

지역 금융 협동조합의 조합원 참여가 책임성을 매개로 신뢰에 미치는 효과 분석

: 신용협동조합을 중심으로*

The Effects of Participation on Trust in Cooperatives Mediated by
Responsibility

: Focusing on Credit Unions

박 교 순** · 심 준 섭***

Park, Kyo Sun · Shim, Jun Seop

■ 목 차 ■

- I. 문제제기
- II. 이론적 배경
- III. 조사설계
- IV. 분석결과
- V. 결론 및 시사점

신용협동조합은 금융협동조합으로서의 기업적 특성과 사회적 조직으로서의 특성을 동시에 지니고 있으며, 그 결과 지역사회에 미치는 사회경제적 파급효과가 막대함에도 불구하고 적절한 외부통제 장치가 미흡한 상황이다. 최근 신용협동조합의 반복된 부실경영 등으로 인한 도덕적 해이 현상은 신용협동조합에 대한 신뢰도를 저하시키고, 책임성의 확보를 어렵게 만들고 있다. 이러한 상황에서 본 연구는 조합원의 참여가 신용협동조합에 대한 민주적 내부통제 장치로 기능할 수 있을 것이라는 가정 하에 신용협동조합에 대한 조합원의 참여가 책임성을

* 이 논문은 2016년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2016S1A3A2924832)

** 제1저자(중앙대학교 대학원 행정학과 박사과정)

*** 교신저자(중앙대학교 공공인재학부 교수)

논문 접수일: 2017. 5. 9, 심사기간: 2017. 5. 9~2017. 6. 27, 게재확정일: 2017. 6. 27

매개로 신탁에 대한 신뢰에 어떤 영향을 미치는가를 실증적으로 분석하였다.

전국의 신용협동조합을 대상으로 설문조사를 통해 분석한 결과, 조합원의 참여는 신탁의 책임성을 증진시키며, 나아가 책임성의 증진은 신탁에 대한 신뢰를 증진시키는 것으로 나타났다. 구체적으로, 신탁에 대한 참여는 신탁의 법적, 경제적, 윤리적, 재량적 책임성을 증진시키는 것으로 나타났다. 또한 신탁의 책임성 구성요소들이 신탁에 대한 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 신탁의 법적, 경제적, 윤리적 책임 강화 노력들은 조합원의 신탁에 대한 신뢰를 증진시키는 요인으로 작용하였다. 본 연구는 이러한 분석결과를 토대로 신탁에 대한 내부통제를 위한 정책적 시사점들을 제시하였다.

□ 주제어: 지역 금융 협동조합, 참여, 책임성, 신뢰, 내부통제

As a financial cooperative, credit unions have both economic goals and social goals and thus they have great influences on local community and economy. Despite repeated agency problems including poor management, however, external control mechanisms to prevent those problems seem still insufficient. Assuming that members' participation would play as a democratic internal control mechanism, this study investigated the effects of participation on trust in the union mediated by responsibility. The results of analyses indicated that members' participation would promote the union's responsibility, and further increase in responsibility would promote trust in the union. Specifically, participation increased the union's legal, economic, ethical, and discretionary responsibility. In addition, those responsibility components had significant influences on trust. This study provided important insights into the internal control of financial cooperatives.

□ Keywords: financial cooperatives, responsibility, participation, trust

I . 문제제기

최근 신자유주의 패러다임으로 초래된 시장의 위기를 극복하기 위한 대안적 경제 체제로 사회적 경제를 표방하는 협동조합이 부각되고 있다(최유진, 2016; 김영철, 2011; Julia & Chaves, 2012). 협동조합의 조합원은 고객인 동시에 공동의 주인으로써, 협동조합의 활동에 적극적으로 참여할 권리와 의무를 지니고 있다(전형수, 1997). 협동조합은 시장의 원리

에 따라 작동하는 경제적 기업인 동시에 영리 이외에 사회적 주체로서 지역사회 문제해결, 지역주민 복지 향상 등의 역할을 수행하는 이중적 특성을 지니고 있다.

다양한 형태의 협동조합 중에서도, 신용협동조합(credit unions)은 지역조합, 직장조합, 단체조합 등 공동의 유대관계를 지닌 조합원들 간의 상호협력을 통해 금융거래 문제를 해결하고 각종 사회문제를 해결하는데 목적을 두고 있다(이상동·한상일·정소윤, 2015). 특히, 신용협동조합은 조합원들로부터 출자금, 예탁금, 적금 등의 형태로 자금을 조달한 후, 다시 조합원들에 대한 용자를 통해 조합원들의 공동이익을 증진하는데 목적을 두고 있는 서민 금융기관이다(강병호, 2010).

신용협동조합은 은행 등 제1금융권 접근이 어려운 영세기업, 서민계층 등 주요 금융기관으로부터 배제된 사회적 약자들에 대한 대출을 목적으로 설립되었으며, 이후 서민들과의 접점에서 이들의 신용제약을 완화하는데 큰 기여를 해왔다(Banerjee et al., 1994; Westley & Shaffer, 1999; 최진배, 2015). 또한 2000년대 이후 신용협동조합은 다양한 사회적 기업들과 함께 사회적 경제 조직으로서 정부실패에 대한 대안으로 각종 지역사회 문제들을 해결하고 지역사회의 복지를 향상시키는데 기여해왔다(이상동·한상일·정소윤, 2015). 신용협동조합의 서비스는 지역의 사회적 통합성을 제고하며, 지역사회 발전에 기여하고 있다(이상동·한상일·정소윤, 2015; Banerjee et al., 1994). 특히, 일반 영리기업의 사회적 책임(corporate social responsibility: CSR)과는 달리 신용협동조합의 미션 속에는 사회적 책임과 지역사회 공헌활동이 내재되어 있으며, 따라서 사회공헌 활동은 신탁 업무의 일환으로 실행된다(박우영·박송춘·김주환, 2016).

그러나 계속된 경기양극화 현상으로 인해 중소기업, 비정규직 근로자, 자영업자 등 저신용계층의 실질소득이 하락하고, 계층 간 소득불균형이 확대되는 등 서민경제 기반이 약화되면서 서민 금융기관으로서의 신용협동조합의 기능이 후퇴하고 있는 상황이다(최진배, 2015; 최공필, 2005). 더욱이 최근의 신용협동조합의 반복된 내부비리, 편법·불법대출, 부실경영 등으로 인한 도덕적 해이 현상은 신용협동조합에 대한 신뢰도를 저하시키고, 책임성의 확보를 어렵게 만들며, 지역경제 발전 촉진 기능을 크게 위축시키는 장애요인이 되고 있다. 최근에는 협동조합으로서의 정체성마저도 훼손되었다는 비판이 제기되고 있다(최진배, 2015).

현재 신용협동조합을 비롯한 서민 금융기관들이 지역의 금융경제와 지역사회 발전에서 차지하는 막대한 중요성에도 불구하고, 이들에 대한 내외부 통제장치는 매우 미흡한 실정이다. 최근 들어 도덕적 해이로 인한 신용협동조합의 빈번한 부실운영은 서민 경제의 붕괴는 물론 이를 막기 위한 신탁중앙회 예금자보호기금의 투입을 불러오고 있다. 특히, 신용협동조합은 외형상으로는 크게 성장했으나 위험관리 및 내부통제 체제는 대규모 은행권에 비해 아직 미흡한 실정이다.

이처럼 서민 신용협동조합에 대한 정부통제가 미흡한 상황에서 이들 조합들의 책임성을

확보하고 신뢰를 향상시키는 일은 매우 시급한 과제가 되고 있다. 서민이 중심인 조합원들에 의한 신용협동조합의 내부통제를 강화하는 방안이 대안으로 고려될 수 있다. 뉴거버넌스 패러다임 하에서 조합원들의 적극적인 참여에 의한 민주적 내부통제는 신용협동조합의 도덕적 해이로 인한 대리인 문제를 극복할 수 있는 대안으로 부각되고 있다(최진배·김명록, 2016). Hanisch et al.(2012)은 협동조합에는 외부통제 장치가 없으므로 다양한 내부 통제 기제들을 개발해야 한다고 주장한다.

