

소비자 금융이해력 강화 방안 : 보험 및 연금

2015. 4

변혜원 · 이해량

머 리 말

금융상품이 더욱 복잡해지고 소비자들에게 금융상품과 관련된 책임이 이동하는 경향이 나타나면서 소비자의 금융이해력 제고에 대한 중요성이 부각되었다. 특히 글로벌 금융위기 이후 주요국들은 소비자의 금융이해력 부족이 가져올 수 있는 문제점들을 인지하고, 금융이해력 강화를 위한 국가차원의 조치를 취하고 있다.

한편 소비자들은 일반적으로 다른 금융상품에 비해 보험상품 또는 보험계약이 어렵다고 생각하는데, 이는 보험계약에서 명시한 보험사건이 발생할 경우에만 보험금을 지급하는 보험상품의 특성이나, 보험종류에 따라 이해해야 할 내용이 다르다는 점 등에 기인한다. 그러나 보험이해력이 부족할 경우, 소비자는 위험에 대한 적절한 대비를 할 수 없으며, 궁극적으로는 사회적 소외, 사회안전망 비용의 증가 등 사회적 비용을 발생시킬 수도 있다. 이에 동 보고서는 보험이해력과 연금이해력에 초점을 맞추어 국내 소비자의 위험에 대한 인식과 보험 및 연금상품 구매행동을 점검하고, 주요국의 금융이해력 강화사례들을 바탕으로 국내 보험소비자의 보험이해력 강화 방안을 제시하였다.

아무쪼록 동 보고서가 국내 보험소비자들이 자신이 직면한 위험에 대해 인식하고 올바른 보험상품을 선택하여 위험에 대한 적절한 대비를 하도록 하는 데에 기여할 수 있기를 바란다.

마지막으로 동 보고서에 수록된 내용은 연구자들 개인의 의견이며, 우리원의 공식 의견이 아님을 밝혀둔다.

2015년 4월
보 험 연 구 원
원장 강 호

■ 목차

요 약 / 1

I. 서론 / 11

1. 연구배경 및 목적 / 11
2. 연구의 범위 및 구성 / 12

II. 보험소비자 금융이해력의 중요성 / 13

1. 소비자 금융이해력의 정의 / 13
2. 소비자 보험이해력의 정의 / 15
3. 소비자 보험이해력의 중요성 / 17

III. 금융이해력과 재무행태 / 20

1. 소비자 금융이해력과 재무행태 간의 관계 / 20
2. 소비자 금융이해력과 보험 관련 재무행태 간의 관계 / 25

IV. 국내 보험소비자 금융이해력 현황 / 28

1. 금융이해력 평가 / 28
2. 보험이해력 평가 / 34
3. 소비자 실험: 위험평가 및 상품구매 결정 / 40

V. 보험소비자 금융이해력 강화 사례 / 52

1. 웹사이트를 통한 보험 관련 핵심정보 제공 / 52
2. 연금계산기: 공적부문과 사적부문의 통합 계산체계 / 59
3. 소비자 금융이해력 강화 프로그램 참여 / 63
4. 소비자 재무행태 변화 및 유지 / 67

VI. 보험소비자 금융이해력 강화 방안 / 69

1. 위험인식 제고 및 위험평가 능력 강화 / 69

■ 목차

- 2. 정보에 기초한 올바른 개별 보험상품 선택 / 74
- 3. 프로그램 참여, 재무행태 변화 및 유지 유도 / 78

VII. 결론 / 81

| 참고문헌 | / 85

| 부록 | / 93

■ 표 차례

- 〈표 II-1〉 계약 단계별 주요정보 / 16
- 〈표 IV-1〉 2004년 HRS 및 2009년 SFCS의 금융이해력 설문 문항 / 29
- 〈표 IV-2〉 리스크 및 평균수익에 대한 이해도 / 32
- 〈표 IV-3〉 보험이해도 정답률 / 34
- 〈표 IV-4〉 계약 단계별 주요정보 / 37
- 〈표 IV-5〉 조사 설계 / 41
- 〈표 IV-6〉 은퇴 대비 및 사망위험 대비 관련 확인사항 / 42
- 〈표 IV-7〉 변액연금보험 관련 주요 확인사항 / 43
- 〈표 IV-8〉 질병 및 상해위험 대비 관련 확인사항 / 43
- 〈표 IV-9〉 민영의료보험 관련 주요 확인사항 / 44
- 〈표 IV-10〉 실손의료보험상품에 대한 이해 평가 질문 항목 / 50
- 〈표 V-1〉 생명보험 자주하는 질문 및 응답(FAQs)내용 / 54
- 〈표 V-2〉 MAS KPI / 57
- 〈표 V-3〉 Money Smart 보험부문 접속 수 / 59
- 〈표 V-4〉 소비자의 주요 행태경제학적 특성(인지편향) / 67
- 〈표 VII-1〉 보험소비자 금융이해력 강화 방안 요약 / 83

■ 그림 차례

- 〈그림 II-1〉 금융이해력강화를 통한 재무성과 개선방법 / 18
- 〈그림 IV-1〉 국가별 금융이해력 수준 / 30
- 〈그림 IV-2〉 본인의 금융이해력 수준에 대한 판단 / 33
- 〈그림 IV-3〉 상품설명서에서 찾아보는 내용 / 46
- 〈그림 IV-4〉 상품설명서에서 이해하지 못하는 용어 / 46
- 〈그림 IV-5〉 상해 및 질병에 대한 대비가 충분한지 여부 / 47
- 〈그림 IV-6〉 실손보험상품 선택 시 찾아보는 내용 / 48
- 〈그림 IV-7〉 상품설명서에서 이해하지 못하는 용어 / 49
- 〈그림 IV-8〉 상품설명서에서 찾을 수 없는 내용 / 49
- 〈그림 IV-9〉 보험 정보에 대한 정답률 / 50
- 〈그림 V-1〉 Insure U의 메인화면 / 53
- 〈그림 V-2〉 Insure U의 생명보험 부문 / 54
- 〈그림 V-3〉 영국 Money Advice Service의 보험부문 / 56
- 〈그림 V-4〉 호주 Money Smart의 생명보험부문 / 58
- 〈그림 V-5〉 스웨덴 minipension / 61
- 〈그림 V-6〉 호주 Money Smart의 Superannuation 계산기 / 63
- 〈그림 VI-1〉 금융교육센터 간편재무진단 결과: 위험관리 및 연금과 은퇴 / 74
- 〈그림 VI-2〉 금융교육센터 홈페이지 / 76

■ 상자 차례

- 〈Box 1〉 금융이해력 관련 정의 / 14
- 〈Box 2〉 2014년 보험소비자 설문조사: 일반 금융이해력 / 31
- 〈Box 3〉 2014년 보험소비자 설문조사: 보험이해력 / 36
- 〈Box 4〉 보험이해력 평가 사례 / 38
- 〈Box 5〉 Financial Planning Days: 보험 및 은퇴 관련 주제 / 65

Improving Financial Literacy on Insurance and Pensions

As financial products are becoming more and more complex and more responsibilities for financial choices are moving towards consumers, the need for improving consumer's financial literacy has been increasing.

Based on the consumer survey and experiment results, this study provides several suggestions to improve financial literacy on insurance and pensions.

Regarding risk assessment and understanding risk management, we make the following two suggestions. First, the content related to risk management and insurance related should be supplemented in the school curricula. Second, the web-based financial advice service, which can help consumers assess their risk exposure, can be improved by providing the information integrating private and public pension systems and refining the way of presenting the assessment results.

Regarding the specific insurance product choice, first, the current web-sites providing information on insurance need to be restructured so that consumers can easily find the information. Also, it will be helpful to provide key facts sheet or key checklist for each insurance category and to avoid big document files with too much information. Second, information provision during sales should be improved by educating sales agents and revising the material used by sales agents.

In addition, we suggest several methods to make consumers participate in the literacy empowerment program or sustain their desirable financial behavior based on findings in behavior economics.

요 약

I. 서론

- 과거에 비해 금융소비자들에게 더 많은 책임이 이동하는 경향이 있으며 금융상품의 복잡성이 심화되면서 금융소비자가 올바른 금융선택을 하기 위한 금융이해력 제고의 필요성이 부각됨.
- 한편 보험이해력이 부족할 경우, 소비자가 위험에 대한 충분한 대비를 하지 못하고, 궁극적으로는 사회적 소외, 사회안전망 비용의 증가 등 사회적 비용을 발생시킬 수도 있음.
- 그러나 많은 기존 연구들은 소비자 금융이해력 일반을 다룬 반면, 보험상품에 초점을 맞춘 연구들은 드문데, 동 보고서는 보험 및 연금 분야에 초점을 맞추어 금융이해력 강화 방안을 논의하고자 함.

II. 보험소비자 금융이해력의 중요성

- 금융이해력(financial literacy)이란 생애에 걸친 재무안정을 위해 자신의 재무적 자원을 효과적으로 관리할 수 있는 지식과 기술을 사용하는 능력을 의미함 (Jump\$tart 2015).
- 한편 보험이해력은 보험과 관련된 건전한 결정을 하고 궁극적으로 소비자의 금융복지를 성취하는 데에 필요한 위험에 대한 인식, 지식, 기술, 태도 및 행동의 조합이라고 정의할 수 있을 것임.

○ 소비자가 자신이 노출되어 있는 위험의 정도를 판단하는 위험에 대한 인식은 보험이해력에 있어서 중요한 요소라고 할 수 있음.

■ 소비자들이 보험상품 또는 보험계약에 대해 어렵다고 생각하는 이유는 크게 다음과 같음.

- 보험상품은 일정 기간 동안 발생 가능한 소비자의 위험을 보장하는 서비스를 제공하고 그 서비스의 대가로 보험료를 받는 상품임.¹⁾
- 보험상품은 계약에서 명시한 특정한 보험사건이 발생해야만 보험금이 지급되는 일종의 조건부 계약임.
- 보험의 종류에 따라 상품의 목적, 관련 개념, 계약형태 등이 다르므로, 보험 관련 의사결정을 할 때에도 종류에 따라 필요한 보험이해력의 내용이 달라짐.

■ 금융이해력 부족은 소비자가 소비자후생을 극대화하는 결정을 할 수 없도록 하며, 결국은 금융 및 사회적 소외, 정보의 비대칭성 심화, 시장참여자 간의 신뢰저하, 높은 사회안전망 비용 등 부정적 외부효과를 발생시킴.

- 다시 말해서, 금융이해력 부족의 문제는 미시적인 문제를 발생시키는 동시에 거시적인 문제를 발생시킨다고 할 수 있음.

■ 소비자들은 다양한 위험에 노출되어있는데, 이를 인식하지 못하거나 이에 대한 대비를 적절하게 하지 못할 경우 소비자후생은 감소하며, 저소득 계층에게서 더 심각하게 나타날 수 있어 공적 비용 발생의 가능성이 있음.

■ 소비자가 보험상품의 혜택과 위험을 제대로 이해하고 최적화된 의사결정을 할 때 소비자후생은 제고될 것임.

1) 따라서 소비자가 위험보장 서비스의 개념을 이해하지 못할 경우, 사후에 보험사건이 발생하지 않을 경우에는 보험금을 지급받지 못하므로 보험상품에 대한 효용을 저평가할 가능성이 있다.

- 아울러 고객이 보험상품을 구입함으로써 소비자후생을 제고할 수 있음을 인지할 때, 보험산업에 대한 신뢰도도 개선될 것임.

Ⅲ. 금융이해력과 재무행태

- Lusardi and Mitchell(2014)은 금융이해력이 금융과 관련된 실수, 일상적인 재무 관리 기술, 예비적 저축, 금융시장 참여, 은퇴계획 수립 여부, 대출 관련 행태 등에 미치는 영향을 분석한 방대한 기존 연구들을 검토함.
 - 기존 연구들은 낮은 소득, 낮은 교육수준, 이민자 신분이 낮은 금융이해력과 관련 있음을 보이거나, 금융이해력과 일상적 재무관리 기술 간의 강한 상관관계가 있음을 보이도 함.²⁾
 - 여러 연구들은 은퇴설계와 금융이해력 간의 상관관계를 보였으며, 금융이해력과 투자성과 간의 관계나 대출비용 간의 관계를 분석한 연구들도 있음.³⁾
- 최근 여러 연구들은 금융이해력과 재무행태 간 인과관계 분석을 위해 도구변수를 활용하거나 실험을 사용하기도 함.⁴⁾
 - Drexler et al.(2012)은 단순화된 경험법칙을 사용한 교육이 재무행동을 개선시키는 데에 효과적이었다는 결과를 제시함.
 - 이의선 · 문정숙(2014)은 국내 대학생을 대상으로 한 실험을 통해 금융교육 전달방식에 따른 금융교육 효과를 분석함.

2) Calvet et al.(2007, 2009), Hilgert et al.(2003) 등 참조.

3) 은퇴설계와 관련하여서는 Lusardi and Mitchell(2014), de Bassa Scheresberg(2013) 등을, 투자성과와 관련하여서는 Clark et al.(2014)를 참조. 아울러 대출비용과 관련된 연구들에는 Moore(2003), Campbell(2006), Mottola(2013), Lusardi and Tufano(2009a), Utkus and Yong(2011) 등이 있다.

4) 자세한 내용은 Collins and O'Rourke(2012) 참조.

- 중국 농경지역에서의 실험을 바탕으로 사회연결망이 날씨보험수요에 미치는 영향을 분석한 Cai et al.(2013)은 일부 소비자에게 제공한 금융교육이 다른 소비자들에게 큰 양의 확산효과를 가져왔음을 보임.
- 한편 인도 농경지역을 대상으로 한 Gaurav et al.(2011)은 금융교육 프로그램이 강수량보험 수요에 유의한 양(+)의 효과를 주었다는 결과를 제시함.
- Song(2012)은 중국 농촌가계들을 대상으로 한 실험을 통해서 복리개념을 배운 농부들이 연금기여를 증가시켰다는 결과를 제시함.

IV. 국내 보험소비자 금융이해력 현황

1. 금융이해력 평가

- 지난 10여 년 동안 금융이해력 측정에 가장 자주 사용된 대표적인 질문은 Big Three라고 불리는 복리, 실질수익률, 위험분산과 관련된 질문임.
- NFCS는 미국 성인들의 금융이해력 조사에서 Big Three 외에 추가적으로 담보대출과 채권가격 관련 사항에 대한 문항을 이해도 평가 항목에 포함함.
- 보험소비자 설문조사에서 국내 소비자의 일반 금융이해력을 조사한 결과, 복리, 실질이자율에 대한 이해력 수준은 다른 주요국에 비해 낮은 것으로 나타났으나, 위험분산에 대한 이해력 수준은 높은 것으로 나타났음.

2. 보험이해력 평가

- 보험계약 관련 이해도를 조사한 결과, 변액보험상품은 예금자보호를 받을 수 없다는 사실과 해지된 보험계약을 본래대로 부활시킬 수 있다는 사실에 대한 인지도는 낮게 조사됨.

- 보험소비자 설문조사⁵⁾에서는 소비자의 보험계약 관련 이해도를 알아보기 위해 변액보험상품, 해지환급금, 청약철회, 위험보험료, 해지보험계약 부활, 공시이율, 보험료지수 등에 대한 이해도를 조사함.
 - 그러나 보험이해력의 경우 아직까지 일반 금융이해력 측정에 사용되는 Big Three와 같이 일반적으로 받아들여지는 질문 목록은 없음.
- 기존 관련 연구들은 보험상품이 종류에 따라 목적, 계약형태, 개념 등이 다르므로, 모든 보험에 해당되는 일반적인 이해력 평가보다는 보험종류에 따른 이해력 평가를 하는 경향을 보임.⁶⁾
- 소비자는 특정 보험상품에 대한 이해력은 높지만, 다른 보험상품에 대한 이해력은 낮을 수도 있음.
- 소비자 보험이해력은 크게 위험에 대한 인식과 보험계약 이해력으로 나누어 볼 수 있음.
- 먼저 위험의 인식, 위험에 대한 노출정도의 평가와 보험상품에 대한 일반적인 이해가 필요함.
 - 다음으로 보장이 필요한 경우, 개별적인 보험상품 또는 연금상품을 이해하고 정보에 기초하여 적절한 상품을 구입할 수 있어야 함.

3. 소비자 실험: 위험평가 및 상품구매 결정

- 소비자의 위험에 대한 평가 능력과 보험상품 구매행동을 살펴보기 위해 변액연금보험과 실손의료보험상품 구매 관련 실험을 실시함.
- 위험평가 및 상품선택에서 알아야 할 핵심개념을 제공한 후, 정보에 기초한 결정에 도움이 되었는지를 평가함.

5) 전용식 외(2014).

6) Tennyson(2011).

- 또한 소비자가 보험상품을 선택할 때 어떤 개념을 중요하게 생각하는지, 어떤 개념을 모르는지 직접 선택하도록 함.

■ 동 실험결과는 일반 소비자들이 자신의 위험노출 정도나 위험보장 수준 등에 대한 인식이 높지 않으며, 소비자가 위험보장 관련 의사결정에 참고할 수 있는 기준이 필요하다는 것을 보여줌.

- 변액연금보험 실험의 경우, 보험가입 상태나 기대 연금수령액 등을 확인해 볼 것을 요청하지 않은 경우에는 과반수 이상이 해당 내용을 인지하고 있지 않았음.
- 실손의료보험상품에 대한 이해평가 결과는 상품판매 시 예상 보험금에 대한 예시를 통해 소비자의 이해를 높일 필요가 있음을 시사함.
- 아울러 실손의료보험상품의 개념과 보험료 변경주기, 비례보상에 대한 내용에 대해서도 판매자의 추가적인 설명이 필요한 것으로 판단됨.

V. 보험소비자 금융이해력 강화 사례

1. 웹사이트를 통한 보험 관련 핵심정보 제공

- 웹페이지를 통한 정보제공의 예로 미국 전미보험감독자협의회(NAIC)의 Insure U, 영국의 Money Advice Service, 호주의 Money Smart의 보험부문을 살펴봄.
- 이들의 특징은 단순한 레이아웃과 통일된 구조를 구축하여 소비자가 정보를 용이하게 검색할 수 있도록 했다는 점임.
 - Insure U의 메인 페이지에서 정보를 찾기 위한 카테고리를 생애 주요사건별, 생애주기별, 보험상품 종류별로 설정한 것은 참고할 만함.
 - 또한 다소 방식의 차이는 있었으나 모든 웹사이트들이 소비자가 확인하여야 할 최소한의 사항을 담은 핵심확인사항을 제공하고 있었음.

2. 연금계산기: 공적부문과 사적부문의 통합 계산체계

- 대부분의 국가에서 웹사이트를 통해 연금계산 서비스를 제공하고 있는데, 스웨덴의 minipension.se와 호주 Smart Money의 Superannuation 계산기의 예를 살펴 봄.
- 스웨덴의 경우 공적연금과 퇴직연금수당의 예상치를 제공하고, 총 연금수당 예상금액을 제공함.
- 호주의 Superannuation 계산기는 수치뿐 아니라 단순화된 그래프로 결과를 제공하여 소비자가 퇴직연령 또는 서로 다른 연금 펀드에 따라 기대 분담금이 어떻게 달라지는지 쉽게 확인할 수 있도록 하고 있음.

3. 소비자 금융이해력 강화 프로그램 참여

- 소비자가 처한 상황과 관련 있는, 시의적절한 프로그램 내용이 프로그램 참여를 높이는 동시에 프로그램의 효과를 높임.
- SF OFE⁷⁾의 Financial Planning Days를 일대일 재무상담을 통한 소비자 참여 확대 사례로 살펴 봄.
- Yoong(2011)은 행태경제학을 금융교육 프로그램에 적용할 것을 제안하였는데, 교육프로그램 참여를 독려하기 위해서는 소비자들의 현재편향, 시간비일관성에 대해 고려해야 한다고 지적함.
- 한편 교육대상이 되는 그룹의 특성에 유의해야 하는데, 예를 들어 젊은 소비자 들은 상대적으로 현재편향성향이 강하므로, 금융교육의 즉각적 혜택을 강조할 필요가 있음을 설명함.
- 아울러 사회적 선호나 동년배효과를 사용하는 방안도 언급함.

7) San Francisco Office of Financial Empowerment.

4. 소비자 재무행태 변화 및 유지

- 기존 연구들은 교육내용의 범위를 제한적으로 가진 경우나, 전달하고자 하는 몇 가지 주요 개념에 초점을 맞추는 교육프로그램이 효과적이라고 보고함.
- 참여자들에게 기본적인 개념만을 가르친 후, 더 많은 정보를 어떻게 찾는지를 가르쳐 주어 프로그램 참여 이후에도 행동변화를 유지하게 할 수 있도록 해야 함.
- Bertrand et al.(2006)은 바람직한 행동변화 유지를 위해서 규칙적 알림, 개인의 진척과정을 체크하고 시각화하는 방법 등을 사용할 것을 제안함.

VI. 보험소비자 금융이해력 강화 방안

- 소비자의 보험 및 연금 관련 금융이해력 강화는 위험평가 능력과 위험 및 보험 이슈에 대한 태도 등을 포함하는 일반적인 부문과 개별적인 보험계약 관련 이해력으로 나누어 접근해야 함.
- 먼저 위험의 인식, 또는 위험에 대한 노출정도의 평가와 보험상품의 위험보장 서비스 성격에 대한 교육이나 인식은 학교 교육, 웹사이트 등을 통한 일반교육을 통해 강화하는 것이 효과적일 것임.
- 개별 보험계약에 대해서는 상품판매 과정에서의 정보전달 개선을 통한 보험소비자 금융이해력 강화가 효과적일 것으로 판단됨.

1. 위험인식 제고 및 위험평가 능력 강화

- 소득 관련 위험과 상해 및 질병 관련 위험을 다루었던 소비자 실험결과에서 알 수 있듯이 일반 소비자들의 위험에 대한 인식이나 본인이 노출되어 있는 위험에 대한 평가능력을 개선할 필요가 있음.

- 학교 교육 과정에 위험관리 및 보험상품에 관한 내용을 보강할 필요가 있음.
 - 특히 보험상품은 위험을 보장해 주는 서비스에 대해 비용을 지불하고 받는 서비스임을 인식하도록 해야 함.
 - 고등학교 교과 과정 중 필수과목에 위험관리 및 보험과 은퇴계획 관련 내용을 도입하는 방안을 고려해야 함.
- 아울러 위험평가 및 위험대비 정도 평가를 위한 재무진단 서비스를 소비자 접근성과 사용 용이성 측면에서 개선해야 함.
 - 아울러 공·사 협력을 통하여 국민연금, 퇴직연금 및 개인연금 예상 수령액을 일괄적으로 확인할 수 있는 체계가 필요함.

2. 정보에 기초한 올바른 개별 보험상품 선택

- 소비자가 직면한 특정한 위험관리를 위해 정보에 기초한 올바른 상품선택을 하도록 돕기 위해서 먼저 웹페이지를 통한 보험 관련 정보제공 방식 개선안을 제안함.
 - 현존하는 웹사이트의 구조를 단순화해야 하며,⁸⁾ 기본적인 내용을 담은 핵심 확인 사항을 제공하고, 용량이 너무 큰 문서는 지양해야 할 것임.
- 소비자가 보험상품을 구입하는 과정에서 보험판매자로부터 제공받는 정보와 관련하여 상품설명서의 소비자 이해도 개선이 필요한 것으로 판단됨.
 - 기존 연구들은 대부분의 소비자는 보험상품 관련 정보를 대면채널을 통해 얻는다는 결과를 보고함.
 - 상품설명서 개선을 통해 상품판매자의 설명력을 개선하거나,⁹⁾ 웹사이트에서 상품종류별 핵심확인사항, 판매자에게 확인해야 할 질문 목록을 제공하여 소

8) 금융감독원 금융교육센터, 생명보험협회, 손해보험협회 웹사이트 등이 있다.

9) 김해식 외(2013)는 소비자가 상품을 이해하는 흐름에 따라 내용을 전개하는 방식의 질의 응답형 핵심설명서를 모든 상품에 전면 확대할 것을 제안한 바 있다.

비자가 활용할 수 있도록 하는 안도 고려할 수 있음.

3. 프로그램 참여, 재무행태 변화 및 유지 유도

- 소비자 금융이해력 강화 프로그램에 대한 홍보 등을 통해 마련된 도구들에 대한 접근성을 높여야 하며, 소비자가 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 구조도 재점검해야 할 것임.
 - 소비자들의 미루는 성향, 현상유지편향, 시간에 대한 비일관성을 고려하여 소비자의 금융이해력 강화 도구에 대한 접근성 개선이 필요함.
 - 너무 많은 양의 정보를 제공하기 보다는, 단순화된 형태로 정보를 제공하는 것이 바람직함.
 - 바람직한 행동변화 유지를 위해 규칙적 알림을 제공하거나, 스마트 폰 앱 등을 사용한 개인별 진척도 제공 방안을 제안함.
 - 아울러 소비자의 자발적 참여율이 높은 일대일 상담서비스를 강화할 필요가 있음.

I. 서론

1. 연구배경 및 목적

글로벌 금융위기 이후 금융소비자 보호 강화의 일환으로 소비자의 금융이해력(financial literacy) 제고에 대한 중요성이 부각되어 왔다. 과거에 비해 금융소비자들에게 더 많은 책임이 이동하는 경향과 금융상품의 복잡성이 심화되면서 금융소비자가 올바른 금융선택을 하기 위해서는 소비자의 금융이해력이 제고될 필요가 있다는 것이다.¹⁰⁾ 영국의 소비자 금융교육조직인 Money Advice Service(이전 CFEB), 미국의 FLEC 등도 정부 차원에서 소비자금융교육을 추진하고 있다. G20/OECD의 금융소비자보호상위원칙 또한 금융교육과 인식제고를 포함하고 있다. OECD INFEn은 ‘금융교육 국가전략 상위원칙’을 통해 국가적으로 조직화된 금융교육 접근을 권고하고 있다.

특히 보험 및 연금 부문에 있어서 소비자의 금융이해력은 중요성을 가지는데, 보험사건이 발생해야 서비스를 제공받을 수 있는 보험상품의 특성과 보험금 지급 조건 등을 명시하기 위해 법률 용어를 사용하는 약관 등으로 인해 보험소비자는 일반적으로 보험이 다른 상품에 비해 이해하기 어렵다고 인식하고 있다. 소비자들의 보험이해력 수준이 낮을 경우, 위험에 대한 충분한 대비를 하지 못하거나, 상품을 이해하지 못하고 구입할 경우 불만족으로 이어질 수 있다. 실제로 보험민원의 대부분은 상품 판매 단계 및 보험금 지급 단계에서 발생하는데, 상품에 대한 이해 부족이 상당 부분

10) 퇴직연금의 경우를 예로 들자면, 확정급여(DB: Defined Benefit)형에서 확정기여(DC: Defined Contribution)형으로 이동하면서, 연금운용의 주체도 기업에서 개인으로 이동하고 있다. Lusardi and Mitchell(2014)은 새로운 금융상품 및 서비스가 확산되면서, 소규모 투자자들의 금융시장 접근성이 높아진 반면, 소비자들에게 더 많은 책임이 전가되는 경향이 있다고 설명하였다.

을 차지한다고 판단된다.

그러나 많은 기존 연구들이 소비자 금융이해력 평가, 금융이해력의 중요성, 금융이해력 강화 프로그램의 효과 등 금융이해력 일반을 다룬 반면, 보험상품에 초점을 맞춘 금융이해력 관련 연구들은 매우 드물다. 이에 동 보고서는 보험 및 연금 관련 상품과 연관된 소비자 금융이해력에 초점을 맞추어, 국내 소비자의 보험이해력 관련 현황을 점검하고, 보험이해력을 강화하기 위해서는 어떠한 전략과 방법이 필요한지 논의하고자 한다.

