

2020/2021 보험소비자 행태조사 : MZ세대의 은퇴저축

변혜원·손지영

머리말

2003년부터 보험 가입현황, 채널, 가입의향, 상품 니즈 등에 대한 설문조사를 실시해 온 「보험소비자 설문조사」는 그동안 보험회사의 상품개발, 마케팅 전략수립, 보험소비자에 대한 서비스 확대에 필요한 자료를 제공해왔다. 그러나 세월이 흐르면서 유사한 항목을 확인할 수 있는 우월한 타 통계자료 사용이 가능해지고, 비패널자료의 특성으로 인해 시계열자료의 일관성 확보가 어려워지면서 「보험소비자 설문조사」 개편의 필요성이 제기되었다.

이에 우리원은 사용자 평가, 전문가 자문, 기존 문항 및 방법론 점검을 통해 개편안을 마련하였고, 개편된 「보험소비자 행태조사」는 소비자실험을 통해 보험소비자 행태의 특성과 원인을 분석하고 경영·정책 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 한다. 동 조사는 보험소비자의 위험관리, 소비자여정 중 경험 및 행태를 다루며, 매해 특정 주제에 초점을 맞추어 조사·분석할 예정이다.

이번 「보험소비자 행태조사」는 개편 후 첫 조사로서 은퇴소득 위험관리, 특히 젊은 세대의 은퇴준비를 다루었는데, 젊은 세대가 은퇴저축에 대해 어떠한 생각을 가지고 있는지, 행태과학적 특성을 사용한 정보 제공이 젊은 세대에게 은퇴저축을 독려할 수 있는지를 확인하는 소비자실험을 실시하였다. 본 보고서가 우리나라 젊은 세대에게 은퇴준비에 대한 관심을 환기시키고 은퇴 후 삶을 준비할 수 있도록 하는 제도마련에 기여할 수 있기를 기대한다.

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

2021년 11월

보험연구원 원장 안 철 경



목 차

• 요약	1
I. 서론	2
1. 보험소비자 행태조사	2
2. MZ세대의 은퇴준비	3
II. 은퇴저축 관련 선행연구	5
1. 은퇴저축 수준	5
2. 은퇴저축의 장애요인	7
3. 행태과학을 이용한 은퇴저축 넋지	10
III. 20·30대의 은퇴준비	16
1. 은퇴저축 환경변화	16
2. 20·30대의 금융행태	17
3. 은퇴에 대한 생각	19
IV. 소비자실험	28
1. 소비자실험 개요	28
2. 실험 결과: 실험집단별 평균	34
3. 강건성 검증	37
V. 결론	43
• 참고문헌	45
• 부록	49

표 차례

〈표 II-1〉 영국 제리사회가 제공한 단순계산법	7
〈표 II-2〉 ideas42의 실험설계	11
〈표 III-1〉 국내 주요금리 추이	17
〈표 III-2〉 자산 대비 부채 비율	19
〈표 III-3〉 2020/2021 보험소비자 행태조사 방법	20
〈표 III-4〉 은퇴 후 삶에 대한 생각	21
〈표 III-5〉 희망 은퇴연령	21
〈표 III-6〉 예상하는 실제 은퇴연령	22
〈표 III-7〉 은퇴 후 필요 생활비(월)	22
〈표 III-8〉 은퇴 후 생활비 기준: 타 설문조사 및 최저생계비	23
〈표 III-9〉 노후준비에 대한 판단	24
〈표 III-10〉 은퇴 후 주 소득원(1순위)	24
〈표 III-11〉 노후생활자금 준비방법(중복응답)	25
〈표 III-12〉 금융이해력 질문에 대한 정답률	26
〈표 III-13〉 연령대별 연금 보유비율	27
〈표 IV-1〉 조사 방법	28
〈표 IV-2〉 기초통계량: 젊은 세대	37
〈표 IV-3〉 친구 은퇴저축액에 대한 판단: 젊은 세대	39
〈표 IV-4〉 자신의 은퇴저축액에 대한 판단: 젊은 세대	40

그림 차례

〈그림 II-1〉 은퇴저축에 방해되는 행태과학적 장애물: 멕시코 사례	9
〈그림 II-2〉 미국 Common Cents Lab의 실험	13
〈그림 II-3〉 영국 BIT의 실험	15
〈그림 IV-1〉 실험 개요	29
〈그림 IV-2〉 가상의 친구의 은퇴저축 수준에 대한 판단	35
〈그림 IV-3〉 자신의 은퇴저축 수준에 대한 판단	36
〈그림 IV-4〉 연간 소득 및 자산 분포: 젊은 세대	38



Abstract

2020/2021 Insurance Consumer Behavior Study: The MZ Generation's Retirement Savings

While the MZ generation will live longer than their parent generation, economic conditions for asset accumulation are worse than before. Therefore, retirement savings are more important for them than the older generation. However, a considerable number of the MZ generation has never thought about life after retirement.

This study conducted a randomized controlled trial experiment modified from BIT's 2020 experiment to find whether nudges based on behavioral insights can help the young generation save for retirement or plan for it. The nudges are the ones i) framing pensions as investment and using rules of thumb, ii) labeling the saving amounts, and iii) focusing on the future. The experiment showed that the nudge focusing on the future was most effective to make the participants consider retirement savings - the sufficiency of their retirement savings. This result was robust even after controlling for demographic and economic factors.

밀레니얼 세대, Z세대에 해당하는 20·30대는 부모 세대에 비해 기대수명이 길어 은퇴 후 삶을 위해 더 많은 자산을 축적해야 할 것으로 예상된다. 그러나 이들은 부모 세대에 비해 경제성장률, 금리, 고용안정성 측면에서 불리한 자산축적 환경을 직면하고 있고, 이러한 상황은 앞으로도 극적으로 호전되기 어려울 것으로 전망된다. 따라서 젊은 세대에게 있어서 은퇴준비는 부모 세대보다 더 중요한 문제일 수 있다.

하지만 저축여력 부족, 현재편향, 미루는 성향 등 심리적·인지적 특성, 은퇴 시점까지의 시간적·심리적 거리는 이들의 은퇴준비를 어렵게 하는데, 보험소비자 행태조사에 의하면 20·30대 중 상당수는 은퇴 후 삶에 대해 진지하게 생각해 본 적이 없는 것으로 나타났다.

한편 밀레니얼 세대를 대상으로 한 조사·통계자료들은 젊은 세대가 직접투자를 선호하고 위험수용도도 높으며 적극적인 투자성향을 보인다고 보고하는데, 20·30대 중에는 장기적인 은퇴계획하에서 단기간 내에 효과적으로 자산을 축적하고자 하는 집단, 장기적인 목표 없이 시장의 쏠림에 민감하게 반응하는 집단, 자산축적에 여력이나 관심이 없는 집단이 혼재하는 것으로 추정된다. 그러나 모든 집단에게 있어서 은퇴 후 안정된 현금흐름을 확보하기 위해 은퇴자산 포트폴리오 중 최소한의 안전자산을 포함할 필요가 있을 것이다.

본 보고서는 은퇴준비를 고려하지 않거나, 은퇴준비의 필요성은 느끼지만 계획이나 실행을 미루고 있는 젊은 세대에게 행태과학에 기초한 넛지를 사용하여 은퇴저축을 독려할 수 있는지 확인하기 위해 세 가지 넛지를 이용해 소비자실험을 실시하였다. 실험 결과, 은퇴 후 삶에 대해 구체적으로 생각해 보도록 한 ‘미래에 초점두기’ 넛지가 가장 효과적이었는데, 중년 세대보다 젊은 세대에게 더 효과적이었다. 이러한 젊은 세대의 ‘미래에 초점두기 넛지’ 효과는 응답자의 고용상태, 소득, 자산, 개인퇴직연금·연금저축 보유 여부, 금융이해력, 혼인 여부, 성별 등을 제어한 후에도 여전히 유효했다. 동 결과는 젊은 세대에게 은퇴저축에 대한 관심을 환기시키고 노후준비 동기를 유발하기 위해 미래에 대해 생각할 기회를 제공하는 넛지가 효과적일 수 있음을 시사한다.

1. 보험소비자 행태조사

보험회사의 상품개발, 마케팅 전략수립, 보험소비자에 대한 서비스 확대에 필요한 자료 제공을 위해 2003년에 시작된 「보험소비자 설문조사」는 보험 가입현황, 채널, 가입의향, 상품 니즈와 함께 매년 선정된 주요 이슈에 대한 설문결과를 제공해 왔다. 그동안의 기여에도 불구하고 「보험소비자 설문조사」 결과의 활용도와 신뢰도 측면에서 한계가 있다는 지적이 있었다. 연구에 활용할 만한 통계가 부족하고, 질적으로 우월한 다른 통계가 존재한다는 의견과 함께 비패널조사가 아닌 「보험소비자 설문조사」의 연도별 추이를 해석하는 것은 문제가 있다는 의견도 있었다. 이러한 문제를 개선하기 위해 보험연구원은 보험소비자 설문조사 개편안을 마련하였으며(부록 III) 참조), 새로 개편된 「보험소비자 행태조사」는 소비자실험을 주 분석방법으로 하여 보험소비자의 금융행태 특성·원인 분석, 소비자보호 제도나 보험소비자 행태변화를 유도하는 제도의 개발·효과 평가를 통해 경영·정책 기초자료를 제공하고자 한다. 아울러 기존 「보험소비자 설문조사」가 보험소비자 가입현황과 가입의향, 주요 이슈 등에 대한 전반적인 내용에 관한 조사 결과를 제공했다면, 「보험소비자 행태조사」는 보험소비자의 위험 인식·관리, 보험이해도, 보험상품 선택·가입·유지·갱신·보험금 청구 경험·행태 중 하나의 주제에 초점을 맞추어 조사·분석할 예정이다.

개편 후 첫 번째 「보험소비자 행태조사」는 보험소비자의 위험 인식·관리에 해당하는 은퇴 소득위험관리를 다루었는데, 은퇴준비의 필요성은 느끼지만 계획이나 실행을 미루고 있는 젊은 세대에게 행태과학에 기초한 넛지를 사용하여 은퇴저축을 독려할 수 있는지 확인하기 위해 소비자실험을 실시하였으며,¹⁾ 본인의 재무관리에 대한 생각, 평소 생각하는 본인의 은퇴 후 삶, 연금가입 현황 등도 함께 조사하였다.

1) 넛지(Nudge)란 다른 옵션을 금지하거나 경제적 유인을 심각하게 변화시키지 않은 채로 사람들의 행동변화를 유도하는 방법을 말함; Thaler and Sunstein(2008)

2. MZ세대의 은퇴준비

2018년 기준 우리나라 고령층의 상대적 빈곤율은 43.4%로 OECD 회원국 중 가장 높았으며, 상당수의 은퇴가구들이 생활비 부족을 겪고 있는 것으로 조사되었다. 상대적 빈곤율은 전체 인구 중위소득의 50%에 해당하는 소득으로 정의하는 상대적 빈곤선보다 소득이 적은 인구의 비율로서, 노인빈곤율은 총 66세 이상 노인인구 중 상대적 빈곤선보다 소득이 적은 노인인구의 비율로 계산한다.²⁾ 다른 OECD 회원국들의 노인빈곤율은 미국이 23.1%, 영국 14.9%, 독일 10.2% 등이었으며, 노인빈곤율이 가장 낮은 국가는 덴마크로 3%였다.³⁾ 한편 2020년 가계금융복지조사 결과에 따르면, 가구주가 은퇴한 가구들 중 생활비가 부족하다고 응답한 비율은 59.4%였다.⁴⁾

사람들은 현재 눈앞에 닥친 시급한 문제를 해결하기 위해 은퇴 후 생활에 대해 생각할 여유가 없거나, 문제 자체를 외면하는 경우도 발생한다. 하지만 은퇴 후 생활에 대해 염려되고 은퇴저축을 하려는 의사가 있더라도 미래의 보상보다는 현재의 보상을 더 크게 느끼고 현재 상황을 유지하려고 하려는 성향이나 자신에게 유리한 상황에 대해 지나치게 긍정적으로 판단하는 경향으로 인해 은퇴준비에 어려움을 겪게 된다. 실제로 많은 사람들이 은퇴준비가 부족하다고 생각하고 있으나,⁵⁾ 은퇴준비를 실행으로 옮기기에는 어려움이 있는 것으로 판단된다.

특히 20·30대는 낮은 경제성장률, 낮은 금리, 낮은 고용안정성으로 인해 부모 세대보다 불리한 환경에서 자산을 축적해야 하는 반면, 기대수명도 길어져 은퇴 후 생존기간도 늘어날 것으로 예상된다. 따라서 이들에게 은퇴준비는 더욱 중요하고 부모 세대보다 은퇴준비를 더 일찍 시작하는 것이 합리적인 선택일 것이다. 그러나 이들에게 은퇴는 머나먼 미래의 사건이므로 은퇴준비를 위한 계획을 세우거나 계획을 실행에 옮기는 일은 40·50대에 비해서 더 어려운 일일 것이다.

본 보고서는 소비자실험을 통해 젊은 세대가 퇴직연금 또는 은퇴준비에 대해 생각해 보고

2) http://kostat.go.kr/incomeNcpi/income/income_dg/4/5/index.static

3) 미국, 독일, 덴마크의 경우에는 2017년 기준, 영국, 독일은 2018년 기준임: <https://data.oecd.org/inequality/poverty-rate.htm>

4) 통계청·금융감독원·한국은행 보도자료(2020. 12. 17), “2020년 가계금융복지조사 결과”

5) 2020년 가계금융복지조사 결과에 따르면, 비은퇴 가구의 경우 노후를 위한 준비가 되어 있지 않다고 응답한 비율이 54.8%였음; 통계청·금융감독원·한국은행 보도자료(2020. 12. 17), “2020년 가계금융복지조사 결과”

미리 준비하도록 돕는 데에 행태과학적 방법을 활용할 수 있을지 확인하고자 한다. 이를 위해 먼저 II장에서 은퇴저축의 장애요인과 행태과학적 통찰을 이용한 은퇴저축 독려 사례 등 은퇴저축 관련 선행연구를 검토하고, III장에서는 기존 조사와 2021 보험소비자 행태조사 결과를 바탕으로 20·30대의 금융행태와 은퇴에 대한 생각을 살펴보도록 한다. IV장에서는 젊은 세대와 중년 세대를 대상으로 하여 임의로 분류한 집단들에게 서로 다른 은퇴저축 관련 정보를 제공한 후 은퇴저축에 대한 판단을 하고, 이를 통해 어떠한 넋지가 효과적인지를 확인하는 소비자실험을 소개하고 실험 결과를 제시하고자 한다.

본 장에서는 은퇴저축 관련 선행연구들을 검토하고자 한다. 특히 은퇴저축의 장애요인들 중 행태과학적 요인들과 이를 경감시키는 방법을 다루었던 연구나 소비자의 행태과학적 특성을 활용하여 은퇴저축을 독려하는 방법을 다루었던 선행연구들도 살펴보고자 한다.

1. 은퇴저축 수준

Skinner(2007)는 은퇴저축의 충분성에 대해서는 경제학자들 간에도 이견이 존재한다고 설명하였다. 일부 경제학자들은 미국 베이비부머에 대해 은퇴저축이 터무니없이 부족하다고 주장하는 반면, 다른 경제학자들은 자녀가 출가할 경우 생활비는 감소할 것이고, 건강보험이나 저소득 노인에게 제공되는 정부의 소득보장이 있으므로 저축할 필요가 없다고 주장하기도 한다. 아울러 은퇴저축이 부족하지 않다고 주장하는 학자들은 은퇴 후에는 외식보다는 요리를 한다거나 재직 중에는 밖에서 해결하던 일들을 직접 해결하면서 은퇴 후 생활비가 줄어든 수 있다는 점을 지적한다.

이렇게 서로 다른 관점에도 불구하고 Skinner(2007)는 은퇴와 관련된 다음과 같은 사실들에는 논쟁의 여지가 없다고 설명하였는데, 첫째, 은퇴 후 안정된 소비를 유지하기 위해 필요한 부(Wealth)를 마련하는 것은 대부분의 사람들에게는 벅찬 일이다. 일반적으로 미래에 발생할 수 있는 모든 만일의 사태에 대비할 만큼 충분히 저축하는 것은 불가능하기 때문이다. 둘째, 은퇴 후 소비 평탄화가 은퇴계획의 필수조건이 아니더라도 은퇴 후 안정된 생활을 위해 무엇이 필요한지 확실치 않다. 현재의 나는 은퇴 후 나의 선호나 상태를 완벽하게 예상할 수 없기 때문이다. 셋째, 나이가 들면서 의료비가 증가하게 될 것이므로 이에 대한 대비가 필요하며, 결국 은퇴저축은 휠체어 리프트나 간병인, 요양원 비용 등 의료비용을 대비하기 위한 자금이 될 것이다.

아울러 그는 은퇴저축의 충분성과 관련된 문헌들을 검토한 후 은퇴저축을 해야 하는 개인

들에게는 다음과 같은 결론을 제시하였다. 첫째, 예상필요 은퇴저축액은 혼인여부, 소득, 자녀 수, 투자수익률, 요양기관 비용 등 수많은 요인에 영향을 받으며, 예상치 않은 사건으로 인해 계획이 방해받을 수 있기 때문에 은퇴를 완벽하게 준비하는 것은 불가능하다. 둘째, 은퇴 이후 가계지출 평탄화를 계획하는 것은 합리적인 목표이며, 매년 저축을 늘리는 것은 좋은 전략이다. 셋째, 은퇴 이후 지출수준을 일정하게 유지하기보다는 은퇴 초기에는 지출수준을 낮게 유지하고 은퇴 후기에 발생 가능한 사건들을 대비하는 방안을 고려할 필요가 있다. 물론 사망 전 몇 년 동안의 삶을 위해 은퇴 이후의 대부분을 지나치게 절약하는 상황은 피해야 한다. 마지막으로 의료지출 조정, 사회보장 재원을 원활히 조달할 수 있는 국가재정, 거시경제의 견조한 성장은 은퇴소득에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 물론 이러한 모든 만족된다 하더라도 퇴직연금만을 가지고 윤택한 은퇴생활을 하기는 어려울 것이지만, 퇴직연금은 은퇴저축을 시작하는 데에 바람직한 역할을 할 것이다.

한편 영국 계리사회(Institute and Faculty of Actuaries; IFoA)의 Hyams et al.(2020)은 확정기여형(DC)퇴직연금 저축 장려를 위해 연금저축액, 은퇴 연기, 목표 퇴직연금액 관련 단순계산법을 제시하였다. 은퇴저축을 위한 단순계산법(Rule of thumb)은 개인의 상황을 충분히 반영할 수 없다는 한계에도 불구하고, 대다수 소비자의 목표소득 달성에 중요한 역할을 할 수 있다고 설명하였다. 은퇴자금을 위해 얼마만큼 저축해야 하는지를 고민하는 것은 부담스러운 일이므로, 간단하고 직관적인 정보는 저축계획을 세우는 소비자에게 도움을 줄 수 있기 때문이다. 물론, 평균적 소비자를 바탕으로 계산된 단순계산법은 금융자문업자에게 개인화된 자문을 받을 수 있는 고소득자나, 공적연금에 전적으로 의존해야 하는 저소득자에게는 큰 도움을 주지 못한다는 한계에 대해서도 언급하였다.

이들은 영국 연금위원회에서 제안한 소득대체율을 가정하고 평균임금을 받는 근로자가 은퇴 후 매년 필요한 금액을 계산한 후, 국가연금을 제외하고 매년 추가로 필요한 금액을 계산하였다. 22세부터 은퇴저축을 시작한다고 가정할 경우, 은퇴시점까지 준비해야 하는 목표자금을 계산한 후, 연금저축 기간 동안 평균 실질 수익률은 연 2.65%, 실질 임금상승률은 연 1.5%로 가정하고 목표자금을 위한 필요 월 저축액을 산출하였다. 아울러 근로기간을 1년 늘릴 때마다 필요 월 저축액이 55파운드씩 감소하는 산식도 제시하였다.

〈표 II-1〉 영국 계리사회가 제공한 단순계산법

간편계산법	설명
평생 연금저축액 (Lifetime Pension Contribution; LPC)	은퇴 후 적절한 소득을 달성하기 위해 근로기간 내내 저축해야 하는 월 저축액은 525파운드(평균 연 근로소득의 약 23%) 68세에 국가연금을 포함하여 18,000파운드 달성
은퇴 연기	은퇴 시점을 68세 이후로 연기할 경우, 연기 년수마다 LPC에서 55파운드씩 차감되는 효과 월 저축액=LPC-(연기 년수×55)
68세 시점의 퇴직연금적립액	68세 시점 연금적립액=연 퇴직연금저축액×1.5 (연 저축액은 22세부터 전 근로기간에 걸쳐 계산된 금액)
다른 시점의 퇴직연금적립액	은퇴 연령에 따라 승수가 변화 예를 들어, 70세 시점 연금적립액=연 퇴직연금저축액×1.7

주: 근로자는 22세부터 은퇴저축을 시작하며, 평균임금을 받는다고 가정함

자료: Hyams et al.(2020)

2. 은퇴저축의 장애요인

은퇴저축의 장애요인에 대해서는 여러 연구들이 다루었는데, 중남미 지역의 연금저축 증가를 위한 사업들의 개요와 효과를 정리한 Azuara et al.(2021)은 자영업자와 저임금 근로자가 직면하는 연금저축 장애요인들을 크게 수요 장애요인, 공급 장애요인, 환경적 요인으로 분류하였다. 수요 장애요인으로는 ① 저축여력 부족, ② 개인의 필요와 맞지 않는 공식적 은퇴저축상품의 고유한 특성(유동성), ③ 행태과학적 편향, ④ 개인재무나 사회보장 관련 교육 부족 등을, 공급 장애요인으로는 ① 자영업자와 저임금 근로자에게 상품을 제공할 상업적 유인 부족, ② 소액저축 모집의 높은 비용 등을 제시하였다. 아울러 환경적 요인으로는 ① 비기여 연금의 자발적 연금저축 구축 가능성, ② 연금회사에 대한 신뢰부족 등을 들었다. 특히 현재편향, 사회적 선호, 과신, 제한된 주의집중 등이 수요 장애요인 중 대표적인 행태편향의 사례라고 설명하였다.

저소득층의 저축을 분석한 기존 연구들을 정리한 Karlan et al.(2014)은 저소득 소비자가 저축상품이나 서비스를 효과적으로 활용하는 데에 제약을 주는 요소들을 크게 ① 거래비용, ② 신뢰 부족 및 규제장벽, ③ 정보 및 지식 부족, ④ 사회적 제약, ⑤ 행태편향으로 나누어 제시하였다.

이들은 저축을 방해하는 형태편향들을 다시 선호의 편향, 기대의 편향, 가격인식의 편향, 문제해결에 있어서 편향으로 나누어 설명하였다. 먼저 사람들은 현재의 자신을 충족시키고 싶어 하는 특성으로 인해 자제력을 행사하는 데에 희생이 따르기 때문에, 저축을 하고자 하는 의향이 있어도 저축을 위한 행동변화를 이루거나 지금 소비하고 싶은 유혹에 굴복하여 지나친 소비를 하기 쉽다. 또한 저축률을 높이려고 할 때나 부채를 상환하기 위해 기존 소비수준과 비교해서 소비를 줄여야 할 경우 비교하는 수준으로부터의 상대적 손실을 회피하고자 하는 성향으로 인해 의도했던 행동을 하지 못하게 되기도 한다. 다음으로 예산 제약에 영향을 미치는 주요 변수들에 대해 지나치게 긍정적으로 기대함으로써 미래를 위한 저축을 충분히 하지 못할 수 있다. 복리를 과소평가하는 편향도 저축을 저해하는 요소로 작용할 수 있는데, 사람들은 기하급수적 증가율을 이해하는 데 어려움을 겪기 때문에 복리의 효과를 과소평가하게 되고 저축의 가치를 과소평가하게 된다는 것이다. 마지막으로 사람들은 제한적인 주의집중력을 가지는데, 일상생활에서 지출이나 대출에 대한 광고나 자극은 많지만 저축에 대한 자극은 상대적으로 적기 때문에 저축에 주의를 기울이지 않게 된다는 것이다.

멕시코 근로자들의 은퇴저축을 연구한 Fertig et al.(2018)은 멕시코 시장의 맥락에서 은퇴저축을 방해하는 행태과학적 장애물을 다음과 같이 정리하였다. 이들은 은퇴저축의 행태과학적 장애물을 크게 네 가지로 정리하였다. 첫째, 은퇴 이후 삶을 생각할 만한 눈에 띄는 신호(Cue)가 없다는 점이다. 바쁜 하루하루를 지내면서 모든 것에 주의를 집중하는 것은 불가능하므로, 일반적으로 우리가 직면한 가장 급한 일에 주의를 기울이게 된다. 우리는 우리가 어떻게 행동하여야 하는지를 판단함에 있어서 흔히 가까운 사람들의 행동을 관찰한다. 따라서 이들의 행동은 자신의 행동에 큰 영향을 미치게 된다.⁶⁾ 문제는 저축행동은 대체로 사적으로 이루어지는 것에 반해, 소비행동은 바깥으로 드러나는 행동이기 때문에, 다른 사람의 저축행동에 영향을 받기보다는 소비행동에 영향을 받기 쉽다는 것이다.

둘째, 현재편향(Present bias)으로 인해, 우리는 미래의 보상보다는 당장의 보상을 선호한다. 특히 은퇴계획은 혜택은 먼 미래에 얻는 것이고, 은퇴저축 계획 자체가 즐겁지 않고 어려울 수 있으므로 이를 생각하는 것만으로도 부정적인 감정을 야기할 수 있다. 현재편향은 시간에 따라 우리의 자각 또는 인식이 변하는 데 기인하는데, 먼 미래를 생각할 때는 머릿속에 추상적이고 흐릿하게만 상상할 수 있는 반면, 가까운 미래를 생각할 때는 구체

6) 심리학에서 사회적 증거(Social proof)라고 부르는데, 심리학자인 Robert Cialdini가 처음 사용한 용어임

적이고 실감나게 상상할 수 있기 때문이다.

셋째, 미래에 대한 불확실성이 행동변화를 방해한다는 것이다. 우리는 불확실성과 불안감은 심리적 불편이나 지나친 낙관주의로 유도할 수 있으며, 이 둘은 모두 행동을 미루거나 행동하는 것 자체를 회피하도록 한다.

넷째, Afore는 멕시코의 개인연금저축계좌에 해당하는데, 편의점이나 우체국 등에서 손쉽게 적립할 수 있다. 당시 멕시코 사람들은 은퇴저축을 생각하더라도 Afore를 옵션으로 생각하지는 않았으며, Afore에서 제공하는 자료를 봤더라도 자료의 내용이 너무 복잡해서 저축수단으로 고려하지 않는 것으로 진단하였다. 사람들은 장기저축 수단인 Afore보다는 익숙한 방법, 돈을 집에 보관하거나 단기저축계좌에 저축하거나 소규모 자산이나 사업재고 형태로 보유하는 경향을 보였다.

〈그림 II-1〉 은퇴저축에 방해되는 행태과학적 장애물: 멕시코 사례



주: Afore는 멕시코의 개인연금저축계좌에 해당함
자료: Fertig et al.(2018)

이 밖에도 Common Cents Lab(2016)은 장기저축의 대표적인 장애요인으로서 낮은 임금(또는 저축여력 부족), 현재편향, 미루는 성향, 선택장애(Decision paralysis) 등을 들었으며, Benartzi and Thaler(2007)는 연금저축 자동인상 프로그램인 Save More Tomorrow 개발에 있어서 사람들은 당장 자제력을 행사하는 데에 고통을 느끼고, 봉급이 줄어드는 것을 싫어한다는 점을 고려하였다.

3. 행태과학을 이용한 은퇴저축 넋지

가. ideas42: 멕시코 근로자 대상 실험 사례⁷⁾

멕시코에서는 자동으로 근로자 급여의 6.5%가 퇴직연금계좌로 적립된다. 그러나 자동으로 적립되는 의무 저축만 가지고는 소득대체율이 30%에 미치지 못하게 될 뿐만 아니라, 멕시코 노동인구의 약 60%는 고용주가 자동 은퇴저축을 해주지 않는 자영업자거나 비공식적으로 일하는 근로자(Work informally)에 해당한다.

정부, 기관, 회사 등과 협력하여 행태과학을 활용한 제도개선이나 정책을 제안하는 비영리단체인 ideas42는 Metlife 재단, 사적연금펀드관리자인 Afore, 국가은퇴저축위원회(Comision Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; CONSAR)와 함께 멕시코 시장에서 은퇴저축을 방해하는 행태과학적 장애물을 확인하고, 이 장애요소들을 경감시키는 개입을 사용하여 실험을 수행하였다.

〈표 II-2〉와 같이 행태과학적 요소를 고려한 개입들을 설계하고 그 효과를 확인하였다. 먼저 은퇴저축을 눈에 띄게 만들기 위한 개입으로서 우편물 봉투 디자인에 변화를 주었는데, 여러 변화 중 봉투에 계좌개설 기한을 적은 경우와 Afore 직원의 사진과 함께 Afore가 돕고자 한다는 의도와 공동체의를 강조한 경우의 자발적 은퇴저축률 증가가 가장 컸다. 아울러 복리의 효과를 통한 이득을 강조하거나, 은퇴저축을 미룰 경우의 손실을 보여주거나, 그림으로 은퇴저축 여부에 따른 성과 차이를 보여주는 등의 명세서 디자인 변화 등도 모두 은퇴저축 증가에 효과가 있었다. 아울러 은퇴저축을 독려하는 여러 가지 문자메시지 중에서는 가족의 미래 후생을 개선하는 방법으로써 은퇴저축을 프레이밍한 경우가 가장 효과가 컸다.

손실에 대한 느낌을 경감시키기 위한 개입은 유의미한 결과를 가져오지 못했으나, Afore 판매자들이 고객이 미래 자신의 삶을 더 구체적으로 상상할 수 있도록 고객의 현재 삶과 목표를 연결하는 구체화 화법이 Afore 계좌에 자동저축 선택을 유의적으로 증가시켰다. 아울러 디지털로 합성한 자신의 노년기 얼굴사진을 제공한 경우에도 은퇴저축에 효과적이었다.

7) Fertig et al.(2018)

〈표 II-2〉 ideas42의 실험설계

설계 개념	설명	실험내용
눈에 띄게 하고 흔한 일로 만들기	나와 비슷한 대부분의 사람들이 더 편안한 은퇴 생활을 위해 저축하거나 저축을 늘려야 한다고 생각한다는 것을 보여줌	계좌보유자의 주의를 끌기 위해 봉투, 계좌명세서, 문자메시지 디자인을 수정
손실에 대한 느낌을 경감시키기	포인트 상품이나 복권 등과 같이 저축보험료와 혜택을 연결시킴. 가족을 강조하고 은퇴준비를 일찍 시작하는 것의 이득이 드러나도록 메시지를 재구성함	작은 선물을 받을 수 있는 펀치 카드(저축할 때마다 펀치)
자동화하고 수고를 없애기	선택저축으로 봉급 중 일정비율을 즉시 Afore 계좌에 저축하도록 연결시키는 옵트아웃 체계를 설계함. 불가능할 경우, 은행계좌에서 인출하는 Afore 자동저축상품을 설정함. 마음의 반감을 덜기 위해 시작시점을 나중에 설정하는 옵션, 점증적 증가, 취소기간 등을 제공함	자동저축 가입을 유도하는 시각화 활동, 분기명세서에서 자동저축과정을 시작하는 단순한 과정 마련
(직원 대상) 새로운 습관 기르기	직원이 계좌보유자와의 대화를 돕고, 자발적인 정기 저축을 유도하기 위한 체크리스트, 대본, 핸드아웃을 마련함	직원 프로토콜에 자동 선택 저축 가입을 위한 시각화 활동과 상기수단(Prompt) 포함
은퇴를 생생하게 느끼게 하기	계좌에 이름붙이기, 개인화된 리마인더, 정기적인 피드백 등 시각화 활동과 목표설정 활동을 사용함	자신의 미래얼굴을 보고 은퇴저축을 상기시킬 수 있는 계좌보유자에게 디지털로 합성한 미래얼굴 사진
가입 묶기	운전면허증이나 국민연금(Social Security Institute)과 같은 현존하는 정부 가입과정과 가입을 묶기	-

자료: Fertig et al.(2018)

나. Common Cents Lab: 미국 근로자 대상 실험 사례

Common Cents Lab은 주로 저소득층과 중소득층의 금융후생(Financial Well-being) 개선을 목적으로 2016년에 설립된 Duke대학교의 금융의사결정 연구소이다. 동 연구소는 현금흐름 관리, 지출 축소, 부채 관리, 단기저축 증가, 장기저축 증가 등 다섯 가지 영역에서 ‘의도와 행동 간의 간극(Intention/Action Gap)’을 줄이기 위한 방법을 연구한다.⁸⁾

Common Cents Lab은 장기저축에서 임금 프레임링(Framing)의 역할을 알아보기 위해

8) 의도와 행동 간의 간극이란 목표가 있고 이를 성취할 수 있는 방법을 알고 있음에도 불구하고 목표 달성을 위해 필요한 행동을 취하지 않는 현상을 말함

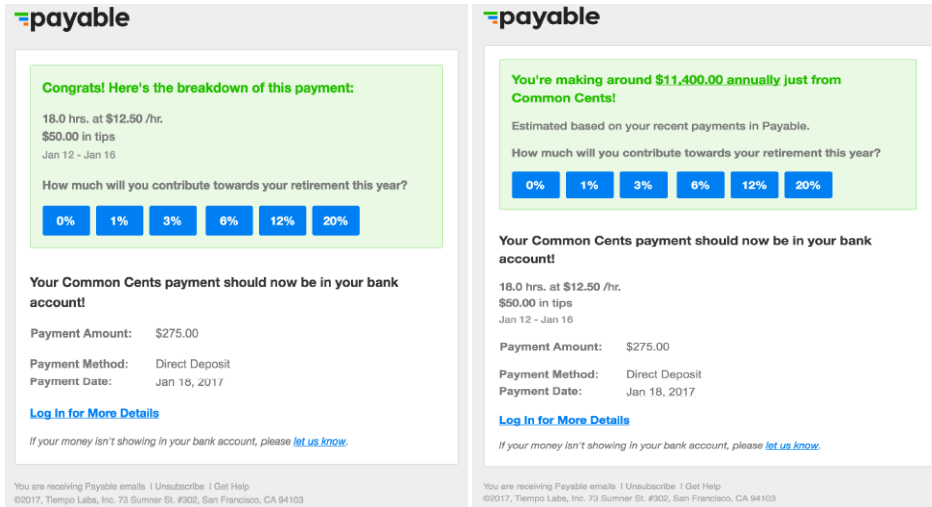
실험을 실시하였다. 우리말로 ‘틀짜기 효과’라고도 부르는 프레이밍 효과는 동일한 정보 일지라도 이를 어떠한 관점, 생각의 틀을 통해 제공하느냐에 따라 정보에 대한 해석이나 의사결정이 달라지는 일종의 인지왜곡(Cognitive bias) 현상이다.

Thaler and Sunstein(2008)은 다음과 같은 예화로 프레이밍 효과를 설명하였다. 심각한 심장질환을 가진 환자에게 의사가 어려운 수술을 제안한다고 하자. 성공 확률을 묻는 환자에게 의사가 ‘이 수술을 받은 100명 중에서 90명이 5년 이상 생존하고 있다’고 설명할 경우, 대부분의 환자는 안심하고 수술을 받을 것이다. 하지만 의사가 ‘이 수술을 받은 100명 중에서 10명은 5년 후에 죽었다’라고 설명할 경우, 대부분의 환자는 이 수술을 받지 않을 것이다. 두 사실은 동일한 정보이지만, 의사가 어떻게 표현했느냐에 따라 의사결정이 달라진다는 것이다.

Common Cents Lab의 실험은 임금소득의 프레이밍을 활용하여 장기저축을 증가시킬 수 있는지 확인하였다. 임의로 나눈 두 집단 중 한 집단에게는 연 7만 미 달러를 번다고 상상하도록, 다른 집단에게는 시간당 35 미 달러를 번다고 상상하도록 한 후, 두 집단에게 얼마만큼을 저축하고 싶은지 물었다. 실험 결과, 연간임금으로 프레이밍한 집단은 소득의 16%를 저축하겠다고 응답했고, 시급으로 프레이밍한 집단은 소득의 11%를 저축하겠다고 응답하였다. 이러한 현상은 연간임금 프레이밍 집단에게 연 7만 미 달러는 시간당 35 미 달러와 동일하다는 정보를 주었을 경우에도 여전히 유효하였다. 추가적인 실험을 통해 두 집단 간 단기저축은 차이가 없었으나, 장기저축 수준에서는 유의미한 차이를 보였고 고용 안정성, 주관적 금융안정수준, 개인의 수리능력 등을 제어한 후에도 그 차이가 유의하였다.

이들은 동 실험 결과를 바탕으로 연봉이 사람들이 장기적 사고를 할 수 있도록 돕고 미래를 위해 저축을 할 의사를 증가시킨다고 결론지었다. 미국의 시급근로자들에게 시간당 임금과 근로시간을 이야기하는 것보다 예상 연간 임금을 제시하는 것이 장기저축을 증가시키는 데에 더 효과적일 것이라는 시사점을 제시하였다.

〈그림 II-2〉 미국 Common Cents Lab의 실험



자료: Common Cents Lab(2016)

다. ING: 네덜란드 취약계층 대상 실험 사례⁹⁾

ING는 2천 유로 미만의 저축을 가진 ING의 취약 고객들의 저축을 증가시키기 위한 두 가지 개입을 시도하고 효과를 분석하였다.

먼저 나만 기회를 놓칠지 모른다는 두려움(Fear Of Missing Out; FOMO)을 활용하여 저축을 증가시킬 수 있는지를 확인하기 위해 아래와 같이 FOMO를 사용한 저축독려 메시지와 일반 저축독려 메시지, 아무 독려도 하지 않은 경우의 저축률을 비교하였다.

- 코로나로 인해 지출이 줄었나요? 그 돈을 지금 저축하십시오. 정상화되었을 때 기회를 놓치지 마십시오. 당신이 원하는 것이 무엇이든지 저축한 기금을 사용할 수 있을 것입니다.
- 코로나로 인해 지출이 줄었나요? 그 돈을 지금 저축하십시오.

실험 결과, 미래 소비 FOMO에 바탕을 둔 저축독려 메시지가 소비자의 저축계좌 이체를

9) Straeter and Ferreira-Sequeda(2021)

증가시켰으나, 2주간의 실험기간 후 순저축 금액은 증가시키지 못한 것으로 나타났다.

두 번째로 사용한 행태과학 요소는 시간적 리프레이밍(Temporal Reframing) 다시 말해, 시간의 측면에서 새로운 틀로 표현하는 것이었다. 기존 연구는 더 작은 형태로 저축을 소개하는 것이 저소득층의 정기저축을 유도할 수 있음을 보였으며, 저축 목표를 주별 소목표로 제공했을 때 사람들은 목표달성을 위해 작은 지출을 포기할 의향을 더 많이 보였다. 작은 반복적인 단계를 통해 저축하는 것은 좋은 습관을 기르고 어려운 일이 생겼을 때 버텨낼 포석을 마련하는 데에 도움을 줄 수 있다. 저축을 작고 반복되는 단계로 표현하여 새롭게 재구성할 경우 저축계좌로의 이체 금액을 높을 뿐만 아니라 낮은 저축액을 보유한 고객의 순 저축 잔액도 증가하는 효과를 가져왔다.

라. BIT: 영국 20대 근로자 대상 실험 사례¹⁰⁾

BIT는 영국 국무조정실과 Scottish Widows¹¹⁾와 함께 영국의 젊은이들에게 은퇴저축에 대한 동기부여 방법을 찾기 위한 실험을 실시하였다. 이들은 영국의 퇴직연금 자동가입제도가 2012년 24%였던 22~29세의 퇴직연금 저축률을 2018년 84%로 증가시켰으나, 퇴직연금 자동가입제도의 기본(Default) 기여율은 8%로 빈곤선 이상의 은퇴생활을 위해 필요한 저축률인 12%에 미치지 못한다는 점을 지적하였다. 또한 특히 젊은 세대 사이에서 많이 발생한 코로나19로 인한 실직은 젊은이의 은퇴준비를 더욱 어렵게 하고 있다고 진단하고, 무엇이 젊은 세대에게 은퇴저축을 독려할 수 있을지 조사하였다.

영국 내 22~29세 2,822명을 대상으로 한 온라인 실험을 시행했다. 같은 연령대의 평균 소득수준과 퇴직연금 기본 기여율로 저축을 하고 있는 25세 청년 Alex를 가상의 친구로서 제시하였다. Alex의 퇴직연금 사업자가 퇴직연금의 중요성과 Alex가 퇴직연금에 더 많은 저축을 하도록 독려하는 내용을 제시한 후, ① Alex의 8% 퇴직연금 기여율이 너무 낮은지, 높은지, 적당한지, ② Alex가 기여율을 바꿔야 한다고 생각하는지, 그렇다면 얼마만큼 바꿔야 하는지, ③ 실험참여자 자신의 기여율을 높여야 한다고 생각하는지를 물었다.

온라인 실험은 실험참여자를 임의로 네 집단으로 나눈 후, 각 집단에게 서로 다른 종류의 정보를 제시하였다. 비교집단은 기존의 Scottish Widows가 사용하는 정보로서 기본 기여

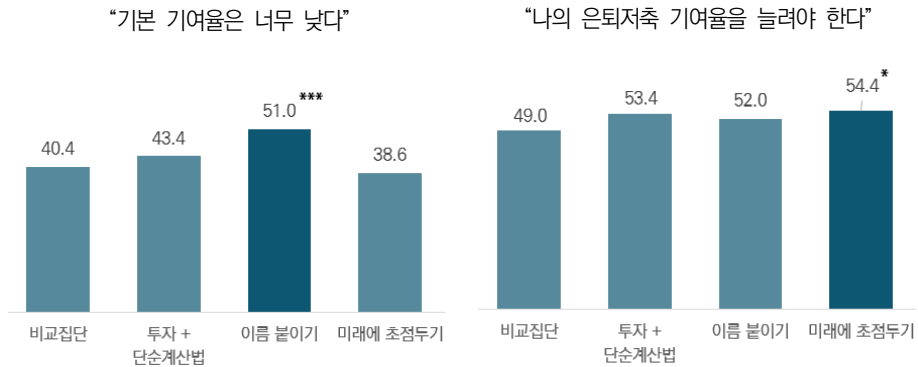
10) The Behavioural Insights Team(2020)

11) Scottish Widows는 스코틀랜드의 생명보험 및 연금회사임

율은 편안한 은퇴생활에 부족할 수 있다는 경고와 저축수단으로서의 퇴직연금에 대한 설명을 담았다. 첫 번째 실험집단에게는 퇴직연금을 저축보다는 투자로 프레이밍하고, 일찍 시작하는 저축의 효과를 보여주는 경험법칙을 제공하였다. 두 번째 실험집단에게는 빈곤선 이상의 생활을 위해서는 12% 기여율이 필요하고, 편안한 은퇴생활을 위해서는 15% 기여율이 필요하다고 설명하면서 각 기여율이 ‘최소한’, ‘편안한’이라는 이름을 붙여 제공하였다. 세 번째 실험집단에게는 질문 전에 잠시 은퇴 후 인생에 대해 생각할 시간을 갖도록 한 후, 지금 매달 80파운드 저축하는 것은 은퇴 후에 매월 150파운드 이상의 여유자금을 확보할 수 있다고 설명하였다.

〈그림 II-3〉 영국 BIT의 실험

(단위: %)



주: *, ***는 비교집단과의 차이가 각각 5%, 0.1% 유의수준에서 통계적으로 유의미한 경우를 표시한 것임
 자료: The Behavioural Insights Team(2020)

실험 결과, 기본 기여율이 너무 낮다고 응답한 비율은 ‘최소한’, ‘편안한’이라는 이름을 붙여 기여율 제고를 독려 받은 실험집단이 가장 높았는데, The Behavioural Insights Team(2020)은 이와 같은 결과를 많은 사람들이 현재의 결정과 은퇴 후 이 결정이 초래할 결과를 명확하게 또는 구체적으로 관련짓지 못하고 있으며, 현재 취할 수 있는 선택옵션에 이름을 붙임으로서 미래의 결과에 미칠 영향을 더 눈에 띄게 만들었다고 해석하였다.

한편 실험참여자 자신의 기여율을 높여야겠다고 응답한 비율은 미래에 초점을 둔 정보를 제공 받은 집단이 가장 높았다. The Behavioural Insights Team(2020)은 젊은이들의 상당수는 퇴직연금 기여율을 높이는 것을 생각해 보지 않았다는 점을 지적하면서, 자신의 미래에 대해 적극적으로 생각하도록 하는 것이 은퇴의 중요성을 생각할 수 있도록 도운 것으로 분석하였다.

Ⅲ

20·30대의 은퇴준비

1. 은퇴저축 환경변화

요즘 사회 전반에서 큰 변화를 주도하고 있는 MZ세대는 밀레니얼 세대와 Z세대를 함께 부르는 용어이다. 정의하는 사람에 따라 조금씩 차이가 있지만 밀레니얼 세대는 1981년부터 1996년 사이에 태어난 세대를 의미하는데, 이 명칭은 1982년생들이 2000년에 고등학교를 졸업하게 된다는 사실에 기반하여 윌리엄 스트라우스와 닐 하우가 창안하였고,¹²⁾ Y세대라고도 부른다. Z세대는 1997년부터 2010년 사이에 태어난 세대를 의미한다. 밀레니얼 세대와 Z세대 간 차이도 상당하다는 의견이 있는데, 최초 모바일기기 보유 연령도 다르며 두 세대의 부모 세대가 각각 베이비부머와 X세대라는 차이도 있기 때문이다.

20·30대에 해당하는 밀레니얼 세대가 직면한 환경은 부모 세대인 베이비부머와 큰 차이가 있는데, 부모 세대가 자산을 형성할 시기와 비교할 때 경제성장률은 낮고 자산축적 기회가 적을 뿐만 아니라 근무기간은 짧고 고용안정성도 낮은 편이다. 1년 이상 정기예금금리는 1980년에는 18.6%, 1990년에는 10%였지만, 현재 저축성수신금리(예금은행 가중평균)는 1%에도 미치지 못한다. 한편 취업포털 인크루트의 분석에 의하면 2018년 국내 대졸 신입사원 평균 연령은 30.9세로 1998년 25.1세, 2008년 27.3세에 비해 상승하였다.¹³⁾ 또한 법정 정년이 60세라도 실제로 퇴직하는 연령은 더 낮을 수도 있는데, 최근 한 설문조사에 따르면 직장인이 예상하는 본인의 퇴직 연령은 49.7세로 조사되었다.¹⁴⁾ 은퇴자금 부족으로 주된 일자리에서 퇴직한 후에도 다시 취업해야 하는 경우가 발생하는데, 재취업 일자리의 임금수준이나 근무조건은 이전 직장에 비해 현저히 떨어지는 수준인 경우가 대부분인 것으로 나타났다.

12) Strauss and Howe(1992)

13) 한겨레(2020. 4. 22), “대졸 신입사원 평균연령 30대…외환위기 때보다 6살 늘었다”

14) 잡코리아와 알바몬이 「체감 정년과 노후준비 현황」이라는 주제로 직장인 530명을 대상으로 2020년에 설문조사를 실시함. ‘현실적인 상황을 고려할 때 몇 세까지 직장생활을 할 수 있을 것이라 생각하는가’라는 질문에 대한 답변의 평균은 49.7세였음

〈표 Ⅲ-1〉 국내 주요금리 추이

(단위: %)

구분	1970	1980	1990	2000	2010	2020
시중은행 예금금리	22.8	18.6	10	7.01	3.19	1.05
시중은행 대출금리	24	20	10.0~12.5	8.55	5.51	2.80
회사채 AA- 3년만기 금리	-	30.7	16.48	9.35	4.66	2.13

주: 1) 예금금리: 1950~1995년은 1년 이상 정기 예금금리(연말), 1996년 이후는 연중 은행 가중평균예금금리(저축성수신)임

2) 대출금리: 1995년 이전은 시중은행의 1년 이내 일반 대출금리, 1996년 이후는 연중 은행가중평균대출금리(당좌대출 제외, 2001년 9월부터는 마이너스통장 대출도 제외)임

3) 회사채 AA- 3년만기 금리: 연중평균, 장외거래수익률(3년물)로서 1993년 6월까지의 거래채권의 거래량 가중평균수익률임

자료: 통계청(2015); 한국은행, ECOS

기대수명도 증가하고 있는데, 1970년에 62.3세였던 기대수명은 2000년 76세로 증가하여 밀레니얼 세대의 은퇴 후 생존기간은 이전 세대에 비해 증가하게 될 것이다.¹⁵⁾ 다시 말해서 밀레니얼 세대는 부모 세대보다 은퇴자금 축적은 더 어렵지만, 은퇴 후 생존기간이 길어 은퇴자금이 더 필요하므로 이들에게 은퇴준비는 더욱 중요하다고 할 수 있다.

2. 20·30대의 금융행태

밀레니얼 세대가 이전 세대에 비해 현재의 즐거움을 중요시하는 경향을 보이는 것이 사실이지만, 최근 조사들은 이들이 자산축적이거나 은퇴준비에도 관심이 많다는 조사 결과를 제시하고 있다. 최근 한 설문조사에 따르면 이전 세대의 가장 중요한 저축목적이 자녀, 노후 대비 등이라면, 밀레니얼 세대는 부채상환과 자산마련이 가장 중요한 저축목적인 것으로 나타났다.¹⁶⁾ 다른 조사에서도 밀레니얼의 최우선 재무목표는 주택구입 재원 마련과 은퇴 자산 축적인 것으로 나타났으며, 은퇴자산 축적이 결혼자금 마련보다 더 중요한 목표로 조사되었다.¹⁷⁾ 선호하는 소비의 종류에 있어서 밀레니얼 세대는 기존 세대와 차이를 보였는데 계획적 소비보다는 즐거움을 위한 소비를 선호하고, 여행이나 자기개발을 중요시하

15) 통계청 보도자료(2020. 12. 1), “2019년 생명표”

16) 이재완(2019. 1)

17) 박영호·정나라(2020. 7)

는 것으로 나타났다.¹⁸⁾

한편 20·30대는 부모 세대에 비해 위험수용도가 높은 것으로 판단된다. 2021년 1~3월 사이 업비트, 빗썸, 코인원, 코빗 등 국내 4대 가상화폐거래소의 신규 투자자 중 63.5%가 20·30대인 것으로 조사되었는데,¹⁹⁾ 상당수의 20·30대가 가상화폐나 밈(Meme)주식에 투자하고 있는 것으로 보인다.²⁰⁾ 해외에서도 젊은이들이 밈주식이나 가상화폐에 투자하는 현상이 나타나고 있는데, 이러한 현상은 밀레니얼 세대가 어려운 투자환경에서 높은 수익률을 얻기 위해 높은 위험도 수용하면서 나타나는 현상인 것으로 판단된다.

아울러 이들은 상당한 금융지식과 투자에 대한 자신감을 갖고 있어서 직접투자를 선호하고 해외투자에 대한 관심이나 경험도 많은 편이다. X세대, 86세대와 밀레니얼 세대 간의 차이를 검토한 연구에 따르면, 밀레니얼 세대는 투자에 있어서 자신을 믿는 경향이 강하며 투자 등 금융 관련 의사결정을 스스로 수행할 수 있다고 믿는 자신감도 높은 것으로 나타났다.²¹⁾ 밀레니얼 세대의 투자에 대한 설문조사 결과도 채권이나 주식·채권 혼합형 펀드 등 간접투자 선호가 하락한 반면, 주식 직접투자에 선호가 상승하고 있음을 보여주었다.²²⁾ 「2020 전국민 금융이해력 조사」 결과에 따르면 20·30대의 금융지식과 금융행위 점수는 양호한 것으로 조사되었다.²³⁾ 다만 저축보다 소비를 선호하는지, 미래보다 현재를 선호하는지, 돈은 쓰기 위해 존재한다고 생각하는지에 대한 응답으로 산출하는 금융태도 점수는 20·30대가 모든 연령대 중 가장 낮았다.

한편 자산가격이 상승하면서 레버리지를 이용하여 자산을 축적하고자 하는 20·30대가 늘어나면서 이전 세대에 비해 자산 또는 소득 대비 부채 비율이 높은 것으로 나타났는데, 정의당 장혜영 의원실(2021. 5. 11)²⁴⁾에 따르면, 2020년 상반기 기준으로 시중은행 주택담보대출 신규취급액 중 30대의 주택담보대출액이 약 35.1%를 차지한 것으로 조사되었다. 2010년과 2020년을 비교해 보면 모든 연령대에서 자산 대비 부채 비율이 늘었으나,

18) 이재완(2019. 1)

19) 국민의당 권은희 의원실 자료 및 동아일보(2021. 4. 21), “[단독]탈출구 찾는 청년들 ‘영끌 베티ng’… 가상화폐 1분기 신규투자 63%가 2030”에서 재인용함

20) 밈주식이란 레드(Reddit)를 통해 유명해져 주가가 급등했던 게임스톱과 같이 온라인 입소문을 통해 개인투자자들의 관심을 얻는 주식을 의미함

21) 주소현 외(2020)

22) 박영호·정나라(2020. 7)

23) 한국은행·금융감독원 보도자료(2021. 3), “2020 전국민 금융이해력 조사」 결과”

24) 정의당 장혜영 의원실 보도자료(2021. 5. 11), “30대 가계대출 소득보다 2.6배 많다. 지난해에만 24%p 증가”

특히 20·30대의 자산 대비 부채나 금융자산 대비 금융부채 비율이 크게 증가하였다.

〈표 Ⅲ-2〉 자산 대비 부채 비율

(단위: %, %p)

구분	가구주 연령	2010	2020	차이
총부채/총자산	30세 미만	12.4	32.5	20.1
	30세~40세 미만	19.7	28.4	8.7
	40세~50세 미만	18.9	23.3	4.4
	50세~60세 미만	16.4	19.5	3.1
	60세 이상	10.4	12.4	2.0
금융자산/금융부채	30세 미만	20.3	49.6	29.3
	30세~40세 미만	45.3	70.0	24.7
	40세~50세 미만	52.3	70.3	18.0
	50세~60세 미만	60.4	58.5	-1.9
	60세 이상	41.4	40.5	-1.0

주: 2010년에 가계자산조사(통계청), 가계신용조사(금융감독원), 가구패널조사(한국은행)가 가계금융조사로 통합되었는데, 2012년에는 횡단 및 패널 분석이 가능하도록 표본을 재설계하고 복지에 대한 조사항목을 추가하여 가계금융복지조사로 조사함

자료: 「가계금융조사」; 「가계금융복지조사」

3. 은퇴에 대한 생각

20·30대의 적극적인 투자행태는 경제적 자립과 조기 은퇴를 추구하는 FIRE(Financial Independence, Retire Early) 운동과 맥락을 같이 한다고 보는 견해도 있다. FIRE족은 자산증식을 위해 공격적인 투자를 하고, 소득 증가와 지출 삭감을 통해 저축률을 극대화하는데, 이들은 은퇴 후 생활비를 충분히 제공할 수 있는 불로소득을 확보할 수 있을 때까지 자산을 축적하는 것을 목표로 한다.

실제로 20·30대가 은퇴준비의 중요성을 인지하고 이를 위해 적극적인 투자와 자산관리를 통해 은퇴자산을 축적하고 있는 것일까? 베이비부머 세대나 X세대와는 다른 저금리 상황에서 더 높은 수익률을 위해 이전 세대보다 더 많은 위험을 감수하고 적극적 투자를

하는 것은 합리적인 선택이라고 할지라도, 은퇴자산 포트폴리오에는 최소한의 안전자산을 포함해야 할텐데, 이들의 주된 은퇴준비 방법은 무엇일까? 퇴직연금이나 세제혜택이 제공되는 개인퇴직연금(IRP)이나 세제적격 개인연금(연금저축)을 활용하고 있을까? ²⁵⁾

이러한 질문을 확인하기 위해 본 절에서는 2020/2021 보험소비자 행태조사 결과를 바탕으로 은퇴준비에 있어서 20·30대의 특성을 40·50대와 비교하여 살펴보고자 한다. 보험소비자 행태조사 중 일반설문조사는 25~55세 8,000명을 대상으로 온라인으로 이루어졌으며, 재무관리에 대한 생각, 은퇴 후 삶, 연금, 금융이해력 등을 조사하였다.

〈표 III-3〉 2020/2021 보험소비자 행태조사 방법

구분	온라인 조사
조사 대상	전국 만 25~55세 성인 남녀 중 현재 또는 과거에 임금 및 비임금 근로자
표본 크기	총 8,000명(유효표본)
자료수집 방법	구조화된 설문지를 이용한 온라인 설문조사
표본추출 방법	거주 지역, 성, 연령, 종사상 지위 구성비에 따른 비례 할당 추출법 ※ 통계청, 2015년 인구총조사 기준
최대 허용오차	95% 신뢰수준에서 $\pm 1.1\%$
조사 기간	2021년 2월 15일~3월 5일(약 3주간)
조사 기관	(주)엠브레인퍼블릭

주: 자세한 내용은 〈부록 III〉을 참조하길 바람

먼저 은퇴 후 삶에 대해서 진지하게 생각해 본 적이 없거나 모르겠다고 응답한 비율은 20·30대의 경우 26.2%, 40·50대의 경우 16.6%였다. 은퇴까지 남은 시간이 많다는 점을 고려하면 세대 간 차이는 당연한 결과일 것이다. 그러나 II장에서도 살펴본 바와 같이 사람들은 가장 시급한 일에 주의를 기울이게 되는데, 은퇴 후 삶에 대해 진지하게 생각해 볼 기회가 없었다면 은퇴준비를 위한 계획을 세울 가능성도 낮아질 것이다.

