Ⅳ. 생명 · 손해보험 공통

1. 방카슈랑스채널 실태

1) 조사 목적

■ 방카슈랑스채널의 가입 실태를 심층적으로 파악하여 방카슈랑스 제도의 개선방안을 위한 참고자료로 활용하고자 함.

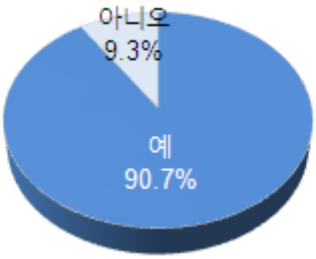
2) 조사 결과 및 시사점

■ 방카슈랑스채널 가입자(N=43) 대부분인 90.7%가 보험 가입 전부터 해당 금융기관과 금융거래를 해왔던 것으로 나타남.

○ 방카슈랑스채널을 통한 보험가입자 대부분이 기존에 거래하던 금융기관을 통해 보험을 가입하는 것으로 조사됨.

〈그림 Ⅳ-1〉 보험 가입 전 금융기관과 거래 여부

(N=43)

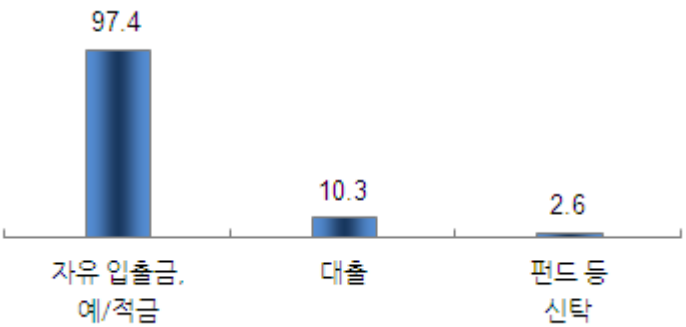


■ 보험 가입 전 해당 금융기관과의 거래 내용으로는 '자유 입출금 및 예 · 적금'이 97.4%로 가장 많았고, '대출'이 10.3%, '펀드 등 신탁'은 2.6%임.

○ 대부분 자유 입출금 및 예 · 적금 거래를 하는 금융기관을 통해 보험에 가입함.

〈그림 Ⅳ-2〉 보험 가입 전 금융거래 내용(복수응답)

(N=39 / 단위: %)



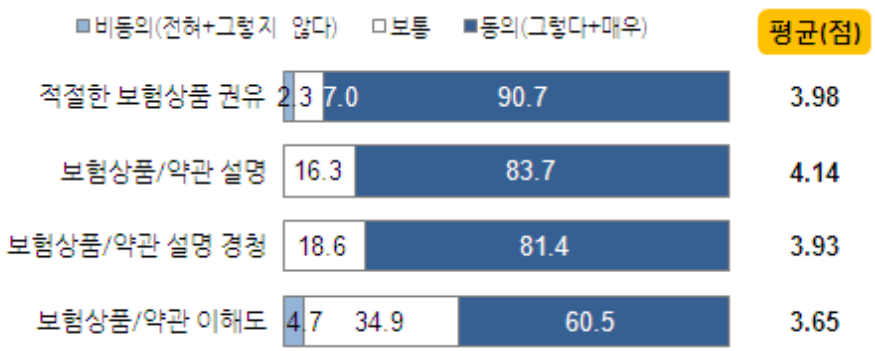
■ 방카슈랑스채널을 통한 보험계약 시 보험상품 및 약관에 대한 충분한 설명의 경우 4.14점으로 가장 높은 평가를 받음.

○ 필요한 보험상품 권유에 대한 평가는 3.98점, 보험상품 및 약관 설명에 대한 경청은 3.93점으로 나타났으며, 현재 보험상품 및 약관에 대한 이해는 3.65점으로 상대적으로 낮은 수준임.

○ 방카슈랑스채널 가입자가 적어 결과의 비교 · 분석에 한계가 있으나 전년도 대면채널 가입자의 평가와 비교했을 때, 전반적으로 대면채널 대비 방카슈랑스채널을 통한 보험계약 시 보험상품 및 약관 설명, 이해에 대한 평가가 상대적으로 낮은 수준임.

〈그림 Ⅳ-3〉 계약 시 보험상품 및 약관 관련 평가

(N=43 / 단위: %)

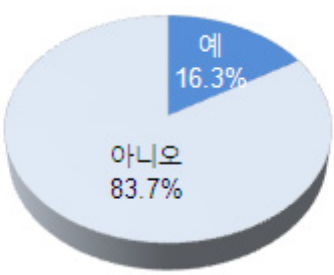


■ 방카슈랑스채널을 통한 보험가입 시 고객이 원하는 상품 이외의 다른 보험상품의 권유, 보험회사와의 제휴관계, 판매비중 초과 등의 이유로 고객이 원하는 특정 보험회사 또는 상품에 가입하지 못한 사례는 없는 것으로 조사됨.

■ 방카슈랑스채널을 통한 가입으로 기존 예 · 적금 중도해지 특별이율 적용 등 특별이익을 '받았다'는 응답이 16.3%로 나타남.

〈그림 Ⅳ-4〉 보험가입으로 인한 특별이익 경험 여부

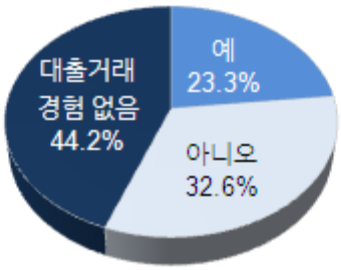
(N=43)



■ 한편, 신규대출, 대출갱신 또는 대출한도 증액 등 대출거래를 하는 과정에서 금융기관으로부터 보험가입을 요구하는 이른바 "꺾기" 경험이 '있다'는 응답은 23.3%로 조사됨.

〈그림 Ⅳ-5〉 대출거래 시 보험가입 권유를 받은 경험

(N=43)



2. 실손의료보험 보험금 청구 및 지급 실태

1) 조사 목적

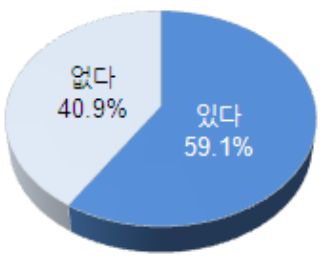
■ 실손의료보험 가입, 의료기관 이용 및 청구 실태를 파악하여 추가판매 가능 시장을 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

■ 2013년 5월 기준 실손의료보험의 가입률은 59.1%로, 국민 10명 중 약 6명이 실손의료보험에 가입하고 있는 것으로 나타남.

〈그림 Ⅳ-6〉 실손의료보험 가입 여부

(N=1,200)

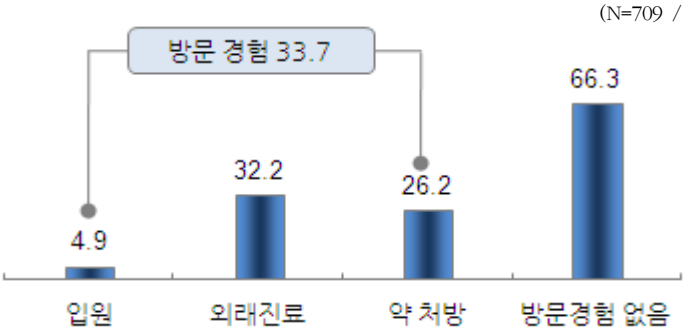


■ 실손의료보험 가입자(N=709)를 대상으로 2012년 10월 1일부터 2013년 3월 말까지, 6개월 동안 병원 및 약국 등 의료기관 이용 실태를 조사함.

○ 그 결과, 외래진료가 32.2%로 가장 많았고, 약 처방 26.2%, 입원은 4.9%, '의료기관 이용 경험이 없다'는 응답은 66.3%로, 실손의료보험 가입자 10명 중 약 3명(33.7%)이 최근 6개월 내 의료기관을 이용한 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림 Ⅳ-7〉 최근 6개월 간 의료기관 이용 경험(복수응답)

(N=709 / 단위: %)



■ 최근 6개월 간 의료기관 이용 횟수를 살펴보면, 외래진료가 평균 4.07회, 약 처방이 4.13회로 비슷하고, 입원은 평균 1.26회로 나타남.

〈표 Ⅳ-1〉 최근 6개월 간 의료유형별 이용 경험률/횟수

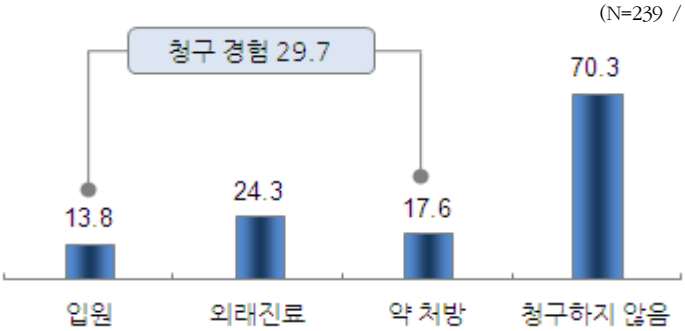
구분	입원	외래진료	약 처방
이용률(%)	4.9	32.2	26.2
이용 횟수(건)	1.26	4.07	4.13

■ 최근 6개월 의료기관 이용자(N=239)를 대상으로 실손의료보험금 청구 경험을 조사함.

○ 그 결과, 외래진료가 24.3%로 가장 많았고, 약 처방이 17.6%, 입원이 13.8%, '청구경험 없다'는 70.3%로, 의료기관 이용자 10명 중 약 3명(29.7%)이 보험회사에 실손의료보험 보험금을 청구한 것으로 나타남.

〈그림 Ⅳ-8〉 실손의료보험금 청구 경험(복수응답)

(N=239 / 단위: %)



■ 실손의료보험금 청구 횟수를 살펴보면, 약 처방이 평균 2.60회, 외래진료가 2.57회로 이용 횟수의 약 절반 정도를 청구한 반면, 입원비 청구 횟수는 1.24회로 이용 횟수의 대부분을 청구한 것으로 나타남.

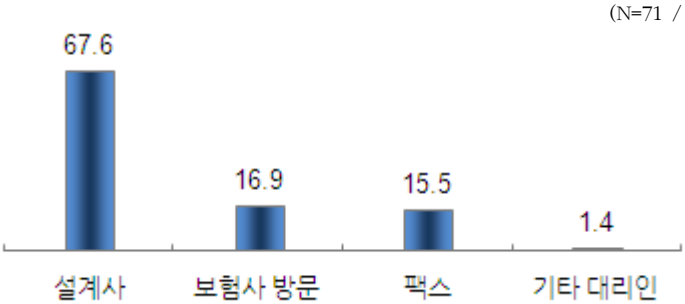
〈표 Ⅳ-2〉 의료유형별 보험금 청구율/횟수

구분	입원	외래진료	약 처방
보험금 청구율(%)	13.8	24.3	17.6
청구 횟수(건)	1.24	2.57	2.60

■ 실손의료보험금 청구 방법(N=71)으로는 '설계사를 통해서'가 67.6%로 가장 많았고, '보험회사 직접 방문' 16.9%, '팩스' 15.5%, '기타 대리인'은 1.4%로 대부분 보험설계사를 통하여 보험금을 청구하는 것으로 조사됨.

