



“스마트컨슈머? 그러다 한국인 출입금지”

(sbs 뉴스, 2013. 11. 18.)

소비의 시대를 살아가며 현명한 고객, 스마트컨슈머를 추구하는 것은 나쁜 일이 아니다. 똑같은 금액을 지불하더라도 양질의 혜택을 얻기 위해 해당 기업의 정보를 종합적으로 이용하여 보다 꼼꼼한 지출을 한다는 점에서 소비활동의 긍정적인 측면으로 볼 수 있다. 스마트컨슈머란 각종 정보를 이용하여 알뜰하고 현명하게 소비하는 사람들을 말한다. 이렇게 소비자들의 합리적인 소비를 표방하는 스마트컨슈머는 최근에 들어 이들의 지나친 요구나 행동으로 인하여 많은 논란이 일고 있다. 정당한 요구가 아닌 비상식적인 떼쓰기로 다른 이에게 피해를 주는가 하면, 심지어 일부 친목 단체나 커뮤니티 사이트에 본인의 경험을 비법이라고 알려주거나 컴플레인 하는 법을 공유하기도 한다. 그 일례로 기내에서 챙겨 나올 수 있는 물품에서부터 호텔 내 공동공간을 독점하는 방법, 그리고 기업에 항의하는 법에까지 불건전한 소비행위를 유익한 정보인 마냥 서로 주고받으며 퍼뜨리고 있다(sbs 뉴스, 2013. 11. 18.). 이들은 스스로를 스마트컨슈머라고 칭하며 소비자들의 권익추구에 일조를 한다고 여기나, 실상 이들의 행위는 오히려 선량한 소비자들의 피해로 되 돌아온다. 일부 소비자들의 과도한 요구로 인해 부당하게 제공된 서비스는 향후 재발을 방지하기 위해 더 이상 제공되지 않거나, 비용을 부가하거나 인상하는 등의 형태로 전환되어 결국 선의의 고객들이 감당해야 할 몫이 된다. 또한 이들의 정보 공유나 전수 행위는 다른 소비자들이 이를 학습하여 악용하는 원인으로 작용하여 결과적으로 해당 기업은 속수무책으로 당하거나

추가적인 부담을 떠안을 수밖에 없다.

이와 같은 문제적 소비자들은 현명한 소비자라기보다는 특정 기업의 생리를 잘 알아, 이를 의도적으로 악용하고 불법과 합법의 경계선을 넘나들며 해당 기업에 과도한 권리를 행사한다는 점에서, 스마트컨슈머를 가장한 블랙컨슈머라고 할 수 있다. 더구나 건전한 소비자 탈을 쓰고 자신이 이득을 취한 경험담을 마치 올바른 행위인양 공유하고 쉽게 이득을 취하는 방법을 알려주거나 주변 사람들을 부추겨 공모하기 때문에 잠재적 파급효과 또한 매우 크다고 할 수 있다. 따라서 기업 및 사회 전반에서 이러한 블랙컨슈머의 행태를 파악하여 대처방안을 마련하는 것이 시급하다.

블랙컨슈머 또는 이와 유사한 불량고객의 행동 특성에 관한 연구는 지속적으로 진행되어 오고 있으나(이은경 외 2013; Fullerton and Punj 2004; Huefner and Hunt 2000; Lovelock 2001), 관련 대다수 연구들이 개별적으로 행하는 블랙소비행동에 관심을 두고 있으며, 최근 사회적으로 문제가 되고 있는 블랙컨슈머의 공모행동에 관한 연구는 미진하다. 일반적인 공모행동에 관한 연구는 범죄심리학이나 비행 관련 문헌에서 쉽게 찾아볼 수 있는 반면 (McCarthy, Hagan, and Cohen 1998; ; McGloin et al. 2008; McGloin and Nguyen 2012; Nguyen and McGloin 2013; Sarnecki 1990; Warr 1996; Weerman 2003), 마케팅이나 소비자행동 분야에서는 아직까지 다루어지지 않고 있다.

소비자들의 전반적인 구매 및 소비행동에서 그들이 사회적으로 관계를 맺고 있는 사람들과 공동으로 구매하거나 소비하는 비중이 높음에 비해 관련 연구가 미진한 상황에서, 개개인의 블랙소비행동 뿐 아니라 소비자들이 블랙소비행동을 하는 데 있어 그의 주변 사람들

과 서로 정보를 공유하며 공동 모의하여 블랙 소비행동을 하게 되는 과정과 공모행동의 원인, 그리고 이러한 행위를 부추기고 유인하는데 동인 역할을 할 수 있는 개인적 또는 사회학습적 요인에 대해 규명할 필요성이 있다.

이에 본 연구는 블랙소비행동의 경험이 있는 소비자를 대상으로 이들의 블랙소비특성이 향후 공모를 계획하여 행할 의도에 어떠한 영향을 미치는지를 밝히는 데 주된 목적이 있다. 또한 소비자들이 블랙소비행동을 하는 데 있어 그들이 속한 사회집단 내 구성원들의 특성이나 반응 또는 그의 주변에 블랙소비행동과 같은 부적절한 행위를 일삼는 사람들이 얼마나 두드러져 있는지, 그리고 이들과의 직·간접적인 접촉의 정도가 공모행동을 하는데 어떠한 영향을 미치는지 살펴본다. 그리고 공모행동에 영향을 미칠 것으로 기대되는 소비자의 개인적 특성이나 성향 요인이 타인을 공모에 가담하도록 유인하거나 자신이 공모행동을 하는데 있어 어떠한 역할을 하는지에 대해 규명한다. 본 연구는 최근 사회적 문제가 되고 있는 블랙컨슈머행동과 이러한 비윤리적 행동이 공모행동으로 이어지는 원인으로 작용되는 개인 및 사회학습적 요인을 밝히는 데에 의의가 있다. 본 연구의 결과를 토대로 블랙소비행동과 공모행동에 대한 이해를 한층 더 높일 수 있을 것으로 기대되며, 실무적 관점에서는 블랙컨슈머의 공모행동에 대한 보다 나은 대응방안 제시와 함께 소비자의 과도한 일탈행위라고 할 수 있는 공모행동이 심각한 범죄로 만연되기 전에 사회전반에서의 대처방안을 마련하는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

## 이론적 배경 및 가설 설정

### 블랙소비특성과 공모행동

블랙컨슈머란 악성을 뜻하는 블랙(black)과 소비자를 뜻하는 컨슈머(consumer)를 합친 신조어로, 기업을 상대로 구매한 상품이나 서비스의 불량을 고의로 유발한 후, 과도한 보상을 요구하거나 억지를 써서 보상을 받으려는 악성소비자를 말한다. 블랙컨슈머는 정당한 문제를 제기하는 불만고객이나 행위의 우연성에 기반하여 부적절한 행동을 하는 불량고객과는 달리, 사전에 분명한 목적성을 가지고 의도적으로 악의적 행동을 하는 소비자라고 할 수 있으며, 이은경 외(2013)는 이러한 블랙컨슈머의 악성 행동을 블랙컨슈머행동이라 일컬으며 이를 “기업을 기만할 목적으로 사전 계획에 따라 고의적으로 제품이나 서비스에 문제를 제기하여, 기업을 상대로 과도한 보상을 요구하거나 이를 반복적으로 악용하는 소비자의 행동”이라고 정의하였다. 이들은 블랙컨슈머행동을 특징짓는 구성개념으로 4개의 행동특성을 제안하였다. 구체적으로 살펴보면, 블랙컨슈머행동 특성은 상습성, 억지성, 기만성, 그리고 과도성으로 구성되며, 상습성은 블랙컨슈머행동이 한 번의 행위에 그치지 않고 반복적으로 행해지는 것, 억지성은 원칙적으로 불가능한 사항에 대해 억지를 써서 얻으려 하는 것, 기만성은 자신의 잘못을 감추고 의도적으로 속이는 것, 그리고 과도성은 적정선을 넘어서는 보상 또는 요구를 하는 것을 의미한다. 본 연구는 이은경 외(2013)의 연구에서 개발된 블랙컨슈머행동 척도를 원용하나, 블랙컨슈머행동을 블랙소비행동으로 바꾸어 명명한다. 통상적으로 소비자라 함은 정당한 소비 행위를 통해 재화를 구매하는 사람을 두고 이르는 말이나, 블랙컨슈머는 계획적으로 부적절한

행위를 하며 재화 소비가 아닌 부당한 이익을 획득하는 것을 목적으로 하기 때문에 일반적인 소비자로 지칭하기 어렵다. 따라서 본 연구는 내포하고 있는 의미는 유지하되, ‘블랙컨슈머 행동’을 ‘블랙소비 행동’으로, ‘블랙컨슈머 행동 특성’을 ‘블랙소비 특성’으로 수정하여 명명하고자 한다.

한편, 공모(co-offending)란 두 명 이상의 범죄자가 어떤 불법적인 행위를 하기로 합의하거나, 또는 협력하여 범죄를 저지르는 것을 의미한다. 구체적으로, 두 명 이상의 범죄자가 합의 하에 동일한 시간과 장소에서 함께 범죄를 저지르는 것을 의미하며, 좀 더 광의의 개념에서 보면, 두 명 이상의 범죄자가 서로 다른 시간과 장소에서 다양한 형태의 연결망(network)을 형성하여 범죄를 저지르는 것(criminal cooperation)을 말한다(McGloin and Piquero 2009). 이러한 연결망 안에서 범죄에 가담하는 사람들은 서로의 존재를 알지 못할 수도 있으며, 서로 간에 이루어지는 상호작용 또한 직·간접적으로 이루어진다. 과거의 블랙소비 행동은 주로 개개인에 의해 이루어진데 반해, 최근에는 주변사람들과 자연스럽게 공모하여 블랙소비 행동을 하거나, 각종 커뮤니티를 통해 편법 또는 컴플레인 하는 법을 공유하는 등 블랙소비 행동이 공모의 형태로 이루어지며 또한 이 같은 공모 행동이 범지역적으로 나타나고 있다.

