



주택담보대출 이용자 만족도 요인 분석: 총부채의 조절 효과 중심으로

이경의*, 박찬욱**, 전희주***

요약

본 연구는 2022년 주택금융공사의 “주택금융 및 보증자리론 실태조사”를 바탕으로, 주택금융 이용가구 836 가구를 대상으로 비례오즈로짓모형을 활용하여 주택담보대출 이용자 만족도에 미치는 결정요인을 조절변수를 적용하여 실증분석하였다. 분석 결과, 주택담보대출 이용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 주요 요인은 대출만기, 월상환액, 대출금액, 가구주 직업, 금리유형, 주택취득방법, 총부채, 지역 순으로 나타났다. 특히, 주택담보대출 이용자 만족도에 가장 큰 영향을 미친 요인은 대출만기와 월상환액으로, 대출만기가 짧을수록, 월상환액이 적을수록 만족도가 높았다. 또한, 총부채는 중요한 조절변수로 작용하며, 총부채가 낮고 대출금액이 많을수록 주택담보대출 만족도가 높아지는 경향을 보였고, 반대로 총부채가 높고 변동금리를 선택한 경우 만족도가 매우 낮은 경향을 나타냈다. 최근 대출금리가 상승하는 어려운 경제 환경에서, 주택담보대출 이용자의 이자 및 원금 상환 부담이 지속적으로 증가하고 있는 상황에서, 본 연구는 주택담보대출 이용자 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인을 분석한 의의가 크다. 특히, 주택을 구입하고자 하는 열망이 높은 주택담보대출 소비자 및 잠재 수요자, 그리고 금융기관에게 중요한 시사점을 제공할 것으로 판단된다.

주제어: 비례오즈로짓모형, 이용자만족도, 주택담보대출, 총부채

1. 서론

우리나라에서 주택은 주거안정의 의미뿐만 아니라 경제적 안정, 재산 등 다양한 의미를 갖기에 주택구매시 매우 신중한 접근이 요구된다. 일반적

으로 금리가 낮아지면 대출을 통해 주택을 구매하고자 하는 가구가 증가하게 되어, 이는 주택 가격 상승을 초래한다(이장호 · 김영곤, 2020). 반면에 주택 가격 상승은 가계 대출을 더욱 증가시키는 원인이 된다. 국토교통부 자료에 따르면, 주택보급률

* (제1저자) 경희대학교 스마트도시·부동산학과 박사, E-mail: gy0979@gmail.com

** (공동저자) 경희대학교 경영학과 교수, E-mail: cwpark@khu.ac.kr

*** (교신저자) 동덕여자대학교 정보통계학과 부교수, E-mail: hjchun@dongduk.ac.kr

은 일반 가구 수에 대한 주택 수의 백분율로 산정되며, 이는 주택이 거주하고 있는 가구 수에 비해 주택이 얼마나 부족하거나 여유가 있는지를 총괄적으로 보여주는 양적 지표이다.

2020년 기준 주택보급률은 103.6%로 100%를 상회하고 있으나, 2019년부터 2021년까지 급격한 주택가격 상승으로 인해 무주택자의 내 집 마련은 더욱 어려워진 상황이다(김진·강은택, 2016). 그럼에도 불구하고 주택구입 수요자들의 주택담보대출을 통한 주택구입 열망은 여전히 높아 이는 가계부채의 급격한 증가로 이어지고 있다. 한국은행에 따르면, 2021년 1분기 기준 주택담보대출 금액은 약 931조 원으로, 국내 가계부채 1,765조 원 중 약 56%를 차지하고 있다. 또한 2021년 기준 전체 주택담보대출 금액 중 은행 주택담보대출 비중은 76.7%로, 정책 모기지의 18.2%에 비해 은행 주택담보대출 이용률이 매우 높음을 알 수 있다.

저금리는 주택담보대출 이용자의 이자비용과 원금상환비용을 줄여줄 수 있지만, 반대로 저금리는 대출 수요를 증가시키는 원인으로 작용할 수 있다. 저금리와 주택 수요의 증가는 주택거래량을 증가시켰으며, 2014년부터 2020년까지의 연도별 평균 주택매매 거래량은 102만 건으로, 금융위기 이후인 2008년부터 2013년까지의 85만 건에 비해 크게 증가하였다. 주택거래량의 증가는 주택담보대출 증가로 이어지며, 주택시장과 주택금융에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(이근영·김남현, 2016). 그러나 최근 주택담보대출 금리가 상승하는 상황에서는, 금융기관들이 소비자들의 욕구를 정확히 파악하여 보다 경쟁력 있는 상품을 제안하기 위해 이용자 만족도 분석이 필요하다. 금

리가 상승하는 시점에서 금융기관들이 더 나은 대출 상품을 설계하기 위해선, 고객의 목소리에 귀 기울이고, 그들의 만족도를 정확히 반영할 필요가 있다는 점에서 주택담보대출 이용자의 만족도 연구가 중요하다. 그러나 주택담보대출 이용자 만족도에 관한 선행 연구는 상대적으로 부족하다.

기존의 주택담보대출 이용자 만족도 관련 연구로는 구재유 외(2019)와 이성원·신승우(2022)가 있다. 구재유 외(2019)는 주택담보대출 이용자 만족도와 재이용 의도에 관한 연구로, 주택담보대출 이용자가 효율적인 대출 상품을 결정할 수 있도록 돕고, 대출 상품 개발 및 대출 서비스 개선에 기여하고자 하였다. 이성원·신승우(2022)는 주택담보대출 소비자 사후 만족에 미치는 영향 요인을 분석하며, 고정금리와 변동금리 비교를 중심으로 실증 분석을 진행하였다.

우리나라에서 실거주를 목적으로 주택을 구입하는 비중은 67.8%로(한국주택금융공사, 2022) 내 집 마련을 원하는 수요자들에게 주택담보대출의 역할은 매우 중요하다. 특히, 우리나라의 주택은 거주 이상의 의미를 가지며, 주택을 보유하기 위한 중요한 수단으로 기능한다. 따라서 주택담보대출을 이용하는 사람들의 만족도를 분석하는 것은 금융기관들이 대출 상품 및 제도를 개선하는 데 도움을 줄 수 있으며, 궁극적으로 향후 주택담보대출 수요자들의 만족도를 향상시킬 수 있을 것이다.

본 연구는 “2022년 주택금융 및 보금자리론 실태조사” 설문을 이용하여 금리 유형, 대출 금액, 금리, 만기, 월 상환액, 대출 시 주택 가격 등 주택담보대출의 특성들이 만족도 주요 요인에 미치는 영향을 연구하고자 한다. 또한, 경제적 특성인 가구

주의 직업, 주택 취득 방법, 총 부채, 총 자산과 같은 인구통계적 특성도 고려하여, 주택담보대출 이용자의 만족도 요인을 규명하고, 총부채가 주택담보대출 특성에 미치는 조절 효과를 분석하고자 한다.

본 논문의 구성은 II장에서 이론적 배경과 선행연구를 고찰하고, III장에서는 연구 모형과 가설을 설정하며, IV장에서는 실증 분석 결과를 서술하고, V장에서는 결론과 시사점을 제시한다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

1. 이론적 배경

금리는 주택담보대출 상품 수요자와 매우 밀접한 관계가 있으며, 금리 변화는 주택담보대출 수요자에게 직접적인 영향을 미친다(이정옥 · 하홍열, 2016). 대출금리가 오르면 주택담보대출 이용자는 대출금에 대한 추가 상환금이 늘어나고, 주택담보대출 수요자는 금리 상승으로 인해 주택 구매가 어려워지므로 부동산 시장 거래에 부정적인 영향을 미친다. 주택담보대출 수요자가 대출을 받으려 할 때, 금리 차이는 금리 유형을 선택하는 중요한 결정 요인이며, 금리 차이가 클 경우 변동금리형 대출을 선호한다(고성수 · 주민균, 2011; 박성욱 외, 2009; Brueckner and Follain, 1988; Coulibaly and Li, 2009). 금리가 인상되는 시기에는 고정금리가 변동금리에 비해 안정적이기 때문에 고정금리를 선택한 대출자의 만족도는 상대적으로 높아진다.

변동금리 대출자는 금리 변동이 있을 때 대출에 대한 불만이 커질 가능성이 크다. 해외에서는 변동금리가 고정금리보다 연체율이 높게 나타나 대부

분 고정금리를 제공하고 있다. 그러나 우리나라에서는 고정금리보다 변동금리 대출 이용자 비율이 매우 높다. 2019년 변동금리 비중은 53.0%, 2020년 초저금리 시기에는 63.8%, 2021년에는 82.3%로 급격히 증가했으며, 2022년 금리 인상 후에도 변동금리 비중은 78.4%로 여전히 높은 수준을 유지하고 있다. 정책 주택담보대출은 대체로 고정금리로 제공되며, 시중은행의 주택담보대출은 주로 변동금리이므로, 금리가 크게 상승할 때 시중은행의 대출 상품보다 정책 모기지 상품에 대한 만족도가 더 높게 나타난다(신승우, 2008).

주택담보대출과 관련된 연구에 따르면, 대출자가 대출 상품을 선택할 때 중요한 요소로는 대출 만기, 금리 유형, 금리, 소득, 부채, 대출 금액, 자산, 상환 방식 등이 있다(류주연 · 전진규, 2017; Brueckner and Follain, 1988; Phillips and VanderHoff, 1994).

주택 매입은 다른 일반 재화와 달리 매우 큰 금액이 수반되므로, 주택 구입 시 대출 만기 선택은 대출 수요자의 만족도에 중요한 영향을 미친다(최종열 외, 2017). 최근 금융기관들은 대출 상환 방식 변화에 따라 만기가 긴 상품들을 출시하고 있다. 2015년 이전에는 대출 만기 선택 시 주로 만기 일시상환 방식이 사용되었으며, 이 방식에서는 약정 기간 동안 이자만 상환해 이자 부담이 적었다. 그러나 가계 대출 급증으로 인한 채무불이행과 연체율 증가를 막기 위해 정부는 원리금상환 방식과 원금균등상환 방식을 채택하였다. 이에 따라 만기 일시상환 방식은 줄어들고 원리금상환 방식과 원금균등상환 방식으로 변화되었으며, 대출자의 부담이 증가하게 되었다.