사회적 경제의 부각 속에서 협동조합에 대한 행정학 분야 연구가 확대되고 있음에도 불구하고 서민 금융협동조합을 대상으로 한 연구는 매우 미흡한 상황이다. 서민 금융기관들에 대한 연구는 주로 경제학과 경영학 분야에 집중되었으며, 특히 이들 금융기관들의 경영효율성(서충원 신연수, 2016; 박우영·박송춘·김주환, 2016; 강은경, 2015; 김병철, 2014; 구정옥·현정원, 2013; 백자욱, 2011), 직무만족도(유정근, 2005) 등을 연구하는데 초점이 맞춰졌다. 한편 행정학 분야에서 금융기관 관련 선행연구들은 대부분 은행, 보험 등 대규모 금융기업들에 대한 감독 규제에 대한 인식(심준섭·최수현, 2013; 김호기·심준섭, 2012; 김성겸·김근세, 2005; Shim & Park, 2016), 금융공공기관 민간은행의 효율성 비교(유금록, 2010) 등에 초점을 맞추고 있으며, 신용협동조합을 포함한 서민 금융기관들에 대한 연구를 찾아보기는 어렵다. 더욱이 경영학(박태영 하규수, 2010; Gill et al., 2006) 분야 소수 연구들을 제외하면 신용협동조합의 책임성과 신뢰도의 관계를 실증적으로 규명한 연구는 찾아보기 어렵다. 또한 내부통제 장치로서의 참여가 조합의 책임성에 어떤 영향을 미치는지에 대한 경험적 연구는 전혀 없는 실정이다.

이러한 상황에서 본 연구는 신용협동조합을 대상으로 조합원의 참여가 신용협동조합의 다양한 책임성을 매개로 신뢰도에 미치는 효과를 실증적으로 검증해보고자 하였다.

II. 이론적 배경

1. 협동조합의 조합원 참여

협동조합은 경제적 목적의 조직인 동시에 사회적 목적의 조직이라는 특성을 지니고 있으며, 따라서 협동조합으로 생존하기 위해서는 경제적 목표와 사회적 목표가 명확해야 하고, 민주성과 효율성이 평가기준이 되어야 한다(Ruzaburo, 1997).

협동조합이 기업과 가장 다른 특징은 조합원이 소유자인 동시에 이용자라는 점이다. 주민이 중심인 조합원은 신탁이 봉사해야 할 대상이다(최진배, 2015). 일반적으로 참여는 행위

자들이 자신들에게 영향을 미치는 결정들에 대해 통제나 영향력을 행사하기 위해 이루어진다. 마찬가지로 협동조합의 조합원들은 공동 출자를 토대로 자본에 참여하고 선거, 총회 등을 통해 신탁의 경영, 즉 의사결정에 참여한다.

조합원의 참여는 조합의 책임성과 대응성을 증진시키며, 조합의 건전한 경영을 촉진하는 기제로 작용한다. 반면, 조합 경영에 대한 조합원의 저조한 참여는 경영권의 비대화는 물론 사회적 목적을 중시하는 협동조합으로서의 정체성을 약화시키는 요인이 된다(최진배, 2015). 조합원의 의사결정 참여가 가능할 때 신용협동조합은 조합원을 위해 자산을 운용하지만, 반대로 참여가 미흡할 경우 경영진이 자신의 이익을 위해 자산을 운영하는 대리인 문제가 발생된다(최진배·김명록, 2016). 이처럼 금융 협동조합으로서 신탁은 조합원의 참여가 조직의 생존을 결정하는 가장 중요한 요인이다.

조합원의 참여를 높이기 위해서는 조합원이 협동조합에 대한 주인의식 또는 조합원의식을 가져야 한다. 또한 협동조합과 같이 시민적 자발성에 기초한 단체는 공동체에 대한 관심, 신뢰, 네트워크를 형성하고 민주주의에 기여하며 수직적 네트워크보다 수평적 네트워크를 강조하는데, 수평적인 시민참여 네트워크가 조밀할수록 시민들이 상호이익을 위해 참여할 가능성이 높아진다(Putnam, 2000).

효율성과 함께 민주성이 요구되는 협동조합에서 무엇보다 의사결정의 민주성에 대한 조합원들의 인식이 조합 활동에 대한 참여 수준을 결정하게 된다. 협동조합의 운영원칙에는 민주적 통제의 원칙(democratic control)이 포함되어 있는데, 이 원칙은 경제적 민주주의를 구현하기 위한 것으로 협동조합은 자본 중심 조직이 아니고 인격 중심의 조직이기 때문에 민주적으로 운영되어야 한다는 것이다. 따라서 조합 내 의사결정 민주성에 대한 인식이 높을수록 조합원의 참여는 증가하게 된다(곽창렬, 1989).

실제로, 일부 협동조합에서는 조합원들의 요구를 민감하게 파악하고, 이러한 요구를 만족시킬 수 있는 다양한 프로그램들을 개발하여 참여를 유도함으로써 협동조합 정신을 이해시키고 조합원과의 장기적인 관계를 형성해 가고 있다(권웅, 2004).

2. 협동조합의 책임성

신용협동조합은 금융기관으로서의 특성과 사회적 조직으로서의 특성을 동시에 지니고 있기 때문에, 다양한 차원의 책임성이 요구된다. 일반적으로 금융기관의 책임성은 금융기관이 자신의 결정에 대해 책임을 지는 정도를 나타낸다. 1990년대 후반 이후부터 반복된 금융부실 사태 속에서 금융 의사결정에 대한 참여와 책임성은 매우 중요한 이슈로 부각되고 있다(Khagram et al., 2013).

사회적 책임성은 협동조합의 가장 중요한 책임으로 평가된다. 기업의 사회적 책임에 대한 논의는 1950년대부터 본격적으로 시작되었으나(Bowen, 1953), 현재까지도 사회적 책임의 개념에 대해서는 다양한 견해들이 존재하고 있다. 초기에 Bowen(1953)은 사회적 책임을 '기업가에게 주어진 사회 전체의 목적이나 가치에 알맞게 자신들의 정책을 추구하고, 의사결정을 통해 바람직한 방향으로 행동에 옮기는 의무'라고 정의하였다. Sethi(1975)는 사회적 측면인 타율성과 윤리적 측면인 자율성으로 나누어 기업의 사회적 책임을 강조하면서, '사회 환경문제를 해결하고, 윤리원칙을 준수하는 것이 곧 사회적 책임'이라고 간주하였다. 이후 사회적 책임의 개념은 지속적으로 확대되어 왔다. 현재 기업의 사회적 책임과 관련하여 가장 많이 인용되고 있는 Carroll(1991, 1979)의 연구에서는 경제적, 법적, 윤리적 책임, 재량적 책임까지를 포함하여 기업이 지켜야 할 사회적 책임이라고 정의하고 있다. 이처럼 현재 사회적 책임은 경제적, 법적, 윤리적, 재량적 책임까지 포괄하는 상위의 책임성 개념으로 여겨진다.

Carroll(1991)에 따르면, 경제적 책임(economic responsibility)은 사회의 기본적인 경제 단위로서 기업이 사회가 원하는 재화와 서비스를 생산하고, 고용 및 유효수요를 창출하는 등의 형태로 사회에 기여하는 책임으로 정의된다. 법적 책임(legal responsibility)은 기업이 경제적 책임을 수행하는데 있어서 각종 법률과 규정을 준수해야 하는 제약조건 등을 말한다. 윤리적 책임(ethical responsibility)은 법적으로 강제되지는 않지만 도덕적으로 기대되는 사회적인 규범에 따라 기업을 운영하는 것을 말한다. 재량적 책임(discretionary responsibility)은 경제적, 법적, 윤리적 책임을 넘어 보다 적극적으로 사회에 공헌하는 책임으로 기업이 그 책임을 수행하지 않더라도 비윤리적이라고 말할 수 없는 배애주의적 책임이다.

금융기관은 자신의 사업이나 서비스의 막대한 외부효과(externality)로 인해 일반기업에 대해 요구되는 사회적 책임성에 비해 훨씬 높은 수준의 책임성이 요구된다(김재은·전경진·신철호, 2009). 비슷한 시각에서, 금융 협동조합의 경우 경영부실이나 금융사고가 발생되면 조합원뿐만 아니라 지역 주민들에게 막대한 부정적 외부효과가 발생되기 때문에 엄격한 책임성 확보가 필요하다.

