

# 연말정산 환급 및 추가납부에 대한 근로소득자의 인식 전환이 가능한가? 프레임 효과(Framing effect)를 활용한 납세자의 연말정산 인식 연구

박용완(단독저자)  
경상대학교 경영대학 경영학과  
(ywpark1974@gnu.ac.kr)

연말정산이란 근로소득자들이 매월 원천징수를 통해 납부했던 세금과 다양한 세제 혜택을 받아서 최종 확정된 세액을 비교하여 정산하는 것이다. 정부가 연말정산을 통해 과도하게 거둔 세금을 환급할 때에는 오직 원금만을 되돌려 주기 때문에 납세자 입장에서는 이자비용만큼을 손해보고 있음에도 대부분의 근로소득자들은 환급에 기뻐하고 추가납부에 분노한다. 본 연구는 연말정산에 대한 설명을 환급과 추가납부가 아닌 이자비용에 초점을 둘 경우 납세자들의 연말정산에 대한 인식이 바뀔 수 있다고 기대하고 실험을 진행하였다. 실험 1에서 참여자들은 중립프레이밍 조건에서는 추가납부보다 환급을 선호하였으나 대출프레이밍에서는 환급과 추가납부 간의 태도 차이가 없어짐을 밝혔다. 실험 2에서는 프레이밍에 따라 원천징수비용의 선택이 달라질 것이라 예상하였으나 유의미한 효과는 나타나지 않았다. 결과를 바탕으로 향후 연구 및 시사점을 제시하였다.

주제어: 연말정산, 프레임효과, 속성프레이밍, 납세자, 근로소득자, 태도, 감성적 반응

## 1. 서론

2013년 세법 개정안 통과 결과로 인해 2014년도 연말정산이 이뤄진 2015년 1월에 연말정산 결과를 받아본 근로소득자들은 '13월의 월급 또는 보너스'가 아닌 '13월의 폭탄'을 맞이하게 되었다(조선비즈, 2015). 이전까지 근로소득자들은 연말정산을 통해 정부로부터 자신들이 내었던 세금의 일부를 돌려받았었는데, 세법 개정을 통해 소득 공제가 세액 공제로 전환되는 등의 몇몇 변화로 인해 정부로부터 되돌려 받는 환급액이 축소되거나 오히려 추가로 세금을 더 납부해야하는 상황에 직면하게 되었다. '13월의 폭탄'을 맞은 근로소득자들은 연말정산 결과에 반발하게 되었고, 그 결과 정부 담당자는 연말정산 대

란에 대해 대국민사과를, 국회는 추가 환급을 위해 2015년 5월 12일 소득세법 개정안을 통과시켰다. 이러한 일련의 사태는 소비자들이 특정 대상에 대해 판단을 할 때, 준거점을 기준으로 이득과 손실로 나눠서 인식하기 때문이다(Kahneman and Tversky 1979). 즉, 연말정산을 통해 정부로부터 세금을 돌려받는 환급금을 이득으로 인식하고, 추가로 납부하는 것을 손실로 인식하기 때문에 그에 대해 분노하고 항의를 했다. 그렇다면, 소비자들의 그러한 인식이 합리적인지 살펴보겠다.

세금이란 국가 및 지방자치단체의 운영을 위해 재정수입을 얻고자 하는 목적으로 국민 및 법인에게 법률에 근거하여 강제적으로 부과하는 경제적 부담이며, 정부는 근로소득자들의 세금 부담을 줄여주기 위해 다양한 근로소득 공제제도와 근로소득 세액공

제 제도를 운영하고 있다(김형구, 전우영수 2009). 정부는 개인이 1년간 벌어들인 모든 소득의 총금액에 대해 세금을 부과하게 되는데, 근로소득 공제제도는 개인이 얻은 소득 중 특정 항목을 소득으로 간주하지 않음으로서 전체 소득의 크기를 작게 해서 세금부담을 줄여주는 방법이다. 반면, 근로소득 세액공제는 개인이 납부해야할 세금, 그 자체를 줄이는 것을 의미한다. 개개인마다의 상황에 따라 근로소득공제 및 근로소득 세액공제의 범위 및 크기가 달라질 수 있다. 정부의 세금 징수 편의성을 높이기 위해 기업들은 정부가 산출한 간이세액표를 기반으로 매월 근로자에게 지급하는 급여에서 세금을 원천징수하여 납부하고, 다음 해 2월 정확한 세액을 계산하여 정산하게 된다. 즉, 매달 원천징수를 통해 근로소득자가 납부한 세금과 해당 년도의 소득세액을 비교하여 과다하게 혹은 부족하게 납부한 금액을 연말에 정산 및 조정하는 것이 연말정산이다.

연말정산 결과를 통해 납부한 세액을 환급받는 근로소득자들은 연말정산을 13월의 월급이라고 부르며 기뻐하지만, 오히려 세금을 추가적으로 납부해야 하는 근로소득자들은 연말정산 결과에 대해 분노하고 불만을 가지는 경향을 보이고 있다. 그 이유는 앞에서 이야기했듯이 추가적인 세금 납부를 손실로 인식하고, 납부했던 세金的 환급을 이득으로 인식하기 때문이다. 하지만, 연말정산이 1년간 원천 징수를 통해 납부했던 세금과 실제 납부해야할 세금 간의 조정이라는 사실을 생각하면, 세금을 환급받는 근로소득자는 되돌려 받는 금액만큼을 정부에 무이자로 제공한 것이고, 세금을 추가적으로 납부해야 하는 근로소득자는 추가 납부 금액만큼을 정부로부터 무이자 대출을 받아서 이용할 것이라고 생각할 수 있다. 따라서 합리적 관점에서 보면, 연말정산을 통해 환급금을 받는 것보다는 추가로 납부하는 것이 기회

비용과 이자비용 측면에서 이득이라고 볼 수 있지만, 사실상 대부분의 근로소득자는 돈을 내는 것보다는 받은 것을 이득으로 인식하기 때문에 추가 납부보다는 환급을 더 선호한다.