2. 연구의 범위 및 구성

본 보고서는 먼저 보험소비자 금융이해력과 금융이해력 강화의 중요성을 논의하고, 국내 보험 및 연금 관련 소비자 금융이해력 수준을 점검하고자 한다. 특히 일반 소비자를 대상으로 연금상품과 실손의료보험상품 구매결정과 관련한 실험을 통하여 소비자의 위험인식 및 평가 정도를 살펴보고, 보험상품을 선택할 때 소비자가 중요하게 생각하는 개념과 이해하지 못하는 개념을 조사한다. 아울러 효과적인 보험 및 연금 관련 금융이해력 제고 사례 및 연구를 검토한 후, 국내 보험소비자 금융이해력 현황과 모범사례들을 바탕으로 국내 보험 및 연금 관련 금융이해력 제고방안을 제시하고자 한다.

본 보고서의 구성은 다음과 같다. 2장에서는 금융이해력의 개념과 함께 금융이해력 강화의 중요성을 논의한다. 3장에서는 기존 연구들과 금융이해력 사례들을 통하여 금융이해력과 소비자 재무행태 간의 관계, 금융교육의 효과, 보험교육 사례를 검토한다. 4장에서는 국내 소비자들을 대상으로 한 설문조사 결과를 통해 국내 소비자들의 금융 및 보험이해력 수준을 점검하고, 소비자 실험을 통해 소비자들의 보험관련 의사결정을 분석한다. 5장에서는 보험소비자 금융이해력 강화 사례를 살펴본다. 마지막으로 6장에서는 국내 소비자 금융이해력을 점검한 조사결과와 기존 사례연구 결과들을 바탕으로 보험소비자 금융이해력 강화 방안을 제시한다.

Ⅱ. 보험소비자 금융이해력의 중요성

1. 소비자 금융이해력의 정의

금융이해력(Financial Literacy)은 생애에 걸친 재무안정을 위해 자신의 재무적 자원을 효과적으로 관리할 수 있는 지식과 기술을 사용하는 능력이라고 정의할 수 있다.¹¹⁾ 금융이해력은 문헌에 따라 여러 가지 의미로 사용되는데, 금융상품에 대한 지식, 금융 관련 개념에 대한 지식, 효과적인 재무 결정을 하는 데에 필요한 수학적 기술이나 산술능력, 또는 재무설계와 같은 특정 활동에 참여하는 것 등의 의미로 사용된다(Hastings et al, 2012).

한편 금융이해력을 금융역량(Financial Capability)과 구분하여 사용하기도 한다. 이 경우 금융이해력은 지식과 기술에 초점을 맞춘 개념으로 이해되는 반면, 금융역량은 실제로 소비자가 금융지식과 함께 바람직한 재무 결정을 하기 위한 수단과 기술을 일상생활에서 적용할 수 있는 능력으로서 태도나 행동의 변화까지 염두에 둔 개념으로 이해된다.¹²⁾

동 보고서에서는 소비자의 지식과 아울러 소비자의 바람직한 태도 및 행동의 변화를 포함하는 넓은 의미로서 금융이해력이라는 용어를 사용하도록 한다.

11) "Financial literacy is the ability to use knowledge and skills to manage one's financial resources effectively for lifetime financial security."(Jump\$tart 2015).

12) Financial Inclusion 2020 Financial Capability Working Group(2013).

Box 1 금융이해력 관련 정의

- Atkinson and Messy(2012)는 금융이해력을 건전한 재무결정을 하고 궁극적으로 개인의 금융복지를 성취하는 데에 필요한 금융 인식, 지식, 기술, 태도 및 행동의 조합으로 정의함.
- Lusardi and Mitchell(2013)은 금융이해력을 재무계획, 부의 축적, 부채, 연금에 대한 경제적 정보를 처리하고 정보에 기초한 결정을 내릴 수 있는 능력이라고 정의함.
- Money Advice Service(2013)는 금융역량을 갖춘 개인은 자신들의 목적을 반영하는 행동을 취하면서 어떻게 돈을 사용할 것인가에 대한 정보에 기초한 결정(informed decision)을 내리고, 위험과 혜택 간의 균형, 단기와 장기간의 균형을 성공적으로 유지한다고 설명함.
- 한편 OECD(2005)는 금융교육을 금융소비자 또는 투자자가 금융상품과 개념, 위험에 대한 이해를 개선하고, 정보, 지도, 객관적 자문을 통해서 재무위험과 기회에 대해서 인식하고, 정보에 기초한 선택을 하고, 어디서 도움을 받을 수 있는지 알고, 그들의 금융후생을 개선하기 위한 효과적 행동을 할 수 있는 기술과 자신감을 개발하는 과정이라고 정의함.

2. 소비자 보험이해력의 정의

소비자 보험이해력은 보험과 관련된 건전한 결정을 하고 궁극적으로 소비자의 금융복지를 성취하는 데에 필요한 위험에 대한 인식, 보험 관련 지식, 기술, 태도 및 행동의 조합이라고 정의할 수 있을 것이다. 특히 일반 금융이해력과 비교하여 보험이해력에 있어서 소비자가 자신이 노출되어 있는 위험의 정도를 판단하는 것, 또는 위험에 대하여 인식하는 것은 매우 중요하다.¹³⁾

일반적으로 소비자들은 금융상품 중 보험상품 또는 보험계약을 이해하기가 어렵다고 생각하는데, 그 이유는 일반 금융상품과 구별되는 보험상품의 다음과 같은 특성 때문이라고 할 수 있다. 첫째, 보험상품은 일정 기간 동안 소비자의 위험을 보장하는 서비스를 제공하고 그 서비스의 대가로 보험료를 받는 상품이다. 계약에서 보장하기로 명시한 보험사건이 발생할 경우에만 보험금을 지급하게 된다. 따라서 소비자가 위험보장 서비스의 개념을 이해하지 못할 경우, 사후에 보험사건이 발생하지 않을 경우에는 보험금을 지급받지 못하므로 보험상품에 대한 효용을 저평가할 가능성이 있다. 둘째, 보험은 계약에서 명시한 특정한 보험사건이 발생해야만 보험금이 지급되는 일종의 조건부 계약이므로, 소비자가 보장받는 경우를 알아야 한다는 특성을 가진다. 셋째, 보험의 종류에 따라 상품의 목적, 관련 개념, 계약형태 등이 다르므로, 보험 관련 의사결정을 할 때에도 종류에 따라 필요한 보험이해력, 보험이해력의 내용이 달라질 것이다. 마지막으로, 위험보장은 보험기간 동안 받고 있으나, 실제 보상은 발생할 수도 있고 그렇지 않을 수도 있는 불확실한 사건, 또는 먼 훗날에 발생할 사건과 같은 아직 발생하지 않은 사건과 관련되어 있다는 특성을 가진다.

보험이해력은 크게 위험에 대한 인식과 보험계약 이해력으로 나누어 볼 수 있는데, OECD(2008)는 각국에서 실시한 소비자의 위험 및 보험 이슈에 대한 태도와 관

13) 여기서 말하는 위험인식은 다른 금융상품과 관련된 위험과는 다소 맥락을 달리 한다. 투자상품을 구입할 때의 '위험인식'은 투자상품을 살 경우 얻게 되는 위험에 대한 내용이라고 한다면, 일반적인 보험이해력 부분에서 이야기하는 위험에 대한 인지는 소비자가 자신에게 노출되어 있는 위험이 무엇인지, 얼마나 노출되어 있는지를 판단하는 것을 의미한다.

련된 평가 내용을 다음과 같이 정리하였다.

- 소비자가 자신의 위험노출 정도를 정확히 평가하고 있는가?
- 소비자가 보험 보장의 적절성을 알고 있는가?
- 필요한 경우 개선책을 강구하는가?
- 상품이나 계약을 선택하기 전에 여러 상품에 대해 비교분석하는가?
- 정보를 수집하는가? 수집한다면 어떤 원천을 이용하는가?
- 상품 종류에 따라 보험판매자에게 물어봐야 할 중요한 질문이 무엇인지 알고 있는가?
- 보험회사와의 불일치가 발생할 경우 어디서 정보, 조언, 도움을 찾을 수 있는지 알고 있는가?

한편 금융감독원은 2007년 11월부터 「보험소비자가 알아두면 유익한 사항」을 제 공해 왔으며, 2010년에는 보험가입과 계약유지를 위한 안내, 보험가입 시 알아두면 유익한 사항, 주요 제도 개선 내역 등의 세 가지 영역으로 분류하여 업무자료를 게재 하였다. 금융감독원은 동 자료를 통해 보험상품 공시 안내자료를 활용하여 확인해야 할 주요 내용을 다음과 같이 제시하였다.

〈표 II-1〉 계약 단계별 주요정보

구분	확인해야 할 정보
가입 전	보험료, 보장내용, 사업비 수준, 예정이율, 납입기간, 보험기간, 보험료 납입방법, 특약, 이미 가입된 보험, 보장한도 금액, 보장대상 의료비
가입 시	계약자의 권리 및 의무, 보험금지급 관련 유의할 사항, 보험금 지급사유 및 면책사유 (변액보험 운용방법, 운용펀드, 각종 비용 및 수수료)
가입 후	보장내용, 적립이율 현황 (자산연계형 보험 운용현황)

자료: 금융감독원.

그러나 보험이해력의 경우 보험이해력을 가진 소비자가 알고 이해해야 할 주요 개념이라고 받아들여지는 기준이 없다. 따라서 소비자의 보험이해력을 평가할 표준화된 평가도구가 존재하지 않는다.

3. 소비자 보험이해력의 중요성

금융이해력 부족은 소비자가 소비자후생을 극대화하는 최적의 결정을 할 수 없도록 하며, 결국은 금융 및 사회적 소외, 정보의 비대칭성 심화, 시장참여자 간의 신뢰 저하, 높은 사회안전망 비용 등 부정적 외부효과를 발생시킨다. 다시 말해서, 금융이해력 부족의 문제는 미시적인 문제를 발생시키는 동시에 거시적인 문제를 발생시킨다고 할 수 있다. 소비자 금융이해력은 금융서비스의 품질을 제고하고 소비자들이 자신들의 혜택을 위해 더 효과적으로 그 서비스들을 사용할 수 있도록 함으로써 경제성장과 후생을 촉진하는 역할을 할 수 있다.¹⁴⁾

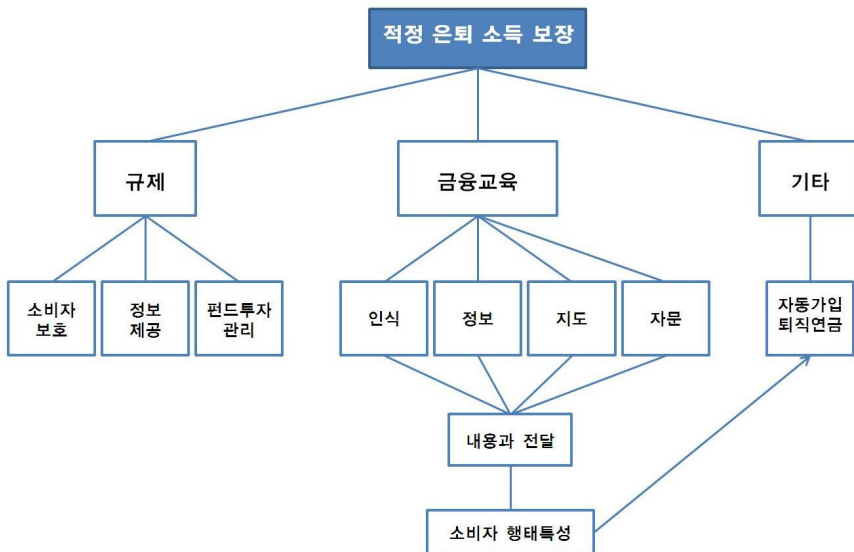
소비자들은 화재로 인한 재산손해, 자동차 사고로 인한 손해 및 가해, 질병에 따른 치료비용, 사고로 인한 치료비용 및 소득감소, 가구주의 사망으로 인한 유가족의 재무적 어려움 등 여러 가지 위험에 노출되어 있다. 소비자가 자신의 위험노출 정도를 인식하지 못하거나 위험에 제대로 대비하지 않은 상태에서 사고가 발생하게 되면 발생한 사고를 수습하기 위한 많은 비용을 지불해야 하며, 이 과정에서 많은 재무적 손실을 보게 될 수 있다. 이러한 상황은 저소득 계층에서 더 심각하게 나타날 수 있으며, 경제적 상황을 악화시키거나 현재의 열악한 상황에서 벗어나지 못하도록 할 것이다. 따라서 소비자가 위험에 대한 인식을 제대로 하지 못하거나 위험에 대한 대비를 적절하게 하지 못 할 때 소비자후생이 감소할 수 있으며, 심각한 경우에는 저소득 계층에 대한 공적 비용을 발생시키게 된다.

OECD-US Treasury(2008)는 소비자의 연금 관련 금융이해력 강화 노력의 중요성

14) OECD-US Treasury(2008).

을 연금상품의 특성과 관련하여 강조하였다. 무엇보다 연금상품은 지식뿐만 아니라 계획기술(planning skills)과 계획하고자 하는 의지가 필요한 장기적이고 복잡한 상품이므로 소비자가 연금상품 관련 금융이해력을 키우기 위한 도움이 더 필요하다는 것이다. 이들은 일반적인 금융상품의 대부분은 경험에 의한 학습(learning-by-doing)이 많은 경우에 도움이 되지만, 연금상품의 경우에는 관련 결정들이 일반적으로 반복되지 않으므로 경험에 의한 학습이 거의 도움이 되지 않는다는 특징을 갖는다는 점을 지적하였다. 또한 퇴직 관련 환경의 변화로 인해 부모의 경험도 소비자 당사자의 연금상품 관련 결정에 그리 큰 도움이 되지 못한다는 것이다. 아울러 이들은 각국의 연금개혁은 사적연금의 역할을 강화시키면서 사적연금상품의 대상도 전체 근로계층으로 확대하도록 하는 추세를 보이고 있는데, 이러한 추세가 확대될수록 공감대 형성과 정치적인 동의를 유도하기 위해 더 많은 대중이 연금개혁을 잘 이해하도록 하여야 한다고 지적하였다.

〈그림 II-1〉 금융이해력강화를 통한 재무성과 개선방법



자료: OECD(2008).

소비자가 보험상품의 혜택과 위험을 제대로 이해하고 최적화된 의사결정을 할 때 소비자후생은 제고될 것이며, 장기적으로는 보험회사의 이익을 가져올 것이다. 금융 시장은 권역 간 장벽이 허물어지고 있으며, 산업 내 경쟁뿐 아니라 권역 밖의 금융회사들과 경쟁하여야 하는 상황이다. 따라서 보험회사가 고객을 유치하고 고객과의 관계를 유지하는 것은 보험산업의 지속가능성에 있어서 그 중요성이 심화되었다고 할 수 있다. 아울러 고객이 보험상품을 구입함으로써 소비자후생을 제고할 수 있음을 인지할 때, 보험산업에 대한 신뢰도 문제 또한 자동적으로 해결될 수 있을 것이다.

Ⅲ. 금융이해력과 재무행태

다양한 문헌들은 금융이해력과 재무행태(financial behavior) 또는 금융이해력과 재무성과(financial outcome) 간의 상관관계를 가지고 금융이해력의 중요성을 주장하였다.¹⁵⁾ 여러 연구들은 금융이해력이 은퇴계획, 저축, 부의 축적과 양의 상관관계를 가진다는 결과를 제시하였다. 금융이해력과 소비자의 투자행태 간 관계를 연구한 실증분석들은 금융이해력이 높을수록 주식시장에 참여 할 확률이 높아지거나, 수수료가 낮은 투자 포트폴리오를 선택한다고 보고하기도 하였다. 한편 부채 및 신용 관련 행태와 관련된 분석에서는 낮은 금융이해력 수준은 부채축적, 고비용 대출, 바람직하지 않은 담보대출 선택, 주택압류 등과 상관관계가 있다는 결과를 제시하였다.

1. 소비자 금융이해력과 재무행태 간의 관계

Lusardi and Mitchell(2014)은 소비자 금융이해력과 관련된 방대한 기존연구들을 검토하였다.¹⁶⁾ 아울러 금융이해력이 소비자의 경제적 결정에 얼마나 영향을 미치는가를 검토한 연구들을 정리하였는데, 기존 연구들은 금융이해력이 금융과 관련된 실수, 일상적인 재무관리 기술, 예비적 저축 보유, 금융시장 참여, 은퇴계획 수립, 대출 관련 행태 등에 미치는 영향을 분석하였다.

먼저 Calvet, Campbell, and Sodini(2007, 2009)는 스웨덴 투자자들의 행태를 평가한

15) Hastings et al.(2012) 참조.

16) 이들은 금융이해력(financial literacy)을 경제 정보를 처리하여 재무설계(financial planning), 자산축적, 부채, 연금 등에 대한 정보에 기초한 결정(informed decisions)을 할 수 있는 능력이라고 정의하였다.

결과, 소득과 교육수준이 낮은 이민자 가계의 경우 저다각화(underdiversification), 위험 자산비율 관성(risky share inertia), 배치효과(disposition effect)로 측정한 금융실수(financial errors) 정도가 더 심해짐을 발견하였다. 직접적인 금융이해력 척도를 사용하지는 않았으나, 낮은 소득, 낮은 교육수준, 이민자 신분은 낮은 금융이해력과 관련 있다고 해석하였다. 한편 Hilgert et al.(2003)은 금융이해력과 대출관리, 저축, 투자행태 등과 같은 일상적인 재무관리 기술 간 강한 상관관계가 있음을 보였다. 이들은 단순한 정보제공과 교육의 차이점에 대해서 강조하였는데, 교육이 소비자의 행동변화를 이루기 위해서는 정보, 기술채득, 동기부여가 함께 이루어져야 한다고 지적하였다.

de Bassa Scheresberg(2013)는 25세에서 34세 사이의 젊은 성인을 대상으로 한 2009년 설문조사 분석에서 금융이해력이 높은 경우 또는 개인재무 관련 지식수준이 높은 경우에 높은 비용의 대출 방법을 덜 사용하고, 은퇴 관련 계획을 더 세우고, 예비적 저축을 더 하는 경향이 있다는 결과를 보였다. Lusardi and Mitchell의 여러 실증분석들은 미국의 데이터를 사용하여 금융이해력이 높은 소비자들이 은퇴계획을 더 수립하는 경향이 있으며, 은퇴계획을 수립할수록 더 많은 부를 축적한다는 결과를 보여주었다. 다른 국가들의 소비자를 대상으로도 유사한 분석을 한 연구들이 존재하는데, 금융이해력과 여러 은퇴계획 간의 상관관계는 금융이해력 측정치, 은퇴계획에 대한 측정방법, 또는 실증분석을 고려한 제어변수들 등의 변화에도 상당히 강건한 것으로 나타났다.¹⁷⁾

Clark et al.(2014)은 미국 2만 명 이상의 근로자를 고용하고 있는 대형 금융회사의 DC퇴직연금¹⁸⁾ 관련 자료를 가지고, 금융지식이 더 많은 투자자가 그렇지 않는 사람들보다 퇴직연금 투자에서 더 많은 수익을 얻는지를 분석하였다. 분석결과에 따

17) Lusardi and Mitchell(2014) 참조.

18) 동 퇴직연금은 주식지수, 채권지수, 목표기간 펀드(target date funds), 라이프스타일 펀드(lifestyle funds), 국제시장 펀드(international market funds), 신흥시장 펀드(emerging market funds), 부동산 펀드(real estate fund) 등의 선택을 포함한다. 이 회사에서 401(K) 포트폴리오에서는 국공채 펀드, 물가연동채권(TIPS fund) 펀드, 채권형 펀드, 주식형 펀드, 리츠지수펀드(REIT index fund) 등 16개 펀드를 제공한다.

르면, 금융이해력 수준이 높은 근로자들이 401(K) 포트폴리오에서 주식을 보유할 확률이 높은 것으로 나타났으며, 유의하게 높은 기대초과수익률을 보이는 것으로 나타났다.¹⁹⁾ 한편 금융지식이 많은 근로자들의 투자 포트폴리오는 다소 변동성이 높고, 고유위험에 조금 더 많이 노출되어 있는 것으로 나타났다.²⁰⁾

금융이해력은 가계의 부채 측면에도 영향을 미치는 것으로 나타났는데, Moore(2003)는 금융지식이 부족한 소비자그룹이 더 비싼 대출을 사용하는 경향이 있음을 보여주었다. Campbell(2006)의 경우에도 유사한 결과를 보여주었는데, 금융지식이 부족한 경향을 보이는 저소득·저학력 계층이 이자율이 하락하는 기간 동안 기존 담보대출을 이자가 더 낮은 담보대출로 바꾸는 차환을 덜 한다는 결과를 제시하였다. 금융이해력이 낮은 소비자가 신용카드 사용에 있어서 더 높은 비용을 지불하거나(Mottola 2013), 높은 수수료를 지불하고 더 비싼 대출을 사용하고 있는 것을 보여주었다(Lusardi and Tufano 2009). 한편 Utkus and Young(2011)은 소비자의 금융이해력이 낮을수록 연금 계좌(401(k))를 담보로 대출하는 경향이 높다는 결론을 제시하였다.

한편, 금융지식 부족이 소비자의 은퇴 관련 경제적 후생에 얼마나 큰 영향을 미치는지를 추정한 연구들도 존재하는데, Lusardi and Mitchell(2014)은 이러한 연구들을 크게 은퇴 전 비용을 추정한 연구들과 은퇴기의 비용을 추정한 연구들로 나누어 정리하였다.

은퇴 전 비용과 관련된 연구들을 살펴보면, 네덜란드 데이터를 가지고 분석한 van Rooij et al.(2012) 연구의 경우, 고급 금융이해력 지수 75 퍼센타일과 25 퍼센타일 간의 순부(net worth) 차이는 약 8만 유로로 추정된다는 결과를 제시하였는데, 8만 유로는 네덜란드 중위 가계의 순가처분소득의 약 3.5배에 해당한다. 고급 금융이해력 지수 75 퍼센타일에 해당하는 소비자는 25 퍼센타일에 해당하는 소비자와 비교

19) 30년 이상 근속한 경우 금융지식이 낮은 동료들보다 25% 더 많은 퇴직펀드(retirement fund)를 적립하게 된다는 추정치를 제시하였다.

20) 근로자들의 금융이해력 수준은 이자율, 인플레이션, 위험, 세금면제(tax offset), 회사의 매칭기여(match contribution) 관련 질문을 통해 온라인 설문조사로 측정되었다.

해서 자본시장 참여 확률이 17%p 높고, 은퇴계획은 30%p 더 많이 하는 것으로 추정되었다.

Calvet et al.(2007)은 스웨덴 자료를 사용하여 자산다각화 부족에서 오는 경제적 비용을 추정하였는데, 분석 결과 스웨덴의 중위 투자자는 위험 포트폴리오에 대한 약 2.9%의 연간 수익 손해, 또는 가처분소득의 0.5% 손해를 경험한 것으로 추정되었다. 그러나 10%의 투자자들은 훨씬 더 높은 비용을 지불하는 것으로 나타났는데, 가처분소득의 약 4.5%를 경제적 비용으로 지불하는 것으로 추정되었다.

부채 관련 비용을 분석한 연구에는 Campbell(2006), Gerardi et al.(2013), Lusardi and Tufano(2009a) 등이 있는데, Lusardi and Tufano는 금융이해력 부족의 비용 또는 지식부족으로 인한 거래비용을 계산하였다. 지식이 부족한 소비자들은 신용카드 보유 인구의 29%를 차지하지만, 전체 신용카드 비용 중 이들이 지불하는 비용이 42%를 차지하고 있는 것으로 추정되었다. 이 밖에도 관련 연구들은 월급날 대출(pay day loan)과 같은 고비용 대출을 사용하는 소비자들의 경우 금융이해력 부족으로 과도한 금융수수료를 지불하고 있음을 지적하였다.

은퇴 후 금융이해력 부족의 비용을 분석한 연구들은 금융이해력이 은퇴 전뿐만 아니라 은퇴 이후 대출, 저축, 투자결정에도 지대한 영향을 끼침을 보여주고 있다. 금융지식이 많을수록 연금제도 관련 규칙(pension system rule)에 대해 더 많은 정보를 갖게 되고, 퇴직계좌와 관련된 투자 수수료를 더 적게 지불할 것이며, 연금자산의 다각화를 더 잘할 것이라는 것이 기존 연구들의 주장이다. Chan and Stevens(2008)에 의하면 자신의 퇴직연금계좌에 대한 지식수준이 높은 소비자일수록 퇴직연금 유인체계에 더 잘 반응하였으며, 지식수준이 낮은 소비자는 퇴직연금 유인체계에 대해 반응하지 않았으며, 오히려 유인체계에 대한 잘못된 오해에 반응한다는 결론을 제시하였다.

실제로 은퇴자는 자신이나 배우자의 생존율, 투자수익률, 연금수입, 의료 및 기타 비용 등을 예측하고, 이에 기초하여 관련 결정을 내려야 한다는 어려움이 있다. 아울러 이러한 결정들은 대부분이 변경할 수 없고 후에 이들의 경제적 후생에 지대한 영향을 미치는 것들이다. 따라서 금융이해력 강화는 은퇴 관련 재무결정을 개선시킬

것이라는 것이 관련 연구들의 설명이다.

한편 전문가들은 금융이해력과 재무행태 간의 인과관계를 밝히는 데에는 다소 어려움이 있다고 설명한다. 다시 말해서, 금융이해력이 바람직한 재무행태를 가져올 수도 있지만, 특정 재무행태를 경험하는 것이 금융이해력을 높일 수도 있으며, 또는 수리능력이나 일반적인 지적 능력, 인내심과 같은 제 3의 능력이 금융이해력과 바람직한 재무행태에 모두 영향을 미칠 수도 있다는 것이다. 실증연구들은 이와 같은 내생 문제를 극복하기 위해 도구변수를 활용하거나, 실험을 사용하기도 하였다.

중·저소득 소비자를 대상으로 한 금융교육 및 상담 프로그램의 효과를 평가한 26개의 연구를 분석한 Collins and O'Rourke(2012)는 동 연구들의 방법론을 크게 기술연구(descriptive studies), 실험연구(experimental studies), 유사실험연구(quasi-experimental studies)로 분류하였다.²¹⁾ 기술연구는 대조군 또는 비교 집단 없이 특정 처치 전과 후의 결과를 비교하는 방식을 말한다. 이에 반해 실험연구는 무작위로 주어진 처리집단과 대조집단의 차이를 분석하는 경우를 이르며, 유사실험연구는 이와 유사하지만, 처리집단과 대조집단을 인위적으로 만든다는 차이가 있다.

금융교육과 재무행태 간의 관계를 규명하기 위해 실험연구 또는 유사실험연구 방법을 사용한 연구들에는 Skimmyhorn(2012), Bernheim et al.(2001), Cole and Shastry(2012), Drexler et al.(2012), Collins(2012), Choi et al.(2011) 등이 있다.²²⁾

이 중 Skimmyhorn, Bernheim et al., Cole and Shastry는 실험연구 방식을 이용한 분석들에 해당한다. Skimmyhorn은 2007년과 2008년에 미국 군인을 대상으로 실시되었던 8시간 금융이해력 과정의 효과를 분석하였는데, 동 과정이 도입된 직후에 입대한 군인의 경우 저축계정에 해당하는 Federal Thrift Savings Plan에 대한 가입률과 월별 저축액이 이전에 비교하여 2배로 증가하였다는 결과를 제시하였다.

Berheim et al.과 Cole and Shastry는 미국 고등학교에 도입되었던 의무금융교육

21) 연구자에 따라서는 실험연구를 대규모 자연실험(natural experiment)으로, 유사실험연구를 소규모 현장실험(field experiment)이라고 표현하기도 한다(Hastings et al. 2012).