3. 협동조합의 신뢰도

일반적으로 신뢰란 상대방의 정직과 믿음을 바탕으로 교환활동을 수행하고자 하는 의사를 의미하며(Morgan & Hunt, 1994), 상대에 대한 확신 및 긍정적 기대로 정의된다(Lewicki, et al., 1998). 신뢰는 사회자본의 기본 구성단위이며, 또한 건전한 경제활동의 필요조건이다(Fukuyama, 1995). 금융기관에 대한 신뢰는 금융기관의 경영에 대해 의심 없이 믿고 순응하려는 태도로 정의될 수 있다. 금융기관의 신뢰도는 한번 거래를 맺으면 장

기간 지속되는 특성이 있으며(Johnson et al. 1995), 고객이 제공받는 금융서비스에 대한 품질 평가의 척도가 된다(Kotler, 1997).

신용협동조합은 시장원리에 따르는 경제적 목적을 지닌 금융기관이며, 따라서 신용협동조합이 성공적으로 기능하기 위해서는 조합에 대한 신뢰가 반드시 전제되어야 한다(Colombo, 2009). 금융기관과 금융 소비자 간의 신뢰가 부족할 경우, 모든 금융거래마다 안전성과 정직성을 담보하기 위한 막대한 거래비용이 발생하기 때문이다(Frankel & Schwing, 2001). 조합원이 신용협동조합을 신뢰하지 못하면, 조합의 기회주의적 행동을 지속적으로 모니터링하고 통제하기 위한 추가적인 비용이 발생될 수밖에 없다. 나아가 조합에 대한 신뢰의 붕괴는 대규모의 조합원 이탈로 이어지고, 최종적으로 협동조합 자체의 붕괴로까지 이어질 수 있다. 이처럼 금융기관에 대한 신뢰는 금융기관에 대한 소비자의 선택을 결정하는 가장 중요한 요인이다(이찬희·정홍주, 2013).

4. 선행연구 검토 및 연구가설

조합원 참여와 신용협동조합의 신뢰도 간의 관계에 대한 선행연구나 두 변수 간의 관계에서의 책임성의 매개효과를 검증한 연구는 극히 미미한 실정이다. 우선, 신용협동조합을 비롯한 지역 금융 협동조합에 대한 조합원 참여가 협동조합의 책임성에 미치는 효과를 검증한 선행연구를 찾아보기는 어렵다.

행정학 분야에서 참여와 책임성 간의 일반적인 관계에 관한 많은 선행연구들은 공통적으로 참여가 책임성을 증진한다고 지적한다. 일반적으로 시민참여는 정부의 투명성, 신뢰성, 대응성, 책임성을 향상시킨다(Devas & Grant, 2003; Gibson et al., 2005; Kearns, 1996; 윤종설, 2001). 구체적으로, Blair(2000)에 따르면, 지방정부 수준에서 시민참여는 지방정부의 책임성을 제고함으로써 민주적 거버넌스를 증진한다. 즉, 시민들이 지방정부 의사결정에서 의미 있는 역할을 수행함으로써, 자신들에게 영향을 미치는 지방정부의 책임성을 증진하게 된다는 것이다. Brett(2003)은 경제개발 분야에서 참여는 공공과 민간 기관들의 활동에 대한 사회적 통제를 가능하게 하고, 전통적인 관료제적 정부실패를 감소시키는데 기여한다는 것을 확인하였다. 비슷한 시각에서, Murthy & Klugman(2004)의 연구에 따르면, 세계은행(World Bank) 주도의 개발도상국 보건 분야 개혁에서의 공동체 참여는 보건서비스 제공의 책임성을 증진시키는 것으로 나타났다. 금융정책 분야 연구에서 Khagram et al.(2013)은 투명성, 참여, 및 책임성 간의 관계를 분명하게 제시하고 있다. 이들은 어떻게 재정적 투명성과 참여를 증진시킬 것이며, 또한 어떤 조건하에서 재정적 투명성과 참여가 정부의 반응성과 책임성을 증진하게 되는지를 분석하였다. 보다 일반적인 맥락에서, OECD는 금융시장에 대한 좋은 규제

거버넌스의 핵심 요소로 책임성, 투명성, 참여를 제시하고 있다(OECD, 2017).

국내 연구에서, 최진배·김명록(2016)은 신용협동조합에서 조합원의 참여 부재로 인해 대리인 문제가 나타나고 있음을 확인하였다. 이들은 조합원의 의사결정 참여가 조합의 대리인 문제를 예방하고 책임성을 확보하는데 기여한다고 보았다. 김아영 외(2016)에 따르면, 참여와 소통을 기반으로 한 구성원들 간의 적극적인 상호작용은 협동조합의 사회적 가치와 경제적 가치 추구에 기여하는 것으로 나타났다.

이상의 선행연구들을 종합하면, 조합원의 적극적인 참여는 신용협동조합의 책임성을 증진시키는데 기여할 것으로 예상된다. 또한 신용협동조합의 책임성은 법적 책임성, 경제적 책임성, 윤리적 책임성, 재량적 책임성으로 세분화될 수 있다. 따라서 <가설 1>에서 <가설 4>까지 참여와 책임성 간의 관계를 가정한 4개의 연구가설들이 설정되었다.

<연구가설 1>. 조합원의 참여는 금융 협동조합의 법적 책임성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<연구가설 2>. 조합원의 참여는 금융 협동조합의 경제적 책임성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<연구가설 3>. 조합원의 참여는 금융 협동조합의 재량적 책임성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<연구가설 4>. 조합원의 참여는 금융 협동조합의 윤리적 책임성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

금융 협동조합의 조합원 참여와 책임성간의 관계뿐만 아니라, 책임성과 신뢰도의 관계를 실증적으로 규명한 연구 역시 찾아보기 어렵다. 일반적인 시각에서 기업들을 대상으로 한 선행연구들에 따르면, 책임성은 기업에 대한 소비자의 신뢰도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Pivato et al., 2008; Salmones et al., 2005; Sen & Bhattacharya, 2001; Lorge, 1998).

보다 구체적으로 금융기관을 대상으로 한 소수 연구들에서 금융기관의 책임성과 신뢰 간의 유의미한 관계가 확인되었다. 김성욱·하규수(2015)는 경제적 책임, 윤리적 책임, 소비자보호 책임, 환경책임이 기업 신뢰를 매개로 기업 충성도에 미치는 효과를 분석하였다. 분석 결과, 소비자보호 책임과 경제적 책임이 금융기관에 대한 소비자의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 비슷하게, 이현복(2014)의 연구에서는, 금융기관의 경제적 책임, 사회적 책임, 환경적 책임, 자선적 책임이 금융기관에 대한 신뢰를 매개로 소비자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로, 금융기관의 사회적 책임활동은 금융기관과

금융 상품에 대한 금융소비자의 신뢰를 높이고, 그 결과 전체적인 만족도를 증대시키는 것으로 나타났다. 반면 환경적 책임과 자선적 책임은 신뢰에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 신민식 외(2011)의 연구에서도 사회적 책임을 다하는 금융기관이 그렇지 않은 기관보다 높은 신뢰도를 얻는 것으로 나타났다.

이상의 선행연구들을 종합하면, 신용협동조합의 책임성은 조합에 대한 신뢰를 증진시키는 데 기여할 것으로 예상된다. 또한 신용협동조합의 책임성은 법적 책임성, 경제적 책임성, 윤리적 책임성, 재량적 책임성으로 세분화될 수 있다. 따라서 <가설 5>에서 <가설 8>까지 책임성과 신뢰 간의 관계를 가정한 4개의 연구가설들이 설정되었다.