2015년 이전에는 대출 상환 만기가 30년을 넘지

않았지만, 최근에는 30년에서 40년 만기의 주택담보대출 상품들이 출시되었고, 신혼부부와 20·30대 젊은 층을 대상으로 50년 상환 만기 상품도 출시되고 있다. 50년 만기 대출은 상환 기간이 길어 원금과 이자 상환 부담이 낮아지는 장점이 있지만, 총 이자 금액은 크게 증가한다. 이로 인해 대출 상품을 선택할 때 신중하게 고려해야 할 필요성이 있다(허석균, 2012).

주택담보대출을 원하는 수요자는 지역에 따라 주택 가격 차이가 크기 때문에, 특히 서울 수도권 지역에서는 대출 금액 한도가 낮아 불만을 갖는 경우가 많다. 대출 금액 한도는 기존 주택 구입과 신축 주택 구입 선택에 영향을 미치기 때문에, 대출 금액이 높고 만기가 길어지더라도 대출 금액을 최대한 받을 수 있기를 원하는 경향이 있다. 따라서 대출 설정 만기뿐만 아니라 대출 금액도 주택담보대출 이용자 만족도와 밀접한 관련이 있다(박성욱 외, 2009).

국토부 자료에 따르면, 서울 아파트의 평균 매매가격은 2021년 10월 12억 1,639만 원에서 2022년 7월 12억 8,058만 원으로 증가하였다. 서울 아파트 가격의 급상승으로 인해 주택담보대출 차입자의 대출 한도 금액과 월 상환액도 증가하고 있다. 대출 금액이 클수록 원금 및 이자 상환 부담이 커지므로 월 상환액은 주택담보대출 이용자 만족도에 큰 영향을 미친다. 주택담보대출 이용 가구는 평균적으로 월 소득의 24.3%를 대출 상환에 사용하고 있으며, 대출을 받은 가구의 절반 이상이 월평균 상환액에 부담을 느끼고 있다(한국은행, 2023). 또한, 초저금리 환경에서 대출을 받은 일부 가구는 금리 인상으로 월 상환액이 두 배 이상 늘어난 사례도 발생하고 있다. 최근 금리 인상으로 인해 대

출을 통해 집을 구입한 ‘영끌족’들이 월 상환액을 감당하지 못해 주택을 매각하는 부작용이 발생하고 있다. 이에 따라 정부는 금융기관에 주택 담보 물건이 있을지라도 차입자의 월 소득, 신용, 직업, 상환 능력 등을 고려하여 차등적으로 대출할 수 있도록 하고 있다. 차입자의 소득이 높을수록 월 상환액에 대한 부담이 낮아지므로, 월 상환액은 주택 담보대출 이용자 만족도에 긍정적인 영향을 미친다(마승렬·김정주, 2010; 이수진·정의철, 2020). 따라서 대출 한도는 차입자의 소득 수준에 맞춰 결정되어야 하며, 차입자의 소득 내에서 월 상환액을 적절히 설정하는 것이 바람직하다(김진·강은택, 2016).

2. 선행연구

1) 주택대출 특성에 대한 연구

박성욱 외(2009)는 주택담보대출 차입자의 위험 특성과 금리 차이가 금리 선택에 미치는 영향을 연구하였다. 연구에 따르면, 연령, 성별, 직업, 대출금액, 대출만기, 주택매입가격 등이 금리 선택에 유의미한 영향을 미치는 반면, 결혼 여부와 맞벌이 여부는 금리 선택에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

고성수·주민균(2011)은 차입자의 특성을 제외한 주택금융 이용자가 고정금리 모기지를 선택하는 결정 요인을 연구하였다. 연구 결과, 첫째, 주택담보대출의 보금자리론 고정금리와 일반 금융기관의 변동금리 차이가 가장 큰 영향을 미쳤다. 둘째, 금리 인상으로 인한 불확실성에 대한 불안이 고정금리를 선택하는 주요 원인으로 작용하였다. 셋째, 국고채 10년 만기 수익률과 3년물 수익률 간

의 차이가 주요한 결정 요소였다. 그러나 주택가격이 상승하면 투기적 수요가 증가해 시중은행의 변동금리를 선택할 확률이 높아진다는 결과도 나타났다.

정의철·권혜진(2006)은 차입자가 주택담보대출 상품을 선택할 때 상환방식이 가계부채 증가와 연체율 상승 등 문제를 초래할 수 있다는 점을 지적하며, 상환방식 선택이 중요한 요소임을 강조하였다. 소득이 높은 가구는 상환방식에 관계없이 연체율과 채무불이행 리스크가 낮게 나타난다고 했다.

민인식 외(2012)는 차입자의 특성을 고려하여 고정금리, 변동금리, 혼합형 상품의 선택 결정 요인을 실증 분석하였다. 분석 결과, 고정금리보다 변동금리를 선택하는 경향은 차입자의 연령, 소득, 신용등급이 높을수록 강해진다고 나타났다. 유승동(2014)도 소득 수준이 높을수록 변동금리를 선호한다고 하였으며, 박성욱 외(2009)는 경제적으로 여유롭고 연령이 높으며 남성일 경우 변동금리를 선호하는 경향이 있다는 결과를 보였다.

주택담보대출은 주택가격의 후행 변수로 인지되는 경향이 있다. 주택가격이 상승하면 가계대출도 증가하는 추세를 보인다. 강규호(2018)는 수도권 주택가격 상승이 주택담보대출 증가의 주요 원인으로 분석하였다. 반면 주택담보대출이 주택가격에 영향을 미친다는 상반된 연구도 존재한다(박선희·황진영, 2017). 장한익·김병국(2023)은 주택담보대출과 주택가격 간의 상호작용을 분석하면서, 금리가 1% 상승할 경우 주택가격은 하락하는 경향이 나타난다고 밝혔다. 또한, 주택담보대출액이 증가하면 주택가격은 상승한다는 결과를 제시하였다. 이는 주택담보대출이 금리와 주택가격

사이에 상관관계가 있음을 시사한다.

2) 주택담보대출 이용자 만족도 연구

주택담보대출 이용자 만족도에 관한 연구는 상대적으로 적다. 이에 따라, 본 절에서는 주택유형에 따른 만족도, 자산, 자가 보유에 의한 생활 만족도, 주택담보대출 관련 고객 만족도에 미치는 영향 요인, 주택담보대출 사후 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구들을 중심으로 고찰하고자 한다.

만족의 개념은 사용자의 기대와 상품 사용 후 서비스에 대한 만족도를 종합적으로 반영한 것이다(Churchill and Suprenant, 1982). 장성수·윤혜정(1999)은 주택유형에 따른 만족도 차이를 연구한 결과, 아파트, 연립·빌라, 단독주택, 다세대·다가구 순으로 만족도가 차이를 보였으며, 아파트와 빌라/연립이 가장 높은 만족도를 나타내고, 다세대/다가구는 가장 낮은 만족도를 보였다. 또한, 다수의 선행연구에 따르면, 경제적으로 여유로운 가구(소득, 부채, 자산, 자가주택 보유 등)가 긍정적인 삶의 만족도를 나타낸다고 보고하고 있다(양은모·배호중, 2020; Han and Hong, 2011).

구재유 외(2019)는 부동산 대출 이용 만족도 및 재이용 의도에 영향을 미치는 요인들을 구조방정식을 통해 분석하였다. 연구 결과, 주요 영향 요인은 개인 대출 특성, 부동산 상품 특성, 부동산 시장 및 제도 특성, 은행 대출 서비스 특성 순으로 나타났다. 이는 주택담보대출 이용자의 만족도에 실질적인 금리, 금리유형, 만기, 대출금액, 상환방식이 중요한 요인임을 의미한다.

양은모·배호중(2020)은 가구 특성 및 주택 마련에 따른 과도한 부채를 설명 변수로 하여, 가족관

계 만족도와 전반적인 생활 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 과도한 부채를 정의한 기준은 대출의 원리금 상환액과 이자비용이 가구 소득의 일정 비율을 초과하는 경우로 설정하였다. 연구 결과, DTI(소득 대비 부채 정도)가 40%를 초과할 경우, DTI가 20% 또는 30%인 경우보다 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 이는 상환해야 할 부채가 많을수록 차입자의 만족도가 낮아진다는 것을 의미한다.

최종열 외(2017)는 새마을금고를 대상으로 관계금융의 조절 효과를 활용하여 부동산담보대출 고객 만족도를 분석하였다. 분석 결과, 대출 편의성, 대출 확신, 대출 한도액, 상환방식 등이 고객 만족도에 영향을 미쳤으며, 관계금융이 증가할수록 담보대출 확신, 한도액, 상환방식 조건이 만족도를 낮추는 경향을 보였다. 반면, 대출 편의성은 고객 만족도를 높여주는 요인으로 나타났다.

최근 주택담보대출자 만족도에 관한 연구는 주택금융공사의 2017~2020년 데이터를 통합하여 분석한 이성원·신승우(2022)의 연구가 있다. 이들은 가구주 연령, 연소득, 대출 설정 만기, 대출 금액, 정책모기지 여부, 수도권 여부, 아파트 여부 등을 독립변수로 설정하고, 주택담보대출 이용 만족도를 5점 리커트 척도로 측정하였다. 그 결과, 대출금액이 작을수록, 대출 만기가 길수록, 정책모기지인 경우에 이용자 만족도가 높았다. 정책모기지의 대출금리가 낮기 때문에 만족도가 높게 나타났으며, 이는 정책모기지의 특성이 일반 시중은행 대출 상품과 다르다는 점을 고려할 때, 주택담보대출 만족도를 분석할 때는 정책모기지 이용자를 제외하는 것이 타당하다는 결론을 도출하였다.

본 연구는 주택금융공사의 주택담보대출 상품

실태조사의 만족도 문항을 종속변수로 사용하며 주택담보대출 상품의 만족도 정의를 “가장 최근 주택담보대출 이용자의 주택담보대출 상품에 대하여 대출금, 만기, 금리, 대출금리유형, 월 상환액 등에 대한 포괄적인 만족도”로 한다.