본 연구에서는 연말 정산에 대한 설명을 중립적으로 제시하는 경우와 대출·이자 프레이밍으로 제시할 경우에 따라 소비자들의 연말정산 결과에 대한 태도 및 감정적 반응이 어떻게 달라지는가를 검증하고자 한다. 대부분의 근로소득자들은 근무하는 회사에서 운영하고 있는 ERP 시스템에서 연말정산 과정을 처리하거나, 국세청 홈택스를 통해 연말정산을 하게 된다. 많은 부분이 자동화된 연말 정산 과정은 결과적으로 근로소득자들이 연말정산이 무엇인지 이해하기보다는 단순히 환급을 받거나 추가 납부를 하는 것에 집중하도록 만들었다. 그로인해 합리적 관점에서 스스로에게 이득인 연말정산 추가납부보다 실질적으로 손실인 환급을 더 선호하는 현상을 보였다. 이러한 현상을 변화시키고자 연말 정산에 대한 설명을 중립적으로 할 경우에 비해 이자비용에 초점을 두고 설명할 경우 근로소득자들의 연말정산 추가납부 및 환급에 대한 인식을 바뀌는지를 검증하고자 한다. 이를 위해 관련 문헌연구를 검토하고, 실험 디자인 및 분석 결과를 바탕으로 시사점을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 가설 설정

### 2.1 프레이밍 효과(Framing Effects)

프로스펙트 이론(Kahneman and Tversky, 1979)은 위험(risk)이 수반하는 대안들 중에서 사

람들이 어떻게 선택하는 가를 설명하는 행동경제학 이론으로서 기대효용이론에서 제기하는 합리적 선택과 실제 사람들의 선택이 왜 달라지는가를 설명하였다. 프로스펙트 이론을 기반으로 하는 프레임링 효과(framing effect; Kahneman and Tversky, 1979)는 동일한 문제일지라도 어떻게 표현하는가에 따라 사람들의 인식 및 판단이 달라질 수 있음을 보였다. 다양한 형태의 프레임링 효과에 대한 많은 연구들이 이루어졌는데, 이러한 프레임링 효과는 크게 3가지로 분류된다(Levin et al. 1998). 첫째, 위험선택 프레임링(risky choice framing)은 선택 대안들이 각기 다른 수준의 위험을 동반하고 있을 때 사람들의 선택이 어떻게 달라지는 가를 보여준다. Tversky와 Kahneman(1981)이 그들에서 실험에서 사용했던 아시아 질병 문제(Asian Disease Problem)가 대표적인 사례이다. 구체적으로 실험 참가자들은 긍정적 프레임링(병에 걸린 사람들 중 1/3을 확실하게 구할 수 있는 방법 vs. 병에 걸린 사람들 전부를 1/3의 확률로 구할 수 있는 방법)에서는 확실한 대안을 선호하지만, 부정적 프레임링(병에 걸리는 사람들 중 2/3을 구하지 못하는 방법 vs. 병에 걸린 사람들 전부를 2/3의 확률로 구하지 못하는 방법)으로 제시할 경우에는 확률적 대안을 선호하였다. 즉, 위험선택 프레임링에서는 소비자들이 결과를 손실 혹은 이득으로 인식하는가에 따라 선호가 변화하였으며, 이득보다는 손실 영역으로 인식할 때 위험 추구 성향을 보였다. 둘째, 속성 프레임링(attribute framing)은 한 가지 속성을 긍정적 혹은 부정적으로 제시함으로써 상품의 평가에 영향을 주는 방법으로서, Levin and Gaeth(1988)의 실험(살코기 80% vs. 지방 20%)이 대표적인 사례이다. 속성 프레임링은 주로 하나의 속성을 가지고 프레임링이 이뤄지기 때문에 가장 간단한 형태

의 프레임링 효과이다(Levin et al. 1998). Levin et al. (1998)은 속성 프레임링 중 부정적 프레임링이 긍정적 프레임링보다 대상에 대한 평가가 좋게 나온 경우는 없었으며, 이러한 결과는 일관되게 나타나고 있다(valence-consistent shift)고 주장하였다. 마지막으로 목표 프레임링(goal framing)은 특정 행위를 하였을 때 얻게 되는 긍정적 결과 혹은 하지 않았을 때 받게 될 부정적 결과 중 어느 방향을 강조하는가에 따라 최종적으로 원하는 행동을 이끌어내는 설득의 효과에 초점을 두고 있다. 대표적인 예로 Meyerowitz and Chaiken(1987)은 유방암 자가진단(Breast Self-Examination, BSE)을 실험자극으로 활용하였다. 구체적으로, 긍정 프레임링에서는 '유방암 자가진단을 하는 여성들이 치료 가능한 초기단계에서 종양을 발견할 확률이 높다'고 제시한 반면에, 부정 프레임링에서는 '유방암 자가진단을 하지는 않는 여성들이 치료 가능한 초기단계에서 종양을 발견할 확률이 낮다'고 제시하였다. 그 분석 결과 유방암 자가진단에 대한 태도 및 행동에 유의미한 차이가 나타남을 보였다. 프레임링 효과는 동일한 정보일지라도 부정적 혹은 긍정적으로 제시되는가에 따라 사람들이 해당 정보를 다르게 해석하고 처리함을 보여주고 있다.

