

# 고령장애인의 오프라인 및 온라인 금융서비스 채널 이용 유형이 삶의 만족도에 미치는 영향

이진혁

강주영

김재연, 강희주\*

백석문화대학교

백석예술대학교

이화여자대학교

고령장애인은 장애와 노화로 인해 다양한 서비스 접근성이 떨어져 삶의 만족도가 저하된다. 고령장애인의 만족스러운 삶에 금융서비스 채널 이용이 중요한 요인임에도 불구하고, 이용하는 주요 금융서비스 채널 유형과 삶의 만족도 관계를 실증적으로 파악한 연구는 부족하다. 본 연구는 ‘2020년 장애인 실태조사’의 고령장애인 3,354명 자료를 활용하여 잠재계층분석과 다중 선형회귀분석을 시행하였다. 분석 결과, 첫째, ‘온라인 금융서비스 비사용 집단(36.8%)’, ‘전반적 금융서비스 이용(3.5%)’, ‘전반적 금융서비스 비사용 집단(59.7%)’으로 3개 유형으로 구분되었다. 둘째, 전반적 금융서비스 비사용 집단의 비중이 가장 컸으며, 다른 유형에 비해 인구사회학적, 장애 및 건강특성에서 취약성을 보였다. 셋째, 전반적 금융서비스 및 온라인 금융서비스를 비사용하는 것과 비교해 전반적으로 금융서비스를 이용했을 경우 삶의 만족도가 높았다. 연구 결과를 바탕으로, 고령장애인의 삶의 만족도 향상을 위해 주요 금융서비스 채널 이용 개선이 필요하며, 이를 위한 맞춤형 실천적·정책적 방안을 제안하였다.

**주요어:** 고령장애인, 삶의 만족도, 금융서비스 채널 이용, 금융배제, 잠재계층분석, 유형화

† 교신저자(Corresponding Author) : 강희주, 이화여자대학교 사회복지학과 박사후과정연구원, 서울시 서대문구 이화여대길 52, 이화여자대학교 이화포스코관, E-mail : heyju83@hanmail.net

이진혁, 백석문화대학교 사회복지학과 조교수(제1저자)

강주영, 백석예술대학교 보건복지학부 부교수(공동저자)

김재연, 이화여자대학교 사회복지학과 박사수료(공동저자)

■ 최초투고일 : 2024년 5월 1일 ■ 심사마감일 : 2024년 9월 26일 ■ 게재확정일 : 2024년 10월 15일

## 1. 서론

고령장애인은 일반적으로 고령화된 장애 또는 노화로 인한 장애가 있는 집단을 모두 지칭한다(신유리, 김경미, 유동철, 김동기, 2016; 황주희 외, 2014). 한국의 빠른 고령화는 장애 인구에서도 뚜렷이 나타나고 있다. 등록 장애 인구 중 만 65세 이상 노인이 차지하는 비율은 2010년 37.1%에서 2022년 52.8%로 급증하여 절반 이상을 차지하게 되었다(한국장애인고용공단, 2022). 의료 기술의 발달로 노인과 장애인의 평균수명이 늘어남에 따라, 고령장애인의 비율은 앞으로 더욱 증가할 것으로 예측된다(Jia & Lubetkin, 2020).

고령장애인이 증가하면서 이들에 대한 지원의 필요성이 꾸준히 제기되고 있지만, 사회적 무관심으로 인해 맞춤형 지원 서비스나 정책은 여전히 부족한 실정이다(신희정, 2020). 특히, 고령장애인의 복지 욕구가 전체 장애인과 다르다고 보고됨에도 불구하고(김찬우, 2015), 노인 대상 지원책과 전체 장애인 대상 지원책이 분절적으로 제공되어(한상윤, 남석인, 2021), 고령장애인은 복지서비스나 정책의 사각지대에 놓여있다. 이로 인해 고령장애인은 건강, 경제적, 사회참여 등 다양한 측면에서 더욱 취약한 상황에 처해 있다.

이러한 취약성은 삶의 만족도 관련 지표에서 명확히 드러난다. 2020년 한국보건사회연구원의 조사에 따르면, 65세 이상 고령장애인 중 49.8%가 삶에 불만족하다고 응답하였다(김성희 외, 2020). 이는 비장애인 노인(22.1%)과 전체 장애인(44.3%)의 불만족 비율보다 현저히 높은 수치이다(김성희 외, 2020; 통계청, 2019). 이렇게 높은 불만족 비율은 고령장애인이 장애와 노화로 인해 삶을 영위하는데 필요한 여러 서비스를 활용하는 데 있어 이중적 어려움을 겪기 때문이라고 설명된다(김찬우, 2015; 한상윤, 남석인, 2021; 황주희, 2019; Ma et al.,

2017; Perry et al., 2021).

본 연구는 고령장애인의 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인 중 금융서비스 채널 활용에 주목하고자 한다. 최근 연구들은 고령장애인의 금융 접근성 문제가 심각함을 지적하고 있다. 예를 들어, Ali, Alam, Taylor, & Ashraf(2021)의 연구에 따르면, 고령장애인 상당수가 디지털 금융서비스 이용에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 또한 Samal(2023)의 연구에서는 금융서비스 접근성이 장애인의 삶의 만족도에 유의미한 영향을 미친다는 것을 밝혔다.

국제적으로도 고령장애인의 금융포용(financial inclusion)이 중요한 이슈로 대두되고 있다. World Health Organization은 건강한 노화(healthy aging)를 위한 여러 요소 중 하나로 금융서비스 접근성의 중요성을 강조하고 있다(WHO, 2020). 또한, 최근의 연구들은 디지털 금융 시대에 고령과 장애인이라는 이중적 취약성으로 인해 이들의 금융 소외 문제가 심화될 수 있음을 지적하고 있다(이진혁, 2022; Ali et al., 2021; Cheng, Qiao, Yang, & Li, 2023).

그러나 기존 연구들은 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 경험을 종합적으로 고려하지 못했다는 한계가 있다. 대부분의 연구가 은행직원 대면 만남 여부나 온라인/오프라인 이용 여부로만 단순히 구분하거나(김정환, 구정환, 이규복, 2017; 서가연, 2018), 전체 장애인을 대상으로 한 분석에 그쳤다(이진혁, 2022). 고령장애인의 특수성을 고려한 금융서비스 채널 이용 유형화와 이에 따른 삶의 만족도 영향 분석은 아직 미비한 실정이다.

이에 본 연구는 잠재계층분석(Latent Class Analysis)을 활용하여 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 유형을 도출하고, 각 유형별 특성과 삶의 만족도와의 관계를 분석하고자 한다. 이는 최

근 연구들이 제기하는 고령장애인의 금융서비스 이용 패턴을 세밀하게 분석하고, 이에 기반한 맞춤형 정책 수립의 필요성에 부응하는 것이다(한상윤, 남석인, 2021). 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

- 연구문제 1. 잠재계층분석에 의한 고령장애인의 금융서비스 채널 활용 유형은 어떠한가?
- 연구문제 2. 금융서비스 채널 유형에 따라서 고령장애인의 인구·사회적 특성, 장애 및 건강 특성 등에 차이는 어떠한가?
- 연구문제 3. 금융서비스 채널 유형에 따라서 고령장애인 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인들은 무엇인가?

본 연구는 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 경험을 고려하여 잠재된 취약 집단을 찾고, 이에 따른 삶의 만족도 영향을 분석함으로써 학술적, 실천적 의의를 지닌다. 학술적으로는 고령장애인의 금융서비스 이용에 대한 이해를 높이고, 삶의 만족도와와의 관계를 규명하는 데 기여할 것이다. 실천적으로는 고령장애인의 금융 접근성 향상을 위한 정책 수립에 실질적인 근거를 제공하고, 나아가 이들의 삶의 질 개선에 기여할 수 있을 것으로 기대된다. 이는 김성희 외(2020)가 강조한 고령장애인의 삶의 질 향상을 위한 맞춤형 지원의 필요성과도 부합한다.

## 2. 문헌고찰

삶의 만족도는 일반적으로 자신의 전반적인 삶에 대한 주관적인 만족감으로 정의되며, 주로 고령 비장애인 대상으로 한 연구가 많았다(천희영, 송영주, 이미란, 2014). 최근 장애인의 삶의 만족

도에도 관심을 가지기 시작하면서 고령장애인을 대상으로 한 삶의 만족도는 주목받고 있다(권재숙, 김성진, 2012; 박경미, 김민아, 2019; 최영광, 2014). 하지만, 고령장애인의 삶의 만족도를 설명하는 데 있어서 금융서비스 이용의 역할은 여전히 무시되고 있다. 선행연구는 독립변수나 통제변수로도 금융서비스 이용을 포함하고 있지 않다(김명용, 전해정, 2017; 김성희, 2016; 김자영, 2019; 박현숙, 양희택, 2013). 하지만, 현대사회에서 금융서비스 이용이 사회생활을 하는 데 필수적인 요소이기 때문에, 고령장애인의 삶의 만족도에도 중요한 역할을 할 것으로 예측된다. 이에 따라, 금융서비스 채널 이용 및 고령장애인의 삶의 만족도에 관한 선행연구를 고찰하고자 하였다.

### 1) 금융서비스 채널 이용 선행연구

금융서비스 채널 이용 선행연구는 금융배제의 개념, 금융서비스 채널 이용 유형화, 주요 금융 채널 이용 특성을 파악한 요인 등 주제로 이루어져 왔다.

첫째, 금융배제란 사람들이 일상생활을 영위하는 데 필요한 주요 금융서비스를 이용하는 데 어려움을 겪어 배제되는 과정이라고 정의된다(European Commission, 2008). 금융배제라는 용어는 1980대 해외 은행들이 수익을 추구하며 지점을 폐쇄하고, 이에 따라 사람들이 금융서비스에 대한 물리적 접근성이 떨어지는 현상을 설명하기 위해 처음 사용되었다(Leyshon & Thrift, 1995). 그 후, 금융배제는 물리적, 심리적, 지식적, 환경적 등으로 인해 금융서비스에서 접근성이 떨어지는 것으로 개념이 확장되어 왔다(Kempson, Whyley, Caskey, & Collard, 2000). 국내 선행연구에서는 저소득이나 저신용자들만을 금융소외계층으로 보고 어떤 금융서비스 이용에서 배제되는지를 비

교적 협소하게 다뤄왔다(강지원, 2015). 그러나 국내에서도 은행 지점을 통한 대면 서비스가 감소하고, 코로나-19와 함께 온라인 금융서비스가 주요 거래방식으로 급속하게 변화함에 따라, 금융서비스에서 배제되는 범위와 계층을 더욱 자세히 살펴 필요성이 생겼다(서가연, 2018). 이러한 맥락에서 노년층과 장애인을 금융서비스 이용에 취약한 계층으로 보고, 금융배제를 포괄적으로 정의할 필요가 있다고 하였다(김재현, 홍성우, 이석희, 김관용, 2019; 김정한 외, 2017). 특히, 노년층뿐만 아니라 장애인은 물리적 제약만이 아니라 심리적, 지식적, 환경적 조건 때문에 주요 금융서비스 채널 이용에 제한을 겪는 경우가 많다. 고령장애인은 이러한 상황에 복합적으로 위협에 처해있다. 즉, 고령장애인은 ‘필요한 주요 금융서비스 채널에 접근이 어려운 과정’에서 금융배제를 겪는다고 할 수 있다(이진혁, 2022).