22) Hastings et al.(2012) 참조.

관련 자료를 사용하여 동 교육의 효과를 분석하였다. Berheim et al.은 금융교육이 부의 축적에는 영향을 주었다는 결과를 얻은 반면, Cole and Shastry는 고등학교의 무금융교육은 부의 축적에 영향을 미치지 않았고, 오히려 금융교육을 의무화했던 주들과 경제성장 간의 상관관계가 있었다는 결과를 보고하였다.

한편 Drexler et al.이나 Collins, Choi et al. 등의 연구는 유사실험 연구 또는 소규모 현장실험이라고 할 수 있는데, Drexler et al.의 경우 도미니카 공화국의 한 은행에서 소규모 사업가들을 대상으로 실시한 두 가지 프로그램의 효과를 비교하였다. 교육 프로그램은 크게 표준적 회계 교육, 단순화된 경험법칙(rule-of-thumb)을 사용하였으며, 각각 다른 그룹을 대상으로 실시되었다. 약 1년 후 교육을 받은 사업가들의 재무행태를 비교한 결과, 경험법칙을 사용한 교육이 회사의 재무적 행태, 객관적 보고 품질, 수입 측면에서 유의적인 개선을 가져왔으며, 표준적 회계교육은 유의한 효과를 보이지 않았다. Drexler et al.은 이와 같은 결과를 바탕으로 단순화된 경험법칙을 사용한 교육이 재무행동을 개선시키는 데에 더 효과적이라고 결론지었다.

Collins는 저소득층에 해당하는 144명을 대상으로 의무금융교육을 실시한 후 1년 동안 효과를 분석하였는데, 교육참여자 자신이 판단한 금융이해력은 개선되었으나, 저축이나 신용등급에는 큰 개선이 없었으며, 신용거래를 늘린 것으로 나타났다.

한편 이의선·문정숙(2014)은 우리나라 대학생들을 대상으로 하여 금융교육 전달 방식에 따른 교육의 효과를 분석하였다. 강의식 전달교육형(통제군), 강의식 전달교육과 효율적 학습법을 응용한 효율적 학습형, 인지행동치료기법을 활용한 학습자 주도형으로 각각 다른 세 그룹에게 금융교육을 제공한 후 금융교육 효과를 분석하였다. 실험 결과, 금융이해력의 변화를 보인 그룹은 효율적 학습형과 학습자 주도형 그룹이었으며, 금융행동의 변화를 보인 그룹은 행동변화형 그룹이었다.

2. 소비자 금융이해력과 보험 관련 재무행태 간의 관계

중국 농경지역에서의 실험을 바탕으로 사회연결망(social network)이 보험수요

에 미치는 영향을 분석한 Cai et al.(2013)은 일부의 소비자에게 제공한 금융교육은 다른 소비자들에게 큰 양의 확산효과를 가져 왔으며, 동 확산효과는 사회연결망을 통한 보험지식의 확산에 의해 이루어졌다고 결론지었다. 이들은 중국 농경지역에서 날씨보험(weather insurance)에 대한 수요의 주요 제약은 금융교육의 부족이며 금융교육은 가입률을 개선할 수 있음을 보였는데, 새로운 보험상품의 가입률을 높이는 방법으로서 지역 네트워크에서 중심이 되는 개인들을 중심으로 교육을 제공하거나 지원금을 제공하고, 사회규범 마케팅(social norms marketing)과 결합하는 방안을 고려할 것을 제안하였다.

한편 Song(2012)은 중국 농촌가계들을 대상으로 한 실험을 통해서 복리개념을 배운 농촌 소비자가 연금기여를 증가시켰다는 결과를 제시하였다. 중국정부는 2009년 NRSPPI(New Rural Social Pension Insurance Program)를 도입하였는데, 가계는 다섯 가지 연간 기여금 중 하나를 선택할 수 있으며, 정부는 그 선택에 매칭 기여금을 제공한다.²³⁾ 개인연금계좌는 개인 분담금, 정부의 매칭 기여금, 이자로 이루어지며, 연간 연금수당(annual payout)은 개인연금 계좌 지분과 960 RMB의 보조금을 포함하게 된다. Song은 1000개 가구를 대조그룹, 계산그룹, 교육그룹의 세 개로 나누어 실험을 진행하였는데, 계산그룹의 경우, 30세에서 시작하는 여러 가지 분담금에 따라 60세 이후에 받게 되는 기대 연금수당 수준을 계산하여 알려주었다. 교육그룹의 경우, 복리에 대한 질문을 한 후 복리에 대한 기본 개념을 가르친 후, 계산그룹에게 제공한 정보를 제공하였다. 실험 결과, 교육그룹의 경우 대조그룹의 평균 기여금인 133 RMB에 비해 약 37%에서 40% 정도 높은 49에서 53 RMB만큼 기여금을 증가시켰다는 결과를 얻었다.

Cole et al.(2013)은 인도 농경지역에서 실시한 실험을 바탕으로 지수보험의 일종인 강수량보험(rainfall insurance) 수요에 미치는 가격 및 비가격 요소에 대해 분석하였다. 이들은 비가격 요소로서 신뢰, 유동성 제약, 금융이해력 및 금융교육, 행태

23) 선택가능한 가계의 분담금 종류는 100 RMB, 200 RMB, 300 RMB, 400 RMB, 500 RMB이며, 이에 대해 정부는 각각 30 RMB, 35 RMB, 40 RMB, 45 RMB, 50 RMB를 매칭하여 분담한다. 가계 분담금은 2010년 기준 1인당 연간 순소득의 2~8%에 해당하는 금액이다.

경제학적 요소들을 고려하였는데, 이들이 제공한 단기 금융교육은 강수량보험의 가입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 일반적인 개인재무관리, 저축, 대출관리, 보험에 대한 교육과 함께 강수량보험 모의실험을 담은 게임을 포함한 이틀 분량의 심화교육프로그램을 제공한 Gaurav et al.(2011)의 실험에서는 심화교육프로그램이 강수량보험 수요에 유의한 양의 효과를 주었음을 보여주었다.²⁴⁾ 이와 같은 결과는 교육프로그램 내용 또는 방법에 따라 소비자의 행동변화에 미치는 영향이 달라질 수 있음을 시사한다.

24) 이들은 동 심화금융교육프로그램이 강수량보험 가입률을 8%에서 16%로 증가시켰다는 결과를 제시하였다.

IV. 국내 보험소비자 금융이해력 현황

1. 금융이해력 평가

지난 10여 년 동안 금융이해력 측정에 가장 자주 사용된 대표적인 질문은 Big Three라고 불리는 복리, 실질수익률, 위험분산과 관련된 질문이다.²⁵⁾ 동 질문들은 2004년에 미국 HRS(Health and Retirement Study)에 추가되었는데, 동 조사는 50세 이상 미국인 2만 6천 명 이상을 대상으로 격년으로 실시되는 패널조사이다.²⁶⁾ 또한 미국 성인들의 금융이해력을 조사하고자 FINRA 투자자 교육 재단에서 실시하고 있는 NFCS(National Financial Capability Study)에는 2009년에 Big Three 외에 추가적으로 담보대출과 채권가격 관련 사항에 대한 이해도 평가 항목이 포함되었다.²⁷⁾ Hastings et al.(2012)은 기존 연구에서 조사된 미국, 네덜란드, 일본, 독일, 칠레, 멕시코, 인도네시아, 인도 등 8개국의 Big Three 질문의 정답률을 제시하였다.²⁸⁾

25) Hastings et al.(2012)은 기존 연구들이 미국 소비자의 금융이해력을 어떻게 측정했는지 정리하고 있다.

26) <http://hrsonline.isr.umich.edu/> last accessed on August 20, 2014.

27) <http://www.usfinancialcapability.org/> last accessed on August 20, 2014.

28) 그러나 어떠한 측정치가 금융이해력을 가장 잘 측정하는지, 또는 어떠한 측정 방법이 재무결과를 잘 예측할 수 있는지에 대해서는 이견이 존재하며, 전문가들도 이에 대한 추가적인 연구가 필요하다고 지적한다.

〈표 IV-1〉 2004년 HRS 및 2009년 SFCS의 금융이해력 설문 문항

개념	질문	응답선택
이자율, 복리	당신은 저축예금계좌에 \$100를 가지고 있고 이자율은 연 2%라고 하자. 당신이 이 돈을 그대로 놔두었다고 한다면, 5년 후 동계좌에 얼마를 가지게 될 것이라고 생각하는가?	<u>\$102 이상</u> \$102 \$102 이하 잘 모르겠음 응답거부
물가상승률	당신의 저축예금계좌의 이자는 연 1%이고 물가상승률은 연 2%라고 하자. 1년 후 당신은 동 계좌의 돈을 가지고 오늘보다 더 많이 구매할 있는지, 같은 양만큼 구매할 수 있는지, 아니면 오늘보다 더 적게 구매할 수 있는가?	오늘보다 더 오늘만큼 <u>오늘보다 덜</u> 모르겠음 응답거부
위험분산	다음 설명이 옳다고 생각하는가? “단일 회사 주식을 구매하는 것이 일반적으로 뮤추얼 펀드보다 더 안전한 수익을 제공한다.”	진실 <u>거짓</u> 모르겠음 응답거부
담보대출	15년 대출은 일반적으로 30년 대출보다 높은 월 상환금을 요구하지만, 대출 총 기간의 이자는 낮을 것임	<u>진실</u> 거짓 모르겠음 응답거부
채권가격 평가	만약 이자율이 상승한다면, 일반적으로 채권가격은 어떻게 되는가?	상승할 것임 <u>하락할 것임</u> 변화없을 것임 상관관계 없음 모르겠음 응답거부

주: 1) 밑줄 친 응답이 정답.

2) 처음 세 문항은 HRS와 SFCS 공통 질문이며, 마지막 두 질문은 SFCS에 추가된 질문임.

자료: Hastings et al. (2012).

보험연구원에서 실시한 「2014년 보험소비자 설문조사」에서도 유사한 질문을 통해 국내 소비자의 이자율, 물가상승률, 위험분산에 대한 이해력을 측정하였다.²⁹⁾ 소

29) 「2014년 보험소비자 설문조사」의 조사대상, 조사방식 등은 다음과 같다.

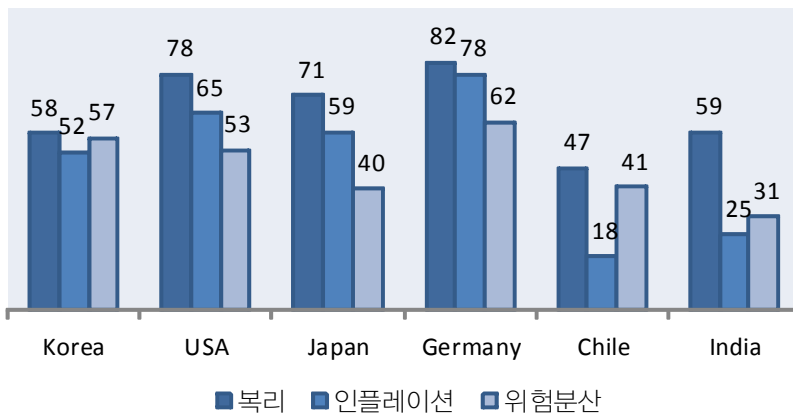
- 조사대상 : 전국(제주 제외) 만 20세 이상 성인 남녀
- 표본크기 : 총 1,200명(유효표본)
- 자료수집방법 : 구조화된 설문지를 이용한 가정 방문 일대일 개별 면접
- 표본추출방법 : 거주 지역, 성, 연령, 인구 구성비에 따른 비례 할당 추출법(행정안전부, 2014년 3월 주민등록인구통계현황 기준)

비자들이 이자율(복리)에 대한 기본적 개념의 이해도를 측정하는 질문에 대한 전체 응답률은 58.4%였으며, 연령대가 높아질수록 응답률이 하락하는 것으로 나타났다. 동 응답률은 〈그림 IV-1〉에서 보는 바와 같이, 칠레나 인도와 비교하여서는 높은 수준이나, 각각 82%, 78%, 71% 응답률을 보인 독일, 미국이나 일본에 비해서는 낮은 수준이었다. 다음으로 실질이자율 관련 질문에서는 52.2%의 응답자가 정답을 선택하였다.

다양한 종목의 채권과 주식을 구입함으로써 주식시장에서의 투자위험을 줄일 수 있다는 사실을 인지하고 있는 응답자는 74.3%로 미국, 일본보다도 더 높은 응답률을 보였다. 비슷한 종류의 질문인 수익의 안정성 측면에서 단일회사의 주식을 구매하는 것과 뮤추얼펀드를 구매하는 것을 비교하는 질문에 대한 전체 응답률은 56.9%로 조사되어 첫 번째 위험분산 질문에 대한 응답률과 유사한 응답률을 보였다.

〈그림 IV-1〉 국가별 금융이해력 수준

(단위: %)



자료: Hastings et al.(2012); 전용식 외(2014).

- 최대 허용오차 : 95% 신뢰수준에서 $\pm 2.83\%$
- 조사기간 : 2014년 4월 20일 ~ 5월 15일(약 1개월)

Box 2

2014년 보험소비자 설문조사: 일반 금융이해력³⁰⁾

※ 다음은 귀하의 금융이해도에 대한 질문들입니다. 각 항목을 잘 읽고 응답해 주십시오.

문37. ○○님(본인)께서 저축예금계좌에 100만 원을 가지고 있고 이자율은 연 2%라고 가정하겠습니다. ○○님(본인)께서 이 돈을 계좌에 그대로 놔두고 추가적인 예금을 하지 않는다면, 5년 후 저축예금 계좌의 잔액은 얼마일까요?

- ① 102만 원 초과 ② 102만 원 ③ 102만 원 미만 ④ 잘 모르겠다

문38. ○○님(본인)의 저축예금계좌의 이자는 연 1%이고 물가상승률은 연 2%라고 하였습니다. 1년 후 동 계좌의 돈이 갖게 되는 구매력은 현재와 비교해서 어떻게 달라질 것으로 생각하십니까?

- ① 증가할 것이다 ② 같을 것이다 ③ 감소할 것이다 ④ 잘 모르겠다

문39. 아래의 설명이 맞으면 O, 틀리면 X로 응답해 주시고, 각 항목에 응답에 대한 확신 정도를 보기와 같이 ‘전혀 불확실’하면 1점, ‘매우 확실’하면 5점으로 1에서 5점 사이로 평가해 주십시오.

보기	전혀 불확실	약간 불확실	보통	약간 확실	매우 확실
	①	②	③	④	⑤

항목		설명 O/X		확신 정도
		맞음	틀림	
39-1	다양한 종목의 채권과 주식을 구입함으로써 주식시장에서의 투자 위험을 줄일 수 있다	① O	② X	
39-2	일반적으로 단일 회사의 주식을 구매하는 것이 뮤추얼펀드를 구매하는 것보다 더 안정적인 수익을 제공한다	① O	② X	

문40. 투자 가능한 두 개의 프로젝트가 있다고 가정하겠습니다. A프로젝트는 같은 확률로 10%나 6%의 수익을 가져올 것입니다. B프로젝트는 같은 확률로 12%나 4%의 수익을 가져올 것입니다. 다음 중 어느 것이 관호에 알맞은 설명입니까?

B프로젝트와 비교하여 A프로젝트는 ()

- ① 평균수익이 더 높고 리스크는 더 낮다
- ② 평균수익은 같고 리스크는 낮다
- ③ 평균수익이 더 낮고 리스크는 더 높다
- ④ 잘 모르겠다

문41. ○○님(본인)께서 판단하시기에 본인의 금융이해력 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 매우 높음 ② 높음 ③ 보통 ④ 낮음 ⑤ 매우 낮음 ⑥ 잘 모르겠음

30) 전용식 외(2014) 참조.

투자 가능한 두 개의 프로젝트를 제시하고 평균수익과 리스크를 판단하도록 한 문제에 대해서는 전체 응답률이 41.9%로 조사되었는데, 남성의 응답률(44.2%)이 여성의 응답률(39.7%)보다 높게 나타났으며, 연령대별로 살펴보면 50대 및 60대 이상 응답자의 응답률이 40% 이하로 나타났다.

〈표 IV-2〉 리스크 및 평균수익에 대한 이해도

(단위: %)

특성별		정답	오답	모름
전체		41.9	35.2	22.9
성별	남성	44.2	36.8	19.0
	여성	39.7	33.6	26.7
응답자 연령	20대	44.7	39.2	16.1
	30대	47.7	36.0	16.3
	40대	50.4	33.6	16.0
	50대	36.0	38.1	25.8
	60대 이상	31.0	30.2	38.8
	화이트칼라	53.3	34.2	12.5
응답자 직업	블루칼라	43.8	38.8	17.4
	자영업	37.0	37.0	26.1
	농/임/어업	16.7	0.0	83.3
	주부	38.0	33.5	28.5
	은퇴자	40.6	21.9	37.5
	무직/기타	26.5	30.6	42.9

주: 농/임/어업은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

자료: 전용식 외(2014), 『2014년 보험소비자 설문조사』.

한편, 다른 문헌들은 소비자가 판단하는 자신의 금융지식에 대한 평가나 자신의 금융이해력에 대한 자신감의 정도를 가지고 금융이해력을 측정하기도 하였다.³¹⁾ 일반적으로 관련 문헌들은 자가평가와 테스트에 기반한 측정결과 간에는 양의 상관관계가 있으며, 재무적 결과(financial outcomes)에 대한 예측력을 가진다고 보고하였다. 그러나 다른 일부 연구들은 자가판단과 실제 재무결정 간에 항상 강한 상관관계

31) Hung et al.(2009).

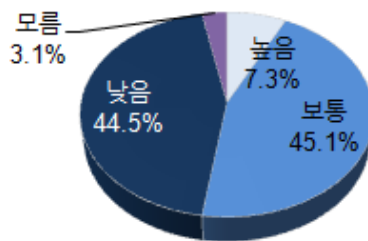
가 나타나지는 않는다는 점과 소비자는 대체로 실제 자신의 이해력을 과대평가하는 경향이 있다는 점을 주의해야 한다고 지적하였다.

〈그림 IV-2〉은 전용식 외(2014)에서 조사한 소비자들의 금융이해력 수준에 대한 주관적 판단을 보여주고 있다. 한편 45.1%의 응답자가 자신의 금융이해력 수준을 보통이라고 응답하였고, 44.5%의 응답자는 자신의 금융이해력 수준이 낮거나 매우 낮다고 판단하였다. 인구 사회학적 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성, 연령별로는 40대, 직업별로는 사무직에 종사하는 그룹이 자신의 금융이해력 수준이 높다고 판단한다고 응답하였다. 또한 소득 수준이 높을수록 자신의 금융이해력 수준이 높다고 판단한 응답자의 비율이 높았다.

금융일반에 대한 질문을 통해 측정한 객관적인 금융이해력 수준과 주관적인 금융이해력 수준 판단 간의 관계를 살펴 본 결과, 금융이해력 수준과 주관적으로 판단한 금융이해력 수준 간에는 유의한 양의 상관관계가 나타났다. 그러나 상관계수(pairwise correlation coefficient)는 약 0.16으로 그리 크지 않은 것으로 나타났다.

〈그림 IV-2〉 본인의 금융이해력 수준에 대한 판단

(N=1,200)



자료: 전용식 외(2014), 『2014년 보험소비자 설문조사』.

이 밖에도 재무적으로 수준 높은 행동(behavior)에 기초하여 개인의 금융이해력을 판단하고 이를 바탕으로 재무적 결과(outcome)를 예측한 연구들도 있다.³²⁾

32) 앞서 말한 측정치들은 각각 테스트기반 측정치(test-based measure), 자가평가 측정치(self-assessed measure), 결과기반 측정치(outcomes-based approach)라고 분류하기도 한다.

2. 보험이해력 평가

한편 「2014년 보험소비자 설문조사」는 일반적인 금융이해력과 더불어 보험 관련 이해력을 알아보기 위해 변액보험상품, 해지환급금, 청약철회, 위험보험료, 공시이율 등에 대한 소비자의 이해도를 조사하였다. 조사 결과, 해지환급금이 보험가입자가 낸 보험료 총액보다 적을 수 있다는 사실에 대해서는 86.6%의 응답자가 인지하고 있었다. 아울러 위험보험료는 보험계약 만기 시 돌려받을 수 없다는 사실에 대해서도 71.1%의 응답자가 인지하고 있었다. 그러나 변액보험상품은 예금자보호를 받을 수 없다는 사실과 해지된 보험계약을 본래대로 부활시킬 수 있다는 사실에 대한 인지도는 각각 47.3%와 42.3%로 낮게 조사되었다. 이 밖에 공시이율과 보험금 간의 관계, 보험료지수에 대한 인지도는 60% 정도 수준이었다.

〈표 IV-3〉 보험이해도 정답률

(단위: %)

구분	정답	오답
변액보험상품과 예금자 보호	47.3	52.7
보험계약해지와 받을 수 있는 금액	86.6	13.4
청약철회와 보험료 환급	66.3	33.7
위험보험료 환급가능여부	71.1	28.9
해지된 보험계약 부활 가능여부	42.3	57.7
공시이율과 보험금의 관계	59.3	40.8
보험료지수와 가격비교	59.0	41.0

자료: 전용식 외(2014), 『2014년 보험소비자 설문조사』.

소비자들의 보험이해도 평균점수는 100점으로 환산할 경우 61.7점으로 조사되었다(4.32/7). t-검정 결과, 여성과 남성 평균점수 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으나, 60세 미만 응답자와 60세 이상 응답자의 평균점수 간에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 60세 미만 응답자의 평균점수는 100점 환산으로 62.1점, 60세 이상 응답자의 평균점수는 59.9점이었다.

앞서 살펴 본 일반 금융이해도 관련 평균점수의 경우에는 남성 평균점수가 여성 평균점수보다 높았으며, 이들 간의 차이도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 60세 미만 응답자와 60세 이상 응답자 평균점수 간에도 유의한 차이가 있는 것으로 조사되었다.

한편, 관련된 보험상품 보유 여부가 보험이해도에 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 t-검정을 실시한 결과, 보험에 가입되어 있지 않은 집단과 가입되어 있는 집단의 평균점수 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 분석되었다. 문항별로 집단 간 차이가 있는지를 살펴본 결과 ‘해지환급금이 총 납입보험료보다 적을 수 있다’는 사실과 ‘보험계약 만기 시 위험보험료는 돌려받을 수 없다’는 사실의 경우에는 집단 간 정당률의 차이가 있었으나, 나머지 문항에서는 차이가 없었다.³³⁾ 대부분의 문항들은 보험상품 설명자료에 있는 내용들이며, 판매과정에서 판매자에게 설명을 들었어야 하는 내용임에도 불구하고, 보험에 가입한 소비자가 관련 사실에 대해 이해하지 못하고 있다는 것은 상품판매 과정에서의 보험계약 이해 개선을 위한 노력이 필요함을 시사한다.

이와 같은 현상은 변액보험 관련 질문과 공시이율과 보험금 간의 관계에 관련된 질문에서도 나타났다. 변액보험과 예금자 보호 관련 질문에 대한 정당률은 변액보험에 가입한 집단의 정당률 간에 통계적으로 유의한 차이가 없었으며, 공시이율과 보험금 관련 질문에 대한 정당률 또한 저축성보험에 가입한 집단과 가입하지 않는 집단 간의 유의한 차이가 없었다.

33) 해지환급금 관련 문제에 대한 평균정답률은 보험 비가입집단의 경우 75%, 가입집단의 경우 87%였으며, t-검정값은 -2.0724, p-value는 0.0192(H0: 평균이 같다)로 나타났다. 계약만기 시 위험보험료 환급가능여부에 대한 평균정답률은 보험 비가입집단의 경우 56%, 가입집단의 경우 67%였으며, t-검정값은 -2.0885, p-value는 0.0185로 나타났다.

Box 3

2014년 보험소비자 설문조사: 보험이해력

※ 다음은 귀하의 보험관련 지식 및 보험 용어에 대한 질문들입니다. 각 항목을 잘 읽고 응답해 주십시오.

문 42. 보험과 관련하여 아래의 설명이 맞으면 O, 틀리면 X로 응답해 주시고, 각 항목에 응답에 대한 확신 정도를 보기와 같이 '전혀 불확실'하면 1점, '매우 확실'하면 5점으로 1에서 5점 사이로 평가해 주십시오.

보기	전혀 불확실 ①-----②-----③-----④-----⑤	매우 확실
----	-------------------------------------	-------

항목	O/X		확신정도
	맞음	틀림	
42-1 모든 변액보험상품에 대해서 예금자보호를 받을 수 있다	① O	② X	
42-2 보험계약을 해지하였을 때 받을 수 있는 금액은 보험가입자가 낸 보험료 총액보다 적을 수 있다	① O	② X	
42-3 보험계약을 체결했다라도 일정 기간 이내에는 청약을 철회하고 납입한 보험료를 그대로 돌려받을 수 있다	① O	② X	
42-4 위험보험료는 보험계약 만기 시 돌려받을 수 있다	① O	② X	
42-5 해지된 보험계약은 본래 계약대로 부활될 수 있다	① O	② X	
42-6 공시이율이 높아지면 만기 시 지급받는 보험금이 늘어난다	① O	② X	
42-7 보장내용이 동일할 때 A상품 보험료지수가 120이고 B상품 보험료지수가 110이면, A상품이 B상품보다 싸다	① O	② X	

한편 금융이해력 측정방법에 대한 추가적인 연구가 필요한 것과 마찬가지로, 소비자가 보험이해력을 측정하기 위한 핵심 개념이 무엇인가를 포함하여, 소비자의 보험이해력 측정에 대해서도 지속적인 연구가 필요할 것이다.

실제로 기존 연구들에서 보험상품은 종류에 따라 목적, 계약형태, 개념 등이 다르므로, 모든 보험에 해당되는 일반적인 이해력 평가보다는 보험종류에 따른 이해력 평가를 하는 경향이 있음을 지적하였다.³⁴⁾ 소비자는 특정 보험상품에 대한 이해력은 높지만, 다른 보험상품에 대한 이해력은 낮을 수도 있다는 것이다. 따라서 소비자

34) Tennyson(2011).

가 보험과 관련된 금융이해력을 갖기 위해서 알아야 하는 핵심 개념은 크게 위험에 대한 인식 및 평가와 보험계약 관련 이해력으로 나누어 살펴 볼 필요가 있다. 다시 말해서 보험 관련 금융이해력 강화는 위험평가 능력과 위험 및 보험 이슈에 대한 태도 등을 포함하는 일반적인 부문과 개별적인 보험계약 관련 이해력으로 나누어 접근해야 할 것이다. OECD(2008)는 소비자의 위험 및 보험 이슈에 대한 태도와 관련된 사항을 다음과 같이 제시하였다.³⁵⁾

- 소비자가 자신의 위험노출 정도를 정확히 평가하고 있는가?
- 소비자가 보험 보장의 적절성을 알고 있는가?
- 필요한 경우 개선책을 강구하는가?
- 상품이나 계약을 선택하기 전에 여러 상품에 대해 비교분석하는가?
- 정보를 수집하는가? 수집한다면 어떤 원천을 이용하는가?
- 상품 종류에 따라 보험판매자에게 물어봐야 할 중요한 질문이 무엇인지 알고 있는가?
- 보험회사와의 불일치가 발생할 경우 어디서 정보, 조언, 도움을 찾을 수 있는지 알고 있는가?

계약 단계별로 확인해야 하는 주요 정보들과 개별 보험계약에 관련하여 알아야 할 구체적인 사항들은 금융감독원에서 제시한 자료를 참고할 만하다.