25) 노후 소득을 보장하는 연금은 크게 국민연금, 퇴직연금, 개인연금이 있음. 퇴직연금에는 확정급여형(DB), 확정기여형(DC), 개인형퇴직연금(IRP) 등이 있고, 개인연금에는 연금저축(세제적격 상품)과 일반연금보험(세제비적격 상품)이 있음(연금저축: 연금저축신탁·연금저축보험·연금저축펀드, 일반연금보험: 연금보험·변액연금보험)

〈표 Ⅲ-4〉 은퇴 후 삶에 대한 생각

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	많이 생각해 봄	어느 정도 생각해 봄	진지하게 생각해 본 적 없음	모르겠음
20·30대	3,744	22.3	51.5	23.9	2.3
40·50대	4,256	29.7	53.7	14.6	1.9
전체	8,000	26.3	52.7	19.0	2.1

주: “귀하는 은퇴 후 삶에 대해 생각해 보신 적이 있습니까?”에 대한 응답임

① 많이 생각해 봄 ② 어느 정도 생각해 봄 ③ 진지하게 생각해 본 적 없음 ④ 모르겠음

희망 은퇴시점과 예상되는 실제 은퇴시점에 대해서는 5개 카테고리로 분류하여 선택하도록 요청하였는데, 대부분의 연령대에서 60~64세 사이를 가장 많이 선택하였다. 20대의 경우 예상되는 실제 은퇴시점으로 55~59세를 선택한 비율이 가장 높았다. 또한 대체로 희망 은퇴시점이 예상되는 실제 은퇴시점보다는 일렀다.

한편 20·30대의 희망 은퇴연령과 예상되는 실제 은퇴연령 모두 40·50대보다 낮았는데, 이 차이는 통계적으로 유의하였다. 희망 은퇴연령에 대해 모르겠다고 응답한 비율은 두 연령그룹 간에 유의미한 차이가 없었으나, 예상되는 실제 은퇴연령에 대해 모르겠다고 응답한 비율은 20·30대 중 15.2%, 40·50대 중 9.8%였다.

〈표 Ⅲ-5〉 희망 은퇴연령

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	54세 이전	55~59세	60~64세	65~69세	70세 이상	모르겠음
20·30대	3,744	13.9	21.0	31.3	18.2	8.8	6.8
40·50대	4,256	5.5	17.3	36.2	22.5	12.4	6.2
전체	8,000	9.4	19.0	33.9	20.5	10.7	6.5

주: “귀하의 희망 은퇴시점은 언제입니까?”에 대한 응답임

① 55세 이전 ② 55~59세 ③ 60~64세 ④ 65~69세 ⑤ 70세 이상 ⑥ 모르겠음

〈표 Ⅲ-6〉 예상하는 실제 은퇴연령

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	55세 이전	55~59세	60~64세	65~69세	70세 이상	모르겠음
20·30대	3,744	17.3	22.3	24.8	13.7	6.8	15.2
40·50대	4,256	8.0	20.0	33.5	17.7	11.0	9.8
전체	8,000	12.3	21.0	29.4	15.8	9.1	12.3

주: “귀하는 실제로 언제 은퇴하실 것으로 예상하십니까?”에 대한 응답임

① 55세 이전 ② 55~59세 ③ 60~64세 ④ 65~69세 ⑤ 70세 이상 ⑥ 모르겠음

은퇴 후 필요한 생활비를 가늠할 때 참고할 수 있는 자료에는 최저생계비나 기존 설문조사 결과가 있다. 우리나라의 법정 최저생계비는 기준 중위소득의 60%인데, 2019 가계동향조사에서 기준 중위소득은 1인 가구의 경우 약 176만 원, 2인 가구의 경우 약 299만 원이었으므로, 기준 1인 가구와 2인 가구의 최저생계비는 각각 약 105만 원과 약 180만 원이었다. 비은퇴자를 대상으로 한 기존 설문조사 결과들은 최소 필요생활비를 1인 가구 158만 원, 2인 가구는 205만 원에서 265만 원 사이로 제시하였고, 은퇴자를 대상으로 한 국민노후보장패널조사 결과에서 제시한 최소, 적정 생활비는 이보다 낮은데,

보험소비자 행태조사에서도 응답자들에게 1인 가구, 2인 가구 필요 생활비를 물었는데, 1인 가구 필요 생활비에 대해서는 세대 간 차이가 없었지만, 2인 가구의 경우에는 20·30대의 필요 생활비 평균은 약 312만 원, 40·50대의 필요 생활비 평균은 약 293만 원으로 젊은 세대의 예상액이 더 높았다.

〈표 Ⅲ-7〉 은퇴 후 필요 생활비(월)

(단위: 만 원)

구분	응답자 수	1인 가구	2인 가구
20·30대	3,744	175.3	311.8
40·50대	4,256	175.7	292.6
전체	8,000	175.5	301.6

〈표 Ⅲ-8〉 은퇴 후 생활비 기준: 타 설문조사 및 최저생계비

(단위: 만 원)

내용	설문대상	조사연도	1인 가구	2인 가구
가계금융복지조사 (통계청)	전국 2만 표본가구 (비은퇴 가구 대상 질문)	2020	-	최소: 205 적정: 294
2020중산층 보고서 (NH투자증권)	30~50대 1,349명	2020	-	희망: 279
노후준비현황 (잡코리아·알바몬)	30~40대 직장인 2,385명	2020	-	안정된 생활: 216
가계동향조사 (통계청)	약 7,200가구	2019	최저생계비: 105.4 (중위소득: 175.7)	최저생계비: 179.5 (중위소득: 299.2)
2017 은퇴시장 설문조사 (보험개발원)	30~50대 비은퇴자 (서울, 부산, 대구, 광주, 울산, 대전 거주)	2017	최소: 158 적정: 194	최소: 265 적정: 327
국민노후보장패널조사 (국민연금연구원)	50세 이상 가구원이 있는 가구의 50세 이상 개인과 그 배우자(4,609가구)	2017	최소: 108.1 적정: 153.7	최소: 176.0 적정: 243.4

주: 1) 가계금융복지조사의 최소 생활비는 특별한 질병 등이 없는 건강한 노년을 가정할 때 예상되는 생활비, 적정 생활비는 표준적인 생활을 하는 데 흡족한 비용을 의미함

2) 법정 최저생계비는 기준 중위소득의 60%임

자료: 통계청·금융감독원·한국은행 보도자료(2020. 12. 17), “2020년 가계금융복지조사 결과”; 송현주 외(2018); 통계청 보도자료(2020. 5. 7), “2019년 가계동향조사(연간 지출)결과”

자신의 은퇴준비에 대해서는 어떻게 판단하고 있을까? 은퇴준비에 대한 판단은 세대별로 차이가 있을까? 경제적 측면에서 또는 건강 측면에서 노후준비를 전혀 못하고 있다거나 잘 준비하지 못한다고 응답한 비율은 두 세대 모두 50% 이상이었고, 20·30대와 40·50대 간 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 그러나 노후준비를 잘하고 있거나 매우 잘 준비하고 있다고 응답한 비율은 20·30대가 40·50대에 비해 높았고 그 차이도 통계적으로 유의하였다. 만약 노후준비에 대한 판단이 상당히 객관적이라고 가정한다면, 젊은 세대 중 경제적 측면으로나 건강 측면에서 은퇴준비를 잘 하고 있는 비율이 중년 세대에 비해 높다고 해석할 수 있다. 다만, 중년 세대에 비해 은퇴 전까지 더 많은 시간이 있는 젊은 세대가 먼 미래의 경제적 상황이나 건강상태에 대해 낙관적으로 판단했을 가능성도 배제할 수는 없다.

〈표 Ⅲ-9〉 노후준비에 대한 판단

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	전혀 못함+잘 준비하지 못함		잘 준비+매우 잘 준비	
		경제적 측면	건강 측면	경제적 측면	건강 측면
20·30대	3,744	56.1	52.5	8.6	11.5
40·50대	4,256	57.1	52.0	7.3	8.6
전체	8,000	56.7	52.3	7.9	10.0

주: “귀하는 경제적 측면에서 노후준비를 잘 하고 있다고 생각하십니까?”, “귀하는 건강 측면에서 노후준비를 잘 하고 있다고 생각하십니까?”에 대한 응답임

① 전혀 준비하지 못함 ② 잘 준비하지 못하고 있음 ③ 어느 정도 준비하고 있음 ④ 잘 준비하고 있음 ⑤ 매우 잘 준비하고 있음

그렇다면 사람들은 은퇴 후 주 소득원이 무엇이라고 생각할까? 1순위로 선택한 항목만을 고려하면 모든 세대에서 국민연금, 예금·적금·저축성보험, 주식·채권 등 직접투자 순으로 선택하였는데, 국민연금을 1순위로 선택한 비율은 20·30대보다는 40·50대가 높았다. 이에 반해 주식·채권 등 직접투자를 1순위 은퇴 후 소득원으로 선택한 비율은 20·30대가 40·50대에 비해 월등히 높았다. 2절에서 살펴본 타 설문조사나 통계 결과와 종합해 볼 때, 젊은 세대는 중년 세대에 비해 직접투자에 대한 관심이 더 높을 뿐만 아니라, 은퇴 후 소득원으로서 직접투자에 대한 기대도 큰 것으로 보인다.

〈표 Ⅲ-10〉 은퇴 후 주 소득원(1순위)

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	국민연금	예금·적금·저축성보험	주식·채권(직접투자)	퇴직연금	개인연금	임대료
20·30대	3,744	46.7	16.6	13.2	8.8	8.8	3.1
40·50대	4,256	56.1	12.8	6.8	8.5	7.3	4.2
전체	8,000	51.7	14.6	9.8	8.6	8.0	3.7

주: “은퇴 후 귀하의 가장 주된 소득원은 무엇이 될 것으로 생각하십니까? 순서대로 3개까지 선택해 주십시오.”에 대한 응답임

① 국민연금 ② 퇴직연금 ③ 개인연금 ④ 예금·적금·저축성보험 ⑤ 주식·채권(직접투자) ⑥ 수익증권(펀드 등 간접투자) ⑦ 임대료 ⑧ 주택연금 ⑨ 기타()

노후생활자금 준비방법은 전체적으로 국민연금이 가장 높았고, 예금·적금·저축성보험, 개인연금 순이었으나, 20·30대와 40·50대를 나누어 살펴보면 개인연금, 퇴직연금, 직접투자 간 순위가 엇갈림을 확인할 수 있었다. 20·30대는 국민연금, 예금·적금·저축성보험 다음으로 직접투자를 준비방법으로 선택했다. 20·30대는 직접투자를 노후생활자금 준비방법으로 선택한 비율도 40·50대보다 약 12%p 높았으며, 퇴직연금을 선택한 비율은 40·50대보다 약 8%p 높았다. 부동산을 선택한 비율은 40·50대가 20·30대보다 약 11%p 높았다.

〈표 III-11〉 노후생활자금 준비방법(중복응답)

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	국민연금	예금·적금· 저축성 보험	개인연금	퇴직연금	주식·채권 (직접투자)	부동산	수익증권
20·30대	3,744	77.7	65.5	45.1	46.6	48.9	20.6	15.0
40·50대	4,256	83.6	63.8	47.7	39.1	37.1	31.5	12.9
전체	8,000	80.8	64.6	46.5	42.6	42.6	26.4	13.9

주: “귀하의 노후생활자금 준비방법을 모두 선택해 주십시오.”에 대한 응답임

① 국민연금 ② 퇴직연금 ③ 개인연금 ④ 예금·적금·저축성보험 ⑤ 주식·채권(직접투자) ⑥ 수익증권(펀드 등 간접투자) ⑦ 부동산 ⑧ 기타()

한편 앞서 살펴본 바와 같이 젊은 세대는 경제적 측면에서 은퇴준비를 잘하고 있다고 판단하는 비율이나, 은퇴 후 주 소득원을 주식·채권 등 직접투자 자산이라고 응답한 비율도 중년 세대에 비해 높았다. 아울러 낮은 이자율, 불안정한 고용 등을 고려할 때, 리스크가 크더라도 수익률이 높은 자산에 투자하는 젊은 세대의 은퇴준비는 합리적인 의사결정이며, 젊은 세대는 부모 세대에 비해 투자지식이 많고 ‘똑똑한’ 경제주체로 판단하는 견해도 있다.

금융이해력을 측정과 국제적 비교 등을 위해 대표적으로 사용하는 다섯 가지 질문을 사용하였는데, 각 질문은 이자율, 인플레이션, 위험분산, 채권, 담보대출에 대한 질문이다. 정답 수를 합산하여 산출한 이해력 점수는 40·50대가 20·30대에 비해 높았는데, 세대 간 차이는 미미하지만 통계적으로 유의미한 차이였다. 항목별로 살펴보면, 이자율이나 위험분산 관련 질문에 대한 정답률은 세대 간 통계적으로 유의미한 차이가 없었으나, 인플레이션, 채권, 담보대출 관련 질문에 대한 정답률은 모두 40·50대가 높았다.

〈표 III-12〉 금융이해력 질문에 대한 정답률

(단위: %, 점)

구분	20·30대	40·50대
이자율	76.1	75.4
인플레이션	75.6	77.6
위험분산	43.1	44.1
채권	28.1	33.1
담보대출	58.3	61.1
평균점수(5점 만점)	2.8	2.9

주: 금융이해력의 각 항목을 평가하기 위한 질문은 다음과 같음

- 귀하께서 이자율이 연 2%인 저축예금계좌에 100만 원을 저축하셨다고 가정하겠습니다. 계좌에 100만 원을 그대로 두고 추가적인 예금을 하지 않는다면, 5년 후 저축예금계좌의 잔액은 얼마일까요?
① 102만 원 초과 ② 102만 원 ③ 102만 원 미만 ④ 잘 모르겠음
- 귀하의 저축예금계좌의 이자는 연 1%이고 물가상승률은 연 2%라고 하겠습니다. 1년 후 동 계좌의 돈이 갖게 되는 구매력은 현재와 비교해서 어떻게 달라질 것으로 생각하십니까?
① 증가할 것임 ② 동일할 것임 ③ 감소할 것임 ④ 잘 모르겠음
- 일반적으로 단일 회사의 주식을 구매하는 것이 뮤추얼펀드를 구매하는 것보다 더 안정적인 수익을 제공한다.
① O ② X ③ 잘 모르겠음
- 이자율이 상승하면, 일반적으로 채권가격은...
① 상승할 것임 ② 하락할 것임 ③ 채권가격과 이자율 간에는 관련이 없음 ④ 잘 모르겠음
- 15년 만기 담보대출은 일반적으로 30년 만기 담보대출에 비해 월상환액은 높지만, 대출기간 동안 내는 총 이자는 적다.
① O ② X ③ 잘 모르겠음

III장에서 살펴본 내용을 종합해 보면 20·30대 중 상당수는 은퇴 후 삶에 대해 진지하게 생각해 본 적이 없는 것으로 판단된다. 은퇴 후 삶에 대해 생각하고 준비를 하는 경우에는 40·50대에 비해 직접투자를 선호하고 위험수용도도 높으며 적극적인 투자성향을 보인다. 〈표 III-13〉은 2020/2021 보험소비자 행태조사 응답자 중 연금 보유비율을 보여주는데, 어떠한 연금에도 가입되어 있지 않거나, 모르겠다고 응답한 비율이 20대는 24%, 30대는 12%가 넘었다. 아울러 20·30대 응답자 중 의무적으로 가입하는 공적연금이나 퇴직연금 외에 개인연금에 가입하고 있는 비율은 45% 미만이었다.

〈표 III-13〉 연령대별 연금 보유비율

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	공적연금	퇴직연금	개인연금	연금 없음	모르겠음
20대	1,024	55.8	33.6	30.6	18.0	6.3
30대	2,720	68.1	42.0	43.0	10.0	2.9
40대	2,354	70.5	38.8	47.2	8.8	2.2
50대	1,902	79.0	32.2	50.1	8.4	1.5
전체	8,000	69.8	37.7	44.3	10.3	2.8

주: “현재 귀하께서 가입하고 계신 연금을 모두 선택해 주십시오.”에 대한 응답임

- ① 공적연금: 국민연금, 공무원연금, 군인연금, 사학연금 등
- ② 퇴직연금: 확정급여형(DB), 확정기여형(DC), 기업형 IRP, 개인형 IRP 등
- ③ 개인연금: 연금저축(연금저축신탁, 연금저축펀드, 연금저축보험), 연금보험(일반/변액) 등
- ④ 연금에 가입되어 있지 않음
- ⑤ 모르겠음

은퇴 후 안정된 현금흐름을 확보하기 위해서는 은퇴자산 포트폴리오에 최소한의 안전자산을 포함할 필요가 있으며, 퇴직연금이나 세제혜택이 제공되는 개인퇴직연금(IRP)이나 세제적격 개인연금(연금저축)도 적극적으로 활용하는 것이 유리할 것이다.

IV

소비자실험

1. 소비자실험 개요

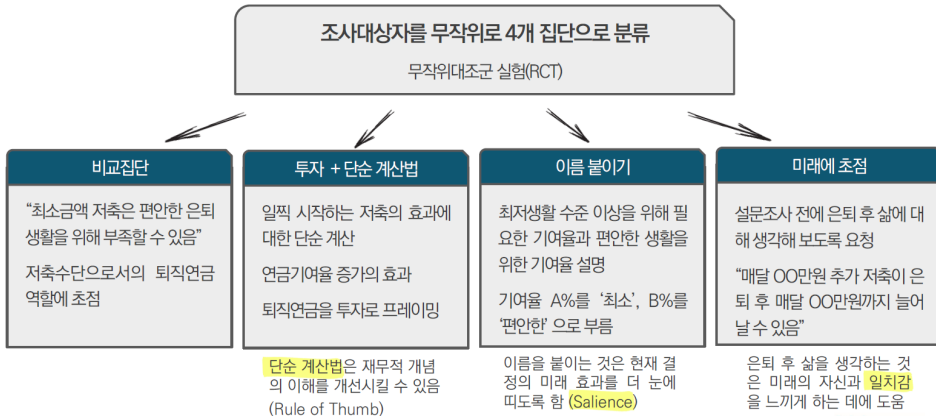
본 장에서는 소비자실험을 통해 젊은 세대가 퇴직연금 또는 은퇴준비에 대해 생각해 보고 미리 준비하도록 돕기 위해서 어떠한 넋지가 필요한지 알아보고자 한다. 영국 BIT가 영국 국무조정실과 Scottish Widows와 함께 실시한 실험방법을 차용하여 유사한 넋지가 우리나라 젊은 세대에도 효과가 있을지 확인하도록 한다.²⁶⁾ 영국 BIT 실험과 구별되는 점은 첫째, 우리나라 근로자를 대상으로 했다는 점이다. 은퇴저축 결정은 해당 사회의 문화, 사회보장제도, 조세제도 등에 영향을 받을 것이므로, 넋지의 효과도 국가, 사회마다 다를 것이기 때문이다. 둘째, 젊은 세대(만 25~37세)뿐만 아니라 중년세대(만 40~52세)를 대상으로도 동일한 실험을 하여 넋지의 효과가 세대 간에 다르게 나타나는지를 살펴보았다.

〈표 IV-1〉 조사 방법

구분	내용
조사 대상	전국 만 25~52세 성인 남녀 중 현재 또는 과거에 임금 및 비임금 근로자
표본크기	총 8,000명(유효표본) 중 만 25~37세: 2,800명 만 40~52세: 2,800명
자료수집 방법	구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사
표본추출 방법	거주 지역, 성, 연령, 종사상지위 구성비에 따른 비례 할당 추출법 ※ 통계청, 「2015년 인구총조사」 기준
최대 허용오차	95% 신뢰수준에서 $\pm 1.1\%$
조사 기간	2021년 2월 15일~3월 5일(약 3주간)
조사 기관	(주)엠브레인퍼블릭

26) The Behavioural Insights Team(2020)

〈그림 IV-1〉 실험 개요



본 소비자 실험은 2021년 보험소비자 행태조사 대상 8,000명 중 만 25~37세 2,800명, 만 40~52세 2,800명을 대상으로 진행하였으며, 조사대상자들에게 동년배 집단 평균 급여를 받는 평범한 인물을 제시하고 이 사람이 응답자의 가상의 친구라고 가정하도록 하였다.²⁷⁾ 응답자들을 임의로 네 개의 집단으로 분류한 후, 집단별로 서로 다른 정보를 제공했는데, 각 정보는 조금씩 다른 설명을 통해 가상의 친구에게 개인연금을 제공하는 금융회사가 은퇴저축의 중요성을 전달하고 가상의 친구에게 퇴직연금 이외에 추가적인 은퇴저축을 할 것을 독려하는 내용이다. 크게 젊은 세대(만 25~37세)와 중년 세대(만 40~52세)로 나누어 유사한 실험을 실시하였는데, 아래는 젊은 세대를 대상으로 한 실험지문들이다.

김지훈²⁸⁾

○ 김지훈님은 1990년생 회사원입니다. 27세에 K사에 입사했고, 세금을 제외한 월 급여는 360만 원입니다.

27) 실험집단 간 결과의 차이를 확인할 수 있는 실험참여자 수를 확보하기 위해 집단별로 700명을 배정하고, 가상의 친구와 실험참여자의 연령 차이를 7세 이하로 설정하였음. 일반 설문조사 대상자는 만 25~37세 2,800명, 만 40~52세 2,800명을 포함하여 만 55세까지의 현재 또는 과거의 근로자로 하고, 통계청, 「2015년 인구총조사」 기준으로 거주 지역, 성, 연령, 종사상지위 구성비에 따른 비례 할당 추출법을 통해 설문 대상자를 확보하였음. 따라서 일반 설문조사 대상자 수는 8,000명이며, 이 중 일부인 5,600명(만 25~37세, 만 40~52세)만이 실험에 참여하였음. 일반 설문조사만 참여하는 응답자는 일반설문 질문지만 받았으며, 실험 대상 응답자는 실험을 실시한 후, 추가 질문에 응답하는 방식으로 진행하였음

28) 중년 세대에게 제시한 가상의 친구 이정훈은 1975년생 외벌이 회사원이며, 27세에 K사에 입사했고, 세금을 제외

- 현재 김지훈님은 회사에서 운영하는 DC형 퇴직연금에만 가입되어 있고, 추가의 은퇴저축은 하고 있지 않습니다.
- 정년은 60세이지만, 선배들이나 다른 사례들을 살펴보면 55세에 은퇴할 것으로 예상하고 있습니다.



퇴직연금제도: 회사가 퇴직급여 지급재원을 금융회사에 적립하고 이 재원을 회사나 근로자가 운용하여 근로자 퇴직 시 지급하는 제도

DC형 퇴직연금: 회사가 근로자 개별 계좌에 부담금을 정기적으로 납입하면, 근로자가 적립금을 운용하는 퇴직연금

〈비교집단〉 대상 설명지문은 회사에서 제공하는 퇴직연금만 가지고는 여유로운 은퇴생활을 누리기 어려울 것이라고 경고하고, 퇴직연금과 연금저축을 은퇴저축 수단으로 소개하였다.

〈비교집단〉²⁹⁾

○ 은퇴저축을 더 많이 하기 위해 지금 행동을 취할 수 있습니다.

- 정부는 은퇴저축을 권장하기 위해 퇴직연금과 연금저축에 세제혜택을 제공하고 있습니다.
- 만약 퇴직연금 이외에 은퇴저축을 하고 있지 않다면, 여유로운 은퇴생활을 누리는 데에 은퇴자금에 부족할 수 있습니다. 지금 은퇴저축을 늘리시는 것이 은퇴 시 더 많은 자금마련에 도움이 될 것입니다.
- 은퇴자금을 불리기 위해 지금 행동을 취할 수 있습니다.
 - 매달 15만 원을 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축에 납입(월 급여의 약 4%)
 - 매달 45만 원을 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축에 납입(월 급여의 약 13%)
 - 다른 금액만큼 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축에 납입
 - 이번 한 번만 퇴직연금 IRP계좌에 저축

한 월 급여는 480만 원임. 김정훈과 마찬가지로 DC형 퇴직연금에만 가입되어 있고, 추가의 은퇴저축은 하고 있지 않는 상태라고 설명함

〈실험집단 1〉 대상 지문은 퇴직연금을 저축수단보다는 투자수단이라는 틀을 사용하여 설명하였다. 아울러 일찍 시작하는 은퇴저축의 장점을 부각시키기 위해 30세 때 저축한 만 원은 55세 시점에 50세 저축한 만 원의 5배가 넘는 효과가 있다는 어림감정(Rules of Thumb)을 추가하였다. 또한 은퇴저축액 예시에서 추가 저축액이 55세 시점에 얼마가 될 수 있는지 제시하였다. 기존 연구들은 어림감정법이 금융 관련 개념을 이해하는 데에 도움을 준다는 결과를 제시하였다.

〈실험집단 1: 투자+어림감정〉³⁰⁾

- 퇴직연금에 투자하는 것은 눈덩이 같습니다. 더 많이 굴릴수록 더 많이 불어나니까요.
- 정부는 은퇴저축을 권장하기 위해 퇴직연금과 연금저축에 세제혜택을 제공하고 있습니다.
- 만약 퇴직연금 이외에 은퇴저축을 하고 있지 않다면, 여유로운 은퇴생활을 누리는 데에 은퇴자금이 부족할 수 있습니다.
- 투자를 일찍 시작할수록 더 많은 은퇴자금을 마련할 수 있습니다. 자금을 오랜 기간 동안 투자할수록, 퇴직연금액·은퇴저축액이 불어날 시간이 늘기 때문입니다.
- 55세가 되었을 때, 30세에 저축했던 만 원은 50세에 저축하는 만 원보다 5배가 넘는 효과가 있습니다.
- 다시 말해서, 30세부터 매달 추가로 저축한 15만 원은 55세가 되었을 때 6,200만 원 만큼 불어날 수 있습니다.
- 은퇴자금을 불리기 위해 지금 행동을 취할 수 있습니다.
 - 매달 15만 원을 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축에 납입(55세가 되었을 때, 6,200만 원을 추가로 확보)
 - 매달 45만 원을 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축에 납입(55세가 되었을 때, 1억 8,500만 원을 추가로 확보)
 - 다른 금액만큼 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축에 납입
 - 이번 한 번만 퇴직연금 IRP계좌에 저축

29) 중년 세대의 경우, 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축 납입액 예시를 각각 매달 40만 원(월 급여의 약 8%), 매달 110만 원(월 급여의 약 23%)으로 제시함

〈실험집단 2〉 대상 지문은 은퇴저축액 예시에서 매달 15만 원 저축에 최소 수준, 매달 45만 원 저축에 여유로운 수준이라는 이름을 붙여서 다른 저축금액이 미래에 미칠 영향을 더 눈에 띄게 만들었다.

〈실험집단 2: 금액에 이름 붙이기〉³¹⁾

- 전문가들은 여유로운 은퇴생활을 위해 퇴직연금 이외에 소득의 13%를 저축할 것을 추천합니다.
- 정부는 은퇴저축을 권장하기 위해 퇴직연금과 연금저축에 세제혜택을 제공하고 있습니다.
- 만약 퇴직연금 이외에 은퇴저축을 하고 있지 않다면, 여유로운 은퇴생활을 누리는 데에 은퇴자금에 부족할 수 있습니다. 지금 은퇴저축을 늘리시는 것이 은퇴 시 더 많은 자금마련에 도움이 될 것입니다.
- 전문가들은 퇴직연금 이외에 현재 소득의 4%를 저축하면 65세 이후 국민연금, 퇴직연금, 그리고 추가 은퇴저축 연금액을 가지고 재직 중 평균소득의 60% 정도의 소득을 확보할 수 있다고 판단합니다.
- 아울러 여유로운 은퇴생활을 위해 김지훈님과 같은 분들은 소득의 13% 이상을 저축해야 한다고 권고합니다.
- 은퇴자금을 불리기 위해 지금 행동을 취할 수 있습니다.
 - 매달 15만 원을 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축에 납입(최소 수준)
 - 매달 45만 원을 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축에 납입(여유로운 수준)
 - 다른 금액만큼 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축에 납입
 - 이번 한 번만 퇴직연금 IRP계좌에 저축

〈실험집단 3〉 대상자들에게는 설문 전에 미래에 대해 생각해 보도록 한 후, 지금 추가로 저축하는 15만 원은 은퇴 후 매달 약 26만 원의 여유자금을 확보할 수 있다는 설명을 제시하였

30) 중년 세대의 경우, 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축 납입액 예시를 각각 매달 40만 원(55세가 되었을 때, 6,000만 원을 추가로 확보), 매달 110만 원(55세가 되었을 때, 1억 6,400만 원을 추가로 확보)으로 제시함

31) 중년 세대의 경우, 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축 납입액 예시를 각각 매달 40만 원(최소 수준), 매달 110만 원(여유로운 수준)으로 제시함

다. 미래의 자신을 생각해 보는 것은 현재의 자신과 미래의 자신 간의 유대감을 높일 수 있으며, 이러한 유대감은 은퇴저축을 늘리려는 의지를 높일 수 있다는 가설에 기초한 넋지이다.

〈실험집단 3: 미래에 초점두기〉³²⁾

○ Part 1: 미래에 초점을 두기 위한 프라이밍

- 설문조사를 시작하기 전, 잠시 은퇴 후 인생에 대해 생각해 보시기 바랍니다. 특히 다음과 같은 질문에 대해 생각해 보시기 바랍니다.
 - 어떤 활동을 하고 싶으십니까?(취미, 여가활동, 여행 등)
 - 누구와 은퇴 후 삶을 함께 하시고 싶으십니까?
 - 다른 사람들에게 어떠한 영향을 미치고 싶습니까?(다른 사람들에게 긍정적 영향을 줄 수 있는 방법들: 다른 사람에게 가르칠 기술이나 지식, 혹은 다른 사람들이 기억해 주길 바라는 성격이나 특성 등)
- 잠깐 시간을 내서 위의 질문들을 생각해 보시고, 준비가 되셨으면 다음 버튼을 눌러 주십시오.

○ Part 2: 은퇴 후 라이프스타일에 대해 잠시 생각해 보십시오

- 정부는 은퇴저축을 권장하기 위해 퇴직연금과 연금저축에 세제혜택을 제공하고 있습니다.
- 만약 퇴직연금 이외에 은퇴저축을 하고 있지 않다면, 여유로운 은퇴생활을 누리는 데에 은퇴 자금이 부족할 수 있습니다. 지금 은퇴저축을 늘리시는 것이 은퇴 시 더 많은 자금마련에 도움이 될 것입니다.
- 은퇴 후 삶에 대해 잠시 생각해 보십시오. 어떠한 라이프스타일을 누리고 싶으신가요? 지금 매달 15만 원을 추가로 저축하신다면, 퇴직했을 때 정기적으로 외식을 하거나 여행을 할 수 있도록 매달 약 26만 원의 여유자금을 가질 수 있을 것입니다.
- 은퇴를 위해 더 많이 저축하기 위해서 지금 다음과 같은 행동을 취할 수 있습니다.
 - 매달 15만 원을 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축에 납입(월 급여의 약 4%)
 - 매달 45만 원을 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축에 납입(월 급여의 약 13%)
 - 다른 금액만큼 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축에 납입
 - 이번 한 번만 퇴직연금 IRP계좌에 저축

32) 중년 세대의 경우, 퇴직연금 IRP계좌 또는 연금저축 납입액 예시를 각각 매달 40만 원(월 급여의 약 8%), 매달 110만 원(월 급여의 약 23%)으로 제시함

응답자들은 위의 네 가지 지문 중 하나를 읽고, 가상의 친구(김지훈)의 현재 은퇴저축액 수준에 대한 판단, 은퇴저축액을 늘려야 하는지 여부와 함께 응답자 자신의 은퇴저축액을 늘려야 하는지 여부도 응답하였다.

세 가지 넋지를 사용한 실험집단이 비교집단에 비해 은퇴저축에 대한 동기부여를 높였는지, 그렇다면 세 가지 넋지 중 어느 것이 가장 효과적이었는지, 가상의 친구의 은퇴준비 수준에 대한 판단과 자신의 은퇴준비 수준에 대한 판단에 미치는 영향이 다른지도 확인하였다.

2. 실험 결과: 실험집단별 평균

먼저, 가상의 친구가 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답한 비율은 김지훈 사례를 보고 설문에 응답한 만 25~37세 집단과 이정훈 사례를 보고 설문에 응답한 만 40~52세 집단 모두 '미래에 초점두기'를 사용한 <실험집단 3>이 가장 높았다.

특히 김지훈이라는 가상의 친구에게 제시된 지문을 읽은 젊은 세대의 경우, '투자과 단순 계산법'을 이용한 <실험집단 1>, '이름 붙이기'를 사용한 <실험집단 2> 응답자 중 김지훈의 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답한 비율이 비교집단보다 오히려 낮았으며, 그 차이가 통계적으로도 유의했다. 그러나 '미래에 초점두기'를 사용한 <실험집단 3> 응답자 중 김지훈의 저축액을 높여야 한다고 응답한 비율은 65%로 비교집단보다 약 5.9%p 높았고 두 비율의 차이도 통계적으로 유의했다.

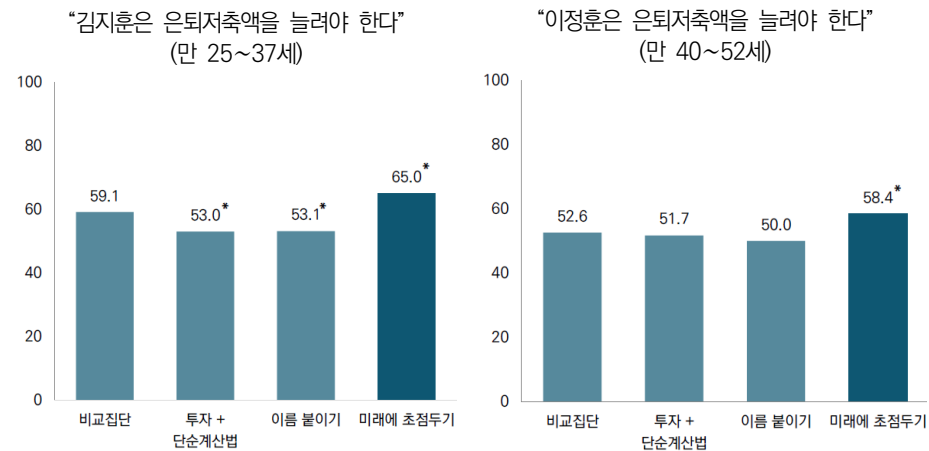
<실험집단 1>이나 <실험집단 2> 중 김지훈의 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답한 비율이 비교집단보다 컸던 이유는 무엇이었을까? 먼저 은퇴저축을 투자라고 설명한 경우, 단기간에 큰 수익률을 낼 수 있는 투자로 인식되는 밈주식이나 비트코인 등에 관심이 많은 젊은 세대들에게 김지훈에게 제시한 금융회사의 설명은 그리 매력적으로 보이지 않았을 수 있다. 은퇴저축 금액에 이름을 붙여 눈에 띄게 한 <실험집단 2>의 경우에는 최소수준이라고 설명한 소득대체율 60%가 충분하다고 생각했을 가능성도 있다.

한편 중년 세대 중 가상의 친구, 이정훈의 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답한 비율은 젊은 세대에 비해 전체적으로 낮았다. 실험집단의 응답비율을 비교집단과 비교하면, 이정훈이 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답한 비율은 <실험집단 1>과 <실험집단 2>의 경우 비교

집단과 통계적으로 유의미한 차이가 없었지만, <실험집단 3>의 경우에는 비교집단과 비교했을 때 통계적으로 높았다.

<그림 IV-2> 가상의 친구의 은퇴저축 수준에 대한 판단

(단위: %)

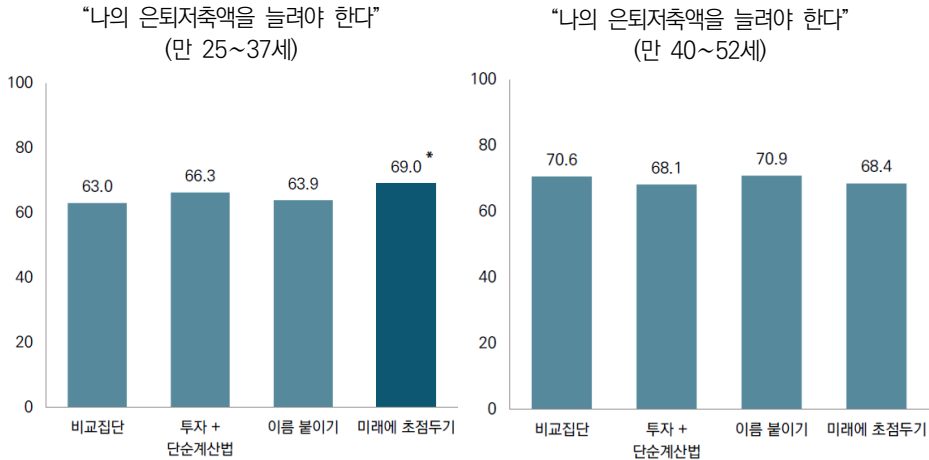


주: *는 비교집단과의 차이가 5% 유의수준에서 통계적으로 유의미한 경우를 표시한 것임

다음으로 응답자 자신의 은퇴저축액을 늘려야 한다는 응답 비율은 젊은 세대(만 25~37세), 중년 세대(만 40~52세) 모두 친구의 은퇴저축액을 늘려야 한다는 응답 비율보다 높았다. 젊은 세대의 경우에는 ‘미래에 초점두기’를 사용한 집단 중 자신의 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답한 비율이 69%로 가장 높았고, 비교집단과도 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 그러나 다른 실험집단들의 응답 비율은 비교집단보다 조금 높았으나 통계적으로는 유의미하지는 않았다. 중년 세대의 경우에는 비교집단, 모든 실험집단의 자신의 은퇴저축액을 늘려야 한다는 응답 비율이 통계적으로 다르지 않았다.

〈그림 IV-3〉 자신의 은퇴저축 수준에 대한 판단

(단위: %)



주: *는 비교집단과의 차이가 5% 유의수준에서 통계적으로 유의미한 경우를 표시한 것임

결과를 종합하자면 첫째, 세대를 막론하고 가상 친구의 은퇴저축액을 늘려야 한다고 생각하는 비율보다 자신의 은퇴저축액을 늘려야 한다고 생각하는 비율이 높았다. 둘째, 〈실험 집단 3〉의 응답결과가 비교집단과 차이를 보여, 세 가지 넋지 중에서 ‘미래에 초점두기’ 넋지가 가장 효과적인 것으로 나타났다. 셋째, ‘미래에 초점두기’ 넋지는 중년 세대보다는 젊은 세대에게 더 효과적이었던 것으로 보인다.

한편 동 결과는 II장에서 살펴본 본 영국 젊은이들을 대상으로 한 BIT의 실험과 다소 다른 결과라고 할 수 있는데, 친구의 은퇴저축 수준에 대한 판단에는 저축 수준에 이름을 붙인 넋지가 가장 효과적이었던 반면, 자신의 은퇴저축 수준에 대한 판단에는 미래에 초점을 둔 넋지가 가장 효과적이었다. BIT의 실험 결과를 상기해 보면, 가상의 친구(Alex)가 저축하고 있는 현재의 기본 기여율이 너무 낮다고 응답한 비율은 은퇴저축 기여율에 ‘최소한의 은퇴생활’, ‘편안한 은퇴생활’이라는 이름을 붙인 독려 메시지를 받은 실험집단이 가장 높았고, 미래에 초점을 둔 메시지를 받은 실험집단과 비교집단 간의 차이는 통계적으로 유의미하지 않았다. 자신의 은퇴저축 수준에 대한 판단은 국내 젊은 세대를 대상으로 한 실험 결과와 마찬가지로 미래에 초점을 둔 넋지가 가장 효과적이었다.

3. 강건성 검증

2절에서는 비교집단과 실험집단들 간의 평균적인 차이를 살펴보았고, 특히 미래에 초점 두기 넋지를 사용한 실험집단과 비교집단 간의 차이가 유의함을 발견하였다. 3절에서는 개인들의 경제적, 사회적 특성들을 고려한 후에도 이러한 집단 간 차이가 유효한지 확인하기 위해 젊은 세대 중 비교집단과 <실험집단 3>을 대상으로 하여 미래에 초점두기 넋지 여부와 함께 은퇴저축에 대한 생각에 영향을 줄 것으로 추정되는 요소들을 설명변수로 하는 회귀분석을 실시하였다.

분석대상의 기초통계량을 살펴보면, 먼저 약 65%가 상용근로자이고, 약 35%가 IRP나 연금저축에 가입하고 있다. 연간 개인소득(세전)은 대체로 2천만 원에서 4천만 원 사이이고, 개인 총자산은 대체로 5천만 원에서 1억 원 사이이다. 약 31%가 기혼이고, 약 58%가 남성이다.

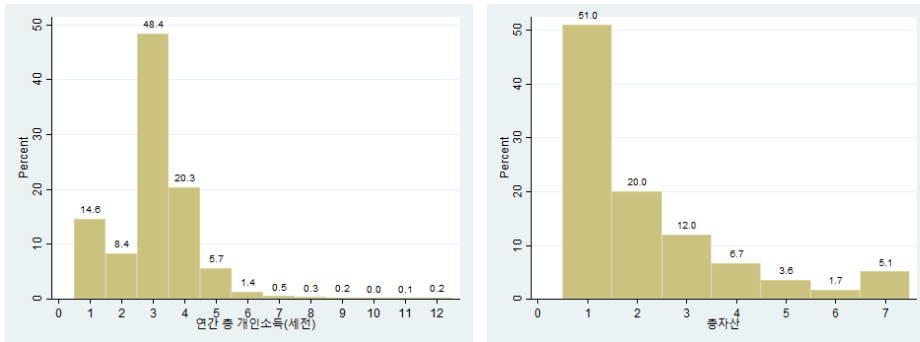
〈표 IV-2〉 기초통계량: 젊은 세대

변수명	평균	표준오차	최소	최대	관측치 수
상용근로자 더미	0.66	0.48	0	1	2,800
IRP·연금저축 가입 여부	0.34	0.48	0	1	2,800
금융이해력	2.78	1.29	0	5	2,800
기혼 여부	0.30	0.46	0	1	2,800
남성 여부	0.58	0.49	0	1	2,800

주: 금융이해력은 5개 문항의 금융이해력 질문에 대한 정답을 1점씩으로 계산한 합계임

〈그림 IV-4〉 연간 소득 및 자산 분포: 젊은 세대

(단위: %)



- 주: 1) 연간 총 개인소득(세전)은 다음의 12개 카테고리 중 하나를 선택하도록 함
 ① 1,000만 원 이하 ② 1,000~2,000만 원 미만 ③ 2,000~4,000만 원 미만
 ④ 4,000~6,000만 원 미만 ⑤ 6,000~8,000만 원 미만 ⑥ 8,000~1억 원 미만
 ⑦ 1억~1억 2천만 원 미만 ⑧ 1억 2천만~1억 4천만 원 미만 ⑨ 1억 4천만~1억 6천만 원 미만
 ⑩ 1억 6천만~1억 8천만 원 미만 ⑪ 1억 8천만~2억 원 미만 ⑫ 2억 원 이상
- 2) 총자산은 다음의 7개 카테고리 중 하나를 선택하도록 함
 ① 5,000만 원 이하 ② 5,000~1억 원 미만 ③ 1억~2억 원 미만 ④ 2억~3억 원 미만
 ⑤ 3억~4억 원 미만 ⑥ 4억~5억 원 미만 ⑦ 5억 원 이상

〈표 IV-3〉은 ‘김지훈은 은퇴저축액을 늘려야 한다’고 응답한 경우를 1로 하는 더미변수를 피설명변수로 한 프로빗 모형 분석결과를 제시한다. 결과에 따르면 응답자의 경제·사회적 특성을 제어한 후에도 미래에 초점을 둔 넋지가 김지훈의 은퇴저축액에 대한 판단에 영향을 미친 것으로 분석되었다. 미래에 초점을 둔 넋지가 비교집단에 비해 김지훈이 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답할 확률을 높인 것으로 나타난 반면, 투자와 단순계산법 넋지나 이름 붙이기 넋지는 비교집단에 비해 김지훈이 은퇴저축을 늘려야 한다고 응답할 확률을 낮춘 것으로 나타났으며, 이들의 추정계수도 모두 5% 유의수준에서 통계적으로 유의미하였다.

〈표 IV-3〉 친구 은퇴저축액에 대한 판단: 젊은 세대

피설명변수: “김지훈은 은퇴저축액을 늘려야 한다”(프로빗 모형)			
설명변수	(1)	(2)	(3)
(미래에 초점두기) 넋지	0.1465*	0.1489*	0.1491*
(투자+단순계산법) 넋지	-0.1616*	-0.1610*	-0.1609*
(이름 붙이기) 넋지	-0.1644*	-0.1643*	-0.1636*
상용근로자 여부	-0.0286	-0.0354	-0.0271
소득	-0.0173	-	-0.0095
자산	-	-0.0235	-0.0215
IRP·연금저축 보유 여부	0.5464***	0.5512***	0.5537***
금융이해력	0.1207***	0.1223***	0.1227***
기혼 여부	-0.1005	-0.0780	-0.0776
남성 여부	-0.1293**	-0.1280*	-0.1261*
상수항	-0.0988	-0.1104	-0.0945
관측치 수	2,800		
Prob > chi2	0.0000	0.0000	0.0000

주: 1) *, **, ***는 각각 5%, 1%, 0.1% 유의수준에서 통계적으로 유의미함을 표시한 것임

2) 응답자의 연간 총 개인소득(세전)을 12개 카테고리 중 선택하도록 함(① 1,000만 원 이하, … ⑫ 2억 원 이상)

3) 응답자의 총자산 7개 카테고리 중 선택하도록 함(① 5,000만 원 이하, … ⑦ 5억 원 이상)

4) 금융이해력은 5개 문항의 금융이해력 질문에 대한 정답을 1점씩으로 계산한 합계임

한편 넋지 이외에도 IRP(개인형 퇴직연금)나 연금저축 보유 여부, 금융이해력, 성별이 피 설명변수에 유의미한 영향을 미친 것으로 나타났는데, IRP나 연금저축을 보유하고 있는 사람일수록, 금융이해력이 높을수록 친구가 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답할 확률이 높았다. 또한 남성이 여정보다 김지훈은 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답할 확률이 낮은 것으로 나타났다.

〈표 IV-4〉 자신의 은퇴저축액에 대한 판단: 젊은 세대

피설명변수: “나의 은퇴저축액을 늘려야 한다”(프로빗 모형)			
설명변수	(1)	(2)	(3)
(미래에 초점두기) 낮지	0.1706*	0.1784*	0.1784*
(투자+단순계산법) 낮지	0.0926	0.0961	0.0966
(이름 붙이기) 낮지	0.0329	0.0341	0.0359
상용근로자 여부	-0.0256	-0.0539	-0.0209
소득	-0.0627**	-	-0.0379
자산	-	-0.0758***	-0.0676***
IRP·연금저축 보유 여부	-0.1804**	-0.1692**	-0.1594**
금융이해력	0.0804***	0.0854***	0.0869***
기혼 여부	0.1663**	0.2395***	0.2414***
남성 여부	-0.1003*	-0.0961	-0.0888
상수항	0.3888***	0.3373***	0.4011***
관측치 수	2,800		
Prob > chi2	0.0000	0.0000	0.0000

주: 1) *, **, ***는 각각 5%, 1%, 0.1% 유의수준에서 통계적으로 유의미함을 표시한 것임

2) 응답자의 연간 총 개인소득(세전)을 12개 카테고리 중 선택하도록 함(① 1,000만 원 이하, ... ⑫ 2억 원 이상)

3) 응답자의 총자산 7개 카테고리 중 선택하도록 함(① 5,000만 원 이하, ... ⑦ 5억 원 이상)

4) 금융이해력은 5개 문항의 금융이해력 질문에 대한 정답을 1점씩으로 계산한 합계임

다음으로 응답자 자신의 은퇴저축액에 대한 판단은 친구에 대한 판단과 다른지 살펴보았다. 〈표 IV-4〉는 ‘나의 은퇴저축액을 늘려야 한다’고 응답한 경우를 1로 하는 더미변수를 피설명변수로 한 프로빗 모형 분석결과이다. 친구에 대한 판단과 마찬가지로 응답자의 경제·사회적 특성 제외 후에도 미래에 초점두기 낮지(실험집단 3) 여부가 응답에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 미래에 초점두기 낮지는 비교집단에 비해 자신의 저축액을 늘려야 한다고 응답할 확률을 높였으며, 그 영향도 5% 유의수준하에서 통계적으로 유의미하였다. 그러나 투자와 단순계산법 낮지나 이름 붙이기 낮지는 자신의 저축액을 늘려야 한다고 응답할 확률에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

친구의 은퇴저축 수준 관련 분석결과와 마찬가지로 IRP나 연금저축 보유 여부와 금융이

해력이 자신의 저축액을 늘려야 한다고 판단할 확률이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 먼저, IRP나 연금저축 보유를 하고 있는 경우 자신의 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답할 확률은 낮은 것으로 분석되어 김지훈의 은퇴저축액에 대한 판단에 미치는 영향과 반대방향으로 작용하는 것으로 나타났다. 현재 퇴직연금 이외에 IRP나 연금저축을 통해 추가적인 은퇴저축을 하고 있다는 것은 추가저축의 필요하다고 판단한 사람이라는 뜻이므로, 추가저축을 하고 있지 않은 응답자에 비해 김지훈의 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답할 확률이 높을 것이다. 그러나 이들은 이미 추가저축을 하고 있으므로 자신의 은퇴저축액을 늘려야겠다고 생각할 가능성은 추가저축을 하고 있지 않은 사람들에 비해 낮을 수 있다. 아울러 금융이해력이 높을수록 자신의 은퇴저축액을 증가시켜야 한다고 응답할 확률이 높은 것으로 나타났다.

한편 친구의 은퇴저축 수준 관련 분석결과와 달리 보유자산 수준과 결혼 여부가 자신의 은퇴저축액에 대한 판단에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 보유자산 수준이 높을수록 자신의 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답할 확률은 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 은퇴 이후 삶을 위해 사용할 수 있는 자산이 많을수록 은퇴저축을 늘릴 동기는 줄어들 것이므로 직관적으로 예상할 수 있는 결과이다. 다음으로 기혼일 경우 자신의 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응답할 확률이 높은 것으로 나타났는데, 앞으로 필요할 자녀양육 비용을 고려하여 추가적인 은퇴저축이 필요하다고 판단했거나, 결혼이 미래에 대한 생각을 더 하도록 했을 가능성도 생각해 볼 수 있다.

또한 설명변수로서 자산 수준을 고려하지 않은 모형에서는 소득과 성별도 자신의 은퇴저축액에 대한 판단에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

강건성 검증결과를 요약하면, 가상의 친구의 은퇴저축액이나 자신의 은퇴저축액 증가여부 판단에 있어서 젊은 세대의 ‘미래에 초점두기 넋지’의 효과는 응답자의 고용상태, 소득, 자산, IRP나 연금저축 보유 여부, 금융이해력, 혼인 여부, 성별 등을 제어한 후에도 유효했다. 아울러 넋지 이외에 IRP나 연금저축 보유 여부, 금융이해력도 가상의 친구의 은퇴저축액이나 자신의 은퇴저축액 증가 여부 판단에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 자신의 은퇴저축액 증가 여부 판단에는 보유 자산 수준과 혼인 여부도 영향을 미쳤다.

한편 이와 같은 분석결과는 중년 세대의 강건성 검증결과와 다소 차이를 보였다(부록 II) 참조). 중년 세대의 경우에는 가상의 친구(이정훈)가 은퇴저축액을 늘려야 한다고 응

답할 확률에는 세 가지 넷지 중 미래에 초점두기 넷지만이 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤는데, 다른 경제·사회적 특성을 제어한 후에도 동 효과는 유의미하였다. 친구의 은퇴 저축액을 늘려야 한다는 응답할 가능성에 영향을 미친 경제·사회적 특성들과 영향의 방향은 젊은 세대와 유사하였는데, 응답자가 개인형 퇴직연금이나 연금저축 보유 여부, 금융이해력 수준, 남성 여부 등이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 보고서는 우리나라 20·30대의 금융행태와 은퇴에 대한 생각을 살펴보고, 이들이 은퇴 준비에 대해 생각해 보고 은퇴준비를 실행할 수 있도록 돕는 데에 행태과학적 방법을 활용할 수 있는지, 활용한다면 어떠한 방법이 더 효과적일 것인지를 소비자실험을 통해 확인하였다.

경제성장률, 금리, 투자기회, 고용안정성, 근무기간, 기대여명 등을 고려할 때, 젊은 세대는 이전 세대보다 불리한 조건하에서 은퇴자산을 준비해야 한다. 따라서 이전 세대보다 더 일찍 은퇴자산 준비계획과 전략을 세우고 자신의 전략에 따라 은퇴 후 삶을 준비할 필요가 있지만, 현재편향, 사회적 선호, 과신, 제한된 주의집중과 같은 특성이 은퇴준비를 어렵게 만든다.

물론 최근 상당한 금융지식, 높은 위험수용도, 투자에 대한 자신감을 가지고 적극적인 직접투자를 하거나, 자산가격이 상승하면서 대출을 이용하여 적극적으로 주택을 마련하는 20·30대가 늘어나고 있다. 이렇게 적극적인 투자활동을 하는 젊은 세대 중에는 단기간에 은퇴자산을 축적하고 일찍 은퇴하려는 FIRE족이나, 장기 은퇴준비계획을 세우고 준비하는 집단과 은퇴저축이나 장기적인 목표보다는 단기 수익성을 추구하고 시장의 쏠림현상에 민감한 집단이 공존할 것으로 예상된다. 한편 적극적인 투자나 자산축적을 할 여력이 없거나 관심이 없고 은퇴준비에 대한 생각도 하지 않는 집단도 있을 것이다.

실제로 2020/2021 보험소비자 행태조사 결과를 보면, 20·30대 중 경제적 측면에서 노후 준비를 잘 못하거나 전혀 못하고 있다고 응답한 비율은 56.1%였던 반면, 잘 또는 매우 잘 준비하고 있다고 응답한 비율도 8.6%나 있었다. 또한 20·30대 중 은퇴 후 삶에 대해 진지하게 생각해 본 적이 없거나 모르겠다고 응답한 비율은 26.2%였다. 아울러 어떠한 연금에도 가입되어 있지 않거나, 모르겠다고 응답한 비율이 20대는 24%, 30대는 12%가 넘었다.

은퇴 후 삶에 대해 진지하게 생각하지 않았거나 은퇴준비의 필요성은 느끼지만 은퇴계획이나 은퇴저축을 미루고 있는 젊은 세대에게 은퇴저축을 독려하기 위한 효과적인 넛지를 찾기 위해 투자 및 어림감정, 이름 붙이기, 미래에 초점두기의 세 가지 넛지를 이용해 소

비자실험을 실시하였다. 실험 결과, 세 가지 넋지 중에서 ‘미래에 초점두기’ 넋지가 가장 효과적인 것으로 나타났으며, ‘미래에 초점두기’ 넋지는 중년 세대보다는 젊은 세대에게 더 효과적이었다. 이러한 젊은 세대의 ‘미래에 초점두기 넋지’의 효과는 응답자의 고용상태, 소득, 자산, IRP나 연금저축 보유 여부, 금융이해력, 혼인 여부, 성별 등을 제어한 후에도 여전히 유효했다.

본 실험은 가상의 상황을 설정하고 실험참여자가 주어진 질문에 응답하는 방법을 취했으므로, 실제 상황에서의 넋지 영향을 측정하는 것에는 한계를 가진다고 할 수 있다. 그러나 이러한 한계에도 불구하고 본 실험 결과는 먼저 젊은 세대 중 은퇴 후 삶에 대해 생각해 보지 않고 준비도 하지 않고 있는 집단의 은퇴저축에 대한 관심 환기와 노후준비 동기를 유발하기 위해서는 미래에 대해 생각할 기회를 제공하는 넋지가 효과적일 수 있음을 시사한다.

소비자가 은퇴 후 삶을 생각해 보고 은퇴준비 정도를 점검하도록 하기 위해 실험에서 사용한 방법은 미래에 대해 잠시 생각해 보도록 하는 시간을 갖도록 한 것이지만, 영국 연금·노후소득 협회(Pensions and Lifetime Savings Association; PLSA)가 제공하는 은퇴 생활수준(Retirement living standards) 웹사이트처럼 은퇴 후 세부 생활상을 제시하여 소비자가 은퇴 후 삶을 생각해 보고 은퇴준비 정도를 점검하도록 하는 방법이나, 합성사진을 사용하여 미래 자신의 모습을 보여주는 방법 등도 참고할 만하다. 아울러 은퇴저축을 하고자 하는 의도가 있더라도 이를 실행에 옮기기까지의 장애요인들을 경감시키기 위한 방안들을 위해 추가적인 조사와 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- 국민연금(2021), 「국민연금제도」
- 김석영·정원석(2018), 「빅데이터에 나타난 보험산업」, 『KIRI 리포트』
- 김세중·최예린(2020), 「코로나19로 인한 개인보험 소비자 수요 변화: 인터넷 검색량 분석」, 『KIRI 리포트』
- 동향분석팀(2003), 「2003년 보험소비자 설문조사」, 『연구조사자료』, 2003-1, 보험개발원 보험연구소
- 박영호·정나라(2020. 7), 「밀레니얼 세대, 투자인류의 출현」, 『미래에셋 은퇴리포트』, 46, 미래에셋은퇴연구소
- 보험연구원(2019), 「2019 보험소비자 설문조사」
- 빅데이터센터(2020), 「보험신용정보 표본DB 이용자 매뉴얼」, 한국신용정보원
- 생명보험협회(2018), 「15차 생명보험 성향조사」, 생명보험협회
- 송현주·임란·왕승현·이은영(2018), 「중·고령자의 경제생활 및 노후준비 실태」, 『조사보고서』, 2018-1, 국민연금연구원
- 이재완(2019. 1), 「밀레니얼의 부상과 가치관 변화」, 『이슈분석』, 하나금융경영연구소
- 주소현·유명수·고은희(2020), 「밀레니얼세대와 X세대, 86세대의 금융상품 보유 행동」, 『Financial Planning Review』, 제13권, 2호
- 통계청·금융감독원·한국은행(2020. 12. 17), 「2020년 가계금융복지조사 결과」
- 통계청(2015), 「통계로 본 광복 70년」
- _____(2019), 「가계금융복지조사」
- _____(2020. 1. 21), 「2018년 임금근로일자리 소득(보수) 결과」
- _____(2020. 5. 7), 「2019년 가계동향조사(연간 지출)결과」
- _____(2020. 11. 18), 「2020년 사회조사 결과」
- _____(2020. 12. 1), 「2019년 생명표」
- 한국노동연구원(2019), 「한국노동패널조사」
- 한국은행 ECOS, 『한눈에 보는 우리나라 100대 통계지표』

한국조세재정연구원(2018), 「재정패널조사」

Accenture(2017), “2017 Global Distribution&Marketing Consumer Study: Financial Services Report”

Almquist, Senior and Bloch(2016), “The Elements of Value”, *Harvard Business Review*

Azuara, Oliver, Mariano Bosch, Gustavo Caballero, Fabian Cofre, Stephanie Gonzalez, Anne Hand, Lukas Keller, Catalina Tapia, Maria Silva-Porto, and Fermin Vivanco(2021), *Saving without Barriers: Lessons from the Retirement Savings Laboratory's Pilot Projects*, IDB

Benartzi, Shlomo and Richard Thaler(2007), “Heuristics and Biases in Retirement Savings Behavior”, *Journal of Economic Perspectives*, 21(3)

Consumer Intelligence(2019), “The Impact of Renewal Disclosure Legislation: How Has Consumer Behaviour Changed?”