둘째, 금융서비스 채널 이용 유형화에 관한 선행연구는 주로 실증분석보다는 개념적 분류에 초점을 두어왔다. 예를 들어, 비장애인 대상으로 연구한 서가연(2018)은 금융서비스 채널 이용을 은행 창구를 직접 방문하는 경우를 ‘대면 거래’ 유형으로, 인터넷, 모바일, ATM으로 금융 거래를 하는 경우를 ‘비대면 거래’ 유형으로 개념적으로 구분하였다. 유사하게, 김혜숙과 최승빈(2011)의 연구에서도 은행 지점에서 창구를 통해 대면 금융서비스를 받는 경우를 ‘비전자 금융 채널’ 유형으로, ATM, 인터넷, 모바일, 폰뱅킹으로 금융서비스를 받는 경우를 ‘전자금융 채널’ 유형으로 나누었다. 김정한 외(2017)는 장애인 대상으로 은행 창구 및 ATM을 이용하는 경우를 ‘오프라인’ 유형으로, 인터넷, 모바일, 폰뱅킹을 이용하는 경우를 ‘온라인’ 유형으로 개념적으로 분류하였다. 최근 이진혁(2022)의 연구는 전체 장애인 대상으로 금융서비스 채널 이용 유형화를 실증적으로 분석

하면서, ‘전반적 채널 배제’, ‘전반적 채널 포용’, ‘인터넷&모바일 뱅킹 포용’, ‘인터넷&모바일 뱅킹 배제’ 집단으로 구분됨을 찾아냈다.

셋째, 주요 금융서비스 채널 이용은 인구사회학적 특성, 장애 및 건강 관련 특성과 관련이 있는 것으로 알려져 있다. 주로 비장애인 대상으로 연구가 이루어졌는데, 금융서비스 채널 이용과 관련이 있는 인구사회학적 특성으로는 연령, 성별, 교육연수, 경제활동참여 여부, 거주지역, 거주형태, 가구소득, 인터넷 사용 여부, 휴대폰 사용 여부를 살펴볼 수 있다. 비장애인의 경우 저연령일수록, 여성일수록, 교육수준이 높을수록, 저학력일수록, 미취업자 상태일수록, 읍면지역에 거주할수록, 독거 상태일 때, 저소득 가구일수록 주요 금융서비스 채널 이용에서 배제를 경험한 위험이 크다고 보고된다(노형식, 이순호, 2014; 서가연, 2018; Devlin, 2009; Gross, Hogarth, & Schmeiser, 2012; Hogarth & O'Donnell, 1997). 특히, 인터넷 사용이나 휴대폰 사용 여부가 인터넷과 모바일 뱅킹을 활용하는 데 필수적인 사항이므로, 주요 금융서비스 채널 이용 유형과 관련이 있을 것으로 예측된다. 그리고 장애 및 건강 관련 특성으로는 장애 정도, 장애 유형, 주관적 건강, 스트레스, 도움 필요 정도, 장애로 인한 사회적 차별, 혼자 외출 여부를 살펴볼 수 있다. 장애 정도가 심각할수록, 특정 장애 유형이 주요 금융서비스 채널 이용에서 배제를 경험한 위험이 크다고 알려져 있다(김정한 외, 2017). 또한, 노인들에게 주관적 건강상태나 스트레스 정도가 클수록 금융배제를 받을 위험이 커진다고 알려져 있기 때문에(Gyasi, Adam, & Phillips, 2019), 고령장애인도 이러한 건강 관련 요인에 따라 주요 금융서비스 채널 이용에 차이가 날 것으로 보인다. 도움 필요정도, 장애로 인한 사회적 차별, 혼자 외출 여부 변수들이 장애인이 서비스를 이용하는 데 영향을 미친다고 알려져

있으므로(김현희, 황지영, 박일수, 2016; 남지현, 2021), 주요 금융서비스 채널에도 관련이 있을 것으로 추측할 수 있다. 더욱이, 장애인의 금융서비스 채널 이용 관련 특성이 비장애인과 차이점이 존재한다고 보고되기 때문에(이진혁, 2022), 선행연구에서 관련이 있다고 제시된 인구사회학적 특성, 장애 및 건강특성을 중심으로 고령장애인과 비교해보고자 한다. 따라서, 본 연구는 금융서비스 채널 접근에 취약할 수 있는 고령장애인을 대상으로, 그들이 이용하고 있는 금융서비스 채널을 유형화하고, 관련 특성을 비교하였다.

## 2) 고령장애인의 삶의 만족도 선행연구

고령장애인의 삶의 만족도에 관한 선행연구는 삶의 만족도의 개념, 삶의 만족도에 대한 영향요인을 파악한 연구 등의 주제로 이루어져 왔다.

먼저, 삶의 만족도에 대한 정의는 학자마다 다르게 정의되고 있다(권재숙, 김성진, 2012). 삶의 만족도는 개인이 생활 전반에 대해 사회적, 심리적, 환경 측면으로 다차원적 영역에서 주관적으로 느끼는 지속적인 감정이라고 일반적으로 정의된다(곽인숙, 2011). 현재까지 삶의 만족도라는 개념은 행복감이나 심리적 안녕 상태 등의 용어와 혼용되어 사용되고 있으나, 즉각적인 감정인 ‘행복감’이나 심리적인 면만 다루는 ‘심리적 안녕 상태’보다는 ‘삶의 만족도’가 한 개인의 전반적인 삶을 평가하는데 더 폭넓고 다차원적인 개념이라고 할 수 있다(Diener, Tamir, & Scollon., 2006). 이처럼, 삶의 만족도가 한 개인의 삶에 대한 전반적인 면을 다루고 있고 주관적인 요소를 포함하고 있으므로, 삶의 만족도의 척도를 구성하기 위한 합의된 원칙을 도출하기는 어려우며(권재숙, 김성진, 2012), 장애인의 경우는 더 쉽지 않다. 그럼에도 장애인 대상 선행연구들에서 삶의 만족도

를 측정하기 위해서는 가족과의 관계, 지인들과의 관계, 생활 환경적인 측면, 건강 측면, 생산적인 활동 등 다양하게 포함하여야 한다고 하였다(오혜경, 백은령, 2003; Felce & Perry, 1995). 특히, 비장애인과 차이가 나는 점은 여가활동과 같은 생산적인 활동이 사회통합을 증진시키는 역할을 하므로, 장애인의 삶의 만족도 향상을 위해 더 중요한 예측요인이라는 점이다(오혜경, 백은령, 2003). 따라서 고령자 및 장애인의 삶의 만족도를 측정하고 분석한 선행연구들이 있었으나(김대명, 2022; 정순돌, 이선희, 2011), 위에서 검토한 삶의 만족도의 개념과 장애인 대상 선행연구를 고려하여(조상은, 2022), 본 연구에서는 고령장애인의 삶의 만족도를 ‘가족과의 관계, 사귀는 친구들의 수, 주거 환경, 건강상태, 여가활동 등 다차원적인 영역에서 생활 전반에 주관적으로 느끼는 만족 정도’로 정의하였다.

다음으로, 삶의 만족도가 인구사회학적 및 장애 및 건강 관련 요인 등 여러 요인에 의해 영향을 받아 나타나는 결과물이라고 보고되면서(권재숙, 김성진, 2012), 고령장애인의 삶의 만족도를 다룬 선행연구에서는 인구사회학적, 장애 및 건강 관련 요인 등 다양한 영향 요인들을 탐색하였다.

첫째, 인구사회학적 요인과 관련해서, 연령, 성별, 교육수준, 경제활동 참여, 거주지역, 거주형태, 가구소득, 인터넷 사용 여부, 휴대폰 사용 여부가 삶의 만족도와 관련이 있었다. 연령이 낮을수록, 여성일수록, 교육수준이 높을수록, 경제활동에 참여했을수록 고령장애인의 삶의 만족도는 높다고 알려져 있다(김자영, 2019; 박경미, 김민아, 2019; Post & Reinhardt, 2015; Shim & Park, 2020). 거주지역과 관련해서는 도시 거주보다 읍면지역 거주 고령장애인의 행복감이 높았다(강승원, 이해경, 2016). 그리고 독거 가구일수록, 가구소득이 낮을수록 고령장애인의 삶의 만족도가 낮다고 보

고된다(김성희, 2016; 김자영, 2019). 또한, 인터넷을 사용할수록 고령장애인의 삶의 만족도는 높았으며(박경미, 김민아, 2019; Park, 2022), 스마트폰을 활용할수록 고령자의 삶의 만족도가 높다고 보고되기 때문에(김명용, 전해정, 2017; 엄사랑, 신예리, 김영선, 2020), 스마트폰 활용이 고령장애인의 삶의 만족도에도 영향을 미칠 것으로 예측된다.

둘째, 장애 관련 요인과 관련해서 선행연구를 살펴보면, 장애 정도, 장애 유형, 사회적 차별, 혼자 외출 여부가 삶의 만족도와 관련이 있었다. 장애 정도가 중증일수록, 특정 장애 유형이 삶의 만족도가 낮았다(박경미, 김민아, 2019; 최영광, 2014). 사회적 차별 경험을 당했을 경우, 혼자 외출하기 힘들 경우 고령장애인의 삶의 만족도가 낮은 것으로 알려져 있다(박현숙, 양희택, 2013; 이미정, 2016).

셋째, 건강 관련 요인과 관련해서 선행연구를 살펴보면, 주관적 건강상태, 스트레스, 도움 필요 정도가 삶의 만족도와 관련이 있었다. 주관적 건강상태가 안 좋을 경우 장애 노인의 삶의 만족도는 낮았으며(김성희, 2016; Shim & Park, 2020), 스트레스 정도는 노인 삶의 만족도에 영향을 주었기 때문에(이준상, 2012; Gyasi et al., 2019), 고령장애인 삶의 만족도에도 영향을 줄 것으로 예측된다. 그리고, 도움 필요 정도가 클수록 장애 노인의 삶의 만족도는 낮아졌다고 선행연구는 보고하고 있다(김성희, 2016; 정문진, 이성규, 2017).

마지막으로, 금융서비스와 삶의 만족도 관계를 다룬 연구는 주로 해외 비장애인 대상으로 이루어졌다. 해외 선행연구들은 금융서비스에 대한 접근성이 향상되어 금융배제에서 벗어나면 삶의 만족도가 높아질 수 있다고 이론적으로 설명해왔다(Bowman, Banks, Fela, Russell, & de Silva, 2016; Salignac, Marjolin, Reeve, & Muir, 2019). 그리고 금융배제 집단으로 알려진 홈리스

및 소수 원주민 대상으로 이루어진 실증 연구들도 주요 금융서비스 접근에 문제가 있을 때 삶의 만족도가 낮다고 하였다(Jayasinghe, Selvanathan, & Selvanathan, 2020; Louth & Burns, 2018). 그 이유는 욕구이론에 근거할 수 있다. 욕구이론은 삶을 영위하는 데 필수적 욕구를 충족시키지 못하면, 삶의 만족도가 떨어진다고 설명하는데(Newman, Tay, & Diener, 2014), 현대사회를 살아가는 데 금융서비스가 필수적인데도 불구하고, 이에 배제되기 때문에 삶의 만족도가 떨어지는 것으로 설명할 수 있다. 또한, 역량접근 이론에 따르면, 금융서비스 활용이 어렵다는 것은 일상활동을 하는데 필요한 지출을 어렵게 하고, 경제활동을 통한 저축 등 금융상품 활동에도 부정적인 영향을 미치기 때문에(오수현, 임한나, 이경선, 2017; Sen, 1999), 삶의 만족도가 낮아지는 것이다. 삶의 만족도에서 금융 관련 변수가 큰 영향을 미친다고 알려져 있는데(고은희, 2022), 지역사회에서 은행을 포함한 여러 서비스의 접근성이 떨어질수록, 노인의 삶의 만족도가 낮아진다고 보고된다(배나래, 박충선, 2009). 더욱이, 장애인 가구가 금융서비스에 물리적, 지식적, 환경적으로 배제되기 쉽고, 이에 따라 심리·정서적으로 악영향을 미친다고 알려져 있기 때문에(Gosztanyi & Havran, 2021), 고령장애인의 주요 금융서비스 채널 활용에 따라 삶의 만족도도 영향을 받을 것으로 예측된다. 그럼에도, 고령장애인 대상으로 주요 금융서비스 채널 활용과 삶의 만족도 관계를 찾은 국내 연구는 찾기 어려웠다. 이에 따라 본 연구는 포스트 코로나 시대에서 주요 금융서비스 채널이 급격한 변화를 경험하고 있는 상황에서, 이에 가장 취약할 것으로 예상하는 고령장애인을 대상으로, 그들의 금융서비스 채널 이용 유형과 삶의 만족도 관계를 실증적으로 분석하였다.