〈그림 Ⅳ-9〉 실손의료보험금 청구 방법(복수응답)

(N=71 / 단위: %)

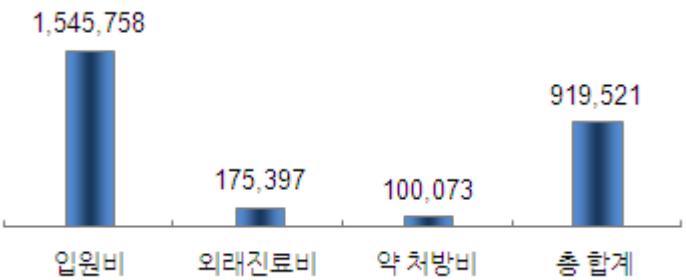


■ 실손의료보험 수령금액은 비용이 많이 드는 입원비가 평균 155만원으로 가장 많았고, 외래진료비는 평균 17.5만원, 약 처방비는 평균 10만원을 수령한 것으로 나타남.

○ 그 결과, 실손의료보험 수령자(N=71) 1인당 평균 약 92만원의 보험금을 받은 것으로 조사됨.

〈그림 Ⅳ-10〉 실손의료보험금 수령 금액(복수응답)

(N=71 / 단위: 원)



3) 세부 분석

■ 실손의료보험 가입률: 특성별

○ 실손의료보험 가입률은 군지역보다 대도시(58.4%)와 중소도시(61.0%)에서, 연령별로는 30대(72.2%)와 40대(68.7%), 직업별로는 화이트칼라(68.2%)에서 상대적으로 높음.

○ 또한, 학력과 응답자 소득이 높을수록 가입률이 상대적으로 높아, 대재 이상(66.3%) 고학력층과 고소득층(68.5%)의 실손의료보험 가입률은 65%를 넘는 것으로 나타남.

○ 한편, 미혼 보다는 기혼(60.5%), 기혼자 중에서는 무자녀보다 유자녀, 특히 자녀가 2명(70.3%)인 계층의 가입률이 상대적으로 높음.

〈표 Ⅳ-3〉 실손의료보험 가입률: 특성별

(단위: %)

특성별		있다	없다
지역	대도시	58.4	41.6
	중소도시	61.0	39.0
	군지역	52.9	47.1
성	남성	57.0	43.0
	여성	61.1	38.9
응답자 연령	20대	56.7	43.3
	30대	72.2	27.8
	40대	68.7	31.3
	50대	63.8	36.2
	60대 이상	33.7	66.3
응답자 직업	화이트칼라	68.2	31.8
	블루칼라	62.0	38.0
	자영업	58.2	41.8
	주부	56.5	43.5
	은퇴자	25.0	75.0
	무직/기타	37.3	62.7
응답자 학력	중졸 이하	25.6	74.4
	고졸	60.1	39.9
	대재 이상	66.3	33.7
	모름/무응답	0.0	100.0
결혼여부	기혼	60.5	39.5
	미혼	53.2	46.8
자녀수별	없음	47.8	52.2
	1명	56.6	43.4
	2명	70.3	29.7
	3명 이상	61.9	38.1
응답자 소득	저소득	51.7	48.3
	중소득	62.0	38.0
	고소득	68.5	31.5

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 최근 6개월 간 의료기관 이용 경험: 특성별

○ 최근 6개월 간 입원, 외래진료, 약 처방 등으로 의료기관을 이용한 경험을 살펴보면, 지역별로는 대도시, 중소도시보다 군지역(50.9%)에서, 성별로는 남성보다 여성(40.1%)에서, 연령별로는 60대 이상(50.6%)의 고령층에서, 직업별로는 주부(47.1%)에서 상대적으로 높음.

○ 또한, 중졸 이하(78.1%)의 저학력층, 저소득층(41.7%), 그리고 미혼 보다 기혼(37.6%)에서 의료기관 이용 경험이 상대적으로 많은 것으로 조사됨.

〈표 Ⅳ-4〉 최근 6개월 간 의료기관 이용 경험: 특성별

(단위: %)

특성별		방문경험 있음				방문경험 없음
		입원	외래진료	약 처방		
지역	대도시	3.7	33.2	24.1	34.1	65.9
	중소도시	6.1	28.5	24.8	30.4	69.6
	군지역	5.5	47.3	47.3	50.9	49.1
성	남성	4.8	25.1	21.5	26.6	73.4
	여성	5.1	38.5	30.5	40.1	59.9
응답자 연령	20대	3.5	17.4	13.0	19.1	80.9
	30대	3.9	29.1	22.9	31.3	68.7
	40대	5.4	35.3	28.3	37.0	63.0
	50대	6.8	32.9	26.0	34.2	65.8
	60대 이상	4.7	50.6	47.1	50.6	49.4
응답자 직업	화이트칼라	2.8	25.6	19.3	26.1	73.9
	블루칼라	4.8	31.0	26.2	32.4	67.6
	자영업	6.5	29.0	27.2	31.3	68.7
	주부	5.7	45.0	31.4	47.1	52.9
	은퇴자	0.0	33.3	33.3	33.3	66.7
	무직/기타	3.6	39.3	35.7	39.3	60.7
응답자 학력	중졸 이하	12.5	75.0	71.9	78.1	21.9
	고졸	4.6	34.7	27.4	35.9	64.1
	대재 이상	4.6	25.9	21.0	27.6	72.4
결혼여부	기혼	5.5	35.9	29.7	37.6	62.4
	미혼	2.4	14.5	9.7	15.3	84.7
응답자 소득	저소득	6.4	40.5	29.2	41.7	58.3
	중소득	2.7	29.1	25.2	29.5	70.5
	고소득	5.9	24.6	23.5	28.3	71.7

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 실손의료보험금 청구 경험: 특성별

○ 실손의료보험금 청구 경험은 중소도시(36.4%), 50대(36.0%), 저소득층(31.8%)과 고소득층(32.1%)에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅳ-5〉 실손의료보험금 청구 경험: 특성별

(단위: %)

특성별		청구경험 있음				청구 경험 없음
		입원	외래 진료	약 처방		
지역규모	대도시	10.7	21.4	13.4	24.1	75.9
	중소도시	18.2	27.3	21.2	36.4	63.6
	군지역	10.7	25.0	21.4	28.6	71.4
성	남성	15.7	22.5	15.7	31.5	68.5
	여성	12.7	25.3	18.7	28.7	71.3
응답자 연령	20대	9.1	4.5	0.0	13.6	86.4
	30대	12.5	26.8	16.1	32.1	67.9
	40대	14.7	22.1	17.6	29.4	70.6
	50대	20.0	30.0	22.0	36.0	64.0
	60대 이상	9.3	27.9	23.3	27.9	72.1
응답자 직업	화이트칼라	10.9	19.6	10.9	26.1	73.9
	블루칼라	10.6	27.7	21.3	31.9	68.1
	자영업	20.6	22.1	19.1	30.9	69.1
	주부	12.1	24.2	16.7	27.3	72.7
	은퇴자	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	무직/기타	9.1	45.5	27.3	45.5	54.5
응답자 소득	저소득	14.5	29.1	20.0	31.8	68.2
	중소득	9.2	19.7	15.8	25.0	75.0
	고소득	18.9	20.8	15.1	32.1	67.9

주: 군지역, 20대, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3. 보험에 대한 이해

1) 조사 목적

■ 보험에 대한 소비자의 지식 및 이해도를 측정하여 향후 보험에 대한 이해 제고 방안 마련을 위한 기초 자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

■ 보험소비자들이 각 보험상품의 가입 목적에 대해 이해하고 있는지를 파악하기 위해 보험가입 목적에 적합한 보험상품을 선택하는 질문을 함.

■ 사망 시 유족의 생활보장을 위한 보험상품이 '종신보험/정기보험'이라고 바르게 응답한 정답률은 74.5%로 나타남.

○ 오답으로는 '연금저축/변액연금' 17.1%, '암보험 등 질병보험' 7.1%, '자동차보험' 1.3% 순으로 응답함.

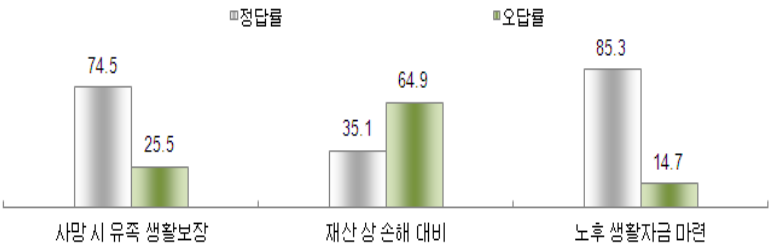
■ 재산 상 손해에 대비한 보험상품으로는 '자동차보험'이라고 옳게 응답한 경우가 35.1%, 오답으로는 '연금저축/변액연금' 29.6%, '종신보험/정기보험' 21.6%. '암보험 등 질병보험' 13.8% 순으로 응답함.

■ 노후 생활자금 마련을 위한 보험 상품으로서는 85.3%가 '연금저축/변액연금'을 바르게 선택하였으며, 오답으로는 '종신보험/정기보험' 9.8%, '암보험 등 질병보험' 3.8%, '자동차보험' 1.2%가 응답됨.

■ 사망 시 유족의 생활보장을 위한 종신보험/정기보험, 노후 생활자금 마련을 위한 연금저축/변액연금에 대해서는 가입 목적에 따라 보험상품의 선택이 명확한 반면, 재산 상 손해에 대비한 보험상품에 대해서는 정답률이 낮음.

〈그림 Ⅳ-11〉 가입 목적별 적합한 보험 상품

(N=1,200 / 단위: %)



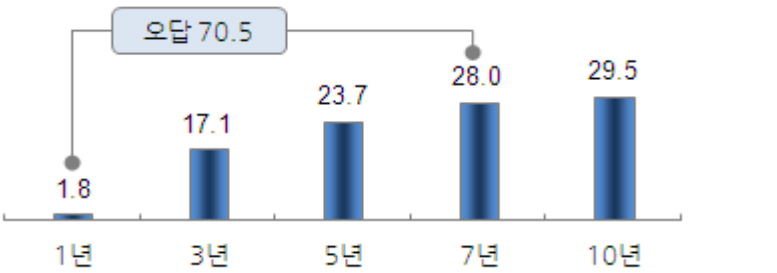
■ 저축성보험의 적립금에 붙는 이자소득에 대한 세금혜택을 받으려면 몇 년 이상 계약을 유지해야 하는지에 대한 질문에 '10년'이라는 정확한 응답은 29.5%로 나타남.

○ '7년'이라는 응답도 28.0%로 비교적 높게 나타났으며 이어서 '5년' 23.7%, '3년' 17.1%, '1년' 1.8%로 순으로 나타남.

○ 조사결과, 10명 중 3명 정도만이 저축성보험의 비과세 기준 기간에 대해 정확히 인지하고 있는 것으로 조사됨.