## 2.2 납세 순응에 대한 연구

프로스펙트 이론과 프레임링 효과를 바탕으로 납세자의 납세순응에 대한 여러 연구들이 이뤄졌다. Chang et al.(1987)은 납세를 손실로 인식할 경우 위험추구 선택(e.g., 납세를 하지 않고 세무조사를 받을 확률과 그에 따른 벌금을 낼 가능성)을 더 많이 하지만, 납세를 줄어든 소득으로 인식하는 경우 위험회피적 선택을 하였음을 밝혔다. Schepanski

and Kelsey (1990)은 납세자가 연말 정산을 준비할 때, 허용 불가능한 공제(nonallowable deduction)를 선택하여(혹은 비선택하여) 납부해야 할(혹은 되돌려 받아야 할) 세금을 줄이는가를 살펴보았다. 분석 결과, 환급 받는 상황에서는 위험 회피적 태도를, 추가로 납부하는 상황에서는 위험 추구 태도를 보임을 확인하였다. Schepanski and Shearer(1995)는 프로스펙트 이론을 기반으로 원천징수가 많이 되어서 환급을 기대하는 사람들은 위험회피적 태도를 가지지만, 원천징수가 적어서 세금을 추가적으로 납부해야 하는 상황이 예상되는 사람은 위험 추구적 태도를 가지게 되며 그에 따라 납부 준응도가 낮아짐을 보였다. 안서원(2013)은 추가 납부 상황에 직면한 사람들이 납부 및 환급에 대한 기대에 따라 납세 준응도가 달라짐을 보였는데, 이 효과는 직업(근로소득자, 자영업자) 및 조절초점(향상초점, 예방초점)에 따라 조절됨을 밝혔다. 대부분의 기존 관련 연구들은 구조모형을 통해 연말정산에 대한 만족도에 영향을 주는 선행요인을 살펴보거나(e.g., 김형구, 선우영수 2009; 변정희, 심태섭, 김상현 2016), 위험선택 프레임(risk choice framing)을 기반으로 납부 혹은 환급 상황에서 세무조사 확률과 그에 따라 위험추구 및 회피 성향을 보이는 가를 바탕으로 납세 준응도를 파악하였다(e.g., 안서원 2013; Cullis et al. 2006; Hasseldine and Hite 2004; Schepanski and Kelsey 1990; Schepanski and Shearer 1995). 그러나 근로소득자들은 연말 정산 결과에 따라 추가 납부가 결정이 되면, 감정적으로는 불만을 가질지라도 자동적으로 월급에서 차감된다. 또한 대부분의 연말정산 과정이 전산화되어 허용 불가능한 공제를 적용하는 경우도 많지 않다. 시스템에 접속하여 몇 번의 마우스 클릭만으로 연말정산이 마무리되는 근로소득자들은 자동적으로 납세에

는 준응하고 있다. 따라서 우리나라 실정에서는 납세 준응보다는 근로소득자들의 연말정산 추가납부에 대한 감정적 불만을 줄이는 방법에 대한 연구가 필요하다. 2013년 세법 개정의 결과로 2014년 연말정산이 이뤄졌을 때, 수많은 근로소득자들이 추가적인 납부에 대해 불만의 목소리를 높였다(전홍준, 양동훈 2015). 정부가 원천징수를 통해 과다하게 징수한 세금을 납세자에게 돌려주는 환급 상황은 기회비용과 이자비용을 고려하면 실질적으로 납세자에게 손해가 발생한 것이지만 이득으로 인식하고 있으며(전홍준, 양동훈 2015), Jackson et al. (2005)은 원천징수금을 근로소득자가 정부에 제공하는 무이자 대출과 같다고 하였다. 오기수(2007)은 원천징수에 사용되는 간이세액표의 문제점과 개선방안을 제시하면서 현재 조세제도가 조삼모사(朝三暮四)의 환각이라고 지적하였다. 또한 정부가 근로소득자들의 비합리적 인식으로 인해 원천징수제도를 적절하게 개선하지 못하고 있음을 비판하였다. 그러나 오기수(2007)의 연구는 원천징수의 문제점과 세법 개정 방안 등 정책적인 부분에 초점을 맞췄을 뿐 근로소득자의 인식을 전환시키는 방안을 제시하지는 못하였다. 이에 본 연구는 마케팅 및 심리학 이론을 기반으로 그 방안을 검증하고자 한다.

## 2.3 연말정산과 납세자 인식

앞서 언급했듯이, 연말정산이란 근로자가 1년간의 획득한 총근로소득에 대한 납부세액을 정산하고 확정하는 것으로서 급여 즉 소득이 동일하더라도 연말정산을 통해 확정되는 납부세액을 다를 수가 있다. 그 이유는 소득이 같더라도 국가에서 요구하는 세금이 다르기 때문이다. 예를 들어보면, 부양가족이 많거나 기부금이 났거나 교육비나 의료비 지출이 많은

경우 등 국가에서 법률로 정해놓은 소득공제 및 세액공제에 해당하는 부분이 있다면 그만큼 세금을 적게 낼 수 있다. 하지만, 매달 이렇게 소득과 세액을 정산하는 것은 너무나 불편하고 시간이 걸리기 때문에 정부는 소득금액에 대한 간이세액표를 기준으로 매달 정해진 세금을 급여로부터 징수하는데, 이를 원천징수라고 한다. 이렇게 1년간 매월 원천징수로 납부한 세금의 총합과 소득공제 및 세액공제를 통해 확정된 납부세액 간의 차이를 정산하는 것이 바로 연말 정산이다. 즉, 연말정산 결과, 세금을 되돌려받는 환급은 해당 근로자가 1년 동안 원천징수로 미리 납부한 세금 총액이 원래 내야할 세금 총액보다 더 많아서 그 차액을 되돌려 받는 것이다. 반대로 세금을 추가로 납부해야 하는 환수는 1년간 원천징수로 미리 납부한 세금의 총액이 원래 내야할 세금의 총액보다 적어서 그 차액만큼을 더 납부하는 것이다. 그러나 원천징수로 실제 납부해야할 세금보다 더 많은 세금을 납부한 후 연말정산을 통해 차액만 돌려받는 환급은 이자비용과 기회비용 측면에서 납세자가 손해를 보고 있는 상황이며, 반대로 추가납부를 하는 환수는 이자비용과 기회비용 측면에서 납세자가 이득을 보고 있는 상황이다. 그럼에도 불구하고 납세자는 연말정산 직후 돈을 돌려받는가 혹은 내야하는가에 초점을 두고 판단하기에 추가납부를 해야 하는 환수보다는 환급을 선호한다. 실제로 대부분의 납세자들은 환급에 대해 기뻐하고 환수에 대해 분노하고 있다. 만약 납세자들에게 연말정산 결과에 대한 이자비용 및 기회비용을 인식시켜준다면, 연말정산 추가납부에 대한 납세자의 부정적 인식이 줄어들 수 있다고 기대된다. 다시 말하면, 속성 프레임링(Attribute Framing)을 바탕으로 납세자들에게 연말정산에 대한 설명을 제시하는 방법에 따라 납세자들의 연말정산 결과에 대한 태도 및 감정적