### 3. 연구방법

#### 1) 연구모형

고령장애인의 금융서비스 채널 이용 유형과 삶의 만족도 관계에 대해 더 정확히 파악하기 위해, 이론적 배경 및 선행연구들을 고찰한 결과를 바탕으로 <그림 1>과 같은 연구모형을 제시하였다.

#### 2) 분석자료 및 연구대상

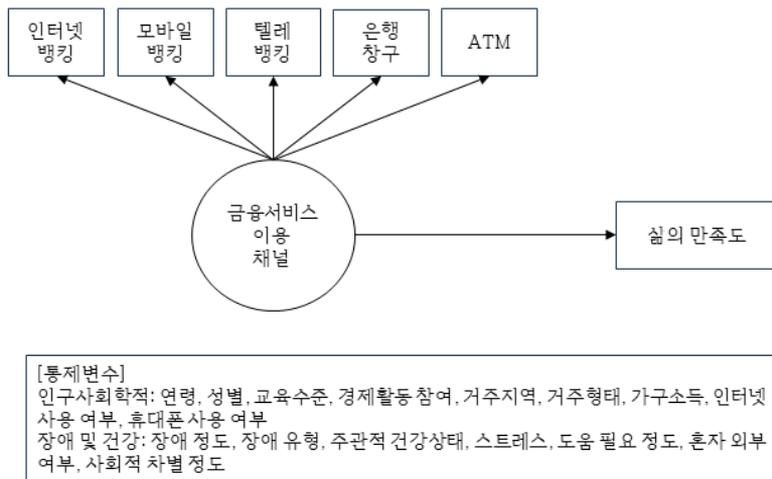
본 연구는 한국보건사회연구원에서 실시한 ‘2020년 장애인 실태조사’ 자료를 활용하여 2차 자료 분석을 하였다. 장애인 실태조사는 1980년~2005년까지 5년마다, 그 후 2020년부터 매 3년마다 시행되는 국가 단위 조사이다. 이 조사는 장애인복지 정책 수립 및 시행을 위한 국가적 기초자료로, 지역사회에 거주하고 있는 장애인의 삶과 다양한 욕구를 조사하고 있다. 이에 따라, 본 연구의 목적인 지역사회 차원에서 고령장애인의 금융서비스 채널 이용과 관련된 특성을 살펴보고, 이에 따른

삶의 만족도를 살펴보기에 적합한 자료라고 할 수 있다. 2020년 장애인실태조사의 목표 모집단은 전국 17개 시와 도의 일반 주거 시설에 거주하는 등록 장애인으로, 표본 설계는 모집단의 시도, 장애 유형, 장애 정도, 연령대를 고려하여 표본추출에 반영하도록 하며 2단계 집락추출을 적용하였다(김성희 외, 2020). 장애인 실태조사에 포함된 지역사회 거주 장애인 총 7,025명 중 모든 응답에 성실히 대답한 65세 이상인 고령장애인 3,354명이 본 연구분석 대상이다.

#### 3) 주요 변수 및 측정도구

##### (1) 종속변수: 삶의 만족도

고령장애인의 삶의 만족도 수준을 살펴보기 위해, 2020년 장애인 실태조사의 ‘삶의 만족도’ 문항을 사용하였다. 장애인 실태조사에서는 가족과의 관계, 사귀는 친구들의 수, 주거환경, 건강상태, 여가활동, 현재 하는 일, 현재 결혼 생활만족도 등 어느 정도 만족하는지 묻고 있다. 본 연구는 선행 연구에 따라(조상은, 2022), 연구대상인 고령장애



<그림 1> 연구모형

인의 삶에 비교적 적합하도록 가족과의 관계, 사귀는 친구들의 수, 주거환경, 건강상태, 여가활동 다섯 개 영역에 대한 만족도만을 활용하였다. 각 문항은 4점 척도(4=매우 불만족~1=매우 만족)로 되어 있는데, 분석을 위해 문항별로 역점수화를 실시한 후 합산한 값을 활용하였다. 따라서, 이 점수가 높을수록 고령장애인이 자신의 삶을 만족스럽게 느끼는 정도가 높다는 것을 의미한다. 이 측정치의 Cronbach's alpha는 0.74이었다.

### (2) 독립변수: 장애인 금융서비스 채널 이용

고령장애인의 금융서비스 채널 이용을 측정하기 위해, 장애인 실태조사에서 조사한 금융서비스 채널 이용 관련 문항을 활용하였다. 본 문항은 최근 3년 동안 다음과 같은 금융서비스 채널을 이용한 적이 있는지 장애인 당사자에게 직접 묻고 응답하게 되어 있다. 즉, '인터넷 뱅킹', '모바일 뱅킹', '텔레뱅킹', '은행 창구방문', 'ATM', '기타' 각각의 금융서비스 채널에 대해 이용한 경험이 있는지 '1=예', '2=아니오'로 묻고 있다. 이 6문항 중 '기타'로 응답한 1문항의 응답률이 낮아 제외하고, 5문항을 본 연구분석에 활용하였다.

### (3) 통제변수

본 연구에서는 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 유형을 구체적으로 확인하고, 금융서비스 채널 이용 유형과 고령장애인의 삶의 만족도 관계를 정확히 추정하기 위해, 문헌고찰에 검토한 요인들을 인구나사회학적 특성, 장애 및 건강특성으로 구분하여 통제변수로 투입하였다.

구체적으로 변수 구성을 확인해보면, 먼저, 인구나사회학적 특성은 연령, 성별, 교육연수, 경제활동참여 여부, 거주지역, 거주형태, 가구소득, 인터넷 사용 여부, 휴대폰 사용 여부로 설정하였다. 연령은 연구 참여자가 만 나이로 기재한 값을 연속

형 변수로 활용하였다. 성별은 '여성(0)', '남성(1)'으로 변환하였다. 교육연수(단위: 년)의 경우 무학은 0년, 초등학교 졸업은 6년, 중학교 졸업은 9년, 고등학교 졸업은 12년, 3년제 이하 대학 졸업은 15년, 4년제 대학 졸업은 16년, 대학원 졸업은 18년으로 변환하여 연속형 변수로 활용하였다. 근로여부는 지난 1주일간 수입을 위해 일한 적이 있는지 묻는 질문을 활용해 '미취업(0)'과 '취업(1)'으로 분류하였다. 거주지역이 읍면이면 '읍면지역(0)', 대도시 및 중소도시면 '도시지역(1)'으로 분류하였다. 거주형태는 '독거 가구(0)', '비독거 가구(1)'로 변환하였다. 가구소득은 월평균 가구 총소득(단위: 만원)을 활용하였다. 인터넷 사용 여부는 '사용(0)', '사용하지 않음(1)'으로 측정하였다. 그리고 휴대폰 사용 여부는 '휴대폰(0)', '스마트폰(1)', '사용하지 않음(2)'으로 측정하였다.

다음으로, 장애 특성은 장애 정도, 장애 유형, 장애로 인한 사회적 차별 정도, 혼자 외출 여부로 설정하였다. 장애 정도는 '심한 장애(0)', '심하지 않은 장애(1)'를 활용했다. 장애 유형은 15개 장애를 특성에 따라 지체장애, 뇌병변장애 및 안면장애를 '신체외부장애(0)', 시각장애, 청각장애, 언어장애를 '감각장애(1)', 지적장애, 자폐성장애, 정신장애를 '정신적장애(2)', 신장장애, 심장장애, 호흡기장애, 간장애, 장루요루장애, 뇌전증장애를 '신체내부장애(3)'로 분류하였다. 장애로 인한 사회적 차별 정도는 '전혀 느끼지 않는다(1)~항상 느낀다(4)'로 활용하였다. 혼자 외출 여부는 '혼자 외출 가능함(0)', '혼자 외출 가능하지 않음(1)'으로 측정하였다.

마지막으로, 건강특성은 주관적 건강상태, 스트레스, 도움 필요 정도로 설정하였다. 주관적 건강 평가는 평소 자신의 건강은 어떻게 생각하는지 묻는 질문을 활용하였고, '매우 나쁨(1)~매우 좋음(5)'로 측정하였다. 일상생활에서 느끼는 스트레스

는 ‘거의 느끼지 않는다(1)~대단히 많이 느낀다(4)’로 변환하였다. 도움 필요 정도는 ‘모든 일상 생활을 혼자서 할 수 있다(1)~거의 모든 일에 다른 사람의 지원이 필요하다(5)’로 측정하였다.

#### 4) 분석방법

본 연구는 연구목적에 따라 STATA 13.0 버전과 Mplus 7.4 버전 통계패키지를 활용하여 잠재계층분석, 기술 통계분석 및 회귀분석을 시행하였다. 본 연구의 분석 방법은 다음과 같다. 첫째, 연구문제 1과 관련하여 금융서비스 채널 이용 유형 도출하기 위해, 잠재계층분석(Latent Class Analysis)을 시행하여 고령장애인의 금융서비스 채널 이용을 분류하였다. 잠재계층분석은 가장 적절한 잠재계층 유형 수를 결정하는데, 이를 결정하는 과정에서 다양한 정보적합도 지수를 활용하게 된다. 유형 분류를 위한 정보적합도 지수로는 AIC, BIC, SSABIC를 활용하였고, 본 연구 자료에 대한 모형 적합도는 세 가지 지수의 수치가 낮을수록 좋다고 해석할 수 있다(Rosellini, Coffey, Tracy, & Galea, 2014). 또한, Entropy는 모형 적합도를 나타내는 값은 아니지만, 0~1에서 값이 클수록 유형 간 구별의 정확도가 높다는 뜻이다(Clark, 2010). 또한, 분류된 계층의 모든 유형에서 사례 수가 50 이상이어야 하고, 1% 이상의 분류율을 가져야 한다(Hill, White, Chung, Hawkins, & Catalano, 2000; O'Donnell et al., 2017). 통계적 모형 비교의 유의도 검증을 위해 LMR의  $p$  값을 .05 수준에서 검정하였다. 둘째, 연구문제 2와 관련하여 금융서비스 채널 이용에 따른 인구·사회적 특성, 장애 및 건강 특성의 차이를 살펴보기 위해, 교차분석(Chi-square test) 및 일원 변량분석(One-way ANOVA)을 시행하였다. 마지막으로, 연구문제 3과 관련하여 금융서비스

채널 이용에 따라서 고령장애인의 삶의 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위해, 다중 선형회귀분석(Multiple Linear Regression)을 시행하였다.