- <연구가설 5>. 금융 협동조합의 법적 책임성은 금융 협동조합에 대한 신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- <연구가설 6>. 금융 협동조합의 경제적 책임성은 금융 협동조합에 대한 신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- <연구가설 7>. 금융 협동조합의 재량적 책임성은 금융 협동조합에 대한 신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- <연구가설 8>. 금융 협동조합의 윤리적 책임성은 금융 협동조합에 대한 신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

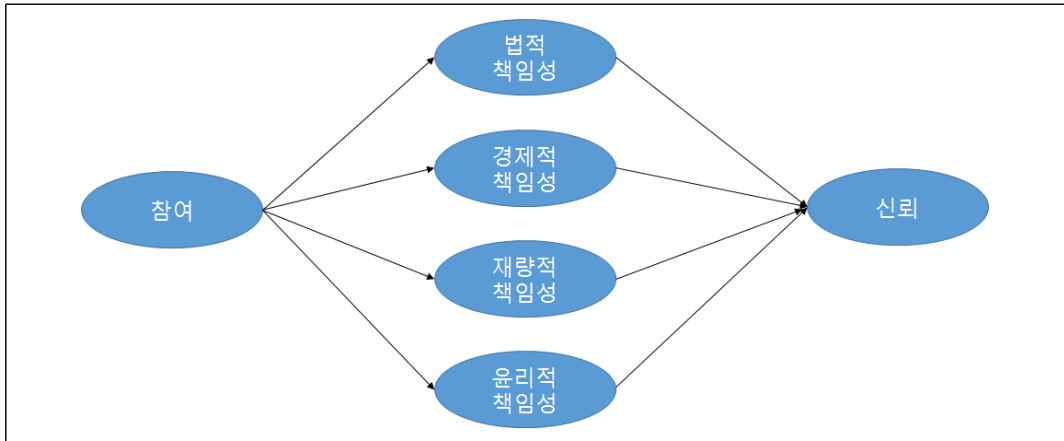
Ⅲ. 조사설계

1. 연구모형

지금까지 적은 수의 선행연구들이 금융기관의 사회적 책임성을 조작화하고, 금융기관 신뢰를 결정하는 요인들을 실증적으로 분석하고자 하였다. 그러나 어떤 요인들이 어떤 경로를 거쳐서 금융 협동조합의 신뢰에 영향을 미치는가에 대한 체계적이고 종합적인 연구는 매우 미흡한 실정이다.

이러한 상황에서 본 연구는 이상의 8개 연구가설들을 토대로 구조방정식모형 분석을 통해 금융 협동조합의 조합원 참여가 법적 책임, 경제적 책임, 재량적 책임, 윤리적 책임을 매개로 조합의 신뢰에 미치는 종합적인 효과를 분석하고자 하였다. 이를 위해 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 연구모형에서 제시된 것처럼 참여는 독립변수로, 법적, 경제적, 재량적, 윤리적 책임은 매개변수로, 신뢰는 종속변수로 다루어졌다.

<그림 1> 연구모형



2. 측정도구: 잠재변수와 측정문항

본 연구에서는 조합원의 참여가 금융 협동조합의 법적 책임성, 경제적 책임성, 윤리적 책임성, 재량적 책임성을 매개로 조합에 대한 신뢰에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 따라서 외생변수인 참여와 내생변수인 협동조합의 법적 책임, 경제적 책임, 윤리적 책임, 재량적 책임, 조합에 대한 신뢰 등 6개 잠재변수들 각각을 측정하기 위해 3-4개의 측정문항들이 이용되었다. 측정문항들은 협동조합의 참여, 책임 및 신뢰에 관한 이론 및 선행연구들에서 제시된 지표들을 토대로 본 연구에 맞도록 수정, 보완되었다.

먼저 외생잠재변수인 협동조합에 대한 참여를 살펴보면, Carroll(1991), Maignan(2001), 김해룡 외(2005) 등의 연구를 토대로 협동조합과 관련된 교육, 총회, 감사 등에 참여하는 정도를 측정하는데 초점이 맞추어졌다. 이를 위해 신협외의 조합원 교육 참여도, 신협의 정기총회 참여도, 신협에 대한 외부감사 확인 등을 측정하는 3개 문항들이 사용되었다.

내생잠재변수들 중 매개변수를 살펴보면, 협동조합의 법적 책임성은 Carroll(1991), Maignan(2001), 김해룡 외(2005) 등의 연구를 토대로 신협의 운영과 관련된 법적 책임의 준수 여부를 측정하는데 초점이 맞춰졌다. 이를 위해 법에 정해진 기준의 준수, 소비자 보호와 관련된 법의 준수, 공정거래 질서와 관련된 법의 준수 등 3개 문항이 측정지표로 이용되었다. 경제적 책임성은 Carroll(1991), Maignan & Ferrell(2004); Maignan(2001), 김성욱 하규수(2015), 이현복(2014) 등의 연구를 토대로 협동조합의 운영과정에서 경제적 책임의 준수 여부를 측정하는데 초점이 맞춰졌다. 이를 위해 신협의 국가경제 기여도, 지역 고용창출, 수익성 등을 측정하는 3개 문항들이 측정지표로 이용되었다. 윤리적 책임성은 Carroll(1991), Maignan

& Ferrell(2004), Maignan(2001), 김성욱·하규수(2015), 김해룡 외(2005) 등의 연구를 토대로 협동조합의 운영과정에서 윤리적 책임의 실천 여부를 측정하는데 초점이 맞춰졌다. 이를 위해 신협이 윤리적 기업경영, 사회적 윤리규범의 준수, 신협의 도덕성과 윤리를 측정하는 3개 문항들이 측정지표로 사용되었다. 재량적 책임성은 Carroll(1991), Maignan(2001), 이현복(2014), 김해룡 외(2005) 등의 연구를 토대로 협동조합의 사회공헌적 책임을 측정하는데 초점이 맞춰졌다. 이를 위해 신협의 지역내 공익사업 지원, 사회공헌 활동, 사회봉사 활동 등을 측정하는 3개 문항들이 측정지표로 이용되었다.

마지막으로, 종속변수인 협동조합에 대한 신뢰는 Carroll(1991), Maignan(2001), 정기한 외(2007), 김해룡 외(2005) 등의 연구를 토대로 협동조합에 대한 신뢰도를 측정하는데 초점이 맞춰졌다. 이를 위해 신협에 대해 느끼는 친근감, 호감도, 이미지, 약속 이행여부 등을 측정하는 4개 문항들이 측정지표로 이용되었다.

모든 문항들에 대한 응답의 척도로 '매우 그렇지 않다(1점)' 부터 '매우 그렇다(5점)'의 리커트형 5점 척도가 사용되었다. 연구모형에 포함된 6개 잠재변수들에 대한 측정지표들과 함께, 성별, 연령, 학력 등의 인구통계학적 변수들을 측정하기 위한 문항들이 추가적으로 설문에 포함되었다. 다음의 <표 1>은 6개 잠재변수들을 측정하기 위해 이용된 19개 측정문항들을 정리한 것이다.

<표 1> 잠재변수와 측정문항

잠재변수	측정문항
참여	이 신협의 조합원교육 즉, 신규가입교육, 월례회, 관광교육, 소양교육 등에 적극적으로 참석한다.
	이 신협의 정기총회에 관심을 갖고 참여한다.
	이 신협에 대한 외부감사 의견을 적극적으로 확인한다.
법적 책임	이 신협은 법에 의해 정해진 기준에 일관된 방식으로 경영하고 있다.
	이 신협은 소비자 보호와 관련된 법을 준수하고 있다.
	이 신협은 공정거래 질서와 관련된 법을 잘 지킨다.
경제적 책임	이 신협은 국가경제에 공헌하고 있다.
	이 신협은 지역 고용창출에 힘쓰고 있다.
	이 신협은 수익성 있는 사업을 하고 있다
재량적 책임	이 신협은 지역 내 문화, 예술, 교육 등 공익사업을 지원하고 있다.
	이 신협은 적극적인 사회공헌 활동을 하고 있다.
	이 신협은 사회봉사 활동을 하고 있다.
윤리적 책임	이 신협은 윤리적 기업경영을 실천하고 있다.
	이 신협은 사회가 요구하는 윤리적 규범을 따르고 있다.
	이 신협은 도덕적이고 윤리적인 기업이다.

잠재변수	측정문항
신뢰	이 신탁은 친근감이 느껴진다.
	전체적으로 이 신탁이 마음에 든다.
	이 신탁에 대한 전반적인 이미지는 좋다.
	이 신탁은 약속을 틀림없이 이행한다.