반응이 달라진다고 예상하였다. 구체적으로 연말정산에 대해 중립적으로 설명하는 경우, 추가납부보다는 환급에 대한 납세자들의 긍정적인 태도가 기대된다. 반면, 연말정산 환급을 정부에 무이자로 대출을 하고 원금을 돌려받는 것이며 추가 납부를 하는 환수는 정부로부터 무이자로 대출을 받아서 사용하고 되갚는 것이라고 설명하는 경우, 추가납부에 대한 납세자들의 부정적 인식이 줄어들어서 환급에 대한 태도와 차이가 없을 것이라 예상된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1-1: 연말정산의 추가납부·환급에 대한 설명을 중립적으로 제시할 때(중립프레임링), 납세자들의 연말정산에 대한 결과에 대한 태도는 추가납부보다 환급에 대해 더 긍정적일 것이다

가설 1-2: 연말정산의 추가납부·환급은 무이자 대출과도 같다고 제시할 때(대출프레임링), 납세자들의 연말정산에 대한 결과에 대한 태도는 추가납부와 환급에 따른 차이가 없을 것이다

2014년 연말 정산에 대한 납세자들의 불만을 줄이고자 정부는 2015년 근로소득세 보완 정책을 발표하였다. 대책 중 하나는 원천징수 시 근로소득자가 스스로 원천징수비율(80~120%)을 선택할 수 있도록 하였다(전홍준, 양동훈 2015). 원천징수비율을 80%로 선택할 경우, 원천징수를 위해 정부가 설정한 간이세액표 상의 세금을 80%만 매달 납부하게 된다. 그 결과, 납세자가 내야할 원천징수 세金的 총액은 예년에 비해 더 적게 된다. 따라서 80%를 선택할 경우에는 연말정산 시 추가적으로 납부해야할 가능성이 높아지게 된다. 반면 120%를 선택

할 경우, 매달 원천징수 세금 총액은 예년보다 20% 더 증가함으로써 납세자는 연말정산 시 환급받을 가능성이 높아지게 된다. 그리고 100%를 선택할 경우는 예전과 동일하게 간이세액표에 따라 원천징수를 하게 된다. 따라서 본 연구는 연말정산에 대한 설명을 중립적으로 제시하는 중립프레이밍보다 대출프레이밍의 경우에 근로소득세 원천징수 비율(80% vs. 100% vs. 120%)에 대한 선택이 달라질 수 있을 것이라 예상하였다. 그에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2-1: 근로소득세 원천징수비율을 80%로 선택하는 납세자들의 비율은 중립프레이밍보다 대출프레이밍에서 더 높을 것이다.

가설 2-2: 근로소득세 원천징수비율을 120%로 선택하는 납세자들의 비율은 대출프레이밍보다 중립프레이밍에서 더 높을 것이다.

### III. 실험 1

#### 3.1 실험 디자인, 실험 절차 및 측정

실험 1에서는 중립프레이밍과 대출프레이밍으로 연말정산에 대한 설명을 제시할 경우 납세자들의 연말정산에 대한 태도가 어떻게 변화하는지 검증하고자 하였다. 이를 위해 프레이밍(중립 vs. 대출) × 연말정산결과(환급 vs. 추가납부)의 집단 간 실험 설계를 하였으며, 실험 참여자들은 4개의 조건 중 하나에 무작위로 배정되었다. 실험은 30~40대의 연

말정산 경험이 있는 근로소득자를 대상으로 온라인 리서치회사를 통해 진행하였으며, 실험참여자는 총 139명(남성 75명, 여성 64명)이었다. 실험참여자들은 온라인으로 구성된 설문에 참여하여 연말정산에 대한 설명문을 읽도록 하였다. 임의로 배정된 조건에 따라 연말정산에 대한 설명(중립프레이밍 혹은 대출프레이밍)을 읽은 후 연말정산 결과에 대한 정보를 제시하였다. 연말정산 결과 역시 임의로 배정된 조건에 따라 환급금 혹은 추가납부금을 제시하였다. 이후 연말정산 결과에 대한 태도(좋다, 긍정적, 호의적)와 긍정적 감정(행복하다, 만족한다, 기분이 좋다), 부정적 감정(화가 난다, 실망스럽다, 짜증난다)을 7점 척도로 측정하였다. 3개 문항의 평균값을 연말정산에 대한 태도, 부정적 감정, 긍정적 감정에 대한 값으로 변환하였으며 이를 종속변수로 하여 분석하였다.

#### 3.2 실험 자극물

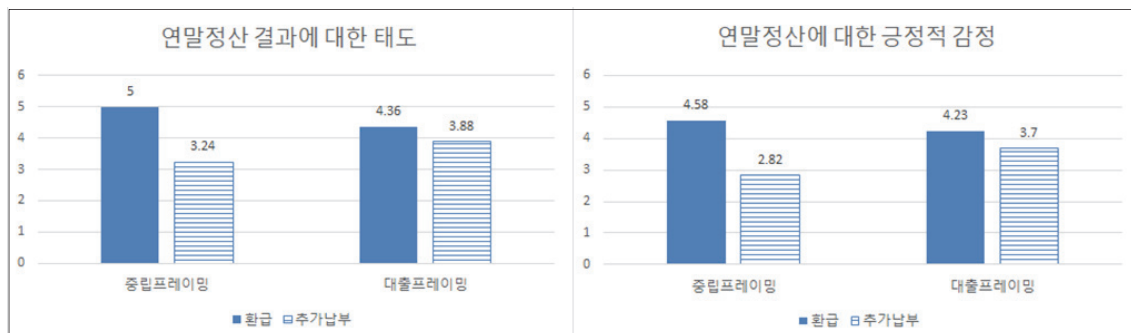
연말 정산에 대한 설명은 다음과 같이 제시하였는데, 중립 프레이밍과 대출 프레이밍의 차이는 기율임으로 굵게 표시된 문장의 여부이다. “대한민국의 국민이라면4대 의무 중 하나로 납세의 의무가 있습니다. 직장인이라면 매월 월급(=소득)이 있기 때문에 세금(소득세)을 내게 됩니다. 그리고 가족, 대출금, 기부금 등에 따라 혜택을 주기도 하는데, 연간 소득 및 혜택은 한해가 끝나야 알 수 있기 때문에 매월 일정부분을 소득세로 부과합니다. 그리고 한 해가 끝나고 연초에 작년 한해의 소득과 각종 혜택(공제)들을 적용하여 개인별로 최종 소득을 확정합니다. 이미 납부한 세금이 최종 확정 세금보다 많으면 2월에 환급을 받고, 이미 납부한 세금이 최종 확정 세금보다 적으면 추가로 납부하게 됩니다. 이것이

