



중·고령층 보험·금융소비자의 정보격차 실태와 시사점

오승연 연구위원, 김혜란 연구원

- 디지털정보에 접근하고 이를 이용하는 능력이 갈수록 중요해지는 가운데 고령층과 장애인 등 취약계층의 정보격차가 사회문제로 제기되고 있음
 - 정보격차로 인해 중·고령층은 정보통신기술 발전의 편익을 얻을 기회에서 소외될 수 있음
 - 고령층의 보험 가입이 증가하고, 은퇴한 베이비부머 세대가 보험수요계층으로 등장하는 가운데 고령층의 정보격차는 보험소비자 보호의 중요한 이슈가 될 것으로 보임

- 2018년 디지털정보격차 실태조사에 따르면 중·고령층의 디지털정보화 수준은 일반국민의 63% 수준에 불과하며, 다른 취약계층과 비교해서도 낮은 수준임
 - 일반국민의 디지털정보화 수준을 100이라 할 때, 중·고령층의 정보화 수준은 63.1로 나타남
 - 중·고령층의 디지털정보화 수준은 디지털정보 취약계층에 해당하는 장애인(74.6), 저소득층(86.8), 농어민(69.8)과 비교해서도 낮은 수치임
 - 또한, 우리나라 고령층의 정보격차는 OECD 국가들과 비교해서 큰 편임

- 디지털정보 활용 측면에서 고령층은 사회적관계서비스 이용이 많은 편이나, 금융거래 등에서는 상당히 취약함
 - 고령층 보험소비자에게도 정보격차가 존재하며, 특히 금융상품 구매 경험에서 취약한 것으로 나타남
 - 중·고령층은 대면채널 의존도가 높아 보험 가입 시 상대적으로 수수료가 저렴한 인터넷 채널의 혜택을 보기 어려움
 - 고연령일수록 구매절차의 복잡성과 인터넷 사용 미숙이 모바일 금융서비스 이용을 제한하는 주된 요인임

- 급속한 고령화의 진전으로 고령자의 경제활동 필요성이 증가하고, 고령 인구가 주요한 소비활동의 주체로 등장하고 있다는 점에서 고령층의 정보격차 해소를 위한 대책 마련이 시급함
 - 고령층의 정보이용 능력 강화를 위해 다양한 교육 프로그램 제공이 필요함
 - 현금 및 대면거래 의존도가 높은 고령층의 경우 정보격차로 금융거래가 위축될 가능성이 있으므로, 핀테크 공급자는 앱 조작이나 기능에서 고령층이 사용법을 쉽게 익힐 수 있도록 직관적이고 사용자 친화적 설계에 주의를 기울일 필요가 있음

1. 검토배경



- 디지털정보에 접근하고 이를 이용하는 능력이 갈수록 중요해지는 가운데 고령층, 장애인 등 취약계층의 정보격차가 사회문제로 제기되고 있음
 - 교육, 소득 수준, 성별, 지역 혹은 연령 등의 차이로 인하여 정보에 대한 접근과 이용에 차이가 나게 되면 사회경제적 불균형이 발생할 수 있음
- 정보격차로 인해 중·고령층은 정보통신기술 발전의 편익을 얻을 기회에서 소외될 수 있음
 - 대표적인 정보통신기술인 핀테크의 발전은 금융서비스 이용 수수료를 절감시켜주고, 원격 통신을 통해 소비자의 접근권을 확대시켜주는 등의 편익이 있음
 - 핀테크 기술을 습득하고 이용하는 정도에서 연령별로 차이가 나며, 그 결과 중·고령층이 획득할 수 있는 편익이 상대적으로 낮아짐¹⁾
- 고령층의 보험 가입이 증가하고, 은퇴한 베이비부머 세대가 보험수요계층으로 등장하는 가운데 고령층의 정보격차는 보험소비자 보호의 중요한 이슈가 될 것으로 보임
 - 본 연구에서는 연령별 정보격차 실태, 그리고 금융과 보험에서 나타나는 중·고령층 소비자의 정보격차 문제를 살펴보고 시사점을 도출하고자 함