본 연구는 이성원·신승우(2022)와 유사하게 주택금융공사의 데이터를 사용하여 주택담보대출 이용자의 만족도를 분석하지만, 몇 가지 차이점이 있다. 첫째, 이성원·신승우(2022)은 정책모기지를 포함하였지만 본 연구는 정책모기지 이용자를 제외하고 분석한다. 정책모기지는 주택담보에 대한 대출 특성보다는 정부정책의 대상자의 정책적 조건에 의존하여 주택담보대출에 대한 만족도가 매우 높을 뿐만 아니라 일반 주택담보대출과는 차이가 있어 본 연구대상에서는 제외하였다. 둘째, 이성원·신승우(2022)는 가구주연령, 연소득, 대출설정만기, 대출설정금액, 정책모기지여부, 수도권여부, 아파트여부의 오직 7개의 설명변수를 가지고 고정금리모델, 변동금리모델과 저소득-고정금리모델의 3가지 모형으로 주택담보대출 만족도를 제시하였다.

반면에, 본 연구는 대출 상품 종류, 대출 만기, 대출 금액, 주택 가격, 금리유형, 월평균 상환액 등 다양한 주택담보대출 특성과 이용가구의 인구통계학적 특성(성별, 연령, 결혼상태 등), 경제적 특성(소득, 자산, 부채 등), 주택소유 및 거주 특성(주택 보유 기간, 전용면적 등)을 폭넓게 고려하였다. 셋째, 본 연구는 총부채가 주택담보대출 특성에 미치는 조절효과를 분석하여, 이를 통해 주택담보대출 이용자 만족도에 미치는 영향을 보다 세밀하게 살펴보고자 한다.

Ⅲ. 연구모형 및 연구 방법

1. 연구 데이터

본 연구는 한국주택금융공사가 매년 실시한 “2022년 주택금융 및 보금자리론 실태조사” 자료를 바탕으로, 정책모기지 이용자를 제외한 836가구의 주택담보대출 이용 가구를 연구 표본으로 설정하였다.

본 연구의 반응변수인 주택담보대출 이용자 만족도는 5점 리커트 척도로 측정되었으며, “매우 만족한다”(5점), “만족한다”(4점), “보통이다”(3점), “불만족한다”(2점), “매우 불만족한다”(1점)로 구성된 순서형 범주이다. 주택담보대출 이용자 만족도 분포는 <표 1>에 제시되었으며, ‘매우 불만족’은 4명(0.48%), ‘매우 만족’은 8명(0.96%)로 빈도수가 매우 낮아 본 연구에서는 이를 “매우 만족/만족”, “보통”, “매우 불만족/불만족”의 3개 범주로 그룹화하였다. 각 범주의 비율은 ‘만족 이상’ 35.81%, ‘보통’ 57.13%, ‘불만족 이하’ 7.07%로 나타났다.

본 연구는 주택담보대출 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인으로 이용가구의 인구통계적 특성, 경제적 특성, 주택소유 및 거주형태 특성, 그리고

주택담보대출 특성을 고려하였다.

인구통계적 특성으로는 성별, 가구주 연령, 지역(서울, 경기, 광역시, 기타), 가구주 여부, 결혼상태, 자녀수, 1인 가구 여부, 가구주 학력을 포함하였다. 경제적 특성은 월 가구 소득 수준, 맞벌이 여부, 가구주 직업, 총자산, 총부채, 월소득을 고려한 주거 최적비용, 주택담보대출을 제외한 기타 대출 금액을 포함하였다. 주택소유 및 거주형태 특성으로는 주택보유 여부(자가/임차), 주택보유 기간, 주택 크기, 주택 취득 방법 등을 고려하였다.

또한, 선행 연구에서 주택담보대출 이용자의 주요 만족도 요인으로 고려된 대출금액, 대출만기, 대출금리 유형, 금리, 월평균 상환액, 그리고 대출 시 주택가격 등을 주택담보대출 특성에 포함하였다.

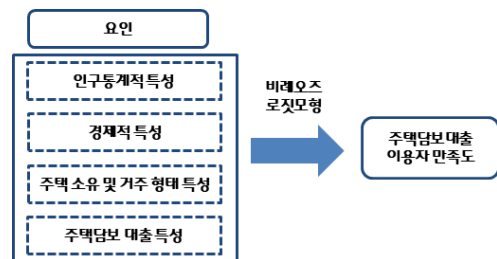
2. 연구모형과 연구방법

1) 연구모형

본 연구는 비례오즈로짓모형(proportional odds logit model)을 활용하여 실증분석을 진행한다. 이를 통해 주택담보대출 가구의 다양한 특성과 관련한 독립변수들이 주택담보대출 이용자 만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 연구모형은 <그림 1>에 제시되었다.

<표 1> 주택담보대출 이용자 만족도

변수		n	%
주택담보대출 이용자 만족도	매우불만족	4	0.48
	불만족	55	6.58
	보통	477	57.06
	만족	292	34.93
	매우만족	8	0.96
전체		836	100.0



<그림 1> 연구모형

2) 연구가설

본 연구는 주택담보대출을 이용하는 가구의 만족도에 영향을 미치는 중요한 변수를 도출하고 검증하고자 하며, 이를 위해 선행연구를 바탕으로 총부채의 조절효과에 대한 연구가설을 설정하였다. 연구가설은 다음과 같다.

- 가설 1: 총부채가 높고 대출금액이 클수록, 이용자 만족도에 미치는 부정적 영향이 커질 것이다.
- 가설 2: 총부채가 높을수록 고정금리보다 변동금리에 대한 이용자 만족도의 차이가 더 커질 것이다.
- 가설 3: 총부채가 높고 대출만기가 길수록, 이용자 만족도에 미치는 부정적 영향이 더 커질 것이다.

3) 연구방법

본 연구에서 종속변수인 주택담보대출 이용자 만족도는 3점 척도로 측정된 순서형(ordered) 범주형 변수로, 이를 분석하기 위해 비례오즈로짓모형(proportional odds logit model)을 활용한다. 이 모형은 다항로짓모형 중 순서가 있는 범주를 다룰 때 사용하는 누적로짓모형(cumulative logit model)으로 표현된다. 누적로짓모형은 각 개별 모형의 상수가 다르고, 설명변수들의 회귀계수가 동일한 경우를 비례오즈로짓모형이라고 한다(Agresti, 2013).

k 개의 범주를 갖는 반응변수 Y 가 범주 j 이하에 해당할 확률인 j 번째 누적확률, $P(Y \leq j) = p_1 + \dots + p_j$, $j = 1, 2, \dots, k$ 은 $P(Y \leq 1) \leq \dots \leq P(Y \leq k) = 1$ 과 같이 순서적 성질을 갖는다. 처

음 $k-1$ 개의 누적로짓은 <식 1>과 같이 나타낼 수 있으며, 이를 누적로짓모형이라고 한다. 이때 $k-1$ 개의 누적로짓모형의 설명변수 x 들의 회귀계수는 모두 다르게 된다.

$$\log\left(\frac{P(Y \leq j)}{1 - P(Y \leq j)}\right) = \alpha_j + \beta_j x, \quad \langle \text{식 1} \rangle$$

$$j = 1, 2, \dots, k-1$$

<식 1>에서 $k-1$ 개 각 개별 누적로짓모형의 설명변수 x 의 회귀계수 β_j 가 β 로 동일하다면 누적로짓모형들의 추정할 모수들은 줄게 되어 모형의 추정 효율성은 크게 향상되며, 해석도 간단해진다. 이를 <식 2>와 같이 표현할 수 있으며, 이 경우 추정 효율성은 매우 커진다. 이러한 <식 2>의 누적로짓모형을 비례오즈로짓모형이라 한다.

$$\log\left(\frac{P(Y \leq j)}{1 - P(Y \leq j)}\right) = \alpha_j + \beta x, \quad \langle \text{식 2} \rangle$$

$$j = 1, 2, \dots, k-1$$

따라서 본 연구에서는 각 누적로짓모형의 회귀계수가 동일하다는 비례오즈가정(proportional odds assumption)이 성립하는지를 검정한 후, 비례오즈가정이 확인되면 비례오즈로짓모형을 적용하고자 한다.

IV. 실증분석

1. 기술통계량

본 연구의 주택담보대출을 이용한 가구는 총

836가구로, <표 2>~<표 5>는 이용 가구의 주택대출 특성, 인구통계학적 구성, 경제적 특성, 주택소유 및 거주형태 특성에 대한 기술통계량을 제시한 것이다.

<표 2>에서 주택담보대출 이용자들의 인구통계학적 구성을 살펴보면, 성별로는 남성 294명(35.17%), 여성 542명(64.83%)으로 나타난다. 가구주 연령대는 30대 이하(7.78%), 40대(24.64%), 50대(41.99%), 60대 이상(25.60%)로, 50대가 40% 이상을 차지하며, 이 연령대가 전체 응답자의 주요 구성층을 이루고 있다. 거주지역 분포는 서울(19.50%), 경기(25.24%), 광역시(29.07%)로 나타나며, 서울을 포함한 수도권과 광역시가 전체의 70%를 초과하는 비율을 보인다. 가구주 여부는 본인보다 배우자가 조금 더 많은 비중을 차지하고 있다. 결혼 상태는 기혼자 비율이 90.07%로 매우 높으며, 자녀수는 2명이 가장 많은 응답을 차지하여 전체 응답자의 92% 이상을 차지한다. 가구주 학력 수준은 고등학교 졸업 40.43%, 대학교 졸업 52.87%로 나타나, 학력 수준이 상대적으로 높은 것으로 확인된다. 1인 가구 여부는 2인 이상 가구가 90% 이상을 차지하고 있다.

<표 3>에서는 주택담보대출 이용자들의 경제적 특성을 살펴볼 수 있다. 월 가구 소득 분포는 400만 원 미만(20.57%), 600만 원 미만(49.88%), 800만 원 미만(24.52%), 800만 원 이상(5.02%) 순으로 나타나며, 600만 원 미만이 약 50%에 달한다. 또한, 맞벌이 가구가 61.72%, 외벌이 가구는 33.25%로, 맞벌이 가구의 비율이 상당히 높은 것을 알 수 있다. 가구주 직업은 관리자(4.90%), 전문직(6.34%), 사무직(23.68%), 서비스판매직(37.32%), 기능·

단순직(19.38%), 무직(8.37%)으로, 서비스판매직에 종사하는 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

총자산 보유 특성을 살펴보면, 자산 구간별 분포는 2억 원 미만(9.33%), 4억 원 미만(30.14%), 6억 원 미만(17.46%), 8억 원 미만(13.28%), 10억 원 미만(9.09%), 10억 원 이상(20.69%)로 나타나, 자산이 4억 원 미만(30.14%)과 10억 원 이상(20.69%)인 가구의 비중이 상대적으로 높은 것을 알 수 있다.