연말 정산입니다. 결국, 연말 정산 환급금은 작년 한 해 동안 납부해야 할 세금보다 더 많이 냈기 때문에 초과한 금액을 돌려받는 것입니다(**결과적으로 여러분은 1년간 무이자로 국가에 돈을 빌려주고 원금만 연초에 되돌려 받는 것이라고도 할 수 있습니다.**). 반면, 연말 정산 추징금은 작년 한 해 동안 납부해야 할 세금보다 더 적게 냈기 때문에 미달한 금액을 내는 것입니다(**결과적으로 여러분은 1년간 무이자로 국가로부터 돈을 빌리고 원금을 연초에 갚는 것이라고도 할 수 있습니다.**).

연말정산에 대한 설명을 읽은 실험참여자들에게 연말 정산의 결과를 조작하기 위해 다음과 같은 상황을 제시하였다. “연말정산을 위해 국세청 홈텍스에 접속하였다. 홈텍스에 필요한 서류와 정보를 입력한 후, 예상되는 환급금을 파악하기 위해 연말정산 계산기 서비스를 이용하기로 하였다. 나의 총급여, 기본공제, 추가공제, 연금보험료 등의 사항을 입력 후 예상되는 환급금액을 확인하였다. 그 결과, 내가 되돌려 받게 될 환급금(**추가로 납부해야 할 세금**)은 45만원이었다.”

### 3.3 분석 결과

실험 1에서 연말정산에 대한 설명(중립프레이밍, 대출프레이밍)과 연말정산 결과(환급, 추가납부)에 따른 납세자들의 연말정산 결과에 대한 태도를 확인하기 위해 분산분석을 실시하였다. 분석 결과, 연말정산 결과와 연말정산 프레이밍의 2원 상호작용효과가 95% 수준에서 유의미하게 나타났다. 구체적으로 연말 정산에 대한 태도가 종속변수일 때( $F_{태도}(1, 135) = 7.74, p < .01$ ), 중립 프레이밍에서는 실험참여자는 추가 납부( $M = 3.24, S.D. = 1.4$ )보다 환급( $M = 5.0, S.D. = 1.14$ )받는 상황에 대해 더 긍정적인 태도를 보였으나( $p < .001$ ), 대출 프레이밍에서는 추가 납부( $M = 3.88, S.D. = 1.13$ )와 환급( $M = 4.36, S.D. = 1.65$ ) 간의 유의미한 차이는 없었다( $p > .10$ ). 따라서 가설 1-1과 가설 1-2는 지지되었다. 종속변수가 긍정적 감정인 경우( $F_{긍정감정}(1, 135) = 7.54, p < .01$ ), 중립 프레이밍에서는 실험참여자는 추가 납부( $M = 2.82, S.D. = 1.31$ )보다 환급( $M = 4.58, S.D. = 1.16$ )받는 상황에 대해 더 기뻐하는 반응을 보였으나( $p < .001$ ), 대출 프레이밍에서는 추가 납부



〈그림 1〉 프레이밍과 연말정산 결과 간의 이원상호작용효과

( $M = 3.70$ ,  $S.D. = 1.14$ )와 환급( $M = 4.23$ ,  $S.D. = 1.56$ ) 간의 95% 수준에서 유의미한 차이는 없었다( $p > .05$ ). 종속 변수가 부정적 감정인 경우( $F_{부정감정}(1, 135) = 9.66$ ,  $p < .01$ ), 중립 프레이밍에서는 실험참여자(환급( $M = 3.43$ ,  $S.D. = 1.11$ )보다 추가 납부( $M = 5.13$ ,  $S.D. = 1.37$ ))는 상황에 대해 더 싫어하는 감정적 반응을 보였으나( $p < .001$ ), 대출 프레이밍에서는 추가 납부( $M = 4.0$ ,  $S.D. = 1.16$ )와 환급( $M = 3.69$ ,  $S.D. = 1.56$ ) 간의 유의미한 차이는 없었다( $p > .10$ ). 즉, 중립적 프레이밍으로 연말정산에 대한 설명을 제시한 경우, 실험참가자들은 환수보다는 환급 받는 상황에서 더 긍정적인 태도와 감정을 나타내었고 부정적 감정은 감소하였다. 반면, 대출 프레이밍으로 연말정산에 대한 설명을 제시할 경우, 실험참가자들은 연말정산 결과(환급 vs. 추가 납부)에 따른 차이가 나타나지 않았다. 결과적으로 종속변수가 감정적 반응이었을 때에도 태도와 일관된 결과를 얻을 수 있었다.