Common Cents Lab(2016), *Common Cents Lab End of Year 2016 Report*, Common Cents Lab and MetLife Foundation

EC(2018), “2018 Consumer Markets Scoreboard: Making Markets Work for Consumers”

___(2019a), “Consumer Conditions Scoreboard”, 2019 Edition

___(2019b), “Consumers’ Attitudes towards Cross-Boarder Trade and Consumer Protection 2018”

EY(2014), “Reimagining Customer Relationships”

FCA(2018), *The Financial Lives of Consumers across the UK*, FCA

Fertig, Andrew, Alissa Fishbane, and Jaclyn Lefkowitz(2018), *Using Behavioral Science to Increase Retirement Savings in Mexico*, ideas42

FHI(2005), *Qualitative Research Methods*, FHI

Glazebrook, Kate, Chris Larkin, and Elisabeth Costa(2017), “Improving Engagement with Pension Decisions: the Results from Three Randomised Controlled Trials”, BIT

- Hyams, S., A. Smith, C. Squirrell, G. Warren, O. Warren, and P. Willetts(2020), “Saving for Retirement: Rules of Thumb”, *British Actuarial Journal*, 25
- Karlan, Dean, Aishwarya Ratan, and Jonathan Zinman(2014), “Savings by and for the Poor: a Research Review and Agenda”, *The Review of Income and Wealth*, 60(1)
- Office of Quality Improvement(2010), *Survey Fundamentals*, University of Wisconsin-Madison
- Straeter, Laura and Maria Ferreira-Sequeda(2021), “Brick by Brick: How Targeted Messaging Can Help Customers with Low Savings Build a Buffer”, in Samson, A. Eds.(2021). *The Behavioral Economics Guide 2021* (with an Introduction by John List)
- Stephens-Davidowitz, Seth(2017), *Everybody Lies: Big Data, New Data, and What the Internet Can Tell Us About Who We Really Are*, Dey Street Books
- Skinner, Jonathan(2007), “Are You Sure You’re Saving Enough for Retirement?”, *Journal of Economic Perspectives*, 21(3)
- Howe, Neil and William Strauss(1992), *Generations*, William Morrow and Company, New York
- Thaler, Richard and Cass Sunstein(2008), *Nudge: Improving Decision about Health, Wealth, and Happiness*, Penguin Books
- The Behavioural Insights Team(2020), “Nudging for Retirement”, The Behavioural Insights Team, Cabinet Office, Sottish Widows
- The Money Advice Service, the Behavioural Insights Team, and Ipsos MORI(2018), “A Behavioural Approach to Managing Money: Ideas and Results from the Financial Capability Lab”
- Van Roy, Rossetti, and Piculescu(2015), “Consumer Conditions in the EU”, *JRC Science and Policy Report*, European Commission

국민연금, 「국민연금제도」(<https://csa.nps.or.kr/images/pdf/pop.html>(2021. 2. 19 접속))

국민연금공단(https://www.nps.or.kr/jsppage/info/easy/easy_04_01.jsp)

라이나 전성기 조사결과 화면 캡처(<https://www.junsungki.com/magazine/post-detail.do?id=2315>)

보건복지부(https://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06410102&PAGE=2)

www.accenture.com/FSCConsumerStudy

<https://www.consumerintelligence.com/home-insurance-behaviour-tracker>

https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards_en

https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_en

https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/market-monitoring_en

<https://www.ipsos.com/ipsos-mori/en-uk>

<https://www.klia.or.kr/klia/archive/trendSurvey/list.do>

http://kostat.go.kr/incomeNcpi/income/income_dg/4/5/index.static

https://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06410102&PAGE=2&topTitle

<https://www.netpromotersystem.com/about/>

소비자실험에서 만 25세 이상 37세 이하 응답자에게 가상의 친구로 제시한 김지훈(90년생)과 만 40세 이상 52세 이하 응답자에게 가상의 친구로 제시한 이정훈(75년생)은 해당 출생연도에 가장 많이 사용된 이름을 사용하고, 해당 연령대의 평균적인 소득을 사용하여 친근감을 높였다.

실험지문에서 사용한 대략적인 은퇴자금의 충분 정도는 해당 연령의 평균적인 은퇴 후 생존기간, 국민연금 소득대체율 등을 참고하여 작성하였다. 기대사망 시점은 통계청의 「2019년 생명표」를 참고하여 김지훈은 81세에 이정훈은 82세에 사망하는 것으로 가정하였다.³³⁾ 근로소득은 「2018년 임금근로일자리 소득(보수) 결과」를 참고하였다.³⁴⁾ 동 결과에 따르면 30대 남성 평균소득은 349만 원, 40대 남성의 평균소득은 427만 원으로 조사되었다. 한편 회사법인에 다니는 30~35세 근로자의 평균소득은 323만 원, 45~49세 근로자의 평균소득은 402만 원이었다. 또한, 대기업에 다니는 30대 근로자의 평균소득은 482만 원, 40대 근로자의 평균소득은 637만 원으로 조사되었다.

〈부록 표 I-1〉 연금수급 개시연령

(단위: 세)

출생연도	~1952년	1953~1956년	1957~1960년	1961~1964년	1965~1968년	1969년~
연금수급 개시연령	60	61	62	63	64	65

자료: 보건복지부

대략적인 은퇴소득의 적정성을 가늠하기 위해서 먼저 국민연금 수급 개시연령, 소득대체율을 고려하였다. 최소 10년 이상 국민연금에 가입한 후, 연금수급 개시연령이 되면 사망 전까지 매월 노령연금을 받게 된다.³⁵⁾ 연금수급 개시연령은 〈부록 표 I-1〉과 같이 2013

33) 통계청 보도자료(2020. 12. 1), “2019년 생명표” 중 간이생명표에 따르면 30세 남성의 기대여명은 50.96세, 45세 남성의 기대여명은 36.61세임

34) 통계청 보도자료(2020. 1. 21), “2018년 임금근로일자리 소득(보수) 결과”

년부터 5년마다 1세씩 상향된다. 이정훈과 김지훈은 모두 1969년 이후에 출생하였으므로 이들은 65세부터 노령연금을 받을 수 있다.

급여 수준은 국민연금 가입자의 평균소득과 연금가입자 본인의 가입기간과 가입기간 중 평균소득을 기초로 아래 산식과 같이 계산된다. 여기서 A 는 연금수급 직전 3년간 전체 가입자의 평균 월 소득의 평균이며, 기본연금액의 균등 부분을 결정하는 요소이며 가입자 소득 재분배 기능을 반영한다. B 는 연금가입자 본인의 가입기간 중 월 기준소득의 평균이며, 기본연금액의 소득비례 부분을 결정하는 요소이다. n 은 20년 초과 가입월수를 뜻하는데, 수식에서 보는 바와 같이 20년을 초과할 때마다 매년 5%씩 연금액을 가산한다. P 는 국민연금 가입월수, P_1 은 1998년 12월 31일 이전 가입월수, P_2 는 1999년 1월 1일부터 2007년 12월 31일까지 가입월수, P_3 는 2008년 가입월수, P_4 는 2009년 가입월수를 의미하고 해가 더해짐에 따라 연금액 계산에 사용되는 비례상수가 매년 0.015씩 감소하게 된다. 따라서 보험료 납부기간에 따라 적용하는 소득대체율이 달라진다.³⁵⁾

$$\begin{aligned} (\text{기본 연금액}) = & [2.4(A + 0.75B) \times \frac{P_1}{P} + 1.8(A + B) \times \frac{P_2}{P} + \\ & 1.5(A + B) \times \frac{P_3}{P} + 1.485(A + B) \times \frac{P_4}{P} \dots] \times (1 + \frac{0.05n}{12}) \end{aligned}$$

〈부록 표 I-2〉는 전체 가입자의 평균 소득수준에 해당하는 사람이 40년 동안 연금보험료를 납부한 경우, 소득대체율을 보여준다.

〈부록 표 I-2〉 국민연금 소득대체율

(단위: %)

가입연도	1988~1998년	1999~2007년	2008~2027년	2028년~
소득대체율	70	60	50 (2008년 이후 매년 0.5%p씩 감소)	40
가입월수	P_1	P_2	$P_3 \dots P_{22}$	P_{23}

자료: 국민연금공단(https://www.nps.or.kr/jsppage/info/easy/easy_04_01.jsp)

35) https://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06410102&PAGE=2&topTitle

36) 국민연금(2021)

부록 II

강건성 검증: 중년 세대

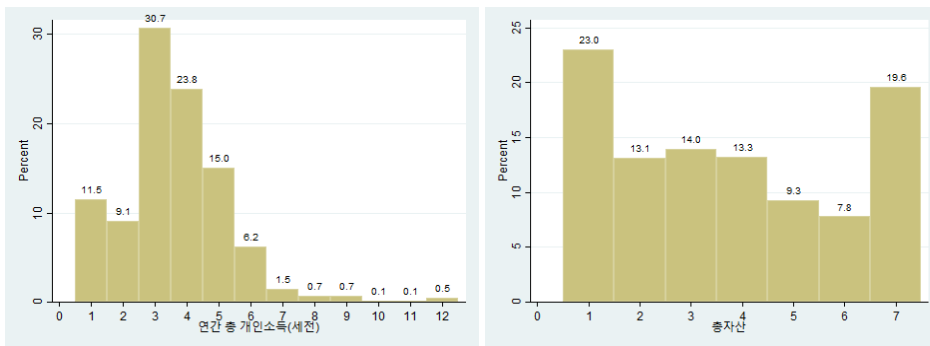
〈부록 표 II-1〉 기초통계량: 중년 세대

변수명	평균	표준오차	최소	최대	관측치 수
상용근로자 더미	0.55	0.50	0	1	2,800
IRP·연금저축 보유 여부	0.39	0.49	0	1	2,800
금융이해력	2.91	1.31	0	5	2,800
기혼 여부	0.73	0.44	0	1	2,800
남성 여부	0.60	0.49	0	1	2,800

주: 금융이해력은 5개 문항의 금융이해력 질문에 대한 정답을 1점씩으로 계산한 합계임

〈부록 그림 II-1〉 연간 소득 및 자산 분포: 중년 세대

(단위: %)



주: 1) 연간 총 개인소득(세전)은 다음의 12개 카테고리 중 하나를 선택하도록 함

- ① 1,000만 원 이하 ② 1,000~2,000만 원 미만 ③ 2,000~4,000만 원 미만
 ④ 4,000~6,000만 원 미만 ⑤ 6,000~8,000만 원 미만 ⑥ 8,000만~1억 원 미만
 ⑦ 1억~1억 2천만 원 미만 ⑧ 1억 2천만~1억 4천만 원 미만 ⑨ 1억 4천만~1억 6천만 원 미만
 ⑩ 1억 6천만~1억 8천만 원 미만 ⑪ 1억 8천만~2억 원 미만 ⑫ 2억 원 이상

2) 총자산은 다음의 7개 카테고리 중 하나를 선택하도록 함

- ① 5,000만 원 이하 ② 5,000만~1억 원 미만 ③ 1억~2억 원 미만 ④ 2억~3억 원 미만
 ⑤ 3억~4억 원 미만 ⑥ 4억~5억 원 미만 ⑦ 5억 원 이상

〈부록 표 II-2〉 친구 은퇴저축액에 대한 판단: 중년 세대

파설명변수: “이정훈은 은퇴저축액을 늘려야 한다”(프로빗 모형)			
설명변수	(1)	(2)	(3)
(미래에 초점두기) 넋지	0.1566**	0.1535*	0.1560*
(투자+단순계산법) 넋지	-0.0190	-0.0199	-0.0185
(이름 붙이기) 넋지	-0.0706	-0.0729	-0.0711
상용근로자 여부	0.0011	0.0094	-0.0002
소득	0.0270	-	0.0223
자산	-	0.0154	0.0094
IRP·연금저축 보유 여부	0.4956***	0.5003***	0.4510***
금융이해력	0.1163***	0.1142***	0.1140***
기혼 여부	0.0049	0.0052	-0.0029
남성 여부	-0.1668**	-0.1459**	-0.1656**
상수항	-0.4646***	-0.4366***	-0.4683***
관측치 수	2,800		
Prob > chi2	0.0000	0.0000	0.0000

주: 1) *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1% 유의수준에서 통계적으로 유의미함을 표시한 것임
 2) 응답자의 연간 총 개인소득(세전)을 12개 카테고리 중 선택하도록 함(① 1,000만 원 이하, ... ⑫ 2억 원 이상)
 3) 응답자의 총자산 7개 카테고리 중 선택하도록 함(① 5,000만 원 이하, ... ⑦ 5억 원 이상)
 4) 금융이해력은 5개 문항의 금융이해력 질문에 대한 정답을 1점씩으로 계산한 합계임

〈부록 표 II-3〉 자신의 은퇴저축액에 대한 판단: 중년 세대

피설명변수: “나의 은퇴저축액을 늘려야 한다”(프로빗 모형)			
설명변수	(1)	(2)	(3)
(미래에 초점두기) 넋지	-0.0642	-0.0598	-0.0628
(투자+단순계산법) 넋지	-0.0716	-0.0727	-0.0741
(이름 붙이기) 넋지	0.0128	0.0146	0.0129
상용근로자 여부	0.0538	0.0499	0.0585
소득	-0.0372*	-	-0.0209
자산	-	-0.0386**	-0.0328*
IRP·연금저축 보유 여부	-0.1275*	-0.1213*	-0.1121*
금융이해력	0.0581**	0.0665***	0.0669***
기혼 여부	0.0874	0.1074	0.1151
남성 여부	-0.2025***	-0.2250***	-0.2066***
상수항	0.5887***	0.5728***	0.6024***
관측치 수	2,800		
Prob > chi2	0.0016	0.0001	0.0003

주: 1) *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1% 유의수준에서 통계적으로 유의미함을 표시한 것임

2) 응답자의 연간 총 개인소득(세전)을 12개 카테고리 중 선택하도록 함(① 1,000만 원 이하, ... ⑫ 2억 원 이상)

3) 응답자의 총자산 7개 카테고리 중 선택하도록 함(① 5,000만 원 이하, ... ⑦ 5억 원 이상)

4) 금융이해력은 5개 문항의 금융이해력 질문에 대한 정답을 1점씩으로 계산한 합계임

설문조사

1. 조사의 개요

가. 조사의 목적

- 본 조사는 국내 소비자의 은퇴저축에 대한 태도, 이해도, 의사결정을 파악하여 향후 은퇴저축 장려를 위한 제도 및 정책 발굴을 위한 기초자료를 제공하는 데에 목적이 있음
- 이를 위해 크게 온라인 설문조사, 소비자실험, 연금판매자 심층면담을 실시하였음
 - 온라인 설문조사를 통해 만 25~55세를 대상으로 은퇴준비에 대한 태도, 준비 정도 등을 조사함
 - 그 중 만 25~37세 연령과, 만 40~52세 연령의 경우 소비자 실험을 통해 은퇴저축 촉진 개입의 효과를 검토함
- 동 보고서는 보험소비자 행태조사 중 만 25~55세 8,000명을 대상으로 한 온라인 설문조사 결과를 제시함

〈부록 그림 III-1〉 조사의 목적



나. 주요 조사 항목

- 본인의 재무관리에 대한 생각(경제적 환경에 대한 만족도, 금융지식 수준 평가 등)
- 평소 생각하는 본인의 은퇴 후 삶(은퇴 시점, 노후 준비 정도 등)
- 가입하고 있는 연금(연금 적립금액, 적립금 투자처, 적립금 변경 등)
- 금융이해력 퀴즈 응답 후 정답을 확인하고 금융감독원 통합연금포털 정보를 제공
- 가족구성, 소득 등 통계처리를 위한 정보

다. 조사 방법

〈부록 표 III-1〉 조사 방법

구분	온라인 조사
조사 대상	전국 만 25~55세 성인 남녀 중 현재 또는 과거에 임금 및 비임금 근로자
표본 크기	총 8,000명(유효표본)
자료수집 방법	구조화된 설문지를 이용한 온라인 설문조사
표본추출 방법	거주 지역, 성, 연령, 종사상지위 구성비에 따른 비례 할당 추출법 ※ 통계청, 2015년 인구총조사 기준
최대 허용오차	95% 신뢰수준에서 $\pm 1.1\%$
조사 기간	2021년 2월 15일~3월 5일(약 3주간)
조사 기관	(주)엠브레인퍼블릭

라. 표본의 특성

〈부록 표 Ⅲ-2〉 응답자 특성 - 온라인 조사

구분		사례 수	구성비율(%)
전체		8,000	100.0
성별	남성	4,753	59.4
	여성	3,247	40.6
연령	20대	1,024	12.8
	30대	2,720	34.0
	40대	2,354	29.4
	50대	1,902	23.8
거주 지역	서울	1,621	20.3
	부산	626	7.8
	대구	473	5.9
	인천	517	6.5
	광주	303	3.8
	대전·세종	372	4.7
	울산	154	1.9
	경기	2,042	25.5
	충북·충남	469	5.9
	전북·전남	443	5.5
	경북·경남	715	8.9
	강원·제주	265	3.3
종사상 지위	상용근로자	5,369	67.1
	임시·일용근로자	782	9.8
	고용원이 있는 자영업자	501	6.3
	고용원이 없는 자영업자	830	10.4
	무급가족 종사자	108	1.4
	기타 종사자	410	5.1
	임금근로자	6,151	76.9
	비임금근로자	1,849	23.1

〈부록 표 Ⅲ-2〉 계속

구분		사례 수	구성비율(%)
교육수준	중학교 이하	31	0.4
	고등학교	1,328	16.6
	대학교(4년제 미만)	1,669	20.9
	대학교(4년제 이상)	4,178	52.2
	대학원 석사	657	8.2
	대학원 박사 이상	137	1.7
연 개인소득 (세전)	1,000만 원 미만	1,040	13.0
	1,000~2,000만 원 미만	713	8.9
	2,000~4,000만 원 미만	3,003	37.5
	4,000~6,000만 원 미만	1,780	22.3
	6,000~8,000만 원 미만	878	11.0
	8,000만 원~1억 원 미만	347	4.3
	1억 원~1.2억 원 미만	90	1.1
	1.2억 원~1.4억 원 미만	53	0.7
	1.4억 원~1.6억 원 미만	43	0.5
	1.6억 원~1.8억 원 미만	12	0.2
	1.8억 원~2억 원 미만	9	0.1
	2억 원 이상	32	0.4

마. 일러두기

- 본 보고서에 제시된 통계수치 중 비율자료의 경우 소수점 이하 둘째 자리에서 반올림하였기 때문에 세부항목의 합이 총계와 일치하지 않을 수 있음
- 본 조사에서 제시된 통계표 중 복수응답 설문은 설문의 구성비의 합계가 100을 초과할 수 있음
- 통계표 중 사용된 부호의 의미는 다음과 같음
 - 「-」: ‘해당 숫자 없음’ 또는 ‘의미 없음’을 의미
 - 「0.0」: 단위 미만(0(Zero) 포함)
- 응답자 특성별 비교 분석 시 Base가 30표본 미만의 경우 해석에 유의할 필요가 있음

2. 조사 결과

가. 재무관리에 대한 생각

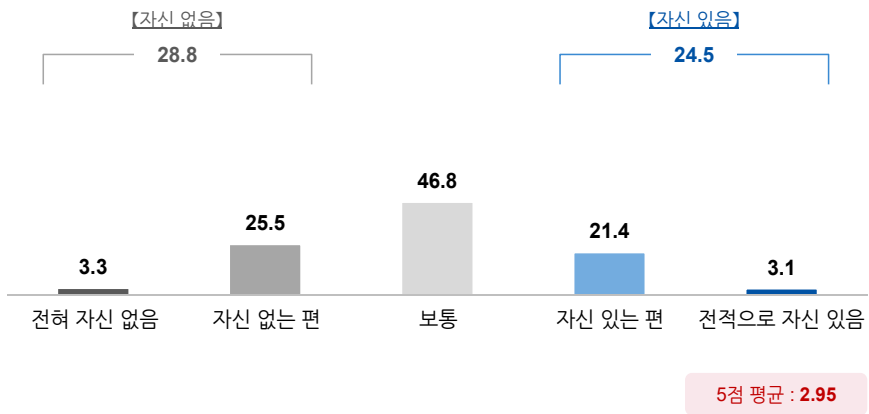
〈요약〉

- 응답자의 대부분 돈 관리에 대한 자신감은 보통이라고 응답함
 - 여성보다는 남성이, 40·50대보다는 20·30대가 돈 관리에 더 자신이 있는 것으로 나타남
- 경제적 환경에 대해 불만족한다고 응답한 비율도 상당했는데, 자신의 경제적 환경에 대해서는 46.3%가 가족의 경제적 환경에 대해서는 45.3%가 불만족한다고 응답함
 - 여성보다는 남성이, 40·50대보다는 20·30대의 경제적 환경에 대한 만족도가 더 높았음
- 자신의 금융지식 수준에 대해서는 낮음 또는 매우 낮음이라고 응답한 비율이 41.8%였음
 - 여성보다 남성이 자신의 금융지식 수준을 더 높게 판단했으며, 연령별로는 50대가 가장 높다고 판단한 반면, 40대가 가장 낮다고 판단함
- 가계의 주된 소득원이 일을 하지 못할 경우 돈을 빌리지 않고 얼마나 오랫동안 생활비를 충당할 수 있는지에 대해 6개월 미만이라고 응답한 비율은 57.9%였음
 - 6개월 이상이라고 응답한 비율은 남성보다는 여성이 높았으며, 연령별로는 20대가 가장 낮았음
- 자신의 재무상태를 설명하는 6개 문장을 제시하고 이에 대한 동의 정도를 질문하였는데, 대부분 응답자가 자신의 가진 돈이나 저축할 돈이 충분치 않을까 걱정된다고 응답함
 - “경제적 미래를 안전하게 관리하고 있다”고 생각하지 않는 비율은 41.4%였으며, “가진 돈이나 저축할 돈이 충분치 않을까 걱정된다”라는 문장이 자산의 상황을 어느 정도, 매우 잘, 완벽하게 설명한다고 응답한 비율은 80.8%였음

○ 돈 관리에 자신있는 정도는 ‘보통’이 46.8%로 가장 높고 다음으로 ‘자신 없음’이 28.8%, ‘자신 있음’이 24.5%로 나타났으며, 5점 평균 기준으로 환산할 경우 2.95점이었음

〈부록 그림 Ⅲ-2〉 돈 관리에 자신 있는 정도

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



○ 돈 관리에 자신 있는 정도는 남성과 연령별로는 20대, 30대, 50대, 40대 순으로 높게 나타남(5점 평균 기준)

〈부록 표 Ⅲ-3〉 돈 관리에 자신 있는 정도

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

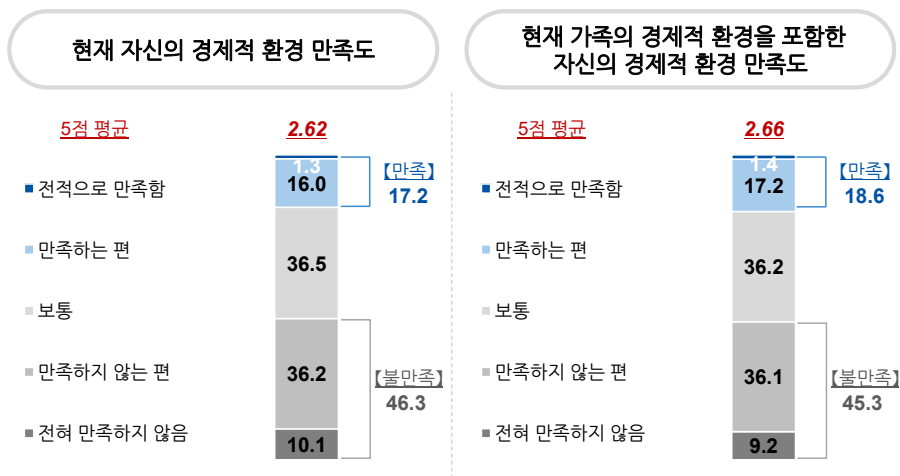
구분		사례 수	전혀 자신 없음	자신 없는 편	보통	자신 있는 편	전적으로 자신 있음	5점 평균
전체		8,000	3.3	25.5	46.8	21.4	3.1	2.95
성별	남성	4,753	2.6	22.8	46.0	24.5	4.1	3.05
	여성	3,247	4.3	29.4	47.9	16.8	1.6	2.82
연령	20대	1,024	2.6	24.5	41.7	26.0	5.2	3.07
	30대	2,720	3.8	24.2	45.3	22.6	4.1	2.99
	40대	2,354	3.4	27.7	48.9	18.3	1.6	2.87
	50대	1,902	2.7	25.1	49.0	20.9	2.3	2.95

주: 5점 평균 점수는 ‘전혀 자신 없음’을 1점, ‘전적으로 자신 있음’을 5점으로 하여 계산한 점수임

- 현재 자신의 경제적 환경(가족의 경제적 환경을 제외한 개인)에 대한 만족도는 5점 평균 기준 2.62점이며, 가족의 경제적 환경을 포함한 경제적 환경 만족도는 2.66점으로 나타나 개인의 경제적 환경보다는 가족의 경제적 환경에 대한 만족도가 다소 높았음
- 자신 및 가족의 경제적 환경에 대한 만족도 모두 '만족' 응답 비중이 20% 이하로 낮은 반면, '불만족'은 45% 이상, '보통'은 36% 이상으로 상대적으로 높게 나타남

〈부록 그림 III-3〉 현재 가족의 경제적 환경을 포함한 자신의 경제적 환경에 대한 만족도

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- 현재 자신의 경제적 환경(가족의 경제적 환경을 제외한 개인)에 대한 만족도는 남성과, 연령별로는 20대, 30대, 50대, 40대 순으로 높게 나타남(5점 평균 기준)

〈부록 표 Ⅲ-4〉 현재 자신의 경제적 환경(가족 제외한 개인)에 대한 만족도

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	전혀 만족하지 않음	만족하지 않는 편	보통	만족하는 편	전적으로 만족함	5점 평균
전체		8,000	10.1	36.2	36.5	16.0	1.3	2.62
성별	남성	4,753	9.8	34.9	37.2	16.5	1.5	2.65
	여성	3,247	10.3	38.3	35.4	15.1	0.9	2.58
연령	20대	1,024	10.4	35.0	33.3	18.5	2.9	2.69
	30대	2,720	9.6	35.5	36.0	17.5	1.5	2.66
	40대	2,354	10.3	37.1	37.7	14.2	0.7	2.58
	50대	1,902	10.3	37.0	37.4	14.6	0.8	2.59

- 가족의 경제적 환경을 포함한 자신의 경제적 환경에 대한 만족도는 남성과, 연령별로는 20대, 30대, 50대, 40대 순으로 높게 나타남(5점 평균 기준)
- 20대와 30대의 경우 자신의 경제적 환경보다 가족의 경제적 환경에 대한 만족도가 높은 반면, 40대와 50대는 자신의 경제적 환경과 가족의 경제적 환경에 대한 만족도가 동일한 수준으로 나타남

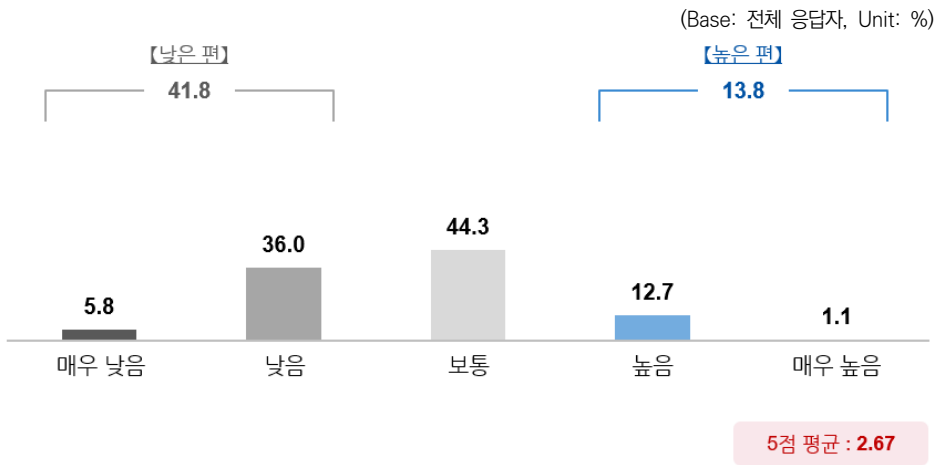
〈부록 표 Ⅲ-5〉 현재 가족의 경제적 환경을 포함한 자신의 경제적 환경에 대한 만족도

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	전혀 만족하지 않음	만족하지 않는 편	보통	만족하는 편	전적으로 만족함	5점 평균
전체		8,000	9.2	36.1	36.2	17.2	1.4	2.66
성별	남성	4,753	9.2	35.3	36.3	17.6	1.6	2.67
	여성	3,247	9.1	37.2	36.0	16.6	1.0	2.63
연령	20대	1,024	8.8	30.7	34.8	22.3	3.5	2.81
	30대	2,720	8.9	34.4	35.8	19.2	1.7	2.71
	40대	2,354	9.5	38.1	37.3	14.4	0.6	2.58
	50대	1,902	9.4	39.0	35.9	15.0	0.7	2.59

- 자신의 금융지식 수준에 대해서는 ‘보통’이 44.3%로 가장 높고 다음으로 ‘낮은 편’ 41.8%, ‘높은 편’ 13.8%로 나타남
- 자신의 금융지식 수준에 대해 5점 평균 기준 2.67점으로 평가하여 돈 관리에 대한 자신 있는 정도(2.95점)보다 상대적으로 낮음

〈부록 그림 Ⅲ-4〉 자신의 금융지식 수준에 대한 생각



- 자신의 금융지식 수준에 대해서 남성과 연령별로는 50대, 30대, 20대, 40대 순으로 높았으며, 금융이해력 퀴즈 정답 수가 많을수록 금융지식 수준에 대한 평가도 높아지는 것으로 나타남(5점 평균 기준)

〈부록 표 Ⅲ-6〉 자신의 금융지식 수준에 대한 생각

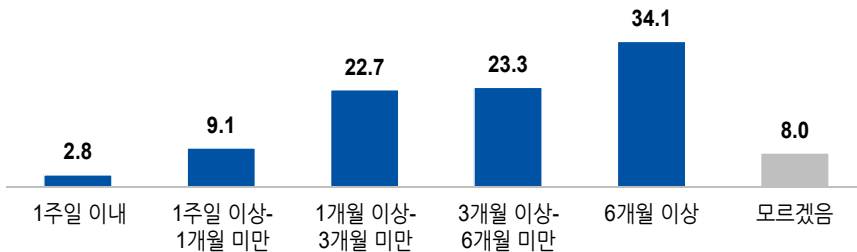
(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	매우 낮음	낮음	보통	높음	매우 높음	5점 평균
전체		8,000	5.8	36.0	44.3	12.7	1.1	2.67
성별	남성	4,753	4.2	32.3	46.1	15.8	1.6	2.78
	여성	3,247	8.2	41.4	41.7	8.3	0.4	2.51
연령	20대	1,024	6.2	38.5	40.8	12.8	1.8	2.66
	30대	2,720	6.0	36.9	43.2	12.8	1.3	2.66
	40대	2,354	6.2	37.3	44.3	11.4	0.8	2.63
	50대	1,902	5.1	31.8	47.9	14.2	0.9	2.74
금융 이해력 퀴즈 정답 수	0개	397	16.4	40.6	40.1	2.5	0.5	2.30
	1개	872	10.8	40.9	40.4	7.0	0.9	2.46
	2개	1,613	7.1	42.9	40.4	8.9	0.8	2.53
	3개	2,397	4.8	38.4	44.7	11.4	0.7	2.65
	4개	1,967	3.5	29.8	48.6	16.9	1.2	2.83
	5개	754	1.5	21.5	47.6	26.3	3.2	3.08

- 만약 자신 또는 자신 가계의 주 소득원이 질병, 상해 또는 실직으로 일을 하지 못할 경우, 다른 곳에서 돈을 빌리지 않은 상태로 얼마나 오랫동안 생활비를 충당할 수 있는지에 대해 '6개월 이상'이 34.1%로 가장 높고, 다음으로 '1개월 이상~3개월 미만'(22.7%), '3개월 이상~6개월 미만'(23.3%) 순으로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-5〉 가계의 주 소득 상실 시, 돈을 빌리지 않고 생활비 충당 가능한 기간

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- 다른 곳에서 돈을 빌리지 않은 상태로 생활비를 충당할 수 있는 기간이 ‘6개월 이상’인 경우는 여성과 연령별로는 50대, 30대, 40대, 20대 순으로 높게 나타남
- 종사상 지위별로는 ‘6개월 이상’이 상용근로자(36.8%)와 고용원이 있는 자영업자(32.9%)를 제외한 나머지는 모두 30% 이하로 상대적으로 낮게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-7〉 가계의 주 소득 상실 시, 돈을 빌리지 않고 생활비 충당 가능한 기간

Base: 전체 응답자, Unit: %

구분		사례 수	1주일 이내	1주일 이상~ 1개월 미만	1개월 이상~ 3개월 미만	3개월 이상~ 6개월 미만	6개월 이상	모르겠음
전체		8,000	2.8	9.1	22.7	23.3	34.1	8.0
성별	남성	4,753	2.9	9.5	24.3	24.0	31.9	7.4
	여성	3,247	2.7	8.4	20.4	22.4	37.3	8.7
연령	20대	1,024	3.0	12.2	24.0	22.5	28.7	9.6
	30대	2,720	3.0	8.5	23.6	23.4	34.5	6.9
	40대	2,354	2.8	8.9	22.7	23.7	34.1	7.8
	50대	1,902	2.5	8.4	20.9	23.2	36.3	8.7
종사상 지위	상용근로자	5,369	2.4	7.9	21.7	23.9	36.8	7.2
	임시·일용근로자	782	4.3	12.9	24.3	21.9	25.2	11.4
	고용원이 있는 자영업자	501	2.2	10.0	25.1	22.0	32.9	7.8
	고용원이 없는 자영업자	830	3.9	10.2	24.7	24.5	28.7	8.1
	무급가족 종사자	108	11.1	14.8	19.4	15.7	26.9	12.0
	기타 종사자	410	2.4	12.0	26.8	19.8	29.3	9.8

- 미국 CFPB의 금융건강점수(Financial well-being scale) 측정을 위한 질문 중 일부를 차용하여 응답자의 재무상태에 대해 질의하였음³⁷⁾
 - 총 6개 문장을 제시하였으며, 3개 문장은 긍정적인 재무상태를 묘사하는 문장인 반면, 나머지 3개 문장은 부정적인 재무상태를 묘사하는 문장이었음

37) <https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/financial-well-being-scale/>

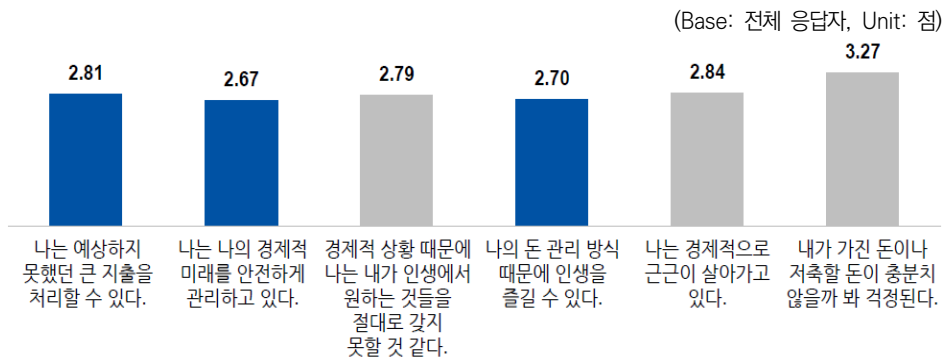
- 리커드 척도로 응답하였는데, 제시한 문장에 대해 ① 전혀 설명 못함, ② 거의 설명하지 못함, ③ 어느 정도 설명함, ④ 매우 잘 설명함, ⑤ 완벽하게 설명함 중 하나를 선택하도록 함

○ 나의 재무상태를 설명하는 문장에 대해 동의하는 정도를 5점 평균으로 비교해 보면, ‘내가 가진 돈이나 저축할 돈이 충분치 않을까 봐 걱정된다.’가 6개 문장 중 응답자들의 상황을 가장 잘 설명하는 것으로 나타남

- 평균 점수는 ① 전혀 설명 못함을 1점, ⑤ 완벽하게 설명함을 5점으로 환산하여 계산한 값임

○ 다음으로 ‘나는 경제적으로 근근이 살아가고 있다.’(2.84점), ‘나는 예상하지 못했던 큰 지출을 처리할 수 있다.’(2.81점), ‘경제적 상황 때문에 나는 내가 인생에서 원하는 것들을 절대로 갖지 못할 것 같다.’(2.79점), ‘나의 돈 관리 방식 때문에 인생을 즐길 수 있다.’(2.70점) 순이며, ‘나는 나의 경제적 미래를 안전하게 관리하고 있다.’(2.67점)가 가장 낮음

〈부록 그림 III-6〉 나의 재무상태 평가 - 종합



주: 짙은 색은 긍정적인 재무상태를 묘사하는 문장들이며, 흐린 색은 부정적인 재무상태를 묘사하는 문장임

○ 나의 재무상태를 설명하는 문장에 대해 동의하는 정도를 성별로 비교하면, 남성의 경우 ‘내가 가진 돈이나 저축할 돈이 충분치 않을까 봐 걱정된다.’를 제외한 모든 항목에서 여성보다 긍정적인 평가 및 부정적인 평가 모두 높게 나타남

○ 연령별로는 20대가 타 연령 대비 전반적으로 긍정적으로 평가한 반면, ‘나는 경제적으로

근근이 살아가고 있다.’와 ‘내가 가진 돈이나 저축할 돈이 충분치 않을까 봐 걱정된다.’의 경우는 다소 높았고, 50대의 평가는 대체로 부정적으로 나타남

○ 종사상 지위별로는 상용근로자와 고용원이 있는 자영업자가 상대적으로 자신의 재무상태에 대해 긍정적으로 평가하였음

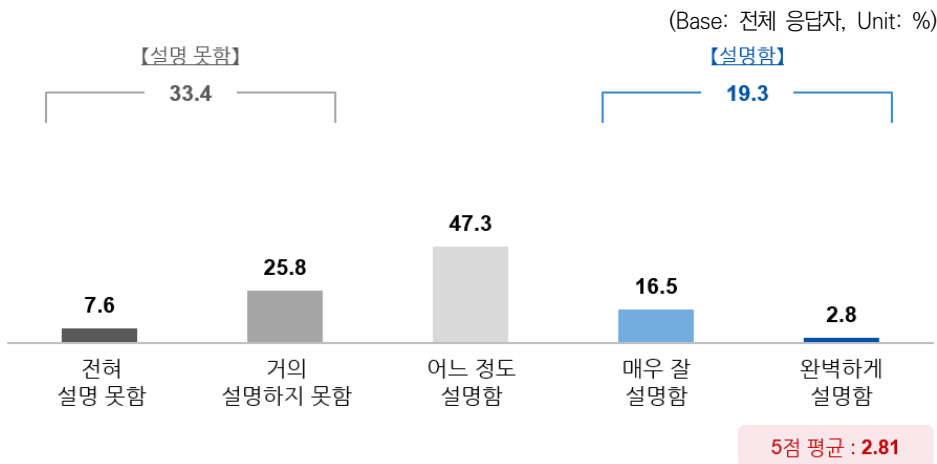
〈부록 표 Ⅲ-8〉 나의 재무상태 평가 - 종합

(Base: 전체 응답자, Unit: 점)

구분		사례 수	나는 예상하지 못했던 큰 지출을 처리할 수 있다.	나는 나의 경제적 미래를 안전하게 관리하고 있다.	경제적 상황 때문에 나는 내가 인생에서 원하는 것들을 절대로 갖지 못할 것 같다.	나의 돈 관리 방식 때문에 인생을 즐길 수 있다.	나는 경제적으로 근근이 살아가고 있다.	내가 가진 돈이나 저축할 돈이 충분치 않을까 봐 걱정된다.
전체		8,000	2.81	2.67	2.79	2.70	2.84	3.27
성별	남성	4,753	2.84	2.72	2.83	2.73	2.88	3.24
	여성	3,247	2.77	2.61	2.72	2.66	2.79	3.32
연령	20대	1,024	2.96	2.78	2.70	2.92	2.86	3.35
	30대	2,720	2.87	2.70	2.76	2.75	2.81	3.29
	40대	2,354	2.75	2.61	2.81	2.63	2.86	3.27
	50대	1,902	2.72	2.65	2.84	2.60	2.84	3.21
종사상 지위	상용근로자	5,369	2.88	2.73	2.76	2.73	2.78	3.27
	임시·일용근로자	782	2.55	2.42	2.84	2.58	3.03	3.30
	고용원이 있는 자영업자	501	2.86	2.73	2.70	2.75	2.74	3.13
	고용원이 없는 자영업자	830	2.70	2.60	2.90	2.65	3.01	3.30
	무급가족 종사자	108	2.65	2.47	2.87	2.56	2.98	3.17
	기타 종사자	410	2.65	2.53	2.90	2.56	3.02	3.42

○ ‘나는 예상하지 못했던 큰 지출을 처리할 수 있다.’에 대해 ‘어느 정도 설명함’이 47.3%로 가장 높고, ‘설명 못함(전혀 설명 못함+거의 설명하지 못함)’이 33.4%, ‘설명함(매우 잘 설명함+완벽하게 설명함)’이 19.3% 순으로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-7〉 나의 재무상태 평가 - 1) 나는 예상하지 못했던 큰 지출을 처리할 수 있다.



○ ‘나는 예상하지 못했던 큰 지출을 처리할 수 있다.’에 대해 남성과 연령대가 낮을수록, 상용근로자와 고용원이 있는 자영업자에서 동의 수준이 상대적으로 높았음

〈부록 표 Ⅲ-9〉 나의 재무상태 평가 - 1) 나는 예상하지 못했던 큰 지출을 처리할 수 있다.

(Base: 전체 응답자, Unit: %, 점)

구분		사례 수	전혀 설명 못함	거의 설명하지 못함	어느 정도 설명함	매우 잘 설명함	완벽하게 설명함	5점 평균
전체		8,000	7.6	25.8	47.3	16.5	2.8	2.81
성별	남성	4,753	7.4	25.8	45.7	18.0	3.1	2.84
	여성	3,247	8.0	25.8	49.5	14.2	2.5	2.77
연령	20대	1,024	6.1	23.5	43.6	22.4	4.5	2.96
	30대	2,720	7.2	22.5	49.4	17.5	3.3	2.87
	40대	2,354	8.2	27.6	47.7	14.1	2.3	2.75
	50대	1,902	8.4	29.5	45.5	14.8	1.8	2.72

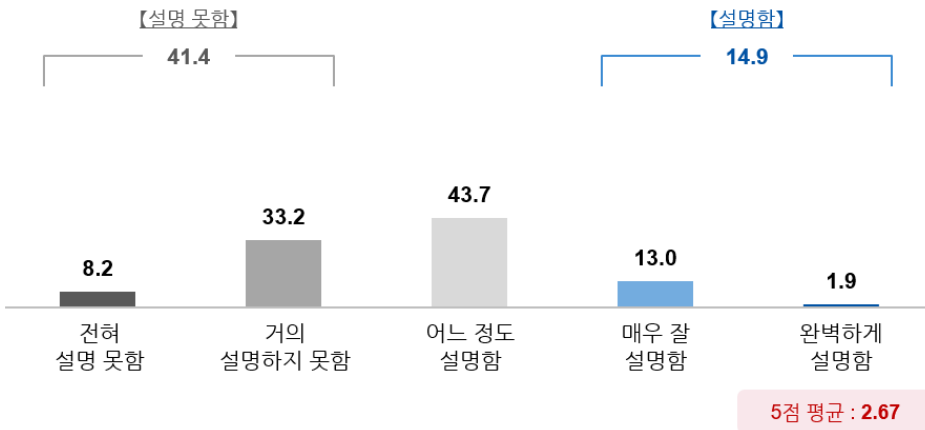
〈부록 표 Ⅲ-9〉 계속

구분		사례 수	전혀 설명 못함	거의 설명하지 못함	어느 정도 설명함	매우 잘 설명함	완벽하게 설명함	5점 평균
종사상 지위	상용근로자	5,369	6.3	23.8	49.0	17.7	3.2	2.88
	임시· 일용근로자	782	14.2	31.5	41.2	11.4	1.8	2.55
	고용원이 있는 자영업자	501	6.6	24.8	46.9	19.4	2.4	2.86
	고용원이 없는 자영업자	830	9.3	29.2	46.1	13.3	2.2	2.70
	무급가족 종사자	108	7.4	35.2	46.3	7.4	3.7	2.65
	기타 종사자	410	11.0	32.4	39.3	15.6	1.7	2.65

- ‘나는 나의 경제적 미래를 안전하게 관리하고 있다.’에 대해 ‘어느 정도 설명함’이 43.7%로 가장 높고, ‘설명 못함(전혀 설명 못함+거의 설명하지 못함)’이 41.4%, ‘설명함(매우 잘 설명함+완벽하게 설명함)’이 14.9% 순으로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-8〉 나의 재무상태 평가 - 2) 나는 나의 경제적 미래를 안전하게 관리하고 있다.

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



○ ‘나는 나의 경제적 미래를 안전하게 관리하고 있다.’에 대해 남성과 20대, 상용근로자와 고용원이 있는 자영업자에서 동의 수준이 상대적으로 높았음

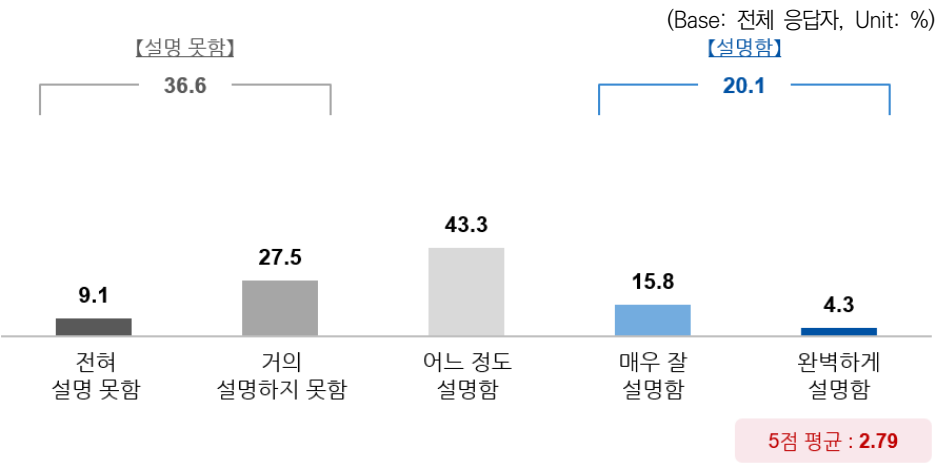
〈부록 표 Ⅲ-10〉 나의 재무상태 평가 - 2) 나는 나의 경제적 미래를 안전하게 관리하고 있다.

(Base: 전체 응답자, Unit: %, 점)

구분		사례 수	전혀 설명 못함	거의 설명하지 못함	어느 정도 설명함	매우 잘 설명함	완벽하게 설명함	5점 평균
전체		8,000	8.2	33.2	43.7	13.0	1.9	2.67
성별	남성	4,753	7.9	31.9	43.2	14.8	2.3	2.72
	여성	3,247	8.7	35.1	44.4	10.3	1.5	2.61
연령	20대	1,024	7.3	29.5	44.2	15.9	3.0	2.78
	30대	2,720	8.1	31.9	43.8	14.0	2.1	2.70
	40대	2,354	8.5	35.7	43.5	11.0	1.4	2.61
	50대	1,902	8.6	33.8	43.4	12.5	1.8	2.65
종사 상 지위	상용근로자	5,369	6.5	31.9	45.5	14.1	2.0	2.73
	임시· 일용근로자	782	15.3	39.3	35.4	8.1	1.9	2.42
	고용원이 있는 자영업자	501	7.2	29.9	47.5	13.6	1.8	2.73
	고용원이 없는 자영업자	830	10.5	35.7	39.9	11.8	2.2	2.60
	무급가족 종사자	108	10.2	43.5	35.2	11.1	0.0	2.47
	기타 종사자	410	12.9	34.1	41.2	10.0	1.7	2.53

○ ‘경제적 상황 때문에 나는 내가 인생에서 원하는 것들을 절대로 갖지 못할 것 같다.’에 대해 ‘어느 정도 설명함’이 43.3%로 가장 높고, ‘설명 못함(전혀 설명 못함+거의 설명하지 못함)’이 36.6%, ‘설명함(매우 잘 설명함+완벽하게 설명함)’이 20.1% 순으로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-9〉 나의 재무상태 평가 - 3) 경제적 상황 때문에 나는 내가 인생에서 원하는 것들을 절대로 갖지 못할 것 같다.



○ ‘경제적 상황 때문에 나는 내가 인생에서 원하는 것들을 절대로 갖지 못할 것 같다.’에 대해 남성, 연령이 높을수록, 고용원이 없는 자영업자와 기타 종사자에서 동의 수준이 상대적으로 높았음

〈부록 표 Ⅲ-11〉 나의 재무상태 평가 - 3) 경제적 상황 때문에 나는 내가 인생에서 원하는 것들을 절대로 갖지 못할 것 같다.

(Base: 전체 응답자, Unit: %, 점)

구분		사례 수	전혀 설명 못함	거의 설명하지 못함	어느 정도 설명함	매우 잘 설명함	완벽하게 설명함	5점 평균
전체		8,000	9.1	27.5	43.3	15.8	4.3	2.79
성별	남성	4,753	8.2	26.7	43.4	17.1	4.6	2.83
	여성	3,247	10.4	28.7	43.1	14.0	3.8	2.72
연령	20대	1,024	13.3	27.1	39.8	15.4	4.3	2.70
	30대	2,720	10.1	28.2	41.6	15.4	4.6	2.76
	40대	2,354	7.5	28.2	44.4	15.4	4.5	2.81
	50대	1,902	7.3	26.0	46.1	17.1	3.5	2.84

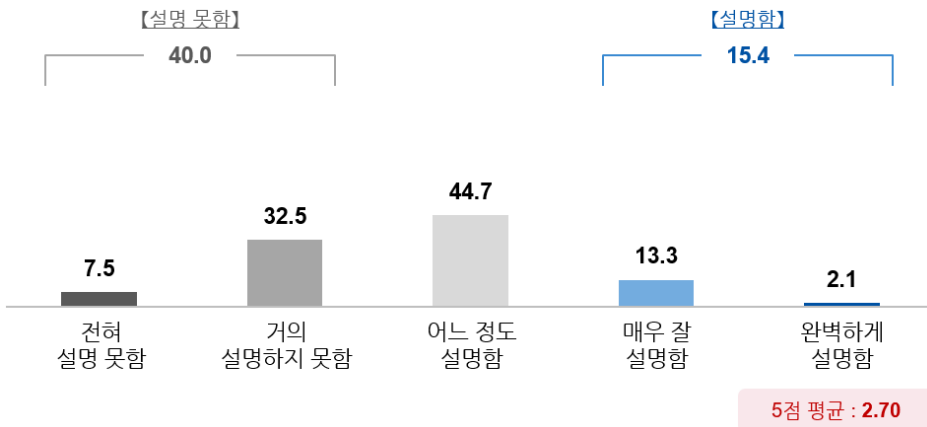
〈부록 표 Ⅲ-11〉 계속

구분		사례 수	전혀 설명 못함	거의 설명하지 못함	어느 정도 설명함	매우 잘 설명함	완벽하게 설명함	5점 평균
종사상 지위	상용근로자	5,369	9.2	28.7	43.0	15.2	3.9	2.76
	임시· 일용근로자	782	10.2	24.4	41.9	17.6	5.8	2.84
	고용원이 있는 자영업자	501	10.6	30.1	41.7	14.0	3.6	2.70
	고용원이 없는 자영업자	830	7.3	23.6	45.8	18.4	4.8	2.90
	무급가족 종사자	108	8.3	22.2	47.2	18.5	3.7	2.87
	기타 종사자	410	7.3	24.6	44.9	16.8	6.3	2.90

- ‘나의 돈 관리 방식 때문에 인생을 즐길 수 있다.’에 대해 ‘어느 정도 설명함’이 44.7%로 가장 높고, ‘설명 못함(전혀 설명 못함+거의 설명하지 못함)’이 40.0%, ‘설명함(매우 잘 설명함+완벽하게 설명함)’이 15.4% 순으로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-10〉 나의 재무상태 평가 - 4) 나의 돈 관리 방식 때문에 인생을 즐길 수 있다.

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- ‘나의 돈 관리 방식 때문에 인생을 즐길 수 있다.’에 대해 남성, 연령이 낮을수록, 고용원이 있는 자영업자와 상용근로자에서 동의 수준이 상대적으로 높았음

〈부록 표 Ⅲ-12〉 나의 재무상태 평가 - 4) 나의 돈 관리 방식 때문에 인생을 즐길 수 있다.

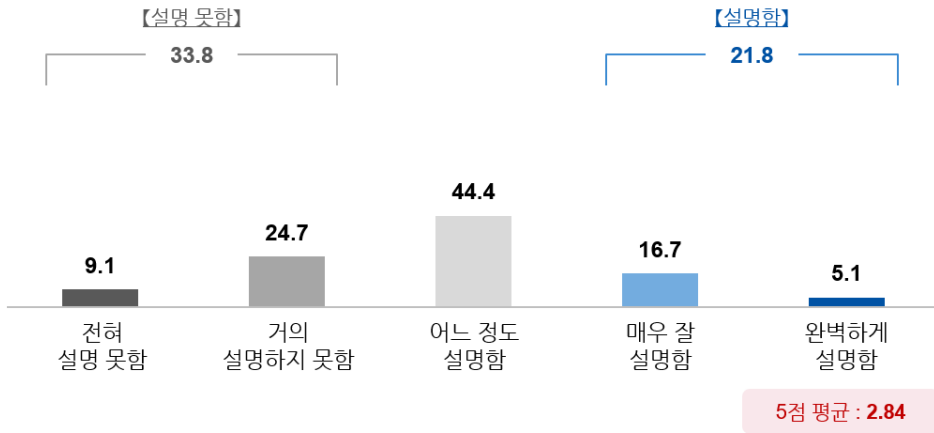
(Base: 전체 응답자, Unit: %, 점)

구분		사례 수	전혀 설명 못함	거의 설명하지 못함	어느 정도 설명함	매우 잘 설명함	완벽하게 설명함	5점 평균
전체		8,000	7.5	32.5	44.7	13.3	2.1	2.70
성별	남성	4,753	7.6	31.6	43.6	14.9	2.4	2.73
	여성	3,247	7.4	33.7	46.3	11.0	1.6	2.66
연령	20대	1,024	4.7	24.8	47.6	19.3	3.6	2.92
	30대	2,720	7.9	28.9	46.3	14.5	2.4	2.75
	40대	2,354	7.6	36.1	43.6	11.2	1.4	2.63
	50대	1,902	8.3	37.2	42.1	10.9	1.5	2.60
종사 상 지위	상용근로자	5,369	6.6	31.8	45.4	14.0	2.1	2.73
	임시· 일용근로자	782	10.4	35.7	41.3	11.4	1.3	2.58
	고용원이 있는 자영업자	501	6.6	31.5	44.9	13.8	3.2	2.75
	고용원이 없는 자영업자	830	9.5	32.0	44.6	11.2	2.7	2.65
	무급가족 종사자	108	6.5	41.7	41.7	10.2	0.0	2.56
	기타 종사자	410	11.2	34.6	41.7	11.7	0.7	2.56

- ‘나는 경제적으로 근근이 살아가고 있다.’에 대해 ‘어느 정도 설명함’이 44.4%로 가장 높고, ‘설명 못함(전혀 설명 못함+거의 설명하지 못함)’이 33.8%, ‘설명함(매우 잘 설명함+완벽하게 설명함)’이 21.8% 순으로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-11〉 나의 재무상태 평가 - 5) 나는 경제적으로 근근이 살아가고 있다.

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- ‘나는 경제적으로 근근이 살아가고 있다.’에 대해 남성, 20대와 40대, 임시·일용근로자와 기타 종사자, 고용원이 없는 자영업자, 무급가족 종사자에서 동의 수준이 상대적으로 높았음

〈부록 표 Ⅲ-13〉 나의 재무상태 평가 - 5) 나는 경제적으로 근근이 살아가고 있다.