주거 최적 비용은 월평균 소득을 기준으로 40만 원 미만(39.35%), 80만 원 미만(50.24%), 100만 원 미만(4.19%), 100만 원 이상(6.22%)로 분포하고 있다. 주택담보대출을 제외한 기타 대출(신용대출, 보험계약대출)의 월평균 납입이자율은 “없음”이 54.31%, 10만 원 미만 8.01%, 20만 원 미만 14.59%, 30만 원 미만 9.93%, 30만 원 이상 13.16%의 비율을 차지한다. 총부채는 5천만 원 미만(31.10%), 1억5천만 원 미만(49.26%), 3억 원 미만(16.27%), 3억 원 이상(3.35%)으로 나타나, 총부채가 1억5천만 원 미만이라고 응답한 가구의 비중이 전체 응답자의 약 절반에 달한다.

<표 4>에서 주택소유 및 거주형태 특성을 살펴보면, 주택 보유 형태는 유주택이면서 자가인 경우가 98.21%, 유주택이면서 임차인인 경우는 1.79%를 차지하고 있다. 주택 구입 후 보유 기간은 3년 미만(14.71%), 6년 미만(29.07%), 10년 미만(22.49%), 15년 미만(19.02%), 15년 이상(14.71%)으로, 6년 미만의 주택 보유 기간을 가진 가구가 가장 많은 비율을 차지한다.

주택의 전용 면적은 60m² 미만(3.11%), 60m² 초과~85m² 이하(39.83%), 85m² 초과~135m² 이하

〈표 2〉 이용가구의 인구통계적 표본특성

변수		대상자수	%	만족도	
				평균	표준편차
성별	남성	294	35.17	3.28	0.63
	여성	542	64.83	3.30	0.62
가구주 연령	30대 이하	65	7.78	3.35	0.60
	40대	206	24.64	3.19	0.64
	50대	351	41.99	3.31	0.63
	60대 이상	214	25.60	3.35	0.60
지역	서울	163	19.50	3.34	0.52
	경기	211	25.24	3.19	0.62
	광역시	243	29.07	3.33	0.66
	기타(지방)	219	26.20	3.32	0.65
가구주 여부	본인	356	42.58	3.34	0.62
	배우자	480	57.42	3.26	0.62
결혼상태	신혼	41	4.90	3.29	0.64
	기혼	753	90.07	3.29	0.63
	미혼	17	2.03	3.53	0.51
	기타(이혼, 사별)	25	2.99	3.32	0.48
가구주 학력상태	중졸	27	3.23	3.30	0.61
	고졸	338	40.43	3.33	0.62
	대졸	442	52.87	3.28	0.62
	대학원	29	3.47	3.07	0.65
자녀수	0	17	2.03	3.53	0.51
	1	46	5.50	3.39	0.65
	2	773	92.46	3.28	0.62
1인 가구 여부	1인	55	6.58	3.35	0.55
	2인 이상	781	93.42	3.28	0.62
전체		836	100.0	3.29	0.62

(51.20%), 135m² 초과(5.86%)로 나타나, 85m²(30평형대)와 135m²(40평형대) 면적을 가진 주택이

가장 많은 비중을 차지하고 있다. 주택 취득 방법은 신규 주택 분양 또는 구입(재건축 포함) 15.07%, 기

〈표 3〉 이용가구의 경제적 표본특성

변수(단위: 원)		대상자수	%	만족도	
				평균	표준편차
월가구 소득	400만 미만	172	20.57	3.30	0.67
	600만 미만	417	49.88	3.27	0.61
	800만 미만	205	24.52	3.33	0.59
	800만 이상	42	5.02	3.24	0.69
맞벌이 여부	그렇다	516	61.72	3.28	0.64
	아니다	278	33.25	3.29	0.61
	미혼, 사별	42	5.02	3.40	0.50
가구주 직업	관리자	41	4.90	3.44	0.55
	전문직	53	6.34	3.38	0.74
	사무직	198	23.68	3.27	0.65
	서비스판매	312	37.32	3.25	0.58
	기능, 단순직	162	19.38	3.40	0.58
	무직	70	8.37	3.14	0.71
총자산	2억 미만	78	9.33	3.42	0.57
	2~4억 미만	252	30.14	3.27	0.65
	4~6억 미만	146	17.46	3.32	0.67
	6~8억 미만	111	13.28	3.26	0.63
	8~10억 미만	76	9.09	3.18	0.60
	10억 이상	173	20.69	3.31	0.55
월소득을 고려한 주거 최적 비용	40만 미만	329	39.35	3.33	0.61
	80만 미만	420	50.24	3.25	0.64
	100만 미만	35	4.19	3.34	0.68
	100만 이상	52	6.22	3.40	0.53
주택담보대출을 제외한 기타대출 월평균 납입이자	없음	454	54.31	3.34	0.64
	10만 미만	67	8.01	3.22	0.62
	20만 미만	122	14.59	3.22	0.55
	30만 미만	83	9.93	3.35	0.53
	30만 이상	110	13.16	3.16	0.67
총부채	0.5억 미만	260	31.10	3.42	0.59
	0.5~1.5억 미만	412	49.28	3.24	0.62
	1.5~3억 미만	136	16.27	3.20	0.64
	3억 이상	28	3.35	3.25	0.65
전체		836	100.0	3.29	0.62

〈표 4〉 이용가구의 주택소유 및 거주형태특성

변수		대상자수	%	만족도	
				평균	표준편차
주택보유 및 거주	유주택 자가	821	98.21	3.30	0.62
	유주택 임차	15	1.79	3.13	0.74
주택보유 기간	3년 미만	123	14.71	3.27	0.65
	6년 미만	243	29.07	3.25	0.64
	10년 미만	188	22.49	3.27	0.61
	15년 미만	159	19.02	3.35	0.60
	15년 이상	123	14.71	3.37	0.60
주택 전용면적 (단위: m ²)	60 이하	26	3.11	3.54	0.51
	60 초과~80 이하	333	39.83	3.26	0.65
	85 초과~135 이하	428	51.20	3.31	0.61
	135 초과	49	5.86	3.27	0.60
주택 취득방법	신규분양, 구입(재건축포함)	126	15.07	3.40	0.65
	신축, 증여, 상속, 기타	46	5.50	3.37	0.71
	기존주택 구입	664	79.43	3.27	0.61
전체		836	100.0	3.29	0.62

존 주택 구입 79.43%, 개인 주택 신축, 증여, 상속 5.50%로, 전체 응답자의 약 80%가 기존 주택을 구입한 것으로 확인된다.

〈표 5〉의 주택대출 특성을 살펴보면, 대출 상품의 종류는 은행대출이 791명(94.62%)으로 대부분을 차지하고 있으며, 제2금융권과 제3금융권의 대출을 이용한 응답자는 각각 45명(5.38%)에 불과하다. 이는 제2,3금융권의 금리가 일반 은행에 비해 상대적으로 높기 때문으로 추정된다.

대출 만기는 5년 이내가 32명(4.15%), 5~10년 이내가 161명(20.88%), 10~15년 이내가 144명(18.68%), 15~20년 이내가 288명(37.35%), 20년 이상이 146명(18.94)로 15~20년이내의 만기를 선택한

응답자가 다수를 차지하고 있다.

대출금액은 5천만 원 미만 127명(15.19%), 5천만 원~1억 원 미만 288명(34.45%), 1억 원 이상~1억5천만 원 미만 190명(22.73%), 1억5천만 원~2억5천만 원 미만 172명(20.57%), 2억5천만 원 이상 59명(7.06%)으로 5천만 원~1억 원 미만이 다수를 차지하고 있다.

대출 시 주택가격은 1억 원 미만이 64명(7.66%), 1~2억 원 미만이 208명(24.88%), 2~4억 원 미만이 294명(35.17%), 4~6억 원 미만이 140명(16.75%), 6억 원 이상이 130명(15.55%)으로 주택가격이 2~4억 원 미만 구간의 주택가격을 가진 응답자가 가장 많다.

〈표 5〉 이용가구의 주택담보대출특성

변수		대상자수	%	만족도	
				평균	표준편차
대출 상품 종류	은행대출	791	94.62	3.29	0.62
	제2.3 금융권	45	5.38	3.31	0.67
대출 만기	5년 이내	32	4.15	3.47	0.62
	5~10년 이내	161	20.88	3.37	0.59
	10~15년 이내	144	18.68	3.38	0.58
	15~20년 이내	288	37.35	3.24	0.65
	20년 이상	146	18.94	3.17	0.63
대출 금액 (단위: 원)	0.5억 미만	127	15.19	3.47	0.59
	0.5~1억 미만	288	34.45	3.34	0.59
	1~1.5억 미만	190	22.73	3.19	0.63
	1.5~2.5억 미만	172	20.57	3.18	0.65
	2.5억 이상	59	7.06	3.29	0.62
대출 시 주택가격 (단위: 원)	1억 미만	64	7.66	3.47	0.57
	1~2억 미만	208	24.88	3.30	0.63
	2~4억 미만	294	35.17	3.32	0.67
	4~6억 미만	140	16.75	3.16	0.59
	6억 이상	130	15.55	3.28	0.53
금리 유형	고정금리	219	26.20	3.36	0.63
	혼합형	187	22.37	3.32	0.63
	변동금리	430	51.44	3.24	0.61
대출 금리 (단위: %)	2 미만	153	18.30	3.35	0.63
	2~3 미만	213	25.48	3.23	0.58
	3~4 미만	394	47.13	3.32	0.64
	4 이상	76	9.09	3.24	0.61
이자와 원금 포함 월평균 상환액 (단위: 원)	40만 미만	211	25.24	3.43	0.58
	40~80만 미만	358	42.82	3.27	0.64
	80~100만 미만	119	14.23	3.15	0.66
	100만 이상	148	17.70	3.25	0.57
전체		836	100.0	3.29	0.62

대출 금리유형은 변동금리가 430명(51.44%), 고정금리가 219명(26.20%), 혼합형이 187명(22.37%)으로 나타나, 전체 응답자의 절반 이상이 변동금리를 선택한 것으로 확인된다.

대출 금리는 2% 미만이 153명(18.30%), 2~3% 미만이 213명(25.48%), 3~4% 미만이 394명(47.13%), 4% 이상이 76명(9.09%)으로, 응답자의 약 50%가 3~4% 미만의 금리를 사용하고 있음을 알 수 있다.