## 4. 연구결과

### 1) 주요변수의 특성

본 연구의 주요변수 특성을 파악하고자 기초통계 분석을 시행하였다. 먼저, 종속변수인 고령장애인의 삶의 만족도 평균 점수는 12.94점( $SD = 2.55$ )으로 나타났으며, 최소값은 5점, 최대값은 20점이었다. 다음으로, 독립변수인 금융서비스 채널 이용에 대해 살펴보면, 은행 창구 이용률이 48%로 가장 높았고, 그 다음으로 ATM 이용률이 40%로 나타났다. 반면 인터넷 뱅킹(3.73%), 모바일 뱅킹(3.53%), 텔레뱅킹(4.68%)의 이용률은 상대적으로 매우 낮았다.

### 2) 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 잠재계층 유형 분석

고령장애인의 금융서비스 채널 이용 유형을 파악하기 위해 5개 종류의 금융서비스 채널 이용 경험 여부에 대한 고령장애인의 응답 자료를 활용하여 잠재계층분석을 하였다. 잠재계층 모형 적합도, 유의도 검증, Entropy 및 해석의 간명성 등을 종합하여 최적의 잠재계층 유형을 선정하였다. <표 1>에서 볼 수 있는 바와 같이 차례로 계층 수를 하나씩 추가하여 이를 비교하였다. 검증 결과, 3-계층 모형에서보다 4-계층 모형에서 AIC 감소하였고, LMR이 유의하였다( $p < .05$ ). 하지만, 4-계층 모형에서 BIC, SSABIC 값이 오히려 증가하였다. 또한, 엔트로피 지수가 4-계층 모형에

<표 1> 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 잠재계층 유형분석(N=3,354)

구분	AIC	BIC	SSABIC	LMR LRT p-value	Entrhopy	잠재계층 분류율 %			
						1	2	3	4
1	12607.76	12638.378	12622.49	-	-	-	-	-	-
2	11357.75	11425.114	11390.162	1236.639***	0.713	29.5	70.5	-	-
3	10803.86	10907.967	10844.461	554.516***	0.910	36.8	3.5	59.7	-
4	10776.69	10917.542	10853.95	38.382***	0.877	1.4	30.6	65.1	2.9

\*\*\* $p < .001$

서 감소하였고, 분류된 유형 중 50 사례 수보다 적은 유형이 있었다. 추가로 3-계층 모형의 잠재계층 유형별 분류율을 확인하였을 때, 모든 유형 중 1% 미만의 분류율을 가진 경우가 없음을 확인했다. 따라서, 3-계층 모형이 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 유형을 가장 잘 설명하고 있음에 따라 최종적으로 3-계층 모형이 선정되었다.

### 3) 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 잠재계층 유형과 특성

고령장애인의 금융 채널 이용 경험 여부에 따라 나타난 3개 잠재계층 특성을 파악하기 위해, 문항별로 살펴본 결과는 <표 2>와 같다. 첫 번째 잠재계층은 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹, 텔레뱅킹 이용 경험이 매우 낮았고, 은행 창구와 ATM을 통한 금융서비스 이용 경험이 매우 높았다. 즉, 고령장애인들이 금융서비스에 대한 접근성이 쉽지 않음에도 은행이나 ATM에 의지하는 있는 집단이며, 인터넷, 모바일, 텔레뱅킹 접근의 어려움 때문에 이를 이용하지 못하고 있는 ‘온라인 금융서비스 채널 이용 배제’ 집단으로 명명하였다. ‘온라인 금융서비스 채널 비사용’ 집단은 전체 고령장애인의 36.8%나 차지하였다.

두 번째 집단은 모든 문항에서 금융서비스 이용 경험이 높았는데, 흥미로운 점은 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹, 텔레뱅킹 등 온라인 금융서비스 채널

도 이용한 경험이 있고 은행 창구 또는 ATM을 통한 금융서비스 채널 이용한 경험이 있다는 것이다. 즉, 상황에 따라 은행 창구 또는 ATM을 이용한 경험이 있지만, 인터넷이나 모바일 뱅킹으로 금융서비스가 변화하는 환경에도 잘 적응하며 모든 금융서비스 채널을 전반적으로 이용하고 있는 ‘전반적 금융서비스 이용’ 집단으로 명명하였다. ‘전반적 금융서비스 이용’ 집단은 전체 장애인의 3.5%밖에 되지 않았다.

세 번째 집단은 다른 잠재계층들과는 다르게 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹, 텔레뱅킹, 은행 창구, ATM 등의 모든 금융서비스 채널에서 이용 경험이 낮게 나타나, ‘전반적 금융서비스 비사용’ 집단으로 명명하였다. 이 ‘전반적 금융서비스 비사용’ 집단은 전체 고령장애인의 59.6%로 절반 이상을 차지하였다.

즉, 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 유형은 ‘온라인 금융서비스 비사용(36.8%)’, ‘전반적 금융서비스 이용(3.5%)’, ‘전반적 금융서비스 비사용(59.7%)’로 총 3개의 유형으로 구분되었다.

본 연구에서 도출된 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 유형은 기존 연구들과 유사점과 차이점을 동시에 보여준다. 비장애인 대상 연구에서는 주로 대면 이용과 온라인 이용 유형으로만 구분되었던 것과 달리(김혜숙, 최승빈, 2011; 서가연, 2018), 본 연구에서는 ‘전반적 금융서비스 비사용 집단’이 뚜렷하게 구분되었으며, 그 비율이 59.7%

<표 2> 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 잠재계층 유형과 특성(단위: %)

문항		잠재계층(Latent Class)		
		1집단	2집단	3집단
		온라인 금융서비스 비사용 n = 1237(36.8%)	전반적 금융서비스 이용 n = 116(3.5%)	전반적 금융서비스 비사용 n = 2001(59.7%)
인터넷 금융서비스 이용 경험 여부	유	1.45	89.66	0.2
	무	98.55	10.34	99.8
모바일 금융서비스 이용 경험 여부	유	1.05	87.93	0.2
	무	98.95	12.07	99.8
텔레뱅킹 금융서비스 이용 경험 여부	유	5.47	72.41	0.3
	무	94.53	27.59	99.7
은행 창구 이용 경험 여부	유	73.45	80.17	30.46
	무	26.55	19.83	70
ATM 이용 경험 여부	유	100	92.24	0
	무	0	7.76	100

에 달했다. 이는 전체 장애인 중 금융서비스를 전반적으로 활용하지 못하는 비율이 52.9%라는 선행연구 결과(이진혁, 2022)와 비교할 때, 고령장애인이 금융서비스 채널 활용에 더욱 취약한 집단임을 시사한다. ‘온라인 금융서비스 비사용 집단’의 비율(36.8%)은 2017년 장애인 대상 연구(김정한 외, 2017)에서 나타난 오프라인 의존 비율(약 35%)과 유사하다. 이는 3년간 장애인의 온라인 금융 채널 접근성 개선이 미미했음을 보여준다.

또한, 전체 장애인 대상 연구들과 달리(김정한 외, 2017; 이진혁, 2022), 본 연구에서는 온라인 금융서비스에 익숙한 집단이 별도로 유형화되지 않았다는 점이 주목할 만하다. ‘전반적 금융서비스 비사용 집단’의 높은 비율(59.7%)에 대해서는 신중한 해석이 필요하다. 고령장애인의 경우, 필수적인 금융서비스를 가족이 대행해주는 경우가 많을 수 있기 때문이다. 이러한 상황을 단순히 금융배제로 볼 것인지, 아니면 간접적인 금융서비스 접근으로 볼 것인지에 대해서는 추가적인 논의가 필요하다. 예를 들어, 김성희 외(2020)의 연구에

서는 고령장애인의 일상생활 지원에서 가족의 역할이 중요함을 강조하고 있다. 따라서 향후 연구에서는 가족의 대리 이용을 별도로 조사하여 더 정확한 금융배제 실태를 파악할 필요가 있다. 그리고 ‘전반적 금융서비스 이용 집단’(3.5%)의 경우, 다른 집단에 비해 그 비율이 매우 낮다. 이는 노승현, 김정석과 광정란(2022)의 연구에서 지적한 바와 같이, 고령장애인의 디지털 정보 격차가 금융서비스 이용에도 큰 영향을 미치고 있음을 보여준다. 특히 이 집단은 온라인과 오프라인 서비스를 모두 활용할 수 있다는 점에서, 금융서비스 접근성 향상을 위한 정책 수립 시 중요한 참고 사례가 될 수 있다. 따라서 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 패턴은 비장애인이나 전체 장애인과는 다른 양상을 보이며, 더욱 취약한 상황에 놓여있음을 알 수 있다.

#### 4) 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 잠재계층 유형에 따른 응답자의 특성

<표 3>은 고령장애인의 금융서비스 채널 이용

<표 3> 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 잠재계층 유형에 따른 응답자의 특성(N=3,354)

문항		잠재계층(Latent Class)			$\chi^2/F$	사후검정
		1집단(a)	2집단(b)	3집단(c)		
		n=1237	n=116	n=2001		
연령 (단위: 만 나이)	평균	73.09	69.49	77.16	196.53***	c>a>b
	표준편차	5.92	4.28	7.03		
성별 (단위: %)	남	65.49	77.59	44.54	163.78***	-
	여	34.51	22.41	55.46		
교육연수 (단위: 년)	평균	8.67	12.47	6.66	189.47***	b>a>c
	표준편차	3.78	3.23	4.12		
근로 (단위: %)	미취업	77.23	64.66	92.56	194.78***	-
	취업	22.77	35.34	7.44		
거주지역 (단위: %)	읍면지역	25.99	23.28	34.13	27.09***	-
	도시지역	74.01	76.72	65.87		
가구형태 (단위: %)	비독거	66.77	81.90	69.79	12.50**	-
	독거	33.23	18.10	30.21		
가구소득 (단위: 만원)	평균	160.30	219.66	149.74	15.16***	b>a,c
	표준편차	136.67	136.40	137.70		
인터넷사용여부 (단위: %)	사용	23.65	82.76	5.01	664.55***	-
	사용하지 않음	76.35	17.24	94.99		
휴대폰사용여부 (단위: %)	휴대폰	35.80	17.24	47.57	527.45***	-
	스마트폰	61.38	82.76	28.47		
	사용하지 않음	2.82	0.00	23.96		
장애정도 (단위: %)	중증	33.55	38.79	47.07	58.27***	-
	경증	66.45	61.21	52.93		
장애유형 (단위: %)	지체	43.85	35.34	41.82	74.52***	-
	감각	37.01	31.03	40.92		
	정신적	0.72	0.00	3.82		
	신체내부	18.42	33.62	13.44		
주관적건강 (단위: 점수)	평균	2.49	2.66	2.13	86.75***	c>a,b
	표준편차	0.82	0.89	0.81		
스트레스 (단위: 점수)	평균	2.19	2.13	2.26	4.11*	c>b
	표준편차	0.76	0.79	0.78		
도움필요정도 (단위: 점수)	평균	1.63	1.74	2.70	322.37***	c>a,b
	표준편차	0.88	1.06	1.36		
장애로 인한 사회적 차별 (단위: 점수)	평균	2.06	1.97	2.14	8.86***	c>a,b
	표준편차	0.65	0.63	0.66		
혼자의출여부 (단위: %)	가능함	93.16	89.66	58.04	489.67***	-
	가능하지 않음	6.84	10.34	41.96		

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$ : 사후검정으로 Scheffe 방법을 이용하였다.

잠재계층 유형에 따른 주요 변수에 대한 집단 간 차이를 분석한 결과이다.