〈그림 Ⅳ-12〉 저축성보험의 비과세 혜택 기준 기간

(N=1,200 / 단위: %)



■ 보험에 대해 얼마나 알고 있는지 7개 항목에 대해 조사한 결과, '중도 해지 시 해약환급액이 낸 보험료보다 적을 수 있다'는 사항에 대해 83.1%가 알고 있는 것으로 나타남.

■ 아울러 중도 해지 시 손실이 발생할 수 있다는 보험의 특징에 대해 소비자 대부분이 인지하고 있음.

■ '변액보험상품은 예금자보호를 받을 수 없다'(65.4%), '위험보험료는 보험계약 만기 시 돌려받을 수 없다'(65.3%), '보장내용이 동일하더라도 보험료지수가 높으면 보험료가 비싸다'(63.9%)는 사항에 대해서는 약 65%가 그 내용을 인지하고 있는 것으로 조사됨.

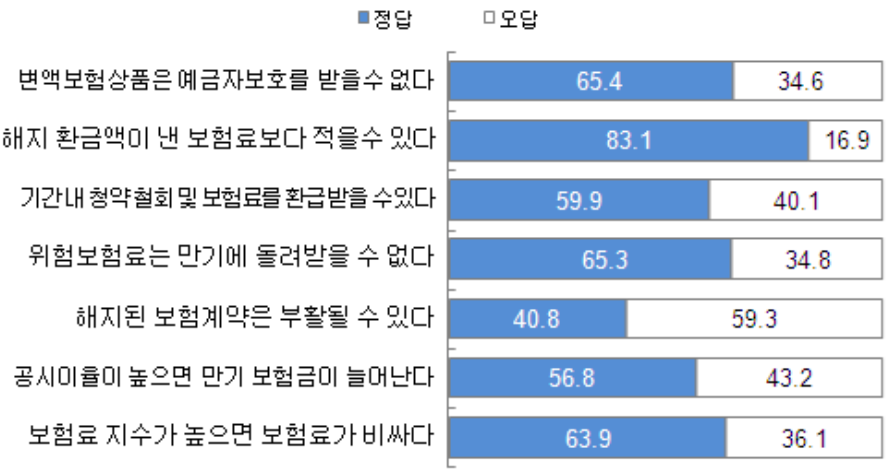
■ '계약 체결 후에도 일정 기간 내 청약 철회 및 보험료를 환급 받을 수 있다'는 사항에 대해서는 59.9%가, '공시이율이 높아지면 만기 지급 보험금이 늘어난다'는 사항에 대해서는 56.8%가 인지하고 있는 것으로 나타남.

■ 한편, '해지된 보험계약은 본래 계약대로 부활될 수 있다'는 사항에 대해서는 40.8%가 인지하고 있는 것으로 나타남.

○ 보험료 연체 등의 사유로 해지된 보험계약은 보험계약이 해지된 날로부터 2년 이내 부활 청약할 수 있으며, 연체 보험료와 이자 납입 시 기존 계약과 동일한 조건의 보장을 받을 수 있다는 사실에 대해 10명 중 6명(59.3%)이 모르고 있음.

〈그림 Ⅳ-13〉 보험관련 지식에 대한 인지도

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 사망 시 유족의 생활보장에 적합한 보험상품: 특성별

○ 사망 시 유족의 생활보장에 적합한 상품으로 '종신보험/정기보험'이라고 응답한 정답률은 대부분 계층에서 70% 이상으로 높은 가운데, 중소득층(78.1%)과 월 납입 보험료 61만원 이상(79.5%)의 가구에서 특히 높게 나타남.

〈표 Ⅳ-6〉 사망 시 유족의 생활보장에 적합한 보험상품: 특성별

(단위: %)

특성별		종신/저축보험	연금저축/변액연금	자동차보험	암보험 등 질병보험
성	남성	73.5	18.7	1.0	6.8
	여성	75.5	15.5	1.6	7.4
응답자 연령	20대	73.9	18.2	2.0	5.9
	30대	73.8	18.5	1.2	6.5
	40대	77.2	17.9	0.7	4.1
	50대	76.0	13.5	1.3	9.2
	60대 이상	71.4	17.1	1.6	9.9
응답자 직업	화이트칼라	72.1	18.6	1.9	7.4
	블루칼라	74.4	16.7	0.4	8.5
	자영업	76.4	16.4	1.1	6.2
	주부	75.0	16.5	1.2	7.3
	은퇴자	83.3	8.3	0.0	8.3
	무직/기타	70.7	20.0	4.0	5.3
응답자 교육수준	중졸 이하	68.0	18.4	2.4	11.2
	고졸	74.2	17.4	1.5	6.9
	대재 이상	76.6	16.2	1.0	6.3
	모름/무응답	33.3	66.7	0.0	0.0
성×결혼 여부	남성 기혼	72.7	18.7	1.1	7.6
	남성 미혼	76.1	18.8	0.7	4.3
	여성 기혼	77.0	14.7	1.4	7.0
	여성 미혼	67.4	20.0	3.2	9.5
응답자 소득	저소득	73.4	18.2	1.4	7.0
	중소득	78.1	13.7	1.7	6.5
	고소득	71.1	20.1	0.7	8.1
월 납입 보험료	30만원 미만	73.4	18.0	0.9	7.7
	31~60만원 미만	73.5	17.7	1.8	7.0
	61만원 이상	79.5	13.2	1.4	5.9
	모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 재산 상 손해 대비에 적합한 보험상품: 특성별

○ 재산 상 손해 대비에 '자동차보험'이 적합하다고 응답한 정답률은 50대(41.9%), 자영업자(39.1%), 미혼 남성(39.9%)과 자녀 1명(41.4%)을 둔 계층에서 상대적으로 높았음.

〈표 Ⅳ-7〉 재산 상 손해 대비에 적합한 보험상품: 특성별

(단위: %)

특성별		종신/저축보험	연금저축/변액연금	자동차 보험	암보험 등 질병보험
성	남성	22.8	28.7	35.4	13.1
	여성	20.4	30.4	34.8	14.4
응답자 연령	20대	23.6	26.6	36.0	13.8
	30대	20.6	30.2	32.7	16.5
	40대	20.5	28.7	34.0	16.8
	50대	19.7	30.6	41.9	7.9
	60대 이상	23.8	31.3	31.7	13.1
응답자 직업	화이트칼라	24.0	27.1	31.4	17.4
	블루칼라	20.5	30.3	35.9	13.2
	자영업	19.3	29.0	39.1	12.6
	주부	23.0	34.3	27.4	15.3
	은퇴자	16.7	41.7	33.3	8.3
	무직/기타	24.0	21.3	50.7	4.0
응답자 교육수준	중졸 이하	27.2	29.6	28.8	14.4
	고졸	21.2	30.3	34.7	13.7
	대재 이상	20.6	29.0	37.0	13.5
	모름/무응답	33.3	0.0	33.3	33.3
성×결혼 여부	남성 기혼	23.1	28.9	34.0	14.0
	남성 미혼	21.7	28.3	39.9	10.1
	여성 기혼	21.5	29.8	34.8	13.9
	여성 미혼	14.7	33.7	34.7	16.8
자녀수별	없음	24.1	30.9	28.8	16.2
	1명	21.7	24.2	41.4	12.6
	2명	21.0	30.4	35.3	13.3
	3명 이상	23.8	31.7	31.7	12.7
응답자 소득	저소득	20.9	29.7	35.4	13.9
	중소득	20.4	28.4	38.0	13.2
	고소득	24.5	31.1	30.0	14.3

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 노후 생활자금 마련에 적합한 보험상품: 특성별

○ 노후 생활자금 마련에 '연금저축/변액연금'이 적합하다고 응답한 정답률은 모든 계층에서 80% 이상으로 높음.

〈표 Ⅳ-8〉 노후 생활자금 마련에 적합한 보험상품: 특성별

(단위: %)

특성별		종신/저축보험	연금저축/변액연금	자동차 보험	암보험 등 질병보험
성	남성	9.0	86.4	0.7	3.9
	여성	10.5	84.3	1.6	3.6
응답자 연령	20대	11.3	84.2	1.0	3.4
	30대	10.1	85.5	0.4	4.0
	40대	8.6	85.4	1.5	4.5
	50대	10.0	86.0	0.9	3.1
	60대 이상	9.1	85.3	2.0	3.6
응답자 직업	화이트칼라	10.9	84.1	0.4	4.7
	블루칼라	9.8	86.8	0.0	3.4
	자영업	8.3	87.1	2.1	2.4
	주부	9.7	84.3	1.6	4.4
	은퇴자	16.7	83.3	0.0	0.0
	무직/기타	12.0	80.0	1.3	6.7
응답자 교육수준	중졸 이하	7.2	83.2	3.2	6.4
	고졸	10.1	85.6	0.7	3.7
	대재 이상	9.7	85.9	1.1	3.2
	모름/무응답	66.7	33.3	0.0	0.0
성×결혼 여부	남성 기혼	9.1	85.6	0.7	4.7
	남성 미혼	8.7	89.1	0.7	1.4
	여성 기혼	9.9	85.1	1.5	3.5
	여성 미혼	13.7	80.0	2.1	4.2
응답자 소득	저소득	10.4	84.9	1.2	3.5
	중소득	8.9	86.5	1.2	3.4
	고소득	9.9	84.2	1.1	4.8
월 납입 보험료	30만원 미만	9.0	86.7	0.9	3.4
	31~60만원 미만	12.1	83.2	1.1	3.6
	61만원 이상	6.8	86.8	1.8	4.5
	모름/무응답	0.0	0.0	0.0	100.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험의 비과세 혜택 기준 기간: 특성별

○ '10년' 이상 계약을 유지해야 한다는 응답은 대부분 계층에서 30% 내외 수준인 가운데, 지역규모가 적을수록 인지도가 높아 군지역에서 40.4%로 대도시(24.9%) 및 중소도시(32.2%) 대비 상대적으로 높음.

○ 주부(36.3%), 기혼 여성(32.1%), 그리고 중졸 이하(36.0%)의 저학력층에서 저축성보험의 비과세 혜택 기준 기간에 대한 인지도가 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅳ-9〉 저축성보험의 비과세 혜택 기준 기간: 특성별

(단위: %)

특성별		1년	3년	5년	7년	10년
지역규모	대도시	0.4	20.8	27.4	26.5	24.9
	중소도시	3.4	12.9	22.5	29.0	32.2
	군지역	1.0	18.3	9.6	30.8	40.4
응답자 연령	20대	2.0	16.7	26.1	26.6	28.6
	30대	1.2	19.0	20.2	27.0	32.7
	40대	1.5	17.5	20.9	30.2	29.9
	50대	1.3	18.3	23.1	32.8	24.5
	60대 이상	2.8	13.9	28.6	23.4	31.3
응답자 직업	화이트칼라	1.2	17.1	20.2	28.3	33.3
	블루칼라	1.7	15.0	26.5	25.6	31.2
	자영업	2.9	18.8	26.3	30.0	22.0
	주부	1.2	16.1	19.8	26.6	36.3
	은퇴자	0.0	25.0	8.3	41.7	25.0
	무직/기타	0.0	17.3	29.3	26.7	26.7
응답자 교육수준	중졸 이하	2.4	15.2	26.4	20.0	36.0
	고졸	1.8	16.6	27.2	26.7	27.6
	대재 이상	1.5	17.9	19.2	31.2	30.1
	모름/무응답	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0
성×결혼 여부	남성 기혼	2.0	17.3	22.0	31.1	27.6
	남성 미혼	1.4	15.9	28.3	26.8	27.5
	여성 기혼	1.7	17.8	22.8	25.5	32.1
	여성 미혼	1.1	13.7	29.5	28.4	27.4
응답자 소득	저소득	0.8	15.5	24.7	27.6	31.5
	중소득	2.4	18.0	25.2	27.9	26.4
	고소득	2.6	18.7	19.4	28.9	30.4

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 변액보험상품 예금자보호 여부에 대한 인지도: 특성별

○ '변액보험상품은 예금자보호를 받을 수 없다'에 대한 인지도는 대부분 계층에서 65% 내외 수준으로 나타남.