이자와 원금을 포함한 월 상환액은 40만 원 미만이 211명(25.24%), 80만 원 미만이 358명(42.82%), 100만 원 미만이 119명(14.23%), 100만 원 이상이 148명(17.70%)으로, 이자와 원금을 포함한 월 상환액이 40~80만 원 미만 구간에 해당하는 응답자가 약 70%를 차지하며, 이 구간의 비중이 가장 높다.

2. 분석결과

본 연구에서는 대출금액, 주택가격, 월상환액, 월소득, 총자산, 총부채와 같은 변수들이 원 자료에서 한쪽으로 치우쳐 있는 분포를 보였기 때문에, 정규성을 만족시키기 위해 로그 변환을 적용하여 분석을 진행하였다.

먼저, 주택담보대출 이용자의 주택담보대출 상품 만족도를 “가장 최근 주택담보대출 이용자의 주택담보대출 상품에 대하여 대출금, 만기, 금리, 대출금리유형, 월 상환액 등에 대한 포괄적인 만족도”로 정의하고 반응변수로 설정하였다. 다음으로 주택담보대출 이용가구의 인구통계학적 특성, 경제적 특성, 주택소유 및 거주형태, 주택담보대출 특성과 관련된 총 27개의 변수 각각을 설명변수로 하는 일변량 단순 비례오즈로짓모형을 적용하였다. <표 6>은 이 27개 변수들 중 단순 비례오즈로짓

모형을 적용하여 통계적 유의수준 5%에서 유의하게 선택된 10개의 설명변수에 대한 분석 결과를 제시한다. 변수들간의 다중공선성을 보기 위해 다중공선성을 나타내는 variance inflation factor(VIF)를 조사하였다. 모든 변수들의 VIF가 10 미만으로 나타나 선택된 변수들의 다중공선성은 크게 문제가 되지 않은 것으로 나타났다.

흥미롭게도, 선행연구에서 주택담보대출 이용자 만족도에 가장 큰 영향을 미칠 것으로 예상되었던 금리, 자산, 월소득 등의 변수는 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의하지 않게 나타났다.

<표 7>은 <표 6>의 10개 변수들을 사용하여, Akaike information criterion(AIC)가 가장 작은 최종 8개의 변수로 구성된 조절효과를 포함하지 않은 비례오즈로짓모형의 적합도 통계량을 보여준

〈표 6〉 단순 비례오즈로짓모형을 통해 선택된
유의한 변수

변수	df	χ^2	p-value
총부채	1	17.39***	<0.0001
월평균 상환액(원금, 이자)	1	13.41***	0.0003
대출 금액	1	10.70**	0.0011
대출 만기	1	10.65**	0.0011
기타대출 월평균 납입이자	1	6.85**	0.0089
가구주의 직업	1	14.34*	0.0136
대출금리유형	2	7.62*	0.0221
대출 시 주택가격	1	5.18*	0.0229
주택 취득방법	2	7.35*	0.0270
지역	3	8.19*	0.0518

* $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$.

〈표 7〉 비례오즈로짓모형의 적합도 통계량
(조절효과 미포함)

Statistics	df	Value	p-value
Deviance	1,516	1,277.0	1.0000
LRT	16	78.7	<0.0001
AIC	1,315.7		
R^2	0.1171		

AIC, Akaike information criterion; LRT, likelihood ratio test.

다. 모형이 적합하다는 귀무가설에 대한 이탈도 통계량의 p -값은 유의수준 0.05 이상으로 나타났으며, 최대가능도 추정량에 대한 p -값은 0.05 미만으로, 선택된 모형의 타당성을 뒷받침한다.

〈표 8〉은 조절효과를 포함하지 않고 AIC가 가장 작은 비례오즈로짓모형에서 최종적으로 선택된 8개의 변수이다. 주택담보대출 이용자 만족도에 가장 중요한 요인은 대출 만기였으며, 그 다음으로 월평균 상환액, 대출 금액, 가구주 직업, 대출 금리유형, 주택 취득 방법, 총부채가 중요한 영향을 미치는 변수로 나타났다.

〈표 9〉는 〈표 8〉에서 사용된 변수들을 바탕으로 조절효과를 포함하지 않은 〈식 2〉의 누적로짓모형에 대해 비례오즈 가정의 적합성을 검토한 결과이다. 카이제곱 통계량은 20.62($df=19$)이며, p -값은 0.1342로, 본 연구에서 설정한 비례오즈로짓모형의 비례오즈 가정이 성립함을 보여준다. 이로써 비례오즈로짓모형의 타당성이 입증된다.

〈표 10〉은 조절효과를 포함하지 않은 비례오즈로짓모형이다.

〈표 11〉은 〈표 8〉의 8개 변수들을 사용하여 조절효과를 포함한 최종 선택된 비례오즈로짓모형

〈표 8〉 주택담보대출 이용자 만족도에 유의
요인(조절효과 미포함)

요인	df	χ^2	p-value
대출 만기	1	15.03**	0.0001
이자와 원금 포함 월평균 상환액	1	14.34**	0.0002
대출금액	1	10.13**	0.0015
가구주 직업	5	19.48**	0.0016
대출 금리유형	2	9.77**	0.0075
주택 취득 방법	2	6.94*	0.0311
총부채	1	4.26*	0.0390
지역(통제변수)	3	7.05	0.0702

** $p<0.05$, *** $p<0.01$.

〈표 9〉 비례오즈로짓모형에 대한 비례오즈가정 검정

χ^2	자유도	p-value
22.28	16	0.1342

에 대해 AIC가 개선된 적합도 통계량을 보여준다. 모형이 적합하다는 귀무가설에 대한 이탈도 통계량의 p -값은 유의수준 0.05 이상으로 나타났고, 최대가능도추정량에 대한 p -값은 0.05 미만으로 선택된 모형의 타당성을 확인할 수 있다.

〈표 12〉는 조절효과를 포함한 AIC가 가장 작은 최종 비례오즈로짓모형의 변수들에 대한 p -value를 제시한 것이다. 3개의 교호작용 변수인 대출금액×총부채, 대출 금리유형×총부채, 대출 만기×총부채가 추가됨으로써 AIC는 1,315.7에서 1,308.4로 감소하여, 모형이 개선되었음을 보여준다.

〈표 13〉은 〈표 11〉에서 제시한 조절효과를 포함한 누적로짓모형에 대한 〈식 2〉의 비례오즈 가정 검정 결과이다. 카이제곱 통계량은 23.71($df=20$)

〈표 10〉 주택담보대출 이용자 만족도 비례오즈로짓모형(조절효과 미포함)

요인	모수	df	$\hat{\beta}$	SE	p-value	오즈비
상수	1	1	-1.4780	1.6085	0.3582	-
	2	1	1.8703	1.6109	0.2456	-
대출만기		1	-0.4355	0.1123	0.0001	0.647
이자와 원금 포함 월평균 상환액		1	-1.3237	0.3495	0.0002	0.266
대출금액		1	1.1487	0.3609	0.0015	3.154
가구주 직업	관리자	1	1.2401	0.4302	0.0039	3.456
	전문직	1	1.3170	0.3954	0.0009	3.732
	사무직	1	0.6450	0.3025	0.0330	1.906
	서비스판매	1	0.4885	0.2894	0.0914	1.630
	기능, 단순직	1	0.9763	0.3144	0.0019	2.655
	무직	0	-	-	-	1.000
금리유형	고정금리	1	0.5509	0.1835	0.0027	1.735
	혼합형	1	0.3445	0.1909	0.0711	1.411
	변동금리	0	0.0000	-	-	1.000
주택취득방법	신규구입·분양(재건축포함)	1	0.5192	0.2099	0.0134	1.681
	신축·중여·상속·기타	1	0.4025	0.3282	0.2200	1.496
	기존주택 구입	0	0.0000	-	-	1.000
총부채		1	-0.3010	0.1458	0.0390	0.740
지역	서울	1	0.3576	0.2470	0.1477	1.430
	경기	1	-0.2319	0.2212	0.2946	0.793
	광역시	1	0.1553	0.2064	0.4519	1.168
	기타	0	0.0000	-	-	1.000

SE, standard error.

이며, p -값은 0.2551로, 비례오즈 가정이 유의미하게 성립함을 확인할 수 있어 모형의 타당성을 입증한다.

2020년 말부터 2022년 말까지 금리는 2%에서 5%로 급격히 상승하였다. 이는 코로나19 이후 경제 회복과 인플레이션 압력에 대응하기 위해 중앙

은행들이 금리를 인상한 결과이다. 따라서 금리 인상은 대출금리 상승을 초래하여, 대출 수요에 변화를 주었고, 소비자들의 대출 부담이 증가하게 되었다. 이와 같은 시점을 반영하여 주택담보대출 상품 이용자 만족도 요인들을 분석하고자 한다.

먼저, 대출금액이 주택담보대출 이용만족도에

〈표 11〉 비례오즈로짓모형의 적합도 통계량
(조절효과 포함)

Statistics	df	Value	p-value
Deviance	1,512	1,261.7	1.0000
LRT	16	94.0	<.0001
AIC	1,308.4		
R^2	0.1386		

LRT, Likelihood ratio test; AIC, Akaike information criterion.

〈표 12〉 주택담보대출 이용자 만족도에 유의한
요인(조절효과 포함)

요인	df	χ^2	p-value
이자와 원금 포함 월평균 상환액	1	13.51***	0.0002
가구주 직업	5	17.22***	0.0041
총부채	1	7.20***	0.0073
주택 취득 방법	2	7.89**	0.0194
지역	3	7.52	0.0570
대출 금리유형	2	5.70	0.0578
대출 만기	1	2.06	0.1510
대출금액	1	1.77	0.1829
대출금액×총부채	1	6.55**	0.0105
대출 금리유형×총부채	1	7.25**	0.0267
대출 만기×총부채	1	4.37**	0.0365

** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$.

〈표 13〉 비례오즈로짓모형에 대한 비례오즈가정
검정(조절효과 포함)

χ^2	자유도	p-value
23.71	20	0.2551

미치는 영향을 살펴보면, 조절효과가 포함되지 않은 〈표 10〉에서 대출금액의 회귀계수는 1.1487로, 대출금액이 많을수록 주택담보대출 만족도가 증가하는 것으로 나타난다. 〈표 14〉에서 총부채와 대출금액의 교호작용 계수는 0.2939로, 총부채와 대출금액은 정의 관계를 가지고 있음을 보여준다. 〈그림 2〉를 보면, 총부채가 높은 경우 대출금액이 많아도 주택담보대출 만족도에 대한 총부채의 영향은 미미하지만, 총부채가 낮은 경우에는 대출금액이 많을수록 주택담보대출 만족도가 더 높아진다. 이는 “총부채가 높을수록 대출금액이 이용자 만족도에 미치는 부정적 영향이 더 커질 것이다.”라는 가설 1을 시각적으로 뒷받침해준다.

