보다 **정보전달방식 개선과 정보가용성**을 높이는 것이 중요
 - 사람들은 너무 많은 선택이나 정보가 주어졌을 때, 정보를 사용하지 않거나 손쉬운 의사결정 방식을 사용함으로써 실수를 할 수 있음

IV. 결론 및 시사점

행동경제학적 정책수단 도입 시 유의점

- (심층진단) 해결대안을 시험하기 전 해당 문제를 진단하고 이해
- (사전실험) 정책수단 도입 이전에 실험을 통해 효과를 검증
 - 정책도입 여부를 결정이나 설계를 수정·보완하고 복수의 정책수단 중 가장 효과적인 수단을 선택하는 데에 사용가능
- (내적·외적 타당성) 발견된 결과가 동일한 맥락에서도 올바른지 확인하고
다른 맥락에도 같은 접근을 사용할 수 있는지 검증
- (평가) 단기, 장기 효과를 식별할 수 있는 지속적인 모니터링이 필요
- (투명성) 부정적 결과나 효과가 나타나지 않은 결과도 공유해야 함

결론

- 효과적인 금융소비자정책을 위해서는 **소비자의 심리적, 인지적 특성을 고려**
 - 전통적인 정책수단(규제, 유인체계, 정보제공)은 Econ을 바탕으로 설계됨
 - 인간은 잘 잊어버리고, 감정적이며, 충동적인 존재
- 행동과학적 통찰(behavioral insights)은 **정책사이클의 모든 과정에 적용**
 - 정책실행 과정 뿐만 아니라 정책 도입 전 사전 평가, 집행 후 정책효과 평가 등의 과정에서도 사용할 필요
- 행동경제학적 정책수단 이 **모든 문제에 대한 적절한 해결책이 될 수는 없음**

결론

- 국내 금융시장에도 행동경제학적 정책수단들이 도입될 가능성
 - 기존 연구 및 도입사례 및 유의사항을 검토하고, 정책당국, 학계, 산업 간의 협력도 필요할 것임
- 행동과학적 통찰은 개별 소비자 뿐만 아니라 **조직**에도 적용 가능하며
정책당국자도 행동과학적 편향의 영향을 받을 수 있음을 기억해야 할 것임

감사합니다

참고문헌

- Chetty et al.(2014), "Active vs. Passive Decisions and Crowd-out in Retirement Savings Accounts: Evidence from Denmark," *Quarterly Journal of Economics*, 129(3)
- FCA(2016), "Full Disclosure: A Round-up of FCA Experimental Research into Giving Information," *Occasional Paper 23*
- FCA(2013), "Applying Behavioural Economics at the Financial Conduct Authority," *Occasional Paper 1*
- Goldin et al.(2017) "Retirement Contribution Rate Nudges and Plan Participation: Evidence from a Field Experiment," *American Economic Review: Papers & Proceedings*, 107(5)
- OECD(2017), *Behavioural Insights and Public Policy*, OECD
- Sigma(2013), *Life Insurance: Focusing on the Consumer*, No.6/2013
- The Behavioural Insights Team(2017), *Update Report 2016-2017*
- The Money Advice Service, the Behavioural Insights Team, and Ipsos MORI(2018), *A Behavioural Approach to Managing Money: Ideas and Results from the Financial Capability Lab*

금융시장에서 나타나는 주요 편향

- 사람들의 선호(preference)는 감정이나 심리적 경험의 영향을 받음

편향	정의
현재편향(present bias) 또는 비일관적 시간선호	미래보다 현재에 더 무거운 가중치를 둠으로써, 미래에 받는 보수에 비해 더 즉각적인 보수에 대해 강한 선호를 가지는 경향, 이 경향은 두 보수 지급의 시점이 현재에 가까워질수록 더 강해짐
현상유지 편향 (status quo bias)	현재 상태와 유사한 상태에 머물고자 하는 경향
손실회피 (loss aversion)	같은 크기의 이득보다는 손실에 더 민감한 경향(전망이론)
준거점 의존성 (reference dependence)	사람들은 절대적인 부의 수준보다는 특정 기준점에서 측정한 상대적 이득이나 손실로부터 효용을 계산하는 경향(전망이론)
후회나 감정개입	사람들은 모호함이나 스트레스를 피하기 위해 행동하거나, 일시적인 감정에 의해 의사결정을 하기도 함

자료 : FCA(2013), Sigma(2013)

금융시장에서 나타나는 주요 편향

- 경험법칙은 사람들로 하여금 잘못된 믿음(beliefs)을 갖게 할 수 있음

편향	정의
과신 (overconfidence)	자신에게 유리하거나 만족스러운 결과에 대해 지나치게 낙관적이거나 과대평가하는 경향
가용성 편향 (availability bias)	잘 기억해 낼 수 있는 사건의 발생확률을 과대평가하는 경향을 말하며, 얼마나 최근 기억인지, 얼마나 특이한 사건인지, 감정이 개입되었는지 등에 영향을 받음
과외삽 또는 소수의 법칙 (over-extrapolation)	몇 개의 사건을 관찰한 후, 동 사례들이 대표성을 가지고 실제의 추이나 현상을 보여준다고 믿고, 이를 바탕으로 예측을 하는 경향
추정편이 (projection bias)	현재 자신의 취향이나 선호가 미래에도 동일할 것이라고 생각하고 변화의 가능성을 과소평가하는 현상

자료 : FCA(2013), Sigma(2013)

금융시장에서 나타나는 주요 편향

● 사람들은 손쉬운 의사결정(decision-making) 방법을 사용함

편향	정의
심적 회계 (mental accounting)	암묵적으로 돈을 목적에 따라 심리적 계정에 배분하고 심리적 계정별로 돈을 다르게 생각하는 경향
좁은 범주화 (narrow bracketing)	사람들이 의사결정을 할 때 자신의 전체 부(wealth)나 리스크 수준에 영향을 미치는 다른 결정들은 고려하지 않은 채, 해당 결정을 단독으로 고려하는 경향
틀짜기(framing)	정보가 어떻게 또는 누구에 의해 제공되었느냐에 따라 같은 정보를 통해 결론이 달라지는 현상
어림법(heuristics) 또는 주먹구구식의사결정(rule of thumb)	문제해결 과정에서 어림 감정이나 상식 등과 같은 경험에 기초한 방법을 사용하는 경향
쏠림현상(herding) 또는 사회적 영향	탐색비용과 복잡성을 줄이기 위해 다른 사람들이나 비슷한 집단 구성원의 결정을 모방하여 의사결정을 하는 경향
정보회피 (information avoidance)	정보에 비용이 수반되지 않고, 의사결정을 개선할 수 있는 상황에서도 정보를 피하는 현상 예를 들어, 투자자들은 주가가 상승할 때보다 하락할 때 자신의 포트폴리오를 덜 확인하는 경향을 보임(ostrich effect)
제한적인 주의집중 (limited attention)	문제와 관련해서 상대적으로 덜 핵심적인 특징이라고 판단하는 부분에 대해서는 신경을 쓰지 않는 경향