〈표 IV-4〉 계약 단계별 주요정보

구분	확인해야 할 정보
가입 전	보험료, 보장내용, 사업비 수준, 예정이율, 납입기간, 보험기간, 보험료 납입방법, 특약, 이미 가입된 보험, 보장한도 금액, 보장대상 의료비
가입 시	계약자의 권리 및 의무, 보험금지급 관련 유의할 사항, 보험금 지급사유 및 면책사유 (변액보험 운용방법, 운용펀드, 각종 비용 및 수수료)
가입 후	보장내용, 적립이율 현황 (자산연계형 보험 운용현황)

자료: 금융감독원.

35) OECD(2008).

Box 4 보험이해력 평가 사례

- 구체적인 보험상품 및 계약 관련 이해력 평가 사례로는 전미감독자협의회(NAIC)의 보험 IQ Test, Tennyson(2011)이 연구에서 사용한 평가 문항, LIMRA가 생명보험 관련 문항들로 평가하는 LIQ(Life Insurance Intelligence Quotient)를 들 수 있음.
- 전미감독자협의회(NAIC)의 보험 IQ Test와 Bristow-Tennyson Quiz 문항은 자동차보험, 건강보험, 손해보험, 주택보험, 생명보험, 연금보험 등을 두루 포함하고 있음.

〈표 1〉 NAIC 보험 IQ Test 질문 문항

구분	문항	정답
Q1	당신의 신용등급은 당신의 자동차보험료에 영향을 미치나요?	예
Q2	자동차보험은 모든 50개 주에서 법적으로 의무화되어 있습니까?	아니오
Q3	고용주에 의해 제공되는(open enrollment) 기간 내에만 단체건강보험 보장수준을 바꿀 수 있습니까?	아니오
Q4	당신의 자동차보험계약서가 당신의 배상책임 보장이 100/30/100이라고 명시한다면, 마지막 숫자는 어떤 보장을 나타냅니까?	최대 재산손해 지불
Q5	대부분이 사람들이 Medicare 서비스를 받을 수 있게 되는 연령은?	65세
Q6	당신이 자의나 타의에 의해 직장을 떠나서 COBRA 하에서 건강보험금을 받고자 결정한다면, 얼마만큼을 지불해야 하나요?	보장의 전비용
Q7	만약 차에 있던 개인물품을 도둑맞았다면, 어떤 보험상품이 이 손해를 보장하겠습니까?	주택소유자보험 또는 세입자보험
Q8	포괄보험계약(umbrella policy)이란 무엇입니까?	당신의 주요 보험계약을 넘어서는 부가적 보장
Q9	단기 장애보험은 어떠한 재무적 보장을 제공합니까?	소득의 일정비율
Q10	당신이 보험계약의 보험수익자가 되기 위해서는 그 사람의 친척이어야 합니까?	아니오

자료: NAIC.

〈표 2〉 Bristow-Tennyson Quiz 문항

구분	문항	정답
Q1	일반적으로 새 차에 비해 오래된 차에 대한 자동차보험 보장은 낮은 수준으로 가입하는 것이 현명하다	예
Q2	소송권한 제한(limited tort)을 옵션으로 선택한 자동차보험 계약은 사고 시 보험계약자를 다치게 한 사람을 소속할 계약자의 권리를 제한하므로 보험료가 저렴하다	예
Q3	자기충당금(deductible)이 큰 보험계약은 보험회사가 소비자의 손실에 대해 덜 보상하므로, 소비자에게 항상 불리하다	아니오
Q4	생명보험은 자녀가 성장한 부모보다는 어린 자녀가 있는 부모에게 더 의의가 있다	예
Q5	Medicare가 대부분의 비용을 보장하므로, 장기요양보험(long term nursing home care)을 구매하는 것은 거의 의미가 없다	아니오
Q6	소비자들은 보험회사가 파산할 경우 파산한 보험회사의 보험금청구 일부를 지불하는 주 펀드에 의해 보호받는다	예
Q7	주택보험(homeowner's insurance)계약은 대개의 경우 당진 건물에서 손님이 상해를 입은 경우 치료비를 지불할 것이다	예
Q8	연금상품은 투자기형 보험계약이나(cash-value) 생명보험 계약과 동일한 종류의 보험보장을 제공한다	아니오
Q9	건강보험의 의료보장(managed care)은 환자가 의사로부터 받는 치료에 더 많은 결정권을 준다	예
Q10	보험의 주목적은 소비자가 직면한 재무적 위험을 감소시키는 것이다	예

자료: Tennyson(2011).

3. 소비자 실험: 위험평가 및 상품구매 결정

본 연구에서는 소비자 실험을 통해서 보험소비자의 위험인식 및 평가와 함께 보험 상품 구매행동에 대해 살펴보았다. 위험평가 및 상품선택에서 알아야 할 핵심개념을 제공한 후, 정보에 기초한 결정(informed decision)에 도움이 되었는지 평가를 통해 확인하고, 소비자가 보험상품을 선택할 때 어떤 개념을 중요하게 생각하는지, 어떤 개념을 모르는지 소비자가 직접 선택하도록 하였다.

실험에서는 연금보험상품과 관련된 의사결정을 하는 실험과 실손의료보험상품과 관련된 의사결정을 하는 실험을 실행하였는데, 연금보험의 경우 30~55세 일반인을, 실손의료보험의 경우 30~65세 일반인을 대상으로 하였다. 대상은 크게 네 그룹으로 나누었는데, 연금보험과 실손의료보험의 경우 각각 확인사항을 제공한 그룹과 그렇지 않은 그룹으로 나누어 실험을 실시하였다. 연금보험 실험군의 경우 국민연금 예상수령액, 개인연금 예상수령액, 퇴직연금 수령가능액, 사망보험금(보장금액)에 대한 정보를 가지고 올 것을 요청한 후, 상품설명서와 질문지를 변액연금보험 핵심 확인사항과 함께 배부한 반면, 대조군의 경우에는 관련정보 확인요청이나 핵심 확인사항을 제공하지 않고 상품설명서와 질문지를 배부하였다. 실손의료보험 실험군의 경우에도 유사한 구조로 실험군에게는 보장성보험가입 여부, 보장성보험 보험료, 사망보험금(보장금액), 실손보험 가입여부에 대한 정보를 미리 확인할 것을 요청한 후, 상품설명서와 질문지를 보장성보험 확인사항과 함께 배부한 반면, 대조군의 경우에는 상품설명서와 질문지만을 배부하는 방식으로 실험을 진행하였다.

〈표 IV-5〉 조사 설계

구분	내용			
조사 대상	- 연금보험(A군, B군): 만 30~55세 성인 - 실손보험(C군, D군): 만 30~65세 성인			
표본 크기	- 연금보험 A군: 35명, B군: 35명 - 실손보험 C군: 35명, D군: 35명			
조사 기간	2014년 11월 4일 ~ 2014년 11월 7일			
조사 방법	Gang Survey			
구분	연금 보험		실손 보험	
	실험군(A)	대조군(B)	실험군(C)	대조군(D)
질문지 배부	변액연금보험 확인사항과 질문지 배부	질문지만 배부	보장성보험 확인사항과 질문지 배부	질문지만 배부
상품설명서	변액연금보험 핵심상품설명서와 연금지급예시 배부		실손의료보장보험 상품설명서와 보험금지급예시 배부	
설문 진행	은퇴 대비, 보험가입 결정, 보험상품 선택, 설명서 이해 관련 설문		질병 및 사고위험 대비, 보험가입 결정, 보험상품 선택, 설명서 이해, 실손의료보장보험계약내용 인지 평가 관련 설문	

가. 핵심확인사항

앞서 설명한 바와 같이 실험군에게는 소비자가 자신의 위험노출 정도를 평가하고 보험 보장의 적절성을 판단하기 위해 최소한 알아야 할 내용으로서 현재 가입하고 있는 보험 또는 보장 내용과 함께 보장의 적절성을 판단하기 위한 기준을 제공하였다. 아울러 각 보험상품계약에서 확인하여야 할 주요사항을 질문과 핵심단어를 통해 제시하였다. 동 핵심확인사항들은 2장에서 제시했던 OECD(2008)의 확인사항, 금융감독원의 계약 단계별 주요정보, Tennyson(2011) 등을 참고하여 작성하였다.

연금보험 실험군의 경우 국민연금 예상수령액, 개인연금 예상수령액, 퇴직연금 수령가능액, 사망보험금(보장금액)에 대한 정보를 미리 알아보도록 했으며, 변액연

금보험 핵심 확인사항을 제공하였다. 확인사항으로서는 <표 IV-6>에서 보는 바와 같이 최근 국민노후보장패널조사(KReIs: Korean Retirement and Income Study)에서 제시된 평균 최저 월 생활비와 적정 월 생활비를 제공하였으며, 재무설계에서 일반적으로 받아들여지고 있는 적정생활비 판단기준도 함께 제공하였다. 아울러 변액연금보험과 관련하여 확인하여야 하는 사항들과 관련 핵심단어들을 <표 IV-7>과 같이 제공하여 상품설명서를 이해하고 보험가입 의사결정을 내릴 때에 참고하도록 하였다.

실손의료보험 실험군의 경우에도 유사한 구조로 보장성보험가입 여부, 보장성보험 보험료, 사망보험금(보장금액), 실손보험 가입여부에 대한 정보를 미리 확인하도록 했으며, 보장성보험 및 실손의료보험, 비례보상에 대한 설명 등을 질병 및 상해 위험 보장성보험 확인사항으로 제공하였다. 아울러 실손의료보험과 관련하여 확인할 사항들을 <표 IV-9>와 같이 제공하였다.

<표 IV-6> 은퇴 대비 및 사망위험 대비 관련 확인사항

- 국민연금공단 국민노후보장패널 부가조사(2012년)
 - 평균 최저 월 생활비: 136만 9천 원(부부), 83만 4천 원(독신)
 - 평균 적정 월 생활비: 192만 9천 원(부부), 119만 3천 원(독신)
- 일반적으로 은퇴 전 생활비의 70~80% 수준

- 국민연금 수령가능액 확인 웹사이트(국민연금공단)
<http://csa.nps.or.kr/finance/pensionCal.do>
- 생명보험 가입조회
http://www.klia.or.kr/consumer/consumer_030101.do
- 손해보험 가입조회
<http://www.knia.or.kr/retrieve/information01>

〈표 IV-7〉 변액연금보험 관련 주요 확인사항

주요 질문	핵심단어
1. 이 상품은 어떤 위험보장을 제공하나요?	보장범위, 보험금 지급사유, 보험금 지급제한 사유, 보험기간
2. 이 상품을 구매한 계약자가 지켜야 할 사항은?	보험료, 보험료 납입기간, 비과세혜택 조건
3. 계약자가 납입한 보험료는 어떻게 사용되고, 보험료 중 투자비 중은 얼마나 되나요?	저축보험료, 위험보험료, 사업비
4. 이 상품에서 향후 적립금은 얼마나 되고, 중도해지 시 해지환급금은 얼마나 될까요?	적립금, 해지환급금
5. 투자된 원금은 언제라도 보장되나요?	최저보장
6. 자산운용과 관련해서 계약자가 부담하는 비용은?	자산운용수수료, 보증수수료
7. 보험회사 파산 시 납입한 보험료나 지급될 보험금은 어떻게 보호받나요?	예금자보호

〈표 IV-8〉 질병 및 상해위험 대비 관련 확인사항

- 실손의료보험이란 의료비 중 국민건강보험에서 보상하는 부분을 제외한 나머지를 보험회사가 보상해 주는 민영의료보험임
- 동일한 목적과 동일한 사고에 대해 여러 개의 실손보험에 가입하였더라도 실제 손해를 초과하지 않도록 상품별로 나누어 보험금이 지급됨
예) 입원의료비 100%를 보상하는 실손보험 2개에 가입한 후, 치료비 50만 원을 지출한 경우: 상품별로 25만 원씩 총 50만 원의 보험금을 받게 됨

생명보험 가입조회

http://www.klia.or.kr/consumer/consumer_030101.do

손해보험 가입조회

<http://www.knia.or.kr/retrieve/information01>

실손의료보험 계약조회

<http://medcost.knia.or.kr/>

- 보장성보험이란 사망, 상해, 입원 등과 같이 사람의 생명과 관련하여 보험사고가 생겼을 때 약속된 보험금을 제공하는 보험상품을 말함
 - 재해보장보험, 암보험, 건강보험 등이 이에 해당됨
- 개인에 따라 다르지만, 한 연구에 의하면 보장성 보험료로 지출되는 금액은 월 소득의 8~10%가 적절하다고 제시하고 있음

양세정 · 주소현 · 차경옥 · 김민정(2013), “한국형 가계재무비율 도출 및 가이드라인 제안”, Financial Planning Review 제6권 3호

〈표 IV-9〉 민영의료보험 관련 주요 확인사항

주요 질문	참고	핵심단어
1. 어떤 위험을 보장받게 되나요?	보합기간: 질병이나 사고에 대해 보장받는 기간 책임개시일: 보험계약일로부터 일정기간이 경과한 후에 보장이 시작되는 경우, 보장이 시작되는 날	보합금 지급사유(해당 질병, 상해): 보합기간: ()년 보장 시작시점(책임개시일):
2. 보장하는 위험이 발생하면 얼마를 지급받게 되나요?	정액의료보험: 의료비 규모에 상관없이 약속된 보험금을 지급 실손보험: 계약자가 실제로 부담한 의료비를 보상 보합금 비례분담: 여러 회사의 보험을 중복가입했더라도 부담한 치료비에 대한 보험금은 보험사들이 나누어 부담	정액의료보험()원 정액의료보험()원 실손의료보험()% 보합금 최고 한도 금액 또는 보장일수: 중복가입 시 비례분담 여부: (○, ×)
3. 계약자가 지불하여야 하는 비용은?	보험료 납입기간: 보험료를 내는 기간	보험료: 월()원 보험료 납입기간: ()년
4. 보험금을 지급받지 못하거나 제한받는 경우는?	중요한 사항: 주로 현재 및 과거의 질병이나 장애, 직업 등에 대한 사항 면책조항: 보험금을 지급하지 않는 사고	보험금 지급제한 사유(면책사항): 계약직 알려야 하는 중요한 사항(고지의 의무 관련):
5. 갹신이 가능한 계약 인가요?	갱신형: 초기 보험료는 저렴하지만 일정기간마다 보험이 갹신되어 보험료가 오를 수 있음 비갱신형: 만기까지의 보험료가 가입할 때 결정됨	갱신여부: (○, ×) 갱신회수 제한: (○, ×) ()회 계약갱신 시 보험료 인상가능성: (○, ×)

나. 실험결과

1) 변액연금보험

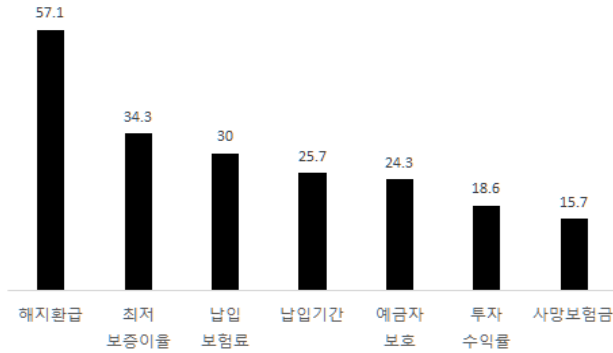
먼저, 은퇴에 대비하여 연금에 가입되어 있는지 물어보고, 연금에 가입되어 있는 경우 예상 연금수령액을 적어달라고 요청하였다. 미리 찾아오도록 요청하지 않았던 그룹(B그룹)의 과반수(56.7%)는 예상 연금수령액을 인지하고 있지 않았으며, 미리 예상 수령액을 찾도록 요청했던 그룹(A그룹)의 경우에는 모두 알고 있다고 대답하거나 대강은 알고 있다고 응답하였다.

은퇴 후 예상 연금수령액의 충분성 판단과 관련해서 A그룹은 71%가 충분하지 않다고 판단한 반면, B그룹은 90%가 충분하지 않다고 판단하였다. 충분치 않다고 판단한 이유로는 모든 그룹에서 물가상승률 대비 수령금액 부족이라고 응답한 비율이 가장 높았으나(A그룹: 52.0%, B그룹: 44.4%), A그룹의 경우에는 최저생계비, 부부 생활기준 등 판단 기준에 근거해서 충분성을 판단한 비중이 상대적으로 높았음을 알 수 있었다. 특기할만한 점은 연금수령액을 모른다고 한 응답자 중 29.4%가 은퇴 후 연금수령액이 충분치 않다고 응답한 것으로 보아, 정확한 기준에 근거한 이성적 판단이라기보다는 막연히 부족할 것으로 예상하는 감정적 판단을 할 가능성이 여지가 있음을 알 수 있었다.

보험 가입여부를 결정하거나 보험상품을 선택하기 위해 찾아보는 내용은 A, B그룹이 모두 유사하지만 순위에 차이가 있었다. 응답자들이 보험상품 선택 시 가장 많이 찾아보는 항목은 해지환급에 대한 내용이며 차례대로 최저보증이율, 납입보험료, 납입기간 등을 많이 찾아보는 것으로 나타났다. 그룹별로 살펴보면, A그룹에서 가장 많이 선택한 항목은 보험상품 선택 시 해지환급, 최저보증이율, 예금자보호, 납입보험료의 순서인 반면, B그룹에서 가장 많이 선택한 항목은 해지환급, 납입보험료, 납입기간, 최저보증이율, 투자수익률의 순서를 보였다.

〈그림 IV-3〉 상품설명서에서 찾아보는 내용

(단위: %)

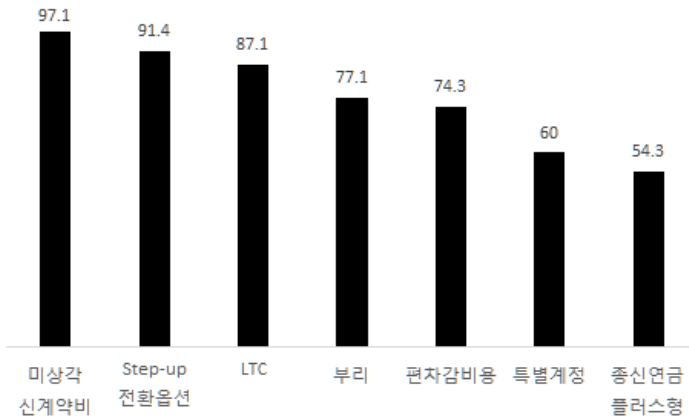


주: 중복선택 가능.

핵심상품설명서에서 이해하지 못하는 용어들을 모두 선택하도록 하였는데, 미상 각신계약비를 가장 많이 이해하지 못했으며 차례대로 Step-up 전환옵션, LTC 부리, 편차감비용 등의 용어를 이해하지 못하는 것으로 조사되었다. 이 용어들은 보험상품 선택 시 응답자들이 찾아보는 정보들과는 중복되지 않았다.

〈그림 IV-4〉 상품설명서에서 이해하지 못하는 용어

(단위: %)



주: 중복선택 가능.

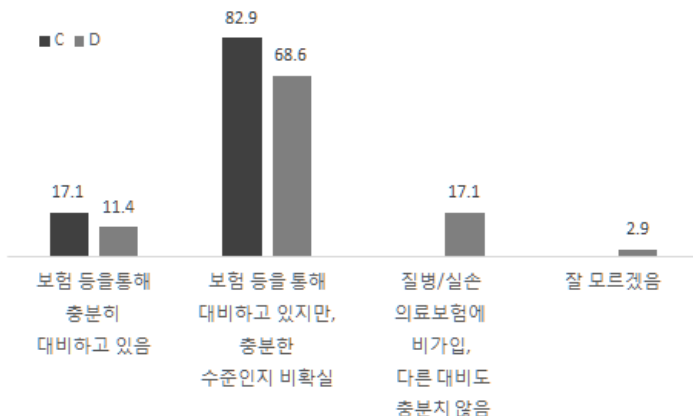
보험상품 선택 시 보험 판매자에게 묻고 싶은 내용은 원금손실 가능성 여부라고 응답한 경우가 가장 많았고, 투자 수익에 대한 정확한 수치, 만기 시 지급액, 펀드 운용의 수익과 위험성 등의 차례로 응답하였다. 원금손실 가능성 여부 이외의 문항들에 대해서는 그룹 간에 다소 차이가 있었다. A그룹이 판매자에게 묻고자 하는 내용은 주로 투자와 관련한 내용으로 펀드 운용, 원금손실, 투자이익에 대한 수치 등이 높은 비율을 차지한 반면, B그룹은 보험 만기 시 지급액에 대해서 질문하겠다고 응답한 비율이 높았다.

2) 실손의료보험

실손의료보험 관련 실험을 살펴보면, 상해 및 질병에 대비한 치료비가 충분한가에 대한 질문에 C그룹과 D그룹 모두 대비는 하고 있으나 충분한 수준인가에 대해서는 불확실하다고 응답한 비율이 가장 높았다. 상해 및 질병에 대한 대비가 충분하지 않다고 한 응답자 중 C그룹과 D그룹 모두 현재 가입된 보험으로 치료비가 부족하다고 대답한 응답자가 가장 많았으나, 정확한 상품 및 보장내용을 모른다는 응답과 충분한지 여부를 판단하는 기준을 모른다는 응답의 비율도 높았다.

〈그림 IV-5〉 상해 및 질병에 대한 대비가 충분한지 여부

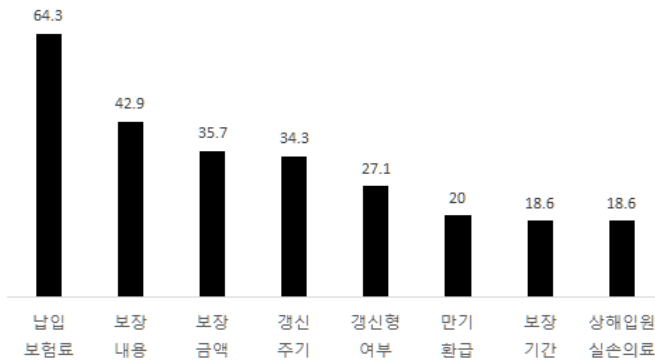
(단위: %)



한편 소비자들이 실손보험상품 선택 시 찾아보는 내용은 납입보험료에 대한 내용이며, 보장내용, 보장금액, 갱신 주기 등을 중점적으로 검토하는 것으로 조사되었다. 다시 말해서, 주로 소비자의 관심은 지불하는 비용과 이후 받게 되는 혜택에 집중되어 있었다.

〈그림 IV-6〉 실손보험상품 선택 시 찾아보는 내용

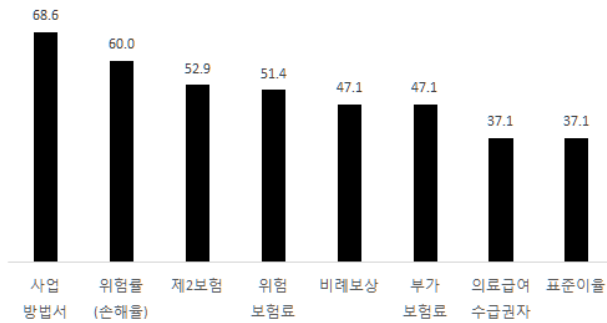
(단위: %)



실험에서 제공된 상품설명서 중 사업방법서가 무엇인지 이해하지 못한다고 대답한 응답자가 가장 많았으며, 다음으로 위험률(손해율), 제 2보험, 위험보험료, 비례보상을 이해하지 못한다고 대답한 응답자들의 비율이 높았다. 또한 응답자들은 갱신시 인상되는 보험료와 보장범위, 동 보험이 보장하지 않는 부분을 상품설명서에서 찾을 수 없었다고 응답하였다.

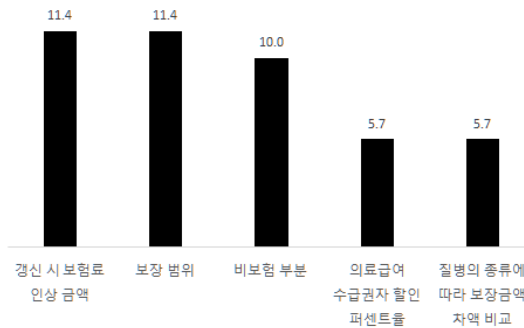
〈그림 IV-7〉 상품설명서에서 이해하지 못하는 용어

(단위: %)



〈그림 IV-8〉 상품설명서에서 찾을 수 없는 내용

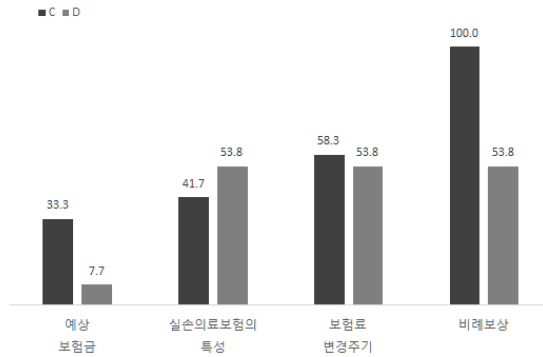
(단위: %)



한편 C그룹의 경우 12명(34.3%)이, D그룹의 경우 13명(37.1%)이 실험에서 소개한 실손의료보험에 가입할 의사가 있다고 응답하였는데, 가입 의사를 밝힌 응답자들을 대상으로 예상 수령보험금, 실손의료보험의 특성, 보험료 변경 여부, 비례보상 등에 대한 추가 질문을 하여 응답자의 해당 상품에 대한 이해를 평가하였다. 먼저 가상의 상황을 설정하고 받을 수 있는 보험금 예상액을 질문한 결과, C그룹의 정답률이 D그룹 정답률보다는 높았으나 여전히 낮은 수준의 정답률을 보였다. 그러나 동일한 질병이나 상해를 보장하는 여러 회사의 실손의료보험을 중복가입했을 때 비례보상을 받게 된다는 내용에 대한 이해는 C그룹이 월등히 높은 것으로 조사되었다.

〈그림 IV-9〉 보험 정보에 대한 정답률

(단위: %)



〈표 IV-10〉 실손의료보험상품에 대한 이해 평가 질문 항목

질문	정답
이 보험은 의료비 규모에 상관없이 약속된 보험금을 지급하는 보험이다	X
보장내용 변경주기인 15년 동안은 보험료가 바뀌지 않는다	X
동일한 질병이나 상해를 보장하는 여러 회사의 실손의료보험을 중복가입했다라고 부담한 치료비에 대한 보험금은 보험회사들이 나누어 부담한다	O

이상의 내용을 요약해 보면, 변액연금보험의 경우 보험가입 상태나 기대 연금수령액 등을 확인해 볼 것을 요청하지 않은 경우에는 과반수 이상이 해당 내용을 인지하고 못하고 있는 것으로 조사되었다. 아울러 은퇴 후 예상 연금수령액이 충분치 않을 것으로 판단한다고 응답한 경우, 물가상승률 대비 수령금액 부족 때문이라고 응답한 비율이 가장 높았으나, 몇 가지 판단기준을 제공하였던 실험그룹의 경우에는 동 이유 외에 최저생계비, 부부생활비 기준 등의 판단기준에 근거해서 판단을 할 비율이 높게 나타났다. 소비자가 상품설명서에서 찾아보는 주요 내용은 해지환급, 최저 보증이율, 납입보험료 등인 것으로 조사되었다. 핵심상품설명서에서 소비자가 이해하지 못하는 어려운 용어들을 선택하도록 요청하였는데, 이러한 용어들은 쉬운 단어로

바꾸어 사용하거나, 용어 해설란을 추가하는 방안을 고려하거나 보험 판매자가 판매 중에 쉽게 설명할 수 있도록 할 필요가 있는 것으로 판단되었다.