3. 자료수집 절차

본 연구에서는 금융 협동조합에 대한 신뢰에 영향을 미치는 요인들 간의 구조적 관계를 분석하기 위한 자료수집 방법으로 설문조사를 이용하였다. 설문조사는 신용협동조합의 조합원들을 대상으로 실시되었다. 설문문항의 신뢰도와 타당도를 확보하기 위해 신탁 조합원 3명을 대상으로 설문지의 구성과 내용에 대해 예비조사를 실시하고, 그 결과를 토대로 설문지를 수정 보완하였다. 설문지는 신탁중앙회의 협조를 얻어 전국의 신탁에 이메일을 통해 배포 및 회수되거나, 설문지를 방문 전달하는 방식으로 배포 및 회수되었다. 설문조사는 2016년 6월 10일부터 6월 30일까지 전국 신탁 205개소를 대상으로 진행되었으며, 총 574부가 회수되었다. 이들 중 조합원 481명의 데이터가 본 연구에서 통계분석에 이용되었다.

본 연구에 참여한 응답자들의 인구구성학적 특성을 살펴보면, 성별은 남성(50.3%)과 여성(49.5%)이 거의 비슷한 비율이었으며, 연령은 30대 26.8%, 40대 24.9% 순으로 많은 것으로 나타났다. 또한 학력별로는 대졸자가 43%로 가장 높은 비율을 보였다. <표 2>는 응답자들의 인구구성학적 특성을 정리한 것이다.

<표 2> 응답자들의 인구구성학적 특성

(N=574)

구분		빈도(비율)
성별	남성	289(50.3%)
	여성	294(49.5%)
연령	20대	96(16.7%)
	30대	154(26.8%)
	40대	143(24.9%)
	50대	110(19.2%)
	60대 이상	70(12.2%)
학력	고졸 이하	173(30.1%)
	전문대 졸업	118(20.6%)
	대학 졸업	247(43.0%)
	대학원 졸업	35(6.1%)

IV. 분석결과

본 연구는 <그림 1>에서 제시된 것처럼 이론 및 선행연구를 토대로 설정된 연구모형의 적합도를 평가하기 위해 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 이를 위해 본 연구는 AMOS 23.0 프로그램을 이용해 설문자료에 대한 구조방정식모형 분석을 실시하였고, 모수추정 방법으로는 최대우도법(ML: maximum likelihood estimation)이 이용되었다.

본 연구에서의 구조방정식모형은 잠재변수 경로분석(latent variable path analysis)으로 잠재변수와 측정변수들 간의 요인 관계를 나타내는 측정모형과 잠재변수들 간의 인과관계를 나타내는 구조모형을 포함하고 있다. 따라서 구조방정식모형 분석은 2단계의 절차로 진행되었으며, 1단계에서는 측정모형에 대한 검증이 이루어졌고, 2단계에서는 구조모형에 대한 검증이 이루어졌다. 구체적으로, 1단계에서는 측정모형의 신뢰도와 타당도를 검증하였고, 2단계에서는 구조모형을 대상으로 잠재변수들 간의 경로 전반에 대한 적합도 평가와 개별 경로계수들에 대한 평가가 실시되었다. 각 경로계수들에 대한 평가는 통계적 유의도 검증을 통한 가설검증 방식으로 진행되었다.

1. 측정모형의 신뢰도와 타당도 검증

측정모형의 검증은 측정지표들의 신뢰도와 구성개념 타당도 검증의 순으로 진행되었다. 신뢰도 검증을 위해 내적 일관성 지수인 Cronbach- α , AVE(average variance extracted), 종합신뢰도(C.R.: composite reliability)가 이용되었다(Hair et al., 2010; 심준섭, 2013). 다음으로, 측정모형의 구성개념 타당도를 검증하기 위해 수렴타당도와 판별타당도를 검증하였다. 이를 위해 요인적재치(Anderson & Gerbing, 1988), AVE 검증(Fornell & Larcker, 1981) 방법이 이용되었다.

잠재변수들을 측정하기 위해 이용된 측정지표들의 신뢰도는 우수한 것으로 나타났다(표 4)에서 제시된 것처럼 잠재변수들의 Cronbach- α 는 0.77-0.92로 일반적인 기준인 0.7을 상회하였다. 다음으로, 종합신뢰도는, 6개 요인들 모두에서 'C.R.)0.6'(Bagozzi & Yi, 1988; Fornell & Larcker, 1981) 기준을 충족하는 0.66-0.96으로 높게 나타났다. 이와 함께, 잠재변수들의 AVE는 0.55-0.90으로 'AVE) 0.5' 기준을 충족하였다(Bagozzi & Yi, 1988).

<표 3> 측정모형 평가결과

잠재 변수	측정변수	적재치 (β)	SMC (R^2)	α	C.R1.	AVE
참여	신협의 조합원교육 즉, 신규가입교육, 월례회, 관광교육, 소양교육 등에 적극적으로 참석한다.	1.00*** (.64)	.41	.77	.66	.55
	신협의 정기총회에 관심을 갖고 참여한다.	.97*** (.63)	.40			
	신협의 재무제표에 관심을 갖고 적극적으로 확인한다.	.91*** (.56)	.31			
법적 책임	신협은 법에 의해 정해진 기준에 일관된 방식으로 경영하고 있다.	1.00*** (.87)	.76	.92	.96	.90
	신협은 소비자 보호와 관련된 법을 준수하고 있다.	1.00*** (.94)	.88			
	신협은 공정거래 질서와 관련된 법을 잘 지킨다.	.99*** (.88)	.77			
경제적 책임	신협은 국가경제에 공헌하고 있다.	1.00*** (.90)	.80	.92	.95	.88
	신협은 지역 고용창출에 힘쓰고 있다.	1.00*** (.94)	.88			
	신협은 수익성 있는 사업을 하고 있다	.97*** (.84)	.71			
재량적 책임	신협은 지역 내 문화, 예술, 교육 등 공익사업을 지원하고 있다.	1.00*** (.83)	.69	.92	.92	.81
	신협은 적극적인 사회공헌 활동을 하고 있다.	1.00*** (.96)	.93			
	신협은 사회봉사 활동을 하고 있다.	1.00*** (.85)	.72			
윤리적 책임	신협은 윤리적 기업경영을 실천하고 있다.	.98*** (.83)	.68	.83	.86	.72
	신협은 사회가 요구하는 윤리적 규범을 따르고 있다.	.97*** (.76)	.58			
	신협은 도덕적이고 윤리적인 기업이다.	1.00*** (.77)	.60			
신뢰	신협은 친근감이 느껴진다.	1.00*** (.67)	.45	.78	.81	.55
	신협에 대한 전반적인 이미지는 좋다.	.72*** (.65)	.43			
	신협은 정직하다고 생각한다.	.91*** (.75)	.56			
	신협은 약속을 틀림없이 이행한다.	.83*** (.61)	.37			

주: * p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

주1: C.R. = $\frac{(\sum \text{표준화적재치})^2}{(\sum \text{표준화적재치})^2 + (\sum \text{측정오차})}$

다음으로, 측정지표들의 구성개념 타당도를 검증하기 위해 집중타당도와 판별타당도를 검증하였다. 집중타당도의 평가를 위해 표준화 요인적재치의 크기(>0.7 이상)를 검토하였다. 참여의 3개 지표들과 신뢰의 3개 지표들을 제외한 나머지 지표들은 모두 0.70 이상의 높은 표준화 적재치를 보였으며, $p < 0.05$ 로 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 참여와 신뢰를 제외한 잠재변수들의 집중타당도는 우수한 것으로 평가되었다.

판별타당도를 검증하기 위해 잠재변수의 AVE 값들과 잠재변수간 상관관계 제곱(r^2)을 비교하는 방식을 적용하였다. AVE 값들이 잠재변수간 상관관계 제곱(r^2)보다 크면 판별타당도가 우수한 것으로 평가되었다(Fornell & Larcker, 1981). 본 분석에서는 잠재변수들의 AVE는 가장 낮은 0.55(신협에 대한 참여)에서 가장 높은 0.90(법적 책임성)까지 분포하였다. 반면 잠재변수들 간의 상관관계 제곱(r^2)은 0.24-0.65로 나타났으나, 법적 책임과 경제적 책임 간에만 $r^2 = 0.65$ 였을뿐 나머지 잠재변수들 간의 r^2 은 0.53이하로 나타났다. 따라서 판별타당도는 우수한 것으로 평가되었다. 이상의 결과들을 종합해보면, 잠재변수들을 측정하기 위해 이용된 지표들의 신뢰도와 타당도는 전반적으로 수용 가능한 것으로 나타났다.

