

사회적 신뢰와 보험

2020. 12

성영애·김민정

머 리 말

사회적 신뢰는 사회적 자본을 구성하는 요소이다. 사회적 자본으로서 한 사회의 신뢰수준이 높으면 경제성장, 생산성 향상, 삶의 만족도 증대 등 긍정적 영향을 미친다. 신뢰수준이 높으면 거래과정에서 발생하는 위험관리비용이 감소하고, 계약의 이행성이 높아지기 때문에 기업 생산성에 영향을 미치고, 이는 경제성장에 기여한다. 뿐만 아니라 사회적 신뢰가 높으면 소비자의 선택 시 정보탐색비용을 감소시키고, 불확실한 의사결정으로 인한 소비자 피해 예방에 기여할 수 있다. 따라서 한 사회의 신뢰수준을 지속적으로 측정하고 제고하는 것은 사회발전에 매우 중요하다.

특히 금융상품은 눈에 보이지 않는 계약상품으로 신뢰에 기반을 두고 거래되는 신뢰재이며, 그 중 보험상품이 대표적이다. 따라서 소비자가 보험상품의 품질을 평가할 때 중요하게 생각하는 것이 보험회사나 보험판매인의 신뢰도이다. 신뢰재가 거래되는 보험산업에서는 다른 산업과 비교하여 사회적 신뢰수준이 매우 중요한 역할을 할 것으로 기대된다. 그런데 현재 보험산업의 낮은 신뢰도가 문제점으로 제기되고 있는 상황이다. 만일 보험산업의 신뢰도가 사회의 신뢰수준에서 파생된 것이라면 사회적 신뢰를 먼저 검토할 필요가 있다.

본 연구는 이러한 관점에서 사회적 신뢰수준을 평가하고 보험소비자행동과의 관련성을 살펴봄으로써 보험산업에 대한 신뢰 향상을 이끌 수 있기를 기대해 본다.

마지막으로 본 보고서의 내용은 연구자 개인의 의견이며 우리원의 공식적인 의견이 아님을 밝혀 둔다.

2020년 12월

보 험 연 구 원
원장 안 철 경

■ 목차

요약 / 1

I. 서론 / 2

1. 연구배경 및 목적 / 2
2. 연구내용 / 3

II. 사회적 신뢰의 정의와 측정 방법 / 6

1. 사회적 신뢰의 개념 / 6
2. 신뢰의 측정 방법 / 17

III. 사회적 신뢰의 중요성 / 43

1. 사회적 신뢰의 긍정적 영향 / 43
2. 보험산업에서 신뢰의 중요성 / 62
3. 소결 / 69

IV. 사회적 신뢰의 국가 간 비교 / 71

1. 분석 개요 / 71
2. 대인신뢰수준의 국가 간 비교 / 75
3. 기관신뢰수준의 국가 간 비교 / 86
4. 신뢰유형별 신뢰수준 간의 관계 / 90
5. 소결: 국가신뢰수준의 종합적 비교 / 101

V. 사회적 신뢰와 보험에 관한 국내 조사결과 / 106

1. 조사개요 / 106
2. 사회적 신뢰수준과 관련 요인 / 114
3. 금융신뢰수준과 관련 요인 / 146
4. 사회적 신뢰와 보험신뢰의 관계 / 168
5. 사회적 신뢰와 보험가입행동의 관계 / 174
6. 소결 / 203

VI. 보험산업에 대한 함의 / 210

■ 목차

| 참고문헌 | / 219

| 부록 | / 223

■ 표 차례

- 〈표 II-1〉 신뢰의 유형 / 11
- 〈표 III-1〉 사회적 자본의 네 가지 해석 / 44
- 〈표 III-2〉 기업조직에서의 사회적 자본 / 50
- 〈표 IV-1〉 WVS의 조사주기 / 72
- 〈표 IV-2〉 기관의 구분 / 87
- 〈표 IV-3〉 대인신뢰와 기관신뢰 간의 상관관계 / 91
- 〈표 IV-4〉 신뢰수준의 종합적 비교 / 101
- 〈표 V-1〉 조사항목 및 측정 방법 / 109
- 〈표 V-2〉 조사대상자의 일반적 특징 / 111
- 〈표 V-3〉 조사대상자의 심리적 특성 / 112
- 〈표 V-4〉 조사대상자의 보험가입 특성 / 113
- 〈표 V-5〉 개인특성 및 심리적 특성에 따른 일반적 신뢰수준 / 116
- 〈표 V-6〉 성별에 따른 특정대상 신뢰수준 / 118
- 〈표 V-7〉 연령에 따른 특정대상 신뢰수준 / 120
- 〈표 V-8〉 직업에 따른 특정대상 신뢰수준 / 121
- 〈표 V-9〉 동거가족 유무에 따른 특정대상 신뢰수준 / 122
- 〈표 V-10〉 주관적 소득계층에 따른 특정대상 신뢰수준 / 124
- 〈표 V-11〉 일상생활에서의 안전인식에 따른 특정대상 신뢰수준 / 125
- 〈표 V-12〉 경제적 불안에 따른 특정대상 신뢰수준 / 127
- 〈표 V-13〉 위기상황 불안에 따른 특정대상 신뢰수준 / 128
- 〈표 V-14〉 위험감수성향에 따른 특정대상 신뢰수준 / 129
- 〈표 V-15〉 성별에 따른 기관신뢰수준 / 131
- 〈표 V-16〉 연령에 따른 기관신뢰수준 / 134
- 〈표 V-17〉 직업에 따른 기관신뢰수준 / 136
- 〈표 V-18〉 동거가족 유무에 따른 기관신뢰수준 / 137
- 〈표 V-19〉 소득계층에 따른 기관신뢰수준 / 139
- 〈표 V-20〉 일상생활에서의 안전인식에 따른 기관신뢰수준 / 140
- 〈표 V-21〉 경제적 불안에 따른 기관신뢰수준 / 142

■ 표 차례

- 〈표 V-22〉 위기상황 불안에 따른 기관신뢰수준 / 143
- 〈표 V-23〉 위험감수성향에 따른 기관신뢰수준 / 145
- 〈표 V-24〉 성별에 따른 금융신뢰수준 / 151
- 〈표 V-25〉 연령에 따른 금융신뢰수준 / 153
- 〈표 V-26〉 직업에 따른 금융신뢰수준 / 155
- 〈표 V-27〉 동거가족 유무에 따른 금융신뢰수준 / 157
- 〈표 V-28〉 주관적 소득계층에 따른 금융신뢰수준 / 159
- 〈표 V-29〉 일상생활에서의 안전인식에 따른 금융신뢰수준 / 161
- 〈표 V-30〉 경제적 불안에 따른 금융신뢰수준 / 163
- 〈표 V-31〉 위기상황 불안에 따른 금융신뢰수준 / 165
- 〈표 V-32〉 위험감수성향에 따른 금융신뢰수준 / 167
- 〈표 V-33〉 보험신뢰수준의 상관관계 / 168
- 〈표 V-34〉 일반적 신뢰에 따른 보험신뢰수준 / 169
- 〈표 V-35〉 특정대상신뢰와 보험신뢰 간의 상관관계 / 170
- 〈표 V-36〉 기관신뢰와 보험신뢰의 상관관계 / 171
- 〈표 V-37〉 금융신뢰(종합)와 보험신뢰 간의 상관관계 / 172
- 〈표 V-38〉 금융회사 신뢰와 보험신뢰 간의 상관관계 / 173
- 〈표 V-39〉 금융회사 직원 신뢰와 보험신뢰 간의 상관관계 / 173
- 〈표 V-40〉 금융상품 신뢰와 보험신뢰 간의 상관관계 / 174
- 〈표 V-41〉 일반적 신뢰와 보험보유 여부 / 175
- 〈표 V-42〉 보험보유 여부에 따른 특정대상 신뢰수준 / 177
- 〈표 V-43〉 보험보유 여부에 따른 기관신뢰수준 / 178
- 〈표 V-44〉 보험보유 여부에 따른 보험신뢰수준 / 180
- 〈표 V-45〉 일반적 신뢰에 따른 보험보유 개수 / 181
- 〈표 V-46〉 특정대상신뢰와 보험보유 개수의 상관관계 / 182
- 〈표 V-47〉 특정대상신뢰에 따른 보험보유 개수 / 182
- 〈표 V-48〉 기관신뢰와 보험보유 개수의 상관관계 / 183
- 〈표 V-49〉 기관신뢰에 따른 보험보유 개수 / 184

■ 표 차례

- 〈표 V-50〉 보험신뢰와 보험보유 개수의 상관관계 / 185
- 〈표 V-51〉 보험신뢰에 따른 보험보유 개수 / 185
- 〈표 V-52〉 일반적 신뢰에 따른 보장범위 충분성 / 186
- 〈표 V-53〉 특정대상신뢰와 보장범위 충분성의 상관관계 / 187
- 〈표 V-54〉 특정대상신뢰에 따른 보장범위 충분성 / 188
- 〈표 V-55〉 기관신뢰와 보장범위 충분성의 상관관계 / 189
- 〈표 V-56〉 기관신뢰에 따른 보장범위 충분성 / 190
- 〈표 V-57〉 보험신뢰와 보장범위 충분성 간의 상관관계 / 191
- 〈표 V-58〉 보험신뢰에 따른 보장범위 충분성 / 191
- 〈표 V-59〉 일반적 신뢰에 따른 보험금 충분성 / 192
- 〈표 V-60〉 특정대상신뢰와 보험금 충분성의 상관관계 / 193
- 〈표 V-61〉 특정대상신뢰에 따른 보험금 충분성 / 194
- 〈표 V-62〉 기관신뢰와 보험금 충분성의 상관관계 / 195
- 〈표 V-63〉 기관신뢰에 따른 보험금 충분성 / 196
- 〈표 V-64〉 보험신뢰와 보험금 충분성 간의 상관관계 / 197
- 〈표 V-65〉 보험신뢰에 따른 보험금 충분성 / 197
- 〈표 V-66〉 일반적 신뢰에 따른 보험료 적정성 / 198
- 〈표 V-67〉 특정대상신뢰와 보험료 적정성의 상관관계 / 199
- 〈표 V-68〉 특정대상신뢰에 따른 보험료 적정성 / 199
- 〈표 V-69〉 기관신뢰와 보험료 적정성의 상관관계 / 200
- 〈표 V-70〉 기관신뢰에 따른 보험료 적정성 / 201
- 〈표 V-71〉 보험신뢰와 보험료 적정성의 상관관계 / 202
- 〈표 V-72〉 보험신뢰에 따른 보험료 적정성 / 202
- 〈표 V-73〉 한국의 사회적 신뢰수준 변화 / 209

■ 그림 차례

- 〈그림 II-1〉 2019~2020년 소비자시장평가지표 구조(한국소비자원) / 37
- 〈그림 III-1〉 사회적 자본의 차원 / 45
- 〈그림 III-2〉 신뢰와 개인적 복지 / 48
- 〈그림 III-3〉 사회적 자본의 효과와 구성요소 / 49
- 〈그림 III-4〉 일반적 신뢰도와 1인당 GDP(2002~2014년 유럽국가) / 51
- 〈그림 III-5〉 정부신뢰도와 1인당 GDP(2006~2015년 OECD 국가) / 52
- 〈그림 III-6〉 사법부신뢰도와 1인당 GDP(2006~2015년 OECD 국가) / 52
- 〈그림 III-7〉 일반적 신뢰도와 실업률(2002~2014년 유럽국가) / 53
- 〈그림 III-8〉 정부신뢰도와 실업률(2006~2015년 OECD 국가) / 54
- 〈그림 III-9〉 사법부신뢰도와 실업률(2006~2015년 OECD 국가) / 54
- 〈그림 III-10〉 일반적 신뢰도와 삶의 만족도(2002~2014년 유럽국가) / 57
- 〈그림 III-11〉 일반적 신뢰도와 기대수명(2002~2014년 유럽국가) / 57
- 〈그림 III-12〉 정부신뢰도와 삶의 만족도(2006~2015년 OECD 국가) / 58
- 〈그림 III-13〉 사법부신뢰도와 삶의 만족도(2006~2015년 OECD 국가) / 58
- 〈그림 III-14〉 정부신뢰도와 부패인식(2006~2015년 OECD 국가) / 60
- 〈그림 III-15〉 사법부신뢰도와 부패인식(2006~2015년 OECD 국가) / 60
- 〈그림 III-16〉 정부신뢰도와 살인율(2006~2015년 OECD 국가) / 61
- 〈그림 III-17〉 사법부신뢰도와 살인율(2006~2015년 OECD 국가) / 61
- 〈그림 III-18〉 보험의 적정성 측정 방법 / 68
- 〈그림 IV-1〉 분석대상 국가 / 72
- 〈그림 IV-2〉 신뢰의 유형 / 74
- 〈그림 IV-3〉 일반적 신뢰수준의 국가 간 비교 / 76
- 〈그림 IV-4〉 특정대상에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 77
- 〈그림 IV-5〉 아는 사람에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 78
- 〈그림 IV-6〉 가족, 이웃, 지인에 대한 신뢰수준의 비교 / 79
- 〈그림 IV-7〉 가족에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 79
- 〈그림 IV-8〉 이웃에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 80
- 〈그림 IV-9〉 지인에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 81

■ 그림 차례

- 〈그림 IV-10〉 모르는 사람에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 82
- 〈그림 IV-11〉 처음 만난 사람, 타 종교인, 외국인에 대한 신뢰수준의 비교 / 83
- 〈그림 IV-12〉 처음 만난 사람에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 83
- 〈그림 IV-13〉 타 종교인에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 84
- 〈그림 IV-14〉 외국인에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 85
- 〈그림 IV-15〉 아는 사람에 대한 신뢰와 모르는 사람에 대한 신뢰수준의 차이 / 85
- 〈그림 IV-16〉 기관신뢰수준의 국가 간 비교 / 86
- 〈그림 IV-17〉 공공기관, 단체, 기업에 대한 신뢰수준의 비교 / 87
- 〈그림 IV-18〉 공공기관에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 88
- 〈그림 IV-19〉 단체에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 89
- 〈그림 IV-20〉 기업에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 89
- 〈그림 IV-21〉 은행에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교 / 90
- 〈그림 IV-22〉 특정대상신뢰와 일반적 신뢰 간 관계의 국가 비교 / 93
- 〈그림 IV-23〉 아는 사람 신뢰와 일반적 신뢰 간 관계의 국가 비교 / 94
- 〈그림 IV-24〉 모르는 사람 신뢰와 일반적 신뢰 간 관계의 국가 비교 / 95
- 〈그림 IV-25〉 아는 사람 신뢰와 모르는 사람 신뢰 간 관계의 국가 비교 / 96
- 〈그림 IV-26〉 일반적 신뢰와 기관신뢰(종합) 간 관계의 국가 비교 / 97
- 〈그림 IV-27〉 특정대상신뢰와 기관신뢰 간 관계의 국가 비교 / 98
- 〈그림 IV-28〉 아는 사람 신뢰와 기관신뢰 간 관계의 국가 비교 / 99
- 〈그림 IV-29〉 모르는 사람 신뢰와 기관신뢰 간 관계의 국가 간 비교 / 100
- 〈그림 IV-30〉 일반적 신뢰, 특정대상신뢰 및 기관신뢰수준의 비교 / 102
- 〈그림 IV-31〉 일반적 신뢰, 아는 사람 신뢰, 모르는 사람 신뢰 및 기관신뢰수준의 비교 / 103
- 〈그림 IV-32〉 세분화된 신뢰유형별 신뢰수준의 비교 / 105
- 〈그림 V-1〉 연구모형 / 108
- 〈그림 V-2〉 일반적 신뢰수준 / 114
- 〈그림 V-3〉 특정대상에 대한 신뢰수준 / 117
- 〈그림 V-4〉 성별에 따른 특정대상 신뢰수준의 차이 / 119

■ 그림 차례

- 〈그림 V-5〉 특정대상신뢰에 대한 세대 간 차이 / 120
- 〈그림 V-6〉 동거가족 유무에 따른 특정대상 신뢰수준 차이 / 123
- 〈그림 V-7〉 주관적 소득계층에 따른 특정대상에 대한 신뢰 / 124
- 〈그림 V-8〉 일상생활 안전인식에 따른 특정대상신뢰 차이 / 126
- 〈그림 V-9〉 경제적 불안에 따른 특정대상신뢰 차이 / 127
- 〈그림 V-10〉 위기상황 불안에 따른 특정대상신뢰 차이 / 128
- 〈그림 V-11〉 위험감수성향에 따른 특정대상신뢰 차이 / 129
- 〈그림 V-12〉 기관신뢰수준 / 130
- 〈그림 V-13〉 성별에 따른 기관신뢰수준 차이 / 132
- 〈그림 V-14〉 기관신뢰수준에 대한 세대 간 차이 / 135
- 〈그림 V-15〉 동거가족 유무에 따른 기관신뢰수준 차이 / 138
- 〈그림 V-16〉 주관적 소득계층에 따른 기관신뢰수준 차이 / 138
- 〈그림 V-17〉 일상생활 안전인식에 따른 기관신뢰수준 차이 / 141
- 〈그림 V-18〉 경제적 불안에 따른 기관신뢰수준 차이 / 142
- 〈그림 V-19〉 위기상황 불안에 따른 기관신뢰수준 차이 / 144
- 〈그림 V-20〉 위험감수성향에 따른 기관신뢰수준 차이 / 146
- 〈그림 V-21〉 금융신뢰수준 / 147
- 〈그림 V-22〉 금융회사에 대한 신뢰수준 / 147
- 〈그림 V-23〉 금융회사 직원에 대한 신뢰수준 / 148
- 〈그림 V-24〉 금융상품에 대한 신뢰수준 / 148
- 〈그림 V-25〉 성별에 따른 금융신뢰수준 / 150
- 〈그림 V-26〉 성별에 따른 보험신뢰수준 / 150
- 〈그림 V-27〉 연령에 따른 금융신뢰수준 / 152
- 〈그림 V-28〉 금융신뢰수준의 세대 간 차이 / 153
- 〈그림 V-29〉 동거가족 유무에 따른 금융신뢰수준 / 158
- 〈그림 V-30〉 주관적 소득계층에 따른 금융신뢰수준 / 160
- 〈그림 V-31〉 보험보유 여부에 따른 일반적 신뢰 / 176
- 〈그림 V-32〉 보험보유 여부에 따른 특정대상신뢰 차이 / 177

■ 그림 차례

〈그림 V-33〉 보험보유 여부에 따른 기관신뢰수준의 차이 / 179

〈그림 V-34〉 보험보유 여부에 따른 보험신뢰수준의 차이 / 180

〈그림 V-35〉 일반적 신뢰에 따른 보험보유 개수 / 181

〈그림 V-36〉 일반적 신뢰에 따른 보장범위 충분성 / 187

〈그림 V-37〉 일반적 신뢰에 따른 보험금 충분성 / 192

〈그림 V-38〉 일반적 신뢰에 따른 보험료 적정성 / 198

SOCIAL TRUST AND INSURANCE

Trust is defined as a person's expectation that another person or institution in the community will act consistently with shared norms, honestly, cooperatively and on the basis of goodwill and thus won't cause damage him. In this study, social trust level was examined using WVS data and domestic survey data. According to the 2017-2020 WVS data, social trust level of Korea was in the middle of 16 countries (Korea, USA, Germany, Japan, Australia, Mexico, Turkey, Chile, Colombia, Greece, New Zealand, Argentina, Brazil, Indonesia, Russia, China). The levels of different type of trust were ranked 7th-10th out of compared countries. General trust was ranked 7th, trust in acquaintance was 8th, trust in strangers was 10th and institutional trust is 7th.

The analysis of a domestic survey conducted in 2020 showed the relationships among social trust, trust in insurance and insurance consumer behavior. Social trust was positively related with trust in insurance. Whereas the level of trust in insurance was higher than social trust level, it was relatively lower within the financial sector. In general, social trust and trust in insurance were both positively related to insurance ownership, the number of insurance and the adequacy of insurance consumer behavior. This result showed that trust would have positive effect on the demand for insurance. Trust has economic, individual and social values. Therefore, insurance companies are required to make efforts to improve the levels of social trust as well as trust in insurance from the perspective of that 'trust is investment goods and public goods'. To improve the level of social trust, the approach would be effective considering the types of trust and that the level of trust continuously changes with changes in social, economic, cultural and legal environments.

요약

본 연구의 목적은 사회적 신뢰수준을 평가하고 보험신뢰도와 보험소비자행동과의 관련성을 살펴봄으로써 보험산업에 대한 함의를 도출하는 것이다. 신뢰란 같은 사회에 소속된 상대방이 규범에 입각하여 정직하게 협동적으로 행동하며 선의의 행동을 하여 피해를 주지 않을 것이라는 기대라고 할 수 있다. 본 연구에서는 사회적 신뢰수준을 해외자료와 국내설문조사를 통하여 살펴보았다.

2017~2020년 WVS 자료를 이용하여 16개국(한국, 미국, 독일, 일본, 오스트레일리아, 멕시코, 터키, 칠레, 콜롬비아, 그리스, 뉴질랜드, 아르헨티나, 브라질, 인도네시아, 러시아, 중국)을 대상으로 신뢰수준을 비교한 결과 우리나라의 사회적 신뢰수준은 순위로 보면 7~10위에 속하고, 평균으로 보면 전체평균과 유사한 수준이다. 일반적 신뢰의 수준은 16개국 중 7위이고, 아는 사람에 대한 신뢰수준은 8위, 모르는 사람에 대한 신뢰수준은 10위, 기관신뢰수준은 7위이다. 통상 사회적 신뢰라고 보는 일반적 신뢰수준과 기관신뢰수준을 놓고 보면 사회적 신뢰수준은 국제적으로 중간그룹에 속한다고 할 수 있다.

2020년 실시한 국내설문조사를 분석한 결과 사회적 신뢰는 보험신뢰와 정적인 관계가 있고, 사회적 신뢰와 보험신뢰는 보험보유 여부, 보험보유 개수, 적정수준의 보험가입행동 등의 보험가입행동과도 관련이 있는 것으로 나타났다. 또한 보험신뢰수준은 아는 사람에 대한 신뢰를 제외한 사회 전반적인 신뢰수준보다는 높은 편이지만 금융권 내에서는 낮은 편이다. 따라서 투자재적 관점과 공공재적 관점에서 보험회사의 사회적 신뢰 향상을 위한 노력이 요구된다. 사회적 신뢰수준의 향상을 위해서는 신뢰유형을 고려하고, 유형별로 접근하는 것이 효과적이며, 특히 신뢰도가 낮은 보험회사 직원·설계사의 역량 강화와 소비자지향성 강화를 위한 교육을 통해 신뢰를 증진시키는 것은 전반적인 보험신뢰를 높일 수 있는 주요 요인일 것이다. 마지막으로, 신뢰수준은 사회적, 경제적, 문화적, 법적 환경 등의 변화와 함께 지속적으로 변화하기 때문에 보험소비자 피해 등 보험과 관련된 개인 경험과 이러한 경험의 사회적 공유로 인하여 신뢰수준이 변화할 수 있다는 점을 고려하여 지속적인 신뢰 향상 노력이 필요하다.

I. 서론

1. 연구배경 및 목적

금융상품은 눈에 보이지 않는 계약상품으로 신뢰에 기반을 두고 거래되는 상품이므로 계약 이전의 사전적 신뢰 형성이 매우 중요하다. 특히 보험소비자 관점에서 보험상품은 미래 보험금 지급에 대한 신뢰를 바탕으로 가입하고, 보험상품의 전문성, 복잡성으로 인하여 보험회사나 보험설계사를 신뢰하여 그들의 설명이나 정보를 믿고 선택하는 대표적인 신뢰상품이므로 신뢰가 더욱 중요하다. 보험회사의 입장에서도 보험소비자의 고지에 대한 신뢰, 보험금 지급신청에 있어서의 선의 기대 등 보험소비자에 대한 신뢰에 근거하여 보험상품을 판매한다. 보험회사에 대한 신뢰, 보험소비자에 대한 신뢰가 보험상품의 거래를 촉진하는 것이다. 보업산업에서의 신뢰가 그 만큼 중요한데도 불구하고 보험산업의 낮은 신뢰도가 문제점으로 제기되고 있는 상황이다.

보험산업에서 신뢰가 중요한데, 낮은 신뢰도로 인하여 '보험산업 신뢰도 제고'는 오랜 기간 보험업계의 주요한 과제이자 관심사로 다루어져 왔다. 신뢰는 모든 산업에서 중요한 역할을 하지만, 특히 보험산업에서 신뢰도 제고라는 화두가 지속적으로 등장하고 있는 것은 보험에서 신뢰가 매우 중요한 반면 보험산업의 신뢰수준은 그 만큼 낮다는 것을 보여준다. 보험산업의 신뢰도를 높이기 위해 그간 업계, 정부, 학계에서 많은 노력들이 있어 왔으나 여전히 신뢰도는 높지 않는 듯하다.

보험이 사회에 기여하는 바는 분명하다. 보험은 불확실한 위험에 대비하여 사회적, 개인적 안전감을 가져다준다. 보험은 만일의 사태가 발생하는 경우 보험소비자의 경제적 손실을 보전하여 줌으로써 경제적 기여를 할 뿐만 아니라 만일의 사태에 대비하고 있다는 안전감을 주어 사회적, 개인적 복지에 기여한다. 보험의 긍정적 기

능에도 불구하고 보험에 대한 낮은 신뢰 또는 불신은 보험을 기피하거나 적정수준의 보험가입행동을 저해할 수 있다.

본 연구는 이러한 배경에서, 보험에 대한 신뢰를 원점에서 살펴볼 필요가 있다는 관점에서 출발하였다. 그 방법의 하나가 보험에 대한 신뢰를 탐색하고 향상시키기 위한 기초 작업으로 사회전반에 대한 신뢰수준을 살펴보는 것이다. 사회적 신뢰란 한 사회 전반에서 나타나는 신뢰로서 그 사회의 구성원이나 사회를 구성하고 있는 기관 또는 조직에 대한 신뢰를 의미한다. 보험산업에 대한 신뢰는 보험상품 본질에 대한 기대에서 파생되지만 어느정도는 사회적 신뢰수준이 반영될 것으로 기대된다. 거꾸로 보험산업이 그 사회에서 차지하는 비중이 크다면 보험에 대한 신뢰가 사회적 신뢰수준을 구성하는 요소로 작용하고, 이것이 보험신뢰에 다시 영향을 미칠 수 있는 것이다. 만약 보험에 대한 신뢰가 일부 사회적 신뢰수준에서 파생된 것이라면 사회적 신뢰를 먼저 검토해볼 필요가 있다.

2. 연구내용

사회적 신뢰수준의 이해를 통하여 보험과 신뢰에 대한 이해를 향상시킬 수 있다는 관점에서, 본 연구는 사회적 신뢰수준을 평가하고 보험신뢰도와 보험소비자행동과의 관련성을 살펴봄으로써 보험산업에 대한 함의를 도출하고자 하였다. 이를 위하여 II장에서는 신뢰의 정의와 특징, 신뢰의 유형, 신뢰의 원천 등 신뢰의 개념을 정리하였다. 또한 신뢰수준의 측정과 평가를 위한 기초 작업으로 그간 진행되어 온 대표적인 신뢰 조사를 살펴보았다.

III장에서는 기존 연구결과를 통하여 사회적 신뢰의 중요성을 살펴보았다. 사회적 자본으로 신뢰가 갖는 경제적, 개인적, 사회적 가치를 기존연구 및 실증분석 자료를 통하여 살펴보았다. 또한 III장에서는 보험산업에서 신뢰의 중요성을 고찰하였고, 국내 조사를 위한 설문지 개발과 연구모형 설정을 위하여 신뢰와 보험소비자행동 간의 관계에 관한 선행연구를 탐색하였다.

IV장과 V장에서는 사회적 신뢰에 관한 조사자료를 분석한 결과를 제시하였다. IV장에서는 사회적 신뢰수준의 국가 간 비교를 통하여 우리나라의 사회적 신뢰의 수준을 평가하였다. 국가 비교를 위해 WVS(World Value Survey, 세계가치관조사)의 wave7(2017~2021년) 자료를 이용하여 OECD 또는 G20 국가에 해당하는 16개 국가의 신뢰수준을 비교하였다. 한국을 포함하여 미국, 독일, 일본, 오스트레일리아, 멕시코, 터키, 칠레, 콜롬비아, 그리스, 뉴질랜드, 아르헨티나, 브라질, 인도네시아, 러시아, 중국을 비교분석하였다. 이를 통하여 우리나라의 신뢰수준이 국제적으로 어떠한 수준인지를 평가하였다.

V장에서는 선행연구를 바탕으로 본 연구에서 작성한 설문지를 가지고 온라인으로 설문조사를 실시하여 획득한 자료를 통해 우리나라의 사회적 신뢰수준을 분석하였다. 국내 설문조사에서는 사회적 신뢰수준뿐만 아니라 금융신뢰, 보험신뢰를 다각적으로 조사하여 분석하였다. 각각의 신뢰수준을 살펴봄과 동시에 소비자 개인의 특성과 심리 특성에 따라 신뢰수준이 달리 나타나는지 살펴보았다. 또한 사회적 신뢰수준과 보험의 신뢰수준 간의 관련성을 살펴보았다. 사회적 신뢰수준과 보험에 대한 신뢰수준은 서로 관련이 있을 것인데, 그 관계의 방향과 크기는 명확하지 않다. 사회적 신뢰수준이 높다면 보험에 대한 신뢰도 높아질 수 있다. 사회적 신뢰는 사회적 자본으로서 보험신뢰에 영향을 미치며, 보험산업에서도 주요한 자본으로서 역할을 할 것으로 기대되기 때문이다. 그러나 오히려 사회에 대한 신뢰수준이 낮은 경우 보험을 더 믿고 가입할 수도 있을 것이다.

이와 더불어 V장에서는 사회적 신뢰 및 보험신뢰와 보험가입행동과의 관련성을 살펴보았다. 신뢰가 보험상품의 구매에 영향을 미칠 것이라는 기대에 따라 신뢰와 보험간의 관계를 살펴보았는데, 보험가입행동에는 보험가입행동, 보유행동뿐만 아니라 보험가입의 적정성을 함께 살펴보았다. 보험가입과 관련하여 보험소비자 관점에서 보면 보험가입 여부만 중요한 것이 아니라 가입한 보험이 적정한 수준인지도 중요하다. 보험소비자가 적정한 수준으로 보험에 가입하게 되면 보험가입목적에 부합하여 만족도가 증가되고, 이에 따라 보험회사에도 긍정적 효과가 나타난다. 보험시장과 같이 소비자에게 불확실성이 높고 조직화된 시장에서 신뢰는 중요한 역할을 할

것인데, 신뢰수준이 낮으면 적정한 수준의 가입이 이루어지지 않을 가능성이 높다. V 장에서는 이러한 주장에 대한 실증분석 결과를 제시하였다.

VI 장에서는 앞서 정리한 문헌고찰의 내용, 국제비교, 국내조사결과를 요약하고 이를 바탕으로 보험에 대한 함의를 도출하였다.

II. 사회적 신뢰의 정의와 측정 방법

1. 사회적 신뢰의 개념

가. 신뢰에 대한 정의와 특징

신뢰는 경제학, 심리학, 사회학, 경영학, 행정학 등에서 주요 주제로 다루어져 왔다. 경제학 분야에서는 신뢰가 시장, 특히 금융시장의 원활유로 작용하여 경제적 목적을 달성하고 거래비용을 줄이고 효율성을 증진시킨다는 관점으로 접근하고 있으며, 사회심리학 분야에서는 신뢰를 타인에 대한 선의(good will)로 보고 협동과 같은 사회적 과업에 중요한 역할을 한다고 보고 있다. 최근 경제학이나 사회학, 행정학 분야에서는 공통적으로 신뢰를 사회적 자본으로 보고 있지만, 다양한 분야에서 연구되고 있는 만큼 신뢰에 대해서는 다양한 정의와 개념이 존재하고 있다.

신뢰를 연구한 대표적 학자는 미국 철학자인 Fukuyama이다. 그는 신뢰를 사회적 덕목으로 서구사회의 번영의 핵심 개념으로 제시하면서 “Trust, the virtues and the creation of prosperity”를 집필한 바 있다. Fukuyama(1995)는 신뢰를 ‘어떤 공동체 안에서 그 구성원들이 공통으로 공유하고 있는 규범에 입각하여 규칙적이고 정직하며 협동적으로 행동할 것이라는 기대’라고 정의하였다.

신뢰를 연구한 또 다른 대표적인 학자인 Putnam은 신뢰를 사회적 네트워크와 규범과 더불어 사회적 자본을 구성하는 주요 요인으로 보고 있다. Putnam(1993a)은 개인들의 행동이 언젠가 적절한 시점에 상호호혜적으로 돌아올 것이라는 규범 또는 기대가 신뢰를 증진시킨다고 하였다. 즉, 신뢰란 지역사회 주민들 간의 믿음으로 행동규범과 네트워크와 함께 증진되어 사회적 자본으로서 경제성장이나 사회발전에 기여하는

요소라고 정의내렸다.

Nooteboom(2006)은 신뢰에 대해 보다 협의의 정의를 내리고 있는데, 그에 따르면 신뢰란 '통제가 부족한 상태에서 의존성으로 발생하는 위험을 받아들이는 것으로, 상대방이 기회주의의 가능성과 유인이 있는 데도 불구하고 기회주의적 행동을 하지 않을 것이라는 기대'이다. 이때 기회주의적 행동이란 능력이 있는 데도 능력을 발휘하지 않는 것, 즉 현신하지 않는 것과 같은 소극적 유형에서부터 거짓말을 하거나 속이거나 착취하는 등의 적극적인 유형이 있다. 그는 기회주의적 행동을 하지 않는 이유가 선의에 의한 것인지 억제력 때문인지 다른 용어를 사용하였는데, 선의에 의한 믿음을 진짜 신뢰(real trust, genuine trust)라고 하였고, 억제력에 의한 신뢰를 포함하는 경우를 의존(reliance)이라고 구별하였다.

Ennew & Sekhon(2007)에 따르면 신뢰는 다음과 같은 공통의 특징이 있다. (1) 신뢰는 불확실성이 존재하여 위험(risk)을 감수해야 하는 상황에서 필요하다. 즉, 모든 상황이 확실하다면 신뢰가 필요하지 않다. (2) 신뢰 당사자 간에 의존성(interdependence)이 있어야 한다. 당사자들이 조금이라도 의존적이지 않다면 신뢰가 필요하지 않는 것이다. (3) 이러한 위험과 상호의존성이 위험성(vulnerability, 또는 취약성)을 만들어낸다. (4) 신뢰는 미래의 행위에 대한 확신에 찬 기대이다. 상대방이 미래에 긍정적 행위를 할 것이라는 강한 기대가 있는 경우에만 위험성을 받아들일 것이다. (5) 완벽히 확실한 상황이나 완전한 계약은 거의 존재하지 않고, 대부분의 관계에 있어 신뢰가 어느 정도는 본질적으로 내재되어 있는 경향이 있다. 이러한 특징으로 Ennew & Sekhon은 신뢰를 다음과 같이 정의내리고 있다. 신뢰란 '의존성과 위험으로 특징지어지는 상황에서 상대방의 의도나 행위에 대한 긍정적 기대를 바탕으로 위험성을 받아들이고자 하는 의지(willing to accept vulnerability)'이다. 이러한 의지는 비용편익분석, 기존의 신뢰성향, 상대방에 대한 이해와 지식, 사회시스템과 기관에 대한 신의로부터 발생한다. 특히 금융시장에서는 신뢰가 중요하다. 금융소비자의 관점에서 볼 때, 금융상품 및 서비스가 다양하고 복잡하므로, 금융상품 구매와 관련하여 위험성, 위험과 상호의존성이 존재하며, 이에 따라 금융상품 구매과정에서 신뢰가 중요한 역할을 하는 것이다. 금융서비스에서의 위험, 위험성, 의존성이란 다음과 같은 의미를 갖는다. (1) 위험: 금융서

비스에서의 위험이란 성과가 나타나지 않는 위험을 의미한다. 특히 금융상품의 위험은 저축과 투자상품과 관련된다. 예를 들어, 저축과 투자의 경우 원금손실 위험이 존재한다. 그런데 성과 없는 투자상품이나 원금손실 등은 상품의 질(quality)일 수도 있고 운이 나쁜 것일 수도 있다. 위험은 투자상품의 본질적인 특성이지만, 소비자의 이해부족과 통제 불가능한 요인이 위험을 가중시킨다. (2) 위험성(취약성): 금융서비스의 위험성이란 금융서비스가 소비자의 복지에 중대한 영향을 미치기 때문에 낮은 성과가 소비자에게 큰 영향을 미치는 것을 의미한다. (3) 의존성: 금융시장이 기능한다는 것은 소비자가 금융니즈를 충족시킬 수 있는 전문중개 서비스를 이용한다는 것을 의미한다. 소비자는 금융상품의 다양성과 복잡성으로 인하여 금융회사의 조언에 의존하게 되는데, 금융상품을 이해하지 못하는 소비자가 많을수록 금융서비스 제공자에 대한 의존도는 더욱 높아지게 된다.

한편, OECD에서는 신뢰의 측정에 관한 가이드라인을 제시한 바 있다. OECD(2017)에서는 신뢰란 ‘다른 사람이나 기관이 긍정적으로 행동할 것이라는 기대와 일치하여 행동할 것이라는 개인의 믿음’으로 정의내리고 있다. OECD에서 내린 신뢰의 정의에 의하면 신뢰는 다음과 같은 두 가지 특징이 있다. (1) 신뢰란 행동에 대한 믿음 또는 기대라는 것이다. (2) 그 기대는 긍정적 행동에 대한 기대라는 것이다. 즉 신뢰는 신뢰의 대상이 기대에 부응하여 행동하는 것일 뿐만 아니라 선행을 할 것이라는 기대라고 할 수 있다.

남윤주·남승규(2019)는 선행연구 고찰을 바탕으로 신뢰란 ‘타인의 행동이 예측 가능하고, 기회주의적인 행동을 하지 않을 것이라는 상대방에 대한 믿음이 있고, 상대나 사회가 자신에게 지속적으로 이익을 줄 수 있을 것이라는 긍정적인 접근 방식을 하며, 개인이 상대방 또는 사회에 대해서 공감과 믿음이 가는 행동을 하고 나아가 상대 및 사회가 또한 개인에게 동일하게 대해줄 것이라는 확신이 있는 상태’로 정리하였다.

문영세(2019a)의 연구에서는 신뢰란 ‘피신뢰자가 신뢰자의 기대에 부응할 것이라는 믿음’으로 정의내리며, 후속연구(문영세 2019b)에서는 신뢰자의 의도가 기대에 부응하여야 하며, 기대에 어긋나는 경우 발생하는 손실위험을 감수할 수 있는 정도의 믿음이 있어야 한다고 하면서 다음과 같이 신뢰에 대한 정의를 유형화하고 있다. 즉, (1) 기

대 또는 확신과 유사한 개념으로 정의내리는 유형, (2) 배신의 위험성으로 정의내리는 유형, (3) 의존가능성을 포함하는 개념으로 정의내리는 유형, (4) 신뢰의 손익계산에 입각한 합리적 선택의 결과로 보는 개념, (5) 사회관계 속에 내재된 규범과 의무와 관련되어 정의내리는 유형으로 구분하였다.

우리나라의 사회통합실태조사를 실시하며 여기에 신뢰를 함께 조사하고 있는 한국행정연구원(2020)에서는 신뢰란 “다른 개인이나 집단을 신임하고 의지하는 것을 뜻한다. 이러한 신뢰는 사회자본을 구성하는 한 요소로서 일반인에 대한 신뢰, 기관과 제도에 대한 신뢰, 그리고 부패에 대한 인식으로 구성된다. 특히 일반인에 대한 신뢰는 볼 특정 다수에 대해 개인들이 얼마나 일반적인 신뢰를 가지고 있는가를 말한다”라고 정의하고 있다.

나. 신뢰의 유형

1) 합리적 신뢰와 도덕적 신뢰

OECD(2017)에 따르면 신뢰는 신뢰의 근거에 따라 합리적 신뢰와 도덕적 신뢰로 구분된다. 합리적 신뢰(rational trust)란 다른 사람이 신뢰할만 한지에 대한 믿음(다른 사람들이 어떻게 행동하려는 경향이 있는지에 대한 믿음)으로서 신뢰를 ‘생각’으로 보는 견해이다. 합리적 신뢰는 Hardin(2002)이 주장한 것으로, 신뢰는 개인이나 기관이 신뢰받으려는 유인이 있는 곳에서 발생한다는 것이다. 즉, 신뢰로 인한 이익이 있어야 신뢰를 한다는 것이다. 신뢰를 정의할 때 ‘A는 X를 위해서 B를 신뢰한다’라고 설명할 수 있다. 이러한 신뢰는 전략적으로 취득 가능하다. 도덕적 신뢰(moralistic trust)는 사람을 다루는 방식에 대한 ‘규범’(개인이 타인에 대해 어떻게 행동해야 하는가에 대한 믿음)으로서 부모나 문화, 환경으로부터 형성되는 것이다. 도덕적 신뢰는 Uslaner(2008)가 주장한 것으로서, 신뢰는 취득하는 것이 아니라 사회화를 통하여 전수되는 것이다. 다른 사람들이 어떻게 행동할지에 대한 기대기는 하지만 전략적 기대는 아니다. 경험과 문화적 환경 속에서 형성된 일반적 태도라고 할 수 있다.

합리적 신뢰와 도덕적 신뢰는 명성의 역할에서 차이가 보여진다. 합리적 신뢰의 경우 명성에 의존하는 경향이 높다. 합리적 신뢰는 신뢰 당사자 간의 반복적인 상호작용에 의해서 형성되므로, 상대방이 선행을 할 것이라는 기대가 과거선행에 대한 명성이거나 상대방의 이익이 신뢰주체의 이익과 일치한다는 합리적 기대에 근거한다. 한편 도덕적 신뢰는 신뢰 당사자 간의 유인이 일치하는 않는 경우 역할을 한다. 복잡한 사회 속에서 서로 협동해야 하는 상황에서 낯선 사람을 다루는 방식이라고 할 수 있다.

2) 태도로서의 신뢰와 행동으로서의 신뢰

신뢰를 태도로 보는 관점과 행동으로 보는 관점이 있다. 일반적으로는 신뢰를 태도로 보기는 하지만 다음과 같은 경우 행동으로 보거나 태도와 행동이 모두 포함되는 개념으로 보기도 한다(OECD 2017). 신뢰를 태도로 보느냐 행동으로 보느냐는 신뢰의 측정과 관련된다.

Fehr(2009)의 경우 신뢰는 태도와 행동, 두 가지 요소를 모두 가지는 것으로 보고 있다. 그는 (1) 신뢰자는 자신의 자원이 회수될 수 있을 것이라는 보증 없이 상대방의 처분에 자원을 투여한다는 점에서 신뢰를 행동적으로 보고 있지만 (2) 그러한 신뢰행동을 하면 자신에게 이익을 가져다 줄 것이라는 기대와 관련되므로 태도라고 하였다. 이러한 관점에서 신뢰는 이타주의와 구분된다.

Fehr와 유사하게 신뢰와 보험산업을 연구한 Guiso(2012)는 신뢰란 ‘법적인 강제성 없이 자신의 자원을 상대방의 처분에 자발적으로 맡기는 행동’으로 정의내리고 있다. 신뢰행동은 신뢰행동이 보상받을 수 있다는 긍정적 기대에 근거하여 위험성을 받아들여려는 의지에 따른 것이다. 예를 들어, 신뢰행동은 판매자가 사기를 치지 않을 것이라는 기대, 잘못된 정보를 제공하지 않을 것이라는 기대, 신의를 악용하여 이익을 꾀하지 않을 것이라는 기대, 고객을 공정하고 정직한 방식으로 대응할 것이라는 기대에 의한 행동이다. Guiso는 신뢰행동은 사회적 위험(social risk)에 대한 수용의지(willing to accept social risk)에 의해 나타난다고 강조하였는데, 이때 사회적 위험이란 상대방에게 배신을 당하고 이로 인해 손실이 발생할 위험을 의미한다. 사회적 위험은 일반인이

생각하는 일생에 걸쳐 우연히 발생하는 불운에 의해 일어나는 위험과는 다르다. 일반적으로 투자로 10% 손실을 입은 것보다 사기로 손해 본 것에 더 분노한다. 이는 우연에 의해 일어나는 손실회피성향보다 배신위험회피성향이 더 크다는 것을 의미한다. 이러한 배신회피성향이 신뢰행동에 중요한 역할을 하는데, 배신회피성향이 얼마나 되는지는 문화적 요소에 따라 다르다. 요약하면 신뢰란 신뢰자가 상대방이 자신의 자원을 관리하도록 권한을 주는 행동으로서, 이러한 행동은 신뢰에 대한 믿음을 보여줌과 동시에 위험을 감수하겠다는 의지를 보여주는 것이라고 할 수 있다.

3) 대인신뢰와 기관신뢰

OECD(2017)에 따르면 신뢰는 신뢰의 대상과 주체에 따라 다음과 같이 구분할 수 있지만, 신뢰조사를 포함하는 많은 조사에서는 이중 대인신뢰와 기관신뢰를 조사하고 있다. 다른 유형의 신뢰의 경우 조사에 적절하지 않거나 공식적 통계에 포함되지 않는 경우가 많기 때문이다. 그럼에도 불구하고 특별한 연구의 필요성이 있다면 세분하여 조사할 수 있다.

〈표 II-1〉 신뢰의 유형

대상 주체	시민(개인)	기관	지도자
시민	대인신뢰 (interpersonal trust)	기관신뢰 (institutional trust)	정치적 신뢰 (political trust)
기관	시민에 대한 신뢰 (civic trust)	기관간 신뢰 (inter-institutional trust)	정치적-행정적 신뢰 (political-administrative trust)
지도자	정치적 신뢰 (political trust)	정치적-행정적 신뢰 (political-administrative trust)	다면적신뢰 (multilateral trust)

자료: OECD (2017), p. 69

많은 조사에서 신뢰는 신뢰의 대상이 사람인지 기관 또는 조직인지에 따라 대인신뢰와 기관신뢰로 구분하고 있다. 대인신뢰(trust in person, interpersonal trust)란 사람

에 대한 신뢰를 말한다. 대인신뢰의 대상은 상대방과의 관계에 따라 유형화할 수 있다. 자주 만나거나 아는 사람과 우연히 또는 상거래상 만난 낯선 사람에 대한 신뢰도는 다를 것이기 때문이다. 이에 따라 대인신뢰는 특정화된 신뢰(particularised trust, narrow trust)와 일반적 또는 보편적 신뢰(general trust)로 구분한다(OECD 2017).

특정화된 신뢰란 아는 사람, 즉 가족, 친구, 동료 등에 대한 신뢰로서, 반복적인 관계를 통하여 형성된다. 특정화된 신뢰는 사회에 기여하는 바도 많지만, 가족주 의나 편 가르기, 편견 등을 조장하여 사회에서의 협력과 상호작용을 저해하기도 한다(Fukuyama 1995). 일반적 신뢰를 얇은 신뢰(thin trust)라고 하는 반면 특정화된 신뢰를 깊은 신뢰(thick trust)라고 한다(Uslaner 2002).

일반적 신뢰란 사회구성원들 일반에 대한 신뢰로서, 잘 알지 못하는 불특정 다수에 대한 신뢰를 의미한다. 일반적인 사람들이 자신의 이익을 위해 속이거나 피해를 입히지 않을 것이라는 믿음을 의미한다(De Jager 2017; OECD 2017). 일반적 신뢰는 사회적 교류와 협력을 촉진시켜서 사회적 자본이 되므로, 일반적 신뢰만을 사회적 신뢰라고도 한다(Fukuyama 1995).

기관신뢰(trust in institution, institutional trust)란 기관이나 조직에 대한 신뢰를 말한다. 기관이나 조직은 매우 다양할 수 있다.

기관신뢰도와 대인신뢰도는 서로 관련되어 있다. 기관신뢰도가 높으면 그 기관의 조직원에 대한 신뢰도가 높아지고, 조직원에 대한 신뢰가 높으면 소속 기관의 신뢰도가 높아질 수 있다(Nooteboom 2006; De Jager 2017). 이러한 관점에서 금융시장 신뢰는 금융시장 전반에 대한 신뢰, 금융기관에 대한 신뢰, 금융기관 종사자에 대한 신뢰 등 신뢰가 다층적으로 형성될 수 있다(De Jager 2017).

측정의 관점에서 볼 때 타인에 대한 신뢰에 대해 일반적인 질문을 하는 경우 응답자가 생각하는 신뢰의 대상이 국가마다 서로 다를 수 있다. 기관신뢰를 측정하는 경우도 마찬가지이다. 기관을 하나의 집단으로 볼 수도 있지만 응답할 때 떠오르는 기관(예를 들면, 경찰, 법원, 국회, 은행 등)이 다를 수 있다. 따라서 측정의 관점에서 보면, 설문조사를 할 때 개인이나 기관을 특정하는 것이 필요하다. 또한 실증적 관점에서 보면 응답자가 기관의 차이를 구분할 수 있어야 한다. 예를 들어, 입법부와 행정부를

구분할 수 있어야 각각에 대한 조사가 가능하다 할 수 있다. 따라서 신뢰도를 조사하는 경우 개인이나 기관에 대해 적정 수준에서의 구분이 요구된다(OECD 2017).

세계 각국의 가치관을 조사하고 있는 WVS(World Value Survey)에서는 특정 대인신뢰 6문항과 기관신뢰 26문항으로 신뢰도를 조사하고 있다. OECD(2017)에서 WVS 6차 자료 가운데 대인신뢰 6문항(가족, 이웃, 지인, 처음 본 사람, 다른 종교를 믿는 사람, 외국인)과 12개의 기관신뢰 문항(정부, 정당, 국회, 공무원, 군대, 경찰, 법원, 대기업, 은행, 대학, 환경단체, 여성단체)을 선택하여 이러한 문항구분타당성 검증을 위해 요인분석(factor analysis)을 실시한 바 있는데, 그 결과를 보면 기관신뢰도는 3개 요인으로, 대인신뢰도는 2개의 요인으로 구분되고 있다. 이 분석결과에 비추어 보면 기관신뢰도는 정부신뢰도, 준법기관에 대한 신뢰도, 기타기관신뢰도로 구분할 수 있고, 대인신뢰도는 지인신뢰도, 낯선 사람 신뢰도로 구분하여 조사하는 것도 가능성을 보여준다(OECD 2017).

4) 능력에 대한 신뢰와 의도에 대한 신뢰

신뢰의 유형은 신뢰의 대상에 따라 구분할 수 있을 뿐만 아니라 그 대상의 '어떤 부분'을 신뢰하느냐에 따라서도 구분할 수 있다(Nooteboom 2006; OECD 2017; De Jager 2017). 신뢰는 통제가 부족한 상태에서 상대방을 의존함으로써 발생하는 위험을 받아들이는 것이므로, 상대방의 무엇을 의존하는지, 신뢰하는지를 살펴볼 필요가 있다.

먼저 상대방의 능력을 신뢰할 수 있다. 능력에 대한 신뢰(trust in competence)란 상대방이 기대에 부응하는 능력을 발휘할 수 있는지를 신뢰하는 것이다. 이때 능력이란 기술, 지식, 의사소통 능력 등을 의미한다. 능력에 대한 신뢰는 성과에 따라 파생되는 신뢰로서 결과중심적 신뢰라고 할 수 있다.

둘째, 상대방의 의도 또는 의지를 신뢰할 수 있다. 의도에 대한 신뢰(trust in intention)란 윤리적으로 공정하게 행동할 것인지에 대한 믿음이며, 상대방이 기회주의적 행동을 하지 않을 것이라는 믿음이다. 상대방이 능력을 발휘할 의지가 있는지, 거짓말이나 사기, 착취하려는 의지가 있는지를 보는 것이다. 즉, 능력발휘에 대한 신뢰와

거짓말 등을 하지 않는 선의(goodwill)나 선행(benevolence)에 대한 신뢰를 의미한다.

의도나 의지에 대한 신뢰는 대인신뢰와 관련되지만, 기관신뢰도와도 간접적으로 관련된다. 기관은 사람과 달리 심리적 태도라고 할 수 있는 의지를 갖는다고 볼 수는 없지만, 기관에는 기관이익이 존재하며 그 이익에 따라 행동할 수 있도록 사람(조직원)의 의지를 규제하기 때문이다. 기관의 의지는 반응성(responsiveness), 신뢰성(reliability), 진실성(integrity), 개방성(openness), 공정성(fairness) 등을 통하여 평가할 수 있다. 해당 기관이 조직원을 행동하게 하는 동인과 원칙에 대한 신뢰라고 할 수 있다.

능력에 대한 신뢰와 의도에 대한 신뢰는 서로 관련성이 있을 수도 있고 따로 움직일 수도 있다. 즉 능력과 의지를 모두 신뢰하는 경우, 능력은 신뢰하지만 의도는 신뢰하지 않는 경우, 능력은 신뢰하지 않지만 의도는 신뢰하는 경우, 둘 다 신뢰하지 않는 경우가 있을 수 있다.

금융시장의 신뢰도를 연구한 De Jager(2017)는 신뢰란 기대하는 업무를 수행할 수 있는 능력과 그러한 업무를 제대로 수행하려는 의지가 있는지에 대한 것으로 구분되는데, 금융회사의 능력에 대한 신뢰란 지불능력(ability to repay)에 대한 신뢰이고, 금융회사의 의지에 대한 신뢰란 지불의지(willing to repay)에 대한 신뢰로 볼 수 있다고 하였다. 금융회사의 지불능력에 대한 신뢰란, 은행의 경우 예금과 이자를 돌려줄 수 있는 능력이고 보험회사의 경우에는 보험금 지급능력에 대한 신뢰라고 할 수 있다. 그러나 지불능력에 대한 신뢰는 신뢰(trust)라기보다는 확신(confidence)¹⁾이라고 하여 신뢰와는 다른 개념으로 보기도 한다. 금융회사의 지불의지에 대한 신뢰의 예로는 보험회사가 보험금을 지불할 의지가 있는지에 대한 신뢰가 포함될 수 있다.

능력에 대한 신뢰와 의도에 대한 신뢰를 구분하여 측정하기 위해서는 별도로 개발된 측정도구를 활용하여야 한다.

1) confidence가 신뢰라고 번역되고 있지만 미래에 관한 낙관 또는 비관적 전망이나 확신을 말하는 경우가 많음

다. 신뢰의 원천과 불신의 통제

신뢰의 원천을 살펴봄으로써 신뢰를 향상시키는 방안을 모색해볼 수 있다. 신뢰가 형성되는 원천은 거시적 원천과 미시적 원천으로 구분될 수 있다(Nooteboom 2002; Nooteboom 2006). 둘 간의 차이는 보편성과 특수성에 있다. (1) 거시적 원천: 법적 강제력, 규범, 가치, 명성, 의무감 등으로부터 신뢰가 형성된다. 기관신뢰의 근거가 되는 얇은 신뢰의 원천이라고도 한다. (2) 미시적 원천: 신뢰가 특정관계에서 발생한다. 위계, 의존, 보너스, 공감, 귀속, 감정, 우정 등 개인화된 원천으로 깊은 신뢰의 원천이라고도 한다.

신뢰의 원천은 다음과 같이 구분할 수도 있다(Nooteboom 2006). (1) 자기이익(self-interested sources)에 근거한 신뢰: 자기 이익이 있어서 신뢰가 형성된다. 억제력과 계산에 근거하여 신뢰가 발생한다는 것으로 합리적 신뢰와 관련된다. (2) 이타주의 및 기타 원천(altruistic or other-directed sources)에 근거한 신뢰: 거시적으로는 사회적 규범이나 가치, 미시적으로는 공감, 신분, 감정, 특정관계에서 형성된 관례에 따라 신뢰가 형성된다는 견해이다. 비즈니스를 하더라도 정직, 품위가 발견되어 자발적으로 계약이 준수될 수도 있다. 공감에 근거한 신뢰(empathy-based trust)는 상대방이 어떻게 생각하고 느끼는지를 알고 이해하고, 이로 인하여 특정상황에서 상대방의 신뢰성의 한계를 결정하기 위해 상대방의 능력과 의도의 장단점을 추측하는 것이다. 신분에 의한 신뢰(identification-based trust)는 신분이 유사한 사람들이 세계관과 행동규범을 공유하여 같은 방식으로 생각하고 느끼면서 형성된다. 관례에 의한 신뢰(routine-based trust)는 오랜 기간 관계가 만족스러운 경우 기회주의의 가능성에 대해 사소하게 인지하게 되고, 관계가 당연해지면 기회주의로 인해 얻는 추가이익이 없어진다고 생각하게 되면서 형성된다. 관례로 인한 신뢰가 지속되면 신분에 의한 신뢰가 된다. 한편 신분이나 관례에 의해 신뢰가 형성되면 배신에 대한 생각을 하지 못하거나 하려고 하지 않을 수 있고 배신에 직면하지 않으려고 하여, 관계의 경직이나 혁신을 막기도 한다. 지식에 근거한 신뢰(knowledge-based trust)는 계약, 법, 승인, 상대방의 가치, 명성 등에 기반하여 형성된다.

Nooteboom(2006)에 의하면 신뢰유형 중 의도에 대한 신뢰의 경우 다음과 같은 방법을 통하여 배신의 위험을 통제할 수 있다. 의도에 대한 신뢰란 상대방이 기회주의적 행동을 할지도 모른다는 관계적 위험성(vulnerability = relational risk)을 받아들이기는 하지만 상대방이 실제로 그런 행동을 하지는 않을 것이라는 기대를 하는 것을 의미하는데, 기회주의를 완화할 수 있는 방안은 다음과 같은 세 가지 방식이 있을 수 있다. (1) 기회의 통제: 계약이나 위계에 의한 감독을 수행함으로써 상대방의 행동 범위를 제한하여 기회주의의 가능성을 제한한다. (2) 유인의 통제: 관계, 인질 또는 명성효과에 의존함으로써 기회주의를 활용하려는 물질적 유인을 제한한다. (3) 선행 또는 선의: 사회적 규범이나 인적 관계로 기회주의의 성향을 제한한다.

De Jager(2017)에 의하면 신뢰대상인 개인이나 기관에 대해 신뢰한다는 것은 이들의 능력이나 의도를 신뢰한다는 것인데, 능력이 없는 것인지 의도가 없는 것인지에 따라 정책 처방은 달라질 수 있다. 능력이 부족한 경우에는 훈련을 통하여 신뢰를 향상시킬 수 있지만, 기회주의 등 의도와 관련된 문제라면 처벌, 변경, 윤리적 호소에 의존하여야 한다. 또한 신뢰수준은 사회문화적 환경에 영향을 받으므로 환경조성이 중요한 역할을 할 수 있다. 예를 들어, 돈이 중요한 사회와 그렇지 않은 사회에서의 신뢰는 달리 형성될 수 있다.

De Jager(2017)는 신뢰를 증진시킬 수 있는 두 개의 수단은 법적인 강제나 감독과 같은 강제력과 명성과 같은 유인책을 쓰는 것이라고 하였다. 특히 계약과 규제가 신뢰의 원천으로 중요하다고 보고 있다. 그에 따르면 규제가 신뢰회복을 위해 잘 작동하려면 규제의 목표설정이 중요하지만, 최근 유럽에서 소비자신뢰를 향상시키기 위한 입법노력의 목표는 '신뢰회복'이 되어서는 안 되고, 어느정도의 불신을 전제로 한 '현실적인 신뢰수준의 추구'여야 함을 주장하였다.

문영세(2019)에 의하면 사회적 신뢰는 자발적 사회단체의 활성화와 국가의 제도적 장치를 통하여 증진될 수 있다. (1) 자발적 사회단체의 활성화는 사회적 신뢰에 증진에 기여하는데, 자발적인 사회단체활동은 문제해결에 있어 상호협력 기회와 일반적 신뢰의 기반을 제공하기 때문이다. 자발적 사회활동을 통하여 개인의 의견교환과 합리적인 토론과정을 경험하면 개인적 신뢰가 증진되고, 이를 통하여 일반적 사람들에 대한 긍

정적 감정을 느끼게 되어 사회적 신뢰로 확장된다. 그렇지만 반대로 부정적 영향을 미칠 수도 있다는 연구결과도 있다. 자발적 사회단체의 활동이 긍정적으로 작용하려면 참여의 개방성, 구성원의 이질성, 구성원 간의 평등성이 확보되어야 한다고 하였다. 즉, 참여가 자발적이고, 구성원은 이질적이며, 관계가 수평적일 때 사회적 신뢰가 증진될 수 있다(이근수·송건섭 2007). (2) 국가의 제도적 장치를 통하여 사회적 신뢰가 증진될 수 있다. 민주적인 정치제도, 차별방지제도 등 국가의 적극적인 노력에 의해 사회적 신뢰가 강화될 수 있다.

2. 신뢰의 측정 방법

가. 신뢰측정의 중요성

신뢰가 경제적 가치, 개인적 가치, 사회적 가치를 증진시킨다는 점에서 신뢰수준을 알면 그 사회의 경제적 및 사회적 복지수준을 알 수 있다. 즉, 여러 나라나 국제기관에서 신뢰를 측정하여 보고하는 이유는 신뢰도를 통하여 한 나라의 사회적 자본수준과 사회의 복지수준을 파악할 수 있고 정부나 민간시스템이 잘 작동하지를 알 수 있기 때문이다(OECD 2017). 특히 각국의 신뢰조사의 국가 간 비교는 세계 속에서 한 국가의 수준을 알 수 있게 해준다. 이로 인하여 여러 조사기관에서 신뢰도를 측정하고 있다.

나. 신뢰조사

다음에서는 대표적인 신뢰조사를 살펴봄으로써 신뢰를 어떻게 측정하고 있는지 살펴본다. 신뢰조사는 해외조사와 국내조사가 있다. 해외조사에는 국가 간 비교를 목적으로 하는 조사와 각국의 국내에서 별도로 실시되고 있는 조사가 있다. 여기에서는 국제비교가 가능한 자료를 수집하고 있는 조사로 WVS(World Value Survey, 세계가치관 조사), ISSP(International Social Survey Programme), ESS(European Social Survey)를

살펴본다. 또한 해외조사 사례로 미국의 GSS(The General Social Survey)를 살펴보는 데, 국제조사와 국내조사에서 벤치마크하는 경우가 많기 때문이다.

국내조사로는 사회조사(통계청), 한국인의 의식 및 가치관 조사(문화체육관광부, 한국갤럽조사연구소), 한국종합사회조사(성균관대학교), 한국사회통합실태조사(한국행정연구원), 한국의 소비자시장평가지표(한국소비자원), KIF 금융신뢰지수 조사(한국금융연구원)를 살펴본다.

1) WVS(World Value Survey, 세계가치관조사)²⁾

가) 조사개요

- 조사기관: WVS, 각 국가 지정기관
- 목적: 가치관이 사회와 정치생활에 미치는 영향을 탐색하기 위해 실시되는 조사
- 조사대상: 100여 개국에 거주하는 18세 이상의 성인
- 조사주기: 1981년 처음 시작, 지금까지 7차 조사 진행
 - wave1 1981-1984
 - wave2 1990-1994
 - wave3 1995-1998
 - wave4 1999-2004
 - wave5 2005-2009
 - wave6 2010-2014
 - wave7 2017-2020
- 최근 조사연도 및 사례 수: wave7 2017~2020년, 80여 개국 조사, 사례 수는 국가별 상이, 최소 사례 수는 1,200명
- 표본추출 방법: 전국적으로 대표성을 가져야 함

2) WVS 홈페이지

2017-2021 world value survey wave7, master survey questionnaire
 WVS_Wave_7_Questionnaire_South_Korea_Korean
 World Values Survey Wave 7 in South Korea: Sample Design

- 설문조사: 면접조사가 원칙
- 조사내용: 사회가치와 태도, 사회적 행복, 사회적 자본, 신뢰 및 조직가입, 경제적 가치, 부패, 이주, 안전, 탈물질주의적 지표, 과학과 기술, 종교적 가치, 윤리적 가치 및 규범, 정치적 관심도 및 정치 참여, 정치적 문화 및 정권, 인구통계 등
- 자료공개 여부: 공개

나) 신뢰측정문항과 측정수준

- 전반적 대인신뢰도(2개 분류형 척도) 1문항
- 대인신뢰도(4점 척도: 1~4): 6개 집단에 대하여 각각 조사, 6문항
 - 나의 가족
 - 나의 이웃
 - 개인적으로 아는 사람
 - 처음 만난 사람
 - 다른 종교를 가진 사람
 - 다른 국적을 가진 사람
- 기관신뢰도(4점 척도: 1~4): 26개 기관에 대하여 각각 조사, 26문항
- 응답자의 특성 문항: 성별, 연령, 국적, 가족구성원, 언어, 결혼 여부, 자녀 여부, 학력, 직업, 배우자 직업, 아버지 직업, 소득, 저축, 계층, 자산, 부채, 주택소유, 종교, 인종, 조사지역 등

(2) 한글 버전

사회적 자본, 신뢰 & 조직 가입

Q57. 일반적으로 말해서 사람들을 믿을 수 있다고 생각하십니까? 아니면 인간관계에서 조심해야 한다고 생각하십니까?

- 1. 대부분 믿을 수 있다
- 2. 조심해야 한다

선생님께서서는 아래의 사람들을 어느 정도 신뢰하십니까?