2. 연령별 정보격차 실태



가. 정보격차(Digital Divide)의 개념

- 정보격차는 '정보의 접근 및 이용이 여러 사회집단 간 동등한 수준으로 진행되지 않는 현상'을 지칭하는 포괄적인 용어임

1) Carlin, Bruce, Olafsson, Arna, and Pagel, Michaela(2017), "Fintech Adoption Across Generations: Financial Fitness in the Information Age", NBER Working Paper, No. 23798

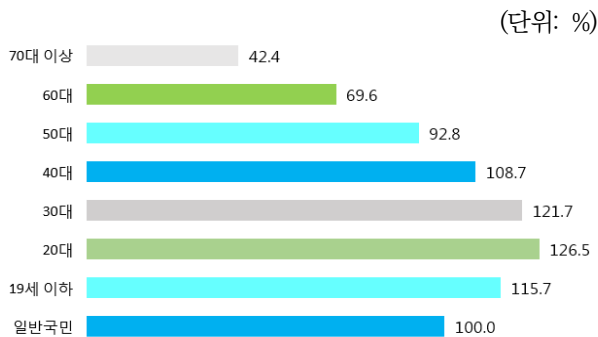
- 정보격차의 대상은 넓게는 아날로그정보와 디지털정보, 일상생활정보와 업무관련정보 등 다차원적이지만 최근에는 디지털정보를 대상으로 한 정보격차가 중요해지고 있음
- 정부는 디지털정보화 수준을 평가하고 여기에 근거하여 정보격차를 조사하여 발표하고 있는데, 디지털정보화 수준의 평가 기준은 크게 접근, 역량, 활용 세 가지임
 - ‘접근’ 수준은 컴퓨터·모바일 기기 등의 보유 여부 및 인터넷 상시 접속 가능 여부를 평가함
 - ‘역량’ 수준은 컴퓨터나 모바일 기기를 이용할 수 있는 능력을 평가함
 - ‘활용’ 수준은 유선 및 모바일 인터넷의 이용 여부, 인터넷 서비스 이용의 다양성, 인터넷 심화 활용 정도를 종합적으로 평가함
 - 일반국민의 디지털정보화 수준을 100으로 할 때 일반국민 대비 각 계층의 디지털정보화 수준을 측정하여 일반국민과 각 계층 간 격차를 산출함

나. 고령층 디지털정보격차 실태

- 2018년 디지털정보격차 실태조사에 따르면 중·고령층의 디지털정보화 수준은 다른 취약계층과 비교해서도 낮은 수준임²⁾
 - 일반국민의 디지털정보화 수준을 100이라 할 때, 중·고령층의 정보화 수준은 63.1로 나타남
 - 연령별 디지털정보화 수준을 보면, 20대가 126.5로 가장 높고, 60대는 69.6, 70대 이상은 42.4임
 - 중·고령층의 디지털정보화 수준은 디지털정보 취약계층에 해당하는 장애인(74.6), 저소득층(86.8), 농어민(69.8)과 비교해서도 낮은 수치임

2) 과학기술정보통신부·한국정보화진흥원(2019), 『2018 디지털정보격차 실태조사』

〈그림 1〉 연령별 디지털정보화 수준



자료: 과학기술정보통신부·한국정보화진흥원(2019), 『2018 디지털 정보격차 실태조사』

〈표 1〉 취약계층의 디지털정보화 수준

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
장애인	62.5	65.4	70.0	74.6
저소득층	74.5	77.3	81.4	86.8
농어민	55.2	61.1	64.8	69.8
장노년층	45.6	54.0	58.3	63.1
평균	52.4	58.6	65.1	68.9

주: 대비 수준은 일반국민의 디지털정보화 수준을 100으로 할 때, 일반국민 대비 4대 계층의 디지털정보화 수준을 의미

■ 중·고령층의 디지털정보에 대한 ‘접근’ 수준은 양호한 편이나, ‘이용능력’ 및 ‘활용’ 수준은 현저히 취약함

- 대표적 디지털 기기인 스마트폰의 대중화로 고령층의 디지털정보에 대한 접근 수준은 일반국민과 큰 차이가 없음
 - 일반국민 100을 기준으로 중·고령층의 디지털정보화 접근 수준은 90.1임
- 하지만 중·고령층은 정보를 이해하고 활용하는 측면에서는 취약한 편임
 - 일반국민 100을 기준으로 중·고령층의 디지털정보를 이용하는 역량 및 활용 수준은 각각 50.0과 62.8로 나타남.