먼저 ‘온라인 금융서비스 비사용’ 집단은 연령은 73.09세(SD=5.92)이면서, 여성(35.5%) 비율이 ‘전반적 금융서비스 이용’에 비해 많았다. 교육연수는 8.67년(SD=3.78)이고, 미취업 장애인 비율(77.23%)이 ‘전반적 금융서비스 이용’ 집단에 비해 많았다. 읍면지역에 거주하는 비율(26.0%)이 상대적으로 높았고, 독거하는 장애인 비율(33.23%)이 전체 유형 중에 가장 많았다. 월평균 가구소득은 160.30만 원(SD=136.67)으로 상대적으로 적었다. 인터넷을 사용하는 비율(76.35%) 및 스마트폰을 사용하는 비율(61.38%)이 ‘전반적 금융서비스 이용’ 집단에 비해 적었다. 장애 정도가 경증인 비율(66.45%)이며, 장애 유형이 지체장애(43.9%)인 비율이 전체 유형 중에 가장 많았다.

주관적 건강 점수가 2.49점(SD=0.82)으로 상대적으로 낮았으며, 스트레스 점수는 2.19점(SD=0.76), 도움 필요 정도는 1.63점(SD=0.88) 및 장애로 인한 사회적 차별 경험 점수는 2.06점(SD=0.65)으로 ‘전반적 금융서비스 비사용’ 다음으로 높았다. 혼자 외출이 가능한 경우(93.16%)가 다른 집단에 비해 많았다.

다음으로 ‘전반적 금융서비스 이용’ 집단은 연령은 69.49세(SD=4.28)로 가장 어렸다. 남성(77.59%) 비율이면서, 교육연수는 12.47년(SD=3.23)으로 전체 유형 중 가장 많았다. 경제활동에 참여하는 고령장애인은 35.34%이며, 도시지역 거주자(76.72%)가 전체 유형 중 가장 많았다. 가구 형태는 비독거(81.9%)이고, 월평균 가구소득이 219.66만 원(SD=136.40)으로 전체 유형 중 가장 높았다. 인터넷을 사용하는 비율(82.76%)과 스마트폰을 사용하는 비율(82.76%)은 다른 유형보다 높았다. 장애 정도가 경증인 비율(61.21%)이 비교적 높았으며, 장애 유형이 신체내부 장애(33.62%)인 비

율이 전체 유형 중 가장 많았다. 주관적 건강 점수가 2.66점(SD=0.89), 스트레스 점수는 2.13점(SD=0.79), 도움 필요 정도는 1.74점(SD=1.06) 및 장애로 인한 사회적 차별 경험 점수는 1.97점(SD=0.63)으로 다른 유형보다 낮았다. 혼자 외출이 가능한 경우(89.66%)가 ‘온라인 금융서비스 비사용’ 집단과 비교하면 상대적으로 적었다.

마지막으로 ‘전반적 금융서비스 비사용’ 집단은 연령은 77.16세(SD=7.03)이면서, 여성(55.5%) 비율이 전체 유형 중 가장 많았다. 교육연수는 6.66년(SD=4.12)으로 전체 유형 중 가장 적었다. 경제활동에 참여하지 않는 고령장애인은 92.6%로 전체 유형 중 가장 많았으며, 읍면지역 거주자(34.1%)가 비교적 많았다. 가구 형태는 독거(30.2%)하는 고령장애인이 비교적 많았으며, 월평균 가구소득은 149.7만 원(SD=137.7)으로 전체 유형 중 가장 적었다. 인터넷을 사용하지 않는 비율(94.99%)과 일반 휴대폰 및 스마트폰을 이용하지 않는 비율(23.96%)은 다른 유형보다 높았다. 장애 정도가 중증인 비율(47.1%)이면서, 장애 유형이 감각 장애(40.9%), 정신적 장애(3.8%)인 비율이 전체 유형 중 가장 많았다. 다른 유형보다 주관적 건강 점수가 2.13점(SD=0.81)으로 가장 낮았으며, 스트레스 점수는 2.26점(SD=0.78), 도움 필요 정도는 2.70점(SD=1.36) 및 장애로 인한 사회적 차별 경험 점수는 2.14점(SD=0.66)으로 가장 높았다. 혼자 외출이 불가능 경우(41.96%)가 전체 유형 중 가장 많았다.

이러한 결과를 종합하면 ‘전반적 금융서비스 비사용’ 집단은 다른 유형보다 고령, 여성, 저학력, 미취업 상태의 비율이 높고, 읍면지역 거주자와 저소득 가구가 많았다. 이는 노형식과 이순호(2014), Devlin(2009), Gross et al.(2012)의 연구에서 지적한 금융 취약계층의 특성과 유사하다. 인터넷 및 스마트폰 사용 비율이 가장 낮았으며, 중증, 감

각 및 정신적 장애 비율이 높았다. 이는 이진혁(2022)과 Deng & Meng(2013)의 연구 결과와 일치한다. ‘온라인 금융서비스 비사용’ 집단은 ‘전반적 금융서비스 이용’ 집단과 비교해 전반적으로 취약한 특성을 보였지만, 특이하게도 경증, 지체 장애인, 독거 가구, 혼자 외출 가능한 경우가 많았다. 이는 김정환 외(2017)와 서가연(2018)의 연구 결과와 부분적으로 일치하지만, 고령장애인만의 특수성도 보여준다. 임예직, 문영민과 이정하(2022)의 연구에서 지적한 바와 같이, 이는 고령장애인이 온라인 금융서비스 활용에 어려움을 겪지만, 대면 서비스는 이용할 수 있는 상황을 반영한다.

‘전반적 금융서비스 이용’ 집단은 가장 적은 비율(3.5%)을 차지했지만, 상대적으로 젊고, 남성, 고학력, 취업 상태의 비율이 높았다. 이는 Hogarth & O'Donnell(1997)의 연구 결과와 유사하다. 그러나 고령장애인의 경우, 연령이 높을수록 금융서비스 채널 접근에 더 큰 어려움을 겪는 것으로 나타나, 비장애인을 대상으로 한 선행연구와는 상반된 결과를 보였다. 장애 유형에 따른 금융서비스 채널 이용의 차이도 주목할 만하다. 전체 장애인을 대상으로 한 이진혁(2022)의 연구와 달리, 고령장애인의 경우 지체장애 유형이 온라인 금융서비스 채널 이용에 더 큰 어려움을 겪는 것으로 나타났다. 이는 이진혁(2023)이 지적한 바와 같이, 장애인의 서비스 접근성에 생애주기별, 장애 유형별 차이가 있음을 보여준다. 본 연구에서 새롭게 밝혀진 점은 고령장애인의 특성을 고려하여 투입한 인터넷 및 스마트폰 사용비율, 건강상태, 도움 필요 요인들이 금융서비스 채널 이용에 큰 영향을 미친다는 것이다. 이는 노승현 외(2022)와 한상윤과 남석인(2021)의 연구에서 지적한 바와 같이, 고령 및 장애라는 이중적 취약성이 금융서비스를 포함한 다양한 서비스 접근성에 영향을 미치는

것을 시사한다. 이러한 결과는 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 유형에는 인구사회학적 요인뿐만 아니라 장애 및 건강 관련 요인, 그리고 디지털 기기 사용 능력 등이 복합적으로 관련되어 있음을 보여준다. 따라서 고령장애인의 금융서비스 접근성 향상을 위해서는 이러한 다양한 요인들을 고려한 맞춤형 정책과 서비스 개발이 필요할 것으로 보인다.

## 5) 금융서비스 채널 이용 잠재계층 유형과 고령장애인의 삶의 만족도 관계

금융서비스 채널 이용 유형이 고령장애인의 삶의 만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 시행하였고, 그 결과는 <표 4>에서 볼 수 있다. 회귀분석에 앞서, 분석에서 활용한 모든 변수의 분산팽창요인(VIF)은 1.08~2.39였는데, 3을 넘지 않아 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 판단하였다. 분석에 포함된 변수들은 종속변수인 삶의 만족도를 유의하게 설명하였고( $\chi^2 = 61.81, p < .001$ ), 설명력은 약 28%였다. 따라서, 독립변수의 효과는 본 모형에서 통계적으로 유의한 변수를 중심으로 설명하였다.

먼저, 인구사회학적 요인이 고령장애인의 삶의 만족도에 미치는 효과를 보면, 연령, 성별, 교육수준, 거주형태, 가구소득, 인터넷 사용 여부, 휴대폰 사용 여부 변수가 유의하였다. 즉, 나이가 많아질수록 삶의 만족도는 높아졌다( $B=0.024, p < .001$ ). 여성일수록 삶의 만족도는 높아졌다( $B=0.341, p < .001$ ). 교육수준이 높아질수록 삶의 만족도는 높아졌다( $B=0.022, p < .05$ ). 취업상태일수록 삶의 만족도는 높아졌다( $B=0.382, p < .01$ ). 거주형태가 독거 상태일수록 삶의 만족도는 낮아졌다( $B=-0.303, p < .01$ ). 가구소득이 높아질수록 삶의 만족도는 높아졌다( $B=0.001, p < .05$ ). 인터넷을

<표 4> 연구대상자의 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인(N=3,354)

구분		B	SE	$\beta$	
인구사회학적	연령	0.024***	0.006	0.065	
	성별(여성=1)	0.341***	0.087	0.067	
	교육수준	0.022*	0.011	0.036	
	근로(취업=1)	0.382**	0.118	0.052	
	거주지역(도시=1)	0.053	0.084	0.010	
	거주형태(독거=1)	-0.303**	0.093	-0.055	
	가구소득	0.001*	0.000	0.042	
	인터넷사용여부(사용하지 않음=1)	0.308*	0.125	0.042	
	휴대폰사용여부	(Ref. = 일반휴대폰)			
		스마트폰	0.134	0.090	0.026
	사용하지 않음	-0.376**	0.123	-0.053	
장애 관련 요인	장애정도(경증=1)		-0.001	0.086	0.000
	장애유형	(Ref. = 신체내부)			
		지체	0.123	0.086	0.023
		감각	-0.167	0.254	-0.010
		정신적	-0.055	0.115	-0.008
	장애로 인한 사회적 차별		-0.392***	0.060	-0.101
혼자외출여부(불가능=1)		-0.320**	0.120	-0.056	
건강관련 요인	주관적건강		0.827***	0.052	0.270
	스트레스		-0.417***	0.053	-0.126
	도움필요정도		-0.243***	0.044	-0.124
금융서비스 채널 이용 유형	(Ref. = 전반적 금융서비스 비사용)				
	온라인 금융서비스 비사용		0.113	0.094	0.021
	전반적 금융서비스 이용		1.010***	0.235	0.072
	(상수)		11.173	0.576	-

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$ ,  $R^2 = .281$ , Adj.  $R^2 = .275$ ,  $F = 61.81$ \*\*\*

사용했을 때 삶의 만족도는 낮아졌다( $B=0.308$ ,  $p<.05$ ). 휴대폰을 사용하지 않을 때 삶의 만족도는 낮아졌다( $B=-0.376$ ,  $p<.01$ ).

다음으로 장애 요인이 고령장애인의 삶의 만족도에 미치는 효과를 보면 장애로 인한 사회적 차별, 혼자 외출 여부 변수가 유의하였다. 장애로 인한 사회적 차별을 많이 느낄수록 삶의 만족도는 낮아졌다( $B=-0.392$ ,  $p<.001$ ). 혼자 외출하는 것이 가능하지 않을 때, 삶의 만족도는 낮아졌다( $B=-0.320$ ,  $p<.01$ ). 그리고 건강 관련 요인이 고령장애인의 삶의 만족도에 미치는 효과를 보면,

주관적 건강, 스트레스, 도움 필요 정도 변수가 유의하였다. 즉, 주관적 건강상태가 좋을수록 삶의 만족도는 높아졌다( $B=0.827$ ,  $p<.001$ ). 일상생활 스트레스가 많을수록 삶의 만족도는 낮아졌다( $B=-0.417$ ,  $p<.001$ ). 도움 필요 정도가 높을수록 삶의 만족도는 낮아졌다( $B=-0.243$ ,  $p<.001$ ).