(Base: 전체 응답자, Unit: %, 점)

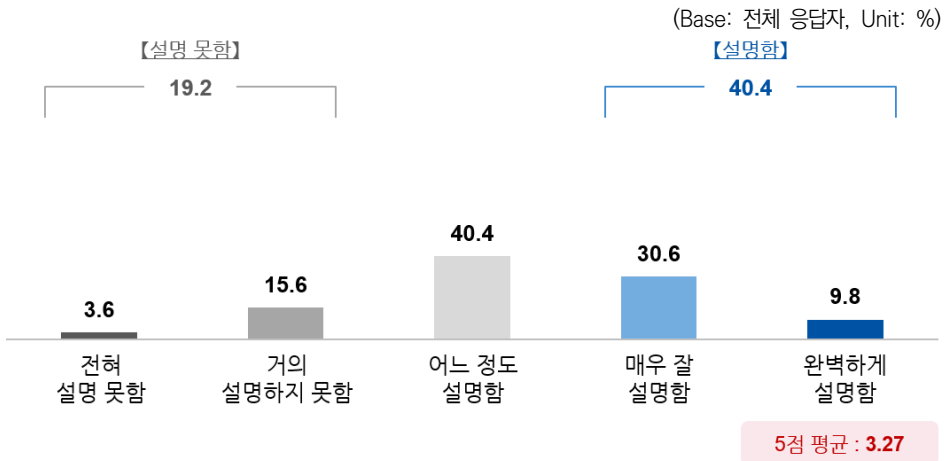
구분		사례 수	전혀 설명 못함	거의 설명하지 못함	어느 정도 설명함	매우 잘 설명함	완벽하게 설명함	5점 평균
전체		8,000	9.1	24.7	44.4	16.7	5.1	2.84
성별	남성	4,753	8.7	23.9	43.9	18.0	5.5	2.88
	여성	3,247	9.6	25.8	45.1	14.9	4.6	2.79
연령	20대	1,024	8.9	24.5	43.0	19.0	4.6	2.86
	30대	2,720	10.1	24.4	44.7	15.7	5.1	2.81
	40대	2,354	8.0	25.0	45.2	16.2	5.6	2.86
	50대	1,902	9.1	24.9	43.6	17.7	4.8	2.84

〈부록 표 Ⅲ-13〉 계속

구분		사례 수	전혀 설명 못함	거의 설명하지 못함	어느 정도 설명함	매우 잘 설명함	완벽하게 설명함	5점 평균
종사상 지위	상용근로자	5,369	10.0	26.4	43.5	15.7	4.3	2.78
	임시· 일용근로자	782	6.5	20.5	43.9	21.5	7.7	3.03
	고용원이 있는 자영업자	501	11.0	27.7	41.9	14.6	4.8	2.74
	고용원이 없는 자영업자	830	6.4	18.3	50.0	18.2	7.1	3.01
	무급가족 종사자	108	3.7	21.3	52.8	17.6	4.6	2.98
	기타 종사자	410	6.1	20.2	45.9	21.0	6.8	3.02

○ ‘내가 가진 돈이나 저축할 돈이 충분치 않을까 봐 걱정된다.’에 대해 ‘어느 정도 설명함’이 40.4%로 가장 높고, ‘설명 못함(전혀 설명 못함+거의 설명하지 못함)’이 19.2%, ‘설명함(매우 잘 설명함+완벽하게 설명함)’이 40.4% 순으로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-12〉 나의 재무상태 평가 - 6) 내가 가진 돈이나 저축할 돈이 충분치 않을까 봐 걱정된다.



- ‘내가 가진 돈이나 저축할 돈이 충분치 않을까 봐 걱정된다.’에 대해 여성, 연령이 낮을수록, 기타 종사자, 임시·일용근로자, 고용원이 없는 자영업자에서 동의 수준이 상대적으로 높았음

〈부록 표 Ⅲ-14〉 나의 재무상태 평가 - 6) 내가 가진 돈이나 저축할 돈이 충분치 않을까 봐 걱정된다.

(Base: 전체 응답자, Unit: %, 점)

구분		사례 수	전혀 설명 못함	거의 설명하지 못함	어느 정도 설명함	매우 잘 설명함	완벽하게 설명함	5점 평균
전체		8,000	3.6	15.6	40.4	30.6	9.8	3.27
성별	남성	4,753	3.8	16.6	40.4	29.9	9.3	3.24
	여성	3,247	3.4	14.1	40.3	31.7	10.5	3.32
연령	20대	1,024	3.1	15.0	36.2	34.5	11.1	3.35
	30대	2,720	3.8	15.6	39.6	30.3	10.8	3.29
	40대	2,354	3.1	15.7	41.5	30.1	9.6	3.27
	50대	1,902	4.4	15.8	42.3	29.7	7.9	3.21
종사 상 지위	상용근로자	5,369	3.5	15.7	40.7	30.5	9.6	3.27
	임시· 일용근로자	782	3.5	17.4	36.6	31.1	11.5	3.30
	고용원이 있는 자영업자	501	5.6	18.0	41.5	28.1	6.8	3.13
	고용원이 없는 자영업자	830	3.7	13.5	41.1	32.5	9.2	3.30
	무급가족 종사자	108	3.7	16.7	43.5	31.5	4.6	3.17
	기타 종사자	410	3.4	11.7	39.5	29.8	15.6	3.42

나. 은퇴 후 삶

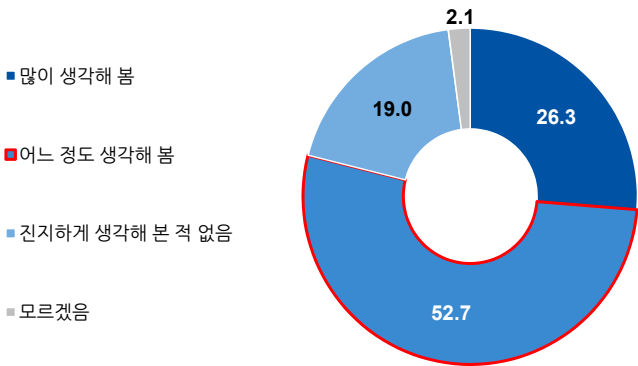
〈요약〉

- 여성보다 남성이, 연령이 높을수록 은퇴 후 삶에 대해 더 많이 생각하는 것으로 조사되었음
 - 은퇴 후 삶에 대해서 진지하게 생각해 본 적이 없거나 모르겠다고 응답한 비율은 20·30대의 경우는 26.2%, 40·50대의 경우는 16.6%였음
- 건강 측면이나 경제적 측면에서 노후준비를 전혀 못하고 있다거나 잘 준비하지 못한다고 응답한 비율은 50% 이상이었음
 - 남성에 비해 여성이 건강 측면으로나 경제적 측면에서 노후준비를 하지 못한다고 응답한 비율이 높았음
 - 노후준비를 잘하고 있거나 매우 잘 준비하고 있다고 응답한 비율은 20·30대가 40·50대에 비해 높았음
- 경제적 노후준비를 못하는 이유로는 ‘현재 소득이 적음’이라고 응답한 비율이 가장 높았고, ‘전세나 내집마련을 위한 담보대출 상환 부담’, ‘자녀 교육비’ 등의 순으로 응답함
 - 연령별로 ‘현재 소득이 적음’으로 응답한 비율은 20대가, ‘전세나 내집마련을 위한 담보대출 상환 부담’으로 응답한 비율은 30대가, ‘자녀 교육비’로 응답한 비율은 40·50대가 가장 높았음(1순위 기준)
- 은퇴 후 주 소득원으로는 모든 세대에서 국민연금, 예금·적금·저축성보험, 주식·채권 등 직접투자 순으로 선택함(1순위 기준)
 - 국민연금을 1순위로 선택한 비율은 40·50대가 20·30대에 비해 높았던 반면, 주식·채권 등 직접투자를 1순위 은퇴 후 소득원으로 선택한 비율은 20·30대가 40·50대에 비해 월등히 높았음
- 예상 월 생활비의 평균은 1인 가구의 경우 약 176만 원, 2인 가구의 경우 약 302만 원이었음

○ 은퇴 후 삶에 대한 생각을 ‘어느 정도 생각해 봄’이 52.7%로 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘많이 생각해 봄’(26.3%), ‘진지하게 생각해 본 적 없음’(19.0%), ‘모르겠음’(2.1%) 순임

〈부록 그림 Ⅲ-13〉 은퇴 후 삶에 대한 생각

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- 은퇴 후 삶에 대해 ‘많이 생각해 봄’ 응답 비중은 남성, 연령이 높을수록 높게 나타남
- 종사상 지위별로는 고용원이 있는 자영업자와 기타 종사자는 ‘많이 생각해 봄’ 응답 비중이 30% 이상으로 높은 반면, ‘진지하게 생각해 본 적 없음’은 임시·일용근로자와 무급가족 종사자에서 21% 이상으로 비교적 높았음

〈부록 표 Ⅲ-15〉 은퇴 후 삶에 대한 생각

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

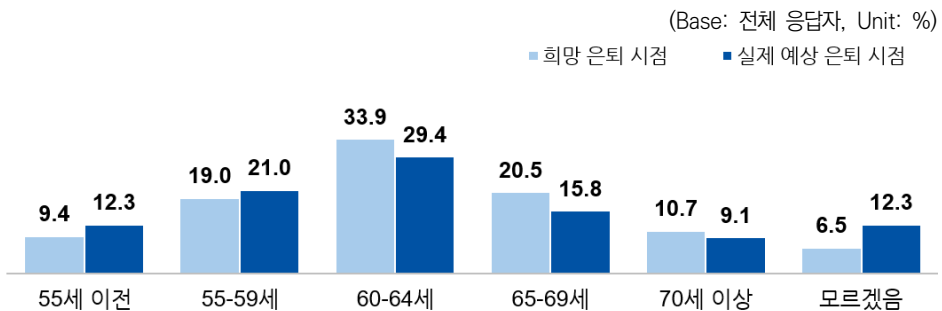
구분		사례 수	많이 생각해 봄	어느 정도 생각해 봄	진지하게 생각해 본 적 없음	모르겠음
전체		8,000	26.3	52.7	19.0	2.1
성별	남성	4,753	27.5	52.0	18.3	2.1
	여성	3,247	24.4	53.6	19.9	2.0
연령	20대	1,024	19.3	48.0	30.5	2.1
	30대	2,720	23.4	52.8	21.5	2.3
	40대	2,354	25.8	53.2	18.6	2.4
	50대	1,902	34.6	54.3	9.8	1.3

〈부록 표 Ⅲ-15〉 계속

구분		사례 수	많이 생각해 봄	어느 정도 생각해 봄	진지하게 생각해 본 적 없음	모르겠음
종 사 상 지 위	상용근로자	5,369	26.2	53.6	18.6	1.5
	임시·일용근로자	782	18.8	51.8	24.8	4.6
	고용원이 있는 자영업자	501	30.7	49.1	18.2	2.0
	고용원이 없는 자영업자	830	28.8	51.8	16.7	2.7
	무급가족 종사자	108	25.9	50.0	21.3	2.8
	기타 종사자	410	30.0	48.5	17.3	4.1

- 희망 은퇴 시점과 실제 예상 은퇴 시점 모두 '60~64세'가 가장 높게 나타남(33.9%, 29.4%)
- 그 다음으로 희망 은퇴 시점은 '65~69세'(20.5%), '55~59세'(19.0%) 순으로 높은 반면, 실제 예상 은퇴 시점은 '55~59세'(21.0%), '65~69세'(15.8%) 순으로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-14〉 은퇴 시점



- 은퇴 시점은 남성이 여성보다 상대적으로 늦고, 20대와 30대의 은퇴 시점이 40대와 50대보다 상대적으로 빠른 것으로 나타났으며, 임금근로자보다 비임금근로자의 은퇴 시점이 상대적으로 늦음

〈부록 표 Ⅲ-16〉 은퇴 시점

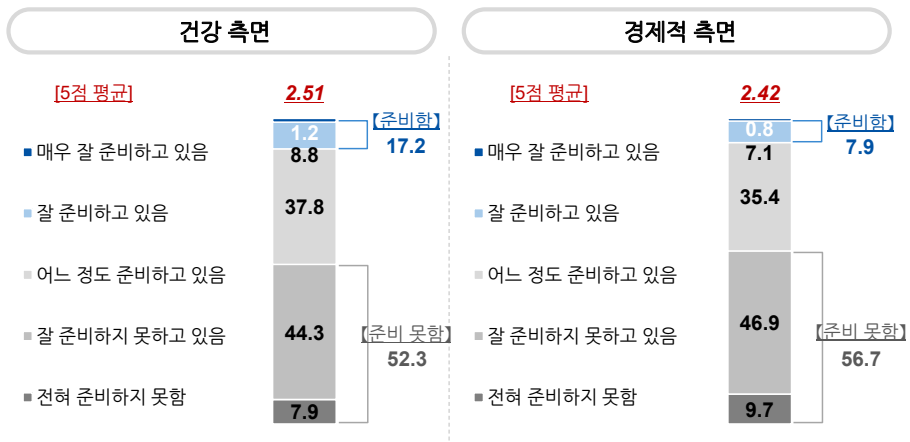
(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	55세 이전		55~59세		60~64세		65~69세		70세 이상		모르겠음	
			희망	예상	희망	예상	희망	예상	희망	예상	희망	예상	희망	예상
성 별	전체	8,000	9.4	12.3	19.0	21.0	33.9	29.4	20.5	15.8	10.7	9.1	6.5	12.3
	남성	4,753	8.0	9.7	18.5	21.7	33.8	30.2	22.0	17.8	11.8	10.6	5.9	10.0
	여성	3,247	11.5	16.2	19.7	20.1	34.1	28.3	18.3	12.9	9.1	6.9	7.4	15.6
연 령	20대	1,024	14.7	18.0	23.1	24.4	31.3	23.6	15.8	11.2	7.4	5.3	7.6	17.5
	30대	2,720	13.5	17.0	20.1	21.4	31.4	25.2	19.1	14.6	9.3	7.4	6.5	14.3
	40대	2,354	7.8	11.6	20.6	22.8	34.1	29.4	19.5	15.6	10.8	9.3	7.2	11.2
	50대	1,902	2.6	3.5	13.2	16.5	38.8	38.6	26.1	20.3	14.5	13.1	4.8	8.0
근로자 구분	임금근로자	6,151	10.4	14.0	20.5	23.0	36.2	31.1	18.8	13.9	8.3	6.5	5.7	11.7
	비임금근로자	1,849	6.1	6.9	13.8	14.7	26.3	24.0	26.0	22.3	18.8	17.7	8.9	14.4

- 노후준비를 잘 하고 있는지에 대해 5점 평균 기준으로 '건강 측면'은 2.51점, '경제적 측면'은 2.42점으로 나타나 경제적 측면의 노후준비가 상대적으로 부족한 것으로 평가됨
- 건강 측면 노후를 '준비함'은 17.2%이나 경제적 측면 노후를 '준비함'은 7.9%에 그쳤으며, 건강과 경제적 측면 모두 '준비 못함'이 50% 이상으로 높게 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-15〉 노후준비 정도

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- 건강 측면의 노후준비는 여성, 40대, 임시·일용근로자에서 상대적으로 낮게 나타남(5점 평균 기준)

〈부록 표 Ⅲ-17〉 건강 측면 노후준비 정도

(Base: 전체 응답자, Unit: %, 점)

구분		사례 수	전혀 준비하지 못함	잘 준비하지 못하고 있음	어느 정도 준비하고 있음	잘 준비하고 있음	매우 잘 준비하고 있음	5점 평균
전체		8,000	7.9	44.3	37.8	8.8	1.2	2.51
성별	남성	4,753	8.0	43.8	37.3	9.6	1.3	2.52
	여성	3,247	7.8	45.1	38.4	7.6	1.0	2.49
연령	20대	1,024	8.7	42.0	36.0	11.4	1.9	2.56
	30대	2,720	8.6	44.6	36.0	9.5	1.4	2.50
	40대	2,354	7.4	46.3	37.9	7.4	0.8	2.48
	50대	1,902	7.3	42.6	41.1	8.0	1.1	2.53
종사 상 지위	상용근로자	5,369	6.4	44.1	39.2	9.1	1.3	2.55
	임시·일용근로자	782	14.8	46.5	30.1	7.4	1.2	2.34
	고용원이 있는 자영업자	501	7.8	39.9	42.9	8.6	0.8	2.55
	고용원이 없는 자영업자	830	9.4	46.0	34.9	9.0	0.6	2.45
	무급가족 종사자	108	9.3	53.7	27.8	6.5	2.8	2.40
	기타 종사자	410	11.5	42.9	36.3	7.8	1.5	2.45

- 경제적 측면의 노후준비 역시 여성, 40대, 임시·일용근로자에서 상대적으로 낮게 나타남
- 연금가입 여부별로 살펴보면, 공적+퇴직+개인 연금을 모두 가입한 경우에 노후준비 정도가 가장 높고, 다음으로 공적+개인, 개인연금만, 공적+퇴직, 공적연금만 순으로 높게 나타남(5점 평균 기준)

〈부록 표 III-18〉 경제적 측면 노후준비 정도

(Base: 전체 응답자, Unit: %, 점)

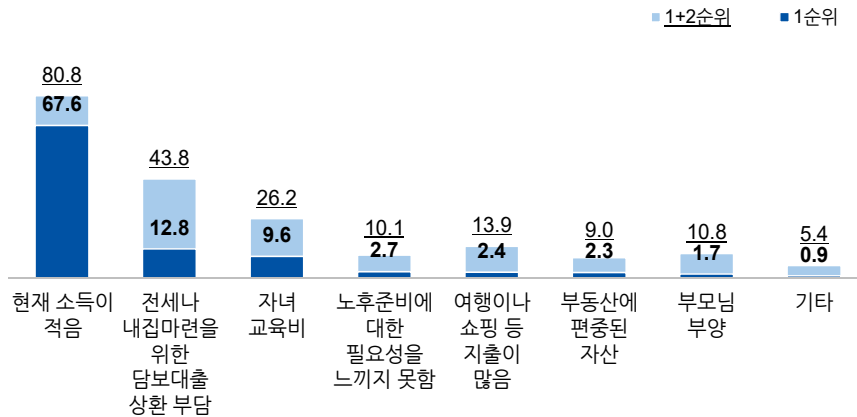
구분		사례 수	전혀 준비하지 못함	잘 준비하지 못하고 있음	어느 정도 준비하고 있음	잘 준비하고 있음	매우 잘 준비하고 있음	5점 평균
전체		8,000	9.7	46.9	35.4	7.1	0.8	2.42
성별	남성	4,753	9.6	45.6	35.3	8.5	1.0	2.46
	여성	3,247	9.9	48.8	35.6	5.1	0.5	2.38
연령	20대	1,024	10.3	45.7	34.9	7.7	1.5	2.44
	30대	2,720	9.6	46.5	35.5	7.6	0.8	2.43
	40대	2,354	9.1	49.4	35.0	5.8	0.6	2.39
	50대	1,902	10.4	45.0	36.1	7.7	0.8	2.43
종사상 지위	상용근로자	5,369	8.0	45.7	37.6	7.8	0.9	2.48
	임시· 일용근로자	782	17.5	51.9	25.6	4.3	0.6	2.19
	고용원이 있는 자영업자	501	8.8	40.9	41.7	7.8	0.8	2.51
	고용원이 없는 자영업자	830	11.7	50.2	31.4	6.0	0.6	2.34
	무급가족 종사자	108	10.2	62.0	22.2	4.6	0.9	2.24
	기타 종사자	410	14.9	50.2	29.5	5.1	0.2	2.26
연금 가입 여부	공적+퇴직+ 개인	1,236	2.5	30.1	53.6	12.5	1.4	2.80
	공적+퇴직	990	9.4	52.6	31.3	6.1	0.6	2.36
	공적+개인	1,352	4.3	40.3	44.9	9.7	0.8	2.62
	공적연금만	2,009	13.3	54.8	27.0	4.4	0.5	2.24
	개인연금만	585	6.7	49.6	35.7	7.4	0.7	2.46
	연금 미가입	820	23.8	56.3	16.7	2.6	0.6	2.00
	모르겠음	222	23.0	46.4	26.6	3.2	0.9	2.13

1) 경제적 노후준비 못하는 이유

- 경제적으로 노후준비를 ‘전혀 준비하지 못함’과 ‘잘 준비하지 못하고 있음’ 응답자들이 경제적 노후준비를 제대로 하지 못하는 이유는 1순위와 1+2순위 모두 ‘현재 소득이 적음’이 가장 높게 나타남(1순위 67.6%, 1+2순위 80.8%)
- 그 다음으로 ‘전세나 내집마련을 위한 담보대출 상환 부담’, ‘자녀 교육비’ 등의 순으로 높게 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-16〉 경제적 노후준비 못하는 이유

(Base: 경제적 노후 ‘준비 못함’ 응답자(n=4,553), Unit: %)



- 경제적 노후준비를 못하는 가장 큰 이유를 연령별로 살펴보면, 20대는 ‘현재 소득이 적음’, 30대는 ‘전세나 내집마련을 위한 담보대출 상환 부담’, 40대와 50대는 ‘자녀 교육비’가 상대적으로 높게 나타남
- 종사상 지위별로는 ‘현재 소득이 적음’이 임시·일용근로자에서 80% 이상으로 가장 높고, ‘전세나 내집마련을 위한 담보대출 상환 부담’과 ‘자녀 교육비’는 상용근로자와 고용원이 있는 자영업자에서 상대적으로 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-19〉 경제적 노후준비 못하는 이유 - 1순위

(Base: 경제적 노후 '준비 못함' 응답자(n=4,553), Unit: %)

구분		사례 수	현재 소득이 적음	전세나 내집마련을 위한 담보대출 상환 부담	자녀 교육비	노후준비에 대한 필요성을 느끼지 못함	여행이나 쇼핑 등 지출이 많음	부동산에 편중된 자산	부모님 부양	기타
전체		4,533	67.6	12.8	9.6	2.7	2.4	2.3	1.7	0.9
연령	20대	573	81.2	6.3	0.7	5.8	3.3	0.7	1.4	0.7
	30대	1,528	67.0	16.7	5.6	3.1	3.0	1.7	1.8	1.2
	40대	1,378	63.1	13.0	14.2	2.3	2.2	2.8	1.5	0.8
	50대	1,054	67.0	10.3	14.0	1.0	1.4	3.4	2.0	0.8
종사상 지위	상용근로자	2,882	63.0	14.7	11.0	3.0	3.1	2.7	1.6	1.0
	임시·일용근로자	543	81.4	6.8	4.4	2.6	1.7	1.1	1.3	0.7
	고용원이 있는 자영업자	249	63.1	13.7	10.8	3.6	2.4	2.4	4.0	0.0
	고용원이 없는 자영업자	514	75.1	10.9	8.0	1.8	1.0	1.6	1.2	0.6
	무급가족 종사자	78	73.1	7.7	9.0	3.8	0.0	2.6	2.6	1.3
	기타 종사자	267	77.2	8.6	6.4	0.7	1.1	2.2	1.5	2.2

- 경제적 노후준비를 못하는 이유 1+2순위를 연령별로 살펴보면, 20대의 경우 '여행이나 쇼핑 등 지출이 많음'과 '노후준비에 대한 필요성을 느끼지 못함'이 타 연령 대비 상대적으로 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-20〉 경제적 노후준비 못하는 이유 - 1+2순위(중복응답)

(Base: 경제적 노후 '준비 못함' 응답자(n=4,553), Unit: %)

구분		사례 수	현재 소득이 적음	전세나 내집 마련을 위한 담보대출 상환 부담	자녀 교육비	여행이 나 쇼핑 등 지출이 많음	부모님 부양	노후 준비에 대한 필요성 을 느끼지 못함	부동산 에 편중된 자산	기타
전체		4,533	80.8	43.8	26.2	13.9	10.8	10.1	9.0	5.4
연령	20대	573	90.8	40.5	2.8	25.5	13.4	18.0	2.4	6.6
	30대	1,528	80.7	50.1	17.3	16.6	11.8	11.4	6.6	5.4
	40대	1,378	75.7	42.5	38.4	11.1	10.3	7.6	10.2	4.3
	50대	1,054	82.3	38.3	35.9	7.5	8.4	7.0	14.3	6.3
종사상 지위	상용근로자	2,882	77.0	46.3	27.3	15.0	10.0	9.6	9.5	5.2
	임시· 일용근로자	543	91.2	36.5	17.9	14.7	16.4	12.9	4.4	6.1
	고용원이 있는 자영업자	249	80.3	39.4	31.3	11.2	11.6	10.8	12.4	2.8
	고용원이 없는 자영업자	514	86.2	44.2	26.7	10.3	8.6	9.1	10.1	4.9
	무급가족 종사자	78	88.5	29.5	28.2	10.3	17.9	11.5	5.1	9.0
	기타 종사자	267	88.4	40.1	24.7	10.9	9.4	9.7	7.9	9.0

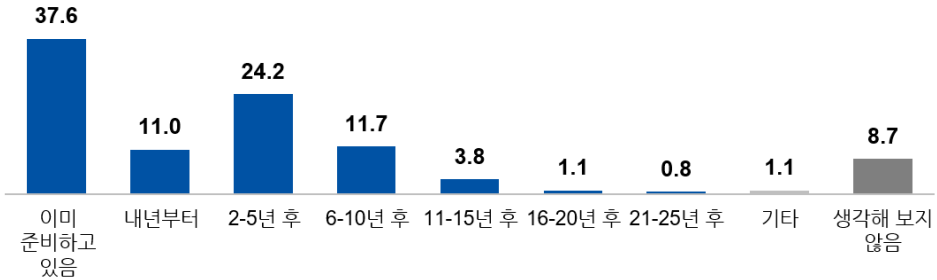
2) 경제적 노후준비 계획 시점

○ 언제부터 경제적 노후준비를 할 계획인지에 대해 37.6%가 '이미 준비하고 있음'으로 응답함

○ 그 다음으로 '2~5년 후'(24.2%), '6~10년 후'(11.7%), '내년부터'(11.0%) 등의 순으로 높으며, '생각해 보지 않음'은 8.7%로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-17〉 경제적 노후준비 계획 시점

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- 경제적 노후준비 계획 시점은 연령대가 높아질수록 ‘이미 준비하고 있음’ 응답 비중이 높게 나타남
- 종사상 지위별로는 ‘이미 준비하고 있음’은 상용근로자가 40% 이상으로 높은 반면, 무급가족 종사자와 임시·일용근로자는 20%대로 상대적으로 낮음

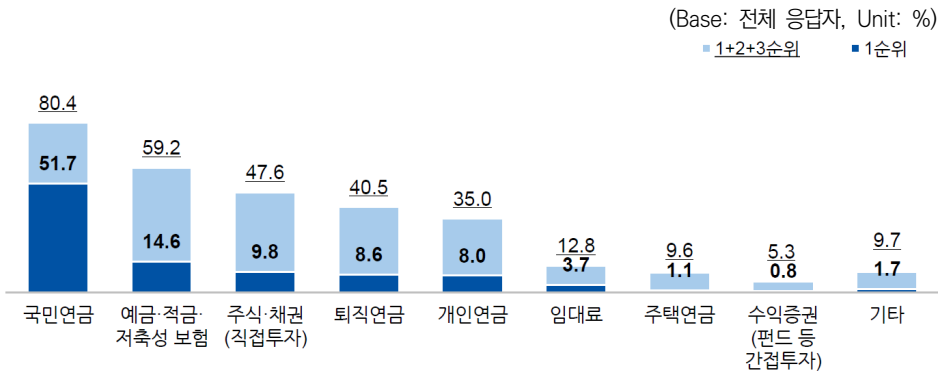
〈부록 표 Ⅲ-21〉 경제적 노후준비 계획 시점

Base: 전체 응답자, Unit: %

구분	사례 수	이미 준비하고 있음	내년부터	2~5년 후	6~10년 후	11~15년 후	16~20년 후	21~25년 후	기타	생각해 보지 않음
전체	8,000	37.6	11.0	24.2	11.7	3.8	1.1	0.8	1.1	8.7
연령	20대	1,024	25.1	12.6	29.7	15.7	5.7	1.9	1.7	6.3
	30대	2,720	37.4	9.7	22.6	13.5	4.4	1.5	1.0	8.5
	40대	2,354	37.9	11.1	24.8	11.1	4.0	1.0	0.7	8.4
	50대	1,902	44.2	11.7	22.8	7.5	1.4	0.4	0.2	10.7
종사상 지위	상용근로자	5,369	40.8	10.3	23.2	11.5	3.7	1.2	0.7	7.7
	임시·일용근로자	782	22.1	15.5	27.7	14.3	4.5	0.6	1.0	12.0
	고용원이 있는 자영업자	501	38.1	10.8	22.4	12.2	4.6	1.4	1.8	7.6
	고용원이 없는 자영업자	830	35.4	10.8	26.1	10.5	3.0	0.7	1.0	11.4
	무급가족 종사자	108	21.3	16.7	32.4	11.1	1.9	2.8	0.9	12.0
	기타 종사자	410	34.1	10.2	27.1	10.5	4.1	1.0	0.7	10.7

- 은퇴 후 가장 주된 소득원으로 ‘국민연금’이 가장 높게 나타남(1순위 51.7%, 1+2+3순위 80.4%)
- 그 다음으로는 예금·적금·저축성보험, 주식·채권(직접투자), 퇴직연금, 개인연금, 임대료 순으로 높게 나타남

〈부록 그림 III-18〉 은퇴 후 가장 주된 소득원



- 은퇴 후 가장 주된 소득원을 1순위 기준으로 살펴보면, 여성은 상대적으로 ‘예금·적금·저축성보험’이 높고, 연령대가 높을수록 ‘국민연금’이 높은 반면, ‘예금·적금·저축성보험’과 ‘주식·채권(직접투자)’은 낮아지는 것으로 나타남
- 종사상 지위별로는 ‘국민연금’과 ‘퇴직연금’은 상용근로자에서 상대적으로 높고, ‘예금·적금·저축성보험’은 무급가족 종사자와 임시·일용근로자에서, ‘주식·채권(직접투자)’은 고용원이 있는 자영업자와 기타 종사자에서 상대적으로 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-22〉 은퇴 후 가장 주된 소득원 - 1순위

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	국민 연금	예금· 적금· 저축성 보험	주식· 채권 (직접 투자)	퇴직 연금	개인 연금	임대료	기타	주택 연금	수익증 권(펀드 등 간접 투자)
전체		8,000	51.7	14.6	9.8	8.6	8.0	3.7	1.7	1.1	0.8
성별	남성	4,753	52.6	11.5	11.8	8.8	7.9	3.7	1.9	1.0	0.8
	여성	3,247	50.4	19.0	7.0	8.5	8.2	3.5	1.4	1.2	0.7
연령	20대	1,024	40.3	20.1	15.5	9.5	9.6	2.3	1.2	0.3	1.2
	30대	2,720	49.1	15.2	12.4	8.5	8.5	3.3	1.2	0.8	0.8
	40대	2,354	52.3	13.9	8.0	8.6	8.0	4.7	2.1	1.4	0.9
	50대	1,902	60.8	11.4	5.4	8.4	6.4	3.5	2.2	1.6	0.4
종사상 지위	상용근로자	5,369	53.3	12.5	9.5	11.0	7.7	2.9	1.5	0.9	0.7
	임사· 일용근로자	782	49.4	21.0	9.6	5.4	7.5	3.2	1.4	1.3	1.3
	고용원이 있는 자영업자	501	45.7	15.6	12.6	5.0	10.4	7.6	1.6	0.6	1.0
	고용원이 없는 자영업자	830	50.2	17.8	9.4	2.8	7.7	6.4	3.0	1.9	0.7
	무급가족 종사자	108	45.4	30.6	8.3	1.9	9.3	2.8	0.0	0.9	0.9
	기타 종사자	410	47.3	17.6	12.4	2.7	10.2	3.9	2.4	2.4	1.0

〈부록 표 Ⅲ-23〉 은퇴 후 가장 주된 소득원 - 1+2+3순위(중복응답)

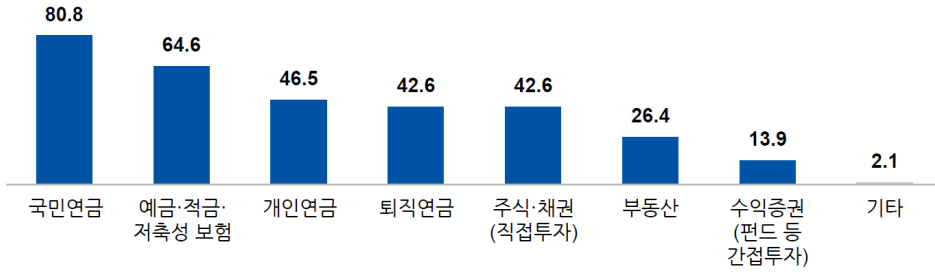
(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	국민 연금	예금· 적금· 저축성 보험	주식· 채권 (직접 투자)	퇴직 연금	개인 연금	임대료	주택 연금	수익증 권(펀드 등 간접 투자)	기타
전체		8,000	80.4	59.2	47.6	40.5	35.0	12.8	9.7	9.6	5.3
성별	남성	4,753	79.8	53.5	47.4	43.0	38.8	13.4	8.7	10.3	5.1
	여성	3,247	81.3	67.5	47.8	36.8	29.4	12.1	11.1	8.5	5.5
연령	20대	1,024	71.5	59.9	45.8	49.9	45.0	10.0	3.6	11.6	2.7
	30대	2,720	78.5	59.0	48.1	42.7	38.6	12.6	6.8	10.3	3.4
	40대	2,354	82.6	59.0	46.5	39.0	32.5	14.5	10.4	9.5	6.1
	50대	1,902	85.3	59.4	49.1	34.1	27.5	12.7	16.2	7.6	8.2
종사상 지위	상용근로자	5,369	81.3	56.0	47.3	49.7	34.0	10.8	8.4	8.3	4.2
	임시· 일용근로자	782	78.3	62.5	47.7	31.5	37.3	12.4	10.1	13.9	6.3
	고용원이 있는 자영업자	501	78.4	61.1	50.5	24.4	36.5	21.8	10.4	11.4	5.6
	고용원이 없는 자영업자	830	79.5	68.2	44.9	13.6	38.9	19.9	14.2	11.9	8.8
	무급가족 종사자	108	75.0	72.2	55.6	19.4	33.3	13.0	14.8	13.0	3.7
	기타 종사자	410	78.3	70.5	51.0	16.8	34.1	15.6	13.4	11.0	9.3

○ 노후생활자금 준비 방법으로는 ‘국민연금’이 80.8%로 가장 높고, 다음으로 예금·적금·저축성보험, 개인연금, 퇴직연금, 주식·채권(직접투자), 부동산, 수익증권(펀드 등 간접투자) 순으로 높게 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-19〉 노후생활자금 준비 방법(중복응답)

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- 노후생활자금 준비 방법으로는 남성, 여성 모두 국민연금이라고 응답한 비율이 가장 높았으나, 예금·적금·저축성보험이라고 응답한 비율의 경우에는 여성이 남성보다 크게 높았음
- 연령대가 높을수록 ‘국민연금’, ‘개인연금’, ‘부동산’ 응답 비중이 높은 반면, ‘예금·적금·저축성보험’, ‘주식·채권(직접투자)’, ‘수익증권(펀드 등 간접투자)’ 비중은 낮아지는 경향이 보임
- 종사상 지위별로는 ‘국민연금’과 ‘퇴직연금’, ‘주식·채권(직접투자)’은 상용근로자에서 상대적으로 높았음

〈부록 표 Ⅲ-24〉 노후생활자금 준비 방법(중복응답)

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	국민연금	예금· 적금·저축성 보험	개인연금	퇴직연금	주식· 채권 (직접투자)	부동산	수익증권 (펀드 등 간접투자)	기타
전체		8,000	80.8	64.6	46.5	42.6	42.6	26.4	13.9	2.1
성별	남성	4,753	81.1	58.3	47.3	45.3	45.8	26.9	14.5	2.3
	여성	3,247	80.5	73.9	45.2	38.6	37.9	25.6	13.0	1.8
연령	20대	1,024	73.1	66.0	40.8	49.4	53.5	13.3	17.8	1.9
	30대	2,720	79.4	65.3	46.7	45.5	47.1	23.3	13.9	1.0
	40대	2,354	82.8	64.2	46.6	40.6	38.7	30.1	14.1	3.0
	50대	1,902	84.5	63.3	49.1	37.2	35.1	33.3	11.6	2.6

〈부록 표 Ⅲ-24〉 계속

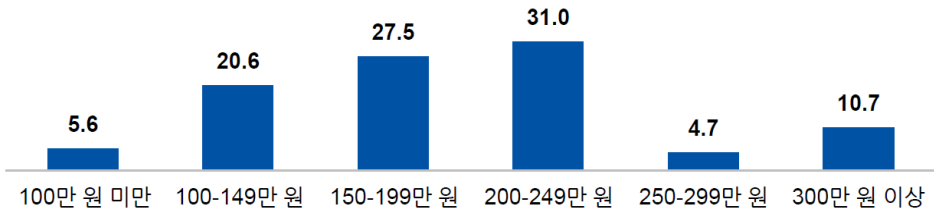
구분		사례 수	국민연금	예금· ·적금 ·저축성 보험	개인연금	퇴직연금	주식· 채권 (직접투자)	부동산	수익증권 (펀드 등 간접투자)	기타
총사상 지위	상용근로자	5,369	83.1	63.8	47.8	53.3	44.0	25.6	13.3	1.7
	임시· 일용근로자	782	73.8	65.5	38.5	26.1	41.7	18.7	17.3	2.7
	고용원이 있는 자영업자	501	78.4	67.5	49.5	25.0	40.7	36.7	14.0	1.8
	고용원이 없는 자영업자	830	77.8	64.8	41.6	13.5	38.4	32.5	14.7	3.5
	무급가족 종사자	108	74.1	71.3	44.4	21.3	35.2	25.0	9.3	0.9
	기타 종사자	410	76.1	67.1	50.5	19.0	38.5	26.8	14.9	4.1

○ 응답자가 예상하는 1인 가구 기준 은퇴 후 월 생활비는 평균 175.52만 원이었음

- 은퇴 후 월 생활비로 1인 가구 기준 ‘200~249만 원’이 31.0%로 가장 많고, 다음으로 ‘150~199만 원’(27.5%), ‘100~149만 원’(20.6%) 등의 순으로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-20〉 은퇴 후 월 생활비 예상 - 1인 가구

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



평균 : 175.52 만 원

○ 1인 가구 기준 은퇴 후 월 생활비는 남성과 30대와 40대 연령에서 상대적으로 높게 나타남(평균 금액 기준)

〈부록 표 Ⅲ-25〉 은퇴 후 월 생활비 예상 - 1인 가구

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

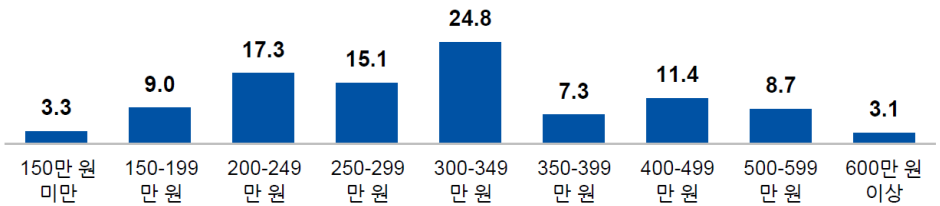
구분	사례 수	100만 원 미만	100~149만 원	150~199만 원	200~249만 원	250~299만 원	300만 원 이상	평균금액 (만 원)
전체	8,000	5.6	20.6	27.5	31.0	4.7	10.7	175.52
성별	남성	4,753	5.8	19.8	26.9	31.1	4.9	177.75
	여성	3,247	5.2	21.8	28.3	30.8	4.4	172.26
연령	20대	1,024	10.4	24.7	25.6	24.9	4.2	166.85
	30대	2,720	5.7	19.7	26.0	31.7	4.6	178.51
	40대	2,354	4.4	19.2	28.1	32.8	5.0	177.87
	50대	1,902	4.2	21.3	29.8	31.1	4.6	173.01

○ 응답자가 예상하는 2인 가구 기준 은퇴 후 월 생활비는 평균 301.57만 원이었음

- 2인 가구의 은퇴 후 월 생활비는 ‘300~349만 원’이 24.8%로 가장 많고, 다음으로 ‘200~249만 원’(17.3%), ‘250~299만 원’(15.1%), ‘400~499만 원’(11.4%) 등의 순으로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-21〉 은퇴 후 월 생활비 예상 - 2인 가구

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



평균 : 301.57 만 원

- 2인 가구 기준 은퇴 후 월 생활비는 남성에 비해 여성이 더 높게 예상했고, 연령별로는 30대에서 가장 높게 나타남(평균 금액 기준)

〈부록 표 Ⅲ-26〉 은퇴 후 월 생활비 예상 - 2인 가구

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분	사례 수	150 만 원 미만	150~ 199 만 원	200~ 249 만 원	250~ 299 만 원	300~ 349 만 원	350~ 399 만 원	400~ 499 만 원	500~ 599 만 원	600 만 원 이상	평균 금액 (만 원)
전체	8,000	3.3	9.0	17.3	15.1	24.8	7.3	11.4	8.7	3.1	301.57
성별	남성	4,753	3.6	9.3	16.3	16.1	24.9	7.3	11.1	8.3	300.73
	여성	3,247	2.9	8.7	18.9	13.5	24.6	7.3	11.8	9.4	302.80
연령	20대	1,024	6.1	11.9	16.6	12.8	20.3	6.7	12.1	9.2	301.91
	30대	2,720	2.9	7.6	16.8	14.0	23.1	8.2	12.2	11.1	315.55
	40대	2,354	2.9	8.8	17.1	15.5	25.7	7.3	12.3	8.0	299.29
	50대	1,902	3.0	9.8	18.8	17.3	28.5	6.5	8.6	6.0	284.22

다. 연금

〈요약〉

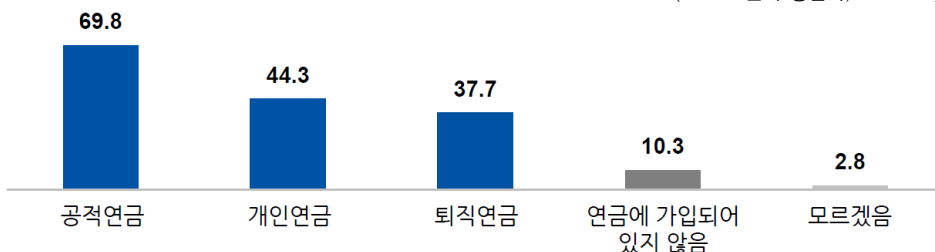
- 공적연금 가입 응답자에게 은퇴 후 공적연금 수령액을 알고 있는지에 대해서는 37.1%만이 공적연금 수령액을 안다고 응답하였으며, 62.9%는 모른다고 응답함
 - 퇴직연금 가입 응답자 중 현재 퇴직연금 적립금액을 아는 응답자는 51.6%였으며, 퇴직연금 적립금액을 어떻게 찾아볼 수 있는지 안다고 응답한 비율은 63.3%였음
 - 개인연금 가입 응답자 중 개인연금 저축액을 아는 경우는 70.7%, 현재 적립금액을 아는 경우는 64.8%, 적립금액을 어떻게 찾아볼 수 있는지 안다고 응답한 비율은 76.8%였음
- 은퇴 후 어느 정도의 생활수준을 유지하기 위해 매년 얼마만큼의 금액을 퇴직연금과 개인연금에 저축해야 할지 생각해 본 적 없다고 응답한 비율은 24.7%였음
 - 가끔 생각한다는 응답은 57.6%, 자주 생각한다는 응답은 17.7%였음

- 퇴직연금이나 개인연금 가입 응답자 중 지난 1년 동안 연금 운용보고서를 받지 않았다고 응답했거나 모르겠다고 응답한 비율은 38%였음
 - 운용보고서를 받은 응답자 중 26.4%는 읽지 않았다고 응답하였으며, 운용보고서를 읽어 본 응답자 중 보고서 내용을 이해하지 못했다고 응답한 비율은 32.9%였음
- 퇴직연금이나 개인연금 가입 응답자의 58.2%가 연금 적립금을 어디에 투자하고 있는지 점검한 적이 없다고 응답함
 - 연금 적립금 투자상황을 점검했다고 응답한 경우 68.6%가 1년 이내에 점검했다고 응답했음
- 퇴직연금 가입 응답자의 62.4%가 지난 1년 동안 퇴직연금 적립금 자산운용방법(투자 상품이나 투자비율)을 변경하지 않았다고 응답함

- 응답자 중 현재 ‘공적연금’에 가입되어 있다고 응답한 비율이 가장 높았고, 다음으로 ‘개인연금’, ‘퇴직연금’ 순으로 높았음

〈부록 그림 III-22〉 현재 가입한 연금(중복응답)

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- 현재 가입한 연금을 성별로 살펴보면, 공적연금과 퇴직연금은 남성이, 개인연금과 연금 미가입의 경우 여성이 상대적으로 높게 나타남
- 연령별로는 공적연금과 개인연금은 연령대가 높아질수록 가입 비중이 높은 반면, 퇴직연금은 30대, 40대, 20대, 50대 순으로 높고, ‘연금에 가입되어 있지 않음’ 응답 비중은 연령대가 낮을수록 상대적으로 높았음

○ 종사상 지위별로는 임시·일용근로자, 무급가족 종사자, 기타 종사자의 경우 연금 가입 비중이 낮게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-27〉 현재 가입한 연금(중복응답)

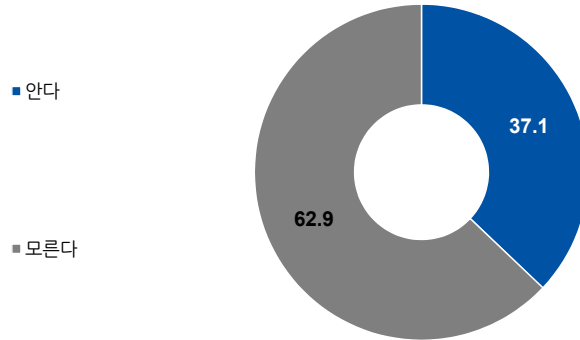
(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	공적연금	개인연금	퇴직연금	연금에 가입되어 있지 않음	모르겠음
전체		8,000	69.8	44.3	37.7	10.3	2.8
성별	남성	4,753	70.6	43.8	40.0	9.3	3.1
	여성	3,247	68.7	45.1	34.2	11.6	2.3
연령	20대	1,024	55.8	30.6	33.6	18.0	6.3
	30대	2,720	68.1	43.0	42.0	10.0	2.9
	40대	2,354	70.6	47.2	38.9	8.7	2.2
	50대	1,902	78.9	50.0	32.1	8.5	1.5
종사상 지위	상용근로자	5,369	73.9	46.7	50.6	6.0	1.7
	임시·일용근로자	782	52.4	31.5	10.7	25.8	6.8
	고용원이 있는 자영업자	501	69.1	52.3	19.0	7.8	4.4
	고용원이 없는 자영업자	830	68.4	38.9	9.4	15.9	3.5
	무급가족 종사자	108	47.2	30.6	2.8	33.3	4.6
	기타 종사자	410	59.3	41.7	8.0	21.5	5.1

○ 공적연금 가입 응답자에게 은퇴 후 공적연금 수령액을 알고 있는지 확인한 결과, 37.1%만이 공적연금 수령액을 '안다'고 응답하였으며, '모른다'는 62.9%로 나타남

〈부록 그림 III-23〉 은퇴 후 공적연금 수령액 인지 여부

(Base: 공적연금 가입 응답자(n=5,587), Unit: %)



- 은퇴 후 공적연금 수령액을 ‘알고 있는’ 경우는 남성과 연령대가 높을수록 비중이 높았음
- 연금가입 여부별로는 공적+퇴직+개인, 공적+개인, 공적+퇴직, 공적연금만 순으로 높게 나타나 가입한 연금 종류가 많고, 개인연금을 가입한 경우에 상대적으로 공적연금 수령액을 아는 비율이 높은 것으로 보여짐

〈부록 표 III-28〉 은퇴 후 공적연금 수령액 인지 여부

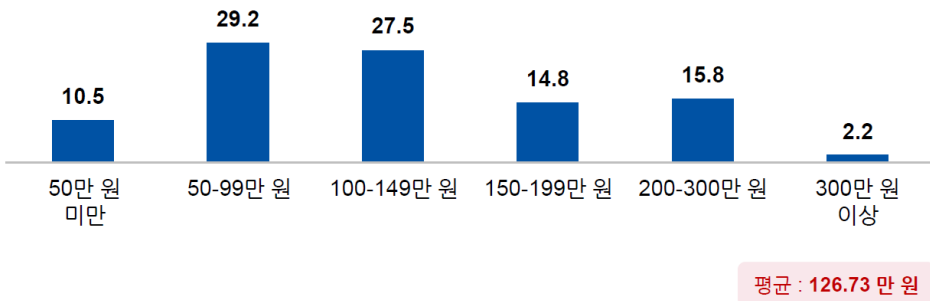
(Base: 공적연금 가입 응답자(n=5,587), Unit: %)

구분		사례 수	안다	모른다
전체		5,587	37.1	62.9
성별	남성	3,355	39.6	60.4
	여성	2,232	33.3	66.7
연령	20대	571	15.2	84.8
	30대	1,853	26.6	73.4
	40대	1,662	38.6	61.4
	50대	1,501	56.7	43.3
연금 가입 여부	공적+퇴직+개인	1,236	48.5	51.5
	공적+퇴직	990	31.9	68.1
	공적+개인	1,352	40.7	59.3
	공적연금만	2,009	30.2	69.8

- 공적연금 가입자 중 은퇴 후 수령액을 안다고 응답한 경우, 예상 금액은 '50~99만 원'이 29.2%로 가장 높고, 다음으로 '100~149만 원'(27.5%), '200~300만 원'(15.8%), '150~199만 원'(14.8%) 등의 순으로 나타났으며, 월 평균 공적연금 수령 예상 금액은 126.73만 원임

〈부록 그림 III-24〉 은퇴 후 공적연금 수령 예상 금액

(Base: 공적연금 가입자 중 은퇴 후 수령액 인지 응답자(n=2,071), Unit: %)



- 공적연금 가입자의 은퇴 후 예상 수령액은 남성, 연령별로는 20대, 50대, 30대, 40대 순으로 높았음
- 종사상 지위별로는 상용근로자와 고용원이 있는 자영업자가 130만 원 이상으로 높은 반면, 임시·일용근로자가 80만 원대로 상대적으로 낮음
- 연금가입 여부별로는 공적+퇴직+개인, 공적+개인, 공적+퇴직, 공적연금만 순으로 나타남

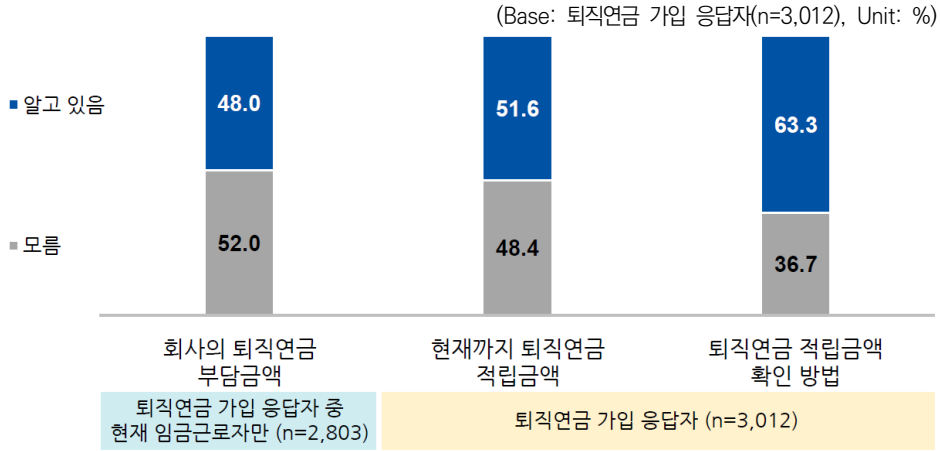
〈부록 표 Ⅲ-29〉 은퇴 후 공적연금 수령 예상 금액

(Base: 공적연금 가입자 중 은퇴 후 수령액 인지 응답자(n=2,071), Unit: %)

구분		사례 수	50만 원 미만	50~99만 원	100~149만 원	150~199만 원	200~300만 원	300만 원 이상	평균금액 (만 원)
전체		2,071	10.5	29.2	27.5	14.8	15.8	2.2	126.73
성별	남성	1,328	6.6	25.3	31.2	16.7	18.0	2.2	136.30
	여성	743	17.5	36.2	21.0	11.3	11.8	2.2	109.61
연령	20대	87	12.6	31.0	19.5	13.8	19.5	3.4	134.71
	30대	492	10.8	34.1	25.2	13.6	13.6	2.6	122.15
	40대	641	8.7	30.3	31.8	13.6	14.2	1.4	121.46
	50대	851	11.5	25.4	26.4	16.5	17.9	2.4	132.52
종사상 지위	상용근로자	1,488	7.6	25.2	29.8	16.3	18.8	2.4	136.20
	임시·일용근로자	119	25.2	40.3	18.5	8.4	6.7	0.8	87.66
	고용원이 있는 자영업자	137	12.4	26.3	32.1	16.1	8.8	4.4	131.22
	고용원이 없는 자영업자	215	14.9	47.0	19.5	10.7	7.4	0.5	95.36
	무급가족 종사자	14	14.3	42.9	21.4	0.0	21.4	0.0	106.07
	기타 종사자	98	24.5	39.8	16.3	8.2	9.2	2.0	95.86
연금 가입 여부	공적+퇴직+개인	599	4.7	21.2	33.7	20.9	17.0	2.5	141.36
	공적+퇴직	316	9.8	29.7	32.9	14.9	11.4	1.3	118.84
	공적+개인	550	12.0	30.2	23.8	12.7	18.5	2.7	129.19
	공적연금만	606	15.3	36.0	21.9	10.6	14.4	1.8	114.14

- 퇴직연금 가입 응답자 중 현재 임금근로자인 경우 회사에서 부담하는 퇴직연금 부담금액을 ‘알고 있는’ 비중은 48.0%로 ‘모름’ 52.0%보다 조금 낮게 나타남
- 퇴직연금 가입 응답자 중 현재까지 퇴직연금 적립금액을 ‘알고 있는’ 경우는 51.6%이며, 퇴직연금 적립금액을 어디서 또는 어떻게 찾아볼 수 있는지를 ‘알고 있는’ 경우는 63.3%로 나타남

〈부록 그림 III-25〉 퇴직연금 인지 정도



○ 회사에서 부담하는 퇴직연금 부담금액을 ‘알고 있는’ 경우는 남성, 50대에서 높게 나타남

○ 연금가입 여부별로는 퇴직+개인, 공적+퇴직+개인, 퇴직연금만, 공적+퇴직 순으로 높았음

〈부록 표 III-30〉 회사의 퇴직연금 부담금액에 대한 인지 여부

(Base: 퇴직연금 가입 응답자(n=3,012) 중 현재 임금근로자, Unit: %)

구분		사례 수	알고 있음	모름
전체		2,803	48.0	52.0
성별	남성	1,784	48.7	51.3
	여성	1,019	46.8	53.2
연령	20대	330	47.3	52.7
	30대	1,095	45.9	54.1
	40대	832	48.9	51.1
	50대	546	51.3	48.7
연금 가입 여부	공적+퇴직+개인	1,236	53.8	46.2
	공적+퇴직	990	46.3	53.7
	퇴직+개인	372	59.7	40.3
	퇴직연금만	414	50.5	49.5

- 현재까지 퇴직연금 적립금액을 ‘알고 있는’ 경우는 연령대가 높을수록 높고, 연금가입 여부별로는 퇴직+개인, 공적+퇴직+개인, 퇴직연금만, 공적+퇴직 순으로 높았음
- 퇴직연금 적립금액을 확인하는 방법을 ‘알고 있는’ 경우 역시 연령대가 높을수록 높고, 연금가입 여부별로는 공적+퇴직+개인, 퇴직+개인, 퇴직연금만, 공적+퇴직 순으로 높았음

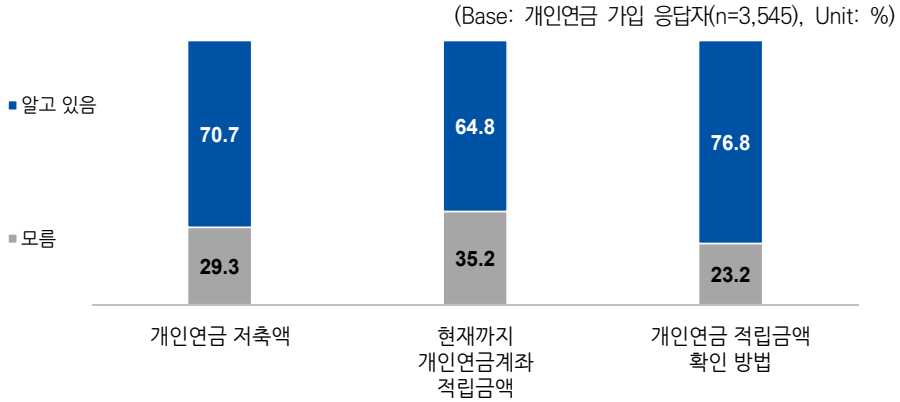
〈부록 표 Ⅲ-31〉 현재까지 퇴직연금 적립금액 인지 여부

(Base: 퇴직연금 가입 응답자(n=3,012), Unit: %)

구분		사례 수	현재까지 퇴직연금 적립금액		퇴직연금 적립금액 확인 방법	
			알고 있음	모름	알고 있음	모름
전체		3,012	51.6	48.4	63.3	36.7
성별	남성	1,903	51.3	48.7	63.3	36.7
	여성	1,109	52.0	48.0	63.5	36.5
연령	20대	344	49.7	50.3	61.9	38.1
	30대	1,142	49.6	50.4	62.6	37.4
	40대	915	51.4	48.6	63.6	36.4
	50대	611	56.8	43.2	65.1	34.9
연금 가입 여부	공적+퇴직+개인	1,236	53.8	46.2	65.9	34.1
	공적+퇴직	990	46.3	53.7	60.0	40.0
	퇴직+개인	372	59.7	40.3	65.3	34.7
	퇴직연금만	414	50.5	49.5	61.8	38.2