구분	1. 매우 신뢰한다	2. 어느 정도 신뢰한다	3. 별로 신뢰하지	4. 전혀 신뢰하지
			않는다	않는다
Q58. 나의 가족				
Q59. 나의 이웃				
Q60. 개인적으로 아는 사람				
Q61. 처음 만난 사람				
Q62. 다른 종교를 믿는 사람				
Q63. 다른 국적을 가진 사람				

자료: WVS_Wave_7_Questionnaire_South_Korea_Korean, pp. 12~13

선생님께서서는 다음과 같은 조직이나 단체를 어느 정도 신뢰하십니까?

구분	1. 매우 신뢰 한다	2. 어느 정도 신뢰한다	3. 별로 신뢰 하지 않는다	4. 전혀 신뢰 하지 않는다
Q64. 교회, 성당, 사찰 등				
Q65. 군대				
Q66. 언론				
Q67. 텔레비전				
Q68. 노동조합				
Q69. 경찰				
Q70. 법원				
Q71. 정부				
Q72. 정당				
Q73. 의회				
Q74. 공무원				
Q75. 대학				
Q76. 선거				
Q77. 대기업				
Q78. 은행				
Q79. 환경단체				
Q80. 여성단체				
Q81. 인권/자선단체				
Q82. 동북아공동체(APEC)				
Q83. 국제연합(UN)				
Q84. 국제통화기금(IMF)				
Q85. 국제범죄재판소(ICC)				
Q86. 북대서양조약기구(NATO)				
Q87. 세계은행				
Q88. 세계보건기구(WHO)				
Q89. 세계무역기구(WTO)				

자료 : WVS_Wave_7_Questionnaire_South_Korea_Korean, pp. 13~14

2) ISSP(International Social Survey Programme)³⁾

가) 조사개요

- 조사기관: ISSP, 각 국가 지정기관
- 목적: 전 세계 61개 국가가 참여하고 있는 국제비교조사, 한국에서는 성균관대학교 동아시아학술원 서베이리서치센터가 참여, 조사 주제에 따라 간헐적 참여
- 조사대상: 61개국 중 자발적 참여국가, 최근 조사에는 31개국 참여
- 조사주기: 3차 조사, 1986, 2001, 2017
- 최근 조사연도 및 사례 수: 2017~2018년 국가별로 상이, 1,002~4,219명
- 표본추출 방법: -
- 설문조사: -
- 조사내용: 사회적 연결망과 사회자원 조사에 신뢰도가 포함되어 3회 걸쳐 조사 하였으나 한국은 참여하지 않음
- 자료공개 여부: 공개

나) 신뢰측정문항과 측정수준

시카고 대학의 일반사회조사(GSS: The General Social Survey)와 동일한 척도 사용

- 전반적 대인신뢰도(4점 척도: 1~4) 1문항
- 기관신뢰도(11점 척도: 0~10): 법원, 주요기업단에 대하여 각각 조사, 2문항
- 응답자 특성 문항: 소득, 언어, 교육수준

3) ISSP 홈페이지; Drafting Group(2016)

다) 신뢰측정 질문과 응답

Q12. Using the following scale ranging from 0 to 10, where 0 means “No trust at all” and 10 means “Complete trust”, please indicate how much trust you personally have in...?

PLEASE TICK <u>ONE</u> BOX ON EACH LINE												
How much trust do you personally have in ...	No trust at all										Complete trust	
												<i>Can't choose</i>
	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	
a. ... [COUNTRY]'s courts	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
<i>(Adapted from ISSP2016, Q19)</i>												
b. ... major private companies in [COUNTRY]	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
<i>(R ISSP 2014, Q48)</i>												

Q11. Generally speaking, would you say that people can be trusted or that you can't be too careful in dealing with people?

PLEASE TICK <u>ONE</u> BOX ONLY	
People can almost always be trusted	1
People can usually be trusted	2
You usually can't be too careful in dealing with people	3
You almost always can't be too careful in dealing with people	4
<i>Can't choose</i>	8

자료: Drafting Group(2016), pp. 9~10

3) ESS(European Social Survey)⁴⁾

가) 조사개요

- 조사기관: ESS, 국가별 수행
- 목적: 대중의 사회전반에 대한 태도를 탐색하고 공공정책 홍보가 목적
- 조사대상: 유럽 EU 가입국 24개국과 EU 비가입국 6개국의 15세 이상의 개인

4) European Social Survey 홈페이지

European Social Survey, ESS9_ 2018 document report. The ESS data archive Edition 2.0. European Social Survey(2018)

- 조사주기: 2002년 시작되어 격년 조사
- 최근 조사연도 및 사례 수: 2018(Round 9) 27개국 참여
- 표본추출 방법: 국가별 상이
- 설문조사: 공동설문지
- 조사내용: 사회적 신뢰, 정치적 관심과 참여, 사회정치성향, 사회적 배제, 국적, 인종, 종교, 생애사건과 주기, 정의와 공정, 가치, 인구사회학적 특징
- 자료공개 여부: 공개

나) 신뢰측정문항과 측정수준

- 일반적 대인신뢰도(11점 척도: 0~10) 1문항
- 기관신뢰도(11점 척도: 0~10): 국회, 법체계, 경찰, 정치인, 정당, 유럽국회, UN에 대하여 각각 조사, 7문항

다) 신뢰측정 질문과 응답

ASK ALL

A4 CARD 2 Using this card, generally speaking, would you say that most people can be trusted, or that you can't be too careful² in dealing with people? Please tell me on a score of 0 to 10, where 0 means you can't be too careful and 10 means that most people can be trusted.

You can't be too careful										Most people can be trusted		(Refusal)		(Don't know)	
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	77	88			

CARD 9 Using this card, please tell me on a score of 0-10 how much you personally trust each of the institutions I read out. 0 means you do not trust an institution at all, and 10 means you have complete trust. Firstly... READ OUT...

		No trust at all										Complete trust		(Refusal)		(Don't know)	
B6	...[country]'s parliament?	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	77	88			
B7	...the legal system?	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	77	88			
B8	...the police?	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	77	88			
B9	...politicians?	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	77	88			
B10	...political parties?	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	77	88			
B11	...the European Parliament?	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	77	88			
B12	...the United Nations?	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	77	88			

자료: European Social Survey (2018), p. 5, p. 8

4) 미국 GSS(The General Social Survey)⁵⁾

가) 조사개요

- 조사기관: 미국 National Data Program for the Social Sciences, NORC at the University of Chicago와 National Science Foundation이 지원
- 목적: 현대 미국인의 태도, 행동, 습성 등에 대한 추이 파악
- 조사대상: 미국에 거주하는 18세 이상 성인
- 조사주기: 1972년 시작, 격년 조사
- 최근 조사연도 및 사례 수: 2018년도 타겟 샘플사이즈는 약 1,500명
- 표본추출 방법: 수정확률표집
- 설문조사: 면접조사, 2002년부터 Computer-assisted Personal Interviewing (CAPI) 도입, 때로는 전화조사
- 조사내용: 다양한 태도와 행동 측정(성역할, 기관에 대한 신뢰, 총기통제, 종교 활동, 대통령 투표참여 등)
- 자료공개 여부: 공개

나) 신뢰측정문항과 측정수준

- 전반적 대인신뢰도(4점 척도: 1~4) 1문항
- 기관신뢰도(11점 척도: 0~10): 법원, 주요기업에 대하여 각각 조사, 2문항

5) GSS(The General Social Survey) 홈페이지

다) 신뢰측정 질문과 응답

CANTRUST: Categorical (Single)

[HANDCARD E10]

Generally speaking, would you say that people can be trusted or that you can't be too careful in dealing with people?

Categories:

{cantrust_1}	1. People can almost always be trusted
{cantrust_2}	2. People can usually be trusted
{cantrust_3}	3. You usually can't be too careful in dealing with people
{cantrust_4}	4. You almost always can't be too careful in dealing with people?, or
{cantchoose}	Can't choose?
{dontknow}	DON'T KNOW
{refused}	REFUSED

TRCOURTS: Categorical (Single)

[HANDCARD E11]

Using the following scale ranging from 0 to 10, where 0 means "No trust at all" and 10 means "Complete trust", please indicate how much trust you personally have in...?

a. America's courts?

Categories:

{_0_notrust}	0. No Trust at all
{_1}	1
{_2}	2
{_3}	3
{_4}	4
{_5}	5
{_6}	6
{_7}	7
{_8}	8
{_9}	9
{_10_completetrust}	10. Complete trust
{dontknow}	DON'T KNOW
{refused}	REFUSED

TRBIGBUS: Categorical (Single)

[HANDCARD E11]

(How much trust you personally have in...)

b. Major private companies in America?

Categories:

{_0_notrust}	0. No Trust at all
{_1}	1
{_2}	2
{_3}	3
{_4}	4
{_5}	5
{_6}	6
{_7}	7
{_8}	8
{_9}	9
{_10_completetrust}	10. Complete trust
{dontknow}	DON'T KNOW
{refused}	REFUSED

자료: GSS Questionnaires. 2018 GSS Ballot2, pp. 211~212

<https://gss.norc.org/Documents/quex/GSS2018%20Ballot%20%20-%20English.pdf>

5) 사회조사⁶⁾

가) 조사개요

- 조사기관: 통계청
- 목적: 국민의 삶의 질과 관련된 관심사와 주관적 의식을 조사하여 관련 정책의 수립과 연구에 기여
- 조사대상: 전국 만 13세 이상 가구원
- 조사주기: 1977년 처음 실시, 1년 주기(10개 분야에 대해 5개 분야씩 번갈아 조사, 즉 각 부문별로는 2년 주기로 조사)
- 최근 조사연도 및 사례 수: 2019. 5. 15~5. 30, 약 3만 7천 명
- 표본추출 방법: 층화 2단 집락추출
- 설문조사: 면접조사와 인터넷 설문조사 병행
- 조사내용: 복지·사회참여·문화와 여가·소득과 소비·노동, 보건, 교육, 안전, 가족, 환경분야 조사, 2019년부터 사회참여 부문에 우리사회에 대한 신뢰도 포함
- 자료공개 여부: 공개

나) 신뢰측정문항과 측정수준

- 우리사회의 신뢰수준(4점 척도: 1~4) 1문항
- 응답자 특성 문항: 지역, 성별, 교육, 연령

6) 통계청 보도자료(2019. 11. 25), “2019년 사회조사결과(복지·사회참여·문화와 여가·소득과 소비·노동)”; 통계청(2019. 12)

다) 신뢰측정 질문과 응답

신뢰			
25 귀하는 우리 사회가 어느 정도 믿을 수 있는 사회라고 생각하십니까?			
① 매우 믿을 수 있다	② 약간 믿을 수 있다	③ 별로 믿을 수 없다	④ 전혀 믿을 수 없다

자료: 통계청(2019. 12), p. 24

6) 한국인의 의식 및 가치관 조사⁷⁾

가) 조사개요

- 조사기관: 문화체육관광부, 한국갤럽연구소
- 목적: 국민의 삶의 태도, 사회의식 및 가치관의 변화를 파악하여 정부정책 및 연구의 기초자료로 활용하기 위해 실시
- 조사대상: 전국 17개 시, 도에 거주하는 만 19~79세 성인남녀
- 조사주기: 1996년 처음 실시, 5년 주기, 2013년부터는 3년 주기, 2019년 7차 조사
- 최근 조사연도 및 사례 수: 2019년 5,100명
- 표본추출 방법: 확률비례계통추출
- 설문조사: 면접조사와 자기기입식 조사 병행
- 조사내용: 여러 가치관을 조사하면서 신뢰 포함
- 자료공개 여부: 공개

나) 신뢰측정문항과 측정수준

- 우리사회의 신뢰수준(10점 척도: 1~10) 1문항
- 사회적 자원에 대한 신뢰(4점 척도: 1~4) 4개 집단에 대하여 각각 조사, 4문항
 - 개인적으로 친분이 있는 사람
 - 이웃

7) 문화체육관광부·한국갤럽연구소(2019)

- 처음 만난 낯선 사람
- 국내거주 외국인
- 응답자 특성 문항: 성별, 연령, 지역, 결혼상태, 가족구성권 간 비교(직업, 학교, 가계소득, 종교, 이념성향 등도 질문)

다) 신뢰측정 질문과 응답

문 22) 귀하는 우리 사회가 어느 정도 신뢰할 수 있는 사회라고 생각하십니까?

전혀 신뢰할 수 없다		←————— 보통 —————→						매우 신뢰할 수 있다	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

문 23) 귀하는 다음 집단들에 대하여 얼마나 신뢰하고 있습니까?

항목	전혀 신뢰하지 않는다	별로 신뢰하지 않는다	약간 신뢰한다	매우 신뢰한다
1) 개인적으로 친분이 있는 사람(친구, 직장동료 등)	1	2	3	4
2) 이웃	1	2	3	4
3) 처음 만난 낯선 사람	1	2	3	4
4) 국내 거주 외국인	1	2	3	4

자료: 문화체육관광부·한국갤럽조사연구소(2019), p. 7

7) 한국종합사회조사⁸⁾

가) 조사개요

- 조사기관: 성균관대학교 동아시아학술원 서베이리서치센터
- 목적: 미국 시카고대학에서 1972년부터 실시하고 있는 종합사회조사(The General Social Survey)를 벤치마킹하여 성균관대학교에서 실시함. 한국사회변동을 파악하기 위해 주기적으로 조사함
- 조사대상: 만 18세 이상의 성인남녀

8) 김지범 외(2019)

- 조사주기: 2003~2014년 1년 주기, 이후 2년 주기조사, 2016, 2018
- 최근 조사연도 및 사례 수: 2018년 1,031명
- 표본추출 방법: 다단계 지역확률표집
- 설문조사: 대면면접조사
- 조사내용: 정치 관련 사항, 경제 관련 문항, 사회 관련 문항 조사, 신뢰도는 사회 관련 문항에 포함
- 자료공개 여부: 공개

나) 신뢰측정문항과 측정수준

- 일반적 대인신뢰도(4점 척도: 1~4)
- 17개 집단의 지도자 신뢰도(3점 척도: 1~3과 모르겠다): 대기업 지도층, 국회 지도층, 대법원 지도층, 학계 지도층, 군대 지도층, 금융기관 지도층, 청와대 지도층, 시민운동단체 지도층, 종교계 지도층, 교육계 지도층, 노동조합 지도층, 신문사 지도층, TV방송국 지도층, 의료계 지도층, 중앙정부부처 지도층, 지방정부 부처 지도층, 여론조사기관 운영자
- 사회전반에 대한 신뢰도(11점 척도: 0~10과 모르겠다)
- 응답자 특성 문항: 본인(연령, 성별, 혼인상태, 가계소득, 학력, 취업 여부, 미취업 사유, 산업, 직업), 배우자(위와 동일), 가구주(위와 동일), 부모의 교육수준, 가구원 수, 종교, 계층귀속, 취업상태, 고용지위 등

다) 신뢰측정 질문과 응답

CANTRUST

3. 귀하는 일반적으로 사람들을 신뢰할 수 있다고 생각하십니까, 아니면 조심해야 한다고 생각하십니까?
- ___ ① 항상 신뢰할 수 있다 ___ ③ 대체로 조심해야 한다
___ ② 대체로 신뢰할 수 있다 ___ ④ 항상 조심해야 한다
4. 다음은 우리나라의 주요 사회기관들입니다. 귀하는 이 기관들을 이끌어가는 사람들을 어느 정도 신뢰하는지 말씀해 주십시오.

민중권 지침서		매우 신뢰	다소 신뢰	거의 신뢰하지 않음	모르겠다
CONBUS	1) 대기업	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONCLERG	2) 종교계	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONEDUC	3) 교육계	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONLABOR	4) 노동조합	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONPRESS	5) 신문사	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONTV	6) TV 방송국	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONMEDIC	7) 의료계	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONGOVT	8) 중앙 정부 부처	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONLGOVT	9) 지방 자치 정부	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONLEGIS	10) 국회	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONJUDGE	11) 대법원	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONSCI	12) 학계	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONARMY	13) 군대	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONFINAN	14) 금융기관	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONBLUHO	15) 청와대	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONOSO	16) 시민운동단체	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___
CONRCH	17) 여론조사기관	___ ① ___	___ ② ___	___ ③ ___	___ ④ ___

RELIABLE

5. 귀하는 우리 사회가 어느 정도 믿을 수 있는 사회라고 생각하십니까? *매우 믿을 수 없다*에 0점을 주고, *매우 믿을 수 있다*에 10점을 준다면 몇 점을 주시겠습니까?

___ 0점 ___ 1점 ___ 2점 ___ 3점 ___ 4점 ___ 5점 ___ 6점 ___ 7점 ___ 8점 ___ 9점 ___ 10점 ___ (88)

자료: 김지범 외(2019), p. 1012

8) 한국사회통합실태조사⁹⁾

가) 조사개요

- 조사기관: 한국행정연구원 사회조사센터
- 목적: 우리사회의 통합에 국민들의 인식변화 추이를 파악하고, 국제사회 가치관

9) 한국행정연구원(2019)

조사결과와 비교하여 국가정책을 수립하는 데 기초자료 제공

- 조사대상: 국내 거주 만 19세 이상 69세 이하 성인 남녀
- 조사주기: 2011년부터 매년 실시
- 최근 조사연도 및 사례 수: 2019. 9. 1~10. 31, 8,000명
- 표본추출 방법: 확률비례계통추출과 계통추출
- 설문조사: 면접조사가 원칙, 응답자가 원하는 경우 자기기입식조사
- 조사내용: 주관적 웰빙 및 역능성, 사회 및 정치참여, 소통과 신뢰, 거버넌스와 공정성, 관용성과 사회갈등, 사회보장
- 자료공개 여부: 공개

나) 신뢰측정문항과 측정수준

- 일반적으로 사람들을 신뢰하는 정도(4점 척도: 1~4) 1문항
- 집단별 신뢰정도(4점 척도: 1~4): 5개 집단에 대하여 각각 조사, 5문항
 - 가족 및 친척
 - 이웃
 - 개인적으로 친분이 있는 사람(친구, 직장동료 등)
 - 처음 만난 낯선 사람
 - 국내 거주 외국인
- 기관별 신뢰정도(4점 척도: 1~4): 중앙정부부처, 국회, 법원, 검찰, 경찰, 지방자치단체, 공기업, 군대, 노동조합단체, 시민단체, TV방송사, 신문사, 교육기관, 의료기관, 대기업, 종교기관, 금융기관에 대하여 각각 조사, 17문항
- 응답자 특성 문항: 지역, 성별, 연령, 직업, 가구소득, 학력

다) 신뢰측정 질문과 응답

V. 신뢰 부문

33 귀하는 일반적으로 사람들을 어느 정도 믿을 수 있다고 생각하십니까?

① 전혀 믿을 수 없다 ② 별로 믿을 수 없다 ③ 약간 믿을 수 있다 ④ 매우 믿을 수 있다

34 귀하는 다음 집단들에 대하여 얼마나 신뢰하고 있습니까?

항 목	전혀 신뢰하지 않는다	별로 신뢰하지 않는다	약간 신뢰한다	매우 신뢰한다
(1) 가족(친척 포함)	①	②	③	④
(2) 이웃	①	②	③	④
(3) 개인적으로 친분이 있는 사람(친구, 직장동료 등)	①	②	③	④
(4) 처음 만난 낯선 사람	①	②	③	④
(5) 국내 거주 외국인	①	②	③	④

35 귀하는 다음 기관들이 맡은 일을 얼마나 잘 수행하고 있다고 믿습니까?

항 목	전혀 믿지 않는다	별로 믿지 않는다	약간 믿는다	매우 믿는다
(1) 중앙정부 부처	①	②	③	④
(2) 국회	①	②	③	④
(3) 법원	①	②	③	④
(4) 검찰	①	②	③	④
(5) 경찰	①	②	③	④
(6) 지방자치단체(시/도/군/구청)	①	②	③	④
(7) 공기업	①	②	③	④
(8) 군대	①	②	③	④
(9) 노동조합단체	①	②	③	④
(10) 시민단체	①	②	③	④
(11) TV방송사	①	②	③	④
(12) 신문사	①	②	③	④
(13) 교육기관	①	②	③	④
(14) 의료기관	①	②	③	④
(15) 대기업	①	②	③	④
(16) 종교기관	①	②	③	④
(17) 금융기관	①	②	③	④

자료: 한국행정연구원(2019), pp. 330~331

9) 한국의 소비자시장평가지표¹⁰⁾

가) 조사개요

- 조사기관: 한국소비자원
- 목적: 우리나라 소비자 시장의 소비자지향성을 측정하여 소비자정책 수립에 기여(EU의 Consumer Markets Scoreboard를 벤치마크하여 개발)
- 조사대상: 전국(17개 시·도)에 거주하는 20세 이상
- 조사주기: 격년조사, 2013, 2015, 2017, 2019
- 최근 조사연도 및 사례 수: 2019. 7. 24~8. 31, 31,000명(31개 시장 각 1,000명 조사)
- 표본추출 방법: 지역별, 연령별, 성별을 고려한 변형비례배분법(임의 할당 + 인구비례할당)
- 설문조사: 컴퓨터를 활용한 일대일 타계식 면접방법
- 조사내용: 선택다양성, 비교용이성, 신뢰성, 기대만족도, 소비자 불만 및 피해, 가격, 안전성, 전환성, 법령 및 제도의 소비자지향성
- 자료공개 여부: 공개

나) 신뢰측정문항과 측정수준

- 사업자의 법제도 준수에 대한 신뢰도(10점 척도: 1~10)
- 법령 및 제도의 소비자보호수준에 대한 신뢰도(10점 척도: 1~10)
- 소비자시장을 총57개 시장(서비스 31개 시장, 재화 26개 시장)으로 분류하고 서비스시장에 금융분야 일부(실손의료보험, 자동차보험, 신용카드)에 대해 신뢰 조사를 포함함

10) 허민영·손지연(2019)

10) 금융신뢰지수 조사¹¹⁾

가) 조사개요

- 조사기관: 금융연구원과 한국갤럽연구소
- 목적: 우리나라 금융시장과 정책당국에 대한 소비자신뢰도를 연 2회씩 정기적으로 조사하여 지수화하고자 함. 이를 통해 금융신뢰도의 추이를 파악하여 정책 개발에 기여함
- 조사대상: 만 19세 이상 국민
- 조사주기: 연 2회 계획, 2회 조사로 중단. 2014(8. 28~9. 4), 2015
- 최근 조사연도 및 사례 수: 2015. 2. 9~2. 14, 1,000명
- 표본추출 방법: 성별, 지역별 할당표집
- 설문조사: 전화조사
- 조사내용: 금융에 대한 전반적 신뢰도 및 경제상황에 대한 인식
- 자료공개 여부: 공개

나) 신뢰측정문항과 측정수준

- 전반적 신뢰도 1문항(5점 척도: 1~5)
- 세부 9개 항목으로 구성(5점 척도: 1~5): 금융제도의 공정성과 합리성, 금융회사의 경영상태, 금융종사자에 대한 신뢰, 금융감독기관의 감독효율성, 금융감독기관의 소비자보호 노력, 정부의 금융정책 적정성, 6개월 전 대비 우리나라 경제상황, 6개월 전 대비 개인 경제사정, 우리나라 금융에 대한 전반적 신뢰도
- 응답자 특성 문항: 지역, 성별, 연령, 학력, 월평균 가구소득, 금융서비스 이용주기

11) 서병호(2014, 2015)

다) 참고: 금융신뢰지수

한국금융연구원의 금융신뢰지수는 전반적 신뢰도 문항으로 계산하는데, 신뢰하는 사람과 신뢰하지 않는 사람의 비중이 같은 경우 100점으로 계산되었다. 신뢰한다고 응답한 사람이 더 많으면 100점을 초과하고, 신뢰하지 않는다는 사람이 더 많으면 100점 아래로 계산된다.

다. 신뢰수준 측정을 위한 질문과 응답방식

1) 측정방식

신뢰수준을 측정하는 질문방식은 다양할 수 있다. OECD(2017)에서는 신뢰측정의 가이드라인을 제시하면서, 신뢰는 다음과 같은 네 가지 방식으로 측정이 가능하다고 하였다. 즉 신뢰측정 방식은 평가측정방식, 기대측정방식, 경험측정방식 및 실험조사 방식이 있다. 다음의 내용은 OECD(2017)를 바탕으로 정리한 것이다.

가) 평가측정방식

타인이나 기관을 신뢰하느냐고 직접 묻는 방식이다. 과거 경험이나 미래에 대해 생각하기보다는 현재의 감정이나 믿음을 측정한다. 다음과 같은 Rosenberg의 질문이 이에 속한다. 이 유형은 WVS 등 많은 사회조사에서 활용되고 있다.

(원문) “Generally speaking, would you say that most people can be trusted or that you need to be very careful in dealing with people?”

(한국어) 일반적으로 말해서 사람들을 믿을 수 있다고 생각하십니까? 아니면 인간 관계에서 조심해야 한다고 생각하십니까?

(응답) 1. 대부분 믿을 수 있다

2. 조심해야 한다

나) 기대측정방식

기대측정방식은 가상의 상황을 가정하여 일어날 수 있는 행동에 대한 기대를 묻는 방식으로 신뢰를 측정하는 방식이다. 갤럽에서는 다음과 같은 질문으로 신뢰도를 측정하고 있는데 이것이 기대측정방식의 예이다. 가상의 상황에서 기대를 물을 경우 정확한 대답을 하기 어려울 수 있다.

(원문) “If you lost wallet or purse that contained items of great value to you, and it was found by a stranger, do you think it would be returned with its contents, or not?”

(한국어) 아주 소중한 것이 들어있는 지갑을 잃어버렸고 모르는 사람이 주웠다고 가정했을 때, 그 지갑이 있는 그대로 나에게 돌아올 것으로 생각하십니까?

다) 경험측정방식

과거의 경험에 기반하여 신뢰수준을 측정하는 방식이다. 응답자의 감정이나 믿음을 질문하기보다는 이미 발생한 사건에 대한 경험을 묻는다. 예를 들면 시내에 갔을 때 얼마나 두려웠는지를 묻고 이를 통해 신뢰를 측정할 수 있다. 기관신뢰의 경우에도 기관의 부패정도나 차별경험 등을 질문할 수 있다. 직접적인 신뢰를 측정하지 않지만 신뢰를 추정하는 데 이용 가능하다.

라) 실험조사방식

실험실 상황에서의 신뢰행동을 측정하는 방식이다. 심리학자, 행동경제학자, 신경과학자들이 주로 이용하고 실질행동을 측정한다. 예를 들어, 지갑을 일부러 분실 한 후 얼마나 되돌아오는지 실험하거나 게임을 통하여 신뢰를 측정한다. 많은 사람의 신뢰를 측정하기는 어렵고, 비용이 많이 든다는 단점이 있다.

마) 본 연구에서는 평가조사 방식 활용

신뢰의 측정방식은 평가조사방식, 기대조사방식, 경험조사방식, 실험조사방식 등이 있다. 본 연구에서는 가장 많이 사용되고 있는 방식인 평가조사방식을 활용할 예정이다. WVS에서 사용하고 있는 신뢰수준 척도는 평가조사방식을 활용하고 있는데, 그 타당성이 입증되고 있다. 사회적 신뢰도라고 할 수 있는 일반적 신뢰도에 대해서는 Rosenberg 질문을 활용하고 있고, 타 조사에서도 광범위하게 사용되고 있어 타당성이 입증되고 있다. 일반적 신뢰도보다 기관신뢰도 척도의 경우 조사마다 분류방식이나 집단 수가 달라 불안정한 면이 있기는 하나, 구성타당도 또한 어느정도 입증되었다고 할 수 있다(OECD 2017).

2) 신뢰 측정을 위한 질문의 수

신뢰를 어느정도 세분화하여 조사할 것인지는 연구의 목적, 조사의 현실성 등에 따라 결정된다. 연구목적에 따라 세분화정도가 달라진다. 신뢰를 측정하기 위한 문항구성은 신뢰의 유형분류에 근거한다. 신뢰의 유형은 다양하게 구분될 수 있으나, 일반적인 사회조사에 실시하고 있는 신뢰도는 대인신뢰와 기관신뢰로 구분하여 조사하는 것이 일반적이다. 대인신뢰 중에서 일반적 신뢰와 기관신뢰를 사회적 신뢰로 보고 있다. 선행연구에 따르면 지인 등에 대한 특정화된 신뢰는 일반적 신뢰와 다르지만, 사회적 자본으로서 기능할지 여부는 확실하지 않다(Ⅲ장 참고). 기관에 대한 신뢰도는 조사마다 세부적으로 구분하는 정도가 다르게 나타나고 있다. 신뢰수준을 측정하기 위한 질문을 하는 경우에 조심해야 할 점은, 대인신뢰의 경우 중립적인 언어를 사용하여야 하며, 기관신뢰도의 경우 특정 기관을 명시하지 않아야 한다는 것이다.

한편 신뢰의 유형을 능력에 대한 신뢰인지 의지에 대한 신뢰인지를 구분하여 조사하는 것이 연구목적에 따라 바람직한 경우도 있지만, 사회조사 차원에서 현실적으로 구분하여 조사하는 경우는 없는 것으로 보인다. 본 연구의 목적과 설문조사의 현실, 즉 반복질문에 대한 응답자의 차별능력과 응답시간의 한계 등을 고려할 때, 기존 설문조사 방식에 따라 구분 없이 질문하는 방식이 적절한 것으로 판단된다. 질문

을 하는 경우 응답자가 이해할 수 있게 정확하게 질문하여야 하며, 질문의 내용과 양에 있어서 제한된 시간 내에 무리 없이 응답할 수 있는 수준인지를 고려하여야 한다는 점에 유의해야 한다.

3) 응답방식

응답의 수준, 즉 측정수준은 2점 척도에서부터 11점 척도까지 다양하게 이용되고 있다. OECD에서는 0점(절대 신뢰 안 함)에서 10점(완전히 신뢰함)까지의 11점 척도를 권장하고 있다. 그러나 질문의 수가 많은 경우 지나치게 세분화된 척도는 응답을 어렵게 만들 수 있다. WVS에서는 대체로 4점 척도를 이용하고 있다. 측정수준은 질문의 수와 마찬가지로 응답자가 변별할 수 있는 수준인지, 제한된 시간 내에 대답할 수 있는 수준인지를 고려하여 판단하여야 한다.

Ⅲ. 사회적 신뢰의 중요성

1. 사회적 신뢰의 긍정적 영향

신뢰연구의 대가인 Fukuyama(1995)는 그의 저서 “Trust, the virtues and the creation of prosperity”의 제목에서 이미 신뢰를 번영을 위한 덕목이자 번영의 중요요소를 주장한 바 있다. 신뢰는 사회적 자본으로서 가치를 지니며 개인, 경제, 사회에 긍정적 영향을 미친다는 관점에서 많은 연구가 수행되고 있다.

가. 사회적 자본으로서의 신뢰

1) 사회적 자본의 정의

자본은 과거에는 생산에 기여하는 물적 자본(physical capital)이나 금융자본(financial capital)을 의미하였으나 인적자본(human capital), 지식자본(intellectual capital), 자연자본(natural capital), 문화자본(cultural capital), 사회적 자본(social capital) 등 그 종류가 확대되고 있다. 신뢰는 사람 간의 소통에 중요한 역할을 하는 사회적 자본으로 인식되고 있다.

국가 간 사회적 자본 비교에 관심을 기울이는 OECD(2001)에서는 사회적 자본이란 집단 내 또는 집단 간의 협력을 촉진시키기 위한 사회 공통의 규범과 가치 및 이해라고 정의내리고 있다. 사회적 자본은 물적 자원이나 인적 자본에 대응되는 개념으로 ‘사회구성원의 공동문제해결을 위한 참여조건 또는 특성’ 혹은 ‘공동이익을 위한 상호 조정 과정과 협력을 촉진하는 사회적 조직의 특성’을 의미한다¹²⁾

12) 온라인 행정학 전자사전

2) 사회적 자본의 구성요소

공동문제 해결이나 공동의 이익을 위한 조정과 협력에서 필요한 사회조직의 특성은 무엇인지, 즉 사회적 자본을 구성하는 요소는 무엇인지에 대해 알아보고자 한다.

Scrivens & Smith(2013)는 사회적 자본을 구성하는 요소를 구분하는 기준을 제시하고 사회적 자본을 네 가지 요소로 구분하였다. 이들에 의하면 사회적 자본의 요소는 개인적 또는 집단적 차원인지 여부와 네트워크의 구조인지 아니면 생산적 자원인지에 따라 구분할 수 있다. (1) 개인적이면서 네트워크의 구조나 활동에 속하는 사회적 자본에는 대인관계(personal relationships)가 있다. 이때 대인관계란 아는 사람들과의 네트워크를 말한다. (2) 개인적이면서 생산적 자원으로 볼 수 있는 사회적 자본에는 사회적 네트워크 지원(social network support)이 있다. 사회적 네트워크 지원이란 대인관계의 결과 생기는 감정적, 물질적, 실제적, 금융적, 지적, 전문적 자원을 의미한다. (3) 집단적이며 네트워크 구조와 활동에 속하는 사회적 자본에는 시민으로서의 참여(civic engagement)가 있다. 시민으로서의 참여는 자원봉사나 정치참여, 멤버십 등 시민사회에 기여하는 활동을 의미한다. (4) 집단적이며 생산적 자원에 속하는 사회적 자본에 신뢰(trust)와 협동규범(cooperative norm)이 있다고 하였다. 신뢰와 협동규범은 사회를 기능하게 하고 상호 호혜적 협동을 가능케 하는 사회적 규범이자 공유가치이다. 결론적으로 신뢰는 집단적으로 공유된 사회적 자본으로 사회에서 다른 사람과 협동의지를 결정하는 자원으로 역할을 한다.

〈표 III-1〉 사회적 자본의 네 가지 해석

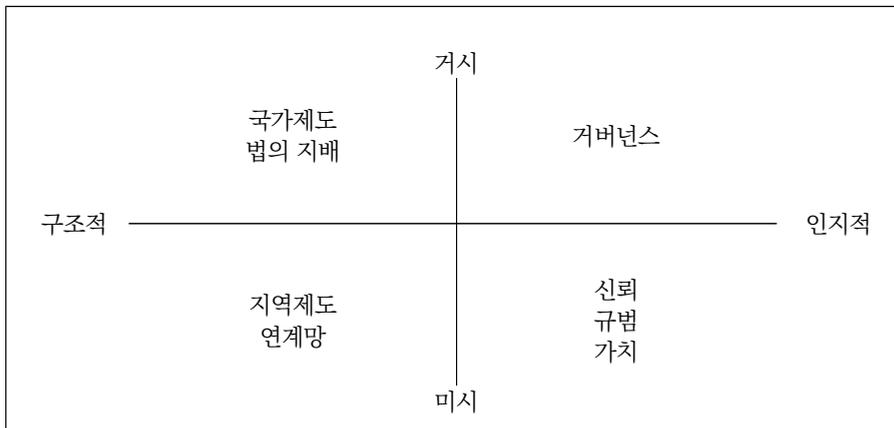
구분	네트워크 구조와 활동	생산적 자원
개인적	대인관계	사회적 네트워크 지원
집단적	시민으로서의 참여	신뢰와 협동규범

자료: Scrivens, K. & C. Smith(2013), p. 19

한편 사회적 자본의 구성요소는 사회적 자본이라는 용어를 본격적으로 사용한 Coleman(1988)과 Putnam(1993b)에 의해, 사회적 자본을 구성하는 요소는 신뢰, 규범, 네트워크라고 보는 견해가 많다. 즉, 신뢰, 규범, 네트워크를 사회적 자본의 핵심요소로 보는 것이다. 신뢰, 규범, 네트워크를 핵심요소로 보고, 이외의 요소를 확장하여 사회적 자본으로 보는 견해도 다수 존재한다. 소진광(2003)의 경우에는 참여기회와 이타적 성향과 포용력을, 우천식·김태종(2007)의 연구에서는 제도를 추가적 요소로 포함하고 있다. 이동원·정갑영(2009)에서는 신뢰, 사회규범, 네트워크, 사회구조를 사회적 자본의 구성요소로 보고, 조권중(2010)의 경우는 신뢰, 규범, 네트워크, 참여, 사회구조가 사회적 자본이라고 하였다. 종합적으로 보면 사회적 자본을 구성하는 요소는 연구자들마다 조금씩 상이하게 제시되고 있으나 신뢰가 사회적 자본을 구성하는 가장 대표적인 요소라고 보는 데는 일치된 의견을 보이고 있다. 특히 Coleman(1988)과 Krishna(1999)는 사회적 자본을 정의내리면서 신뢰가 사회적 자본의 핵심적 요소라고 정의하였다.

신뢰와 규범 등은 개인적 태도와 관련되고, 네트워크나 제도 등은 그 사회의 구조적 요소 또는 사회 인프라로 분류될 수 있다(이동원·정갑영 2009). 또한 그림과 같이 구조적 차원인지 인지적 차원인지에 따라, 미시적 차원인지 거시적 차원인지에 따라 구분되기도 한다(조권중 2010).

〈그림 III-1〉 사회적 자본의 차원



자료: 조권중(2010), p. 24

사회적 자본으로서의 신뢰는 대인신뢰와 기관신뢰로 구분되는데, 대인신뢰는 다시 일반적 신뢰와 특정대상에 대한 신뢰로 구분된다. 아는 사람에 대한 신뢰와 모르는 사람 또는 일반인에 대한 신뢰는 서로 다른 특징을 갖는데, 이 중 사회적 자본으로 중요한 신뢰는 '일반적 신뢰'와 '기관신뢰'를 포함하는 것으로 보는 견해가 많다(Scrivens & Smith 2013).

일반적 신뢰란 사회구성원들 일반에 대한 신뢰로서 잘 알지 못하는 사람들에 대한 신뢰를 포함하는 개념이다. 일반적인 사람들이 자신의 이익을 위해 속이거나 피해를 입히지 않을 것이라는 믿음을 의미하는 것이다(Uslaner 2020). 이러한 신뢰는 알은 신뢰이지만 사회적 교류와 협력을 촉진시켜서 사회적 자본이 된다(문영세 2019). 낯선 사람들에 대한 어느정도의 의심은 건전하게 작동할 수 있지만 신뢰가 부족하여 다른 사람과 협동하고자 하는 의지가 낮을 때는 생산적인 상호작용이 일어나기 어렵다. 상대방에 대한 정보가 부족한 경우에 신뢰가 상호작용을 촉진하는 역할을 하게 된다. 이로 인하여 Uslaner(2002)는 일반적 신뢰를 도덕적 신뢰라고 할 수 있고, 이러한 신뢰가 사회적 교류와 협력을 촉진시키므로 사회적 자본이 될 수 있다고 하였다.

특정대상에 대한 신뢰가 사회적 자본으로 역할을 할지는 명확하지 않다. 특정대상에 대한 신뢰는 사회적 자본이 아니라는 주장은 아는 사람, 즉 가족, 친구, 동료 등에 대한 신뢰는 오히려 편 가르기나 편견을 조장하여 사회에서의 협력과 상호작용을 저해할 수 있다는 견해를 반영한 것이다(문영세 2019). 그러나 특정대상에 대한 신뢰는 직접적인 사회적 자본이라기보다는 사회적 네트워크 지원에 속하여 사회적 자본의 역할을 할 수 있다. 다만 신뢰가 무조건 가치를 지니는 것은 아니고 때로 깊은 신뢰로 인한 지나친 결속으로 인하여 변화와 혁신을 방해할 수도 있는 것이다.

이러한 관점에서 Putnam(2000)은 특수화된 신뢰가 발휘되는지 일반적 신뢰가 발휘되는지에 따라 사회적 자본을 결속형과 연계형으로 구분하기도 하였다. 결속형 사회자본이란 사회의 결속(bonding)을 도와주는 자본이다. 배경이 비슷하고 유사한 특성을 지닌 사람들의 네트워크를 의미하는데, 밀접하고 끈끈한 관계를 가진 가족이나 친구들 사이에 관계망이 형성된다. 결속적 사회자본은 서로에게 지지와 지원으로 이어질 수 있지만 지나친 유대감과 소속집단에 대한 충성심으로 인하여 외부인에 대한 적대

감을 형성하여 부정적으로 작용할 수 있다. 연계형 사회자본이란 교량적(bridging) 사회자본이라고도 할 수 있는데, 다양한 배경과 특징을 가진 사람들 간의 네트워크를 의미한다. 관계가 일시적이거나 빈약할 수 있지만 새로운 자원이나 정보를 얻는 데 유익하며 사회적 교류를 확장시킨다. 결속형의 경우 대면적인 상호작용을 통하여 서로 신뢰를 형성하는 것이고, 연계형의 경우 광범위한 네트워크를 통하여 낯선 사람들에게도 신뢰를 형성하게 된다. 이에 대해 Putnam은 연계형 사회자본의 경우에는 사회적 윤활유 역할을 함으로써 긍정적 효과를 발휘하는 데 반해 결속형 사회자본은 사회적 접착제의 역할을 수행한다고 하였다.¹³⁾

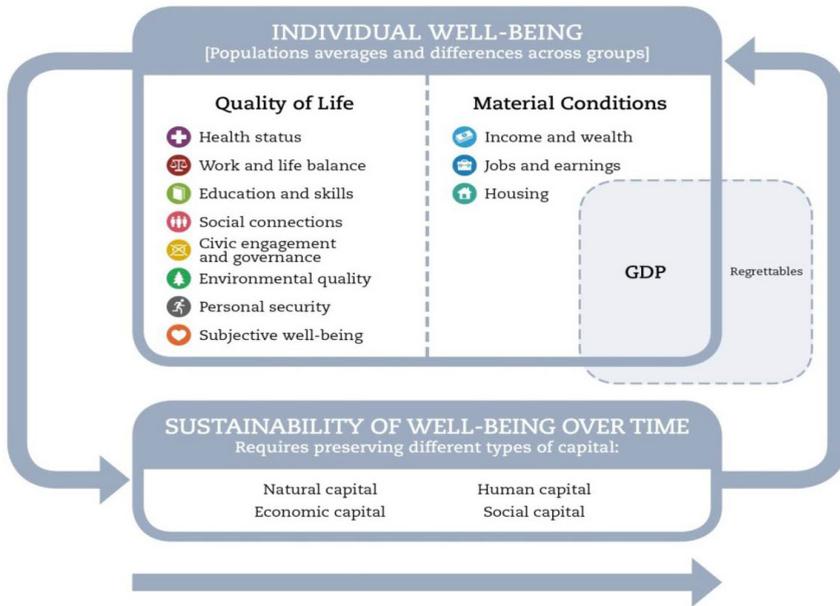
기관신뢰 또한 중요한 사회적 자본이다. 예를 들어, 정부신뢰도가 높으면 세금을 내려는 의향도 높아질 것이고, 민간기업에 대한 신뢰는 사회적 자본으로서 기업의 경영 활동에 기여한다.

나. 신뢰의 가치 유형

신뢰가 중요한 이유는 가치, 즉 기여하는 바가 있기 때문이다. 사회적 자본으로서의 신뢰는 투자재임과 동시에 공공재이며 소비재로서의 가치를 지닌다. (1) 사회적 '자본'이란 함은 그 자체로 생산적 가치가 있다는 것을 보여주고, 이는 바로 사회적 자본이 투자재임을 보여준다. 생산적 가치란 시장에서의 재화와 생산에 기여한다는 좁은 의미뿐만 아니라 복지에 기여한다는 의미를 포함한다(Scrivens & Smith 2013). 이는 사회적 자본에 대한 투자로 인하여 기대하는 가치를 얻을 수 있다는 의미이다. 이러한 관점에서 사회적 자본으로서의 중요 구성요소인 신뢰는 생산적 가치를 가지며 투자의 대상이 될 수 있다. (2) 사회적 자본은 공공재로서 외부효과를 가진다. 사회적 자본을 형성하는데 참여하지 않은 구성원에게도 이득이 돌아가게 되고, 많은 사람이 활용할수록 개인과 사회의 효용은 증대되기 때문이다(Fukuyama 1995). (3) 신뢰를 포함하는 사회적 자본은 다음의 그림에서 볼 수 있듯이 다른 여러 자본과 더불어 개인의 복지에 기여할 수 있다. 사회적 자본은 그 자체로 개인에게 효용을 가져다주므로 소비재의 기능을 갖고 있다고 할 수 있다.

13) 이병기(2010), p.127에서 재인용함

〈그림 III-2〉 신뢰와 개인적 복지

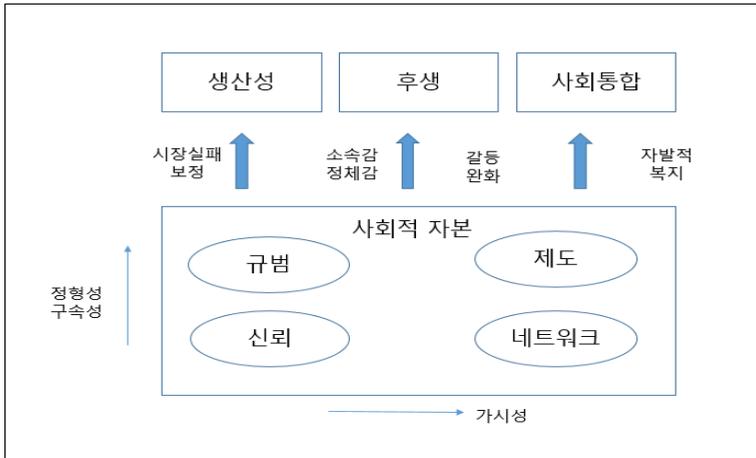


자료: OECD(2011); Scrivens, K. & C. Smith(2013), p. 6에서 재인용함

Nooteboom(2006)에 의하면 신뢰에는 내생적 가치와 외생적 가치가 존재한다. (1) 내생적 가치란 신뢰 그 자체가 생활의 질을 높여준다는 의미이다. 고전경제학에서는 신뢰의 내생적 가치를 다루고 있지는 않지만, 그럼에도 경제학적인 접근법을 활용한다면 적대감과 의심을 가지고 거래하는 것보다는 신뢰를 가지고 거래하는 것이 더 큰 쾌락을 가져다준다고 해석할 수 있다. 즉, 신뢰 자체가 효용을 가져다 줄 수 있으며, 우아하고 도덕적으로 행동하여 사회적으로 인정받고자 하는 자존의 욕구충족에 기여할 수 있다. (2) 외생적 가치는 신뢰로 인해 발생하는 경제적, 사회적 가치를 의미한다. 신뢰가 없는 경우 기업이나 개인의 생존이 어려운 반면 신뢰가 형성되어 있는 경우 거래비용이 감소하게 되어 기업거래나 인간관계에 기여한다.

우천식·김태중(2007)에서는 규범, 제도, 신뢰, 네트워크로 구성되는 사회적 자본의 효과를 (1) 경제적 효율성 및 생산성 제고, (2) 개인의 후생 증진, (3) 사회통합기반 강화 등의 세 가지로 제시하였다. 이러한 효과는 경제적 가치, 개인적 가치와 사회적 가치로 명명할 수 있다.

〈그림 III-3〉 사회적 자본의 효과와 구성요소



자료: 우천식·김태종(2007), p. 3

다. 신뢰의 경제적, 개인적, 사회적 가치

1) 신뢰의 경제적 가치

사회적 자본은 거래의 효율성을 증진시킴으로써 경제성장에 기여한다. Fukuyama(1995)는 특히 신뢰가 경제적 성과를 내는 데 있어서 본질적인 요소라고 하였으며, Whiteley(2000)은 신뢰가 다음과 같은 세 가지 근거에 의해 경제성장을 촉진한다고 주장하였다. (1) 신뢰는 거래비용을 줄임으로써 경제적 성장에 기여한다. 이때 거래비용이란 계약을 감독하고 집행하고 보호하는 비용과 재산권을 보호하는 데 드는 비용 등을 포함한다. (2) 신뢰는 집단의 문제가 발생하는 경우 이를 해결하는 데 기여함으로써 경제성장에 기여할 수 있다. (3) 신뢰가 있는 경우 주인-대리인 문제(주인이 대리인을 고용하여 일을 맡기는 경우 주인과 대리인 간에 발생할 수 있는 이해충돌 문제)가 예방되고, 문제가 발생하는 경우 용이하게 해결될 수 있다.

이러한 견해는 여러 연구에서 나타나는데, 우천식·김태종(2007)은 사회적 교환행위인 경제활동을 위해서는 상대방에 대한 신뢰가 전적으로 필요하다고 하였다. 신뢰는 거래상대방에 대한 정보부족이나 정보의 비대칭성 문제를 완화시키며, 기회가

되면 이익을 추구하고자 하는 기회주의적 행동을 억제해줌으로써 시장거래를 활성화한다. 또한 보유한 자산의 사회적 거래를 활성화하여 혁신을 촉진시킬 수도 있다는 점에서 집단적 효율성이 증진시키기도 한다. 박상준(2012)은 신뢰는 기회주의적 행동을 하지 않고 성실히 일하는 사람에 대한 가치를 높게 평가하게 함으로써 경제성장에 기여할 수 있다고 하였다. 반면 신뢰가 없는 경우, 즉 타인이 기회주의적 행동을 한다고 믿는 경우 일을 성실히 일하는 유인이 발생한다. 이남철(2007)은 사회적 자본이 고루 작용하면 기업의 성과가 더 높아질 수 있다고 하였다. 기업 내 또는 기업 간의 신뢰가 높고 규범이 형성되어 있으며 효과적인 네트워크가 구축된 경우 기업의 성과가 높아질 가능성이 높다. 신뢰가 높은 경우 개인 간, 조직 내 협력을 촉진시킬 수 있다. 이남철은 기업조직에서의 사회적 자본은 다음과 같이 구성된다고 하였다. 이러한 사회적 자본의 역할은 보험산업에도 적용될 수 있다. 특히 보험회사와 보험소비자뿐만 아니라 보험설계사 등 다양한 당사자가 존재하는 보험산업에서는 신뢰가 더욱 중요한 역할을 할 수 있다. 신뢰가 높은 경우 거래비용이 낮아지고, 고의적인 의무위반의 가능성이 낮아질 수 있는 것이다.

〈표 III-2〉 기업조직에서의 사회적 자본

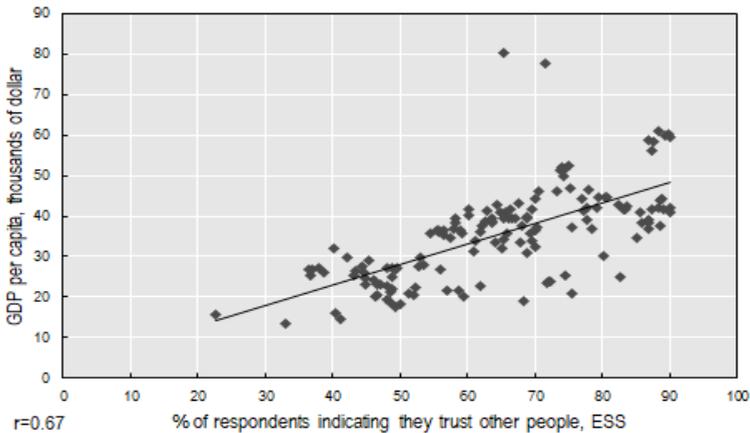
신뢰	규범	네트워크
<ul style="list-style-type: none"> · 부서 간 동료에 대한 신뢰 · 상사에 대한 신뢰 · 타 부서 동료에 대한 신뢰 · 부하에 대한 신뢰 · 타 기업(국내외)에 대한 신뢰 	<ul style="list-style-type: none"> · 조직의 규범 및 규정 확립 · 조직구성원의 규범 및 규칙 준수 · 조직 질서의 확립 · 조직구성원 간의 시민의식 · 국제 상거래법 준수 	<ul style="list-style-type: none"> · 조직구성원의 협력 · 갈등의 자체적 해결 · 갈등해결을 위한 협력 · 조직에 대한 정보 공유 · 조직구성원 간의 정보 공유 · 부서 동료와의 협력 · 상사와의 협력 · 타 부서 직원과의 협력 · 부하 직원과의 협력 · 조직의 민주적 의사결정 · 하의상달의 원활성 · 국제적인 네트워크 구축 및 활용

자료: 이남철(2007), p. 75

신뢰의 경제적 가치를 입증하는 자료는 여러 연구에서 발견되고 있다. 예를 들어 이 병기(2010)는 1988~2008년 기간 동안 64개국의 세계가치조사 자료를 이용하여 사회적 신뢰와 경제성장 간의 관계를 분석한 결과, 신뢰가 높아지면 1인당 실질 GDP가 증진되고 있음을 보여준 바 있다. 다음에서 살펴볼 내용은 주로 OECD(2017)에서 보여주고 있는 분석내용을 바탕으로 신뢰가 어떠한 경제적 가치를 지니는지, 경제성장이나 안정 등에 기여하는지를 정리한 것이다.

〈그림 III-4〉부터 〈그림 III-6〉까지의 그림은 OECD(2017)에서 European Social Survey와 Gallup World Poll 자료 등 여러 자료를 활용하여 신뢰와 GDP 간의 관계를 분석한 결과이다. 먼저 2002~2014년 유럽국가에 대하여 일반적 신뢰도와 1인당 GDP 간의 상관관계를 분석한 결과를 보면 0.67의 정적인 상관관계가 나타나고 있다. 즉 일반적 신뢰수준이 높을수록 1인당 GDP는 높은 편이다. 2006~2015년 OECD 국가에서의 정부신뢰도 및 사법부에 대한 신뢰도와 GDP 간의 상관관계를 살펴본 결과도 각각 0.54와 0.64의 상관관계가 관찰되었다.

〈그림 III-4〉 일반적 신뢰도와 1인당 GDP(2002~2014년 유럽국가)

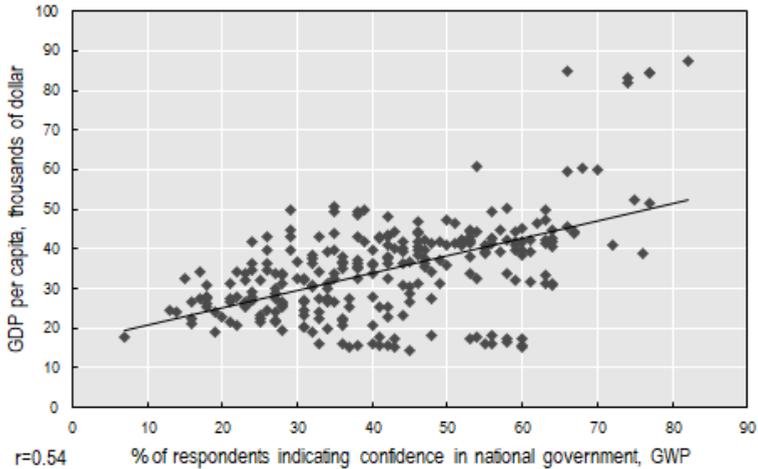


주: 1) 상관관계는 “일반적으로 말해서 사람들을 믿을 수 있다고 생각하십니까? 아니면 인간관계에서 조심해야 한다고 생각하십니까?”라는 일반적 신뢰를 묻는 질문에 근거해 계산된 것임. 응답은 다른 사람에 대한 신뢰를 0~10점 척도로 측정하고 5~10점으로 코딩됨

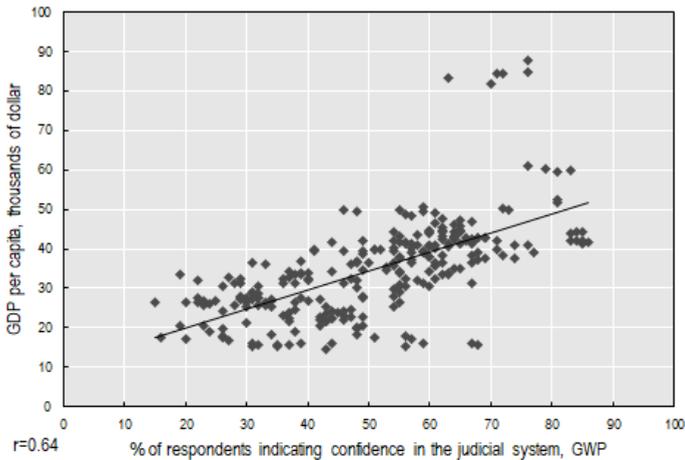
2) OECD 계산은 OECD Trust Database 에 포함되어 있는 European Social Survey 데이터인 www.europeansocialsurvey.org/data/와 OECD Stat 데이터 http://stats.oecd.org/index.aspx?DataSetCode=PDB_LV 에 근거함. 그림파일은 <http://dx.doi.org/10.1787/888933583652>

자료: OECD (2017), p. 68

〈그림 III-5〉 정부신뢰도와 1인당 GDP(2006~2015년 OECD 국가)



〈그림 III-6〉 사법부신뢰도와 1인당 GDP(2006~2015년 OECD 국가)



주: 1) "이 국가에서 귀하는 다음 각 기관에 대해 신뢰하십니까. 신뢰하지 않으십니까? 정부에 대해서 어떻게 생각하십니까? 사법체계에 대해서는 어떻게 생각하십니까?"라는 질문의 조사결과임

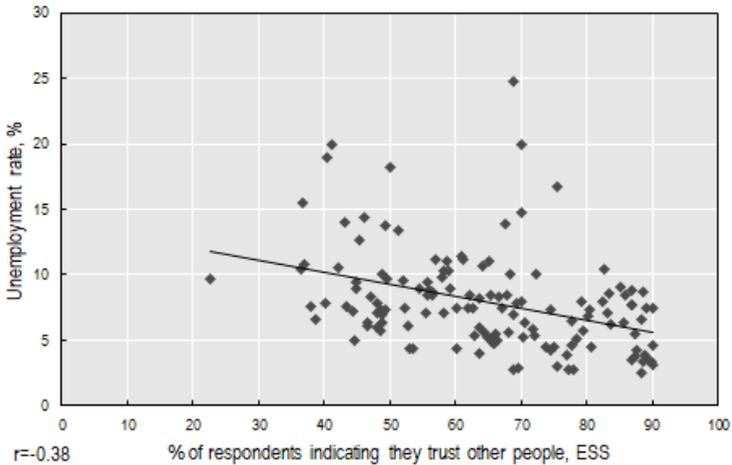
2) OECD 계산은 OECD Trust Database에 포함되어 있는 Gallup World Poll 데이터인 www.gallup.com/services/170945/world-poll.aspx와 OECD Stat 데이터 http://stats.oecd.org/index.aspx?DataSetCode=PDB_LV에 근거함. 그림파일(〈그림 III-5〉, 〈그림 III-6〉)은 <http://dx.doi.org/10.1787/888933583747>

자료: OECD (2017), p. 72

한편 OECD(2017)에서는 신뢰도와 실업률 간의 관계도 살펴보았는데, 일반적 신뢰도와 실업률 간의 상관관계수는 -0.38로서 부적 상관관계를 보여주었다. 즉, 신뢰수준이

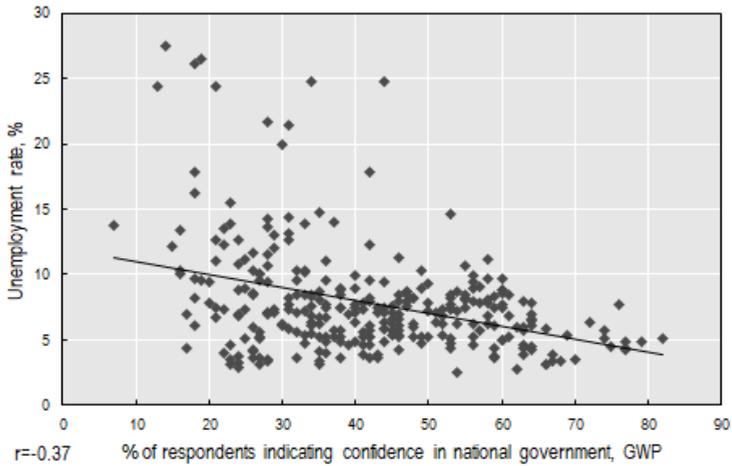
높을수록 실업률은 낮은 편이다. 정부신뢰도와 사법부에 대한 신뢰도 역시 실업률과 부적인 상관관계를 보여주고 있다. 정부신뢰도와 실업률 간의 상관계수는 -0.37, 사법부 신뢰도와 실업률 간의 상관계수는 -0.31이다.

〈그림 III-7〉 일반적 신뢰도와 실업률(2002~2014년 유럽국가)

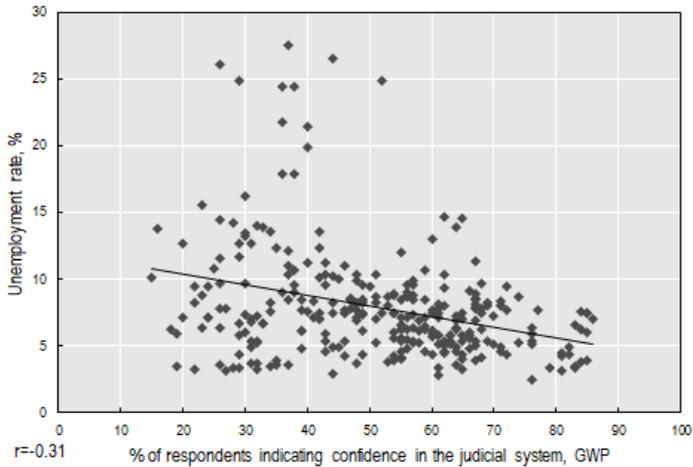


- 주: 1) 상관관계는 “일반적으로 말해서 사람들을 믿을 수 있다고 생각하십니까? 아니면 인간관계에서 조심해야 한다고 생각하십니까?”라는 일반적 신뢰를 묻는 질문에 근거해 계산된 것임. 응답은 다른 사람에 대한 신뢰를 0~10점 척도로 측정하고 5~10점으로 코딩됨
 - 2) OECD 계산은 OECD Trust Database에 포함되어 있는 European Social Survey 데이터인 www.europeansocialsurvey.org/data/와 OECD Stat 데이터 <http://stats.oecd.org/index.aspx?queryid=36324>에 근거함. 그림파일은 <http://dx.doi.org/10.1787/888933583671>
- 자료: OECD (2017), p. 69

〈그림 III-8〉 정부신뢰도와 실업률(2006~2015년 OECD 국가)



〈그림 III-9〉 사법부신뢰도와 실업률(2006~2015년 OECD 국가)



- 주: 1) “이 국가에서 귀하는 다음 각 기관에 대해 신뢰하십니까, 신뢰하지 않으십니까? 정부에 대해서 어떻게 생각하십니까? 사법부에 대해서는 어떻게 생각하십니까?”라는 갤럽의 조사결과임
 2) OECD 계산은 OECD Trust Database에 포함되어 있는 Gallup World Poll 데이터인 www.gallup.com/services/170945/world-poll.aspx와 OECD Stat 데이터 <https://stats.oecd.org/index.aspx?queryid=36324>에 근거함. 그림 파일(〈그림 III-8〉, 〈그림 III-9〉)은 <http://dx.doi.org/10.1787/888933583766>
 자료: OECD (2017), p. 73

2) 신뢰의 개인적 가치

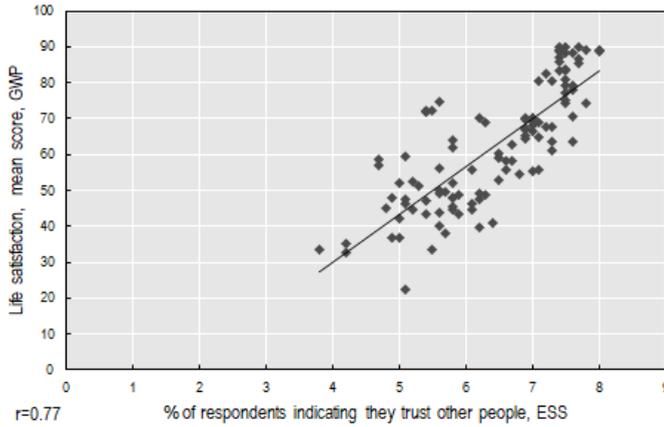
사회적 자본으로서 신뢰는 개인적 가치를 증진시킨다. 이는 신뢰가 개인의 복지를 증진시킨다는 의미인데 다음과 같이 다양한 경로를 통하여 개인적 복지나 행복에 기여한다. (1) 신뢰는 생산성 증대를 통하여 소득, 소비를 높임으로써 개인의 경제적 복지에 기여할 수 있다. (2) 신뢰는 학교기능을 강화하거나 범죄율을 낮추거나 건강을 증진시키거나 복지체계 등의 사회적 기능의 강화에 영향을 미쳐, 그 결과 행복에 기여할 수 있다(Putnam 2000). (3) 신뢰는 그 자체로 개인의 복지나 행복감을 증진시킨다. 다른 사람과의 협력, 공동체 참여를 촉진시킴으로써 소속감, 소통에 대한 만족, 정체성, 삶의 보람 등을 향상시킬 수 있다. 또한 신뢰 그 자체로 즐거움을 느낄 수 있다. 즉, 신뢰는 사회적 자본으로서 자본재 혹은 투자재일 뿐만 아니라 그 자체가 소비재로서의 가치를 지닌다(우천식·김태종 2007).