■ 우리나라 고령층의 정보격차는 OECD 국가들과 비교해서 큰 편임

- 저연령층(16~24세)과 고연령층(55~77세)의 인터넷이용률 격차가 OECD 평균보다 높고, 영국이나 미국 등과 비교해서는 두 배 이상 격차가 벌어짐
- 이는 우리나라 노인들이 인터넷을 이용하기 위해서는 한글, 영어, 기술전문용어라는 3개의 장벽을 넘어야 하기 때문으로 보임

〈표 2〉 주요국 연령별 인터넷 이용률

(단위: %)

구분	미국	영국	스웨덴	일본	OECD 평균	한국	
연령	전체	78.8	94.8	93.3	98.0	83.8	89.6
	고연령층	70.5	84.7	90.6	76.6	62.8	64.3
	저연령층	85.2	99.8	92.2	99.1	96.5	99.9
	격차	14.7p	15.1p	1.7p	22.5p	33.7p	35.6p

주: 저연령층은 16~24세이며, 고연령층은 55~77세를 의미함. 2016년 수치임
 자료: OECD, Digital Economy Outlook 2017

3. 중·고령층 보험·금융소비자의 정보격차 문제



■ 디지털정보 활용에서 고령층은 사회적관계서비스 이용이 많은 편이나, 금융거래 등에서는 상당히 취약함³⁾

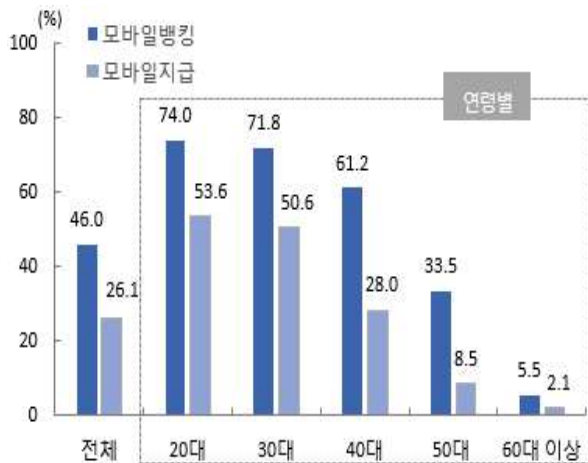
- 중·고령층의 ‘사회적 관계 서비스 이용률’은 일반국민의 97.4% 수준에 달함
- 반면, 모바일뱅킹은 50대 이상에서, 모바일지급은 40대 이상에서 이용률이 크게 낮아지는 모습을 보임
 - 모바일뱅킹의 경우 20~30대에서는 70% 이상이, 40대에서는 61%가 이용한 반면, 50대와 60대 이상에서는 각각 33.5%와 5.5%로 낮아짐
 - 모바일지급의 경우는 20~30대에서 50%이상이었던 것이, 40대에서 28%로 크게 낮아지고 50대와 60대 이상은 각각 8.5%와 2.1% 수준에 불과함

■ 고연령일수록 구매절차의 복잡성과 인터넷 사용 미숙이 모바일 금융서비스 이용을 제한하는 주된 요인임

- 모바일금융서비스를 이용하지 않는다고 응답한 대상자에게 이유를 질의한 결과, 고령층 80% 이상이 구매절차의 복잡성과 인터넷 사용 미숙을 이유로 응답하였음
 - 특히, 인터넷 사용 미숙 요인에서 타 연령층의 제한요인과 가장 차이가 컸음