- 개인연금 가입 응답자 중 저축하는 개인연금 저축액이 얼마나 되는지 ‘알고 있는’ 경우는 70.7%로 ‘모름’ 29.3%보다 높게 나타남
- 현재까지 개인연금계좌 적립금액을 ‘알고 있는’ 경우는 64.8%이며, 개인연금 적립금액을 어디서 또는 어떻게 찾아볼 수 있는지를 ‘알고 있는’ 경우는 76.8%로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-26〉 개인연금 인지 정도



○ 개인연금에 대해 ‘알고 있는’ 비중은 남성, 연령대가 높을수록 높고, 연금가입 여부별로는 대체로 공적+퇴직+개인, 퇴직+개인, 공적+개인, 개인연금만 순으로 높았음

〈부록 표 Ⅲ-32〉 개인연금 인지 정도

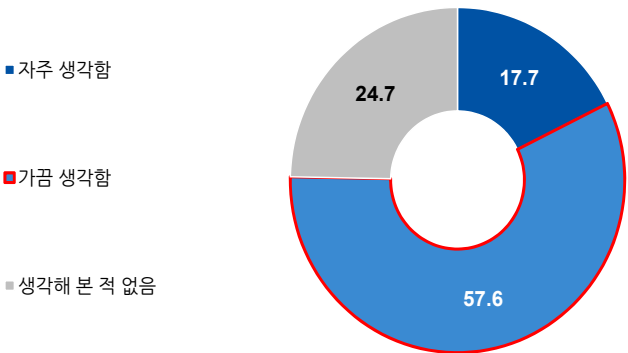
(Base: 개인연금 가입 응답자(n=3,545), Unit: %)

구분		사례 수	개인연금 저축액		현재까지 개인연금계좌 적립금액		개인연금 적립금액 확인 방법	
			알고 있음	모름	알고 있음	모름	알고 있음	모름
전체		3,545	70.7	29.3	64.8	35.2	76.8	23.2
성별	남성	2,081	71.4	28.6	66.4	33.6	77.0	23.0
	여성	1,464	69.7	30.3	62.5	37.5	76.6	23.4
연령	20대	313	64.9	35.1	62.6	37.4	70.9	29.1
	30대	1,169	69.5	30.5	63.8	36.2	78.0	22.0
	40대	1,112	72.9	27.1	65.3	34.7	77.3	22.7
	50대	951	71.6	28.4	66.0	34.0	76.7	23.3
연금 가입 여부	공적+퇴직 +개인	1,236	77.1	22.9	74.2	25.8	83.0	17.0
	공적+개인	1,352	67.6	32.4	57.0	43.0	73.2	26.8
	퇴직+개인	372	75.8	24.2	72.6	27.4	80.6	19.4
	개인연금만	585	61.2	38.8	57.9	42.1	69.6	30.4

- 은퇴 후 어느 정도의 생활수준을 유지하기 위해 매년 얼마만큼의 금액을 퇴직연금과 개인 연금에 저축해야 할지는 ‘가끔 생각함’이 57.6%로 가장 높고, 다음으로 ‘생각해 본 적 없음’(24.7%), ‘자주 생각함’(17.7%) 순으로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-27〉 은퇴 후 생활을 위한 퇴직연금과 개인연금 저축 금액에 대한 생각

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- 은퇴 후 생활수준 유지를 위해 퇴직연금과 개인연금 저축 금액을 ‘자주 생각’하는 경우는 연령대가 높을수록, 종사상 지위가 상용근로자, 기타 종사자, 고용원이 있는 자영업자인 경우 상대적으로 높았음
- 연금가입 여부별로는 공적+퇴직+개인, 공적+개인, 개인연금만 가입한 경우, 그리고 기대 수명이 85세 이상인 경우에서 상대적으로 높게 나타남

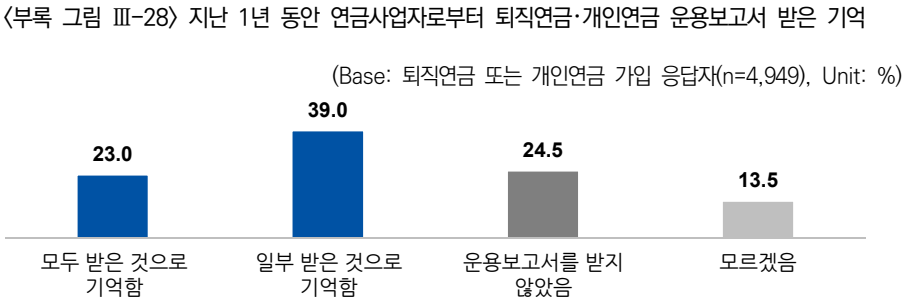
〈부록 표 Ⅲ-33〉 은퇴 후 생활을 위한 퇴직연금과 개인연금 저축 금액에 대한 생각

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	자주 생각함	가끔 생각함	생각해 본 적 없음
전체		8,000	17.7	57.6	24.7
성별	남성	4,753	17.7	58.1	24.2
	여성	3,247	17.7	56.9	25.5
연령	20대	1,024	13.7	56.3	30.0
	30대	2,720	15.9	57.9	26.2
	40대	2,354	17.8	59.1	23.1
	50대	1,902	22.2	56.0	21.7
종사상 지위	상용근로자	5,369	18.8	58.7	22.5
	임시·일용근로자	782	12.1	54.7	33.1
	고용원이 있는 자영업자	501	18.0	59.5	22.6
	고용원이 없는 자영업자	830	15.2	54.6	30.2
	무급가족 종사자	108	16.7	55.6	27.8
	기타 종사자	410	18.8	52.7	28.5
연금 가입 여부	공적+퇴직+개인	1,236	27.8	61.0	11.2
	공적+퇴직	990	15.3	59.5	25.3
	공적+개인	1,352	23.1	61.8	15.2
	공적연금만	2,009	11.7	53.8	34.5
	개인연금만	585	19.5	65.0	15.6
	연금 미가입	820	11.1	47.6	41.3
	모르겠음	222	8.6	38.7	52.7
기대 수명	60세 미만	177	16.9	44.6	38.4
	60~64세	167	14.4	49.1	36.5
	65~69세	315	16.2	53.7	30.2
	70~74세	725	14.2	57.9	27.9
	75~79세	1,325	16.0	59.7	24.3
	80~84세	1,950	16.5	59.6	23.8
	85~89세	1,533	19.6	58.1	22.3
	90~94세	1,002	20.3	57.2	22.6
	95~99세	288	20.1	57.3	22.6
	100세 이상	518	21.6	53.3	25.1

○ 퇴직연금 또는 개인연금 가입 응답자 중 지난 1년 동안 연금사업자로부터 퇴직연금 운용 보고서나 개인연금 운용보고서를 ‘일부 받은 것으로 기억함’이 39.0%로 가장 높았음

- 다음으로 ‘운용보고서를 받지 않았음’(24.5%), ‘모두 받은 것으로 기억함’(23.0%), ‘모르겠음’(13.5%) 순으로 나타남



- 퇴직연금 운용보고서나 개인연금 운용보고서를 받아본 기억은 남성, 연령대가 높을수록 높게 나타남
- 연금가입 여부별로는 공적+퇴직+개인과 퇴직+개인연금을 가입한 경우 상대적으로 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-34〉 지난 1년 동안 연금사업자로부터 퇴직연금·개인연금 운용보고서 받은 기억

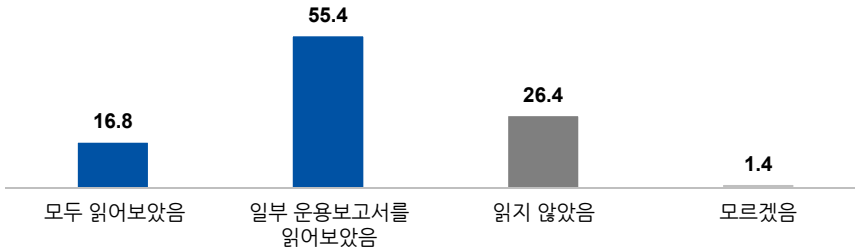
(Base: 퇴직연금 또는 개인연금 가입 응답자(n=4,949), Unit: %)

구분		사례 수	모두 받은 것으로 기억함	일부 받은 것으로 기억함	운용보고서를 받지 않았음	모르겠음
전체		4,949	23.0	39.0	24.5	13.5
성별	남성	2,936	23.3	41.7	23.3	11.6
	여성	2,013	22.6	35.1	26.1	16.1
연령	20대	517	17.4	30.6	30.8	21.3
	30대	1,732	22.5	36.7	28.1	12.8
	40대	1,520	24.1	42.4	20.7	12.9
	50대	1,180	25.0	41.9	21.4	11.8
연금 가입 여부	공적+퇴직+개인	1,236	32.5	45.2	14.3	7.9
	공적+퇴직	990	23.8	33.9	29.4	12.8
	공적+개인	1,352	15.9	38.3	29.1	16.6
	퇴직+개인	372	26.9	44.6	16.9	11.6
	퇴직연금만	414	27.5	31.9	26.3	14.3
	개인연금만	585	12.5	37.6	30.3	19.7

- 지난 1년간 운용보고서를 모두 또는 일부 받은 응답자 중 ‘일부 운용보고서를 읽어보았음’이 55.4%로 가장 높게 나타남
- 다음으로 ‘읽지 않았음’(26.4%), ‘모두 읽어보았음’(16.8%), ‘모르겠음’(1.4%) 순으로 높았음

〈부록 그림 Ⅲ-29〉 지난 1년간 운용보고서를 읽어본 경험

(Base: 퇴직연금 또는 개인연금 가입 응답자 중 운용보고서 모두 또는 일부 받은 응답자(n=3,071), Unit: %)



- 지난 1년간 운용보고서를 읽어본 경험은 남성, 40대와 50대에서 상대적으로 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-35〉 지난 1년 간 운용보고서를 읽어본 경험

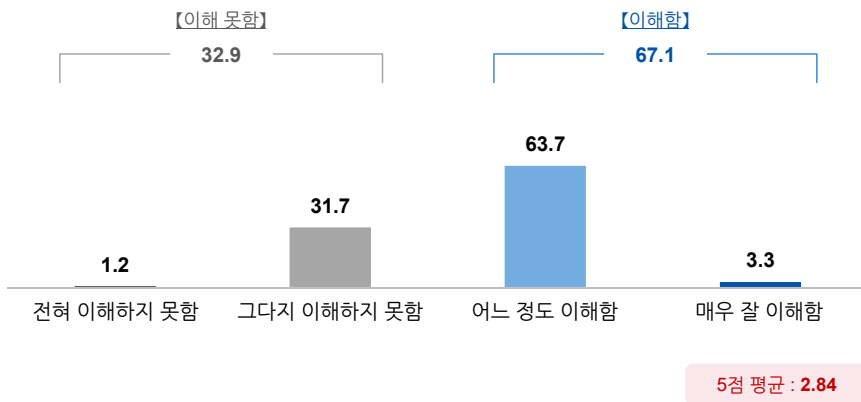
(Base: 퇴직연금 또는 개인연금 가입 응답자 중 운용보고서 모두 또는 일부 받은 응답자(n=3,071), Unit: %)

구분		사례 수	모두 읽어보았음	일부 운용보고서를 읽어보았음	읽지 않았음	모르겠음
전체		3,071	16.8	55.4	26.4	1.4
성별	남성	1,909	18.4	56.2	24.0	1.4
	여성	1,162	14.1	54.1	30.4	1.4
연령	20대	248	17.3	51.6	27.8	3.2
	30대	1,024	15.6	53.8	29.3	1.3
	40대	1,010	17.1	58.1	23.4	1.4
	50대	789	17.6	55.3	26.1	1.0
연금 가입 여부	공적+퇴직+개인	961	17.9	58.7	22.7	0.7
	공적+퇴직	572	17.8	53.0	26.6	2.6
	공적+개인	733	13.6	55.8	29.1	1.5
	개인연금만	293	14.3	50.5	34.1	1.0

- 지난 1년간 운용보고서를 모두 또는 일부 읽어 본 응답자 중 운용보고서의 정보를 ‘이해함(어느 정도 이해함+매우 잘 이해함)’은 67.1%로 ‘이해 못함(전혀 이해하지 못함+그다지 이해하지 못함)’(32.9%)보다 높았으며, 5점 평균 기준 2.84점임
- 세부적으로 살펴보면, ‘어느 정도 이해함’이 63.7%로 가장 높고, 다음으로 ‘그다지 이해하지 못함’이 31.7%로 높았음

〈부록 그림 Ⅲ-30〉 운용보고서 정보 이해 정도

(Base: 퇴직연금 또는 개인연금 운용보고서를 모두 또는 일부 읽어 본 응답자(n=2,217), Unit: %)



- 운용보고서의 정보 이해는 남성, 연령대가 낮을수록 이해도가 높고, 연금가입 여부별로는 공적+퇴직+개인연금을 가입한 경우 가장 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-36〉 운용보고서 정보 이해 정도

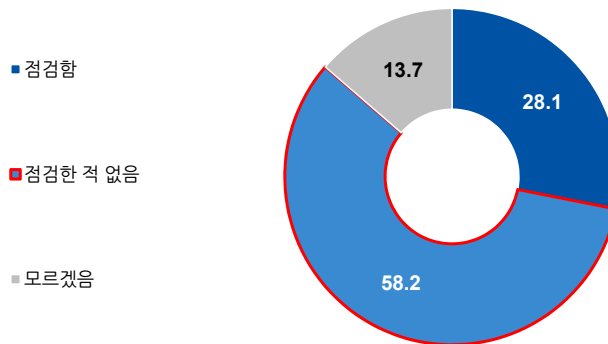
(Base: 퇴직연금 또는 개인연금 운용보고서를 모두 또는 일부 읽어 본 응답자(n=2,217), Unit: %)

구분		사례 수	전혀 이해하지 못함	그다지 이해하지 못함	어느 정도 이해함	매우 잘 이해함
전체		2,217	1.2	31.7	63.7	3.3
성별	남성	1,424	0.9	28.2	66.4	4.5
	여성	793	1.8	38.0	59.0	1.3
연령	20대	171	1.2	28.7	67.3	2.9
	30대	711	1.0	30.4	65.1	3.5
	40대	760	1.3	32.4	63.2	3.2
	50대	575	1.4	33.4	61.7	3.5
연금 가입 여부	공적+퇴직+개인	736	1.0	28.3	65.6	5.2
	공적+퇴직	405	2.5	34.8	61.2	1.5
	공적+개인	509	1.0	34.0	62.1	2.9
	개인연금만	190	0.0	35.8	62.6	1.6

- 퇴직연금 또는 개인연금 가입 응답자 중 퇴직연금 적립금이나 개인연금 적립금이 어디에 투자되고 있는지 ‘점검한 적 없음’이 58.2%로 가장 높고, 다음으로 ‘점검함’(28.1%), ‘모르겠음’(13.7%) 순임

〈부록 그림 Ⅲ-31〉 퇴직연금·개인연금 적립금 투자 상황 점검 여부

(Base: 퇴직연금 또는 개인연금 가입 응답자(n=4,949), Unit: %)



- 퇴직연금이나 개인연금 적립금의 투자 상황을 ‘점검함’은 남성, 20대, 공적+퇴직+개인, 퇴직+개인연금을 가입한 경우에서 상대적으로 높고, 금융이해력 퀴즈 정답 수가 많을 수록 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-37〉 퇴직연금·개인연금 적립금 투자 상황 점검 여부

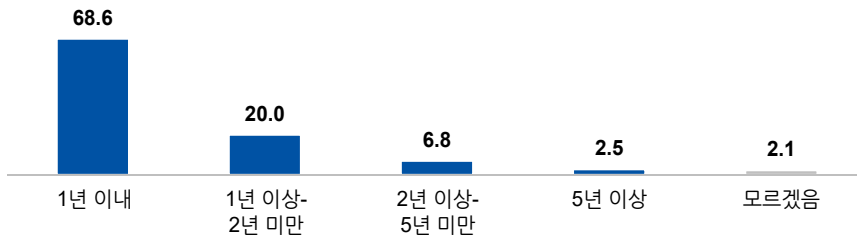
(Base: 퇴직연금 또는 개인연금 가입 응답자(n=4,949), Unit: %)

구분		사례 수	점검함	점검한 적 없음	모르겠음
전체		4,949	28.1	58.2	13.7
성별	남성	2,936	29.8	57.3	12.9
	여성	2,013	25.6	59.6	14.8
연령	20대	517	29.8	54.4	15.9
	30대	1,732	28.2	58.2	13.6
	40대	1,520	28.5	58.0	13.5
	50대	1,180	26.6	60.2	13.2
연금 가입 여부	공적+퇴직+개인	1,236	37.2	52.4	10.4
	공적+퇴직	990	20.0	65.5	14.5
	공적+개인	1,352	27.1	56.5	16.4
	퇴직+개인	372	35.8	54.3	9.9
	퇴직연금만	414	22.7	65.2	12.1
	개인연금만	585	23.8	59.7	16.6
금융이해력 퀴즈 정답 수	0개	182	17.6	47.8	34.6
	1개	478	22.4	54.6	23.0
	2개	976	22.0	61.2	16.8
	3개	1,510	25.1	61.9	13.0
	4개	1,266	34.0	57.3	8.6
	5개	537	42.1	51.2	6.7

- 퇴직연금 또는 개인연금 가입 응답자 중 적립금 투자 상황을 점검한다고 응답한 경우, 점검 시기는 ‘1년 이내’가 68.6%로 가장 높고, 다음으로 ‘1년 이상~2년 미만’(20.0%), ‘2년 이상~5년 미만’(6.8%) 등의 순으로 나타남

〈부록 그림 III-32〉 퇴직연금·개인연금 적립금 투자 상황 점검 시기

(Base: 퇴직연금 또는 개인연금 가입 응답자 중 '점검함' 응답자(n=1,390), Unit: %)



- 퇴직연금이나 개인연금 적립금의 투자 상황 점검 시기가 '1년 이내'인 경우 연령대별로는 20대, 40대, 50대, 30대 순으로 높고, 금융이해력 퀴즈 정답 수가 많을수록 상대적으로 높게 나타남

〈부록 표 III-38〉 퇴직연금·개인연금 적립금 투자 상황 점검 시기

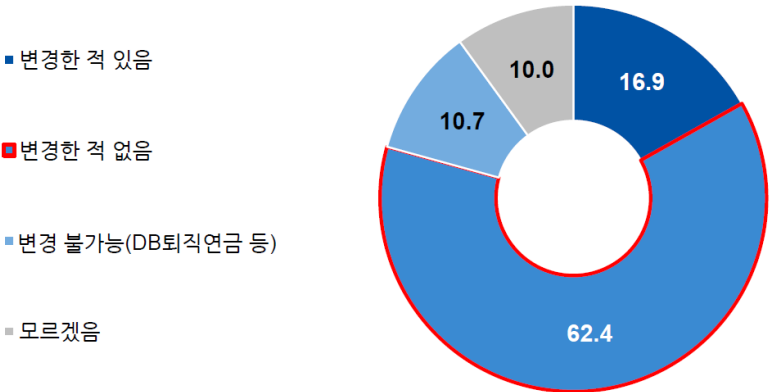
(Base: 퇴직연금 또는 개인연금 가입 응답자 중 '점검함' 응답자(n=1,390), Unit: %)

구분		사례 수	1년 이내	1년 이상~ 2년 미만	2년 이상~ 5년 미만	5년 이상	모르겠음
전체		1,390	68.6	20.0	6.8	2.5	2.1
성별	남성	875	68.9	19.4	7.3	3.1	1.3
	여성	515	68.0	21.0	6.0	1.6	3.5
연령	20대	154	72.1	21.4	4.5	0.6	1.3
	30대	489	67.1	21.1	7.2	2.0	2.7
	40대	433	69.3	18.9	7.4	2.5	1.8
	50대	314	68.2	19.1	6.7	4.1	1.9
금융 이해력 퀴즈 정답 수	0개	32	53.1	28.1	12.5	0.0	6.3
	1개	107	51.4	30.8	13.1	1.9	2.8
	2개	215	62.3	25.6	6.0	2.3	3.7
	3개	379	66.2	20.1	9.0	3.2	1.6
	4개	431	74.5	15.8	4.9	2.6	2.3
	5개	226	77.4	16.4	4.0	2.2	0.0

- 퇴직연금 가입 응답자 중 62.4%가 지난 1년 동안 퇴직연금 또는 개인연금 적립금 자산 운용방법(투자상품이나 투자비율)을 변경한 적이 없다고 응답함
 - ‘변경한 적 있음’은 16.9%, ‘변경 불가능(DB퇴직연금 등)’은 10.7%, ‘모르겠음’은 10.0% 순으로 나타남

〈부록 그림 III-33〉 적립금 자산운용방법 변경 여부

(Base: 퇴직연금 가입 응답자(n=3,012), Unit: %)



- 퇴직연금 또는 개인연금 적립금 자산운용방법을 ‘변경한 적 있음’은 공적+퇴직+개인과 퇴직+개인연금에 가입한 경우, 그리고 금융이해력 퀴즈 정답 수가 4개 이상인 경우에서 상대적으로 높게 나타남

〈부록 표 III-39〉 적립금 자산운용방법 변경 여부

(Base: 퇴직연금 가입 응답자(n=3,012), Unit: %)

구분		사례 수	변경한 적 있음	변경한 적 없음	변경 불가능 (DB퇴직연금 등)	모르겠음
전체		3,012	16.9	62.4	10.7	10.0
성별	남성	1,903	17.6	62.0	10.2	10.1
	여성	1,109	15.6	63.1	11.5	9.7
연령	20대	344	14.5	56.7	14.0	14.8
	30대	1,142	16.6	60.8	11.8	10.8
	40대	915	1.7	62.3	10.4	9.6
	50대	611	17.3	68.9	7.4	6.4

〈부록 표 Ⅲ-39〉 계속

구분		사례 수	변경한 적 있음	변경한 적 없음	변경 불가능 (DB퇴직연금 등)	모르겠음
연금 가입 여부	공적+퇴직+개인	1,236	22.8	62.8	7.3	7.1
	공적+퇴직	990	10.7	63.3	14.5	11.4
	퇴직+개인	372	20.7	62.1	8.6	8.6
	퇴직연금만	414	10.4	59.4	13.8	16.4
금융 이해력 퀴즈 정답 수	0개	105	12.4	44.8	9.5	33.3
	1개	275	8.7	58.5	10.2	22.5
	2개	598	13.9	63.2	12.5	10.4
	3개	902	12.6	65.4	11.6	10.3
	4개	777	22.5	63.3	9.0	5.1
	5개	355	27.9	59.7	9.9	2.5

라. 금융이해력

〈요약〉

○ 응답자의 금융이해력을 가늠하기 위해 이자율, 물가상승률, 분산투자, 채권, 담보대출 관련 질문을 하였음

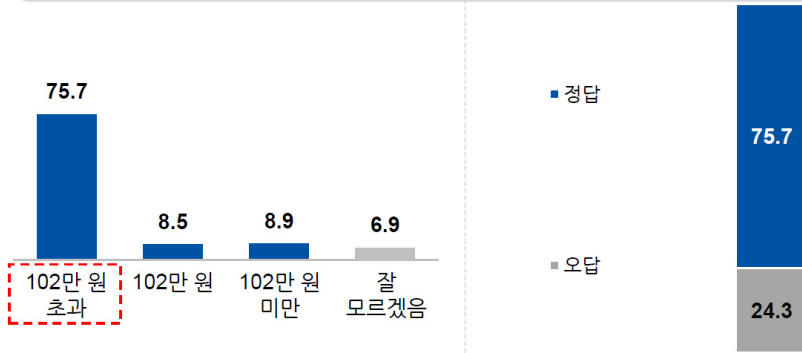
- 이자율과 물가상승률 관련 질문의 정답률은 각각 75.7%, 76.7%로 높았던 반면, 분산투자와 채권 관련 질문의 정답률은 각각 43.6%, 30.8%로 낮았음
- 담보대출 관련 질문의 정답률은 59.8%였음

○ 이자율이 연 2%인 저축예금계좌에 100만 원을 저축했을 때, 계좌에 100만 원을 그대로 두고 추가적인 예금을 하지 않는다면, 5년 후 저축예금계좌의 잔액에 대해 ‘102만 원 초과’ 정답 응답은 75.7%로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-34〉 이자율

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

귀하께서 이자율이 연 2%인 저축예금계좌에 100만 원을 저축하셨다고 가정하겠습니다. 계좌에 100만 원을 그대로 두고 추가적인 예금을 하지 않는다면, 5년 후 저축예금계좌의 잔액은 얼마일까요?



○ 이자율 관련 질문에 대한 정답은 남성, 30대, 대학교(4년제 이상)에서 상대적으로 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-40〉 이자율

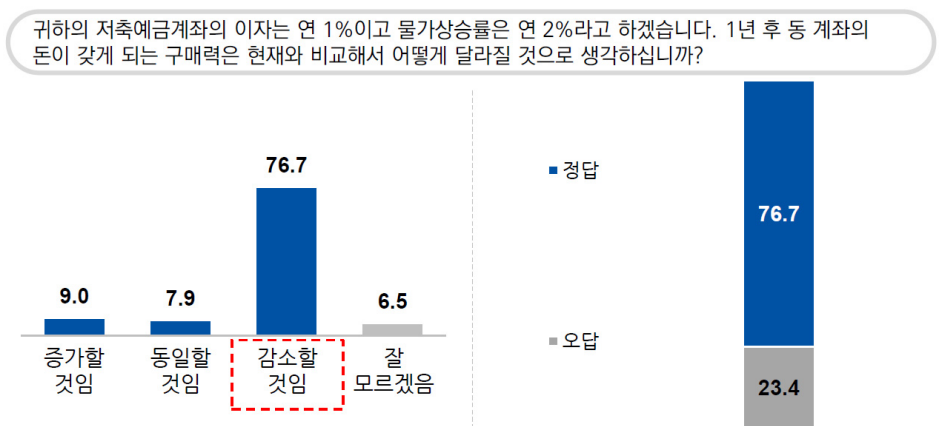
(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	102만 원 초과	102만 원	102만 원 미만	잘 모르겠음	정답률	오답률
전체		8,000	75.7	8.5	8.9	6.9	75.7	24.3
성별	남성	4,753	79.4	7.2	7.3	6.1	79.4	20.6
	여성	3,247	70.3	10.3	11.2	8.1	70.3	29.7
연령	20대	1,024	73.9	11.3	6.9	7.8	73.9	26.1
	30대	2,720	76.9	8.8	8.2	6.1	76.9	23.1
	40대	2,354	75.9	7.3	10.3	6.5	75.9	24.1
	50대	1,902	74.9	7.9	9.2	7.9	74.9	25.1
최종 학력	중학교 이하	31	58.1	16.1	16.1	9.7	58.1	41.9
	고등학교	1,328	65.2	12.0	10.7	12.1	65.2	34.8
	대학교 (4년제 미만)	1,669	68.0	12.1	11.3	8.6	68.0	32.0
	대학교 (4년제 이상)	4,178	80.7	6.7	7.6	4.9	80.7	19.3
	대학원 석사	657	84.2	4.0	6.8	5.0	84.2	15.8
	대학원 박사 이상	137	83.2	2.9	8.8	5.1	83.2	16.8

- 저축예금계좌의 이자는 연 1%이고 물가상승률은 연 2%일 때, 1년 후 동 계좌의 돈이 갖게 되는 구매력은 현재와 비교해서 어떻게 될지에 대해 '감소할 것임' 정답 응답은 76.7%로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-35〉 물가상승률

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- 물가상승률 관련 질문에 대한 정답은 남성, 50대, 대학원 석사 졸업그룹에서 상대적으로 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-41〉 물가상승률

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	증가할 것임	동일할 것임	감소할 것임	잘 모르겠음	정답률	오답률
전체		8,000	9.0	7.9	76.7	6.5	76.7	23.4
성별	남성	4,753	9.1	8.1	77.2	5.7	77.2	22.8
	여성	3,247	8.9	7.5	75.9	7.6	75.9	24.1
연령	20대	1,024	10.6	7.8	72.6	9.0	72.6	27.4
	30대	2,720	9.2	8.0	76.7	6.1	76.7	23.3
	40대	2,354	9.0	7.7	76.5	6.8	76.5	23.5
	50대	1,902	7.8	7.8	79.0	5.3	79.0	21.0

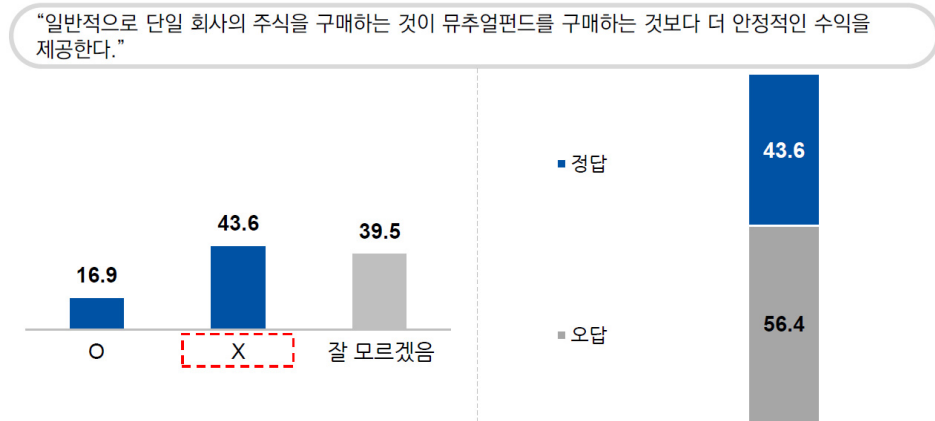
〈부록 표 Ⅲ-41〉 계속

	구분	사례 수	증가할 것임	동일할 것임	감소할 것임	잘 모르겠음	정답률	오답률
최종 학력	중학교 이하	31	16.1	22.6	48.4	12.9	48.4	51.6
	고등학교	1,328	14.4	11.0	63.2	11.4	63.2	36.8
	대학교 (4년제 미만)	1,669	10.3	11.7	69.1	8.9	69.1	30.9
	대학교 (4년제 이상)	4,178	7.0	5.6	82.9	4.6	82.9	17.1
	대학원 석사	657	7.8	5.3	83.6	3.3	83.6	16.4
	대학원 박사 이상	137	6.6	8.0	83.2	2.2	83.2	16.8

- 일반적으로 단일 회사의 주식을 구매하는 것이 뮤추얼펀드를 구매하는 것보다 더 안정적인 수익을 제공하는 것에 대해 'X' 정답 응답은 43.6%로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-36〉 분산투자

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- 분산투자 관련 질문에 대한 정답은 남성, 40대, 대학원 박사 이상 학력자에서 상대적으로 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-42〉 분산투자

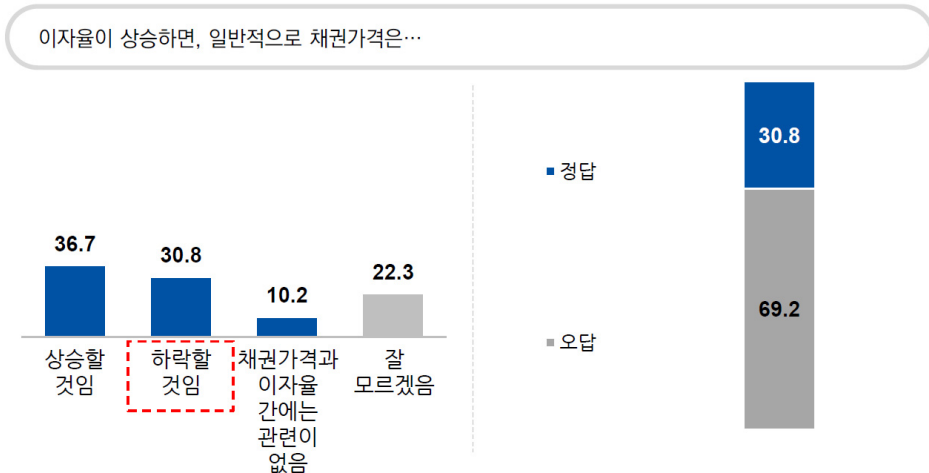
(Base: 전체 응답자, Unit: %)

	구분	사례 수	O	X	잘 모르겠음	정답률	오답률
	전체	8,000	16.9	43.6	39.5	43.6	56.4
성별	남성	4,753	17.9	47.6	34.5	47.6	52.4
	여성	3,247	15.4	37.9	46.7	37.9	62.1
연령	20대	1,024	18.4	42.4	39.3	42.4	57.6
	30대	2,720	17.4	43.3	39.3	43.3	56.7
	40대	2,354	15.8	44.6	39.5	44.6	55.4
	50대	1,902	16.6	43.5	39.9	43.5	56.5
최종 학력	중학교 이하	31	25.8	38.7	35.5	38.7	61.3
	고등학교	1,328	17.3	33.1	49.5	33.1	66.9
	대학교 (4년제 미만)	1,669	18.2	34.9	46.9	34.9	65.1
	대학교 (4년제 이상)	4,178	16.2	48.9	34.9	48.9	51.1
	대학원 석사	657	16.4	52.1	31.5	52.1	47.9
	대학원 박사 이상	137	16.8	54.0	29.2	54.0	46.0

○ 이자율이 상승하면, 일반적으로 채권가격 ‘하락할 것임’ 정답 응답은 30.8%로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-37〉 채권

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



○ 채권 관련 문제에 대한 정답은 남성, 40대와 50대, 대학교(4년제 이상)에서 상대적으로 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-43〉 채권

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

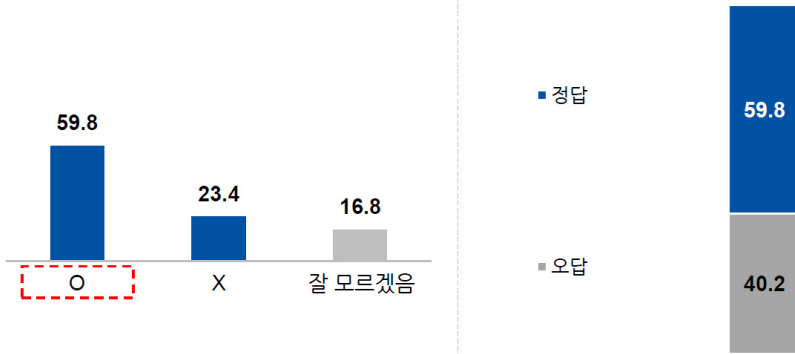
구분		사례 수	상승할 것임	하락할 것임	채권가격과 이자율 간에는 관련이 없음	잘 모르겠음	정답률	오답률
전체		8,000	36.7	30.8	10.2	22.3	30.8	69.2
성별	남성	4,753	38.9	33.1	9.2	18.8	33.1	66.9
	여성	3,247	33.5	27.4	11.7	27.3	27.4	72.6
연령	20대	1,024	36.1	27.5	13.1	23.2	27.5	72.5
	30대	2,720	36.8	28.3	11.4	23.5	28.3	71.7
	40대	2,354	36.0	32.2	9.9	22.0	32.2	67.8
	50대	1,902	37.9	34.3	7.5	20.3	34.3	65.7
최종 학력	중학교 이하	31	35.5	19.4	16.1	29.0	19.4	80.6
	고등학교	1,328	34.0	24.2	12.3	29.4	24.2	75.8
	대학교 (4년제 미만)	1,669	36.5	25.6	11.7	26.1	25.6	74.4
	대학교 (4년제 이상)	4,178	37.4	34.5	9.2	18.9	34.5	65.5
	대학원 석사	657	37.3	34.1	8.7	19.9	34.1	65.9
	대학원 박사 이상	137	41.6	31.4	10.2	16.8	31.4	68.6

○ 15년 만기 담보대출은 일반적으로 30년 만기 담보대출에 비해 월상환액은 높지만, 대출 기간 동안 내는 총 이자는 적다는 것에 대해 ‘○’ 정답 응답은 59.8%로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-38〉 담보대출

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

“15년 만기 담보대출은 일반적으로 30년 만기 담보대출에 비해 월상환액은 높지만, 대출기간 동안 내는 총 이자는 적다.”



○ 담보대출 기간에 따른 월상환액과 이자 차이 정답은 40대, 대학교(4년제 이상)에서 상대적으로 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-44〉 담보대출

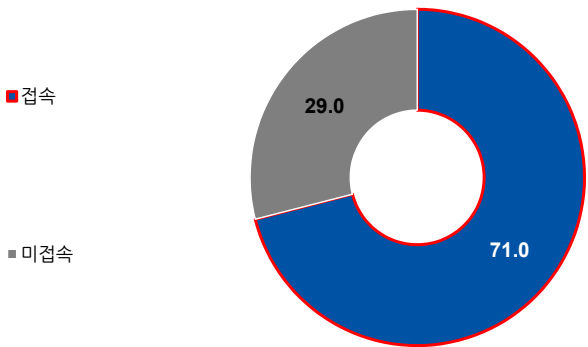
(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	O	X	잘 모르겠음	정답률	오답률
전체		8,000	59.8	23.4	16.8	59.8	40.2
성별	남성	4,753	60.1	23.6	16.3	60.1	39.9
	여성	3,247	59.3	23.2	17.5	59.3	40.7
연령	20대	1,024	52.2	22.9	24.8	52.2	47.8
	30대	2,720	60.6	23.4	16.1	60.6	39.4
	40대	2,354	61.5	24.0	14.5	61.5	38.5
	50대	1,902	60.6	22.9	16.5	60.6	39.4
최종 학력	중학교 이하	31	35.5	41.9	22.6	35.5	64.5
	고등학교	1,328	53.5	23.9	22.6	53.5	46.5
	대학교(4년제 미만)	1,669	54.4	26.3	19.3	54.4	45.6
	대학교(4년제 이상)	4,178	63.7	21.8	14.5	63.7	36.3
	대학원 석사	657	62.6	23.4	14.0	62.6	37.4
	대학원 박사 이상	137	59.9	27.0	13.1	59.9	40.1

- 금융감독원에서 금융소비자들의 체계적 노후설계를 돕기 위해 운영하는 ‘통합연금포털’을 소개하고, 통합연금포털에서 연금을 조회할 수 있는 링크³⁸⁾를 제공했을 때, 본 조사에 참여한 8,000명의 응답자 중 71.0%가 통합연금포털에 접속한 것으로 나타남

〈부록 그림 Ⅲ-39〉 통합연금포털 링크 접속

(Base: 전체 응답자, Unit: %)



- 통합연금포털에 접속한 경우는 여성, 연령대가 높을수록 높게 나타남

〈부록 표 Ⅲ-45〉 통합연금포털 링크 접속

(Base: 전체 응답자, Unit: %)

구분		사례 수	접속	미접속
전체		8,000	71.1	29.0
성별	남성	4,753	68.3	31.7
	여성	3,247	75.1	24.9
연령	20대	1,024	59.0	41.0
	30대	2,720	65.0	35.0
	40대	2,354	75.1	24.9
	50대	1,902	81.2	18.8

38) <https://100lifeplan.fss.or.kr/>

1. 개요

- 개인연금·퇴직연금 판매자를 대상으로 심층조사를 진행하여 최근 개인연금 수요변화와 은퇴계획 장애요인, 개인연금 판매를 위한 은퇴준비 독려방법, 퇴직연금 교육 시 효과적인 교육방법 등에 대한 현장의 경험을 정리함
- 개인연금 판매자에게는 판매 기관별 장·단점, 상품 특징, 상품 판매 전략, 상품 설명 및 활용 자료 등을 조사함
- 퇴직연금 판매자에게는 퇴직연금 교육 내용, 추가납입 안내, 연금운용회사 이동, 전용 사이트 및 개별상담 운영 등에 대해 조사함

〈부록 표 IV-1〉 조사 방법

구분	전문가 심층조사
조사 대상	개인연금·퇴직연금 판매자 (경력 5년 이상)
표본 크기	총 6명 (개인·퇴직연금별 은행, 보험, 증권 각 1명)
자료수집 방법	인터뷰 가이드라인을 활용한 Online IDI(In-Depth Interview)
조사 기간	2021년 1월 21일~1월 27일
조사 기관	(주)엠브레인퍼블릭

〈부록 표 IV-2〉 응답자 특성 - 전문가 심층조사

구분		성명	성별	연령 (만)	근무 구분	회사명	업무경력
개인연금	은행	나O리	여	35	은행	SC제일은행	11년
	보험	김O고	남	45	보험회사	오렌지생명보험 (구)ING생명보험	16년
	증권	조O근	남	-	프리랜서	삼성증권 KB증권 NH증권	삼성증권: 2년 6개월 KB증권: 2년 6개월 NH증권: 9년
퇴직연금	은행	최O	여	30	은행	KB국민은행	5년 6개월
	보험	김O준	남	41	보험회사	한화생명	5년 6개월
	증권	정O영	여	-	증권사	한화투자증권	개인: 7년 퇴직: 3년

2. 개인연금

가. 기관별 장·단점

- 개인연금 판매 기관별 장·단점을 살펴보면, 은행은 보험회사 대비 높은 적립비율, 추가 혜택 제공, 일부 유배당 상품은 긍정적이나, 적극적 고객 관리는 부족함
- 보험은 고객의 상품 외적인 문제 해결이 가능한 부분은 긍정적이나, 상품에서의 사업비·수수료 비율이 높은 면은 부정적임
- 증권은 펀드관리 자유도·용이성, 전문 리포트 제공은 긍정적이나, 수수료가 포함되는 경우 부정적임

〈부록 그림 IV-1〉 개인연금 - 기관별 장·단점

긍정 이유	은행	부정 이유
• 연금저축) 보험사 대비 적립비용이 약간 높음 *'적립비용이 보험사와 다르게 약간 높아요. 가입비가 상대적으로 낮은 거죠. 은행 실적에 잡히는 부분이 있다 보니까 수수료 때문에 파는 건 아예요' (은행 전문가) • 연금저축) 추가적인 은행 관련 혜택 제공 가능 -2중 관리, 은행 포인트 및 회 결제 가능, 은행 내 고객등급이 높아질 수 있음 '보험사랑 지휘랑 같이 관리해드려요. 라고 이야기해요' (은행 전문가) • 연금저축) 일부 유배당 상품 '연금저축상품 중에서 유일하게 유배당 상품이 있어요' (은행 전문가)		• 연금저축 신탁) 고객관리가 적극적이지 않음 '당연히 저의 상품을 팔아야 하는데 내부적으로 연금저축이 오히려 목표를 채워야 하는 것도 있어서 연금저축 쪽으로 안내를 드려요' (은행 전문가)
• 고객의 다양한 문의사항 해결 가능 *'책 보람이 아니더라도 자동차 렌트, 부동산 세금 등 자잘한 문의 사항 해결해 주는 것도 하다 보면 큰 계약과 이어져요' (보험 전문가)	보험	• 사업비 외 판매 수수료가 높은 편 '연액 펀드는 운용 수수료가 없어서 판매 수수료도 10~20% 수준이에요' (보험 전문가)
• 펀드관리 자유도/융이성 '보통 증권사에 이전해서 관리를 많이 하는데 펀드는 은행에서 운용하면 1주와 1개월 펀드만 가능하고 라벨런싱도 어려운데 증권 쪽 펀드는 계좌 내에서 여러 펀드간 이동이 가능해요' (증권 전문가) • 펀드관리 외 리포트 제공	증권	• 사업비 외 관리 수수료 포함됨 - 연금저축은 2가지로 관리 주식형(액티브), 채권형(보수적) - 주식형(액티브) 경우 연 1%를 월 후지/ 채권형(보수적) 경우 연 0.8%를 월 후지(증권 전문가)

나. 기관별 상품 특징

1) 세제 적격 vs. 비적격 상품

- 은행, 증권사의 세제 적격 상품은 노후+세금에 관심이 많은 직장인층에서 선호하며, 특히, 연말정산 등 세금 관련 고객 관심 유도가 중요함
- 보험회사의 세제 비적격 상품은 노후자금 종신수령, 10년 후 비과세가 특징이며, 개인별 자금운용 계획 내 가입유도가 중요함

〈부록 그림 IV-2〉 개인연금 - 기관별 상품 특징: 1) 세제 적격 vs. 비적격 상품

세제 적격 상품		세제 비적격 상품
연금저축(신탁, 펀드, 보험) 주로 은행, 증권사	관련 상품	연금보험, 변액연금보험 주로 보험사
노후+세금 관심 많은 직장인 층 - 상대적으로 젊은 직장인 - 주로 단기 투자 선호 남성층 - (세금적정 많은) 연봉 높은 대기업	Target 고객 특징	노후 종신수령에 관심 많은 고령/여성 층 - 상대적으로 중장년층 - 주로 장기 투자 선호 여성층 - 세제 적격 외 다른 노후관리 수단 찾는 경우
세제혜택 + 노후보장 가능 나라에서 국민에게 사적연금을 위해 준비한 거예요. 400만원까지 세계에 혜택 있으면서 노후보장도 가능해요. (은행 전문가)	특징점	노후보장 집중/ 10년 후 비과세 소비자는 월 33만4천(400만원)까지 개인연금저축은 베이스이고 추가로 연금에 가입하라는 뜻으로 이야기 해요. (보험 전문가)
은행/펀드의 경우 내방 고객이 사전 니즈가 높은 편, 없더라도 소개 후 가입 비율이 높음 [은행] (연말정산 직후) 13개월 월급 받으셨나요?, 연말정산 하셨어요? [펀드] 아는 분이 추천해서 준비하러 왔어요. [보험] 수수료가 적어 추천비용 매우 적음	고객 관심 Point	펀드/보험은 은퇴설계/보장 분석 등 전반적 자금 운용 계획을 세우면서 가입 유도 (자발적인 관심/니즈가 상대적으로 적음) [은행] 만 65세 연금 준비가 가능합니다. 10년만 지나면 비과세예요. 400만원까지 못해도 매달 10만원이라도 비과세 통장 만드세요. [펀드] 은퇴 설계 후, 연금여력이 작더라도 장기투자 하세요. [보험] 보장분석 후, 개인연금저축은 기본이고, 연금여력이 있는 경우 월 33만 4천원(연 400만원)까지 추가로 준비하세요.

2) 변액연금

- 변액연금은 공통적으로 적극적 투자 수익을 기대할 수 있으며, 투자 방식 선택 및 지속적 관리(리밸런싱)가 중요함
- 적극적 관리를 원할 경우 보험회사 상품을 선택할 수 있으나, 높은 판매 수수료 부담이 있으며, 은행의 경우는 판매 이후 관리에 대한 부분은 부가서비스로 대체되는 경향이 높았음
- 증권의 경우 다양한 투자 스타일을 선택할 수 있는 장점은 있으나, 적극적 고객관리를 받기 어려울 수 있음

〈부록 그림 IV-3〉 개인연금 - 기관별 상품 특징: 2) 변액연금



다. 연령별 개인연금 상품의 판매 전략

1) 은행

- 은행의 개인연금 상품은 세액공제 니즈가 큰 상품 특징으로 장기연금 수령 목적보다 단기 목적자금 마련에 집중되는 경향이 있음
- 주요 타깃은 30·40대 직장인과 40·50대 여성으로 볼 수 있으며, 세액공제 및 단기자금 형성 목적이 강한 편임
- 대부분 연말정산을 통해 소구하나, 그 외 적은 금액으로 시작하거나, 1/3플랜으로 목돈 마련하는 방안을 제시하는 것을 주요 판매 전략으로 활용함

〈부록 그림 IV-4〉 개인연금 - 판매 전략: 1) 은행

	20대 사회 초년생	3040 직장인	4050 여성	50대 직장인 남성	개인사업자
특징	• 낮은 연봉 • 노후준비 니즈 낮음	• 세액공제 니즈 강함 • 투자 니즈 강함	• 자녀성장/자산증식 정점 • 주로 단기투자+ 일부 연금니즈 강함	• 퇴사고민 후 수입감소때문에 가입 여력 크지 않음 • 연금준비 애매	• 세액공제+노후준비 필요
전략	• 세제혜택 메리트 적음 • 적은 금액으로 시작 안내 • 이후 추가 납입, 추가 상품(업셀) 유도 "월단 10만원 정도의 적은 금액으로라도 시작하려고 이야기해주세요" (은행 전문가)	• 23월 연말정산 후 가입 유도를 하거나, 13개월 월급 받으셨다고 물어보면 대부분 가입 • 60세 연금 수령 기간도 적절 "이분들은 이미 다들 잘 알고 오시거나 연말정산 이야기만 해도 필요하다고 생각하시니까.." (은행 전문가)	• 1/3플랜으로 목돈을 굴려 단기성 투자 성향이 높음 • 일부, 노후준비를 위한 경우도 있음 "1/3플랜으로 단기성으로 투자하려는 분들이 많아요" (은행 전문가) * 1/3플랜? 고객자금을 1/3씩 나눠, 월보통예입금117만+추가납입2배 이내를 이동해서 연배공제를 최소하면서 전입과 추가납입 기능을 활용하여 일시납처럼 높은 수익률을 올리는 게이트크 수단	• 퇴사를 앞둔 시기이라 납입에 대한 부담이 큼 - 장기간 납입 부담 - 가입금액에 대한 부담 • 연금 개시시점이 너무 빨라 가입 메리트가 낮음 "퇴사에 대한 고민이 있어 납입 부담도 있고, 연금 개시시점이 너무 빨라 연금액 메리트가 낮아요" (은행 전문가)	• 노후준비를 위해 큰 금액을 투자 니즈 큼 • 연금저축, 세액공제도 매력적으로 생각함 "개인연금이나 저축이나 노후 준비를 위해 큰 금액을 투자하고 싶어요. 연금저축 세액공제도 좋아하세요" (은행 전문가)

2) 보험

- 보험의 개인연금 상품은 종신 연금, 10년 이상 비과세 니즈가 큰 상품으로, 주요 타깃은 40·50대 남녀로 볼 수 있으나, 장기 유지에 대한 부담감 등으로 니즈 환기가 어려운 편임
- 재무설계 관점 접근으로 젊은 층은 적은 금액으로 준비시키거나, 보험리모델링 등으로 여유자금 마련 후 연금 추가가입 시키는 전략이 활용됨

〈부록 그림 IV-5〉 개인연금 - 판매 전략: 2) 보험

	20대 사회 초년생	3040 직장인	4050 여성	50대 직장인 남성	개인사업자
특징	• 낮은 연봉 • 노후준비 니즈 낮음	• 목표자금에 대한 투자 니즈 강함	• 자녀성장/자산증식 정점 • 보험 리모델링과 함께 연금니즈 강함	• 가입결정력 낮음	• 절세(공제)+연금 니즈 강함 • 노후 외 목표자금(컨설팅) 니즈 높음
전략	• 10만원이라도 연금에 가입 안내 "나중을 보고 10만원이라도 연금을 준비하려고 해요. 10년이면 큰 힘이 됩니다." (보험 전문가)	• 5년 내 큰 돈 들어갈 일 있는지 우선 확인 • 여유 있음) 목표 저축액을 5년 5천을 목표로 70%(투자) 30%(은행) 안내 • 여유 없음) 적더라도 연금 준비 필요 "이 시기가 결혼, 집매매 같은 가장 변화가 많은 시기니까 목표 자금이 얼마나 준비되었는지 계획이 있는지를 먼저 질문하고 시작해요" (보험 전문가)	• 보험 리모델링 후 남은 여력을 펀드(단기), 연금(장기)은 20만원은 준비할 수 있도록 안내 • 금액 완납(종신) 안내로 연금 가입 여력 만들 "재정세무서류를 통해 가족 수입 꼭 나가야 하는 금액을 제외하고 보험 리모델링을 하면 20만원은 쉽게 나올 수 있어요" (보험 전문가)	• 가입 결정권이 없는 경우가 많음 • 대부분 주식 투자 등으로 실질적 여유자금이 많지 않아 개인연금 가입 유도 어려움 "이분들은 사실 접근 안 해요. 와이프 결정권이 70% 이상이니까.." (보험 전문가)	• 퇴직이 아닌 다른 사업을 할 거란 생각 강함 • 노후안공제+개인연금 보험 절세 묶어서 안내 • 연금이 아니라 컨설팅(여행, 골프) 활용 안내 "이분들은 자기들이 은퇴한다는 생각을 안 하세요. 그냥 하는 일이 바뀔다고 생각해서 오히려 시장님 이렇게 가입해서 나중에 여행이나 골프 지시라 다니세요. 라고 이야기해주세요" (보험 전문가)

3) 증권

- 증권의 개인연금 상품은 공격적 투자와 세제혜택이 가능한 상품 특징으로 목표자금 투자에서 장기연금 수령 목적까지 다양하며, 주요 타겟은 30대 이후 직장인이나 개인 사업자 등임
- 세액공제를 통해 소구하나, 그 외 적은 금액+추가불입, 노후자금 준비, 퇴직금 세제혜택 등 다양한 판매 전략이 활용됨

〈부록 그림 IV-6〉 개인연금 - 판매 전략: 3) 증권

	20대 사회 초년생	30대 직장인	4050 여성	50대 직장인 남성	개인사업자
특징	• 낮은 연봉 • 자기개발 니즈 높으나, 노후준비 니즈 낮음	• 목표자금에 대한 투자 니즈 강함	• 자녀사교육비 지출 부담 존재 • 연금니즈 가장 강한 연령이나, 남녀 차이가 있음	• 가입결정력 낮음 • 퇴직금 수령에 관심 높음	• 절세(공제) + 연금 니즈 강함 • 중상업종 별 선호 상품군이 다름
전략	• 세액공제 개념으로 10~20만 준비 안내 • 자금 여력이 생기면(연말) 추가불입 안내 ‘자기개발에 투자하려고 하는 편이고, 노후자금에 무리하지 말고요. 오히려 아껴주세요’ (증권 전문가)	• 결혼계획 확인 + 충분한 자금마련 여부 확인 • 노후자금으로 개인연금 40만원 정도 준비 안내 ‘결혼 계획을 확인하고 충분한 자금여력이 있는지를 먼저 확인합니다.’ (증권 전문가)	• 사교육비 지출 부담이 높으나, 연금이 필요성 어필 • 여성은 연금 필요에 공감, 남성은 미래보다 현재에 집중하려고 하는 경향이 큼 ‘학벌의 경우 등에 계시기에 여유 있는 분이 관리하시라고 하는 편이에요. 펀드 백장 등 의외로 리밸런싱을 해야 하는 상황에 대비하기 위해...’ (증권 전문가)	• 퇴직금 수령을 위한 IRP 관리에 관심 ‘IRP는 수령기간이 20년 이상 가능하지만 55세 최소 10만까지 1% 정해진 산식이 있는데, 소득세 따라 개시 당시 상황에 따라 인출 신청 결정하세요’ (증권 전문가)	• 중신연금 니즈는 보험사, 세제혜택은 IRP로 나뉨 • 요식업/자영업-연금보험, IT/프리랜서-연금저축펀드 선호 경향이 높음 ‘계통 별로 선호하는 상품이 다른데 요식업은 연금보험, 프리랜서는 연금저축펀드를 선호해요. 계통/거리 인소문이 영향을 많이 줘요’ (증권 전문가)

라. 기관별 상품 설명

1) 기본 설명

- 은행과 보험상품은 상품 설명의 유사성은 있으나, 연금개시 시점 및 수령 방법의 추천에서 차이가 남
- 추가납입의 경우 보험에서는 상대적으로 덜 안내하는 경향을 보이며, 증권은 운용하는 증권사별 장·단점에 따라 상품, 관리용이성, 수수료 중심으로 안내하여 고객이 선택하게 함

〈부록 그림 IV-7〉 개인연금 - 상품 설명: 1) 기본 설명

	은행	보험	증권															
상품 기본정보	• 납입기간 • 연수령 vs 월수령 여부 (금액이 적은 경우 연수령으로 진행함) • 55세 X 100세 보증형 추천	• 가입 설계서 사인 받은 부분은 다 설명함 • 납입기간 (개인보험은 수수료가 많은 10년형, 보험료가 30만원 이상은 5년) • 70세 X 20년 확정형 추천 (vs. 60세 X 종신 대비) 20% 더 수령액이 많음)	• 은행/보험 상품과 다른 구조임 • 증권사 별 상품 특징, 관리 용이성, 수수료 중심으로 차이점을 설명															
연금개시 시점 및 수령방법	• 기간: 55세 기본, 적립기간 긴 경우 60세 권유 • 수령방법: 종신형, 100세 보증형, 80세 보증형 중 100세 보증형이 수령액이 높아 권장	• 기간: 70세 (은퇴시기 늦어지며, 적립기간 확보, 90세 이후 노령연금만으로 충분하다고 설명함) • 수령방법: 종신형보다 확정형이 수령액이 높아 권장	<table><tr><th></th><th>장점</th><th>단점</th></tr><tr><td>NH</td><td>다양한 펀드</td><td>환매등 관리 시스템이 불편</td></tr><tr><td>삼성</td><td>관리 시스템이 편리 (예시지, 알뜰 매수 등 고객이 버튼 하나로 바뀜)</td><td>펀드 옵션 다양성 부족 상장자산 운용사, 마켓에셋펀드 중심</td></tr><tr><td>KB</td><td>다양한 펀드가 제공되어 Active하게 운용하고 싶을 때 긍정적</td><td>환매등 관리 시스템이 불편</td></tr><tr><td>기타</td><td>마켓에셋펀드 다양성 이한국포스증권펀드 수수료 가장 적음</td><td></td></tr></table>		장점	단점	NH	다양한 펀드	환매등 관리 시스템이 불편	삼성	관리 시스템이 편리 (예시지, 알뜰 매수 등 고객이 버튼 하나로 바뀜)	펀드 옵션 다양성 부족 상장자산 운용사, 마켓에셋펀드 중심	KB	다양한 펀드가 제공되어 Active하게 운용하고 싶을 때 긍정적	환매등 관리 시스템이 불편	기타	마켓에셋펀드 다양성 이한국포스증권펀드 수수료 가장 적음	
	장점	단점																
NH	다양한 펀드	환매등 관리 시스템이 불편																
삼성	관리 시스템이 편리 (예시지, 알뜰 매수 등 고객이 버튼 하나로 바뀜)	펀드 옵션 다양성 부족 상장자산 운용사, 마켓에셋펀드 중심																
KB	다양한 펀드가 제공되어 Active하게 운용하고 싶을 때 긍정적	환매등 관리 시스템이 불편																
기타	마켓에셋펀드 다양성 이한국포스증권펀드 수수료 가장 적음																	
수익률	• 현 공시이율 2.5%, +가능하다 • 최저 보증 10년 1.25% 확정금리	• 해약환급금표에 안내된 내용을 보여줌																
사업비	• 사업비 (적립이율이 은행과 보험사가 다르다. 은행이 더 적립이율이 높음) • 모두 안내	• 사업비 (적립이율이 은행과 보험사가 다르다. 은행이 더 적립이율이 높음) • 가입 수수료 때문에 잘 안내하지 않음																
추가납입		• "일반 설계사는 수수료 때문에 설명을 잘 안 해요. 신규가입을 더 권하죠. 만약 고객의 계약 나중이 약할 때는 추가납입을 안내하기도 해요. 원금도 많이 최대한 빨리 넣고 가입을 유도하죠" (현행 전문가)																
중도인출/ 납입유예	• 중도인출은 연금액이 줄어 단기활용은 약관대출 권유	• 안내는 하나 권유하지 않음 • 쓴 만큼 연금이 충분히 준비되지 않는다고 안내함																

2) 고객의 주요 질문

- 기관에 관계없이 공통적으로 고객에게 받는 질문은 원금도달 시기와 그에 따른 상품 특징 비교(특히, 사업비, 기대수익)부분임
- 그 외, 예상 연금액, 적정 납입 금액, 연금 수령 방법 등 다양한 질문을 함

〈부록 그림 IV-8〉 개인연금 - 상품 설명: 2) 고객의 주요 질문

	은행	보험	증권
원금도달 시기 (사업비/ 수수료)	- 사업비가 높다는데 어떤가요? - 펀드 수수료 (선취/후취) 종류가 무엇이 되고 뭐가 다르나요? "요즘 고객들이 지식수준이 높으니 아슬프게 알고 있는 경우가 많아요. 옛날에 사업비 비싸다는 어디서 들어보고 질문하는 경우가 있어요" (은행 전문가)	- 언제 원금 되나요? "해지환급금이 낮으니 70세 연금 원금이 되는지를 많이 물어보세요" (보험 전문가)	(보험사 수수료 부담) 연금저축펀드랑 연금보험이랑 둘 중 뭐예요? "계재해택은 얼마 받는지 아는데 알아서 운용할 자신은 없고 보험사는 수수료 많으니 어떻게 할지 물어봐요" (증권 전문가)
예상 연금액	수령기간 별 세율이 달라지나요?	60세부터 얼마 나와요?	-
적정 납입금액	-	- 얼마나 불입해야 원하는 연금액을 받을 수 있나요? "fact finding, 재정기보서를 보고 결론 직전 장기저축만 관심 있는 사람, 집 마련 나이 많으면 연금으로 대체되고 저축인 경우는 30~100만원, 연금의 경우는 20~30만원 정도 준비하라고 해요" (현행 전문가)	- 얼마나 불입해야 원하는 연금액을 받을 수 있나요? "처음에 본인 필요자금 시트를 보내서 매달 필요자금 평균 기대수익 필요 노후자금 현재 불입자금 등을 알아보고, 부족자금 예상 근속기간 자녀 대학 잔여 저축 가능기간이고 필요한 노후자금을 만들 시기라고 이야기 해요" (증권 전문가)
연금수령 방법	- 연금개시 일박 종신형 등 연금수령방법이 무엇이고 무엇이 나에게 유리한가요? "생각보다 연금개시 시점이 올 때 연금을 어떻게 수령하는 게 좋은 지 아는 분이 많이 없어요" (은행 전문가)	-	-
기타	개인연금저축은 나중에 해지 시 소득공제 관해서 손해가 얼마인가요?	외국회사라 혹시 망하면 어떻게 되나요?	국민연금 괜찮아요? 믿어도 되요?