다음의 연구들은 신뢰가 개인적 가치를 지니는지, 즉 개인의 복지에 기여하는지를 보여주는 실증결과이다. Helliwell & Putnam(2004)은 WVS와 EVS 등 여러 자료를 이용하여 일반적 신뢰, 이웃에 대한 신뢰도 및 경찰에 대한 신뢰도와 주관적 복지, 건강상태 간의 관계를 살펴보았는데, 모든 유형의 신뢰도가 높을수록 개인의 주관적 복지나 건강상태가 더 높은 경향이 있음을 보여주었다. Helliwell & Wang(2010)은 신뢰가 주관적 복지에 미치는 효과를 Gallop World Poll 데이터와 Canadian General Social Survey(GSS)를 이용하여 분석하였다. 그 결과 일반적 신뢰, 동료에 대한 신뢰, 이웃에 대한 신뢰, 경찰에 대한 신뢰가 주관적 복지에 충분히 강한 영향을 미치는 것을 관찰하였다. Portela, Neira & Salinas-Jiménez(2013)의 연구에서는 European Social Survey(ESS)를 이용하여 사회적 신뢰 및 기관신뢰와 개인의 주관적 복지 간의 관계를 살펴보았는데 그 결과 사회적 신뢰, 기관신뢰 모두 주관적 복지에 긍정적으로 작용하는 것을 증명하였다. 남윤주·남승규(2019)는 대학생을 대상으로 신뢰가 소확행(작지만 확실한 행복)과 행복에 미치는 영향을 탐색하였다. 이때 신뢰는 타인이나 사회에 대한 신뢰인 일반적 신뢰와 자신에 대한 신뢰인 자기신뢰로 구분하여 조사하였다. 이들은 신뢰가 소확행과 행복에 대한 영향을 분석하기 위해 이원분산분석을 실시한 결과 일반신뢰는 소확행에는 유의미한 차이를 가져오지 않았으나 행복에는 영향을 미치는 결

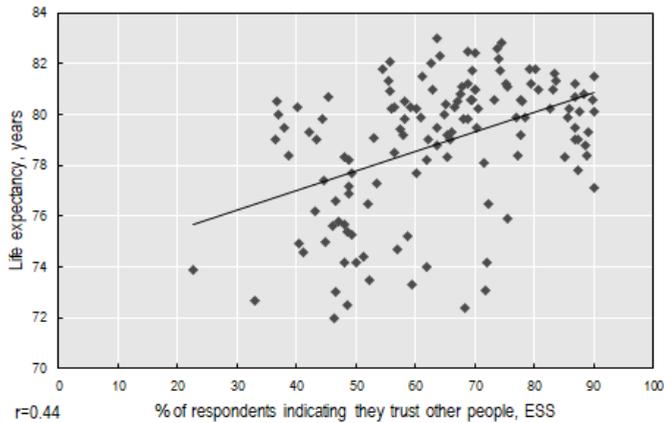
과를 보여주었다.

〈그림 III-10〉부터 〈그림 III-13〉은 신뢰의 개인적 가치를 보여줄 수 있는 그림이다. 삶의 만족도와 기대수명이 개인이 추구하는 가치로 보고 이에 대한 신뢰의 효과를 볼 수 있다. OECD(2017)에서 여러 자료를 이용하여 신뢰도와 삶의 만족도 간의 상관관계를 제시한 자료를 보면, 일반적 신뢰와 삶의 만족도와의 상관관계가 0.77로 나타나 매우 강한 정의 상관이 있음을 알 수 있다. 즉, 일반적인 신뢰수준이 높으면 삶의 만족도도 매우 높은 것으로 나타나고 있다. 일반적 신뢰도와 기대수명 간에도 0.44의 정적인 상관관계가 나타나, 신뢰수준이 높을수록 기대수명이 높은 편임을 알 수 있다. 일반적 신뢰가 아닌 기관신뢰도, 즉 정부와 사법부에 대한 신뢰도와 삶의 만족도 간에도 정적인 상관관계가 나타나고 있다. 정부신뢰도와 삶의 만족도 간의 상관계수는 0.43, 사법부신뢰도와 삶의 만족도 간의 상관계수는 0.57로 나타나서, 기관신뢰도가 높을수록 삶의 만족도도 높은 편이라고 할 수 있다.

〈그림 III-10〉 일반적 신뢰도와 삶의 만족도(2002~2014년 유럽국가)



〈그림 III-11〉 일반적 신뢰도와 기대수명(2002~2014년 유럽국가)

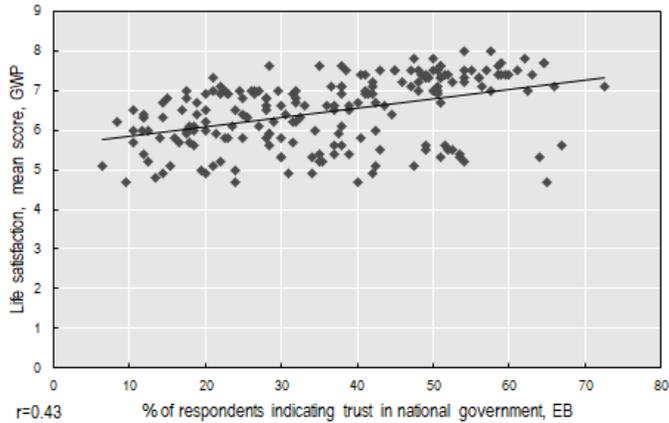


주: 1) 상관관계는 “일반적으로 말해서 사람들을 믿을 수 있다고 생각하십니까? 아니면 인간관계에서 조심해야 한다고 생각하십니까?”라는 일반적 신뢰를 묻는 질문에 근거해 계산된 것임. 응답은 다른 사람에 대한 신뢰를 0~10점 척도로 측정하고 5~10점으로 코딩됨. 삶의 만족도는 “귀하는 전반적으로 요즈음 삶에 대해 얼마나 만족하십니까”라는 질문에 대해 “전혀 만족하지 않는다”에 0점, “완벽하게 만족하고 있다”에 10점을 주는 0~10점 척도로 측정된 국가 평균점수임

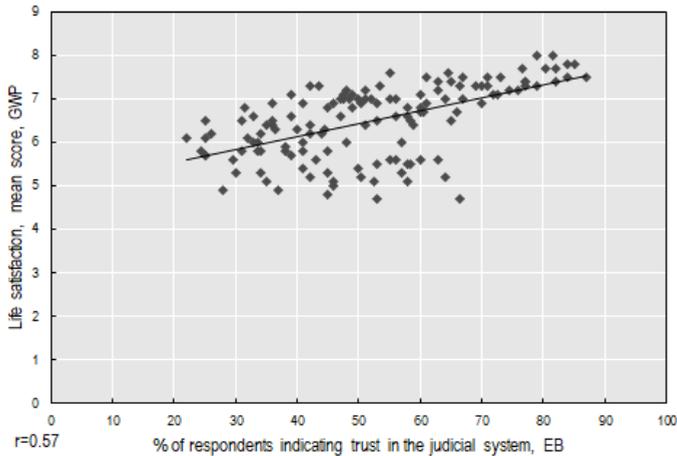
2) OECD 계산은 OECD Trust Database 에 포함되어 있는 European Social Survey 데이터 www.europeansocialsurvey.org/data/와 Gallup World Poll 데이터인 www.gallup.com/services/170945/world-poll.aspx에 근거함. 그림파일은 <http://dx.doi.org/10.1787/888933583709>(그림 III-10); <http://dx.doi.org/10.1787/888933583690>(그림 III-11)

자료: OECD (2017), p. 69, p. 70

〈그림 III-12〉 정부신뢰도와 삶의 만족도(2006~2015년 OECD 국가)



〈그림 III-13〉 사법부신뢰도와 삶의 만족도(2006~2015년 OECD 국가)



주: 1) Eurobarometer가 “귀하가 다음과 같은 기관에 대해 얼마나 신뢰하고 있으신지 질문하고자 합니다. 다음에 제시된 기관에 대해 신뢰하는 경향이 있으신지, 신뢰하지 않고 있는 경향이신지요? 정부, 사법부.”라는 두 개의 설문조사에 근거함. 삶의 만족도는 “귀하는 전반적으로 요즘 삶에 대해 얼마나 만족하십니까?”라는 질문에 대해 “전혀 만족하지 않는다”에 0점, “완벽하게 만족하고 있다”에 10점을 주는 0~10점 척도로 측정된 국가 평균점수임

2) OECD 계산은 OECD Trust Database에 포함되어 있는 European Commission: Eurobarometer 데이터 <http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm#p=1&instruments=STANDARD>와 Gallup World Poll 데이터 www.gallup.com/services/170945/world-poll.aspx에 근거함. 그림파일(〈그림 III-12〉, 〈그림 III-13〉)은 <http://dx.doi.org/10.1787/888933583804>

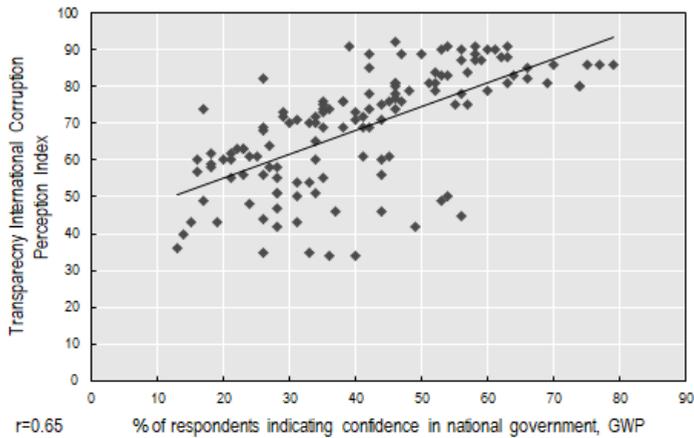
자료: OECD (2017), p. 75

3) 신뢰의 사회적 가치

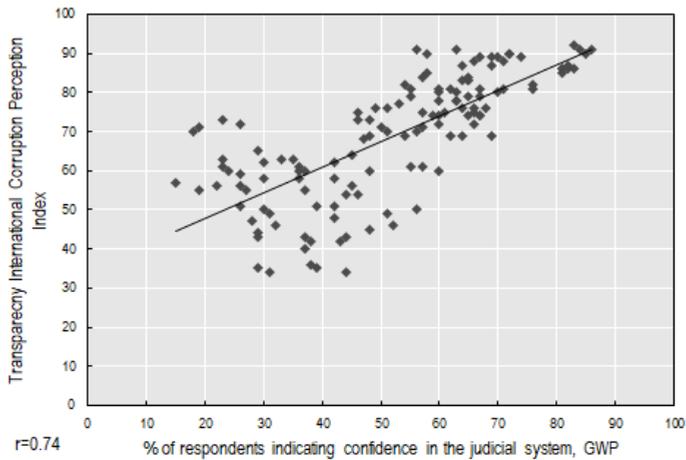
사회적 자본은 사회통합에 기여한다. 신뢰를 포함하는 사회적 자본은 사회갈등을 완화시켜주며 사회의 안정성을 유지해주는 주요 자원이다. 전통적 공동체 사회와는 달리 시장중심 사회공동체에서는 더 많은 공동체에 참여하게 되고, 협력과 분업이 더 중요해진다. 이로 인하여 개인소외나 사회갈등의 가능성이 더 높아질 수 있다. 또한 사이버공동체가 확산되면서 사회구성원이 더 긴밀하게 연결되면서 공동체의 범위가 확장되고 있는 상황에서 사회구성원 간의 상호관계 양상은 사회통합이나 안전 등에 큰 영향을 미칠 수 있다(우천식·김태종 2007). 사회적 자본은 환경, 범죄, 교통, 주거, 건강, 노동 등에서 발생하는 사회비용을 감소시키는 데 역할을 함으로써 지속가능사회 발전에 기여한다(김성권 2007).

다음의 <그림 III-14>부터 <그림 III-17>은 OECD(2017)에서 2006~2015년 OECD 국가에 대하여 신뢰와 국제투명성기구(Transparency International)의 부패인식지수(점수가 높을수록 투명하고 덜 부패한 것을 의미), 살인율 간의 관계를 실증적으로 살펴본 결과이다. 먼저 기관신뢰도인 정부 및 사법부신뢰도와 부패인식지수 간에는 각각 0.65와 0.74의 높은 정적인 상관관계가 나타나고 있는 것을 알 수 있다. 즉, 각 기관에 대한 신뢰도가 높을수록 투명하고 덜 부패하다고 인식하는 것이다. 아니면 덜 부패할수록 신뢰가 높아진다고 해석할 수 있다. 정부신뢰도와 살인율, 사법부신뢰도와 살인율 간의 상관관계는 각각 -0.02, -0.23으로 나타나서, 전반적으로 상관정도는 낮은 편이나 살인율은 사법부 신뢰도와와의 상관성이 더 높은 것을 알 수 있다. 즉 사법부에 대한 신뢰 수준이 높으면 살인율은 더 낮아지는 경향이 있다. 역으로 살인율이 낮을수록 신뢰도는 높아진다고도 할 수 있다.

〈그림 III-14〉 정부신뢰도와 부패인식(2006~2015년 OECD 국가)



〈그림 III-15〉 사법부신뢰도와 부패인식(2006~2015년 OECD 국가)

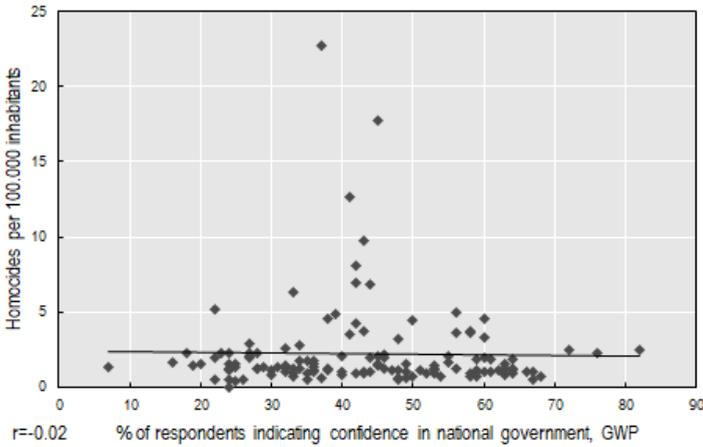


주: 1) “이 국가에서 귀하는 다음 각 기관에 대해 신뢰하십니까, 신뢰하지 않으십니까? 정부에 대해서 어떻게 생각하십니까? 사법부에 대해서는 어떻게 생각하십니까?”라는 갤럽의 조사결과임. 국제투명성기구의 부패인식지수는 각국마다 0-100점의 점수로 매겨지고, 점수가 높을수록 투명하고 덜 부패한 것을 의미함

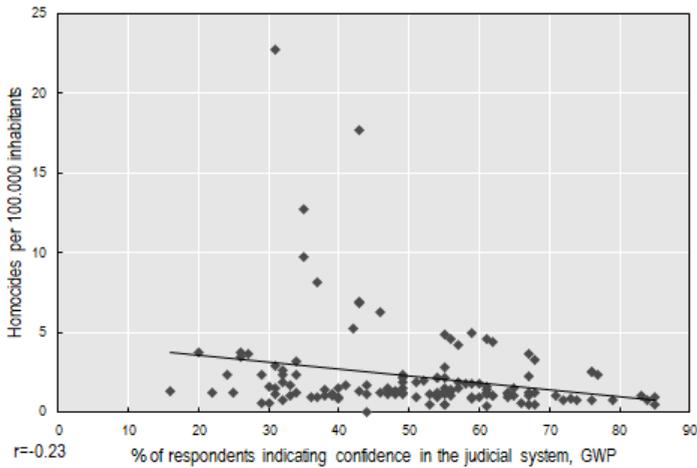
2) OECD 계산은 OECD Trust Database에 포함되어 있는 Gallup World Poll 데이터 www.gallup.com/services/170945/world-poll.aspx와 Corruption Perception Index 데이터 www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2016를 이용한 것임. 그림파일(〈그림 III-14〉, 〈그림 III-15〉)은 <http://dx.doi.org/10.1787/888933583728>

자료: OECD (2017), p. 71

〈그림 III-16〉 정부신뢰도와 살인율(2006~2015년 OECD 국가)



〈그림 III-17〉 사법부신뢰도와 살인율(2006~2015년 OECD 국가)



주: 1) "이 국가에서 귀하는 다음 각 기관에 대해 신뢰하십니까, 신뢰하지 않으십니까? 정부에 대해서 어떻게 생각하십니까? 사법부에 대해서는 어떻게 생각하십니까?"라는 갤럽의 조사결과임

2) OECD 계산은 OECD Trust Database에 포함되어 있는 Gallup World Poll 데이터 www.gallup.com/services/170945/world-poll.aspx와 UNDOC Homicide Statistics 데이터 www.unodc.org/gsh/en/data.html에 근거함. 그림파일(〈그림 III-16〉, 〈그림 III-17〉)은 <http://dx.doi.org/10.1787/888933583785>

자료: OECD (2017), p. 74

2. 보험산업에서 신뢰의 중요성

가. 신뢰재인 보험상품

1) 보험상품의 특징

보험상품은 무형성, 장기성, 복잡성, 전문성의 특징을 갖고 있다(장연주 2013). 먼저 보험상품은 무형의 상품으로 만지거나 볼 수 없는 계약상품이다. 그 속성을 알기 어렵지만 정보도 부족하거나 이해하기 어려운 경우가 많고 때로는 너무 많은 정보가 제공되어 소비자에게 정보과부하가 발생하여 판단이 어려워진다. 보험상품은 단기상품도 있지만 길게는 평생 유지해야 하는 장기상품도 많다. 많은 일반상품처럼 가격을 일시적으로 지불하고 단기간 내에 써버리는 상품이 아니라, 계약시점과 보험금 수령시점의 간격이 매우 길거나 보험사고가 발생하지 않아 보험상품의 효능을 못 느끼거나 보험상품 본연의 품질을 판단할 기회가 없는 경우가 많다. 계약 이후 오랜 시간이 지난 후 문제가 발생하게 되면 해결하기도 쉽지 않다. 보험상품은 그 내용이 복잡한 경우가 많은 데다가 다수의 특약으로 구성되어 복잡성이 더욱 증진되기도 한다. 이로 인해 상품 간 비교가 어렵고 불가능하기도 하며, 많은 정보를 이해해야 한다. 또한 보험상품 일부는 계약자와 수익자가 다르기 때문에 더욱 복잡해지기도 한다. 보험상품은 복잡할 뿐만 아니라 매우 전문적인 계약이다. 계약에 전문용어가 많이 사용되어 소비자가 이해하기 어려운 특징이 있다.

2) 보험상품 구매의 어려움

보험상품의 이러한 특징으로 인하여 보험소비자는 보험상품구매 의사결정 시 어려움을 느끼게 된다. 장연주(2013)의 연구에 의하면 보험소비자는 보험상품을 구매하면서 특히 정보처리의 어려움을 느낀다. 또한 의사결정 결과의 불확실성으로 인한 심리적 부담, 관계에 대한 부담으로 능동적 의사결정의 어려움, 가입한 보험상품과 계약 내용의 이해 어려움, 보상 및 유지서비스 관련 어려움, 구매 후 가치평가의 어려움, 소비

자피해 해결의 어려움이 주요한 어려움으로 관찰되고 있다.

3) 보험상품은 신뢰재

신뢰재란 소비자가 정보를 탐색하여도 그 품질을 알 수 없고 사용하고 나서도 품질을 평가하기 어려워 믿고 사는 상품을 지칭한다. 보험상품이 대표적인 신뢰재라고 할 수 있다. 보험상품의 특징과 보험상품 구매의 어려움으로 인하여 보험소비자는 전문가인 보험회사나 보험판매인을 믿고 이들에게 정보를 수집하거나 의사결정을 의지하는 경우가 많다. 최근에는 다이렉트 보험 등 스스로 알아서 가입하는 경우도 증가하고 있지만 보험 가입 경험이 부족하거나 복잡한 보험상품에 가입하는 경우에는 정보의 부족이나 과부하 문제를 해결하고 필요한 보험상품을 선택하기 위해 전문가의 도움을 받게 된다. 전문가에게 도움을 받는다는 것은 전문가를 신뢰하여 그 사람의 권유나 판단에 의지한다는 의미이다. 또한 보험회사의 명성 등에 의존하여 보험상품에 가입하기도 하는데, 이는 보험상품의 질을 평가하기 어렵기 때문에 보험회사를 신뢰하여 가입하는 것이라 할 수 있다. 따라서 신뢰재인 보험상품을 판매하는 보험회사는 보험소비자의 신뢰에 반드시 관심을 기울여야 한다.

나. 보험회사 불신의 원천

Guiso(2012)에 의하면 보험소비자피해가 보험회사 불신으로 이어진다. 이와 더불어 약관의 모호성, 보험사기, 불완전경쟁, 위험회피성향이 보험회사 불신의 원인이 되고 있다.

1) 보험소비자피해로 인한 불신

금융감독원 민원동향에 따르면 금융회사 가운데 민원이 가장 많이 발생하는 권역이 보험업이다. 2018년 기준으로 보험회사의 민원이 전체 금융민원의 61.8%를 차지하고 있다. 이전 10년간의 자료를 봐도 보험회사의 민원비중이 가장 높다. 보험회사

가운데 손해보험사의 민원이 35.9%를 차지하고 생명보험사의 민원이 25.9%를 차지하고 있다(금융감독원 2019).

보험소비자피해 중 높은 비중을 차지하고 있는 것 중의 하나는 불완전판매이다. 생명보험상품을 판매하는 생명보험사에 대한 민원유형을 살펴보면 보험모집, 계약성립 및 실효, 고지 및 통지의무위반 등 가입단계에서 민원의 45.6%가 발생하고 있는데, 이는 어느정도 넓은 의미의 불완전판매와 관련되는 것으로 보인다(금융감독원 2019). 넓은 의미의 불완전판매란 문제가 발생하거나 청약철회를 하지 않았더라도 보험설계사 등이 설명의무를 준수해야 하지만 소비자에게 충분하고 이해할 수 있는 수준의 정보를 제공하지 않는 것을 의미한다. 불완전판매가 발생하는 것은 설계사의 자질이 낮거나 불완전판매 유인이 존재하기 때문이라고 할 수 있다. 현재 보험판매채널은 전통적인 보험설계사뿐만 아니라 보험대리점, 방카슈랑스, 비대면채널 등 다양해지고 있는데, 보험판매채널이 다양해지면서 경쟁이 과다해지고 보험설계사의 자질과 채널별 성과체계가 달라서 불완전판매 등 보험소비자피해가 발생할 가능성이 높아지고 있다. 불완전판매는 소비자가 인지하든 인지하지 못하든 소비자의 신뢰를 저버리는 행동이며, 특히 불완전판매가 보험금부지급 등 실질적인 피해로 이어지는 경우 보험산업에 대한 불신이 증대된다.

보험불신과 더욱 관련되는 것은 보험금 지급 관련 민원이라 할 수 있다. 보험에 가입하는 이유가 바로 지급사유 발생 시 보험금을 받기 위한 것이기 때문이다. 보험금 산정과 지급 관련 민원은 보험민원의 가장 높은 비중을 차지하고 있다. 보험금 지급과 관련된 분쟁은 생명보험사에서도 다수 발생하고 있지만 손해보험사의 경우 더 많이 발생하고 있다(금융감독원 2019).

2) 약관의 모호성으로 인한 불신

Guiso(2012)에 의하면 모호한 약관이 보험소비자에게 불신을 가져다주는 대표적인 원인이다. 보험소비자는 보험회사가 자신을 쉽게 속일 수 있다고 생각할 수 있다. 보험에서는 보상받을 수 있는 손실이 명확하게 관찰하기 어려운 경우가 많아 실제로 손실

이 발생하였는데도 보험회사가 그러한 손실이 발생하지 않았다고 주장할 수 있는 기회주의적 상황이 존재한다. 소비자는 이러한 기회주의적 상황을 보험회사가 악용할 수 있다고 생각할 수 있는 것이다. 특히 약관이 모호한 경우 보험회사에게 기회주의적 행동 유인이 있기 때문에 불신이 심화될 수 있다.

보험계약은 보험사고가 발생했을 경우에만 보험금을 지급하는 조건부 계약이기 때문에 다른 금융상품보다 이런 문제에 구조적으로 노출되어 있다. 손실이 발생되었음을 입증해야 하고, 다음에는 손실규모를 결정해야 하는데, 약관에서는 보험금 지급 조건을 명시하고 있지만 그 조건이 사후적으로 불명확한 경우가 많다. 계약이 복잡한 경우, 만일의 사태라는 것이 모호하여 해석의 여지가 있는 경우 보험회사가 기회주의적 행동을 위해 이러한 모호함을 악용하려는 강한 동기가 있을 수 있다. 즉, 약관의 모호함이 매우 강력한 불신의 원천이 될 수 있다.

보험회사가 기회주의적 행동을 하게 되면 보험회사의 명성에 해가 될 수는 있지만, 소비자가 한번 가입한 보험을 변경하는 비용이 많이 들고 번거로운 경우, 독점시장인 경우에 보험회사는 명성저하를 무시할 수 있다. 즉, 명성저하는 낮은 비용으로 인식하고 취할 수 있는 이익이 큰 경우 보험회사의 기회주의적 행동이 보편적이 될 수 있다. 따라서 경쟁촉진은 신뢰증진의 방안이 될 수 있다.

3) 보험사기로 인한 불신

Guiso(2012)는 보험사기를 또 다른 불신의 원인으로 지목하고 있다. 보험소비자의 보험사기가 많아지면 보험사기 조사가 많아 지게 되고 이로 인해 보험금 지급이 지연되는 경향이 높아지게 된다. 보험금 지급신청이 적법한지 여부를 판단하는 데는 시간이 걸리고 이로 인하여 불가피하게 지급을 늦게 할 수 있다. 그렇지만 보험소비자는 필요한 보상을 신속하게 받지 못하여 불신이 쌓이게 되고 고의로 지급을 늦추는 것은 아닌지 의심을 하게 된다. 불신이 쌓이게 되면 보험회사가 정직하게 행동하더라도 불신이 생길 수 있다. 따라서 보험사기가 일어나지 않도록 하는 것이 신뢰증진의 방안이 될 수 있다.

4) 경쟁과 불신

또 다른 불신의 원인은 보험시장의 비경쟁이다(Guiso 2012). 보험시장이 비경쟁적인 경우 불공정거래의 가능성이 높아지고 상품의 선택권이 제한된다. 보험계약이 불공정하다고 인식되면 소비자는 보험에 가입하지 않게 된다. 보험료가 보험보상에 비해 불공정하게 높은 경우, 특히 큰 폭으로 보험료가 인상되는 경우 보험가입을 포기하게 된다. 특히 신뢰수준이 낮은 경우 비경쟁으로 인한 수요 감소 효과가 증폭되어 보험수요를 더욱 감소시킬 수 있다.

반면 경쟁은 보험소비자에게 우수한 보험회사를 선택하여 잘못된 보험회사를 응징할 수 있는 무기를 제공함으로써 보험회사가 기회주의적 행동을 하는 것을 억제하는 효과를 가지게 된다. 또한 다른 시장과 마찬가지로 보험시장이 경쟁적인 경우 보험가격이 적절하게 유지되고 보험상품의 질이 향상된다. 이로 인해 보험신뢰가 높아지며 보험구매가 촉진된다.

5) 위험회피성향과 불신

신뢰하지 않는 사람들의 특징 중의 하나는 위험회피성향이 높다는 것이다. 그런데 위험회피성향은 변동성 위험회피성향과 배신위험회피성향으로 구분할 필요가 있다. 변동성 위험회피성향이란 소비의 변동성을 싫어하는 것으로 보험수요를 높이는 역할을 한다. 반면 배신위험회피성향은 보험수요를 감소시킨다. 보험시장에서의 속임수, 즉 배신은 보험회사(보험금 미지급)와 보험소비자(보험사기) 모두에서 일어날 수 있다. 속임수로 얻을 수 있는 이익보다 불이익이 큰 경우 속이지 않게 된다. 따라서 보험회사 및 보험소비자의 사기에 대한 강력한 처벌, 명성훼손, 도덕적 비난 등이 중요한 역할을 할 수 있다(Guiso 2012).

다. 신뢰와 적정수준의 보험가입

1) 적정수준의 보험가입행동

보험은 소비자의 소비 변동성위험을 줄여준다. 위기 시 보험금 지급은 소비자의 생활에 큰 기여를 하는 것이다. 이로 인해 국가에서는 사회보험체계를 마련하고, 이로 모자라는 부분은 민간보험회사의 보험상품 가입을 통하여 대비할 것을 권장하게 된다. 즉, 보험소비자의 관점에서는 적절한 규모의 보험가입이 중요하다고 할 수 있다.

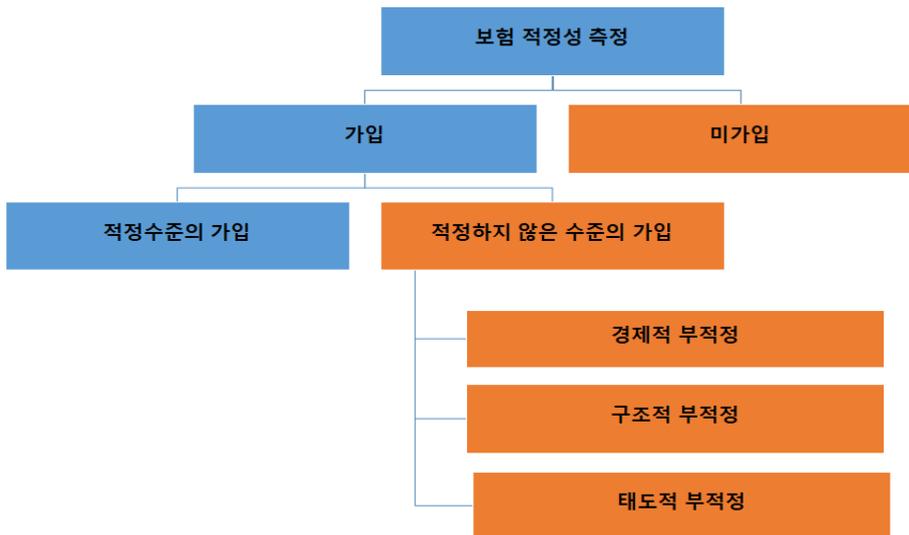
보험가입의 적정성은 보험소비자의 위험상황의 비용을 충당할 수 있는 정도를 의미한다. 적정한 수준의 보험가입은 보험가입목적에 부합하여 만족도로 이어지고, 결국 보험회사에게도 긍정적 효과를 가져다줄 수 있다. 그러나 보험가입에는 비용이 따르므로 미래의 발생하지 않을 수도 있는 위험에 현재의 소비를 포기하면서까지 지나치게 대비하는 것은 문제이다. 따라서 보험가입의 적정성은 내용면에서는 보험금을 고려하고 비용면에서 보험료를 고려하여야 한다.

내용면에서 볼 때 초과보험과 일부보험 모두 적정하지 못한 보험가입 상태라고 할 수 있다. 초과보험(overinsurance)상태란 적정수준보다 지급이 많이 되는 보험에 가입한 상태라고 할 수 있다. 보험소비자가 지나치게 많은 보험에 가입하거나, 실제 손실 가능액보다 높게 보험에 가입하거나, 이중보험에 가입하는 것을 의미한다. 때로는 경제상태보다 지나친 수준으로 보험에 가입하는 것을 포함한다. 초과보험은 보험료의 관점에서 적정하지 않는 보험상태와 유사하다.

한편 일부보험(underinsurance)상태란 적정수준에 못 미치는 보험가입상태를 말한다. 사고에 대비할 보험이 없거나 적정수준의 보험을 보유하지 못하는 상태로서 바람직한 수준의 보험과 현재 보험가입상태의 차이로 볼 수 있다(Booth & Kendal 2020). 일부보험상태의 경우 보험료는 낮아지지만 사고 시 손실을 모두 커버해주지 못한다. 이렇듯 잠재적 손실을 전액보상 받지 못하는 상태 또는 실질 가치보다는 낮은 금액으로 가입하는 일부보험상태가 되면 적정하지 못한 보험 상태라 할 수 있다(Blewett, Ward & Beebe 2006).

Blewett, Ward & Beebe(2006)는 건강보험의 적정성은 <그림 III-18>과 같이 보험가입 여부와 더불어 경제적, 구조적, 태도적 관점에서 판단할 수 있다고 하였다. (1) 경제적 적정성(economic underinsurance): 보험의 적정성을 화폐의 관점에서 측정한다. 권장하는 의료서비스의 비용을 지불할 수 있는 능력, 의료비 직접지출이 소득의 일정 비율(예: 10%)을 넘는지 여부, 돈이 없어서 치료를 미루거나 받지 못하는 상태 등으로 평가한다. (2) 구조적 적정성(structural underinsurance): 보험의 적정성을 보험의 범위를 살펴보고 측정한다. 즉 보험의 미급여항목으로 평가한다. 보험급여와 보험이 되는 의료서비스기관의 수와 범위, 벤치마크가 되는 급여(예, 백신)를 선정하여 그것을 지급하는지 보험을 비교함으로써 평가한다. (3) 태도적 적정성(attitudinal underinsurance): 보험의 적정성을 소비자의 인식이나 만족도로 측정한다. 소비자가 판단하는 주관적 적정성이라고 할 수 있다. 보유하고 있는 보험이 사고를 커버해주지 못한다, 보험이 안 돼서 치료받지 못하고 있는 증상이 있다, 보험에 만족하지 못한다 등의 설문을 통하여 측정한다.

<그림 III-18> 보험의 적정성 측정 방법



자료: Blewett, L. A., Ward, A. & Beebe, T. J.(2006), pp. 663~700, p.669

한편 보험료를 고려하여 보험가입이 적절한지 여부는 가계재무비율을 통하여 평가할 수 있다. 가계소득 대비 보장성보험료로 계산되는 보장성보험준비지표를 이용하면 가계 경제상태에 비추어 적절한 수준의 보험료를 지출하여 보장성보험에 가입하고 있는지를 판단할 수 있다. 이 지표는 보험료를 고려할 뿐만 아니라 위험대비정도를 동시에 고려한다. 왜냐하면 가계운영상 보장성보험준비지표의 가이드라인으로 하한선과 상한선을 동시에 제시함으로써 위험도 적절히 대비하고 보험료도 지나치지 않아야 함을 권고하고 있기 때문이다. 현재 재무설계 가이드라인으로 소득대비 보험료로 8~10% 정도를 지출하는 것을 권장하고 있다(양세정 외 2016).

2) 신뢰와 적정수준의 보험가입행동

신뢰는 상거래에서 매우 중요하다. 신뢰는 거래비용을 낮추어 주고 거래효율성을 높여줌으로써 시장유지에 중요한데, 특히 보험시장과 같이 불확실성이 높고 조직화된 시장에서 중요한 역할을 한다. 이로 인해 보험상품 가입 의사결정을 할 때 신뢰수준이 낮으면 적정한 수준의 가입이 이루어지지 않는 일부보험(underinsurance) 상태가 발생할 가능성이 있다(Booth & Harwood 2016). 보험회사를 신뢰하지 못하기 때문에 보험에 가입하지 않거나, 보험회사가 보험금을 모두 지불하지 않을 것이라고 생각하여 적정수준보다 낮은 수준의 보험에 가입하게 되는 것이다(Tranter & Booth 2019).

3. 소결

사회적 신뢰는 사회적 자본을 구성하는 요소이다. 사회적 자본으로서 한 사회의 신뢰수준은 경제성장, 생산성 향상, 삶의 만족도 증대 등 긍정적 영향을 미친다. 신뢰수준이 높으면 거래과정에서 발생하는 위험관리비용이 감소하고, 계약의 이행성이 높아지기 때문에 기업 생산성에 영향을 미치고, 이는 경제성장에 기여한다. 뿐만 아니라 사회적 신뢰가 높으면 소비자의 선택 시 정보탐색비용을 감소시키고, 불확실한 의사결

정으로 인한 소비자피해 예방에 기여할 수 있다. 사회적 신뢰수준이 높은 경우 사회적 규범으로 정착하여 그 기능이 더 증폭될 수 있다. 따라서 한 사회의 신뢰수준을 지속적으로 측정하고 제고하는 것은 사회발전에 매우 중요하다.

금융상품은 눈에 보이지 않는 계약상품으로 신뢰에 기반을 두고 거래되는 상품이다. 그 중 보험상품은 복잡하고 전문화된 금융상품으로 신뢰재의 특징이 매우 강하다. 신뢰재란 소비자가 정보를 탐색하여도 그 품질을 알 수 없고 사용하고 나서도 품질을 평가하기 어려운 상품을 지칭하는데, 신뢰재로서 거래되는 보험상품을 거래하는 보험산업에서는 다른 산업에 비교하여 신뢰가 매우 중요한 역할을 할 것으로 기대된다. 사회적 신뢰뿐만 아니라 보험회사나 보험판매인의 신뢰도가 중요한 역할을 한다. 그런데 현재 보험산업의 신뢰도는 높지 않은 것이 문제이다. 보험소비자피해, 약관문제, 보험사기, 비경쟁, 소비자의 위험회피성향 등 신뢰를 저해하는 원천은 다양하다. 또한 신뢰를 향상시키는 방법은 다양하다. 법과 규제의 강화, 윤리의식의 강화를 통해 기회주의의 가능성과 유인을 제한하고 사회적 수준에서의 도덕심 향상이 신뢰를 증진시킬 수 있다.

신뢰는 보험거래에서 매우 중요하다. 신뢰가 높으면 거래비용을 낮추고 거래효율성이 높아지며 적정수준의 보험가입으로 이어지는 반면 신뢰수준이 낮으면 적정한 수준의 가입이 이루어지지 않아 보험회사와 보험소비자 모두에게 부정적 효과를 가져다 줄 수 있다.

IV. 사회적 신뢰의 국가 간 비교

사회적 신뢰에 대한 실증분석은 국가 간 비교 분석과 국내 보험소비자 대상 조사 데이터 분석으로 구분된다. 본 장에서는 국가 간 비교 분석 결과를 제시하고자 한다.

1. 분석 개요

가. 분석자료

사회적 신뢰의 국가 간 비교를 위해 세계가치조사(World Values Survey, 이하, 'WVS'라고 함) 자료 중 가장 최근에 공개된 7차 조사(2017~2021년) 자료를 이용하였다. WVS는 가치관이 사회와 정치 생활에 미치는 영향을 탐색하기 위해 실시되는 조사로서 1981년 처음 시작하여 현재까지 7차 조사가 진행 중이다. 7차 조사는 2017~2021년에 80여 개국에 대해 실시되었거나 실시될 예정으로 각 국가마다 조사시기가 다르고, 2020년 9월 기준 48개국 조사가 완료되었다. 조사는 국가별 지정기관에서 실시하고 있는데, 우리나라는 한국사회과학데이터센터(KSDC: Korean Social Science Center)에서 수행하며,¹⁴⁾ 2017~2018년에 조사완료된 상태이다.¹⁵⁾ 각국의 조사사례 수는 상이하지만 국가별 전국적으로 대표성을 가지며 각국에 거주하는 18세 이상의 성인을 대상으로 면접조사를 원칙으로 한다.

14) WVS_Wave_7_Information_about_the_team_South_Korea

15) WVS_Wave_7_Sample_Design_South_Korea

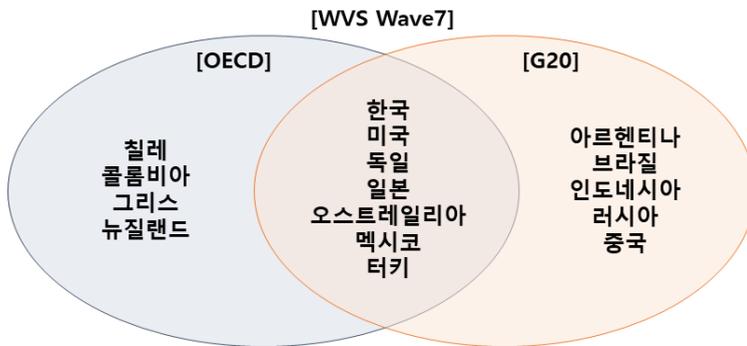
〈표 IV-1〉 WVS의 조사주기

차수	기간	차수	기간
wave1	1981~1984	wave5	2005~2009
wave2	1990~1994	wave6	2010~2014
wave3	1995~1998	wave7	2017~2021
wave4	1999~2004	-	-

나. 분석대상국가

본 연구에서는 2020년 8월까지 조사가 완료되어 WVS 홈페이지(www.worldvaluessurvey.org)를 통해 공개된 48개국의 7차 조사(2017~2021년) 자료 중 OECD 또는 G20 국가에 해당하는 16개 국가를 비교하였다.

〈그림 IV-1〉 분석대상 국가



다. 신뢰 측정 문항

WVS 데이터는 신뢰를 대인신뢰와 기관신뢰로 구분하여 측정하고 있는데, 대인신뢰는 일반적으로 대부분의 사람(most people)에 대한 신뢰를 측정하는 ‘일반적 신뢰’와 특정관계를 이루는 지인에 대한 신뢰인 ‘특정대상에 대한 신뢰’로 구분될 수 있다. 보통 일반적 신뢰를 사회적 신뢰로 보고 있지만, 본 연구에서는 특정대상에 대한 신뢰도 함께 살펴보았다. 즉, 본 연구에서 살펴본 사회적 신뢰는 일반적 신뢰와 특정대상에 대

한 신뢰를 포함한 대인신뢰와 기관신뢰로 구성되며, 다음과 같이 측정되었다.

1) 대인신뢰

가) 일반적 신뢰

일반적 신뢰는 “일반적으로 말해서 사람들을 믿을 수 있다고 생각하십니까? 아니면 인간관계에서 조심해야 한다고 생각하십니까?(Generally speaking, would you say that most people can be trusted or that you need to be very careful in dealing with people)”라는 질문에 대해 “1. 대부분 믿을 수 있다(Most people can be trusted)”와 “2. 조심해야 한다(Need to be very careful)”의 2개 범주형으로 측정되었다.

나) 특정대상에 대한 신뢰

특정대상에 대한 신뢰는 6개 집단(나의 가족, 나의 이웃, 개인적으로 아는 사람, 처음 만난 사람, 다른 종교를 믿는 사람, 다른 국적을 가진 사람)에 대해 “선생님께서서는 아래의 사람들을 어느정도 신뢰하십니까?(Could you tell me for each whether you trust people from this group completely, somewhat, not very much or not at all?)”라는 질문으로 측정되었으며, 이에 대해 “1. 매우 신뢰한다(trust completely)”, “2. 어느정도 신뢰한다(trust somewhat)”, “3. 별로 신뢰하지 않는다(Do not trust very much)”, “4. 전혀 신뢰하지 않는다(Do not trust at all)” 등 4점 척도로 측정되었다. 본 연구에서는 점수가 높을수록 신뢰도가 높은 것을 의미하도록 역코딩하여 분석하였다.

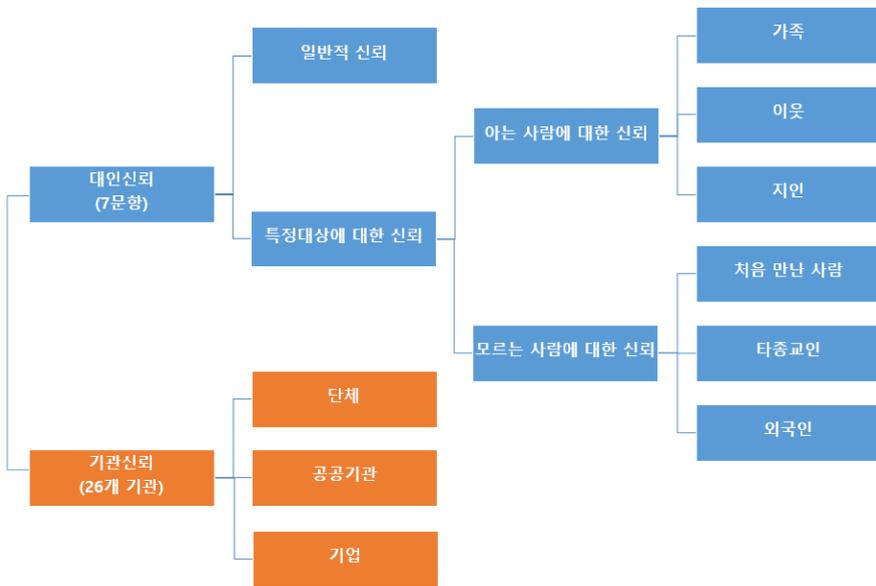
2) 기관신뢰

기관신뢰는 26개 기관(교회·성당·사찰 등, 군대, 언론, 텔레비전, 노동조합, 경찰, 법원, 정부, 정당, 의회, 공무원, 대학, 선거, 대기업, 은행, 환경단체, 여성단체, 인권·자치단체, 유럽연합(EU),¹⁶⁾ 국제연합(UN), 국제통화기금(IMF), 국제범죄재판소(ICC), 북대

서양조약기구(NATO), 세계은행, 세계보건기구(WHO), 세계무역기구(WTO))으로 구분하여 “선생님께서서는 다음과 같은 조직이나 단체를 어느정도 신뢰하십니까?(Could you tell me how much confidence you have in them: is it a great deal of confidence, quite a lot of confidence, not very much confidence or none at all?)”라는 질문이 주어지며, 이에 대해 “1. 매우 신뢰한다(trust completely)”, “2. 어느정도 신뢰한다(trust somewhat)”, “3. 별로 신뢰하지 않는다(Do not trust very much)”, “4. 전혀 신뢰하지 않는다(Do not trust at all)” 등 4점 척도로 측정되었다. 본 연구에서는 점수가 높을수록 신뢰도가 높은 것을 의미하도록 역코딩하여 분석하였다.

이상의 국가 간 비교 대상이 되는 신뢰 유형을 도식화하면 <그림 IV-2>와 같다.

<그림 IV-2> 신뢰의 유형



16) 우리나라의 경우는 동북아공동체(APEC)임

라. 분석내용

신뢰에 대한 분석은 16개 국가의 대인신뢰(일반적 신뢰, 특정대상신뢰)와 기관신뢰의 수준을 파악하고, 대인신뢰와 기관신뢰의 유형 간 관계를 살펴보았다. 다만, 기관신뢰 중 국제기구에 대한 조사자료는 국가별로 조사된 국제기구가 상이하거나 누락된 기관이 있어 국가 간 비교가 불가하기 때문에 본 연구의 국가 간 신뢰비교 분석 범위에서는 제외하였다.

2. 대인신뢰수준의 국가 간 비교

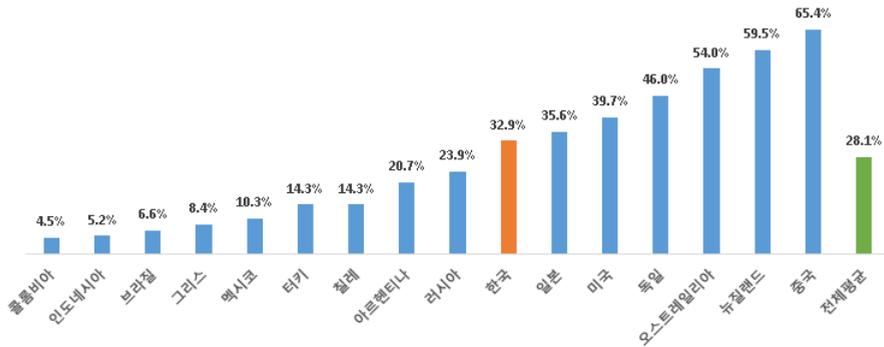
대인신뢰수준은 일반적 신뢰수준과 특정대상 신뢰수준으로 구성된다.

가. 일반적 신뢰수준

일반적 신뢰수준은 일반적으로 사람들을 믿을 수 있는지에 대한 질문에 대해 ‘믿을 수 있다’라고 응답한 사람들의 비중을 의미한다. 16개 국가의 일반적 신뢰수준 평균은 약 28.1%로 나타났고, 국가별로 4.5~65.4%의 분포를 보였다. 가장 높은 일반적 신뢰수준을 보인 국가는 중국으로 65.4%였고, 뉴질랜드 59.5%, 오스트레일리아 54.0%로 그 뒤를 이었다. 반면, 콜롬비아(4.5%), 인도네시아(5.2%), 브라질(6.6%), 그리스(8.4%)는 일반적 신뢰수준이 10%에도 미치지 못하는 것으로 나타났다.

우리나라의 일반적 신뢰수준은 32.9%로, 16개 국가 중 7위에 해당하는 수준이었다. 이는 일반적 신뢰수준의 16개국 평균인 28.1%보다는 높은 값이나 순위로는 중위권에 속하는 것이다.

〈그림 IV-3〉 일반적 신뢰수준의 국가 간 비교



나. 특정대상 신뢰수준

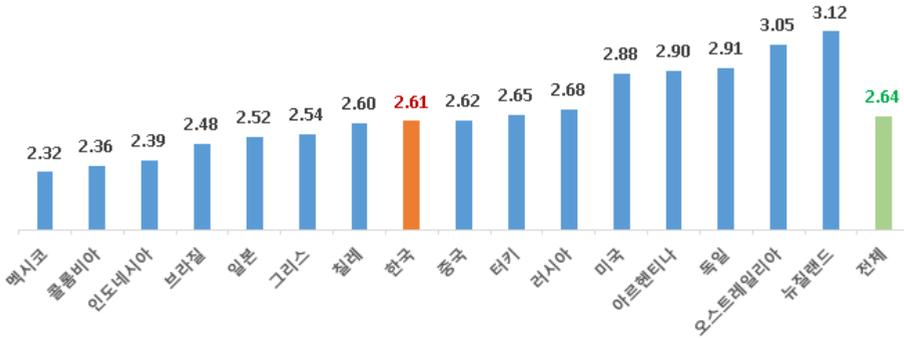
1) 특정대상 신뢰수준(종합)

특정대상신뢰는 6개 대상(가족, 이웃, 지인, 처음 만난 사람, 타 종교인, 외국인)에 대한 대인신뢰를 종합한 것으로, 4점 만점에 평균 2.64점으로 나타났으며, 16개 국가의 특정대상 신뢰수준은 2.32~3.12점의 분포를 보였다.

특정대상 신뢰수준이 상대적으로 높은 국가는 뉴질랜드(3.12), 오스트레일리아(3.05), 독일(2.91), 아르헨티나(2.90), 미국(2.88)이었고, 상대적으로 특정대상 신뢰수준이 낮은 국가는 멕시코(2.32), 콜롬비아(2.36), 인도네시아(2.39)로 나타났다.

우리나라의 특정대상 신뢰수준은 2.61점으로 16개국 평균(2.64)와 유사하였으며, 순위로는 16개국 중 9위로 중위권에 해당하였다. 우리나라와 유사한 국가로는 칠레(2.60), 중국(2.62), 터키(2.65) 등이 있다.

〈그림 IV-4〉 특정대상에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교

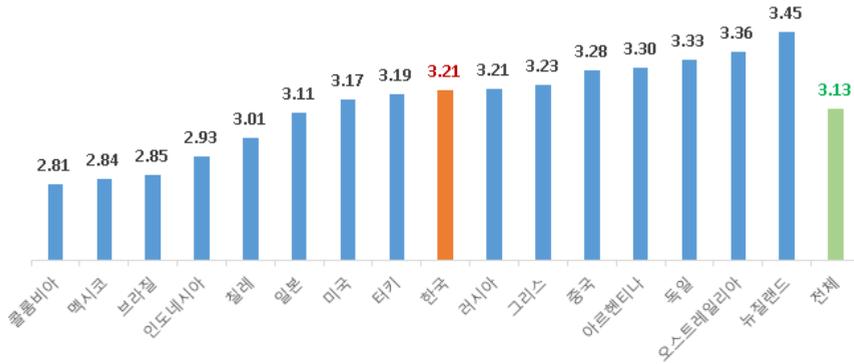


2) 아는 사람에 대한 신뢰수준

가) 아는 사람에 대한 종합 신뢰수준

가족, 이웃, 지인에 대한 신뢰도를 '아는 사람에 대한 신뢰'로 정의하고 비교하였다. 16개 국가의 아는 사람에 대한 종합적 신뢰수준은 4점 만점에 3.13점으로 나타났으며, 국가별 아는 사람에 대한 신뢰수준은 2.81~3.45점의 분포를 보였다. 16개 국가의 아는 사람에 대한 신뢰수준을 비교하면, 뉴질랜드(3.45), 오스트레일리아(3.36), 독일(3.33), 아르헨티나(3.30)가 상대적으로 높은 수준이었고, 콜롬비아(2.81), 멕시코(2.84), 브라질(2.85), 인도네시아(2.93)는 상대적으로 낮은 수준이었다. 우리나라의 아는 사람에 대한 종합 신뢰수준은 3.21점으로 나타났고, 이는 러시아(3.21)와 함께 16개국 중 8위에 해당하는 수준이었다.

〈그림 IV-5〉 아는 사람에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교



나) 가족, 이웃, 지인에 대한 개별 신뢰수준

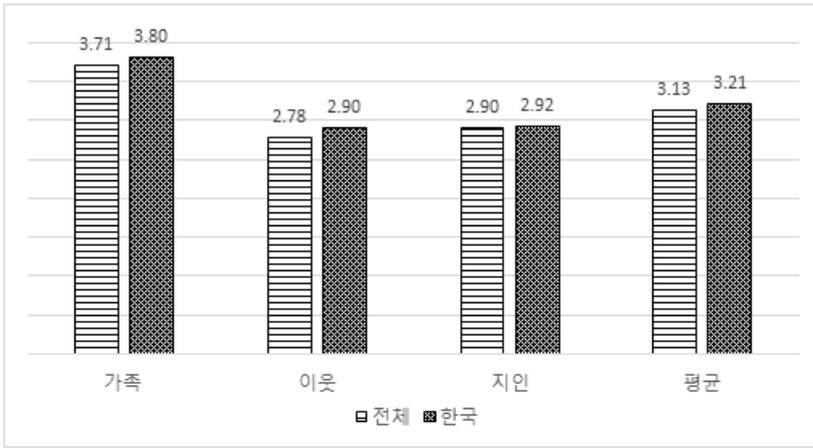
아는 사람에 대한 신뢰를 구성하는 가족, 이웃, 지인 각각에 대한 16개국의 평균신뢰수준은 가족에 대한 신뢰수준(3.71)이 가장 높고, 다음으로는 지인에 대한 신뢰수준(2.90)이 높았으며, 이웃에 대한 신뢰수준(2.78)이 가장 낮았다.

우리나라의 경우도 16개국 평균 순위와 동일하게 가족(3.80) > 지인(2.92) > 이웃(2.90)의 순서로 신뢰수준이 높았고, 16개국 평균에 비해 약간씩 높았다.

아는 사람 각각에 대한 국가별 신뢰수준 평균과 범위는 다음과 같다.

- 가족에 대한 신뢰: 평균 3.71, 범위 3.45(브라질)~3.91(아르헨티나)
- 이웃에 대한 신뢰: 평균 2.78, 범위 2.35(콜롬비아)~3.06(뉴질랜드)
- 지인에 대한 신뢰: 평균 2.90, 범위 2.37(멕시코)~3.40(뉴질랜드)

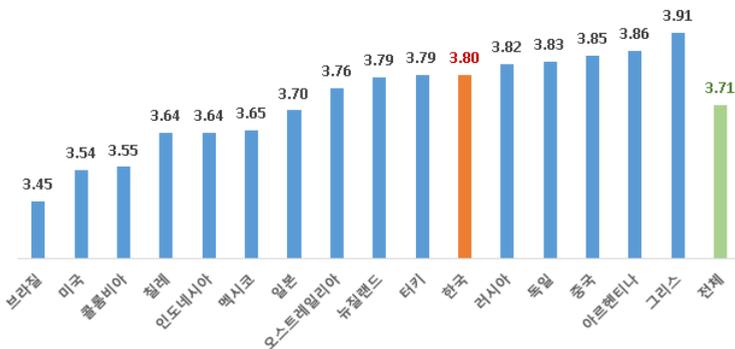
〈그림 IV-6〉 가족, 이웃, 지인에 대한 신뢰수준의 비교



(1) 가족에 대한 신뢰수준

국가별 가족에 대한 신뢰수준은 4점 만점에 3.45~3.91점의 분포를 보이며 전반적으로 높게 나타났다. 특히, 그리스(3.91), 아르헨티나(3.86), 중국(3.85), 독일(3.83)은 상대적으로 더 높았고 브라질(3.45), 미국(3.54), 콜롬비아(3.55)는 상대적으로 낮았다. 우리나라의 경우는 3.80점으로 16개 국가 중 6위에 해당하고, 16개 국가 평균(3.71)보다 높은 가족 신뢰수준을 보였다. 그러나 가족에 대한 신뢰수준은 국가 간 차이가 크지 않다고 할 수 있다.

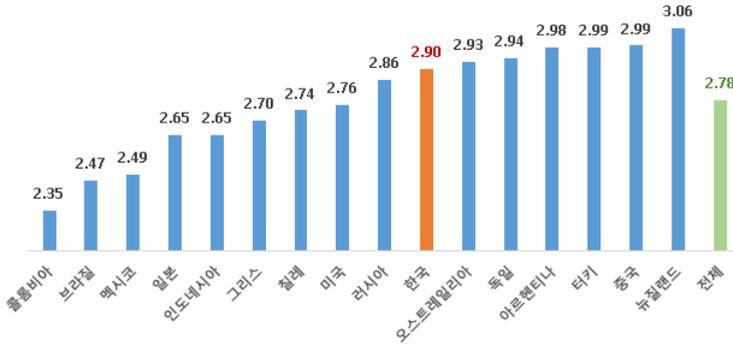
〈그림 IV-7〉 가족에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교



(2) 이웃에 대한 신뢰수준

이웃에 대한 신뢰수준은 16개 국가 평균 2.78점으로, 국가별로 2.35~3.06점의 분포를 보였다. 이웃에 대한 신뢰수준이 상대적으로 높은 국가는 뉴질랜드(3.06), 중국과 터키(2.99), 아르헨티나(2.98)고, 낮은 국가는 콜롬비아(2.35), 브라질(2.47), 멕시코(2.49)였다. 우리나라의 경우는 2.90점으로, 16개 국가 평균(2.78)보다 약간 높았고, 이는 16개국 중 7위에 해당하는 수준이었다. 이웃에 대한 신뢰수준은 상위권 국가 간 차이가 크지는 않았다.

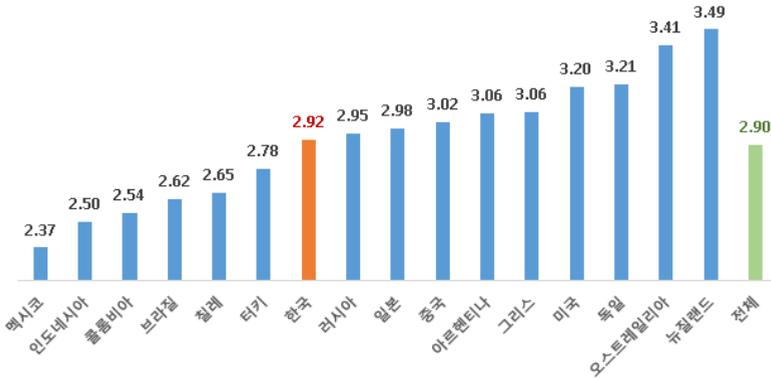
〈그림 IV-8〉 이웃에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교



(3) 지인에 대한 신뢰수준

지인에 대한 신뢰수준의 16개국 평균은 2.90점으로, 국가별로는 2.37~3.49점의 분포를 보였다. 가장 높은 지인에 대한 신뢰수준을 보인 국가는 뉴질랜드(3.49)와 오스트레일리아(3.41)였고, 독일(3.21)과 미국(3.20)도 상대적으로 높은 수준이었다. 반면, 인도네시아(2.50), 콜롬비아(2.54), 브라질(2.62), 칠레(2.65)는 상대적으로 낮은 수준이었고, 특히 멕시코(2.37)는 지인에 대한 신뢰수준이 가장 낮았다. 우리나라의 지인에 대한 신뢰도는 2.92점으로 16개국 평균(2.90)과 유사하였고, 16개국 중 10위에 해당하는 수준이었다.

〈그림 IV-9〉 지인에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교



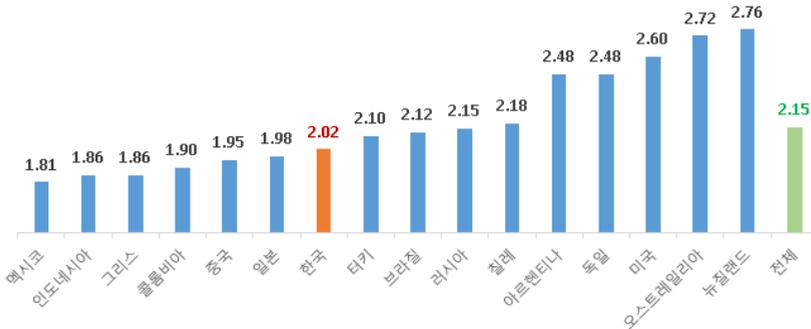
3) 모르는 사람에 대한 신뢰수준

가) 모르는 사람에 대한 종합 신뢰수준

모르는 사람에 대한 신뢰는 처음 만난 사람, 타 종교인, 외국인에 대한 신뢰수준을 종합한 신뢰이며, 16개 국가의 평균은 4점 만점에 2.15점으로 나타났다. 아는 사람에 대한 신뢰수준 3.13점에 비해 매우 낮은 수준이다.

국가별 모르는 사람에 대한 신뢰수준은 1.81~2.76점의 분포를 보였으며, 뉴질랜드(2.76), 오스트레일리아(2.72), 미국(2.60), 독일(2.48)과 아르헨티나(2.48)가 상대적으로 높은 수준이었고, 멕시코(1.81), 인도네시아(1.86), 그리스(1.86), 콜롬비아(1.90)는 낮은 수준이었다. 우리나라의 모르는 사람에 대한 신뢰수준은 2.02점으로 16개 국가 평균(2.15)보다 낮았고, 16개국 중 10위에 해당하였다.

〈그림 IV-10〉 모르는 사람에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교



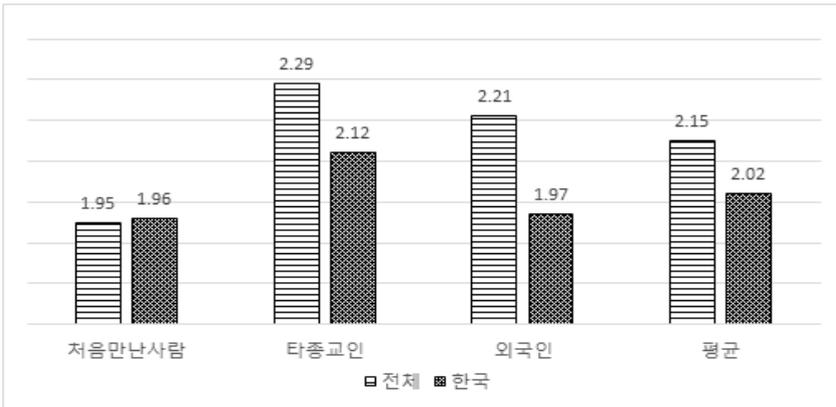
나) 처음 만난 사람, 타 종교인, 외국인에 대한 개별 신뢰수준

모르는 사람에 대한 신뢰를 구성하는 처음 만난 사람과 타 종교인, 외국인에 대한 신뢰수준은 각각 1.95점, 2.29점, 2.21점으로 타 종교인(2.29) > 외국인(2.21) > 처음 만난 사람(1.95)의 순서로 나타났다. 우리나라 역시 모르는 사람에 대한 신뢰수준은 타 종교인(2.12) > 외국인(1.97) > 처음 만난 사람(1.96)의 순서였으나, 외국인과 처음 만난 사람에 대한 신뢰수준 차이는 거의 없었다.

각 대상별 신뢰수준의 16개국 평균과 국가별 분포는 다음과 같다.

- 처음 만난 사람 대한 신뢰: 평균 1.95, 범위 1.59(인도네시아, 멕시코)~2.48(뉴질랜드, 오스트레일리아)
- 타 종교인에 대한 신뢰: 평균 2.29, 범위 1.93(그리스)~2.83(오스트레일리아, 뉴질랜드)
- 외국인에 대한 신뢰: 평균 2.21, 범위 1.82(멕시코)~2.85(오스트레일리아, 뉴질랜드)

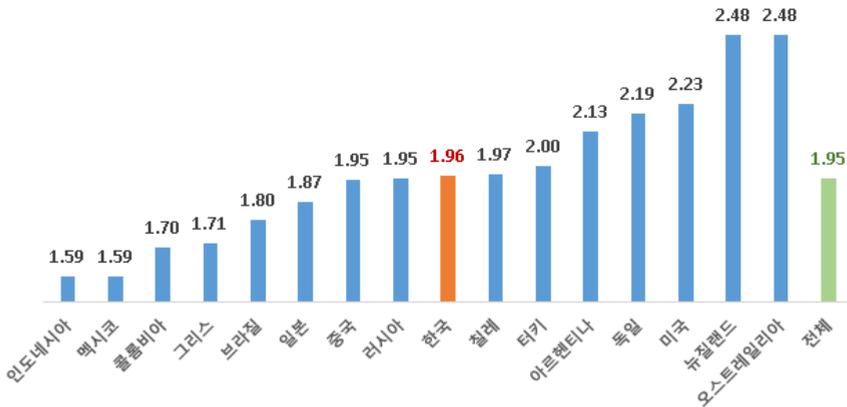
〈그림 IV-11〉 처음 만난 사람, 타 종교인, 외국인에 대한 신뢰수준의 비교



(1) 처음 만난 사람에 대한 신뢰수준

처음 만난 사람에 대한 신뢰수준의 16개국 평균은 4점 만점에 1.95점으로 비교적 낮게 나타났다. 국가별로는 1.59~2.48점의 분포를 보였고, 오스트레일리아(2.48)와 뉴질랜드(2.48)는 상대적으로 높은 신뢰도를, 인도네시아(1.59)와 멕시코(1.59), 콜롬비아(1.70), 그리스(1.71)는 상대적으로 낮은 신뢰도를 보였다. 우리나라의 처음 만난 사람에 대한 신뢰도는 1.96점으로 전체 평균(1.95)과 유사하였고 16개국 중 8위로 중간 정도 수준이었다.

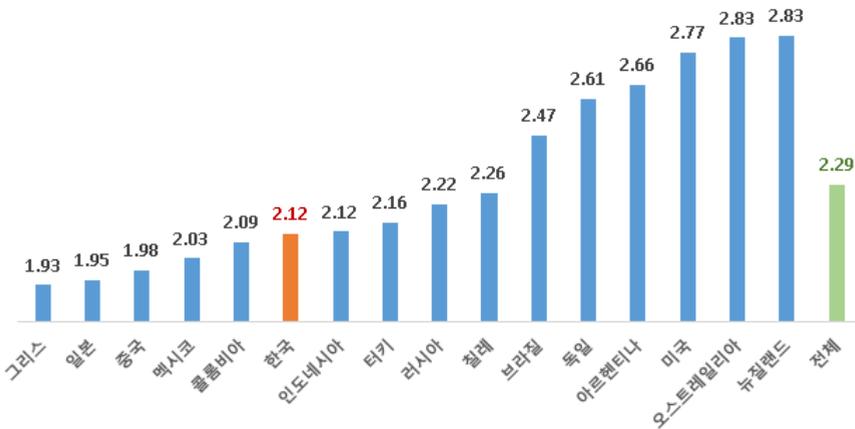
〈그림 IV-12〉 처음 만난 사람에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교



(2) 타 종교인에 대한 신뢰수준

타 종교인에 대한 신뢰수준의 16개국 평균은 4점 만점에 2.29점이었고, 국가별로는 1.93~2.83점의 분포를 보였다. 타 종교인에 대한 신뢰수준이 상대적으로 높은 국가는 뉴질랜드(2.83), 오스트레일리아(2.83), 미국(2.77)이었고, 낮은 국가는 그리스(1.93), 일본(1.95), 중국(1.98)이었다. 우리나라의 타 종교인에 대한 신뢰도는 2.12점으로 16개국 평균(2.29)보다 낮았고, 16개국 중 11위에 해당하여 다른 국가에 비해 타 종교인에 대한 신뢰도가 낮게 나타났다.

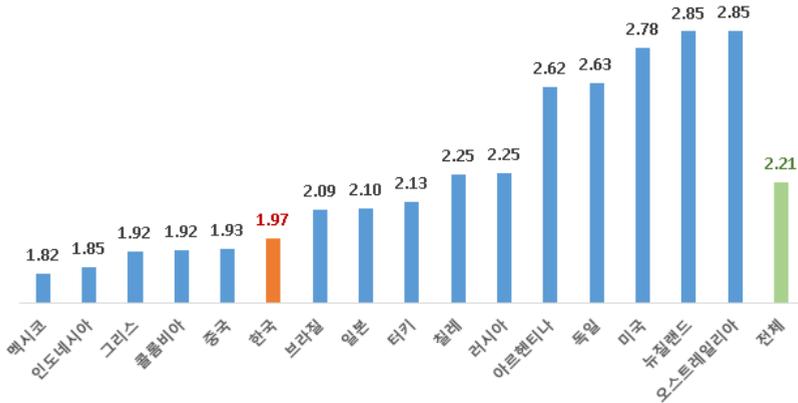
〈그림 IV-13〉 타 종교인에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교



(3) 외국인에 대한 신뢰수준

외국인에 대한 신뢰수준의 16개국 평균은 2.21점으로, 국가별로는 1.82~2.85점의 분포를 보였다. 외국인에 대한 신뢰수준이 상대적으로 높은 국가는 오스트레일리아(2.85), 뉴질랜드(2.85), 미국(2.78)이었고, 멕시코(1.82), 인도네시아(1.85), 그리스(1.92), 콜롬비아(1.92), 중국(1.93)은 상대적으로 낮았다. 우리나라의 외국인에 대한 신뢰수준은 16개국 평균(2.21)보다 낮은 1.97점으로 16개국 중 11위였다.

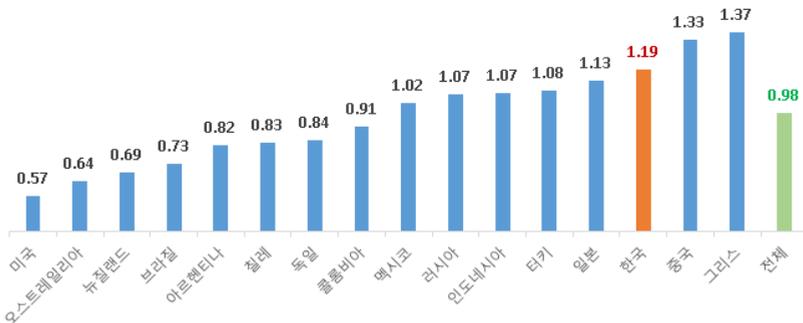
〈그림 IV-14〉 외국인에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교



4) 아는 사람과 모르는 사람에 대한 신뢰수준 차이

16개국의 아는 사람에 대한 신뢰수준과 모르는 사람에 대한 신뢰수준 차이를 살펴본 결과, 아는 사람에 대한 신뢰수준(3.13)이 모르는 사람에 대한 신뢰수준(2.15)보다 0.98점 더 높게 나타났고 국가별로는 0.57~1.37점 차이의 분포를 보였다. 특히 그리스(1.37), 중국(1.33)에서 두 신뢰수준 간 차이가 상대적으로 컸고, 미국(0.57)과 오스트레일리아(0.64), 뉴질랜드(0.69)는 상대적으로 차이가 적었다. 우리나라의 두 신뢰수준 차이는 16개국 평균(0.98)보다 높은 1.19점으로 16개국 중 3위로 나타났다.

〈그림 IV-15〉 아는 사람에 대한 신뢰와 모르는 사람에 대한 신뢰수준의 차이

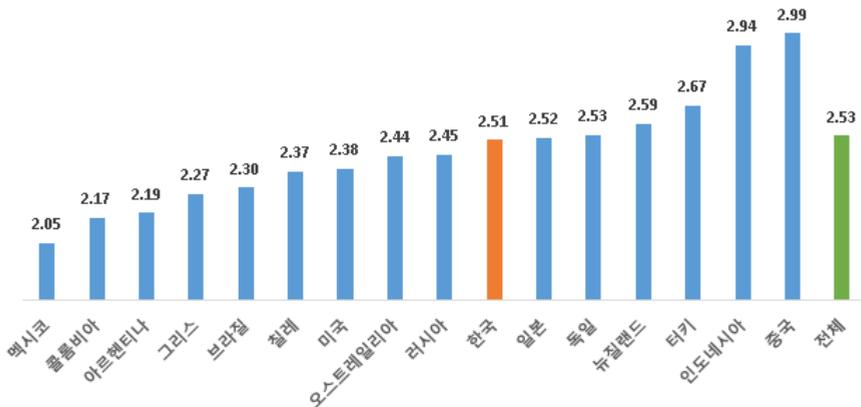


3. 기관신뢰수준의 국가 간 비교

가. 기관신뢰수준(종합)

기관신뢰는 WVS에서 조사된 26개 기관 중 8개 국제기구를 제외한 18개 기관(종교, 군대, 언론, 사법기관, 정부, 공공서비스, 교육기관, 기업, 시민단체 등)에 대한 신뢰수준을 종합하여 산출하였다. 16개 국가의 기관에 대한 종합 신뢰수준은 4점 만점에 2.53점이었고, 국가별로 2.05~2.99점의 분포를 보였다. 기관신뢰수준이 가장 높은 국가는 중국(2.99)이었고 인도네시아(2.94)도 높은 수준이었다. 반면 멕시코(2.05), 아르헨티나(2.17)는 상대적으로 낮은 신뢰수준을 보였다. 우리나라의 기관신뢰수준은 2.51점으로 16개국 평균(2.53)과 유사한 수준이었고, 16개국 중 7위에 해당하였다.

〈그림 IV-16〉 기관신뢰수준의 국가 간 비교



나. 공공기관, 단체, 기업에 대한 신뢰수준

신뢰수준을 조사한 18개 기관을 〈표 IV-2〉와 같이 공공기관, 단체, 기업 등 3개의 그룹으로 구분하여 살펴보았다.

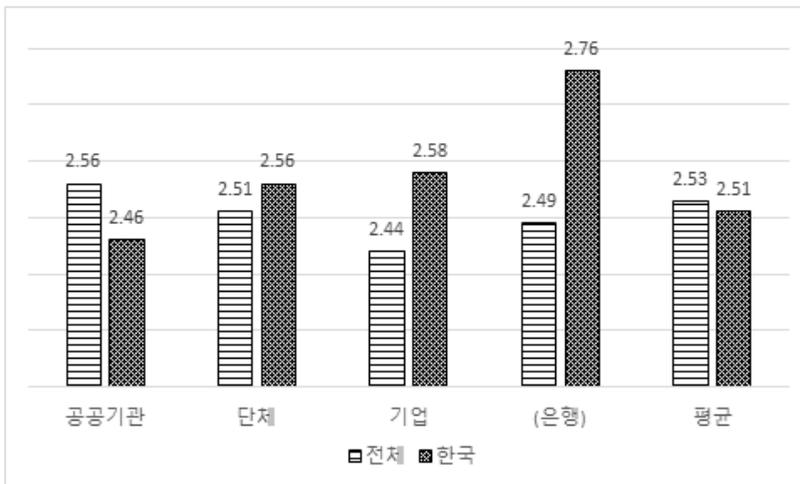
〈표 IV-2〉 기관의 구분

구분	해당기관
공공기관	군대, 경찰, 법원, 정부, 정당, 의회, 공무원, 대학, 선거기구
단체	종교단체, 언론, 노동조합, 시민단체
기업	대기업, 금융기관

16개국에 대한 3개 그룹 기관에 대한 신뢰수준은 공공기관(2.56) > 단체(2.51) > 기업(2.44)의 순으로 높게 나타났다. 반면, 우리나라의 경우는 기업(2.58) > 단체(2.56) > 공공기관(2.46)의 순서로 기관신뢰수준이 높아 16개국의 기관신뢰수준과 약간 다른 양상을 보였다. 국가별 각 기관 그룹의 신뢰수준 평균과 분포는 다음과 같다.

- 공공기관 신뢰: 평균 2.56, 범위 1.90(멕시코)~3.19(중국)
- 단체 신뢰: 평균 2.51, 범위 2.20(그리스)~2.97(인도네시아)
- 기업 대한 신뢰: 평균 2.44, 범위 2.04(그리스)~2.97(중국)
- 은행에 대한 신뢰: 평균 2.49, 범위 1.9(그리스)~3.17(중국)

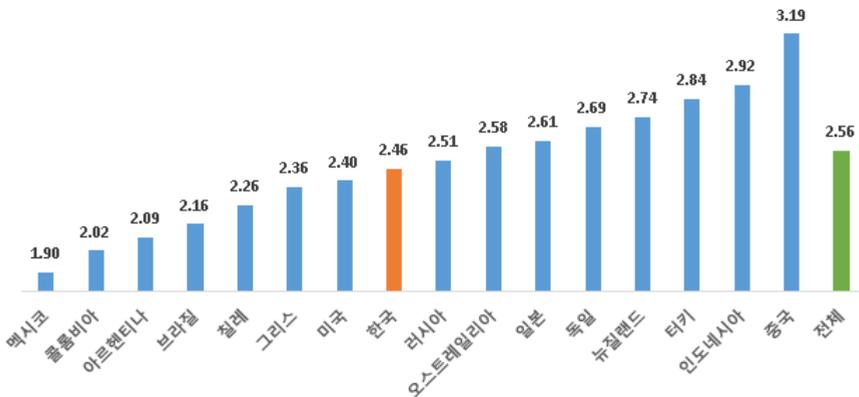
〈그림 IV-17〉 공공기관, 단체, 기업에 대한 신뢰수준의 비교



1) 공공기관에 대한 신뢰수준

16개 국가의 공공기관에 대한 신뢰수준은 평균 2.56점이었고 국가별로는 1.90~3.19점의 분포를 보였다. 공공기관에 대한 신뢰수준이 가장 높은 국가는 중국(3.19)이었고, 인도네시아(2.92)와 터키(2.84)도 상대적으로 높은 수준이며, 멕시코(1.90), 콜롬비아(2.02), 아르헨티나(2.09)는 공공기관 신뢰수준이 낮았다. 우리나라의 공공기관에 대한 신뢰도는 2.46점으로 16개국 평균(2.56)보다 약간 낮았으며 16개 국가 중 9위에 해당하였다.

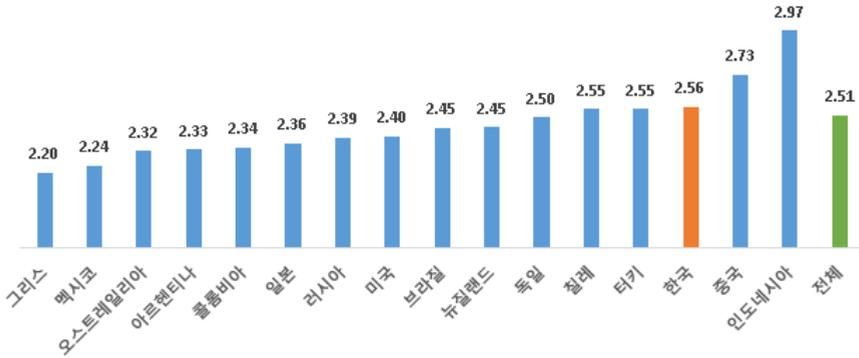
〈그림 IV-18〉 공공기관에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교



2) 단체에 대한 신뢰수준

16개국의 단체에 대한 신뢰수준 평균은 4점 만점에 2.51점이었고 국가별 분포는 2.20~2.97점이었다. 단체에 대한 신뢰수준이 상대적으로 높은 국가는 인도네시아(2.97), 중국(2.73)이었고, 낮은 국가는 그리스(2.20), 멕시코(2.24)였다. 우리나라의 경우는 2.56점으로 16개국 중 3위에 해당하나 4위인 칠레(2.55), 터키(2.55)와 차이가 없었다.

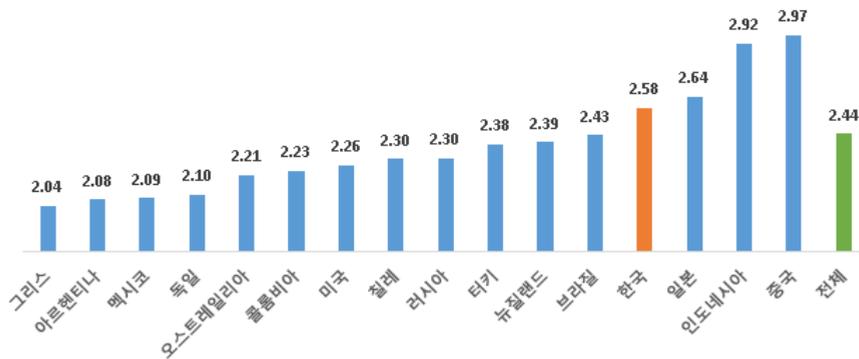
〈그림 IV-19〉 단체에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교



3) 기업에 대한 신뢰수준

기업에 대한 신뢰수준의 16개국 평균은 2.44점이었고, 국가별로 2.04~2.97점의 분포를 보였다. 중국(2.97)과 인도네시아(2.92)의 기업에 대한 신뢰수준이 상대적으로 높았고, 그리스(2.04)와 아르헨티나(2.08)는 상대적으로 낮은 신뢰수준을 보였다. 우리나라의 경우는 2.58점으로 16개국 평균(2.44)보다 높아 4위로 나타났다.

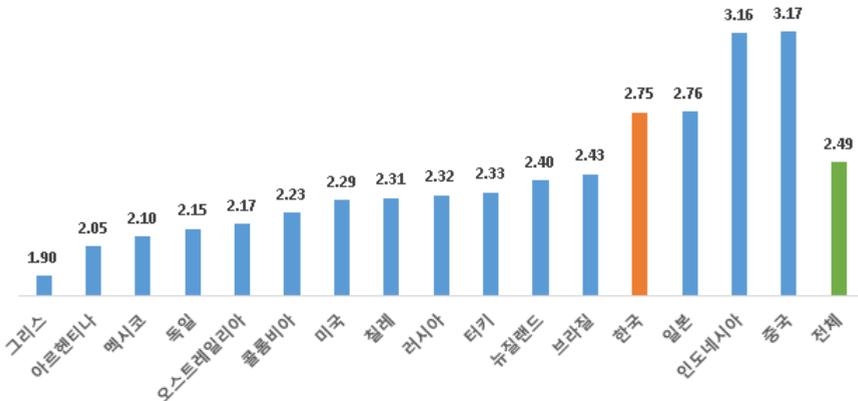
〈그림 IV-20〉 기업에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교



4) 은행에 대한 신뢰수준

국가별 은행에 대한 신뢰수준은 1.90~3.17점의 분포를 보였고 16개국 평균 신뢰수준은 2.49점이었다. 중국(3.17)과 인도네시아(3.16)의 은행에 대한 신뢰수준이 다른 국가에 비해 월등히 높으며 일본(2.76)과 우리나라(2.75)도 상대적으로 높은 그룹에 속한다고 할 수 있다. 그러나 브라질(2.43)을 비롯하여 뉴질랜드(2.40), 터키(2.33) 등은 2.0~2.4점 정도의 분포에 해당하였고, 특히 그리스(1.90)는 은행에 대한 신뢰수준이 16개 국가 중 가장 낮았다. 우리나라의 은행에 대한 신뢰수준(2.75)은 16개국 중 4위에 해당하였으나 3위인 일본과 큰 차이가 없었다.

〈그림 IV-21〉 은행에 대한 신뢰수준의 국가 간 비교



4. 신뢰유형별 신뢰수준 간의 관계

가. 대인신뢰와 기관신뢰 간의 상관관계

대인신뢰와 기관신뢰 간의 상관관계를 살펴보면 전반적으로 정의 상관관계를 보여주고 있다. 즉, 대인신뢰와 기관신뢰 중 어느 한 신뢰수준이 높으면 다른 신뢰수준도 높은 것이다. 그러나 신뢰의 유형에 따라 상대적으로 더 높은 상관관계를 보이는 유형

들이 있었다.

일반적 신뢰수준의 경우 기관신뢰수준과의 상관관계(0.090~0.232)보다 특정대상신뢰와의 상관관계(0.302~0.368)가 더 높았다. 또한 일반적 신뢰수준은 아는 사람에 대한 신뢰보다 모르는 사람에 대한 신뢰와의 상관관계가 더 큰 것으로 나타났다(0.324 > 0.302). 일반적 신뢰수준과 기관신뢰도 간의 상관관계는 통계적으로 유의미하지만 0.090~0.190 수준으로 높은 편은 아니다. 특정대상 중 아는 사람과 모르는 사람에 대한 신뢰의 상관관계는 0.454로 비교적 높은 관계가 있는 것으로 나타났다. 기관유형(공공기관, 단체, 기업)별 신뢰수준 간에도 0.540~0.935의 분포로 높은 상관관계가 나타났다.

〈표 IV-3〉 대인신뢰와 기관신뢰 간의 상관관계

구분	내용	대인신뢰				기관신뢰				
		일반적 신뢰	특정대상신뢰			전체	공공기관	단체	기업	(은행)
			전체	아는 사람	모르는 사람					
대인 신뢰	일반적신뢰	1								
	특정 대상 신뢰	전체	.368***	1						
		아는 사람	.302***	.809***	1					
		모르는 사람	.324***	.891***	.454***	1				
기관 신뢰	전체	.190***	.271***	.317***	.164***	1				
	공공기관	.232***	.266***	.323***	.153***	.935***	1			
	단체	.105***	.242***	.250***	.173***	.862***	.648***	1		
	기업	.105***	.146***	.176***	.081***	.736***	.602***	.582***	1	
	(은행)	.090***	.093***	.140***	.031***	.670***	.540***	.538***	.899***	1

주: ***은 p < .001임

나. 대인신뢰와 기관신뢰 간 관계의 국가 비교

1) 대인신뢰 간 관계의 국가 비교

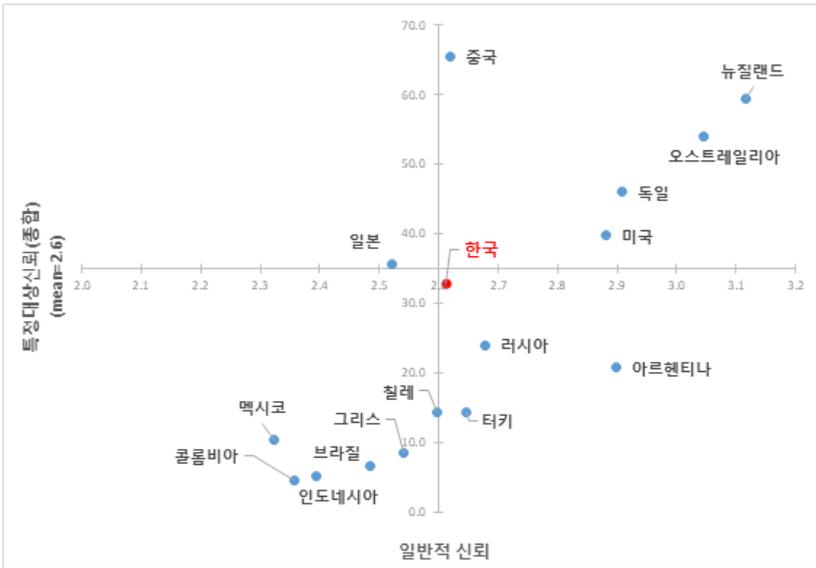
가) 특정대상신뢰와 일반적 신뢰 간 관계의 국가 비교

특정대상신뢰와 일반적 신뢰는 전반적으로 정의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다(0.368^{***}). 그러나 국가마다 상관의 모습은 다르다. <그림 IV-22>는 특정대상 신뢰수준을 x축, 일반적 신뢰수준을 y축으로 하고 각 축의 평균을 교차점으로 하여 각 국가를 배치한 것이다.

- (1사분면) 특정대상 신뢰수준 평균 이상 & 일반적 신뢰수준 평균 이상: 뉴질랜드, 오스트레일리아, 독일, 미국, 중국
- (2사분면) 특정대상 신뢰수준 평균 미만 & 일반적 신뢰수준 평균 이상(2사분면): 일본(경계)
- (3사분면) 특정대상 신뢰수준 평균 미만 & 일반적 신뢰수준 평균 미만: 콜롬비아, 멕시코, 인도네시아, 브라질, 그리스, 칠레
- (4사분면) 특정대상 신뢰수준 평균 이상 & 일반적 신뢰수준 평균 미만: 아르헨티나, 러시아, 터키, 한국

<그림 IV-22>를 살펴보면, 전체적으로 일반적 신뢰수준이 높으면(낮으면) 특정대상 신뢰수준도 높은(낮은) 관계가 있어 선형에 가까운 관계임을 알 수 있다. 그러나 특정대상 신뢰수준이 평균보다 높지만 일반적 신뢰수준은 평균보다 낮은 국가도 일부 존재하였다(아르헨티나, 러시아). 반면, 특정대상에 대한 신뢰수준이 낮으면서 일반적 신뢰수준이 높은 국가는 거의 없었다(2사분면). 다만, 일본의 경우 경계선에 위치하고 있으면서 중심점에 가까이 있어 2사분면의 특징을 잘 나타낸다고 보기는 어렵다. 우리나라의 경우는 일반적 신뢰수준과 특정대상 신뢰수준 모두 중간정도로 x축과 y축의 교차점(평균점)에 가까이 위치하고 있다.

〈그림 IV-22〉 특정대상신뢰와 일반적 신뢰 간 관계의 국가 비교



나) 아는 사람 신뢰와 일반적 신뢰 간 관계의 국가 비교

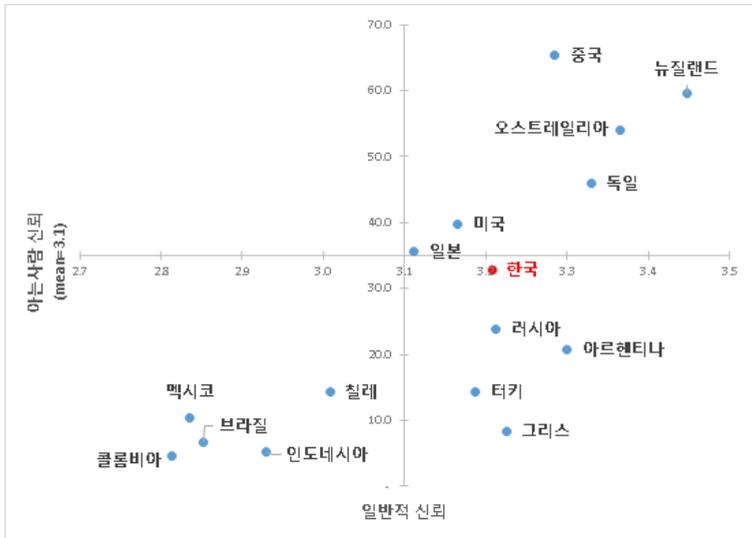
아는 사람 신뢰와 일반적 신뢰는 전반적으로 정의 상관관계를 가지고 있지만 (0.302^{***}) 국가마다 상관의 모습이 다르게 나타났다(〈그림 IV-23〉 참조). 각 영역(사분면)에 위치한 국가는 다음과 같다.

- (1사분면) 아는 사람 신뢰 평균 이상 & 일반적 신뢰 평균 이상: 중국, 뉴질랜드, 오스트레일리아, 독일, 미국, 일본
- (2사분면) 아는 사람 신뢰 평균 미만 & 일반적 신뢰 평균 이상: 아는 사람에 대한 신뢰도가 낮으면서 일반적 신뢰도가 높은 경우는 없음
- (3사분면) 아는 사람 신뢰 평균 미만 & 일반적 신뢰 평균 미만: 콜롬비아, 멕시코, 브라질, 인도네시아, 칠레
- (4사분면) 아는 사람 신뢰 평균 이상 & 일반적 신뢰 평균 미만: 아르헨티나, 러시아, 터키, 그리스, 한국

〈그림 IV-23〉을 살펴보면, 전체적으로 일반적 신뢰수준이 높거나 낮으면 아는 사람에 대한 신뢰수준도 높거나 낮은 선형관계가 있는 것을 알 수 있다. 또한 아는 사람 신

뢰수준은 평균보다 높지만 일반적 신뢰수준은 평균보다 낮은 국가(아르헨티나, 터키, 그리스, 러시아, 한국)도 존재하였다. 그러나 아는사람 신뢰수준이 낮으면서 일반적 신뢰수준이 높은 국가는 전혀 없었다. 즉, 아는 사람에 대한 신뢰수준이 평균 미만으로 낮은 경우에는 일반적 신뢰수준이 평균 이상으로 높을 가능성이 적음을 시사한다. 우리나라의 경우는 일반적 신뢰가 중간정도의 수준이지만 아는 사람에 대한 신뢰는 전체 평균보다 약간 높아 4사분면과 1사분면의 경계 근처에 위치하고 있다.

〈그림 IV-23〉 아는 사람 신뢰와 일반적 신뢰 간 관계의 국가 비교



다) 모르는 사람 신뢰와 일반적 신뢰 간 관계의 국가 비교

모르는 사람 신뢰와 일반적 신뢰는 전반적으로는 정의 상관관계를 가지고 있으나 (0.324^{***}) 국가마다 상관의 모습이 다르다.

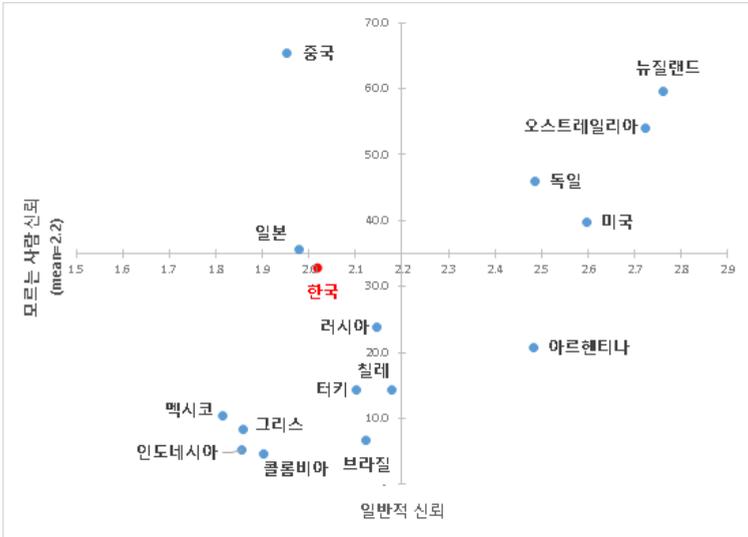
- (1사분면) 모르는 사람 신뢰 평균 이상 & 일반적 신뢰 평균 이상: 뉴질랜드, 오스트레일리아, 독일, 미국
- (2사분면) 모르는 사람 신뢰 평균 미만 & 일반적 신뢰 평균 이상: 중국, 일본
- (3사분면) 모르는 사람 신뢰 평균 미만 & 일반적 신뢰 평균 미만: 인도네시아, 멕

시코, 콜롬비아, 그리스, 브라질, 터키, 칠레, 러시아, 한국

- (4사분면) 모르는 사람 신뢰 평균 이상 & 일반적 신뢰 평균 미만: 아르헨티나

중국, 일본, 아르헨티나를 제외한 13개 국가는 모두 1사분면 또는 3사분면에 위치하고 있는데, 이는 모르는 사람에 대한 신뢰수준과 일반적 신뢰수준 간에 하나의 신뢰수준이 높으면(낮으면) 다른 신뢰수준도 높은(낮은) 것을 의미한다. 우리나라는 3사분면에 위치하지만 일반적 신뢰수준이 평균과 유사하여 전반적으로 중간정도에 속한다.

<그림 IV-24> 모르는 사람 신뢰와 일반적 신뢰 간 관계의 국가 비교



라) 모르는 사람과 아는 사람 신뢰 간 관계의 국가 비교

아는 사람 신뢰와 모르는 사람 신뢰는 전반적으로 정의 상관관계(0.454^{***})를 가지고 있으나 그 모습은 국가마다 달랐다.

- (1사분면) 모르는 사람 신뢰 평균 이상 & 아는 사람 신뢰 평균 이상: 뉴질랜드, 오스트레일리아, 독일, 미국, 아르헨티나

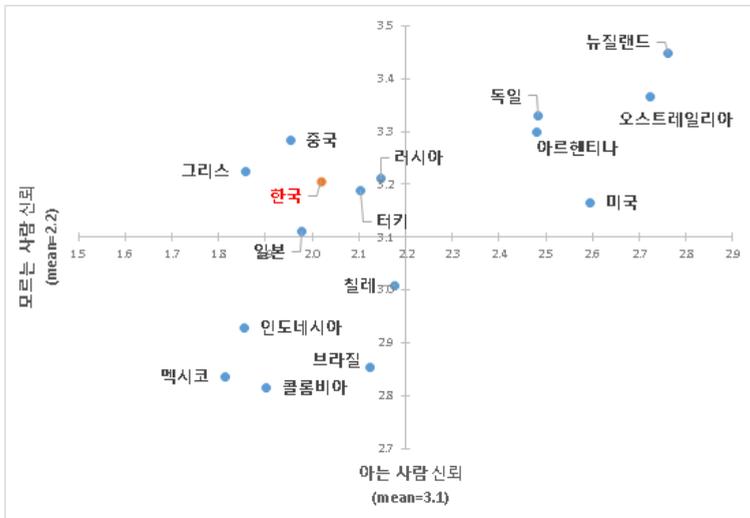
- (2사분면) 모르는 사람 신뢰 평균 미만 & 아는 사람 신뢰 평균 이상: 그리스, 중국, 한국, 러시아, 터키, 일본

- (3사분면) 모르는 사람 신뢰 평균 미만 & 아는 사람 신뢰 평균 미만: 멕시코, 콜롬비아, 인도네시아, 브라질, 칠레

- (4사분면) 모르는 사람 신뢰 평균 이상 & 아는 사람 신뢰 평균 미만: 없음

〈그림 IV-25〉에서 보는 바와 같이 아는 사람에 대한 신뢰가 낮고 모르는 사람 신뢰가 높은 영역(4사분면)에 위치한 국가는 없다. 이는 아는 사람에 대한 신뢰수준이 낮으면 모르는 사람에 대한 신뢰수준이 높지 않음을 의미한다. 우리나라는 아는 사람에 대한 신뢰는 높지만 모르는 사람에 대한 신뢰수준은 낮은 2사분면에 위치하고 있다.

〈그림 IV-25〉 아는 사람 신뢰와 모르는 사람 신뢰 간 관계의 국가 비교



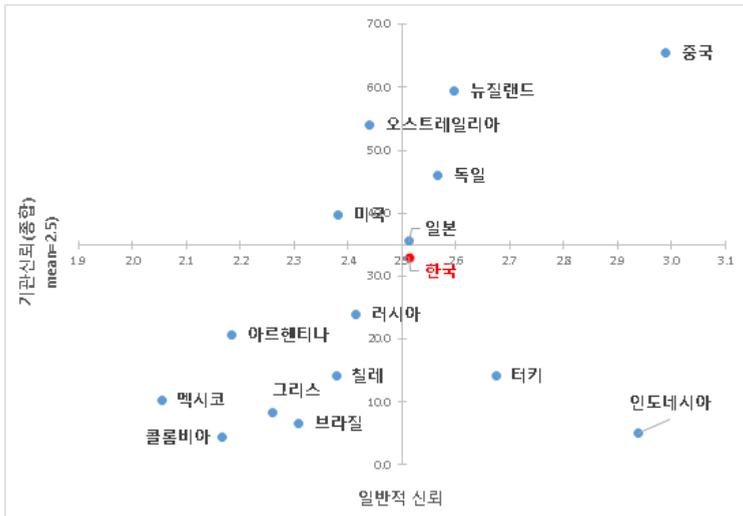
2) 대인신뢰와 기관신뢰 간 관계의 국가 비교

가) 일반적 신뢰와 기관신뢰(종합) 간 관계의 국가 비교

일반적 신뢰와 기관신뢰(종합)는 전반적으로 정의 상관관계(0.190^{***})를 갖고 있어 일반적 신뢰수준이 높은 국가는 기관신뢰수준도 상대적으로 높고, 일반적 신뢰수준이 낮은 국가는 기관신뢰수준도 상대적으로 낮았다. 16개 국가의 영역별 분포는 다음과 같다. 우리나라는 두 신뢰수준이 모두 평균 정도로 중간에 위치하고 있다.

- (1사분면) 일반적 신뢰 평균 이상 & 기관신뢰 평균 이상: 중국, 뉴질랜드, 독일, 일본
- (2사분면) 일반적 신뢰 평균 이상 & 기관신뢰 평균 미만: 오스트레일리아, 미국
- (3사분면) 일반적 신뢰 평균 미만 & 기관신뢰 평균 미만: 콜롬비아, 멕시코, 그리스, 브라질, 칠레, 아르헨티나, 러시아
- (4사분면) 일반적 신뢰 평균 미만 & 기관신뢰 평균 이상: 인도네시아, 터키

〈그림 IV-26〉 일반적 신뢰와 기관신뢰(종합) 간 관계의 국가 비교



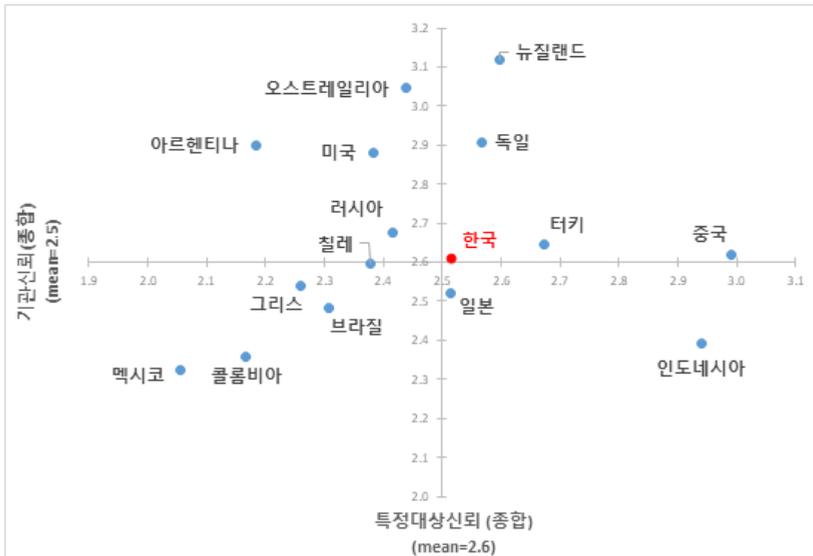
나) 특정대상신뢰와 기관신뢰 간 관계의 국가 비교

특정대상신뢰와 기관신뢰는 정의 상관관계(0.271^{***})를 가지고 있고, 영역별 국가 분포는 다음과 같다.

- (1사분면) 특정대상신뢰 평균 이상 & 기관신뢰 평균 이상: 뉴질랜드, 독일, 터키, 중국, 한국
- (2사분면) 특정대상신뢰 평균 이상 & 기관신뢰 평균 미만: 오스트레일리아, 아르헨티나, 미국, 러시아
- (3사분면) 특정대상신뢰 평균 미만 & 기관신뢰 평균 미만: 멕시코, 콜롬비아, 브라질, 그리스
- (4사분면) 특정대상신뢰 평균 미만 & 기관신뢰 평균 이상: 인도네시아, 일본

특정대상신뢰가 낮으면서 기관신뢰가 높은 국가는 인도네시아와 일본이 있으나, 일본의 경우 거의 중심점에 가까이 있었고, 우리나라의 경우도 중심점에 매우 가깝게 위치하고 있다. 또한 칠레와 중국의 특정대상신뢰는 모두 평균에 매우 가까우나 칠레는 기관신뢰가 평균보다 낮고, 중국은 평균보다 매우 높다.

〈그림 IV-27〉 특정대상신뢰와 기관신뢰 간 관계의 국가 비교



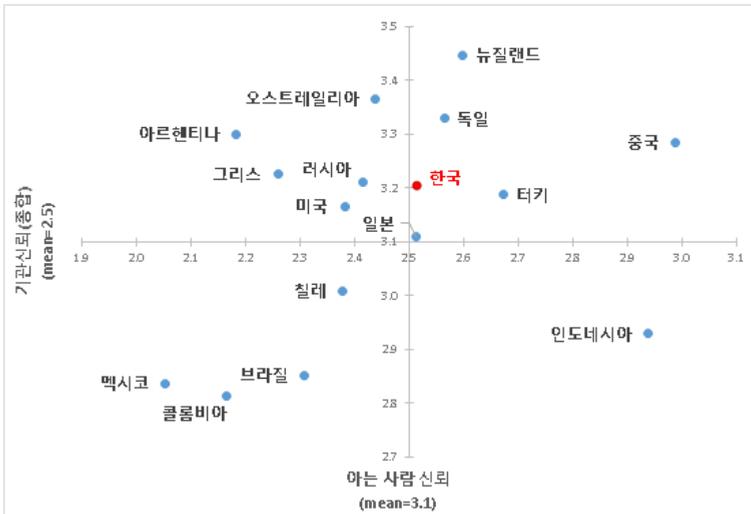
다) 아는 사람 신뢰와 기관신뢰 간 관계의 국가 비교

아는 사람 신뢰와 기관신뢰는 정의 상관관계(0.317^{***})를 가지고 있고, 영역별 국가 분포는 다음과 같다.

- (1사분면) 아는 사람 신뢰 평균 이상 & 기관신뢰 평균 이상: 중국, 뉴질랜드, 독일, 터키, 한국
- (2사분면) 아는 사람 신뢰 평균 이상 & 기관신뢰 평균 미만: 아르헨티나, 오스트레일리아, 그리스, 러시아, 미국
- (3사분면) 아는 사람 신뢰 평균 미만 & 기관신뢰 평균 미만: 멕시코, 콜롬비아, 브라질, 칠레
- (4사분면) 아는 사람 신뢰 평균 미만 & 기관신뢰 평균 이상: 인도네시아

아는 사람 신뢰가 낮으면서 기관신뢰가 높은 국가는 인도네시아가 유일하고 일본의 경우 거의 중심점에 가까이 위치하고 있다. 우리나라는 아는 사람에 대한 신뢰수준은 평균보다 약간 높지만 기관신뢰수준은 중간정도로 Y축의 경계에 있다.

<그림 IV-28> 아는 사람 신뢰와 기관신뢰 간 관계의 국가 비교



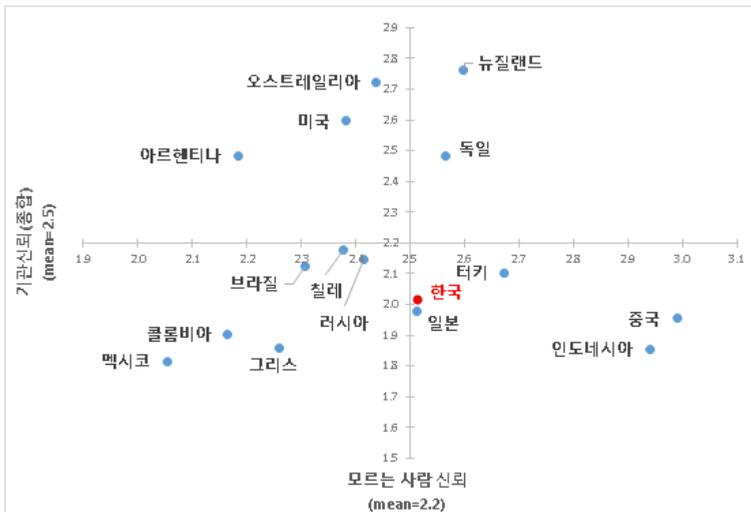
라) 모르는 사람 신뢰와 기관신뢰 간 관계의 국가 비교

모르는 사람 신뢰와 기관신뢰는 정의 상관관계(0.164^{***})를 가지고 있으나 그 정도가 크지 않아 특별히 비어있는 영역은 없다. 영역별 국가분포는 다음과 같다.

- (1사분면) 모르는 사람 신뢰 평균 이상 & 기관신뢰 평균 이상: 뉴질랜드, 독일
- (2사분면) 모르는 사람 신뢰 평균 이상 & 기관신뢰 평균 미만: 오스트레일리아, 미국, 아르헨티나
- (3사분면) 모르는 사람 신뢰 평균 미만 & 기관신뢰 평균 미만: 멕시코, 콜롬비아, 그리스, 브라질, 칠레, 러시아
- (4사분면) 모르는 사람 신뢰 평균 미만 & 기관신뢰 평균 이상: 중국, 인도네시아, 터키, 일본, 한국

우리나라의 경우는 모르는 사람에 대한 신뢰수준이 평균보다 약간 낮지만 기관신뢰 수준은 평균정도로 Y축의 경계에 있으며 일본도 유사하다.

〈그림 IV-29〉 모르는 사람 신뢰와 기관신뢰 간 관계의 국가 간 비교



5. 소결: 국가신뢰수준의 종합적 비교

본 장에서는 WVS 7차 조사 자료를 이용하여 16개 국가의 사회적 신뢰수준을 비교하고 신뢰 유형 간에 어떠한 관계가 있는지 살펴보았다. 이러한 사회적 신뢰수준은 일반적 신뢰수준과 기타 신뢰수준(대인신뢰, 기관신뢰)의 측정수준이 다르므로 비교가 어렵다. 이에 신뢰수준을 100점으로 환산하여 종합적으로 비교한 결과, 우리나라의 사회적 신뢰는 일부 유형에서 순위가 높기는 하지만 대부분 평균 정도의 수준으로 나타나 종합적으로 16개국 가운데 중위권에 속한다고 볼 수 있다. 16개국과 우리나라의 신뢰수준에 대한 종합적 결과는 <표 IV-4>와 같다.

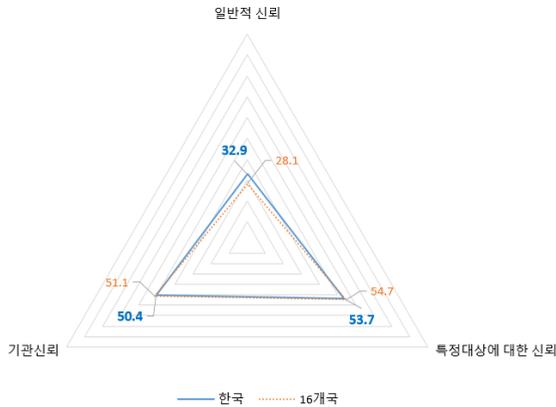
<표 IV-4> 신뢰수준의 종합적 비교

구분	한국			16개국	
	원점수	100점 환산점수	16개국 중 순위	원점수	100점 환산점수
일반적 신뢰	32.9	32.9	7	28.1	28.1
특정대상에 대한 신뢰					
아는 사람에 대한 신뢰	3.21	73.5	8	3.13	71.0
가족	3.80	93.2	6	3.71	90.4
이웃	2.90	63.4	7	2.78	59.3
지인	2.92	64.0	10	2.90	63.2
모르는 사람에 대한 신뢰	2.02	33.9	10	2.15	38.5
처음 만난 사람	1.96	32.1	8	1.95	31.8
타 종교인	2.12	37.2	11	2.29	43.1
외국인	1.97	32.5	11	2.21	40.4
아는 사람과 모르는 사람에 대한 신뢰수준 차이	1.19	-	3	0.98	-
기관신뢰	2.51	50.4	7	2.53	51.1
공공기관	2.46	48.8	9	2.56	52.0
단체	2.56	52.0	3	2.51	50.5
기업	2.58	52.5	4	2.44	47.9
(은행)	2.76	58.5	4	2.49	49.7

일반적 신뢰와 특정대상신뢰, 기관신뢰를 비교하면 특정대상에 대한 신뢰가 가장 높고 다음으로 기관신뢰가 높으며 일반적 신뢰가 가장 낮다. 이러한 순서는 우리나라의 경우도 동일하였으나 특정대상에 대한 신뢰수준과 기관신뢰수준은 16개국 평균보다 약간 낮은 편이고 일반적 신뢰수준은 16개국 평균보다 높다.

- 16개국: 특정대상신뢰(54.7) > 기관신뢰(51.1) > 일반적 신뢰(28.1)
- 우리나라의 경우: 특정대상신뢰(53.7) > 기관신뢰(50.4) > 일반적 신뢰(32.9)

〈그림 IV-30〉 일반적 신뢰, 특정대상신뢰 및 기관신뢰수준의 비교



특정대상신뢰를 아는 사람에 대한 신뢰와 모르는 사람에 대한 신뢰로 세분화하여 비교하면, 모르는 사람에 대한 신뢰는 기관신뢰보다 낮고 일반적 신뢰보다는 높다. 즉, 아는 사람과 모르는 사람을 구분하지 않았을 때 특정대상에 대한 신뢰가 가장 높았던 것은 아는 사람에 대한 신뢰수준이 높기 때문으로 볼 수 있다.

이러한 경향은 우리나라에서는 더욱 뚜렷하게 나타난다. 특정대상신뢰를 하나로 비교했을 때에는 우리나라의 특정대상 신뢰수준(53.7)이 16개국 평균(54.7)보다 낮았으나 아는 사람과 모르는 사람으로 구분하면 우리나라의 아는 사람에 대한 신뢰수준(73.5)은 16개국 평균(71.0)보다 높은 반면, 모르는 사람에 대한 신뢰(33.9)는 16개국 평균(38.5)보다 낮다.

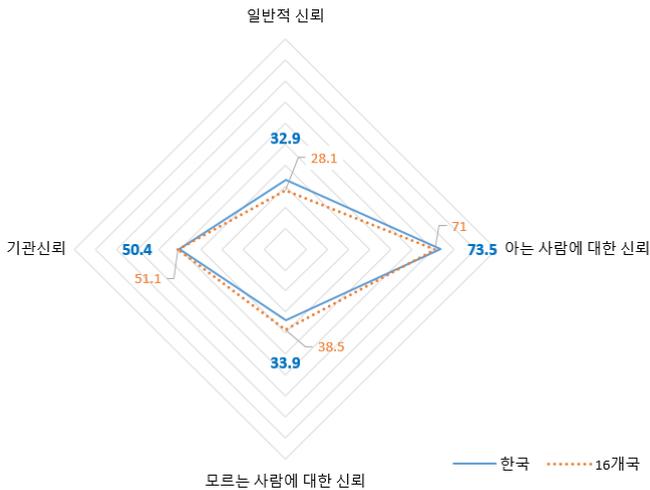
이러한 결과는 아는 사람에 대한 신뢰와 모르는 사람에 대한 신뢰의 차이를 살펴본

결과에서 더 잘 나타나는데, 우리나라의 아는 사람과 모르는 사람에 대한 신뢰수준 차이는 39.6점으로 16개국 평균(37.5)보다 높아 3순위에 해당하는데, 다른 유형의 신뢰가 16개국 중 대부분 중위권에 속한 것과는 다른 경향이다. 즉, 우리나라 사람들은 다른 나라들에 비해 아는 사람과 모르는 사람 간의 신뢰 형성에 차이가 큰 것임을 알 수 있다.

모르는 사람에 대한 신뢰와 일반적 신뢰를 더 살펴보면, 16개국의 경우 모르는 사람에 대한 신뢰수준(38.5)과 일반적 신뢰수준(28.1)의 차이가 비교적 크게 나타나지만, 우리나라는 모르는 사람에 대한 신뢰수준(33.9)과 일반적 신뢰수준(32.9)이 유사하였다.

- 16개국: 아는 사람에 대한 신뢰(71.0) > 기관신뢰(51.1) > 모르는 사람에 대한 신뢰(38.5) > 일반적 신뢰(28.1)
- 우리나라: 아는 사람에 대한 신뢰(73.5) > 기관신뢰(50.4) > 모르는 사람에 대한 신뢰(33.9) > 일반적 신뢰(32.9)

〈그림 IV-31〉 일반적 신뢰, 아는 사람 신뢰, 모르는 사람 신뢰 및 기관신뢰수준의 비교



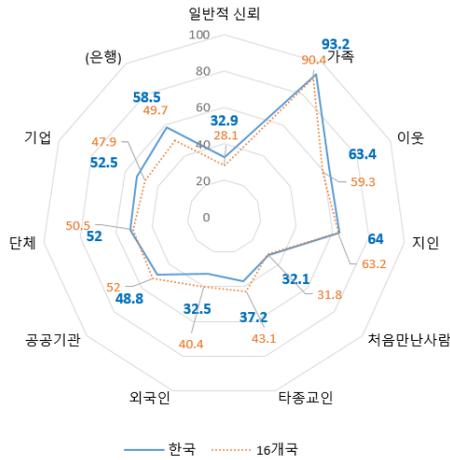
아는 사람과 모르는 사람을 더욱 세분화하여 6개 대상으로 확대하여 살펴보면, 아는 사람에 포함되는 가족, 지인, 이웃은 순서대로 신뢰수준이 높았고 이는 16개국 및 우리나라에서도 동일한 순서이다. 그러나 기관신뢰에 포함되는 공공기관, 단체, 기업에

있어서는 16개국의 순서와 우리나라 순서에 차이가 있다. 16개국에서는 공공기관 > 단체 > 기업의 순으로 신뢰수준이 높았으나 우리나라는 공공기관에 대한 신뢰가 기업이나 단체에 대한 신뢰보다 낮게 나타났고 기업에 대한 신뢰가 공공기관이나 기업에 대한 순위보다 더 높게 나타났다.

또한 모르는 사람에 대한 신뢰의 경우도 16개국과 우리나라의 순위가 약간 다르게 나타났는데, 16개국의 모르는 사람에 대한 신뢰는 타 종교인(43.1) > 외국인(40.4) > 처음 만난 사람(31.8)의 순으로 나타났고 처음 만난 사람보다 일반적 신뢰(28.1)가 더 낮았다. 그러나 우리나라의 경우에는 타 종교인과 외국인에 대한 신뢰 순위(11위)는 동일하지만 처음 만난 사람에 대한 신뢰(32.1)가 일반적 신뢰(32.9)보다 약간 더 낮았다. 즉, 우리나라는 16개국과 비교할 때 아는 사람에 대한 신뢰, 특히 가족에 대한 신뢰가 다른 대상들에 비해 높고 강한 반면 처음 만난 사람에 대한 신뢰수준은 16개국 평균에 비해 약간 높기는 하지만 일반적 신뢰를 비롯한 다른 대상에 비해서는 신뢰순위가 가장 낮다. 이는 우리나라의 경우 불특정 사회구성원에 대한 신뢰수준보다 처음 만난 사람에 대한 신뢰수준이 더 낮음을 나타낸다.

- 16개국: 가족(90.4) > 지인(63.2) > 이웃(59.3) > 공공기관(52.0) > 단체(50.5) > 기업(47.9) > 타 종교인(43.1) > 외국인(40.4) > 처음 만난 사람(31.8) > 일반적 신뢰(28.1)
- 우리나라: 가족(93.2) > 지인(64.0) > 이웃(63.4) > 기업(52.5) > 단체(52.0) > 공공기관(48.8) > 타 종교인(37.2) > 일반적 신뢰(32.9) > 외국인(32.5) > 처음 만난 사람(32.1)

〈그림 IV-32〉 세분화된 신뢰유형별 신뢰수준의 비교



신뢰유형별 신뢰수준 간의 관계를 종합하여 보면 모든 신뢰유형 간에 정적인 상관관계가 있었다. 즉, 한 유형의 신뢰수준이 높은(낮은) 국가는 다른 신뢰유형의 신뢰수준도 높은(낮은) 편이었다. 특히 특정대상이나 아는 사람에 대한 신뢰가 낮으면서 일반적 신뢰수준이 높은 국가는 거의 없었으며, 아는 사람에 대한 신뢰가 낮으면서 모르는 사람에 대한 신뢰가 높은 국가도 거의 없었다. 이러한 결과는 사회적 신뢰의 형성은 아는 사람에 대한 신뢰수준이 형성된 상태에서 모르는 사람이나 일반적 신뢰수준으로 확대되는 경향이 있고, 어느 한 유형의 신뢰도를 높이기 위해서는 특정 신뢰수준만을 높이기보다는 모든 유형의 신뢰수준을 함께 높히려는 노력이 필요함을 보여준다. 특히 우리나라의 경우 아는 사람에 대한 신뢰수준은 다른 국가들에 비해 높고 모르는 사람에 대한 신뢰(특히, 처음 만나는 사람)는 낮기 때문에 친숙함과 낯설음이라는 특성이 신뢰도 향상에 강하게 작용한다고 볼 수 있다.

V. 사회적 신뢰와 보험에 관한 국내 조사결과

1. 조사개요

가. 조사목적

한 사회의 자본을 구성하는 사회적 신뢰는 경제성장, 생산성 향상, 삶의 만족도 증대 등에 긍정적인 영향을 미치며, 소비자의 선택 시 정보탐색비용을 감소시켜 불확실한 의사결정으로 인한 소비자피해 예방에 기여할 수 있다. 보험상품(서비스)은 대표적인 신뢰재이기 때문에 보험에 대한 소비자의 품질 평가는 소비자가 갖고 있는 기본적인 사회적 신뢰수준과 관련이 있을 것으로 예상된다.

이에 본 장에서는 국내의 보험소비자들을 대상으로 사회적 신뢰와 금융신뢰 및 보험신뢰의 수준을 측정하고 개인의 일반적 특성과 심리적 특성에 따라 어떠한 차이가 있는지를 살펴보았다. 또한 보험산업과 사회적 신뢰의 연관성을 파악하기 위해 보험가입행동(보험보유 여부, 보험보유 개수, 보험가입 적정성)과 사회적 신뢰 및 보험신뢰의 관계를 살펴보았다.

나. 조사 방법

조사목적을 달성하기 위해 구조화된 설문지를 이용하여 2020년 9월 21일~9월 29일까지 온라인서베이 전문업체를 통해 자기기입식 조사를 진행하였다. 표본은 성별, 연령, 지역별로 할당하여 총 1,892명의 데이터가 수집되었고 이 중 불성실한 데이터(6 cases)를 삭제한 후 최종 1,886명의 데이터를 분석하였다.

다. 조사항목 및 측정 방법

본 연구에서 설정한 연구모형은 〈그림 V-1〉과 같다.

사회적 신뢰는 대인신뢰와 기관신뢰로 구분하고, 대인신뢰는 다시 일반적 신뢰와 특정대상에 대한 신뢰로 구분하였다. 특정대상신뢰는 아는 사람에 대한 신뢰와 모르는 사람에 대한 신뢰로 구분되는데, 아는 사람에 대한 신뢰는 가족, 이웃, 지인에 대한 신뢰도를 의미하고, 모르는 사람에 대한 신뢰는 처음 만난 사람, 타 종교인, 외국인에 대한 신뢰도를 의미한다. 기관신뢰는 공공기관, 단체, 기업에 대한 신뢰로 구성되었다. 일반적 신뢰는 WVS에서와 같이 2개 범주로 측정하였고 이외의 사회적 신뢰수준은 모두 4점 척도로 측정하였다.

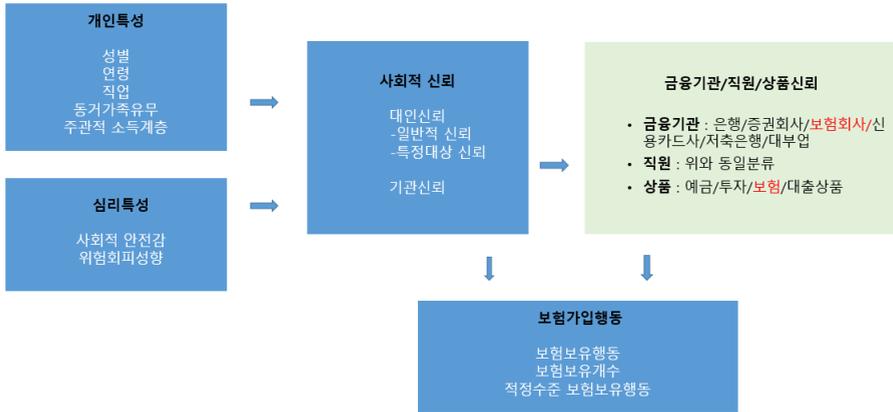
사회적 신뢰에 추가하여 금융신뢰를 측정하였는데, 금융회사를 은행, 증권회사, 보험회사, 신용카드사, 서민금융기관, 대부업체로 구분하여 각 회사별로 회사자체에 대한 신뢰와 직원에 대한 신뢰, 상품에 대한 신뢰를 측정하고 이를 종합하여 금융신뢰라고 정의하였다. 이 중 보험회사에 대한 신뢰와 보험회사 직원과 보험설계사에 대한 신뢰, 보험상품(보장성보험상품, 저축성보험상품)에 대한 신뢰를 별도로 구성하여 보험신뢰로 정의하였다.

사회적 신뢰와 금융신뢰, 보험신뢰에 영향을 미치는 요인으로서 개인특성(성별, 연령, 직업, 동거가족 유무, 주관적 소득계층)과 심리특성(사회적 안전감, 위험회피성향)을 조사하였고, 이 중 사회적 안전감은 일상생활 안전에 대한 인식, 경제적 불안감, 위험상황 불안감을 포함하였다. 심리특성 중 위험감수성향은 보상이 주어진다면 위험을 감수하고자 하는 성향을 의미한다.

신뢰와 보험 간의 관계를 살펴보기 위해서 보험가입행동으로 보험보유 여부, 보험보유 개수, 적정수준 보험가입행동을 살펴보았다. 이 중 적정수준 보험가입행동 보험가입 적정성(보장범위 충분성, 보험금 충분성, 보험료 적정성)은 보험가입자들이 주관적으로 생각하는 인식을 의미한다. 즉, 보유하고 있는 보험이 개인 또는 가계의 위험을 충분히 보장하고 있는지(보장범위 충분성)와 가입한 보험으로 받을 수 있는 보험금은 경제적 회복을 위해 충분하다고 생각하는지(보험금 충분성), 그리고 소득 수준에 비해

많은 보험료를 납부하고 있는지(보험료 적정성)에 대해 4점 척도로 측정된 변수이다. 이 중 보험료 적정성은 역코딩을 통해 점수가 높을수록 소득수준에 비해 납부하는 보험료 수준이 적정한 것을 의미하도록 하였다.

〈그림 V-1〉 연구모형



이상의 조사항목과 측정 방법을 정리하면 다음 <표 V-1>과 같다.

〈표 V-1〉 조사항목 및 측정 방법

구분		측정내용	측정 방법		
사회적 신뢰	대인 신뢰	일반적 신뢰	일반적으로 사람들에 대한 신뢰 여부	신뢰/조심	
		특정 대상 신뢰	아는 사람	가족, 이웃, 지인	4점 척도
			모르는 사람	처음 만난 사람, 타 종교인, 외국인	
	기관신뢰	공공기관	군대, 경찰, 법원, 정부, 정당, 의회, 공무원, 대학, 선거기구	4점 척도	
		단체	종교단체, 언론, 노동조합, 시민단체		
		기업	대기업, 금융기관		
금융 신뢰	권역별 금융회사 신뢰	은행, 증권회사, 보험회사, 신용카드사, 서민금융기관, 대부업체	4점 척도		
	금융회사 직원 신뢰				
	금융상품 신뢰	적금이나 예금, 펀드, 파생금융상품, 주식, 채권, 보장성보험상품, 저축성보험상품, 주택담보대출상품, 신용대출상품, 신용카드			
보험 가입 행동	보험보유 여부	보유/미보유			
	보험보유 개수	보험종류별 가입 여부			
	보험보유 적정성	주관적 보장범위 충분성	5점 척도		
		주관적 보험금 충분성			
주관적 보험료 적정성					
심리적 특성	사회적 안전감	일상생활 안전에 대한 인식(1문항)	4점 척도		
		경제적 불안감(3문항)			
		위험상황 불안감(3문항)			
	위험감수성향	위험감수성향(2문항)	4점 척도		
개인 특성	주관적 재무상태	주관적 소득수준	10점 척도		
	인구통계학적 특성	성별, 연령, 직업, 동거가족 유무, 거주지, 거주 지역 규모, 최종학력, 혼인상태, 가족 수, 자녀 수, 취업가족 수, 거주형태	-		

라. 조사대상의 특징

조사대상의 일반적 특성, 심리적 특성, 보험가입 특성을 살펴보면 <표 V-2>, <표 V-3>, <표 V-4>와 같다.

1) 일반적 특성

조사대상의 일반적 특성을 살펴보면, 남성과 여성 각각 51.1%와 48.9%이고 평균연령은 44.2세이다. 최종학력은 대학교 졸업 이하가 53.9%로 가장 많았다. 서울·경기·수도권에 거주하는 응답자가 44.3%였고 50.3%는 대도시, 42.9%는 중소도시에 거주하고 있었으며, 기혼자가 62.2%, 미혼자 32.1%이고, 본인을 포함한 가족구성원은 평균 3.2명으로 4인인 경우가 35.5%로 가장 많았다. 평균 1.4명의 자녀가 있으며 44.4%의 응답자는 자녀가 없었다. 가족과 함께 거주하는 응답자는 83.2%로 대부분이었고 16.8%는 혼자 거주하고 있었다. 62.9%의 응답자가 자가에서 거주하고 있었고 전세나 월세 등 임대형태로 거주하는 경우는 34.6%였고, 주관적으로 생각하는 소득수준이 상위그룹인 응답자는 16.3%였고 22%는 소득수준이 낮다고 생각하였으며, 61.7%는 중간정도 수준으로 생각하고 있었다. 고용형태로 살펴본 직업은 근로소득자가 56%였고 자영업자는 14%, 소득이 없는 무직자가 30%였다.

〈표 V-2〉 조사대상자의 일반적 특징

(단위: 명, %)

구분		빈도	비중	구분		빈도	비중
성별	남성	964	51.1	혼인 상태	미혼	605	32.1
	여성	922	48.9		기혼(동거 포함)	1,174	62.2
	전체	1,886	100.0		이혼/사별/별거	107	5.7
연령	만20~29세	349	18.5	가족 구성원 수	전체	1,886	100.0
	만30~39세	354	18.8		1인	217	11.5
	만40~49세	424	22.5		2인	322	17.1
	만50~59세	429	22.7		3인	491	26.0
	만60~69세	330	17.5		4인	669	35.5
	전체	1,886	100.0		5인 이상	187	9.9
	평균(s.d.)	44.2세(13.1)			전체	1,886	100.0
최종 학력	고졸 이하	354	18.8	자녀 수	평균(s.d.)	3.2명(1.2)	
	전문대졸 이하	304	16.1		없음	838	44.4
	대졸 이하	1,017	53.9		1명	367	28.6
	대학원졸 이상	212	11.2		2명	588	45.9
	전체	1,892	100.0		3명 이상	93	7.3
거주지	서울·경가수도권	836	44.3	동거가족 유무	전체	1,886	100.0
	6대 광역시	482	25.6		평균(s.d.)	1.4명(0.9)	
	기타 시·도	570	30.1		없음	317	16.8
	전체	1,886	100.0		있다	1,569	83.2
거주지 규모	대도시	949	50.3	거주형태	전체	1,886	100.0
	중소도시	809	42.9		자가	1,186	62.9
	군·면지역	128	6.8		임대(전/월세)	652	34.6
직업	전체	1,886	100.0	취업가족 수	기타	48	2.5
	근로소득자	1,056	56.0		전체	1,886	100.0
	자영업자	264	14.0		없음	86	4.5
	무소득자	566	30.0		1명	771	40.9
주관적 소득 수준	전체	1,886	100.0	취업가족 수	2명	741	39.3
	하위층	415	22.0		3명 이상	288	15.3
	중위층	1,164	61.7		전체	1,886	100.0
	상위층	307	16.3		평균(s.d.)	1.7명(0.8)	
전체	1,886	100.0					

2) 심리적 특성

조사대상의 심리적 특성을 살펴보면, 사회적 안전감 중 일상생활에서의 안전에 대해 4점 중 평균 2.12점으로 나타났다. 경제적 불안감은 3개 문항(실직 등에 대한 우려(2.94/4), 비용 걱정 때문에 약국이나 병원에 가지 못할 우려(2.50), 노후 생활비 부족에 대한 우려(3.01))으로 구성되어 있으며, 4점 만점에 평균 2.82점으로 나타났다. 위험 상황 불안감은 3개 문항(강도 위험(2.31), 건강 음식 부족 위험(2.29), 주거지 불안(2.31))으로 구성되며 평균 2.30점으로 경제적 불안감보다는 낮았다. 위험감수성향은 2개 문항으로 구성되어 있으며 평균 2.19점으로 중간정도의 성향을 보였다.

〈표 V-3〉 조사대상자의 심리적 특성

구분	내용	평균	cronbach's α	평균 (s.d.)
	일상생활 안전에 대한 인식	2.12(0.68)	-	2.12 (0.68)
경제적 불안감	실직 또는 구직이 안 되는 상황	2.94(0.88)	.740	2.82 (0.70)
	비용 걱정 때문에 약국이나 병원에 가지 못하는 상황	2.50(0.87)		
	노후에 생활비가 부족하게 될 상황	3.01(0.84)		
위험 상황 불안감	길을 가다가 강도를 당하는 상황	2.31(0.84)	.741	2.30 (0.68)
	건강에 도움이 되는 음식이 없는 상황	2.29(0.80)		
	주거지 때문에 불안한 상황	2.31(0.88)		
위험 감수 성향	나는 높은 수익을 얻을 수 있다면, 높은 위험도 감수할 수 있다.	2.19(0.76)	.713	2.19 (0.65)
	인생에서 어떤 것을 성취할 수 있다면, 나는 어떠한 위험도 감수할 수 있다.	2.20(0.72)		

3) 보험가입 특성

조사대상자 중 현재 보험을 보유하고 있는 응답자는 89.6%였고 보유하고 있지 않은 응답자는 10.4%였다. 보험에 가입하고 있는 보험소비자들은 평균 4.1개 종류의 보험을 보유하고 있었고, 4개 종류의 보험을 보유한 가입자가 18.5%로 가장 많았고 7개 이상의 다양한 보험을 보유하고 있는 응답자도 12.8% 있었다. 보험보유 적정성은 3가지(보장범위 충분성, 보험금 충분성, 보험료 적정성) 항목에 대해 측정되었는데, 주관적 보장범위 충분성은 2.84점, 주관적 보험금 충분성은 2.44점, 주관적 보험료 적정성은 2.35점으로 나타났다. 추가로 최근 1년 이내 보험 관련 불만이나 피해 경험이 있었던 응답자는 9.1%로 높게 나타났고, 보험금 청구 경험은 53.9%, 보험 해약 경험은 19%로 나타났다.

〈표 V-4〉 조사대상자의 보험가입 특성

구분	내용	명/평균	비중(%)
보험보유 현황 (명)	보유	1,690	89.6
	미보유	196	10.4
	전체	1,886	100.0
보유 개수 (보유자, 명)	1개	154	9.1
	2개	286	16.9
	3개	299	17.7
	4개	312	18.5
	5개	240	14.2
	6개	182	10.8
	7개 이상	217	12.8
	전체	1,690	100.0
	평균(s.d.)	4.09(2.16)	-
보험보유 적정성 (평균, s.d.)	주관적 보장범위 충분성	2.84(0.59)	-
	주관적 보험금 충분성	2.44(0.71)	-
	주관적 보험료 적정성	2.35(0.76)	-
최근 1년 이내 보험 관련 경험(중복응답) (명)	보험 관련 불만 혹은 피해 경험	172	9.1
	보험금 청구 경험	1,015	53.9
	보험 해약 경험	359	19.0

2. 사회적 신뢰수준과 관련 요인

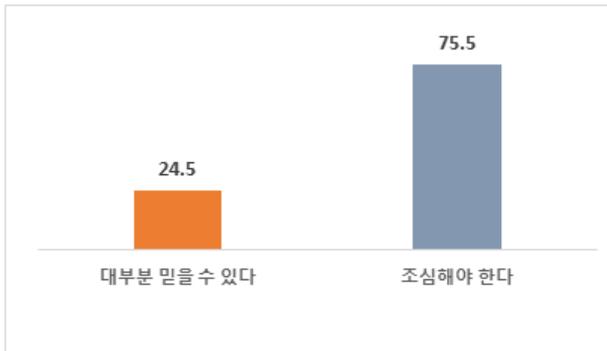
가. 대인신뢰수준과 관련 요인

1) 일반적 신뢰수준과 관련 요인

가) 일반적 신뢰수준

일반적 신뢰수준은 일반적으로 사람을 신뢰할 수 있는지 또는 인간관계에서 조심해야 한다고 생각하는지를 질문하여 측정되었다. 측정결과, 사람들을 믿을 수 있다는 응답은 24.5%였는데, 이는 일반적인 대인관계에서 상대방을 신뢰할 수 있다고 생각하는 사람들은 1/4에도 미치지 못한다는 것을 의미한다.

〈그림 V-2〉 일반적 신뢰수준



나) 개인특성에 따른 일반적 신뢰수준

개인특성에 따른 일반적 신뢰수준(대부분 믿을 수 있다고 응답한 비율)은 여성보다 남성이, 연령대가 높아질수록, 무소득자보다 자영업자와 근로소득자가, 소득수준을 높게 생각할수록 높았다.

- 성별: 남성 26.5% > 여성 22.5%

- 연령: 60대 33.6% > 50대 26.1% > 40대 24.8% > 30대 18.4% > 20대 19.8%

- 직업: 자영업자 27.3% > 근로소득자 25.3% > 무직자 21.7%
- 동거가족 유무: 혼자 거주 25.9% > 가족과 거주 24.2%
- 주관적 소득수준: 상위층 32.9% > 중위층 24.3% > 하위층 18.8%

다) 심리적 특성에 따른 일반적 신뢰수준

심리적 특성에 따른 일반적 신뢰수준을 살펴보기 위해 심리적 특성 각 변수를 평균보다 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하고 집단별 일반적 신뢰수준의 차이를 살펴보았다. 분석결과 일상생활 안전인식이 높은 집단, 경제적 불안감과 위기상황 불안감이 낮은 집단, 위험감수성향이 높은 집단에서 일반적 신뢰수준이 더 높게 나타났다.

- 일상생활 안전인식: 높은 집단 37.9% > 낮은 집단 19.5%
- 경제적 불안감: 낮은 집단 28.7% > 높은 집단 20.7%
- 위기상황 불안감: 낮은 집단 27.1% > 높은 집단 22.4%
- 위험감수성향: 높은 집단 28.1% > 낮은 집단 21.8%

〈표 V-5〉 개인특성 및 심리적 특성에 따른 일반적 신뢰수준

(단위: %)

구분		(사례 수)	대부분 믿을 수 있다	조심해야 한다
성별	남성	(964)	26.5	73.5
	여성	(922)	22.5	77.5
연령	만20~29세	(349)	19.8	80.2
	만30~39세	(354)	18.4	81.6
	만40~49세	(424)	24.8	75.2
	만50~59세	(429)	26.1	73.9
	만60~69세	(330)	33.6	66.4
직업	근로소득자	(1,056)	25.3	74.7
	자영업자	(264)	27.3	72.7
	무직자	(566)	21.7	78.3
동거가족 유무	가족과 거주	(1,569)	24.2	75.8
	혼자 거주	(317)	25.9	74.1
주관적 소득수준	하위층	(415)	18.8	81.2
	중위층	(1,164)	24.3	75.7
	상위층	(307)	32.9	67.1
일상생활 안전인식 ¹⁾	낮은 집단	(1,372)	19.5	80.5
	높은 집단	(514)	37.9	62.1
경제적 불안감 ²⁾	낮은 집단	(899)	28.7	71.3
	높은 집단	(987)	20.7	79.3
위기 상황 불안감 ³⁾	낮은 집단	(833)	27.1	72.9
	높은 집단	(1,053)	22.4	77.6
위험감수성향 ⁴⁾	낮은 집단	(1,071)	21.8	78.2
	높은 집단	(815)	28.1	71.9

주: 1) * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$ 임

2) 일상생활 안전에 대해 평균(mean=2.12)을 기준으로 안전하다고 생각하는 집단(높은 집단)과 덜 안전하다고 생각하는 집단(낮은 집단)을 의미함

3) 경제적 불안감 평균(mean=2.82)을 기준으로 덜 불안하게 생각하는 집단(낮은 집단)과 더 불안하게 생각하는 집단(높은 집단)을 의미함

4) 위기상황에 대한 불안감 평균(mean=2.30)을 기준으로 덜 불안하게 생각하는 집단(낮은 집단)과 더 불안하게 생각하는 집단(높은 집단)을 의미함

5) 위험감수성향이 평균(mean=2.19)을 기준으로 감수성향이 더 강한 집단(높은 집단)과 감수성향이 약한 집단(낮은 집단)을 의미함

2) 특정대상 신뢰수준과 관련 요인

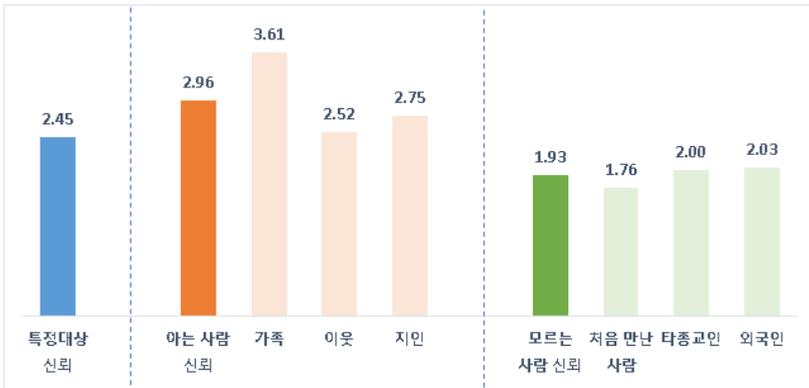
가) 특정대상 신뢰수준

특정대상에 대한 신뢰수준은 6개 대상(가족, 이웃, 지인, 처음 만나는 사람, 타 종교인, 외국인)에 대해 4점 척도로 측정되었고 점수가 높을수록 신뢰수준이 높은 것을 의미한다.

특정대상에 대한 신뢰수준은 4점 만점에 평균 2.45점의 신뢰수준을 보였는데, 아는 사람에 대한 신뢰는 2.96점, 모르는 사람에 대한 신뢰는 1.93점으로 나타나, 모르는 사람보다 아는 사람에 대한 신뢰수준이 더 높았다.

아는 사람에 대한 신뢰를 구성하는 가족, 이웃, 지인에 대한 신뢰수준은 가족(3.61) > 지인(2.75) > 이웃(2.52)의 순서로 높았고, 모르는 사람에 대한 신뢰를 구성하는 처음 만난 사람, 타 종교인, 외국인에 대한 신뢰수준은 외국인(2.03) > 타 종교인(2.00) > 처음 만나는 사람(1.76)의 순서로 높았다.

〈그림 V-3〉 특정대상에 대한 신뢰수준



나) 개인특성에 따른 특정대상 신뢰수준

(1) 성별에 따른 특정대상 신뢰수준

성별에 따른 특정대상에 대한 신뢰수준을 살펴본 결과, 전반적으로 남성의 신뢰수준이 여성의 신뢰수준보다 높았다.

- 특정대상에 대한 종합신뢰: 남성(2.47) > 여성(2.43)
- 아는 사람에 대한 신뢰: 남성(2.99) > 여성(2.93)
- 모르는 사람에 대한 신뢰: 남성(1.94) > 여성(1.92)

성별에 따른 신뢰수준의 차이는 0.00~0.10의 분포를 보였는데, 특정대상 종합신뢰의 남성과 여성의 차이는 0.04였고, 아는 사람 신뢰의 차이(0.05)가 모르는 사람 신뢰의 차이(0.02)보다 컸다. 성별에 따른 신뢰의 차이가 비교적 큰 대상은 아는 사람 신뢰의 경우 가족(0.10) > 이웃(0.04) > 지인(0.02)의 순서로 성별차이가 컸다. 모르는 사람 신뢰의 경우에는 처음 만나는 사람(0.06) > 외국인(0.03) > 타 종교인(0.00)의 순서로 성별 차이가 컸다.

〈표 V-6〉 성별에 따른 특정대상 신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	남성	여성	평균 차이
특정대상신뢰	2.45	2.47	2.43	0.04
아는 사람 신뢰	2.96	2.99	2.93	0.05
가족	3.61	3.66	3.56	0.10
이웃	2.52	2.54	2.50	0.04
지인	2.75	2.76	2.74	0.02
모르는 사람 신뢰	1.93	1.94	1.92	0.02
처음 만난 사람	1.76	1.79	1.73	0.06
타 종교인	2.00	2.00	2.00	-
외국인	2.03	2.05	2.02	0.03

〈그림 V-4〉 성별에 따른 특정대상 신뢰수준의 차이



주: 값은 남성의 신뢰수준 - 여성의 신뢰수준임

(2) 연령에 따른 특정대상 신뢰수준

연령에 따른 특정대상에 대한 신뢰수준은 전반적으로 연령이 높아질수록 신뢰수준이 높아지는 경향을 보였다. 즉, 60대의 특정대상에 대한 신뢰수준이 4점 만점에 2.57점으로 가장 높았고, 이어서 50대(2.54) > 40대(2.47) > 30대(2.36) > 20대(2.28)의 순으로 높았다.

특정대상 중 아는 사람에 대한 신뢰수준도 60대가 3.09점으로 가장 높았고, 아는 사람에 포함되는 가족, 이웃, 지인 모두 동일한 경향을 보였다. 다만 지인신뢰의 경우 20대의 신뢰수준이 30대의 신뢰수준보다 높았다.

- 아는 사람: 60대(3.09) > 50대(3.05) > 40대(3.01) > 30대(2.86) > 20대(2.76)
- 가족: 60대(3.72) > 50대(3.69) > 40대(3.64) > 30대(3.57) > 20대(3.42)
- 이웃: 60대(2.74) > 50대(2.69) > 40대(2.63) > 30대(2.33) > 20대(2.17)
- 지인: 60대(2.80) > 50대(2.79) > 40대(2.77) > 20대(2.70) > 30대(2.69)

모르는 사람에 대한 신뢰수준 역시 60대가 2.05점으로 가장 높았고 20대의 신뢰수준이 30대의 신뢰수준보다 높았지만 전반적으로 연령이 낮아지면서 신뢰수준이 낮아지는 경향을 보인다고 할 수 있다.

- 모르는 사람: 60대(2.05) > 50대(2.02) > 40대(1.94) > 30대(1.86) > 20대(1.79)
- 처음 만난 사람: 60대(1.92) > 50대(1.86) > 40대(1.75) > 30대(1.66) > 20대(1.60)
- 타 종교인: 60대(2.15) > 50대(2.10) > 40대(2.02) > 30대(1.89) > 20대(1.83)
- 외국인: 50대(2.10) > 60대(2.06) > 40대(2.03) = 30대(2.03) > 20대(1.94)

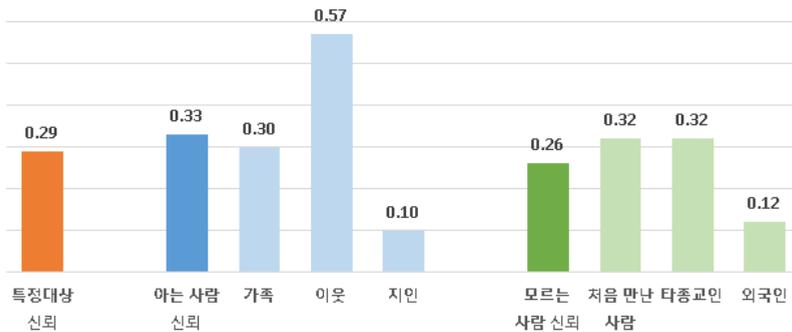
〈표 V-7〉 연령에 따른 특정대상 신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	20대	30대	40대	50대	60대
특정대상신뢰	2.45	2.28	2.36	2.47	2.54	2.57
아는 사람 신뢰	2.96	2.76	2.86	3.01	3.05	3.09
가족	3.61	3.42	3.57	3.64	3.69	3.72
이웃	2.52	2.17	2.33	2.63	2.69	2.74
지인	2.75	2.70	2.69	2.77	2.79	2.80
모르는 사람 신뢰	1.93	1.79	1.86	1.94	2.02	2.05
처음 만난 사람	1.76	1.60	1.66	1.75	1.86	1.92
타 종교인	2.00	1.83	1.89	2.02	2.10	2.15
외국인	2.03	1.94	2.03	2.03	2.10	2.06

추가적으로, 60대와 20대의 특정대상에 대한 신뢰수준 차이를 살펴봄으로써 세대 간 특정대상신뢰 차이를 살펴보았다. 특정대상신뢰에 있어 세대 간 차이가 가장 큰 대상은 이웃(0.57)이며, 세대 간 차이가 가장 작은 대상은 지인(0.10)이었다.

〈그림 V-5〉 특정대상신뢰에 대한 세대 간 차이



주: 값은 60대 신뢰수준 - 20대 신뢰수준임

(3) 직업에 따른 특정대상 신뢰수준

직업(근로소득자, 자영업자, 무직)에 따른 특정대상에 대한 신뢰수준은 전반적으로 무직인 경우가 신뢰수준이 낮고, 자영업자와 근로소득자는 대상에 따라 더 높은 신뢰

수준을 보이는 대상이 달랐다. 특정대상에 대한 종합 신뢰는 자영업자(2.47)가 근로소득자(2.44)와 무직(2.44)보다 높았고, 아는 사람 신뢰는 근로소득자(2.97)가, 모르는 사람 신뢰는 자영업자(1.98)가 다른 직업을 가진 사람들보다 신뢰수준이 높았다.

- 가족신뢰: 근로소득자(3.64) > 무직(3.58) > 자영업자(3.55)
- 이웃신뢰: 자영업자(2.59) > 근로소득자(2.51) = 무직(2.51)
- 지인신뢰: 근로소득자(2.75) = 무직(2.75) > 자영업자(2.73)
- 처음 만난 사람 신뢰: 자영업자(1.81) > 무직(1.77) > 근로소득자(1.74)
- 타 종교인: 자영업자(2.04) > 무직(2.01) > 근로소득자(1.99)
- 외국인: 자영업자(2.09) > 근로소득자(2.03) > 무직(2.02)

〈표 V-8〉 직업에 따른 특정대상 신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	근로소득자	자영업자	무직
특정대상신뢰	2.45	2.44	2.47	2.44
아는 사람 신뢰	2.96	2.97	2.96	2.95
가족	3.61	3.64	3.55	3.58
이웃	2.52	2.51	2.59	2.51
지인	2.75	2.75	2.73	2.75
모르는 사람 신뢰	1.93	1.92	1.98	1.93
처음 만난 사람	1.76	1.74	1.81	1.77
타 종교인	2.00	1.99	2.04	2.01
외국인	2.03	2.03	2.09	2.02

(4) 동거가족 유무에 따른 특정대상 신뢰수준

동거가족 유무에 따른 특정대상에 대한 신뢰수준을 살펴본 결과, 종합적으로는 가족과 함께 거주하는 경우의 신뢰수준이 혼자 거주하는 경우의 신뢰수준보다 높았다. 그러나 아는 사람 신뢰와 모르는 사람 신뢰는 대상에 따라 차이가 있었다.

- 특정대상에 대한 종합신뢰: 가족과 거주(2.46) > 혼자 거주(2.40)
- 아는 사람에 대한 신뢰: 가족과 거주(2.98) > 혼자 거주(2.85)

- 모르는 사람에 대한 신뢰: 혼자 거주(1.95) > 가족과 거주(1.93)

아는 사람에 대한 신뢰는 가족과 거주하는 경우 혼자 거주하는 경우보다 신뢰수준이 높았는데, 특히 가족에 대한 신뢰수준에서 그 차이(0.21)가 가장 컸다. 반면, 모르는 사람 신뢰의 경우 타 종교인에 대한 신뢰는 가족과 거주하는 경우 신뢰수준이 더 높으나 처음 만난 사람과 외국인에 대한 신뢰는 혼자 거주하는 경우 신뢰수준이 더 높았다.

- 가족과 거주하는 경우 신뢰수준이 더 높은 대상: 가족, 이웃, 지인, 타 종교인

- 혼자 거주하는 경우 신뢰수준이 더 높은 대상: 처음 만난 사람, 외국인

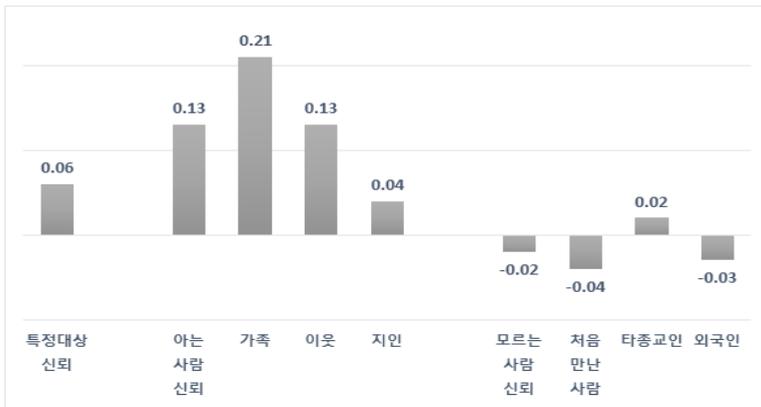
〈표 V-9〉 동거가족 유무에 따른 특정대상 신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	가족과 거주	혼자 거주	차이
특정대상신뢰	2.45	2.46	2.40	0.06
아는 사람 신뢰	2.96	2.98	2.85	0.13
가족	3.61	3.65	3.44	0.21
이웃	2.52	2.54	2.41	0.13
지인	2.75	2.76	2.72	0.04
모르는 사람 신뢰	1.93	1.93	1.95	-0.02
처음 만난 사람	1.76	1.75	1.79	-0.04
타 종교인	2.00	2.01	1.98	0.02
외국인	2.03	2.03	2.06	-0.03

동거가족 유무에 따른 신뢰수준의 차이는 0.02~0.21의 분포를 보였고 아는 사람의 경우(0.13)가 모르는 사람의 경우(-0.02)보다 더 큰 차이가 있었다. 각 대상별 신뢰의 차이가 가장 크게 나타난 대상은 가족(0.21)이고 타 종교인(0.02)의 신뢰 차이가 가장 작았다.

〈그림 V-6〉 동거가족 유무에 따른 특정대상 신뢰수준 차이



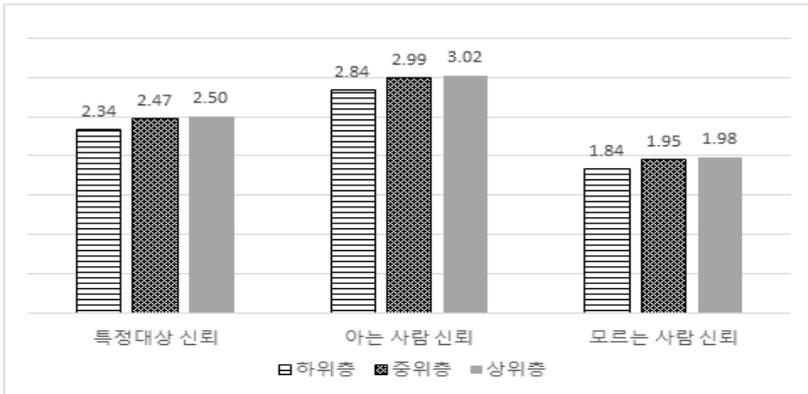
주: 값은 가수와 거주 집단의 신뢰수준 - 혼자 거주 집단의 신뢰수준임

(5) 주관적 소득계층에 따른 특정대상 신뢰수준

주관적 소득계층에 따른 특정대상에 대한 종합 신뢰수준은 전반적으로 상위층 > 중위층 > 하위층의 순서로 신뢰수준이 높았다. 특정대상에 포함되는 아는 사람과 모르는 사람에 대한 신뢰수준 역시 동일한 경향을 보였으며, 6개의 개별 대상 중 가족신뢰를 제외한 이웃, 지인, 처음 만난 사람, 타 종교인, 외국인에 대한 신뢰수준 역시 상위층 > 중위층 > 하위층의 순서로 신뢰수준이 높았다. 가족신뢰의 경우는 중위층이 상위층보다 약간 높았다.

- 특정대상 종합신뢰: 상위층(2.50) > 중위층(2.47) > 하위층 (2.34)
- 아는 사람 신뢰: 상위층(3.02) > 중위층(2.99) > 하위층 (2.84)
- 모르는 사람 신뢰: 상위층(1.98) > 중위층(1.95) > 하위층 (1.84)
- 가족신뢰: 중위층(3.65) > 상위층(3.64) > 하위층(3.48)
- 이웃신뢰: 상위층(2.60) > 중위층(2.54) > 하위층(2.40)
- 지인신뢰: 상위층(2.81) > 중위층(2.77) > 하위층(2.65)
- 처음 만난 사람 신뢰: 상위층(1.80) > 중위층(1.77) > 하위층(1.69)
- 타 종교인: 상위층(2.08) > 중위층(2.02) > 하위층(1.90)
- 외국인: 상위층(2.06) = 중위층(2.06) > 하위층(1.93)

〈그림 V-7〉 주관적 소득계층에 따른 특정대상에 대한 신뢰



〈표 V-10〉 주관적 소득계층에 따른 특정대상 신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	하위층	중위층	상위층
특정대상신뢰	2.45	2.34	2.47	2.50
아는 사람 신뢰	2.96	2.84	2.99	3.02
가족	3.61	3.48	3.65	3.64
이웃	2.52	2.40	2.54	2.60
지인	2.75	2.65	2.77	2.81
모르는 사람 신뢰	1.93	1.84	1.95	1.98
처음 만난 사람	1.76	1.69	1.77	1.80
타 종교인	2.00	1.90	2.02	2.08
외국인	2.03	1.93	2.06	2.06

다) 심리적 특성에 따른 특정대상 신뢰수준

(1) 일상생활에서의 안전인식에 따른 특정대상 신뢰수준

일상생활에서의 안전인식이 평균(2.12)보다 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하여 이에 따른 특정대상에 대한 신뢰수준을 살펴본 결과, 특정대상 종합신뢰수준을 구성하는 모든 대상에서 일상생활에서의 안전인식이 높은 집단의 신뢰수준이 높았다.

특정대상 신뢰수준의 집단 간 평균 차이는 0.04~0.25의 분포를 보였다. 특정대상 중

합 신뢰의 집단 간 차이는 0.15였고, 아는 사람 신뢰수준은 0.10점으로 모르는 사람 신뢰수준 0.20점보다 차이가 작았다. 대상별 집단 간 평균 차이가 가장 큰 대상은 처음 만난 사람(0.25)이었고, 6개 대상 중 평균 차이가 가장 작은 대상은 가족(0.04)으로 다른 대상에 비해 상대적으로 평균 차이가 적었다.

- 일상생활 안전인식이 높은 집단과 낮은 집단 간 평균 차이: 처음 만난 사람(0.25)
 > 타 종교인(0.18) > 외국인(0.16) > 이웃(0.15) > 지인(0.12) > 가족(0.04)

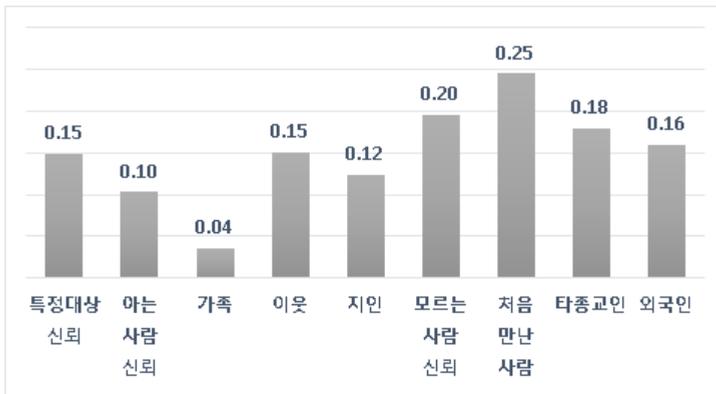
〈표 V-11〉 일상생활에서의 안전인식에 따른 특정대상 신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	높은 집단	낮은 집단	차이
특정대상신뢰	2.45	2.55	2.41	0.15
아는 사람 신뢰	2.96	3.04	2.93	0.10
가족	3.61	3.64	3.60	0.04
이웃	2.52	2.63	2.48	0.15
지인	2.75	2.84	2.72	0.12
모르는 사람 신뢰	1.93	2.07	1.88	0.20
처음 만난 사람	1.76	1.94	1.69	0.25
타 종교인	2.00	2.13	1.95	0.18
외국인	2.03	2.15	1.99	0.16

주: 일상생활에서의 안전에 대한 인식이 평균(2.12)보다 높은 집단과 낮은 집단으로 나누어 분석함

〈그림 V-8〉 일상생활 안전인식에 따른 특정대상신뢰 차이



주: 값은 안전인식 높은 집단의 신뢰 - 안전인식 낮은 집단 신뢰임

(2) 경제적 불안감에 따른 특정대상 신뢰수준

경제적 불안감이 평균(2.82)보다 낮은 집단과 높은 집단으로 구분하여 특정대상 신뢰수준의 평균 차이를 살펴본 결과, 전체적으로 경제적 불안감이 낮은 집단의 신뢰수준이 경제적 불안감이 높은 집단보다 높았다.

특정대상 신뢰수준의 집단 간 평균 차이는 0.06이었고, 대상별 신뢰수준의 집단 간 차이는 0.01~0.09의 분포를 보였다. 아는 사람 신뢰수준은 0.04로 모르는 사람 신뢰수준 0.08보다 차이가 작았고, 6개 대상 중 집단 간 평균 차이가 가장 큰 대상은 처음 만난 사람(0.09)과 외국인(0.09)이었다. 또한 평균 차이가 가장 작은 대상은 가족(0.01)으로 차이가 거의 없었다.

- 집단 간 평균 차이: 처음 만난 사람(0.09) > 외국인(0.09) > 이웃(0.06) > 타 종교인(0.05) > 지인(0.04) > 가족(0.01)

〈표 V-12〉 경제적 불안에 따른 특정대상 신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	낮은 집단	높은 집단	차이
특정대상신뢰	2.45	2.48	2.42	0.06
아는 사람 신뢰	2.96	2.98	2.94	0.04
가족	3.61	3.62	3.61	0.01
이웃	2.52	2.55	2.49	0.06
지인	2.75	2.77	2.73	0.04
모르는 사람 신뢰	1.93	1.97	1.90	0.08
처음 만난 사람	1.76	1.81	1.72	0.09
타 종교인	2.00	2.03	1.98	0.05
외국인	2.03	2.08	1.99	0.09

주: 경제적 불안에 대한 인식이 평균(2.82)보다 높은 집단과 낮은 집단으로 나누어 분석함

〈그림 V-9〉 경제적 불안에 따른 특정대상신뢰 차이



주: 값은 경제적 불안감이 낮은 집단의 신뢰 - 높은 집단 신뢰임

(3) 위기상황 불안에 따른 특정대상 신뢰수준

위기상황에 대한 불안이 평균(2.30)보다 낮은 집단과 높은 집단을 구분하여 특정대상 신뢰수준의 평균 차이를 살펴본 결과, 특정대상 종합신뢰는 위기상황 불안이 낮은 집단(2.47)에서 다소 높았다.

위기상황 불안에 따른 아는 사람과 모르는 사람에 대한 신뢰수준은 서로 다른 경향을 보였다. 아는 사람에 대한 신뢰는 위기상황 불안이 낮은 집단에서 더 높은 신뢰수준(3.01)으로 나타난 반면, 모르는 사람에 대한 신뢰수준은 위기상황 불안이 높은 집단에

서 다소 높은 신뢰수준 차이(1.94)였으나 큰 차이는 없었다.

위기상황 불안에 따른 특정대상 신뢰수준의 집단 간 평균 차이는 0.01~0.15의 분포를 보였다. 6개 대상 중 가장 큰 평균 차이가 나는 대상은 가족(0.15)이고, 가장 적은 차이가 나는 대상은 외국인(-0.01)이었다.

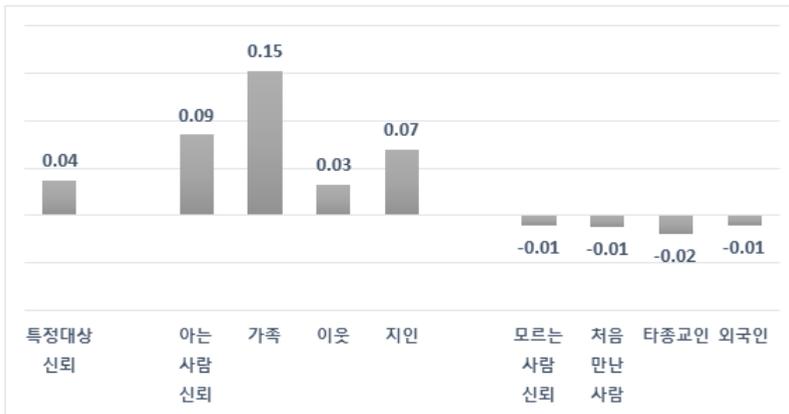
〈표 V-13〉 위기상황 불안에 따른 특정대상 신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	낮은 집단	높은 집단	차이
특정대상신뢰	2.45	2.47	2.43	0.04
아는 사람 신뢰	2.96	3.01	2.92	0.09
가족	3.61	3.70	3.55	0.15
이웃	2.52	2.54	2.51	0.03
지인	2.75	2.79	2.72	0.07
모르는 사람 신뢰	1.93	1.93	1.94	-0.01
처음 만난 사람	1.76	1.75	1.76	-0.01
타 종교인	2.00	1.99	2.01	-0.02
외국인	2.03	2.03	2.04	-0.01

주: 위기상황에 대한 불안감이 평균(2.30)보다 높은 집단과 낮은 집단으로 나누어 분석함

〈그림 V-10〉 위기상황 불안에 따른 특정대상신뢰 차이



주: 값은 위기상황에 대한 불안감이 낮은 집단의 신뢰 - 높은 집단의 신뢰임

(4) 위험감수성향에 따른 특정대상 신뢰수준

위험감수성향이 평균(2.19)보다 높은 집단과 낮은 집단을 구분하여 특정대상 신뢰수준의 평균 차이를 살펴본 결과, 전반적으로 위험감수성향이 낮은 집단의 신뢰수준이 더 높았다. 다만 가족신뢰의 경우는 위험감수성향이 낮은 집단에서 다소 낮은 신뢰수준을 보였다.

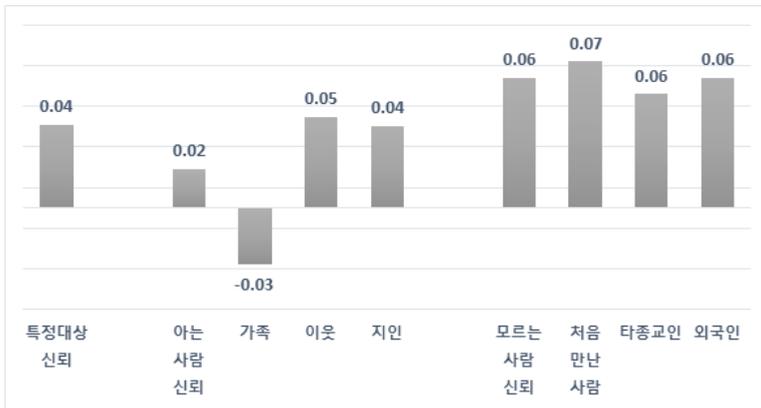
〈표 V-14〉 위험감수성향에 따른 특정대상 신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	낮은 집단	높은 집단	차이
특정대상신뢰	2.45	2.47	2.43	0.04
아는 사람 신뢰	2.96	2.97	2.95	0.02
가족	3.61	3.60	3.62	-0.03
이웃	2.52	2.55	2.50	0.05
지인	2.75	2.77	2.73	0.04
모르는 사람 신뢰	1.93	1.97	1.90	0.06
처음 만난 사람	1.76	1.80	1.73	0.07
타 종교인	2.00	2.03	1.98	0.06
외국인	2.03	2.07	2.01	0.06

주: 위험감수성향이 평균(2.19)보다 높은 집단과 낮은 집단으로 나누어 분석함

〈그림 V-11〉 위험감수성향에 따른 특정대상신뢰 차이



주: 값은 위험감수성향이 높은 집단의 신뢰 - 낮은 집단의 신뢰임

나. 기관신뢰수준과 관련 요인

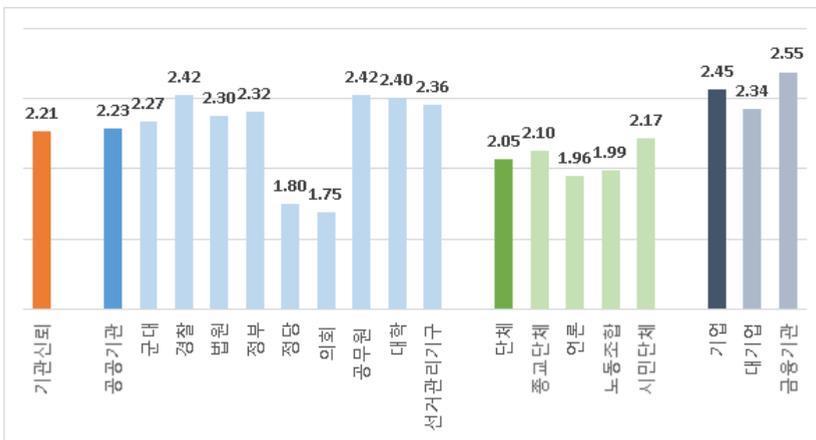
1) 기관신뢰수준

기관신뢰수준은 공공기관(군대, 경찰, 법원, 정부, 정당, 의회, 공무원, 대학, 선거기구)과 단체(종교단체, 언론, 노동조합, 시민단체), 기업(대기업, 금융기관)에 대해 4점 척도로 측정되었고 점수가 높을수록 신뢰수준이 높은 것을 의미한다.

기관신뢰수준은 4점 만점에 평균 2.21점으로 특정대상 신뢰수준(2.45점)보다 낮았다. 공공기관 신뢰수준은 2.23점으로 단체 신뢰수준 2.05점보다는 높았으나 기업 신뢰수준 2.45점보다는 낮았다. 즉, 기업(2.45) > 공공기관(2.23) > 단체(2.05)의 순으로 신뢰수준이 높았다.

공공기관에 포함된 기관의 신뢰수준은 공무원(2.42) > 경찰(2.42) > 대학(2.40) > 선거기구(2.36) > 정부(2.32) > 법원(2.30) > 군대(2.27) > 정당(1.80) > 의회(1.75)의 순으로 높았고, 단체에 포함된 기관의 신뢰수준은 시민단체(2.17) > 종교단체(2.10) > 노동조합(1.99) > 언론(1.96)의 순으로 높았다. 기업에 포함된 기관의 신뢰수준은 금융기관(2.55)이 대기업(2.34)보다 높았다. 특히, 금융기관 신뢰수준(2.55)은 조사된 15개 기관 중 신뢰수준이 가장 높았다.

〈그림 V-12〉 기관신뢰수준



2) 개인 특성에 따른 기관신뢰수준

가) 성별에 따른 기관신뢰수준

성별에 따른 기관신뢰수준은 5개 기관(군대, 정부, 대학, 선거기구, 종교단체)을 제외하면 전반적으로 여성의 신뢰수준이 남성의 신뢰수준보다 높았다. 이는 특정대상에 대한 신뢰수준의 경우 남성이 여성보다 높았던 결과와는 상반된 것이다.

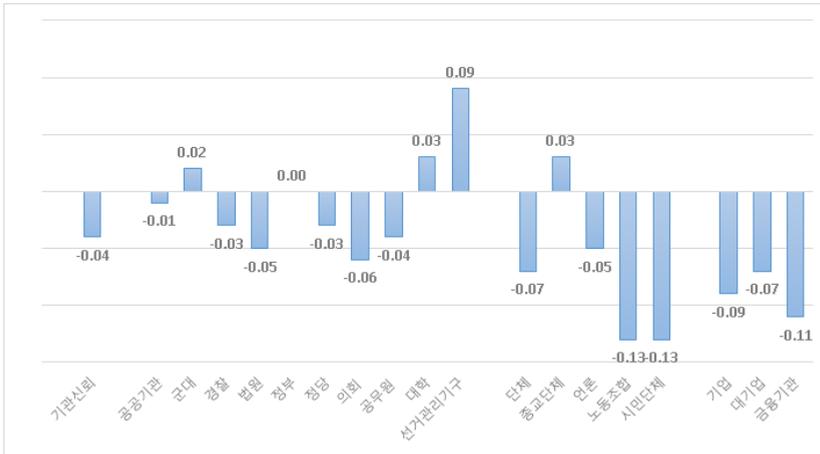
〈표 V-15〉 성별에 따른 기관신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	남성	여성	평균 차이
기관신뢰	2.21	2.19	2.23	-0.04
공공기관	2.23	2.22	2.23	-0.01
군대	2.27	2.28	2.26	0.02
경찰	2.42	2.40	2.43	-0.03
법원	2.30	2.27	2.32	-0.05
정부	2.32	2.32	2.32	0.00
정당	1.80	1.78	1.81	-0.03
의회	1.75	1.72	1.78	-0.06
공무원	2.42	2.40	2.44	-0.04
대학	2.40	2.41	2.38	0.03
선거관리기구	2.36	2.41	2.32	0.09
단체	2.05	2.02	2.09	-0.07
종교단체	2.10	2.11	2.08	0.03
언론	1.96	1.94	1.99	-0.05
노동조합	1.99	1.92	2.05	-0.13
시민단체	2.17	2.11	2.24	-0.13
기업	2.45	2.40	2.49	-0.09
대기업	2.34	2.30	2.37	-0.07
금융기관	2.55	2.50	2.61	-0.11

성별에 따른 기관신뢰수준의 차이는 0.00~0.13의 분포를 보였다. 성별에 따라 가장 큰 신뢰 차이를 보인 기관은 노동조합(-0.13)과 시민단체(-0.13)이고, 금융기관의 신뢰 차이도 비교적 크게 나타났다(-0.11).

〈그림 V-13〉 성별에 따른 기관신뢰수준 차이



주: 값은 남성의 기관신뢰 - 여성의 기관신뢰임

나) 연령에 따른 기관신뢰수준

연령에 따른 기관신뢰(종합)는 연령이 높아질수록 신뢰수준도 높아지는 경향을 보였다. 즉, 60대의 기관에 대한 종합 신뢰는 2.31으로 다른 연령대보다 높았고, 이어서 50대(2.27) > 40대(2.23) > 30대(2.15) > 20대(2.09)의 순이었다.

공공기관신뢰 역시 연령이 높아질수록 신뢰수준이 높아지는 경향을 보였다. 그러나 몇몇 개별 기관은 다른 경향을 보였는데, 의회에 대한 신뢰는 연령이 증가할수록 신뢰수준이 감소하였고, 정부, 정당 등은 중간연령대(30~40대)의 신뢰수준이 더 높았다.

- 공공기관신뢰: 60대(2.30) > 50대(2.29) > 40대(2.25) > 30대(2.18) > 20대(2.09)
- 정부: 40대(2.43) > 30대(2.36) > 50대(2.35) > 60대(2.29) > 20대(2.15)
- 정당: 40대(1.84) = 30대(1.84) > 50대(1.77) = 60대(1.77) = 20대(1.77)
- 의회: 20대(1.79) > 30대(1.78) > 40대(1.77) > 50대(1.72) > 60대(1.69)

- 선거기구: 50대(2.50) > 60대(2.40) = 40대(2.40) > 30대(2.25) > 20대(2.23)

단체에 대한 신뢰수준 역시 연령에 따라 커지며, 종교단체와 언론도 동일한 경향을 보였다. 반면 노동조합과 시민단체는 50대와 40대의 신뢰수준이 60대의 신뢰수준보다 높았다.

- 단체신뢰: 60대(2.16) > 50대(2.13) > 40대(2.08) > 30대(1.96) > 20대(1.92)

- 노동조합: 50대(2.03) > 40대(1.99) > 30대(1.98) = 60대(1.98) > 20대(1.93)

- 시민단체: 50대(2.28) > 40대(2.22) > 60대(2.14) > 20대(2.10) > 30대(2.09)

기업신뢰와 대기업과 금융기관 신뢰는 전반적으로 연령대가 높을수록 신뢰수준이 높으나 20대와 40대의 경우 개별기업별로 약간의 차이가 있다

- 기업신뢰: 60대(2.60) > 50대(2.50) > 40대(2.39) > 30대(2.38) = 20대(2.38)

- 대기업: 60대(2.47) > 50대(2.39) > 30대(2.29) > 40대(2.28) > 20대(2.27)

- 금융기관 : 60대(2.72) > 50대(2.60) > 40대(2.50) > 20대(2.49) > 30대(2.46)

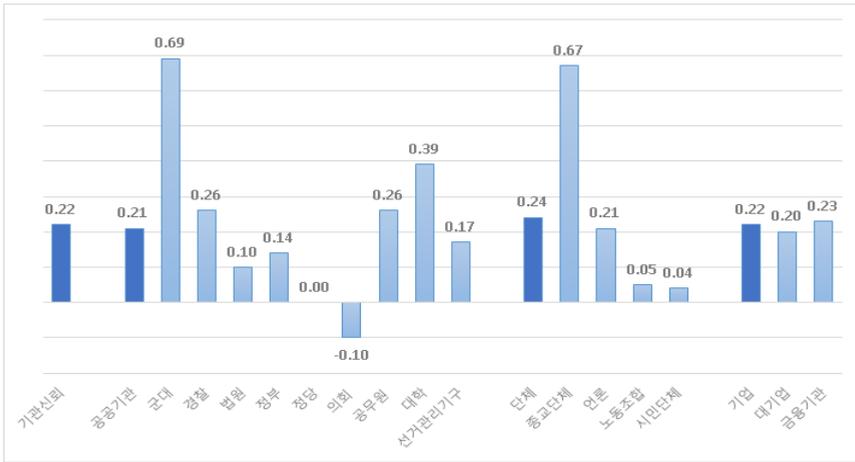
〈표 V-16〉 연령에 따른 기관신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	20대	30대	40대	50대	60대
기관신뢰	2.21	2.09	2.15	2.23	2.27	2.31
공공기관	2.23	2.09	2.18	2.25	2.29	2.30
군대	2.27	1.89	2.09	2.31	2.46	2.58
경찰	2.42	2.25	2.41	2.45	2.47	2.51
법원	2.30	2.25	2.28	2.30	2.30	2.35
정부	2.32	2.15	2.36	2.43	2.35	2.29
정당	1.80	1.77	1.84	1.84	1.77	1.77
의회	1.75	1.79	1.78	1.77	1.72	1.69
공무원	2.42	2.29	2.37	2.41	2.49	2.55
대학	2.40	2.21	2.27	2.38	2.51	2.60
선거관리기구	2.36	2.23	2.25	2.40	2.50	2.40
단체	2.05	1.92	1.96	2.08	2.13	2.16
종교단체	2.10	1.78	1.85	2.14	2.24	2.45
언론	1.96	1.88	1.92	1.96	1.97	2.09
노동조합	1.99	1.93	1.98	1.99	2.03	1.98
시민단체	2.17	2.10	2.09	2.22	2.28	2.14
기업	2.45	2.38	2.38	2.39	2.50	2.60
대기업	2.34	2.27	2.29	2.28	2.39	2.47
금융기관	2.55	2.49	2.46	2.50	2.60	2.72

60대와 20대의 기관신뢰수준의 차이를 살펴봄으로써 세대 간 기관신뢰수준 차이를 살펴본 결과, 기관신뢰에 있어 세대 간 차이가 가장 큰 기관은 군대(0.69)였고 종교단체(0.67)도 높은 차이를 보였다. 반면 정당과 의회의 경우 세대 간 차이가 가장 적게 나타났으나 이 두 기관은 중간연령대(30~40대)에서 신뢰수준이 높게 나타나 세대차이가 발생하는 연령대가 좁았다.

〈그림 V-14〉 기관신뢰수준에 대한 세대 간 차이



주: 값은 60대 신뢰수준 - 20대 신뢰수준임

다) 직업에 따른 기관신뢰수준

직업에 따른 기관신뢰수준을 살펴본 결과, 종합기관신뢰와 공공기관신뢰, 단체신뢰는 자영업자 > 무직 > 근로소득자의 순으로 신뢰수준이 높지만 기업신뢰는 무직 > 자영업자 > 근로소득자의 순으로 신뢰수준이 높았다.

- 기관신뢰(종합): 자영업자(2.26) > 무직(2.23) > 근로소득자(2.19)
- 공공기관신뢰: 자영업자(2.27) > 무직(2.23) > 근로소득자(2.21)
- 단체신뢰: 자영업자(2.12) > 무직(2.08) > 근로소득자(2.02)
- 기업신뢰: 무직(2.50) > 자영업자(2.49) > 근로소득자(2.41)

공공기관의 신뢰수준은 전체적으로는 자영업자가 무직이나 근로소득자보다 신뢰수준이 높으나, 개별 기관에 따라서는 신뢰수준의 차이가 서로 다르게 나타났다. 즉, 정부에 대한 신뢰는 근로소득자(2.36) > 자영업자(2.33) > 무직(2.25)의 순으로 높고, 선거기구는 근로소득자(2.37) = 자영업자(2.37) > 무직(2.35)의 순서로 나타났다. 또한 근로소득자의 경우 다수의 기관(군대, 의회, 대학, 정당, 경찰, 법원, 공무원)에 대한 신뢰수준이 다른 두 집단보다 낮았다.

〈표 V-17〉 직업에 따른 기관신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	근로소득자	자영업자	무직
기관신뢰	2.21	2.19	2.26	2.23
공공기관	2.23	2.21	2.27	2.23
군대	2.27	2.24	2.38	2.28
경찰	2.42	2.40	2.43	2.45
법원	2.30	2.26	2.31	2.36
정부	2.32	2.36	2.33	2.25
정당	1.80	1.78	1.90	1.78
의회	1.75	1.72	1.83	1.76
공무원	2.42	2.41	2.43	2.44
대학	2.40	2.37	2.45	2.42
선거관리기구	2.36	2.37	2.37	2.35
단체	2.05	2.02	2.12	2.08
종교단체	2.10	2.07	2.19	2.11
언론	1.96	1.90	2.05	2.04
노동조합	1.99	1.96	2.04	2.01
시민단체	2.17	2.17	2.20	2.16
기업	2.45	2.41	2.49	2.50
대기업	2.34	2.29	2.40	2.40
금융기관	2.55	2.53	2.57	2.59

라) 동거가족 유무에 따른 기관신뢰수준

동거가족 유무에 따른 기관신뢰수준을 살펴본 결과, 종합 기관신뢰수준과 공공기관 신뢰, 단체신뢰, 기업신뢰는 모두 가족과 함께 거주하는 경우 신뢰수준이 더 높으나 큰 차이가 나는 것은 아니었다.

공공기관에 대한 신뢰는 개별 기관에 따라 신뢰수준이 더 높은 집단이 서로 다르게 나타났는데, 가족과 거주하는 경우 신뢰가 더 높은 기관으로는 군대, 경찰, 대학, 선거기구가 해당하였고, 혼자 거주하는 경우 신뢰가 더 높은 기관은 법원, 정부, 정당, 의회, 공무원이 해당하였다. 단체 신뢰의 경우 종교단체를 제외한 언론, 노동조합, 시민단체가 혼자 거주하는 경우 신뢰수준이 더 높았고, 기업신뢰는 모두 가족과 거주하는 경우 신뢰수준이 더 높았다.

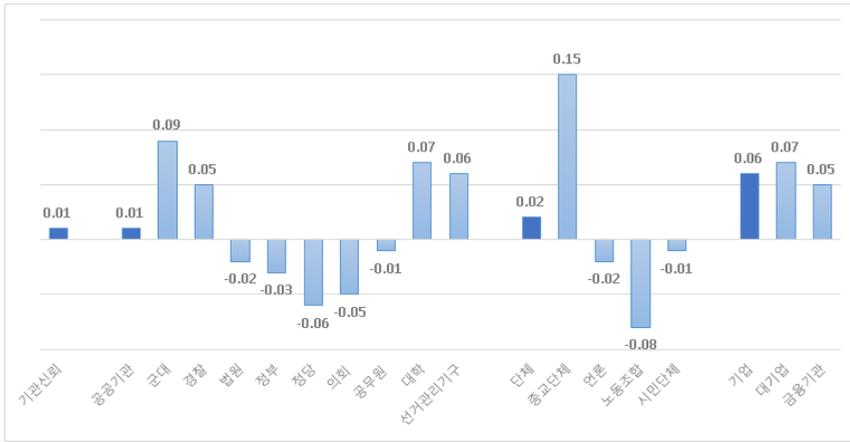
〈표 V-18〉 동거가족 유무에 따른 기관신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	가족과 거주	혼자 거주	차이
기관신뢰	2.21	2.21	2.20	0.01
공공기관	2.23	2.23	2.22	0.01
군대	2.27	2.29	2.20	0.09
경찰	2.42	2.43	2.38	0.05
법원	2.30	2.29	2.31	-0.02
정부	2.32	2.32	2.35	-0.03
정당	1.80	1.79	1.85	-0.06
의회	1.75	1.74	1.79	-0.05
공무원	2.42	2.42	2.43	-0.01
대학	2.40	2.41	2.34	0.07
선거관리기구	2.36	2.37	2.31	0.06
단체	2.05	2.06	2.04	0.02
종교단체	2.10	2.12	1.97	0.15
언론	1.96	1.96	1.98	-0.02
노동조합	1.99	1.97	2.05	-0.08
시민단체	2.17	2.17	2.18	-0.01
기업	2.45	2.46	2.40	0.06
대기업	2.34	2.35	2.28	0.07
금융기관	2.55	2.56	2.51	0.05

동거가족 유무에 따른 신뢰수준의 차이는 0.01~0.15의 분포를 보였고, 두 집단 간의 신뢰 차이가 가장 큰 기관은 종교단체(0.15)였다.

〈그림 V-15〉 동거가족 유무에 따른 기관신뢰수준 차이

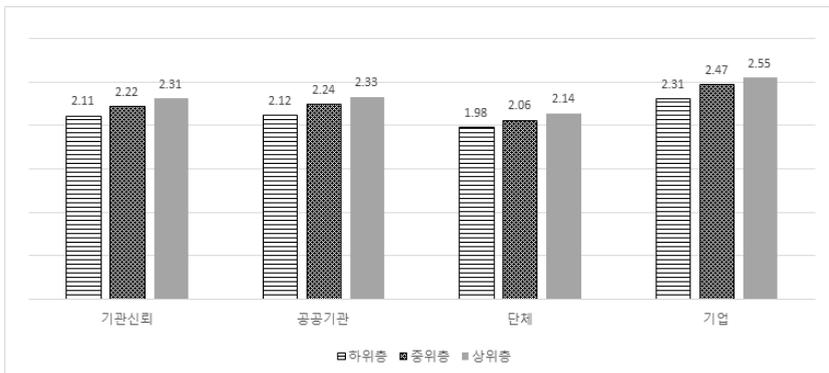


주: 값은 가족과 거주 집단의 신뢰수준 - 혼자 거주 집단의 신뢰수준임

마) 주관적 소득계층에 따른 기관수준의 차이

주관적 소득계층에 따른 기관신뢰수준은 전체적으로 상위층 > 중위층 > 하위층의 순서로 신뢰수준이 높으며, 개별 기관에 대해서도 동일한 순서로 신뢰수준이 높았다.

〈그림 V-16〉 주관적 소득계층에 따른 기관신뢰수준 차이



〈표 V-19〉 소득계층에 따른 기관신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	하위층	중위층	상위층
기관신뢰	2.21	2.11	2.22	2.31
공공기관	2.23	2.12	2.24	2.33
군대	2.27	2.20	2.28	2.34
경찰	2.42	2.34	2.43	2.49
법원	2.30	2.18	2.30	2.42
정부	2.32	2.22	2.33	2.41
정당	1.80	1.69	1.80	1.92
의회	1.75	1.67	1.75	1.85
공무원	2.42	2.31	2.44	2.52
대학	2.40	2.27	2.41	2.50
선거관리기구	2.36	2.24	2.38	2.49
단체	2.05	1.98	2.06	2.14
종교단체	2.10	1.98	2.10	2.23
언론	1.96	1.90	1.96	2.05
노동조합	1.99	1.92	1.99	2.08
시민단체	2.17	2.10	2.19	2.21
기업	2.45	2.31	2.47	2.55
대기업	2.34	2.21	2.35	2.44
금융기관	2.55	2.40	2.58	2.66

3) 심리적 특성에 따른 기관신뢰수준

가) 일상생활에서의 안전인식에 따른 기관신뢰수준

일상생활에서의 안전인식에 따른 기관신뢰는 전체적으로 일상생활에서의 안전인식이 상대적으로 높은 집단에서 신뢰수준이 높았다.

- 기관신뢰(총합): 일상생활 안전인식이 높은 집단(2.31) > 낮은 집단(2.17)
- 공공기관에 대한 신뢰: 일상생활 안전인식이 높은 집단(2.33) > 낮은 집단(2.19)
- 단체에 대한 신뢰: 일상생활 안전인식이 높은 집단(2.14) > 낮은 집단(2.02)
- 기업에 대한 신뢰: 일상생활 안전인식이 높은 집단(2.50) > 낮은 집단(2.43)

〈표 V-20〉 일상생활에서의 안전인식에 따른 기관신뢰수준

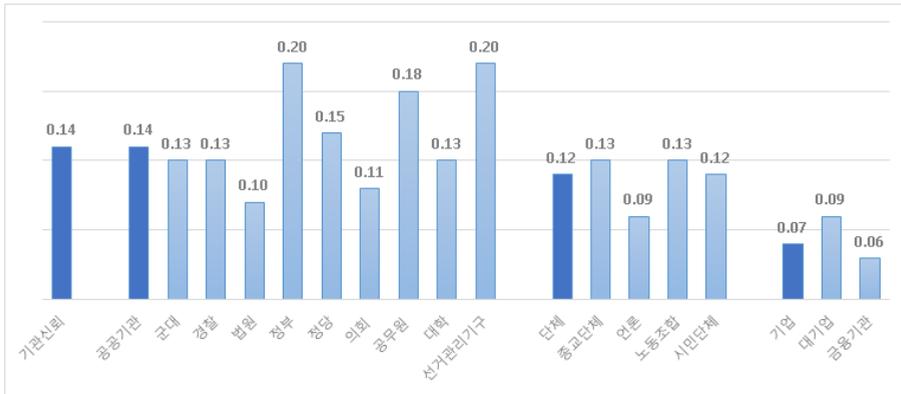
(단위: 점/4점)

구분	전체	높은 집단	낮은 집단	차이
기관신뢰	2.21	2.31	2.17	0.14
공공기관	2.23	2.33	2.19	0.14
군대	2.27	2.37	2.24	0.13
경찰	2.42	2.51	2.38	0.13
법원	2.30	2.37	2.27	0.10
정부	2.32	2.47	2.27	0.20
정당	1.80	1.91	1.76	0.15
의회	1.75	1.83	1.72	0.11
공무원	2.42	2.55	2.37	0.18
대학	2.40	2.49	2.36	0.13
선거관리기구	2.36	2.51	2.31	0.20
단체	2.05	2.14	2.02	0.12
종교단체	2.10	2.19	2.06	0.13
언론	1.96	2.03	1.94	0.09
노동조합	1.99	2.08	1.95	0.13
시민단체	2.17	2.26	2.14	0.12
기업	2.45	2.50	2.43	0.07
대기업	2.34	2.40	2.31	0.09
금융기관	2.55	2.60	2.54	0.06

기관에 대한 종합 신뢰는 일상생활에서의 안전인식에 따라 0.14의 차이를 보였고, 개별기관별로 0.10~0.20의 분포를 보였다. 공공기관, 단체, 기업의 일상생활에서의 안전인식에 따른 차이는 공공기관(0.14)이 가장 크고, 다음은 단체 0.12점, 기업 0.07점의 순서로 평균 차이가 있었다.

개별 기관 중 집단 간 평균 차이가 가장 큰 기관은 정부와 선거관리기구로 0.20점의 차이가 있었고, 공무원도 0.18점의 차이가 있었다. 일상생활 안전인식에 따른 집단 간 평균 차이가 가장 적은 기관은 금융기관(0.06)이었다.

〈그림 V-17〉 일상생활 안전인식에 따른 기관신뢰수준 차이



주: 낮은 안전인식 높은 집단의 신뢰 - 안전인식 낮은 집단 신뢰임

나) 경제적 불안에 따른 기관신뢰수준

경제적 불안을 평균(2.82)을 기준으로 두 집단으로 구분하였을 때, 전반적으로 경제적 불안감이 낮은 집단에서 경제적 불안감이 높은 집단보다 기관신뢰수준이 높았다.

공공기관에 포함된 기관 중 군대를 제외한 모든 기관은 경제적 불안감이 낮은 집단의 신뢰수준이 더 높았고, 단체에 대한 신뢰의 경우 언론과 노동조합은 경제적 불안이 낮은 집단에서 신뢰수준이 높았으나 시민단체는 오히려 경제적 불안이 높은 집단에서 신뢰수준이 높았다. 종교단체의 경우에는 집단 간 차이가 없었다. 기업에 대한 신뢰는 대기업과 금융기관 모두 경제적 불안이 낮은 집단에서 신뢰수준이 높았다.

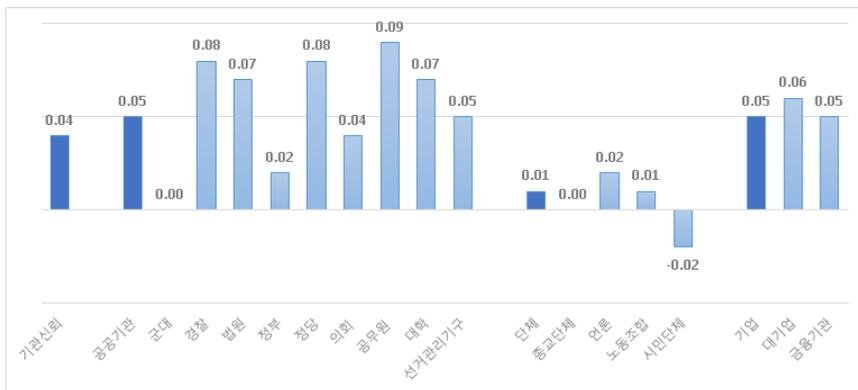
기관에 대한 종합신뢰수준의 차이는 0.04이며, 공공기관 신뢰수준은 0.05로, 단체에 대한 신뢰수준(0.01)보다는 큰 차이를 보였고 기업에 대한 신뢰수준과는 동일하게 나타났다. 개별 기관의 신뢰수준의 집단 간 평균 차이는 0.00~0.09의 분포를 보였는데, 그 중 집단 간 평균 차이가 가장 큰 기관은 공무원(0.09)이었고 경찰(0.08), 정당(0.08), 법원(0.07), 대학(0.07)도 유사한 차이를 보였다.

〈표 V-21〉 경제적 불안에 따른 기관신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	낮은 집단	높은 집단	차이
기관신뢰	2.21	2.23	2.19	0.04
공공기관	2.23	2.25	2.20	0.05
군대	2.27	2.27	2.27	0.00
경찰	2.42	2.46	2.38	0.08
법원	2.30	2.33	2.26	0.07
정부	2.32	2.33	2.31	0.02
정당	1.80	1.84	1.76	0.08
의회	1.75	1.77	1.73	0.04
공무원	2.42	2.47	2.38	0.09
대학	2.40	2.43	2.36	0.07
선거관리기구	2.36	2.39	2.34	0.05
단체	2.05	2.06	2.05	0.01
종교단체	2.10	2.10	2.10	0.00
언론	1.96	1.97	1.95	0.02
노동조합	1.99	1.99	1.98	0.01
시민단체	2.17	2.16	2.18	-0.02
기업	2.45	2.47	2.42	0.05
대기업	2.34	2.37	2.31	0.06
금융기관	2.55	2.58	2.53	0.05

〈그림 V-18〉 경제적 불안에 따른 기관신뢰수준 차이



주: 값은 경제적 불안감이 낮은 집단의 신뢰 - 높은 집단 신뢰임

다) 위기상황 불안에 따른 기관신뢰수준

위기상황에 대한 불안을 평균(2.30) 기준으로 두 집단으로 구분하여 기관신뢰수준을 살펴본 결과, 종합 기관신뢰수준은 위기상황 불안이 높은 집단이 2.21점이고 낮은 집단 2.20점으로 큰 차이가 나지는 않았다.

공공기관에 대한 신뢰는 위기상황 불안이 낮은 집단이 2.23점이고 높은 집단이 2.22점으로 불안이 낮은 집단의 신뢰수준이 다소 크지만 큰 차이는 아니었다. 그러나 공공기관에 포함된 개별 기관에 따라 위기상황 불안감에 따라 신뢰수준이 높고 낮은 수준이 서로 상이하게 나타났다.