마지막으로, 금융서비스 채널 이용 유형이 고령장애인의 삶의 만족도에 미치는 효과를 보면, 금융서비스 채널 이용 유형 변수가 유의하였다. 즉, 전반적으로 금융서비스 비사용 유형과 비교해 온라인 금융서비스 채널 이용에서만 배제되었을 때

삶의 만족도는 높아졌으나, 통계적으로 유의하지 않았다( $B=0.113, p>.05$ ). 전반적으로 금융서비스 비사용 유형과 비교해 전반적 금융서비스 채널을 이용한 유형의 경우 삶의 만족도는 높아졌다( $B=1.010, p<.001$ ). 추가로, 온라인 금융서비스 비사용 유형과 비교해 전반적으로 금융서비스 채널을 이용한 경우 삶의 만족도는 높아졌다( $B=0.896, p<.001$ ).

금융서비스 채널 이용 유형이 고령장애인 삶의 만족도에 미치는 효과에 대해 살펴보면, 선행연구에서 고령장애인 삶의 만족도에 미친다고 알려진 요인들을 통제한 상황에서도 금융서비스 채널 이용 유형 변수가 유의하였다. 즉, 고령장애인의 경우 전반적으로 금융서비스 채널 이용에서 배제되는 유형과 비교해, 전반적 금융서비스 채널을 이용했을 경우 삶의 만족도는 높아졌다. 이는 주요 금융서비스 접근에서 배제될수록 삶의 만족도가 떨어진다는 해외 비장애인 대상 선행연구와 유사한 맥락이다(Bowman et al., 2016; Jayasinghe et al., 2020; Louth & Burns, 2018; Salignac et al., 2019). 삶을 영위하는 데 필수적인 욕구를 충족시키지 못하면 삶의 만족도가 떨어진다고 알려져 있다(Newman et al., 2014). 즉, 현대사회를 살아가는 데 필수적인 요소인 금융서비스 이용 접근성이 향상되면, 그 욕구가 충족되어 삶의 만족도가 높아지는 것이다. 그리고, 금융서비스 이용이 일상생활을 하는 데 필요한 삶의 다양한 영역에서 직접적으로나 간접적으로 미치는 영향이 더 커졌기 때문에(오수현 외, 2017), 삶의 만족도가 높아지는 것으로도 설명될 수 있다.

그러나 주목해야 할 점은 ‘온라인 금융서비스 비사용 유형’과 ‘전반적 금융서비스 비사용 유형’ 간 삶의 만족도 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다는 것이다. 이는 단순히 금융서비스 채널의 이용 여부만으로 삶의 만족도를 설명하기 어렵다

는 것을 시사한다. 이러한 결과는 금융서비스 채널 이용과 삶의 만족도 사이에 중요한 과정변수가 존재할 가능성을 제기한다. 즉, 은행 창구나 ATM을 이용할 수 있다는 것은 단순히 금융서비스에 대한 접근성뿐만 아니라, 혼자 외출이 가능하고 일상적인 서비스를 이용할 수 있는 전반적인 활동 능력을 의미할 수 있다. 따라서 삶의 만족도 향상이 금융서비스 채널 이용 자체에서 오는 것인지, 아니면 이를 가능케 하는 전반적인 활동 능력에서 오는 것인지를 명확히 구분하기 어려우므로 해석 시 주의가 필요하다. 이에, 향후 연구에서는 금융서비스 채널 이용과 삶의 만족도 사이의 관계를 매개하거나 조절하는 변수들, 예를 들어 전반적인 활동 능력, 사회참여 정도, 일상생활 자립도 등을 포함한 더욱 정교한 모델을 구축할 필요가 있다. 특히, 장애 및 건강 관련 요인을 제외하고, 전반적 금융서비스 채널 이용 변수의 상대적 영향력의 크기( $\beta=0.072$ )가 가장 컸다는 점에 주목할 필요가 있다. 이는 대면 및 온라인 전반적으로 금융서비스 채널을 잘 활용할 수 있다는 것은 비장애인뿐만 아니라 고령장애인에게도 만족스러운 삶을 영위하는 데 중요한 요소 중 하나라는 것을 보여준다.

하지만, 본 연구가 처음으로 국내 고령장애인을 대상으로 온라인 금융서비스 비사용 유형과 비교해 전반적 금융서비스 채널을 이용했을 경우 삶의 만족도는 높아진다는 것을 찾았다. 즉, 대면 금융서비스 채널에 의존하는 ‘온라인 금융서비스 비사용 유형’과 비교해, 온라인 서비스를 포함한 모든 채널을 다 활용하는 ‘전반적 금융서비스 이용 유형’의 삶의 만족도가 높은 이유는 코로나-19 상황 때문으로 설명된다. 본 연구가 활용한 자료가 코로나-19가 한창인 2020년도에 수집되었기 때문이다(김성희 외, 2020). 코로나-19로 사회경제 대부분 영역이 온라인 디지털 서비스로 전환되는

시기에서(임예직 외, 2022), 금융서비스도 비대면 온라인 채널 위주로 급속하게 전환되었다. 더욱이 ATM이나 은행 지점이 줄어들어 대면 서비스를 받기 어려워지면서, 온라인 금융서비스 채널 이용이 더 필수적인 환경이 되었다고 할 수 있다. 새로운 변화에 물리적, 지식적, 환경적으로 고령장애인이 취약한데도, 오프라인에서부터 온라인 금융서비스까지 변화로 잘 대처한 고령장애인의 경우 삶의 만족도가 높아졌다고 할 수 있다. 하지만, 코로나-19 상황에서도 온라인 금융서비스로의 변화에 잘 대처하기 어려운 환경에 있는 고령장애인의 경우 삶의 만족도가 낮아질 수 있음을 의미한다. 대면 서비스를 포함한 모든 금융서비스 채널을 다 활용하지 못하는 '전반적 금융서비스 비사용 유형'과 비교해, 대면 금융서비스 채널에 의존하게 되는 '온라인 금융서비스 비사용 유형'의 삶의 만족도가 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다는 사실이 이를 지지한다고 할 수 있다. 따라서, 코로나-19 이후 고령장애인 삶의 만족도 향상을 위해 대면뿐만 아니라 온라인 금융서비스 이용을 위한 대책이 요구된다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 유형을 도출하여, 유형별 특성을 탐색하고자 하였다. 그리고 분류된 금융서비스 채널 이용 유형이 고령장애인의 삶의 만족도에 어떠한 영향이 있는지 파악하는 것이다. 이를 위해 대표성이 확보된 장애인 실태조사 2020년 자료를 활용하였고, 분석대상은 65세이상인 고령장애인 3,354명이었다. 본 연구를 위해 잠재계층분석, 교차분석 및 일원 변량분석, 그리고 다중 선형회귀분석을 진행하여 통계적인 검증을 시행하였다.

본 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 잠재계층분석을 통해 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 유형을 분류한 결과, '온라인 금융서비스 비사용 집단(36.8%)', '전반적 금융서비스 이용 집단(3.5%)', '전반적 금융서비스 비사용 집단(59.7%)'의 세 가지 유형이 도출되었다. 둘째, 유형별 특성을 분석한 결과, '전반적 금융서비스 비사용 집단'이 가장 높은 비율을 차지하였으며, 이 집단은 다른 유형에 비해 인구사회학적 특성, 장애 관련 특성, 그리고 건강 관련 특성에서 전반적으로 더 취약한 것으로 나타났다. 셋째, 다중회귀분석 결과, '전반적 금융서비스 이용 집단'이 '온라인 금융서비스 비사용 집단' 및 '전반적 금융서비스 비사용 집단'에 비해 통계적으로 유의하게 높은 삶의 만족도를 보였다.

본 연구 결과를 기반으로 실천적 제언을 하자면, 금융서비스 채널 이용 특정 유형에 속할 위험이 큰 고령장애인을 대상으로 맞춤형 지원책이 요구된다. 이는 금융서비스 채널 접근 자체에 전반적으로 어려움을 겪거나 온라인 금융서비스 활용에서 배제되는 고령장애인만이 가지는 뚜렷한 인구사회학적, 장애 및 건강 관련 특성이 구별되었기 때문이다. 특히, 도움 필요정도가 커질수록 다른 유형과 비교해 전반적 금융서비스 채널 배제에 유형에 속할 위험이 큰 것으로 나타났다. 이를 다시 말하면, 고령장애인이 금융서비스 이용 시 적절한 도움이 주어진다면, 전반적인 금융서비스 채널 이용에서 배제될 위험이 줄어들 수 있다는 뜻이다. 장애인의 경우 금융서비스 이용 시 가족과 같은 보조인이나 대리인을 동반하여 도움을 상당히 많이 받는데(김정환 외, 2017), 만약 고령장애인이 가족으로부터 이런 도움을 받지 못할 경우 금융서비스 채널 접근 자체를 하기 힘든 것이다. 이에 대처하기 위해 금융서비스를 이용하는 데 활동지원사를 조력자로 두고, 고령장애인이 은

행 거래 시 직접 서명하기 어려울 때 법적 효력을 할 수 있는 서명 도장을 활용하는 방안을 고려할 수 있겠다(이진혁, 2022; Kumala et al., 2021). 더욱이 지체장애인, 혼자 외출 가능 여부 등 조건을 가진 고령장애인이 온라인 금융서비스 활용에서 배제되지 않도록 하는 대책 마련이 이루어져야 한다. 온라인 금융서비스 채널 이용에서 어려움을 겪는 이유가 복합적이기 때문에(한지형, 고대균, 2021), 다차원적으로 접근할 필요가 있다. 장애인을 자주 만나서 전반적으로 파악하고 있는 사회복지사들이 고용 및 건강 지원 자원을 적절히 연결시켜 왔는데(이진혁, 2023), 사회복지사들이 온라인 금융서비스 관련 사회적 자원을 찾고 연결시켜 준다면, 고령장애인이 온라인으로 금융서비스를 활용할 수 있는 효과적인 방안을 제공할 수 있을 것이다.

다음으로 정책적 제언을 하고자 한다. 첫째, 고령장애인의 금융 서비스 이용에서 어려움을 겪는 상황을 개선하기 위해서는 제도적 지원책은 다른 취약계층과 다르게 표적화되고 차별화되어야 한다. 고령장애인 대상으로 한 본 연구 결과에서 비장애인이나 비고령장애인과 비교해 금융서비스 채널 이용이 유형화되었고 전반적 금융서비스 채널 배제 비율이 가장 높았기 때문에, 고령장애인만이 가지고 있는 취약한 특성을 기반으로 한 개입책이 필요하다는 것이다. 이를 위해 본 연구는 장애인 복지 서비스 이용 시 고령장애인 대상으로 금융서비스 채널 이용 관련 체크리스트를 작성하도록 하는 방안을 제언한다. 한지형과 고대균(2021)은 비장애인 고령자 대상으로 금융 거래 채널 활용을 지원하기 위해 체크리스트를 작성하도록 제언하였으나, 고령장애인에게 맞춤형인 체크리스트는 찾기 어려웠다. 고령장애인이 고령 및 장애라는 이중적 취약성으로 인해 ICT 기술이나 금융 관련 지식에 취약할 수 있기 때문에(노승현 외, 2022),

이러한 특성을 고려한 체크리스트를 개발할 필요가 있을 것이다. 더욱이 금융서비스 채널 이용 관련 체크리스트를 구성할 때, 고령장애인이 어떤 자원의 활용이 취약한지 파악하는 설문 내용이 포함될 것을 제안하는 바이다. 이를 통해, 고령장애인이 금융서비스 채널 이용 시 필요로 하는 자원이 무엇인지 파악하여 개별화된 지원책을 제공할 것이다.