마. 기관별 활용 자료

- 은행은 승인 자료 외 활용할 수 없는 데 반해, 보험, 증권(프리랜서)의 경우 본인 제작 자료를 비교적 자유롭게 활용하는 편임
- 추가 아이디어로 은행은 정기적 가입 상품 안내 서비스, 연금 개시 전 시간 여유를 둔 연금 수령 방법 안내가 필요하다는 의견임
- 보험은 변액보험 운용설명서 내 요약본, 유지고객 감사 메시지, 증권은 리밸런싱 관련 고객 편의성 확대, 시뮬레이션 기능 등 다양한 대 고객 서비스 측면의 아이디어가 제안됨

〈부록 그림 IV-9〉 개인연금 - 기관별 활용 자료

	은행	보험	증권
현 활용 자료	- 은행 승인자료만 활용 가능 [변액 보험] 은행 내부 주식시장 리뷰 등은 단체카톡방에 매일 업데이트, 외환은 메일로 받아봄. 단, 영업에는 내부자료라 활용하지 못함 “은행 내부에서는 주식 시장 리뷰도 매일 카톡으로 보고 외환도 매일 받아보고 출력해서 참고하고 있어요. 그렇지만 그림 활용할 순 없어요 승인자료 외에는 사용할 수 없어서..”(은행 전문가)	- 노트북에 개인이 만든 PPT/영상자료를 통해 니즈 환기 - Fact Finding(FF): 백지설계, 재정설문지 - 본 상담: PPT(생애주기, 스토리텔링)/보험분석자료) - 그 외, 가입설계서(3가지 버전: 자기/중/고급) “개인이 만들어서 쓰면 스타일이라, 신문 기사로만 스토리를 만들어 활용하고 있지요”(보험 전문가)	- 본인 필요자금 시트를 보내 작성하도록 함 - FF: 매달 필요자금, 평균 기대수익, 필요노후자금, 현재 불입자금을 토대로 부족자금, 근속기간, 저축기간 및 저축액 금액 선정 - 보조자료로 은퇴 리포트 기존 상담사례, 본인 블로그 포스팅 내용을 활용한 부가 설명 - 펀드 수익률은 각 증권사 펀드 운용서 등을 활용
만족도	크게 불편함 없음	본인 제작자료라 만족도 높음	본인 제작자료라 만족도 높음
추가 아이디어	- 정기적으로 카톡 등으로 가입 상품 적립금액, 노후 예상 수령액 등 안내 필요 “변액 상품이 아니더라도 연금 상품에 모두 정기적으로 가입 상품 적립 금액, 노후 예상 수령액 같은 가입 상품 정보가 안내되면 좋겠어요”(은행 전문가) - 연금 개시 5년 전 납입 완료 고객에게 연금 수령 방법 등을 충분히 고인하고 선택할 수 있도록 안내 필요 “기존에는 책박하게 안내가 되거나, 못 보는 경우 계약 시 결정 한 상황으로 연금 수령이 진행되는 경우가 있어요. 미리 판단할 수 있게 여유 있게 안내가 되면 좋겠어요”(은행 전문가)	- 변액보험 운용설명서를 쉽게 이해할 수 있는 방안 필요 - 공식자료 나갈 때 이해하기 쉬운 요약본 추가 제공 “모든 변액보험을 가입 후 운용 설명서가 와요. 공식자료가 같이 나가는데 저도 어려워요. 그게 보내면서 쉽게 풀어주면 좋을 텐데..”(보험 전문가) - 유지 시 정기적 감사 표현 (ex: 1년 유지시 감사엽서, 애니메이션 등) “보험회사에서 연체나 실패 시 우편물이 가는데, 그게 보내기 전에 예를 들어 1년 유지해서 감사하다는 감사 같은 것을 보내면 고객들이 내가 잘 가입했구나 라고 생각하겠죠”(보험 전문가)	- 리밸런싱 관련 고객 편의성 확대 “대중분들은 하루하루 시황은 큰 니즈가 없어요. 그냥 시장평균대비 높은 수익 기대하면서 편하게 관리할 수 있도록 해주는 것이 중요요”(증권 전문가) - 납입기간, 운용수익 등을 통해 시뮬레이션 기능 + 내 펀드 운용, 수익 같이 보여주는 기능 “70년 정도 납입기간, 기간별 운용수익, 변동성을 찾아 들어가고 간단하게 연금 개시 시점에 얼마가 가능하지 볼 수 있는 시뮬레이션 기능이 있으면 해요”(증권 전문가)

3. 퇴직연금

가. 퇴직연금 교육 방식

- DC의 경우 코로나19 이전에는 1년에 1번 정도 기관별 부스에서 개별 상담이 이뤄졌으나, 지금은 온라인 활용도가 높아짐
- 은행은 당사 상품이나 운용 방법, 당사 추가 혜택을 중심으로 진행하여 1인당 약 10분 이내로 짧은 시간에 교육이 끝남

- 보험 역시 세제혜택, 상품에 대한 차별성(수익률, 추천 포트폴리오 등)을 중심으로 진행하며, 1인당 30분 정도 소요됨
- 증권은 당사 상품 수수료, 1:1 관리 등 차별점 중심으로 진행되며 Q&A도 적극적으로 진행되는 편이며, 1인당 30~60분 정도 소요됨

〈부록 그림 IV-10〉 퇴직연금 - 교육 방식

	은행	보험	증권
대상 업체 (규모/업종)	100명 넘아가면 근로자 선택권 보장 어려 은행 경쟁 20명 이상 근로집단 경우- 영세할 경우 상담부스마련	- 대기업 그룹사 별 30대 그룹 위주 500인 이상 회사 업종 (유통, 소매)	중소기업 대상
주기 / 기간(시간)	- 결산 끝나고 12월 기준 1월 입사자 (1~2월, 7~8월) - 부스 설치 시 1~3일 소요 1인 당 10분 이내 (상품 안내 중심)	1년 만기 전/1년 한번 정도 (연 1회 이상 실시 의무) - 부스 설치 후 고객사 요청에 따라 1~2일 소요 1인당 30분 (DC 설명, 세금, 상품 소개 순)	1년 한 번 정도 - 특정 시기 없음 (11) 1인당 30분~1시간 이내 (제도, 당사 상품)
교육내용	상품이나 운용방법 & 당사추가 혜택 중심으로 진행 - 근로자 별 상품 운용방법 - 수익률 - 타행대비 어떤 메리트 (대출 금리 혜택) 20명 이상 근로집단의 경우 상담부스를 마련해서 나갑니다. 근로자 본인 상품의 운용방법이나 수익률, 그리고 타행대비 어떤 메리트가 있는지를 주로 안내해요. 예를 들어 당사 고객인 경우 퇴직연금을 같이 선택하면 대출 금리 혜택이 있다는 것을 이야기 해줍니다. (은행 전문가) - 은퇴 후 필요자금의 안내는 형식적 - 1년 단위 갱신 개인이 퇴직금 확장이 안된 상황이라 은퇴 후 필요자금 안내는 대부분 불필요 - RP 경우 수시 불입하기 때문에 계좌 개설은 하라고 함	제도보다 상품에 대한 상품 차별성에 대한 내용 중심 - 적립금, 운영 상품 추천 포트폴리오 진행 (자료) - 수익률, 기대 리스크 “교육을 요청할 때 대부분 제도보다 상품에 대한 수익률이나 리스크에 초점을 맞춰 안내를 합니다. 1년 만기니까 1년에 한번 정도는 하죠.” (보험 전문가) - 은퇴 후 필요자금의 안내는 형식적 - 국민연금 + 퇴직연금 + 개인연금 모두 사례레이션해서 필요자금 산정하는 것이 어려움	당사 DC의 장점 어필 & Q&A 진행 - 타사 대비 수수료 저렴 - 개인고객과 동일한 1:1 자산관리 매칭 서비스 “차이 상품이 수수료가 저렴하고 가입자 대상 개인고객관리와 마찬가지로 1:1 자산 관리 매칭 서비스를 하고 있어요. 그래서 가입 후 질문을 주는 경우가 많습니다. 저한테 본인이 관심을 기울여야 한다고 말을 드려요.” (증권 전문가) - 은퇴 후 필요자금의 안내는 거의 하지 않음 - 제한된 시간에 모두 진행하기 어려움 - 선택 공제가 더 중요
		* 퇴직 연금 자체의 공급원은 없는 편 “5년 이상 된 제도와 기본적인 것은 대부분 잘 알고 있고, 실질적으로 본인 상품의 수익률 운용방법이 더 궁금하죠.” (보험 전문가)	* 가입 후 개인이 질문을 주는 경우가 많음 - 타사 대비 방법/투자자산상당 추천타사 별도, 상황별 자산배분 방식 - 개인 고객연금 자산관리 - 퇴직금 월세 RP 운용

나. 연령별 퇴직연금 교육 내용

1) 은행

○ 은행의 퇴직연금 상품에 대한 질문 및 안내는 아래와 같음

- 초반에는 ‘적극적 투자처’
- 중반에는 ‘안정적 측면+저축은행 예금금리 수준의 이익’
- 마지막 퇴직시기 도래 시 ‘수익률과 세금부담에 따른 퇴직금 운용 방안’ 등으로 나타남

〈부록 그림 IV-11〉 퇴직연금 - 교육 내용: 1) 은행

	20대	30대	40대	50대
특징	- 퇴직연금에 대한 이해 부족 - 공격적 투자 니즈 강함	연령이 높아지면서 안정성	- 정기예금보다 추가 이익 기대 - 퇴직연금 운용자산 증가로 절세혜택, 연금 개시 시 세제혜택 관심 시작	퇴직금 운용 방식에 대한 고민 (RP vs. 일시금)
Q&A	은행 상품 내에 공격적 운영 가능한 상품 확인 (펀드, 파생상품) “원금손실이 나지 않는 상품을 권하지만 본인은 공격적 운영을 원하는 경우가 많아요.” (은행 전문가) * 증권사 (공격적 투자) vs 은행 (안정적 투자)를 고민하는 경우 “투자의 수익이 나면 좋지만 손실 경우 투자자 본인에게 귀속되고, 예금자 보호 안 되고, 퇴직자금이니까 중간에 손실을 보면 되돌릴 수 없다. 퇴직이 추가 아니라 예금 대출 가려가 중요하니까 은행 거래를 하면 은행 통금이 높아지니까 다른 상품에서 금리 혜택 받을 수 있다. 이렇게 이야기 해나타” (은행 전문가)	주택/전세자금 용도의 중도인출 혜택/자격요건 문의 “주택담보대출 규제가 많아져서 내가 원하는 만큼 안 나오니까 이자 부담이 없는 퇴직연금 중도 인출 문의가 많아졌어요.” (은행 전문가)	- 정기예금보다 메리트 있는 상품 종류 - 연금 개시 후 세제혜택을 위해 10년 이상 연단위로 받으면 '세제'이면 효과가 있다고 안내 “이분들을 위해서 시중은행이 아닌 이율이 높은 저축은행 정기 예금을 안내하거나, 이율보통형 보험은 은행에서 상품 승인을 받으니까 그걸로 운영을 안내해 드려요.” (은행 전문가)	- 운용보다 모인 퇴직금을 향후 어떻게 활용할지 궁금해함 - 수익률, 세금 부담에 따라 운용 방식에 대한 안내 진행 (RP or 일시금) “저희가 상담하기보다 VP 라운지 팀장 협업/ 지금은 수익률이 낮은 은행 내 ETF, 관리 용이한 상품이 있다고 세금혜택 같이 상담해드립니다.” “금액이 크면 일시금 시 세금 부담이 커 세금 이연 효과는 RP로 입금 받아 그 안에서 운영하시고 증시가 좋으면 펀드, 고금리 예금상품을 같이 운영하시라고 해요” (은행 전문가)

2) 보험

○ 보험의 퇴직연금 상품에 대한 질문 및 안내는 아래와 같음

- 초반에는 ‘퇴직 연금 제도·상품에 대한 이해’
- 중반에는 ‘저축은행 예금금리 수준의 이익’, ‘일부 연금 운용 질문’
- 마지막 퇴직시기 도래 시 ‘관련 세금부담에 따른 퇴직금 운용 방안’, ‘본격적 연금 운용’ 등으로 나타남

〈부록 그림 IV-12〉 퇴직연금 - 교육 내용: 2) 보험

	20대	30대	40대	50대
특징	퇴직연금 제도/상품에 대한 이해 부족		정기예금보다 추가 이익 기대	관련 세금에 대한 관심
Q&A	- 상품/제도에 대한 소개 요청 - RP vs. 연금 비교 - 중도인출제도 사유/이용 절차 - 앱에서 가능한 적립운용 방식/이용 가능 주기 - 추천 포트폴리오 여부 “저희 초년생이나 퇴직연금에 대한 관심이 없다가 알게 되는 경우가 많아 상품이나 제도에 대한 운용 방식 및 절차와 같은 수익물에 영향을 주는 포인트들은 궁금해 해요.” “중도인출제도 문의도 많이 있는데, 법에서 정한 사유로 관리되니까 안내하고 되도록 계속 끌고 가려고 이야기해요. 돈이 쌓이는 것이 적다보니 권하지는 않아요.” (보험 전문가) * 상품에 대한 설명: 세액공제 내(XX만원) RP 개인연금 비교 - RP: 장/단점 유동성 언제든 해지 가능, 내일 해지되더라도 마이너스 아닌 - 개인연금: 장/단점 100% 원금률 3~4년 연금지속은 40만원 한도		- 재원이 커진 퇴직금을 안정성 있게 운용할 수 있는 방법 - 정기예금보다 저축은행 상품에 대한 안내 - 일부, 연금운용에 대한 질문 (연금 소득세, 연금 수령액 시뮬레이션) “퇴직금의 재원이 커져 저년 주식 비중이 높아졌으나 연령이 높아지면 예금 위주로 저축은행상품 가입은 어떻게 하는지? 원리금 보장이 가능한지 위주의 질문을 하세요.” “노후자금으로 활용하겠다고 하는 경우 연금 소득세, 연금 수령액 시뮬레이션이 중요해요” (보험 전문가)	- 다른 소득과 운영 방식, 소득세를 고려 어떻게 퇴직 자금을 받을 지 문의 - 본격적 연금운용에 대한 질문 (연금 소득세, 연금 수령액 시뮬레이션) “세금에 대한 관심이 가장 많아요. 직장 담당 세무사에 문의하기도 하고요. 저희에게는 어떻게 받는 게 나은지? 보험사 중신연금으로 받을 때 시뮬레이션을 해보기도 합니다.” “개별종목 투자가 아니라 보니 펀드는 개인이 판단하지만 비율을 조정해서 1년에 한번 주기적으로 예금비율을 같이할 경우 수익률 보고 리밸런싱해주지는 않아요” (보험 전문가)

3) 증권

○ 증권의 퇴직연금 상품에 대한 질문 및 안내는 아래와 같음

- 초반에는 ‘퇴직 연금 제도·상품에 대한 이해’, ‘연말정산 절세’, ‘자산 배분 관점의 투자’
- 중반에는 ‘세액 공제 + 은퇴 준비 니즈’, ‘변동성·수익률 모두 잡을 수 있는 투자 선호’
- 마지막 퇴직시기 도래 시 ‘절세’, ‘안정성 위주 운용’ 등으로 나타남

〈부록 그림 IV-13〉 퇴직연금 - 교육 내용: 3) 증권

				
특징	• 상품/제도에 대한 이해 부족 • 연말정산시 절세효과에 대한 관심/자산배분 위주의 투자 안내		• 세액 공제 + 은퇴 준비 니즈 • 변동성/수익률 모두 잡을 수 있는 투자 선호	• 관련 세금에 대한 관심 • 안정성 위주의 운용 선호
Q&A	• 연말정산 시 과세이연효과에 대한 질문 ‘젊은 분들은 연금저축 연말정산 세금폭탄 맞아 들어와요. ETF 연금제와 과세이연효과가 있다더라’ 이런 내용을 알고 질문하는 경우가 많아요 ‘30대도 20대와 크게 다르지 않고, RP 계좌로 받아야 하는지를 궁금해 해요’ (증권 전문가)		• 퇴직금을 변동성 낮으면서 수익성을 높일 수 있는 방법 - 상품 쪽에서 추천 펀드를 뽑아서 가이드를 제공함 ‘본인이 노후에 대한 생각을 하게 되니 절세 노후에 대한 불안감이 있어서 그런지 좀 더 빨리 키워면서 변동성이 적은 투자처로 바꾸려고 하는 경우가 많아요’ (증권 전문가) * 추천펀드 예시: 변동성 Low 수익성 Mid - 추가 수익 + 환 자약 글로벌 자산배분 펀드, 미국 주식 펀드 - 국내 주식 상황 KODEX 지수추종 ETF	• 연금 관련 절세 안내 ‘연금 IR는 기업퇴직자가 많아지면서 퇴직자 관리 아젠다에 하는지에 대한 기업 내 임원 분들 상담이 많이 되고 있어요. 주로 퇴직금 절세 관련된 내용의 상담이 많이 이뤄집니다.’ (증권 전문가)

다. 추가납입 안내

○ DC의 추가납입은 기관 모두 권하지 않음

○ 공통적인 비권유 이유는 1) 추가납입 시 개인의 수수료 부담, 2) DC 자체 보수적 운용 경향성, 3) 인출의 불편임

〈부록 그림 IV-14〉 퇴직연금 - 추가납입 안내

	은행	보험	증권
안내여부	• 권유하지 않음	• 권유하지 않음	• 권유하지 않음
비권유 이유 (IRP 추가납입 선택 이유)	• 추가납입 시 수수료 부담은 개인의 몫 • DC자금을 보수적으로 운용하는 경향성 (개인의 운용 자유도가 낮고, 기대 수익이 크지 않음) “특별하게 권하지 않아요. 회사에서 납입하는 경우 운영 관리, 자산관리에 따른 수수료 부담은 회사가 지지만 내 DC에 추가납입 시 내가 수수료를 부담해야 하니까요.”(은행 전문가) • 개인형 IRP가 더 매력적임 “인원 추가납입을 생각한다면 1~2월 연말정산 결과 나오면 IRP에 추가납입을 하시라고 이야기 해요.”(은행 전문가)	• DC 자체를 적극적인 연금 수단으로 인식하지 않음 • DC 추가납입은 단일물이라 금액이 크지 않음 “추가납입 제도가 있지만 개인이 별로 궁금해 하지 않아요. DC 추가납입은 단일물이라 금액이 크지 않아요. 그리고 IRP가 있으니까요.”(보험 전문가) • IRP가 인출이 자유로움 “DC는 추가납입 후 필요 시 인출이 불편해요.”(보험 전문가)	• IRP 대비 개인 수수료 비쌌 “DC 추가납입 수수료가 IRP 대비 비싸요.”(증권 전문가)

라. 퇴직연금 운용 회사 이동

- 은행은 대출금리 매력, 이용 편의성, 안정적 자산운영 기대 수익률이 비슷하다는 점이 긍정적이나, IRP 수수료가 높다는 점은 부정적임
- 보험은 종신연금 가능, 체계적 관리가 가능하다는 점에서 긍정적이나, 고객 이용 편의성 부족 및 IRP 수수료가 높다는 점은 부정적임
- 증권은 상품 선택 다양성으로 높은 수익률 기대, 저렴한 수수료가 긍정적이며, 이러한 장점은 운용회사 이동 시 가장 많은 유입의 이유가 되기도 함

〈부록 그림 IV-15〉 퇴직연금 - 운용 회사 이동

긍정 이유	은행	부정 이유	보험
• 대출금리 매력 “주거대출은행의 경우 퇴직연금도 같으면 대출 금리 매력이 있죠.”(은행 전문가)		• IRP 수수료 상대적으로 높음	
• 이용 편의성(주거대출은행 지점/앱 모두 이용)			
• 안정적 자산 시 기대수익률 비슷 “안정적인 자산 위주로 하면 선택권이나 채권이 비슷한 수익률 인 거죠.”(증권 전문가)			
• 종신연금 가능(연금 선택 다양)		• 모바일 앱 등 고객 이용 편의성 부족 “체계가 없어 전산이 안되니 할 수 없다는 피드백 모바일 앱이 별도로 없는 경우 접근이 어려울 수 있어요.”(은행 전문가)	
• 체계적 관리 가능 “해당 업체 담당 직원이 많아 체계적 관리가 가능해요.”(은행 전문가)		• IRP 수수료 상대적으로 높음	
• 다양한 상품 선택 가능/높은 수익률 기대 “상품 선택이 다른 기관보다 다양하죠.”(보험 전문가)		• 낮은 접근성(정보수) “대부분 각 운용회사 실적이나 유치가 중심이고, 철폐가 은행 대비 적어서 불편하죠.”(은행 전문가)	
• 기업자간 운용회사 유입이 가장 많은 기관으로 줄감 • 기대 수익률이 가장 높아 원금 도달 기간이 가장 빠름 • 공격적 투자 → IRP 같은 안정적이고 은행 대비 높은 수익 모두 가능			
• IRP 수수료 상대적으로 저렴			

마. 퇴직연금 전용 사이트 운영

- 퇴직연금 전용 사이트를 갖춘 곳과 그렇지 않은 곳이 나뉘나, 상대적으로 은행에서 관련 사이트를 갖춘 경우가 더 많고 보험이나 증권사는 관련 서비스에 대한 투자를 시작하는 중임
- 추가 개선 아이디어로 최대한 쉬운 용어 사용, 고령자 이용 시 편의성 제공, 개인의 퇴직연금 관리·시뮬레이션 가능한 고도화된 어플 서비스 제공 등으로 다양함

〈부록 그림 IV-16〉 퇴직연금 - 전용 사이트 운영

	은행	보험	증권
전용 사이트 여부	있음 • 온/오프라인 뱅킹 내 퇴직연금 조회 가능 • 투자상품 변경/확인 • 동일 연령 대비 수익률 비교 • 안내장 등 매뉴얼 확인	있음 • 내 IRP 만들기 • 상품 추천 (시뮬레이션x) • 고객센터 • 퇴직연금 컨설팅 신청	없음
만족도	• 크게 불편함 없음	• 다소 아쉬움 • 부족한 개인 자료 준비	• 본인 제작 자료라 만족도 높음 (특히, 절세)
추가 개선 아이디어	• 최대한 쉬운 단어로 변경 필요 • 고령자 쉽게 이용할 수 있는 사용 편의성 “퇴직연금 전문 용어가 어려워서 직원이 교제 매매 운용상품 변경이라든지 단어가 생소해서 적립금이 뭐냐 라고 하는 경우도 있어서 최대한 쉬운 단어로 변경하는 중이지만 더 해야죠. 그리고 온라인/오프라인 매체를 잘 사용하지 못할 경우 고연령 분이 어려워서 부분은 개선이 필요해요”(은행 전문가)	• 퇴직연금 고객 서비스 전용 앱(준비중) - 퇴직연금 확인/ 펀드 변경 - 퇴직금 채원 시뮬레이션 - 빅데이터 활용 추천 포트폴리오 제공 “고객 서비스를 강화해야 할 것 같아요. 돈을 확인하고 적립금 변경하는 것은 어느 정도 준비되어 있지만 그 이상으로 나아가는 것은 거의 없습니다. 보험업 내 퇴직연금을 사용하고 있는데 퇴직금을 담보로 대출은 불가능하지만 기 보험 계약 퇴직연금/우대금리 같은 것은 준비 중에 있어요”(보험 전문가)	• 고객별 절세 관련 시뮬레이션 등 콘텐츠 강화 및 수익성 높은 상품 안내 등 맞춤 서비스 “IRP는 11 자산관리 상담을 받는데 DC 고객도 개인고객처럼 증권사마다 다르기 때문에 이런 상담이 필요한 것 같아요. 예를 들어 고객 퇴직금이 들어왔을 때 절세 부분예셀로 만든 자료는 쓰임이 좋았거든요. 고객 관심에 따른 구체적인 시뮬레이션 안내 같은 것이 필요해 보여요” “증권회사에서 심의 받은 자료를 활용할 수 있어 제안서는 자체적으로 맞춤화가 되어야...”(증권 전문가)

바. 퇴직연금 개별상담 운영

- 퇴직연금 개별 상담은 모두 운영되고 있으며, 비대면과 대면 모두 가능
- 기관의 공통된 주요 상담내용은 포트폴리오 추천·변경 방법, 퇴직 후 퇴직금 지급 방법이며, 그 외 은행과 보험은 중도인출제도 이용 방법에 대한 상담 문의가 많은 편임

〈부록 그림 IV-17〉 퇴직연금 - 개별상담 운영

	은행	보험	증권
개별 상담 운영	있음 • 비대면 + 대면 상담 모두 운영	있음 • 비대면 + 대면 상담 모두 운영	있음 • 비대면 + 대면 상담 모두 운영
코로나19 영향도	• 비대면 한계가 있어 거리유지 지키면서 대면 • 필요 시 비대면 활용	• 오프라인 보다 유선/메일 등 활용	• 증으로 직원 대상 설명회 이후 • 유선/메일 등을 활용
주요 상담내용	• (일부) 포트폴리오 추천/변경 방법 안내 • 중도인출 계도 이용 방법 • 퇴직 후 퇴직금 지급방법 (MP 라운지 담당자와 협업) • (투자 전략 변경 빈도) 만기 도래 시 변경하는 경우가 다수 6개월~1년 마다 진행 "내가 운용할 수 있지만 어떤지 회사 은행에서 잘 하려니 믿는 분들이 많아서 그런 내가 운용해서 수익을 많이 내는 것이 아니라 회사에서 퇴직금을 쌓아두는 상품인 경우가 많아요. 그래서 포트폴리오 변경이 많지 않지만 일부 민감한 고객이 있어 본장에서 이번 주전 포트폴리오, 증시에 대한 리포트를 인용해서 대응하는 편이에요" (은행 전문가)	• 포트폴리오 추천/변경 방법 안내 • 퇴직 후 퇴직금 지급 방법 • 중도인출 계도 이용 방법 • 금리 안내, 공시이율/IRP 공시이율 비교	• 포트폴리오 추천/변경 방법 안내 • 퇴직 후 퇴직금 지급 방법 • 종합 과세 등 질세 관련 문의 많은 편 • IRP와의 비교 • (투자 전략 변경 빈도) DC는 원리금 보장이 중심이라 자주 변경하지 않고, 다른 부분은 ETF 매매 "목표 수익률이 저축 은행 예금 금리의 3배는 돼야지 라는 생각이 많은 것 같아요. 대략 5~6% 정도?"

부록 V

온라인 조사 설문지

kiri 보험연구원	보험소비자 행태조사 설문지
안녕하십니까? 보험소비자 행태조사에 응해주셔서 감사드립니다. 보험연구원은 소비자의 은퇴준비에 대한 생각과 준비상태를 조사하여 소비자의 은퇴준비를 돕고자 합니다. 본 조사자료는 통계처리 이외의 목적에는 사용되지 않으니 귀하의 솔직한 의견을 말씀해 주시기 바랍니다. 바쁘신 중에 설문에 응답해 주셔서 다시 한번 감사드립니다. 주관기관 : 보험연구원 조사기관 : (주)엠브레인퍼블릭	

응답자 선정 질문

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까? [1개 선택]

- 1) 남성 2) 여성

SQ2. 귀하의 출생연도는 언제입니까? _____년

[연령에 따라 설문 구성 상이함, 쿼터표 별첨]

설문1) 1984~1996년(25세 이상 38세 미만) : 김지훈(30세) 90년생

설문2) 1969~1981년(40세 이상 53세 미만) : 이정훈(45세) 75년생

설문3) 1982~1983년(38세 이상 39세 이하), 1966~1968년(53세 이상~55세 이하): 실험 제외, 일반 설문조사만

SQ3. 귀하께서 현재 거주하고 계신 지역을 선택해 주십시오. [지도형, 17개 시도]

SQ4-1. 귀하의 현재 종사상 지위는 다음 중 어디에 해당하십니까? [1개 선택]

1) 상용근로자	임금근로자 중 개인, 가구, 사업체와 1년 이상의 고용계약을 맺은 사람 또는 일정한 기간의 고용계약을 하지 않았으나 정해진 채용절차에 따라 입사하여 인사관리규정을 적용받거나 상여금, 퇴직금 등 각종 수혜를 받는 사람
2) 임시, 일용근로자	임시근로자 : 임금근로자 중 고용계약기간이 1개월 이상 1년 미만인 사람 또는 일정한 고용계약을 하지 않았으나 1개월 이상 1년 미만의 기간 동안 사업완료의 필요에 의해 고용된 사람 일용근로자 : 임금근로자 중 1개월 미만의 고용계약을 맺은 사람 또는 일일단위로 고용되어 근로 대가를 일급이나 일당제로 받고 있는 사람
3) 고용원이 있는 자영업자	한 사람 이상의 유급 고용원을 두고 자기 책임 아래 독립적인 형태로 전문적인 일을 수행하거나 사업체를 운영하는 사람
4) 고용원이 없는 자영업자	자기 혼자 또는 1인 이상의 파트너(무급가족종사자 포함)와 함께 자기 책임 아래 독립적인 형태로 전문적인 일을 수행하거나 사업체를 운영하는 사람
5) 무급가족 종사자	자영업자의 가족이나 친인척(같은 가구 내로 한정하지 않음)으로서 임금을 받지 않고 해당 사업체 정규 근로시간의 3분의 1 이상을 종사하는 사람
6) 기타 종사자	(실적급의 보험설계사, 대리 운전기사, 학습지 방문교사 등)
7) 주부	
8) 기타	(무직자, 은퇴자, 학생 등)

SQ4-2. (SQ4-1=7,8) 귀하의 과거 종사상 지위는 다음 중 어디에 해당하십니까? [1개 선택]

1) 상용근로자	임금근로자 중 개인, 가구, 사업체와 1년 이상의 고용계약을 맺은 사람 또는 일정한 기간의 고용계약을 하지 않았으나 정해진 채용절차에 따라 입사하여 인사관리규정을 적용받거나 상여금, 퇴직금 등 각종 수혜를 받는 사람
2) 임시, 일용근로자	임시근로자 : 임금근로자 중 고용계약기간이 1개월 이상 1년 미만인 사람 또는 일정한 고용계약을 하지 않았으나 1개월 이상 1년 미만의 기간 동안 사업완료의 필요에 의해 고용된 사람 일용근로자 : 임금근로자 중 1개월 미만의 고용계약을 맺은 사람 또는 일일단위로 고용되어 근로 대가를 일급이나 일당제로 받고 있는 사람
3) 고용원이 있는 자영업자	한 사람 이상의 유급 고용원을 두고 자기 책임 아래 독립적인 형태로 전문적인 일을 수행하거나 사업체를 운영하는 사람
4) 고용원이 없는 자영업자	자기 혼자 또는 1인 이상의 파트너(무급가족종사자 포함)와 함께 자기 책임 아래 독립적인 형태로 전문적인 일을 수행하거나 사업체를 운영하는 사람
5) 무급가족 종사자	자영업자의 가족이나 친인척(같은 가구 내로 한정하지 않음)으로서 임금을 받지 않고 해당 사업체 정규 근로시간의 3분의 1 이상을 종사하는 사람
6) 기타 종사자	(실적급의 보험설계사, 대리 운전기사, 학습지 방문교사 등)
7) 해당 없음 → 조사 종료	

노후 소득을 보장하는 연금은 크게 국민연금, 퇴직연금, 개인연금이 있습니다.

(3층 노후보장 이미지 추가)

2. 설문조사

A. 재무관리에 대한 생각

※ 귀하의 평소 재무관리에 대한 생각을 여쭙고자 합니다. (이미지 A2)

A1. 귀하는 돈 관리에 얼마나 자신이 있으십니까? [1개 선택]

전혀 자신 없음	자신 없는 편	보통	자신 있는 편	전적으로 자신 있음
1	2	3	4	5

A2-1. 귀하는 현재 자신의 경제적 환경(가족의 경제적 환경을 제외한 개인)에 대해 얼마나 만족하십니까? [1개 선택]

전혀 만족하지 않음	만족하지 않는 편	보통	만족하는 편	전적으로 만족함
1	2	3	4	5

A2-1. 귀하는 현재 가족의 경제적 환경을 포함한 자신의 경제적 환경에 대해 얼마나 만족하십니까? [1개 선택]

전혀 만족하지 않음	만족하지 않는 편	보통	만족하는 편	전적으로 만족함
1	2	3	4	5

A3. 귀하는 자신의 금융지식 수준을 어느 정도라고 판단하십니까? [1개 선택]

매우 낮음	낮음	보통	높음	매우 높음
1	2	3	4	5

A4. 만약 귀하 또는 귀하 가족의 주 소득원이 되는 분이 질병, 상해 또는 실직으로 일을 하지 못할 경우, 다른 곳에서 돈을 빌리지 않은 상태로 얼마나 오랫동안 생활비를 충당하실 수 있다고 생각하십니까? [1개 선택]

- 1) 1주일 이내
- 2) 1주일 이상~1개월 미만
- 3) 1개월 이상~3개월 미만
- 4) 3개월 이상~6개월 미만
- 5) 6개월 이상
- 6) 모르겠음

A5. 다음 문장은 귀하를 얼마만큼 잘 설명하니까? 전혀 설명하지 못하면 1점, 완벽하게 설명한다면 5점 쪽으로 선택해 주십시오. [각 1개 선택]

	전혀 설명 못함	거의 설명하지 못함	어느 정도 설명함	매우 잘 설명함	완벽하게 설명함
1) 나는 예상하지 못했던 큰 지출을 처리할 수 있다.	1	2	3	4	5
2) 나는 나의 경제적 미래를 안전하게 관리하고 있다.	1	2	3	4	5
3) 경제적 상황 때문에 나는 내가 인생에서 원하는 것들을 절대로 갖지 못할 것 같다.	1	2	3	4	5
4) 나의 돈 관리 방식 때문에 인생을 즐길 수 있다.	1	2	3	4	5

5) 나는 경제적으로 근근이 살아가고 있다.	1	2	3	4	5
6) 내가 가진 돈이나 저축할 돈이 충분치 않을까 봐 걱정된다.	1	2	3	4	5

[1~6 항목 step by step & rotation 제시]

B. 은퇴 후 삶

※ 평소 생각하시는 귀하의 은퇴 후 삶에 대해 여쭙고자 합니다. (이미지 B)

B1. 귀하는 은퇴 후 삶에 대해 생각해 보신 적이 있습니까? [1개 선택]

- 1) 많이 생각해 봄 2) 어느 정도 생각해 봄 3) 진지하게 생각해 본 적 없음
4) 모르겠음

B2. 귀하의 희망 은퇴시점은 언제입니까? [1개 선택]

- 1) 55세 이전 2) 55세-59세 3) 60세-64세 4) 65세-69세
5) 70세 이상 6) 모르겠음

B3. 귀하는 실제로 언제 은퇴하실 것으로 예상하십니까? [1개 선택]

- 1) 55세 이전 2) 55세-59세 3) 60세-64세 4) 65세-69세
5) 70세 이상 6) 모르겠음

B4-1. 귀하는 건강 측면에서 노후준비를 잘하고 있다고 생각하십니까? [1개 선택]

전혀 준비하지 못함	잘 준비하지 못하고 있음	어느 정도 준비하고 있음	잘 준비하고 있음	매우 잘 준비하고 있음
1	2	3	4	5

B4-2. 귀하는 경제적 측면에서 노후준비를 잘하고 있다고 생각하십니까? [1개 선택]

전혀 준비하지 못함	잘 준비하지 못하고 있음	어느 정도 준비하고 있음	잘 준비하고 있음	매우 잘 준비하고 있음
1	2	3	4	5

B4-2-1. (B4-2=1,2) 귀하께서 경제적으로 노후준비를 제대로 하지 못하는 이유는 무엇인가요? 순서대로 2개를 선택해 주십시오. 1순위 _____ 2순위 _____

- 1) 현재 소득이 적음
2) 노후준비에 대한 필요성을 느끼지 못함
3) 자녀 교육비
4) 전세나 내집마련을 위한 담보대출 상환 부담
5) 여행이나 쇼핑 등 지출이 많음
6) 부모님 부양
7) 부동산에 편중된 자산
8) 기타 _____

B4-2-2. 귀하는 언제부터 경제적 노후준비를 하실 계획입니까? [1개 선택]

- 1) 이미 준비하고 있음
- 2) 내년부터
- 3) 2년~5년 후
- 4) 6년~10년 후
- 5) 11년~15년 후
- 6) 16년~20년 후
- 7) 21년~25년 후
- 8) 기타 _____
- 9) 생각해 보지 않음

B5. 은퇴 후 귀하의 가장 주된 소득원은 무엇이 될 것으로 생각하십니까? 순서대로 3개까지 선택해 주십시오.

1순위 ____ 2순위____ 3순위____

- 1) 국민연금
- 2) 퇴직연금
- 3) 개인연금
- 4) 예금·적금·저축성 보험
- 5) 주식·채권(직접투자)
- 6) 수익증권(펀드 등 간접투자)
- 7) 임대료
- 8) 주택연금
- 9) 기타 _____

B6. 귀하의 노후생활자금 준비 방법을 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- 1) 국민연금
- 2) 퇴직연금
- 3) 개인연금
- 4) 예금·적금·저축성 보험
- 5) 주식·채권(직접투자)
- 6) 수익증권(펀드 등 간접투자)
- 7) 부동산
- 8) 기타 _____

B7. 귀하는 은퇴 후 월 생활비가 얼마나 필요할 것으로 예상하십니까? (1인과 2인 가구 모두 응답)

은퇴 후 1인 가구 기준	_____만원	은퇴 후 2인 가구 기준	_____만원
---------------	---------	---------------	---------

[1, 2인 가구 공통 range : 80 ~ 9999]

C. 연금

※ 이제 귀하께서 가입하고 계신 연금에 대해 여쭙겠습니다. (이미지 C)

C1. 현재 귀하께서 가입하고 계신 연금을 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- 1) 공적연금 : 국민연금, 공무원연금, 군인연금, 사학연금 등
- 2) 퇴직연금 : 확정급여형(DB), 확정기여형(DC), 기업형 IRP, 개인형 IRP 등
- 3) 개인연금 : 연금저축(연금저축신탁, 연금저축펀드, 연금저축보험), 연금보험(일반/변액) 등
- 4) 연금에 가입되어 있지 않음
- 5) 모르겠음

[4,5는 1~3과 중복 응답 불가, 4,5는 단일 응답만 가능]

C2. (C1=1) 귀하는 은퇴 후 연금수령액을 알고 계십니까? 귀하께서 가입하고 계신 연금의 수령 가능액을 알고 계신 것을 모두 선택해 주십시오.

연금	연금수령액 인지	예상 금액 [1] 안다 응답자만]
1) 공적연금 : 국민연금, 공무원연금, 군인연금, 사학연금 등	1) 안다 2) 모른다	월____만원

퇴직연금(C1=2) : C2-1~C2-3

C2-1. 귀하의 회사에서 부담하는 퇴직연금 부담금액 얼마나 되는지 아십니까? (총 급여의 0% 정도 또는 1년에 OO원 만큼) [1개 선택]

- 1) 알고 있음
- 2) 모름

[SQ4-1 or SQ4-2=3,4,5,6 & C1=2 인 경우, C2-1 질문 제외 : 비임금 근로자인데 퇴직연금 있는 경우]

C2-2. 귀하의 현재까지 퇴직연금 적립금액이 얼마나 되는지 아십니까? [1개 선택]

- 1) 알고 있음
- 2) 모름

C2-3. 귀하는 퇴직연금 적립금액을 어디서 또는 어떻게 찾아볼 수 있는지 아십니까? [1개 선택]

- 1) 알고 있음
- 2) 모름

개인연금(C1=3) : C3-1~C3-3

C3-1. 귀하께서 저축하시는 개인연금 저축액이 얼마나 되는지 아십니까? (총 급여의 0% 정도 또는 1년에 OO원 만큼) [1개 선택]

- 1) 알고 있음
- 2) 모름

C3-2. 귀하의 현재까지 개인연금계좌 적립금액이 얼마나 되는지 아십니까? [1개 선택]

- 1) 알고 있음
- 2) 모름

C3-3. 귀하는 개인연금의 적립금액을 어디서 또는 어떻게 찾아볼 수 있는지 아십니까? [1개 선택]

- 1) 알고 있음
- 2) 모름

공통

C4. 은퇴 후에 어느 정도의 생활수준을 유지하기 위해 매년 얼마만큼의 금액을 퇴직연금과 개인연금에 저축해야 할 지에 대해 생각해 보신 적이 있으십니까? [1개 선택]

- 1) 자주 생각함 2) 가끔 생각함 3) 생각해 본 적 없음

퇴직연금, 개인연금 보유 소비자(C1= 2, or 3)

C5. 귀하는 지난 1년 동안 연금사업자로부터 퇴직연금 운용보고서나 개인연금 운용보고서를 받아보신 기억이 있으십니까? [1개 선택]

- 1) 모두 받은 것으로 기억함
2) 일부 받은 것으로 기억함
3) 운용보고서를 받지 않았음
4) 모르겠음

C5-1. (C5=1, 2) 귀하는 지난 1년 간 운용보고서를 읽어보신 적이 있으십니까? [1개 선택]

- 1) 모두 읽어보았음 2) 일부 운용보고서를 읽어보았음
3) 읽지 않았음 4) 모르겠음

C5-2. (C5-1=1, 2) 귀하는 운용보고서의 정보를 얼마나 이해하실 수 있으셨습니까? [1개 선택]

전혀 이해하지 못함	그다지 이해하지 못함	어느 정도 이해함	매우 잘 이해함
1	2	3	4

C7. (C1=2,3) 귀하는 퇴직연금 적립금이나 개인연금 적립금이 어디에 투자되고 있는지 점검해 보신 적이 있으십니까? [1개 선택]

- 1) 점검함 2) 점검한 적 없음 3) 모르겠음

C7-1. (C7=1) 귀하는 퇴직연금 또는 개인연금 적립금이 어디에 투자되고 있는지 언제 점검하셨습니까? [1개 선택]

- 1) 1년 이내
2) 1년 이상~2년 미만
3) 2년 이상~5년 미만
4) 5년 이상
5) 모르겠음

C8. (C1=2) 지난 1년 동안 귀하의 퇴직연금 또는 개인연금 적립금 자산운용방법을 변경하신 적이 있으십니까?
(투자상품이나 투자비용 변경) [1개 선택]

- 1) 변경한 적 있음 2) 변경한 적 없음 3) 변경불가능(DB퇴직연금 등) 4) 모르겠음

D. 금융이해력

※ 다음은 금융이해력 퀴즈입니다. 정답은 조사 종료 후 알려드릴 예정입니다. (이미지 D)

D1. 귀하께서 이자율이 연 2%인 저축예금계좌에 100만 원을 저축하셨다고 가정하겠습니다. 계좌에 100만 원을 그대로 두고 추가적인 예금을 하지 않는다면, 5년 후 저축예금계좌의 잔액은 얼마일까요? [1개 선택]

- 1) 102만 원 초과 2) 102만 원 3) 102만 원 미만 4) 잘 모르겠음

D2. 귀하의 저축예금계좌의 이자는 연 1%이고 물가상승률은 연 2%라고 하겠습니다. 1년 후 동 계좌의 돈이 갖게 되는 구매력은 현재와 비교해서 어떻게 달라질 것으로 생각하십니까? [1개 선택]

- 1) 증가할 것임 2) 동일할 것임 3) 감소할 것임 4) 잘 모르겠음

※ 다음 설명에 맞는 응답을 선택해 주십시오. [L3~L5 상단에 고정]

D3. "일반적으로 단일 회사의 주식을 구매하는 것이 듀추얼펀드를 구매하는 것보다 더 안정적인 수익을 제공할다." [1개 선택]

- 1) O 2) X 3) 잘 모르겠음

D4. (채권) 이자율이 상승하면, 일반적으로 채권가격은... [1개 선택]

- 1) 상승할 것임 2) 하락할 것임 3) 채권가격과 이자율 간에는 관련이 없음
4) 잘 모르겠음

D5. (담보대출) "15년 만기 담보대출은 일반적으로 30년 만기 담보대출에 비해 월상환액은 높지만, 대출기간 동안 내는 총 이자는 적다." [1개 선택]

- 1) O 2) X 3) 잘 모르겠음

E. 기본 정보

※ 마지막으로 가족구성, 소득 등 통계처리를 위한 정보를 여쭙겠습니다.

E1. 귀하의 현재 혼인상태는 무엇입니까? [1개 선택]

- 1) 미혼 2) 기혼 3) 별거 중 4) 이혼 5) 사별 6) 무응답

E2-1. 귀하와 현재 함께 거주하는 가족 구성원은 모두 몇 명입니까? (본인 포함) ____명

E2-2. (E2-1=2인 이상) 귀하와 함께 거주하는 가족 구성원을 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- 1) 배우자 2) 미혼자녀 3) 기혼 자녀 또는 그 배우자 4) 손자녀 또는 그 배우자
5) 부모 6) 조부모 7) 미혼 형제자매 8) 기타_____

E3-3-1. (E2-2=2, 3) 귀하의 자녀는 모두 몇 명입니까? [1개 선택]

- 1) 1명 2) 2명 3) 3명 4) 4명 5) 5명 6) 6명
7) 7명 이상

E3-3-2. (E3-3-1=2) 그 중, 17세 미만의 자녀 수는 몇 명입니까? [1개 선택]

- 1) 17세 미만 자녀 없음 2) 1명 3) 2명 4) 3명 5) 4명
6) 5명 이상

[E3-3-1 응답값 ≥ E3-3-2 응답값]

E4. 귀하께서 현재 거주하고 계신 주택의 입주형태는 무엇입니까? [1개 선택]

- 1) 자가 2) 전세
3) 보증금 있는 월세(반전세 포함) 4) 보증금 없는 월세(사글세)
5) 기타(무상주택, 무상사택 등)

E5. 귀하의 최종 학력은 무엇입니까? [1개 선택]

- 1) 중학교 이하 2) 고등학교 3) 대학교(4년제 미만)
4) 대학교(4년제 이상) 5) 대학원 석사 6) 대학원 박사 이상

E6. 본인의 건강이나 환경, 가족의 사례로 미루어 볼 때, 귀하는 몇 살까지 사실 것으로 생각하십니까? [1개 선택]

- 1) 60세 미만 2) 60~64세 3) 65~69세 4) 70~74세 5) 75~79세
6) 80~84세 7) 85~89세 8) 90~94세 9) 95~99세 10) 100세 이상

E7. (E2-1=2인 이상) 귀 닥의 연간 총 가구소득(세전)은 얼마입니까? [1개 선택]

- 1) 1,000만원 미만 2) 1,000~3,000만원 미만 3) 3,000~5,000만원 미만
4) 5,000~7,000만원 미만 5) 7,000만원 이상~1억원 미만 6) 1억원~1억 5천만원 미만
7) 1억 5천만원~2억원 미만 8) 2억원~2억 5천만원 미만 9) 2억 5천만원~3억원 미만
10) 3억원 이상

E8. 귀하의 연간 총 개인소득(세전)은 얼마입니까? [1개 선택]

- 1) 1,000만원 미만 2) 1,000~2,000만원 미만
3) 2,000~4,000만원 미만 4) 4,000~6,000만원 미만
5) 6,000~8,000만원 미만 6) 8,000~1억원 미만
7) 1억원~1억 2천만원 미만 8) 1억 2천만원~1억 4천만원 미만
9) 1억 4천만원~1억 6천만원 미만 10) 1억 6천만원~1억 8천만원 미만
11) 1억 8천만원~2억원 미만 12) 2억원 이상

E9. 귀하의 총자산은 얼마입니까? (공동명의 자산의 경우에는 지분비율 만큼의 자산가치를 포함해 주십시오.)

[1개 선택]

※ 자산 예시

대분류	중분류	세분류	세세분류
자산	금융 자산	저축액	적립 예치식 저축, 기타저축
		전·월세 보증금	전세보증금, 월세보증금
	실물 자산	부동산	거주주택, 거주주택 이외 부동산, 계약금·중도금
		기타 실물자산	자동차, 기타 등

- 1) 5,000만원 미만 2) 5,000~1억원 미만 3) 1억~2억 미만 4) 2억~3억 미만
5) 3억~4억 미만 6) 4억~5억 미만 7) 5억 이상

E10. (E2-1=2인 이상) 귀 닥의 총자산은 얼마입니까? [1개 선택]

※ 자산 예시

대분류	중분류	세분류	세세분류
자산	금융 자산	저축액	적립 예치식 저축, 기타저축
		전·월세 보증금	전세보증금, 월세보증금
	실물 자산	부동산	거주주택, 거주주택 이외 부동산, 계약금·중도금
		기타 실물자산	자동차, 기타 등

- 1) 1억원 미만 2) 1억~2억 미만 3) 2억~3억 미만 4) 3억~4억 미만
5) 4억~5억 미만 6) 5억~6억 미만 7) 6~7억 미만 8) 7~8억 미만
9) 8~9억 미만 10) 9~10억 미만 11) 10억 이상

F. 금융이해력 퀴즈 정답

※ 앞서 응답 해주신 금융이해력 퀴즈의 정답은 다음과 같습니다. (이미지 F)

[페이지 분리]

D1. 귀하께서 이자율이 연 2%인 저축예금계좌에 100만 원을 저축하셨다고 가정하겠습니다. 계좌에 100만 원을 그대로 두고 추가적인 예금을 하지 않는다면, 5년 후 저축예금계좌의 잔액은 얼마일까요? [1개 선택]			
<u>1) 102만 원 초과</u>	2) 102만 원	3) 102만 원 미만	4) 잘 모르겠음
D2. 귀하의 저축예금계좌의 이자는 연 1%이고 물가상승률은 연 2%라고 하겠습니다. 1년 후 동 계좌의 돈 이 갖게 되는 구매력은 현재와 비교해서 어떻게 달라질 것으로 생각하십니까? [1개 선택]			
1) 증가할 것임	2) 동일할 것임	<u>3) 감소할 것임</u>	4) 잘 모르겠음

D3. “일반적으로 단일 회사의 주식을 구매하는 것이 뮤추얼펀드를 구매하는 것보다 더 안정적인 수익을 제공한다.” [1개 선택]		
1) O	<u>2) X</u>	3) 잘 모르겠음
D4. (채권) 이자율이 상승하면, 일반적으로 채권가격은... [1개 선택]		
1) 상승할 것임	<u>2) 하락할 것임</u>	3) 채권가격과 이자율 간에는 관련이 없음
4) 잘 모르겠음		
D5. (담보대출) “15년 만기 담보대출은 일반적으로 30년 만기 담보대출에 비해 월상환액은 높지만, 대출기간 동안 내는 총 이자는 적다.” [1개 선택]		
<u>1) O</u>	2) X	3) 잘 모르겠음

G. 금융감독원 통합연금포털

※ 노후설계 관련 정보를 제공하는 금융감독원 통합연금포털을 소개합니다. (이미지 G)

[페이지 분리]

금융감독원에서는 금융소비자들의 체계적 노후설계를 돕기 위해 '통합연금포털'을 운영하고 있습니다.
2015년 6월 시작된 통합연금포털은 국민연금 같은 공적연금은 물론 은행이나 증권사가 판매하는 사적연금의
예상 수령액 등을 조회할 수 있는 통합조회 시스템입니다.

통합연금포털 홈페이지에서 '내 연금 조회'를 누르면 가입한 공적연금·퇴직연금·개인연금의 예상 수령액을 **현재가치로 계산**해줍니다.

통합연금포털에서 내 연금 조회 하기 : <https://100lifeplan.fss.or.kr/>



※ 통합연금포털 사이트의 신규 회원은 가입 후 3영업일 이후에 자신의 연금정보를 조회할 수 있습니다.

지금까지 설문에 응해주셔서 감사합니다.

1. 배경

보험소비자 설문조사는 보험회사의 상품개발, 마케팅 전략수립, 보험소비자에 대한 서비스 확대에 필요한 자료 제공이라는 목적하에 2003년부터 실시해 왔다.

금융 및 보험 소비자 니즈와 성향의 근본적인 변화를 파악하여 보험산업의 정확한 위치를 진단함으로써 보험회사 경영전략 수립을 위한 기초자료로 활용한다는 목적 아래 2003년 첫 조사가 이루어졌다.³⁹⁾ 동 설문조사는 전국 만 20세 이상 1,200명을 대상으로 보험가입실태, 만족도, 판매채널, 노후생활, 주 5일 근무제 관련 보험수요, 개인자산관리서비스, 금융기관 선호도, 보험회사 선택기준 등을 조사하였다. 동 설문조사는 통계처리 관련 질문을 제외하고 약 30개의 문항으로 구성되었으며 대면조사를 통해 수행되었다.

2017년 조사부터 유효표본 수를 2,200명으로 늘려 조사하였으며, 2019년 조사에는 전국 만 20세 이상 성인남녀 2,464명을 대상으로 일대일 개별 면접조사를 통해 아래와 같은 내용을 조사하였다. 질문지는 통계처리 관련 질문을 제외하고 약 73문항과 23쪽 분량으로 구성되었다.

- 생명보험: 가입현황, 채널, 가입의향, 상품 니즈
- 손해보험: 가입현황, 채널, 가입의향, 상품 니즈
- 주요 이슈: 매년 특정 이슈 선정(보험금 청구, 민원, 보험이해도, 보험가입 및 판매 행태, 비대면 채널, 보험계약 전환, 건강생활서비스, 사고예방서비스, 자동차보험 등)

그러나 조사의 역사와 많은 문항 수, 보고서의 분량에도 불구하고 활용도가 높지 않다는 지적이 있어 왔다. 아울러 개별 연구과제의 일부로 사용되는 특별 조사의 경우에도 해당 연구과제에서 개별적으로 조사하는 것이 표본구성 측면에서 타당하다는 의견도 지배적이다. 한편 패널조사가 아닌 보험소비자 설문조사 결과를 가지고 연도별 추이를 해석하는

39) 동향분석팀(2003)

것은 한계가 있다는 지적도 있어 왔다.

본 작업은 주어진 예산 제약과 변화된 시장환경하에서 보험연구원이 소비자분석을 통해 우리사회에 의미 있는 시사점과 보험시장 변화에 대한 발상을 제공하기 위한 보험소비자 설문조사 개편안을 제공하기 위함을 목적으로 한다. 이를 위해서 첫째, 기존 보험소비자 설문조사를 사용자 의견, 전문가 자문, 기존 문항 및 방법론 점검을 통해 검토한다. 다음으로 개편될 보험소비자 조사의 목적과 내용, 방법을 재정의하고, 가능한 개편안들을 제시한다. 마지막으로 검토 결과를 바탕으로 새로운 보험소비자 조사 계획을 제시하고자 한다. 아울러 이를 위해 조사내용 관련 사례조사와 소비자 조사방법론(대면 설문조사, 온라인 설문조사, FGD, 소비자실험 등) 장·단점도 검토하도록 한다.