2. 구조모형의 검증

2단계인 구조모형에 대한 검증은 모형의 전반적인 적합도에 대한 평가와 잠재변수들 간의 개별 경로계수들에 대한 평가의 순으로 진행되었다. 모형의 전반적 적합도를 평가하기 위해 절대적합도 지수인 χ^2 , RMSEA, SRMR과 상대적합도(또는 증분적합도) 지수로 NNFI, CFI를 기준치와 비교하는 방식이 사용되었다.

<표 4> 모형의 전반적 적합도 지수

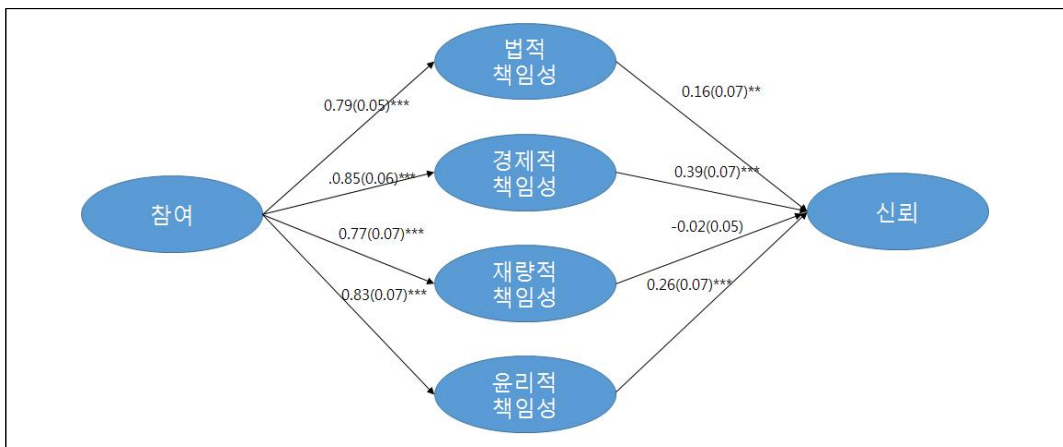
적합도 지수	$\chi^2(df)$	RMSEA	SRMR	NNFI(TLI)	CFI
통계치	637.48(144), $p = 0.001$	0.07	0.05	0.92	0.93

연구모형의 적합도는 매우 우수한 것으로 평가되었다. 구체적으로, 개별 적합도 지수들을 살펴보면, χ^2 는 637.48(df=144, $p = 0.001$, ($p < 0.05$ 기준))으로 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 그러나 χ^2 는 표본 크기에 지나치게 민감할 뿐만 아니라, 다변량 정규성 충족을 전제로 하는 심각한 결함 때문에 본 분석에서는 다른 적합도 지수들과 함께 고려되었다. 구체적으로, RMSEA=0.07(<0.08), SRMR=0.05(<0.08), NNFI=0.92(≥ 0.90), CFI=0.93(≥ 0.90)으로 주요 적합도 지수들이 모두 적합도 기준을 충족하는 것으로 나타

났다. 따라서 모형의 전반적 적합도는 매우 우수한 것으로 평가되었다.

다음 단계로, 8개의 연구가설들에서 제시된 효과를 검증하기 위해 잠재변수들 간의 경로 계수 각각의 통계적 유의도를 검증하였다. <표 5>는 잠재변수들 간 표준화 경로계수(β)와 연구가설 각각에 대한 통계적 검증결과를 정리한 것이다. <그림 2>는 잠재변수 경로분석 결과를 그림으로 나타낸 것이다.

<그림 2> 잠재변수 경로분석: 표준화 경로계수



주: 괄호 안은 표준오차; * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

<표 5> 연구가설의 검증 결과

경로	β	t	검증결과
가설 1: 참여 → 법적 책임성	0.79***	14.15	지지
가설 2: 참여 → 경제적 책임성	0.85***	15.16	지지
가설 3: 참여 → 재량적 책임성	0.77***	13.72	지지
가설 4: 참여 → 윤리적 책임성	0.83***	13.42	지지
가설 5: 법적 책임성 → 신뢰	0.16**	2.64	지지
가설 6: 경제적 책임성 → 신뢰	0.39***	5.52	지지
가설 7: 재량적 책임성 → 신뢰	-0.02	-0.34	기각
가설 8: 윤리적 책임성 → 신뢰	0.26***	3.50	지지

주: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

제일 먼저, 참여와 법적 책임성의 관계는 가설의 예측방향(+)과 동일한 결과가 나타났으며, 경로계수 $\beta = 0.79$ 로 통계적으로 유의미하였다($t = 14.15$, $p < 0.001$). 따라서 <연구가

설 1)은 지지되었다. 다음으로 참여와 경제적 책임성 간의 관계도 가설의 예측방향(+)과 동일한 결과가 나타났으며, 경로계수 $\beta=0.85$ 로 통계적으로 유의미한($t=15.16, p<0.001$) 것으로 나타났다. 따라서 <연구가설 2> 역시 지지되었다. 참여와 재량적 책임성 간의 관계도 가설의 예측방향(+)과 동일한 결과가 나타났으며, 경로계수 $\beta=0.77$ 로 통계적으로 유의미한($t=13.72, p<0.001$) 것으로 나타났다. <연구가설 3>도 역시 지지되었다. <연구가설 4>도 지지되었는데, 참여와 윤리적 책임성 간의 관계도 가설의 예측방향(+)과 동일하게 나타났으며, 경로계수 $\beta=0.83$ 로 통계적으로 유의미한($t=13.42, p<0.001$) 것으로 나타났다.

마찬가지로 <연구가설 5>도 지지되었다. 법적 책임성과 신뢰와의 관계는 가설의 예측방향(+)과 동일하게 나타났으며, 경로계수 $\beta=0.16$ 로 통계적으로 유의미한($t=2.64, p<0.01$) 것으로 나타났다. 경제적 책임성과 신뢰와의 관계도 가설의 예측방향(+)과 동일하게 나타났으며, 경로계수 $\beta=0.39$ 로 통계적으로 유의미한($t=5.52, p<0.001$) 것으로 나타났다. 따라서 <연구가설 6>은 지지되었다. 반면 재량적 책임성과 신뢰와의 관계는 유의미하지 않은 것으로 나타났으며, 따라서 <연구가설 7>은 기각되었다. 마지막으로, 윤리적 책임성과 신뢰와의 관계는 가설의 예측방향(+)과 동일하게 나타났으며, 경로계수 $\beta=0.26$ 로 통계적으로 유의미한($t=3.50, p<0.001$) 것으로 나타났다.

이러한 결과는 신용협동조합의 경영에 대한 이해관계자들의 참여가 확대될수록 신용협동조합의 법적 책임성, 경제적 책임성, 재량적 책임성 및 윤리적 책임성이 증진됨을 보여준다. 또한 법적 책임성, 경제적 책임성, 윤리적 책임성의 증진은 신용협동조합에 대한 신뢰를 증진시키는 것으로 나타났다.

V. 결론 및 시사점

신용협동조합은 금융기관으로서의 기업적 특성과 사회적 조직으로서의 특성을 동시에 지니고 있으며, 지역사회에 미치는 사회경제적 파급효과가 막대함에도 불구하고 신용협동조합에 대한 적절한 통제장치가 미흡한 상황이다. 최근의 반복된 내부비리, 편법·불법대출, 부실경영 등으로 인한 도덕적 해이 현상은 신용협동조합에 대한 효과적인 통제장치 마련이 시급함을 보여준다. 그럼에도 불구하고 정부에 의한 공식적인 외부통제 장치가 제대로 작동하지 않는 상황이다. 이러한 상황에서 본 연구는 조합원의 참여가 신용협동조합에 대한 민주적 내부통제 장치로 기능할 수 있을 것이라는 가설 하에 조합에 대한 참여가 책임성을 매개로 신뢰에 대한 신뢰에 어떤 영향을 미치는가를 실증적으로 분석하였다.