둘째, 고령장애인의 삶의 만족도를 높이기 위해서는 온라인 및 대면 전반적으로 금융서비스 채널을 잘 활용할 수 있도록 하는 정책적 개입이 요구된다. 먼저, 고령장애인의 온라인 금융서비스 채널 이용에 대한 접근성을 향상시키기 위해서는 고령장애인 대상 디지털 금융교육 프로그램을 시행될 필요가 있다. 코로나-19로 인해 디지털 금융서비스로 빠르게 전환하면서, 디지털 금융역량을 강화하기 위해 비장애 고령자 대상 온라인 금융서비스 채널 이용 교육이 시행되고 있지만(금융위원회, 2021), 고령장애인에게 맞춤형 교육과 프로그램은 여전히 없는 것으로 보인다. 전체 장애인 대상으로 연구를 수행했던 이진혁(2022)의 제언처럼, 장애 특성을 고려하여 온라인 금융서비스 채널 이용 교육이 이루어질 필요가 있다. 여기에 더해, 본 연구에서 고령장애인의 인터넷 및 스마트폰 사용 비율도 낮았기 때문에, 금융서비스를 이용할 수 있는 디지털 기기 보급도 함께 이루어져야 할 것을 제언하는 바이다. 다음으로, 고령장애인의 대면 금융서비스 채널 이용에 배제되지 않기 위해서는 대면 오프라인 금융서비스 접근성을 유지해야 한다. 온라인 금융서비스 환경 개선만으로 금융서비스 접근성 문제가 완전히 해소될 수 없기 때문이다. 수익성이라는 경제적 논리에 따라 은행 지점 수는 줄고 있어 고령자가 대면 금융서비스 이용이 어렵다고 보고되는 데(이규형, 2021), 고령장애인은 더욱 힘들 것으로 보

인다. 이를 위한 대안으로 송홍선(2020)은 영국 사례를 참고하여 개별 금융회사 차원에서 지점 폐쇄를 결정할 때 지역사회와 기존 금융고객에게 어떤 부정적인 영향을 미치는지 분석하고, 이를 완화할 수 있는 대안과 절차를 만들도록 해야 한다고 했다. 추가적으로 고령장애인의 경우 홀로 이동하기 쉽지 않기 때문에, 금융회사가 직접 고령장애인의 집을 방문해서 필요한 금융서비스를 제공해주는 것도 고려해볼 수 있다. 이렇게 고령장애인의 온라인 및 대면 전반적으로 금융서비스 채널 이용에 대한 접근성을 높여준다면, 고령장애인의 삶의 만족도는 높아질 것이다.

본 연구가 처음으로 고령장애인을 대상으로 금융서비스 채널 이용 유형을 도출하고, 분류된 금융서비스 채널 이용 유형이 삶의 만족도에 어떠한 영향이 파악하였다는 것에 기존 연구와 차별성이 있다. 첫째, 기존 연구가 변수 중심으로 분류했던 한계를 뛰어넘어 고령장애인 응답자에 초점을 둔 접근방식(person-centered approach)인 잠재계층분석을 활용하여 금융서비스 채널 이용 유형을 도출하였다. 이를 통해 고령과 장애로 인해 어떤 금융서비스 채널을 활용하는 데 어려움을 겪는지 실제적으로 파악할 수 있었다. 둘째, 분류된 유형에 따라 차이가 나는 인구사회학적, 장애 및 건강특성을 탐색하고 비교함으로써, 주요 금융서비스 채널 이용 향상을 위한 고령장애인 대상 맞춤형 제언을 할 수 있었다. 셋째, 그동안 이론적으로만 논의됐던, 고령장애인의 주요한 금융서비스 채널 이용과 삶의 만족도 간의 관계와 그 효과성을 실증적으로 검증하였다. 이에, 코로나-19로 빠른 사회변화에 어려움을 겪는 고령장

애인의 금융서비스 채널 이용이 삶의 만족도를 높이는 데 주요한 조건임을 보여주었다는 것에 의의가 있다.

본 연구에 이러한 의의가 있음에도 불구하고 다음과 같은 제한점이 있다. 첫째, 본 연구가 2020년 장애인 실태조사 자료를 사용하여 코로나-19로 많은 서비스가 온라인으로 전환되어 가고 있는 시기를 반영하였다. 하지만, 이 자료가 전체 장애인 대상으로 전반적인 생활을 다룬 조사이므로, 설문 내용이 고령장애인 및 금융서비스 이용 관련 특성이 주로 고려된 것은 아니었다. 그러므로, 고령장애인의 금융서비스 채널 이용 및 삶의 만족도와 관련된 특성을 심도 있게 파악하기는 어려웠다. 이에 후속연구에서는 고령장애인 금융서비스 이용 관련 정책과 서비스를 분석하고, 관계기관 담당자 FGI 등을 한다면, 심층 있는 논의와 제언을 할 수 있을 것이다. 둘째, 장애인의 금융서비스 관련 문항이 장애인 실태조사에서만 찾을 수 있었고, 장애인 실태조사가 횡단자료이므로 횡단 분석을 시행할 수밖에 없었다는 한계가 있다. 후속연구에서 종단자료가 구축되고, 적절한 종단분석 방법을 활용한다면(이진혁, 송인한, 2021), 주요 금융서비스 채널 이용 접근성이 고령장애인의 삶의 만족도 향상에 선제적인 역할을 하는지 찾을 수 있을 것이다. 셋째, 관련 이론이나 선행연구가 부족하여, 금융서비스 채널 이용 유형과 삶의 만족도 관계를 더 설명할 수 있는 매개효과나 조절효과를 검증하지 않았다는 한계가 있다. 후속연구들이 축적되어서 고령장애인의 주요 금융서비스 채널 이용과 삶의 만족도 관계를 더 잘 설명할 수 있는 정교한 연구모형이 제시되길 기대한다.

## 참 고 문 헌

- 강승원 · 이해경 (2016). 고령장애인의 행복감에 영향을 미치는 요인: 농촌과 도시지역 비교. <지역과 세계 (구사회과학연구)>, 40(2), 31-56.
- 강지원 (2015). 금융소외계층에 대한 재정용자사업의 적절성 탐색. <사회복지 실천과 연구>, 12(2), 13-170.
- 고은희 (2022). 금융 및 디지털 금융 역량과 삶의 만족도 관련 요인 분석. <가정과삶의질학회 학술발표대회 자료집>, 98-106.
- 곽인숙 (2011). 예비노인과 노인의 삶의 만족에 관한 연구. <Human Ecology Research>, 4(1), 107-120.
- 권재숙 · 김성진 (2012). 여성 고령장애인 삶의 만족도 영향요인에 관한 연구. <발달장애연구>, 16(2), 123.
- 금융위원회 (2021). 금융교육강화방안 [On-line], Available: <https://fsc.go.kr/comm/getFile?srvcId=BBSTY1&upperNo=77099&fileTy=ATTACH&fileNo=4>
- 김대명 (2022). 장애인의 삶의 만족도에 미치는 영향 요인 분석: PC/모바일 기기 이용 능력과 사회적 관계서비스 이용률을 중심으로. <입법과 정책>, 14(1), 73-97.
- 김명용 · 전해경 (2017). 노인의 스마트폰 이용이 삶의 만족도에 미치는 영향: 사회활동 참여의 매개효과. <노년복지연구>, 72(3), 343-370.
- 김민정A · 김민정B · 박주영 (2022). 금융소비자의 비대면 금융생활서비스 이용 및 이용가능성 영향요인. <Financial Planning Review>, 15(1), 71-100.
- 김병섭 · 최성주 · 최은미 (2015). 국민행복, 삶의 질, 그리고 공공서비스의 관계 연구. <한국행정학보>, 49(1), 97-122.
- 김성희 (2016). 장애노인의 삶의 만족도 영향요인 연구. <재활복지>, 20(3), 17-43.
- 김성희 외 (2020). <2020년 장애인 실태조사>. 세종: 보건복지부.
- 김자영 (2019). 고령장애인의 빈곤과 우울감이 삶의 만족도에 미치는 영향: 자아존중감의 매개효과 검증. <보건의사회연구>, 39(3), 148-178.
- 김재현 · 홍성우 · 이석희 · 김광용 (2019). 행동모델링 요인이 디지털 금융서비스 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구: 정보취약계층 대상 중심으로. <한국디지털컨텐츠학회 논문지>, 20(8), 1613-1623.
- 김정한 · 구정환 · 이규복 (2017). 장애인 금융이용 차별 개선을 위한 실태조사 및 시사점 분석. 서울: 한국금융연구원.
- 김정희 (2022). 고령소비자의 디지털 정보격차 문제와 디지털 역량 강화 방안 모색. <소비자문제연구>, 53(1), 27-54.
- 김찬우 (2015). 고령장애인의 개념 정립과 복지욕구 비교를 통한 돌봄 서비스 정책방향 설정에 대한 고찰. <한국사회정책>, (46), 164-200.
- 김현희 · 황지영 · 박일수 (2016). 장애인 실태조사 자료를 이용한 국민기초생활수급 장애인의 미충족 의료 결정요인 분석. <한국장애인복지학>, (31), 5-28.
- 김혜숙 · 최승민 (2011). 전자금융채널의 경영성과에의 영향 및 결정요인 연구. <벤처창업연구>, 6(2), 2550.
- 남지현 (2021). 장애인의 주거복지 서비스 이용에 영향을 미치는 요인 연구: 앤더슨 모형을 중심으로. <한국사회복지학>, 73(3), 153-179.
- 노승현 · 김정석 · 곽정란 (2022). 성인 지체장애인의 디지털 역량 및 디지털 조력이 사회자본에 미치는 영향과 모바

- 일 정보활용의 매개효과: 고령 및 청장년층 다중집단비교분석. <재활복지>, 26(2), 55-76.
- 노형식 · 이순호 (2014). <금융포용의 개념과 전략과제>. 서울: 한국금융연구원.
- 박경미 · 김민아 (2019). 중 · 고령장애인의 인터넷 활용이 삶의 만족도에 미치는 영향: 사회경제활동 참여의 조절효과 분석. <한국장애인복지학>, 43(43), 99-131.
- 박현숙 · 양희택 (2013). 장애노인의 차별경험이 생활만족도에 미치는 영향: 장애수용의 매개효과를 중심으로. <장애와 고용>, 23(3), 153-174.
- 배나래 · 박충선 (2009). 노년기 삶의 질에 영향을 미치는 생태체계적 요인에 관한 연구. <한국노년학>, 29(2), 761-779.
- 서가연 (2018). 소비자의 금융소외에 관한 연구. 서울대학교 석사학위논문.
- 송홍선 (2020). 자본시장포커스: 인구구조 변화에 따른 고령친화적 금융서비스의 발전 방향. 서울: 자본시장연원.
- 신유리 · 김경미 · 유동철 · 김동기 (2016). 장애인의 나이 들어감(Aging)의 경험에 관한 탐색적 연구. <비판사회정책>, 50, 200-240.
- 신희정 (2020). 재가 고령장애인 서비스 이용에 관한 경험 연구. <장애인평생교육복지연구>, 6(2), 5371.
- 엄사랑 · 신혜리 · 김영선 (2020). 중 · 고령자의 새로운 기술에 대한 태도, 정보역량, 정보활동, 디지털 기기 이용과 삶의 만족도의 경로분석: 정보역량의 매개효과를 중심으로. <한국지역정보학회지>, 23(2), 31-54.
- 오수현 · 임한나 · 이경선 (2017). 포용적 금융 전략 방안 연구. 한국국제협력단.
- 오혜경 · 백은령 (2003). 장애인의 주관적 삶의 질에 영향을 미치는 요인연구: 서울지역 지체장애인을 중심으로<직업 재활연구>, 13(2), 157-181.
- 이구형 (2021). 은행권의 점포 축소와 금융소외계층 보호를 위한 과제. <이슈와 논점>, (1893), 1-4
- 이미정 (2016). 삶의 만족도가 장애노인의 성공적 노화에 미치는 영향. <노인복지연구>, 71(4), 367389.
- 이준상 (2012). 시각장애노인의 생활만족도에 영향을 미치는 요인. <시각장애연구>, 28(2), 211-228
- 이진혁 (2022). 장애인의 금융서비스 이용 채널 유형화와 특성 탐색에 관한 연구. <장애인평생교육복지연구>, 8(2), 77-97.
- 이진혁 (2023). 장애 유형별 가구 내 자살생각 군집화 영향요인 분석. <한국장애인복지학>, 60(60), 5-36.
- 이진혁 · 송인한 (2021). 여가시간과 아동 · 청소년 삶의 만족도 관계에 관한 중단 연구: 고정효과모형 분석. <청소년학연구>, 28(2), 323-351.
- 임예직 · 문영민 · 이정하 (2022). 코로나 19 이후 장애인의 정보통신 서비스 이용 변화 유형화 및 영향요인 분석 <한국사회복지조사연구>, 72, 115-143.
- 정문진 · 이성규 (2017). 고령장애인의 경제적 및 건강 특성과 삶의 만족도 관계에 대한 자아존중감의 매개효과. <한국콘텐츠학회논문지>, 17(6), 551-560.
- 정순돌 · 이선희 (2011). 노인 삶의 만족도 변화: 전국노인생활실태 및 복지욕구조사 3개년도(1994, 2004, 2008년) 결과비교. <한국노년학>, 31(4), 1229-1246.
- 정영훈 · 송민수 (2022). 디지털 금융거래에서의 소비자권의 증진방안 연구. 한국소비자원.
- 조상은 (2022). 발달장애인의 일상생활 스트레스가 삶의 만족도에 미치는 영향: 다차원적 환경요인의 조절효과를 중심으로. <한국웰니스학회지>, 17(1), 187-195.

- 최희영 · 송영주 · 이미란 (2014). 초등학교 5학년 아동의 삶의 만족도 관련 변인의 유형화 연구. <아동학회지>, 35(3), 71-92.
- 최영광 (2014) 장애노인의 생활만족도에 대한 영향요인: 장애유형에 따른 성별 비교를 중심으로. <한국장애인복지학>, (23), 47-68.
- 통계청 (2019). <2019년 생활시간조사 결과>. 대전: 통계청.
- 한국은행 보도자료 (2018.2.26). 2017년 중 국내 인터넷뱅킹서비스 이용현황. [On-line], Available: <https://www.bok.or.kr/portal/bbs/P0000559/view.do?nttId=235296&menuNo=200690>
- 한국장애인고용공단 (2022). <한 눈에 보는 2022 장애인 통계>. 서울: 한국장애인고용공단
- 한상윤 · 남석인 (2021). 지역사회 거주 고령장애인의 미충족 의료 영향요인 유형화 연구. <보건사회연구>, 41), 26-43.
- 한지형 · 고대균 (2021). 금융환경의 변화에 따른 고령소비자의 금융거래 채널 이용 유형 및 유형별 특성 분석. <소비자정책교육연구>, 17(3), 1-26.
- 황주희 (2019). 장애인의 정보 활용 격차가 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. <정보화정책>, 26(3), 53-68.
- 황주희 외 (2014). 장애인 대상의 통합적 복지서비스 제공을 위한 정책 방안. 세종: 보건사회연구원.
- Ali, M., Alam, K., Taylor, B., & Ashraf, M. (2021). Examining the determinants of eHealth usage among elderly people with disability: The moderating role of behavioural aspects. *International journal of medical informatics*, 149, 104411.
- Bowman, D., Banks, M., Fela, G., Russell, R., & de Silva, A. (2017). *Understanding financial wellbeing in times of insecurity*. Fitzroy: Brotherhood of St Laurence.
- Cheng, X., Qiao, L., Yang, B., & Li, Z. (2023). An investigation on the influencing factors of elderly people's intention to use financial AI customer service. *Internet Research*, 34(3), 690-717.
- Clark, S. L. (2010). *Mixture modeling with behavioral data*. Los Angeles: University of California.
- Deng, S., & Meng, Y. (2013). Financial access and economic participation of youth with disabilities in China: an exploratory study. *China journal of social work*, 6(2), 177-189.
- Denson, N., & Ing, M. (2014). Latent class analysis in higher education: An illustrative example of pluralistic orientation. *Research in Higher Education*, 55(5), 508-526.
- Devlin, J. F. (2009). An analysis of influences on total financial exclusion. *The Service Industries Journal*, 29(8), 1021-103.
- Diener, E., Tamir, M., & Scollon, C. N. (2006). Happiness, life satisfaction, and fulfillment: The social psychology of subjective well-being. *Bridging social psychology: Benefits of transdisciplinary approaches*, 319-324.
- European Commission (2008). *Financial services provision and prevention of financial exclusion*. Brussels: European Commission.
- Felce, D., & Perry, J. (1995). Quality of life: Its definition and measurement. *Research in Developmental Disabilities*, 16, 51-74.

- Gosztonyi, M., & Havran, D. (2021). Highways to Hell? Paths Towards the Formal Financial Exclusion: Empirical Lessons of the Households from Northern Hungary. *The European Journal of Development Research*, 1-34.
- Gross, M. B., Hogarth, J. M., & Schmeiser, M. D. (2012). Use of financial services by the unbanked and underbanked and the potential for mobile financial services adoption. *Federal Reserve Bulletin*, 98(4), 1-20.
- Gyasi, R. M., Adam, A. M., & Phillips, D. R. (2019). Financial Inclusion, Health-Seeking Behavior, and Health Outcomes Among Older Adults in Ghana. *Research on Aging*, 41(8), 794-820.
- Hill, K. G., White, H. R., Chung, I. J., Hawkins, J. D., & Catalano, R. F. (2000). Early adult outcomes of adolescent binge drinking: person and variable centered analyses of binge drinking trajectories. *Alcoholism. Clinical and Experimental Research*, 24(6), 892-901.
- Hogarth, J. M., & O'Donnell, K. H. (1997). Being accountable: A descriptive study of unbanked households in the US. In *Proceedings of the Association for financial counseling and planning education* (pp. 58-67). Phoenix.
- Jayasinghe, M., Selvanathan, E. A., & Selvanathan, S. (2020). The financial resilience and life satisfaction nexus of indigenous Australians. *Economic Papers: A journal of applied economics and policy*, 39(4), 336-352.
- Jia, H., & Lubetkin, E. I. (2020). Life expectancy and active life expectancy by disability status in older US adults. *PloS one*, 15(9), e0238890.
- Kempson, H. E., Whyley, C. M., Caskey, J., & Collard, S. B. (2000). *In or out? Financial exclusion: a literature and research review*. London: Financial Services Authority.
- Kumala, I. A. R., Mahendrawati, N. L. M., & Puspadma, I. N. A. (2021). Notary Legality as an Authentic Diction in Terms of Physically Disabled Based on Law of Position Notary. *NOTARIIL Jurnal Kenotariatan*, 6(1), 53-57.
- Leyshon, A., & Thrift, N. (1995). Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States, *Transactions of the Institute of British Geographers. New Series*, 20(3), 312-341.
- Louth, J., & Burns, K. (2018). The financial exclusion and homelessness Nexus: Lessons from the Northern Territory. *Parity*, 31(7), 51-53.
- Ma et al. (2017). Prevalence and socio-demographic characteristics of disability in older adults in China: Findings from China Comprehensive Geriatric Assessment Study. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 73, 199-203.
- Newman, D. B., Tay, L., & Diener, E. (2014). Leisure and subjective well-being: A model of psychological mechanisms as mediating factors. *Journal of Happiness Studies*, 15(3), 555-578.
- O'Donnell et al. (2017). A systematic review of person-centered approaches to investigating patterns

- of trauma exposure. *Clinical Psychology Review*, 57, 208-225.
- Park, E. Y. (2022). Internet use and life satisfaction in individuals with physical disabilities. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 34(3), 529-546.
- Perry et al. (2021). "Enticing" but not necessarily a "space designed for me": experiences of urban park use by older adults with disability. *International journal of environmental research and public health*, 18(2), 552.
- Post, M. W., & Reinhardt, J. D. (2015). Participation and life satisfaction in aged people with spinal cord injury: does age at onset make a difference?. *Topics in spinal cord injury rehabilitation*, 21(3), 233-240.
- Rosellini, A. J., Coffey, S. F., Tracy, M., & Galea, S. (2014). A person-centered analysis of posttraumatic stress disorder symptoms following a natural disaster: Predictors of latent class membership. *Journal of Anxiety Disorders*, 28(1), 16-24.
- Salignac, F., Marjolin, A., Reeve, R., & Muir, K. (2019). Conceptualizing and measuring financial resilience: A multidimensional framework. *Social Indicators Research*, 145, 17-38.
- Samal, A. (2023). People With Disability and Access To Financial Services: Evidence From Odisha: Financial status of Disability people in odisha. *American Journal of Economic and Management Business (AJEMB)*, 2(6), 204-214.
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. New York: Knopf.
- Shim, D. Y., & Park, S. S. (2020). A Comparative Study on Life Satisfaction on the Disabled Elderly and the Disabled Middle Aged. *Medico-Legal Update*, 20(1), 2155-2160.
- World Health Organization (2020). Un decade of healthy ageing: plan of action (2021-2030) [On-line], Available: [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/decade-proposal-final-apr2020-en.pdf?sfvrsn=b4b75ebc\\_28#:~:text=By%20the%20end%20of%20the,than%20doubled%2C%20to%202.1%20billion](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/decade-proposal-final-apr2020-en.pdf?sfvrsn=b4b75ebc_28#:~:text=By%20the%20end%20of%20the,than%20doubled%2C%20to%202.1%20billion)

## The Impact of Offline and Online Financial Service Channel Usage Patterns on Life Satisfaction in Older Adults with Disabilities

Jinhyuk Lee

JooYoung Kang

Jaeyeon Kim, Heeju Kang

Baekseok Culture  
University

Baekseok Arts  
University

Ewha Womans  
University

Elderly individuals with disabilities experience reduced life satisfaction due to limited accessibility to various services. Despite the importance of financial service channel usage in their life satisfaction, empirical research on this relationship is lacking. This study utilizes data on 3,354 elderly individuals with disabilities from the 2020 Survey on Persons with Disabilities. We conducted latent class analysis to categorize financial service channel usage, plus multiple linear regression analysis to determine impacts on life satisfaction. First, results identified three types of financial service channel usage: non-users of online services (36.8%), users of comprehensive services (3.5%), and non-users of comprehensive services (59.7%). Second, non-users of comprehensive financial services constituted the largest group and exhibited vulnerabilities in socio-demographics, their disability, and health characteristics, compared to the other types. Third, those who used comprehensive financial service channels showed greater life satisfaction compared to non-users of comprehensive financial services and users of online financial services. This finding emphasizes the importance of accessible financial services. Based on these results, this study suggests that interventions are urgently needed to improve access to major financial service channels to enhance life satisfaction in elderly individuals with disabilities. We propose tailored practical measures and policy recommendations for this population.

*Keywords: Older People with Disabilities, Life Satisfaction, Financial Service Channels, Financial Exclusion, Latent Class Analysis, Typology*