2. 보험소비자 설문조사 검토

가. 사용자 평가

기존 「보험소비자 설문조사」에 대해 원내 의견수렴을 실시하였으며, 16명의 연구자가 의견을 제공해 주었는데, 이 중 연구에 사용해 본 적이 있다고 응답한 연구자가 9명, 사용해 본 적이 없다고 응답한 연구자는 7명이었다.

- 조사 기간: 2020. 2. 12~2. 17
- 설문내용:
 - 비사용자: 사용하지 않은 이유, 추후 설문 주제
 - 사용자: 사용주제, 유지할 문항, 문제점

먼저 보험소비자 설문조사를 연구에 사용해 본 적이 없다고 대답한 응답자들은 그 이유에 대해서 자료에 대한 신뢰성이 의심되어서 또는 주제와 관련하여 사용가능한 더 신뢰할 만한 자료가 있어서, 직관적인 해석이 어려워서, 시계열 데이터가 부족하여서, 연구주제와 관련된 내용이 없어서 등으로 설명하였다. 앞으로 다루었으면 하는 주제로는 ① 잠재 보험수요, ② 고가차 배상한도 제한, 경미사고 대인배상 제한, 과실비율제도 개선 필요성 등 자동차보험 관련 인식조사, ③ 보험금 지급수준이나 절차 관련 소비자의 요구사항, ④ 보

험 관련 불만에 대한 더 자세한 이유 조사 등을 제안하였다.

보험소비자 설문조사 사용자들이 가장 많이 활용한 문항은 보험 가입 현황과 상품 니즈 조사 결과였다. 이 밖에도 채널별 활용, 향후 보험가입 의향, 주요 이슈별 설문조사 결과를 사용했다는 응답도 있었다. 현재 조사문항 중 유지해야 하는 주제로는 ① 인슈어테크 보험회사 서비스, 비대면 채널 이용 관련 문항, ② 보험가입 정보, 상품의 채널별 가입경로, ③ 서비스 만족도, ④ 가입의향 등을 선택하였다.

보험소비자 설문조사 활용 시 문제점 또는 한계점에 대해서는 먼저 샘플 추출, 실적지표와의 괴리, 시계열 자료의 극단적 비일관성 등 조사 결과에 대한 신뢰성 문제를 지적하였다. 다음으로는 샘플 추출과도 관련된 사항이나, 패널데이터가 아니므로 연도별 비교가 쉽지 않다는 의견도 있었다. 또한 특별 주제의 경우 응답 수가 너무 적어서 의미 있는 결과를 얻을 수 없었다는 문제를 제시하였다. 마지막으로 설문조사 응답자가 설문을 얼마나 잘 이해했는가에 대한 의구심을 표한 평가자도 있었다. 기타 제안사항으로는 통계처리를 위한 문항들은 통계청 경제활동인구조사나 재정패널조사의 응답자 코드를 참고로 하여 수정할 필요가 있다는 의견도 있었다.

나. 전문가 자문

1) 서울대학교 소비트렌드분석센터

○ 참석자: 김난도 교수, 전미영 박사

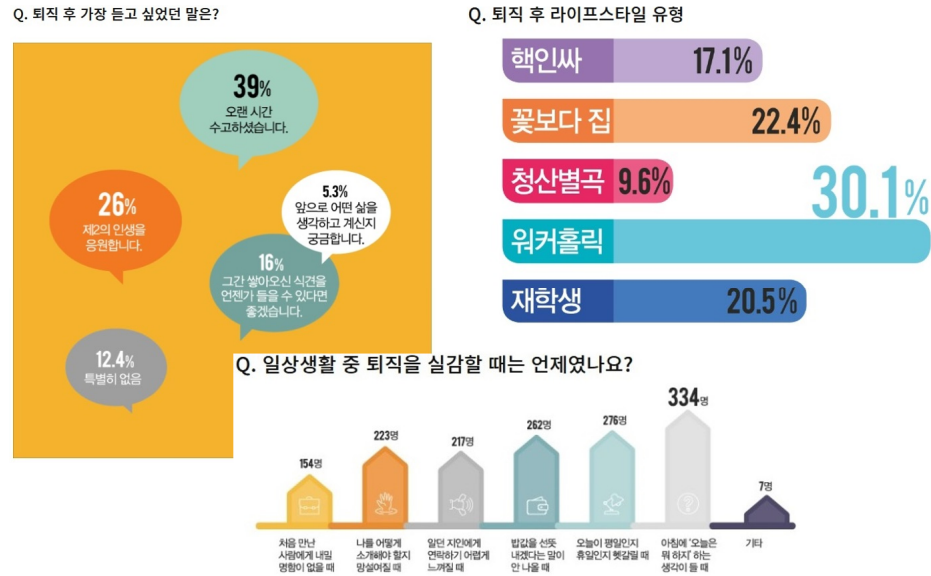
○ 핵심 조언

- 조사목적을 확실히 할 것: 사회에 중요한 의미를 줄 수 있는 내용이나 보험시장 변화에 대한 화두를 던질 수 있는 내용
- 충분한 사전 조사를 기반으로 설문문항 작성
- 결과 해석과 의미 있는 내용의 효과적인 전달이 중요

최근 사례로는 라이나재단이 의뢰한 설문조사를 들 수 있는데, 2019년에는 퇴직 다음날이라는 주제로 소비자조사를 실시하였다. 일반적인 설문조사 보고서 진행과정은 개별 면

접, FGD를 활용하여 사전조사를 실시한 후, 사전조사에 기초한 설문문항을 구축한다. 설문조사 결과를 분석하고 보고서를 작성한다. 특히 보고서 작성 시에는 독자가 읽기 쉽도록 하는 것이 중요하며, 인터뷰 내용 등을 포함하는 것도 독자가 설문결과를 효과적으로 이해하고 독자의 주의를 집중시키는 데에 도움이 된다.

〈부록 그림 VI-1〉 라이나 전성기 조사 결과 제시 사례



자료: 라이나 전성기 조사 결과 화면 캡처

보험소비자 설문조사 보고서에 대한 조언으로는 조사의 목적을 분명히 할 필요가 있으며, 사전 면접, 예비 연구가 필수적이라는 사실을 강조하였다. 매년 최근 변화가 무엇인지 알려주는 주제를 선정하여 선정된 특정 주제에 초점을 맞추어 조사할 것을 조언하였는데, 예를 들어, 미니보험, GA 등을 다루어 보는 것도 의미 있을 것으로 생각된다고 언급하였다. 또한 설문조사 이외에 질적 분석을 활용하는 안도 검토할 것으로 제안하였다. 특히 보험소비자 설문조사 결과물 작성에 대한 문제점에 대해서는 결과를 그대로 나열하는 기존의 방식은 독자가 이해하기도 힘들뿐만 아니라 의미 있는 정보를 제공할 수도 없어서 활용도가 떨어진다고 지적하였다. 예를 들어 각 특징별 가입률을 의미 없이 나열하기보다는 왜 가입률이 높은지 낮은지에 대한 해석을 더한다던가, 대조집단의 경우에도 기계적인 분류보다는 사전 면접을 통해 얻어진 통찰(Insight)을 활용하여 분류하고 분석할 필요가 있음을 강조하였다.

예를 들어, 2019년 라이나 설문조사의 경우, 45~55세 은퇴자와 56~70세 은퇴자 집단은 매우 이질적임을 발견하였으며 두 집단을 비교하여 의미 있는 분석결과를 제공하였다.

2) 인천대학교 소비자학과

○ 참석자: 성영애 교수, 조혜진 교수

○ 핵심 조언

- 설문문항 조정 전 의견수렴 필요
- 설문조사의 목적
 - 보험소비자 행동에 대한 아이디어를 제공하는 연구를 위한 자료로서의 역할
 - 소비자 연구 기여를 통해 간접적으로 보험회사의 소비자 의사결정에 대한 이해를 제고시키는 방향

기존의 설문조사를 개편하는 작업인 만큼 설문문항에 대한 의견수렴이 긴요할 것이며, 연구원에서 조사하고자 하는 주요 주제에 대해 내부 의견을 충분히 수렴해야 한다고 조언하였다. 아울러 실용성을 제고하기 위해서는 산업계, 학계의 의견도 청취할 필요가 있으며, 외부 의견수렴 과정에 FGD 조사나 이메일 조사 방법 등을 활용하는 안도 제안하였다.

설문조사의 목적에 대해서는 설문조사 결과가 소비자행동에 대한 아이디어를 제공하는 연구를 위한 자료로서의 역할을 하는 것이 바람직할 것이라는 의견을 제시하였다. 일반적인 조사는 다양한 보험회사의 특성을 반영하기에는 한계가 있으므로 개별 회사에 직접적인 도움을 줄 수 있는 조사는 불가능하다는 점을 지적하고, 오히려 소비자 연구 기여를 통해 간접적으로 보험회사의 소비자 의사결정에 대한 이해를 제고시킬 수 있는 방향으로 목적을 정리해 나가야 한다고 조언하였다. 관련 연구가 많아지면 보험회사에 줄 수 있는 새로운 시사점들도 발굴 가능하므로, 장기적으로는 경진대회 등을 통해 소비자조사 자료 활용을 확산시키는 방안도 고려할 필요가 있다고 덧붙였다.

아울러 소비자설문조사 주제와 관련해서는 지금까지 소비자 불만에 대한 조사나 분석은 많았으나, 소비자의 긍정경험에 대한 조사가 부족했다는 점을 지적하고, 소비자경험 중 긍정경험에 대한 조사와 분석을 다루어볼 것을 제안하였다. 또한 비금융 분야에서 널리

활용되고 있는 소비자경험지도(Consumer Experience Map)를 보험시장에 적용해 보는 방안도 검토할 만하다고 언급하였다.

다. 조사주제

원내 의견수렴 과정에서 제안된 방법은 크게 매년 다른 주제를 다루는 안과 기본조사와 특별조사로 나누어 조사하는 안으로 분류할 수 있다. 먼저 매년 다른 주제를 다루자는 의견의 근거는 매년 흥미로운 결과물 제공을 위해서 주제를 매년 바꿀 필요가 있다는 것이었으며, 예를 들어 고객여정별, 특정 고객집단별로 주제를 선정하는 방안을 고려할 수 있다고 제안하였다. 한편 기본조사와 특별조사를 나누어 진행하는 안으로는 매년 상품별, 채널별 가입현황과 의향 등 주요 설문항목은 유지하되 특별 이슈는 격년 또는 3년에 한 번 순환하여 다루는 방안이 제안되었다.

1) 기존 정기조사 항목

기존 설문조사 문항 중에서 매년 조사했던 항목은 가구별 보험상품별 가입 관련 정보, 보험금 지급 여부, 개인별 보험상품별 가입 여부, 건수, 판매채널, 가입이유 등 보험가입에 대한 질문, 보험상품별 만족도, 보험회사 서비스 만족도,⁴⁰⁾ 향후 보험상품별 가입의향, 가입채널, 선호 이유, 향후 보험회사 선택 시에 고려할 요소였다. 2012년에서 2014년까지 생명보험의 경우 보험금지급 과정에서 누구에게 도움을 받았는지, 도움에 대한 만족도, 보험금 지급 소요기간 등 보험금 관련 질문, 생명보험과 손해보험 중 자동차보험과 관련해서 보험회사를 변경할 의향이 있는지, 다른 보험회사의 보험료와 얼마나 차이가 나면 회사를 변경할지, 변경하지 않는다면 이유가 무엇인지 등 보험회사 이동에 대한 질문을 포함하였다. 아울러 2012년부터 2015년까지는 가입한 자동차보험 보험회사 서비스 만족도를 조사하다가 2016년부터 가입한 손해보험 보험회사의 서비스 만족도를 조사하기 시작하였다.

기존 설문결과 중 정기조사를 할 만한 주제는 소비자 만족도, 보험회사 선택 시 고려요인이라고 할 수 있다. 대신 세부 보험상품별 가입회사와 상품만족도를 모두 조사하기보다는

40) 다만 여러 보험회사의 보험상품을 가입한 경우 어느 보험회사에 대해 응답을 해야 하는지 명확하지는 않음

주 보험회사에 대한 만족도를 중심으로 질문을 재구성할 필요가 있다. 특히 보험회사가 제공하는 서비스를 계약체결, 계약유지, 보험금지급으로 나누어 질문하는 항목의 경우에는 각 과정을 조금 더 세분화하여 어느 요소가 소비자 만족도에 영향을 미치는지를 조사해야 할 것이다. 대신 보험금지급 서비스 만족도를 심도 있게 다루고자 할 경우에는 표본을 달리하는 방안을 고려할 필요가 있다. 만족도와 관련해서는 Bain&Company의 설문조사를 참고할 수 있는데, 만족도 측정에 NPS(Net Promoter Score)를 사용하는 방법과 보험계약 유지 중 또는 보험지급과 관련하여 보험회사와 소통하는 과정에서의 소비자경험 조사도 참고할 만하다.⁴¹⁾

다음으로 보험상품별 향후 가입의향은 생명보험성향조사 이외 다른 조사에서는 조사하지 않는 항목이므로 질문할 만한 항목이나, 동 조사 결과를 기초로 향후 보험수요를 전망할 수 있을 것인가에 대해서는 재고하여야 할 것이다. 소비자 보험니즈를 조사하기 위해서는 유사한 질문일 수 있으나, 보험상품별로 질문하는 것이 아니라 소비자의 위험노출에 대한 인식, 현재 금융상품을 통해 보장받고 있는 위험에 대한 평가 등에 대해 질문하여 소비자의 보험니즈를 파악하는 방법을 고려할 수 있다.

한편 2012년부터 2015년에 조사하였던 보험회사 전환이나 전환을 일으키는 보험료 차이에 대한 질문은 소비자의 보험상품 탐색행동에 대한 내용의 일부로서 다루어볼 만한데, 영국 FCA의 일반손해보험 공시 관련 정책효과 분석을 위해 실시하였던 설문조사를 참고할 수 있다. 다만, 영국 사례에서는 특정한 제도변화가 있었고 제도변화의 전후를 비교하였던 점을 고려하면, 관련 질문을 국내 소비자를 대상으로 매해 조사하여 해마다 의미 있는 시사점을 제시하는 것은 어려울 것으로 판단된다.

마지막으로 매년 표본이 바뀌는 보험소비자 설문조사의 특성을 고려할 때, 보험가입 여부나 가입 건수 등을 기초로 한 보험가입률이나 가입 건수의 시계열 추이 추적은 큰 오차로 인해 신뢰성 있는 결과를 제공하기 어렵다고 판단된다. 특히 2020년부터 서비스 제공을 시작한 한국신용정보원의 보험신용정보DB를 사용한다면 더욱 정확하게 추정할 수 있을 것이다.

41) <부록 II>를 참고하기 바람

〈부록 표 VI-1〉 보험소비자 설문조사 항목: 정기(생명)

질문	단위	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19
보험상품별 가입 여부	가구	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 가입 건수	가구	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험금 지급 여부	가구	○	○	○	○	○	○	○	○	-
보험금지급 과정 설계사, 직원도움	가구	-	○	○	○	○	-	-	-	-
도움에 대한 만족도	가구	-	○	○	○	○	-	-	-	-
신청부터 지급까지 소요기간	가구	-	○	○	○	○	-	-	-	-
생명보험 가입 여부	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 가입 여부	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 가입 건수	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 가입 경로	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 가입이유	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 만족도	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험회사 서비스 만족도	개인	-	○	○	○	○	○	○	○	○
회사 변경, 가격 차이, 변경하지 않을 이유	개인	-	○	○	○	○	-	-	-	-
보험상품별 가입의향	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 선호 가입채널, 선호이유	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
전화마케팅 거부 의향	개인	-	-	-	○	○	-	-	-	-
향후 생명보험회사 선택 고려요인	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○

〈부록 표 VI-2〉 보험소비자 설문조사 항목: 정기(손해)

질문	단위	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19
보험상품별 가입 여부	가구	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 가입 건수	가구	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험금 지급 여부	가구	○	○	○	○	○	○	○	○	-
손해보험 가입 여부	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 가입 여부	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 가입 건수	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 가입 경로	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 가입이유	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보험상품별 만족도	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	○
자동차보험회사 서비스 만족도	개인	○	○	○	○	○	-	-	-	-
보험회사 서비스 만족도	개인	-	-	-	-	-	○	○	○	○
자동차보험료	개인	-	○	○	○	○	-	-	-	-
보험회사 선택 이유	개인	-	○	○	○	○	-	-	-	-
보험료 검색, 수준에 대한 판단	개인	-	○	○	○	○	-	-	-	-
회사 변경의향, 가격 차이, 변경하지 않을 이유	개인	-	○	○	○	○	-	-	-	-
보험상품별 가입의향	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	-
보험상품별 선호 가입채널, 선호이유	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	-
전화마케팅 거부 의향	개인	-	-	-	○	○	-	-	-	-
향후 손해보험회사 선택 고려요인	개인	○	○	○	○	○	○	○	○	-

2) 기존 비정기조사 항목

비정기조사는 해당 연도 전후 연구주제에 필요한 질문을 연구책임자들이 제안하여 질문에 포함하는 방식으로 운영되었다. 크게 연금가입, 연금세제, 은퇴 이후 자산관리 계획 등 은퇴준비, 건강보험, 건강생활서비스 등 민영건강보험, 판매채널 관련 주제가 가장 자주 포함된 내용이었다. 이 밖에 소비자보호 관련 이슈나 보험회사의 CSR에 대한 질문, 보험서비스를 위한 개인정보 제공 의향 등에 대한 질문도 다루었다.

이 중 판매채널 관련 내용 중 일부는 정기조사에서 계약체결, 계약유지, 보험금지급 관련 보험회사 서비스 내용과 만족도 또는 소비자경험을 조사할 경우 포함할 수 있을 텐데, 소

비자와 보험회사 간 소통 채널과 만족도를 더 상세하게 조사할 수 있을 것이다. 이와 관련해서는 Bain&Company의 2018년 설문조사와 EY의 2014년 설문조사를 참고할 수 있다.⁴²⁾ 마찬가지로 보험금지급 관련 문항들도 함께 포함시킬 수 있을 것이다. 한편 사이버보험, 자연재해보험, 화재보험, 도난보험 등 리스크 관리 관련 질문은 정기조사에서 소비자 보험니즈를 포함할 경우, 소비자의 위험노출에 대한 인식을 다루면서 파악할 수 있을 것이다.

신뢰도 관련 질문 중 보험회사에 대한 만족도는 정기조사에서 소비자의 보험회사에 만족도 및 보험회사 선택 시 고려요인을 다룰 경우 포함될 수 있을 것이다.

〈부록 표 VI-3〉 보험소비자 설문조사 항목: 비정기

분류	질문	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19
개인정보 제공	개인정보보호	-	-	-	○	-	-	-	-	-
	빅데이터	-	-	-	-	○	-	-	-	-
	사고예방 서비스(건강)	-	-	-	-	-	-	-	-	○
민영건강보험·건강생활서비스	건강보험	○	-	-	-	-	-	○	-	-
	건강생활서비스	-	-	-	-	-	○	○	○	○
	실손의료보험	-	-	○	-	○	○	○	○	-
	LTCI	-	-	-	○	-	-	-	-	-
자동차보험	자동차보험	-	-	-	-	-	-	-	-	○
리스크관리	사이버보험	-	-	-	-	-	-	-	○	-
	자연재해보험	-	-	-	-	-	-	-	○	-
	화재, 도난보험 가입	-	-	-	-	-	○	-	-	-
보험계약 전환	보험계약 전환	-	-	-	-	-	-	-	-	○
해약·해지	해약, 효력상실 해지	-	-	-	○	-	-	-	-	○
보험금지급	보험금 지급방법	○	-	-	-	-	-	-	-	-
	보험금 청구	-	-	-	-	-	-	-	-	○
보험사기	보험사기	-	-	-	-	-	-	○	-	-
부동산 자산	부동산 자산, 경제변화, 해지	-	○	○	-	-	-	-	-	-
소비자보호	금융역량·이해도	-	-	○	○	-	-	-	-	○
	민원	-	-	-	-	-	-	-	-	○
	보험가입 및 판매행태	-	-	-	-	-	-	-	-	○
	소비자보호	-	○	-	-	-	-	-	-	-

42) 〈부록 II〉를 참고하기 바람

〈부록 표 VI-3〉 계속

분류	질문	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19
신뢰도	CSR	-	-	○	-	-	-	-	-	-
	보험회사 신뢰도	○	○	○	-	-	-	-	-	-
	보험회사 충성도·만족도·이미지	○	○	-	-	-	-	-	-	-
은퇴준비	연금보험·노후생활	○	○	○	○	-	○	-	○	-
	세제적격 개인연금저축	-	-	-	○	-	-	-	-	-
	연금가입 상태·가입니즈	-	-	-	-	-	-	○	-	-
	연금가입 실태	-	-	-	-	-	-	-	-	○
	연금과세 체계 인지도	-	-	-	-	-	○	-	-	-
	연금제도	-	-	-	-	○	-	-	-	-
	은퇴 이후 자산포트폴리오 운용 위탁의향	-	-	-	○	-	-	-	-	-
	은퇴이후 소득원에 대한 정보	-	-	-	○	-	-	-	-	-
	은퇴자산 선택	-	-	-	○	○	-	-	-	-
	자영업자 노후준비	-	-	-	-	-	○	-	-	-
	정년제	-	-	-	-	○	-	-	-	-
	주택연금	-	-	○	-	○	○	-	-	-
	퇴직연금 연금 수령 선호도	-	-	-	-	-	-	○	-	-
채널	보험회사 및 설계사에 대한 이미지	○	-	-	-	-	-	-	-	-
	비대면채널 이용	-	-	-	-	-	-	-	-	○
	인터넷채널 이용	-	-	-	-	-	○	-	-	-
	판매채널	-	○	-	-	-	-	-	-	-
	판매채널: 방카슈랑스	-	-	○	-	-	-	-	-	-
	기술 발전에 대한 반응 (인공지능, 비대면채널)	-	-	-	-	-	-	-	○	-

라. 조사방법론

1) 가구조사 및 패널조사

기존 보험소비자 설문조사 조사항목 중 매년 조사할 항목은 크게 보험상품별 가입 건수, 보험료, 판매채널, 만족도 등 가입현황과 향후 보험가입의향일 것으로 판단된다. 현재 생명보험협회가 조사하는 생명보험 성향조사 조사항목은 보험소비자 설문조사 조사항목과 매우 유사하다. 생명보험 성향조사는 1976년부터 3년마다 실시하고 있으며, 2,000가구를 대상으로 하는 국가승인통계이다. 〈부록 표 VI-4〉에서 보는 바와 같이 생명보험 가입과

관련해서 보험소비자 설문조사에서는 응답자에게 보험상품별로 가입 여부, 가입 건수, 판매채널, 가입 이유를 조사한다. 이어서 응답자가 속한 가구의 생명보험 가입 여부와 보험 상품별 가입 여부와 가입 건수를 묻는다. 이에 비해 생명보험 성향조사는 가구별 조사이므로, 먼저 가구주의 명의로 가입한 보험상품별 가입 건수, 판매채널을 묻고 있으며, 가구주가 가입한 생명보험 제공기관과 기관별 월 납입보험료도 조사한다.

한편 가계금융복지조사, 재정패널조사, 한국노동패널조사 등 패널조사자료에서도 민영보험 관련 항목을 조사하고 있다. 특히 가구 가입률, 가구 보험료, 수령 보험금 등의 시계열 추이를 검토하기 위해서는 패널조사자료가 더 적합할 것으로 판단된다. 참고로 가계금융복지조사는 20,000가구를 표본으로, 재정패널조사는 약 5,630가구를 표본으로, 한국노동패널조사는 5,000가구를 표본으로 한다. 세부 보험종목 분류는 조사에 따라 차이가 있는데, 먼저 가계금융복지조사는 가구원별로 저축성보험 또는 만기 시 일정 금액을 받는 보장성보험이 있는지, 1회당 보험료는 얼마인지, 몇 회를 납부했는지를 조사한다. 단, 설문지에서 자동차보험, 화재보험 등과 같은 소멸성 손해보험은 제외한다고 명시하였다. 아울러 저축과 금융자산에 투자할 때 가장 선호하는 운용방법을 조사하면서 선택가능한 운용방법의 하나로 개인연금과 보험을 포함하고 있으며, 금융기관으로부터 받은 담보대출을 조사하면서 보험회사로부터의 담보대출도 조사하고 있다. 담보형태, 상환방법, 대출용도, 최초 대출금액, 대출시점, 거치종료시점, 담보대출 잔액, 금리조건, 원금상환액, 이자 지급액 등 자세한 내용을 묻고 있다.

다음으로 재정패널조사는 자동차보험료, 연간 지출한 총 민간보험료와 각 가구원이 가입한 민간보험이나 민간연금, 연간 지출액을 조사한다. 이때 민간보험 및 민간연금은 퇴직연금, 연금저축, 연금보험, 보장보험(질병·상해·사망), 저축보험으로 분류하고 있다. 금융자산으로서 저축성보험과 연금성보험의 총 평가금액도 조사한다. 또한 가구원별로 한 해 동안 민간연금이나 민간보험금을 받은 적이 있는지, 금액이 얼마인지 조사하는데, 항목은 연금저축(신탁·펀드·보험), 연금보험, 보장보험(질병·상해·사망), 저축보험, 주택연금, 농지연금으로 나누어져 있다.

한편 한국노동패널조사는 보장성보험(생명보험·건강보험·상해보험)과 종신보험의 월평균 보험료를 조사하며, 금융자산 중 저축성보험 및 보장성보험 소유 여부와 총액을 묻고 있다. 또한 가계에 부담을 느끼는 선택항목 중 하나로 보험료와 국민연금을 포함하고 있다.

〈부록 표 VI-4〉 설문조사 문항 비교(가입 여부·종류)

보험소비자 설문조사: 1. 생명보험 가입실태		생명보험 실태조사: 생명보험 가입실태	
문1. 귀하를 포함하여 귀하의 데에서는 현재 생명보험에 가입되어 있습니까? ① 있다 ▶ 응답면으로 ② 없다 ▶ 문2로 문2. (문1에서 ①번 응답자만) 귀하를 포함하여 귀하의 데에서 가입한 생명보험 상품 종류와 가입한 보험 상품별 가입 건수를 말씀해 주십시오.		문1 현재 가구주님을 포함, 가구주님 데의 구성원 중 생명보험에 가입된 분이 있습니까? ① 있다 (* 문2로) ② 없다 (* 문15로) 문2 민영생명보험과 수험신별 등 생명공제, 우체국보험 등에서 가구주님 명의로 가입하고 계신 생명보험은 모두 말씀해 주십시오. (복수응답) ① 민영생명보험 ② 수험신별 등 생명공제 ③ 우체국보험 ④ 해당 없음 (* 문3으로)	
보험 상품 종류		가입 여부	가입 건수
2-1 실손의료보험		① 가입 ② 비가입	()건
2-2 질병보장보험(안, 상환관련 등)		① 가입 ② 비가입	()건
2-3 재해(상해)보험		① 가입 ② 비가입	()건
2-4 간병보험		① 가입 ② 비가입	()건
2-5 사망보험	종신보험(지명적, 필명보험(○), 유니바일 종신보험 등) 정기보험	① 가입 ② 비가입	()건
2-6 저축성보험(저축종상)		① 가입 ② 비가입	()건
2-7 연금보험(공무원연금, 국민연금 등 제외)		① 가입 ② 비가입	()건
2-8 어린이보장보험(15세 미만)		① 가입 ② 비가입	()건
2-9 변액보험	변액연금	① 가입 ② 비가입	()건
	변액유니바일	① 가입 ② 비가입	()건
	변액종신	① 가입 ② 비가입	()건

자료: 보험연구원(2019); 생명보험협회(2018)

〈부록 표 VI-6〉 설문조사 문항 비교(보험료)

보험소비자 설문조사:
통계처리를 위한 질문

DQ6. 자동차보험을 제외한
귀하 덕의 한 달 납입보험료
는 얼마나 되십니까?

: 월 만 원

생명보험 성향조사: 생명보험 가입실태

문2-2] 매월 납입하고 계신 보험료는 각각 얼마입니까?

구분	1) 민영생명보험				2) 수협·신협 등 생명공제				3) 우체국보험			
	전만	백만	십만	만	전만	백만	십만	만	전만	백만	십만	만
월 납입 보험료				원				원				원

가계금융복지조사: II. 자산(II-2. 금융자산)

11] 저축성보험 또는 만기 시 일정 금액을 받는 보장성보험이 있습니까?

1] 있음

2] 없음

※ 1회당 보험료의 '년 횟수'를 가구원과 전별로 세팅을
※ 자동차보험, 화재보험 등의 것은 손해보험(보험소비자)
※ 임의납입으로 보험료를 낸 경우(한달 상환의 보험도 포함)
2019. 3. 31. 현재의 영수증 1회당 보험료만에 해당고,
'년 횟수'란에는 1회로 세팅을

◆ 저축성·보장성보험이란?
장기저축성보험, 개인연금보험, 반액연금보험, 종신보험,
임의납입연금보험, 연금저축보험, 장기투자연금 저축보험,
연금저축보험, 교역연금 등

가구원 번호	종 도	1회당 보험료	년 횟수 (2019. 3. 31. 기준)
1	① 가계용 ② 사업용	① 억 ② 만원	회
2	① 가계용 ② 사업용	① 억 ② 만원	회
3	① 가계용 ② 사업용	① 억 ② 만원	회
4	① 가계용 ② 사업용	① 억 ② 만원	회
5	① 가계용 ② 사업용	① 억 ② 만원	회
6	① 가계용 ② 사업용	① 억 ② 만원	회
7	① 가계용 ② 사업용	① 억 ② 만원	회
8	① 가계용 ② 사업용	① 억 ② 만원	회

재정패널조사(가구): C. 가계지출 현황(t. 민간보험료)

t1. 작년 한 해 동안 귀 가구에서 민간보험(개인연금 및 민간 보험 상품, 민간회사의 건강관련 상품 포함)에
가입하여 지출한 비용이 있습니까? 있다면, 연간 총 지출비용은 얼마입니까?

	1)지출여부	2)금액
t1. 민간보험료	① 예 ② 아니오	연간 원만 원 h11c001

한국노동패널조사: 소비와 저축(저축)

문32] 작년 한해(2018년) 동안 _____님 덕은 한달 평균 얼마나 저축을 하셨습니까? 저축에는 일반 저축,
적금, 보험, 개인 연금, 계 등이 포함됩니다.

(1) 2018년 월평균 저축액 _____만원

(2) 작년(2018년)에 저축액 전혀 없었음 → 문34.로 가십시오.

저 축	존 재 유 무	액 수
문92-1. 예·적금(주택청약부금 포함)	(1) 있었다 (2) 없었다	월평균 _____만원
문92-2. 갠돈 불입금	(1) 있었다 (2) 없었다	월평균 _____만원
문92-3. 적립식 펀드	(1) 있었다 (2) 없었다	월평균 _____만원
문92-4. 개인연금(중국인연금 제외)	(1) 있었다 (2) 없었다	월평균 _____만원
문92-5. 저축성보험(저축보험, 교육보험 등)	(1) 있었다 (2) 없었다	월평균 _____만원
문92-6. 보장성보험 (생명보험, 건강보험, 상해보험 등)	(1) 있었다 (2) 없었다	월평균 _____만원
문92-7. 종신보험	(1) 있었다 (2) 없었다	월평균 _____만원
문92-8. 기타(_____)	(1) 있었다 (2) 없었다	월평균 _____만원

자료: 보험연구원(2019); 생명보험협회(2018); 통계청(2019); 한국조세재정연구원(2018); 한국노동연구원(2019)

158 연구보고서 2021-08

〈부록 표 VI-7〉 설문조사 문항 비교(보험금)

보험소비자 설문조사: I. 생명보험 가입실태		생명보험 현황조사: 모든 응답자 대상 문항	
문 3. 귀하를 포함하여 귀하의 지역에서 가입하신 생명보험을 통해 지난 한 해 동안 보험금을 지급받은 경험을 모두 기재하여 주십시오.		문27. 귀하께서는 2016년부터 지금까지 만기시 또는 불의의 사고 등으로 보험금을 수령하신 경험이 있습니까? ① 있다 (☞ 문27-1로) ② 없다 (☞ 문28로)	
모든 기재하여 주십시오.		문27-1) (보기27드27-1 제1) (문27에서 ① 응답한 경우만 응답) 귀하께서 보험금을 수령하신 사유는 무엇이었습니까? (복수응답) ① 사망 또는 장애진단 ② 상해·재해(교통사고, 공경 등)사고 ③ 중증질환, 심혈관질환, 뇌졸중 등) ④ 성인병(당뇨, 고혈압 등) 및 일반질환 ⑤ 만기(연금 및 중도금부금 포함) ⑥ 해약·효력상실 ⑦ 기 타(구체적으로: _____)	
보험 상품 종류		제정패널조사(가구원): B. 소득 및 연금/보험 관련 지출 현황(a. 연금/보험 소득)	
3-1 실손의료보험 ()건 ()원		a2. 귀하는 작년 한 해 동안 민간연금이나 민간보험 급여를 받은 적이 있습니까? 수급한 금액은 총 얼마입니까?	
3-2 중증질환(암, 심혈관질환 등) ()건 ()원		1)소득유무 2)총금액	
3-3 일반질환 ()건 ()원		a2-1. 연금지출(신탁/펀드/보험) ①예 ②아니오 연간 p11ba018 만 원	
3-4 장년(당뇨, 고혈압 등) ()건 ()원		a2-2. 연금보험 ①예 ②아니오 연간 p11ba020 만 원	
3-5 재해(상해) ()건 ()원		a2-3. 보장보험(질병/상해/사망) ①예 ②아니오 연간 p11ba022 만 원	
3-6 지대 ()건 ()원		a2-4. 저축보험 ①예 ②아니오 연간 p11ba024 만 원	
3-7 사망 ()건 ()원		a2-5. 주택연금 ①예 ②아니오 연간 p11ba026 만 원	
3-8 저축저축 금액, 개인연금, 연금연금 등 포함) ()건 ()원		a2-6. 농지연금 ①예 ②아니오 연간 p11ba030 만 원	
3-9-1 저축(개인연금 또는 연금연금 지급금만) ()건 ()원		* a2-1. 연금지출(연금저축신탁/연금저축펀드/연금저축보험): 보험사, 은행, 자산운용사, 우체국 등의 금융기관을 통해 가입한 연금지출 상품으로 신탁, 펀드, 보험의 형태로 가입하여 수령한 개인연금을 의미	
3-9 고령사(고령차, 기타 교통) ()건 ()원		* a2-2. 연금보험: 생명보험회사를 통해 가입한 개인연금보험 상품에서 수급한 개인연금을 의미. 일반연금보험, 연금연금보험, 자산관리형연금보험 등	
3-10 재단순환 ()건 ()원		* 일반 근로자에게 적용되는 근로자 퇴직금에의 일반연금 또는 퇴직연금 또는 퇴직금을 수령한 경우 일반연금의 문항 하에서 응답하며, 그 외 일반 개인연금의 경우 모두 a2번에서 응답함.	
3-11 저축(15세 미만)에 대한 보장 ()건 ()원			
3-12 기타 ()건 ()원			
3-13 지급받은 경험 없음 ☞ 문27번으로			

자료: 보험연구원(2019); 생명보험협회(2018); 한국조세재정연구원(2018)

2) 보험신용정보 표본DB

한국신용정보원은 8월부터 금융 빅데이터 개방시스템(CreDB)을 통해서 보험신용정보 표본DB 서비스를 제공하기 시작하였다. 한국신용정보원이 집적한 신용정보를 표본추출한 후 비식별 조치하여 통계 작성 및 학술연구 목적으로 제공하는 서비스로서 더 정확한 보험소비 현황파악이 가능해질 것으로 기대된다. 예를 들어, 세부 보험상품별 가입 건수와 보험료는 보험신용정보 표본DB에서 추정가능하다. 아울러 이용자 연구목적에 따라 모수의 20% 수준의 샘플로 구성된 원본DB를 맞춤 가공한 맞춤형DB도 사용가능하다.

보험계약 정보 중 보험종류 분류는 종신보험, 정기보험, 질병(건강)보험, 상해보험, 암보험, 간병(요양)보험, 어린이보험, 치아보험, 운전자보험 등 9개로 되어있다. 그 외 연금저축보험, 연금보험, 저축보험, 교육보험, 여행자보험, 골프보험, 실손의료보험, 자동차보험, 화재 및 재물보험, 배상책임보험, 기타 보험 등 담보정보가 없거나 없는 비중이 큰 보험종류 코드는 제외되어 있다. 보험담보 정보도 상세하게 제공하고 있는데, 14개의 담보 그룹과 상세한 담보 세분류, 담보금액을 포함한다.

〈참고: 보험신용정보 표본DB〉⁴³⁾

- 보험신용정보 계약현황(인보험·정액보험) DB에 등록된 약 5,200만 명의 5%에 해당하는 260만 명의 계약관계자정보, 계약정보, 담보정보
- 2018년 12월 말~2020년 6월 말 월 단위 정보(반기 주기 업데이트)
- 보험 관련 내용:
 - 계약관계자 정보: 생년, 성별
 - 계약정보: 보험회사, 보험종류, 주계약 상태, 계약체결년월, 보험기간이 시작되는 년월, 보험기간이 종료되는 년월, 납입보험료, 납입기간, 계약자 피보험자 동일 여부
 - 담보정보: 담보(e.g. 질병사망, 암사망 등), 담보금액

앞서 살펴본 바와 같이 이미 대부분의 설문조사는 패널조사이며, 최근에는 ICT의 발전으로 가용한 정보량이 늘어나면서 빅데이터 분석 활용도 늘고 있다. 구글 트렌드나 네이버

43) 빅데이터센터(2020)

데이터랩 등을 활용한 검색량 분석이 활용되고 있으며,⁴⁴⁾ 한국신용정보원의 보험신용정보 활용이 가능해지면서 더 정확한 데이터 분석이 가능해질 예정이다. 또한 공공데이터 포털에 공개되는 데이터가 앞으로 더 증가할 것으로 예상되며, 정보들을 연계하여 분석할 여지도 늘 것으로 기대된다. 따라서 기존 설문조사 방식만을 가지고 새로운 정보나 의미 있는 함의를 제공하기는 어려울 것으로 판단된다.

3. 금융소비자 행태조사(안)

가. 보험소비자 설문조사 개편안

2장에서는 기존 보험소비자 설문조사를 조사항목과 조사 방법 측면에서 검토하였다. 우리 원에서 실시하는 소비자조사는 패널조사가 아니므로 결과의 연속성에 중요성을 두고 시간적 추이를 제시하는 것은 바람직하지 않으며, 시의적절한 주제를 다루어 산업 또는 정책당국에게 소비자의 변화에 대한 새로운 시사점을 제시하고 우리 원 연구책임자들에게 새로운 연구발상을 주는 것에 무게를 두는 것이 타당할 것이다. 아울러 주어진 예산 제약 하에서 흥미로운 주제지만 보험회사나 다른 기관에서 조사하지 않거나, 같은 주제를 다루더라도 타 기관과 다른 접근방식을 취하여 비교우위를 구축할 필요가 있다. 이러한 점을 고려할 때 다음과 같은 개편안들을 고려할 수 있다. 1안이 보험소비자의 금융역량과 관련된 주제를 가지고, 금융역량 강화를 위한 개선방안 제시를 위해 소비자실험을 적극적으로 활용하는 안이라면, 2안과 3안은 기존 보험소비자 설문조사 문항 주제를 선택하여 세부 질문을 더하는 안이다. 다만, 1안은 2안과 3안의 질문 내용을 세부항목으로 포함할 수 있다. 예를 들어, 2안에서 다루는 보험회사 전환행동이나 3안에서 다루는 소비자의 위험노출에 대한 인식 및 평가 등은 1안 질문에도 포함될 수 있다. 4안은 고정질문 없이 매 해 특집주제를 선정하여 조사하는 안이다.

44) 김세중·최예린(2020); 김석영·정원석(2018); Stephens-Davidowitz(2017)

1) 1안: 금융소비자 행태조사

○ 가능한 조사주제

- 소비자 금융건강(Financial well-being) 척도(c.f. 미국 CFPB)
 - 예상하지 못했던 위험에 대한 대비 포함
- 위험노출에 대한 인식 및 평가
 - 해당 시점에 중요성이 높아진 리스크 분야와 관련된 심화 질문 포함 가능
 - 현재 가입한 보험보장 파악 여부
 - 보험약관 관련 질문(사용 여부, 어디에 두고 있는지, 찾을 수 있는지 여부)
- 보험상품 정보탐색, 가입과정 행태
 - 최근 가입한 상품 또는 특정 상품에 한정하여 질문 가능
 - 보험상품 비교 여부, 비교채널
- 은퇴준비 관련 행태
 - 퇴직연금 적립금 및 수익률 확인 여부 등
 - 퇴직연금 운용 행태: 포트폴리오 변동 여부

○ 가능한 소비자실험 주제

- 모바일청약 방식별(서명, 덧쓰기 방식) 소비자 이해도 평가
- 보험가입 단계 소비자보호 제도 관련
 - 소비자 이해 또는 소비자 주의집중에 장애가 되는 요소
 - 완전판매 효과개선을 위한 해피콜 방식
 - 보험비교공시 사이트를 사용한 소비자 보험상품 선택
- 효과적인 금융교육 방안
 - 고령금융소비자 교육, 퇴직연금 교육 등
- 은퇴 이후 소득 확인 및 계획수립을 위한 개입

	• 소비자실험과 연계가 용이함 • 참고할 만한 기존 사례가 많음 • 다룰 수 있는 주제가 비교적 다양함
	• 연도별 추이를 분석하기에는 한계가 있음 • 매년 의미 있는 시사점을 제공하기 어려울 가능성 • 실험 결과의 불확실성 • 기존 조사의 전면적 개편
	• 연도별 추이보다는 소비자실험과 연계하여 소비자 금융역량을 제고하기 위한 방안을 위한 시사점을 제시하는 데에 무게를 둬 • 소비자실험 주제와 연관 지어 설문조사 표본을 전체 표본이 아닌 특정 연령대나 소비자집단으로 축소하는 방안도 고려 가능

2) 2안: 보험소비자 만족도 조사

○ 가능한 조사주제

- 주 거래 보험회사(생명·손해), 보험상품
- 보험상품 결정 시 주요 고려요소(제공 보험회사의 중요성 포함)
- 계약체결, 계약유지, 보험금지급 서비스 만족도
 - 각 단계별 보험회사와의 소통채널, 소통 횟수, 소비자경험 등
- 소비자의 보험회사 전환 행동
 - 어떤 요소가 보험회사 전환의 동기가 되는지
 - 한 보험회사에 얼마나 머무는지(주로 갱신형 상품, 연령별 특성)

○ 가능한 소비자실험 주제

- 보험서비스 경험 중 파악된 불만요소에 기초한 개선안 실험
- 소비자경험 개선을 위한 보험계약체결 편의성 개선안 실험

	• 기존 설문조사와 가장 유사 • 짧은 시간 내에 개편 용이
	• 매년 의미 있는 시사점을 제공하기 어려울 가능성 • 연도별 추이를 제공하기에는 표본이 불안정 • 기존 소비자설문조사의 문제를 획기적으로 개선하기에는 어려움
	• 각 단계를 3년에 한 번씩 돌아가면서 심도 있게 조사하는 방법 • 소비자 만족도에 영향을 미치는 요소 중 큰 주제를 달리하여 질문을 다르게 구성하는 방법

3) 3안: 소비자 위험인식 조사

○ 가능한 조사주제

- 소비자의 위험노출에 대한 인식
- 현재 위험보장 정도 파악·위험평가
 - 보장의 충분성을 판단하는 기준
- 해당 시점에 중요성이 심화된 리스크 분야와 관련된 질문
 - 사이버보험, 자연재해보험, 화재보험, 도난보험
 - 건강위험, 소득보장위험, 은퇴준비 관련 질문
 - 코로나19 이후 달라진 위험인식

○ 가능한 소비자실험 주제

- 위험평가 및 위험관리 독려를 위한 개입의 효과 분석
- 은퇴저축 촉진 개입의 효과 실험
 - 현재편향을 약화시키기 위해 미리 저축을 약속하는 방법
 - 미래 자금의 유용성을 상상하도록 하여 인내심을 높이는 방법
 - 현재와 미래의 자신 간의 일치 강화를 통해 은퇴저축을 촉진하는 방법
- 은퇴 이후 소득 확인을 위한 개입의 효과 분석

	• 대주제는 일관성을 가지면서도, 심화질문 부분은 매해 다른 주제로 정하여 변화를 줄 수 있음
	• 새로운 위험분야(Emerging risk)를 파악할 필요 • 매년 새로운 위험분야가 생기기는 어려움
	• 산업연구실의 자문, CPC 센터의 자문 등을 활용

4) 4안: 보험소비자 조사

○ 매년 특집주제를 다루는 안

- 매해 대표 장기과제 주제와 관련된 소비자 이슈를 다루는 방법
- 우리 원에서 제안한 경영제안, 정책과제 중 소비자 조사를 통해 확인해 봐야 하는 내용을 다루는 방법

○ 가능한 조사주제

- 고령소비자 비대면채널 이용경험
- 고령자 대상 불완전판매
- 코로나19 이후 정신건강 변화
- 코로나19 이후 위험인식 변화(건강위험)
- 사이버리스크에 대한 인식 및 위험관리 현황
- 보험금 청구 및 지급 관련 경험
- 금융취약계층 행동조사
- 20~30대 위험관리 니즈
- 워킹맘(Working mom) 위험관리
- 자영업자 위험관리 현황
- 직장 내 괴롭힘 경험

	• 매년 새로운 시사점을 제공 • 주제 선택의 폭이 넓음
	• 매해 새로운 주제를 발굴해야 함 • 장기적 계획이 필요 • 통일성이 떨어져 보일 가능성
	• 소수의 대주제를 정하고 교대로 조사하는 방안 고려(보험회사 만족도, 보험니즈, 소비자 이슈) 가능 • 내부 보험소비자 조사 위원회, 외부자문, 사전 온라인 조사 등 정례적인 주제선정 절차 마련 • 대표 장기과제와 관련지어 횡단면적 통일성 추구

나. 소비자실험

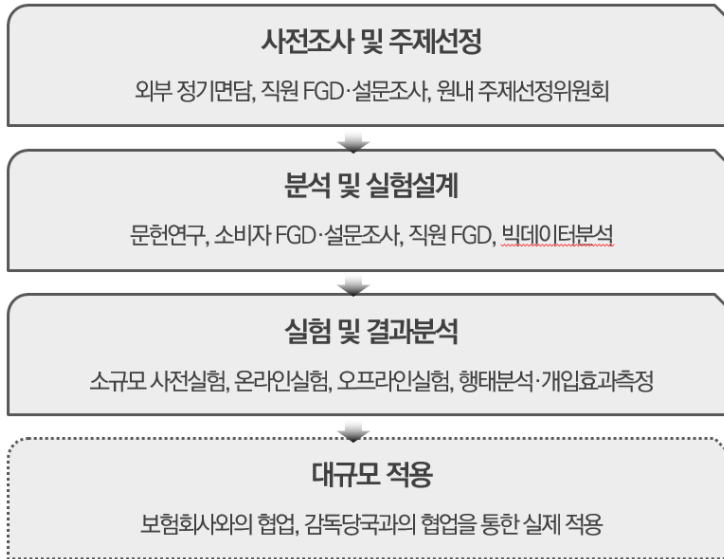
II장에서 살펴본 바와 같이 기존 조사문항을 가지고 비패널 설문조사 방법으로 우리사회에 의미 있는 시사점과 보험시장 변화에 대한 발상을 제공하는 것은 어려울 것으로 보인다. 보험연구원만의 특화된 조사가 필요하며, 특화된 조사로서 소비자실험을 주 분석방법으로 하되 실험을 위해 온라인 설문조사, 심층면담(In-depth Interview; IDI), 표적집단 토의(Focus Group Discussion; FGD)를 활용하고, 보험신용정보, 검색량 정보분석 등을 보조적 분석방법으로 추가하는 안을 제안하고자 한다.

현재 국내 금융연구기관 중 행태경제학 또는 행태과학적 방법론을 사용한 연구를 제공하는 기관은 없으며, 대부분 해외사례를 소개하는 수준에 그치고 있으므로, 소비자실험을 활용한 금융소비자 행태조사는 보험연구원의 특화된 조사로서의 역할을 할 수 있을 것으로 판단된다. 보험소비자의 리스크 인식, 보험이해도, 보험상품 정보탐색, 보험상품 선택, 노후대비 저축 등 보험소비자의 의사결정과정을 실험을 통해 분석하여 보험회사, 정책당국에 시사점을 제공할 수 있을 것이다. 초기에는 보험 관련 이슈에 초점을 맞추어 진행하고, 이후에 금융시장 전반에 걸친 금융소비자 행태조사로 주제를 확대하는 안도 고려할 수 있을 것이다.

금융소비자 행태조사의 진행계획은 <부록 그림 VI-2>와 같이 요약할 수 있다. 먼저 주제 선정을 위한 사전조사를 위해 내부, 학계, 산업계 의견을 수렴한다. 특히 소비자 이슈 및 주제선정을 위한 상시적 소통을 위해 보험회사 소비자부서나 우리 원 CPC센터의 협조를 통해 정기 면담을 진행할 필요가 있으며, 장기적으로 교류가 활성화되면 보험회사 직원 대상 온라인 설문조사도 진행할 수 있을 것이다. 다만, 정기적 교류 없이 조사를 진행하는 경우 뒤에 보게 될 Pilot Test 사례에서 발생한 실패가 반복될 가능성이 높다. 정기 면담과 설문조사, 소비자학계 면담, 최신 소비자 이슈(민원) 등을 바탕으로 주요 주제 후보군을 선정하고 원내 주제 선정위원회에서 금융소비자 행태조사 주제를 선정한다.⁴⁵⁾

45) 금융소비자연구실, 판매채널 관련 연구자 등으로 구성할 수 있으며, 각 실에서 자원의 소비자 관련 이슈에 관심 있는 연구자로 구성할 수도 있을 것임

〈부록 그림 VI-2〉 금융소비자 행태조사 진행 개요



다음으로 선정된 주제를 위해 해당 소비자 행태 또는 문제를 다룬 행태과학 문헌연구조사와 소비자 FGD나 설문조사, VOC 담당부서, 판매자, 보험금지급 담당자, 금감원 민원센터 등 현장직원 FGD, 빅데이터 분석 등을 바탕으로 실험을 설계한다.

본 실험 전에 소규모 사전실험을 통해 문제를 점검하고 수정한 후 실험을 실시한다. 주제에 따라 대규모 현장 온라인실험이 될 수도 있고, 오프라인 실험이 될 수도 있을 것이다. 온라인 설문조사는 영국BIT의 Predictiv의 사례를 참고할 수 있으며, 오프라인 실험의 경우에는 오픈서베이 오프라인 소비자 FGD나 엠브레인 FGD 등을 사용할 수 있을 것이다. 주제에 따라서는 소비자의 시선추적(eye tracker)을 활용한 실험도 가능할 것이며, 이를 위해 외부 기관(인천대학교 소비자학과)과의 협업도 고려할 수 있다.

실험 결과 분석 후 실험설계를 위해 검토했던 빅데이터 분석결과, 소비자 행태 관련 연구, 소비자·전문가 FGD 결과를 함께 정리하고, 보고서 이외에 인포그래픽, 움직이는 그래프, 단어 클라우드(Word Cloud) 등으로 결과를 요약·제공하는 안도 고려할 수 있다.

기존 보험소비자 설문조사의 문제점은 크게 활용도와 신뢰성이었다. 따라서 보험소비자 설문조사 개선을 위해서는 먼저 활용도 제고를 위해 조사 주제를 재검토하고 조사 결과를 효과적인 방법으로 제시하여야 하며, 조사 결과의 신뢰도 개선을 위해서는 주어진 예산 제약 하에서 사용가능한 여러 분석방법들을 검토하고 신뢰성 있는 결과를 얻을 수 있는 방법을 검토·활용해야 할 것이다.

1. 국내 보험소비자 조사

먼저 국내 설문조사 중 보험소비 관련 내용을 다룬 설문조사를 검토하였다. 먼저 생명보험협회의 생명보험성향조사는 국가승인통계로서 가구조사라는 점과 생명보험만을 다룬다는 점에서 보험소비자 설문조사와 차이를 보이지만, 조사내용 특히 보험소비자 설문조사의 기본 설문항목에 해당하는 가입현황 및 가입의향 부분은 매우 유사하다. 한편 재정패널조사, 가계금융복지조사, 한국노동패널조사 등 패널조사에서도 보험가입 여부나 보험료 지출금액, 보험금 수령 여부, 보험 액수 등을 조사하고 있다.

가. 생명보험성향조사(생명보험협회)⁴⁶⁾

- 조사 목적: 향후 생명보험시장의 동향 예측 및 소비자 니즈에 부합하는 상품 개발자료
- 1976년부터 매 3년마다 실시, 2018년이 15차 조사
- 가구조사: 2,000가구(통계청 2016년 인구주택총조사 전체 조사구를 대상으로 하되 섬 조사구는 제외)

46) <https://www.klia.or.kr/klia/archive/trendSurvey/list.do>

○ 조사내용

- 가입현황, 최근 생명보험 가입내용(동기, 목적, 경로, 설계사, 정보 획득, 만족도, 보험료)
- 생활불안 및 노후생활자금
- 연금보험상품
- 가족생활자금
- 실손의료보험
- 향후 생명보험가입의향
- 해피콜
- 보험금 수령, 해약·효력 상실
- 보험지식
- 생명보험에 대한 인식 및 민원제기
- 보험사기

나. 재정패널조사(한국조세재정연구원)

- 조사목적: 국민 생활의 기초가 되는 조세와 재정의 분배 및 재분배 효과 검증을 위한 기초 원시 자료의 구축
- 2008년부터 1년 주기로 조사
- 가구조사: 원표본 가구 5,634가구
- 보험 관련 조사내용
 - 주택, 종합부동산세, 자동차 보유 현황(B) 중 자동차보험료
 - 가계 지출 현황(C) 중 민간보험료
 - 자산 및 부채 현황(F) 중 저축성보험, 연금성보험 보유여부 및 금액

다. 가계금융복지조사(통계청)

- 조사목적: 자산, 부채, 소득 등의 규모, 구성 및 분포와 미시적 재무건전성을 파악하여 사회 및 금융관련 정책과 연구에 활용
- 2006년부터 1년 주기로 조사(패널조사)
- 가구조사: 원표본 가구 20,000가구
- 보험 관련 조사내용
 - 금융자산(Ⅱ-2) 중 저축성보험 또는 만기 시 일정 금액을 받는 보장성보험 보유 여부, 1회당 보험료, 보험료 납입 횟수(가구원별)
 - 자산운용(Ⅱ-3) 중 선호하는 자산운용방법 중 선택지
 - 금융부채(Ⅲ-1) 중 담보대출기관 선택지, 담보형태, 상환방법, 대출용도, 대출금액, 대출시점, 거치종료 시점, 대출잔액, 금리조건, 원금상환액, 이자 지급액
 - 소득(Ⅳ) 재산소득 중 기타(개연연금, 퇴직연금 등)

라. 한국노동패널조사(한국노동연구원)

- 조사목적: 경제활동 및 노동시장 이동, 소득 및 소비, 교육 및 직업훈련 등을 파악하여 노동시장분석, 고용정책 등의 기초자료로 활용
- 1998년부터 1년 주기로 조사
- 가구조사: 5,000가구
- 보험 관련 조사내용
 - (25) 기타소득 중 보험금(손해보험, 저축성보험, 개인연금보험, 종신보험) 수령 여부, 금액
 - (32) 한달 평균 저축 중 저축성보험, 보장성보험, 종신보험: 저축 여부, 월평균 금액
 - (37) 금융자산 총액: 저축성보험 및 보장성보험: 소유 여부, 현재 총액
 - (43) 가계에 부담을 느끼는 항목 선택지: 보험료

2. 소비자 만족도 조사

가. Bain&Company의 Insurance NPS Survey

Bain&Company는 NPS(Net Promoter Score)라는 척도를 사용하여 고객 또는 이해관계자의 충성도를 측정해 왔는데, NPS는 2003년 Bain&Company 파트너 Fred Reichheld가 고안한 척도이다.⁴⁷⁾ NPS는 한 조직이 영향을 미치는 사람들을 어떻게 상대하고 충성할 가치가 있는 관계를 잘 만들어내는지를 측정하는 척도라고 할 수 있다.