실손의료보험 실험의 경우 상해 및 질병에 대한 대비가 충분치 않다고 대답한 응답자가 많았는데, 보장성보험 가입 관련 내용 확인을 요청하지 않았던 대조그룹의 경우 정확한 상품 및 보장 내용을 잘 몰라서라고 응답한 비율이 상당히 높았다. 또한 동 보험상품에 가입할 의사를 밝힌 응답자들에게 해당 상품에 대한 이해도를 평가한 결과, 예상 보험금에 대한 이해도는 실험그룹, 대조그룹 모두에서 낮게 나타났으나, 비례보상에 대한 인지도는 실험그룹이 대조그룹보다 월등히 높게 나타났다.

동 실험결과를 통해서 일반 소비자들이 자신의 위험노출 정도나 위험보장 수준 등에 대한 인식이 높지 않으며, 소비자가 위험보장 관련 의사결정에 참고할 수 있는 기준이 필요한 것으로 보인다. 또한 상품설명서에는 아직까지 소비자에게 생소한 단어들이 사용되고 있어서 개선의 여지가 있음을 알 수 있었다. 실손의료보험상품에 대한 이해평가를 통해 알 수 있었던 것은 상품판매 시 예상 보험금에 대한 예시를 통해 소비자의 이해를 높일 필요가 있으며, 실손의료보험상품의 개념과 보험료 변경주기, 비례보상에 대한 내용에 대해서도 판매자의 추가적인 설명이 필요한 것으로 판단된다.

V. 보험소비자 금융이해력 강화 사례

본 장에서는 소비자의 보험 및 연금 관련 금융이해력 강화 사례로서 주요국의 웹사이트를 통한 핵심정보 제공, 소비자의 은퇴재무계획을 위한 연금계산기 제공 사례와 함께 금융이해력 강화 프로그램 참여를 높이고 바람직한 행동유지를 위한 방안들을 살펴보도록 한다.

1. 웹사이트를 통한 보험 관련 핵심정보 제공

미국의 전미보험감독자협회(NAIC: National Association of Insurance Commissioners)는 보험소비자 금융이해력 강화를 위하여 2006년 8월 Insure U라는 교육 프로그램을 개설하였다.³⁶⁾ Insure U는 공익광고, 소비자 경고(consumer alerts), 뉴스, 모바일 앱 및 게임, 소셜미디어 캠페인 등을 통해 보험에 관련한 정보 및 상품 선택 가이드를 소비자들에게 제공하고 있다. 웹사이트의 메인 페이지에서는 소비자들이 원하는 정보를 찾을 수 있는 카테고리를 생애 주요사건별(자동차 구입, 주택 구입, 이직, 결혼, 출산), 생애주기별, 보험상품 종류별로 설정하여, 이 중 하나를 선택해서 찾을 수 있도록 설계하였다. 생애 주요사건별, 생애주기 카테고리 정보를 찾을 경우, 조건에 따라 소비자들에게 필요한 보험상품에 대하여 추천하고, 상품 구매 전, 구매 과정, 구매 후 소비자들이 고려해야 할 사항에 대한 가이드라인을 제공한다.

36) <http://www.insureuonline.org/index.htm/>.

〈그림 V-1〉 Insure U의 메인화면



자료: Insure U(<http://www.insureuonline.org/>).

홈페이지에는 보험상품 종류별 카테고리 중 하나를 선택할 경우 자주 하는 질문 (FAQs), 해당 보험상품을 구입하기 전에 알아야 할 10가지 사항 등 해당 상품과 관련된 핵심 확인사항 등이 정리되어 있다.

〈그림 V-2〉 Insure U의 생명보험 부문

Life Insurance:
It's more than a death benefit

In recent years, Americans have experienced economic challenges. While some are maxing out credit cards and cashing in 401(k)s, many overlook life insurance as a potential source for emergency funds. And, few are aware of the investment features some policies offer.

When thinking about life insurance, you should know there are two main types: term and permanent. A term life insurance policy pays if the insured dies during the "term" of the policy. Permanent life insurance, the type of policy that offers investment features, combines the death benefit coverage of a term policy with an investment component that can build cash value over time. Some permanent policies also include provisions for policyholders to access money immediately for any reason.

Permanent Life Insurance Options

Unlike term insurance, all permanent policies remain in place as long as the premium is paid. They also all have a cash value component that increases over time and allows the owner to borrow against that cash value. There are four types of permanent life insurance:

- **Whole Life Insurance**
 - Offers a fixed premium for the duration of the policy, guaranteed annual cash value growth and a guaranteed death benefit.
 - Does not provide investment flexibility and, once established, you are not allowed to change the policy coverage.
- **Universal Life Insurance**
 - Allows the policyholder to determine the amount and timing of premium payments within

UNDERSTAND LIFE & ANNUITIES

- Life Insurance FAQs
- 10 Things to Know Before Buying Life Insurance
- Retained Asset Accounts: What Consumers Need to Know About Life Insurance Benefit Payment Options
- Consumer's Guide to Life Insurance (PDF)
- Is an Annuity Right for You?
- 10 Things You Should Know About Buying Fixed Deferred Annuities

FIGHT FAKE INSURANCE
STOP. CALL. CONFIRM.

For unbiased information specific to where you live contact your insurance

자료: Insure U.

〈표 V-1〉 생명보험 자주하는 질문 및 응답(FAQs)내용

자료	내용
FAQs	생명보험은 누구에게 필요한가? 나에게 맞는 종류의 생명보험상품은 무엇인가? 얼마만큼의 생명보험 보장이 필요한가? 생명보험상품 구입 관련 조언
생명보험을 구입하기 전에 알아야 할 10가지 사항	1. 당신의 보험니즈를 검토하십시오 2. 얼마만큼의 보장이 필요한지 결정하십시오 3. 현재 당신이 가지고 있는 생명보험계약을 평가하십시오 4. 다른 종류의 보험계약들을 비교하십시오 5. 당신이 보험료를 납입할 수 있을지 확인하십시오 6. 보험판매자에게 당신의 보험계약의 미래가치를 평가하도록 요청하십시오 7. 현재 가지고 있는 보험계약을 유지하십시오 8. 보험계약 갱신에 대해 이해하십시오 9. 당신의 보험계약서를 주의 깊게 읽으십시오 10. 몇 년에 한 번씩은 당신의 생명보험계약을 검토하십시오

자료: Insure U.

Insure U 웹사이트의 특징은 첫째, 생애의 중요한 사건, 생애단계, 상품별로 정보를 재정리함으로써 소비자가 여러 가지 접근을 통해 찾고자 하는 정보를 얻을 수 있다는 것이다. 다음으로 각 카테고리를 선택하여 다음 단계로 이동하면, 선택한 내용에 해당되는 핵심사항들을 정리하여 제시하고 있다는 것이다.

NAIC에 의하면 자동차사고 발생 시 행동요령을 제공하는 WreckCheck Smartphone 앱의 경우 22,500 이상 다운로드되었으며, 주택보험과 관련해서 가재도구 물품 목록을 정리하는 앱인 My Home Scr.APP,book Smartphone 앱의 경우에는 48,000 이상 다운로드된 것으로 집계되었다.

다음으로 영국의 Money Advice Service(이하 MAS)는 정부가 구축한 웹사이트로서 소비자의 재무개선을 돕기 위한 조언, 재무계획을 세우고 점검하는 데에 도움이 될 도구와 계산기를 제공하고, 전화나 온라인을 통해 직접 소비자 상담 서비스도 제공하고 있다.³⁷⁾ MAS는 매우 단순화된 레이아웃을 가지고 정보를 제공하고 있는데, 이 중에는 보험 부문과 근로, 퇴직연금 및 은퇴 부문도 포함되어 있다.³⁸⁾ MAS는 근로, 퇴직연금 및 은퇴 부문은 은퇴 관련 조언, 퇴직연금의 정류 및 은퇴소득, 연금 자동가입 관련 정보 등을 제공하고 있으며, 각 항목을 선택하면 다음 단계에서 다시 핵심사항별로 관련된 내용을 분류하여 설명하고 있다. 보험 부문도 유사한 구조를 가지고 있는데, 위험보장의 종류에 따라 자동차보험, 생명 및 보장성보험, 주택보험, 애완동물보험, 여행자보험 등의 카테고리를 제시하고 이에 따라 보험에 대한 정보를 제공하고 있다.

상세 정보를 제공하는 페이지에서는 이해를 돕기 위한 동영상상을 함께 포함하기도 하는데, 대부분의 경우 동영상들의 분량은 2분을 넘지 않는다. 또한 페이지 맨 아래에는 소비자가 내용을 검색하다가 질문을 할 수 있도록 온라인 대화(web chat) 버튼이 있으며, 상담 전화번호도 제공하고 있다.³⁹⁾

37) <https://www.moneyadviceservice.org.uk/en/>.

38) MAS의 카테고리는 여러 수준의 범주가 공존하는 형태를 가지는데, 부채와 대출, 예산계획과 자금관리, 저축과 투자, 퇴직연금과 은퇴, 수당, 출산, 사망 및 가족, 보험, 주택과 담보대출, 부양 및 장애, 자동차와 여행 등으로 나뉘어 있다.

39) 온라인 상담의 경우 주중에는 오전 8시부터 오후 10시까지, 토요일은 오전 9시부터 오후 10시, 일요일은 오전 10시에서 오후 10시까지 상담이 가능하며, 전화상담의 경우 주중에는 오전 8시에서 오후 8시까지, 토요일은 오전 9시부터 오후 1시까지 가능하다.

아울러 정보를 검색하는 중 동 웹사이트 사용에 대한 피드백을 받기 위해 작은 팝업 창을 통해서 정보가 도움이 되었는지, 얻은 정보가 행동변화를 가져올 것인지, 다시 동 사이트를 이용할 것인지, 아는 사람들에게 동 웹사이트를 소개할 것인지에 대한 질문과 이와 더불어 의견이 있을 경우 주관식으로 의견을 입력할 수 있도록 하였다.

〈그림 V-3〉 영국 Money Advice Service의 보험부문

the Money Advice Service

Cymraeg | Sign in | Register

Search

Home

Debt and borrowing

Budgeting and managing money

Saving and investing

Work, pensions and retirement

Benefits

Births, deaths and family

Insurance

Car insurance

Life and protection insurance

Home insurance

Pet insurance

Help with insurance

Travel insurance

Homes and mortgages

Care and disability

Cars and travel

Insurance

Help and advice on protecting your family and getting the right home and car insurance

+ **Car insurance**

Choosing the right level of cover, getting the best deal, and tips for young drivers.

+ **Life and protection insurance**

Learn about the differences between life, critical illness and income protection insurance.

+ **Home insurance**

Find out if you need buildings and contents insurance and get help with choosing the right policy and cover.

+ **Pet insurance**

Help with choosing the right pet insurance policy and cover.

+ **Help with insurance**

Understand what insurance is and how it works. Find out how to buy insurance and how to go about making a claim.

+ **Travel insurance**

Learn how to choose the right level of cover, get the best deal, and how to make a travel insurance claim.

자료: Money Advice Service.

영국감사원(NAO: The National Audit Office)은 2013년 MAS에 대한 검토를 행했으며, 동 검토보고와 의회특별재무위원회(the Treasury Select Committee)에 대한 요구에 응답하기 위해 정부는 2014년 봄 MAS에 대한 독립검토를 의뢰하였다. 동 보고서는 핵심성과지표(KPI: Key Performance Indicators)를 가지고 MAS의 성과를 측정하였다. 동 지표들은 MAS가 소비자들이 원하는 도움을 주었는지, 소비자들이 MAS로 인해서 바람직한 행동을 취했는가를 점검하고자 했다.⁴⁰⁾

〈표 V-2〉 MAS KPI

주요성과지표	2013~2014년 성과
총 소비자 접속	1,650만 건
소비자가 필요한 정보를 제공받았다고 응답한 비율	85%
MAS가 행동을 결정하는 데에 도움을 주었다고 응답한 비율	73%
MAS에 다시 접속하겠다고 응답한 비율	92%
MAS를 추천하겠다고 응답한 비율	90%
대면 부채 관련 세션 수	175,000건
다섯 가지 주요 결과에 대한 성과 (정기적 저축, 은퇴 이후를 위한 저축, 부양가족 부양, 자산 보호, 건전한 부채관리)	653,000건의 긍정적인 행동
정기적 금전관리 검토	289,000개 가계부 완성

자료: MAS.

호주 증권투자위원회(ASIC: Australian Securities and Investment Commission) 산하 Money Smart 역시 앞서 살펴본 웹사이트와 유사한 기능을 하고 있다.⁴¹⁾ ASIC는 금융체계에 대한 소비자와 투자자의 신뢰를 제고하기 위한 전략적 우선순위의 하나로 금융이해력과 투자자교육의 책임을 추진하고 있다. 보험부문에서는 보험상품군

40) HM Treasury(2014).

41) <https://www.moneysmart.gov.au/>.

별 상품의 종류, 보장수준의 결정, 보험상품 가입 시 유의사항, 보험금 지급 요청 등을 담고 있으며, 경우에 따라서는 3분 정도의 동영상과 구별되는 글씨체와 색으로 표시한 핵심 조언(smart tip)도 제공한다.

〈그림 V-4〉 호주 Money Smart의 생명보험부문

Home > Insurance > Life insurance

Life insurance

Be prepared for life's emergencies

Imagine what your family's life would be like if you or your partner died or became seriously ill and couldn't work. Would you be able to survive financially? Can you pay the mortgage and bring up your kids?

Insurance can provide the money that you or your family need in critical times. It may not take away the pain of losing a job or a loved one, but it will ease the added pain of financial problems.

- Types of life insurance
- How much life insurance?
- Difference between stepped and level premiums

Types of life insurance

There are different types of cover that fall under the broad heading of life insurance. Depending on your circumstances you may need one or more of these:

- Life cover** - also known as term life insurance or death cover, pays a set amount of money when the insured person dies. The money will go to the people you nominate as beneficiaries on your policy.
- Total and permanent disability (TPD) cover** - covers the costs of rehabilitation, debt repayments and the future cost of living if you are totally and permanently disabled. TPD cover is often bundled together with life cover.
- Trauma cover** - provides cover if you are diagnosed with a specified illness or injury. These policies include the major illnesses or injuries that will make a significant impact on a person's life, such as cancer or a stroke. It is also referred to as 'critical illness' cover or 'recovery' insurance.
- Income protection** - replaces the income lost through your inability to work due to injury or sickness.

For all types of life insurance you need to disclose any pre-existing medical conditions if you are asked. Failing to 'tell it like it is' can leave you with a worthless policy.

Video: Scott Pape's protect your finances money challenge

Take Scott Pape's money challenge to help protect yourself from financial loss.

0:00 / 3:28

How much life insurance?

Calculators

- Budget planner
- Credit card calculator
- Mortgage calculator
- Super calculator
- Retirement planner
- calculators & apps...

Quick links

- Unclaimed money
- Publications
- Financial counselling
- Payday loans
- Unlicensed companies list
- Report a scam
- How to complain
- Check ASIC lists
- Other languages
- eNewsletter

Information for:

- Under 25s
- Over 55s
- Families
- Women
- Educators
- Indigenous

Life events:

- Having a baby
- Buying a mobile
- Losing your job
- more life events...

자료: Money Smart.

아울러 2014년 11월부터는 보험 관련 정보들에 대한 소비자의 접근성을 높이기 위해 〈그림 V-4〉에서 보는 바와 같이 웹사이트 홈페이지에서 녹색으로 표시된 상위 메뉴틀에 보험항목을 이동시킨 바 있다. Money Smart 웹사이트의 보험부문 접속 수는 다음과 같다.

〈표 V-3〉 Money Smart 보험부문 접속 수

기간	접속 수(건)
2013년 7월 ~ 2013년 12월	67,170
2014년 1월 ~ 2014년 6월	73,737
2014년 7월 ~ 2014년 12월	75,466

자료: Money Smart.

2014년 9월에 실시된 브랜드추적분석(brand tracking research)에 의하면 조사대상자의 16%가 ASIC Money Smart 웹사이트를 방문한 후 자신들의 보험을 점검하거나 바꾸었다는 결과를 보고하였다.

2. 연금계산기: 공적부문과 사적부문의 통합 계산체계

OECD 국가들은 대부분 개인연금명세서(Personal Pension Statement)를 제공하고 있다.⁴²⁾ 연금명세서는 일반적으로 일 년에 한번 우편으로 발송하며, 대부분의 국가들은 웹페이지에 개인이 부담하는 연금보험료(contributions)와 기대 연금수당(benefits) 등에 대한 추가적인 정보를 제공하고 있다. 연금명세서를 제공하는 목적은 연금가입자로 하여금 은퇴에 대해 생각하도록 하는 계기를 마련하고, 가입자의 선택이 분담금에 어떠한 영향을 미칠지 생각하도록 하는 것이다. 또한 가입자가 은퇴 후 일정한 생활수준을 영위하기 위해 현재 가입되어 있는 연금 이외에 추가적인 저축이 필요한 경우 정보에 기초한 선택을 하도록 하고 있다. 특히 연금명세서가 제공하는 정보 중 가장 중요한 정보는 은퇴 후 받게 될 연금수당의 추정과 퇴직연령에 따라 기대 연금수당 금액이 어떻게 달라지는가에 대한 정보가 가장 중요하다고 할 수 있다.

Larsson et al.은 연금과 관련된 정보는 가입자의 생애에 일어나는 사건이나 계약

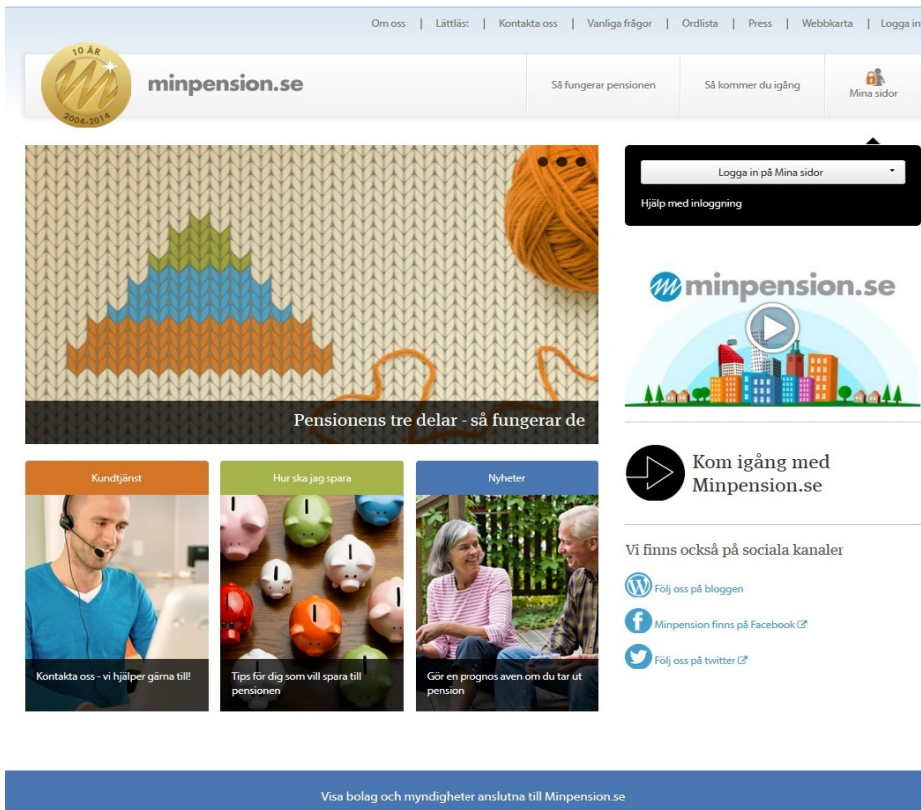
42) OECD-US Treasury(2008).

자의 행동이 기대 연금수당(benefits)과 연금보험료(contribution)에 미치는 영향에 대해 시의적절한 정보를 제공해야 한다고 설명하였다. 더욱이 연금정보는 기댓값이 가지는 분산, 즉 신뢰구간에 대한 정보를 포함하여야 함을 강조하였다. 이들은 연금 정보를 회계정보(accounting information), 사건추이에 따른 행동정보(action course of event information), 위험정보(uncertainty[risk] information)로 요약하였다. 따라서 연금에 대한 정보는 계약자 개인의 특성과 상황에 따라 달라지며, 앞으로 어떠한 결정을 하느냐에 따라 달라질 수 있으므로, 웹사이트에서 제공하는 연금계산기가 유용하게 사용될 수 있다. 실제로 대부분의 국가들은 연금명세서와 함께 웹사이트를 통해 추가적인 정보를 제공하고 있다. 기대 연금수령액은 가입자 또는 소비자가 지금까지 연금을 적립했는지, 얼마나 오랫동안 일을 해왔는지, 연금저축의 기대수익률, 거시경제상황, 미래의 경제환경 변화 등에 따라 달라진다. 따라서 소비자가 여러 가지 퇴직연령, 연금개시 연령을 가지고 예상 수령액을 계산해 보고, 다른 요소들은 기대 연금수령액에 어떻게 또는 얼마만큼 영향을 주는지 확인할 수 있다는 것이 웹페이지가 제공하는 연금계산기의 이점이라고 할 수 있다. 정부에서 제공하는 연금계산기의 예 중 스웨덴의 minpension.se를 살펴볼 필요가 있는데, 스웨덴사회보험청(Swedish Social Insurance Agency), Premium Pension Authority(PPA)⁴³⁾는 2004년 퇴직연금을 제공하는 보험회사들과 함께 웹사이트를 구축하였다.⁴⁴⁾ 일반적으로 개인의 총연금수령액은 공적연금(Public Pension), 퇴직연금(Occupational Pension), 사적연금(Private Pension)이 제공하는 연금수당으로 이루어진다. 대부분의 국가에서는 소비자가 가입한 공적연금에 대한 정보는 제공할 수 있지만, 사적연금이나 퇴직연금 관련 정보는 제공하지 않고 있다. 그러나 minpension.se는 공적연금, 퇴직연금수당, 사적연금수당 예상치를 제공하고, 총 연금수당 예상금액을 제공한다.

43) PPA는 연금을 관리하고 펀드 선택을 위한 정보처리기관(clearinghouse)역할을 하는 정부 기관이다.

44) <https://www.minpension.se/>.

〈그림 V-5〉 스웨덴 minipension



자료: <https://www.minipension.se/>.

소비자가 연금국(Pensions Agency)에서 개인식별번호(PIN)를 이용하거나, e-identification, 은행 ID 등을 사용하여 시스템에 로그인을 하고 관련된 약관에 동의하면, 동 서비스에 참여하는 모든 연금펀드들에 확인하여 소비자의 정보를 시스템에 모으게 된다. 대체로 각 펀드들이 시스템에 응답하고 정보가 종합되는 과정은 하루에서 이틀이 소요되며, 이후에는 소비자가 자신의 연금 관련 정보를 확인할 수 있다. 동 웹사이트는 모바일에서도 사용할 수 있으며, 자주하는 질문 섹션, 전화상담 서비스도 제공하고 있다.

Atkinson et al.(2013)에 의하면 동 웹페이지는 많이 사용되고 있으며, 2004년 설치된 이후 등록된 사용자는 115만 명이었으며, 하루당 방문자 수는 약 만 명인 것으

로 보고하였다(2013년 기준).

한편 앞서 소개한 호주 증권투자위원회의 Money Smart는 퇴직계산기를 포함하여 예산 및 저축 계산기, 재무건전성 계산기, 담보대출 계산기, 부채 계산기, 투자 계산기 등 재무계산기를 웹페이지와 모바일 앱 형태로 제공하고 있다.⁴⁵⁾ 호주 연금펀드(Superannuation) 계산기의 경우 자신의 연령과 고려하는 은퇴연령, 연간 근로소득, 현재 연금펀드(super) 잔액, 자발적 추가 납부 여부와 규모, 연금펀드 수수료 관련 정보를 입력하면, 은퇴 시점에서의 예상 잔액과 수수료를 계산해 준다. 또한 수수료율을 다른 펀드와 비교할 수 있는 옵션도 제공하고 있다. 항목들이 매우 단순화되어 있으나, 각 항목 옆에 물음표로 표시된 메타설명을 제공하여 소비자의 이해를 돕고 있다.⁴⁶⁾

이밖에도 호주의 경우 2011년 발표되어 개정된 국가금융이해력전략(National Financial Literacy Strategy)하에서 호주 증권투자위원회는 보건복지부(Department of Health and Ageing)와 호주국세청(ATO: Australian Taxation Office)과 공조하고 있다. 보건복지부는 소비자가 고령 헬스케어에 대한 정보를 얻는 데에 도움을 주고자 설치한 MyAgedCare라고 하는 웹사이트를 운영 중이다.⁴⁷⁾

45) <https://www.moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-apps/>.

46) <https://www.moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-apps/superannuation-calculator/>.

47) <http://www.myagedcare.gov.au/>.

〈그림 V-6〉 호주 Money Smart의 Superannuation 계산기

Superannuation calculator



자료: Money Smart.

3. 소비자 금융이해력 강화 프로그램 참여

가. 일대일 재무관리 상담: SF OFE

SF OFE(the San Francisco Office of Financial Empowerment)는 샌프란시스코 시 재무국 산하에 있는 금융이해력 강화 담당 부서로, 샌프란시스코 저소득 계층의 금융포용(financial inclusion)을 위한 프로그램을 운영하고 있다.⁴⁸⁾ SF OFE가 운영

48) 미국의 CFE(Cities for Financial Empowerment)는 2008년 뉴욕시장 Michael Bloomberg와 소비자보호국장 Jonathan Mintz, 샌프란시스코시의 전 시장 Gavin Newsom과 재무국장 Jose Cisneros에 의해 만들어졌다. 현재 회원은 시카고, 하와이, 로스앤젤레스, 마이애미, 뉴욕, 뉴욕시, 프로비던스, 산안토니오, 샌프란시스코, 사바나, 시애틀 등이며 뉴욕시와 샌프란시스코가 공동 의장이다.

하고 있는 프로그램 중 SF Smart Money Network(SF-SMN)는 비영리 서비스 제공자, 자선기부자, 지역 공공부문으로 이루어진 그룹으로서 고품질의 접근이 용이한 금융교육 서비스를 제공한다. 금융교육 클래스 및 워크숍, 신용 상담, 무료 또는 저수수로 계좌, 채무관리, 재무상담사와의 무료 일대일 상담 등의 서비스를 제공하고, Financial Planning Days, Financial Advice Line 등의 행사를 통해 전문 재무전문가가 무료 개인 재무상담 세션을 제공한다. 이 중 Financial Planning Days는 무료로 일대일 재무관리 상담을 제공하는 행사로서, 일반 재무계획, 실직 및 이직, 이혼, 압류 등과 같은 특별한 상황 관련 상담, 투자계획, 은퇴계획, 소득세 계획, 유산 관련 계획, 보험계획, 종업원 복지 등의 부문으로 나뉘어져 있다.⁴⁹⁾ 재무전문가 그룹들인 Certified Financial Planner Board of Standards, Inc., Financial Planning Association, the Foundation for Financial Planning과 미국 시장협의회(the U.S. Conference of Mayors) 등 4개의 비영리 조직이 동 프로그램을 시작하였는데, 공·사가 협력한 형태라고 할 수 있다.

일반적으로 소비자들이 금융교육 프로그램에 자발적으로 참여하는 경우는 크게 큰 문제가 발생하였거나, 큰 기회를 찾고자 할 때로 나눌 수 있다. 전자의 예로는 부채문제로 파산하게 되는 경우를 들 수 있으며, 후자의 예로는 집을 사거나 새로운 사업을 시작하는 경우를 들 수 있을 것이다. 따라서 전문가들은 금융교육과 상품을 연계하거나, 일대일 상담, 직장에서의 금융교육 등이 효과적이라고 설명한다. 다시 말해서, 소비자가 처한 상황과 관련 있는 시의적절한 프로그램 내용이 프로그램 참여를 높이는 동시에 프로그램의 효과를 높인다는 것이다. 아울러 공공부문의 참여나 인증은 금융 이해력강화 프로그램을 금융회사의 단순한 홍보로 의심하는 시민들에게 신뢰를 제공할 수 있다는 장점을 지닌다.