〈표 V-22〉 위기상황 불안에 따른 기관신뢰수준

(단위: 점/4점)

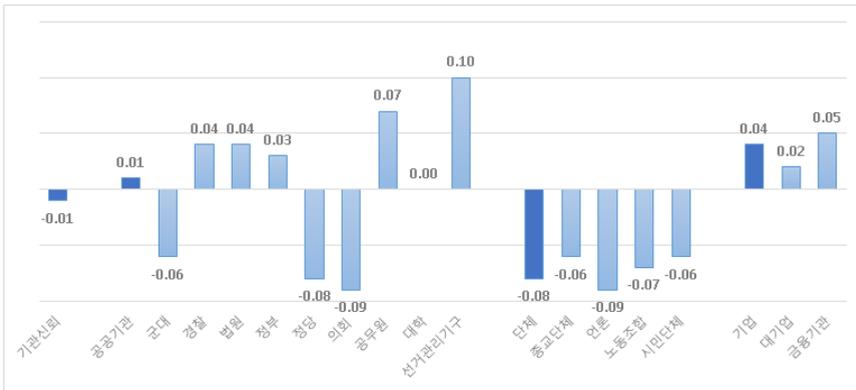
구분	전체	낮은 집단	높은 집단	차이
기관신뢰	2.21	2.20	2.21	-0.01
공공기관	2.23	2.23	2.22	0.01
군대	2.27	2.24	2.30	-0.06
경찰	2.42	2.44	2.40	0.04
법원	2.30	2.32	2.28	0.04
정부	2.32	2.34	2.31	0.03
정당	1.80	1.75	1.83	-0.08
의회	1.75	1.70	1.79	-0.09
공무원	2.42	2.46	2.39	0.07
대학	2.40	2.40	2.40	0.00
선거관리기구	2.36	2.42	2.32	0.10
단체	2.05	2.01	2.09	-0.08
종교단체	2.10	2.06	2.12	-0.06
언론	1.96	1.91	2.00	-0.09
노동조합	1.99	1.95	2.02	-0.07
시민단체	2.17	2.14	2.20	-0.06
기업	2.45	2.47	2.43	0.04
대기업	2.34	2.35	2.33	0.02
금융기관	2.55	2.58	2.53	0.05

단체에 대한 신뢰는 위기상황에 대한 불안이 높은 집단(2.09)이 낮은 집단(2.01)보다 신뢰수준이 더 높게 나타났고, 단체에 포함된 4개 기관 모두 위기상황에 대한 불안이 높은 집단에서 신뢰수준이 더 높았다.

기업에 대한 신뢰수준은 위기상황에 대한 불안이 낮은 집단의 신뢰수준(2.47)이 불안이 높은 집단의 신뢰수준(2.43)보다 높게 나타났고, 대기업과 금융기관 역시 동일하였다.

위기상황 불안에 따른 기관신뢰수준의 집단 간 평균 차이는 0.01~0.10의 분포를 보였다. 기관신뢰(종합)는 0.01의 차이만 있었고 단체(-0.08) > 기업(0.04) > 공공기관(0.01)의 순으로 차이가 있었다. 개별 기관 중 위기상황 불안에 따른 신뢰수준이 가장 큰 차이를 보인 개별 기관은 선거기구(0.10)였고 의회(-0.09)와 언론(-0.09), 정당(-0.08), 공무원(0.07), 노동조합(0.07)도 비교적 큰 차이가 있었다.

<그림 V-19> 위기상황 불안에 따른 기관신뢰수준 차이



주: 낮은 위기상황에 대한 불안감이 낮은 집단의 신뢰 - 높은 집단의 신뢰임

라) 위험감수성향에 따른 기관신뢰수준 차이

위험감수성향의 전체 평균(2.19)을 기준으로 두 집단으로 구분하여 기관신뢰수준의 차이를 살펴본 결과, 전체적으로 위험감수성향이 높은 집단이 낮은 집단보다 신뢰수준이 높게 나타났다. 즉, 공공기관, 단체, 기업에 포함되는 모든 개별 기관의 신뢰수준

이 위험감수성향이 높은 집단에서 더 높은 신뢰수준을 보였다.

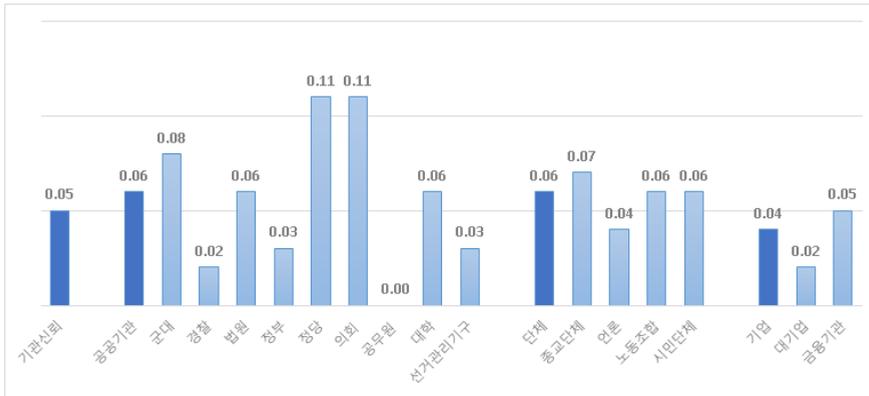
기관신뢰(종합)는 0.05의 차이를 보였고 공공기관은 0.06, 단체는 0.06, 기업은 0.04의 신뢰수준 차이를 보였다. 즉 단체(0.06) = 공공기관(0.06) > 기업(0.04)의 순으로 집단 간 차이가 있었다. 개별기관의 위험감수성향 집단에 따른 신뢰수준 차이는 0.00~0.11의 분포를 보였는데, 가장 큰 차이가 있는 기관은 정당(0.11)과 의회(0.11)였고, 군대(0.08), 종교단체(0.07), 대학(0.06)도 비교적 큰 차이를 보였다. 공무원에 대한 신뢰는 두 집단 간에 차이가 나지 않았다.

〈표 V-23〉 위험감수성향에 따른 기관신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	높은 집단	낮은 집단	차이
기관신뢰	2.21	2.24	2.19	0.05
공공기관	2.23	2.26	2.20	0.06
군대	2.27	2.32	2.24	0.08
경찰	2.42	2.43	2.41	0.02
법원	2.30	2.33	2.27	0.06
정부	2.32	2.34	2.31	0.03
정당	1.80	1.86	1.75	0.11
의회	1.75	1.81	1.70	0.11
공무원	2.42	2.42	2.42	0.00
대학	2.40	2.43	2.37	0.06
선거관리기구	2.36	2.38	2.35	0.03
단체	2.05	2.09	2.03	0.06
종교단체	2.10	2.14	2.07	0.07
언론	1.96	1.98	1.94	0.04
노동조합	1.99	2.02	1.96	0.06
시민단체	2.17	2.21	2.15	0.06
기업	2.45	2.47	2.43	0.04
대기업	2.34	2.35	2.33	0.02
금융기관	2.55	2.58	2.53	0.05

〈그림 V-20〉 위험감수성향에 따른 기관신뢰수준 차이



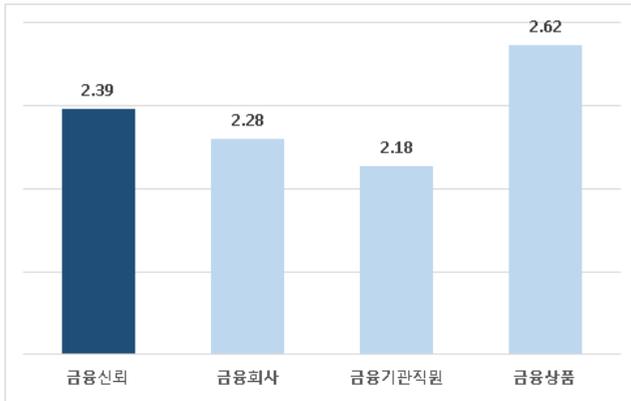
주: 값은 위험감수성향이 높은 집단의 신뢰 - 낮은 집단의 신뢰임

3. 금융신뢰수준과 관련 요인

가. 금융신뢰수준

금융신뢰는 은행, 증권회사, 보험회사, 신용카드사, 서민금융기관, 대부업체로 구분하여 회사에 대한 신뢰, 직원에 대한 신뢰, 상품에 대한 신뢰로 구분하고 이를 종합한 것을 말한다. 금융신뢰를 측정된 결과 4점 만점에 2.39점이었고, 금융신뢰를 구성하는 금융회사 신뢰는 2.28점, 직원신뢰는 2.18점, 상품신뢰는 2.62점으로 나타났다. 즉, 금융신뢰를 구성하는 요소들의 신뢰수준은 상품신뢰(2.62) > 회사신뢰(2.28) > 직원신뢰(2.18)의 순으로 나타났다.

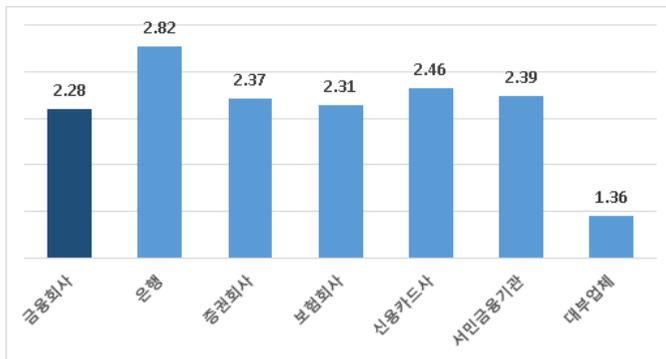
〈그림 V-21〉 금융신뢰수준



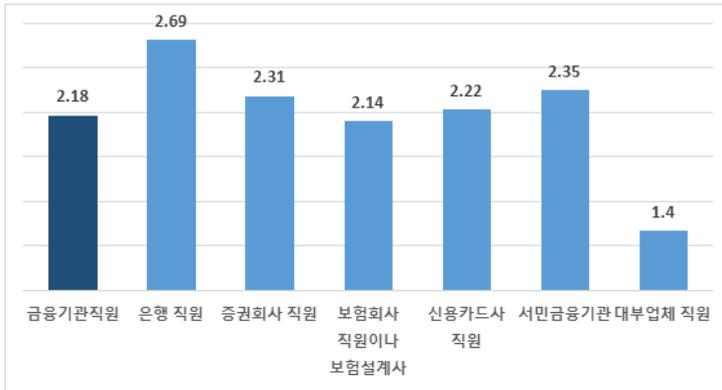
금융회사별로 살펴보면 은행(2.82) > 신용카드사(2.46) > 서민금융기관(2.39) > 증권회사(2.37) > 보험회사(2.31) > 대부업체(1.36)의 순서로 신뢰수준이 높았다. 보험회사의 신뢰수준은 대부업을 제외하면 가장 낮은 수준이었다.

금융회사 직원에 대한 신뢰는 은행직원(2.69) > 서민금융기관 직원(2.35) > 증권회사 직원(2.31) > 신용카드사 직원(2.22) > 보험회사 직원/보험설계사(2.14) > 대부업체 직원(1.40)의 순서로 나타났다. 보험회사 직원 및 보험설계사에 대한 신뢰는 대부업체 직원을 제외하면 다른 금융회사 직원에 대한 신뢰수준보다 낮았다.

〈그림 V-22〉 금융회사에 대한 신뢰수준

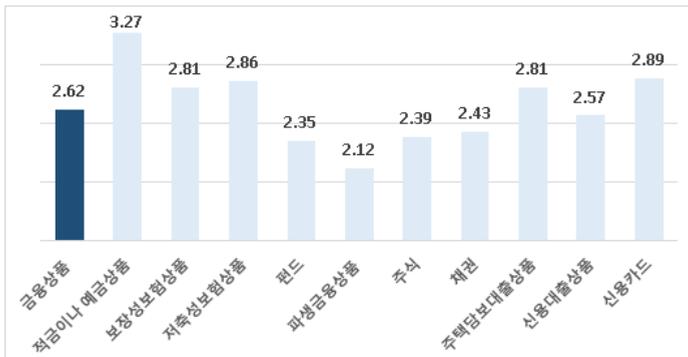


〈그림 V-23〉 금융회사 직원에 대한 신뢰수준



금융상품에 대한 신뢰는 적금이나 예금상품(3.27) > 신용카드(2.89) > 저축성보험상품(2.86) > 보장성보험상품(2.81) = 주택담보대출(2.81) > 신용대출상품(2.57) > 채권(2.43) > 주식(2.39) > 펀드(2.35) > 파생금융상품(2.12)의 순으로 나타났다.

〈그림 V-24〉 금융상품에 대한 신뢰수준



보험회사, 보험회사 직원, 보험상품(저축성, 보장성)에 대한 신뢰 중 보험회사와 직원/보험설계사에 대한 신뢰수준은 대부업을 제외하고 다른 권역의 금융회사와 직원에 대한 신뢰수준보다 낮았다. 반면 보험상품에 대한 신뢰는 예·적금과 신용카드 다음으로 높게 나타났다.

나. 개인 특성에 따른 금융신뢰수준

1) 성별에 따른 금융신뢰수준

금융기관, 직원, 상품에 대한 신뢰를 종합한 금융종합신뢰수준을 성별에 따라 살펴본 결과, 남성과 여성 모두 2.39점으로 성별에 따른 차이가 없었다. 그러나 금융회사, 직원, 상품에 대한 신뢰는 약간의 차이가 있었다. 즉, 금융회사와 금융회사 직원의 경우 여성의 신뢰수준이 남성보다 높은 반면, 금융상품에 대해서는 남성의 신뢰수준이 여성의 신뢰수준보다 높았다.

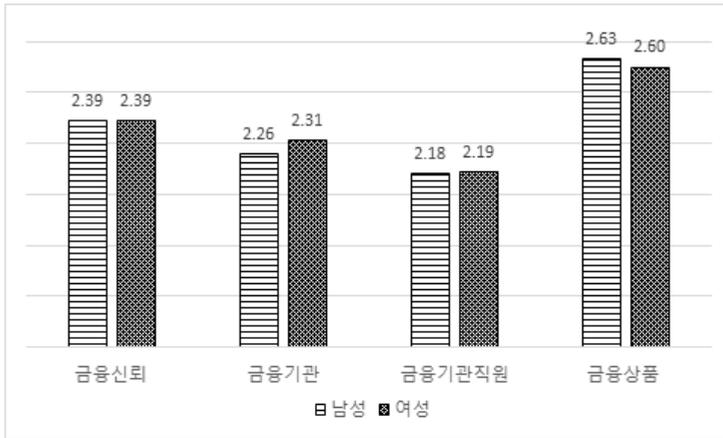
- 금융회사 신뢰: 여성(2.31) > 남성(2.26)
- 금융회사 직원 신뢰: 여성(2.19) > 남성(2.18)
- 금융상품: 남성(2.63) > 여성(2.60)

개별 금융회사에 대해 살펴보면, 대부업체를 제외한 다른 금융회사에서 모두 여성이 남성보다 신뢰수준이 높았으나 대부업체의 경우는 남성(1.40)이 여성(1.32)보다 신뢰수준이 높았다.

금융회사 직원에 대한 신뢰수준의 경우, 은행 직원, 증권회사 직원, 보험회사 직원/보험설계사, 서민금융기관 직원에 대한 신뢰수준은 여성의 신뢰수준이 남성의 신뢰수준보다 높았고, 신용카드사 직원과 대부업체 직원에 대한 신뢰수준은 남성이 여성보다 높았다.

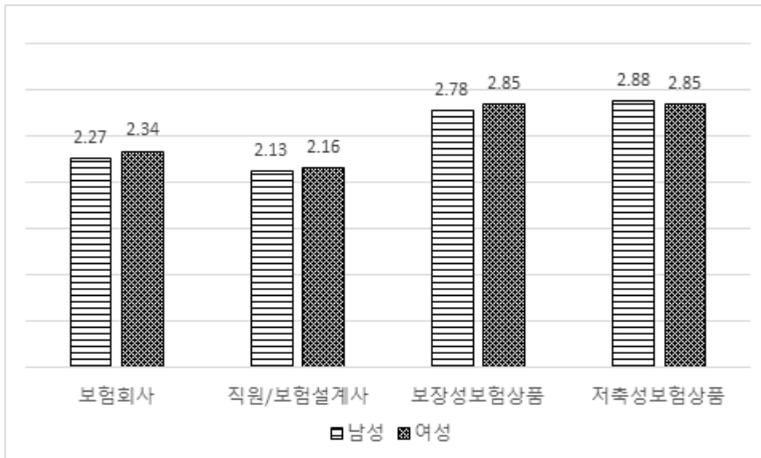
금융상품에 대한 신뢰는 예·적금, 파생금융상품, 보장성보험상품의 경우 여성의 신뢰수준이 남성의 신뢰수준보다 높았고, 다른 금융상품(펀드, 주식, 채권, 저축성보험상품, 대출상품 등)은 여성의 신뢰수준이 더 높았다. 특히, 금융상품 중 채권의 성별에 따른 신뢰수준의 차이가 0.23점으로 가장 컸고 신용대출상품(0.12), 주식(0.16)도 비교적 성별에 따른 차이가 큰 것으로 나타났다.

〈그림 V-25〉 성별에 따른 금융신뢰수준



보험신뢰의 경우 전반적으로 여성이 남성보다 높은 신뢰수준으로 나타났으나, 저축성보험의 경우 남성의 신뢰수준이 여성보다 약간 높았다. 그러나 큰 차이는 아니었다.

〈그림 V-26〉 성별에 따른 보험신뢰수준



〈표 V-24〉 성별에 따른 금융신뢰수준

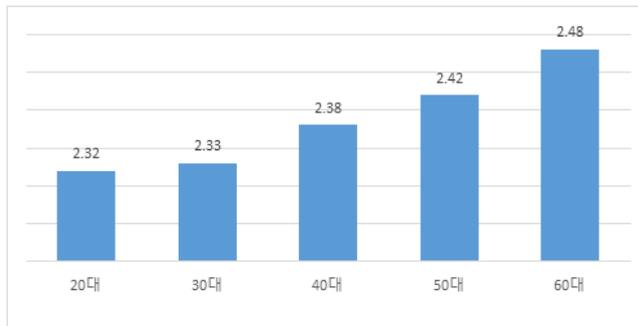
(단위: 점/4점)

구분	전체	남성	여성	평균 차이
금융신뢰	2.39	2.39	2.39	-
금융회사	2.28	2.26	2.31	-0.05
은행	2.82	2.79	2.85	-0.06
증권회사	2.37	2.34	2.40	-0.06
보험회사	2.31	2.27	2.34	-0.07
신용카드사	2.46	2.45	2.48	-0.03
서민금융기관	2.39	2.35	2.44	-0.09
대부업체	1.36	1.40	1.32	0.08
금융회사 직원	2.18	2.18	2.19	-0.01
은행 직원	2.69	2.68	2.69	-0.01
증권회사 직원	2.31	2.29	2.33	-0.04
보험회사 직원/보험설계사	2.14	2.13	2.16	-0.03
신용카드사 직원	2.22	2.24	2.20	0.04
서민금융기관	2.35	2.30	2.39	-0.09
대부업체 직원	1.40	1.42	1.38	0.04
금융상품	2.62	2.63	2.60	0.03
적금이나 예금상품	3.27	3.26	3.29	-0.03
펀드	2.35	2.35	2.34	0.01
파생금융상품	2.12	2.11	2.13	-0.02
주식	2.39	2.47	2.31	0.16
채권	2.43	2.54	2.31	0.23
보장성보험상품	2.81	2.78	2.85	-0.07
저축성보험상품	2.86	2.88	2.85	0.03
주택담보대출상품	2.81	2.85	2.78	0.07
신용대출상품	2.57	2.63	2.51	0.12
신용카드	2.89	2.93	2.86	0.07

2) 연령에 따른 금융신뢰수준

연령대에 따른 금융신뢰수준을 살펴본 결과, 금융에 대한 종합적인 신뢰는 연령대가 높아질수록 신뢰수준도 커지는 경향을 보였다.

〈그림 V-27〉 연령에 따른 금융신뢰수준



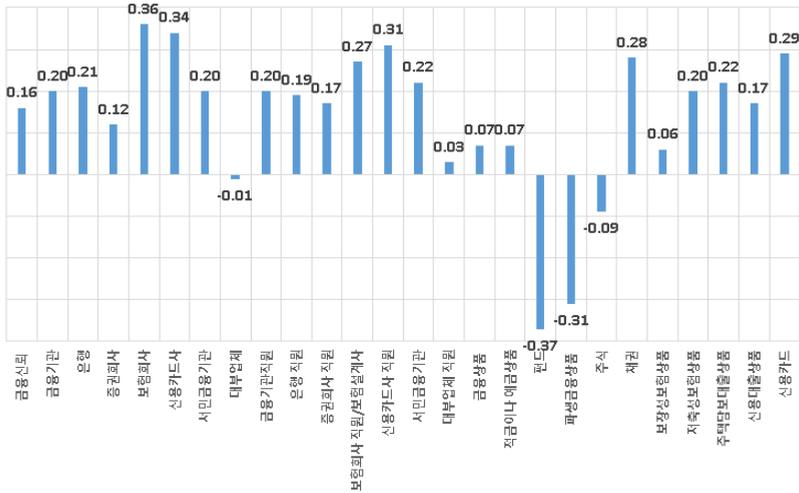
금융회사에 대한 신뢰수준은 연령대가 높아질수록 신뢰수준도 커지는 경향을 보였다. 다만, 대부업체의 경우 50대의 경우 신뢰수준이 1.32점으로 가장 낮고, 나머지 연령대에서는 1.36~1.37점으로 유사하였다. 금융회사 직원에 대한 신뢰수준도 대체로 연령대가 높아질수록 신뢰수준도 커지는 경향을 보였다. 다만 대부업체의 경우 40대와 60대가 높고, 50대가 가장 낮았다. 금융상품에 대한 신뢰는 50대(2.66)에서 가장 높고 30대(2.57)에서 가장 낮으나 큰 차이가 나는 것은 아니었다. 개별 금융상품별로 신뢰수준이 높은 연령대에 약간의 차이가 있으며, 특히 펀드와 파생금융상품의 경우 연령대가 낮을수록 신뢰수준이 높은 경향을 보였다.

보험신뢰의 경우 회사와 직원에 대한 신뢰수준은 연령대에 따라 신뢰수준이 높아지지만 상품의 경우 50대의 신뢰수준과 비슷하거나 더 높고, 20대와 40대가 같으며, 30대가 가장 낮은 신뢰수준을 보였다.

금융신뢰의 세대차이를 살펴보기 위해 60대와 20대의 신뢰수준의 차이를 살펴보았다. 그 결과 보험회사(0.36)와 신용카드사(0.34)에 대한 신뢰와 펀드(-0.37)와 파생금융상품(-0.31)에 대한 신뢰에서 매우 큰 세대차이가 있었다. 보험회사와 보험회사 직원, 보험상품 신뢰에 대한 세대 차이는 다음과 같다.

- 보험회사(0.36) > 보험회사 직원/보험설계사(0.27) > 저축성보험상품(0.20) > 보장성보험상품(0.06)

〈그림 V-28〉 금융신뢰수준의 세대 간 차이



주: 값은 60대의 신뢰수준 - 20대의 신뢰수준임

〈표 V-25〉 연령에 따른 금융신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	20대	30대	40대	50대	60대
금융신뢰	2.39	2.32	2.33	2.38	2.42	2.48
금융회사	2.28	2.21	2.24	2.27	2.30	2.41
은행	2.82	2.77	2.77	2.79	2.81	2.98
증권회사	2.37	2.32	2.36	2.35	2.38	2.44
보험회사	2.31	2.11	2.23	2.30	2.40	2.47
신용카드사	2.46	2.34	2.38	2.43	2.49	2.68
서민금융기관	2.39	2.32	2.33	2.39	2.41	2.52
대부업체	1.36	1.38	1.36	1.38	1.32	1.37
금융회사 직원	2.18	2.11	2.11	2.18	2.21	2.31
은행 직원	2.69	2.65	2.60	2.66	2.70	2.84
증권회사 직원	2.31	2.25	2.28	2.29	2.33	2.42
보험회사 직원/보험설계사	2.14	2.01	2.03	2.14	2.24	2.28
신용카드사 직원	2.22	2.10	2.11	2.21	2.28	2.41
서민금융기관	2.35	2.27	2.28	2.33	2.36	2.49
대부업체 직원	1.40	1.39	1.39	1.42	1.37	1.42

〈표 V-25〉 계속

(단위: 점/4점)

구분	전체	20대	30대	40대	50대	60대
금융상품	2.62	2.58	2.57	2.61	2.66	2.65
적금이나 예금상품	3.27	3.22	3.29	3.30	3.26	3.29
펀드	2.35	2.50	2.45	2.40	2.27	2.13
파생금융상품	2.12	2.31	2.12	2.10	2.08	2.00
주식	2.39	2.42	2.43	2.35	2.41	2.33
채권	2.43	2.27	2.38	2.40	2.54	2.55
보장성보험상품	2.81	2.79	2.70	2.79	2.92	2.85
저축성보험상품	2.86	2.80	2.70	2.80	3.00	3.00
주택담보대출상품	2.81	2.68	2.79	2.82	2.85	2.90
신용대출상품	2.57	2.48	2.56	2.52	2.64	2.65
신용카드	2.89	2.77	2.82	2.88	2.93	3.06

3) 직업에 따른 금융신뢰수준

직업에 따른 금융신뢰수준을 살펴본 결과, 금융에 대한 종합적인 신뢰는 자영업자가 4점 만점에 2.44점으로 근로소득자(2.38)와 무직(2.38)인 경우보다 더 높았다. 그러나 금융신뢰를 구성하는 회사, 직원, 상품에 대한 직업별 신뢰수준의 순서는 약간의 차이가 있었다.

금융회사에 대한 신뢰수준은 무직인 경우가 2.31점으로 자영업자(2.30)와 근로소득자(2.27)보다 높았으나 큰 차이를 보이지는 않았다. 개별 금융회사별로는 자영업자나 무직자의 신뢰수준이 더 높고 근로소득자의 신뢰수준이 높은 개별 금융회사는 없었다.

금융회사 직원에 대한 신뢰수준은 자영업자가 2.22점으로 무직자(2.19)와 근로소득자(2.17)보다 높았다. 개별 금융회사 직원별로는 금융회사에 대한 신뢰에서와 마찬가지로 자영업자나 무직자의 신뢰수준이 높고 근로소득자의 금융회사 직원에 대한 신뢰수준이 더 높은 경우는 없었다.

금융상품에 대한 신뢰수준 역시 자영업자가 2.70점으로 근로소득자(2.62)와 무직자(2.57)의 신뢰수준보다 높았고, 개별 금융상품별로는 대부분 자영업자가 신뢰수준이 높고 무직자의 신뢰수준이 낮았다. 그러나 예·적금상품에 대한 신뢰수준의 경우는 근로소득자가 가장 높았고, 저축성보험상품의 신뢰수준은 근로소득자가 가장 낮았다.

보험회사, 보험회사 직원/보험설계사, 보험상품에 대한 신뢰수준을 종합한 보험신뢰의 경우 회사, 직원, 상품 모두에서 가족과 함께 거주하는 경우의 신뢰수준이 높았다.

- 보험회사: 무직(2.32) > 자영업자(2.31) > 근로소득자(2.29)
- 보험회사 직원/보험설계사: 자영업자(2.21) > 무직(2.13) = 근로소득자(2.13)
- 보장성보험상품: 자영업자(2.87) > 무직(2.81) = 근로소득자(2.81)
- 저축성보험상품: 자영업자(2.97) > 무직(2.88) > 근로소득자(2.83)

〈표 V-26〉 직업에 따른 금융신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	근로소득자	자영업자	무직
금융신뢰	2.39	2.38	2.44	2.38
금융회사	2.28	2.27	2.30	2.31
은행	2.82	2.81	2.78	2.86
증권회사	2.37	2.36	2.40	2.38
보험회사	2.31	2.29	2.31	2.32
신용카드사	2.46	2.46	2.43	2.48
서민금융기관	2.39	2.35	2.38	2.47
대부업체	1.36	1.33	1.49	1.35
금융회사 직원	2.18	2.17	2.22	2.19
은행 직원	2.69	2.68	2.66	2.71
증권회사 직원	2.31	2.31	2.34	2.31
보험회사 직원/보험설계사	2.14	2.13	2.21	2.13
신용카드사 직원	2.22	2.21	2.28	2.21
서민금융기관	2.35	2.31	2.32	2.42
대부업체 직원	1.40	1.38	1.53	1.36
금융상품	2.62	2.62	2.70	2.57
적금이나 예금상품	3.27	3.30	3.27	3.22
펀드	2.35	2.35	2.50	2.28
파생금융상품	2.12	2.09	2.26	2.10
주식	2.39	2.42	2.47	2.30
채권	2.43	2.44	2.54	2.36
보장성보험상품	2.81	2.81	2.87	2.81
저축성보험상품	2.86	2.83	2.97	2.88
주택담보대출상품	2.81	2.84	2.89	2.73
신용대출상품	2.57	2.62	2.67	2.42
신용카드	2.89	2.91	2.95	2.83

4) 동거가족 유무에 따른 금융신뢰수준

동거가족 유무에 따른 금융신뢰수준을 살펴본 결과, 금융에 대한 종합적인 신뢰는 가족과 함께 거주하는 경우의 신뢰수준(2.40)이 혼자 거주하는 경우(2.34)보다 높았다.

금융신뢰를 구성하는 금융회사에 대한 신뢰수준과 금융회사 직원에 대한 신뢰수준 모두 가족과 거주하는 집단의 신뢰수준이 혼자 거주하는 집단의 신뢰수준보다 높았다. 개별 회사 및 직원에 대해서는 대부업체(직원 포함)를 제외한 다른 금융회사와 직원에 대해 모두 가족과 함께 거주하는 경우 신뢰수준이 높았다.

금융상품에 대한 신뢰수준의 경우 역시 가족과 거주(2.62)하는 경우 혼자 거주(2.59)할 때보다 신뢰수준이 더 높았으나 개별상품 중 펀드, 파생금융상품, 주식, 신용카드의 경우는 혼자 거주하는 경우의 신뢰수준이 가족과 함께 거주하는 집단의 신뢰수준보다 더 높았다.

두 집단의 신뢰수준 평균의 차이 정도를 살펴보면, 대부분 0.1 이하의 평균 차이를 보였으나 금융상품에 대한 신뢰수준 중 펀드와 파생금융상품에 대한 신뢰수준은 0.14의 평균 차이(혼자 거주 > 가족과 거주)로 다른 개별 신뢰수준에 비해 큰 차이를 보였다.

보험회사, 보험회사 직원/보험설계사, 보험상품에 대한 신뢰수준을 종합한 보험신뢰만 정리하면, 회사, 직원, 상품 모두에서 가족과 함께 거주하는 경우 신뢰수준이 더 높았다. 또한 집단 간 평균 차이의 경우 보험회사에 대한 신뢰수준과 보험설계사에 대한 신뢰수준은 집단 간 차이가 0.1로 동일하였으나 보험상품 중에는 저축성보험상품이 보장성보험상품보다 약간 더 큰 차이를 보였다.

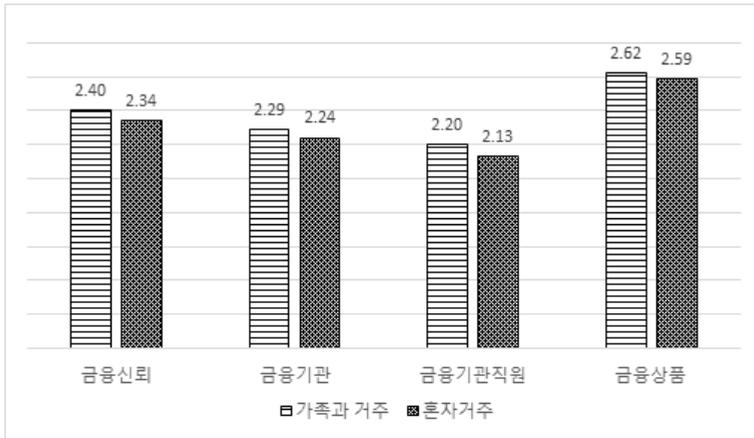
- 보험회사: 가족과 거주(2.32) > 혼자 거주(2.22)
- 보험회사 직원이나 보험설계사: 가족과 거주(2.16) > 혼자 거주(2.06)
- 보장성보험상품: 가족과 거주(2.82) > 혼자 거주(2.79)
- 저축성보험상품: 가족과 거주(2.87) > 혼자 거주(2.82)
- 집단 간 평균 차이 크기: 보험회사(0.10) = 보험회사 직원/보험설계사(0.10) > 저축성보험상품(0.05) > 보장성보험상품(0.03)

〈표 V-27〉 동거가족 유무에 따른 금융신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	가족과 거주	혼자 거주	차이
금융신뢰	2.39	2.40	2.34	0.06
금융회사	2.28	2.29	2.24	0.05
은행	2.82	2.83	2.78	0.05
증권회사	2.37	2.38	2.31	0.07
보험회사	2.31	2.32	2.22	0.10
신용카드사	2.46	2.47	2.39	0.08
서민금융기관	2.39	2.40	2.33	0.07
대부업체	1.36	1.35	1.41	-0.06
금융회사 직원	2.18	2.20	2.13	0.07
은행 직원	2.69	2.70	2.63	0.07
증권회사 직원	2.31	2.33	2.23	0.10
보험회사 직원/보험설계사	2.14	2.16	2.06	0.10
신용카드사 직원	2.22	2.24	2.15	0.09
서민금융기관	2.35	2.36	2.26	0.10
대부업체 직원	1.40	1.39	1.43	-0.04
금융상품	2.62	2.62	2.59	0.03
적금이나 예금상품	3.27	3.28	3.22	0.06
펀드	2.35	2.33	2.47	-0.14
파생금융상품	2.12	2.10	2.24	-0.14
주식	2.39	2.38	2.43	-0.05
채권	2.43	2.44	2.41	0.03
보장성보험상품	2.81	2.82	2.79	0.03
저축성보험상품	2.86	2.87	2.82	0.05
주택담보대출상품	2.81	2.82	2.76	0.06
신용대출상품	2.57	2.57	2.57	0.00
신용카드	2.89	2.89	2.90	-0.01

〈그림 V-29〉 동거가족 유무에 따른 금융신뢰수준



5) 주관적 소득계층에 따른 금융신뢰수준

주관적 소득계층에 따른 금융신뢰수준을 살펴본 결과, 금융에 대한 종합적인 신뢰를 비롯한 회사, 직원, 상품에 대한 신뢰수준 대부분이 소득계층이 높을수록 신뢰수준이 높았다. 특히 상위층과 중위층의 경우 비교적 작은 차이로 상위층의 신뢰수준이 더 높았으나 하위층의 경우는 중위층과의 차이가 상대적으로 더 크게 나타났다.

- 금융신뢰수준: 상위층(2.64) > 중위층(2.42) > 하위층(2.26)
- 금융회사 신뢰수준: 상위층(2.36) > 중위층(2.31) > 하위층(2.17)
- 금융회사 직원 신뢰수준: 상위층(2.24) > 중위층(2.21) > 하위층(2.08)
- 금융상품 신뢰수준: 상위층(2.70) > 중위층(2.65) > 하위층(2.45)

보험신뢰를 구성하는 보험회사와 보험회사 직원/보험설계사 및 보험상품에 대한 신뢰수준의 경우 소득수준이 낮은 집단의 신뢰수준이 가장 낮은 것은 동일하였고, 보험회사 직원/보험설계사에 대한 신뢰수준과 보장성보험상품에 대한 신뢰수준의 경우는 중위층의 신뢰수준이, 보험회사와 저축성보험상품에 대한 신뢰수준은 상위층의 신뢰수준이 더 높았다.

- 보험회사: 상위층(2.36) > 중위층(2.34) > 하위층(2.19)
- 보험회사 직원이나 보험설계사: 중위층(2.18) > 상위층(2.13) > 하위층(2.05)

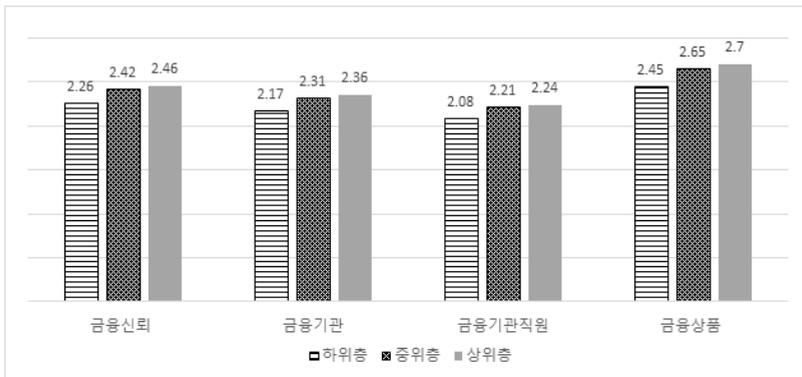
- 보장성보험상품: 중위층(2.86) > 상위층(2.83) > 하위층(2.68)
- 저축성보험상품: 상위층(2.95) > 중위층(2.89) > 하위층(2.73)

〈표 V-28〉 주관적 소득계층에 따른 금융신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	하위층	중위층	상위층
금융신뢰	2.39	2.26	2.42	2.46
금융회사	2.28	2.17	2.31	2.36
은행	2.82	2.73	2.83	2.90
증권회사	2.37	2.20	2.40	2.48
보험회사	2.31	2.19	2.34	2.36
신용카드사	2.46	2.33	2.48	2.57
서민금융기관	2.39	2.29	2.41	2.45
대부업체	1.36	1.30	1.37	1.42
금융회사 직원	2.18	2.08	2.21	2.24
은행 직원	2.69	2.58	2.71	2.74
증권회사 직원	2.31	2.15	2.35	2.41
보험회사 직원/보험설계사	2.14	2.05	2.18	2.13
신용카드사 직원	2.22	2.12	2.24	2.28
서민금융기관	2.35	2.25	2.37	2.40
대부업체 직원	1.40	1.32	1.40	1.48
금융상품	2.62	2.45	2.65	2.70
적금이나 예금상품	3.27	3.15	3.29	3.37
펀드	2.35	2.13	2.39	2.48
파생금융상품	2.12	1.92	2.15	2.26
주식	2.39	2.13	2.41	2.66
채권	2.43	2.23	2.45	2.61
보장성보험상품	2.81	2.68	2.86	2.83
저축성보험상품	2.86	2.73	2.89	2.95
주택담보대출상품	2.81	2.67	2.86	2.83
신용대출상품	2.57	2.48	2.60	2.58
신용카드	2.89	2.77	2.92	2.97

〈그림 V-30〉 주관적 소득계층에 따른 금융신뢰수준



다. 심리적 특성에 따른 기관신뢰수준

1) 일상생활에서의 안전인식에 따른 금융신뢰수준

일상생활에서의 안전인식에 따른 금융신뢰는 전체적으로 일상생활에서의 안전인식이 상대적으로 높은 집단에서 신뢰수준이 높았다. 또한 집단 간 금융신뢰의 평균 차이를 살펴보면, 금융신뢰(종합)는 0.15의 차이를 보이고, 금융기관신뢰는 0.13, 금융기관 직원신뢰는 0.13, 금융상품신뢰는 0.18의 차이를 보였다.

- 금융신뢰(종합): 일상생활 안전인식이 높은 집단(2.50) > 낮은 집단(2.35)
- 금융기관: 일상생활 안전인식이 높은 집단(2.38) > 낮은 집단(2.25)
- 금융기관 직원: 일상생활 안전인식이 높은 집단(2.28) > 낮은 집단(2.15)
- 금융상품: 일상생활 안전인식이 높은 집단(2.75) > 낮은 집단(2.57)

보험신뢰만 살펴보면, 회사, 직원, 상품 모두 일상생활에 대한 안전인식이 높은 집단에서 더 높은 신뢰수준을 보였고, 두 집단의 평균 차이는 저축성보험상품이 0.19로 가장 컸고 보장성보험상품이 0.09로 가장 작았다.

- 보험회사: 일상생활 안전인식이 높은 집단(2.39) > 낮은 집단(2.28)
- 보험회사 직원/보험설계사: 일상생활 안전인식이 높은 집단(2.24) > 낮은 집단(2.11)

- 보장성보험상품: 일상생활 안전인식이 높은 집단(2.88) > 낮은 집단(2.79)
- 저축성보험상품: 일상생활 안전인식이 높은 집단(3.00) > 낮은 집단(2.81)
- 집단 간 평균 차이 크기: 저축성보험상품(0.19) > 보험회사 직원/보험설계사(0.13) > 보험회사(0.11) > 보장성보험상품(0.09)

〈표 V-29〉 일상생활에서의 안전인식에 따른 금융신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	높은 집단	낮은 집단	차이
금융신뢰	2.39	2.50	2.35	0.15
금융회사	2.28	2.38	2.25	0.13
은행	2.82	2.89	2.79	0.10
증권회사	2.37	2.49	2.33	0.16
보험회사	2.31	2.39	2.28	0.11
신용카드사	2.46	2.55	2.43	0.12
서민금융기관	2.39	2.49	2.36	0.13
대부업체	1.36	1.49	1.31	0.18
금융회사 직원	2.18	2.28	2.15	0.13
은행 직원	2.69	2.76	2.66	0.10
증권회사 직원	2.31	2.41	2.28	0.13
보험회사 직원/보험설계사	2.14	2.24	2.11	0.13
신용카드사 직원	2.22	2.31	2.19	0.12
서민금융기관	2.35	2.43	2.32	0.11
대부업체 직원	1.40	1.52	1.35	0.17
금융상품	2.62	2.75	2.57	0.18
적금이나 예금상품	3.27	3.33	3.25	0.08
펀드	2.35	2.52	2.29	0.23
파생금융상품	2.12	2.28	2.06	0.22
주식	2.39	2.59	2.31	0.28
채권	2.43	2.62	2.36	0.26
보장성보험상품	2.81	2.88	2.79	0.09
저축성보험상품	2.86	3.00	2.81	0.19
주택담보대출상품	2.81	2.90	2.78	0.12
신용대출상품	2.57	2.71	2.52	0.19
신용카드	2.89	3.00	2.85	0.15

2) 경제적 불안에 따른 금융신뢰수준

경제적 불안감에 따른 금융신뢰는 전체적으로 불안감이 낮은 집단에서 신뢰수준이 높았다. 또한 집단 간 금융신뢰의 평균 차이는 금융신뢰(종합)의 경우 0.08의 평균 차이를 보였고, 금융기관신뢰는 0.05, 금융기관직원신뢰는 0.05, 금융상품신뢰는 0.12의 차이를 보여 상품에 대한 신뢰수준의 평균 차이가 가장 컸다.

- 금융신뢰(종합): 경제적 불안이 낮은 집단(2.43) > 높은 집단(2.35)

- 금융기관: 경제적 불안이 낮은 집단(2.31) > 높은 집 (2.26)

- 금융기관 직원: 경제적 불안이 낮은 집단(2.21) > 높은 집단(2.16)

- 금융상품: 경제적 불안이 낮은 집단(2.68) > 높은 집단(2.56)

보험신뢰만 별도로 살펴보면, 회사, 직원, 상품신뢰 모두 경제적 불안이 낮은 집단에서 신뢰수준이 더 높았으나 큰 차이는 아니었다. 또한 집단 간 평균 차이의 경우 저축성보험상품과 보장성 보험상품의 평균 차이가 0.07로 직원이나 회사에 대한 신뢰수준의 평균 차이보다 컸다. 보험회사의 경우 집단 간 평균 차이는 0.01에 불과하였다.

- 보험회사: 경제적 불안이 낮은 집단(2.31) > 높은 집단(2.30)

- 보험회사 직원/보험설계사: 경제적 불안이 낮은 집단(2.16) > 높은 집단(2.13)

- 보장성보험상품: 경제적 불안이 낮은 집단(2.85) > 높은 집단(2.78)

- 저축성보험상품: 경제적 불안이 낮은 집단(2.90) > 높은 집단(2.83)

- 집단 간 평균 차이 크기: 저축성보험상품(0.07) = 보장성보험상품(0.07) > 보험회사 직원/보험설계사(0.03) > 보험회사(0.01)

〈표 V-30〉 경제적 불안에 따른 금융신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	낮은 집단	높은 집단	차이
금융신뢰	2.39	2.43	2.35	0.08
금융회사	2.28	2.31	2.26	0.05
은행	2.82	2.82	2.82	-
증권회사	2.37	2.42	2.32	0.10
보험회사	2.31	2.31	2.30	0.01
신용카드사	2.46	2.51	2.41	0.10
서민금융기관	2.39	2.42	2.37	0.05
대부업체	1.36	1.41	1.32	0.09
금융회사 직원	2.18	2.21	2.16	0.05
은행 직원	2.69	2.70	2.68	0.02
증권회사 직원	2.31	2.36	2.27	0.09
보험회사 직원/보험설계사	2.14	2.16	2.13	0.03
신용카드사 직원	2.22	2.26	2.19	0.07
서민금융기관	2.35	2.36	2.33	0.03
대부업체 직원	1.40	1.42	1.37	0.05
금융상품	2.62	2.68	2.56	0.12
적금이나 예금상품	3.27	3.31	3.24	0.07
펀드	2.35	2.43	2.27	0.16
파생금융상품	2.12	2.20	2.05	0.15
주식	2.39	2.51	2.28	0.23
채권	2.43	2.52	2.35	0.17
보장성보험상품	2.81	2.85	2.78	0.07
저축성보험상품	2.86	2.90	2.83	0.07
주택담보대출상품	2.81	2.86	2.77	0.09
신용대출상품	2.57	2.63	2.52	0.11
신용카드	2.89	2.96	2.83	0.13

3) 위기상황 불안에 따른 금융신뢰수준

위기상황 불안에 따른 금융신뢰를 살펴본 결과, 금융신뢰(종합)는 불안이 낮은 집단과 높은 집단에서의 신뢰수준은 모두 2.39점으로 차이가 없었다. 그러나 금융신뢰를 구성하는 금융회사, 직원, 상품의 경우 신뢰유형에 따라 경향이 달랐다.

금융회사에 대한 신뢰의 경우 위기상황에 대한 불안이 높은 집단은 2.29점, 낮은 집단은 2.28점으로 큰 차이는 없었다. 개별 금융회사별로는 서민금융기관과 대부업체를 제외한 금융회사의 경우 위기상황 불안이 낮은 집단의 신뢰수준이 더 높았다.

금융회사 직원에 대한 신뢰의 경우 역시 위기상황에 대한 불안이 높은 집단(2.19)이 불안이 낮은 집단(2.17)보다 약간 높게 나타났으나 큰 차이는 아니며, 개별 금융회사 직원 중 보험회사 직원/보험설계사와 대부업체 직원, 서민금융기관 직원의 경우 위기상황에 대한 불안이 높은 집단에서 다소 높은 신뢰수준이었다.

금융상품에 대한 신뢰의 경우, 위기상황에 대한 불안이 낮은 집단(2.62)과 불안이 높은 집단(2.61)이 큰 차이를 보이지는 않았다. 개별 금융상품의 경우에는 예적금, 주식, 채권, 신용카드 신뢰에 대해 위기상황 불안이 낮은 집단에서 더 높은 신뢰수준을 보였다.

보험회사, 직원/보험설계사, 보험상품만을 종합한 보험신뢰를 별도로 살펴보면 다음과 같다.

- 보험회사에 대한 신뢰수준: 위기상황 불안이 낮은 집단(2.31) > 높은 집단(2.30)
- 보험회사 직원/보험설계사: 위기상황 불안이 높은 집단(2.16) > 낮은 집단(2.12)
- 보장성보험상품: 위기상황 불안이 높은 집단(2.83) > 낮은 집단(2.79)
- 저축성보험상품: 위기상황 불안이 높은 집단(2.87) > 낮은 집단(2.86)

〈표 V-31〉 위기상황 불안에 따른 금융신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	낮은 집단	높은 집단	차이
금융신뢰	2.39	2.39	2.39	-
금융회사	2.28	2.28	2.29	-0.01
은행	2.82	2.85	2.80	0.05
증권회사	2.37	2.38	2.36	0.02
보험회사	2.31	2.31	2.30	0.01
신용카드사	2.46	2.47	2.45	0.02
서민금융기관	2.39	2.36	2.41	-0.05
대부업체	1.36	1.31	1.40	-0.09
금융회사 직원	2.18	2.17	2.19	-0.02
은행 직원	2.69	2.70	2.67	0.03
증권회사 직원	2.31	2.32	2.31	0.01
보험회사 직원/보험설계사	2.14	2.12	2.16	-0.04
신용카드사 직원	2.22	2.22	2.22	-
서민금융기관	2.35	2.34	2.35	-0.01
대부업체 직원	1.40	1.32	1.45	-0.13
금융상품	2.62	2.62	2.61	0.01
적금이나 예금상품	3.27	3.32	3.24	0.08
펀드	2.35	2.33	2.37	-0.04
파생금융상품	2.12	2.07	2.16	-0.09
주식	2.39	2.42	2.36	0.06
채권	2.43	2.46	2.40	0.06
보장성보험상품	2.81	2.79	2.83	-0.04
저축성보험상품	2.86	2.86	2.87	-0.01
주택담보대출상품	2.81	2.80	2.82	-0.02
신용대출상품	2.57	2.56	2.58	-0.02
신용카드	2.89	2.93	2.86	0.07

4) 위험감수성향에 따른 금융신뢰수준

위험감수성향에 따른 금융신뢰는 전체적으로 위험감수성향이 높은 집단에서 신뢰수준이 높았다.

- 금융신뢰(종합): 위험감수성향이 높은 집단(2.46) > 낮은 집단(2.33)
- 금융기관: 위험감수성향이 높은 집단(2.32) > 낮은 집단(2.25)
- 금융기관직원: 위험감수성향이 높은 집단(2.23) > 낮은 집단(2.15)
- 금융상품: 위험감수성향이 높은 집단(2.73) > 낮은 집단(2.53)

집단 간 금융신뢰의 평균 차이를 살펴보면, 금융신뢰(종합)은 0.13의 차이를 보였고, 금융기관신뢰는 0.07, 금융기관직원신뢰는 0.08, 금융상품신뢰는 0.20의 차이를 보였다.

보험회사, 직원/보험설계사, 보험상품만을 종합한 보험신뢰를 별도로 살펴보면 다음과 같다.

- 보험회사: 위험감수성향이 높은 집단(2.33) > 낮은 집단(2.29)
- 보험회사 직원/보험설계사: 위험감수성향이 높은 집단(2.18) > 낮은 집단(2.11)
- 보장성보험상품: 위험감수성향이 높은 집단(2.85) > 낮은 집단(2.79)
- 저축성보험상품: 위험감수성향이 높은 집단(2.92) > 낮은 집단(2.82)

〈표 V-32〉 위험감수성향에 따른 금융신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	높은 집단	낮은 집단	평균 차이
금융신뢰	2.39	2.46	2.33	0.13
금융회사	2.28	2.32	2.25	0.07
은행	2.82	2.83	2.81	0.02
증권회사	2.37	2.45	2.31	0.14
보험회사	2.31	2.33	2.29	0.04
신용카드사	2.46	2.50	2.43	0.07
서민금융기관	2.39	2.40	2.38	0.02
대부업체	1.36	1.43	1.31	0.12
금융회사 직원	2.18	2.23	2.15	0.08
은행 직원	2.69	2.70	2.67	0.03
증권회사 직원	2.31	2.39	2.25	0.14
보험회사 직원/보험설계사	2.14	2.18	2.11	0.07
신용카드사 직원	2.22	2.26	2.19	0.07
서민금융기관	2.35	2.36	2.34	0.02
대부업체 직원	1.40	1.47	1.34	0.13
금융상품	2.62	2.73	2.53	0.20
적금이나 예금상품	3.27	3.30	3.26	0.04
펀드	2.35	2.53	2.21	0.32
파생금융상품	2.12	2.27	2.00	0.27
주식	2.39	2.63	2.20	0.43
채권	2.43	2.66	2.26	0.40
보장성보험상품	2.81	2.85	2.79	0.06
저축성보험상품	2.86	2.92	2.82	0.10
주택담보대출상품	2.81	2.89	2.75	0.14
신용대출상품	2.57	2.67	2.49	0.18
신용카드	2.89	2.95	2.85	0.10

4. 사회적 신뢰와 보험신뢰의 관계

가. 보험신뢰수준과 유형별 상관관계

보험신뢰는 4점 만점에 평균 2.52점으로 나타났고, 보험신뢰를 구성하는 보험회사, 보험회사 직원/보험설계사, 보험상품(저축성보험, 보장성보험) 간의 상관관계를 살펴본 결과는 <표 V-33>과 같다. 즉, 대부분 높은 정의 상관관계를 가지고 있는데, 보험상품에 대한 신뢰의 경우 보험회사에 대한 신뢰와 직원/설계사에 대한 신뢰 간에 상대적으로 낮은 정의 상관관계를 가지고 있었다.

<표 V-33> 보험신뢰수준의 상관관계

구분	평균	상관관계					
		보험 신뢰	보험 회사	직원/ 보험 설계사	보험 상품	보장성 보험 상품	저축성 보험 상품
보험신뢰	2.52	1
보험회사	2.31	.787***	1
보험회사 직원/설계사	2.14	.752***	.639***	1	.	.	.
보험상품	2.83	.882***	.481***	.429***	1	.	.
보장성보험상품	2.81	.792***	.452***	.399***	.884***	1	.
저축성보험상품	2.86	.782***	.406***	.373***	.899***	.590***	1

주: * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

나. 사회적 신뢰와 보험신뢰

1) 대인신뢰와 보험신뢰(보험회사/보험회사 직원/보험상품)

가) 일반적 신뢰와 보험신뢰

일반적 신뢰에 따른 보험신뢰의 차이를 살펴본 결과, 일반적으로 사람을 신뢰하는

경우 보험신뢰가 더 높았으며, 그 차이가 0.229~0.368의 분포였다.

〈표 V-34〉 일반적 신뢰에 따른 보험신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	일반적 신뢰		
		신뢰	조심	차이
보험신뢰	2.52	2.75	2.45	0.30
보험회사	2.31	2.57	2.22	0.35
보험회사 직원/설계사	2.14	2.42	2.05	0.37
보험상품	2.83	3.01	2.77	0.24
보장성보험상품	2.81	2.99	2.76	0.23
저축성보험상품	2.86	3.07	2.80	0.27

나) 특정대상신뢰와 보험신뢰(보험회사/보험회사 직원/보험상품)

특정대상신뢰(아는 사람, 모르는 사람)와 보험신뢰(보험회사/보험회사 직원/보험상품)의 상관관계를 살펴본 결과는 모두 낮은 정의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다(〈표 V-35〉 참조).

보험회사, 보험회사 직원/보험설계사, 보험상품과 특정대상별 대인신뢰와의 상관관계를 살펴보면, 이웃에 대한 신뢰수준과 보험신뢰(회사, 직원/설계사, 상품)와의 상관관계가 다른 대상에 대한 신뢰수준과의 상관관계보다 높은 경향을 보였다. 반면, 가족에 대한 신뢰수준과 보험신뢰와의 상관관계는 다른 대상에 대한 신뢰수준과의 상관관계에서 가장 낮은 정의 상관관계를 보였는데, 그 중에서도 보험회사 직원/보험설계사에 대한 신뢰수준과의 상관관계가 0.05로 특히 더 낮았다.

각 특정대상별로 보험신뢰(회사, 직원/설계사, 상품)와의 상관관계를 살펴보면, 가족신뢰의 경우만 보험회사 > 보험상품 > 보험회사 직원/보험설계사에 대한 신뢰수준의 순서로 상관관계가 높았다. 가족을 제외한 다른 특정대상에 대한 신뢰의 경우에는 보험회사 직원/보험설계사 > 보험회사 > 보험상품의 순으로 신뢰수준 간의 상관관계가 높았다.

이상에서와 같이 가족에 대한 신뢰수준과 보험신뢰와의 상관관계가 다른 유형의 특

정대상 신뢰수준과의 상관관계와 다른 경향을 보이면서, 아는 사람 신뢰와 모르는 사람 신뢰의 보험신뢰와의 상관관계도 다른 양상을 보였다. 즉, 아는 사람 신뢰와 보험신뢰의 상관관계는 보험회사 > 보험회사 직원/보험설계사 > 보험상품의 순인 반면, 모르는 사람 신뢰와 보험신뢰와의 상관관계는 보험회사 직원/보험설계사 > 보험회사 > 보험상품의 순이었다.

〈표 V-35〉 특정대상신뢰와 보험신뢰 간의 상관관계

구분	보험 신뢰	보험 회사	보험회사 직원/설계사	보험상품	보장성	저축성
					보험상품	보험상품
특정대상신뢰	.377***	.356***	.365***	.276***	.256***	.242***
아는 사람 신뢰	.314***	.286***	.267***	.239***	.204***	.214***
가족	.108***	.117***	.050*	.082***	.057*	.072***
이웃	.324***	.296***	.316***	.227***	.204***	.203***
지인	.247***	.202***	.207***	.209***	.181***	.187***
모르는 사람 신뢰	.322***	.308***	.336***	.229***	.224***	.196***
처음 만난 사람	.272***	.281***	.316***	.172***	.171***	.149***
타 종교인	.294***	.277***	.293***	.216***	.213***	.181***
외국인	.243***	.216***	.236***	.187***	.178***	.162***

주: * p < .05 ** p < .01 *** p < .001

2) 기관신뢰와 보험신뢰

기관신뢰와 보험신뢰는 전체적으로 정의 상관관계를 갖고 있고, 특정대상신뢰와의 관계보다 다소 높게 나타났다. 세부적으로 공공기관에 대한 신뢰수준은 보험회사에 대한 신뢰수준과의 상관관계가 직원/설계사에 대한 신뢰수준과의 상관관계보다 높게 나타났고, 보험상품에 대한 신뢰수준과의 상관관계가 가장 낮았다. 이러한 경향은 기업에 대한 신뢰수준과의 상관관계에서도 동일하였다. 그러나 단체에 대한 신뢰수준의 경우에는 직원/설계사에 대한 신뢰수준과의 상관관계가 보험회사에 대한 신뢰수준과의 상관관계보다 높았고, 상품에 대한 신뢰수준과의 상관관계가 가장 낮은 것은 동일하였다. 또한 보험상품 중에서는 보장성보험상품에 대한 신뢰수준이 저축성 보험상품

에 대한 신뢰수준보다 각 유형별 기관신뢰와의 상관관계가 더 높았다.

보험신뢰 유형별로 기관신뢰에 대한 신뢰수준과의 상관관계를 살펴보면, 보험회사에 대한 신뢰수준의 경우 기업 > 공공기관 > 단체 순으로 신뢰수준 간 상관관계가 높았다. 그러나 직원/설계사에 대한 신뢰수준의 경우 공공기관 > 단체 > 기업의 순으로 신뢰수준 간 상관관계가 높았고, 보험상품에 대한 신뢰수준의 경우에는 공공기관 > 기업 > 단체의 순으로 신뢰수준 간 상관관계가 높았다.

〈표 V-36〉 기관신뢰와 보험신뢰의 상관관계

구분	보험 신뢰	보험 회사	보험회사 직원/설계사	보험상품	보장성	지속성
					보험상품	보험상품
기관신뢰	.551***	.527***	.511***	.393***	.367***	.333***
공공기관	.501***	.479***	.465***	.359***	.336***	.305***
군대	.356***	.354***	.345***	.242***	.211***	.218***
경찰	.373***	.366***	.338***	.261***	.229***	.232***
법원	.420***	.399***	.355***	.309***	.270***	.271***
정부	.290***	.257***	.254***	.229***	.214***	.192***
정당	.294***	.288***	.329***	.194***	.199***	.161***
의회	.325***	.297***	.377***	.216***	.228***	.165***
공무원	.375***	.368***	.336***	.271***	.255***	.228***
대학	.403***	.393***	.369***	.288***	.261***	.256***
선거관리기구	.339***	.326***	.269***	.259***	.250***	.207***
단체	.452***	.422***	.447***	.320***	.301***	.274***
종교단체	.322***	.290***	.310***	.238***	.210***	.214***
언론	.319***	.324***	.321***	.217***	.210***	.186***
노동조합	.305***	.288***	.301***	.220***	.211***	.184***
시민단체	.311***	.284***	.324***	.214***	.207***	.178***
기업	.494***	.501***	.419***	.348***	.317***	.291***
대기업	.398***	.406***	.350***	.268***	.250***	.220***
금융기관	.490***	.491***	.402***	.357***	.319***	.303***

주: *** p < .001

다. 금융신뢰와 보험신뢰

금융신뢰(종합)와 보험신뢰는 0.818로 높은 정의 상관관계를 가지고 있었다. 보험신뢰를 구성하는 보험회사에 대한 신뢰의 경우도 금융신뢰(종합)와 0.715의 상관관계를 갖고 있었고, 보험회사 직원/설계사의 경우도 0.657, 보험상품의 경우 0.663의 상관관계를 갖고 있었다. 보험상품 중에는 보장성보험상품(0.604)이 저축성보험상품(0.582)보다 금융신뢰(종합)와의 상관관계가 더 높았다.

〈표 V-37〉 금융신뢰(종합)와 보험신뢰 간의 상관관계

구분	보험신뢰	보험회사	보험회사 직원/설계사	보험상품	보장성	저축성
					보험상품	보험상품
금융신뢰(종합)	.818***	.715***	.657***	.663***	.604***	.582***

주: * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

금융회사에 대한 신뢰와 보험신뢰와의 상관관계 역시 모두 정의 상관관계를 갖고 있고, 보험회사와의 상관관계가 0.805로 가장 높았다. 다음으로는 보험회사 직원/설계사와의 상관관계(0.613)가 높았다. 보험회사를 제외한 은행, 증권회사, 신용카드사, 서민금융기관, 대부업체에 대한 신뢰수준을 구분하여 살펴보면, 전반적으로 신용카드회사와 보험신뢰 간 상관관계가 높았다. 특히 신용카드사신뢰와 보험회사신뢰 간에는 0.615의 상관관계가 있었고 증권회사신뢰와도 0.569의 상관관계가 있었다.

〈표 V-38〉 금융회사 신뢰와 보험신뢰 간의 상관관계

구분	보험 신뢰	보험 회사	보험회사 직원/설계사	보험상품	보장성	저축성
					보험상품	보험상품
금융회사	.712***	.805***	.613***	.471***	.433***	.408***
은행	.459***	.487***	.374***	.325***	.278***	.291***
증권회사	.523***	.569***	.459***	.343***	.305***	.299***
보험회사	.787***	1	.639***	.481***	.452***	.406***
신용카드사	.556***	.615***	.441***	.388***	.349***	.338***
서민금융기관	.487***	.506***	.418***	.345***	.324***	.290***
대부업체	.258***	.278***	.316***	.150***	.149***	.140***

주: *** p < .001

금융회사 직원에 대한 신뢰와 보험신뢰 간의 상관관계를 살펴보면, 0.146~0.798의 범위를 보였는데, 대부업체 직원에 대한 신뢰와 보험상품에 대한 신뢰 간 상관관계가 가장 낮았고, 금융회사 직원신뢰와 보험회사 직원/설계사에 대한 신뢰 간 상관관계가 가장 높았다.

〈표 V-39〉 금융회사 직원 신뢰와 보험신뢰 간의 상관관계

구분	보험 신뢰	보험 회사	보험회사 직원/설계사	보험상품	보장성	저축성
					보험상품	보험상품
금융회사 직원	.704***	.654***	.798***	.440***	.404***	.386***
은행 직원	.453***	.426***	.432***	.317***	.268***	.288***
증권회사 직원	.522***	.528***	.544***	.323***	.292***	.277***
보험회사 직원/설계사	.752***	.639***	1	.429***	.399***	.373***
신용카드사 직원	.568***	.516***	.635***	.356***	.336***	.302***
서민금융기관 직원	.502***	.479***	.499***	.345***	.310***	.308***
대부업체 직원	.266***	.272***	.370***	.146***	.146***	.138***

주: *** p < .001

금융상품신뢰와 보험신뢰 간의 상관관계 역시 모두 정의 상관관계를 가지고 있고 0.192~0.899의 분포를 보였다. 개별 금융상품에 대한 신뢰수준과 보험회사, 보험회사 직원/설계사, 보험상품에 대한 신뢰수준과의 상관관계를 살펴보면, 저축성보험상품과 보장성보험상품 간의 신뢰수준이 0.590으로 가장 높았고, 예·적금상품에 대한 신뢰수준과 보험회사 직원/설계사에 대한 신뢰수준 간의 상관관계가 0.192로 가장 낮았다.

〈표 V-40〉 금융상품 신뢰와 보험신뢰 간의 상관관계

구분	보험 신뢰	보험 회사	보험회사 직원/설계사	보험상품	보장성	저축성
					보험상품	보험상품
금융상품	.721***	.484***	.433***	.727***	.659***	.641***
적금이나 예금상품	.335***	.247***	.192***	.336***	.301***	.293***
펀드	.381***	.269***	.284***	.351***	.345***	.288***
파생금융상품	.374***	.263***	.302***	.349***	.351***	.293***
주식	.323***	.275***	.255***	.276***	.257***	.245***
채권	.340***	.261***	.252***	.306***	.298***	.253***
보장성보험상품	.792***	.452***	.399***	.884***	1	
저축성보험상품	.782***	.406***	.373***	.899***	.590***	1
주택담보대출상품	.501***	.326***	.298***	.510***	.442***	.466***
신용대출상품	.446***	.305***	.290***	.441***	.402***	.382***
신용카드	.450***	.359***	.295***	.424***	.381***	.380***

주: *** p < .001

5. 사회적 신뢰와 보험가입행동의 관계

본 절에서는 보험을 보유한 1,690명을 대상으로 대인신뢰, 기관신뢰, 보험신뢰와 보험가입행동(보험보유 여부, 보험가입 개수, 주관적 보험보유 적정성)간에 어떠한 관계가 있는지 살펴보았다.

보험보유 여부의 경우 조사시점에 보험을 보유하고 있는지에 따라 집단을 구분하여 사회적 신뢰의 차이를 살펴보았고, 보험보유 개수와 주관적 보험보유 적정성(보장범위 충분성, 보험금 충분성, 보험료 적정성)은 사회적 신뢰수준에 따라 보험보유 개수 및 보험보유 적정성의 평균을 비교하였다. 사회적 신뢰 중 일반적 신뢰는 2개 범주로 측정되어 2개 집단에 따른 보험보유/미보유 비중을 살펴보았다. 기타 사회적 신뢰(대인 신뢰, 기관신뢰)와 보험신뢰의 경우는 평균을 기준으로 신뢰수준이 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하고 이렇게 구분한 2개 집단의 보험가입행동의 차이를 살펴보았다.¹⁷⁾

가. 사회적 신뢰와 보험보유 여부

1) 대인신뢰와 보험보유 여부

가) 일반적 신뢰와 보험보유 여부

전체 응답자의 일반적 신뢰수준은 24.5%였는데, 보험보유자의 일반적 신뢰수준은 25.3%, 보험미보유자의 일반적 신뢰수준은 17.9%로, 보험보유 여부에 따라 일반적 신뢰수준의 차이를 보였다.

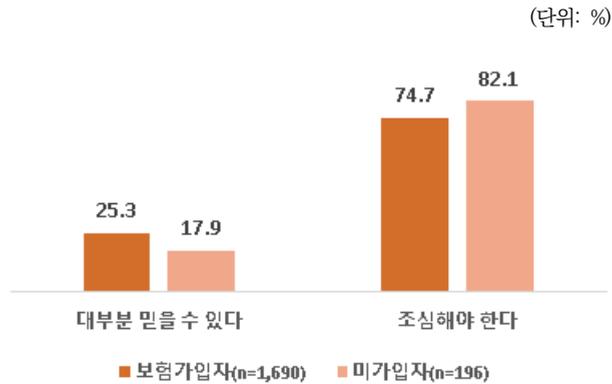
〈표 V-41〉 일반적 신뢰와 보험보유 여부

(단위: %)

구분		전체	보유	미보유
일반적 신뢰	신뢰	24.5	25.3	17.9
	조심	75.5	74.7	82.1

17) 각각의 신뢰유형에 대해 각각의 신뢰수준 평균을 기준으로 2개의 집단으로 구분한 후 2개 집단에 따른 보험가입행동을 비교하였기 때문에 상위의 신뢰(예, 아는 사람)에 따른 보험가입행동 값이 하위 신뢰(예, 가족, 이웃, 지인)수준에 따른 보험가입행동의 평균이 되는 것은 아님. 예를 들어, 아는 사람에 대한 신뢰는 가족, 이웃, 지인에 대한 신뢰를 평균한 신뢰이기는 하지만, 아는 사람 신뢰에 따른 보험보유 개수가 가족신뢰, 이웃신뢰, 지인신뢰에 따른 보험보유 개수의 평균이 되는 것은 아님. 왜냐하면 각각의 신뢰수준 평균을 기준으로 2개 집단으로 구분하였으므로 각 유형의 신뢰수준에 따른 집단의 n수는 각각 다르기 때문임. 독자의 이해를 돕기 위해 신뢰수준에 따른 보험가입행동의 결과표에 각 유형별 신뢰의 집단구분 기준과 그 기준에 의해 구분된 2개 집단의 n수를 제시함

〈그림 V-31〉 보험보유 여부에 따른 일반적 신뢰



나) 특정대상신뢰와 보험보유 여부

보험보유 여부에 따른 특정대상신뢰의 차이를 살펴본 결과, 보험을 보유한 경우 모든 대상에 대한 신뢰수준이 높았다. 보험보유 여부에 따른 평균 차이는 아는 사람에 대한 신뢰가 0.21로 모르는 사람 신뢰의 차이(0.03)보다 크다. 특히 개별 대상 중 가족에 대한 신뢰의 차이(0.31)가 가장 컸고 처음 만난 사람에 대한 신뢰의 차이가 가장 작았다.

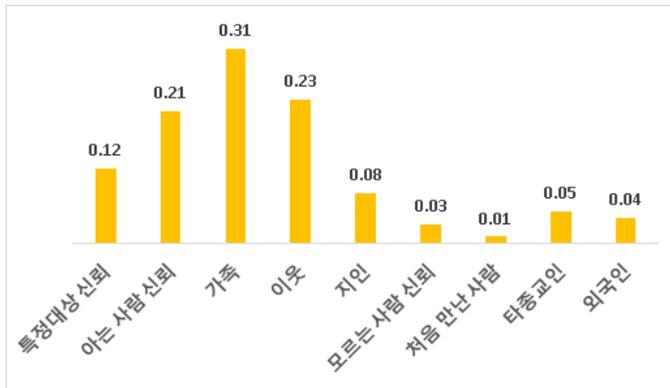
- 아는 사람 신뢰(0.21) > 모르는 사람 신뢰(0.03)
- 가족신뢰(0.31) > 이웃신뢰(0.23) > 지인신뢰(0.08)
- 타 종교인 신뢰(0.05) > 외국인 신뢰(0.04) > 처음 만난 사람(0.01)

〈표 V-42〉 보험보유 여부에 따른 특정대상 신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	보유	미보유	평균 차이
특정대상신뢰	2.45	2.46	2.34	0.12
아는 사람 신뢰	2.96	2.98	2.78	0.21
가족	3.61	3.64	3.33	0.31
이웃	2.52	2.54	2.32	0.23
지인	2.75	2.76	2.68	0.08
모르는 사람 신뢰	1.93	1.94	1.90	0.03
처음 만난 사람	1.76	1.76	1.75	0.01
타 종교인	2.00	2.01	1.95	0.05
외국인	2.03	2.04	2.00	0.04

〈그림 V-32〉 보험보유 여부에 따른 특정대상신뢰 차이



2) 기관신뢰와 보험보유 여부

보험보유 여부에 따른 기관신뢰의 차이를 살펴본 결과, 보험을 보유한 경우 대부분의 기관에 대한 신뢰수준이 높았다. 각 기관의 보험보유 여부에 따른 신뢰수준은 기관 신뢰(종합)는 물론 공공기관 신뢰와 단체신뢰, 기업신뢰 모두에서 보험을 보유한 집단의 신뢰수준이 더 높았다. 특히 공공기관과 기업에 대한 신뢰수준의 차이가 상대적으로 컸고, 개별 기관으로는 보험보유 여부에 따라 군대에 대한 신뢰수준의 차이(0.25)가

가장 컸다. 경찰, 정부, 종교단체, 금융기관의 경우도 두 집단간에 상대적으로 큰 차이가 있었다. 반면, 의회와 노동조합에 대한 신뢰는 보험을 보유하지 않은 집단에서 더 높은 신뢰수준으로 나타났다.

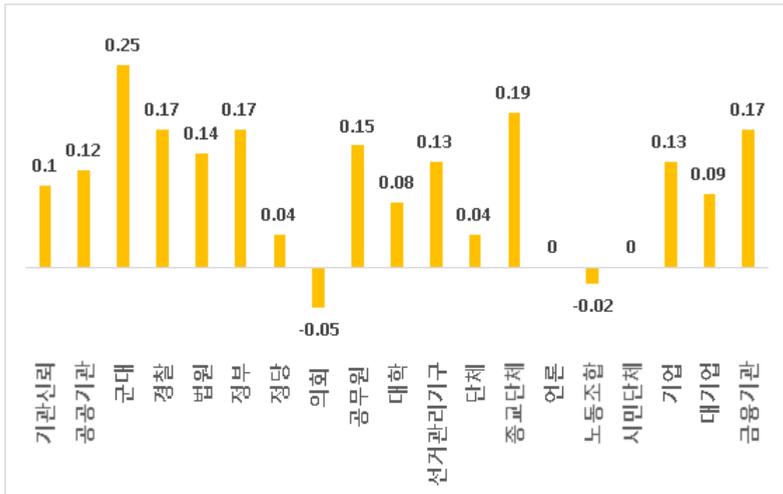
- 기관신뢰(종합): 보유(2.22) > 미보유(2.12)
- 공공기관: 보유(2.24) > 미보유(2.12)
- 단체: 보유(2.06) > 미보유(2.02)
- 기업: 보유(2.46) > 미보유(2.33)

〈표 V-43〉 보험보유 여부에 따른 기관신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	보유	미보유	평균 차이
기관신뢰	2.21	2.22	2.12	0.10
공공기관	2.23	2.24	2.12	0.12
군대	2.27	2.30	2.05	0.25
경찰	2.42	2.44	2.27	0.17
법원	2.30	2.31	2.17	0.14
정부	2.32	2.34	2.17	0.17
정당	1.80	1.80	1.76	0.04
의회	1.75	1.74	1.80	-0.05
공무원	2.42	2.44	2.29	0.15
대학	2.40	2.40	2.32	0.08
선거관리기구	2.36	2.38	2.25	0.13
단체	2.06	2.06	2.02	0.04
종교단체	2.10	2.12	1.92	0.19
언론	1.96	1.96	1.96	0.00
노동조합	1.99	1.99	2.01	-0.02
시민단체	2.17	2.17	2.17	-
기업	2.45	2.46	2.33	0.13
대기업	2.34	2.35	2.26	0.09
금융기관	2.55	2.57	2.40	0.17

〈그림 V-33〉 보험보유 여부에 따른 기관신뢰수준의 차이



3) 보험신뢰와 보험보유 여부

보험보유 여부에 따른 보험신뢰의 차이에서도 보험을 보유한 경우 보험신뢰수준이 높았고 그 차이는 0.15~0.40의 범위였다. 보험보유 여부에 대해 가장 큰 차이를 보이는 신뢰유형은 보험회사에 대한 신뢰와 보험상품 중 보장성보험상품에 대한 신뢰의 차이가 가장 컸다. 반면 보험회사 직원/설계사에 대한 신뢰수준이 보험보유 여부에 따라 가장 작은 차이(0.15)였다.

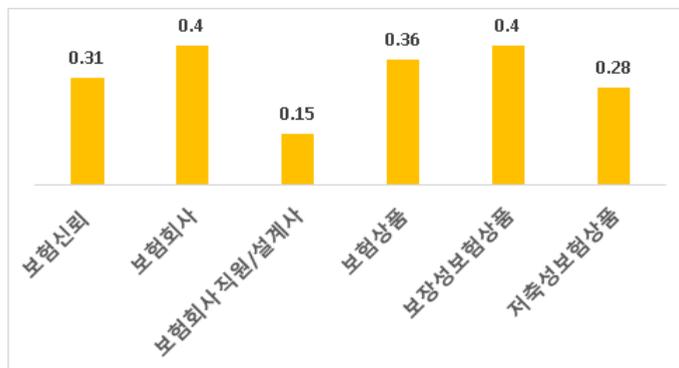
- 보험신뢰(종합): 보유(2.55) > 미보유(2.24)
- 보험회사: 보유(2.35) > 미보유(1.95)
- 직원, 설계사: 보유(2.16) > 미보유(2.01)
- 보장성보험상품: 보유(2.85) > 미보유(2.46)
- 저축성보험상품: 보유(2.89) > 미보유(2.61)

〈표 V-44〉 보험보유 여부에 따른 보험신뢰수준

(단위: 점/4점)

구분	전체	보유	미보유	평균 차이
보험신뢰	2.52	2.55	2.24	0.31
보험회사	2.31	2.35	1.95	0.40
보험회사 직원/설계사	2.14	2.16	2.01	0.15
보험상품	2.83	2.86	2.51	0.36
보장성보험상품	2.81	2.85	2.46	0.40
저축성보험상품	2.86	2.89	2.61	0.28

〈그림 V-34〉 보험보유 여부에 따른 보험신뢰수준의 차이



나. 사회적 신뢰와 보험보유 개수

보험보유 개수가 사회적 신뢰수준에 따라 차이가 있는지 살펴보기 위해 대인신뢰 중 일반적 신뢰는 '신뢰' 집단과 '조심' 집단 간의 보험보유 개수 평균 차이를 살펴보았고, 4점 척도로 측정된 특정대상신뢰와 기관신뢰, 보험신뢰의 경우에는 각 유형의 신뢰별로 평균보다 높은 집단과 낮은 집단을 구분하여 두 집단 간 보유보험 개수의 평균 차이를 살펴보았다.

1) 대인신뢰와 보험보유 개수

가) 일반적 신뢰와 보험보유 개수

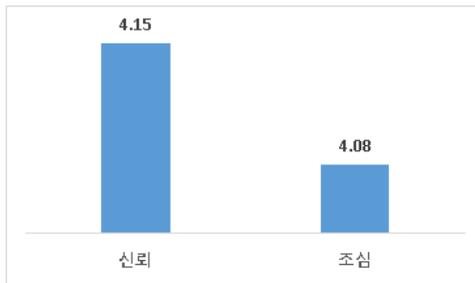
대체로 사람들을 신뢰한다고 응답한 사람들은 보험을 평균 4.15개 보유하고 있었다. 사람들을 조심해야 한다고 응답한 사람들의 보험보유 개수 평균은 4.08개로, 일반적 신뢰수준에 따라 보험보유 개수의 차이가 있었다.

〈표 V-45〉 일반적 신뢰에 따른 보험보유 개수

(단위: 개)

구분		보험보유 개수
전체		4.09
일반적 신뢰	신뢰	4.15
	조심	4.08

〈그림 V-35〉 일반적 신뢰에 따른 보험보유 개수



나) 특정대상신뢰와 보험보유 개수

특정대상 신뢰수준에 따른 보험보유 개수 간의 상관관계를 살펴본 결과, 특정대상 종합 신뢰, 아는 사람 신뢰, 가족신뢰, 이웃신뢰, 타 종교인에 대한 신뢰에서 보험보유 개수와 유의미한 정의 상관관계가 있었다. 아는 사람 중에는 이웃(0.092) > 가족(0.048) > 지인(0.045)의 순서로 상관관계가 높았고, 모르는 사람에서는 타 종교인(0.065) > 처음 만난 사람(0.014) > 외국인(0.009)의 순으로 상관계수가 높았다.

〈표 V-46〉 특정대상신뢰와 보험보유 개수의 상관관계

구분	보험보유 개수
특정대상신뢰	0.069**
아는 사람 신뢰	0.087***
가족	0.048*
이웃	0.092***
지인	0.045
모르는 사람 신뢰	0.036
처음 만난 사람	0.014
타 종교인	0.065**
외국인	0.009

주: * p < .05 ** p < .01 *** p < .001

특정대상신뢰에 따른 보험보유 개수의 차이를 살펴본 결과, 모든 특정대상에서 신뢰수준이 높은 집단의 보험보유 개수가 신뢰수준이 낮은 집단의 보험보유 개수보다 더 많았다. 세부적으로는 모르는 사람에 대한 신뢰의 경우보다 아는 사람에 대한 신뢰의 경우가 집단별 보험보유 개수 차이가 더 컸으나, 개별 대상 중에는 타 종교인에 대한 신뢰수준에 따른 보험보유 개수 차이가 가장 컸다.

〈표 V-47〉 특정대상신뢰에 따른 보험보유 개수

(n=1,690, 보험보유자)

구분	집단구분기준 (유형별 신뢰수준 평균)	높은 집단		낮은 집단		보험보유 개수 차이
		(n)	보험보유 개수	(n)	보험보유 개수	
특정대상신뢰	2.46	(957)	4.22	(733)	3.93	0.29
아는 사람 신뢰	2.98	(1,159)	4.19	(531)	3.88	0.31
가족	3.64	(1,151)	4.16	(539)	3.95	0.21
이웃	2.54	(954)	4.23	(736)	3.92	0.31
지인	2.76	(1,241)	4.17	(449)	3.89	0.28
모르는 사람 신뢰	1.94	(1,032)	4.16	(658)	3.99	0.17
처음 만난 사람	1.76	(1,093)	4.13	(597)	4.02	0.11
타 종교인	2.01	(365)	4.38	(1,325)	4.02	0.36
외국인	2.04	(345)	4.18	(1,345)	4.07	0.11

2) 기관신뢰와 보험보유 개수

기관신뢰수준과 보험보유 개수 간의 상관관계를 살펴본 결과, 일부 개별 기관(군대, 법원, 정부, 종교단체)에 대한 신뢰수준과 보험보유 개수 간에 유의미한 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났으나 그 크기가 크지는 않았다.

〈표 V-48〉 기관신뢰와 보험보유 개수의 상관관계

구분	보험보유 개수
기관신뢰	0.057*
공공기관	0.061*
군대	0.091***
경찰	0.037
법원	0.056*
정부	0.057*
정당	0.044
의회	0.013
공무원	0.031
대학	0.047
선거관리기구	0.010
단체	0.033
종교단체	0.064**
언론	0.004
노동조합	0.008
시민단체	0.015
기업	0.037
대기업	0.030
금융기관	0.036

주: * p < .05 ** p < .01 *** p < .001

기관신뢰수준에 따른 보험보유 개수의 차이를 살펴본 결과는 일부 개별 기관(선거관리기구, 노동조합)에 대한 신뢰를 제외한 대부분 유형의 신뢰에서 신뢰수준이 높은 경우 더 많은 보험을 보유하고 있었다. 특히 집단 간 보험보유 개수의 차이가 큰 신뢰 유형은 군대(0.29), 법원(0.26), 대학(0.20), 종교단체(0.26)에 대한 신뢰였던 반면, 의

회, 언론, 노동조합에 대한 신뢰수준에 따른 보험보유 개수의 차이는 0.02~0.03 정도에 불과하였다.

〈표 V-49〉 기관신뢰에 따른 보험보유 개수

(n=1,690, 보험보유자)

구분	집단구분기준 (유형별 신뢰수준 평균)	높은 집단		낮은 집단		보험보유 개수 차이
		(n)	보험 보유 개수	(n)	보험 보유 개수	
기관신뢰	2.22	(873)	4.16	(817)	4.02	0.14
공공기관	2.24	(846)	4.15	(844)	4.04	0.11
군대	2.30	(686)	4.27	(1,004)	3.98	0.29
경찰	2.44	(840)	4.15	(850)	4.04	0.11
법원	2.31	(733)	4.24	(957)	3.98	0.26
정부	2.34	(783)	4.20	(907)	4.01	0.19
정당	1.80	(1,131)	4.13	(559)	4.03	0.10
의회	1.74	(1,065)	4.10	(625)	4.08	0.02
공무원	2.44	(863)	4.14	(827)	4.04	0.10
대학	2.40	(793)	4.20	(897)	4.00	0.20
선거관리기구	2.38	(792)	4.04	(898)	4.14	-0.10
단체	2.06	(745)	4.18	(945)	4.03	0.15
종교단체	2.12	(532)	4.27	(1,158)	4.01	0.26
언론	1.96	(1,245)	4.10	(445)	4.07	0.03
노동조합	1.99	(1,312)	4.09	(378)	4.11	-0.02
시민단체	2.17	(571)	4.14	(1,119)	4.07	0.07
기업	2.46	(1,060)	4.16	(630)	3.99	0.17
대기업	2.35	(729)	4.15	(961)	4.05	0.10
금융기관	2.57	(1,012)	4.16	(678)	4.00	0.16

3) 보험신뢰와 보험보유 개수

보험신뢰수준과 보험보유 개수의 관계를 살펴보기 위해 상관관계 분석을 살펴보았다. 분석결과, 보험회사, 직원/설계사, 보험상품 모두에서 유의미한 정의 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 보험보유 개수와의 관계성 정도는 보험상품신뢰(0.143) > 직

원/보험설계사신뢰(0.111) > 보험회사신뢰(0.100)의 순으로 높았다.

〈표 V-50〉 보험신뢰와 보험보유 개수의 상관관계

구분	보험보유 개수
보험신뢰	.154***
보험회사	.100***
보험회사 직원/설계사	.111***
보험상품	.143***
보장성보험상품	.122***
저축성보험상품	.118***

주: * p < .05 ** p < .01 *** p < .001

보험신뢰수준에 따른 보험보유 개수의 차이는 모든 유형의 보험신뢰에서 신뢰수준이 높은 집단의 경우 보험보유 개수가 더 많았고 유형별로 0.38~0.48 범위의 차이를 보였다. 가장 큰 차이를 보인 신뢰유형은 보험상품에 대한 신뢰로 보장성보험상품신뢰수준에 따른 보험보유 개수의 차이는 0.48로 가장 큰 차이였고, 저축성보험상품신뢰수준에 따른 보험보유 개수의 차이도 0.47로 큰 차이가 나타났다.

〈표 V-51〉 보험신뢰에 따른 보험보유 개수

(n=1,690, 보험보유자)

구분	집단구분기준 (유형별 신뢰수준 평균)	높은 집단		낮은 집단		보험보유 개수 차이
		(n)	보험 보유 개수	(n)	보험 보유 개수	
보험신뢰	2.46	(957)	4.38	(733)	3.96	0.42
보험회사	2.98	(1,159)	4.31	(531)	3.93	0.38
보험회사 직원/설계사	3.64	(1,151)	4.40	(539)	3.97	0.44
보험상품	2.54	(954)	4.31	(736)	3.85	0.46
보장성보험상품	2.76	(1,241)	4.23	(449)	3.75	0.48
저축성보험상품	1.94	(1,032)	4.27	(658)	3.80	0.47

다. 사회적 신뢰와 보험보유 적정성

보험보유의 적정성은 보장범위, 보험금, 보험료에 대해 파악할 수 있다. 본 연구에서는 보험가입자에게 보유하고 있는 보험으로 보장범위와 보험금이 충분한지와 보험료의 수준이 소득에 부담되는지를 질문하여 주관적인 보험보유 적정성을 평가하였다.

1) 사회적 신뢰와 보장범위 충분성

보장범위 충분성은 “현재 가입하고 있는 보험은 나(또는 우리 가정)의 위험을 충분히 보장하고 있다.”라는 문항에 대한 응답으로, 보험가입자의 주관적 보장범위 충분성을 의미한다. 보험소비자가 충분하다고 생각하는 범위의 보험을 가입한 행동은 반영한다고 할 수 있다.

가) 대인신뢰와 보장범위 충분성

(1) 일반적 신뢰와 보장범위 충분성

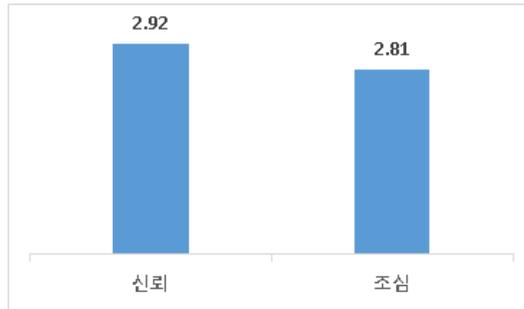
대체로 사람들을 신뢰한다고 응답한 경우(신뢰) 보장범위 충분성에 2.92점을 보여 조심해야 한다고 응답한 경우의 보장범위 충분성(2.81)에 비해 높았다. 즉, 일반적 신뢰수준에 따라 보장범위의 충분성에 차이가 있는 것이다.

〈표 V-52〉 일반적 신뢰에 따른 보장범위 충분성

(단위: 점/4점)

구분		보장범위 충분성
전체		2.84
일반적 신뢰	신뢰	2.92
	조심	2.81

〈그림 V-36〉 일반적 신뢰에 따른 보장범위 충분성



(2) 특정대상신뢰와 보장범위 충분성

특정대상 신뢰수준과 보장범위 충분성의 관계를 살펴본 결과 유의미한 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(0.088). 아는 사람에 대한 신뢰와의 관계는 0.106으로 모르는 사람 신뢰와의 상관관계(0.050)보다 컸다. 아는 사람 중 가족, 이웃, 지인에 대한 신뢰 모두 보장범위 충분성과 정의 상관관계를 갖고 있었고, 지인(0.089) > 이웃(0.078) > 가족(0.064)의 순서로 보장범위 충분성과 상관관계가 높았다. 또한 모르는 사람 중 타 종교인(0.057)과 외국인(0.062)이 보장범위 충분성과 유의미한 정의 상관관계를 갖고 있었다.

〈표 V-53〉 특정대상신뢰와 보장범위 충분성의 상관관계

구분	보장범위 충분성
특정대상신뢰	0.088***
아는 사람 신뢰	0.106***
가족	0.064**
이웃	0.078**
지인	0.089***
모르는 사람 신뢰	0.050*
처음 만난 사람	0.007
타 종교인	0.057*
외국인	0.062*

주: * p < .05 ** p < .01 *** p < .001

특정대상신뢰에 따른 보장범위 충분성의 차이를 살펴본 결과, 특정대상에 포함되어 있는 대부분의 대상에서 신뢰수준이 높은 경우 신뢰수준이 낮은 경우보다 보유하고 있는 보험의 보장범위를 더 충분하게 평가하고 있었다. 처음 만난 사람에 대한 신뢰의 경우에만 신뢰수준이 낮은 집단에서 보장범위 충분성을 더 높게 평가하였다.

〈표 V-54〉 특정대상신뢰에 따른 보장범위 충분성

(n=1,690, 보험보유자)

구분	집단구분기준 (유형별 신뢰수준 평균)	높은 집단		낮은 집단		보장범위 충분성 평균 차이
		(n)	보장범위 충분성 (4점 만점)	(n)	보장범위 충분성 (4점 만점)	
특정대상신뢰	2.46	(957)	2.86	(733)	2.81	0.05
아는 사람 신뢰	2.98	(1,159)	2.87	(531)	2.77	0.10
가족	3.64	(1,151)	2.86	(539)	2.79	0.07
이웃	2.54	(954)	2.87	(736)	2.80	0.07
지인	2.76	(1,241)	2.86	(449)	2.78	0.09
모르는 사람 신뢰	1.94	(1,032)	2.84	(658)	2.84	-
처음 만난 사람	1.76	(1,093)	2.83	(597)	2.85	-0.02
타 종교인	2.01	(365)	2.91	(1,325)	2.82	0.09
외국인	2.04	(345)	2.89	(1,345)	2.83	0.06

나) 기관신뢰와 보장범위 충분성

기관신뢰수준과 보장범위 충분성의 상관관계를 살펴본 결과, 모든 유형의 기관신뢰에서 보장범위 충분성과 높지는 않지만 모두 유의미한 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 하위 기관신뢰 유형 중 공공기관과 보장범위 충분성과의 상관관계가 가장 높았고 개별 기관 중 종교단체에 대한 신뢰수준이 보장범위 충분성과의 상관관계가 가장 약했다.

〈표 V-55〉 기관신뢰와 보장범위 충분성의 상관관계

구분	보장범위 충분성
기관신뢰	.200***
공공기관	.200***
군대	.111***
경찰	.151***
법원	.173***
정부	.162***
정당	.143***
의회	.108***
공무원	.161***
대학	.113***
선거관리기구	.137***
단체	.122***
종교단체	.059*
언론	.081**
노동조합	.092***
시민단체	.109***
기업	.184***
대기업	.149***
금융기관	.180***

주: * p < .05 ** p < .01 *** p < .001

기관신뢰에 따른 보유보험의 보장범위 충분성의 차이를 살펴본 결과, 모든 기관신뢰에 대해서 신뢰수준이 높은 경우 보장범위 충분성이 더 높았다. 이는 기관신뢰를 상대적으로 더 높게 생각하는 보험소비자가 신뢰수준이 낮은 보험소비자보다 보유하고 있는 보험의 보장범위를 충분한 것으로 인지하고 있는 것을 의미한다.

〈표 V-56〉 기관신뢰에 따른 보장범위 충분성

(n=1,690, 보험보유자)

구분	집단구분기준 (유형별 신뢰수준 평균)	높은 집단		낮은 집단		보장범위 충분성 평균 차이
		(n)	보장범위 충분성 (4점 만점)	(n)	보장범위 충분성 (4점 만점)	
기관신뢰	2.22	(873)	2.91	(817)	2.76	0.15
공공기관	2.24	(846)	2.92	(844)	2.76	0.15
군대	2.30	(686)	2.91	(1,004)	2.80	0.11
경찰	2.44	(840)	2.91	(850)	2.77	0.14
법원	2.31	(733)	2.93	(957)	2.77	0.16
정부	2.34	(783)	2.93	(907)	2.76	0.17
정당	1.80	(1,131)	2.89	(559)	2.73	0.16
의회	1.74	(1,065)	2.88	(625)	2.77	0.11
공무원	2.44	(863)	2.92	(827)	2.76	0.16
대학	2.40	(793)	2.90	(897)	2.79	0.11
선거관리기구	2.38	(792)	2.90	(898)	2.79	0.11
단체	2.06	(745)	2.89	(945)	2.80	0.09
종교단체	2.12	(532)	2.89	(1,158)	2.82	0.07
언론	1.96	(1,245)	2.87	(445)	2.77	0.10
노동조합	1.99	(1,312)	2.86	(378)	2.78	0.08
시민단체	2.17	(571)	2.90	(1,119)	2.81	0.08
기업	2.46	(1,060)	2.91	(630)	2.72	0.19
대기업	2.35	(729)	2.92	(961)	2.78	0.14
금융기관	2.57	(1,012)	2.91	(678)	2.74	0.17

다) 보험신뢰와 보장범위 충분성

보험신뢰수준과 보장보험 충분성의 상관관계를 살펴본 결과, 보험회사, 직원/설계사, 보험상품에 대한 신뢰 모두에서 보장보험 충분성과의 유의미한 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 상관관계의 정도는 보험상품신뢰(0.255) > 보험회사신뢰(0.236) > 직원/보험설계사신뢰(0.233) 순이었다.

〈표 V-57〉 보험신뢰와 보장범위 충분성 간의 상관관계

구분	보장범위 충분성
보험신뢰	.291***
보험회사	.236***
보험회사 직원/설계사	.233***
보험상품	.255***
보장성보험상품	.237***
저축성보험상품	.223***

주: * p < .05 ** p < .01 *** p < .001

보험신뢰에 따른 보유보험의 보장범위 충분성의 차이를 살펴본 결과, 보험신뢰(보험회사, 직원/보험설계사, 보험상품) 수준이 상대적으로 높은 보험소비자가 인지하는 보장범위 충분성이 보험신뢰수준이 상대적으로 낮은 보험소비자가 인지하는 보장범위 충분성보다 높았다. 신뢰수준이 높은 집단과 낮은 집단 간의 차이는 다음과 같다.

- 보장성보험신뢰(0.28) > 직원/보험설계사신뢰(0.25) > 보험회사신뢰(0.23) > 저축성보험신뢰(0.22)

〈표 V-58〉 보험신뢰에 따른 보장범위 충분성

(n=1,690, 보험보유자)

구분	집단구분기준 (유형별 신뢰수준 평균)	높은 집단		낮은 집단		보장범위 충분성 평균 차이
		(n)	보장범위 충분성 (4점 만점)	(n)	보장범위 충분성 (4점 만점)	
보험신뢰	2.55	(723)	2.96	(847)	2.70	0.26
보험회사	2.35	(728)	2.97	(962)	2.74	0.23
보험회사 직원/설계사	2.16	(496)	3.02	(1,194)	2.77	0.25
보험상품	2.86	(1,031)	2.90	(539)	2.67	0.23
보장성보험상품	2.85	(1,238)	2.90	(399)	2.62	0.28
저축성보험상품	2.89	(1,169)	2.88	(418)	2.67	0.22

2) 사회적 신뢰와 보험금 충분성

보험금 충분성은 “가입한 보험으로 받을 수 있는 보험금은 경제적 회복을 위해 충분하다.”는 문항에 대한 응답으로, 보험소비자가 자신이 보유하고 있는 보험으로 사고가 났을 경우 보험금이 충분한지를 나타내는 것이다. 이는 보험소비자가 충분한 보험금을 받을 수 있는 정도의 보험에 가입한 행동의 결과로 볼 수 있다.

가) 대인신뢰와 보험금 충분성

(1) 일반적 신뢰와 보험금 충분성

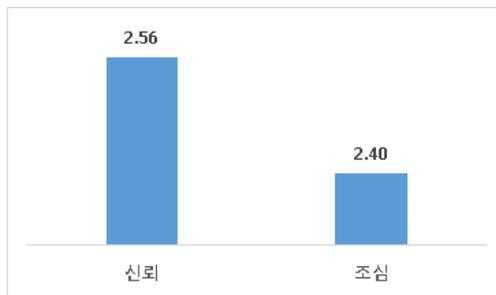
대체로 사람들을 신뢰한다고 응답한 보험소비자(신뢰 집단)의 보험금 충분성은 2.56점이다. 이는 조심해야 한다고 응답한 보험소비자(조심 집단)의 보험금 충분성(2.40)에 비해 높은 것으로, 일반적 신뢰수준에 따라 보험금 충분성에 차이가 있는 것이다.

〈표 V-59〉 일반적 신뢰에 따른 보험금 충분성

(단위: 점/4점)

구분		보험금 충분성
전체		2.44
일반적 신뢰	신뢰	2.56
	조심	2.40

〈그림 V-37〉 일반적 신뢰에 따른 보험금 충분성



(2) 특정대상신뢰와 보험금 충분성

특정대상 신뢰수준과 보험금 충분성의 상관관계를 살펴본 결과, 전반적으로 유의미한 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 특정대상신뢰는 보험금 충분성과 0.108의 상관관계가 있었고, 아는 사람에 대한 신뢰와는 0.097의 상관계수를 보여 모르는 사람 신뢰와의 상관관계(0.086)보다 다소 높았다.

아는 사람 중 가족에 대한 신뢰는 보험금 충분성과 유의미한 상관관계가 나타나지 않았고, 이웃에 대한 신뢰와 지인에 대한 신뢰는 보험금 충분성과 유의미한 정의 상관관계를 갖고 있었다. 또한 모르는 사람 신뢰와 보험금 충분성의 상관관계는 처음 만난 사람 신뢰(0.081) > 외국인(0.079) > 타 종교인(0.059)의 순으로 높았다.

〈표 V-60〉 특정대상신뢰와 보험금 충분성의 상관관계

구분	보험금 충분성
특정대상신뢰	0.108***
아는 사람 신뢰	0.097***
가족	0.003
이웃	0.114***
지인	0.089***
모르는 사람 신뢰	0.086***
처음 만난 사람	0.081**
타 종교인	0.059*
외국인	0.079**

주: * p < .05 ** p < .01 *** p < .001

특정대상신뢰에 따른 보험금 충분성의 차이를 살펴본 결과, 가족을 제외한 모든 특정대상에서 신뢰수준이 높은 집단의 보험금 충분성이 더 높았다. 가족의 경우는 두 집단 간 보험금 충분성에 대한 인식차이는 없었다.

〈표 V-61〉 특정대상신뢰에 따른 보험금 충분성

(n=1,690, 보험보유자)

구분	집단구분기준 (유형별 신뢰수준 평균)	높은 집단		낮은 집단		보험금 충분성 평균 차이
		(n)	보험금 충분성 (4점 만점)	(n)	보험금 충분성 (4점 만점)	
특정대상신뢰	2.46	(957)	2.48	(733)	2.39	0.09
아는 사람 신뢰	2.98	(1,159)	2.47	(531)	2.37	0.10
가족	3.64	(1,151)	2.44	(539)	2.44	-
이웃	2.54	(954)	2.49	(736)	2.37	0.12
지인	2.76	(1,241)	2.46	(449)	2.38	0.08
모르는 사람 신뢰	1.94	(1,032)	2.47	(658)	2.39	0.08
처음 만난 사람	1.76	(1,093)	2.46	(597)	2.40	0.06
타 종교인	2.01	(365)	2.50	(1,325)	2.43	0.07
외국인	2.04	(345)	2.52	(1,345)	2.42	0.10

나) 기관신뢰와 보험금 충분성

기관신뢰수준과 보험금 충분성의 상관관계를 살펴본 결과, 모든 기관에 대한 신뢰 수준과 보험금 충분성 간에 유의미한 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 공공 기관신뢰(0.222) > 단체신뢰(0.179) > 기업신뢰(0.175) 순으로 상관관계가 컸다. 또한 모든 개별 기관에 대한 신뢰수준도 보험금 충분성과 정의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

〈표 V-62〉 기관신뢰와 보험금 충분성의 상관관계

구분	보험금 충분성
기관신뢰	.230***
공공기관	.222***
군대	.124***
경찰	.149***
법원	.178***
정부	.153***
정당	.193***
의회	.198***
공무원	.161***
대학	.139***
선거관리기구	.118***
단체	.179***
종교단체	.070**
언론	.126***
노동조합	.154***
시민단체	.155***
기업	.175***
대기업	.141***
금융기관	.173***

주: * p < .05 ** p < .01 *** p < .001

기관신뢰에 따른 보험금 충분성의 차이를 살펴본 결과, 모든 기관의 신뢰에 대해서 신뢰수준이 높은 경우 보험금 충분성이 더 높았다. 이는 기관신뢰를 상대적으로 더 높게 생각하는 보험소비자가 신뢰수준이 낮은 보험소비자보다 보유하고 있는 보험으로 받을 수 있는 보험금이 충분하다고 인지하고 있다는 것을 의미한다.

〈표 V-63〉 기관신뢰에 따른 보험금 충분성

(n=1,690, 보험보유자)

구분	집단구분기준 (유형별 신뢰수준 평균)	높은 집단		낮은 집단		보험금 충분성 평균 차이
		(n)	보험금 충분성 (4점 만점)	(n)	보험금 충분성 (4점 만점)	
기관신뢰	2.22	(873)	2.56	(817)	2.32	0.24
공공기관	2.24	(846)	2.56	(844)	2.32	0.24
군대	2.30	(686)	2.52	(1,004)	2.39	0.13
경찰	2.44	(840)	2.52	(850)	2.36	0.16
법원	2.31	(733)	2.55	(957)	2.35	0.20
정부	2.34	(783)	2.55	(907)	2.35	0.20
정당	1.80	(1,131)	2.52	(559)	2.28	0.24
의회	1.74	(1,065)	2.53	(625)	2.29	0.24
공무원	2.44	(863)	2.53	(827)	2.35	0.18
대학	2.40	(793)	2.53	(897)	2.37	0.16
선거관리기구	2.38	(792)	2.49	(898)	2.40	0.09
단체	2.06	(745)	2.54	(945)	2.36	0.18
종교단체	2.12	(532)	2.53	(1,158)	2.40	0.13
언론	1.96	(1,245)	2.48	(445)	2.33	0.15
노동조합	1.99	(1,312)	2.48	(378)	2.30	0.18
시민단체	2.17	(571)	2.56	(1,119)	2.38	0.18
기업	2.46	(1,060)	2.52	(630)	2.31	0.21
대기업	2.35	(729)	2.52	(961)	2.38	0.14
금융기관	2.57	(1,012)	2.51	(678)	2.33	0.18

다) 보험신뢰와 보험금 충분성

보험신뢰수준과 보험금 충분성의 상관 관계를 살펴본 결과, 보험회사, 직원/설계사, 보험상품에 대한 신뢰 모두에서 보험금 충분성과의 유의미한 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 상관관계의 정도는 다음과 같다.

- 보험상품신뢰(0.265) > 직원/보험설계사신뢰(0.259) > 보험회사신뢰(0.240)

〈표 V-64〉 보험신뢰와 보험금 충분성 간의 상관관계

구분	보험금 충분성
보험신뢰	.306***
보험회사	.240***
보험회사 직원/설계사	.259***
보험상품	.265***
보장성보험상품	.225***
저축성보험상품	.254***

주: * p < .05 ** p < .01 *** p < .001

보험신뢰에 따른 보유보험의 보험금 충분성의 차이를 살펴본 결과, 보험신뢰수준이 상대적으로 높은 보험소비자가 인지하는 보험금 충분성이 보험신뢰수준이 상대적으로 낮은 보험소비자가 인지하는 보험금 충분성보다 높았다.

〈표 V-65〉 보험신뢰에 따른 보험금 충분성

(n=1,690, 보험보유자)

구분	집단구분기준 (유형별 신뢰수준 평균)	높은 집단		낮은 집단		보험금 충분성 평균 차이
		(n)	보험금 충분성 (4점 만점)	(n)	보험금 충분성 (4점 만점)	
보험신뢰	2.55	(723)	2.60	(847)	2.28	0.32
보험회사	2.35	(728)	2.59	(962)	2.33	0.26
보험회사 직원/설계사	2.16	(496)	2.66	(1,194)	2.35	0.31
보험상품	2.86	(1,031)	2.51	(539)	2.25	0.26
보장성보험상품	2.85	(1,238)	2.49	(399)	2.23	0.26
저축성보험상품	2.89	(1,169)	2.51	(418)	2.19	0.32

3) 보험신뢰와 보험료 적정성

보험료 적정성은 “소득 수준에 비해 많은 보험료를 납부하고 있다.”는 문항에 대한 응답을 역코딩하여, 점수가 높을수록 소득 수준에 비해 많은 보험료를 납부하지 않는 것을 의미하여 보험료지출이 적정하다고 말할 수 있다.

가) 대인신뢰와 보험료 적정성

(1) 일반적 신뢰와 보험료 적정성

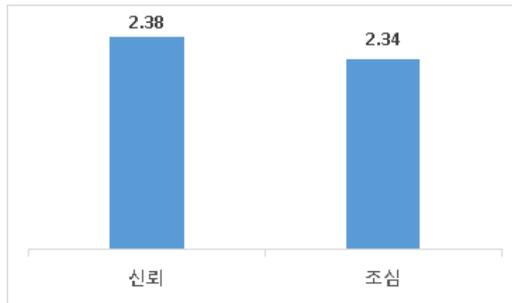
대체로 사람들을 신뢰한다고 응답한 보험소비자(신뢰 집단)의 보험료 적정성은 2.38 이었고, 조심해야 한다고 응답한 보험소비자(조심 집단)의 보험료 적정성은 2.34였다.

〈표 V-66〉 일반적 신뢰에 따른 보험료 적정성

(단위: 점/4점)

구분		보험료 적정성
전체		2.35
일반적 신뢰	신뢰	2.38
	조심	2.34

〈그림 V-38〉 일반적 신뢰에 따른 보험료 적정성



(2) 특정대상신뢰와 보험료 적정성

특정대상 신뢰수준과 보험료 적정성의 상관관계를 살펴본 결과, 유의미한 상관관계가 있는 대상은 없었으나 매우 낮은 부의 상관관계로 나타났다.

〈표 V-67〉 특정대상신뢰와 보험료 적정성의 상관관계

구분	보험료 적정성
특정대상신뢰	-0.012
아는 사람 신뢰	-0.019
가족	-0.010
이웃	-0.005
지인	-0.027
모르는 사람 신뢰	-0.003
처음 만난 사람	-0.005
타 종교인	-0.008
외국인	0.007

특정대상신뢰에 따른 보험료 적정성의 차이를 살펴본 결과, 특정대상신뢰 유형별로 혼재된 결과를 보였다.

〈표 V-68〉 특정대상신뢰에 따른 보험료 적정성

(n=1,690, 보험보유자)

구분	집단구분기준 (유형별 신뢰수준 평균)	높은 집단		낮은 집단		보험료 적정성 평균 차이
		(n)	보험료 적정성 (4점 만점)	(n)	보험료 적정성 (4점 만점)	
특정대상신뢰	2.46	(957)	2.34	(733)	2.37	-0.03
아는 사람 신뢰	2.98	(1,159)	2.35	(531)	2.35	-
가족	3.64	(1,151)	2.35	(539)	2.36	-0.01
이웃	2.54	(954)	2.36	(736)	2.34	0.02
지인	2.76	(1,241)	2.35	(449)	2.36	-0.01
모르는 사람 신뢰	1.94	(1,032)	2.36	(658)	2.33	0.03
처음 만난 사람	1.76	(1,093)	2.35	(597)	2.34	0.01
타 종교인	2.01	(365)	2.34	(1,325)	2.35	-0.01
외국인	2.04	(345)	2.32	(1,345)	2.36	-0.04

나) 기관신뢰와 보험료 적정성

기관신뢰수준과 보험료 적정성의 상관관계를 살펴본 결과, 일부 기관에 대해서만 신뢰와 보험료 적정성 간에 유의미한 부의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(기관신뢰(총합), 공공기관신뢰, 군대, 정당, 단체신뢰, 시민단체신뢰).

〈표 V-69〉 기관신뢰와 보험료 적정성의 상관관계

구분	보험료 적정성
기관신뢰	-0.060*
공공기관	-0.061*
군대	-0.080**
경찰	-0.040
법원	-0.035
정부	-0.047
정당	-0.063*
의회	-0.035
공무원	-0.026
대학	-0.021
선거관리기구	-0.036
단체	-0.052*
종교단체	-0.014
언론	-0.036
노동조합	-0.037
시민단체	-0.059*
기업	-0.026
대기업	-0.037
금융기관	-0.010

주: * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

기관신뢰에 따른 보유보험의 보험료 적정성의 차이를 살펴본 결과, 대부분 기관의 신뢰에 대해서 신뢰수준이 낮은 경우 보험료 적정성이 더 높았다.

〈표 V-70〉 기관신뢰에 따른 보험료 적정성

(n=1,690, 보험보유자)

구분	집단구분기준 (유형별 신뢰수준 평균)	높은 집단		낮은 집단		보험료 적정성 평균 차이
		(n)	보험료 적정성 (4점 만점)	(n)	보험료 적정성 (4점 만점)	
기관신뢰	2.22	(873)	2.34	(817)	2.36	-0.02
공공기관	2.24	(846)	2.34	(844)	2.36	-0.02
군대	2.30	(686)	2.31	(1,004)	2.38	-0.07
경찰	2.44	(840)	2.33	(850)	2.38	-0.05
법원	2.31	(733)	2.33	(957)	2.37	-0.04
정부	2.34	(783)	2.32	(907)	2.37	-0.05
정당	1.80	(1,131)	2.34	(559)	2.36	-0.02
의회	1.74	(1,065)	2.35	(625)	2.35	-
공무원	2.44	(863)	2.34	(827)	2.36	-0.02
대학	2.40	(793)	2.35	(897)	2.35	0.00
선거관리기구	2.38	(792)	2.34	(898)	2.36	-0.02
단체	2.06	(745)	2.33	(945)	2.37	-0.04
종교단체	2.12	(532)	2.32	(1,158)	2.37	-0.05
언론	1.96	(1,245)	2.34	(445)	2.38	-0.04
노동조합	1.99	(1,312)	2.35	(378)	2.36	-0.01
시민단체	2.17	(571)	2.31	(1,119)	2.37	-0.06
기업	2.46	(1,060)	2.36	(630)	2.34	0.02
대기업	2.35	(729)	2.33	(961)	2.36	-0.03
금융기관	2.57	(1,012)	2.36	(678)	2.33	0.03

다) 보험신뢰와 보험료 적정성

보험신뢰수준과 보험료 적정성의 상관관계를 살펴본 결과, 보험회사, 직원/설계사, 보험상품에 대한 신뢰 모두에서 보험료 적정성과의 유의미한 부의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 상관관계의 정도는 다음과 같다.

- 저축성보험상품신뢰(-0.138) > 보장성보험상품신뢰(-0.093) > 직원/보험설계사 신뢰(-0.069) > 보험회사신뢰(-0.067)

〈표 V-71〉 보험신뢰와 보험료 적정성의 상관관계

구분	보험료 적정성
보험신뢰	-.113***
보험회사	-.067**
보험회사 직원/설계사	-.069**
보험상품	-.131***
보장성보험상품	-.093***
저축성보험상품	-.138***

주: * p < .05 ** p < .01 *** p < .001

보험신뢰에 따른 보유보험의 보험료 적정성의 차이를 살펴본 결과, 보험신뢰(보험회사, 직원/보험설계사, 보험상품) 수준이 상대적으로 낮은 보험소비자가 인지하는 보험료 적정성이 보험신뢰수준이 상대적으로 높은 보험소비자가 인지하는 보험료 적정성보다 높았다.

〈표 V-72〉 보험신뢰에 따른 보험료 적정성

(n=1,690, 보험보유자)

구분	집단구분기준 (유형별 신뢰수준 평균)	높은 집단		낮은 집단		보험료 적정성 평균 차이
		(n)	보험료 적정성 (4점 만점)	(n)	보험료 적정성 (4점 만점)	
보험신뢰	2.55	(723)	2.31	(847)	2.41	-0.10
보험회사	2.35	(728)	2.30	(962)	2.39	-0.89
보험회사 직원/설계사	2.16	(496)	2.30	(1,194)	2.37	-0.08
보험상품	2.86	(1,031)	2.30	(539)	2.47	-0.17
보장성보험상품	2.85	(1,238)	2.34	(399)	2.44	-0.10
저축성보험상품	2.89	(1,169)	2.30	(418)	2.51	-0.20

6. 소결

본 장에서는 국내의 보험소비자의 사회적 신뢰와 금융신뢰 및 보험신뢰수준을 측정하고 개인특성(일반적 특성, 심리적 특성)과의 연관성을 분석하였다. 또한 보험산업과 사회적 신뢰의 관계를 살펴보기 보험신뢰와 사회적 신뢰의 상관관계를 살펴보고 사회적 신뢰 및 보험신뢰에 따른 보험가입행동(보험보유 여부, 보험보유 개수, 보험가입 적정성)의 차이를 살펴보았다.

가. 대인신뢰 관련 요인

보험소비자의 대인신뢰 중 일반적 신뢰수준은 24.5%였고 특정대상에 대한 신뢰수준은 4점 만점에 2.45점이었다. 특정대상신뢰를 세분화하여 살펴보면 아는 사람 신뢰는 2.96점, 모르는 사람에 대한 신뢰는 1.93점으로 아는 사람에 대한 신뢰가 월등히 높았다. 또한 아는 사람 신뢰는 가족(3.61) > 지인(2.75) > 이웃(2.52)의 순으로 나타났고, 모르는 사람에 대한 신뢰는 외국인(2.03) > 타 종교인(2.00) > 처음 만난 사람(1.76)의 순이었다.

이러한 대인신뢰는 성별, 연령, 일상생활에서의 안전에 대한 인식과 경제적 불안감과 뚜렷한 관련이 있었다. 구체적으로는 대인신뢰에 포함되는 일반적인 사람뿐만 아니라 모든 대상(가족, 이웃, 지인, 처음 만난 사람, 타 종교인, 외국인)에 대해 남성이 여성에 비해 더 높은 신뢰수준을 보였고, 높은 연령대가 낮은 연령대보다 신뢰수준이 더 높았다. 또한 심리적 특성 중에는 일상생활에 대해 상대적으로 안전하다고 생각하는 집단과 경제적 불안감이 낮은 집단에서 모든 대인신뢰에 대해 더 높은 수준을 보였다.

소득과 위험감수성향의 경우 가족을 제외한 모든 대상에 대해 일관된 관련성을 보였다. 즉, 가족을 제외한 다른 대상에 대해 주관적 소득계층이 높은 경우, 그리고 위험감수성향이 낮은 집단에서 더 높은 신뢰수준을 보였다. 그러나 가족에 대한 신뢰에 있어서는 주관적 소득계층이 상위층인 경우보다는 중위층에서 더 높은 신뢰수준을 보였고, 위험감수성향이 높은 집단의 가족에 대한 신뢰수준이 더 높았다.

동거가족 유무와 직업, 위기상황에 대한 불안감은 대인신뢰의 유형에 따라 약간의 차이가 있었다. 위기상황에 대한 불안감은 특정대상에 대한 종합 신뢰 및 아는 사람에 대한 신뢰에 있어서는 불안감이 낮은 집단의 신뢰수준이 높으나 모르는 사람에 대한 신뢰에 있어서는 불안감이 높은 집단의 신뢰수준이 약간 더 높았다. 동거가족 유무(1인 가족 여부)의 경우 일반적인 사람과 모르는 사람에 대해서는 혼자 거주하는 집단의 신뢰수준이 더 높은 반면, 아는 사람에 대해서는 가족과 함께 거주하는 집단의 신뢰수준이 더 높았다. 직업의 경우 특정대상에 대한 종합적인 신뢰수준은 자영업자가 근로소득자나 무직자에 비해 신뢰수준이 높았는데, 이는 아는 사람 중 가족이나 지인에 대한 신뢰는 근로소득자 또는 무직자의 신뢰수준이 높은 반면, 아는 사람 중 상대적으로 개인적인 친분성이 가장 낮은 이웃과 모르는 사람 전체에 대한 신뢰수준에 대해서는 자영업자가 근로소득자나 무직자보다 높은 신뢰수준을 보였기 때문이다. 또한 가족이나 지인에 대한 신뢰수준은 다른 두 집단보다 자영업자의 신뢰수준이 더 낮았는데, 이러한 결과는 사업을 하여 이익을 내야 하는 자영업의 특성상 가족이나 지인을 대상으로 이익을 추구하기보다는 불특정 다수를 상대로 하는 경우가 많아 친숙함이 상대적으로 덜한 이웃이나 모르는 사람에 대해서도 거부감이 낮기 때문일 것으로 생각된다.

나. 기관신뢰 관련 요인

보험소비자의 기관신뢰수준은 4점 만점에 2.21점으로 대인신뢰보다 낮았다. 기관신뢰를 세분화하여 살펴보면 기업에 대한 신뢰가 2.45점으로 공공기관 신뢰수준(2.23)보다 높았고 단체에 대한 신뢰는 2.05점으로 낮았다. 특히 기업신뢰 중 금융기관에 대한 신뢰수준은 2.55점으로 15개 개별 기관 전체 중에서 가장 높은 신뢰수준이었다. 기관신뢰와 관련이 있는 요인들을 살펴본 결과 소득과 일상생활에 대한 안전인식, 위험감수성향은 기관신뢰와의 연관성이 뚜렷하게 나타났고, 성별과 연령, 동거가족 유무, 경제적 불안감은 전반적으로는 보여지는 경향이 있으면서 몇몇 개별 기관에서만 다른 특성이 있었다. 그러나 직업과 위기상황에 대한 불안감은 개별 기관에 따라 관련이 있는 특징이 매우 상이한 편이었다.

우선 뚜렷한 연관성을 보인 소득의 경우 주관적 소득계층이 높은 집단이 모든 유형의 기관신뢰에 대해서 높은 수준을 보였다. 또한 일상생활에 대한 안전인식이 높은 집단과 경제적 불안감이 낮은 집단, 위험감수성향이 높은 집단에서 모든 유형의 기관신뢰에 대해 높은 수준을 보였다.

성별의 경우는 전반적으로 남성의 신뢰수준이 더 높았지만 군대, 대학, 선거관리기구, 종교단체는 여성의 신뢰수준이 약간 더 높았다. 연령에 따른 기관신뢰는 전반적으로 높은 연령대에서 더 높은 신뢰수준을 보였으나 의회에 대한 신뢰는 낮은 연령대에서 더 높은 신뢰수준을 보였다. 또한 정부와 정당 등은 30~40대의 신뢰수준이 더 높았다. 직업의 경우는 전반적으로 자영업자의 신뢰수준이 높으나 경찰, 법원, 공무원, 금융기관에 대해서는 무직자의 신뢰수준이 다른 두 집단보다 더 높았고, 근로소득자의 경우 대부분의 개별 기관에 대한 신뢰에서 다른 두 집단보다 낮았으나 유일하게 정부에 대한 신뢰수준만이 다른 두 집단보다 높은 것이 특징이라고 할 수 있다. 동거가족 유무의 경우에는 전반적으로 가족과 거주하는 경우 기관에 대한 신뢰수준이 높았으나 일부 개별 기관(법원, 정부, 정당, 의회, 공무원, 언론, 노동조합, 시민단체)에 대해서는 혼자 거주하는 경우 신뢰수준이 더 높았다. 마지막으로 위기상황에 대한 불안감은 기관신뢰 유형에 따라 매우 상이했는데, 기관에 대한 종합 신뢰수준은 위기상황 불안감이 높은 집단에서 다소 높은 신뢰수준이었으나 기관유형별(공공기관, 단체, 기업)로 살펴보면 공공기관과 기업에 대해서는 불안감이 높은 집단의 신뢰수준이 높은 반면 공공기관의 경우에는 포함된 개별 기관에 따라서도 불안감에 따른 신뢰수준 차이가 상이했는데, 군대, 정당, 의회에 대한 신뢰는 불안감이 높은 집단에서 더 높은 신뢰수준을 보인 반면, 경찰, 법원, 정부, 공무원, 선거관리기구에 대한 신뢰수준은 위기상황 불안감이 낮은 집단에서 더 높은 신뢰수준을 보였다.

다. 금융신뢰 관련 요인

은행, 증권, 보험, 신용카드, 서민금융, 대출을 취급하는 금융회사와 금융회사 직원,

금융상품에 대한 신뢰를 종합한 금융신뢰수준은 4점 만점에 2.39점으로 기관에 대한 종합신뢰(2.21)보다 높았고 기관신뢰를 구성하는 하나의 개별 기관으로서 금융기관신뢰(2.55)보다는 낮았다. 금융신뢰를 세분화하여 금융회사신뢰, 금융회사 직원신뢰, 금융상품신뢰로 구분하여 살펴보면 상품 > 회사 > 직원의 순서로 신뢰수준이 높았다. 특히 은행 또는 은행직원은 다른 회사들에 비해 더 높은 신뢰수준을 보였고 보험회사와 보험설계사를 비롯한 보험회사 직원에 대한 신뢰는 대부업체 및 대부업체 직원에 대한 신뢰수준 다음으로 낮았다.

금융신뢰와 뚜렷한 연관성을 보인 요인들로는 소득과 일상생활 안전에 대한 인식, 경제적 불안감, 위험감수성향이 있고, 나머지 개인 및 심리적 특성들은 금융신뢰를 구성하는 하위대상에 따라 상이한 특성을 보였다. 우선 소득의 경우는 기관신뢰와 마찬가지로 소득이 높은 집단의 신뢰수준이 더 높았고, 일상생활에 대한 안전인식이 높은 경우, 경제적 불안감이 낮은 경우, 위험감수성향이 높은 경우 금융신뢰수준이 높았다. 성별의 경우 대부업체를 제외한 금융회사에 대해서는 여성의 신뢰수준이 높았고, 신용카드사 직원과 대부업체 직원을 제외한 다른 금융회사의 직원에 대해서도 여성의 신뢰수준이 더 높았다. 금융상품에 대해서는 펀드, 주식, 채권, 저축성보험상품, 주택담보대출상품, 신용대출상품, 신용카드의 경우 남성의 신뢰수준이 더 높았다. 연령의 경우 전반적으로는 연령이 높은 집단에서 더 높은 금융신뢰를 보이는 경향이 있었으나 펀드와 파생금융상품의 경우에는 연령대가 낮을수록 신뢰수준이 높았다. 직업에 따른 금융신뢰는 금융회사, 금융회사 직원, 금융상품에 따라 자영업자 또는 무직자가 근로소득자보다 신뢰수준이 높은 경향을 보였는데, 금융상품의 경우 예적금을 제외한 모든 금융상품이 자영업자의 신뢰수준이 가장 높았다. 동거가족 유무의 경우 가족과 함께 거주하는 경우에 대부분의 금융신뢰 유형에서 더 높은 신뢰수준이었는데, 대부업체 및 대부업체직원과 펀드, 파생금융상품, 주식, 신용카드에 대해서는 혼자 거주하는 경우의 신뢰수준이 더 높았다. 위기상황 불안감은 개별 금융회사나 금융회사 직원, 금융상품에 따라 매우 상이한 특성을 보였는데, 특징적인 것은 위기상황에 대한 불안감이 높은 집단이 대부업체와 대부업체 직원, 서민금융기관과 서민금융기관 직원, 보험회사 직원이나 설계사, 보장성/저축성보험상품, 대출상품에 대한 신뢰수준이 더 높았다.

라. 보험신뢰와 사회적 신뢰

보험회사, 보험회사 직원(설계사 포함), 보험상품(보장성/저축성)에 대한 신뢰를 종합한 보험신뢰는 4점 만점에 2.52점이었고 저축성보험상품 > 보장성보험상품 > 보험회사 > 보험회사 직원(설계사 포함)의 순으로 신뢰수준이 높았다. 일반적인 사람에 대해 신뢰하는 집단의 보험신뢰수준이 더 높았고, 기타 사회적 신뢰(특정대상신뢰, 기관신뢰)와 보험신뢰와의 상관관계가 모두 정의 상관관계를 갖고 있었다. 또한 금융신뢰와 보험신뢰도 모두 정의 상관관계를 보였다. 이러한 결과는 보험신뢰를 향상시키기 위해서는 사회적 신뢰의 향상이 필요하며, 반대로 사회적 신뢰의 향상도 보험신뢰의 향상에 기여할 수 있음을 의미한다. 즉, 보험신뢰수준의 향상을 위해 사회적 신뢰수준을 함께 향상시키려는 노력이 필요한 것이다.

마. 사회적 신뢰 및 보험신뢰와 보험가입행동의 관계

사회적 신뢰 및 보험신뢰와 보험가입행동(보험보유 여부, 보험보유 개수, 보험보유의 적정성)의 관계를 살펴본 결과, 사회적 신뢰와 보험신뢰 모두 보험가입행동과 관련이 있음을 확인하였다. 즉, 사회적 신뢰와 보험신뢰가 높은 집단에서 보험을 보유하고 있는 비중이 더 많았고, 보유하고 있는 보험의 개수도 더 많았다. 또한 사회적 신뢰와 보험신뢰가 높은 집단에서 보험을 통한 보장범위의 충분성과 보험금의 충분성을 더 높게 인지하고 있었다. 즉, 사회적 신뢰와 보험신뢰는 보장범위와 보험금 측면에서의 보험가입 적정성에 정적인 영향이 있다고 할 수 있다. 그러나 보험료에 대한 적정성에 있어서는 신뢰유형에 따라 다른 결과를 보였는데, 일반적 대인신뢰가 높은 집단에서는 미미한 수준으로 보험료가 적정하다고 평가하고 있으나, 특정대상에 대한 신뢰는 혼재된 결과가 나타나고, 기관신뢰와 보험신뢰의 경우에는 신뢰수준이 높은 집단에서 보험료 적정성이 더 낮게 나타나 보험료를 과도하게 지불하고 있다고 생각하는 경향이 컸다. 이는 사회적 신뢰와 보험신뢰의 수준이 높은 경우 보험을 보유하거나 더 많은 보험을 보유하기 때문에 더많은 보험료를 납부하여야 하고, 따라서 소득 대비 과도한 보

험료를 납부하고 있어 보험료에 대한 적정성이 낮은 것으로 볼 수 있다.

바. 한국의 사회적 신뢰수준 변화

IV장에서 살펴본 WVS의 한국 사회적 신뢰수준 결과와 본 연구에서 조사한 사회적 신뢰수준을 비교해본 결과, 사회적 신뢰수준은 시간에 따라 지속적으로 변화하는 것을 알 수 있다. 즉, 본 연구에서 사회적 신뢰 측정은 WVS의 사회적 신뢰 척도와 동일하게 구성하였다. 조사대상이 동일하지 않다는 한계가 있기는 하지만 구 기간의 신뢰수준을 비교하면 외국인을 제외한 모든 유형의 신뢰수준이 낮아졌다. 특히, 특정대상신뢰의 경우 모르는 사람에 대한 신뢰보다 아는 사람에 대한 신뢰가 더 많이 낮아졌고 아는 사람에 대한 신뢰 중 이웃에 대한 신뢰도가 큰 폭으로 낮아졌다. 또한 기관신뢰 중 단체에 대한 신뢰가 모든 유형 중 가장 많이 낮아졌다. 유일하게 신뢰수준이 높아진 대상은 외국인으로 국제화에 따른 영향으로 생각할 수 있다. 한편 아는 사람에 대한 신뢰와 모르는 사람에 대한 신뢰수준이 전체적으로 낮아지기는 하였으나 그 차이는 약간 감소하였다. 이는 아는 사람에 대한 신뢰수준이 모르는 사람에 대한 신뢰수준보다 더 크게 낮아졌기 때문인데, 국제화와 1인 가구 증가뿐만 아니라 다양한 형태의 사회활동 증가 등으로 모르는 사람과의 교류가 증가하였기 때문일 수 있다.

〈표 V-73〉 한국의 사회적 신뢰수준 변화

구분	WVS 7차(2017년)		본 연구(2020년)		차이	
	원점수	100점 환산점수	원점수	100점 환산점수	원점수	100점 환산점수
일반적 신뢰	32.9	32.9	24.5%	24.5	-8.40	-8.40
특정대상에 대한 신뢰						
아는 사람에 대한 신뢰	3.21	73.5	2.96	65.3	-0.25	-8.20
가족	3.80	93.2	3.61	87.0	-0.19	-6.20
이웃	2.90	63.4	2.52	50.7	-0.38	-12.70
지인	2.92	64.0	2.75	58.3	-0.17	-5.70
모르는 사람에 대한 신뢰	2.02	33.9	1.93	31.0	-0.09	-2.90
처음 만난 사람	1.96	32.1	1.76	25.3	-0.20	-6.80
타 종교인	2.12	37.2	2.00	33.3	-0.12	-3.90
외국인	1.97	32.5	2.03	34.3	0.06	1.80
아는 사람과 모르는 사람에 대한 신뢰수준 차이	1.19	39.6	1.03	34.3	-0.16	-5.30
기관신뢰						
공공기관	2.51	50.4	2.21	40.3	-0.30	-10.10
단체	2.46	48.8	2.23	41.0	-0.23	-7.80
기업	2.56	52.0	2.05	35.0	-0.51	-17.00
(은행/금융기관) ¹⁾	2.58	52.5	2.45	48.3	-0.13	-4.20
(은행/금융기관) ¹⁾	2.76	58.5	2.55	51.7	-0.21	-6.80

주: 1) WVS 7차 조사에서는 '은행'으로 조사되었고, 2020년 국내 조사에서는 '금융기관'으로 조사됨

VI. 보험산업에 대한 함의

본 연구의 목적은 사회적 신뢰수준에 대한 이해를 통하여 보험에 대한 신뢰와 보험 소비자행동에 대한 이해를 돕는 것이다. 이를 위하여 이론적 고찰을 통하여 신뢰의 개념과 원천, 신뢰의 가치 등을 살펴보았으며, 국제자료를 이용하여 우리나라의 신뢰수준을 15개국과 비교하였고, 국내조사를 실시하여 사회적 신뢰와 보험신뢰도 및 보험 소비자행동 간의 관련성을 살펴보았다.

선행연구의 고찰을 통하여 신뢰란 같은 사회의 구성원인 상대방이 규범에 입각하여 정직하게 협동적으로 행동하며 선의의 행동을 하여 피해를 주지 않을 것이라는 기대를 의미하고, 이러한 신뢰는 사회적 자본으로 경제적, 개인적, 사회적 가치를 가진다는 것이 여러 연구를 통해 입증되고 있음을 알 수 있었다. 즉 신뢰는 생산성 향상, 개인의 복지 증대, 사회적 안전감의 증대에 기여한다. 사회적 신뢰는 크게 대인신뢰와 기관신뢰로 나누어 살펴볼 수 있는데, 대인신뢰는 아는 사람, 낯선 사람을 모두 포함한 사회 구성원에 대한 일반적 신뢰와 특정대상에 대한 신뢰로 구분된다. 대인신뢰 중 사회구성원 전체에 대해 조사하는 일반적 신뢰가 사회적 신뢰로 여겨지지만 특정대상에 대한 신뢰 또한 사회적 신뢰의 바탕이 되는 신뢰이기 때문에 연구할 필요가 있다. 이에 따라 본 연구에서는 대인신뢰를 일반적 신뢰와 특정대상에 대한 신뢰로 구분하여 살펴보았고, 특정대상에 대한 신뢰는 다시 6개 집단으로 대상을 분류하여 조사하였다. 기관신뢰는 세부적으로는 16개 기관에 대해, 크게는 3개의 집단으로 구분하여 살펴보았다. 국내조사에서는 보험신뢰를 추가하여 조사하였는데, 보험신뢰는 회사에 대한 신뢰, 직원/설계사에 대한 신뢰, 상품에 대한 신뢰로 구분하여 조사하였다. 사회적 신뢰 및 보험신뢰와 보험보유행동 간의 관련성은 보험보유 여부, 보험보유 개수, 적정보험가입행동을 통하여 살펴보았다. 이러한 결과를 바탕으로 다음과 같은 결론과 보험에 대한 함

의를 도출하였다.

첫째, 보험보유 여부는 사회적 신뢰 및 보험신뢰와 관련이 있다. 보험 미보유자보다 보험보유자의 사회적 신뢰와 보험신뢰수준이 더 높다. 보험을 보유하고 있는 집단의 경우 신뢰유형에 관계없이 대부분의 신뢰수준이 높은 편이다. 보험보유 집단이 보험을 보유하고 있지 않은 집단에 비해 일반적 신뢰, 특정집단에 대한 신뢰 모두 높으며, 기관신뢰수준의 경우에도 약간의 예외적인 결과가 보이기는 하지만 더 높은 편이다. 보험보유집단은 보험신뢰, 즉 보험회사에 대한 신뢰, 보험회사 직원 및 설계사에 대한 신뢰, 보험상품에 대한 신뢰수준이 더 높다. 보험보유자와 미보유자 간의 보험신뢰수준의 차이는 사회적 신뢰수준의 차이보다 크다. 즉 예측할 수 있듯이, 사회적 신뢰수준 보다는 보험신뢰가 보험보유에 더 큰 영향을 미친다고 할 수 있다. 결론적으로는 사회적 신뢰와 보험신뢰수준을 높이면 보험소비자의 보험가입행동에 긍정적 영향을 미친다고 할 수 있다.

둘째, 사회적 신뢰와 보험신뢰수준은 보유하고 있는 보험의 개수와도 관련된다. 일반적 신뢰수준이 높은 집단이 신뢰수준이 낮은 집단보다 보험을 더 많이 보유하고 있고, 특정대상에 대한 신뢰의 경우도 신뢰수준이 높은 집단이 더 많은 보험을 보유하고 있는 것으로 나타나고 있다. 기관신뢰도가 높은 집단의 경우에도 전반적으로 보유하고 있는 보험의 개수가 더 많다. 또한 보험신뢰의 경우에도 보험회사, 직원 및 설계사, 보험상품에 대한 신뢰도가 높은 경우 보유 개수가 더 많은 것으로 나타나고 있다. 즉, 사회적 신뢰와 보험신뢰는 보험소비자로 하여금 더 많은 보험을 보유하게 한다고 할 수 있다.

셋째, 사회적 신뢰와 보험신뢰는 적정수준의 보험가입행동과도 관련된다. 보험소비자 관점에서 보면 보험보유 여부와 보유개수보다는 적절한 수준에서의 보험에 가입되어 있는지 더 중요하다고 할 수 있다. 보험가입의 적정성은 보험보장범위의 충분성, 보험금 충분성, 보험료 적정성이 포함되는데, 보험소비자가 평가한 결과를 전반적으로 보면, 사회적인 대인신뢰, 기관신뢰수준이 높은 집단이 이들에 대한 신뢰가 낮은 집단보다 자신이 가입한 보험의 보장범위와 보험금이 충분하다고 평가하고 있다. 보험신뢰 역시 같은 모습을 보여주고 있어 보험회사, 직원 및 설계사, 보험상품에 대한 신뢰가

높은 경우 충분한 보험에 가입하고 있다고 생각하는 경향이 더 높았다. 즉 보장범위의 측면에서는 사회적 신뢰수준과 보험신뢰수준이 높을수록 보험 적성성이 높아진다고 할 수 있다. 한편 보험료의 관점에서의 적절성은 사회적 신뢰나 보험신뢰와 일관된 결과가 나타나지 않고 있다. 일반적 신뢰가 높은 집단의 경우 미미한 수준으로 보험료가 적정하다고 평가하고 있으나, 특정대상에 대한 신뢰의 경우 혼재된 결과가 나타나고, 기관신뢰도의 경우는 기관신뢰도가 높은 집단이 보험료 적정성 수준이 더 낮아 보험료를 과도하게 지불하고 있다고 평가하는 경향이 높게 나타나고 있다. 한편 보험신뢰가 높은 경우에는 보험가입자는 현재 보험료를 과도하게 지불하고 있다고 생각하는 경향이 더 큰 것으로 나타나고 있다. 이는 보험을 과다하게 신뢰하면 보험가입이 많아지고 보험료의 증가로 이어져서 나타난 결과라고 할 수 있다. 이상의 결과를 종합하여 보면 내용면에서의 적정성만을 고려한다면 보험신뢰의 향상이 보험소비자와 보험회사 모두에게 유익하다는 것이다. 그러나 보험료 적정성의 관점에서는 보험에 대한 신뢰의 향상이 필요하지만, 이로 인해 일부 과도한 보험료부담으로 이어지는 것으로 보여진다. 현실적으로도 100%의 신뢰수준은 도달하기도 어려우므로, 적정수준의 신뢰가 필요할 수도 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다. 즉, 보험소비자 입장에서는 맹신보다는 합리적 수준의 신뢰가 필요하고, 보험회사의 입장에서도 지나친 보험료가 차후 신뢰가 저해될 수도 있음을 고려할 필요가 있다.

넷째, 보험신뢰수준은 아는 사람에 대한 신뢰를 제외한 사회 전반적인 신뢰수준보다는 높은 편이지만 금융권 내에서는 낮은 편이다. 보험의 신뢰수준이 높은 편인지 낮은 편인지는 상대적으로 평가할 수 있다. 우선 보험신뢰수준을 사회적 신뢰수준에 비추어 판단할 수 있는데, 사회 전반적인 신뢰도는 높는데 보험신뢰도만 낮다면 보험신뢰수준이 심각하다고 할 수 있을 것이다. 국내조사를 바탕으로 살펴보면 우리나라 보험신뢰수준은 50.7점/100점이다. 보험신뢰수준은 아는 사람에 대한 신뢰 점수 65.3점보다는 낮지만 일반적 신뢰수준 점수 24.5점, 모르는 사람 신뢰수준 31.0점, 기관신뢰 점수 40.3점과 비교하여 높은 편이다. 두 번째로는 세부적으로 보험회사가 속한 금융기관 신뢰도를 다른 기관에 대한 신뢰도와 비교하는 것이다. 우리나라의 기업에 대한 신뢰도는 WVS 조사결과나 국내결과에서 모두 공공기관이나 단체보다 높게 나타나고

있다. 국내조사를 바탕으로 기관을 더 세부적으로 구분하여 살펴봐도 16개 기관 중 금융기관에 대한 신뢰수준이 가장 높은 편이다. 세 번째로는 보험신뢰를 다른 금융권과 비교하여 판단할 수 있다. 보험신뢰는 회사에 대한 신뢰, 직원이나 설계사에 대한 인적 신뢰, 보험상품에 대한 신뢰로 구분하여 살펴볼 수 있는데, 은행, 증권회사, 신용카드사, 서민금융기관, 대부업체와 비교하여 보면 보험회사 신뢰도는 낮은 편이다. 금융회사의 신뢰도는 은행, 신용카드사, 서민금융기관, 증권회사, 보험회사, 대부업체 순으로 높은 것으로 나타나 보험회사의 신뢰수준은 대부업체를 제외하고 가장 낮다. 직원의 경우에는 은행, 서민금융기관, 증권회사, 신용카드사, 보험회사, 대부업체 순으로 신뢰수준이 높게 나타나고 있다. 즉, 보험회사나 보험회사 직원/설계사에 대한 신뢰수준은 대부업체를 제외하고 금융회사 중 가장 낮은 편으로 나타나고 있다. 특히 보험회사보다 보험회사 직원/설계사에 대한 신뢰가 더 낮은 편이다. 한편 보험상품에 대한 신뢰도는 예적금상품, 신용카드보다는 낮지만, 대출상품보다는 높거나 같으며, 투자상품보다는 높은 편이다. 금융상품 가운데 보험상품의 신뢰도는 상대적으로 높다고 할 수 있다. 보험상품에 대한 신뢰도는 보험의 본질적 기능에 대한 신뢰이므로 소비자 입장이나 보험회사 입장에서 모두 바람직한 결과라 할 수 있다. 물론 보험상품 개선 등을 통하여 상대적으로 신뢰수준이 높은 보험상품의 신뢰도 향상에 대해서도 지속적인 노력이 있어야 하지만 보험회사나 직원/설계사의 신뢰를 높이려는 노력이 더 필요하다고 할 수 있다.

다섯째, 보험신뢰는 사회적 신뢰와 정적인 관계가 있다. 보험신뢰수준이 사회적 신뢰수준보다는 높은 편이기는 하지만, 보험신뢰는 모든 유형의 사회적 신뢰와 정적인 상관관계를 보여주고 있다. 국내조사결과를 보면 대인신뢰 중 일반적 신뢰수준이 높은 집단이 보험신뢰수준도 더 높고, 특정대상에 대한 신뢰수준과 기관신뢰수준 모두 보험회사 신뢰수준과 유의미한 정의 상관관계를 보여주고 있다. 보험신뢰도가 사회 전반적인 신뢰와 비례해서 높아지는 것이라면 보험신뢰도 향상을 위해서 사회적 신뢰수준을 높이기 위한 근본적인 접근이 필요하다고 할 수 있다. 본 연구의 결과는 사회적 신뢰가 증진되면 보험신뢰도 일부 향상될 수 있다는 것을 의미하며, 역으로 보험신뢰가 증진되면 사회적 신뢰수준이 높아질 수 있음을 보여준다. 이는 보험신뢰수준의 향

상을 위해서는 사회적 신뢰수준 향상에 함께 노력해야 한다는 것을 의미한다.

여섯째, 국제비교를 하면 한국의 사회적 신뢰수준은 중위권에 속한다. 2017~2020년 WVS 자료를 이용하여 16개국을 대상으로 신뢰수준을 비교한 결과 우리나라의 사회적 신뢰의 수준은 순위로 보면 7~10위에 속하고, 평균으로 보면 전체평균과 유사한 수준이다. 일반적 신뢰의 수준은 16개국 중 7위이고, 아는 사람에 대한 신뢰수준은 8위, 모르는 사람에 대한 신뢰수준은 10위, 기관신뢰수준은 7위이다. 통상 사회적 신뢰라고 보는 일반적 신뢰수준과 기관신뢰수준을 놓고 보면 사회적 신뢰수준은 국제적으로 중간그룹에 속한다고 할 수 있다. 유형별로 세분화하여 살펴보아도 일부를 제외하고 전반적으로 많은 유형의 신뢰수준에 있어 중간집단에 속한다는 것이 우리나라의 특징이다. 우리와 유사한 신뢰수준을 보여주는 국가는 일본으로, 일본은 우리나라와 마찬가지로 일반적 신뢰수준과 기관신뢰수준이 중간정도이다. 일반적 신뢰와 기관신뢰수준을 교차하여 보면, 두 유형의 신뢰수준이 모두 평균보다 높은 편인 국가에는 중국, 뉴질랜드, 독일이 있고, 두 유형의 신뢰가 모두 낮은 국가에는 콜롬비아, 멕시코, 그리스, 브라질, 아르헨티나, 칠레, 러시아가 있다. 한편 오스트레일리아와 미국은 일반적 신뢰수준은 높지만 기관신뢰수준은 낮은 편이거나 중간정도인 반면, 인도네시아와 터키의 경우에는 일반적 신뢰수준은 낮지만 기관신뢰수준은 높은 편에 속한다. 그런데 우리나라는 다른 국가와 비교하여 어떤 유형의 신뢰가 특별히 더 높거나 낮은 모습은 잘 관찰되지 않고 있다.

세부적으로 보아 나타난 예외적인 특징을 살펴보면 우리나라는 다른 국가에 비해 사회단체와 기업, 은행에 대한 신뢰수준은 높은 편이다. 우리나라의 기업에 대한 신뢰수준은 16개국 중 4위를 보여주고 있어 상위권에 속한다. 즉, 순위로 볼 때 전반적인 사회적 신뢰수준보다 은행을 포함한 기업신뢰수준이 상대적으로 높은 편이다. WVS에서는 보험에 대한 신뢰를 별도로 조사하지는 않아 보험신뢰의 국제적 수준은 알 수 없으나 일반적 신뢰수준과 기업에 대한 신뢰수준에 근거해볼 때 보험신뢰수준도 중간 또는 그 이상이 될 것으로 추론할 수 있다.

일곱째, 투자재적 관점과 공공재적 관점에서 보험회사의 사회적 신뢰 향상을 위한 노력이 요구된다. 사회적 신뢰수준이 중간정도 수준이라 함은 증진시킬 여지가 있다

는 것을 의미한다. 사회적 신뢰수준이 높아지면서 보험신뢰도도 일부 향상될 수 있는 것이라면, 보험회사가 사회적 신뢰 향상에도 관심을 기울일 필요가 있다. 보험회사가 사회적 신뢰수준까지 관심을 기울일 필요가 있는지에 대해 의문이 제기될 수 있지만, 선행연구에서 살펴보았듯이 신뢰는 사회적 자본으로 투자재이면서 공공재, 소비재의 기능을 갖고, 이러한 기능으로 인하여 경제적, 사회적, 개인적 가치를 지닌다. 특히 사회적 신뢰는 생산성 향상과 거래의 효율성에 기여하므로 투자가치가 있는 자본이기때문에, 보험회사가 관심을 기울이는 것은 보험회사의 운영에 도움이 된다. 그러나 신뢰는 자본재이기도 하지만 공공재적인 성격을 갖고 있다. 긍정적(특정대상에 대한 신뢰의 경우 때로는 부정적) 외부효과를 갖게 되지만, 개별 경제주체가 신뢰 향상을 위한 비용 투자는 꺼리고 신뢰 향상으로 인한 프리라이더가 되고자 하는 경향을 갖게 된다. 특히 신뢰 향상을 위한 수단인 규제나 법의 정비 등은 금전 및 시간, 노력 등의 비용이 들고 당장의 이익을 저해하는 것처럼 보여져 누군가 의식적으로 하지 않으면 변화되기 어렵다. 보험신뢰도 향상의 경우도 마찬가지이다. 각각의 보험회사와 보험소비자 모두 보험신뢰도 향상을 원하지만 신뢰 향상을 위해 먼저 적극적으로 나서기는 쉽지 않다. 특히 신뢰도 저하가 비용으로 인식되지 못하는 경우, 신뢰도 저하로 인한 불이익보다 신뢰파괴로 인한 당장의 이익이 더 큰 경우 신뢰도 향상을 위한 노력이 일어나기 어렵다. 신뢰도 향상이 어려운 이유는 신뢰도 향상을 위한 비용이 들기 때문이기도 하지만 신뢰 향상을 위한 방법을 모를 수도 있고 어렵다는 점도 있다. 비용을 어느정도 감당할 수 있고, 신뢰 향상으로 인한 이익이 있고, 신뢰 향상을 위한 여러 방안에 대한 정보와 실행력을 갖고 있는 보험회사가 사회적 책임을 가지고 신뢰 향상에 접근해야 하는 이유이다.

Nooteboom(2006)이 제시한 바와 같이 사회적 신뢰는 규범이나 감독을 통하여 기회주의적인 행동이 일어날 가능성을 사전에 통제하고, 기회주의적 행동을 하게끔 하는 물질적 유인을 제한하고, 인적 관계에 있어서 선의나 선행을 사회의 규범화하여 기회주의의 성향을 제한함으로써 형성된다. 신뢰 향상을 위한 제도 개선과 윤리의식 강화를 통하여 믿음이 형성되는 것이다. 보험회사는 사회적 신뢰 없이 보험신뢰만 높아지기 쉽지 않음을 인식하여 보험신뢰와 직접적인 관련이 없더라도 사회에 관심을 가지고 사

회적 책임을 수행할 필요가 있다.

여덟째, 사회적 신뢰수준의 향상을 위해서는 신뢰유형을 고려하고, 유형별로 접근하는 것이 유효하다. 우리나라의 신뢰수준은 전반적으로 중위권에 속하지만, 신뢰 유형별로 비교하여 보면 특정대상에 대한 신뢰수준이 상대적으로 높고, 기관신뢰가 그 다음으로 높으며, 일반적 신뢰수준이 가장 낮다. 특히 모든 신뢰유형 가운데 아는 사람에 대한 신뢰수준이 가장 높다. 신뢰유형 간에는 정적인 상관관계가 나타나고 있어, 한 유형의 신뢰가 높으면 다른 유형의 신뢰가 높아진다. 그러나 신뢰의 형성 정도로 미루어 보면, 모르는 사람이나 일반적 신뢰가 먼저 형성되고 아는 사람에 대한 신뢰가 형성되기 보다는, 아는 사람에 대한 신뢰가 모르는 사람, 일반적 신뢰, 기관신뢰로 확장된다고 보는 것이 더 논리적이다. 아는 사람에 대한 신뢰가 낮으면서 모르는 사람이나 사회전반의 신뢰가 높은 국가는 발견되지 않고 있다는 것이 그 증거이다. 따라서 본 연구 결과에 입각하여 보면 기존 선행연구에서의 주장, 즉 특정대상, 특히 가족이나 지인의 신뢰가 사회의 발전에 오히려 역기능을 할 수 있다는 결론보다는 사회적 신뢰로 확장되어 긍정적 기능을 한다고 결론내릴 수 있다.

우리나라의 경우 다른 국가와 비교하여 아는 사람에 대한 신뢰와 모르는 사람에 대한 신뢰수준 간의 차이가 큰 편이다. 이러한 결과는 우리나라는 다른 국가에 비해 모르는 사람에 대한 거부감이 더 큰 반면 아는 사람은 더욱 신뢰한다는 것을 의미한다. 이러한 차이를 극복하기 위한 방법을 모색하기 위해서는 각 유형의 신뢰와 관련된 요인을 살펴볼 필요가 있다. 본 연구의 결과에 의하면 한 사회의 구성원이라고 하더라도 각각의 사회적 신뢰수준은 다양한 개인특성, 심리적 특성에 따라 다른 수준으로 형성된다. 성별, 연령, 1인 가구 여부, 직업, 소득계층 등에 따라 사회적 신뢰수준이 다른 것이다. 예를 들면, 대인신뢰(일반적 신뢰, 특정대상신뢰)의 수준은 남성이 여성보다 높은 편이고, 기관신뢰수준은 여성이 남성보다 높은 편이다. 이러한 개인특성은 보험신뢰형성에도 영향을 미치고, 보험소비자행동에도 관련된다. 개인적 특성에 따라 신뢰수준이 다르게 형성되는 이유는 개인 간의 심리적 차이, 이들의 사회적 경험이나 보험경험, 보험소비자 역량 등이 다르기 때문일 것이다. 따라서 개별특성에 따른 원인분석과 이를 근거로 한 신뢰 향상 접근이 필요하다. 본 연구에서는 개인의 신뢰수준이 개인특

성과 더불어 심리적 특성과의 관련성도 관련된다는 관점에서 일부 심리적 특성에 따른 신뢰를 살펴보았다. 예를 들어, 본 연구결과에서는 일상생활의 안전인식이 높고, 경제적 불안이 낮고, 위기상황에서의 불안정도가 낮고, 위험감수성향이 높은 집단이 일반적 신뢰수준이 높은 편으로 나타나고 있다. 이러한 결과는 신뢰수준이 높으면 심리적 불안수준이 더 낮아진다고도 해석이 가능하지만, 영향의 방향이 어떠한 심리적 특성과 신뢰가 관련이 있음을 보여준다. 본 연구에서는 살펴볼 수 없었지만 개인적 특성 - 심리적 특성 및 개인경험 - 신뢰 간의 인과관계가 명확히 분석된다면 보다 구체적인 전략이 나올 수 있을 것이라 사료된다. 보험의 목적이 위험관리임을 고려하여 볼 때 위험인식과 관련된 심리적 특성은 보험상품의 선택과 구매에도 관련되는 특징이므로 보험회사에서는 관심을 기울일 만한 요소라 할 수 있다.

아홉째, 보험회사는 직접적으로는 보험신뢰를 위해 노력할 필요가 있다. 보험회사의 보다 직접적인 관심의 대상은 보험신뢰일 것이다. 보험신뢰의 향상을 위해서는 사회적 신뢰 향상을 위해 위에서 제시한 원리가 적용될 수 있다. 보험신뢰는 보험감독에 규제, 수수료 체계개편 등을 통한 보험설계사에 대한 유인통제, 윤리강화를 통해 향상될 수 있다. 또한 보험신뢰를 저해하는 요소를 제거하는 것이 필요한데, Guiso(2012)가 제시한 바처럼 보험소비자피해를 줄이고, 약관을 명료화하여 기회주의적 요소를 차단하고, 보험사기를 방지하고, 경쟁을 촉진하여 신뢰를 향상시킬 수 있다. 또한 앞서 잠시 언급하였던 것처럼 보험신뢰는 보험상품에 대한 신뢰수준이 가장 높고 보험회사 신뢰수준이 그 다음이며, 보험회사 직원/설계사에 대한 신뢰수준이 가장 낮다는 결과에 비추어 볼 때, 보험회사 직원/설계사의 신뢰 증진이 보험신뢰를 높일 수 있는 주요인임을 고려할 필요가 있다. 보험설계사에 대한 신뢰 향상은 그들이 소비자와 접점에 있는 만큼 보험신뢰에 대한 기여도가 제일 높을 것이다. 보험상품에 대한 신뢰가 상대적으로 높은 만큼 보험상품과 설계사와의 신뢰 간 차이를 채울 수 있는 정도의 규제와 유인통제가 필요하며, 설계사들의 역량 강화와 소비지지향성 강화를 위한 교육이 중요할 듯하다.

열째, 신뢰수준은 지속적으로 변화한다. 사회적 신뢰는 사회·문화·경제적·제도적 환경에 따라 변화하여 국가마다 다르게 형성되기도 하며, 개인적, 심리적 특성에 따라

개인차가 나타나기도 한다. 뿐만 아니라 신뢰는 시간에 따라 변화한다. 본 연구에서는 WVS와 국내조사 자료를 분석하였는데, WVS의 한국조사는 2017년, 국내조사는 2020년에 WVS와 동일한 신뢰척도로 실시한 조사이다. 대상이 동일하지 않다는 제한이 있기는 하지만 두 기간의 신뢰수준을 비교하면 외국인을 제외한 모든 유형의 신뢰수준이 낮아진 것을 알 수 있다. 대인신뢰의 경우, 가족이나 지인 등에 신뢰수준도 낮아졌지만 일반적 신뢰수준, 이웃, 처음 만난 사람에 대한 신뢰가 더 많이 낮아진 것으로 보인다. 기관신뢰도도 낮아졌는데, 특히 단체에 대한 신뢰도가 크게 낮아졌고, 공공기관과 은행(금융기관)에 대한 신뢰 또한 비교적 많이 낮아졌다. 외국인에 대한 신뢰는 유일하게 신뢰수준이 높아졌는데, 국제화의 진전으로 나타난 결과로 볼 수 있다. 이러한 신뢰수준의 차이는 조사대상이 달라져서 나타난 결과일 수도 있지만 그간의 사회적, 경제적, 문화적, 법적 환경 등의 변화로 인해 나타난 결과일 수 있다. 사회적 신뢰와 마찬가지로 보험에 대한 신뢰의 경우도 여러 가지 요인에 의해 변화하고, 보험소비자피해 등 보험과 관련된 개인 경험 및 이러한 경험의 사회적 공유로 인하여 신뢰수준이 변화할 수 있다는 점을 고려하여 지속적인 신뢰 향상 노력이 필요하다.

참고문헌

- 금융감독원(2019. 4. 30), 『2018년도 금융민원 및 금융상담 동향』
- 김성권(2007), 「세계화 시대의 사회적 발전과 지속가능한 발전」, 『한국경제·사회와 사회적 자본』, 한국개발연구원
- 김지범 외(2019), 『한국종합사회조사 2003-2018』, 서울: 성균관대학교 서베이리서치센터
- 남윤주·남승규(2019), 「신뢰가 소화행과 행복에 미치는 영향」, 『예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지』, 제9권 제3호
- 문영세(2019), 「사회신뢰 측정 및 영향요인에 관한 연구」, 『사회적경제와 정책연구』, 제9권 제2호
- 문화체육관광부·한국갤럽연구소(2019), 『2019년 한국인의 의식, 가치관 조사결과보고서』
- 서병호(2014), 『“KIF 금융신뢰지수” : 최초 조사결과 발표』, 한국금융연구원
- _____ (2015), 『KIF 금융신뢰지수 조사결과 및 시사점』, 한국금융연구원
- 소진광(2003), 「성남지역사회의 사회적 자본」, 『성남발전연구』, 제3권
- 양세정·주소현·차경욱·김민정(2013), 「한국형 가계재무비율 도출 및 가이드라인 제안」, 『Financial Planing Review』, 제6권 제3호
- 우천식·김태종(2007), 「한국 경제·사회의 발전과 사회적 자본」, 『한국경제·사회와 사회적 자본』, 한국개발연구원
- 이곤수·송건섭(2007), 「지방정부의 시민접촉에 대한 사회자본의 영향」, 『한국행정학보』, 제41권 제1호
- 이남철(2007), 「기업 내·기업 간 조직/경영형태와 사회적 자본」, 『한국경제·사회와 사회적 자본』, 한국개발연구원
- 이동영·정갑영(2009), 『제3의 자본 - 사회적 자본은 어떻게 증진되는가』, 삼성경제연구소
- 이병기(2010), 「사회적 신뢰와 경제성장: 이론과 실증」, 『제도와 경제』, 제4권 제1호
- 장연주(2013), 「보험소비자의 의사결정과정과 유형 연구」, 서울대학교 박사학위논문

- 조권중(2010), 『서울시 중장기 사회적 자본(Social Capital) 증대방안 연구』, 서울시정
개발연구원
- 통계청(2019. 12), 『사회조사 통계정보 보고서』
- 한국행정연구원(2019), 『한국사회통합실태조사 통계정보보고서』
_____ (2020), 『2019년 사회통합실태조사』
- 허민영·손지연(2019), 『2019 한국의 소비자시장평가지표: 서비스시장』, 한국소비자원
- Blewett, L. A., Ward, A. & Beebe, T. J.(2006), “How much health insurance is
enough? Revisiting the concept of underinsurance”, *Medical Care Research
and Review*, Vol. 63(6)
- Booth, K. & Harwood, A.(2016), “Insurance as catastrophe: A geography of house
and contents insurance in bushfire-prone places”, *Geoforum*, Vol. 69
- Booth, K. & Kendal, D.(2020), “Underinsurance as adaptation: Household agency
in places of marketisation and financialisation”, *Environment and Planning
A: Economy and Space*, Vol. 52(4)
- Coleman, J.(1988), “Social Capital in the Creation of Human Capital”, *American
Journal of Sociology*, Vol. 94
- De Jager, C. E.(2017), “A question of trust: The pursuit of consumer trust in the
financial sector by means of EU legislation”, *Journal of Consumer Policy*,
Vol. 40(1)
- Drafting Group(2016), “ISSP 2017 Module on Social Networks and Social
Resources”, *Final source questionnaire*
- Ennew, C. & Sekhon, H.(2007), “Measuring trust in financial services: The trust
index”, *Consumer Policy Review*, Vol. 17(2)
- European Social Survey(2018), “ESS Round 9 Source Questionnaire”, London: ESS
ERIC Headquarters c/o City, University of London
_____, ESS9_ 2018 document report. The ESS data archive

Edition 2.0

- Fehr, E.(2009), “On the economics and biology of trust”, *Journal of the european economic association*, Vol. 7(2-3)
- Fukuyama, F.(1995), *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*, Vol. 99, New York: Free press
- Guiso, L.(2012), “Trust and Insurance Markets. Economic Notes”, Vol. 41(1-2)
- Hardin, R.(2002), “Trust and trustworthiness”, Russell Sage Foundation
- Helliwell, J. F. & Putnam, R. D.(2004), “The social context of well-being”, *Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series B: Biological Sciences*, Vol. 359(1449)
- Helliwell, J. F. & Wang, S.(2010), “Trust and well-being(No. w15911)”, *National Bureau of Economic Research*(<https://gss.norc.org/Documents/quex/GSS2018%20Ballot%20%20-%20English.pdf>)
- Krishna, A.(1999), “Creating and Harnessing Social Capital in Partha Dasgupta and Ismail Serageldin”, *Social Capital: A Multifaceted Perspective*, pp. 71~93, the World Bank, Washington, DC.
- Nooteboom, B.(2002), “Trust. Forms, foundations, functions, failures and figures”, Cheltenham: Edward Elgar
- _____ (2006), “Forms, sources and processes of trust”, Tilburg University, Discussion Paper, No. 2006-40
- OECD(2001), “The Well-Being of Nations: The Role of Human and Social Capital”, OECD, Paris
- _____ (2017), “OECD Guidelines on Measuring Trust”, OECD Publishing, Paris
- Portela, M., Neira, I. & del Mar Salinas-Jiménez, M.(2013), “Social capital and subjective wellbeing in Europe: A new approach on social capital”, *Social Indicators Research*, Vol. 114(2)
- Putnam, R.(1993a), *Making Democracy Work. 1st ed.*, Princeton, NJ, Princeton

University Press

_____ (1993b), "The prosperous community: Social capital and public life", *The american prospect*, 13(Spring), Vol. 4. Available online: <http://www.prospect.org/print/vol/13>(accessed 7 April 2003)

_____ (2000), *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, New York: Simon & Schuster; 로버트 D. 퍼트남 저/ 정현승 옮김(2009), 『나홀로 볼링』, 페이퍼로드

Scrivens, K. & C. Smith (2013), "Four Interpretations of Social Capital: An Agenda for Measurement", OECD Statistics Working Papers(http://www.oecd-ilibrary.org/economics/four-interpretations-of-social-capital_5jzbcx010wmt-en)

Tranter, B. & Booth, K.(2019), "Geographies of trust: Socio-spatial variegations of trust in insurance", *Geoforum*, Vol. 107

Uslaner, E. M.(2002), *The Moral Foundations of Trust*, Cambridge University Press, Cambridge

_____ (2008), "Trust as a moral value". *The handbook of social capital*

Whiteley, P. F.(2000), "Economic Growth and Social Capital", *Political Studies*, Vol. 48

GSS. GSS Questionnaires. 2018 GSS Ballot2

WVS. 2017-2021 world value survey wave7, master survey questionnaire

WVS_Wave_7_Questionnaire_South_Korea_Korean

World Values Survey Wave 7 in South Korea: Sample Design

온라인 행정학 전자사전(<http://www.kapa21.or.kr/epadic/print.php?num=808>)

European Social Survey(<https://www.europeansocialsurvey.org>)

GSS(The General Social Survey) (<https://gss.norc.org>)

ISSP(<http://www.issp.org>)

WVS(<http://www.worldvaluessurvey.org/wvs.jsp>)

부록. 설문지

사회적 신뢰와 보험에 관한 연구

안녕하십니까?

바쁘신 가운데에도 설문에 응해주신 것에 진심으로 감사드립니다.

본 조사는 「사회적 신뢰와 보험」에 관한 연구를 수행하기 위한 조사입니다. 귀하께서 응답하여 주시는 자료는 모두 익명으로 처리되고, 공개되지 않으며, 오직 연구 목적으로만 사용됩니다. 각 문항에 대해서 솔직하고 빠짐없이 대답하여 주시면 감사하겠습니다.

2020년 9월 보험연구원

1. 귀하의 성별은 어떻게 됩니까?

1) 남 2) 여

2. 귀하의 연령은 어떻게 됩니까?

만 ____ 세

3. 귀하가 거주하고 있는 지역은 어디입니까?

1) 서울 2) 부산 3) 대구 4) 인천 5) 광주 6) 대전 7) 울산 8) 경기
9) 강원 10) 충북 11) 충남 12) 전북 13) 전남 14) 경북 15) 경남 16) 제주

4. 귀하께서는 보험과 관련하여 최근 1년 이내에 아래의 사건들을 경험한 적이 있으십니까? 모두 선택해주세요.

1) 보험 관련 불만 혹은 피해
2) 보험금 청구
3) 보험 해약
4) 해당되는 경험없음

5. 일반적으로 말해서 사람들을 믿을 수 있다고 생각하십니까? 아니면 인간관계에서 조심해야 한다고 생각하십니까?

- 1) 대부분 믿을 수 있다 2) 조심해야 한다

6. 귀하께서는 아래의 사람들을 어느정도 신뢰하십니까?

	전혀 신뢰하지 않는다.	별로 신뢰하지 않는다.	어느정도 신뢰한다.	매우 신뢰한다.
나의 가족				
나의 이웃				
개인적으로 아는 사람				
처음 만난 사람				
다른 종교를 믿는 사람				
다른 국적을 가진 사람				

7. 귀하께서는 다음과 같은 조직이나 단체를 어느정도 신뢰하십니까?

	전혀 신뢰하지 않는다.	별로 신뢰하지 않는다.	어느정도 신뢰한다.	매우 신뢰한다.
교회, 성당, 사찰 등 종교단체				
군대				
언론				
텔레비전(방송사)				
노동조합				
경찰				
법원				
정부				
정당				
의회(국회, 지방의회)				
공무원(군인, 경찰, 교사 제외)				
대학				
선거관리기구				
대기업				
금융기관				
시민단체				

8. 귀하께서는 우리나라의 금융기관을 어느정도 신뢰하십니까?

	전혀 신뢰하지 않는다.	별로 신뢰하지 않는다.	어느정도 신뢰한다.	매우 신뢰한다.
은행				
증권회사				
보험회사				
신용카드사				
저축은행				
대부업체				

9. 귀하께서는 우리나라의 금융기관의 직원이나 관련 종사자를 어느정도 신뢰하십니까?

	전혀 신뢰하지 않는다.	별로 신뢰하지 않는다.	어느정도 신뢰한다.	매우 신뢰한다.
은행 직원				
증권회사 직원				
보험회사 직원이나 보험설계사				
신용카드사 직원				
저축은행 직원				
대부업체 직원				

10. 귀하께서는 우리나라 금융기관에서 판매하고 있는 금융상품을 어느정도 신뢰하십니까?

	전혀 신뢰하지 않는다.	별로 신뢰하지 않는다.	어느정도 신뢰한다.	매우 신뢰한다.
적금이나 예금상품				
펀드				
주식				
채권				
파생금융상품(예: ELS, DLF 등)				
보장성보험상품(사고나 질병 위험에 대비하기 위한 보험)				

저축성보험상품(목돈을 마련을 목적으로한 보험)				
대출상품				
신용카드				

11. 귀하가 현재 가입하고 있는 보험은 무엇입니까? 가입한 보험에 모두 체크해주세요.

- 0) 가입한 보험이 없다
 - 1) 사망보험
 - 2) 질병보장보험(암보험 등)
 - 3) 실손의료보험
 - 4) 화재보험
 - 5) 상해보험(여행자보험 등)
 - 6) 운전자보험
 - 7) 치아보험
 - 8) 간병보험
 - 9) 연금보험/연금저축보험
 - 10) 어린이보험
 - 11) 종합보험
 - 12) 변액보험
 - 13) 자동차보험
 - 14) 기타 ()

12. 다음의 문항에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

	전혀 그렇지 않다.	별로 그렇지 않다.	어느정도 그렇다.	매우 그렇다.
현재 가입하고 있는 보험은 나(또는 우리 가정)에 충분하다.				
현재 가입하고 있는 보험의 보장범위는 매우 넓다.				
지나치게 많은 보험에 가입하고 있다.				

13. 귀하께서는 요즘 일상생활의 안전에 관해서 어떻게 생각하십니까?

- 1) 매우 안전하다
- 2) 어느정도 안전하다
- 3) 별로 안전하지 않다
- 4) 전혀 안전하지 않다

14. 귀하께서는 평소 다음과 같은 상황에 대해 얼마나 걱정하십니까?

	전혀 그렇지 않다.	별로 그렇지 않다.	어느정 도 그렇다.	매우 그렇다.
실직 또는 구직이 안 되는 상황				
비용 걱정 때문에 약국이나 병원에 가지 못하는 상황				
노후에 생활비가 부족하게 될 상황				
길을 가다가 강도를 당하는 상황				
영양가 있는 음식이 없는 상황				
안전한 주거지가 없는 상황				

15. 다음의 문항에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

	전혀 그렇지 않다.	별로 그렇지 않다.	어느정 도 그렇다.	매우 그렇다.
나는 높은 수익을 얻을 수 있다면, 높은 위험도 감수할 수 있다.				
인생에서 어떤 것을 성취할 수 있다면, 나는 위험도 감수할 수 있다.				

16. 귀하의 가구소득은 어느정도에 해당된다고 생각하십니까? (월급, 연금, 기타소득 포함)

하위계층										상위계층
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

17. 귀하의 최종학력은 어떻게 됩니까?
 1) 중졸 이하 2) 고졸 이하 3) 전문대졸 이하 4) 대졸 이하 5) 대학원졸 이상
18. 귀하의 직업은 무엇입니까?
 1) 상용근로소득자 2) 임시근로소득자 3) 소규모 자영업자
 4) 중소기업 이상 사업자 5) 주부 6) 은퇴/무직 7) 학생 8) 기타
19. 귀하의 혼인상태는 어떻게 됩니까?
 1) 미혼 2) 기혼 3) 이혼 4) 사별 5) 별거 6) 동거
20. 거주하시는 곳의 규모는 어떻게 됩니까? 1) 대도시 2) 중소도시 3) 군·면지역
21. 귀댁의 가족 수는 몇 명입니까? (본인 및 군복무, 유학 중인 자녀 포함) ____명
22. 귀하의 자녀 수는 몇 명입니까? (자녀가 없는 경우에는 0으로 응답) ____명
23. 귀댁의 취업가족의 수는 몇 명입니까? ____명
24. 귀하의 거주형태는 무엇입니까?
 1) 자가 2) 전세 3) 월세 4) 무상 거주 5) 기숙사 6) 기타

- 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다. -

보험연구원(KIRI) 발간물 안내

※ 2017년부터 기존의 연구보고서, 정책보고서, 경영보고서가 연구보고서로 통합되었습니다.

■ 연구보고서

- 2017-1 보험산업 미래 / 김석영·윤성훈·이선주 2017.2
- 2017-2 자동차보험 과실상계제도 개선방안 / 전용식·채원영 2017.2
- 2017-3 상호협정 관련 입법정책 연구 / 정호열 2017.2
- 2017-4 저소득층 노후소득 보장을 위한 공사연계연금 연구 / 정원석·강성호·마지혜 2017.3
- 2017-5 자영업자를 위한 사적소득보상체계 개선방안 / 류건식·강성호·김동겸 2017.3
- 2017-6 우리나라 사회안전망 개선을 위한 현안 과제 / 이태열·최장훈·김유미 2017.4
- 2017-7 일본의 보험회사 도산처리제도 및 사례 / 정봉은 2017.5
- 2017-8 보험회사 업무위탁 관련 제도 개선방안 / 이승준·정인영 2017.5
- 2017-9 부채시가평가제도와 생명보험회사의 자본관리 / 조영현·이혜은 2017.8
- 2017-10 효율적 의료비 지출을 통한 국민건강보험의 보장성 강화 방안 / 김대환 2017.8
- 2017-11 인슈어테크 혁명: 현황 점검 및 과제 고찰 / 박소정·박지윤 2017.8
- 2017-12 생산물 배상책임보험 역할 제고 방안 / 이기형·이규성 2017.9
- 2017-13 보험금청구권과 소멸시효 / 권영준 2017.9
- 2017-14 2017년 보험소비자 설문조사 / 동향분석실 2017.10
- 2017-15 2018년도 보험산업 전망과 과제 / 동향분석실 2017.11
- 2017-16 퇴직연금 환경변화와 연금세제 개편 방향 / 강성호·류건식·김동겸 2017.12
- 2017-17 자동차보험 한방진료 현황과 개선방안 / 송윤아·이소양 2017.12
- 2017-18 베이비부머 세대의 노후소득 / 최장훈·이태열·김미화 2017.12
- 2017-19 연금세제 효과연구 / 정원석·이선주 2017.12
- 2017-20 주요국의 지진보험 운영 현황 및 시사점 / 최창희·한성원 2017.12
- 2017-21 사적연금의 장기연금수령 유도방안 / 김세중·김유미 2017.12
- 2017-22 누적전망이론을 이용한 생명보험과 연금의 유보가격 측정 연구 / 지홍민 2017.12
- 2018-1 보증연장 서비스 규제 방안 / 백영화·박정희 2018.1
- 2018-2 건강생활서비스 공·사 협력 방안 / 조용운·오승연·김동겸 2018.2
- 2018-3 퇴직연금 가입자교육 개선 방안 / 류건식·강성호·이상우 2018.2
- 2018-4 IFRS 9과 보험회사의 ALM 및 자산배분 / 조영현·이혜은 2018.2

- 2018-5 보험상품 변천과 개발 방향 / 김석영·김세영·이선주 2018.2
- 2018-6 계리적 관점에서 본 실손의료보험 개선 방안 / 조재린·정성희 2018.3
- 2018-7 국내 보험회사의 금융겸업 현황과 시사점 / 전용식·이혜은 2018.3
- 2018-8 장애인의 위험보장 강화 방안 / 오승연·김석영·이선주 2018.4
- 2018-9 주요국 공·사 건강보험 연계 체계 분석 / 정성희·이태열·김유미 2018.4
- 2018-10 정신질환 위험보장 강화 방안 / 이정택·임태준·김동겸 2018.4
- 2018-11 기초서류 준수 의무 위반 시 과징금 부과기준 개선방안 / 황현아·백영화·권오경 2018.8
- 2018-12 2018년 보험소비자 설문조사 / 동향분석실 2018.9
- 2018-13 상속법의 관점에서 본 생명보험 / 최준규 2018.9
- 2018-14 호주 퇴직연금제도 현황과 시사점 / 이경희 2018.9
- 2018-15 빅데이터 기반의 사이버위험 측정 방법 및 사이버사고 예측모형 연구 / 이진무 2018.9
- 2018-16 빅데이터 분석에 의한 요율산정 방법 비교: 실손의료보험 적용 사례 / 이항석 2018.9
- 2018-17 보험 모집 행위의 의미 및 범위에 대한 검토 / 백영화·손민숙 2018.10
- 2018-18 보험회사 해외채권투자와 환해지 / 황인창·임준환·채원영 2018.10
- 2018-19 베트남 생명보험산업의 현황 및 시사점 / 조용운·김동겸 2018.10
- 2018-20 여성 관련 연금정책 평가와 개선 방향 / 강성호·류건식·김동겸 2018.10
- 2018-21 디지털 경제 활성화를 위한 사이버보험 역할제고 방안 / 임준·이상우·이소양 2018.11
- 2018-22 인구 고령화와 일본 보험산업 변화 / 윤성훈·김석영·한성원·손민숙 2018.11
- 2018-23 퇴직연기금 디폴트 옵션 도입 방안 및 부채연계투자전략에 관한 연구 / 성주호 2018.11
- 2018-24 보험 산업의 블록체인 활용: 점검 및 대응 / 김현수·권혁준 2018.11
- 2018-25 생명보험산업의 금리위험 평가: 보험부채 중심으로 / 임준환·최장훈·한성원 2018.11
- 2018-26 보험회사의 장수위험에 관한 연구 / 김세중·김유미 2018.11
- 2018-27 보험산업 전망과 과제: 2019년 및 중장기 / 동향분석실 2018.11
- 2018-28 보험산업 중장기 전망 / 전용식·김유미·최예린 2018.12
- 2018-29 빅데이터 활용 현황과 개선 방안 / 최창희·홍민지 2018.12
- 2018-30 판매채널 변화가 보험산업에 미치는 영향 / 정원석·김석영·박정희 2018.12
- 2018-31 Solvency II 시행 전후 유럽보험시장과 시사점 / 김해식 2018.12
- 2018-32 보험회사 대출채권 운용의 특징과 시사점 / 조영현·황인창·이혜은 2018.12

- 2019-1 보험회사의 시스템리스크에 대한 고찰 / 김범 2019.1
- 2019-2 인도 보험시장 현황 및 진출 전략 / 이승준·정인영 2019.8
- 2019-3 2019년 보험소비자 설문조사 / 금융소비자연구실 2019.10
- 2019-4 암보험 관련 주요 분쟁사례 연구 / 백영화·박정희 2019.10
- 2019-5 계약자 신뢰 제고를 위한 보험마케팅 - 상품과 수수료 중심으로 - / 정세창 2019.10
- 2019-6 생명보험 전매거래에 관한 연구 / 홍지민 2019.10
- 2019-7 재보험 출재전략 연구 / 김석영·이규성 2019.11
- 2019-8 확정급여형 퇴직연금 지급권보호 방안 / 류건식·강성호·이상우 2019.11
- 2019-9 금융소비자보호법의 도입과 정책과제 / 양승현·손민숙 2019.11
- 2019-10 2020년 보험산업 전망과 과제 / 동향분석실 2019.12
- 2019-11 노인장기요양서비스 현황과 보험회사의 역할 제고 방향 / 강성호·김혜란 2019.12
- 2019-12 보험회사의 이익조정에 관한 시사점 / 송인정 2019.12
- 2019-13 비대면채널 활용을 위한 규제 개선방안 / 정원석·김석영·정인영 2019.12
- 2020-1 기업의 보험수요에 대한 연구 / 송윤아·한성원 2020.1
- 2020-2 원리금보장형 퇴직연금 요구자본 강화와 퇴직연금 관리 / 김세중·김혜란 2020.4
- 2020-3 의료배상책임의 현황과 과제: 보상체계 중심으로 / 정성희·황현아·홍민지 2020.6
- 2020-4 일본 생명보험설계사의 지위와 조직운영 / 정봉은·이창성 2020.8
- 2020-5 예금보험 및 정리제도 개선방안 / 황인창·김해식·이승준·김동겸·안소영 2020.9
- 2020-6 보험영업 생태계 건전화를 위한 법인보험대리점 혁신방안 / 정세창·김대환 2020.9
- 2020-7 보험회사 경영자에 대한 보상체계 연구 / 한상용·문혜정 2020.10
- 2020-8 보험설계사의 법적 지위에 관한 연구 / 양승현·박정희 2020.12
- 2020-9 주요국의 자동차보험제도: 배상책임법제 및 의무보험을 중심으로 / 황현아·손민숙 2020.12

■ 연구보고서(구)

- 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·이혜은 2009.3
 2009-4 사적연금의 노후소득보장 기능제고 방안 / 류건식·이창우·김동겸 2009.3
 2009-5 일반화선형모형(GLM)을 이용한 자동차보험 요율상대도 산출 방법 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·이혜은 2010.4
 2010-2 생명보험 상품별 해지율 추정 및 예측 모형 / 황진태·이경희 2010.5
 2010-3 보험회사 자산관리서비스 사업모형 검토 / 진 익·김동겸 2010.7

■ 정책보고서(구)

- 2008-2 환경오염리스크관리를 위한 보험제도 활용방안 / 이기형 2008.3
 2008-3 금융상품의 정의 및 분류에 관한 연구 / 유지호·최 원 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 / 진 익·이민환·유경원·최영목·최형선·최 원·이경아·이혜은 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 / 송윤아 2010.3
 2010-2 2011년도 보험산업 전망과 과제 / 이진면·김대환·이경희·이정환·최 원·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·조용환·

- 진 익·유진아·변혜원 2011.7
- 2011-5 소비자 보호를 위한 보험유통채널 개선방안 / 안철경·이경희 2011.11
- 2011-6 2012년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈·황진태·이정환·최 원·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·최 원·김세중·채원영 2013.2
- 2013-4 사회안전망 체제 개편과 보험산업 역할 / 진 익·오병국·이성은 2013.3
- 2013-5 보험지주회사 감독체계 개선방안 연구 / 이승준·김해식·조재린 2013.5
- 2013-6 2014년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈·전용식·최 원·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·김진익·최 원·채원영·이아름·이해랑 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
- 2015-2 2016년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈·김석영·김진익·최 원·채원영·이아름·이해랑 2015.11
- 2016-1 정년연장의 노후소득 개선 효과와 개인연금의 정책방향 / 강성호·정봉은·김유미 2016.2
- 2016-2 국민건강보험 보장률 인상 정책 평가: DSGE 접근법 / 임태준·이정택·김혜란 2016.11
- 2016-3 2017년도 보험산업 전망과 과제 / 동향분석실 2016.12

■ 경영보고서(구)

- 2009-1 기업휴지보험 활성화 방안 연구 / 이기형·한상용 2009.3
- 2009-2 자산관리서비스 활성화 방안 / 진 익 2009.3
- 2009-3 탄소시장 및 녹색보험 활성화 방안 / 진 익·유시용·이경아 2009.3
- 2009-4 생명보험회사의 지속가능성장에 관한 연구 / 최영목·최 원 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·이혜은 2012.7
- 2012-2 보험산업 비전 2020 : @sure 4.0 / 진 익·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
- 2016-1 뉴 노멀 시대의 보험회사 경영전략 / 임준환·정봉은·황인창·이혜은·김혜란·정승연 2016.4
- 2016-2 금융보증보험 잠재 시장 연구: 지방자치단체 자금조달 시장을 중심으로 / 최창희·황인창·이경아 2016.5
- 2016-3 퇴직연금시장 환경변화와 보험회사 대응방안 / 류건식·강성호·김동겸 2016.5

■ 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 / 진 익·김상수·김종훈·변귀영·유시용 2009.3
- 2009-6 복합금융 그룹의 리스크와 감독 / 이민환·전선애·최 원 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·최 원 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·최 원 2010.3
- 2010-2 금융산업의 영업행위 규제 개선방안 / 서대교·김미화 2010.3
- 2010-3 주요국의 민영건강보험의 운영체계와 시사점 / 이창우·이상우 2010.4
- 2010-4 2010년 보험소비자 설문조사 / 변혜원·박정희 2010.4
- 2010-5 산재보험의 운영체계에 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 / 진 익·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·최 원 2011.5
- 2011-3 보험회사 녹색금융 참여방안 / 진 익·김해식·김혜란 2011.7
- 2011-4 의료시장 변화에 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·최 원 2012.6
- 2012-2 일본의 퇴직연금제도 운영체계 특징과 시사점 / 이상우·오병국 2012.12
- 2012-3 솔벤시 II의 보고 및 공시 체계와 시사점 / 장동식·김경환 2012.12
- 2013-1 2013년 보험소비자 설문조사 / 전용식·황진태·변혜원·정원석·박선영·이상우·최 원 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, 행위 규제 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 / 김경환·강민규·이해량 2014.8
- 2014-9 2014년 보험소비자 설문조사 / 전용식·변혜원·정원석·박선영·오승연·이상우·최 원 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
- 2015-5 2015년 보험소비자 설문조사 / 동향분석실 2015.8
- 2015-6 인구 및 가구구조 변화가 보험 수요에 미치는 영향 / 오승연·김유미 2015.8
- 2016-1 경영환경 변화와 주요 해외 보험회사의 대응 전략 / 전용식·조영현 2016.2
- 2016-2 시스템리스크를 고려한 복합금융그룹 감독방안 / 이승준·민세진 2016.3
- 2016-3 저성장 시대 보험회사의 비용관리 / 김해식·김세중·김현경 2016.4
- 2016-4 자동차보험 해외사업 경영성과 분석과 시사점 / 전용식·송운아·채원영 2016.4
- 2016-5 금융·보험세제연구: 집합투자기구, 보험 그리고 연금세제를 중심으로 / 정원석·임 준·김유미 2016.5
- 2016-6 가용자본 산출 방식에 따른국내 보험회사 지급여력 비교 / 조재린·황인창·이경아 2016.5
- 2016-7 해외 사례를 통해 본 중·소형 보험회사의 생존전략 / 이태열·김해식·김현경 2016.5
- 2016-8 생명보험회사의 연금상품 다양화 방안: 종신소득 보장기능을 중심으로 / 김세중·김혜란 2016.6
- 2016-9 2016년 보험소비자 설문조사 / 동향분석실 2016.8
- 2016-10 자율주행자동차 보험제도 연구 / 이기형·김혜란 2016.9
- 2019-1 자동차보험 잔여시장제도 개선 방향 연구 / 기승도·홍민지 2019.5

■ 이슈보고서

- 2019-1 실손의료보험 현황과 개선 방안 / 정성희·문혜정 2019.10
- 2020-1 서울 지역별 아파트 가격 거품 가능성 검토 / 윤성훈 2020.1
- 2020-2 보험회사 자회사형 GA의 성과와 시사점 / 김동겸 2020.3
- 2020-3 미국 의료자문제도 현황 및 시사점 / 조용운·정성희·이아름 2020.6
- 2020-4 일본 생명보험회사의 해외진출과 시사점 / 이상우 2020.6
- 2020-5 보험산업의 일자리 창출 효과 / 강성호·정인영 2020.7
- 2020-6 잔존계약 거래와 시사점 / 김석영·이소양 2020.8
- 2020-7 온라인 보험마케팅의 모집 행위 판단기준 / 양승현 2020.9
- 2020-8 일본 생명보험회사 파산 사례 / 윤성훈 2020.9
- 2020-9 실손의료보험 제도 정상화를 위한 과제: 상품구조 개편을 중심으로 / 정성희·문혜정 2020.12

■ 조사자료집

- 2014-1 보험시장 자유화에 따른 보험산업 환경변화 / 최 원·김세중 2014.6
 2014-2 주요국 내부자본적정성 평가 및 관리 제도 연구 - Own Risk and Solvency Assessment - / 장동식·이정환 2014.8
 2015-1 고령층 대상 보험시장 현황과 해외사례 / 강성호·정원석·김동겸 2015.1
 2015-2 경증치매자 보호를 위한 보험사의 치매실태 도입방안 / 정봉은·이선주 2015.2
 2015-3 소비자 금융이해력 강화 방안: 보험 및 연금 / 변혜원·이해랑 2015.4
 2015-4 글로벌 금융위기 이후 세계경제의 구조적 변화 / 박대근·박춘원·이항용 2015.5
 2015-5 노후소득보장을 위한 주택연금 활성화 방안 / 전성주·박선영·김유미 2015.5
 2015-6 고령화에 대응한 생애자산관리 서비스 활성화 방안 / 정원석·김미화 2015.5
 2015-7 일반 손해보험 요율제도 개선방안 연구 / 김석영·김혜란 2015.12
 2018-1 변액연금 최저보증 및 사업비 부과 현황 조사 / 김세환 2018.2
 2018-2 리콜 리스크관리와 보험의 역할 / 김세환 2018.12
 2018-3 주요국 혼합형 퇴직연금제도 현황과 시사점 / 이상우 2018.12
 2020-1 공제보험 현황 조사 / 최창희·홍민지 2020.4

■ 연차보고서

- 제 1 호 2008년 연차보고서 / 보험연구원 2009.4
 제 2 호 2009년 연차보고서 / 보험연구원 2010.3
 제 3 호 2010년 연차보고서 / 보험연구원 2011.3
 제 4 호 2011년 연차보고서 / 보험연구원 2012.3
 제 5 호 2012년 연차보고서 / 보험연구원 2013.3
 제 6 호 2013년 연차보고서 / 보험연구원 2013.12
 제 7 호 2014년 연차보고서 / 보험연구원 2014.12
 제 8 호 2015년 연차보고서 / 보험연구원 2015.12
 제 9 호 2016년 연차보고서 / 보험연구원 2017.1
 제 10 호 2017년 연차보고서 / 보험연구원 2018.1
 제 11 호 2018년 연차보고서 / 보험연구원 2019.1
 제 12 호 2019년 연차보고서 / 보험연구원 2020.1

■ 영문발간물

- 제 7 호 Korean Insurance Industry 2008 / KIRI, 2008.9
 제 8 호 Korean Insurance Industry 2009 / KIRI, 2009.9

제 9 호	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, 2014.8
제14호	Korean Insurance Industry 2015 / KIRI, 2015.8
제15호	Korean Insurance Industry 2016 / KIRI, 2016.8
제16호	Korean Insurance Industry 2017 / KIRI, 2017.8
제17호	Korean Insurance Industry 2018 / KIRI, 2018.8
제18호	Korean Insurance Industry 2019 / KIRI, 2019.8
제19호	Korean Insurance Industry 2020 / KIRI, 2020.8
제 7 호	Korean Insurance Industry Trend 2Q FY2013 / KIRI, 2014.2
제 8 호	Korean Insurance Industry Trend 3Q FY2013 / KIRI, 2014.5
제 9 호	Korean Insurance Industry Trend 1Q FY2014 / KIRI, 2014.8
제10호	Korean Insurance Industry Trend 2Q FY2014 / KIRI, 2014.10
제11호	Korean Insurance Industry Trend 3Q FY2014 / KIRI, 2015.2
제12호	Korean Insurance Industry Trend 4Q FY2014 / KIRI, 2015.4
제13호	Korean Insurance Industry Trend 1Q FY2015 / KIRI, 2015.8
제14호	Korean Insurance Industry Trend 2Q FY2015 / KIRI, 2015.11
제15호	Korean Insurance Industry Trend 3Q FY2015 / KIRI, 2016.2
제16호	Korean Insurance Industry Trend 4Q FY2015/ KIRI, 2016.6
제17호	Korean Insurance Industry Trend 1Q FY2016/ KIRI, 2016.9
제18호	Korean Insurance Industry Trend 2Q FY2016/ KIRI, 2016.12
제19호	Korean Insurance Industry Trend 3Q FY2016/ KIRI, 2017.2
제20호	Korean Insurance Industry Trend 4Q FY2016/ KIRI, 2017.5
제21호	Korean Insurance Industry Trend 1Q FY2017/ KIRI, 2017.9
제22호	Korean Insurance Industry Trend 2Q FY2017/ KIRI, 2017.11
제23호	Korean Insurance Industry Trend 3Q FY2017/ KIRI, 2018.2
제24호	Korean Insurance Industry Trend 4Q FY2017/ KIRI, 2018.5
제25호	Korean Insurance Industry Trend 1Q FY2018/ KIRI, 2018.8
제26호	Korean Insurance Industry Trend 2Q FY2018/ KIRI, 2018.12
제27호	Korean Insurance Industry Trend 3Q FY2018/ KIRI, 2019.2
제28호	Korean Insurance Industry Trend 4Q FY2018/ KIRI, 2019.4
제29호	Korean Insurance Industry Trend 1Q FY2019/ KIRI, 2019.10
제30호	Korean Insurance Industry Trend 2Q FY2019/ KIRI, 2019.12

- 제31호 Korean Insurance Industry Trend 3Q FY2019/ KIRI, 2020.2
 제32호 Korean Insurance Industry Trend 4Q FY2019/ KIRI, 2020.5
 제33호 Korean Insurance Industry Trend 1Q FY2020/ KIRI, 2020.9

■ CEO Report

- 2008-1 자동차보험 물적담보 손해를 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·이혜은 2014.10
- 2015-1 연말정산 논란을 통해 본 소득세제 개선 방향 / 강성호·류건식·정원석 2015.2
- 2015-2 2015년 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2015.6
- 2015-3 보험산업 경쟁력 제고 방안 및 이의 영향 / 김석영 2015.10
- 2016-1 금융규제 운영규정 제정 의미와 시사점 / 김석영 2016.1
- 2016-3 2016년 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2016.7
- 2016-4 EU Solvency II 경과조치의 의미와 시사점 / 황인창·조재린 2016.7
- 2016-5 비급여 진료비 관련 최근 논의 동향과 시사점 / 정성희·이태열 2016.9
- 2017-1 보험부채 시가평가와 보험산업의 과제 / 김해식 2017.2
- 2017-2 2017년 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2017.7
- 2017-3 1인 1 퇴직연금시대의 보험회사 IRP 전략 / 류건식·이태열 2017.7
- 2018-1 2018년 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2018.7
- 2018-2 북한 보험산업의 이해와 대응 / 안철경·정인영 2018.7
- 2019-1 기후변화 위험과 보험회사의 대응 방안 / 이승준 2019.4
- 2019-2 2019년 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2019.7
- 2019-3 보험생태계 강화를 위한 과제 / 김동겸·정인영 2019.8
- 2019-4 저(무)해지 환급형 보험 현황 및 분석 / 김규동 2019.12
- 2020-1 코로나 19(Covid-19) 영향 및 보험산업 대응과제 / 김해식·조영현·김석영·노건엽·황인창·김동겸·손민숙 2020.4
- 2020-2 2020년 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2020.6
- 2020-3 포스트 코로나 전망과 과제: 보험회사 CEO 설문조사 / 동향분석실 2020.7
- 2020-4 실손의료보험 청구간소화 방안 / 조용운 2020.8
- 2020-5 보험산업 진단과 과제 (I) - 재무건전성 / 김해식·노건엽·황인창 2020.9
- 2020-6 보험산업 진단과 과제 (II) - 사회안전망 / 정성희·송윤아·강성호·기승도·장윤미 2020.9
- 2020-7 보험산업 진단과 과제 (IV) - 보험분쟁과 법제 / 황현아·손민숙 2020.9
- 2020-8 보험산업 진단과 과제 (III) - 소비자 중심 경영 / 변혜원·김석영·손재희·

정인영 2020.10

- 2020-9 코로나19와 변액보험시장 동향 / 김세중·김유미 2020.11
 2020-10 코로나19와 개인 생명보험시장 동향 / 김세중·김혜란 2020.11
 2020-11 일본 생명보험회사 파산 사례 / 윤성훈 2020.11
 2020-12 보험산업 진단과 과제 (V) - 상품 및 채널 / 김동겸·김석영·정인영 2020.12

■ 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 / 진 익 2008.7
 33호 연금보험의 확대와 보험회사의 대응과제 / 이경희·서성민 2008.9

■ 간행물

- 보험동향 / 연 4회
- 해외 보험동향 / 연 4회
- 보험금융연구 / 연 4회

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

『 도서회원 가입안내 』

회원 및 제공자료

	법인회원	특별회원	개인회원
연회비	₩ 300,000원	₩ 150,000원	₩ 150,000원
제공자료	<ul style="list-style-type: none"> - 연구보고서 - 기타보고서 - 연속간행물 <ul style="list-style-type: none"> · 보험금융연구 · 보험동향 · 해외 보험동향 · KOREA INSURANCE INDUSTRY 	<ul style="list-style-type: none"> - 연구보고서 - 기타보고서 - 연속간행물 <ul style="list-style-type: none"> · 보험금융연구 · 보험동향 · 해외 보험동향 · KOREA INSURANCE INDUSTRY 	<ul style="list-style-type: none"> - 연구보고서 - 기타보고서 - 연속간행물 <ul style="list-style-type: none"> · 보험금융연구 · 보험동향 · 해외 보험동향 · KOREA INSURANCE INDUSTRY
	<ul style="list-style-type: none"> - 영문연차보고서 	-	-

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

가입문의

보험연구원 도서회원 담당

전화 : (02) 3775 - 9113 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 자료실 (02-3775-9113 / lsy@kiri.or.kr)

저 자 약 력

성 영 애

미국 퍼듀대학교 소비자학 박사
인천대학교 소비자학과 교수
(E-mail : sungya@inu.ac.kr)

김 민 정

서울대학교 생활과학 박사
충북대학교 소비자학과 교수
(E-mail : kimmj@cbnu.ac.kr)

연구보고서 2020-10

사회적 신뢰와 보험

발행일 2020년 12월

발행인 안 철 경

발행처 **보 험 연 구 원**

서울특별시 영등포구 국제금융로 6길 38

화재보험협회빌딩

대표전화 : (02) 3775-9000

조판및
인 쇄 고려씨엔피

ISBN 979-11-89741-35-8 94320

979-11-85691-50-3 (세트)

정가 10,000원