〈표 Ⅳ-10〉 변액보험상품 예금자보호 여부에 대한 인지도: 특성별

(단위: %)

특성별		정답률	오답률
성	남성	64.8	35.2
	여성	66.0	34.0
응답자 연령	20대	62.6	37.4
	30대	67.7	32.3
	40대	67.5	32.5
	50대	65.5	34.5
	60대 이상	63.1	36.9
응답자 직업	화이트칼라	65.5	34.5
	블루칼라	61.5	38.5
	자영업	67.0	33.0
	주부	67.7	32.3
	은퇴자	50.0	50.0
	무직/기타	64.0	36.0
응답자 교육수준	중졸 이하	61.6	38.4
	고졸	66.0	34.0
	대재 이상	65.5	34.5
	모름/무응답	100.0	0.0
성×결혼 여부	남성 기혼	65.8	34.2
	남성 미혼	61.6	38.4
	여성 기혼	66.0	34.0
	여성 미혼	66.3	33.7
응답자 소득	저소득	66.3	33.7
	중소득	64.2	35.8
	고소득	65.6	34.4
월 납입 보험료	30만원 미만	62.5	37.5
	31~60만원 미만	67.3	32.7
	61만원 이상	68.6	31.4
	모름/무응답	100.0	0.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 중도 해지 시 해약환급금액에 대한 인지도: 특성별

○ '보험계약 해지 시 환급액이 보험가입자가 낸 보험료 총액보다 적을 수 있다'에 대한 인지도는 대부분 계층에서 80% 이상으로, 대부분 중도 해지 시 환급액이 보험료 보다 적을 수 있다는 사항에 대해 알고 있는 것으로 나타남.

〈표 Ⅳ-11〉 중도 해지 시 해약환급금액에 대한 인지도: 특성별

(단위: %)

특성별		정답률	오답률
성	남성	84.2	15.8
	여성	82.0	18.0
응답자 연령	20대	87.2	12.8
	30대	81.0	19.0
	40대	84.7	15.3
	50대	84.3	15.7
	60대 이상	79.0	21.0
응답자 직업	화이트칼라	86.4	13.6
	블루칼라	85.9	14.1
	자영업	81.8	18.2
	주부	81.5	18.5
	은퇴자	50.0	50.0
	무직/기타	80.0	20.0
응답자 교육수준	중졸 이하	77.6	22.4
	고졸	82.4	17.6
	대재 이상	85.1	14.9
	모름/무응답	66.7	33.3
성×결혼 여부	남성 기혼	84.2	15.8
	남성 미혼	84.1	15.9
	여성 기혼	81.6	18.4
	여성 미혼	84.2	15.8
응답자 소득	저소득	80.8	19.2
	중소득	83.9	16.1
	고소득	86.1	13.9
월 납입 보험료	30만원 미만	83.1	16.9
	31~60만원 미만	82.1	17.9
	61만원 이상	85.5	14.5
	모름/무응답	0.0	100.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 일정 기간 내 청약 철회 및 보험료 환급 가능에 대한 인지도: 특성별

○ '보험계약 후 일정 기간 이내 청약을 철회하고 낸 보험료를 그대로 돌려받을 수 있다'에 대한 인지도는 대부분 계층에서 60% 내외 수준임.

○ 40대(67.2%)와 월 납입 보험료가 61만원 이상(70.5%)인 계층에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅳ-12〉 일정 기간 내 청약 철회 및 보험료 환급 가능에 대한 인지도: 특성별

(단위: %)

특성별		정답률	오답률
성	남성	59.5	40.5
	여성	60.3	39.7
응답자 연령	20대	57.6	42.4
	30대	62.1	37.9
	40대	67.2	32.8
	50대	57.6	42.4
	60대 이상	54.0	46.0
응답자 직업	화이트칼라	59.3	40.7
	블루칼라	59.8	40.2
	자영업	60.9	39.1
	주부	58.9	41.1
	은퇴자	66.7	33.3
	무직/기타	60.0	40.0
응답자 교육수준	중졸 이하	60.0	40.0
	고졸	57.8	42.2
	대재 이상	61.9	38.1
	모름/무응답	100.0	0.0
성×결혼 여부	남성 기혼	60.7	39.3
	남성 미혼	55.8	44.2
	여성 기혼	60.3	39.7
	여성 미혼	60.0	40.0
응답자 소득	저소득	59.7	40.3
	중소득	59.4	40.6
	고소득	61.2	38.8
월 납입 보험료	30만원 미만	56.1	43.9
	31~60만원 미만	59.2	40.8
	61만원 이상	70.5	29.5
	모름/무응답	100.0	0.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 만기 시 위험보험료 환급에 대한 인지도: 특성별

○ '위험보험료는 보험계약 만기 시 돌려받을 수 없다'에 대한 인지도는 20대(71.9%), 중졸 이하(70.4%)의 저학력층과 대재 이상(68.0%)의 고학력층, 미혼 여성(72.6%)과 남성(69.6%), 그리고 월 납입 보험료가 61만원 이상(73.2%)인 계층에서 70% 내외로 상대적으로 높음.

〈표 Ⅳ-13〉 만기 시 위험보험료 환급에 대한 인지도: 특성별

(단위: %)

특성별		정답률	오답률
성	남성	64.5	35.5
	여성	66.0	34.0
응답자 연령	20대	71.9	28.1
	30대	63.3	36.7
	40대	62.3	37.7
	50대	64.2	35.8
	60대 이상	65.9	34.1
응답자 직업	화이트칼라	67.8	32.2
	블루칼라	66.7	33.3
	자영업	64.9	35.1
	주부	61.7	38.3
	은퇴자	58.3	41.7
	무직/기타	66.7	33.3
응답자 교육수준	중졸 이하	70.4	29.6
	고졸	61.6	38.4
	대재 이상	68.0	32.0
	모름/무응답	33.3	66.7
성×결혼 여부	남성 기혼	62.9	37.1
	남성 미혼	69.6	30.4
	여성 기혼	64.8	35.2
	여성 미혼	72.6	27.4
응답자 소득	저소득	63.6	36.4
	중소득	66.6	33.4
	고소득	66.3	33.7
월 납입 보험료	30만원 미만	64.5	35.5
	31~60만원 미만	62.3	37.7
	61만원 이상	73.2	26.8
	모름/무응답	0.0	100.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 해지된 보험계약의 부활에 대한 인지도: 특성별

○ '해지된 보험계약은 본래 계약대로 부활될 수 있다'에 대한 인지도는 대부분 계층에서 40%대 이하로 낮음.

○ 한편 월 납입 보험료가 높을수록(30만원 미만 43.7% 〉 31~60만원 미만 40.8% 〉 61만원 이상 33.2%) 인지도가 상대적으로 낮아지는 특징을 보임.

〈표 Ⅳ-14〉 해지된 보험계약 부활에 대한 인지도: 특성별

(단위: %)

특성별		정답률	오답률
성	남성	41.2	58.8
	여성	40.4	59.6
응답자 연령	20대	38.9	61.1
	30대	44.4	55.6
	40대	40.3	59.7
	50대	39.3	60.7
	60대 이상	40.5	59.5
응답자 직업	화이트칼라	42.6	57.4
	블루칼라	42.3	57.7
	자영업	38.6	61.4
	주부	42.3	57.7
	은퇴자	25.0	75.0
	무직/기타	37.3	62.7
응답자 교육수준	중졸 이하	40.8	59.2
	고졸	41.3	58.7
	대재 이상	40.4	59.6
	모름/무응답	0.0	100.0
성×결혼 여부	남성 기혼	41.6	58.4
	남성 미혼	39.9	60.1
	여성 기혼	40.6	59.4
	여성 미혼	38.9	61.1
응답자 소득	저소득	41.3	58.7
	중소득	41.8	58.2
	고소득	38.1	61.9
월 납입 보험료	30만원 미만	43.7	56.3
	31~60만원 미만	40.8	59.2
	61만원 이상	33.2	66.8
	모름/무응답	100.0	0.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 공시이율 변화에 따른 만기 보험금 변화에 대한 인지도: 특성별

○ '공시이율이 높아지면 만기 시 지급받는 보험금이 늘어난다'에 대한 인지도는 남성보다 여성(59.3%)에서 높은 가운데 특히 미혼 여성(64.2%)에서 높음.

○ 그 외 30대(62.5%), 화이트칼라(63.6%)에서 인지도가 60% 이상으로 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅳ-15〉 공시이율 변화에 따른 만기 보험금 변화에 대한 인지도: 특성별

(단위: %)

특성별		정답률	오답률
성	남성	54.3	45.7
	여성	59.3	40.7
응답자 연령	20대	55.7	44.3
	30대	62.5	37.5
	40대	57.5	42.5
	50대	52.0	48.0
	60대 이상	56.0	44.0
응답자 직업	화이트칼라	63.6	36.4
	블루칼라	53.8	46.2
	자영업	54.2	45.8
	주부	59.7	40.3
	은퇴자	83.3	16.7
	무직/기타	42.7	57.3
응답자 교육수준	중졸 이하	56.0	44.0
	고졸	55.0	45.0
	대재 이상	59.0	41.0
	모름/무응답	33.3	66.7
성×결혼 여부	남성 기혼	54.2	45.8
	남성 미혼	54.3	45.7
	여성 기혼	58.4	41.6
	여성 미혼	64.2	35.8
응답자 소득	저소득	56.2	43.8
	중소득	58.2	41.8
	고소득	56.0	44.0
월 납입 보험료	30만원 미만	58.2	41.8
	31~60만원 미만	57.4	42.6
	61만원 이상	52.3	47.7
	모름/무응답	100.0	0.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험료지수에 대한 인지도: 특성별

○ '보장내용이 동일할 때 보험료지수가 높은 상품이 비싸다'에 대한 인지도는 대부분 계층에서 60% 이상이였으며, 군지역(49.0%)과 중졸 이하(54.4%) 저학력층에서의 인지도가 상대적으로 낮게 나타남.