〈참고: Bain & Company의 NPS〉

○ Net Promoter Score® = Promoter 비율 - Detractor 비율

- 9~10점: Promoters 옹호자
- 7~8점: Passive 소극적(옹호자)
- 0~6점: Detractors 혐오자(방해자)

Bain&Company는 보험회사의 NPS와 이에 영향을 미치는 요소들을 분석한 보고서를 출판하였는데, 해마다 NPS를 설명하는 독립변수들과 제시하는 시사점은 조금씩 달랐다. 2014년 조사에서는 채널, 전환, 회사당 보험상품 수 등을 조사하여 다양한 고객집단이 자신의 보험회사를 인식하고, 보험회사로부터 무엇을 원하고, 어떻게 행동하고, 다른 판매채널과 상호작용 채널이 어떻게 충성도에 영향을 미치는지를 분석하였다. 2016년 조사에서는 고객소통채널, 소통횟수, 지갑점유율(Share Of Wallet; SOW) 등을 조사하여 다양한 고객집단이 보험회사를 어떻게 인식하고, 고객이 보험회사로부터 무엇을 원하는지, 판매채널과 소비자와의 소통채널이 충성도에 어떻게 영향을 미치는지를 조사하였다.⁴⁸⁾ 2017년 조사에서는 보험계약자의 보험회사 충성도뿐만 아니라 집보안, 자동차정비, 건강 모니터링 등 보험 관련 에코시스템(부가서비스)에 대한 태도를 조사하였다. 2018년에는 가치의 요소(Elements of value)⁴⁹⁾라는 개념을 사용하여 소비자들이 보험회사로서 가장 가치를 두는

47) <https://www.netpromotersystem.com/about/>

48) 19개국 164,421명의 소비자 패널을 대상으로 2016년 3~6월 동안 조사를 실시함

49) Almquist et al.(2016)

것은 어떤 요소들이며, 이것들이 고객충성도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다.⁵⁰⁾

〈참고: Bain&Company Insurance NPS Survey 2018년 주요 조사항목〉

- 가입한 보험상품과 보험회사
- “당신의 주 보험회사를 친구나 동료에게 추천할 것이다.”에 대한 동의 정도
- 그런 점수를 준 이유
- 지난 12개월 동안 보험회사에 대한 정보를 얻기 위해, 제시한 15개의 에피소드와 관련해서 보험회사와 소통하는 데에 어떠한 채널을 사용했는지(조사, 상품가입, 계약유지, 계약 검토, 보험금 청구)
- 보험회사에 있어서 가장 가치를 두는 요소
- 30개의 주요 특성(30 Elements of Value®)
 - 기능적 요소: 시간 절약, 노력을 절약, 비용 절약, 품질, 리스크 감소, 정리, 정보, 다양성, 단순화, 연결
 - 감정적 요소: 불안감소, 건강(Wellness), 향수, 디자인, 즐거움, 매력, 배지(Badge)가치, 접근성 제공, 보상, 치료적 가치
 - 인생전환 요소: 희망 제공, 자아실현, 동기부여, 가보(Heirloom), 소속감
 - 사회적 영향 요소: 자기초월
- Tech company나 인슈어테크, 서비스 또는 제조업 회사나 소매업자와 같은 새로운 시장진입자로부터 보험상품을 구입할 의향
- 보험을 넘어서 서비스인 자동차 및 건강 관련 서비스(Ecosystems) 사용 의향

나. Accenture의 Global Financial Services Consumer Study

Accenture는 2017년에 첫 번째 Global Financial Services Consumer Study를 발간하였으며, 격년으로 설문조사를 실시하고 있다.⁵¹⁾⁵²⁾ 2017년 보고서는 28개 시장에 있는

50) 2018년 4~8월 동안 174,003명의 보험계약자들을 대상으로 한 설문조사를 실시함

51) Accenture(2017)

52) www.accenture.com/FSConsumerStudy

32,715명의 금융서비스 소비자(은행·보험·투자자문)를 대상으로 2016년에 실시한 설문조사 결과를 바탕으로 작성되었다. 동 보고서는 고객이 어떻게 금융회사와 상호작용을 하고 싶은지, 어느 부분에 디지털 혁신이 역할을 해야 하는지를 분석하였다. 분석을 바탕으로 새로운 디지털 서비스 모형을 사용하되 신뢰와 서비스에 대한 전통적 가치를 유지하는 보험회사가 승자가 될 것이라고 제안하였다. 아울러 금융회사로부터 무엇을 가장 가치 있게 생각하는지, 무엇이 충성도를 유도하는지, 금융회사가 어떻게 디지털 혁신을 받아들이기 원하는지 등에 따라 고객을 Nomads, Hunters, Quality Seekers라는 페르소나로 분류하고, 보험회사가 각 고객집단에 어떤 방식으로 접근해야 하는지를 제안하였다.

2019년 Accenture Global Financial Services Consumer Study는 28개 시장의 은행 및 보험 고객 47,000명을 대상으로 한 2018년 설문조사 결과를 기초로 고객들이 무엇에 가치를 두는지, 무엇이 고객들을 차별화시키는지, 고객들은 보험회사와 어떻게 상호작용하고 싶어 하는지를 분석하였다. 분석 결과, 소비자들 주요 니즈를 충족하는 통합된 제안(Integrated propositions)과 완전히 개인화된 서비스 제공을 원했다. 또한 소비자들은 더 나은 조언 및 추천과 더 매력적인 거래조건을 얻기 위해 금융회사에 데이터를 공유할 의향이 있었으며, 소비자들은 물리적 채널과 디지털 채널 간에 더 나은 통합을 원했다. 아울러 금융회사에 대한 소비자 신뢰도는 높은 편이며 증가하고 있는 것으로 확인되었다.

〈참고: Accenture Financial Services Consumer Study 2019년 금융소비자 유형〉

○ Accenture는 고객의 활동, 라이프 스타일, 기술 및 데이터 관련 태도 등을 바탕으로 소비자 유형(Persona)을 분류하여 접근하는데, 2019년 보고서에서는 다음과 같은 4가지 소비자 유형으로 분류함

- 선구자(Pioneers): 위험추구자, 최신 기술에 능통함. 혁신에 목말라 함
- 실용주의자(Pragmatists): 어디에나 있음. 채널 불가지론자
- 회의론자(Skeptics): 기술을 경계함. 만족도가 낮음. 소외감을 느낌
- 전통주의자(Traditionalist): 인간의 손길에 가치를 둬. 기술을 회피함. 신뢰를 잃고 있음

다. EY Global Customer Insurance Survey

EY Global Customer Insurance Survey는 30개국의 24,000여 명의 소비자를 대상으로 한 설문조사 결과를 바탕으로 보험계약 전환, 고객과의 상호작용 등과 관련된 보험회사에게 주는 시사점과 행동방향을 제공한다. 2014년 조사⁵³⁾에서는 보험회사, 슈퍼마켓, 온라인쇼핑 사이트, 은행, 자동차회사, 제약회사 등 업권별 신뢰도를 제시하였다. 또한 보험계약 해지나 전환의 이유, 보험계약 유지 단계에서 가장 중요한 요소,⁵⁴⁾ 지난 18개월 동안 보험회사와의 상호작용 횟수, 상호작용의 결과, 고객의 보험서비스 경험 단계(Customer life cycle)에 걸쳐 보험회사에 연락한 이유와 각 소통 이후의 고객 만족도를 검토하였다. 보험회사에 연락한 이유로는 새로운 종류의 보험상품에 대한 문의, 다른 보험회사로부터 보험계약을 전환하기 위한 문의, 새로운 계약을 맺기 위한 문의, 보험계약에 대한 정보 수집, 주소 수정 등 정보 최신화, 보험금 청구 진행상황 확인, 보험금 청구 결과에 대한 이의제기, 현재 계약의 교체 관련 문의, 보험료 인상에 대한 질문 등으로 분류하였고, 각 경우에 따른 소비자의 만족도⁵⁵⁾를 제시하였다. 아울러 보험회사의 아웃바운드 연락에 대한 소비자 만족도, 연락의 빈도에 따른 소비자 만족도, 보험회사와 연락할 때 사용하고자 하는 채널(웹 채팅, 이메일, 24시간 전화, 모바일 어플리케이션 등) 등을 조사하였다. 한편 2017년 은행고객들을 상대로 한 설문조사에서는 디지털 채널 사용과 관련된 내용을 조사하였다.

〈참고: EY Global Consumer Banking Survey 2017 주요 조사항목〉

- “당신이 어느 회사로부터 구입하던지 금융상품 및 서비스는 모두 같다.”(매우 동의/매우 비동의)
- “은행부문의 안정성에 대한 신뢰”(매우 높음/전혀 높지 않음)
- “나는 전통적인 은행과 경쟁할 새로운 온라인 전문 은행의 출현에 대해 환영한다.”

53) EY(2014)

54) 계약유지 단계에서 중요한 요소로는 가성비, 쉽게 이해할 수 있고 명확한 소통, 거래의 편의성(Easy to deal with), 강한 브랜드 명성, 보험회사의 재무 안정성, 나의 니즈와 예산 제약에 최선인 계약 추천, 내가 원하는 방식으로 정보를 제공, 보험회사가 고객의 문의나 요구에 즉각 반응하는지 여부 등이었음

55) EY는 고객이 보험회사나 중개사에 대한 인식을 긍정적 또는 부정적으로 바꾸는 상호작용이나 경험을 Moment of Truth라는 용어로 정의함. 여기서 긍정적 결과는 보장 확대, 새로운 계약을 구매하거나 선호도 평가의 상승을 의미하며, 부정적 결과는 보장 축소, 계약해지, 선호도 순위의 하락을 의미함

- “나는 훨씬 나은 온라인이나 디지털 상품 및 경험을 제공하는 금융소비자를 발견하면 바로 나의 금융회사를 바꿀 것이다”
- “금융회사가 나의 니즈를 더 잘 예측할 수 있다면, 금융회사에게 더 많은 개인정보를 공유할 의향이 있다.”
- “나는 나의 계좌나 은행카드가 해킹당할 것에 대해 우려한다.”
- “나는 지점을 전혀 갖고 있지 않은 금융회사는 신뢰하지 않는다.”
- “내 주거례 은행이 지점을 덜 두고 더 나은 경험을 제공할 수 있었으면 좋겠다.”
- “사람과 통화할 필요가 있는 유일한 경우는 온라인이 충분히 좋지 않을 때이다.”
- “작년과 비교하여 각 채널 사용 빈도가 어떻게 변화했는가?”(온라인 banking, 모바일 banking, ATM, 웹 채팅, 지점방문, 전화)
- “거래 은행에 24시간, 일주일 내내 전화로 직접 사람과 통화 할 수 있는지 여부는 중요하다.”

3. 소비자정책 평가

가. 영국 FCA 정책효과 분석

- 주제: 갱신공시 정책효과 분석
- 조사 방법:
 - London Economics: 주택보험과 자동차보험시장에서의 소비자 행태, 고객여정, 소비자 이해, 소비자 태도, 지불의사가 있는 최대 보험료, 탐색, 회사전환
 - Consumer Intelligence: 갱신 과정, 시장트렌드, 브랜드 성과 등에 대한 소비자 행태, 탐색, 행태요인

영국 FCA는 2017년 4월에 일반손해보험 갱신단계에서의 투명성과 소비자 참여를 높이기 위해 새로운 규칙과 가이드를 도입하였는데, Ipsos MORI, London Economics, Consumer Intelligence 등의 조사를 바탕으로 일반보험 갱신 공시제도의 효과를 평가하였다.

Ipsos MORI의 FRS(Financial Research Survey)⁵⁶⁾는 1977년부터 16세 이상의 성인 60,000명을 대상으로 대면 또는 온라인 인터뷰를 통해 매년 실시되는 조사로서 데이터는 매달 집적되고 보고되며, 조사 결과는 연 단위 구독, 규격화된 시장보고서, 주문제작 분석 등으로 접근할 수 있다. 주요 조사내용은 은행, 저축 및 투자, 대출, 보험, 은퇴준비상품 등 개인 금융상품 보유, 구입, 사용, 행태이며, 소비자가 보유하고 있는 금융포트폴리오를 미시 수준에서 보여주며, 풍부한 인구학적 데이터를 포함한다.

FCA는 주택보험과 자동차보험시장에서의 소비자 행태, 이해, 태도에 대한 연구를 진행하였는데, London Economics(LE), YouGov, Kudos Research는 FCA의 일반손해보험 가격 행태 시장분석을 위한 근거로 사용되었다. 이들은 전화조사와 온라인조사 등 계량적 설문 조사와 심화면접을 병행하였다. 온라인 설문조사는 3,586명의 주택보험 고객과 6,866명의 자동차보험 고객을 대상으로 하였으며, CATI(Computer Assisted Telephone Interviewing) 면접은 628명의 주택보험 고객, 627명의 자동차보험 고객을 대상으로 하였다. 계량적 설문조사의 경우, 전화를 이용한 12개의 인지심화(Cognitive in-depth) 면접을 사용하여 사전 테스트를 하였다. 질적 분석은 소비자의 경험, 행태, 인식을 더 조사하기 위해 10개의 심화 전화면접과 대면면접을 통해 이루어졌다.

주요 조사내용은 첫째, 보험계약 갱신 전 상품검색, 온라인 리뷰 검색, 보험회사와 협상시도, 보험회사나 Cash-back 웹사이트 방문, 중개사나 판매자 사용 등 적극적 검색 등에 대한 고객여정(Customer journey), 둘째, 신규 고객의 보험료 등 시장이 현재 어떻게 작동하는지에 대한 소비자의 이해를 조사하였다. 셋째, 보험료 정책의 공정성, 보험회사 교체나 탐색노력의 가치 등 시장이 어떻게 작동하는지에 대한 소비자의 태도, 넷째, 지불의사가 있는 최대 보험료에 대해 조사하였으며, 잠재적으로 취약한 소비자와 관련된 내용도 조사하였다.

이들은 동 조사내용을 토대로 소비자가 보험회사를 탐색, 전환, 선택할 때 소비자의 여정을 이해하고, 탐색이나 회사전환을 더 잘 하는 소비자의 특성을 확인하고자 했다. 다음으로 상품탐색과 상품전환에 대한 소비자 태도와 보험료 관련 관행의 공정성에 대한 이해와

56) <https://www.ipsos.com/ipsos-mori/en-uk>

태도를 분석하였다. 아울러 소비자의 탐색 및 전환 비용의 계량적 추정하고, 보험료가 인상되는 경우 소비자 행태를 가늠하고자 하였다.

Consumer Intelligence(2019)⁵⁷⁾는 FCA가 2017년 4월에 도입한 일반손해보험 시장의 갱신 공시 관련 법 제정이 애완동물보험, 자동차보험, 집보험 관련 소비자 행태에 미친 영향을 평가하였다. Consumer Intelligence는 보험에 초점을 맞춘 소비자설문조사인 IBT(Insurance Behavioural Tracker)⁵⁸⁾를 사용하였다. IBT는 갱신과정, 시장 트렌드, 브랜드 성과 등에 대한 소비자 행태에 대한 이해와 통찰력을 제공하는 온라인 설문조사로서 매년 24,000명의 집보험 관련 응답자, 24,000명의 자동차보험 관련 응답자, 4,000명의 애완동물보험 관련 응답자를 대상으로 한다. 시장점유율, 유지, 신계약, 구입채널, 상품탐색을 하는 고객, 구매이유, 참여(Engagement: Service, Trust 등), 브랜드 추적 등을 조사한다.

〈참고: Consumer Intelligence의 주요 질문 항목〉

○ 1단계

- 소비자의 참여, 인식, 보험상품에 대한 이해에 어떤 일이 발생했는가?
- 고객의 상품탐색의 비용 및 혜택에 대한 추정이 개선되었는가?
- FCA 개입의 각 부분의 상대적 효과는 무엇인가?
- 주요 측정치: 구매행태, 채널사용, 보험료 지표
- 구매자(Shoppers)
 - 어느 세부시장이 가장 많이 구매하는가?
 - 구매의 주요 이유
 - 고객은 어느 채널로부터 보험료 Quote를 얻는가?
 - 구매자의 채널 선호
 - 각 구매채널의 구매성향
 - 행태요인 평가(보장, 신뢰, 고객에 대한 관심, 서비스, 만족도)
- 비구매자
 - 비구매의 주요 이유

57) Consumer Intelligence(2019)

58) <https://www.consumerintelligence.com/home-insurance-behaviour-tracker>

- 고객은 어느 채널로부터 구매하는가?
- 비구매자의 선호
- 행태요인 평가(보장, 신뢰, 고객에 대한 관심, 서비스, 만족도)

○ 2단계

- 갱신 시에 상품을 전환하거나 탐색하는 고객들이 유사한 수준의 보장에 대해 더 낮은 보험료를 지불하는가?
- 갱신 보험료 변화(상승, 하락, 동일)의 소비자 보험료 탐색에 대한 영향
- 갱신 보험료 변화(상승, 하락, 동일)의 소비자 유지 및 전환에 미치는 영향
- 소비자의 탐색행동을 일으키는 갱신보험료 변화의 크기
- 소비자의 상품전환을 일으키는 갱신보험료 변화의 크기

나. FCA 금융생활 조사(Financial Lives)

FCA의 금융생활조사(Financial Lives)는 소비자의 금융행태와 경험을 일상생활의 맥락에서 이해하기 위해 약 12,000명 대상 온라인 설문조사, 약 900명 대상 대면조사 등을 통해 약 1,500개 문항을 조사한 대규모 설문조사이다.⁵⁹⁾ 다양한 방법으로 결과를 분석하고, 연령, 소득 등과 같은 특성이 그들의 행태에 영향을 미치는지 확인하는 보고서들을 제공하였다. 동 조사를 바탕으로 한 분석 보고서들은 금융부문별 행태와 경험의 차이를 제시하였으며, 피해 및 잠재적 피해를 식별하고 계량화하는 등 정책개발, 시장연구, 정책 후 효과 검토를 수행하고 있다. 2017년 기준으로 약 30개의 FCA 프로젝트가 동 자료를 사용하였으며, 대표적인 사례로는 Ageing Population and Financial Services Occasional Paper를 들 수 있다. 아울러 FCA는 소비자단체, 산업, 기타 기관이 사용할 수 있도록 동 자료를 제공하고 있다.

59) FCA(2018)

〈참고: Financial Lives 조사의 주요 항목〉

- 주요 질문
- 태도
- 금융상품 보유
- 자산 및 부채
- 자문
- 소매은행
- 소매투자
- 담보대출
- 소비자 신용
- 일반 손해보험 및 보장성보험
- 연금 축적, 연금 인출

다. 소비자 실험: 영국 연금정보 서비스 접근성 제고⁶⁰⁾

- 주제: 소비자의 연금정보 접근 독려 개입효과 분석
- 실험목적:
 - 은퇴상품 선택에 필요한 개인화된 정보와 무료 연금정보를 제공하는 웹사이트 방문에 대한 명확한 요청을 담은 단순화된 정보제공의 연금정보 접근 유도 효과 분석

60) Glazebrook et al.(2017. 10)

2014년에 실시한 영국 FCA의 설문조사에 따르면 은퇴를 맞이한 많은 소비자가 여러 상품을 비교하지 않고 연금상품을 구매한 것으로 조사되었다. 소비자의 37%는 여러 상품을 비교하지 않았으며, 이는 정보에 기초한 결정을 위해 가용한 엄청난 양의 정보를 이해할 수 없을 것이라고 생각했기 때문이었던 것으로 조사되었다. 상품을 비교하려고 시도했던 소비자의 약 1/3은 과정의 복잡성으로 인해 결국 현재 퇴직연금 제공자로부터 연금상품을 구매한 것으로 나타났다. 영국 FCA는 상품비교 없이 연금상품을 구매한 소비자의 80%는 다른 회사로부터 퇴직금을 연금화했다더라면 혜택을 보았을 것으로 추정하였다. 아울러 건강상태로 인해 높은 연금을 받을 수 있었던 사람들도 표준 연금을 구매했는데, 분석에 따르면 크게는 생애 소득의 40%만큼 손실을 본 결과를 가져왔다고 추정되었다.

영국에서는 2015년 4월에 DC 퇴직연금을 가진 55세 이상 근로자에게 가용한 선택을 증가시킴으로써 퇴직연금 저축액 사용에 대해 더 많은 자유를 제공한 바 있다. 영국정부는 은퇴자에게 가용한 선택에 대한 정보를 주기 위해 Pension Wise(PW) 서비스를 제공하였다. 은퇴에 임박한 소비자는 PW를 통해 가용한 선택에 대한 무료 안내를 받을 수 있으며, 안내는 온라인, 전화, 대면으로 받을 수 있다. 동 서비스를 받을 자격이 있는 소비자는 표준 각성 팩(Wakeup pack)의 일부로 PW로부터 길잡이 편지를 통해 동 제도에 대해 안내를 받게 된다. 각성 팩은 은퇴에 임박한 사람들에게 퇴직연금 제공자가 제공하는데, 은퇴 옵션에 대한 광범위한 정보를 담은 인쇄물로써 50~100쪽에 다다른다.

〈부록 그림 VII-1〉 Pension Passport

[First Last]
Your Pension Passport

An overview of your pension to help you as you decide what to do with your pension in retirement.

Selected retirement date
[DD MM YYYY]
Date of birth
[DD MM YYYY]
National Insurance number
[NI Number]
Marital status
[]
Please call your pension provider on 0300 300 3030 if these details are incorrect

Value of your pension as of 1 July 2015
£[fund value]

Scheme type	Employer	Membership	Additional details
[Type of scheme]	[Employer name]	[DD MM YYYY]	Your pension has a guaranteed annuity rate (GAR) starting on [DD MM YYYY].
Provider	Reference number		Read the accompanying booklet to see what this means for you
[Provider name]	[Reference no.]		

What to do next

1 Go to Pension Wise
Set up by the government, Pension Wise gives free and impartial information on your pension options, taxes and fees. Go to pensionwise.gov.uk to understand how to turn your pension pot into income for your retirement.

2 Book a phone or face-to-face appointment
Call 0300 330 0000 or go to pensionwise.gov.uk to book a phone or face-to-face guidance appointment. You'll talk about the different ways you can take money from your pot, what each option means for you and the next steps you can take.

3 Make sure to shop around before you buy a product
You don't have to stay with your current pension provider. Research shows you can often get a better deal by shopping around. Comparing retirement income products can be complicated. You may wish to speak to a financial adviser to help you. For help finding an adviser near you, go to moneyadviceservice.org.uk/directory.

 Pension wise | HM Government

자료: Glazebrook et al.(2017. 10)

BIT는 2015년과 2016년 사이 PW서비스 참여를 증가시키기 위한 세 차례의 RCT를 영국 정부의 PW서비스 및 퇴직연금 제공자와 함께 실시하였는데, Royal London과 함께 실시한 실험에서는 정보의 재배치, 개인화를 이용한 개입을 사용했으며, Standard Life와 실시한 실험에서는 부각효과를 이용한 개입, Liverpool Victoria(LV=)와 실시한 실험에서는 부각효과와 단순화를 이용하였다. 이 중 LV= 실험에서 실험집단이 비교집단에 비해 PW 웹 사이트 방문하거나 PW 전화서비스에 전화를 하는 비율이 통계적으로 유의하게 높았다.

영국 리버풀 지역에서 실시된 LV= 실험은 정보과부하와 현상유지 편향에 기초하여 설계되었다. 현상유지 편향은 퇴직연금, 주택담보대출 등 복잡한 금융상품을 선택할 때 자주 나타나는데, 대부분의 소비자에게는 다양한 종류의 연금상품이나 주택담보대출상품의 차

이점이 이해하기 어렵고 비교하기도 어렵다. 동 실험은 정보과부하의 문제를 극복하고 은퇴소득 관련 의사결정 참여를 증가시키기 위해 부각효과 관련 연구결과에 기초하였다. 정보를 단순화했으며, 소비자가 행동할 수 있는 다음 단계를 명백하게 제시하였다.

BIT는 정부, 산업과 함께 소비자가 소화해야 할 총 정보의 양을 줄이고 가장 중요한 정보를 부각시키기 위해 각성 팩의 모든 핵심 정보를 A4용지 1쪽으로 정리한 Pension Passport를 만들었다. Pension Passport의 효과는 주어진 처치하에서 PW에 방문하는 경향, 처치하에서 PW에 전화하는 경향, 처치하에서 시장에 참여하는 소비자의 평균적인 자신감 수준으로 측정하였다. 임의로 나눈 처치집단과 비교집단에게 각각 다른 웹사이트 주소와 전화번호를 제공하고, 웹사이트 방문자 수와 수신전화 수를 확인하였으며, 전화 후속 설문조사를 실시하였다. 실험 결과, Pension Passport를 받는 집단이 기존 팩을 받은 집단에 비해 정부가 제공하는 연금정보 사이트인 Pension Wise를 10배 이상 더 방문했다.

4. 소비자보호 현황 조사

가. EC 국가별 비교: Consumer Scoreboards

EC의 Consumer Scoreboards⁶¹⁾는 2008년부터 EU 단일시장이 소비자를 위해 어떻게 기능했는지에 대한 개요를 제공하고 있는데, Consumer Conditions Scoreboard와 Consumer Markets Scoreboard, 두 개의 득점판을 격년으로 발표한다.

먼저, CCS(Consumer Conditions Scoreboard)는 ‘국경 간 거래 및 소비자보호에 대한 소비자 태도 조사’⁶²⁾와 ‘국경 간 거래 및 소비자보호에 대한 소매업자 태도 조사’를 바탕으로 작성되는데,⁶³⁾ EU와 국가 수준에서 소비자 환경의 질을 ① 지식과 신뢰, ② 법규준수와 집행, ③ 불만과 분쟁해결의 세 가지 분야를 중심으로 추적, 관찰한다. 아울러 EU 소매

61) https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards_en

62) Survey on Consumer Attitudes toward Cross-border Trade and Consumer Protection

63) Special Eurobarometer 232(2006); Special Eurobarometer 298(2009); Flash Eurobarometer 282(2009); Flash Eurobarometer 299(2010); Flash Eurobarometer 332(2011); Flash Eurobarometer 358(2012); Flash Eurobarometer 397(2014); Consumers' Attitudes towards Cross-border Trade and Consumer related Issues 2016(2016)

시장의 통합과 전자상거래(E-commerce) 활용의 진행을 검토한다. CCS는 위에서 언급한 세 가지 주요 분야를 검토하여 소비자 환경지수인 Consumer Conditions Index(CCI)를 계산하고 제공한다.⁶⁴⁾

- 기본소비자권리에 대한 지식과 기관 및 시장행위자, 배상체계, 상품안전, 환경클레임에 대한 신뢰, 전자상거래 참여에 대한 자신감
- 거래자들의 소비자법 준수와 공적 집행의 유효성
- 소비자불만과 분쟁조정체계의 기능

한편 2014년에 개발된 지표인 소비자 문제 및 불만 지표(Problems and Complaints Indicator⁶⁵⁾)는 유럽 소비자가 직면했던 문제들, 소비자가 취한 행동, 불만족처리에 대한 만족도, 행동을 취하지 않은 이유 등을 측정하기 위해 고안되었다. 일반적으로 직면한 문제, 문제를 해결하기 위해 소비자가 취한 행동, 불만처리에 대한 만족도 등에 대한 응답수가 적기 때문에 지표를 산출하기 어려운데, 이러한 문제를 해결하기 위해 지표산출 방법은 참고할 만하다.

지표 산출을 위해 EC(유럽집행위원회) DG JUST⁶⁶⁾는 Joint Research Centre⁶⁷⁾와 EU 회원국 전문가들과 협력하여 아래 네 가지 질문을 바탕으로 모든 응답자가 응답할 수 있는 상호 배타적인 11개의 시나리오로 구성된 체계를 개발하였다.

- 국내에서 상품이나 서비스를 구매하거나 사용하면서 경험한 문제들
- 해당 문제를 해결하기 위해 취한 행동의 종류
- 불만 처리에 대한 만족
- 행동을 취하지 않았다면 그 이유

시나리오에는 다음 원칙 및 가정을 따른다.

- ① 이상적인 상황은 문제를 경험하지 않은 경우이다

64) EC(2019a)

65) EC(2019b)

66) https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_en

67) Joint Research Centre(JRC)는 EC(유럽집행위원회)의 과학 및 지식서비스로서, 과학자들을 고용하여 EU정책에 독립적이고 과학적인 자문과 지원을 제공하기 위한 연구를 수행하도록 함(https://ec.europa.eu/info/departments/joint-research-centre_en)

- ② 하나 이상의 문제를 경험하였을 때 최선의 행동은 이에 대해 불만을 제기하는 것이다.
(불만을 제기하지 않기로 결정하는 것이 문제와 관련된 피해가 적기 때문인 경우는 제외)
- ③ 소매업자, 공급자, 제조업자에게 불만을 제기하는 것은 제3자(공적기구, ADR, 법원)에게 불만을 제기하는 것보다 덜 심각한 문제거나 부담이 덜하다.
- ④ 불만 처리과정의 마지막 결과 또한 중요하다.

〈참고: 소비자 문제 및 불만지표 점수산출 사례〉⁶⁸⁾

- 가장 선호되는 시나리오(문제 및 불만 지표는 98): 소비자는 어떠한 문제도 없었음 또는 소비자는 문제가 있었는지 여부를 알지 못했음
- 중간 시나리오(45점): 소비자는 문제를 겪었고, 소매업자나 제조업자에게 이에 대한 문제를 제기하지 않음. 그러나 소비자는 제3자에게 불만을 제기했고, 만족할만한 결과를 얻었음
- 최악의 시나리오(11점): 소비자는 문제를 경험했으며, 관련된 피해금액이 낮다는 사실은 소비자가 불만을 제기하지 않은 이유에 들지 않음

다음으로 Consumer Markets Scoreboard⁶⁹⁾는 소비자의 인식과 경험에 대한 설문조사를 바탕으로 작성되며, 판매자가 소비자보호규칙을 존중하는지에 대한 신뢰, 상품의 비교가능성, 시장에서 이용할 수 있는 선택, 소비자 기대의 충족, 문제가 야기한 손해 등의 내용과 가격, 상품전환 등과 같은 지표도 분석 등을 포함한다.

소비자 시장 모니터링 설문조사(Consumer market monitoring survey)⁷⁰⁾는 EU, 아이슬란드, 노르웨이, 영국의 소비자시장을 비교하는데, 특정한 상품이나 서비스(책, 담보대출, 패키지 여행상품) 등을 소비자경험의 다섯 가지 주요 측면을 아우르는 종합지표인 시장성과지표(Market Performance Indicator Index: MPI)를 사용하여 모니터링하는데, 0부터

68) Van Roy, Rossetti, and Piculescu(2015)

69) https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/market-monitoring_en

70) https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/market-monitoring_en

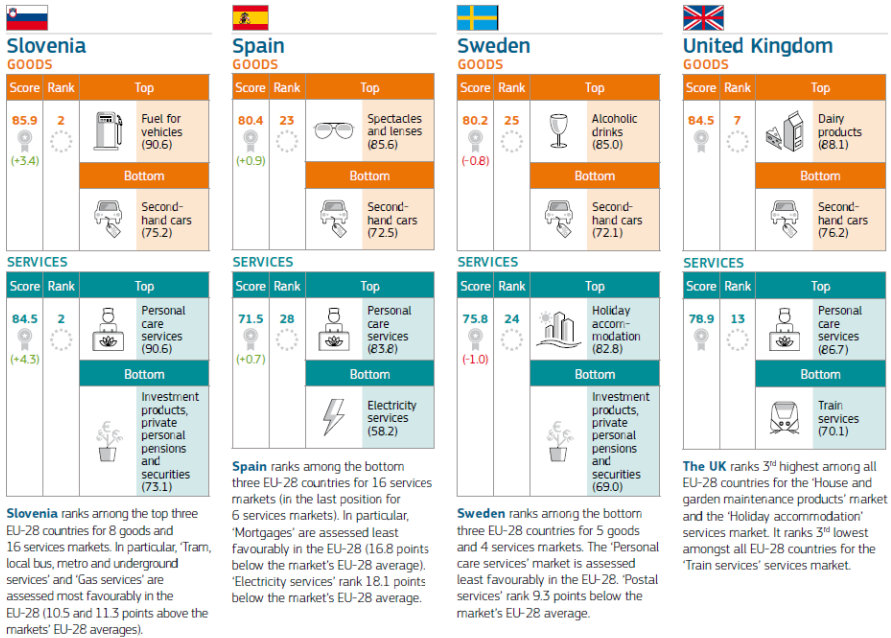
100까지의 범위에서 측정된다.

- 비교가능성(Comparability): 상품이나 서비스를 비교하는 것이 얼마나 쉬운지 또는 어려운지
- 신뢰(Trust): 소비자들은 소매업자나 공급자가 소비자보호규칙을 준수할 것이라고 신뢰하는가?
- 기대(Expectations): 시장은 소비자의 기대에 부응하는가?
- 선택(Choice): 소비자는 소매업자나 공급자 수에 만족하는가?
- 전반적인 피해(Overall detriment): 시장에서 문제를 경험한 소비자의 비율과 해당 문제가 얼마나 해로웠는가?

한편 2020년부터 새로운 Consumer Market Monitoring Survey가 구축되었는데, EU 회원국, 영국, 아이슬란드, 노르웨이의 상품 및 서비스 시장의 성과를 평가하게 될 것이다. EC는 조금 더 목적의식을 가진 선택에 의해 추적 조사 대상 시장(More targeted selection of markets to monitor)을 선정하고, 조사 빈도를 높이고, 시장 특성에 맞는 지표들에 대한 무게를 둔다는 점에서 이전 설문조사와 차이를 갖게 될 것이라고 설명하고 있다.

조사는 크게 ① 시장 참여자들(Traders)의 신뢰와 자신감, ② 상품과 서비스 선택, ③ 문제와 피해를 포함한 시장 경험 등 세 가지 요소를 다루는데, 각 요소에 대해 조사는 모든 시장에서 적용되는 주요 지표(Core indicator)와 선택된 시장에만 적용되는 특정 시장의 지표를 포함한다.

〈부록 그림 VII-2〉 2018 Markets Scoreboard



EU-28

GOODS				SERVICES			
Score	Top		Bottom	Score	Top		Bottom
82.7 (+0.1)		Spectacles & lenses (85.3)	 Second-hand cars (75.5)	78.7 (+0.3)		Personal care services (84.9)	 Real estate services (73.1)

주: 1) 국가별 점수는 각 부문의 평균점수, 괄호 안의 숫자는 지난 번 점수와 비교한 통계적으로 유의미한 변화, 순위는 EU에서의 순위를 의미함

2) 28개 EU회원국, 노르웨이, 아이슬란드 시장을 조사하였으며, 동 국가별 요약보고는 28개국을 비교하고 있음
 자료: EC(2018), 2018 Consumer Markets Scoreboard: Making Markets Work for Consumers 캡처 화면

사회과학 연구 방법은 크게 양적 방법(Quantitative method)과 질적 방법(Qualitative method)으로 나눌 수 있다. 먼저 양적 연구 방법은 결과를 일반화할 수 있는 연구 방법으로서 많은 양의 데이터를 사용한다. 연구자는 연구 수행 전에 정확히 무엇을 찾고 있는지를 알고 이를 바탕으로 가설을 세우고 가설을 검증하게 된다. 설문조사 연구, 실험을 이용한 연구, 거시경제 데이터나 패널조사 데이터 등 기존 데이터를 사용한 연구 등이 이에 해당된다.

질적 연구 방법은 측정하거나 계산하기보다는 경험의 질을 고려하는 방법으로써 주로 특정한 그룹, 맥락을 이해하기 위한 연구 방법이다. 특정한 상황과 관련된 풍부하고 깊이 있는 정보를 만들어 내는 것에 관심을 두며, 전체 인구에 대한 일반화된 주장이나 다른 맥락에서 결과를 재생산하는 것에는 관심을 두는 양적 연구 방법과는 차이를 보인다. 주요 분석결과는 연구과정에서 나타나며, 완벽하게 미리 정할 수 없다는 관점에서 연구 전에 의도하지 않았던 사항이 나타날 여지를 둔다. 면접, FGD(Focus Group Discussion),⁷¹⁾ 집적 관찰 또는 민속학적(Ethnographic) 접근 등이 질적 연구 방법에 해당된다. 특히 질적 연구 방법은 열린 질문을 사용함으로써 응답자가 정해진 보기 중에서 응답을 선택하도록 강요하기보다는 응답자가 자기 자신의 언어로 응답할 수 있는 기회를 제공할 수 있다는 점에서 탐색적 연구⁷²⁾수행에 자주 사용된다.

1. 설문조사

설문조사의 설계와 실행은 개인에게 질문을 하여 특정한 주제에 대해 정보를 수집하고, 결과를 응답자에 의해 대표되는 집단에게 일반화시키는 체계적인 과정으로서 크게 아래

71) 집단심층면접이라고도 불리는데, Gang Survey가 정량적인 조사위주로 표본을 선정하고 설문을 구성한다면 FGD는 토론 중심의 진행을 통해 정성적 자료를 얻고자 함(c.f. FGI(Focus Group Interview): 표적집단면접)

72) Exploratory research

와 같은 다섯 가지 단계로 나눌 수 있다.

- 설문조사 단계 설계(Design survey process)
- 질문 개발(Develop questions)
- 검증 및 훈련(Test and train)
- 데이터 집적(Collect data)
- 데이터 분석(Analyze data)

설문조사 설계를 위해서는 설문조사의 목적, 목표 모집단, 조사 기간, 조사방식을 정해야 한다. 먼저 설문조사의 목적을 설정해야 하는데, 경우에 따라서 모집단을 설명하는 것일 수도 있고, 집단 간 비교가 목적이 될 수도 있을 것이다. 또는 특정한 집단의 필요나 니즈를 확인하거나 피드백을 얻는 것일 수도 있다. 다음으로 목표 모집단은 누구인지를 정해야 하는데, 목표가 되는 모집단의 범위가 작고 접촉하기 쉬운 경우에는 전체 모집단을 대상으로 설문조사를 진행할 수 있으나, 목표 모집단의 범위가 크고 널리 분산된 경우에는 표본 추출 과정이 필요하다. 다음으로 조사 기간 또는 시간제약을 고려해야 하는데, 설문조사 결과가 언제 필요한지, 잠재 설문 참여자에게 연락할 최적의 시간은 언제인지, 답변을 얻는데 얼마나 긴 기간이 걸릴 것인지 등을 고려하여 현실적인 조사일정을 설계해야 한다. 마지막으로 설문조사 설계 시에 표본집단 연락, 질문 운영, 응답 저장 등 조사 방식(Mode)을 선택해야 한다.

둘째, 유용하고 유의미한 설문조사 결과를 얻기 위해서는 설문조사에 사용되는 질문이 신뢰성(Reliability)과 타당성(Validity)을 가져야 한다. 신뢰성이란 동일한 특성을 측정했을 때 동일한 결과를 반복적으로 산출할 수 있는 정도를 의미한다. 이를 위해서 이상적으로 설문조사의 질문이 모든 이에게 같은 것을 의미해야 한다. 다음으로 타당성이란 설문조사의 질문이 측정하고자 하는 특성을 측정하는지의 정도를 의미한다.

가. 바람직한 질문 작성요령

이 밖에도 Office of Quality Improvement(2010)는 바람직한 질문 작성요령을 제시하고 있는데, 요약하면 다음과 같다.

- 조사하고자 하는 주제와 관련된 기존 설문조사를 참고하여 작성

- 주제, 사건이나 행동에 대한 기간 정의 등 질문의 맥락을 제공하는 서문(Preamble)을 제공
 - “예를 들어, 동 질문은 통근에 대한 질문입니다. 답변 시에 가을 학기 중에 일어난 사건들만을 고려해 주십시오.”와 같은 서문을 제공
 - 선택방법(하나만 선택, 또는 모두 선택)과 응답자가 이해해야 하는 개념이나 단어의 정의 등을 제공
- 적절한 응답 차원을 결정
 - 사건이나 행태에 대한 질문의 일반적인 응답 차원
 - 어떤 것을 경험하거나 알 기회
 - 정의된 기간 내에 사건이나 행태의 발생
 - 빈도(횟수나 비율)
 - 반복성(시간 간격)
 - 지속기간
 - 날짜나 시간
 - 태도나 판단에 대한 질문의 일반적인 응답 차원
 - 매력도(선호/비선호, 찬성/반대)
 - 만족도
 - 강도(조금/어느 정도/매우)
 - 확신
 - 중요도

1) 질문의 표현

- 복잡한 단어, 기술용어, 전문용어, 이해하기 어려운 구절 등을 피하고, 응답자가 일상적으로 사용하는 언어를 사용해야 하며, 다음과 같은 사항도 피해야 함
 - 축약형, 약자, 괄호, 심볼 사용 지양
 - 부정문을 사용한 질문

- 이중 부정 문장
- 수동태 문장
- 강한 의견을 반영하는 단어나 구절

2) 질문의 구조

○ 질문의 구조도 간단하고 응답자가 이해하기 쉬워야 함

- 질문은 하나의 목적어와 서술어로 구성해야 하며, 두 개의 질문을 합쳐서는 안 됨
- 복수의 응답 차원을 가진 질문은 피해야 함(예를 들어, 정규성과 빈도, 발생 여부와 빈도 등)

○ 특정 진술을 시작하여 응답자에게 이에 대해 동의하는지 여부를 묻는 질문은 질문자가 특정 답을 기대하고 있다는 인상을 줄 수 있음

- 이보다는 “얼마나 중요한지...”, “얼마나 충분한지...”, “얼마나 효과적인지...” 등의 표현을 포함하는 질문으로 표현한 후 ‘전혀/조금/어느 정도/꽤/매우’ 등과 같은 카테고리를 제공할 것

○ 모든 질문에 일관된 구조를 유지하는 것이 응답자의 이해력과 효과적인 응답을 개선하므로, 같은 의미를 이야기할 때는 동일한 단어와 구절을 사용할 것

3) 질문의 종류

질문의 종류는 크게 폐쇄형 질문과 개방형 질문으로 나눌 수 있다. 폐쇄형 질문은 용인되는 응답의 목록을 제시하는 방법으로서, 체크리스트, 선다형 질문, 진위형 질문, 태도의 정도 등이 이에 해당된다. 응답자의 응답이 쉽고, 결과를 해석하고 분석도 용이하다는 장점이 있다.

개방형 질문은 응답자가 자신의 응답에 대해 숙고할 수 있도록 할 수 있고, 기대하지 않았던 응답을 관찰할 수 있으며, 응답자의 관점이 더 정확하게 묘사될 수 있다는 장점을 가진다. 그러나 개방형 질문에 대한 응답은 이해하기 어렵고, 분석하기 어려울 수 있다.

4) 조사 기간(Reference period)

조사 기간이란 질문에 응답할 때 응답자가 고려해야 하는 기간을 의미하는데, 질문에서 이를 명시해야 한다. ‘지난 주’ 또는 ‘지난 달’ 보다는 정확한 날짜를 사용하는 것이 바람직하며, 응답자가 기억할 수 있는 정도의 기간으로 설정해야 한다. 조사 기간은 관련 질문의 절이 시작되는 서문에 명시하거나, 조사 기간이 변경될 때 명시해야 한다.

나. 응답 형식

설문지 질문은 바람직한 응답의 형식으로 작성되어야 한다.

- 범주형 응답을 요하는 질문을 제시하는 경우, 제시한 범주가 모든 범위를 포함해야 하며, 항목끼리 서로 상호배타적이어야 함
- 단어로 분류하는 범주형 응답(매우 불만족, 어느 정도 불만족, 만족도 불만족도 아님, 어느 정도 만족, 매우 만족)이 숫자로 분류한 범주형 응답(1, 5)보다 신뢰성이 높음
- 사건이나 행위의 빈도를 질의할 경우, 자주, 드물게, 전혀 없음 등과 같은 보기를 제시하는 것보다 조사 기간 중 실제 횟수를 물을 것

다. 자가응답지의 설계

자가응답 설문지(Self-administered questionnaire)는 전화나 설문조사자 없이 종이나 컴퓨터에서 응답자가 스스로 응답하는 설문지를 의미한다. 자가응답 설문지를 사용하는 경우 무응답과 측정오차를 최소화하는 것이 가장 중요하다.

데이터가 어떻게 이용되고, 응답은 무기명인지 등 설문조사의 전체 맥락에 대해 설명하는 것이 매우 중요하며, 이를 위해 이메일, 편지, 서면설문지의 표지가 적절하게 작성되어야 한다. 따라서 설문조사를 설계할 때 다음과 같은 점들을 고려해야 한다.

- 물리적인 형식이 응답자에게 편하게 구성되어 있는지
- 웹 기반 설문조사를 시작하고 이동하는 것이 직관적이고 다양한 브라우저에서 잘 작동하는지
- 질문의 순서는 공손하고 논리적으로 타당할 것

- 연구의 목적을 반영하고, 응답자의 주의를 집중시키고, 응답하기 쉬운 질문부터 시작할 것
 - 사건이나 사실을 기억하도록 요청할 때는 해당 사건이나 사실이 발생한 순서대로 질문할 것
 - 전체적인 평가를 질문하기 전에 세부사항에 대해 질문할 것
 - 주제 측면에서 유사한 항목을 그룹화한 후, 유사한 응답 옵션을 가진 주제를 그룹화할 것
 - 개인 및 인구학적 질문은 설문지 마지막에 배치할 것
- 시각적 배치는 깔끔하고, 단순하고 일관성 있어야 할 것
- 질문, 응답 선택, 안내 문구를 구별하고, 이러한 형식의 일관성을 유지할 것
 - 너무 많은 활자체, 폰트 수, 검은 배경의 흰 글자의 사용 등은 피할 것
 - 설문조사의 절이나 다음 질문을 식별하기 쉽도록 들여쓰기나 공간을 적절히 사용할 것
 - 서면 설문지의 경우 개방형 질문의 응답을 위해 공간을 제공하되, 더 많은 줄을 제공할수록 더 많이 응답할 것임을 고려할 것
 - 전자 설문지의 경우, 응답란은 확대가능하거나 충분한 글자 수를 담을 수 있도록 해야 함
- 서면 설문지의 첫 장과 마지막 장, 전자 설문지의 이메일과 웹페이지의 헤더는 바람직한 첫 인상과 마지막 인상을 만들어 낸다는 것을 명심할 것
- 설문지 표지와 헤더에 기관명과 로고, 설문조사 제목을 적을 것
- 설문지 마지막에 응답한 설문지 제출 방법과 질문이 있을 때 전화할 번호, 응답에 대한 감사인사를 포함할 것

라. 사전점검

철자, 문법, 가독성, 흐름, 조사 목적과의 일관성 등을 사전점검(Field test)한 후 응답자가 사용된 용어를 이해하는지, 대부분 응답을 끝까지 수행했는지, 일반적으로 건너 뛴 질문은 없었는지, 온라인 설문조사의 경우 기술적 문제는 없었는지 검토하여야 한다.

마. 데이터 집적

일반적으로 우편 설문조사의 응답률이 온라인 설문조사 응답률보다 높은 편이다. 기존 연구들은 사람들이 설문조사의 목적과 조사 결과를 가지고 무엇을 할지를 알고자 하며, 초기 접촉 시에 개인화되고 이타적인 목적을 제시할 경우 응답률을 높일 수 있다고 조언한다.⁷³⁾

설문조사 응답 기간은 일반적으로 7일에서 10일 사이로 하되, 마감 며칠 전에 이메일, 전화, 엽서 등으로 이를 상기시킬 필요가 있다. 동일한 대상에게 규칙적으로 설문조사를 할 가능성이 높으므로, 후 설문조사의 참가율을 높이기 위해 간단하지만 시의적절한 감사 노트를 송부하는 것이 좋다.

한편 온라인 설문조사는 인터넷 사용자 또는 모바일기기 사용자들로 표본이 편향될 수 있을 뿐만 아니라, 브라우저에 따라 설문지가 달리 보일 수 있어서 신뢰도가 떨어질 위험이 있으며, 사람에 따라 이메일을 읽는 방법과 시간이 다를 수 있다는 단점이 있다.

2. 심층 면접과 표적집단 토의

심층 면접(In-depth Interview)은 연구주제에 대한 참여자의 관점을 생생하게 이끌어내기 위한 조사기법으로서 일반적으로 한 명의 면접자와 한 명의 응답자가 대면으로 참여하게 된다.⁷⁴⁾ 연구자(면접자)는 중립적으로 질문을 하고, 응답자의 응답을 주의 깊게 듣고, 응답에 기초하여 후속질문을 하는 방식으로 진행된다. 일반적으로 심화면접은 한 시간에서 두 시간 정도 소요된다. 면접자는 사전에 연구 자료뿐만 아니라 면접내용을 기록할 장비들과도 친숙해져야 한다. 효과적인 면접 진행을 위해서는 첫째, 면접 참여자에게 면접의 목적과 형식을 명확히 설명해야 한다. 둘째, 면접에서의 역할, 다시 말해서 참여자가 해당 주제의 전문가이며, 면접자는 참여자에게 배우는 입장이라는 사실을 명확히 할 필요가 있다. 셋째, 면접 참여자의 자발성을 강조해야 하며, 넷째, 시간제약을 고려하여 면접을 진행해야 한다.

73) [https://www.aapor.org/Standards-Ethics/Standard-Definitions-\(1\).aspx](https://www.aapor.org/Standards-Ethics/Standard-Definitions-(1).aspx)

74) FHI(2005)

〈참고: 심층 면접의 실행계획 사례〉

○ 면접 준비

- 참여자 모집
- 녹음장치, 면접장소 마련
- 연구주제에 대해 능숙해 질 것
- 신뢰감을 얻을 것(시간 엄수, 면접 가이드, 노트북 등 마련)

○ 철저한 면접

- 면접 전에 각 참여자로부터 고지에 입각한 동의(Informed consent)를 받을 것
- 면접 가이드에 있는 모든 질문이나 주제를 다룰 것
- 연구주제와 관련된 참여자의 지식과 경험을 끌어내기 위해 후속질문을 할 것
- 참여자가 자신의 응답을 상술할 수 있도록 추가 질문할 것

○ 면접의 기록

- 오디오 녹음기를 사용하여 면접을 녹음
- 보조기록(Backup note)을 쓸 것
- 현장기록(Field note)의 한 부분에 면접의 맥락과 관련된 특징, 참여자의 행위를 관찰하고 기록
- 각 면접 후 기억이 남아있을 24시간 내에 기록을 상세히 확장할 것

〈부록 표 Ⅷ-1〉 심층 면접과 표적집단 토의

구분	용도	강점
심층 면접 (In-depth Interview)	• 개인적 경험, 의견, 느낌 등을 이끌어 내고자 할 때 • 민감한 주제를 다루고자 할 때	• 뉘앙스와 모순을 포함한 깊이 있는 응답을 이끌어 낼 수 있음 • 해석을 제공하는 관점을 얻을 수 있음(예를 들어, 특정한 사건, 현상, 신념 간의 관련성 등)
표적집단 토의 (Focus Group)	• 집단의 규범을 식별하고자 할 때 • 집단규범에 대한 의견을 이끌어 내고자 할 때 • 모집단 내에 다양성을 발견하고자 할 때	• 단시간 내에 규범과 의견의 범위에 대한 정보를 이끌어 낼 수 있음 • 집단 내 상호작용(Group dynamic)이 대화와 반응을 촉진할 수 있음

자료: FHI(2005)

표적집단(Focus group)은 지역사회나 하부 집단의 사회적 규범, 관점의 범위 등을 조사하는 데에 효과적인 조사 방법이다. 마케팅 연구 등에서 특정한 조사 대상이 원하거나 갖고 싶어 하는 서비스나 상품을 조사하는 데에 자주 사용된다. 표적집단은 한 명이나 두 명의 연구자와 여러 명의 참가자가 집단을 구성하여 주어진 연구주제에 대해 논의하고 논의된 내용에서 질적인 데이터를 집적하는 조사연구 방법이다. 전형적인 표적집단 참여자 수는 8명에서 10명이며, 최대 12명을 넘지 않도록 한다.

3. 실험

자연과학 분야의 주요 연구방법론인 실험은 사회과학 분야에서는 심리학과 실험경제학 등에서 사용되었다. 전통경제학에서는 경제가설을 검증하기 위해 과거자료를 사용하는 반면, 실험경제학에서는 가설검증 확인이 가능하도록 설계된 실험환경에서 자료를 생성하여 분석한다. 연구자가 현실에서 관찰하는 현상은 여러 가지 요소들이 영향을 미친 결과이므로, 관찰된 자료들을 사용하여 인과분석을 할 때 관심의 대상이 되는 요인에 의한 영향만을 추출하는 것은 어려운 일이다. 따라서 계량경제학자들은 이러한 문제를 해결하고 관심의 대상이 되는 인과관계를 검증하기 위한 여러 가지 계량분석 기법들 개발하였다. 실험경제학자들은 다른 접근방법을 선택하였는데, 이미 여러 가지 요소들의 영향을 받아 혼합된 결과로 나타난 과거 자료를 바탕으로 분석을 하기보다는 여타 요소들은 배제

한 채 관심의 대상이 되는 요소에 집중할 수 있는 환경을 조성하여 인과관계를 분석한다. 실험경제학적 접근은 제도, 유인체계 등을 제어할 수 있으며, 무작위 집단을 통해 자기 선택 문제를 경감시킬 수 있다.

사회과학에서 실험은 실험환경에 따라 모든 환경이 제어된 실험실에서 이루어지는 실험실 실험(Lab experiment)과 실험실 밖 실제 생활환경에서 이루어지는 현장실험(Field experiment)으로 나눌 수 있다. 한편 관심의 대상이 되는 처치를 한 실험집단과 기준 측정을 위해 아무런 처치를 하지 않은 비교집단을 나누는 방법에 따라 무작위대조실험(Randomized Controlled Trial: RTC)과 자연실험(Natural experiment)으로 나눌 수도 있다. 무작위대조 실험이 실험집단과 비교집단을 임의로 분류하여 분석하는 방법이라면, 완벽한 무작위대조 실험은 아니지만 우연한 이유로 무작위대조실험과 같은 상황이 조성된 경우를 자연실험이라고 한다.

한편 최근 몇 년 동안 정부에 행태경제학 또는 행태과학에 기초한 정책수립을 돕는 전담 조직을 두거나 외부 관련 단체와 협력하는 사례가 늘어났다. 흔히 정부 내에 행태경제학적 접근을 전문적으로 돕는 조직들은 Thaler와 Sunstein이 사용한 넛지(Nudge)라는 용어를 사용해서 넛지유닛(Nudge unit)이라는 별칭으로 불린다. 행태경제학 전담조직의 대표적인 예인 영국의 BIT(Behavioural Insights Team)는 2010년 영국 국무조정실 산하에 설립되었으나, 2014년 상호합작투자 형태로 정부에서 분리, 독립하여 호주 정부, 싱가포르 정부와도 협력하고 있다. 넛지유닛의 특징은 공공정책 입안, 도입 등에 있어서 행태과학적 통찰(Behavioral Insights: BI)과 실험을 활용한다는 점이다. 이들은 인간의 의사결정을 이해하기 위해 행태경제학, 심리학, 사회심리학, 인지과학, 뇌신경과학이 제공하는 연구 결과들을 고려하여, 인과관계를 분석할 수 있는 (무작위대조)실험을 통해 정책을 설계하거나 정책효과를 평가한다.

한편 영국 BIT와 MAS⁷⁵⁾가 함께 설립한 금융역량실험실(Financial Capability Lab)⁷⁶⁾은 실험을 통해 소비자의 금융상품 이해를 개선할 수 있는 방법을 제시하고 있는데, 최근에는 재정적으로 어려움을 겪는 소비자를 위해 저축, 금융 관련 도움요청, 신용관리 세 분야

75) MAS(Money Advice Service)는 영국정부가 구축한 웹사이트로 소비자의 재무개선을 돕기 위한 조언, 재무계획을 세우고 점검하는 데에 도움이 될 도구와 계산기를 제공하고, 전화나 온라인을 통해 직접 소비자 상담 서비스도 제공함

76) MAS는 What Works Fund를 마련했으며, 재무적으로 압박받는 사람들(Financially squeezed)을 돕기 위한 행동과학에 기초한 해결방안을 고안·검증하기 위해 금융역량실험실을 설립함

에서의 행태과학적 개입을 실험하고 효과를 측정하였다.⁷⁷⁾

〈참고: 영국 BIT(Behavioural Insight Team)의 TEST〉

- BIT는 각 프로젝트 진행에 있어서 TEST(Target, Explore, Solution, Trial)라고 알려진 일관성 있는 접근방식을 사용함
- 목표(Target): 문제를 정의하고, 이루고자 하는 측정 가능한 결과에 대해 명확히 하는 단계임
 - 어떤 행태를 장려하고자 하는지 또는 방지하고자 하는지, 어떻게 이렇게 변화된 행태의 효과를 측정할 수 있는지 고민함
- 분석(Explore): 최종 소비자의 관점을 이해하고, 해당 정책 분야에 적용되고 있는 현존하는 정책수단이 사용되는 체계를 이해하는 단계임
 - 디자인 씽킹(Design-thinking),⁷⁸⁾ 민속학(Ethnography),⁷⁹⁾ 최종 소비자의 행태 관찰, 최종 소비자, 현장직원, 기타 이해관계자와의 면담 등에서 교훈을 찾아냄
- 해결책(Solution): 행태경제학, 사회심리학과 같은 분야의 연구에서 제시한 증거들에 근거하여 개입수단(Intervention)을 설계함
- 실험(Trial): 개입수단의 효과를 측정하기 위해 실험을 설계하는 단계임
 - 결과를 분석하고 결과를 개선하기 위해 필요한 경우 정책수단을 조정하고, 정책제언을 제공함

77) The Money Advice Service, the Behavioural Insights Team, and Ipsos MORI(2018)

78) 디자인 씽킹이란 기술집합에 기초한 혁신적인 문제해결 과정을 의미하는데, 크게 다음의 네 가지 단계로 이루어짐. 첫째, 문제를 충분히 이해하고, 둘째, 넓은 범위의 가능한 해결책들을 분석함. 셋째, 시제품을 만들고 테스트하는 과정을 반복함. 넷째, 관례적인 배치 기제를 통해 시행함(<https://mitsloan.mit.edu/ideas-made-to-matter/design-thinking-explained>)

79) 민속학 또는 민속지학은 오랜 기간 동안 다른 문화 속에서 자연스럽게 생활하면서 해당 문화의 연구에 관련된 자료를 수집하고 기록하는 학문을 의미함(네이버 국어사전)

도서회원 가입안내

회원	연회비	제공자료	
법인 회원	₩300,000원	- 연구보고서 - 기타보고서 - 연속간행물 · 보험금융연구 · 보험동향 · 해외 보험동향 · KOREA INSURANCE INDUSTRY	영문 연차보고서 추가 제공
특별 회원	₩150,000원		
개인 회원	₩150,000원		

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



가입 문의

보험연구원 도서회원 담당

전화 : (02)3775-9113 | 팩스 : (02)3775-9102



회비 납입 방법

무통장입금

- 계좌번호 : 국민은행 (400401-01-125198) | 예금주: 보험연구원



자료 구입처

서울 : 보험연구원 자료실(02-3775-9113 | lsy@kiri.or.kr)

| 저자약력

변혜원 The Pennsylvania State University 경제학 박사 / 연구위원
E-mail : hw.byun@kiri.or.kr

손지영 이화여자대학교 경제학 석사 / 연구원
E-mail : jyson@kiri.or.kr

연구보고서 2021-08

2020/2021 보험소비자 행태조사: MZ세대의 은퇴저축

발행일 2021년 11월

발행인 안철경

발행처 보험연구원

주 소 서울특별시 영등포구 국제금융로 6길 38 화재보험협회빌딩

인쇄소 고려씨엔피

ISBN 979-11-89741-62-4
979-11-85691-50-3(세트)

(정가 10,000원)