다음으로, 금리유형이 주택담보대출 만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 조절효과가 포함되지 않은 〈표 10〉에서 고정금리, 혼합형, 변동금리 순으로 주택담보대출 만족도가 증가하는 경향을 보인다. 대출이율이 높아지고 향후 지속적으로 상승할 것으로 기대되는 상황에서 변동금리보다는 고정금리 만족도가 높을 것이고 반대로 대출이율이 낮아지고 향후 지속적으로 감소할 것으로 기대되는 상황에서 고정금리보다는 변동금리 만족도가 높을 것이다.

〈표 13〉은 조절효과를 포함한 비례오즈로짓모형에 대한 비례오즈가정 검정결과이다. 비례오즈가정 검정 통계량에 대한 p -값=0.2551>0.05로 비례오즈가정은 만족되었다. 〈표 14〉는 조절효과를 포함한 비례오즈로짓모형의 모수추정 결과이다.

통계 분석에서 교호작용(상호작용)이 유의미할 때, 주효과의 해석에 주의가 필요하다는 점은 널리 알려져 있다. 이러한 상황에서는 주효과의 의미가 교호작용에 의해 변형될 수 있으므로, 교호작용 효

〈표 14〉 주택담보대출 이용자 만족도 비례오즈로짓모형(조절효과포함)

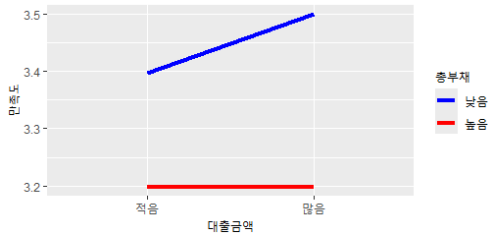
요인	모수	df	$\hat{\beta}$	SE	p-value	오즈비
상수	1	1	15.5221	7.7433	0.0450	-
	2	1	18.9210	7.7509	0.0146	-
대출만기		1	1.0217	0.7114	0.1510	-
이자와 원금 포함 월평균 상환액		1	-1.3150	0.3577	0.0002	0.268
대출금액		1	-1.3999	1.0511	0.1829	-
가구주 직업	관리직	1	1.2033	0.4340	0.0056	3.331
	전문직	1	1.2420	0.3990	0.0019	3.462
	사무직	1	0.5843	0.3035	0.0541	1.794
	서비스판매	1	0.4699	0.2900	0.1051	1.600
	기능, 단순직	1	0.9260	0.3151	0.0033	2.524
	무직	0	0.0000	-	-	1.000
금리유형	고정금리	1	-4.3376	1.8318	0.0179	-
	혼합형	1	-0.8890	1.9973	0.6562	-
	변동금리	0	0.0000	-	-	-
주택 취득방법	신규구입·분양(재건축포함)	1	0.5419	0.2114	0.0104	1.719
	신축·증여·상속·기타	1	0.4872	0.3308	0.1408	1.629
	기존주택 구입	0	0.0000	-	-	1.000
총부채		1	-0.3010	0.1458	0.0390	-
지역	서울	1	0.3593	0.2470	0.1531	1.432
	경기	1	-0.2224	0.2212	0.3265	0.801
	광역시	1	0.2210	0.2064	0.2922	1.247
	기타	0	0.0000	-	-	1.000
총부채×대출금액		1	0.2939	0.1148	0.0105	-
총부채×	고정금리	1	0.5594	0.2085	0.0073	-
	혼합형	1	0.1433	0.2246	0.5234	-
	변동금리	0	0.0000	-	-	-
총부채×대출만기		1	-0.1732	0.0828	0.0365	-

SE, standard error.

과를 중심으로 해석하는 것이 권장된다(Coulton and Chow, 1992; Jaccard and Turrissi, 2003;

Kaufman, 2019).

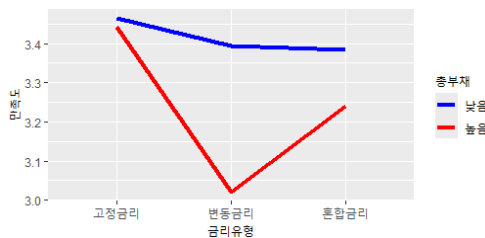
〈표 14〉에서 총부채와 금리유형의 교호작용 계



〈그림 2〉 총부채와 대출금액의 교호작용

수를 보면, 총부채와 고정금리는 0.5594, 총부채와 혼합형은 0.1433으로 나타나, 고정금리가 만족도가 가장 높고, 그 다음으로 혼합형이 높은 만족도를 보인다. 또한, 총부채가 낮을수록 고정금리가 변동금리에 비해 더 높은 만족도를 보인다. 〈그림 3〉을 보면, 총부채가 낮은 경우 고정금리 주택담보대출의 만족도가 가장 높았으며, 총부채가 높은 경우에는 고정금리와 변동금리 간의 만족도 차이가 더욱 크게 나타난다. 이는 “총부채가 높을수록 고정금리보다 변동금리에 대한 이용자 만족도의 차이가 더 커질 것이다”라는 가설 2를 채택하는 결과를 보여준다.

다음으로 대출만기가 주택담보대출 만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 조절효과가 포함되지 않은 〈표 10〉에서 대출만기의 회귀계수는 -0.4355 로, 대출만기가 길수록 주택담보대출 만족도가 낮



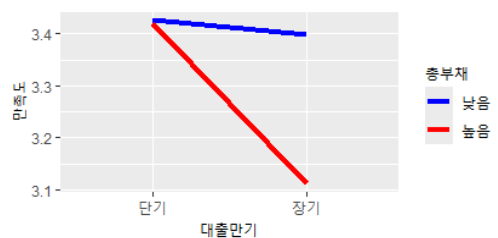
〈그림 3〉 총부채와 금리유형의 교호작용

아지는 경향을 보인다. 총부채와 대출만기의 교호작용 계수는 -0.1732 로, 총부채는 대출만기와 부의 관계를 갖고 있다. 〈그림 4〉를 보면, 대출 만기가 짧은 경우에는 총부채의 영향 없이 주택담보대출 만족도가 높게 나타나지만, 대출만기가 긴 경우에는 총부채가 낮을수록 만족도가 높게 유지되며, 총부채가 많을 경우에는 주택담보대출 만족도가 급격히 하락하는 경향을 보인다. 이는 “총부채가 높을수록 대출만기가 길수록 이용자 만족도에 미치는 부정적 영향이 더 클 것이다.”라는 가설 3을 채택하는 결과를 시각적으로 보여준다.

다음으로 이자와 원금을 포함한 월상환액이 주택담보대출 만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 이자와 원금을 포함한 월상환액의 회귀계수는 -1.3150 으로, 월상환액이 많을수록 주택담보대출 만족도가 낮아짐을 보여준다.

가구주 직업이 주택담보대출 만족도에 미치는 영향을 보면, 주택담보대출 만족도는 전문직, 관리직, 기능단순직, 사무직, 서비스 판매직, 무직 순으로 나타났다. 무직을 기준으로 주택담보대출 만족도 오르는 전문직 3.462, 관리직 3.331, 기능단순직 2.524, 사무직 1.794, 서비스 판매직 1.600으로 나타났다.

주택 취득 방법이 주택담보대출 만족도에 미치



〈그림 4〉 총부채와 대출만기의 교호작용

는 영향을 보면, 주택담보대출 만족도는 신규 구입·분양(재건축 포함), 신축·증여·상속·기타, 기존 주택 구입 순으로 높게 나타났다. 기존 주택 구입 대비 주택담보대출 만족도 오르는 신규 구입·분양(재건축 포함) 1.719, 신축·증여·상속·기타 1.629으로 나타났다.

총부채가 주택담보대출 만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 조절효과가 포함되지 않은 <표 10>에서 총부채의 회귀계수는 -0.3010으로, 총부채가 커질수록 주택담보대출 만족도가 낮아짐을 보인다.

지역이 주택담보대출 만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 주택담보대출 만족도는 서울, 광역시, 경기도, 기타 순으로 높게 나타났다.

<표 15>는 조절효과를 포함하지 않은 비례오즈로짓모형과 조절효과를 포함한 비례오즈로짓모형을 비교 정리한 표이다. 모형의 적합도를 비교한 AIC를 보면, 조절효과를 포함하지 않은 모형에서 조절효과를 포함한 모형으로 AIC는 1,315.7에서 1,308.4로 7.3이 감소하였고, 모형 설명력은 0.1171에서 0.1386으로 0.0215 향상되었다.

주택담보대출 이용자 만족도에 가장 유의미한 영향을 미치는 요인은 대출만기이다. 대출만기가 짧을수록 주택담보대출 이용자 만족도가 높게 나타났다. 이는 대출 이용자들의 연령대가 50대와 60대가 약 70%를 차지하는데, 이들 연령대의 이용자들은 은퇴 전에 부채를 상환하려는 경향이 있어 대출만기가 짧을수록 만족도가 높다는 점에서 이해할 수 있다.

두 번째로 유의미한 영향을 미치는 요인은 이자와 원금을 포함한 월평균 상환액이다. 이자와 원금을 포함한 매월 상환하는 금액이 적을수록 만족도

가 높게 나타났다. 이는 상환 방식 변화에 따른 원금과 이자의 상환 부담이 크기 때문에, 이자와 원금을 포함한 월상환액이 적을수록 대출 이용자들의 만족도가 높아지는 것으로 해석할 수 있다.

세 번째로 유의미한 요인은 대출금액이다. 대출금액이 높을수록 만족도가 높게 나타났다. 이는 서울 및 수도권에 포함한 주택가격 상승에 따라 대출금이 증가하는 경향과 관련이 있으며, 주택을 구입하는 구매자들이 자금 부족으로 대출을 받기 때문에, 주택가격 상승에 따라 필요한 자금이 커지고 그로 인해 대출금액이 증가하는 경우가 많기 때문이다.