〈표 Ⅳ-16〉 보험료지수에 대한 인지도: 특성별

(단위: %)

특성별		정답률	오답률
지역규모	대도시	66.4	33.6
	중소도시	64.2	35.8
	군지역	49.0	51.0
성	남성	62.4	37.6
	여성	65.4	34.6
응답자 연령	20대	66.5	33.5
	30대	64.5	35.5
	40대	65.3	34.7
	50대	62.4	37.6
	60대 이상	61.1	38.9
응답자 직업	화이트칼라	66.3	33.7
	블루칼라	64.1	35.9
	자영업	63.3	36.7
	주부	65.3	34.7
	은퇴자	75.0	25.0
	무직/기타	52.0	48.0
응답자 교육수준	중졸 이하	54.4	45.6
	고졸	63.8	36.2
	대재 이상	66.3	33.7
	모름/무응답	66.7	33.3
성×결혼 여부	남성 기혼	62.0	38.0
	남성 미혼	63.8	36.2
	여성 기혼	66.0	34.0
	여성 미혼	62.1	37.9
응답자 소득	저소득	61.6	38.4
	중소득	69.0	31.0
	고소득	60.4	39.6
월 납입 보험료	30만원 미만	61.5	38.5
	31~60만원 미만	65.5	34.5
	61만원 이상	66.4	33.6
	모름/무응답	100.0	0.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

4. 보험 신뢰도 및 이미지 제고

가. 보험회사에 대한 신뢰도

1) 조사 목적

■ 보험회사에 대한 신뢰도를 조사하여 향후 신뢰도 제고 방안 마련을 위한 기초 자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

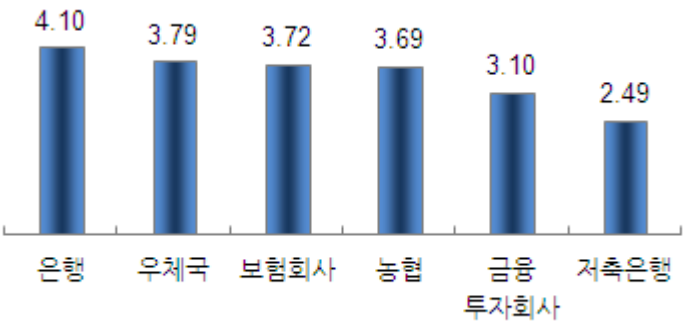
■ 각 금융기관에 대한 전반적 신뢰도를 평가한 결과 은행이 5점 만점에 4.10점으로 가장 신뢰도가 높은 금융기관으로 나타남.

○ 다음으로 우체국 3.79점, 보험회사 3.72점, 농협이 3.69점으로 비슷한 평가를 받았으며, 증권사, 투자신탁 등 금융투자회사는 3.10점, 저축은행은 2.49점으로 신뢰도가 가장 낮음.

○ 저축은행은 부실운영에 따른 영업 정지 및 부도, 각종 비리와 불법 대출 등 일련의 저축은행 사태로 인해 신뢰도가 크게 떨어진 것으로 보임.

〈그림 Ⅳ-14〉 금융기관별 전반적 신뢰도

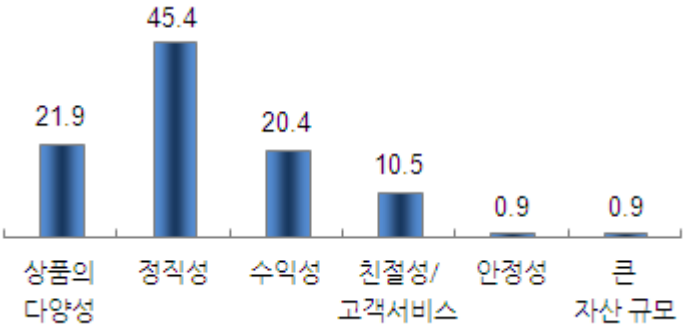
(N=1,200 / 단위: 점, 5점 척도)



■ 보험회사보다 은행의 신뢰도를 높게 평가한 이유(N=553)로 정직성(45.4%)을 가장 많이 꼽음. 이어서 상품의 다양성이 21.9%, 수익성이 20.4%로 비슷한 가운데, 그 외 친절성 및 고객서비스 10.5%, 안정성과 큰 자산 규모는 각각 0.9%로 나타남.

〈그림 Ⅳ-15〉 보험회사 대비 은행 신뢰도를 높이 평가한 이유

(N=553 / 단위: %)

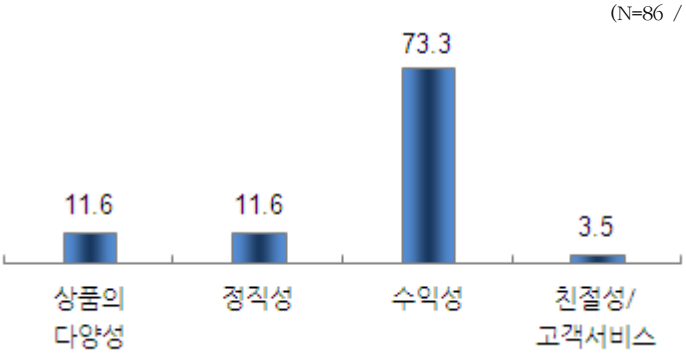


■ 한편, 보험회사보다 증권사, 투자신탁 등 금융투자회사의 신뢰도를 높이 평가한 이유(N=86)로 응답자의 73.3%가 수익성을 꼽음.

○ 그 외, 상품의 다양성과 정직성은 각각 11.6%, 친절성 및 고객서비스는 3.5%로 나타남.

〈그림 Ⅳ-16〉 보험회사 대비 금융투자회사 신뢰도를 높이 평가한 이유

(N=86 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 금융기관별 전반적 신뢰도 평가: 특성별

○ '은행' 신뢰도는 대부분 계층에서 4점 이상으로 나타남.

○ '보험회사' 신뢰도는 대부분 계층에서 3.5점 이상인 가운데, 화이트칼라(3.84점), 미혼 여성(3.83점)의 신뢰도가 상대적으로 높게 나타남.

○ '금융투신사' 신뢰도는 대부분 계층에서 3.1점, '저축은행' 신뢰도는 대부분 계층에서 2.5점, '우체국'은 대부분 계층에서 3.8점 내외 수준으로 평가 받음.

○ '농협' 신뢰도는 중졸 이하(3.85점)와 미혼 여성(3.80점)에서 상대적으로 높은 평가를 받음.

〈표 Ⅳ-17〉 금융기관별 전반적 신뢰도 평가: 특성별

(단위: 5점 척도)

특성별		은행	보험회사	금융투신사	저축은행	농협	우체국
성	남성	4.09	3.69	3.13	2.50	3.65	3.77
	여성	4.12	3.75	3.07	2.49	3.73	3.82
응답자 연령	20대	4.17	3.73	3.18	2.47	3.74	3.83
	30대	4.04	3.76	3.06	2.50	3.63	3.75
	40대	4.11	3.76	3.17	2.54	3.68	3.75
	50대	4.08	3.67	3.08	2.47	3.68	3.78
	60대 이상	4.12	3.68	3.03	2.46	3.73	3.85
응답자 직업	화이트칼라	4.06	3.84	3.19	2.55	3.62	3.78
	블루칼라	4.14	3.67	3.12	2.42	3.69	3.81
	자영업	4.11	3.70	3.10	2.51	3.72	3.76
	주부	4.11	3.73	3.05	2.51	3.69	3.83
	은퇴자	3.75	4.08	3.17	2.75	3.42	3.83
	무직/기타	4.08	3.56	2.91	2.31	3.89	3.79
응답자 교육수준	중졸 이하	4.09	3.55	2.98	2.46	3.85	3.94
	고졸	4.16	3.70	3.09	2.50	3.70	3.76
	대재 이상	4.04	3.78	3.15	2.49	3.64	3.78
	모름/무응답	5.00	4.33	3.67	3.00	4.67	4.67
성×결혼 여부	남성 기혼	4.06	3.69	3.12	2.52	3.65	3.76
	남성 미혼	4.17	3.67	3.20	2.41	3.66	3.78
	여성 기혼	4.11	3.74	3.06	2.47	3.72	3.82
	여성 미혼	4.17	3.83	3.17	2.56	3.80	3.81

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험회사 대비 은행 신뢰도를 높이 평가한 이유: 특성별

○ 보험회사 대비 은행 신뢰도를 높이 평가한 이유로 '정직성'이라는 응답은 중소도시(48.6%), 50대(50.9%)와 60대 이상(50.4%)의 장년층, 자영업(53.5%)에서 50% 내외 수준으로 높음.

○ '상품의 다양성'은 대도시(25.0%)와 군지역(25.0%), 20대(26.3%)의 젊은층과 미혼 남성(29.6%), 그리고 블루칼라(29.3%)에서, '수익성'은 군지역(28.6%)과 40대(24.8%)에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅳ-18〉 보험회사 대비 은행 신뢰도를 높이 평가한 이유: 특성별

(단위: %)

특성별		상품 다양성	정직성	수익성	친절성/고객 서비스	안정성	큰 자산 규모
지역규모	대도시	25.0	43.3	18.8	11.7	0.8	0.4
	중소도시	18.3	48.6	20.2	10.1	1.2	1.6
	군지역	25.0	39.3	28.6	7.1	0.0	0.0
응답자 연령	20대	26.3	37.4	20.2	13.1	2.0	1.0
	30대	17.6	46.1	19.6	13.7	2.0	1.0
	40대	24.8	40.7	24.8	9.7	0.0	0.0
	50대	23.7	50.9	16.7	6.1	0.9	1.8
	60대 이상	17.6	50.4	20.8	10.4	0.0	0.8
응답자 직업	화이트칼라	22.6	44.3	20.8	12.3	0.0	0.0
	블루칼라	29.3	33.6	22.4	11.2	2.6	0.9
	자영업	16.5	53.5	18.8	9.4	0.0	1.8
	주부	21.3	46.7	19.7	9.8	1.6	0.8
	은퇴자	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
	무직/기타	25.0	44.4	22.2	8.3	0.0	0.0
응답자 교육수준	중졸 이하	19.4	45.8	23.6	11.1	0.0	0.0
	고졸	22.8	45.5	18.7	9.7	1.5	1.9
	대재 이상	21.8	44.5	21.8	11.4	0.5	0.0
	모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
성×결혼 여부	남성 기혼	20.3	47.3	22.2	9.7	0.0	0.5
	남성 미혼	29.6	45.1	15.5	7.0	2.8	0.0
	여성 기혼	21.9	45.1	20.2	10.3	1.3	1.3
	여성 미혼	16.7	38.1	21.4	21.4	0.0	2.4
가구소득	중소득	20.5	47.4	19.9	10.9	1.3	0.0
	중소득	22.1	45.8	21.7	8.3	0.4	1.7
	고소득	22.9	42.7	19.1	13.4	1.3	0.6

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험회사 대비 금융투자회사 신뢰도를 높이 평가한 이유: 특성별

○ 보험회사 대비 금융투자회사의 신뢰도를 높이 평가한 이유로는 '수익성'이라는 응답이 70% 이상으로 높게 나타남.

○ 또한, 중소도시보다는 대도시(75.6%)에서, 남성보다는 여성(78.1%), 고졸보다는 대재 이상(75.0%)의 고학력층에서 수익성을 이유로 금융회사의 신뢰도를 높이 평가한다는 응답이 특히 높게 나타남.