공모에 관한 범죄학 이론들을 종합해 보면, 크게 4가지 이론으로 설명될 수 있다. 첫째, 집단영향이론(group influence perspective)이다. 이는 공모 행위를 사회적 학습, 일탈적 정의의 습득, 그리고 집단압력과 같은 집단의 내적 과정의 결과로 보며, 사람들은 그들이 소속되어 있는 집단이 범죄행위에 가담하도록 압력

을 가하기 때문에 공모 행위를 하고 이를 통해 사회적 보수를 받게 된다는 관점이다(Sarnecki 1990; Warr 1996). 둘째, 사회적 선택이론(social selection perspective)이다. 이는 개인의 자율적 선택을 강조하며, 범죄자들이 서로를 선택하기 때문에 공모 집단이 형성되고, 이에 따라 자연스럽게 공모가 이루어지게 된다는 관점이다. 이 이론은 공모 집단 내 서로 간에 유사한 범인성(criminogenic) 특성을 지님을 전제한다. 셋째, 도구적 이론(instrumental perspective)이다. 이 이론에 의하면, 공모는 잠재적인 이윤과 비용을 저울질하는 의사결정과정의 결과로서, 공모 행위는 혼자 하는 것보다 범행의 수행이 쉽고 더 많은 이득을 가져다 줄 것으로 기대되기 때문에 행하게 된다는 것이다(McCarthy et al. 1998; Tremblay 1993). 넷째, 사회적 교환이론(social exchange perspective)이다. 공모에 대한 사회적 교환이론의 가장 중요한 견해는 공모 행위가 재화(goods)를 교환하는 것으로 볼 수 있다는 것이다. 교환되는 재화는 범행을 실행하기 위해 필요한 활동, 취득한 이득, 행위에 대한 사회적 보상, 그리고 공모를 통해 얻을 수 있는 지식 등을 포함한다(Weerman 2003). 사람들이 공동 모의하여 범행을 하는 이유는 단독으로 했을 때 획득할 수 없는 보상을 서로 간 재화의 교환을 통해 획득이 가능하기 때문이며, 공모는 그 과정과 결과에서 발생하는 이득이 비용을 초과할 것으로 판단될 때 선택한다는 것이다(Weerman 2003).

소비자들의 지나친 권익 추구로 인하여 스마트컨슈머와 블랙컨슈머 간 경계가 모호해지고 정보공유라는 긍정적 취지를 위한 소셜커뮤니티의 활성화는 블랙소비 행동의 정보교환이라는 부작용을 낳고 있다. 과거에는 블랙소비 특성이 높은 개개인에 의한 블랙소비 행동이

주로 나타났다면, 최근에 들어서는 특정 소비자가 우연이든 의도적이든 관계없이 블랙소비행동을 한 결과로 해당 기업으로부터 이득을 취하였을 경우 이를 주변 사람들에게 알려 주거나, 이를 권하여 가담하도록 하는 공모행동으로 나타나고 있다(Bayer and Hjalmarsson 2009). 블랙소비행동의 공모는 대면적 상호작용에 한정되지 않고 온라인 커뮤니티를 통해서도 나타난다. 구체적으로 각종 관련 커뮤니티 사이트에 본인이 이득을 취한 경험을 후기로 남겨 해당 사이트를 이용하는 사람들이 이 같은 행동을 쉽게 행할 수 있도록 함으로써, 서로 다른 시간과 장소에서 블랙소비행동의 공모가 형성된다고 할 수 있다. 이러한 공모는 선동자와 추종자의 블랙소비특성에 기반하여 이루어지며, 블랙소비특성이 높은 소비자가 블랙소비행동을 좀 더 용이하게 하기 위한 방법으로 본인의 행동이 정당한 행위인양 공유하며, 자신의 주변 사람이나 불특정 다수에게 권함으로써 나타난다(Kleemans and Poot 2008). 따라서 상대적으로 높은 블랙소비특성을 보이는 소비자의 경우 반복적으로 블랙소비행동을 할 가능성이 높고 행위를 보다 쉽게 수행하고 더 많은 이득을 취하기 위해 주변 사람들과 공동 모의하여 행할 수 있다. 또한 블랙소비행동을 자주 일삼는 사람들은 그러한 행위에 대한 수치심이나 죄책감이 점차 약해져 그들의 요구행위가 지극히 합리적이며 정당하다고 여기게 되어 자신의 경험이나 관련 정보를 주변 사람들에게 알려 주거나 공유하려 할 가능성이 높을 것으로 유추된다. 따라서 위와 같은 논의를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 1.** 블랙소비특성이 높은 소비자일수록

블랙소비행동에 대한 공모의도가 높을 것이다

**사회학습이론: 차별적 강화와 차별적 접촉의 조절적 역할**

사회학습이론(social learning theory)은 “인간은 인지적, 행동적, 환경적 요인 간의 상호작용 속에서 학습한다”는 전제를 바탕으로 범죄를 설명한다. 범죄와 비행에 관한 차별적 접촉이론을 행동적 관점에서 재구성한 Akers(2009)의 사회학습이론의 기본 전제는 “비행이나 일탈은 사회 구성원들 간의 상호작용을 통해 학습된다”는 일반적 명제로부터 시작하며, ‘차별적 강화’, ‘차별적 접촉’, ‘정의’ 그리고 ‘모방’의 4가지 개념에 초점을 두고 일반적인 범죄와 비행, 그리고 일탈행동을 설명하고 있다.

차별적 강화(differential reinforcement)란 “행위의 결과로 기대되거나 혹은 실제로 일어나는 보상과 처벌 간의 균형”을 의미한다. 즉 범죄 행위나 일탈행동을 통해 긍정적인 보상을 얻게 되거나 부정적인 처벌이 회피될 때 그 행위는 강화되는 반면, 특정 행위의 결과 긍정적인 처벌과 관련된 자극을 받거나 보상의 상실과 같은 부정적인 처벌을 받게 될 때 그 행위는 약화된다는 것이다. 따라서 개인이 범죄를 저지르느냐 저지르지 않느냐는 특정 행동에 따르는 과거, 현재, 그리고 미래에 기대되는 보상과 벌에 달려있다고 할 수 있다. 차별적 접촉(differential association)은 범죄행위를 하는 개인이나 단체와의 상호작용의 정도나 그들과의 접촉에 얼마만큼 노출되어 있는지를 파악하는 개념으로, 특정 행위를 하는 사람과 직·간접적으로 접촉하는 빈도와 일탈적 규범과 가치에 노출되는 것을 모두 포함한다. 사회학습이 이루어지는 사회적 상황에서 개인에

게 가장 큰 영향을 미치는 집단이 가족 또는 지인으로, 이들과의 접촉과 관련하여 지속기간, 빈도, 구성원 수 등이 개인이 일탈행위를 하는데 있어 적지 않은 영향을 미친다고 할 수 있다. 정의(definition)란 “행동에 주어지는 규범적 의미로, 특정 행위에 대해 옳고 그름을 정의하는 방향 혹은 태도”를 말한다. 그리고 모방(imitation)은 “다른 사람의 행동을 관찰한 후에 그것과 유사하게 행동하는 것”을 의미하며 이는 언론이나 미디어를 포함한 대중매체를 통해서도 발생된다.

본 연구는 사회학습이론의 4가지 구성개념 중 차별적 강화와 차별적 접촉만을 고려한다. 우선 정의는 개인이 타인과의 상호작용으로부터 비롯된 것이 아닌 자신 스스로가 바람직하다고 여기는 정도이기 때문에 구성원들과의 상호작용을 통한 학습효과를 설명하는데 한계가 있다. 또한 본 연구는 블랙소비행동을 직접 행하는 소비자들을 대상으로 이득을 취하는 방법에 관한 정보를 제공하거나 주변 사람과 공모를 하는데 주축이 되는 특정 소비자에 영향을 미치는 사회학습적 요인을 살펴보는데 초점을 두고 있어, 모방의 경우는 공모를 주도하기보다 추종적 특성을 지닌다는 점에서 측정에서 제외하였다.

이상의 내용을 바탕으로 블랙소비특성과 차별적 강화와 차별적 접촉 간의 관계를 추론해보면 다음과 같다. 본 연구에서의 공모는 특정 개인이 블랙소비행동을 타인과의 합의하에 협력하여 행하는 것이기 때문에 특정 당사자의 블랙소비특성이 아무리 높다하더라도 주변 사람들이 이에 대해 부정적인 반응을 보이거나 블랙소비행동을 함으로써 기대되는 보상 수준이 낮고 그의 주변에 부정적인 소비행동을 하는 사람들이 적다면, 블랙소비행동을 권

하거나 이와 관련한 정보를 공유하여 함께 모의할 가능성이 낮을 것이다. 반면 블랙소비행동을 하였을 때 예기되는 보상 수준이 높거나 그의 주변에 이와 유사한 행위를 하는 사람이 많고, 그들이 블랙소비행동에 관해 별다른 부정적인 반응을 보이지 않거나 심지어 호의적인 반응을 나타낸다면, 이는 특정 개인에게 강화로 작용되어 블랙소비행동을 하도록 타인을 부추기거나 정보를 알려주는 등의 블랙소비행동을 공모할 가능성이 높을 것이다. 따라서 위와 같은 논의를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 2.** 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향은 차별적 강화의 정도에 따라 달라질 것이다

**가설 2-1.** 차별적 강화의 정도가 높은 소비자일수록 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향력이 더 클 것이다

**가설 3.** 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향은 차별적 접촉의 정도에 따라 달라질 것이다

**가설 3-1.** 차별적 접촉의 정도가 높은 소비자일수록 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향력이 더 클 것이다

#### 자기통제와 자기정당화의 조절적 역할

자기통제(self-control)란 “스스로 상황적인 요구에 적합한 행동을 할 수 있으며 미래에 더 나은 최적의 결과를 얻기 위해 일시적인 충동에 의하거나 즉각적인 만족을 자제하고 자신을 변화시키고 인내하는 능력”을 의미한다(이경남 2000; Fujita 2011; Rothbaum et al. 1982).

Duckworth 외(2013)는 자기통제의 가장 기본적인 측면으로 만족지연능력(delay of gratification)을 들며 “긍정적인 결과나 만족을 얻기 위해 즉시 얻을 수 있으나 상대적으로 덜 매력적이고 덜 좋은 결과나 만족을 지연시키는 능력”을 자기통제라 보았다. 또한 구은정(2003)은 자기통제를 “행위자가 고통을 겪더라도 그 고통을 참아내는 것, 즉 수행해야 할 어떤 일보다 더 매력적인 유혹물이 있더라도 이를 참아내고 적절한 시기가 될 때까지 그 만족을 지연하는 것”으로 정의하고 있다. 자기통제의 구성요인에 대해 살펴보면, Gottfredson과 Hirschi(1990)는 낮은 수준의 자기통제를 설명하며 자기통제의 구성 요인을 6가지로 구분하였는데, 구체적으로 즉각적인 욕구충족, 쉽고 간단한 욕구충족, 장기적인 이익에의 무관심과 준비 부족, 위험하고 스틸있는 행동선호, 지식 습득을 위한 기술 부족, 그리고 자기중심적인 경향을 제시하였다. Kendal과 Wilcox(1979)는 자기통제 개념의 인지·행동적 측면을 강조하면서, 인지적 요소로는 심사숙고 할 수 있는 능력, 문제 해결 능력, 사려 깊게 계획하는 능력 등이 포함되며, 행동적 요소로는 자기평가, 자기점검, 자기강화 등이 포함된다고 하였다.