전국의 신용협동조합을 대상으로 설문조사를 통해 분석한 결과, 조합원의 참여는 신협에 대한 책임성을 증진시키며, 나아가 책임성의 증진은 신협에 대한 신뢰를 증진시키는 것으로 나타났다. 구체적으로, 조합원의 참여는 신협의 법적, 경제적, 윤리적, 재량적 책임성을 증진시키는 것으로 나타났다. 또한 신협의 책임성 구성요소들이 신협에 대한 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 신협의 법적, 경제적, 윤리적 책임 강화 노력들은 조합원의 신협에 대한 신뢰를 증진시키는 요인으로 작용하였다. 이상의 분석결과는 지역 금융 협동조합인 신용협동조합의 책임성과 신뢰를 제고하기 위해 다음과 같은 중요한 시사점들을 제공하고 있다.

무엇보다, 신용협동조합에 대한 조합원의 참여를 활성화할 필요가 있다. 신용협동조합은 이윤추구만을 목적으로 하는 전국 단위 금융기관들과는 달리 다양한 지역사회 문제 해결이라는 사회적 목적의 달성이 매우 중요하다. 본 분석결과에서 나타난 것처럼 조합원의 참여는 신용협동조합의 경제적, 법적, 사회공헌적, 윤리적 책임을 증진시키는데 기여한다. 조합원의 적극적인 참여는 협동조합의 민주적 내부통제 장치로 기능하면서 협동조합의 건전한 경영은 물론 지역사회 문제 해결이라는 본래 목적을 달성하는데 기여할 수 있을 것이다. 그러나 현재와 같이 금융 협동조합에 대한 통제장치가 제대로 작동하지 않는 문제를 해결하지 않는 한 서민 금융 안정화와 지역사회 문제 해결이라는 신용협동조합의 역할은 축소될 수밖에 없을 것이다(최진배·김명록, 2016). 따라서 신협의 경영에 대한 소극적인 정보공개를 넘어 적극적인 조합원 참여기제들을 마련할 필요가 있다. 이를 위해서는 조합원들을 대상으로 교육을 확대하고, 총회 등에 자발적 참여를 유도하는 것이 필요하다(최진배·김명록, 2016). 이 과정에서 민주적 의사결정 원칙을 토대로 조합원들의 의견이 충분히 고려되어야 할 것이다.

둘째, 신용협동조합에 대한 조합원들의 신뢰를 증진하기 위해서는 법적 책임성, 경제적 책임성, 윤리적 책임성을 강화할 필요가 있다. 신용협동조합은 경제적 가치와 사회적 가치를 동시에 지향하는 조직이다. 그럼에도 불구하고 본 연구에서는 신용협동조합의 경제적 책임성 확보가 사회공헌적 책임성 확보보다 신뢰에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 최근의 반복된 부실경영 사례들이 지역 금융기관으로서의 신용협동조합에 대한 조합원의 신뢰에 부정적인 영향을 미치고 있음을 시사한다. 즉, 금융 협동조합이라는 특성으로 인해 조합원들은 경제적, 법적, 윤리적 책임을 사회공헌적 책임에 비해 더 중요한 신뢰 결정요인으로 인식하고 있음을 의미한다. 따라서 신용협동조합의 경제적, 법적, 윤리적 책임을 강화하기 위한 보다 적극적인 노력이 필요할 것이다. 다만, 앞으로 신용협동조합의 경제적, 법적, 윤리적 책임이 확보되고 나면 사회공헌적 책임에 대한 요구도 증가할 것으로 예상된다.

셋째, 금융 협동조합이 성장을 거듭할수록 조합원의 규모 역시 커질 수밖에 없다. 조합의 규모가 커지는 경우 지역 금융기관으로서 신협이 지향하는 사회적 가치는 경제적 가치에 비해 상대적으로 훼손되기 쉽다(최진배, 2015). 특히, 규모가 커질수록 조합원들의 직접적인

참여에 의한 민주적 의사결정보다는 대의적 의사결정 체제로 전환되기 쉽다. 그런데 대의적 의사결정은 경영진의 도덕적 해이와 같은 대리인 문제를 유발하기 쉽다(최진배·김명록, 2016). 대리인 문제는 성장전략을 택하고 있는 국내 협동조합들이 공통적으로 직면한 정체성의 문제와도 직접적으로 관련된다(최진배, 2015). 따라서 지역 금융 협동조합인 신협은 경제적 가치를 추구하면서도 동시에 지역주민인 조합원들의 참여를 통해 사회공헌적 가치를 실현할 방안들을 적극적으로 모색할 필요가 있다.

이상의 분석결과와 학문적, 실천적 기여에도 불구하고, 본 연구의 한계를 지적할 필요가 있다. 본 연구는 신용협동조합에 대한 행정학적 접근이 매우 미흡한 상황에서 진행된 탐색적 연구 성격을 강하게 띠고 있다. 본 연구에서는 구조방정식모형 분석을 위해 외생변수와 내생변수 모두 동일한 응답자들을 대상으로 설문문항들을 사용해 측정되었다. 그 결과 공통방법편의(common method bias)의 가능성이 우려된다. 이러한 문제점을 극복하기 위해 향후 연구에서는 참여의 정도와 같은 변수들은 객관적인 데이터를 활용해 측정하는 것이 바람직하다. 이처럼 보다 심층적이고 정교한 연구를 통해 내부통제 장치로서 신용협동조합에 대한 조합원 참여가 신용협동조합의 경영부실을 방지하고 책임성을 증진시킬 수 있는지를 검증할 필요가 있다.

【참고문헌】

- 강병호. (2010). 「금융기관론」. 서울: 박영사.
- 강은경. (2015). SBM 모형에 의한 신용협동조합의 효율성 분석. 「경영연구」, 20(4): 1-26.
- 곽창렬. (1989). 「소비자협동조합운동」. 서울: 협동연구원.
- 구정욱·현정원. (2013). 강원도지역 신용협동조합의 경영효율성 측정. 「글로벌경영학회지」, 10(3): 49-64.
- 권용. (2004). 미국 신용협동조합의 경영전략: 협동조합 금융기관의 우위성. 「농협조사월보」, 560: 44-59.
- 김병철. (2014). 비영리 금융기관이 신용협동조합의 비효율성에 대한 효율적 관리연구. 「한국비영리연구」, 13(2): 19-34.
- 김성겸·김근세. (2005). 금융감독거버넌스에 관한 연구: 금융기관 종사자의 인식을 중심으로. 「한국행정논집」, 17(2): 595-620.
- 김성욱·하규수. (2015). 금융기관의 사회적 책임과 기업명성이 기업충성도에 미치는 영향: 기업 신뢰의 매개효과. 「벤처창업연구」, 10(3): 27-38.
- 김아영·조영정·장승권. (2016). 협동조합의 거버넌스 실천: 전주 아이쿱 소비자생활협동조합 사례연구. 「한국협동조합연구」, 34(3): 73-94.
- 김영철. (2011). 사회적 경제와 지역의 내발적 발전. 「지역사회연구」, 19(2): 25-49.
- 김재은·전경진·신철호. (2009). 금융기관의 사회 책임경영 현황 및 과제에 대한 고찰. 「지속경영연구」, 6: 51-79.
- 김해룡·김나민·유광희·이문규. (2005). 기업의 사회적 책임에 대한 척도 개발. 「마케팅 연구」, 20(2): 67-87.
- 김효기·심준섭. (2012). 규제 수용성의 결정 요인에 관한 경험적 연구: 금융 규제를 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 22(3): 33-64.
- 박우영·박송춘·김주환. (2016). 신용협동조합의 사회공헌활동이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국협동조합연구」, 34(1): 47-75.
- 박태영·하규수. (2010). 저축은행에 대한 신뢰가 거래의도에 미치는 영향력에 관한 연구. 「고객만족경영연구」, 12(2): 47-72.
- 백자옥. (2011). DEA를 통한 서민금융기관의 효율성 비교분석. 「산업경제연구」, 24(3): 1363-1378.
- 서충원·신연수. (2016). 협동조합으로서 새마을금고의 효율성 분석. 「산업경제연구」, 29: 2219-2238.