〈표 Ⅳ-19〉 보험회사 대비 금융투자회사 신뢰도를 높이 평가한 이유: 특성별

(단위: %)

특성별		상품 다양성	정직성	수익성	친절성 및 고객서비스
지역규모	대도시	11.1	8.9	75.6	4.4
	중소도시	15.6	12.5	68.8	3.1
	군지역	0.0	22.2	77.8	0.0
성	남성	13.0	11.1	70.4	5.6
	여성	9.4	12.5	78.1	0.0
응답자 교육수준	중졸 이하	0.0	18.2	81.8	0.0
	고졸	12.8	12.8	69.2	5.1
	대재 이상	13.9	8.3	75.0	2.8

주: 군지역, 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

나. 보험회사에 대한 평가

1) 조사 목적

■ 보험업법 개정에 따라 보험소비자 보호 강화 및 만족도 제고를 위하여 소비자가 체감하는 보험회사에 대한 평가를 기초로 향후 정책 수립을 위한 자료로 활용하고자 함.

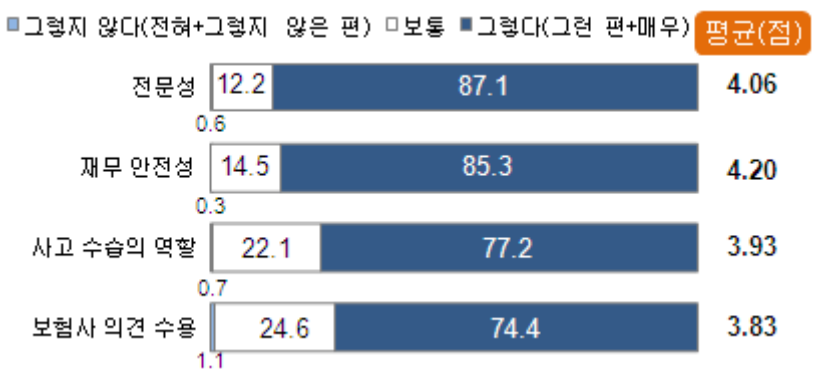
2) 조사 결과 및 시사점

■ 현재 가입한 보험회사의 공신력에 대한 평가를 살펴보면, '재무적 안정성'이 4.20점으로 가장 높은 평가를 받았고, 금융 보험 전문가들이 많다는 '전문성'도 4.06점으로 높음.

○ '사고 수습에 중요한 역할'은 3.93점, '보험회사의 의견 수용도'는 3.83점으로 '재무적 안정성'과 '전문성' 대비 상대적으로 낮으나, 공신력에 대한 4개 항목 모두 4점 내외 수준으로 비교적 우수한 평가를 받음.

〈그림 Ⅳ-17〉 보험회사의 공신력 평가

(N=1,128 / 단위: %)

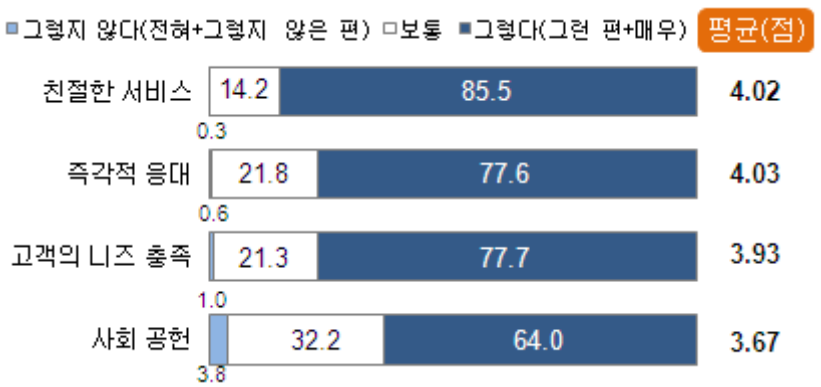


■ 보험회사의 배려에 대해서는 '고객 요구에 즉각적 응대'(4.03점)와 '친절한 서비스 제공'(4.02점)이 4점으로 높았고, 다음으로 '고객의 니즈 충족을 위한 노력'이 3.93점, '사회 공헌'은 3.67점으로 상대적으로 가장 낮은 평가를 받음.

○ 고객 니즈에 대한 파악과 반영, 친절한 서비스 제공 등 보험 고객에 대한 배려는 우수하나 사회 공헌에 있어 상대적으로 부족하다는 평가임.

〈그림 Ⅳ-18〉 보험회사의 배려 평가

(N=1,128 / 단위: %)

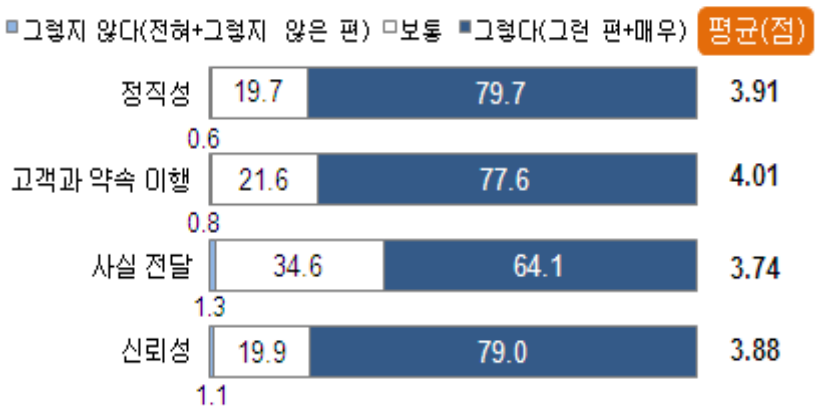


■ 보험회사의 정직성에 대한 평가에서 '고객과의 약속이행'이 4.01점으로 가장 높은 평가를 받았고, 다음으로 '고객에 대한 정직한 태도' 3.91점, '보험회사 약속에 대한 믿음과 의지' 3.88점, '왜곡 없는 사실전달' 3.74점의 순임.

○ 고객과의 약속 이행과 정직한 태도는 상대적으로 높은 평가를 받은 것에 비해, 고객에 대한 사실 전달의 신뢰는 상대적으로 낮은 평가를 받고 있음.

〈그림 Ⅳ-19〉 보험회사의 정직성 평가

(N=1,128 / 단위: %)

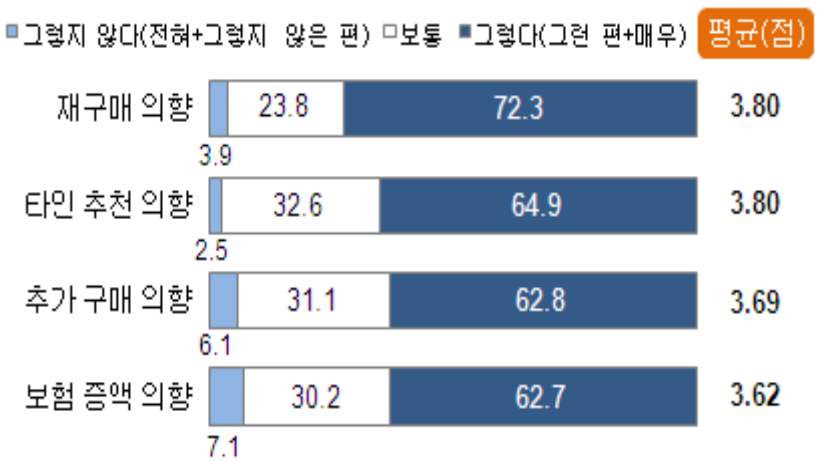


■ 가입한 보험회사 '상품의 재구매 의향'과 '타인 추천 의향'이 각 3.80점이며, '상품의 추가적 구매 의향'은 3.69점, '보험 증액 의향'은 3.62점으로 상대적으로 낮음.

○ 보험회사에 대한 공신력, 배려, 정직성 등의 평가에 비해 충성도는 상대적으로 낮고, 추가 구매 및 증액 의향보다 현 상태를 유지하려는 의향이 상대적으로 높아 고객 충성도 강화를 위한 보험회사의 노력이 필요할 것으로 판단됨.

〈그림 Ⅳ-20〉 보험회사에 대한 충성도

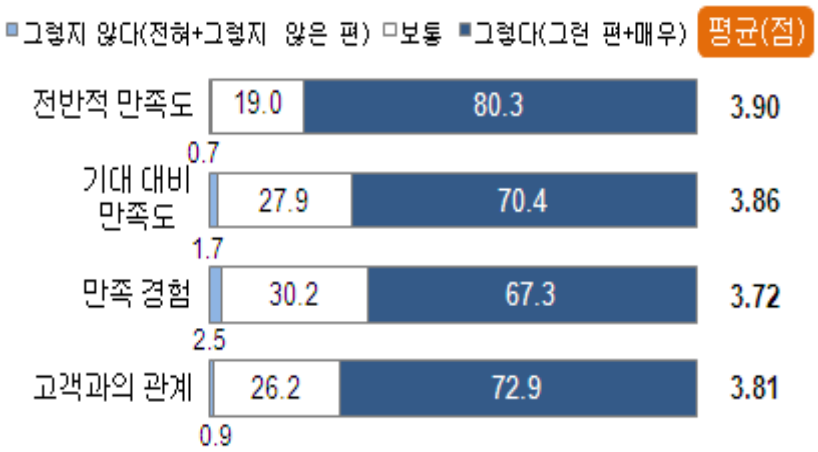
(N=1,128 / 단위: %)



■ 보험회사에서 제공하는 서비스 평가에서 '전반적 만족도' 3.90점, '가입 전 기대 대비 만족도' 3.86점, '고객과의 인간관계 유지' 3.81점, '만족 경험'은 3.72점으로 평가받음.

〈그림 Ⅳ-21〉 보험회사의 제공 서비스 만족도

(N=1,128 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 보험회사 공신력 평가: 보험 가입 회사별

○ 보험회사의 공신력에 대해 전반적으로 생명보험회사 가입자의 평가가 손해보험회사 가입자 대비 높음.

○ 생명보험회사 중에서도 대형사는 '전문성'(4.17점), '재무적 안정성'(4.30점), '보험회사의 의견 수용도'(3.90점)에서 가장 높은 평가를 받음. '사고 수습에 중요한 역할'은 외국사가 3.96점으로 가장 높은 평가를 받음.

○ 손해보험회사 내에서는 대형사 가입자의 평가가 중소형사 대비 상대적으로 높음.

〈표 Ⅳ-20〉 보험회사 공신력 평가: 보험 가입 회사별

(단위: 5점 척도)

특성별		전문성	재무 안전성	사고 수습 역할	보험회사 의견 수용
보험회사 유형	생명보험회사	4.12	4.27	3.94	3.86
	손해보험회사	3.95	4.08	3.92	3.78
생명보험 가입회사	대형사	4.17	4.30	3.95	3.90
	중소형사	4.00	4.11	3.83	3.74
	외국사	3.98	4.05	3.96	3.69
	공제/기타	3.59	4.53	4.00	3.76
손해보험 가입회사	대형사	4.02	4.12	3.95	3.80
	중소형사	3.73	3.91	3.76	3.68
	직판사	3.86	4.14	4.14	3.71
	공제/기타	3.82	4.05	4.09	3.95

주: 생명보험 공제/기타, 손해보험 직판사, 공제/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험회사의 배려 평가: 보험 가입 회사별

○ 보험회사의 배려에 대한 평가에서도 생명보험회사가 손해보험회사 대비 높은 평가를 받음.