네 번째로 유의미한 요인은 가구주 직업이다. 전문직의 경우 만족도가 가장 높았으며, 다음으로 관리자, 기능단순직, 사무직, 서비스 판매직, 무직 순으로 나타났다. 무직을 기준으로 전문직 직업의 만족도가 가장 높게 나타났다. 이는 소득 수준이 높고 직업의 안정성이 클수록 대출 상환에 대한 부담이 적어 주택담보대출 만족도가 높아진다고 해석할 수 있다.

다섯 번째로 유의미한 요인은 금리유형이다. 고정금리인 가구가 주택담보대출 이용자 만족도가 가장 높았으며, 혼합형과 변동금리 순으로 만족도가 낮게 나타났다. 금리 인상 시기에는 상환 부담이 크고, 소득이 낮은 가구는 고정금리를 선호하는 경향이 있다. 그러나 변동금리가 고정금리에 비해 금리가 낮게 설정되기 때문에, 소득 수준이 높은 차입자일수록 변동금리를 선호하는 경향이 있다. 본 연구에서는 금리유형 중 고정금리가 변동금리보다 만족도가 높다는 결과를 얻었다.

주택취득 방법이 주택담보대출 만족도에 미치

〈표 15〉 조절효과 포함하지 않은 모형과 조절효과 포함한 모형 비교

요인	모수	조절효과 미포함 모형			조절효과 포함 모형	
		<i>df</i>	$\hat{\beta}$	<i>p</i> -value	$\hat{\beta}$	<i>p</i> -value
상수	1	1	-1.4780	0.3582	15.5221	0.0450
	2	1	1.8703	0.2456	18.9210	0.0146
대출만기		1	-0.4355	0.0001	1.0217	0.1510
이자, 원금 포함 월평균 상환액		1	-1.3237	0.0002	-1.3150	0.0002
대출금액		1	1.1487	0.0015	-1.3999	0.1829
가구주 직업	관리직	1	1.2401	0.0039	1.2033	0.0056
	전문직	1	1.3170	0.0009	1.2420	0.0019
	사무직	1	0.6450	0.0330	0.5843	0.0541
	서비스판매	1	0.4885	0.0914	0.4699	0.1051
	기능, 단순직	1	0.9763	0.0019	0.9260	0.0033
	무직	0	-	-	0.0000	-
금리유형	고정금리	1	0.5509	0.0027	-4.3376	0.0179
	혼합형	1	0.3445	0.0711	-0.8890	0.6562
	변동금리	0	0.0000	-	0.0000	-
주택취득 방법	신규구입·분양(재건축포함)	1	0.5192	0.0134	0.5419	0.0104
	신축·중여·상속·기타	1	0.4025	0.2200	0.4872	0.1408
	기존주택 구입	0	0.0000	-	0.0000	-
총부채		1	-0.3010	0.0390	-0.3010	0.0390
지역	서울	1	0.3576	0.1477	0.3593	0.1531
	경기	1	-0.2319	0.2946	-0.2224	0.3265
	광역시	1	0.1553	0.4519	0.2210	0.2922
	기타	0	0.0000	-	0.0000	-
총부채×대출금액		1			0.2939	0.0105
총부채×	고정금리	1			0.5594	0.0073
	혼합형	1			0.1433	0.5234
	변동금리	0			0.0000	-
총부채×대출만기		1			-0.1732	0.0365
R^2			0.1171		0.1386	
R^2 변화량					0.0215	
AIC			1,315.7		1,308.4	
AIC 변화량					-7.3	

AIC, Akaike information criterion.

는 영향을 보면, 신규주택구입, 분양, 재건축 이용 가구의 만족도가 가장 높았으며, 그 다음으로 개인 주택, 증여, 상속, 기타 가구가 높았고, 기존주택을 구입한 가구의 만족도가 가장 낮은 경향을 보였다. 기존주택을 구입한 가구 대비 신규주택구입, 분양, 재건축 이용 가구의 주택담보대출 이용자 만족도 오즈는 $\exp(0.6378)=1.89$ 배 높게 나타났다. 이는 기존주택보다 신규주택, 분양, 재건축의 주택가격 상승 비율이 더 높기 때문으로 해석된다.

총부채의 조절효과는 대출금액, 금리유형, 대출 만기에서만 유의미하게 나타났다. 그러나 주택대출 특성과 이용자 만족도에 영향을 미친다고 하는 선행연구를 참고하여 월소득과 직업을 조절변수로 적용했지만, 이들 변수는 유의미한 영향을 미치지 않았다.

본 연구는 설문 대상 시점은 금리가 급격히 올라가고 계속 상승할 것이 기대되던 시점에서 주택담보대출 이용자에 영향을 미치는 만기, 금리유형, 총부채, 월상환액(원금과 이자포함)을 해석했다는 점이 고려되어야 한다.

종합적으로, 본 연구에서 설정한 가설을 보면, 가설 1, 가설 2, 가설 3 모두 채택되었다.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 주택금융공사 “2022년 주택금융 및 보금자리론 실태조사” 일반가구를 바탕으로 주택담보대출 이용자 만족도 요인을 분석하였다. 주택담보대출 이용자 만족도에 영향을 미치는 주요 요인은 대출만기, 월평균 상환액, 대출금액, 가구주

직업, 대출 금리유형, 주택취득방법, 총부채, 지역 순으로 나타났다. 특히 주택담보대출 이용자들에게는 대출 만기와 월상환액이 가장 중요한 만족 요인으로 나타났다.

일반적으로 주택담보대출을 신청하는 차입자는 시중은행의 금리를 비교하여 상품을 선택한다. 선행 연구에 따르면, 차입자가 대출 상품을 선택하는 데 금리차가 중요한 요소로 작용한다고 하였다(고성수·주민균, 2011; 마승렬·김정주, 2010; 민인식 외, 2012). 그러나 본 연구에서는 금리 요인이 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않았다는 점에서 선행 연구와 다른 결과를 보였다. 주택담보대출 이용자 만족도에 가장 중요한 요인은 대출 만기, 월상환액, 대출금액으로 나타났으며, 만기가 짧을수록, 월상환액이 적을수록, 대출금액이 많을수록 만족도가 높게 나타났다. 이는 주택을 구입하려는 차입자들이 은퇴시기를 고려해 짧은 만기와 이자와 원금을 포함한 적은 월상환액, 높은 대출금액을 선호하는 경향이 있다는 점에서 설명될 수 있다.

과거에는 주택담보대출 만기가 10년 또는 20년 이하로 설정되었고, 이자만 상환하거나 만기 시에 원금 전액을 상환하는 방식이었다(윤정환·김종일, 2023). 그러나 외환위기 이후 가계대출 증가로 인한 부작용을 방지하고 안정적인 금융 정책을 위해 만기가 길어지고 원금 분할 상환 방식으로 변경되었다. 그로 인해 차입자의 월상환액이 증가하면서 상환 부담이 커졌고, 이로 인해 월상환액이 주택담보대출 이용자들의 만족도에 중요한 영향을 미친 것으로 볼 수 있다.

이자와 원금을 포함한 월상환액 다음으로 주택

담보대출 이용자 만족도에 크게 영향을 미친 요인은 대출금액이다. 대출금액이 많을수록 만족도가 높았으며, 가구주의 직업도 중요한 요인으로 나타났다. 특히 가구주가 전문직일 경우 만족도가 가장 높았고, 이는 안정된 소득과 직업의 특성상 연체율이 낮아지기 때문으로 해석될 수 있다.

또한, 주택담보대출 이용자 만족도에 영향을 미친 또 다른 요인은 금리유형이다. 고정금리가 만족도가 더 높은 것으로 나타났는데, 이는 금리가 인상되는 시기에도 고정금리는 상환액이 변하지 않아 이용자가 느끼는 불확실성이 적기 때문이다. 그러나 주택담보대출 조사시점에 시장 대출금리가 높을 때와 낮을 때에 따라 변동금리와 고정금리에 대한 주택담보대출 상품에 대한 선호도와 만족도는 다르게 나타날 수 있다.

주택담보대출 이용자 만족도에 영향을 미치는 또 다른 요인은 주택취득 방법이다. 신규 주택 구입, 분양, 재건축을 이용한 대출 이용자들이 만족도가 높았으며, 기존 주택을 구입한 대출 이용자에게 비해 만족도가 더 높게 나타났다. 이는 신규주택의 가격 상승률이 기존주택에 비해 더 높기 때문에 대출금액이 커지면서 만족도가 상승하는 경향이 있는 것으로 해석된다.

본 연구는 주택담보대출 이용자 만족도에 가장 중요한 영향을 미치는 요인이 대출 만기, 이자와 원금을 포함한 월상환액, 대출금액이라는 결론을 도출했다. 정부는 청년 및 신혼부부를 대상으로 월상환액 부담을 줄이기 위해 50년 만기 상품을 출시했지만, 이로 인해 가계 부채가 급증하는 부작용이 발생했다. 따라서 주택담보대출 이용자의 만기를 무조건 길게 설정하여 월상환액을 낮추는 것

보다는, 가구의 특성에 맞는 상환기간의 유연성을 제공하는 것이 만족도를 높일 수 있을 것이다.

또한, 주택담보대출 정책을 수립할 때는 직업, 연령, 소득, 신용, 자산, 부채 등 각 가구의 특성을 반영한 다양한 상품 설계가 필요하다. 이용자들이 자신의 가구 특성에 맞는 다양한 상품을 선택할 수 있도록 함으로써 만족도를 높일 수 있을 것이다.

주택담보대출 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인 중 대출 금리 유형이 고정금리일 때 만족도가 높았다는 점은, 고정금리가 변동금리보다 대출 이용자들에게 더 안정감을 준다는 것을 시사한다. 특히, 우리나라에서는 변동금리 비중이 매우 높기 때문에 고정금리 비중을 늘리는 것이 금리 인상 시기에도 대출 이용자들에게 안정된 금융비용을 제공하여 만족도를 높일 수 있을 것이다.

금리가 인상되면 변동금리를 선택한 차입자의 이자와 원금을 포함한 상환 부담이 커져 연체율이 증가할 수 있기 때문에, 이에 대한 리스크 관리 방안이 필요하다(김문년 · 이용만, 2015).

또한 본 연구는 총부채가 주택담보대출 이용자 만족도에 조절변수로 작용한다는 결과를 도출하였다. 총부채가 낮고 대출금액이 많을수록 주택담보대출 만족도가 높아지는 경향이 있으며, 총부채가 높고 변동금리를 선택한 경우 만족도가 낮아지는 경향이 있음을 확인했다.

이러한 연구 결과는 금융기관이 주택담보대출 이용자 만족도를 높이기 위한 정책을 수립할 때 중요한 시사점을 제공한다. 특히, 대출 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 면밀히 분석하고, 잠재적 수요자들에게 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 정책 보완과 제도 개선이 필요함을 시사한다. 다만,

본 연구에서 사용된 실태조사는 금리가 오르는 시기를 반영하였으나, 현재의 상황과는 다를 수 있으며, 설문 문항에 포함된 요인만을 고려한 한계가 있다는 점을 유의할 필요가 있다.

또한 본 연구를 통해 정책적 시사점을 제안하고자 한다. 정부와 금융기관 공급자 측면에서는 첫째, 정부는 대출 상환의 유연성을 높이기 위한 자동 조정 시스템을 도입하여, 대출 상환액이 일정 비율 이상으로 가계 부담을 초과할 경우, 자동적으로 상환 기간을 연장하거나 월상환액을 조정해주는 시스템을 설계할 수 있을 것이다. 둘째, 금융기관은 대출 초기부터 대출자가 변동하는 경제적 상황에 맞게 상환 계획을 동적 맞춤형으로 조정할 수 있는 서비스를 제공해야 한다. 이는 대출자에게 맞춤형 상환 방안을 제공함으로써 경제적 부담을 덜어주고, 대출 연체를 방지할 수 있다. 이는 고객의 장기적인 만족도를 높이고, 금융 기관의 리스크 관리에도 기여할 수 있을 것이다. 또한 대출 이용자 측면에서 정부와 금융기관은 대출 이용자들에게 맞춤형 금융 교육 프로그램을 제공하고, 대출 상품에 대한 이해도를 높이는 노력이 필요하다.

본 연구는 주택금융공사의 “2022년 주택금융 및 보증자리론 실태조사” 자료를 이용하였다. 이로 인해 주택담보 대출개시 시점의 금리수준과 조사시점에서의 금리수준간의 차이가 이용자 만족도에 영향을 미칠 수 있을 것이다. 그러나 주택금융공사의 설문에는 주택담보 대출 개시시점이 포함되어 있지 않아 주택담보 대출개시 시점 변수는 이용할 수 없었다. 주택담보 대출 개시시점과 같은 정보가 있으면 더 풍부한 분석이 될 것으로 사료된다. 또한 loan to value(LTV), debt to income(DTI)와 같은 요인은 고려하지 못한 것도 본 연구의 한

계점이다.

참고문헌

- 강규호. (2018). 베이지안 머신 러닝을 이용한 은행권 주택담보대출 예측. *금융안정연구*, 19(1), 99-129.
- 고성수, 주민균. (2011). 국내 주택금융시장의 모기지 선택에 관한 연구. *부동산학연구*, 17(2), 59-75.
- 구재유, 김기흥, 김재태. (2019). 부동산 담보대출 이용만족도 및 재이용의도에 관한 실증연구. *주거환경*, 17(1), 215-235.
- 김문년, 이용만. (2015). 주택담보대출의 연체위험 분석. *주택연구*, 23(2), 103-142.
- 김진, 강은택. (2016). LTV · DTI를 이용한 부동산 담보대출의 비교에 관한 연구. *대한부동산학회지*, 42, 233-244.
- 류주연, 전진규. (2017). 가계대출상품 선택과 연체율 결정요인에 대한 실증분석. *대한경영학회지*, 30(3), 363-390.
- 마승렬, 김정주. (2010). 고정금리와 변동금리의 모기지론의 금전적 가치 비교에 관한 연구. *부동산연구*, 20(1), 181-204.
- 민인식, 김경환, 조만. (2012). 고정금리-변동금리 모기지 선택의 결정요인에 관한 미시적 실증분석. *주택연구*, 20(4), 47-79.
- 박선희, 황진영. (2017). 우리나라 16개 시도의 주택가격과 주택담보대출 간의 연계. *재정정책논집*, 19(4), 41-68.
- 박성욱, 박갑제, 김태혁. (2009). 주택담보대출차입자의 금리선택에 관한 연구. *금융연구*,

- 23(2), 133-151.
- 신승우. (2008). 우리나라 서민가구의 주택담보대출 유형선택에 관한 실증분석. *도시행정학보*, 21(3), 3-19.
- 양은모, 배호중. (2020). 주택마련에 따른 과도한 부채가 삶의 만족도에 미치는 영향. *보건사회연구*, 40(2), 518-555.
- 유승동. (2014). 주택담보대출 금리유형에 대한 선호분석: 명시선호를 중심으로. *국토연구*, 81, 55-66.
- 윤정환, 김종일. (2023). 주택담보대출 조기상환 이질성에 관한 연구: 차주의 소득수준과 연령대를 중심으로. *한국증권학회지*, 52(4), 519-542.
- 이근영, 김남현. (2016). 금리와 주택가격, *경제학연구*, 64(4), 45-82.
- 이성원, 신승우. (2022). 주택담보대출 사후 만족도 영향요인 실증분석: 대출금리 유형과 차주 소득수준을 중심으로. *도시행정학보*, 35(3), 79-94.
- 이수진, 정의철. (2020). 가구의 주택담보대출 의사와 희망 대출금리 유형 선택에 관한 연구. *부동산도시연구*, 12(2), 103-119.
- 이장호, 김영곤. (2020). 서울지역 주택시장에 대한 정부의 금융정책별 동태적 영향 연구. *부동산학보*, 81, 36-47.
- 이정옥, 하홍열. (2016). 기준금리 인상에 따른 금리민감도에 대한 소비자의 태도변화: 메세지 프레이밍 형태의 효과. *사회과학연구*, 23(2), 131-158.
- 장성수, 윤혜정. (1999). 주택유형별 주거만족도에 관한 연구: P 시의 사례를 중심으로. *대한건축학회논문집*, 15(9), 11-18.
- 장한익, 김병국 (2023). 주택유형별 가격변화 간의 파급효과 분석. *주택연구*, 31(1), 101-142.
- 정의철, 권혜진. (2006). 도시가구의 주택자금대출 상환방식 선택에 관한 실증 연구. *국토계획*, 41(5), 105-116.
- 최종열, 송윤희, 김필곤. (2017). 새마을금고 부동산 담보대출 고객만족도 영향요인: 관계금융 조절효과. *상업교육연구*, 31(3), 105-130.
- 한국은행. (2023). [Website] 2023년 중 가계대출 동향(잠정). *금융위원회*. Retrieved from <https://www.fsc.go.kr/no010101/81441?srchCtgr=&curPage=&srchKey=&srchText=&srchBeginDt=&srchEndDt=>
- 한국주택금융공사. (2022). *주택금융 및 보금자리론 실태보고서*. 부산: 한국주택금융공사.
- 허석균. (2012). DTI, LTV 및 대출상환조건이 주택담보대출의 연체율에 미치는 영향. *규제연구*, 21(2), 39-77.
- Agresti, A. (2013). *Categorical data analysis* (3rd ed.). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Brueckner, J. K., & Follain, J. R. (1988). The rise and fall of the ARM: An econometric analysis of mortgage choice. *The Review of Economics and Statistics*, 70(1), 93-102.
- Churchill, G. A. Jr., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504.
- Coulibaly, B. & Li, G. (2009). Choice of mortgage contracts: Evidence from the survey of consumer finances. *Real Estate Economics*, 37(4), 659-673.
- Coulton, C., & Chow, J. (1992). Interaction effects

- in multiple regression. *Journal of Social Service Research*, 16(1-2), 179-199.
- Han, C. K., & Hong, S. I. (2011). Assets and life satisfaction patterns among Korean older adults: Latent class analysis. *Social Indicators Research*, 10(2), 225-240.
- Jaccard, J., & Turrisi, R. (2003). *Interaction effects in multiple regression*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Kaufman, R. L. (2019). *Interaction effects in linear and generalized linear models*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Phillips, R. A., & VanderHoff, J. H. (1994). Alternative mortgage instruments, qualification constraints and the demand for housing: An empirical analysis. *Real Estate Economics*, 22(3), 453-477.

논문접수일: 2025.02.14
논문심사일: 2025.04.21
게재확정일: 2025.04.27

Journal of Housing and Urban Finance 2025; 10(1):31-57
 pISSN: 2508-3872 | eISSN: 2733-4139
<https://doi.org/10.38100/jhuf.2025.10.1.31>

Analysis of factors affecting satisfaction of home mortgage loan users: Focusing on the moderating effect of total debt

Gyungeui Lee*, Chan Wook Park**, Heuiju Chun***

Abstract

This study is based on the 2022 Housing Finance Corporation's "housing Finance and home mortgage loan status survey." Factors influencing mortgage borrowers' satisfaction were analyzed using a proportional odds logistic model with moderating variables. The analysis of 836 households revealed that the key factors significantly affecting mortgage borrowers' satisfaction were loan maturity, monthly repayment amount, loan amount, occupation of the household head, interest rate type, method of housing acquisition, total debt, and region (in that order). The most influential factors on mortgage borrower satisfaction were loan maturity and monthly repayment amount, with shorter loan maturities and lower monthly repayments leading to higher satisfaction levels. Additionally, total debt was identified as a moderating variable, with lower total debt and higher loan amounts leading to higher satisfaction levels, whereas high total debt combined with a variable interest rate resulted in significantly lower satisfaction levels. Given the current economic environment with rising interest rates, the burden of repaying both the principal and interest for mortgage borrowers is continuously increasing. This study holds significant value for understanding the factors influencing mortgage borrower satisfaction. Specifically, it provides key insights for consumers with a strong desire to purchase housing, potential demanders, and financial institutions.

Key words: housing loan, proportional odds logit model, total debt, user satisfaction

* (First author), Ph.D. Candidate, Department of Smart City Planning Real Estate, Kyunghee University, E-mail: gy0979@gmail.com

** (Co-author), Professor, Department of Business Administration, Kyunghee University, E-mail: cwpark@khu.ac.kr

*** (Corresponding author), Associate Professor, Department of Statistics and Information, Dongduk Women's University, E-mail: hjchun@dongduk.ac.kr

© Copyright 2025 Korea Housing & Urban Guarantee Corporation. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.