Gottfredson과 Hirschi(1990)는 자기통제를 일탈행위의 여부를 결정하는 주요 요인으로 범죄행위를 회피하는 차등적 경향으로 보고 있으며, 많은 선행 연구들에서 높은 자기통제에 비해 낮은 자기통제가 비행이나 범죄의 중요요인으로 지적되고 있다(김재휘, 김지호 2000; Grasmick et al. 1993; Longshore 1998; Longshore and Turner 1998). 또한 자기통제는 순간의 유혹에 취약한 정도를 나타내며, 자신의 행동이 장기적으로 가져올 부정적인 결과를 고려하는 정도의 차이이므로, 자기통제가 낮은 사람들

은 자기통제가 높은 사람들보다 더 충동적이고 위험한 행동을 선호하며 근시안적인 특성을 가진다(Gottfredson and Hirschi 1990). 블랙소비행동의 공모를 행하는데 있어 자기통제가 낮은 사람들은 높은 사람들보다 블랙소비행동과 관련된 자신의 경험을 주변에 알리거나 공유하여 함께 하도록 유인하는 등의 사회적으로 위험한 일탈적 행동을 할 가능성이 높다. 그 반면에 자신의 행동을 스스로 조절할 수 있는 자기통제가 높은 사람들은 블랙소비특성이 내재되어 있다 하더라도 자신을 조절함으로써(Shekarkhar and Gibson 2011; Svensson et al. 2010; Vettenburg et al. 2013) 타인을 블랙소비행동에 가담하도록 하는 공모로까지 이어질 가능성이 낮다. 따라서 블랙소비행동의 공모는 사회적으로 위험한 일탈행위로 간주되며 극단적인 범죄행위로까지 이어질 수 있다는 점에 비추어 볼 때, 자기통제력이 높은 소비자에 비해 낮은 소비자의 경우 블랙소비행동이 공모행동으로 이어질 가능성이 더 높을 것으로 유추된다.

자기정당화(self-justification)는 부정적인 결과가 발생했을 때 자신의 잘못을 인정하지 않고 그에 대한 귀인을 외부에 두거나 변명을 함으로써 자기 방어적 또는 자기 기만적 행동을 하는 것을 의미한다(Burkley and Blanton 2005). 자기정당화 성향이 높은 사람의 경우, 자신의 결정이 옳지 않다는 것이 밝혀졌음에도 이를 인정하려 하지 않고 자신의 결정이 정당했다고 주장하는 등의 자기 기만적 행동을 할 가능성이 높다. 또한 자기 보호적 인지편향(cognitive bias)을 통해 책임을 다른 곳에 전가하거나 자신은 비난 받아야 할 이유가 없다고 주장하며 자기변호를 꾀한다(Schonbach 1980). 자기정당화를 설명할 수 있는 이론 중 하나로

인지부조화 이론을 들 수 있다. 이에 따르면, 인간은 두 인지가 서로 맞지 않고 어긋날 경우 심리적으로 불편한 감정이 생겨 이를 해소하기 위해 상반되는 두 인지가 일치되도록 변화시키려 하는데, 이는 구체적인 정당화 행동을 통해 가능해 진다는 것이다. 또한 인지부조화는 행위를 하는 상황과 긍정적 자아개념 사이의 불균형으로 인하여 발생하며, 긍정적 자아개념을 유지하고자 하는 욕구가 자기정당화를 유발한다고 하였다(Holland et al. 2002).

블랙소비행동을 일삼는 소비자들은 이러한 문제적 행위가 비윤리적임에도 불구하고 자신이 원하는 수준의 보상을 얻기 위해 도덕적 갈등에서 비롯되는 부조화로 인한 불편감을 줄이기 위한 방편으로 스스로를 정당화할 가능성이 높다(이은경 외 2013). 또한 시간이나 돈 또는 노력과 같은 결정의 대가가 크고 그 결과를 몰릴 수 없을 정도가 높을수록 부정적인 결과에 대한 인지부조화가 더욱 커지게 되어, 자기정당화 기제가 더욱 강하게 작용한다. 이에 비추어 볼 때, 자기정당화 성향이 낮은 소비자에 비해 높은 소비자의 경우, 블랙소비행동의 비윤리성으로 인한 인지부조화의 정도를 낮추고 자신이 합리적인 인간임을 증명하기 위하여 블랙소비행동을 주변 사람들에게 권하여 유인하는 공모행동을 할 가능성이 높을 것으로 기대된다. 따라서 위와 같은 논의를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 4.** 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향은 자기통제의 정도에 따라 달라질 것이다

**가설 4-1.** 자기통제의 정도가 낮은 소비자일수록 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향력이 더 클 것이다

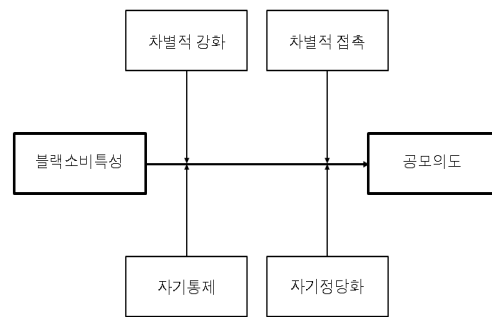


그림 1. 연구모형

**가설 5.** 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향은 자기정당화의 정도에 따라 달라질 것이다

**가설 5-1.** 자기정당화의 정도가 높은 소비자일수록 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향력이 더 클 것이다

#### 연구모형

본 연구는 블랙소비행동과 공모행동의 인과적 관계를 확인하기 위하여 소비자의 블랙소비특성과 공모의도를 측정함으로써 두 변인 간 영향 관계를 검증하였다. 또한 공모행동에 영향을 미칠 것으로 예측되는 사회학습적 요인인 차별적 강화와 차별적 접촉, 그리고 개인적 성향인 자기통제와 자기정당화 성향에 따른 조절효과를 검증하였다. 이에 따라 본 연구의 모형을 요약하면 그림 1과 같다.

#### 방 법

##### 사전조사

공모의도(willingness to co-offending)에 관한



기존 연구는 범죄학(criminology)이나 범죄심리학(criminal psychology) 또는 비행(delinquency) 분야에서 주로 수행되어 왔으며, 범죄나 비행을 한 경험이 있는 사람을 대상으로 향후의 공모행동이 아닌 과거의 구체적인 상황에서 타인과 공모한 횡수나 빈도, 그리고 공모행위를 하는 상황에서 자신이 타인을 선동(instigation)하는 역할을 하였는지 또는 타인의 의견에 따르는 추종자(follower)의 역할을 하였는지를 분석하여 집단범죄의 동기를 파악하기 위한 연구가 중점적으로 진행되어져 왔다(McCarthy, Hagan and Cohen 1998; Weerman 2003; McGloin et al. 2008; McGloin and Nguyen 2012; Nguyen and McGloin 2013). 따라서 공모행동과 관련하여 소비자행동 분야에서 다루는 개념이 부족하고 과거의 경험이 아닌 향후 의향의 정도를 측정하는데 있어서의 한계를 보완하고자, 블랙소비행동을 경험한 적이 있는 70명의 소비자를 대상으로 기존 문헌에서 추출된 측정항목에 대한 사전조사(pretest)를 실시하였다. 과거의 범죄 상황이 아닌 블랙소비행동과 관련된 상황에 적용하여, 그러한 행위에 대한 타인과의 공모행동과 공모를 하는 상황에서의 자신의 선동 정도를 파악하고자 기존 범죄학 연구들에서 공모행동과 선동의 측정항목을 선별 및 정제한 후, 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 블랙소비행동에 대한 반응으로 공모의도와 선동의도의 정도를 측정하였다.

분석 결과, 선동의도의 항목 중 요인적재량이 0.5 이하이거나 교차적재 항목을 제거하고 최종적으로 공모의도 5개 항목과 선동의도 1개 항목이 추출되었으며, 총 6개 항목이 단일 요인으로 도출되었다. 공모행동과 관련된 기존 연구들에서 공모행동의 하위 측정변인으로 공모를 하는 상황에서의 자신의 선동 정도를

고려한 점에 비추어, 본 연구 또한 기존 연구에서와 같이 선동의 측정항목을 공모의도의 하위 측정변인으로 포함하였다. 공모의도의 6개 측정항목에 대한 신뢰성을 검토한 결과, Cronbach  $\alpha$  값이 0.930으로 나타나 측정항목들이 신뢰할만한 수준에서 측정되었다고 판단되며, 요인적재값이 0.8 이상으로 나타나 집단당성 또한 입증되었다고 할 수 있다.

#### 조사대상 및 자료수집 방법

연구 가설의 검증을 위해 부산지역 250명의 성인소비자를 대상으로 2013년 11월에 약 3주일의 기간 동안 설문조사를 실시하였다. 블랙소비특성의 4개의 구성요인 각각에 해당되는 구체적 예시를 통해 자극을 주고, 이와 유사한 행동을 한 적이 있는 소비자에 한하여 설문에 응할 것을 요청하였다. 이는 응답자의 설문항목에 대한 이해를 도움과 동시에 이전의 본인 경험을 떠올리도록 한 후, 이에 대한 반응을 촉구하여 차후의 블랙소비행동에 대한 공모행동을 보다 정확히 파악하기 위함이다. 4개의 예시문은 ‘특정 식품을 판매하는 회사가 보상을 잘 해주는 것을 알고 사소한 문제에도 클레임을 제기하여 보상을 받음’, ‘구매한 옷의 환불가능기간이 일주일 이내라는 것을 알면서도 시간이 지난 뒤에 매장에 가서 환불을 요구’, ‘새로 구매한 전자기기가 나의 부주의로 고장이 났는데도 불구하고 제품 자체의 결함이라고 항의하며 새제품으로 교환을 요구’, ‘음식점에서 식사를 거의 마친 뒤, 위생상의 문제를 지적하며 배상을 요구’로 구성하였다. 배포된 설문지 중 241부가 회수되었으며 이 중 불성실한 응답 11부와 블랙소비행동을 한 경험이 없다고 응답한 13부를 제외한 217부가

표 1. 표본의 특성

성별	연령대		결혼여부
남 87(40.1%)	20대 36(16.6%)	30대 79(36.4%)	미혼 72(33.2%)
여 130(59.9%)	40대 63(29.0%)	50대 이상 39(18.0%)	기혼 145(66.8%)
학력	직업		소득
고졸이하 54(24.9%)	학생 12(5.5%)	직장인 83(38.2%)	200만원 미만 32(14.7%)
전졸 32(14.7%)	전문직 17(7.8%)	자영업 24(11.1%)	200~300만원 미만 88(40.6%)
대졸 107(49.3%)	주부 69(31.8%)	기타 12(5.6%)	300~400만원 미만 54(24.9%)
대학원졸 24(11.1%)			500만원 이상 21(9.7%)
			잘 모름 22(10.1%)
총 217명			

최종 분석에 이용되었다. 조사대상자의 주요 인구통계적 특성은 표 1에 제시되어 있다.