- 신민식·김수은·김병수. (2011). 기업의 사회적 책임 지출이 기업가치에 미치는 영향. 『금융공학 연구』, 10(1): 99-125.
- 심준섭. (2013). 『구조방정식모형: 원리와 적용』. 법문사.
- 심준섭·최수현. (2013). 좋은 금융규제 거버넌스의 요소들이 신뢰에 미치는 영향. 『행정논총』, 1(1): 177-207.
- 유금록. (2010). 확률거리변경함수를 이용한 금융공공기관과 민간은행의 효율성 비교. 『한국행정학보』, 44(4): 285-315.
- 유정근. (2005). 직무스트레스, 커뮤니케이션 만족도와 직무만족과의 상관관계에 관한 연구: 신협중앙회 직원을 중심으로. 『조사연구』, 46: 2-44.
- 윤종설. (2001). 공공서비스 공급에 있어서 적극적 시민참여 평가모형. 『정책개발연구』, 1(1): 1-23.
- 이상동·한상일·정소윤. (2015). 신용협동조합의 서비스 품질과 고객 이해도에 대한 분석. 『창조와 혁신』, 8(2): 129-159.
- 이찬희·정홍주. (2013). 개인연금 가입과 선호의 결정요인 분석. 『금융연구』, 27(4): 25-51.
- 이현복. (2014). 기업의 사회적 책임활동과 소비자 만족에 관한 연구: 금융기관을 중심으로. 『한국고객만족경영연구』, 16(2): 1-16.
- 전형수. (1997). 협동조합원의 권리와 의무. 『사회과학연구』, 3(2): 105-119.
- 최공필. (2005). 서민금융 활성화 방안. 『한국질서경제학회지』, 8(1): 57-74.
- 최유진. (2016). 정부실패와 사회적 경제의 확산: 협동조합을 중심으로. 한국정책분석평가학회 춘계학술대회발표논문집. 131-155.
- 최진배. (2015). 신탁은 서민금융기관이어야 하는가? 『사회경제평론』, 47: 163-204.
- 최진배·김명록. (2016). 한국 금융협동조합과 대리인 문제: 신용협동조합을 중심으로. 『한국협동조합연구』, 34(3): 1-20.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103(3): 453-460.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the Evaluation of Structural Equation Models. *Journal of Academy of Marketing Science*, 16(1): 74-94.
- Banerjee, A. V., Besley, T. & Guinnane, T. W. (1994). Thy Neighbor's Keeper : the Design of a Credit Cooperative with Theory and Test. *The Quarterly Journal of Economics*, 22: 491-515.
- Blair, H. (2000). Participation and Accountability at the Periphery: Democratic

- Local Governance in Six Countries. *World development*, 28(1): 21-39.
- Bowen, H. R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*, New York: Haper & Row.
- Brett, E. A. (2003). Participation and Accountability in Development Management. *The Journal of Development Studies*, 40(2): 1-29.
- Carroll A. B. (1979). A Three Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance, *Academy of Management Review*, 4(4): 497-505.
- _____. *The Pyramid of corporate Social Responsibility : Toward the Moral Management of Organization Stakeholder* Business Horizons.
- Colombo, R. J. (2009). Trust and Financial Regulation. *Villanova Law Review*, Forthcoming; Hofstra Univ. Legal Studies Research Paper No. 09-22.
- Devas, N., & Grant, U. (2003). Local Government Decision Making—Citizen Participation and Local Accountability: Some Evidence from Kenya and Uganda. *Public Administration and development*, 23(4): 307-316.
- Frankel, T., & Schwing, A. T. (2001). *Regulation of Money Managers: Mutual Funds and Advisers*. Aspen Publishers.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Errors. *Journal of Marketing Research*, 18(1): 39-50.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press.
- Gibson, P. D., Lacy, D. P., & Dougherty, M. J. (2005). Improving Performance and Accountability in Local Government with Citizen Participation. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 10(1): 1-12.
- Gill, A. S., Flaschner, A. B. & Shachar, M. (2006). Factors that Affect the Trust of Business Clients in Their Banks, *International Journal of Bank Marketing*, 24: 384-405.
- Hair, J. F. et al. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed). Upper Saddle River, N.J., Prentice Hall.
- Hanisch, M., Rommel, J. & Bijman, J. (2012). *Governance and Performance - Analyzing Patterns of Internal Governance in Agricultural Cooperatives Across the EU-27* Paper presented at the International Conference Cooperative Responses to Global Challenges, Berlin, Germany.

- Johnson, M. D., Anderson, E. W., & Fornell, C. (1995). Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework. *Journal of Consumer Research*, 21: 695-707.
- Julia, J. F. & Chaves, R. (2012). Introduction: Social Economy, A Third Sector in a Plural People-Oriented Economy. *Service Business*, 6: 1-4.
- Kearns, K. P. (1996). *Managing for Accountability: Preserving the Public Trust in Public and Nonprofit Organizations* San Francisco, CA: Jossey Bass, Inc
- Khagram, S., Fung, A., & De Renzio, P. (2013). *Open Budgets: The Political Economy of Transparency, Participation, and Accountability* Brookings Institution Press.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th ed. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Lewicki, R., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and Distrust : New Relationships and Realities. *Academy of management Review*, 23(3): 438-458.
- Lorge, S. (1998). Is Cause-Related Marketing Worth It?. *Sales and Marketing Management*. 150(6): 72.
- Maignan, I., & Ferrell, O. C. (2004). Corporate Social Responsibility and Marketing: An Integrative Framework, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1): 3-19.
- Maignan, I. (2001). Consumers' Perceptions of Corporate Social Responsibilities: A Cross-Cultural Comparison, *Journal of Business Ethics*, 30(1): 57-72.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *The Journal of Marketing*. 20-38.
- Murthy, R. K., & Klugman, B. (2004). Service Accountability and Community Participation in the Context of Health Sector Reforms in Asia: Implications for Sexual and Reproductive Health Services. *Health Policy and Planning*, 19(suppl. 1): i78-i86.
- OECD. (2017). Accountability, Transparency, Participation: Key Elements of Good Governance.
(<http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/governance-of-regulators.htm>)
- Pivato, S., Misani, N. & Tencati, A. (2008). The Impact of Corporate Social

- Responsibility on Consumer Trust: The Case of Organic Food, *Business Ethics: A European Review* 17: 3 - 12.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone*. New York : Touchstone Book.
- Ruzaburo, K. (1997). The Path of Kyosei, *Harvard Business Review July-August*, 55-63.
- Salmones, M. G., Crespo, A. H. & Bosque, I R. (2005). Influence of Corporate Social Responsibility on Loyalty and Valuation of Service, *Journal of Business Ethics* 61(4): 369-385.
- Sen, S., & Bhattacharya, C. B. (2001). Does Doing Good Always Lead to Doing Better? Consumer Reactions to Corporate Social Responsibility, *Journal of Marketing Research*, 38(May): 225-243
- Sethi, S. P. (1975). *Japanese Business and Social Conflict: A Comparative Analysis of Response Patterns with American Business*. Ballinger Pub. co.
- Shim, J. & Park, J. (2016). Public Participation and Trust in Government: The Case of the Korean Financial Regulatory Agency. *Public Performance & Management Review*. 40(1): 1-22.
- Westley, G. D. & Shaffer, S. (1999). Credit Union Policies and Performance in Latin America. *Journal of Banking and Finance*, 23: 1303-1329.

박교순(朴鄭淳): 현재 중앙대학교 대학원 행정학과 박사과정에 재학 중이다. 연구 관심분야는 협동조합, 금융정책이며, 주요 논문으로는 “신용협동조합(신협)의 기업이미지가 조합원의 만족도 및 거래의사에 미치는 영향”이 있다(pks0206@naver.com).

심준섭(沈俊燮): 미국 뉴욕주립대(State University of New York at Albany)에서 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 중앙대학교 공공인재학부 교수로 재직 중이다. 주요 연구관심 분야는 갈등관리와 협상론, 원자력 정책이며, 주요 논문으로는 “Public participation and trust in government: The case of the Korean financial regulatory agency(2016)”, “Identifying policy frames through semantic network analysis: An examination of nuclear energy policy across six countries(2015)”, “행정학 연구에서 구조방정식모형 활용: 문제점 검토와 제언(2015)” 등이 있다(jsshim@cau.ac.kr).