○ 생명보험의 경우, '친절한 서비스'(4.09점)와 '즉각적 응대'(4.11점)에 대해 외국사 가입자의 평가가 4.1점 내외 수준으로 가장 높은 반면, '고객의 니즈 충족'(4.00점)과 '사회 공헌'(3.76점)에 대한 평가는 대형사의 평가가 가장 높음.

○ 손해보험은 4개 항목 모두 대형사 가입자의 평가가 가장 높음.

〈표 Ⅳ-21〉 보험회사의 배려 평가: 보험 가입 회사별

(단위: 5점 척도)

특성별		친절한 서비스	즉각적 응대	고객의 니즈 충족	사회 공헌
보험회사 유형	생명보험회사	4.05	4.06	3.97	3.74
	손해보험회사	3.97	3.97	3.85	3.57
생명보험 가입회사	대형사	4.07	4.09	4.00	3.76
	중소형사	3.93	3.82	3.84	3.58
	외국사	4.09	4.11	3.89	3.71
	공제/기타	3.82	3.88	3.71	3.59
손해보험 가입회사	대형사	3.98	4.01	3.86	3.57
	중소형사	3.91	3.75	3.75	3.42
	직판사	4.29	4.71	4.00	4.14
	공제/기타	4.05	4.05	4.09	3.82

주: 생명보험 공제/기타, 손해보험 직판사, 공제/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험회사의 정직성 평가: 보험 가입 회사별

○ 보험회사의 정직성에 대한 평가에 있어 생명보험 가입자의 평가가 손해보험 대비 상대적으로 높은 가운데, 생명보험과 손해보험 모두, 모든 항목에서 대형사 가입자의 평가가 상대적으로 가장 높음.

〈표 Ⅳ-22〉 보험회사의 정직성 평가: 보험 가입 회사별

(단위: 5점 척도)

특성별		정직성	고객과 약속 이행	사실 전달	신뢰성
보험회사 유형	생명보험회사	3.94	4.04	3.78	3.91
	손해보험회사	3.85	3.94	3.69	3.85
생명보험 가입회사	대형사	3.96	4.06	3.79	3.92
	중소형사	3.87	4.00	3.67	3.89
	외국사	3.87	3.95	3.73	3.85
	공제/기타	4.00	4.06	3.94	3.65
손해보험 가입회사	대형사	3.86	3.94	3.69	3.85
	중소형사	3.75	3.89	3.59	3.76
	직판사	3.86	4.71	3.86	4.00
	공제/기타	4.14	4.00	4.05	4.05

주: 생명보험 공제/기타, 손해보험 직판사, 공제/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험회사에 대한 충성도 : 보험 가입 회사별

○ 전반적으로 생명보험 가입자의 충성도가 손해보험 가입자 대비 높음.

○ 생명보험 내에서도 대형사 가입자의 충성도가 중소형사 및 외국사 가입자보다 상대적으로 높은 반면, 손해보험은 대형사와 중소형사 가입자의 충성도가 비슷하게 나타남.

〈표 Ⅳ-23〉 보험회사에 대한 충성도: 보험 가입 회사별

(단위: 5점 척도)

특성별		재구매 의향	타인 추천 의향	추가 구매 의향	보험 증액 의향
보험회사 유형	생명보험회사	3.85	3.84	3.75	3.69
	손해보험회사	3.73	3.72	3.58	3.50
생명보험 가입회사	대형사	3.88	3.86	3.77	3.73
	중소형사	3.78	3.72	3.74	3.59
	외국사	3.60	3.69	3.58	3.49
	공제/기타	3.65	4.06	3.71	3.47
손해보험 가입회사	대형사	3.73	3.72	3.57	3.49
	중소형사	3.71	3.67	3.56	3.47
	직판사	4.00	4.00	3.43	3.43
	공제/기타	3.64	3.82	3.77	3.82

주: 생명보험 공제/기타, 손해보험 직판사, 공제/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험회사의 제공 서비스 만족도 : 보험 가입 회사별

○ 보험회사의 서비스에 대한 만족도 역시, 모든 항목에서 생명보험 가입자의 만족도가 손해보험 가입자 대비 높게 나타남.

○ 생명보험 내에서도 대형사 가입자의 만족도가 모든 항목에서 중소형사 및 외국사 가입자보다 상대적으로 높음.

○ 손해보험의 경우, '만족 경험'(3.64점)과 '고객과의 인간관계 유지'(3.80점) 항목에 있어 대형사 가입자의 만족도가 중소형사 대비 높게 나타남.

〈표 Ⅳ-24〉 보험회사의 제공 서비스 만족도: 보험 가입 회사별

(단위: 5점 척도)

특성별		전반적 만족도	기대 대비 만족도	만족 경험	고객과의 관계
보험회사 유형	생명보험회사	3.94	3.91	3.78	3.82
	손해보험회사	3.85	3.77	3.63	3.78
생명보험 가입회사	대형사	3.95	3.93	3.80	3.84
	중소형사	3.93	3.82	3.64	3.79
	외국사	3.93	3.82	3.76	3.62
	공제/기타	3.59	3.82	3.76	3.94
손해보험 가입회사	대형사	3.84	3.74	3.64	3.80
	중소형사	3.87	3.77	3.58	3.67
	직판사	4.14	4.14	3.57	3.71
	공제/기타	3.86	4.05	3.68	3.95

주: 생명보험 공제/기타, 손해보험 직판사, 공제/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

다. 보험회사의 사회적 책임에 대한 인식 및 태도

1) 조사 목적

■ 금융기관을 비롯한 모든 사업영역에서 기업의 사회적 책임(CSR)이 중시되고 있는 상황에서 보험회사의 사회적 책임에 대한 보험소비자들의 인식과 태도를 기초로 향후 정책 수립에 활용하고자 함.

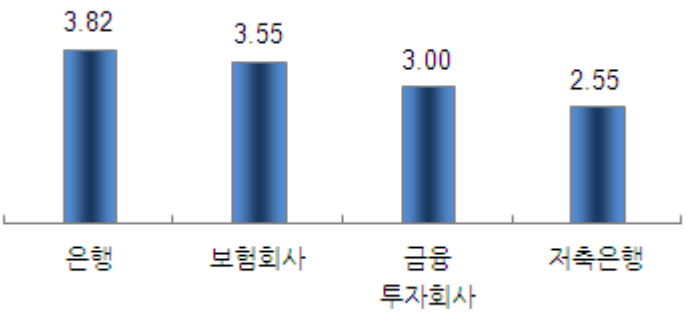
2) 조사 결과 및 시사점

■ 금융기관의 사회적 책임 이행 정도에 대한 평가 결과는 은행이 3.82점으로 가장 높고, 다음으로 보험회사 3.55점, 금융 투자회사 3.00점, 저축은행은 2.55점으로 가장 낮은 평가를 받음(5점 척도 기준).

○ 저축은행의 경우, 부실 운영으로 인한 영업정지 등 일련의 저축은행 사태 등으로 저축은행에 대한 평가가 낮은 것으로 보임.

〈그림 Ⅳ-22〉 금융기관의 사회적 책임 이행 정도

(N=1,200 / 단위: 점, 5점 척도)



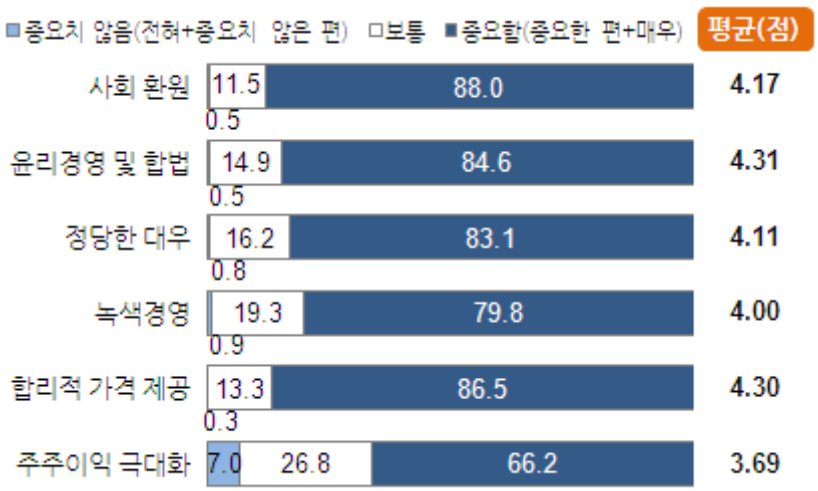
■ 보험회사가 이행해야 할 사회적 책임을 위한 여러 활동에 대한 중요성을 평가한 결과, 윤리경영 및 합법(4.31점)과 합리적 가격 제공(4.30점)에 대한 중요도가 가장 높음.

○ 이어서 사회 환원(4.17점), 피고용인에 대한 정당한 대우(4.11점), 녹색 경영(4.00점)에 대한 중요도 역시 4점 이상으로 높게 나타난 반면, 주주이익의 극대화는 3.69점으로 중요도가 가장 낮음.

○ 주주의 이익보다는 경영의 투명성 확보를 통해 경영성과를 향상시키고 소비자 니즈에 맞는 상품을 합리적으로 제공이 가장 중요하게 고려되어야 하는 것으로 조사됨.

〈그림 Ⅳ-23〉 보험회사가 이행해야 할 사회적 책임의 중요성

(N=1,200 / 단위: %)

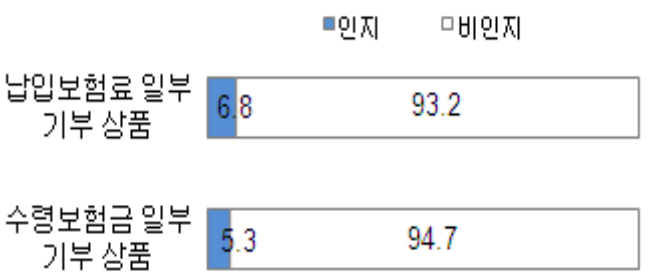


■ 현재 보험회사의 사회적 책임과 관련된 보험상품에 대한 인지도를 알아본 결과, 납입보험료의 일부를 기부하면 보험회사는 그 금액만큼 기부해 기금을 조성하는 상품에 대한 인지도는 6.8%, 보험금을 받을 때 보험금 일부를 기부할 수 있는 상품에 대한 인지도는 5.3%에 불과함.

○ 대부분이 보험회사의 사회적 책임과 관련된 보험 상품을 모르고 있어, 인지도 제고를 위해서는 관련 상품에 대한 홍보가 우선적으로 필요한 것으로 판단됨.