## IV. 실험 2

### 4.1 실험 디자인, 실험 절차 및 측정

실험 2에서는 대출 프레이밍 및 중립프레이밍에 따라 납세자들의 근로소득세 원천징수 비율(80% vs. 100% vs. 120%)에 대한 선택이 어떻게 달라지는가를 살펴보았다. 즉, 80%를 선택할 경우에는 원천징수 금액이 줄어들기 때문에 연말정산 시 추가적으로 납부해야할 가능성이 높아지는 반면에, 120%를 선택할 경우에는 원천징수 금액이 증가하여 연말

정산 시 환급받을 가능성이 높아지게 된다. 이를 검증하기 위해 실험 참여자들은 연말정산에 대한 설명(중립프레이밍 vs. 대출프레이밍)을 읽고 난후 '근로소득세 원천징수 비율, 본인이 선택'이라는 신문기사를 읽게 하였다. 연말정산에 대한 설명(중립프레이밍, 대출프레이밍)은 실험 1과 동일한 자극을 활용하였으며, 원천징수비율 조정에 대한 신문기사는 실제 기사내용을 바탕으로 수정하여 제시하였다. 이후 소득세 납부비율을 조정한다면 3개의 대안(80%, 100%, 120%) 중 무엇을 선택할지를 응답한 후 실험을 종료하였다. 실험 참가자들은 30~40대의 연말정산을 해본 경험이 있는 직장인들로서 총 241명(남성 120명, 여성 121명)이 온라인 리서치회사를 통해 설문에 응답하였다.

### 4.2 분석 결과

실험 2에는 연말정산에 대한 설명이 중립 프레이밍 혹은 대출 프레이밍으로 제시되는가에 따라 납세자들이 근로소득세 원천징수비율을 달리 선택하는가를 카이제곱 검정으로 분석하였다. 구체적으로 중립프레이밍으로 구성된 연말정산 설명문을 읽을 경우, 납세자들은 기본적으로 환급을 선호하기 때문에 120%를 선택하는 비율이 대출프레이밍으로 구성된 설명문을 읽는 경우보다 더 높을 것이라 예상했으며, 반대 80%를 선택하는 비율은 중립프레이밍보다는 대출프레이밍에서 더 높을 것이라 예상하였다. 카이제곱검정을 통해 실험참가자들의 선택을 분석해본 결과, 프레이밍에 따른 원천징수 비율의 선택 차이는 유의미하게 나타나지 않았다( $p > .10$ ). 따라서 가설 2-1과 가설 2-2는 지지되지 않았다.

〈표 1〉 원천징수 납부비율 선택

| 원천징수 납부 비율 | 중립 프레이밍        | 대출 프레이밍        |
|------------|----------------|----------------|
| 80%        | 24명<br>(19.8%) | 18명<br>(15.0%) |
| 100%       | 74명<br>(61.2%) | 86명<br>(71.7%) |
| 120%       | 23명<br>(19.0%) | 16명<br>(13.3%) |
| Total      | 121명<br>(100%) | 120명<br>(100%) |

## V. 결론 및 논의

### 5.1 연구결과 요약

본 연구는 연말정산에 대해 납세자들의 태도가 환급에 대해서는 기뻐하지만, 추가 납부에 대해서는 분노하는 상황을 완화시켜보겠다는 목적으로 진행되었다. 자영업자에 비해 근로소득자들의 급여는 고용주인 기업에 의해 상대적으로 투명하게 관리되고 있으며 그에 따라 세금부과도 잘 이뤄지고 있다. 회사에 의해 관리되는 근로소득자들은 그냥 기계적으로 홈텍스 혹은 해당 기업의 전사적 자원관리(ERP: Enterprise Resource Planning) 시스템에 접속해서 몇 번의 클릭만으로 연말정산을 마무리하고 환급을 받으면 기뻐하거나 추가로 납부하면 싫어하는 감정적 반응만을 보이고 있다. 근로소득자들은 연말정산을 매년하고 있음에도 불구하고 연말정산에 대한 이해나 지식을 충분히 가지고 있지 못한 경우가 많다. 그렇기 때문에 실질적으로 이자비용 및 기회비용에서 손해를 보고 있음에도 불구하고 환급을 더 선호하고 있다. 이러한 비합리적인 반응을 줄여보고

자 본 연구에서는 연말정산에 대한 설명을 중립적으로 제시하는 경우보다 프레이밍을 활용하여 제시하는 경우 납세자들의 추가 납부에 대한 부정적 반응을 줄일 수 있을 것이라 예상하였다. 실제 실험 1의 분석 결과에서도 실험 참여자들은 중립 프레이밍으로 연말 정산을 제시하였을 때는 추가납부보다 환급에 대해 긍정적 태도와 긍정적 감정 반응을 보였으나, 대출 프레이밍으로 제시하였을 때는 환급과 추가납부 간의 차이가 사라지게 됨을 확인하였다. 프레이밍을 통한 연말정산 결과에 대한 납세자의 인식 전환이 근로소득세 원천징수비율(80%, 100%, 120%) 선택에까지 영향을 줄 수 있을 것이라 예상하고 실험 2를 통해 검증해보았다. 실험 2 분석 결과를 보면, 예상과는 달리 납세자들의 원천징수비율은 프레이밍의 영향을 받지 않았으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 이와 같은 결과는 대출프레이밍이 연말정산 환급과 추가 납부에 대한 납세자의 비합리적인 인식을 수정해줄 수 있음을 보여주지만, 납세자들이 적극적으로 매달 세금을 적게 납부함으로써 연말정산 추가 납부를 할 만큼의 유인은 없다는 점을 확인하였다. 즉, 이성적으로는 추가납부가 이득이라는 점을 인식하지만, 행동으로까지는 이어지지 않았다. 결과적으로 연말정산에 대한 프레이밍을 통해 소비자들의 연말 정산 결과에 대한 태도 및 감정적 반응에만 제한적으로 영향력이 있음을 확인하였다.

대부분의 납세자들이 추가납부보다는 환급을 선호하는 현상은 모두가 알고 있는 상황이다. 2014년 세계 개편으로 인해 조금 걸어서 적게 환급받거나 오히려 추가납부를 해야 하는 상황은 납세자들의 반발을 불러서 ‘연말정산 대란’으로 나타났다. 연말정산 결과에 대한 수많은 근로소득자들의 분노로 인해 정부의 관련 담당자들은 대국민 사과를 하게 되었다.