49) <http://financialplanningdays.org/about/>.

Box 5 Financial Planning Days: 보험 및 은퇴 관련 주제⁵⁰⁾

■ 은퇴계획(retirement planning)

- 노후자금 마련: 어떠한 은퇴 후 노후자금 마련 방법을 고려해야 하는가?
- 401(k), 403(b) 계획: 401(k)이나 403(b)을 위한 투자를 어떻게 선택해야 하는가?
- IRA 계좌: 전통적인 IRA 계좌를 선택할 것인가, 아니면 Roth IRA를 선택할 것인가?
- 사회보장연금: 퇴직 후에 사회보장연금을 얼마나 받을 수 있는가?

■ 보험계획(insurance planning)

- 생명보험보장: 얼마나 많은 생명보험이 필요한가?
- 소득보장보험: 추가의 장애보험이 필요한가?
- 장기요양계획: 어떤 종류의 장기요약보험을 고려해야 하는가?
- 손해보험: 어떻게 내 집을 보험에 가입시킬 것인가?

나. 행태경제학을 이용한 소비자 참여 유도

금융이해력과 관련된 기존의 행태경제학 관련 논의들은 주로 소비자의 금융이해력이 강화되더라도 소비자의 행태경제학적 특성으로 인해 바람직한 행동변화로는 이어지지 못할 것이며, 바람직한 행동유도를 위해서는 소비자의 금융이해력 강화보다는 상품설계나 제도적 조치가 더 효과적일 것이라는 점을 지적했다.⁵¹⁾ 그러나 최

50) <http://financialplanningdays.org/event/san-francisco-financial-planning-day/>.

51) 대표적인 예로서는 Save More Tomorrow Plan을 들 수 있는데, 동 프로그램은 퇴직저축에 입금하는 미래 급여의 비율을 미리 공언하도록 하는 방법으로서 소비자의 행태경제학적 특성을 이용하여 은퇴저축을 늘리도록 하는 상품설계이다. 더 자세한 내용은 Thaler and Benartzi(2004) 참조.

근 연구들은 소비자의 재무행동 개선에 있어서 금융이해력 제고를 위한 노력과 관련한 상품설계 및 제도적 조치는 상호배타적인 것이 아니라 서로 보완적인 역할을 할 수 있으며, 효과적 금융이해력 제고 프로그램을 위해서 소비자의 행태경제학적 특성을 고려해야 한다는 의견을 제시하고 있다.

Yoong(2011)은 행태경제학을 금융교육 프로그램에 적용할 것을 제안하였는데, 크게 금융교육 프로그램 참여 및 완수 측면, 교육내용, 전달 및 지식 보유 측면, 바람직한 행동변화 유도 및 유지 측면에서 살펴보았다.

교육프로그램 참여를 독려하기 위해서는 사람들이 가지고 있는 현재편향(present bias), 시간에 대한 비일관성(time inconsistency)에 대해 고려해야 한다고 지적하였다. Yoong은 현재편향적인 소비자들에게는 금융이해력 강화 프로그램 등록의 금전적 비용 및 거래비용이 중요하므로, 등록을 위한 서류작성을 최소화하고 프로그램 내용이나 수업을 형식 및 위치 측면에서 접근이 용이하도록 설계해야 한다고 설명하였다. 또한 시간에 대한 비일관성이 심한 소비자들의 이해력 강화 프로그램 참여 이행을 돕기 위하여 프로그램 참여를 지키지 못했을 경우 벌칙을 함께 제공하는 방안도 고려할 수 있음을 언급하였다. 경우에 따라서는 기본 옵션(default)을 이용한 관성을 사용할 수도 있는데, 금융교육 프로그램 참여에 있어서 선택적 참여(opt-in)방식보다는 선택적 탈퇴(opt-out)방식을 사용하는 방안이 그 예가 될 수 있다.

한편 프로그램 참여대상이 되는 그룹의 특성에 유의해야 하는데, 예를 들어 젊은 소비자들은 상대적으로 현재편향성향이 강하므로, 금융교육의 즉각적 혜택을 강조할 필요가 있으며, 손실회피적(loss averse) 소비자들에게는 금융 관련 실수로 인한 부정적 결과를 강조하는 자료를 제공할 것을 제안하였다. 자신의 금융지식에 대해 과신(overly confident)하는 소비자들의 경우 금융교육 전에 짧은 퀴즈를 치르도록 하여 금융이해력 강화 프로그램 참여를 높일 수 있을 것이다. 아울러 만약 진행하고 있는 금융이해력 강화 프로그램 참여율이 높다면, 높은 참여율을 알리거나 SNS를 통해서 사회적 선호나 동년배효과를 효과적으로 사용하여 추가적인 참여를 유도할 수 있다고 언급하였다.

〈표 V-4〉 소비자의 주요 행태경제학적 특성(인지편향)

구분	내용
미루는 성향 (procrastination)	시급한 행동보다 덜 시급한 일을 하거나, 자신에게 즐거움을 주는 일을 하여 임박한 일을 나중에 미루는 행동
현상유지편향 (status quo bias)	현재 상태와 유사한 상태에 머물고자 하는 경향
시간에 대한 비일관성 (time-inconsistent preferences, 또는 hyperbolic discounting)	미래에 받는 보수에 비해 더 즉각적인 보수에 대해 강한 선호를 가지는 경향, 이 경향은 두 보수 지급의 시점이 현재에 가까워질수록 더 강해짐.
틀 효과 (framing effect)	정보가 어떻게 누구에 의해 제공되었느냐에 따라 같은 정보를 통해 결론이 달라지는 현상
심적 회계 (mental accounting)	암묵적으로 돈을 심리적 계정에 배분하고 그 안에서 돈을 사용하는 것에 대해 크게 걱정하지 않는 경향
과신 (overconfidence)	자신에게 유리하거나 만족스러운 결과에 대해 지나치게 낙관적이거나 과대평가하는 경향
쏠림현상 (herding)	탐색비용과 복잡성을 줄이기 위해 다른 사람들이나 비슷한 집단 구성원의 결정을 모방하여 의사결정을 하는 경향
어림법 (heuristics)	문제해결 과정에서 어림 감정이나 상식 등과 같은 경험에 기초한 방법을 사용하는 경향

자료: Sigma(2013)를 편집.

4. 소비자 재무행태 변화 및 유지

Yoong(2011)은 기존 사례들을 바탕으로 효과적인 금융이해력 강화 프로그램의 특징을 제시하였다. 먼저 일반적으로 프로그램 내용의 범위가 좁은 경우나, 전달하고자 하는 몇 가지 주요 개념에 초점을 맞추는 프로그램이 효과적이었다고 설명하였다. 아울러 참여자들에게 기본적인 개념만을 가르친 후, 더 많은 정보를 어떻게 찾는지를 가르쳐 주어 프로그램 참여 이후에도 행동변화를 유지하게 할 수 있는데, 이를 위해서는 해당 프로그램이 끝난 후에도 관련 자료들을 쉽게 찾아볼 수 있도록 해야

하며, 주요 정보를 요약하고 쉽게 찾아볼 수 있도록 작성되어야 한다. 또한 효과적인 금융이해력 강화 프로그램을 위해서 타겟이 되는 그룹의 특성에 맞는 내용, 자료들이 사용되어야 함을 강조하였는데, 효과적인 자료의 예로서 뉴질랜드 퇴직 위원회(New Zealand Retirement Commission)에서 사용한 비디오 자료를 소개하였다.⁵²⁾

다음으로 금융이해력 강화 프로그램이 단순화된 수단을 제공할 경우 소비자의 행동변화에 더 효과적인 것으로 나타났는데, 72의 법칙(rule of 72)과 같은 실제에 바탕을 둔 단순화된 법칙(rule of thumb), 문제해결 전략 등의 사용을 제안하였다.⁵³⁾

한편 바람직한 행동변화 유도 및 유지 측면에서 미루는 성향(procrastination)이 강한 소비자들일 경우에는 즉각적인 결정이 가능하도록 금융이해력 강화 프로그램을 설계할 필요가 있다고 설명하였는데, 예를 들어서 Bertrand et al.(2006)은 교육 프로그램 중에 은행에서 나온 전문가가 계정을 열기 위한 서류를 작성해 주는 방식이 큰 효과를 얻었다는 결과를 보여주었다. 그러나 이러한 방법은 이해상충의 문제 등이 발생할 소지가 있으므로, 신중히 고려해야 하는 방법이라고 덧붙였다. 행동변화 유지를 위해서는 규칙적 알림을 제공하거나, 개인의 진척과정을 체크하고 시각화하는 방법들이 사용될 수 있다. 아울러 교육 후 그룹미팅이나 온라인 포럼 등을 통한 토의그룹의 활용도 생각해 볼 수 있다고 설명하였다.

52) <https://www.sorted.org.nz/>.

53) 복리로 투자한 자금이 2배가 되는 데 필요한 기간(년)을 대략적으로 계산하는 방법으로 72를 연이율로 나누면 된다.

Ⅵ. 보험소비자 금융이해력 강화 방안

앞서 논의한 바와 같이 소비자의 보험 및 연금 관련 금융이해력 강화는 위험평가 능력과 위험 및 보험 이슈에 대한 태도 등을 포함하는 일반적인 부문과 개별적인 보험계약 관련 이해력으로 나누어 접근해야 할 필요가 있다. 또한 금융이해력 강화 프로그램도 이와 같은 특성을 반영하여 실행할 것을 제안한다.

먼저 위험의 인식, 또는 위험에 대한 노출정도의 평가와 보험상품의 위험보장 서비스 성격에 대한 교육이나 인식은 학교 교육, 웹사이트 등을 통한 일반교육을 통해 강화하는 것이 효과적일 것으로 판단된다. 다음으로 개별 보험계약에 대해서는 개별 상품에 대한 정보 제공과 상품설명서를 사용한 보험소비자 금융이해력 강화가 효과적일 것이다. 또한 상품판매 과정에서 판매자의 설명은 보험소비자의 해당 계약에 대한 이해도에 지대한 영향을 미치므로, 보험소비자의 이해를 높이기 위한 노력이 필요하다. 아울러 소비자의 금융이해력 강화 프로그램 참여를 높이기 위한 노력과 함께 금융이해력 강화가 소비자의 행동변화로 이어지고 이 변화가 유지될 수 있도록 하는 장치들도 마련되어야 할 것이다.

1. 위험인식 제고 및 위험평가 능력 강화

소득 관련 위험과 상해 및 질병 관련 위험을 다루었던 소비자 실험결과에서 알 수 있듯이, 일반 소비자들의 위험에 대한 인식이나 본인이 노출되어 있는 위험에 대한 평가 능력을 개선할 필요가 있는 것으로 판단된다. 소비자들의 위험인식 제고 및 위험평가 능력 강화를 위한 방안을 크게 학교 교육과 웹페이지를 통한 위험진단으로 나누어 살펴보고자 한다.

가. 학교 교육 과정에 위험관리 및 보험 관련 내용 보강

현황	• 동 연구가 실시한 소비자 실험결과, 소비자의 위험에 대한 인식이나 위험평가 능력을 개선할 필요 • 현재 국내 실과(기술, 가정) 교육과정에서 다루어지는 위험관리 및 보험 관련 내용은 보강될 여지가 있음
개선방안	• 학교 교육 모듈에 위험관리 및 보험상품에 관한 내용 보강 • 특히 보험상품의 특성에 대한 이해 제고 • 초등학교 실과 과정에 기초적인 위험관리 및 보험관련 내용 보강 • 중학교 기술 및 가정 과정에 위험관리 및 보험관련 내용에 대한 설명 및 심화내용 보충 • 고등학교 교과 과정 필수과목에 위험관리 및 보험과 은퇴계획 관련 내용을 도입하는 방안 고려
참고	• Jump\$tart

먼저 학교 교육에서 담당할 수 있는 보험이해력 강화 부문은 위험인식 제고와 일반적인 보험상품에 대한 이해일 것이다. 학교 금융교육 모듈에 위험 관리 및 보험 관련 모듈을 강화할 필요가 있다. 국내 학교 금융교육은 주로 사회과와 실과(기술 및 가정)에서 이루어지고 있다. 교과서에서 다루고 있는 위험관리 및 보험 관련 내용을 살펴보면, 초등학교 실과 교과서에서 위험관리와 보험 관련 언급은 거의 없으며, 중학교 기술 및 가정 교과서에서는 은퇴계획과 관련된 내용을 포함하고 있으나, 위험관리나 보험 관련 내용은 개념 또는 용어만을 단순히 언급하는 수준인 것으로 파악되었다.⁵⁴⁾ 고등학교 교과서의 경우, 가정과학 과목에서 금융소비자 교육을 다루고 있는데, 위험관리와 관련해서는 단순 개념이나 용어를 포함하고 있는 반면, 보험 관련 내용은 상대적으로 자세히 다루고 있었다. 은퇴계획과 관련해서는 교과서에 따라

54) 자세한 내용은 초, 중, 고 교과과정을 바탕으로 금융소비자교육 내용을 분석한 김은정 (2012)을 참조.

다루는 내용의 깊이에 차이가 있었다. 그러나 고등학교 과정에서 금융교육을 다루고 있는 가정과학 과목은 선택과목이므로 동 과목을 선택한 학생들만이 해당내용을 학습하게 될 것이다. 따라서 초등학교 실과 과정에 기초적인 위험관리 및 보험관련 내용을 보장하고, 중학교 기술 및 가정 과정에서는 위험관리 및 보험관련 내용에 대한 설명 및 심화내용을 보충할 것을 제안한다. 아울러 고등학교 교과 과정 필수과목에 위험관리 및 보험과 은퇴계획 관련 내용을 도입하는 방안을 고려할 필요가 있다.

Jump\$tart의 학교 금융교육 기준 중 위험관리 및 보험부분을 예로 살펴보면, 1) 일반적인 종류의 위험과 기초 위험관리 방법, 2) 재산 및 배상책임보험 보장의 필요성, 3) 건강, 상해, 장기요양, 생명보험 보장의 필요성에 대한 학습을 기준으로 제시하고 있으며, 각 기준별 교육내용의 개요는 〈부록 1〉과 같다.⁵⁵⁾

아울러 학교 교육을 통해서 소비자가 보험상품은 위험을 보장해 주는 서비스에 대해 비용을 지불하고 받는 서비스임을 인식하도록 해야 한다. 국내 소비자들은 보험상품을 저축상품과 같이 인식하거나, 저축성 상품의 경우에도 보험상품의 자산관리 측면과 위험보장서비스 측면을 혼합해서 생각하는 경향이 있다. 이러한 현상은 일본에서도 발견할 수 있는데, Toshiaki(2014)는 우리나라의 교육보험에 해당하는 학자금보험을 예로 들어서, 소비자들이 보장내용을 가장 중요하게 고려해야함에도 불구하고 환급률을 더 중요시한다는 사실을 지적하였다. 그는 교육을 통해 보험과 저축이 다르다는 점을 확실히 해야 한다고 주장하였다.

55) Jump\$tart Coalition for Personal Financial Literacy(2015)를 참조.

나. 위험평가 및 위험대비 정도 평가를 위한 재무진단 서비스 개선

현황	• 소비자 실험결과, 다수의 소비자는 위험 대비 정도에 대한 인식이나 판단이 부족한 것으로 나타남 • (은퇴 후 예상 연금수령액, 상해 및 질병을 대비한 치료비 충분 여부 등)
개선방안	• 최근에 구축된 금융감독원 간편재무진단은 비교적 소비자가 사용하기 편리하도록 구성되어 있으나, 추가적인 개선의 여지가 있음 • 진단결과와 도움말 제공형식 개선(메타설명 형식, 추가적인 웹페이지) • 공·사 협력을 통하여 국민연금, 퇴직연금 및 개인연금 예상 수령액을 일괄적으로 확인할 수 있는 체계 필요 • 재무진단서비스에 대한 적극적인 홍보
참고	• 스웨덴 minpension.se

일반인들이 자신이 직면한 위험에 대해 확인하고, 자신의 위험 대비 정도에 대해 평가할 수 있도록 돕는 도구로서 웹페이지를 통한 위험평가 방법을 살펴보고자 한다. 금융감독원은 2014년 10월 금융교육센터에 재무진단서비스를 개설하였다.⁵⁶⁾ 소비자가 관련 정보들을 입력하고, 재무목표, 소득과 지출, 부채관리, 저축과 투자, 위험관리, 연금과 은퇴, 상속계획 관련 질문들에 응답하면 소비자의 재무상태에 대한 진단을 제공하며, 간편 진단과 정밀 진단 중 하나를 선택할 수 있다. 이 중 위험관리 부문에서는 질병이나 상해에 대한 대비, 사망이나 장애 시 부양가족의 생계 영위에 대한 대비, 재산손해에 대한 대비 등에 대한 점검을 하고 있으며, 연금 및 은퇴 부문에서는 연금 가입여부와 예상 연금 수령액, 10년 내 은퇴 여부에 대한 답변을 바탕으로 재무진단을 하고 있다.

진단결과는 <그림 VI-1>에서 보는 바와 같이 간단한 진단결과를 양호, 주의, 미흡으로 구분하여 그림과 함께 요약한 후 진단내용 및 제안사항, 참고할 만한 사항들을

56) <http://edu.fss.or.kr/fss/edu/pfms/com/index.jsp/>.

링크 형태로 제공한다. 단순화된 구조와 일목요연한 결과는 소비자가 이해하고 사용하기에 편리하게 설계되어 있다. 특히 참고사항으로 제공되는 실손의료보험 중복가입여부 확인, 보험가입현황 확인 링크와 국민연금수령액 확인 링크가 유용할 것으로 판단된다. 다만 참고자료로 제공되는 설명자료들이 소비자에게 실질적인 도움을 제공하기 위해서는 개선의 여지가 있는데, 첨부파일 형태보다는 메타설명 형식으로 삽입하거나 추가적인 페이지의 링크로 연결하는 것을 고려할 수 있을 것이다. 그러나 소비자에게 도움이 되는 도구라 할지라도 소비자가 이러한 사이트에 대해 알지 못한다면 사용할 수 없을 것이므로, 재무진단 페이지에 대한 적극적인 홍보가 필요하다. 또한 소비자가 재무진단 서비스를 사용하기 위해서는 금융교육센터 홈페이지를 방문하여 체험참여마당을 클릭하고, 메뉴 중 재무설계를 선택한 후, 다시 참 쉬운 재무진단 순으로 여러 단계를 거쳐야만 하도록 되어 있다.⁵⁷⁾ 따라서 소비자의 재무진단 서비스 활용도를 제고하기 위해서는 금융교육센터 홈페이지에서 눈에 쉽게 띄는 곳에 바로 링크를 마련하여 소비자가 서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 해야 할 것이다.

아울러 국민연금공단은 국민연금, 퇴직연금, 개인연금 시뮬레이션을 통해 예상 연금수령액을 제공하는 재무설계 서비스를 제공하고 있는데, 국민연금의 경우에는 공인인증서를 가지고 접속하여 관련 자료를 확인할 수 있으나, 퇴직연금 및 개인연금 설계를 위한 정보는 소비자가 입력하도록 되어 있다.⁵⁸⁾ 장기적으로는 스웨덴의 minpension.se와 같이 사적 부문과의 협력을 통해서 퇴직연금 및 개인연금 관련 자료를 일괄적으로 확인하고, 이에 바탕을 두어 총 연금수당 예상금액을 제공하는 방식을 고려할 필요가 있다. 또한 재무진단 서비스의 경우와 마찬가지로 동 서비스에 대한 홍보를 통해 사용을 장려해야 할 것이다.⁵⁹⁾

57) 현재는 금융교육센터 홈페이지 우측 하단 알림판에 광고로 나와 있으나 광고는 몇 초 후 다른 내용으로 계속 전환되는 형태이다.

58) <http://csa.nps.or.kr/finance/pensionPlan.do/>.

59) 금융위원회는 2014년 말까지 연금포털시스템을 구축할 예정이었으나, 정부 부처 간 협력 문제로 연기되었다.

〈그림 VI-1〉 금융교육센터 간편재무진단 결과: 위험관리 및 연금과 은퇴

■ 위험관리

구분	진단	결론	참고
상해	주의	귀하는 본인 및 가족들이 다치거나 병에 걸릴 경우에 대한 대비가 충분한 수준인지 확실치 않습니다. 귀하의 보장성 보험료 수준이 가계 소득에 비해 적정인지 살펴보세요. 그리고 중복 보장이 되지 않는지도 불구하고 중복하여 가입한 보험이 있는지도 체크해 보세요.	보험 리모델링.pdf 보장성 보험료 적정수준.pdf 실손의료보험 중복가입여부 확인 개인별 생명보험가입현황 확인
사망 & 영구장애	주의	귀하가 만약 사망하거나 심각한 장애 상태가 될 경우 부양가족들이 생계를 영위할 수 있을지 확실치 않습니다. 사망보험금을 증액하거나 다른 보험 또는 자산을 통해 추가 대비하는 것을 생각해 보세요. 사망보험은 보통 정액을 지불하기 때문에 귀하에게 의지하고 있는 가족들이 부채를 갚거나 생활비로 쓸 수 있습니다.	사망보험금 적정 규모.pdf
재산손해	양호	귀하는 자동차, 주택 등 보유하고 있는 재산에 손해가 발생할 경우에 대한 대비가 충분합니다. 출몰합니다 자동차보험의 경우 매년 갱신할 때, 주택 등 기타 재산의 경우 정기적으로 충분히 대비하고 있는지 점검해 보세요. 그리고 더 좋은 조건으로 보험에 가입할 수 있는지도 체크해 보세요.	자동차보험료 공시 자동차보험 가입하기.pdf
소득중단시	미흡	귀하는 질병, 상해 또는 실직으로 인해 6개월 정도 일을 하지 못할 경우 금전적 어려움에 빠질 것입니다. 고용보험 또는 산재보험에 가입되어 있다면 받을 수 있는 보험금 규모를 알아보세요. 그리고 기타 소득원이 없다면 소득보장보험에 가입하는 것도 고려해 보세요.	고용보험 산재보험

■ 연금과 은퇴

구분	진단	결론	참고
연금	양호	귀하는 국민연금과 퇴직연금(또는 공적연금)에 가입되어 있으며 개인연금을 따로 들고 있습니다. 출몰합니다 정기적으로 연금수령 가능액과 연금 운용성과 등을 확인해 보세요.	국민연금 수령가능액 확인
예상 연금 수령액	주의	귀하는 예상 연금 수령액이 얼마나 되는지 알지 못합니다. 은퇴이후 안정된 삶을 위해서는 우선 예상 연금 수령액을 정확히 파악하는 것이 필요합니다. 지금 바로 시작해 보세요.	국민연금 수령가능액 확인 간편 퇴직금 계산기

자료: 금융감독원 금융교육센터 “참 쉬운 재무진단”.

2. 정보에 기초한 올바른 개별 보험상품 선택

앞서 언급한 바와 같이 보험상품의 경우 보험상품의 종류에 따라 상품의 목적, 개념, 계약형태 등이 다르므로, 보험종류에 따른 이해력이 요구된다. 따라서 학교 교육이나 일반재무상담서비스 등이 소비자의 일반적인 위험인식이나 위험 평가 능력을 개선하는 역할을 해야 한다면, 소비자가 개별적인 보험상품 또는 연금상품을 구입하고자 할 때 정보에 기초한 올바른 의사결정을 하도록 하기 위해서는 조금 더 구체적인 정보제공 방법들이 필요할 것이다. 동 연구에서는 이러한 방법들을 웹페이지를 통한 방법과 상품판매 시 사용되는 상품설명서를 중심으로 살펴보고자 한다.

가. 웹페이지를 통한 보험 관련 정보제공 방식 개선

현황	• 소비자 실험결과, 소비자에게 자신의 위험에 대한 평가를 하기 위한 기준을 제공해야 할 필요 • 현재 웹페이지들은 너무 많은 양의 정보를 소비자가 사용하기 어려운 구조로 제공하고 있음
개선방안	• 구조를 단순화할 필요(Insure U와 유사한 형태로 다중 카테고리를 사용하는 방안도 고려) • 기본적인 내용을 담은 핵심확인사항을 제공하고, 용량이 너무 큰 문서파일은 지양 • 학교 금융교육과정에서 핵심확인사항을 다루거나, 핵심확인사항을 확인할 수 있는 사이트에 대한 정보를 제공
참고	• 미국 NAIC Insure U(핵심확인사항, 구성) • 영국 Money Advice Service, 호주 Money Smart(구성)

먼저 V장에서 살펴 본 미국 NAIC의 Insure U 사이트나, 영국 MAS, 호주의 Money Smart 사이트 방식의 보험상품별 핵심확인사항 제공을 제안한다. 현재 금융감독원 금융교육센터 홈페이지는 <그림 VI-2>에서 보는 바와 같이 교육대상별(연령별)로 구분이 되어있으며, 연령별 관련 금융지식을 통합적으로 제공하고 있다. 금융상품별 내용, 예를 들어 보험과 관련된 내용을 확인하려면 ‘금융교육 정보검색’ 메뉴에서 ‘주요 금융정보’를 선택한 후 보험부문에서 관련된 내용을 pdf 문서로 확인하거나, ‘금융지식’ 메뉴에서 ‘금융교육 자료방’에서 자료를 검색하여야 한다. 생명보험사회공헌재단 산하 생명보험교육문화센터에서도 주로 청소년에 초점을 맞춘 자료, 체험학습, 금융보험교육 등을 제공하고 있다.⁶⁰⁾

기존 웹페이지는 많은 정보들을 제공하고 있으나, 사용자가 원하는 정보를 쉽게 찾기에는 어려운 구조인 것으로 판단되며, 제공되는 문서의 경우에도 분량이 긴 경

60) 생명보험협회와 손해보험협회에서도 소비자를 대상으로 한 간단한 설명자료들을 제공하고 있다.

우가 대부분이다. 따라서 사용자가 필요한 정보를 찾을 수 있도록 전체적인 구조를 정리할 필요가 있으며, 제공하는 정보도 단순화할 필요가 있다. 기존의 금융감독원 금융교육센터 사이트를 사용하는 경우 다른 금융상품들에 대한 핵심설명자료들과 함께 정보를 제공하는 영국 MAS나 호주의 Money Smart 형태의 구조를 고려할 수 있을 것이며, 보험에 특화된 생명보험교육문화센터 사이트를 이용하거나 협회 사이트를 사용할 경우 미국의 Insure U 사이트를 참고로 할 수 있을 것이다. 후자의 경우에는 Insure U의 예처럼 생애의 중요한 사건별, 생애단계별, 상품별로 정보를 재정리함으로써 소비자의 접근성을 높일 수 있을 것이다. 또한 핵심정보들을 제공할 때 분량이 지나치게 많은 pdf 파일을 제공하는 방식보다는 직접 관련 html 페이지에서 일목요연하게 서술하거나 확인하기 쉬운 형태로 제공하는 것이 바람직할 것이다.

아울러 학교 교육 과정에서 핵심확인사항을 다루거나, 보험 관련 정보를 확인할 수 있는 사이트에 대한 정보를 제공하여 소비자의 접근성을 높일 것을 제안한다.

〈그림 VI-2〉 금융교육센터 홈페이지



자료: 금융감독원 금융교육센터.

나. 상품판매 과정에서의 이해력 제고

현황

- 기존 연구들은 대부분의 소비자는 개별적인 보험계약 정보를 대면채널을 통한 판매과정에서 얻는다고 보고
- 소비자 설문조사 결과, 주요 보험상품 관련 개념 이해도와 보험가입 여부 간에는 유의한 상관관계가 없었으며, 이는 판매과정에서의 이해도 제고가 강화되어야 함을 시사
- 소비자 실험결과, 상품설명서에는 여전히 소비자들이 이해하기 어려운 용어, 개념들이 사용되고 있음

개선방안

- 상품판매자의 설명 개선(판매 시 사용되는 상품설명서 개선: 상품을 이해하는 흐름에 따라 전개하는 질의응답형 설명서)
- 웹사이트에서 상품종류별 핵심확인사항, 판매자에게 확인해야 할 질문 목록 등을 제공

참고

- 핵심확인사항 예시(소비자 실험)
- 김해식 외(2013)

다음으로 소비자가 보험상품을 구입하는 과정에서 보험판매자로부터 제공받는 정보와 관련된 개선방안을 살펴보고자 한다. 기존 연구들은 대부분의 소비자는 보험상품 관련 정보를 대면채널을 통해 얻는다는 결과를 보고하였다. 따라서 소비자의 보험상품 구매 시 설계사의 설명은 소비자 이해도 개선에 중요한 역할을 한다고 할 수 있다. 한편 IV장에서 살펴 본 보험소비자 설문조사 결과는 보험에 가입되어 있지 않은 집단과 가입되어 있는 집단의 보험이해도 관련 평균 점수 간에 통계적으로 유의한 차이가 없음을 보였다. 이는 상품판매 과정에서의 보험계약 이해 개선을 위한 노력이 필요함을 시사한다.

설계사가 효과적으로 상품설명을 전달할 수 있게 하는 방안으로 소비자의 보험상품 구매 시 설계사 등이 제공하는 상품설명서의 개선을 고려할 수 있다. 보험상품 정보공시 개선방안을 제시한 김해식 외(2013)는 소비자가 상품을 이해하는 흐름에 따라 내용을 전개하는 방식의 질의응답형 핵심설명서를 모든 상품에 전면 확대할 것을

제한한 바 있다. 아울러 상품설명서는 상품이 소비자에게 제공하는 혜택과 부담시킬 수 있는 위험과 비용을 균형 있게 제시할 것과 핵심상품설명서의 가독성을 높이기 위한 세부 개선안을 제안하였다.

그러나 소비자가 구매하고자 하는 상품에 대한 자세한 정보를 보험상품 판매자로부터 얻더라도 소비자가 알아야 할 내용들에 대해서 적극적으로 질문할 필요가 있다. 〈표 IV-7〉에서 제시한 변액연금보험 관련 주요 확인사항이나 〈표 IV-9〉에서 제시한 민영의료보험관련 주요 확인사항과 같은 목록은 소비자가 판매자에게 상품에 대해 질문을 할 때 활용될 수 있을 것이다. 이와 같은 목록은 앞서 설명한 금융상품 정보 제공 웹사이트에서 제공하여 소비자가 사용가능하도록 할 수 있겠으나, 지나치게 많은 정보를 담기보다는 소비자가 확인해야 할 핵심사항을 간단하게 정리하여 소비자가 손쉽게 이용할 수 있도록 해야 할 것이다.

3. 프로그램 참여, 재무행태 변화 및 유지 유도

현황	
	• 보험가입 조회 시스템, 재무진단 서비스 등에 대한 인지도가 낮음 • 소비자의 행태경제학적 특성은 금융지식 습득과 행동변화 과정에 영향을 미침
개선방안	
	• 소비자가 보험 및 은퇴 관련 정보에 접근함에 있어 방해가 되는 요소를 최소화해야 함 • 소비자가 사용가능한 정보서비스를 쉽게 찾을 수 있도록 하고, 정보제공형태도 최대한 단순화해야 함 • 행동변화 유지를 위한 사후 시스템 활용 • 소비자의 자발적 참여가 높은 일대일 상담서비스 강화
참고	
	• Yoong(2011) • 미국 Financial Planning Days

우리나라에는 본인이 가입하고 있는 보험을 조회할 수 있는 시스템이나, 최근 도입된 금융감독원의 재무진단 서비스, 국민연금공단에서 제공하는 예상 연금수령액 추정 서비스 등이 존재한다. 그러나 대부분의 소비자는 이러한 서비스의 존재에 대해 모르고 있으며, 직접 활용하는 사례도 적은 것으로 알려져 있다.⁶¹⁾ 앞서 제시한 개선방안을 가지고 해당 정보제공 사이트를 개선한다고 하더라도 소비자가 이러한 서비스에 대해 알지 못한다면 소용이 없을 것이다. 따라서 현재 소비자가 사용할 수 있는 도구들을 적극적으로 홍보할 필요가 있다. 검색포털에서 관련 단어를 검색하면 우선적으로 동 사이트들을 확인할 수 있도록 하는 방법도 고려할 수 있다. 또한 금융감독원 교육센터 홈페이지나 국민연금공단의 홈페이지에서 해당 서비스가 눈에 잘 띄도록 조정할 필요가 있다.

다음으로 소비자가 해당 서비스를 알고 접속했다 하더라도 너무 많은 양의 정보를 제공하는 경우 정보 수집을 중도에 포기하거나, 임의로 일부 내용만을 선택적으로 획득하는 경우도 있을 것이다. 따라서 최대한 단순화된 형태로 정보를 제공하되, 추가적인 정보를 찾고자 할 때는 찾을 수 있도록 링크나 추가적인 참고자료를 표시하는 방식으로 정리하여 소비자가 접근하기 용이하도록 해야 한다. 짧은 분량의 핵심 확인사항이 효과적일 것으로 판단되며, 소비자가 정보를 획득한 후에 다시 찾고자 할 때에도 다시 손쉽게 점검할 수 있는 자료가 될 것이다. 아울러 소비자가 금융이해력 강화를 통해 바람직한 행동변화를 지속적으로 유지하도록 돕기 위해서 행동변화 유지를 위해 이메일 또는 문자 등으로 규칙적 알림을 제공하거나, 스마트 폰 앱 또는 웹사이트 상에서 개인별 진척도 맵을 제공하는 방안도 고려할 수 있을 것이다.⁶²⁾

대부분의 기존 연구들은 소비자가 처한 금융 관련 문제와 직접적으로 관련된 금융교육 프로그램 혹은 금융이해력 강화 프로그램이 효과적이었다고 밝히고 있다. 현재 금융감독원에서 2012년부터 주로 취약계층을 대상으로 한 금융사랑방버스 프로그

61) 다만, 최근 생명보험가입 조회나 손해보험가입 조회 건수는 급속하게 늘어난 것으로 조사되었는데, 이는 개인파산신고를 위한 증빙자료로 생명보험가입 및 손해보험가입여부를 제출하도록 하기 때문인 것으로 추정된다.

62) 이러한 방법은 교육용 프로그램에서 널리 사용되고 있는 방법이며, 동년배효과를 사용하기 위해 개인의 행동변화 진척도를 원하는 친구들과 공유하는 옵션을 제공하기도 한다.

램을 운영 중인데, 장기적으로 이를 더 확대하여 Financial Planning Days와 같은 형태로 일대일 상담을 확대하는 방안을 고려할 수 있다. 물론 이를 위해서는 전문 재무상담사들의 협력이 필요하며, 소비자들의 신뢰도를 높이기 위해 금융감독원과 같은 공적인 기관이 행사를 주도하는 것이 바람직 할 것이다.

VII. 결론

시간이 흐름에 따라 금융상품과 관련된 책임이 금융회사에서 금융소비자로 이동하고 있으며, 금융상품의 복잡성도 심화되면서, 소비자의 금융이해력 제고의 필요성이 부각되고 있다. 소비자의 보험이해력은 보험과 관련된 건전한 결정을 하고 궁극적으로 소비자의 금융복지를 성취하는 데에 필요한 위험에 대한 인식, 지식, 기술, 태도 및 행동의 조합이라고 정의할 수 있다. 다시 말해서 보험이해력은 크게 자신이 노출되어 있는 위험의 정도를 판단하는 위험에 대한 인식과 인식한 위험에 대비하기 위해 보험상품을 선택하여 구입할 때 올바른 결정을 할 수 있는 능력을 포함한다. 기존 연구들은 소비자의 금융이해력이 은퇴계획, 자산축적, 투자행동에 영향을 미친다는 결과를 제시하고 있으며, 금융이해력이 연금기여를 증가시켰다는 결과를 보고한 연구나 강수량 시뮬레이션 게임을 포함한 금융교육프로그램이 강수량보험 수요를 증가시켰다는 결과를 제시한 연구도 존재한다.

본 연구는 국내 소비자의 위험에 대한 인식 및 평가와 보험상품 구매행동을 분석한 설문조사 및 소비자실험과 주요국의 보험 및 연금 관련 금융이해력 강화사례들을 바탕으로 국내 보험소비자의 금융이해력 강화 방안을 제시하였다. 먼저, 변액연금보험 및 실손의료보험과 관련된 소비자 위험인식 및 구매행동을 살펴 본 실험 결과를 통해서 일반 소비자들의 위험노출 정도나 위험보장 수준 등에 대한 인식수준은 높지 않으며, 현재 위험에 대한 대비 수준을 평가할 기준이 필요함을 알 수 있었다. 또한 보험상품을 설명하는 상품설명서에는 소비자가 이해하지 못하는 어려운 용어들이 여전히 있어 개선의 여지가 있음을 알 수 있었으며, 예상 보험금에 대한 예시 등 주요 내용에 대해서는 보험판매자의 추가적인 설명이 필요한 것으로 판단되었다. 다음으로, 주요국 보험소비자 금융이해력 강화 사례로서 웹사이트를 통한 보험 관련 핵

심정보 제공사례, 연금계산기, 금융이해력 강화 프로그램 참여 유도 사례, 재무행태 변화 및 유지 관련 사례를 살펴보았다. 이들 사례에서 얻을 수 있는 교훈은 구조를 단순화하고 정보탐색을 용이하게 함으로써 소비자의 접근성을 높이고, 소비자의 행태적 특성을 반영하여 이해력 강화 프로그램의 효과를 높였다는 점이다.

소비자의 보험 및 연금 관련 금융이해력을 강화하기 위한 방안을 크게 위험 및 보험 이슈와 관련된 일반적인 이해력 강화와 개별적인 보험계약 관련 이해력 강화로 접근해야 할 필요가 있다. 먼저 위험의 인식, 또는 위험에 대한 노출정도의 평가와 보험상품의 위험보장 서비스에 대한 이해는 학교 교육, 웹사이트 등을 통한 일반교육을 통해 강화하는 것이 효과적일 것이다. 첫째, 학교 금융교육에 위험관리 및 보험 관련 부분이 강화되어야 하며, 교육을 통해 보험상품은 위험을 보장해 주는 서비스에 대해 비용을 지불하고 받는 서비스임을 인식하도록 도와야 할 것이다. 둘째, 금융감독원 등에서 제공하는 재무진단 웹페이지가 일반인들이 자신이 직면한 위험에 대해 확인하고, 자신의 위험에 대한 대비 정도를 평가할 수 있도록 돕는 도구로 잘 활용될 수 있도록 자료제공방식을 개선할 것을 제안한다. 특히 은퇴계획 수립을 위한 경우 공·사 부문 간의 협력을 통해서 퇴직연금 및 개인연금 관련 자료를 일괄적으로 확인하고 총 연금수당 예상금액을 제공할 수 있는 체계 도입이 필요하다. 다만, 웹사이트를 통한 재무진단 서비스나 정보제공은 고가의 재무상담을 받기 어려운 일반 소비자들을 대상으로 한 것이기는 하나, 인터넷을 통한 정보획득이 어려운 고령 소비자나 저소득계층의 금융이해력 강화 프로그램의 중요성을 간과하지 말아야 할 것이다.⁶³⁾

다음으로 소비자가 개별적인 보험상품 또는 연금상품을 구입할 때 정보에 기초한 의사결정을 하도록 웹페이지를 통한 정보제공과 상품판매 시 제공되는 정보제공 방식을 다음과 같이 개선할 것을 제안한다. 첫째, 현재 보험 관련 정보를 제공하고 있는 웹사이트들은 사용자가 필요한 정보를 찾을 수 있도록 전체적인 구조를 정리할 필요가 있으며, 제공하는 정보도 단순화해야 한다. 둘째, 개별 보험상품 판매 과정에

63) 금융감독원은 2012년부터 주로 취약계층을 대상으로 금융사랑방버스 프로그램을 운영하고 있다.

서 판매자의 설명은 보험소비자의 해당 계약에 대한 이해도에 지대한 영향을 미치므로, 보험소비자의 이해를 높이기 위한 노력이 필요하다. 소비자의 이해도를 높이기 위한 상품설명서 개선이 필요하며, 보험정보를 제공하는 웹사이트 등을 통해 소비자가 판매자에게 확인해야 할 사항을 제공하여 소비자가 적극적으로 활용할 수 있도록 하는 방안을 고려할 수 있다.

아울러 이러한 보험이해력 강화 프로그램이 효과를 거두기 위해서는 소비자가 이러한 프로그램이 있다는 사실을 알도록 해야 하고, 소비자가 이러한 도구들을 사용하기 편리하도록 해야 할 것이다. 이를 위해서 주요국의 사례를 참고할 필요가 있으며, 소비자의 행태경제학적 특성을 고려한 프로그램 설계가 이루어져야 할 것이다.

〈표 VII-1〉 보험소비자 금융이해력 강화 방안 요약

현황	개선방안	참고
위험에 대한 인식, 위험평가 능력이 낮음	• 학교 교육 모듈에 위험관리 및 보험상품에 관한 내용 보강(특히 보험상품의 특성에 대한 이해 제고) • 웹사이트를 사용한 위험평가를 돕기 위한 기존 웹사이트 개선(접근성, 활용용이성 측면)	• Jump\$tart • NAIC 웹사이트, • 스웨덴 minpension.se
상품설명서 중 이해하지 못하는 용어나 내용이 많았음	• 한 페이지 분량의 핵심확인사항(웹사이트) • 상품설명서 개선 • 상품판매자의 설명 개선	• 소비자 실험 • 김해식 외(2014)
소비자의 보험이해력 강화 프로그램 참여(재무진단 서비스, 핵심확인사항 등의 활용)	• 제공되고 있는 서비스에 대한 홍보 • 정보 접근성 관련(행태경제학적 고려) • 오프라인 재무상담	• Yoong(2011) • SF OFE

동 연구가 제시하는 대부분의 보험소비자 금융이해력 강화 개선방안들은 정부, 보험회사, 그리고 소비자 그룹 등이 서로 협력하여야 이룰 수 있는 방안들이다. 기존에 있던 자원들을 어떻게 잘 조정하고 개선할지를 협의해야 할 것이다. 보험상품 판매 시 정보제공 방식 개선은 보험회사와 판매자들의 노력이 필요한 영역으로 판단된다.

소비자가 자신이 노출되어 있는 위험에 대해 인식하고, 이에 대비하기 위해 보험상품의 혜택과 위험을 제대로 이해하고 의사결정을 할 때 소비자후생은 제고될 것이다. 아울러 산업의 수익성 제고와 지속가능성을 위해 소비자 만족의 중요성이 심화되고 있는 추세를 고려할 때, 소비자의 보험이해력 제고를 통한 소비자후생 개선은 장기적으로 보험회사에게도 이익을 가져올 것으로 기대된다.

참고문헌

- 금융감독원(2010), 금융소비자보호 업무백서.
- 금융감독원 보도자료(2012. 2. 27), 「생애주기별 금융교육 가이드라인 개발」.
- _____ (2012. 12. 14), 「금융교육 온라인 포털 시스템 구축 추진」.
- _____ (2013. 4. 1), 「금융감독원, 금융권과 공동으로 금융교육용 영상물을 제작하여 무료 보급」.
- _____ (2013. 9. 4), 「소비자의 건강한 금융생활을 위한 금융교육활성화 방안 수립」.
- _____ (2013. 12. 10), 「금융감독원, 금융교육 활성화를 위한 “금융교육 토탈 네트워크” 간담회 개최」.
- _____ (2014. 1. 20), 「금감원, 2014년 주요 금융교육 일정 발표」.
- _____ (2014. 1. 27), 「금융감독원, 2013년 중 금융교육 35만 명 실시, 전년 比 30% 증가」.
- _____ (2014. 2. 4), 「금융사랑방버스, 출범 후 1년 6월 간 총 251g 운행으로 5,553명에게 금융상담 실시」.
- 김은정(2012), 「실과(기술·가정) 교육과정 및 교과서의 금융소비자교육 실태 분석」, 대한가정학회지, 제50권 8호, pp. 21~40.
- 남욱(2013), 「금융소비자 보호제도에 관한 법적 연구」, 성균관대학교 법학대학원 박사논문.
- 박종립(2013), 「금융소비자보호제도의 개편방안에 관한 연구」, 고려대학교 정책대학원 석사논문.
- 손정국·성희환(2014), 「'교육에서 자문으로'의 사전적 금융소비자 보호방식의 패러다임 변화 모색」, 증권법연구, 15(1).
- 오영수 외(2011), 「금융소비자 보호 체계 개선방안」, 정책보고서 2011-1, 보험연구원.
- 이원경(2013), 「학교 교육에서 실용경제(금융교육) 활성화 방안」, 금융감독원, 금융교육국 금융교육개발팀.

이의선 · 문정숙(2014), 「금융교육프로그램이 금융역량에 미치는 효과 연구」, 여성
경제연구, 제11집 제1호, pp. 241~269.

전용식 외(2014), 「2014년 보험소비자 설문조사」, 조사보고서 2015-9, 보험연구원.

천규승(2010), 「경제환경 변화에 따른 금융교육 내실화 과제」, 한국경제포럼.

한국직업능력개발원(2009), 「금융지식 역량 강화를 위한 효율적인 금융교육 체제
구축방안 연구」.

Yasui, Toshiaki(2014), 「소비자 대상 보험교육의 주안점」, 월간생명보험,
September 2014.

Atkinson, Adele, Debbie Harrison, Flore-Anne Messy, Juan Yermo(2013),
“Lessons from National Pensions Communications Campaigns”,
*Improving Pension Information and Communication: OECD Survey and
Lessons Learnt*, OECD.

Atkinson, Adele and Flore-Anne Messy(2012), “Measuring Financial Literacy”,
OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions,
No. 15.

Bernheim, Douglas, Daniel Garrett and Dean Maki(2001), “Education and
Saving: the Long-term Effects of High School Financial Curriculum
Mandates”, *Journal of Public Economics*, 80(3), pp. 435~465.

Calvet, Laurent E., John Y. Campbell and Paolo Sodini(2006), “Down or Out:
Assessing the Welfare Costs of Household Investment Mistakes”, *NBER
Working Paper*, No. w12030.

Campbell, John (2006), “Household Finance”, *Journal of Finance*, 61(4), pp.
1553~1604.

Christelis Dimitris, Tullio Jappelli and Mario Padula(2010), “Cognitive Abilities
and Portfolio Choice”, *European Economic Review*, 54(1), pp. 18~38.

Clark, Robert, Annamaria Lusardi, and Olivia Mitchell(2014), “Financial

- Knowledge and 401(K) Investment Performance”, *NBER Working Paper*, No. 20137.
- Cole, Shawn and Gauri Shastri(2010), “Is High School the Right Time to Teach Savings Behavior? The Effect of Financial Education and Mathematics Courses on Savings”, *Working Paper*, Harvard Business School.
- Drexler, Alejandro, Greg Fischer and Antoinette Schoar(2014), “Keeping It Simple: Financial Literacy and Rules of Thumb”, *American Economic Journal: Applied Economics*, 6(2), pp. 1~31.
- BME Consulting(2007), *The EU Market for Consumer Long-term Retail Savings Vehicles*.
- Cai, Jing, Alain de Janvry and Elisabeth Sadoulet(2012), “Social Networks and the Decision to Insure”, *University of Michigan Working paper*.
- Calvet, Laurent E., John Y. Campbell and Paolo Sodini(2009), “Measuring the Financial Sophistication of Households”, *NBER Working Paper*, No. w14699.
- Chan, Sewin and Ann Huff Stevens(2008), “What You Don't Know Can't Help You: Pension Knowledge and Retirement Decision-making”, *The Review of Economics and Statistics*, 90(2), pp. 253~266.
- Choi, James J., David Laibson and Brigitte C. Madrian(2011), “\$100 bills on the Sidewalk: Suboptimal Investment in 401 (k) Plans”, *Review of Economics and Statistics* 93.3, pp. 748~763.
- Cole, Shawn, Xavier Giner, Jeremy Tobacman, Petia Topalova, Robert Townsend and James Vickery(2013), “Barriers to Household Risk Management: Evidence from India”, *American Economic Journal: Applied Economics*, 5(1), pp. 104~135.
- Collins, J. Michael and Collin O'Rourke(2012), “Still Holding Out Promise: A Review of Financial Literacy Education and Financial Counseling

- Studies”, *Networks Financial Institute: Working Paper Series*, No. 2012-WP-02.
- De Bassa Scheresberg, Carlo(2013), “Financial Literacy and Financial Behavior among Young Adults: Evidence and Implications”, *Numeracy* 6.2, 5.
- Financial Inclusion 2020 Financial Capability Working Group(2013), “Enabling Financial Capability along the Road to Financial Inclusion”, *Center for Financial Inclusion*.
- FSA(2010. 1), Memorandum of Understanding between the Financial Services Authority and the Consumer Financial Education Body.
- _____(2008. 7), Financial Capability a Behavioural Economics Perspective.
- _____(2006. 3), Levels of Financial Capability in the UK: Results of a baseline survey.
- _____(2006. 3), Financial Capability in the UK: Delivering Change.
- Gaurav, Sarthak, Shawn Cole and Jeremy Tobacman(2011), “Marketing Complex Financial Products In Emerging Markets: Evidence From Rainfall Insurance In India”, *Journal of marketing research* 48,SPL, S150~S162.
- Hastings et al.(2012), “Financial Literacy, Financial Education and Economic Outcomes”, *NBER Working Paper*, No. 18412.
- HM Treasury(2014), *Review of the Money Advice Service: Call fro Evidence*.
- Hung, Angela, Andrew Parker and Joanne Yoong(2009), “Defining and Measuring Financial Literacy”, *RAND Working Paper* WR-708.
- Jappelli, Tullio and Mario Padula(2013), “Investment in Financial Literacy and Saving Decisions”, *Journal of Banking and Finance*, 37(8), pp. 2779~2792.
- Jump\$tart Coalition for Personal Financial literacy(2015), *National Standards in K-12 Personal Finance Education*.

- Kimball, Miles and Tyler Shumway(2010), “Investor Sophistication and the Home Bias, Diversification, and Employer Stock Puzzles”, *University of Michigan Working Paper*.
- Jenkins, Andrew, Anna Vignoles, Alison Wolf and Fernando Galindo-Rueda(2003), “The Determinants and Labour Market Effects of Lifelong Learning”, *Applied Economics*, 35, pp. 1711~1721.
- Larsson, Lena, Annika Sunden and Ole Settergren(2008), “Pension Information: the Annual Statement at a Glance”, *OECD Journal: General Papers*, Vol. 2008/3.
- Lusardi, A.(2008), “Taking Financial Literacy to the Next Level: Important Challenges and Promising Solutions”, *OECD-US Treasury International Conference on Financial Education*.
- Lusardi, Annamaria(2011) “A Framework for Evaluating Financial Education Programmes”, Chapter 2 in *Improving Financial Education Efficiency: OECD-Bank of Italy Symposium on Financial Literacy*, OECD Publishing.
- Lusardi, Annamaria, Daniel Schneider and Peter Tufano(2011), “Financially Fragile Households: Evidence and Implications”, *Brookings Papers on Economic Activity*, pp. 83~134.
- Lusardi, Annamaria and Olivia Mitchell(2014), “The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence”, *Journal of Economic Literature*, 52(1), pp. 5~44.
-
- _____ (2011), “Financial Literacy around the World: An Overview”, *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(4), pp. 497~508.
-
- _____ (2009), “How Ordinary Consumers Make Complex Economic Decisions: Financial Literacy and Retirement

Readiness”, *NBER Working Paper*, No. 15350.

(2008), “Planning and Financial Literacy: How Do Women Fare?”, *American Economic Review*, 98(2), pp. 413~417.

(2007), “Baby Boomer Retirement Security: the Roles of Planning, Financial Literacy, and Housing Wealth”, *Journal of Monetary Economics*, 54, pp. 205~224.

Lusardi, Annamaria, Pierre-Carl Michaud and Olivia Mitchell(2013) “Optimal Financial Knowledge and Wealth Inequality”, *NBER Working Paper*, No. 18669.

Lusardi, Annamaria and Peter Tufano(2009), “Debt Literacy, Financial Experiences, and Overindebtedness”, *NBER Working Paper*, No. 14808.

Messy, Flore-Anne(2014), “National Strategies for Financial Education: OECD/INFE Principles”, *High-level Global Symposium on Financial Education Promoting Long-term Saving and Investments*, pp. 26~27 February 2014.

Money Advice Service(2013), *UK Financial Capability Strategy*, Money Advice Service.

Moore, Danna(2003), “Survey of Financial Literacy in Washington State: Knowledge, Behavior, Attitudes, and Experiences”, *Social and Economic Sciences Research Center Technical Report*, No. 03-39, Washington State University.

Mottola, Gary(2013), “In Our Best Interest: Women, Financial Literacy, and Credit Card Behavior”, *Numeracy*, 6(2), 4.

NAIC(2010), “New NAIC Insurance IQ Study Reveals Americans Lacking in Confidence, Knowledge of Insurance Choices”, Press Release April 6, http://www.naic.org/Releases/2010_docs/iiq_new.htm.

- OECD(2013), *Women and Financial Education: Evidence, Policy Responses and Guidance*, OECD Publishing.
- _____(2008), *Improving Financial Education and Awareness on Insurance and Private Pensions*, OECD Publishing.
- _____(2005), *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*, OECD Publishing.
- OECD/INFE(2012), *High-level Principles on National Strategies for Financial Education*.
- OECD-US Treasury(2008), *Taking Financial Literacy to the Next Level: Important Challenges and Promising Solutions*, OECD-US Treasury International Conference on Financial Education, Washington DC, USA.
- Skimmyhorn, William(2012), *Essays in Behavioral Household Finance*, Ph. D. Dissertation, Harvard University.
- Sigma(2013), *Life Insurance: Focusing on the Consumer*, No.6/2013.
- Song, Changcheng(2012), “Financial Illiteracy and Pension Contributions: a Field Experiment on compound Interest in China”, *Job Market Paper*, UC Berkeley.
- Thaler, Richard and Shlomo Benartzi(2004), “Save More Tomorrow: Using Behavioral Economics to Increase Employee Saving”, *Journal of Political Economy*, 112(1), pp. S164~S187.
- Tennyson, Sharon(2011b), “Consumers’ Insurance Literacy: Evidence from Survey Data”, *Financial Services Review*, 20, pp. 165~179.
- U.S. Department of the Treasury(2011), *Promoting Financial Success in the United States: National Strategy for Financial Literacy 2011*.
- Utkus, Stephen and Jean Young(2010), “Financial Literacy and 401(K) Loans”, *Pension Research Council Working Paper*, No. 2010-28.

Van Rooij, Maarten, Annamaria Lusardi, and Rob Alessie(2012), “Financial Literacy, Retirement Planning and Household Wealth”, *the Economic Journal*, 122(May), pp. 449~478.

(2011), “Financial Literacy and Stock Market Participation”, *Journal of Financial Economics*, 101(2), pp. 449~478.

Yoong, Joanne(2011) “Can Behavioural Economics Be Used to Make Financial Education More Effective?”, Chapter 3 in *Improving Financial Education Efficiency*, OECD Publishing.