〈그림 Ⅳ-24〉 기업의 사회적 책임(CSR) 관련 보험상품 인지도

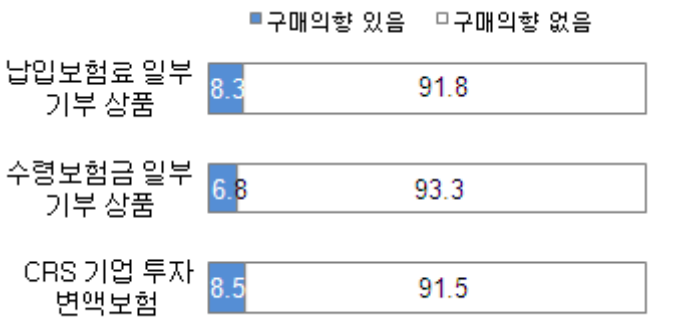
(N=1,200 / 단위: %)



■ 보험회사의 사회적 책임과 연계된 상품에 대한 인지도가 매우 낮은 가운데, 구매 의향 역시 10% 미만으로 매우 낮음.

〈그림 Ⅳ-25〉 기업의 사회적 책임(CSR) 관련 보험상품 구매 의향

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 금융기관의 사회적 책임 이행 정도: 특성별

○ 은행의 사회적 책임 이행 정도에 대한 평가는 대부분 계층에서 3.75점 내외 수준인 가운데, 주부(3.90점), 중졸 이하(3.91점), 저소득 가구(3.91점)에서 상대적으로 높이 평가함(5점 척도 기준).

○ 보험회사에 대한 평가는 대부분 계층에서 3.5점 이상으로 평가한 가운데, 화이트칼라(3.60점), 미혼 여성(3.64점)의 평가가 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅳ-25〉 금융기관의 사회적 책임 이행 정도: 특성별

(단위: 5점 척도)

특성별		은행	보험회사	금융투신사	저축은행
성	남성	3.80	3.54	3.01	2.57
	여성	3.84	3.56	2.99	2.54
응답자 연령	20대	3.89	3.59	3.07	2.53
	30대	3.73	3.58	2.99	2.56
	40대	3.85	3.59	3.03	2.57
	50대	3.77	3.50	2.93	2.49
	60대 이상	3.88	3.50	2.97	2.60
응답자 직업	화이트칼라	3.77	3.60	3.06	2.54
	블루칼라	3.85	3.52	3.04	2.44
	자영업	3.76	3.53	3.00	2.61
	주부	3.90	3.56	2.94	2.57
	은퇴자	3.83	3.75	3.17	2.83
	무직/기타	3.97	3.55	2.83	2.56
응답자 교육수준	중졸 이하	3.91	3.47	2.94	2.58
	고졸	3.86	3.56	3.00	2.57
	대재 이상	3.76	3.56	3.01	2.52
	모름/무응답	5.00	4.00	4.00	4.33
성×결혼 여부	남성 기혼	3.78	3.53	3.00	2.56
	남성 미혼	3.88	3.59	3.04	2.59
	여성 기혼	3.84	3.54	2.97	2.53
	여성 미혼	3.88	3.64	3.12	2.58
가구소득	저소득	3.91	3.49	3.01	2.60
	중소득	3.77	3.56	2.97	2.53
	고소득	3.84	3.59	3.03	2.55

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험회사가 이행해야 할 사회적 책임의 중요성: 특성별

○ 윤리경영 및 합법에 대한 중요도는 모든 계층에서 4.3점 내외 수준으로 매우 중요하다고 평가함.

○ 합리적 가격 제공 역시 모든 계층의 평가가 4.2점으로 높은 가운데, 20대

(4.36점)와 미혼 남성(4.37점)에서 특히 높게 나타남.

○ 사회 환원과 녹색 경영에 대한 중요도 역시, 모든 계층에서 4.0점 이상으로 높음.

〈표 Ⅳ-26〉 보험회사가 이행해야 할 사회적 책임의 중요성: 특성별

(단위: 5점 척도)

특성별		사회 환원	윤리 경영 /합법	정당한 대우	녹색 경영	합리적 가격 제공	주주 이익 극대화
성	남성	4.17	4.28	4.12	3.99	4.28	3.68
	여성	4.16	4.33	4.10	4.02	4.31	3.70
응답자 연령	20대	4.21	4.34	4.19	4.07	4.36	3.71
	30대	4.13	4.32	4.17	4.00	4.30	3.67
	40대	4.19	4.30	4.10	4.03	4.29	3.66
	50대	4.20	4.28	4.04	3.96	4.29	3.69
	60대 이상	4.12	4.29	4.07	3.97	4.25	3.72
응답자 직업	화이트칼라	4.21	4.31	4.12	3.99	4.37	3.57
	블루칼라	4.19	4.35	4.19	4.01	4.29	3.65
	자영업	4.15	4.31	4.09	4.01	4.30	3.78
	주부	4.13	4.26	4.06	3.98	4.24	3.66
	은퇴자	4.17	4.33	3.83	4.00	4.25	3.92
	무직/기타	4.15	4.28	4.17	4.08	4.23	3.79
응답자 교육수준	중졸 이하	4.10	4.26	4.03	3.91	4.26	3.70
	고졸	4.19	4.30	4.15	4.00	4.27	3.70
	대재 이상	4.16	4.32	4.09	4.03	4.33	3.67
	모름/무응답	4.00	4.33	4.33	4.00	3.67	3.67
성×결혼 여부	남성 기혼	4.16	4.27	4.08	3.96	4.25	3.64
	남성 미혼	4.20	4.31	4.26	4.07	4.37	3.78
	여성 기혼	4.17	4.33	4.10	4.01	4.32	3.70
	여성 미혼	4.15	4.32	4.11	4.07	4.25	3.72
가구소득	저소득	4.18	4.30	4.16	3.99	4.30	3.69
	중소득	4.19	4.32	4.07	4.01	4.31	3.67
	고소득	4.12	4.29	4.13	4.00	4.28	3.71

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 납입보험료 일부 기부 상품 인지도 및 구매 의향: 특성별

○ 납입보험료의 일부를 기부하면 보험회사가 그 금액만큼 기부해 기금을 조성하는 상품에 대한 인지도는 모든 계층에서 10% 미만으로 매우 낮은 가운데, 20대(12.3%), 화이트칼라(10.1%), 미혼 여성(12.6%), 고소득(10.6%) 가구의 인지도는 10% 이상으로 상대적으로 높게 나타남.

○ 구매 의향 역시, 대부분 계층에서 10% 미만인 가운데 인지도가 상대적으로 높은 20대(13.3%)와 미혼 여성(11.6%), 그리고 미혼 남성(12.3%)에서 상품 구매 의향이 상대적으로 높음.

〈표 Ⅳ-27〉 납입보험료 일부 기부 상품 인지도 및 구매 의향: 특성별

(단위: %)

특성별		상품 인지도		상품 구매의향	
		인지	비인지	의향 있음	의향 없음
성	남성	6.6	93.4	8.3	91.7
	여성	7.0	93.0	8.2	91.8
응답자 연령	20대	12.3	87.7	13.3	86.7
	30대	6.5	93.5	8.5	91.5
	40대	6.7	93.3	9.0	91.0
	50대	6.6	93.4	6.6	93.4
	60대 이상	3.2	96.8	4.8	95.2
응답자 직업	화이트칼라	10.1	89.9	10.9	89.1
	블루칼라	6.0	94.0	5.6	94.4
	자영업	6.7	93.3	7.8	92.2
	주부	6.9	93.1	8.5	91.5
	은퇴자	0.0	100.0	0.0	100.0
	무직/기타	0.0	100.0	10.7	89.3
응답자 교육수준	중졸 이하	4.0	96.0	6.4	93.6
	고졸	5.1	94.9	6.9	93.1
	대재 이상	9.3	90.7	10.1	89.9
	모름/무응답	0.0	100.0	0.0	100.0
성×결혼 여부	남성 기혼	6.0	94.0	7.1	92.9
	남성 미혼	8.7	91.3	12.3	87.7
	여성 기혼	6.0	94.0	7.5	92.5
	여성 미혼	12.6	87.4	11.6	88.4
가구소득	저소득	5.9	94.1	6.9	93.1
	중소득	4.7	95.3	9.2	90.8
	고소득	10.6	89.4	8.0	92.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 수령보험금 일부 기부 상품 인지도 및 구매 의향: 특성별

○ 수령보험금 일부를 기부할 수 있는 상품에 대한 인지도와 구매 의향은 모든 계층에서 10% 미만으로 매우 낮음.

〈표 Ⅳ-28〉 수령보험금 일부 기부 상품 인지도 및 구매 의향: 특성별

(단위: %)

특성별		상품 인지도		상품 구매의향	
		인지	비인지	의향 있음	의향 없음
성	남성	5.4	94.6	6.8	93.2
	여성	5.2	94.8	6.7	93.3
응답자 연령	20대	8.4	91.6	9.9	90.1
	30대	4.4	95.6	7.3	92.7
	40대	7.1	92.9	7.5	92.5
	50대	4.4	95.6	5.7	94.3
	60대 이상	2.8	97.2	4.0	96.0
응답자 직업	화이트칼라	8.5	91.5	9.3	90.7
	블루칼라	3.8	96.2	4.7	95.3
	자영업	5.6	94.4	6.2	93.8
	주부	4.4	95.6	7.3	92.7
	은퇴자	0.0	100.0	0.0	100.0
	무직/기타	1.3	98.7	6.7	93.3
응답자 교육수준	중졸 이하	3.2	96.8	4.8	95.2
	고졸	3.7	96.3	5.5	94.5
	대재 이상	7.6	92.4	8.6	91.4
	모름/무응답	0.0	100.0	0.0	100.0
성×결혼 여부	남성 기혼	5.3	94.7	6.0	94.0
	남성 미혼	5.8	94.2	9.4	90.6
	여성 기혼	4.8	95.2	6.4	93.6
	여성 미혼	7.4	92.6	8.4	91.6
가구소득	저소득	3.5	96.5	5.5	94.5
	중소득	4.3	95.7	7.3	92.7
	고소득	8.2	91.8	6.9	93.1

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 기업의 사회적 책임(CSR)을 잘 이행하는 기업에 투자하는 변액보험 구매 의향: 특성별

○ 기업의 사회적 책임 활동을 잘 하는 기업에 투자하는 변액보험 상품에 가입할 의향이 있다는 응답은 모든 계층에서 10% 미만으로 매우 낮음.

〈표 Ⅳ-29〉 CSR을 잘 이행하는 기업에 투자하는 변액보험 구매 의향: 특성별

(단위: %)

특성별		의향 있음	의향 없음
성	남성	8.7	91.3
	여성	8.3	91.7
응답자 연령	20대	10.8	89.2
	30대	10.5	89.5
	40대	10.4	89.6
	50대	7.9	92.1
	60대 이상	3.2	96.8
응답자 직업	화이트칼라	10.5	89.5
	블루칼라	6.0	94.0
	자영업	8.8	91.2
	주부	8.9	91.1
	은퇴자	8.3	91.7
	무직/기타	6.7	93.3
응답자 교육수준	중졸 이하	1.6	98.4
	고졸	7.7	92.3
	대재 이상	11.0	89.0
	모름/무응답	0.0	100.0
성×결혼 여부	남성 기혼	8.4	91.6
	남성 미혼	9.4	90.6
	여성 기혼	8.3	91.7
	여성 미혼	8.4	91.6
가구소득	저소득	5.2	94.8
	중소득	9.6	90.4
	고소득	9.5	90.5

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.