이러한 현상이 나타나게 된 원인은 납세자들이 연말 정산에 대한 명확한 이해 부족으로 판단된다. 즉, 납세자들이 추가납부를 손실로 인식하고 환급은 이득으로 인식하기 때문에 환급을 선호하지만, 연말정산 환급은 정부가 근로소득자로부터 세금을 과다하게 징수해서 생긴 결과일 뿐이다. 따라서 환급을 받는 납세자들은 이자비용과 기회비용을 손해보고 있는 상황이며, 이를 인식시킴으로서 환급과 추가납부에 대한 납세자들의 태도 차이를 줄일 수 있다고 기대하였다. 실험 1을 통해 본 연구는 납세자들에게 연말 정산에 대한 설명을 제시할 때 이자비용 및 기회비용에 초점을 둠으로써 추가납부에 대한 부정적 인식을 해소할 수 있음을 밝혔다. 그러나 실험 2에서 연말정산에 대한 대출프레이밍은 원천징수 비율을 조정하는 행위까지는 이끌어내지 못했다. 가설 2가 지지되지 못한 이유는 굳이 비율을 변경하기 보다는 그냥 100%에 머물겠다는 현상 유지 편향(Status quo bias)때문일 가능성도 있으며, 환급 금액의 크기 자체가 크지 않기 때문에 그에 따른 이자비용 및 기회비용이 크지 않다고 인식되어서 굳이 원천징수 비율을 바꿀만한 유인이 없었을 가능성도 있다. 따라서 향후 이에 대한 연구가 더 이뤄져서 납세자들의 인식이나 행동을 이끌어내는데 활용될 수 있을 것이다.

## 5.2 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구의 한계점 및 그에 따른 향후 연구 방향은 다음과 같다. 첫 번째, 본문에서 대부분의 근로소득자들이 연말정산에 대한 이해를 잘 하고 있지 않다고 언급하였으나, 금융업 종사자이거나 채테크에 관심이 많은 근로소득자라면 세무 관련 지식이 풍부하게 있을 수 있다. 실험 참여자들의 금융이해도

(financial literacy)를 측정하여 공변량 분석을 실시하는 방법으로 통제하거나 혹은 추가적인 조절변수로 활용할 수 있었음에도 불구하고 그런 부분들을 고려하지 못하였다. 금융이해도란 개인이 금융에 대해 가지고 있는 지식과 그 지식을 실제 금융의사결정에 얼마나 잘 적용하고 활용하는 능력이다(이태준, 김부열, 손혜림, 2017). 금융과 관련된 지식과 그것을 활용하는 능력이라는 측면에서 향후 연구에서 금융이해도를 추가적인 변수로 활용해보다면 납세자들의 인식 및 행동에 대한 이해가 깊어질 수 있을 것이다. 두 번째, 연말정산이라는 세법 및 금융에 대한 정보를 동일하게 제시한 상황에서 납세자들의 관심을 환급 여부로부터 기회비용 및 이자비용으로 이동시켰으며, 그 결과 추가 납부에 대해 부정적인 반응을 개선시키는 효과를 확인할 수 있었다. 환급 상황에서는 납세자들의 태도가 중립프레이밍보다 대출프레이밍에서 감소하였지만, 프레이밍에 따른 긍정적인 감정 및 부정적인 감정의 차이는 없었다. 이는 연말정산 결과에 대한 납세자들의 태도는 감정적인 요인만으로 결정되지 않는다는 점을 시사하고 있다. 본 연구에서는 그에 대한 심도 있는 분석이 부족하다는 한계점을 가지고 있기에 향후 연구에서는 납세자들의 금융이해도를 포함하여 다양한 잠재 요인들을 검토하고 이에 대한 분석이 이뤄져야할 것이다. 세 번째, 실험 2에서는 대출 프레이밍으로 연말정산을 설명할 경우 납세자들은 원천징수 비율을 낮게 설정할 것이라 예상하였으나, 프레이밍 간의 차이는 나타나지 않았다. 위에서 언급했듯이 가설2가 지지되지 않은 원인으로서는 현상유지편향이나 이자비용 및 기회비용의 크기 등이 있을 수 있다. 또한 계획된 행동이론(Theory of Planned Behavior)에 따르면, 행위가 이뤄지려면 의도가 형성되어야 한다(e.g., Ajzen, 1991). 그리고 의도는 태도만으로

결정되는 것이라 아니라 주관적 규범(subjective norm)과 인지된 행동통제(perceived behavior control)에 영향을 받는다고 설명한다. 결국 대출 프레임링이 태도에는 영향을 주지만, 의도를 거쳐서 행동까지 이어지도록 바꿀 만큼의 영향력에는 미치지 못했다고 해석된다. 혹은 위에서 언급한 금융이해도를 적용하여 금융에 대한 지식이 있더라도 이를 활용하거나 행동으로 옮기는 것을 분리해서 생각해 본다면, 태도의 변화가 행동으로 이어지지 않는 원인에 대한 설명이 될 수 있다. 따라서 향후 연말정산의 환급금이나 환수금의 크기가 변화시키거나 연말정산과 관련된 주관적 규범을 파악하여 적용하거나 금융이해도를 측정하여 활용하는 등 다양한 연구가 가능할 것이라 기대된다.

종합적으로 본 연구는 납세자들이 가지고 있는 비합리적 인식이 연말정산에 대한 설명을 어떻게 제시하는가에 따라 달라질 수 있음을 보여주었다. 정부의 운영에 있어서 세금은 필수적인 것이며, 납세자들의 조세 저항 혹은 불만은 정부 입장에서 중요한 이슈임에 틀림이 없다. 그렇기 때문에 연말정산 추가납부를 해야 하는 납세자들에게 이자비용 및 기회비용 측면에서 이득임을 연말정산 결과와 함께 제시하는 방법 등을 통해 납세자들의 불만을 완화시키는 데 본 연구 결과가 활용될 수 있다. 또한 납세자들의 비합리적 인식을 바로 잡기 위해 적절한 홍보 전략 수립하고 캠페인을 실행하는데 있어서 본 연구에서 제시한 프레임링을 활용한 홍보 방법의 적용이 기대된다.

## 참고문헌

- 김형구, 선우영수 (2009), “근로소득자들의 연말정산 만족도에 관한 연구,” **한국컴퓨터정보학회논문지**, 14(8) pp.153-159.
- 변정희, 심태섭, 김상현 (2016), “국세청 연말정산간소화서비스, 만족도 및 성과에 관한 연구 - 서비스방식 변경을 중심으로,” **회계정보연구**, 34(2), pp.363-389.
- 안서원 (2013), “납부·환급에 대한 기대가 납세순응도에 미치는 영향: 작업, 성별과 조절조점의 차이,” **한국심리학회지: 사회 및 성격**, 27(3), pp.155-174.
- 오기수 (2007), “근로소득 간이세액표의 문제점과 개선방안,” **세무학연구**, 24(4), pp.337-363.
- 이태준, 김부열, 손혜림 (2017), “금융소비자 금융이해력 연구 - 펀드투자자의 지식보정을 중심으로,” **소비자문제연구**, 48(2), pp.303-338.
- 전홍준, 양동훈 (2015), “원천징수정책이 납세자에게 미치는 영향: 프로스펙트 이론의 관점에서,” **한국경영교육학회**, 30(5), pp.721-742.
- 조선비즈 (2015. 1. 25), ‘연말정산 대란’ 사태의 재구성. [http://biz.chosun.com/site/data/html\\_dir/2015/01/25/2015012501276.html](http://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2015/01/25/2015012501276.html)
- Ajzen, I. (1991), “The theory of planned behavior,” *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), pp.179-211.
- Chang, O. H., D. R. Nichols, and J. J. Schultz (1987), “Taxpayer attitudes toward tax audit risk,” *Journal of Economic Psychology*, 8(3), pp.299-309.
- Cullis, J., P. Jones, and A. Lewis (2006), “Tax Framing, Instrumentality and Individual Difference: Are There Two Different Cultures?” *Journal of Economic Psychology*, 27, pp. 304-320.

- Hasseldine, J. and P. A. Hite (2003), "Framing, Gender, and Tax Compliance," *Journal of Economic Psychology*, 24, pp.517-533.
- Jackson, B. S., P. A. Shoemaker, J. A. Barricks, and F. G. Burton (2005), "Taxpayers' Pre-payment Positions and Tax Return Preparation Fees," *Contemporary Accounting Research*, 22(2), pp.409-447.
- Kahneman, D. and A. Tversky (1979), "Prospect Theory: An Analysis of Decision Under Uncertainty," *Econometrica*, 47(2), pp.263-292.
- Levin, I. P. and G. J. Gaeth (1988), "How consumers are affected by the framing of attribute information before and after consuming the product," *Journal of Consumer Research*, 15(3), pp.374-378.
- Levin, I. P., S. L. Schneider, and G. J. Gaeth (1998), "All frames are not created equal: A typology and critical analysis of framing effects," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 76(2), pp.149-188.
- Meyerowitz, B. E. and S. Chaiken (1987), "The effect of message framing on breast self-examination attitudes, intentions and behavior," *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(3), pp.500-510.
- Schepanski, A. and D. Kelsey (1990), "Testing for framing effects in taxpayer compliance decisions," *The Journal of the American Taxation Association*, 2(1), pp.60-77.
- Schepanski, A. and T. L. Shearer (1995), "A prospect theory account of the income tax withholding phenomenon," *Organizational Behaviour & Human Decision Processes*, 63, pp.174-186.
- Tversky, A. and D. Kahneman (1981), "The framing of decisions and the psychology of choice," *Science*, 211, pp.453-458.

## Is It Possible to Change the Perception of Wage Earners about Tax Refunds and Additional Payments for the Year-end Tax Settlement?

Yong Wan Park\*

### Abstract

The year-end settlement refers to the adjustment of the tax paid by the wage earner based on balancing withholding tax and the finalized tax amount through various tax benefits. Most wage earners are happy with the refunds and angry about the additional payments through year-end tax settlements. Although the wage earner only receives the principal without an interest cost when the government returns taxes collected excessively, they do not realize that they lose an interest cost and an opportunity cost. This study examined that the perception of wage earners could change depending on how to describe the year-end tax settlement. Framing effect is a cognitive bias that preference or attitude toward an option would vary depending on whether it is presented with positive or negative frame because of a tendency avoiding risk under gain domain but seeking risk under loss domain. Thus, this study try to shift the perceptual focus of wage earners from the principal to the interest cost and the opportunity cost using framing effect. Specifically, I expected that the attitude of wage earners toward year-end tax settlements would be more positive under the loan framing condition focusing on the interest costs and the opportunity cost than under the neutral condition, and the results of Experiment 1 supported this prediction. In Experiment 2, I examined whether the choice of wage earners for withholding tax ratio would be affected by the framing. Because most taxpayers prefer the tax refund to the additional payment, the government gave the wage earner the option for choosing withholding tax ratio (80%, 100%, 120%). If they want to receive tax turn after the year-end tax settlement, they would chose 120% as withholding tax ratio. If they want to pay

---

\* Gyeongsang National University, First Author

the addition tax payment, they would choose 80%. Thus, I expected that the choice ratio of 120% withholding tax ratio would increase under the loan framing condition, compared to the neutral condition, but there was no significant effect. Based on what the study found, the implications were discussed.

Keywords: year-end tax settlement, framing effect, attribute framing, taxpayer, wage earner, attitude, affective response

- 
- 저자 박용완은 현재 경상대학교 경영대학 경영학과 마케팅 전공 조교수로 재직 중이다. 서강대학교 경영대학 경영학과에서 경영학박사와 경영학 석사 학위(마케팅 전공)을, 미국 버지니아공과대학(Virginia Tech)에서 경영학 박사를 취득하였다. 박사 학위 취득 이후에는 연세대학교 바른ICT연구소에서 일하였다. 주요 연구분야는 소비자 의사결정이론, 소비자 추론과정, IT환경에서의 소비자행동 등이다.