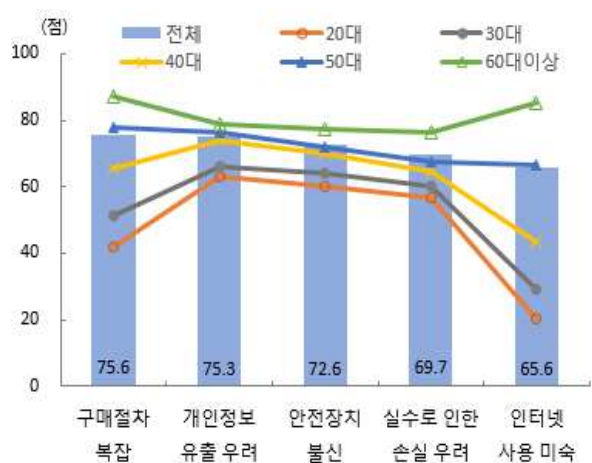
3) 과학기술정보통신부·한국정보화진흥원(2019), 『2018 디지털정보격차 실태조사』

〈그림 2〉 연령별 모바일뱅킹 및 모바일지급 이용률



자료: 한국은행(2018. 4), “2017년 모바일 금융서비스 이용행태 조사 결과 및 시사점”

〈그림 3〉 모바일금융서비스 미이용 이유

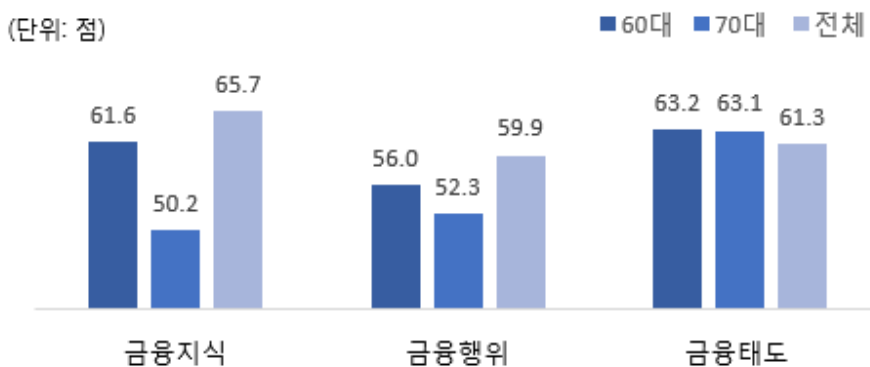


자료: 한국은행(2018. 4), “2017년 모바일 금융서비스 이용행태 조사 결과 및 시사점”

■ “2018 전 국민 금융이해력 조사”⁴⁾에 따르면, 고령층은 금융지식과 금융행위 측면에서 취약한 것으로 나타남

- 전체 인구의 금융이해력 점수와 비교해보면, 고령층(60~70대)의 금융지식(각각 50.3%, 36.4%) 및 금융행위(37.9%, 28.8%)는 상대적으로 저조함
- 반면, 고령층의 금융태도(각각 46.4%, 48.8%)는 양호한 편임

〈그림 4〉 부문별 금융이해력 점수



자료: 한국은행·금융감독원(2019. 1), 『2018 전 국민 금융이해력 조사』

4) 한국은행과 금융감독원이 우리나라 만 18세 이상 79세 이하의 성인 2,400명을 대상으로 실시하는 조사

■ 고령층 보험소비자에게도 정보격차가 존재하며, 특히 금융상품 구매 경험에서 매우 취약한 것으로 나타남

- 보험소비자 설문조사(2018년)에서 인터넷 혹은 모바일을 통해 소비재, 서비스, 금융상품 구매 경험을 조사하였음
- 50대 이상 중·고령층은 소비재, 서비스, 금융상품 모두에서 인터넷이나 모바일을 통한 구매 경험이 젊은 층보다 부족함
- 특히, 금융상품 구매 경험에서 격차가 가장 크게 나타남

〈표 3〉 연령별 인터넷 혹은 모바일을 통한 구매 경험

(단위: %)

특성별	사례 수	소비재 구매 경험	서비스 구매 경험	금융상품 구매 경험	
전체	(2,440)	52.7	33.3	16.2	
연령	20대	(398)	85.2	62.1	27.1
	30대	(428)	81.8	61.2	34.6
	40대	(502)	65.3	37.1	19.5
	50대	(493)	40.0	16.6	6.3
	60대 이상	(619)	11.6	5.7	1.8