#### 동일방법편의(common method bias) 검증

본 연구는 자기보고식 설문기법을 이용하여 동일한 응답자를 대상으로 독립변수와 종속 변수를 측정함에 따라 동일방법편향(common method bias)이 발생할 가능성이 있다. 또한 응답자들이 블랙소비행동 또는 공모행동을 한 적이 있어도 솔직하게 답하지 않고 사회적으로 바람직한 방향으로 편향(social desirability bias)되어 답변할 가능성이 충분히 존재한다. 따라서 본 연구는 이로 인해 발생하는 편향을 완화하기 위해 Podsakoff와 Organ(1986)이 제안한 통계적 사후 해결법을 적용하였다. 가장 일반적으로 이용되는 Harman의 일원검증법(one-factor test)을 수행한 결과, 단일 요인이 추출되거나 전체 분산의 대부분을 설명하는 절대적인 설명력을 지닌 요인이 없는 것으로 나타나 본 연구의 측정방법은 동일방법편의에 따른 문제가 심각하지 않다고 판단하였다.

#### 주요 변인의 측정

블랙소비특성은 이은경 외(2013)의 연구에서 개발된 측정항목을 본 연구에 적합하게 수정하여 사용하였다. 상습성은 ‘나는 괜한 트집을 잡으며 반복적으로 교환 및 환불을 요구한 적이 있다’, ‘나는 특정부분에 대한 보상처리가 잘 되는 걸 알고 나서, 이후에 이를 다시 악용한 적이 있다’, ‘나는 제품을 구매하면서 자주 거짓으로 유사한 내용의 하자를 들어 보상을 받은 적이 있다’ 외 2개 항목, 억지성은 ‘나는 나름의 합리적 이유를 대며 제품을 공짜로 얻으려 한 적이 있다’, ‘나는 교환이나 환불기간이 지났는데도 이를 요구한 적이 있다’, ‘나는 내가 주문한 것과 다르다고 우겨서 비용을 지불하지 않으려고 한 적이 있다’, 기만성은 ‘나는 특정 제품을 구입하여 사용한 후, 사용하지 않은 척하며 반품한 적이 있다’, ‘나의 과실로 하자가 발생한 경우에도 이를 숨기고 수리, 교환, 환불을 요구한 적이 있다’ 외 2개 항목, 그리고 과도성은 ‘나는 손해 이상의 수준으로 보상을 요구한 적이 있다’, ‘나는 작은 하자에도 기업에 항의하며, 여기에

오는데 들어간 시간, 비용 등을 따지며 보상을 요구한 적이 있다' 외 2개 항목으로 구성되어 있으며, 7점 리커트 척도로 측정하였다.

공모의도는 '기업을 상대로 쉽게 이득을 취하는 방법을 주변 사람들에게 가르쳐 주거나 부추겨서 함께 행할 의향의 정도'를 의미하며, McCarthy, Hagan와 Cohen(1998)의 연구와 McGloin과 Nguyen(2012)의 연구를 참고하여 사전조사를 거쳐 정제된 항목을 사용하였다. 최종 측정항목은 '나는 블랙소비행동을 다른 사람과 함께 계획하여 할 의향(또는 한 적)이 있다', '나는 지인이 블랙소비행동을 할 경우, 도움을 줄 의향이 있다', '나의 지인이 블랙소비행동을 할 경우, 내 경험에 비추어 쉽게 하는 방법을 가르쳐 줄 의향이 있다', '나는 블랙소비행동을 다른 사람과 함께 할 경우, 나의 생각이 적극 반영된 형태로 할 것이다' 외 2개 항목으로 구성되어 있으며, 7점 리커트 척도로 측정하였다.

차별적 강화와 차별적 접촉은 Akers(1985)가 개발한 측정항목 중 본 연구에 적합하다고 판단되는 항목을 수정하여 사용하였다. 차별적 강화의 측정항목은 '내가 블랙소비행동을 해당 기업에 하게 되면, 잃는 것보다 얻는 것이 사실 더 많다', '내가 블랙소비행동을 하는 것을 주위 사람들이 알게 될 경우 호의적인 반응을 보일 것이다' 외 1개 항목으로 구성되어 있으며, 7점 리커트 척도로 측정하였다. 차별적 접촉의 측정항목은 '내 주위에는 블랙소비행동을 하는 사람이 많은 편이다', '나의 지인들은 해당 기업에 블랙소비행동을 하는 것이 전혀 문제가 되지 않는다고 생각한다'로 구성되어 있으며, 7점 리커트 척도로 측정하였다.

자기통제는 Tangney 외(2004)의 연구의 측정항목을 바탕으로 이 중 본 연구에 적합하다고

판단되는 항목을 수정하여 사용하였다. 측정항목은 '나는 나쁜 습관을 끊는 것이 어렵다', '나는 평소 집중하는 것이 힘들다', '때때로 나는 특정 행동이 나쁘다는 것을 아는 경우에도 멈추기가 어려웠던 적이 있다', '나는 종종 다른 대안들을 고려해보지도 않고 행동한 적이 있다' 외 2개 항목으로 구성되어 있으며, 7점 리커트 척도로 측정하였다.

자기정당화는 Strutton 외(1994), Tedeschi와 Melburg(1984), 그리고 Gardner와 Martinko(1988)의 연구를 참고하여 본 연구에 적합하다고 판단되는 항목을 수정하여 사용하였다. 측정항목은 '나는 사람들의 반발을 줄이기 위해 내 행동을 정당화하는 편이다', '나는 다른 사람들이 부정적으로 볼 만한 나의 행동이 정당하였다는 것을 그 사람들이 이해할 수 있도록 설명하는 편이다', '나는 잘못된 일에 대해 나의 책임이 없는 이유를 들어 그 사람들에게 납득시키려고 노력하는 편이다' 외 4개 항목으로 구성되어 있으며, 7점 리커트 척도로 측정하였다.

## 결 과

### 신뢰성 및 타당성 분석

신뢰성과 타당성의 검증에 앞서 블랙소비특성에 해당되는 16개 측정항목에 대하여 요인 분석을 수행한 결과, 이은경 외(2013)의 연구에서와 같이, 각 구성요인에 해당되는 항목들이 상습성, 억지성, 기만성, 그리고 과도성의 4개 요인으로 적재됨을 확인하였다. 추가적으로 각 4개 구성요인들의 공모행동에 대한 상대적 영향력을 분석한 결과, 그 범위가 0.456

~0.644로 나타났으며, 평균값은 3.7~4.2로 분포되어 있음을 확인하였다. 상습성과 과도성이 기만성과 억지성 대비 상대적 영향력과 평균값이 낮게 나타났으나, 그 차이가 크지 않으므로 차후 분석을 수행하는데 큰 무리가 없다고 판단하였다.

측정항목의 신뢰성을 검증한 결과, 4개 요인의 Cronbach  $\alpha$  값이 0.9 이상으로 나타나(상습성=0.954, 억지성=0.936, 기만성=0.940, 과도성=0.950), 부분비총합법(partial disaggregation approach)을 이용하여 각 요인들에 해당되는 측정항목들을 합하여 4개의 지표를 만들어(Sweeney et al. 1999) 이후의 분석에 이용하였다.

각 연구 개념들의 측정항목들에 대한 내적 일관성의 검정은 Cronbach  $\alpha$  값으로 하였으며, 신뢰성 검토 결과, 신뢰성을 저해하는 2개 항목(자기통제 1, 3)이 제거되었다. 측정항목의 타당성을 확인하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 요인추출방법으로 주성분 분석법(principle components analysis)을 사용하고 직교회전(varimax) 방식에 의해 고유값이 1 이상인 요인만이 추출되도록 하였다. 두 요인 이상에 교차 적재되거나 요인적재값이 0.5 미만인 항목(자기정당화 6, 7)을 제거한 뒤, 재차 요인분석을 실시한 결과, 각각의 측정항목들이 6개의 요인들로 적절하게 적재됨을 확인하였다. 정제된 측정항목에 대한 내적 일관성 검증을 재차 수행한 결과, 6개 요인 모두 Cronbach  $\alpha$  값이 0.7 이상으로 나타나 측정항목들이 신뢰할만한 수준에서 측정되었다고 할 수 있다. 또한 이들 6개의 구성요인이 전체 분산의 약 79%를 설명하고 있어 개념타당성이 확보되었다고 판단하였다. 탐색적 요인분석 결과는 표 2에 제시되어 있다.

탐색적 요인분석을 거친 측정항목에 대한 요인 구조의 적합성을 검토하기 위해 6개의 요인에 대해 AMOS 18.0을 이용하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석 결과, 적합도는  $\chi^2=538.975(df=237)$ ,  $p=0.000$ , GFI=0.90, AGFI=0.89, NFI=0.87, CFI=0.91, RMR=0.067, RMSEA=0.056으로 전반적으로 적합도 기준을 충족시키는 것으로 나타났다. 또한 모든 측정항목의 요인적재값이 0.5를 상회하고 있어 양호한 것으로 판단할 수 있으며(Hair et al. 1998), 6개 요인에 대한 개념신뢰성(construct reliability)을 측정한 값이 0.8 이상으로 나타나 집중타당성이 입증되었다(Bagozzi and Yi 1988). 한편 구성요인들의 판별타당성 검토를 위해 상관관계분석을 실시한 결과, 표 4에서 보는 바와 같이 각 구성개념의 AVE 값이 요인들 간의 상관계수의 제곱값보다 크게 나타나 구성개념들 간 판별타당성이 입증되었다고 할 수 있다. 확인적 요인분석 결과는 표 3에 제시되어 있으며, 요인들 간 상관관계분석 결과는 표 4와 같다.

#### 가설 검증

본 연구는 블랙소비특성이 공모행동에 미치는 영향에 있어 조절변인에 따른 차이가 있는지를 검증하기 위해 조절회귀분석을 수행하였다(Cohen et al. 2003). 주효과와 상호작용효과를 검증하기에 앞서, 독립변인과 상호작용항간에 다중공선성(multicollinearity)의 문제를 최소화하여 상호작용항을 포함한 다양한 모수들의 해석가능성을 높이기 위해(Aiken and West 1991) 종속변인인 공모의도를 제외한 모든 연속변인들을 평균 중심화(mean centering) 한 후(Cohen and Cohen 1983), 다중공선성의 여부를

표 2. 탐색적 요인분석 결과

요인명(a)	항목	1	2	3	4	5	6
블랙소비특성 (.981)	기만	.949	.127	.050	.009	.086	.053
	억지	.933	.081	.006	.082	.100	.072
	상습	.926	.043	.030	.059	.161	.123
	과도	.919	.177	.047	.001	.100	.055
공모의도 (.962)	공모1	.006	.948	.074	.129	.035	.187
	공모5	.027	.924	.148	.058	.174	.023
	공모4	.034	.888	.083	.023	.283	.124
	공모2	.175	.964	.092	.160	.122	.034
	공모6	.117	.824	.141	.187	.120	.025
차별적 강화 (.767)	강화1	.068	.074	.901	.002	.056	.087
	강화3	.110	.092	.885	.059	.006	.044
	강화2	.055	.003	.852	.082	.030	.007
차별적 접촉 (.720)	접촉1	.066	.185	.120	.901	.047	.087
	접촉2	.151	.199	.141	.860	.026	.044
자기정당화 (.893)	정당화1	.153	.103	.048	.101	.885	.002
	정당화4	.134	.042	.092	.166	.868	.015
	정당화2	.143	.004	.153	.080	.865	.034
	정당화3	.220	.031	.098	.034	.819	.078
	정당화5	.223	.143	.042	.074	.730	.036
자기통제 (.804)	통제6	.113	.153	.021	.021	.053	.864
	통제5	.208	.196	.188	.113	.152	.837
	통제4	.124	.078	.013	.134	.029	.819
	통제2	.032	.069	.014	.150	.009	.745
고유값(eigen-value)		9.303	5.626	3.071	2.090	1.562	1.306
누적분산(cumulative variance)		38.761	58.205	67.912	73.493	76.966	79.406

검토하였다. 그 결과, 변인들의 공차한계의 범위는 0.450~0.815로 0.1 이상으로, 분산팽창계수의 범위는 1.228~2.224로 10 이하로 나타남

에 따라, 다중공선성의 위험은 없는 것으로 판단되어, 가설의 검증을 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 이를 위해 각 단계별 모형

표 3. 확인적 요인분석 결과

요인명	항목	표준화된 요인적재값	표준오차	t-값	C.R.
블랙소비특성	기만	.949	.047	19.770	.971
	억지	.925	.050	19.182	
	상습	.902	.053	17.411	
	과도	.849	.064	15.792	
공모의도	공모1	.871	.099	10.481	.965
	공모5	.901	.096	11.037	
	공모4	.826	.104	9.877	
	공모2	.879	.103	10.261	
	공모6	.812	.103	8.731	
	공모3	.810	.109	8.603	
차별적 강화	강화1	.840	.073	8.300	.901
	강화3	.748	.099	6.097	
	강화2	.792	.119	7.631	
차별적 접촉	접촉1	.874	.089	7.715	.896
	접촉2	.817	.095	6.930	
자기정당화	정당화1	.892	.086	9.301	.945
	정당화4	.857	.107	8.961	
	정당화2	.823	.095	7.789	
	정당화3	.797	.105	7.003	
	정당화5	.759	.115	6.200	
자기통제	통제6	.727	.126	5.809	.893
	통제5	.753	.121	6.012	
	통제4	.704	.104	4.988	
	통제2	.775	.114	6.792	

$\chi^2=538.975(df=237)$ ,  $p=0.000$ ,  $GFI=0.90$ ,  $AGFI=0.89$ ,  $NFI=0.87$ ,  $CFI=0.91$ ,  $RMR=0.067$ ,  $RMSEA=0.056$

들을 설정하여 차례대로 검증하였다. 1단계는 공모의도에 대한 통제변인(성별, 블랙소비행동 빈도) 간의 관계만을 고려하고, 2단계는 1단계 모형에서 블랙소비특성과 해당되는 조절변인을 포함하여 공모의도에 미치는 영향을 살펴

본 후, 마지막 3단계에서는 2단계 모형에 블랙소비특성과 각 조절변인의 상호작용항을 추가하여 검증하였다. 다음으로 각 조절변인이 특정 값에서 조절효과를 나타내는지 분석하기 위해 조절변인의 수준에 따른 단순기울기

표 4. 상관관계분석 결과

	1	2	3	4	5	6
1. 블랙소비특성	<b>.822</b>					
2. 공모의도	.537***	<b>.723</b>				
3. 차별적 강화	.380**	.467***	<b>.631</b>			
4. 차별적 접촉	.341**	.396***	.415***	<b>.716</b>		
5. 자기정당화	.368*	.370**	.302*	.342**	<b>.683</b>	
6. 자기통제	.317*	.206*	.117	.115	.303*	<b>.548</b>

대각선 값: AVE, \*\*\*: p<0.001, \*\*: p<0.001, \*: p<0.05

(simple slope)를 구하고 이에 따른 그래프를 제시하였다(Aiken and West 1991).

**블랙소비특성의 주효과 및 차별적 강화와 차별적 접촉의 조절효과**

가설 1은 블랙소비특성이 공모의도에 미치는

영향으로, 표 5에서와 같이 모든 결과에서 정의 방향으로 유의한 영향을 나타내었다. 즉, 상습성, 억지성, 기만성, 그리고 과도성이 높은 소비자일수록 블랙소비행동에 관한 자신만의 노하우를 알려주거나 타인을 부추겨 함께 행하는 공모행동을 할 가능성이 높다고 할 수

표 5. 위계적 회귀분석을 통한 가설검증 결과 (차별적 강화의 조절효과)

	1 단계		2 단계		3 단계	
	b	$\beta$	b	$\beta$	b	$\beta$
<b>통제변인</b>						
성별	0.299	0.148	0.179	0.279	0.198	0.265
블랙소비행동 빈도	0.363*	0.290	0.121	0.233	0.177	0.221
<b>주효과</b>						
블랙소비특성			0.616***	0.636	0.516***	0.533
차별적 강화			0.409**	0.356	0.469***	0.409
<b>조절효과</b>						
블랙소비특성 * 차별적 강화					0.145*	0.167
$F$ -값	4.226*		44.304***		40.506***	
$\Delta R^2$			0.249***		0.022*	
$R^2$	0.174		0.423		0.445	

\*\*\*: p<0.001, \*\*: p<0.001, \*: p<0.05

있으며, 이로써 가설 1이 지지되었다. 가설 2는 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향에 있어 차별적 강화의 조절효과에 대한 것으로, 그 결과는 표 5와 같다. 즉, 블랙소비특성과 차별적 강화의 상호작용항을 투입한 결과  $R^2$  변화량( $\Delta R^2=0.022$ ,  $p=0.027$ )과 상호작용항( $b=0.145$ ,  $p=0.027$ )이 모두 유의한 것으로 나타나, 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향이 차별적 강화의 정도에 따라 달라질 것이라는 가설 2가 지지되었다. 차별적 강화의 수준에 따른 조절효과를 통계적 관점에서 증명하기 위하여 조절변인의 분포에서 상대적으로 높은/중간/낮은 수준에 따라 임의로 구분하여 차별적 강화의 특정한 값(평균, 평균 $\pm$ 1SD)에서의 기울기를 추정하였다(Bauer and Curran 2005;

Hayes and Matthes 2009).(표 6 참고) 그 결과 그림 2에서 보는 바와 같이, 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향은 차별적 강화의 3가지 수준에서 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(높은:  $b=0.734$ ,  $p=0.000$ , 중간:  $b=0.533$ ,  $p=0.000$ , 낮은:  $b=0.333$ ,  $p=0.038$ ).

이상의 분석결과를 요약하면 다음과 같다. 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 효과는 차별적 강화에 의해 유의하게 조절되고 있음을 알 수 있으며, 특히 차별적 강화의 정도가 높은 소비자일수록 블랙소비특성이 공모행동으로 나타날 가능성이 더 크게 나타났다. 이는 역으로, 블랙소비특성을 어느 정도 지닌 소비자일지라도 그의 주변에 블랙소비행동을 하는 사람이 적거나 자신의 부정적 행동으로 말미

표 6. 차별적 강화의 수준에 따른 블랙소비특성의 조건부 영향

조절변인	조절변인 수준	b(se)	t-값
차별적 강화	평균-1SD	0.333(.154)	2.150
	평균	0.533(.100)	5.336
	평균+1SD	0.734(.106)	6.895

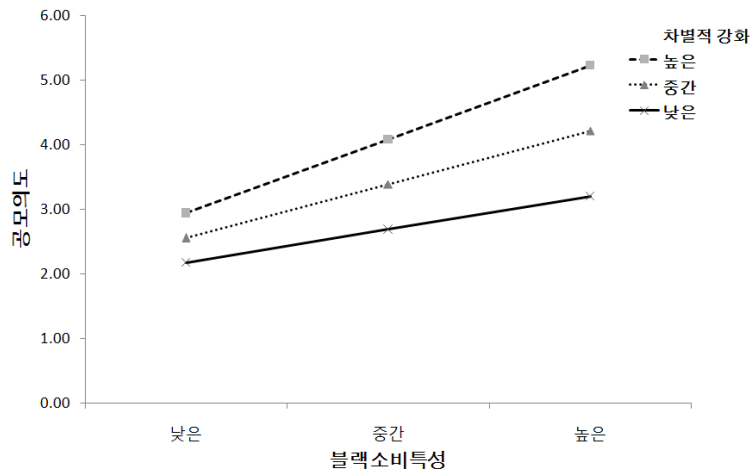


그림 2. 차별적 강화의 조절효과



암아 보상이 아닌 처벌이 기대된다면 블랙소비특성이 공모행동으로 이어질 수 있는 가능성을 완화시킬 수 있음을 보여주는 결과라고 할 수 있다.

가설 3은 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향에 있어 차별적 접촉의 조절효과에 대한 것으로, 그 결과는 표 7과 같다. 즉, 블랙소비특성과 차별적 접촉의 상호작용항을 투입한 결과  $R^2$  변화량( $\Delta R^2=0.043$ ,  $p=0.008$ )과 상호작용항( $b=0.209$ ,  $p=0.008$ )이 모두 유의한 것으로 나타나, 블랙소비특성이 공모의도에 미

치는 영향이 차별적 접촉의 정도에 따라 달라질 것이라는 가설 3이 지지되었다. 가설 2의 검증에서와 마찬가지로 차별적 접촉의 수준에 따른 조절효과를 통계적 관점에서 증명하기 위하여 조절변인의 분포에서 상대적으로 높은/중간/낮은 수준에 따라 임의로 구분하여 차별적 접촉의 특정한 값(평균, 평균 $\pm 1SD$ )에서의 기울기를 추정한 결과(표 8 참고), 그림 3에서 보는 바와 같이, 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향은 차별적 접촉의 모든 수준에서 유의한 것으로 나타났다(높은:  $b=0.799$ ,  $p=$

표 7. 위계적 회귀분석을 통한 가설검증 결과 (차별적 접촉의 조절효과)

	1 단계		2 단계		3 단계	
	b	$\beta$	b	$\beta$	b	$\beta$
<b>통계변인</b>						
성별	0.299	0.148	0.246	0.149	0.268	0.201
블랙소비행동 빈도	0.363*	0.290	0.250	0.142	0.223	0.133
<b>주효과</b>						
블랙소비특성			0.520***	0.532	0.553***	0.566
차별적 접촉			0.328*	0.266	0.287*	0.152
<b>조절효과</b>						
블랙소비특성 * 차별적 접촉					0.209**	0.230
$F$ -값	4.226*		27.266***		27.629***	
$\Delta R^2$			0.305***		0.043**	
$R^2$	0.174		0.479		0.522	

\*\*\*:  $p<0.001$ , \*\*:  $p<0.001$ , \*:  $p<0.05$

표 8. 차별적 접촉의 수준에 따른 블랙소비특성의 조건부 영향

조절변인	조절변인 수준	b(se)	t-값
차별적 접촉	평균-1SD	0.287(.143)	1.997
	평균	0.543(.117)	4.635
	평균+1SD	0.799(.156)	5.104

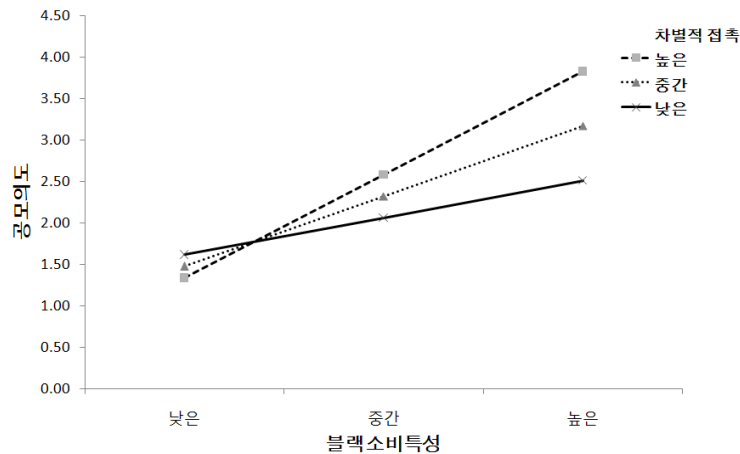


그림 3. 차별적 접촉의 조절효과

0.000, 중간:  $b=0.543$ ,  $p=0.000$ , 낮은:  $b=0.287$ ,  $p=0.047$ ). 이와 같은 결과는, 차별적 접촉의 정도가 높은 소비자일수록 블랙소비특성이 공모행동으로 이어질 가능성이 더 크다는 것을 나타낸다. 즉, 블랙소비행동을 하는 개인과 직·간접적으로 접촉하는 정도가 블랙소비행동이 공모로 이어지는데 강화 역할을 하는 것을 의미한다.

#### 자기통제와 자기정당화의 조절효과

가설 4는 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향에 있어 자기통제의 조절효과에 대한 것으로, 그 결과는 표 9와 같다. 즉, 표 9에 제시된 바와 같이, 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향에 있어 자기통제의 조절효과는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 ( $\Delta R^2=0.004$ ,  $p=0.630$ ;  $b=0.076$ ,  $p=0.630$ ), 가설 4는 지지되지 않았다. 하지만 자기통제의 주효과는 통계적으로 유의하게 나타났다.

가설 5는 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향에 있어 자기정당화의 조절효과에 대한 것으로, 그 결과는 표 10과 같다. 즉, 블랙

소비특성과 자기정당화의 상호작용항을 투입한 결과  $R^2$  변화량( $\Delta R^2=0.043$ ,  $p=0.017$ )과 상호작용항( $b=0.281$ ,  $p=0.017$ ) 모두 유의한 것으로 나타나, 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향이 자기정당화의 정도에 따라 달라질 것이라는 가설 5가 지지되었다. 자기정당화의 정도를 상대적으로 높은/중간/낮은 수준에 따라 임의로 구분하여 자기정당화 변인의 특정한 값(평균, 평균 $\pm 1SD$ )에서의 기울기를 추정한 결과(표 11 참고), 그림 4에서 보는 바와 같이, 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향은 자기정당화의 3가지 수준 모두에서 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(높은:  $b=1.069$ ,  $p=0.000$ , 중간:  $b=0.766$ ,  $p=0.000$ , 낮은:  $b=0.463$ ,  $p=0.011$ ). 이와 같은 결과는, 자기정당화의 정도에 따라 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 효과가 다르다는 것을 의미하며, 구체적으로, 자기정당화 성향이 높은 소비자일수록 블랙소비특성이 공모행동으로 이어질 가능성이 더 큰 것으로 나타났다. 이는 자기방어적 또는 자기기만적 기질이 다분한 소비자일수록 자신의 행동이 비윤리적일지라도 정

표 9. 위계적 회귀분석을 통한 가설검증 결과 (자기통제의 조절효과)

	1 단계		2 단계		3 단계	
	b	$\beta$	b	$\beta$	b	$\beta$
통제변인						
성별	0.299	0.148	0.281	0.181	0.216	0.166
블랙소비행동 빈도	0.363*	0.290	0.285	0.184	0.231	0.212
주효과						
블랙소비특성			0.554***	0.570	0.573***	0.589
자기통제			0.217*	0.182	0.254*	0.230
조절효과						
블랙소비특성 * 자기통제					0.076	0.091
$F$ -값	4.226*		24.141***		19.142***	
$\Delta R^2$			0.283***		0.004	
$R^2$	0.174		0.457		0.461	

\*\*\*:  $p < 0.001$ , \*\*:  $p < 0.001$ , \*:  $p < 0.05$  +:  $p < 0.1$

표 10. 위계적 회귀분석을 통한 가설검증 결과 (자기정당화의 조절효과)

	1 단계		2 단계		3 단계	
	b	$\beta$	b	$\beta$	b	$\beta$
통제변인						
성별	0.299	0.148	0.333	0.040	0.414	0.109
블랙소비행동 빈도	0.363*	0.290	0.128	0.088	0.416	0.129
주효과						
블랙소비특성			0.615***	0.625	0.634***	0.643
자기정당화			0.086	0.061	0.314*	0.221
조절효과						
블랙소비특성 * 자기정당화					0.281*	0.280
$F$ -값	4.226*		22.732***		22.158***	
$\Delta R^2$			0.348***		0.043*	
$R^2$	0.174		0.522		0.565	

\*\*\*:  $p < 0.001$ , \*\*:  $p < 0.001$ , \*:  $p < 0.05$

표 11. 자기정당화의 수준에 따른 블랙소비특성의 조건부 영향

조절변인	조절변인 수준	b(se)	t-값
자기정당화	평균-1SD	0.463(.172)	2.678
	평균	0.766(.101)	7.538
	평균+1SD	1.069(.142)	7.503

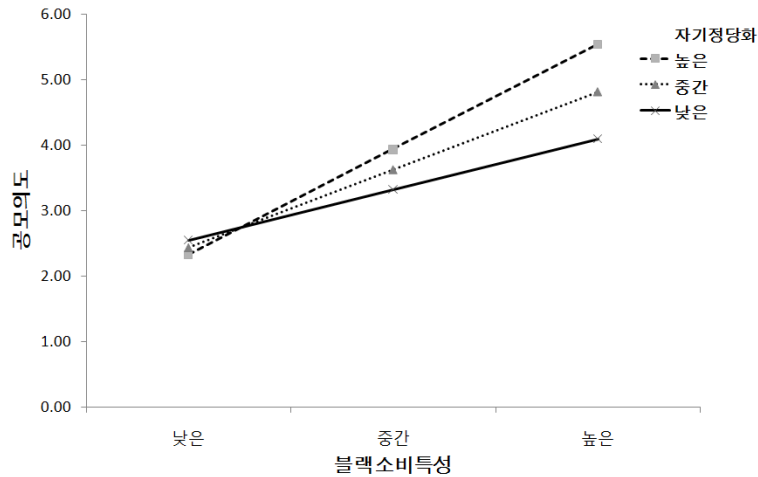


그림 4. 자기정당화의 조절효과

당하다고 주장함으로써 이를 증명하기 위한 방편으로 다른 사람에게 이와 유사한 행동을 권하거나 그들과 공모를 할 가능성이 높다는 것을 의미한다.

## 논 의

### 결과의 요약 및 시사점

본 연구는 블랙소비행동을 한 경험이 있는 보편적인 소비자를 대상으로 그들이 어떠한 영향 요인에 의해 심각한 일탈행위라고 할 수 있는 공모행동으로까지 유인되는지에 대해 살

펴보고 이를 실증적으로 검토하였다. 구체적으로 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 주효과와 사회학습적 요인인 차별적 강화와 차별적 접촉, 그리고 개인적 성향 요인인 자기통제와 자기정당화의 조절효과를 살펴보았으며, 이에 따른 가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 가설 1의 검증을 통해 블랙소비특성이 높은 소비자일수록 블랙소비행동을 공모하여 행할 의도가 높음을 확인하였다. 블랙소비행동의 공모는 선동자와 추종자의 블랙소비특성에 기반하여 이루어지므로, 상습성, 억지성, 기만성, 그리고 과도성이 높은 소비자의 경우 블랙소비행동을 함에 있어 타인을 끌어들이

함께 모의하거나 자신만의 노하우를 알려주는 등의 공모행동을 할 가능성이 높다는 것을 의미하는 결과이다.

둘째, 사회학습이론의 관점에서 차별적 강화와 차별적 접촉의 조절적 역할을 살펴보았다. 분석 결과, 두 변인 모두에서 조절효과가 유의한 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 특정 소비자가 과거에 블랙소비행동을 행한 결과로서 보상을 받은 경험이 있거나 향후 이러한 행위를 함으로써 그것과 유사하거나 또는 긍정적인 보상이 기대되면, 블랙소비행동이 강화되어 공모행동으로 이어질 수 있다는 것을 의미한다. 또한 보상이 아니더라도 블랙소비행동과 같은 일탈적 행동에 대한 결과가 부정적이지 않으면 공모행동이 나타날 가능성이 높음을 의미하는 결과이다. 그리고 사회학습이 이루어지는 사회적 상황에서 자신과 관련된 사람들의 블랙소비특성이 높고 이들과의 접촉이 빈번하게 이루어진다면, 이 또한 블랙소비행동이 이 후 공모행동으로 이어질 가능성을 더 높이는 요인으로 작용할 수 있을 것이다. 반면 개인의 블랙소비특성이 높다 하더라도 차별적 강화와 차별적 접촉의 수준이 높지 않다면, 블랙소비행동이 이 후 공모행동으로 나타날 가능성이 완화될 수 있음을 시사한다.

셋째, 공모행동이 개인적 성향들에 의해 영향을 받을 것이라는 가설에 의거하여 개인 특성 변인으로 자기통제와 자기정당화의 조절적 역할을 살펴보았다. 분석 결과, 자기정당화에 한하여 조절효과가 유의한 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 자기정당화 성향이 높은 소비자일수록 자신의 블랙소비행동이 소비자로서 마땅히 요구 할 수 있는 권리임을 증명하고, 타인들도 충분히 자신과 유사한 행동을

한다는 것을 보여주기 위한 의도로 제 3자를 끌어들이어 함께 행할 가능성이 높은 것으로 해석할 수 있다. 반면 자기통제 수준에 따른 블랙소비특성이 공모의도에 미치는 영향력의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 기존 연구들에서 범죄행위의 중요한 요인으로 낮은 자기통제가 문제점으로 지적되고 있고, 자기통제력이 낮은 사람의 경우 위험한 행동을 추구하고 충동조절이 어려운 특성을 가진다는 연구 결과가 있으나(Gottfredson and Hirschi 1990), 본 연구는 심각한 범죄자나 일탈행위자를 대상으로 한 선행 연구와는 달리 보편적인 소비자를 대상으로 그들의 공모행동을 측정하였으므로, 전반적으로 자기통제의 수준이 높게 형성되었으며, 자기통제의 주효과는 유의하게 나타난 점에 미루어 볼 때 선행 연구에서와 같이(Hirschi and Gottfredson 1993; Pratt and Cullen 2000; Gibson and Wright 2001) 자기통제는 공모의도에의 조절적 역할보다는 직접적 영향의 주요인으로 작용할 가능성이 높다.

이러한 실증분석 결과를 토대로 다음과 같은 이론적 시사점을 제안할 수 있다.

첫째, 블랙소비특성과 공모행동의 인과관계를 확인하였다. 소비자의 문제행동에 관한 기존 연구들은 소비자의 불량행동 또는 블랙소비행동의 유형화에 초점을 두고 기업 제공자와의 관계나 문제적 소비자가 해당 기업에 가질 수 있는 부정적 감정의 규명을 주로 다루고 있으며, 블랙소비특성이 다분한 소비자들이 개개인으로서 행하는 문제행동에 그치지 않고 주변 사람에게 권하거나 그들을 끌어들이어 행하는 공모행동에 관한 연구는 전무하다. 최근 스마트컨슈머를 가장한 블랙컨슈머의 공모행동이 사회적으로 문제가 되고 있는 현 시점에서, 소비자의 공모행동 개념이 마케팅이나

소비자행동 분야에서 아직까지 조명되지 않았다는 점에 미루어 볼 때, 본 연구는 범죄심리학적 관점에서 소비자의 블랙소비특성과 공모행동 간의 관계를 처음 확인하고, 이를 통해 의미있는 결과를 도출해냄으로써 소비자의 문제행동에 관한 학문적 관심을 넓혔다는데 의의가 있다.

둘째, 블랙소비행동이 공모행동으로 나타나는 과정에 있어서의 소비자의 개인적 특성과 사회학습적 요인의 역할을 확인하였다. 탈법적 행동의 경계를 넘나드는 소비자의 과도한 일탈행위로 간주되는 공모행동은 개인이 지닌 블랙소비특성에 의해 나타나는 문제적 행동이기는 하나, 이러한 행위가 특정 개인을 둘러싼 사회학습 요인인 차별적 강화와 차별적 접촉의 정도에 좌우될 뿐 아니라 개인적 특성인 소비자의 자기정당화 성향 또한 중요한 요인임을 증명함으로써 공모행동을 설명하는데 있어 촉매제 역할을 하는 변인을 발견하였다는데 의의가 있다.

이러한 이론적 시사점과 더불어 본 연구는 다음과 같은 실무적 시사점을 제안한다.

과거의 블랙컨슈머들은 단순한 제품 관련 불만이 대부분으로, 이는 판매자와 소비자 간 충분히 해결 가능한 클레임이었음에 반해, 최근에는 단순한 문제를 빌미로 터무니없는 보상을 요구하거나 기업의 생리를 잘 알아 이를 악용하고 심지어는 그러한 방법을 타인에게 권하거나 공모하는 소위 ‘범죄형’ 블랙컨슈머가 늘고 있다. 이에 대한 대처방안으로 일부 기업들은 이들과의 거래 거절에 그치지 않고 법적 제재를 가하거나 원칙에 근거하여 보다 강경하게 대응하고 있다고는 하나, 여전히 대다수 기업들은 그들의 부당한 요구에 굴복해 비공식적인 보상을 제공하여 서둘러 상황을

덮어버리고 있는 실정이다. 그 결과 소비자가 또다시 악용하는 악순환으로 이어질 가능성이 크며, 급기야는 선량한 소비자들에게 이득을 취하는 방법을 알려줌으로써 블랙소비행동을 학습하는 결과를 가져올 수 있다. 따라서 해당 기업은 블랙컨슈머의 문제를 해결하고 블랙소비행동이 심각한 공모행동으로 번지는 것을 사전에 방지하기 위한 제도적 장치를 마련할 필요가 있다. 구체적으로, 부당한 요구를 하거나 지나친 권리를 행사하는 고객에 대응하기 위한 매뉴얼을 마련하여 보다 강경한 입장을 취하고, 고객이 쉽게 이용하고 악용할 수 있는 기업 시스템이나 내부 규정을 수정 및 제고 한다면 스마트컨슈머라는 명목으로 나타날 수 있는 부작용을 최소화 할 수 있을 것이다.

또한 블랙컨슈머의 문제적 행동으로 인한 피해는 블랙컨슈머로 인한 재정적 손실 또는 이미지 훼손과 같은 일차적 피해와 일반 소비자의 블랙소비행동의 동조현상으로 인한 부차적 피해만이 아니라, 다수의 선량한 소비자에게도 그 범위를 넓히고 있다. 블랙컨슈머로 인한 기업 비용의 증가는 소비자 가격의 상승을 초래하여 결국 일반 소비자의 부담으로 작용한다. 또한 구매로 인해 손해를 입었음에도 불구하고 블랙컨슈머로 오해를 받는 불합리한 일이 발생할 수도 있다. 따라서 기업은 악성 소비자를 방지하면서도 선의의 일반 소비자의 권익을 보호하기 위한 대응방안이 요구된다. 구체적으로, 블랙컨슈머에 대한 내부 지침을 강화하면서 착한 소비자들에게는 더 큰 가치를 제공하는 보상 체계를 마련하여, 블랙컨슈머로 인해 발생하는 비용 전가가 아닌 블랙컨슈머 대비 더 많은 혜택을 주는 구조로의 전환이 이루어져야 할 것이다.

현대인의 소비문화에서 모방소비가 점차 일반화되고 있고(김진옥, 전중옥 2009), 블랙소비행동이 공모행동으로 이어지는데 있어 사회구조 내에서의 학습이 부정적 행동을 강화하는 역할을 하는 것으로 미루어 볼 때, 아무리 선량한 소비자라 할지라도 사회적 학습을 통해서 후 문제적 소비자로 오염될 가능성이 충분히 존재한다. 따라서 궁극적인 해결을 위해서는 문제가 되는 소비자만이 아니라 사회전반에 걸쳐 건전한 소비문화 조성을 위해 노력해야 한다. 구체적으로, 소비자들이 올바른 소비생활을 하는데 도움을 줄 수 있는 소비자 교육 프로그램을 수립하거나 다중 매체를 이용하여 윤리적 소비를 지향하는 캠페인을 시행하여 적극 홍보한다면, 소비자의 과도한 요구행위나 악의적인 행동의 공유와 같은 사회적 신뢰를 저해하는 소비자의 문제행동을 줄이고 장기적인 관점에서 소비자들의 올바른 사회의식 확립에 도움을 줄 수 있을 것이다.

#### 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 블랙소비특성과 사회학습적 요인, 그리고 개인적 특성들 간 상호작용효과 검증에 통해 소비자의 공모행동에 대한 논의를 심화시켰음에도, 다음과 같은 한계를 가지고 있어 이에 대한 논의가 향후 연구방향의 제안을 위해 이루어질 필요가 있다.

첫째, 본 연구는 보편적인 소비자의 공모행동에 관한 기존 연구의 미진한 부분을 보완하고자 범죄심리학 관련 문헌에서 인용하여 블랙소비특성이 높은 소비자일수록 공모행동을 할 가능성이 높음을 실증적으로 입증하였으나, 불법적인 행위만을 전제로 하는 공모행동을 일반적인 소비자에 적용하는데 있어 다소 무리

가 있다. 본 연구는 블랙소비행동을 한 경험이 있는 소비자에 한하여 수행하고 사전조사를 통해 본 연구의 취지에 맞게 소비자 관점에서의 접근을 시도하였으나, 여전히 연구 결과의 일반화에 대한 한계가 존재한다. 따라서 향후 연구에서는 소비자행동 분야에서의 공모행동의 개념화를 통해 설명력을 높이고 보다 유연한 적용이 필요할 것으로 판단된다.

둘째, 본 연구는 소비자들의 실제 경험을 충분히 반영하기 위해 블랙소비행동을 한 적이 있는 소비자를 대상으로 그들의 경험에 기초하여 응답하도록 요청하였으나, 그들이 과거의 심리적 또는 행동적 경험을 떠올려 이를 토대로 정확한 응답을 하는데 한계가 있다. 본 연구는 블랙소비행동에 관한 자극을 제시함으로써 응답자들의 경험을 환기시켜 반응을 측정하기 위한 시도를 하였으나, 향후 연구에서는 특정 시점이나 기간의 제시 등을 통해 보다 명확한 측정이 필요할 것으로 보인다.

마지막으로, 본 연구는 블랙소비특성과 공모행동을 측정하는데 있어 자기보고식 설문지를 이용함으로써 인하여 결과가 왜곡되었을 가능성을 배제하기 어렵다. 이로 인한 문제를 완화하기 위해 온라인 설문방식을 병행하여 응답자의 익명성을 높이고 동일방법편의의 검증을 수행하였으나, 향후 연구에서는 이를 더욱 보완하기 위한 대안으로 조사 방법을 포함하여 설문 설계의 재고를 통해 측정 과정을 보다 정교히 해야 할 것이며, 필요한 경우 투사법을 겸한다면 측정의 정확성을 보다 높일 수 있을 것으로 보인다.

### 참고문헌

- 구은정 (2003), 초등학교 아동의 자기통제, 자기 노출, 사회적 지지 지각과 인터넷 중독과의 관계, 한국교원대학교 대학원 석사학위논문.
- 김재휘, 김지호 (2000), 인터넷 일탈행동 및 동기에 관한 연구, 한국심리학회지: 소비자·광고, 3(2), 91-110.
- 김진옥, 전중옥 (2009), 모방구매성향 측정도구 개발에 관한 탐색적 연구, 한국심리학회지: 소비자·광고, 10(4), 663-682.
- 이경남 (2000), 아동의 자기통제척도 개발에 관한 연구, 인간발달연구, 7(1), 99-120.
- 이은경, 이은미, 전중옥 (2013), 블랙컨슈머행동의 개념화와 척도개발에 관한 연구, 마케팅관리연구, 18(4), 183-207.
- Aiken, L. S. and West, S. G. (1991), *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*, Newbury Park, CA: Sage.
- Akers, R. L. (2009), A social learning theory of crime, In: Scarpatti, F. R., Nielsen, A. L., Miller, J. M. (Eds.), *Crime and Criminals: Contemporary and Classic Readings in Criminology*, 2nd ed., Oxford University Press, New York.
- Bagozzi, R. P. and Yi, Y. (1988), "On the Evaluation of Structural Equation Models," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Bauer, D. J. and Curran, P. J. (2005), "Probing Interactions in Fixed and Multilevel Regression: Inferential and Graphical Techniques," *Multivariate Behavioral Research*, 40(3), 373-400.
- Bayer, P. and Hjalmarsson, R. (2009), "Building criminal capital behind bars: Peer effects in juvenile corrections," *The Quarterly Journal of Economics*, 124(1), 105-147.
- Burkley, M. and Blanton H. (2005), "When Am I My Group? Self-Enhancement versus Self-Justification Accounts of Perceived Prototypicality," *Social Justice Research*, 18(4), 445-463.
- Cohen, J. and Cohen, P. (1983), *Applied Multiple Regression Correlation Analysis for the Behavioral Sciences*, Hillsdale NJ: Erlbaum.
- Cohen, J., P. Cohen, West, S. G., and Aiken, L. S. (2003), *Applied Multiple Regression Correlation Analysis for the Behavioral Sciences(3rd ed.)*, Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Duckworth, A. L., Tsukayama, E., and Kirby T. A. (2013), "Is It Really Self-Control? Examining the Predictive Power of the Delay of Gratification Task," *Journal of Personality and Social Psychology Bulletin*, 39(7), 834-855.
- Fullerton, R. A. and Punj, G. (2004), "Repercussions of Promoting an Ideology of Consumption: Consumer Misbehavior," *Journal of Business Research*, 57(11), 1239-1249.
- Fujita, K. (2011), "On Conceptualizing Self-Control as More Than the Effortful Inhibition of Impulses," *Personality and Social Psychology Review*, 15(4), 352-366.
- Gardner, W. L. and Martinko, M. J (1988), "Impression management in organization," *Journal of Management*, 14(2). 321-338.
- Gibson, C. and Wright, J. (2001), "Low Self-Control and Coworker Delinquency," *Journal of Criminal Justice*, 29(6), 483-492.



- Gottfredson, M. R. and Hirschi, T. (1990), *A General Theory of Crime*, Stanford: California: Stanford University Press.
- Grasmick, H. G., Tittle, C. R., Burski, R. J., and Arneklev, B. J. (1993). "Testing the Core Empirical Implications of Gottfredson and Hirschi's General Theory of Crime," *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 30(1), 5-29.
- Hair, J. F. Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C. (1998), *Multivariate Data Analysis*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hayes, A. F. and Matthes, J. (2009), "Computational Procedures for Probing Interactions in OLS and Logistic Regression: SPSS and SAS Implementations," *Behavior Research Methods*, 41(3), 924-936.
- Hirschi, T. and Gottfredson, M. R. (1993), "Commentary: Testing the General Theory of Crime," *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 30(1), 47-54.
- Holland, R. W., Meertens, R. M., and van Vugt, M. (2002), "Dissonance on the Road: Self-Esteem as a Moderator of Internal and External Self-Justification Strategies," *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28(12), 1713-1724.
- Huefner, J. C. and Hunt, H. K. (2000), "Consumer Retaliation as a Response to Dissatisfaction," *Journal of Consumer Satisfaction*, *Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 13(1), 61-79.
- Kendall, P. C. and Wilcox, L. E. (1979), "Self-Control in Children: Development of a Rating Scale," *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 47(6), 1020-1029.
- Kleemans, E. R. and de Poot C. J. (2008), "Criminal Careers in Organized Crime and Social Opportunity Structure," *European Journal of Criminology*, 5(1), 69-98.
- Longshore, D. (1998), "Self-Control and Criminal Opportunity: A Prospective Test of the General Theory of Crime," *Social Problems*, 45(1), 102-113.
- Longshore, D. and Turner, S. (1998), "Self-Control and Criminal Opportunity: Cross-Sectional Test of the General Theory of Crime," *Criminal Justice and Behavior*, 25(1), 81-98.
- Lovelock, C. H. (2001), *Services Marketing People, Technology, Strategy*, 4th ed, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- McCarthy, B., Hagan, J., and Cohen, L. E. (1998), "Uncertainty, Cooperation, and Crime: Understanding the Decision to Co-Offend," *Social Forces*, 77(1), 155-176.
- McGloin, J. M. and Nguyen, H. (2012), "It was My Idea: Considering the Instigation of Co-Offending," *Criminology*, 50(2), 463-494.
- McGloin, J. M. and Piquero, A. R. (2009), "On the Relationship between Co-Offending Network Redundancy and Offending Versatility," *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 47(1), 63-90.
- McGloin, J. M., Sullivan, C. J. Piquero, A. R., and Bacon, S. (2008), "Investigating the Stability of Co-Offending and Co-Offenders among a Sample of Youthful Offenders," *Criminology*, 46(1), 155-188.
- Nguyen, H. and McGloin, J. M. (2013), "Does Economic Adversity Breed Criminal Cooperation? Considering the Motivation

- Behind Group Crime,” *Criminology*, 51(4), 833-870.
- Podsakoff, P. M. and Organ, D. W. (1986), “Self-Reports in Organizational Research: Problems and Prospects,” *Journal of Management*, 12(4), 531-544.
- Pratt T. C. and Cullen, F. T. (2000), “The Empirical Status of Gottfredson and Hirschi’s General Theory of Crime: A Meta-Analysis,” *Criminology*, 38(3), 931-964.
- Rothbaum, F., Weisz, J. R. and Snyder, S. S. (1982), “Changing the World and changing the Self: A Two-Process Model of Perceived Control,” *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(1), 5-37.
- Sarnecki, J. (1990), “Delinquent Networks in Sweden,” *Journal of Quantitative Criminology*, 6(1), 31-50.
- Schonbach, P. (1980), “A Category System for Account Phases,” *European Journal of Social Psychology*, 10(2), 195-200.
- Shekarkhar, Z. and Gibson, C. L. (2011), “Gender, Self-Control, and Offending Behaviors Among Latino Youth,” *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 27(1), 63-80.
- Strutton, D., Vitell, S. J., and Pelton, L. E. (1994), “How Consumers May Justify Inappropriate Behavior in Market Settings: An Application on the Techniques of Neutralization,” *Journal of Business Research*, 30(3), 253-260.
- Svensson, R., Pauwels, L., and Weerman, F. M. (2010), “Does the Effect of Self-Control On Adolescent Offending Vary By Level of Morality? A Test in Three Countries,” *Criminal Justice and Behavior*, 37(6), 732-743.
- Sweeney, J. C., Soutar, G. N., and Johnson, L. W. (1999), “The Role of Perceived Risk in the Quality-Value Relationships: A Study in a Retail Environment,” *Journal of Retailing*, 75(1), 77-105.
- Tangney, J. P., Baumeister, R. F., and Boone, A. L. (2004), “High Self-Control Predicts Good Adjustment, Less Pathology, Better Grades, and Interpersonal Success,” *Journal of Personality*, 72(2), 271-324.
- Tedeschi, J. T., and Melburg, V. (1984), “Impression Management and Influence in the Organization,” *Research in the Sociology of Organizations*, 3, 31-58.
- Tremblay, P. (1993), “Searching for Suitable Co-Offenders,” in Clarke R. V. and M. Felson (eds), *Routine Activity and Rational Choice: Advances in Criminological Theory*, 5, 17-36.
- Vettenburg, N., Brondeel, R., Gavray, C., and Pauwels, L. J. R. (2013), “Societal Vulnerability and Adolescent Offending: The Role of Violent Values, Self-Control and Troublesome Youth Group Involvement,” *European Journal of Criminology*, 10(4), 444-461.
- Warr, M. (1996), “Organization and Instigation in Delinquent Group,” *Criminology*, 34(1), 11-37.
- Weerman, F. M. (2003), “Co-Offending as social Exchange: Explaining Characteristics of Co-Offending,” *British Journal of Criminology*, 43(2), 398-416.

원고접수일 : 2014. 06. 03.

수정원고접수일 : 2014. 07. 21.

게재결정일 : 2014. 07. 28.

## **Evolving Black Consumer: Co-Offending Behavior of Black Consumers**

**Eun Kyoung Lee**

**Jung Ok Jeon**

Div. of Business Administration, Pukyong National University

With the information sharing and teaching among black consumers becoming a recent social issue, its importance is emphasized but there have been little studies discussing the cause and influencing factors of co-offending behavior by black consumers. Therefore, the objective of this study is to examine the relationship between black consumption characteristics and co-offending behavior for general consumers who have experience in black consumption behavior, and define the roles of the individual and social-learning factors that influence black consumption in becoming co-offending behavior. In order to verify the hypothesis by the research model, moderated regression analysis was carried out, and a summary of the hypothesis verification results are as follows. First, upon verifying hypothesis 1, it was found that black consumption characteristics had significant impact on the intent of co-offending behavior. It reveals that consumers with higher repetitiveness, insistence, deception, and excessiveness have higher likeliness to engage in co-offending behavior. Upon verifying hypotheses 2 and 3 that the influence of black consumer characteristics on co-offending behavior attempts would be different depending on differential reinforcement and differential association, which are social learning factors, it was found that both differential reinforcement and differential association had significant moderating effects. Lastly, the moderating effects of self-control and self-justification, which are personal propensity factors expected to have an impact on consumer 's co-offending behavior, were verified. Upon analysis, it was found that the moderating effect of self-justification were only significant. Therefore, this study is significant in that it found the relationship between black consumption characteristics and co-offending behavior, and revealed the personal and social learning factors expected to have an effect on co-offending behavior through the black consumption behavior. Likewise, it would be necessary to conduct studies on co-offending behavior of consumers for the consumer studies and marketing sectors, and contributes to establishing response plans and strategies for corporations and the entire society.

*Key words : black consumer, black consumption behavior, co-offending behavior, differential reinforcement, differential association, self-control, self-justification*