부록

〈부록 표〉 미국 Jump\$tart의 위험관리 및 보험 관련 교육기준

기준	유치원	4학년	8학년	12학년
기준1	돈을 포함한 소유물을 집과 다른 장소들에 안전하게 보관하는 방법들이 있음	- 위험은 일상생활의 일부임 - 사람들은 위험을 다루기 위한 선택을 함	- 위험관리전략은 회피, 제어, 경감, 보험을 통한 전가, 수용 등이 있음 - 재무적 손실의 위험은 모든 소비자들의 현실임	- 개인의 행동과 환경은 보험 보장과 비용에 영향을 미칠 수 있음 - 사람들은 반드시 보험보장의 비용과 혜택을 비교해야 함 - 온라인 거래와 문서의 부주의한 관리는 소비자를 개인정보 침해와 신원도용에 대한 위험에 노출 시킴

기준	유치원	4학년	8학년	12학년
기준 1	• 집에 있는 개인 소지품과 적은 돈이 어디에 있는지 확인하는 체계 고안 • 적은 돈과 개인소지품들을 안전하게 가지고 다닐 방법 마련 • 자전거 타기 등과 같은 연령에 맞는 활동에 대해 다양한 위험을 줄이거나 피하는 방법을 제공	• 개인과 가족이 직면하는 위험들의 예를 제시 • 특정 물질적 재무적 위험과 관련된 손실이나 비용을 추정 • 돈을 예치기관에 보관하는 이유	• 사람들이 재무적 손실의 위험을 회피, 보유, 제어, 경감, 보험을 통한 전가를 통해 어떻게 관리하는지 예를 제시 • 부족한 보험이나 무보험으로 위험을 보유하는 결과에 대해 예측 • 보험을 이용하여 어떻게 재무적 손실의 위험을 나누는지 묘사 • 보험료에 영향을 미치는 요인들에 대해 토론 • 특정한 상품의 안전 리콜에 대해 분석	• 자가보험이 적절한 경우의 예를 제시 • 연장된 품질보증(warranty)의 비용과 혜택을 평가 • 젊은이들이 직면할 수 있는 위험 종류들에 적합한 보험을 제안 • 보험사기의 결과를 조사 • 해당 지역에서의 보험을 규제하는 감독당국의 기능을 설명

기준	유치원	4학년	8학년	12학년
기준 2	- 가계가 주로 공통적으로 소유하고 있는 가치 있는 물건들을 열거할 수 있음 - 가치 있는 물건들이 어떻게 손상되거나 분실될 수 있는지, 어떻게 보호할 수 있는지 설명할 수 있음	- 주택소유자와 세입자가 다른 사람들의 안전에 대해 해야 하는 책임에 대해 열거 - 주택소유자와 세입자가 자신들과 다른 사람들의 물적 위험을 줄이기 위해 취할 수 있는 행동을 열거	- 사고로 다른 사람에게 신체적 상해나 재산에 피해를 입힌 경우를 보장하기 위한 배상책임보험의 용도를 조사 - 전형적인 자동차보험 계약이 보장하는 비용의 종류를 범주화 - 전형적인 세입자의 계약과 전형적인 주택소유자 계약이 보장하는 비용의 종류들을 범주화	- 주된 자동차보험 보장 종류를 구별 - 자동차보험료를 결정하거나, 보험료를 변하게 하는 요인들을 열거 - 자신이 속한 주에서 요구하는 법적 최저 자동차보험 보장 한도를 알아보고, 최적 정도를 제안 - 주어진 가장 상황에서 제외조항과 공제조항을 적용한 후 보험지급금을 계산할 수 있음 - 동일한 자동차에 대한 두 가지 다른 공제금액(deductibles)과 책임한도(liability coverage limit)에 따른 자동차보험료를 비교 - 주택소유자 보험의 비용에 영향을 주는 요인들을 분석 - 세입자 보험의 비용에 영향을 주는 요인들을 분석 - 보험청약을 어떻게 하는지 예를 들어 보여줌 - 보험금지급청구를 어떻게 하는지 예를 들어 보여줌

기준	유치원	4학년	8학년	12학년
기준 3	어린이들이 부상으로부터 자신을 보호할 수 있는 방법들을 열거	사람들이 건강보험이 필요한 이유를 설명	건강보험이 보장할 수 있는 비용들의 예를 범주화	- 젊은이가 생명, 건강, 상해보험을 필요로 할 상황을 분석 - 건강보험보장의 요건 조사 - 질병, 상해, 사망에 따른 소득 손실에 대한 재정적 보조를 제공하는 정부 프로그램 확인 - 종업원급여제도를 포함한 건강 및 상해보험 보장의 재원을 비교 - 장기요양보험의 용도를 설명

자료: JumpStart Coalition for Personal Financial Literacy(2015).

보험연구원(KIRI) 발간물 안내

■ 연구보고서

- 2008-1 보험회사의 리스크 중심 경영전략에 관한 연구 / 최영목, 장동식, 김동겸 2008.1
- 2008-2 한국 보험시장과 공정거래법 / 정호열 2008.6
- 2008-3 확정급여형 퇴직연금의 자산운용 / 류건식, 이경희, 김동겸 2008.3
- 2009-1 보험설계사의 특성분석과 고능률화 방안/ 안철경, 권오경 2009.1
- 2009-2 자동차사고의 사회적 비용 최소화 방안 / 기승도 2009.2
- 2009-3 우리나라 가계부채 문제의 진단과 평가 / 유경원, 이해은 2009.3
- 2009-4 사적연금의 노후소득보장 기능제고 방안 / 류건식, 이창우, 김동겸 2009.3
- 2009-5 일반화선형모형(GLM)을 이용한 자동차보험 요율상대도 산출방법 연구 / 기승도, 김대환 2009.8
- 2009-6 주행거리에 연동한 자동차보험제도 연구 / 기승도, 김대환, 김혜란 2010.1
- 2010-1 우리나라 가계 금융자산 축적 부진의 원인과 시사점 / 유경원, 이해은 2010.4
- 2010-2 생명보험 상품별 해지율 추정 및 예측 모형 / 황진태, 이경희 2010.5
- 2010-3 보험회사 자산관리서비스 사업모형 검토 / 진익, 김동겸 2010.7

■ 정책보고서

- 2008-2 환경오염리스크관리를 위한 보험제도 활용방안 / 이기형 2008.3
- 2008-3 금융상품의 정의 및 분류에 관한 연구 / 유지호, 최원 2008.3
- 2008-4 2009년도 보험산업 전망과 과제 / 이진면, 이태열, 신종협, 황진태, 유진아, 김세환, 이정환, 박정희, 김세중, 최이섭 2008.11
- 2009-1 현 금융위기 진단과 위기극복을 위한 정책제언 / 진익, 이민환, 유경원, 최영목, 최형선, 최원, 이정아, 이해은 2009.2
- 2009-2 퇴직연금의 급여 지급 방식 다양화 방안 / 이경희 2009.3
- 2009-3 보험분쟁의 재판외적 해결 활성화 방안 / 오영수, 김경환, 이종욱 2009.3
- 2009-4 2010년도 보험산업 전망과 과제 / 이진면, 황진태, 변혜원, 이경희, 이정환, 박정희, 김세중, 최이섭 / 2009.12
- 2009-5 금융상품판매전문회사의 도입이 보험회사에 미치는 영향 / 안철경,

- 변혜원, 권오경 2010.1
- 2010-1 보험사기 영향요인과 방지방안 / 송운아 2010.3
- 2010-2 2011년도 보험산업 전망과 과제 / 이진면, 김대환, 이경희, 이정환, 최원, 김세중, 최이섭 2010.12
- 2011-1 금융소비자 보호 체계 개선방안 / 오영수, 안철경, 변혜원, 최영목, 최형선, 김경환, 이상우, 박정희, 김미화 2010.4
- 2011-2 일반공제사업 규제의 합리화 방안 / 오영수, 김경환, 박정희 2011.7
- 2011-3 퇴직연금 적립금의 연금전환 유도방안 / 이경희 2011.5
- 2011-4 저출산·고령화와 금융의 역할 / 윤성훈, 류건식, 오영수, 조용운, 진익, 유진아, 변혜원 2011.7
- 2011-5 소비자보호를 위한 보험유통채널 개선방안 / 안철경, 이경희 2011.11
- 2011-6 2012년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈, 황진태, 이정환, 최원, 김세중, 오병국 2011.12
- 2012-1 인적사고 보험금의 지급방식 다양화 방안 / 조재린, 이기형, 정인영 2012.8
- 2012-2 보험산업 진입 및 퇴출에 관한 연구 / 이기형, 변혜원, 정인영 2012.10
- 2012-3 금융위기 이후 보험규제 변화 및 시사점 / 임준환, 유진아, 이경아 2012.11
- 2012-4 소비자중심의 변액연금보험 개선방안 연구: 공시 및 상품설계 개선을 중심으로 / 이기형, 임준환, 김해식, 이경희, 조영현, 정인영 2012.12
- 2013-1 생명보험의 자살면책기간이 자살에 미치는 영향 / 이창우, 윤상호 2013.1
- 2013-2 퇴직연금 지배구조체계 개선방안 / 류건식, 김대환, 이상우 2013.1
- 2013-3 2013년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈, 전용식, 이정환, 최원, 김세중, 채원영 2013.2
- 2013-4 사회안전망 체제 개편과 보험산업 역할 / 진익, 오병국, 이성은 2013.3
- 2013-5 보험지주회사 감독체계 개선방안 연구 / 이승준, 김해식, 조재린 2013.5
- 2013-6 2014년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈, 전용식, 최원, 김세중, 채원영 2013.12
- 2014-1 보험시장 경쟁정책 투명성 제고방안 / 이승준, 강민규, 이해랑 2014.3
- 2014-2 국내 보험회사 지급여력규제 평가 및 개선방안 / 조재린, 김해식, 김석영 2014.3
- 2014-3 공·사 사회안전망의 효율적인 역할 제고 방안 / 이태열, 강성호, 김유미 2014.4
- 2014-4 2015년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈, 김석영, 김진억, 최원, 채원영,

- 이아름, 이해량 2014.11
- 2014-5 의료보장체계 합리화를 위한 공·사건강보험 협력방안 / 조용운, 김경환, 김미화 2014.12
- 2015-1 보험회사 재무건전성 규제 - IFRS와 RBC 연계방안 / 김해식, 조재린, 이경아 2015.2

■ 경영보고서

- 2009-1 기업휴지보험 활성화 방안 연구 / 이기형, 한상용 2009.3
- 2009-2 자산관리서비스 활성화 방안 / 진익 2009.3
- 2009-3 탄소시장 및 녹색보험 활성화 방안 / 진익, 유시용, 이경아 2009.3
- 2009-4 생명보험회사의 지속가능성장에 관한 연구 / 최영목, 최원 2009.6
- 2010-1 독립판매채널의 성장과 생명보험회사의 대응 / 안철경, 권오경 2010.2
- 2010-2 보험회사의 윤리경영 운영실태 및 개선방안 / 오영수, 김경환 2010.2
- 2010-3 보험회사의 퇴직연금사업 운영전략 / 류건식, 이창우, 이상우 2010.3
- 2010-4(1) 보험환경변화에 따른 보험산업 성장방안 / 산업연구실, 정책연구실, 동향분석실 2010.6
- 2010-4(2) 종합금융서비스를 활용한 보험산업 성장방안 / 금융제도실, 재무연구실 2010.6
- 2010-5 변액보험 보증리스크관리연구 / 권용재, 장동식, 서성민 2010.4
- 2010-6 RBC 내부모형 도입 방안 / 김해식, 최영목, 김소연, 장동식, 서성민 2010.10
- 2010-7 금융보증보험 가격결정모형 / 최영수 2010.7
- 2011-1 보험회사의 비대면채널 활용방안 / 안철경, 변혜원, 서성민 2011.1
- 2011-2 보증보험의 특성과 리스크 평가 / 최영목, 김소연, 김동겸 2011.2
- 2011-3 충성도를 고려한 자동차보험 마케팅전략 연구 / 기승도, 황진태 2011.3
- 2011-4 보험회사의 상조서비스 기여방안 / 황진태, 기승도, 권오경 2011.5
- 2011-5 사기성클레임에 대한 최적조사방안 / 송윤아, 정인영 2011.6
- 2011-6 민영의료보험의 보험리스크관리방안 / 조용운, 황진태, 김미화 2011.8
- 2011-7 보험회사의 개인형 퇴직연금 운영방안 / 류건식, 김대환, 이상우 2011.9
- 2011-8 퇴직연금시장의 환경변화에 따른 확정기여형 퇴직연금 운영방안 / 김대환, 류건식, 이상우 2011.10
- 2012-1 국내 생명보험회사의 기업공개 평가와 시사점 / 조영현, 전용식, 이해은 2012.7

- 2012-2 보험산업 비전 2020 : ㉠ sure 4.0 / 진익, 김동겸, 김혜란 2012.7
- 2012-3 현금흐름방식 보험료 산출의 시행과 과제 / 김해식, 김석영, 김세영, 이혜은 2012.9
- 2012-4 보험회사의 장수리스크 발생원인과 관리방안 / 김대환, 류건식, 김동겸 2012.9
- 2012-5 은퇴가구의 경제형태 분석 / 유경원 2012.9
- 2012-6 보험회사의 날씨리스크 인수 활성화 방안: 지수형 날씨보험을 중심으로 / 조재린, 황진태, 권용재, 채원영 2012.10
- 2013-1 자동차보험시장의 가격경쟁이 손해율에 미치는 영향과 시사점 / 전용식, 채원영 2013.3
- 2013-2 중국 자동차보험 시장점유율 확대방안 연구 / 기승도, 조용운, 이소양 2013.5

■ 조사보고서

- 2008-1 보험회사 글로벌화를 위한 해외보험시장 조사 / 양성문, 김진익, 지재원, 박정희, 김세중 2008.2
- 2008-2 노인장기요양보험 제도 도입에 대응한 장기간병보험 운영 방안 / 오영수 2008.3
- 2008-3 2008년 보험소비자 설문조사 / 안철경, 기승도, 이상우 2008.4
- 2008-4 주요국의 보험상품 판매권유 규제 / 이상우 2008.3
- 2009-1 2009년 보험소비자 설문조사 / 안철경, 이상우, 권오경 2009.3
- 2009-2 Solvency II의 리스크 평가모형 및 측정 방법 연구 / 장동식 2009.3
- 2009-3 이슬람 보험시장 진출방안 / 이진면, 이정환, 최이섭, 정중영, 최태영 2009.3
- 2009-4 미국 생명보험 정산거래의 현황과 시사점 / 김해식 2009.3
- 2009-5 헤지펀드 운용전략 활용방안 / 진익, 김상수, 김종훈, 변귀영, 유시용 2009.3
- 2009-6 복합금융 그룹의 리스크와 감독 / 이민환, 전선애, 최원 2009.4
- 2009-7 보험산업 글로벌화를 위한 정책적 지원방안 / 서대교, 오영수, 김영진 2009.4
- 2009-8 구조화금융 관점에서 본 금융위기 분석 및 시사점 / 임준환, 이민환, 윤건용, 최원 2009.7
- 2009-9 보험리스크 측정 및 평가 방법에 관한 연구 / 조용운, 김세환, 김세중 2009.7

- 2009-10 생명보험계약의 효력상실 · 해약분석 / 류건식, 장동식 2009.8
- 2010-1 과거 금융위기 사례분석을 통한 최근 글로벌 금융위기 전망 / 신중협, 최형선, 최원 2010.3
- 2010-2 금융산업의 영업행위규제 개선방안 / 서대교, 김미화 2010.3
- 2010-3 주요국의 민영건강보험의 운영체제와 시사점 / 이창우, 이상우 2010.4
- 2010-4 2010년 보험소비자 설문조사 / 변혜원, 박정희 2010.4
- 2010-5 산재보험의 운영체제에 대한 연구 / 송윤아 2010.5
- 2010-6 보험산업 내 공정거래규제 조화방안 / 이승준, 이종욱 2010.5
- 2010-7 보험종류별 진료수가 차등적용 개선방안 / 조용운, 서대교, 김미화 2010.4
- 2010-8 보험회사의 금리위험 대응전략 / 진익, 김해식, 유진아, 김동겸 2011.1
- 2010-9 퇴직연금 규제체계 및 정책방향 / 류건식, 이창우, 이상우 2010.7
- 2011-1 생명보험설계사 활동실태 및 만족도 분석 / 안철경, 황진태, 서성민 2011.6
- 2011-2 2011년 보험소비자 설문조사 / 김대환, 최원 2011.5
- 2011-3 보험회사 녹색금융 참여방안 / 진익, 김해식, 김혜란 2011.7
- 2011-4 의료시장변화에 따른 민영실손의료보험의 대응 / 이창우, 이기형 2011.8
- 2011-5 아세안 주요국의 보험시장 규제제도 연구 / 조용운, 변혜원, 이승준, 김경환, 오병국 2011.11
- 2012-1 2012년 보험소비자 설문조사 / 황진태, 전용식, 윤상호, 기승도, 이상우, 최원 2012. 6
- 2012-2 일본의 퇴직연금제도 운영체제 특징과 시사점 / 이상우, 오병국 2012.12
- 2012-3 솔벤시 II 의 보고 및 공시 체계와 시사점 / 장동식, 김경환 2012.12
- 2013-1 2013년 보험소비자 설문조사 / 전용식, 황진태, 변혜원, 정원석, 박선영, 이상우, 최원 2013. 8
- 2013-2 건강보험 진료비 전망 및 활용방안 / 조용운, 황진태, 조재린 2013.9
- 2013-3 소비자 신뢰 제고와 보험상품 정보공시 개선방안 / 김해식, 변혜원, 황진태 2013.12
- 2013-4 보험회사의 사회적 책임 이행에 관한 연구 / 변혜원, 조영현 2013.12
- 2014-1 주택연금 연계 간병보험제도 도입 방안 / 박선영, 권오경 2014.3
- 2014-2 소득수준을 고려한 개인연금 세제 효율화방안: 보험료 납입단계의 세제방식 중심으로 / 정원석, 강성호, 이상우 2014.4
- 2014-3 보험규제에 관한 주요국의 법제연구: 모집채널, 행위규제 등을 중심으로 / 한기정, 최준규 2014.4
- 2014-4 보험산업 환경변화와 판매채널 전략 연구 / 황진태, 박선영, 권오경 2014.4

- 2014-5 거시경제 환경변화의 보험산업 파급효과 분석 / 전성주, 전용식 2014.5
 2014-6 국내경제의 일본식 장기부진 가능성 검토 / 전용식, 윤성훈, 채원영 2014.5
 2014-7 건강생활관리서비스 사업모형 연구 / 조용운, 오승연, 김미화 2014.7
 2014-8 보험개인정보 보호법제 개선방안 / 김정환, 강민규, 이해랑 2014.8
 2014-9 2014년 보험소비자 설문조사 / 전용식, 변혜원, 정원석, 박선영, 오승연, 이상우, 최원 2014.8
 2014-10 보험회사 수익구조 진단 및 개선방안 / 김석영, 김세중, 김혜란 2014.11
 2014-11 국내 보험회사의 해외사업 평가와 제언 / 전용식, 조영현, 채원영 2014.12
 2015-1 보험민원 해결 프로세스 선진화 방안 / 박선영, 권오경 2015.1
 2015-2 재무건전성 규제 강화와 생명보험회사의 자본관리 / 조영현, 조재린, 김혜란 2015.2
 2015-3 국내 배상책임보험 시장 성장 저해 요인 분석 - 대인사고 손해배상액 산정 기준을 중심으로 - / 최창희, 정인영 2015.3
 2015-4 보험산업 신뢰도 제고 방안 / 이태열, 황진태, 이선주 2015.3

■ 연차보고서

- 제1호 2008년 연차보고서 / 보험연구원 2009.4
 제2호 2009년 연차보고서 / 보험연구원 2010.3
 제3호 2010년 연차보고서 / 보험연구원 2011.3
 제4호 2011년 연차보고서 / 보험연구원 2012.3
 제5호 2012년 연차보고서 / 보험연구원 2013.3
 제6호 2013년 연차보고서 / 보험연구원 2013.12
 제7호 2014년 연차보고서 / 보험연구원 2014.12

■ 영문발간물

- 제7호 Korean Insurance Industry 2008 / KIRI, 2008.9
 제8호 Korean Insurance Industry 2009 / KIRI, 2009.9
 제9호 Korean Insurance Industry 2010 / KIRI, 2010.8
 제10호 Korean Insurance Industry 2011 / KIRI, 2011.10
 제11호 Korean Insurance Industry 2012 / KIRI, 2012.11
 제12호 Korean Insurance Industry 2013 / KIRI, 2013.12
 제13호 Korean Insurance Industry 2014 / KIRI, 2014.7

- 제1호 Korean Insurance Industry Trend 4Q FY2011 / KIRI, 2012.8
- 제2호 Korean Insurance Industry Trend 1Q FY2012 / KIRI, 2012.10
- 제3호 Korean Insurance Industry Trend 2Q FY2012 / KIRI, 2012.12
- 제4호 Korean Insurance Industry Trend 3Q FY2012 / KIRI, 2013.4
- 제5호 Korean Insurance Industry Trend 1Q FY2013 / KIRI, 2013.11
- 제6호 Korean Insurance Industry Trend 2Q FY2013 / KIRI, 2014.2

■ CEO Report

- 2008-1 자동차보험 물적담보 손해율 관리 방안 / 기승도 2008.6
- 2008-2 보험산업 소액지급결제시스템 참여 관련 주요 이슈 / 이태열 2008.6
- 2008-3 FY2008 수입보험료 전망 / 동향분석실 2008.8
- 2008-4 퇴직급여보장법 개정안의 영향과 보험회사 대응과제 / 류건식, 서성민 2008.12
- 2009-1 FY2009 보험산업 수정전망과 대응과제 / 동향분석실 2009.2
- 2009-2 퇴직연금 예금보험료율 적용의 타당성 검토 / 류건식, 김동겸 2009.3
- 2009-3 퇴직연금 사업자 관련규제의 적정성 검토 / 류건식, 이상우 2009.6
- 2009-4 퇴직연금 가입 및 인식실태 조사 / 류건식, 이상우 2009.10
- 2010-1 복수사용자 퇴직연금제도의 도입 및 보험회사의 대응과제 / 김대환, 이상우, 김혜란 2010.4
- 2010-2 FY2010 수입보험료 전망 / 동향분석실 2010.6
- 2010-3 보험소비자 보호의 경영전략적 접근 / 오영수 2010.7
- 2010-4 장기손해보험 보험사기 방지를 위한 보험금 지급심사제도 개선 / 김대환, 이기형 2010.9
- 2010-5 퇴직금 중간정산의 문제점과 개선과제 / 류건식, 이상우 2010.9
- 2010-6 우리나라 신용카드시장의 특징 및 개선논의 / 최형선 2010.11
- 2011-1 G20 정상회의의 금융규제 논의 내용 및 보험산업에 대한 시사점 / 김동겸 2011.2
- 2011-2 영국의 공동계정 운영체계 / 최형선, 김동겸 2011.3
- 2011-3 FY2011 수입보험료 전망 / 동향분석실 2011.7
- 2011-4 근퇴법 개정에 따른 퇴직연금 운영방안과 과제 / 김대환, 류건식 2011.8
- 2012-1 FY2012 수입보험료 전망 / 동향분석실 2012.8
- 2012-2 건강생활서비스법 제정(안)에 대한 검토 / 조용운, 이상우 2012.11
- 2012-3 보험연구원 명사초청 보험발전 간담회 토론 내용 / 윤성훈, 전용식,

- 전성주, 채원영 2012.12
- 2012-4 새정부의 보험산업 정책(Ⅰ): 정책공약집을 중심으로 / 이기형, 정인영 2012.12
- 2013-1 새정부의 보험산업 정책(Ⅱ): 국민건강보험 본인부담경감제 정책에 대한 평가 / 김대환, 이상우 2013.1
- 2013-2 새정부의 보험산업 정책(Ⅲ): 제18대 대통령직인수위원회 제안 국정과제를 중심으로 / 이승준 2013.3
- 2013-3 FY2013 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2013.7
- 2013-4 유럽 복합금융그룹의 보험사업 매각 원인과 시사점 / 전용식, 윤성훈 2013.7
- 2014-1 2014년 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2014.6
- 2014-2 인구구조 변화가 보험계약규모에 미치는 영향 분석 / 김석영, 김세중 2014.6
- 2014-3 『보험 혁신 및 건전화 방안』의 주요 내용과 시사점 / 이태열, 조재린, 황진태, 송윤아 2014.7
- 2014-4 아베노믹스 평가와 시사점 / 임준환, 황인창, 이해은 2014.10
- 2015-1 연말정산 논란을 통해 본 소득세제 개선 방향 / 강성호, 류건식, 정원석 2015.2

■ Insurance Business Report

- 26호 퇴직연금 중심의 근로자 노후소득보장 과제 / 류건식, 김동겸 2008.2
- 27호 보험부채의 리스크마진 측정 및 적용 사례 / 이경희 2008.6
- 28호 일본 금융상품판매법의 주요내용과 보험산업에 대한 영향 / 이기형 2008.6
- 29호 보험회사의 노인장기요양 사업 진출 방안 / 오영수 2008.6
- 30호 교차모집제도의 활용의향 분석 / 안철경, 권오경 2008.7
- 31호 퇴직연금 국제회계기준의 도입영향과 대응과제 / 류건식, 김동겸 2008.7
- 32호 보험회사의 헤지펀드 활용방안 / 진익 2008.7
- 33호 연금보험의 확대와 보험회사의 대응과제 / 이경희, 서성민 2008.9

※ 2008년 이전 발간물은 보험연구원 홈페이지(<http://www.kiri.or.kr>)에서 확인하시기 바랍니다.

정기간행물

■ 간행물

- 보험동향 / 계간
- 고령화리뷰 / 연 2회
- 보험금융연구 / 연 4회

『도서회원 가입안내』

회원 및 제공자료

	법인회원	특별회원	개인회원
연회비	₩ 300,000원	₩ 150,000원	₩ 150,000원
제공자료	- 연구보고서 - 정책/경영보고서 - 조사보고서 - 기타보고서 - 정기간행물 · 보험동향 · 고령화 리뷰 · 보험금융연구	- 연구보고서 - 정책/경영보고서 - 조사보고서 - 기타보고서 - 정기간행물 · 보험동향 · 고령화 리뷰 · 보험금융연구	- 연구보고서 - 정책/경영보고서 - 조사보고서 - 기타보고서 - 정기간행물 · 보험동향 · 고령화 리뷰 · 보험금융연구
	- 본원 주최 각종 세미나 및 공청회 자료(PDF) - 영문보고서	-	-

※ 특별회원 가입대상 : 도서관 및 독서진흥법에 의하여 설립된 공공도서관 및 대학도서관

가입문의

보험연구원 도서회원 담당

전화 : (02)3775-9113, 9056 팩스 : (02)3775-9102

회비납입방법

- 무통장입금 : 국민은행 (400401-01-125198)

예금주 : 보험연구원

가입절차

보험연구원 홈페이지(www.kiri.or.kr)에 접속 후 도서회원가입신청서를 작성 · 등록 후 회비입금을 하시면 확인 후 1년간 회원자격이 주어집니다.

자료구입처

서울 : 보험연구원 보험자료실, 교보문고, 영풍문고, 반디앤루니스

부산 : 영광도서

저 자 약 력

변 혜 원

The Pennsylvania State University 경제학 박사
보험연구원 연구위원
(E-mail : hw.byun@kiri.or.kr)

이 해 랑

서울대학교 소비자학 석사
보험연구원 연구원
(E-mail : haerang@kiri.or.kr)

조사자료집 2015-3 소비자 금융이해력 강화 방안 : 보험 및 연금

발행일 2015년 4월

발행인 강 호

발행처 보 험 연 구 원

서울특별시 영등포구 국제금융로 6길 38
화재보험협회빌딩
대표전화 : (02) 3775-9000

조판및
인쇄 고려씨엔피