자료: 보험연구원(2018), 『2018년 보험소비자 설문조사』

■ 중·고령층은 대면채널 의존도가 높아 보험 가입 시 상대적으로 수수료가 저렴한 인터넷 채널의 혜택을 보기 어려움

- 인터넷채널을 통한 가입이 가장 활성화되어 있는 자동차보험의 경우, 중·고령층은 대부분이 설계사를 통해 구매하고 있어 저렴한 수수료 혜택을 보지 못하고 있음
- 2018년 보험소비자 설문조사에 따르면, 20~30대의 직판채널(인터넷, 통신판매) 이용률은 26~32%에 이르는 반면, 50대 이상에서는 6% 이하로 낮아짐

〈표 4〉 자동차보험 채널별 구성비(2018년)

(단위: %)

특성별	사례 수	대면	직판(인터넷, 통신판매)	기타	
전체	(1,127)	82.7	15.6	1.7	
연령	20대	(127)	67.7	31.5	0.8
	30대	(233)	70.8	26.2	3.0
	40대	(296)	80.4	17.2	2.4
	50대	(266)	92.9	6.0	1.2
	60대 이상	(205)	95.6	3.9	0.5

자료: 보험연구원(2018), 『2018년 보험소비자 설문조사』

- 향후 보험산업에서 핀테크를 비롯한 정보통신기술의 도입이 활성화될 것으로 예상되는 바 정보격차로 인한 고령층의 보험시장 접근성이 낮아져 금융소외(Financial Exclusion) 현상이 발생할 가능성이 높음
 - 유럽연합집행위원회는 중·고령층의 금융소외 문제의 심각성을 제기하고 이를 최소화하기 위해 노력할 것을 권고하고 있음⁵⁾

4. 시사점



- 급속한 고령화의 진전으로 고령자의 경제활동 필요성이 증가하고, 고령 인구가 주요한 소비활동의 주체로 등장하고 있다는 점에서 고령층의 정보격차 해소를 위한 대책 마련이 시급함
 - 고령층은 젊은 연령층에 비해 새로운 지식의 습득이 쉽지 않고 신기술 습득의 인센티브가 상대적으로 작으므로 정보통신기술 활용의 기대편익을 증가시킬 수 있는 제도 마련이 중요함
 - 디지털정보격차지표를 통해 확인하였듯이 접근성에서는 중·고령층의 정보격차가 크지 않은 반면, 역량과 활용 측면에서 취약하므로 여기에 방점을 둔 정책 수립이 필요함
- 고령층의 정보이용 능력 강화를 위해 다양한 교육 프로그램 제공이 필요함
 - 고령층의 정보화 수준에 맞춘 다양한 교육과정 및 교재를 개발할 필요가 있음
 - 정부는 주민센터나 복지시설 등 노인이나 취약계층이 쉽게 접근 가능한 공간에서 정보화 교육을 장려함으로써 이들의 정보접근성을 제고시킬 수 있을 것임
 - 고령층의 경우 정보화교육 학습 능력이 다소 떨어져 여러 차례의 반복교육이 필요하거나 보행이 불편한 경우가 많아 방문 교육 등 다양한 교육 제공 방식이 필요할 것임
- 현금 및 대면거래 의존도가 높은 고령층의 경우 정보격차로 금융거래가 위축될 가능성이 있으므로, 고령층의 이용편의를 증대시키는 다양한 방안을 모색할 필요가 있음
 - 핀테크 공급자는 앱 조작이나 기능에서 사용법을 쉽게 익힐 수 있도록 직관적이고 사용자 친화적 설계에 주의를 기울일 필요가 있음
 - 일반 버전의 앱과 더불어 노인층을 대상으로 사용이 쉬운 버전의 앱을 함께 공급하는 것도 고려해 볼 수 있음
 - 고령층에 대한 수수료 감면 혹은 고령층 전용 창구 설치 등을 고려해 볼 수 있음 **kiri**

5) European Commission(2008), "Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion"