

소비자 신뢰 제고와 보험상품 정보공시 개선방안

2013. 12

김해식 · 변혜원 · 황진태

머 리 말

금융시장에서는 그동안 공급자의 시장경쟁력 강화와 안정성 제고가 주된 주제였지만, 이제는 소비자 보호가 금융시장의 중요한 현안이 되고 있다.

보험계약자의 해지환급금에 직접적으로 영향을 미치는 신계약비의 이연대상 및 이연한도 축소나 변액연금 수익률 공시 논란에 따른 상품공시 개선 등 일련의 규제 강화도 일시적 조치가 아니라 소비자 보호 강화의 맥락에서 이해해야 한다. 금융소비자보호원의 등장으로 소비자 보호를 위한 규제 강화가 향후에도 지속될 것으로 예상된다.

특히, 금융감독당국이 주목하고 있는 금융민원이 보험시장에서 가장 많이 발생하고 있다는 점은 보험산업에 큰 부담이다. 민원 발생이 부정적으로만 해석되는 것은 경계해야 할 일지만, 판매자의 충분한 설명과 소비자의 이해가 부족해서 대다수 보험민원이 발생하고 있다면, 보험회사가 제공하는 상품정보나 상품정보를 전달하는 판매관행에 대한 지속적인 고민이 필요하다.

이에 본 연구는 소비자가 알기 쉽게 상품설명서를 구성하고, 공급자가 소비자에게 반드시 설명해야 할 주요 상품정보에 대한 판매 시 설명지침으로서 기능할 수 있는 핵심설명서 모델을 변액상품을 예로 들어 제시한다. 아울러 보험협회가 제공하고 있는 비교공시 누리집에 대한 소비자 체험을 통해 도출된 단계적 개선 방안도 함께 제시된다.

아무쪼록 보고서가 보험소비자의 보험 및 보험상품에 대한 이해를 높이고 보험판매관행의 개선에도 기여할 수 있기를 바란다.

마지막으로 본 보고서의 내용은 연구자 개인의 의견이며, 우리 원의 공식적인 의견이 아님을 밝혀둔다.

2013년 12월
보 험 연 구 원
원장 강 호

■ 목차

요약 / 1

I. 서론 / 6

1. 소비자 신뢰와 보험 이해도 / 7
2. 소비자의 정보 획득 경로와 상품설명서 개선 / 10
3. 보험상품 정보공시에 대한 선행연구 / 12
4. 연구목적과 연구방법론 / 14

II. 상품공시 현황 및 문제점 / 15

1. 상품설명서와 핵심설명서 / 15
2. 보험상품 비교공시 / 21
3. 상품공시 해외사례 / 23
4. 상품설명서의 핵심설명서 개선안 / 26

III. 소비자 실험 / 33

1. 소비자 실험 개요 / 33
2. 보험지식 이해도 평가 / 35
3. 핵심설명서 이해도 평가 / 36
4. 비교공시 평가 / 41
5. 소비자 실험 결과 요약 및 시사점 / 46

IV. 상품공시 개선방안 / 48

1. 스토리텔링 방식의 질의응답형 핵심설명서 전면 확대 / 49
2. 이해하기 쉽고 재검색이 가능한 형태로 비교공시 개선 / 50
3. 소비자 중심 상품공시 촉진 유인 강화 / 51

| 참고문헌 | / 53

| 부 록 | / 55

■ 표 차례

- 〈표 I-1〉 판매 단계별 보험상품 정보공시 / 10
- 〈표 II-1〉 금융소비자 보호원칙 / 23
- 〈표 II-2〉 상품설명서 핵심 확인사항 / 25
- 〈표 II-3〉 핵심설명서 구성 (예시) / 27
- 〈표 III-1〉 표본구성 (성별, 학력별) / 34
- 〈표 III-2〉 그룹별 표본구성(연령, 성별) / 35
- 〈표 III-3〉 그룹별 표본구성(결혼여부, 학력, 직업) / 35
- 〈표 III-4〉 보험 관련 지식 및 용어에 대한 이해도 평가 / 36
- 〈표 III-5〉 그룹 A와 B 간 정답률 비교 / 37
- 〈표 III-6〉 그룹 C의 상품설명서 비교 평가 / 38

■ 그림 차례

- 〈그림 I-1〉 금융민원 구성(2013) / 7
- 〈그림 I-2〉 소비자의 보험회사 신뢰도와 보험지식 수준 / 8
- 〈그림 I-3〉 소비자의 상품정보 획득 경로 / 11
- 〈그림 II-1〉 금융감독원 금융소비자포털: 보험상품 비교공시 / 21
- 〈그림 II-2〉 생명보험협회 비교공시 화면 / 22
- 〈그림 II-3〉 현행 핵심설명서의 서술 및 표현방식 (예시) / 28
- 〈그림 II-4〉 핵심설명서 개선안의 서술 및 표현방식 (예시) / 29
- 〈그림 II-5〉 핵심설명서 개선안의 보험료 구성 (예시) / 30
- 〈그림 II-6〉 핵심설명서 개선안의 해지환급금 설명 및 도표 (예시) / 30
- 〈그림 II-7〉 현행 핵심설명서의 상품개요 설명 및 도표 (예시) / 31
- 〈그림 II-8〉 현행 핵심설명서의 자산운용 설명 및 도표 (예시) / 31
- 〈그림 II-9〉 핵심설명서 개선안의 상품개요 도표 (예시) / 32
- 〈그림 II-10〉 핵심설명서 개선안의 자산운용 설명 (예시) / 32
- 〈그림 III-1〉 비교공시 관련 보험 이해도 평가 / 45

■ 상자 차례

〈Box 1〉 미국 소비자의 보험 이해도와 보험회사 신뢰도 / 9

〈Box 2〉 상품공시 관련 법규 / 16

〈Box 3〉 보험상품 공시제도 변천 / 18

〈Box 4〉 변액연금보험 핵심설명서 (예시) / 20

〈Box 5〉 비교공시 체험 평가 / 41

A study on Enhancing Consumers' Confidence and Improving Insurance Product Disclosure

To boost consumers' confidence in the insurance sector, we provide three suggestions on a series of processes that enable consumers to well understand insurance products and reduce the number of consumers' complaints resulting from insurers' insufficient explanations and/or consumers' lack of understanding. One is that a key features document (KFD), a 2- or 3-page summary of product manuals, should be given to customers at the point of sale for all insurance products. Second, we suggest that web search engines be improved, so that consumers may learn the existence of insurance comparison sites, well exploiting information on insurance products. Third, the regulatory practices revised in market conduct and consumer reports published in recent years are likely to facilitate insurers more active towards improving product manuals and public disclosure systems to compare insurance products.

Using social experiments, we find that consumers understand better information given on an insurance product, when the KFD is described in the manner of question-and-answer and intelligible explanations. The social experiments suggest that the KFD include consumers' benefits and risks in a balanced way at the point of sale. Moreover, we also confirm the results of earlier studies that a layout, letters, and colors in the KFD enable consumers to read better the insurance products.

In this report, we stress that it is quite significant to improve the comparison search tools, so that consumers can acquire with ease and

make full use of results from comparing insurance products, although it is most desirable to consult advisors face-to-face in comparing them. In this regard, there is a need to re-organize the contents in a search engine, where difficult terminology and content do not have supplementary explanations, with the ability to search unsatisfactory. In order to prevent consumers from confusion, we need to consider re-arranging variable annuities, bancassurance commission rates, and others separately in the comparison website of insurance products, along with putting a link in these items upon occasion.

Finally, we suggest that insurance carriers be given more incentive to improve the contents of product disclosures, for instance, by finding many exemplary cases, rather than simply regulating the carriers, which is ultimately more likely to enhance consumers' confidence and decrease consumers' complaints. In addition, we expect that all the activities, such as selecting the Outstanding Financial Company of the Year, publishing consumer reports, etc., would spur insurance carriers' improvements in public disclosure systems.

요 약

I. 서론

- 글로벌 금융위기 이후 금융감독체제와 관련하여 가장 두드러진 변화는 거시건전성 감독 강화와 금융소비자 보호 강화임.
- 특히 우리나라의 경우 변액연금 수익률 논란과 금융민원의 과반수를 차지하는 보험민원의 증가로 소비자 정보공시가 보험산업의 주요 현안으로 대두됨.
 - 대다수 보험민원은 계약체결 단계와 보험금 지급 단계에서 집중적으로 발생하고 있는데, 보험계약에 대한 판매자의 충분한 설명이 부족하고 소비자가 계약을 이해하지 못해 대다수 민원이 발생한다고 볼 수 있음.
- 소비자는 보험상품정보를 주로 대면채널을 통해 획득하고 있어서 설계사 등이 제공하는 상품설명서의 소비자 이해도 개선이 시급한 과제임.
 - 아울러 현재 비교공시는 금융자문서비스의 보완수단으로서의 역할을 하지 못하는 것으로 나타나, 소비자의 물리적 접근성을 높일 수 있는 방안부터 검토될 필요가 있음.
- 따라서 본 연구의 범위는 보험회사가 일반 보험소비자에게 제시하는 상품설명서와 보험협회가 제공하는 비교공시의 개선방안을 도출하고자 함.
 - 본 연구는 소비자의 보험 이해도를 높이는 방향으로 보험상품 공시제도의 개선방안을 도출하는 것이 목적이며, 판매 단계에서 보험회사가 제공하는 상품설명서와 보험협회가 제공하는 비교공시를 대상으로 함.

II. 상품공시 현황 및 문제점

- 판매 단계의 보험상품 정보공시는 크게 보험회사가 제공하는 상품공시와 보험협회가 제공하는 비교공시로 이루어지는데, 보험회사가 제공하는 상품설명서는 보험상품의 주요내용 및 유의사항을 확인할 수 있도록 도와주는 자료임.
- 핵심설명서는 보험상품의 복잡한 내용을 간략하게 축약한 모델을 제시하고 있다는 점에서 의의가 있으나, 소비자가 내용을 쉽게 파악하기가 어려워 보다 체계적으로 내용이 전개되어야 할 것으로 보임.
 - 보험상품에 대한 핵심설명서 제도는 2007년에 도입되었으나, 변액연금 수익률 논쟁을 계기로 2012년 9월부터 변액보험 등 저축성보험에 핵심설명서 제공이 본격적으로 이루어졌다고 할 수 있음.
- 아울러 현재 제공되고 있는 비교공시 누리집(홈페이지)은 인지도가 낮고 정보 활용도도 떨어져 비교기능이 제대로 작동하지 않음.
 - 소비자 인지도가 낮아 물리적인 접근성을 높이는 것이 비교공시 개선의 선결과제라고 할 수 있음.
 - 보험에 대한 상당한 지식이 없이는 일반 소비자가 활용하기가 쉽지 않고, 분류기준이 상품보다 회사가 우선이어서 여러 회사의 상품비교라는 목적이 충분히 구현되지 않음.
- 한편 G20 정상회의는 모든 금융 상품 및 서비스에 적용 가능한 일반원칙을 제시하여 각국의 소비자보호정책에 대한 가이드라인을 제시함.
 - OECD, 국제보험감독자협의회(IAIS) 등도 금융소비자 보호의 일환으로 상품정보 공시에 대한 원칙들을 제시하였는데, 영국 FSA의 핵심설명서는 이러한 원칙들의 모범 적용사례라고 할 수 있음.
 - 이들은 상품공시는 양보다는 질이 중요하며, 상품구매로부터 오는 위험과

혜택을 균형 있게 설명해야 한다고 밝히고 있음.

- 본 연구는 선행연구와 해외사례를 바탕으로 만든 핵심설명서 개선안은 소비자가 상품을 이해하는 흐름을 따르는 스토리텔링방식을 취했으며, 질의응답형 서술방식을 적용함.
 - 핵심설명서 개선안의 표현은 간결하면서 큰 글자로 하고, 중요 항목을 보다 굵게 표시하여 소비자 가독성이 높아지도록 함.
 - 글상자 방식으로 구분하여 글상자 하나에 하나의 질의응답을 담았으며, 답변 내용은 문장 하나가 하나의 메시지만을 담도록 함.
 - 보험료와 해지환급금에 대해 소비자가 알기 쉽게 현행 핵심설명서의 그림이나 표를 재구성함.

III. 소비자 실험

- 소비자의 기존 핵심설명서와 핵심설명서 개선안을 가지고 20대 이상 성인 남녀 150명을 대상으로 소비자 실험을 실시함.
 - 모든 실험 참여자들을 대상으로 보험지식 이해도를 평가했으며, 핵심설명서 이해도 평가는 세 그룹으로 나누어 실시하였음.
 - 그룹 A에는 핵심설명서 개선안을, 그룹 B에는 현행 핵심설명서를 보여 주고 이해도 평가를 실시하였으며, 그룹 C는 두 핵심설명서를 비교·평가하는 역할을 부여함.
- 핵심설명서 이해도 평가 결과, 개선안을 읽은 그룹의 정답률이 현행 핵심설명서를 읽은 그룹에 비해 전반적으로 더 높았음.
 - 전체 표본에서는 그룹 A와 그룹 B 사이에 정답률이 10%p 이상 차이가 나는 항목은 총 6개 항목으로 그 중 5개 항목에서 그룹 A의 이해도 더 높은

것으로 나타남.

- **현행 핵심설명서와 핵심설명서 개선안을 동시에 보고 비교·평가한 그룹도** 핵심설명서 개선안이 이해 용이성, 구매결정 관련 적합성과 신뢰성 등 모든 면에서 상대적으로 보다 우수하다고 평가함.
 - 서술 및 표현방식과 균형 있는 정보 제공 노력이 소비자들의 보험상품에 대한 이해도 및 신뢰도를 제고하는 데에 도움이 되는 것으로 판단됨.
- **한편 소비자가 비교공시 누리집을 통해 본인이 비교하고자 하는 상품들을 비교할 수 있는지를 알아보기 위해 비교공시 누리집 체험실험을 실시함.**
 - 실험 참여자들로 하여금 금융소비자포털에 접속하여 제시된 조건에 맞는 상품들을 비교하고, 체험 후 소감을 답하도록 하는 방식으로 진행함.
- **비교공시시스템의 체험평가에서는 모든 피실험자가 정보 획득에 어려움을 겪었으며** 찾고자 하는 정보를 얻지 못하였음.
 - 체험 후 평가로는 용어가 어렵고, 회사별 상품비교가 어려우며, 단계별 검색이나 재검색 기능이 없어 사용이 어렵다는 의견이 지배적이었음.

IV. 상품공시 개선방안

- **핵심설명서는 소비자가 상품을 이해하는 흐름을 따라 내용을 전개하고 상품구매를 통해 소비자가 얻을 수 있는 혜택과 부담해야 할 위험과 비용을 균형 있게 제시해야 할 것임.**
 - 소비자 실험 결과는 정보의 이해 용이성에 있어서 질의응답형 서술, 소비자 중심의 용어와 표현을 담은 핵심설명서가 좋은 평가를 받음.
 - 핵심설명서의 세부 서술 및 표현방식에서는 레이아웃과 글씨 및 색상 등

이 개선될 경우 정보의 가독성이 높아지는 것으로 나타남.

- 핵심설명서는 판매자의 상품설명 가이드라인으로도 기능하여 적정 판매 관행을 유도할 수 있을 것임.

■ 한편 비교공시가 자문채널에 대한 접근성이 떨어지는 일반 보험소비자에게 보험상품을 쉽게 비교할 수 있도록 하는 기능을 하도록 하기 위해서 다음과 같은 단계적 개선 방안을 제시함.

- 먼저 소비자가 모르는 용어에 대해 설명해 주는 도움말 제공이 필요하며, 기본적인 상품비교와 별개로 제시된 항목들을 재정리할 것을 제안함.
- 다음으로 소비자가 비교공시 누리집에서 원하는 정보를 얻기 위해서는 재 검색을 통해 검색 결과를 축소할 수 있는 체계가 필요함.
- 궁극적으로는 검색창에 비교하고자 하는 상품을 입력하면 관련 자료들을 얻을 수 있는 일반 검색엔진 방식의 전면적 검색 기능 강화 방안을 고려해 볼 수 있음.

■ 아울러 상품공시의 주체인 보험회사의 적극적인 개선을 촉진하는 유인구조가 필요한데, 상품공시 실태를 반영한 우수금융회사 선정과 컨슈머리포트 등 시장감시기능이 보험회사의 상품공시 개선을 촉진할 수 있을 것으로 기대됨.

I. 서론

- 글로벌 금융위기 이후 금융감독체제와 관련하여 가장 두드러진 변화는 거시건전성 감독 강화와 더불어 금융소비자 보호 강화임.
 - 해외에서는 분산되어 있던 소비자 보호 기능이 흡수·통합되는가 하면, 건전성 감독과 소비자 보호 기능을 분리하는 조치가 이루어지기도 함.
 - 최근 국내 보험감독에도 소비자 보호가 강화되는 방향으로 감독체제의 정비가 진행 중이고, 다양한 소비자 보호방안들이 제시되고 있음.

- 특히, 지난 변액연금 수익률 논란과 금융민원의 과반수를 차지하는 보험민원의 증가로 소비자 정보공시가 보험산업의 주요 현안으로 대두됨.
 - 2012년 변액연금의 수익률을 둘러싸고 소비자가 부담하는 비용정보가 어떻게 소비자에게 전달되어야 하는가에 대한 논란을 계기로 상품공시 개선이 보험산업의 현안으로 대두됨.
 - － 그 결과, 변액보험의 상품정보 공시에는 펀드수익률 외에 상품수익률이 추가 공시되는 등 공시제도가 일부 개정됨.
 - 2013년에 들어와서는 금융감독당국이 보험회사에 민원 50% 감축을 요구하는 등 보험 분야의 소비자 불만 해소가 주요 현안으로 부상됨.

- 다른 한편으로 소비자의 보험 이해도가 매우 낮은 현실을 개선하지 않고서는 변액연금 수익률 논란이나 보험민원 증가를 피하기 어렵다는 공감대 형성이 형성됨.¹⁾

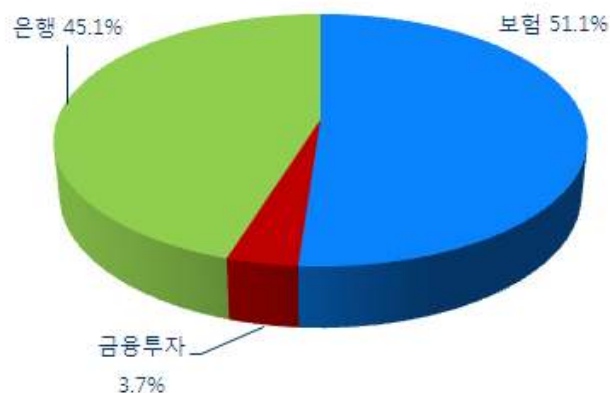
1) 자세한 내용은 이기형 외(2012).

- 따라서 소비자의 보험 이해도를 높일 수 있는 방향으로 상품공시의 개선 방안을 도출해야 한다는 필요성이 대두됨.

1. 소비자 신뢰와 보험 이해도

- 금융소비자가 제기하는 민원 가운데 가장 많은 민원이 보험시장에서 발생하고 있고, 보험민원이 전체 금융민원의 증가를 주도하는 것으로 나타남.
- 2012년 발생한 금융민원 중 보험 51.1%, 은행 45.1%, 금융투자 3.7%로 나타나 보험민원이 전체 금융민원의 과반수를 차지함.²⁾

〈그림 I-1〉 금융민원 구성(2013)



자료: 금융감독원(2013b).

- 대다수 보험민원은 보험료 수수에서 보험금 지급에 이르는 보장프로세스의 입구에 해당하는 계약체결 단계와 출구에 해당하는 보험금 지급 단계에서 집중적으로 발생하고 있음.
- 결국 보험계약에 대한 판매자의 충분한 설명이 부족하고 소비자가 계약을 이해하지 못해 대다수 민원이 발생한다고 볼 수 있음.

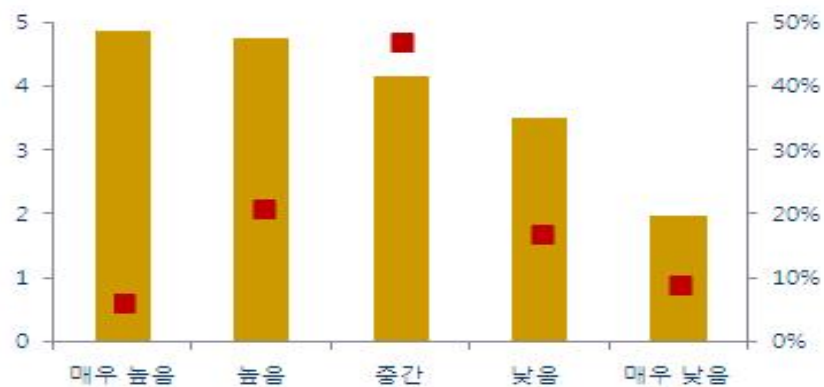
2) 금융감독원(2013b).

- 이러한 소비자 민원은 보험에 대한 불신으로 이어지고, 이에 금융감독당국은 50% 민원 감축을 보험회사에 요구하는 상황으로 나타남.³⁾

■ 그런데 소비자의 보험에 대한 신뢰도와 소비자의 보험 이해도는 상관관계가 높은 것으로 나타나고 있어 소비자의 보험 이해도를 높이는 방향으로 보호방안이 제시되는 것이 소비자 신뢰를 높이는 효과적인 방법이 될 것임.

- 미국 생명보험마케팅연구소(LIMRA)⁴⁾는 소비자의 보험 이해도와 보험회사에 대한 소비자 신뢰 간에 정(+)의 관계가 있음을 보여줌(Box 1 참조).
 - － 미국 소비자 4,000명 대상의 설문조사에서 응답자의 27%가 보험회사를 신뢰한다(매우 높음 6%, 높음 21%)고 한 반면, 28%는 신뢰하지 않는다(낮음 17%, 매우 낮음 9%)고 답함.
 - － 보험회사를 신뢰한다고 응답한 사람들의 보험 이해도가 높은(매우 신뢰 4.85, 많이 신뢰 4.76) 반면, 신뢰하지 않는다고 응답한 사람들의 보험 이해도(낮은 신뢰 3.5, 신뢰 없음 1.96)는 낮게 나타남.

〈그림 I-2〉 소비자의 보험회사 신뢰도와 보험지식 수준



주: 1. 횡축은 소비자의 보험회사 신뢰 정도.

2. 막대그래프는 각 신뢰도 응답자의 보험지식 수준(좌측 종축).

3. 점은 전체 설문대상자의 보험회사 신뢰도 응답별 구성비(우측 종축).

자료: Douglas(2012).

3) 허창언(2012).

4) Douglas(2012).

Box 1 미국 소비자의 보험 이해도와 보험회사 신뢰도⁵⁾

■ LIMRA는 미국 소비자를 대상으로 생명보험지식 평가와 보험회사에 대한 신뢰 정도 등을 묻는 설문조사를 수행함.

- 총 4,000명을 대상으로 보험 이해도 평가 및 설문조사를 시행함.
- 생명보험에 대한 10가지 문제를 가지고 소비자의 보험 이해도(LIIQ: Life Insurance IQ)를 평가함.

■ 미국 소비자의 보험 이해도 평가에서 대상자 4,000명 중 55%(2,200명)가 10점 만점에 4점 이하를 받았고, 30%(1,200명)만이 시험을 통과함.

- 정보를 획득하는 경로가 많은 소비자일수록 보험 이해도가 높은 것으로 나타남.
- 특히, 정보획득의 주된 경로가 보험판매자인 경우와 가족 및 친구인 경우를 비교했을 때 보험판매자인 경우가 더 높은 점수를 보임.

■ 소비자의 보험 이해도와 소비자의 보험 신뢰도는 정(+)의 관계로 나타남.

- 보험회사에 대한 신뢰가 높은 소비자일수록 보험상품에 나타나는 부정적 표현에도 상대적으로 신뢰도가 높은 것으로 나타남.
- 부족한 정보제공이 잘못된 정보보다 보험산업 이미지를 훼손할 가능성이 더 높을 수 있음을 보여줌.
- 보험회사에 대한 신뢰가 낮은 소비자일수록 보험지식에 관한 질문의 정답률이 낮게 나타남.

5) Douglas(2012).

2. 소비자의 정보 획득 경로와 상품설명서 개선

■ 소비자는 보험상품정보를 크게 계약체결 전후(판매 이전과 판매 시)와 계약 유지 기간(판매 이후)의 3단계에서 걸쳐서 획득하게 됨.

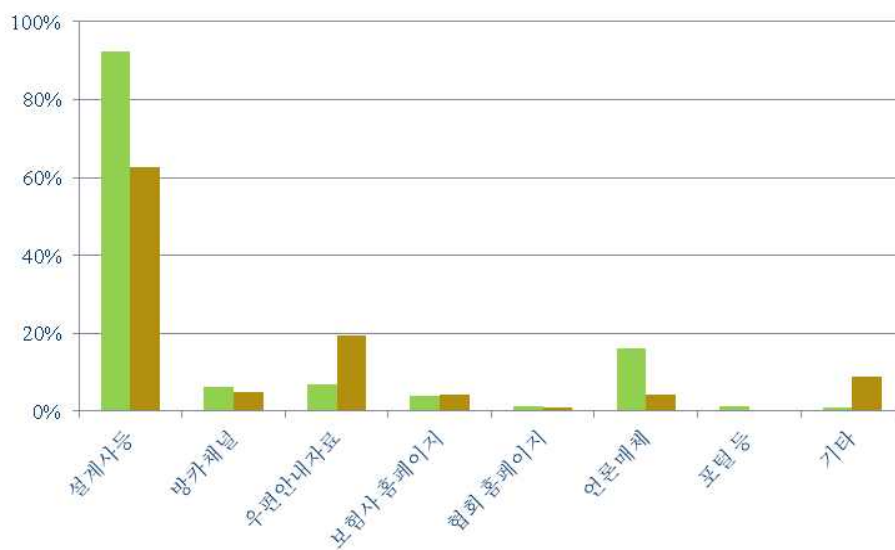
- 소비자는 판매 이전 단계에서 보험판매자가 제공하는 상품정보와 보험협회가 제공하는 상품비교정보를 통해 상품정보를 획득하게 됨.
 - － 한편, 보험계약이 체결되어 유지되는 동안에는 보험계약관리내용과 보험회사 홈페이지(누리집)를 통한 수시공시 형태로 정보가 제공되며, 변액보험의 경우 자산운용보고서가 별도로 제공됨.
- 보험회사는 상품설명서와 가입설계서의 형태로 상품정보를 설계사 등 대면채널과 온라인채널(누리집)을 통해 소비자에게 제공하고 있음.
- 보험협회(생명보험협회와 손해보험협회)는 보험상품 비교정보를 각 협회의 누리집을 통해 소비자에게 제공하고 있음.
 - － 또한 금융감독원의 금융소비자포털은 보험상품 등 금융상품의 비교공시 누리집을 모두 연동하고 있어서 소비자는 금융소비자포털을 통해서도 비교공시 정보에 접근할 수 있음.

〈표 I-1〉 판매 단계별 보험상품 정보공시

제공 시기	보험상품 정보공시
판매 시	- 보험회사의 상품공시 (가입설계서, 상품설명서/운용설명서, 인터넷 홈페이지 등) - 보험협회의 보험상품 비교공시 (인터넷 홈페이지)
	- 청약서부분과 보험약관 - 적합성원칙과 설명의무
판매 이후	- 보험계약관리내용, 자산운용보고서 - 수시공시 (인터넷 홈페이지)

- 그런데 소비자는 보험상품 정보를 주로 대면채널을 통해 획득하고 있어서 설계사 등이 제공하는 상품설명서의 소비자 이해도 개선이 시급한 과제임.
- 2009년 생명보험협회 설문조사와 2012년 지범하 외(2012)의 설문조사 모두 소비자의 상품정보 획득이 설계사 등에 크게 의존함을 보여줌.
- 반면, 인터넷 누리집, 특히 보험협회가 제공하는 비교공시에 대한 소비자 의존도는 미미한 것으로 나타남.

〈그림 I-3〉 소비자의 상품정보 획득 경로



주: 좌측 막대는 2009년 설문조사 결과, 우측 막대는 2012년 설문조사 결과임.
 자료: 생명보험협회(2009), 지범하 외(2012).

- 따라서 상품공시 개선은 소비자의 주된 상품정보 획득 경로에 초점을 맞춰 판매자(설계사 등)가 설명하는 상품설명서의 정보 개선이 우선되어야 함.
- 상품설명서 개선은 소비자에게 전달하여야 할 정보에 대한 판매자 설명 가이드라인의 개선이기도 하다는 점에서 설계사 등의 설명의무 강화와 더불어 소비자 이해도 제고에 긍정적인 시너지 효과를 낼 것으로 기대됨.
- 한편, 비교공시의 경우 독립적인 금융자문인프라가 부족한 국내 상황에서 협회와 같은 자율규제기구의 비교공시가 보완 역할을 하고 있으나, 소비자의 물리적 접근성을 높일 수 있는 방안부터 검토될 필요가 있음.

3. 보험상품 정보공시에 대한 선행연구

■ 원승연(2009), 김병연(2010) 등은 일반소비자는 제한된 합리성을 지니고 있어 자기책임원칙에 따른 현행 소비자 보호관행은 소비자를 충분하게 보호하지 못할 수 있음을 지적함.

- 전문적인 금융지식을 갖추지 않은 일반 금융소비자는 정보비대칭이 완화되더라도 일관된 의사결정을 내리지 못하므로 추가적인 보호가 필요함.
 - － 보험업법에서는 일반 보험계약자를 전문적인 투자자 및 보험계약자와 구분하여 보다 엄격한 보호대상으로 하고 있음.⁶⁾
- 김병연(2010)은 소비자의 자기책임원칙을 제시하고 있는 국내 민법에 의존한 소비자 보호에는 한계가 있음을 지적함.
 - － ‘약관규제에관한법’ 이외에는 금융계약에 관한 특별법이 없으므로 금융회사는 상품설계 및 판매에서 소비자보호를 염두에 두어야 함을 강조함.
- 원승연(2009)은 소비자에게 투명한 정보를 제공할 것과 소비자 인지능력을 고려하여 적합한 상품을 추천하는 금융자문 제공 등에 대한 책임을 금융회사에 엄격하게 부여해야 한다고 주장함.
 - － 소비자가 실질적으로 이해할 수 있는 정보인지 여부가 중요하고, 적합성 원칙을 충분히 고려하여 소비자를 보호할 필요가 있음을 강조함.

■ 한편, 석승훈(1997)은 보험시장이 경쟁적이더라도 소비자 정보가 부족하면 가격은 경쟁가격이 아닐 가능성을 제기하고, 박지우·여정성(2009)은 금융정보의 내용을 소비자가 이해하기 쉽도록 개선하는 것이 중요함을 지적함.

- 석승훈(1997)은 소비자의 정보탐색비용을 줄이고 정보의 비교가능성과 비교 결과의 확산 속도를 높여야 함을 주장함.

6) 보험업법은 전문보험계약자(제2조19호)와 일반보험계약자(제2조20호)를 구분하여 일반보험계약자에 대해서는 판매자의 설명의무 등(제95조의2)과 적합성원칙(제95조의3) 적용을 엄격하게 적용함.

○ 박지우·여정성(2009)은 소비자의 정보처리능력이 정보탐색에 장애로 작용하고 거래 전체의 질을 좌우하게 되므로 금융정보의 양보다 소비자의 정보 이해도와 관련된 금융정보의 질이 중요함을 강조함.

— 금융정보는 그 전문성 때문에 소비자마다 이해도가 다르며, 정보가 언제 제공되는가에 따라 정보가치가 달라지고, 일단 거래가 체결되고 나면 추가정보 없이 계약이 지속되는 속성을 지님.

— 따라서 소비자의 이해도에 따라 정보탐색의 정도가 달라지고 결과적으로 금융거래 전체 질이 좌우됨.

■ 송민규(2011)는 금융자문서비스의 보완수단으로서 비교공시의 기능과 활용을 강조하고, 지범하 외(2012)는 소비자에게 단계별 요구지식을 실시간으로 제공하는 방식으로 비교공시를 개선할 것을 제안함.

○ 송민규(2011)는 비교공시가 소비자에게 유사한 상품들을 비교하고 선택할 수 있는 정보를 제공하므로 금융자문서비스의 일부가 내재된 것으로 볼 수 있으므로 비교공시의 활용도를 높여야 한다고 주장함.

— 다만, 금융상품 위험성에 대한 공시 부족, 권역별 공시로 금융업권 간 유사상품의 비교가 곤란하여 개선이 필요하다는 점을 지적함.

— 또한 표준화가 어려운 금융상품에 대해서는 비교공시가 한계가 있으므로 독립적인 금융자문서비스의 도입을 주장함.

○ 지범하 외(2012)는 소비자의 보험상품정보 활용, 특히 비교공시 활용을 평가하여 비교공시 체계를 단계별 요구지식 제공방식으로 개편할 것을 제안함.

— 현행 보험상품정보는 소비자에게 일정 수준의 지식을 요구하고 있어 보험구매에 활용하기에는 한계가 있고 공급자 위주임을 지적함.

— 따라서 금융감독원의 공시자료 활용방법에 따른 단계별 정보에 대한 이해를 돕는 방식으로 공시체계를 개선할 것을 제안함.

— 다른 한편으로 상품정보 이외의 재무 및 민원 정보 등과의 유기적 연계가 필요함을 지적함.

4. 연구목적과 연구방법론

- 본 연구의 범위는 보험회사가 일반 보험소비자에게 제시하는 상품설명서와 보험협회가 제공하는 비교공시의 개선방안을 도출하고자 함.
 - 본 연구는 소비자의 보험 이해도를 높이는 방향으로 보험상품 공시제도의 개선방안을 도출하는 것이 목적이며, 판매 단계에서 보험회사가 제공하는 상품설명서와 보험협회가 제공하는 비교공시를 대상으로 함.
 - 특히, 상품설명서의 경우 요약자료인 핵심상품설명서(이하 핵심설명서)로 범위를 한정하여 개선방향을 제시하고자 함.

- 본 연구는 핵심설명서의 개선안을 제안하고(제Ⅱ장) 소비자 설문 및 평가를 통해 핵심설명서의 소비자 이해도 제고방안을 도출하며(제Ⅲ장), 소비자 실험을 바탕으로 비교공시 개선방안을 도출하여(제Ⅳ장) 선행연구와 차별화함.
 - 보험회사가 제공하는 상품설명서의 핵심설명서와 협회가 제공하는 비교공시에 대한 평가는 모두 소비자 설문 및 평가를 통해 수행함.
 - － 이때, 대상 소비자에 대해서는 공통적으로 보험 이해도 평가를 병행함.
 - 일반 소비자를 대상으로 한 현행 핵심설명서와 본 연구에서 제안된 핵심설명서 개선안에 대한 설문 및 비교평가를 통해 상품설명서 이해도 제고방향을 제시하고자 함.
 - － 2012년 변액연금 수익률 논쟁을 계기로 도입된 현행 핵심설명서를 기준으로 삼아 본 연구에서 핵심설명서 개선안을 도출함.
 - 금융감독원의 금융소비자포털과 생명보험협회 및 손해보험협회의 비교공시를 일반 소비자가 직접 체험하는 방식으로 비교공시 개선방안을 도출함.
 - 소비자 설문과 실험을 기초로 한 핵심설명서와 비교공시에 대한 평가를 종합하여 시사점을 도출하고자 함(제Ⅳ장).

II. 상품공시 현황 및 문제점

1. 상품설명서와 핵심설명서

가. 상품설명서

- 판매 단계의 보험상품 정보공시는 크게 보험회사가 제공하는 상품공시와 보험협회가 제공하는 비교공시로 이루어짐(Box 2 참조).
 - 상품공시는 보험회사가 보험상품에 대한 정보를 보험안내자료와 보험회사 누리집을 통해 제공하는 방식으로 이루어짐.
 - 보험안내자료에는 상품설명서, 가입설계서, 청약서, 보험약관, 보험증권, 보험계약 관리내용 등이 있음.
 - 특히 상품설명서는 소비자가 보험상품의 주요내용 및 유의사항을 확인할 수 있도록 도와주는 자료임.

- 최근 금융감독원은 상품설명서를 공급자의 눈높이가 아니라 소비자의 눈높이에서 제공하려는 변화를 시도하고 있음.⁷⁾
 - 기존 상품설명서는 많은 정보를 담고 있지만 그만큼 분량이 많고 어려운 법률 용어 등으로 표현되어 소비자가 이해하기 어려운 것으로 평가됨.
 - 이는 보험회사가 법규준수(compliance)에 초점을 맞춘 공급자 위주의 정보 제공에서 비롯된 것이라는 지적이 있음.

7) 금융감독원 보도자료(2013c).

Box 2 상품공시 관련 법규

■ 보험업법은 보험계약자 보호를 위하여 보험회사와 보험협회에 보험상품 및 보험상품비교에 관한 정보공시를 요구함.

- 보험업법제24조(공시 등)는 대통령령이 정하는 사항을 금융위원회가 정하는 바에 따라 보험회사와 보험협회가 공시하도록 함.
 - － 보험업법시행령 제67조(공시사항)
 - － 보험업법시행령 제68조(보험상품공시위원회): 비교공시

■ 금융위원회가 정하는 보험업감독규정은 제6절(공시)을 통해 상품공시, 비교공시 관련 공시사항을 제시함.

- 상품공시: 제7-45조(보험상품의 공시 등), 제7-45조의2(전자적 방법에 의한 보험약관 등의 수령기준)
- 비교공시: 제7-46조(보험상품의 비교 · 공시 등)

■ 금융감독원이 정하는 보험업감독업무시행세칙은 제2절(경영공시 등)을 통해 보험안내자료 등의 기재사항(제5-11조)과 비교공시 관련 공시지표 산출기준(제5-11조의2)을 제시함.

- 보험요약서, 가입설계서, 변액보험운용설명서, 보험계약관리내용, 상품설명서 등 보험안내자료의 기재사항을 제시함.
 - － 가입설계서의 인터넷 공시
 - － 보험협회장의 상품설명서 등의 세부기준 결정
- 비교공시와 관련하여 불완전판매비율 등의 지표를 제시함.

- 이에 금융감독원은 ‘보험산업 신뢰도 제고방안’의 하나로 상품공시기준의 상품설명서편을 개정하여 2013년 4월부터 시행함.
 - － 판매 단계에서 제공되는 가입설계서와 상품설명서의 보험료, 보장 내용, 보험금 등의 정보 중복을 최소화하여 분량을 7~8쪽으로 축소함.
 - － 9가지 사항으로 이뤄진 상품설명서 구성은 소비자가 쉽게 이해하도록 6가지 사항으로 축소됨.⁸⁾
 - － 납입최고기간은 “납입을 독촉하는 안내기간”으로 바뀌는 등 소비자가 보다 이해하기 쉽게 표현됨.

■ 2013년 4월의 상품설명서 개선으로 상품설명서가 쉽고 간단하고 친절해졌다는 반응이 나타나고 있으나,⁹⁾ 적정 판매관행 유도과 보험 이해도 제고라는 관점에서 보면 여전히 개선 여지가 있는 것으로 평가됨.

- 첫째, 가입설계서와의 정보 중복 최소화과 분량 축소가 강조된 반면, 소비자가 꼭 알아야 할 정보의 효과적 제시에는 상대적으로 미흡함.
- 둘째, 기존의 내용에 질의응답 형태가 추가되고 있으나, 상대방에게 알리고자 하는 바를 담화 형태로 전달하는 스토리텔링 요소는 부족함.

나. 상품설명서의 핵심(상품)설명서

■ 보험상품에 대한 핵심설명서 제도는 2007년에 도입되었으나, 변액연금 수익률 논쟁을 계기로 2012년 9월부터 변액보험 등 저축성보험에 핵심설명서 제공이 본격적으로 이루어졌다고 할 수 있음(Box 3 참조).

8) 이번 개편은 9가지 사항(①표지: 보험계약자의 권리 및 의무, ② 보험계약 및 보험금 지급 관련 특히 유의할 사항, ③ 보험계약의 개요, ④ 보험가입자의 권리·의무, ⑤ 보험계약의 보험료 및 보장내역, ⑥ 보험계약 관련 특히 유의사항, ⑦ 보험금 지급 관련 유의사항, ⑧ 기타 보험계약자가 알아야 할 사항, ⑨ 보험계약 체결 단체 설명 사항) 중 밑줄 친 사항들을 중심으로 재구성함. 금융감독원(2013c).

9) 한겨레(2013. 6. 20), 「쉽고 간단하게...친절해진 상품설명서」 기사 참조.

Box 3 보험상품 공시제도 변천¹⁰⁾

- 2001년 상품공시체계가 현재와 같은 계약체결 전과 후를 기준으로 개편함.
 - 정기공시(불특정다수 대상)/개별공시(개별 보험계약자 대상) 체계를 판매 전(보험안내서, 상품요약서, 가입설계서)과 판매 후(보험계약관리내용)의 판매단계별 소비자 정보공시로 재편함.
 - － 인쇄물 대신 인터넷 공시란을 설정하여 소비자의 시간/공간 제약을 최소화하여 공시 효율성을 제고함.
 - 상품요약서에 보험급부(사망, 장애, 입원)별 보험료 예시와 계약자 배당 예시를 허용하여 소비자가 보험료를 비교할 수 있도록 함.
- 2003년 보험협회의 보험상품 비교·공시제도를 도입함.
 - 생명보험협회와 손해보험협회는 보험상품공시위원회를 구성하여 비교공시제도를 운영함.
 - 보험협회 누리집에 회사별, 상품별 보장내용 및 보험료를 비교함.
- 2007년 기존 상품요약서를 대체하는 상품설명서 제도를 도입함.
 - 상품을 포괄적으로 요약한 상품요약서와 비교하여 상품설명서는 보험계약자 권리·의무 사항과 불완전판매 우려가 높은 사항에 집중함.
 - － 다만, 이후에도 상품요약서와 상품설명서가 혼용됨.
 - 한편, 같은 시기에 금융상품 핵심설명서 제도가 도입됨.
- 2013년 상품설명서를 개편함.
 - 이해가 쉬운 표현방식, 분량 축소, 스토리텔링 전개방식을 도입함.

10) 금융감독원(2008) 참조.

- 2007년 금융감독당국은 소비자가 금융상품의 주요 내용을 쉽게 이해하고 거래할 수 있도록 핵심설명서제도를 도입한 바 있음.¹¹⁾
 - － 일반금융상품의 경우 A4용지 2장 이내, 보험상품의 경우 4장 이내로 소비자가 알아야 할 핵심정보가 제공되도록 하고,
 - － 상품별 특성에 따라 단계적으로 시행하되, 보험의 경우 종신보험, 자동차 보험 등에 우선 시행하기로 함.
- 그러나 상품설명서 제도가 2007년에 동시 도입되면서 핵심설명서는 제대로 정착되지 않은 것으로 보임.¹²⁾
- 2012년 변액연금 수익률 논쟁을 계기로 금융감독당국은 변액보험 등 저축성보험에 “1쪽 분량”의 핵심상품설명서 제공이 요구됨.¹³⁾
 - － 2012년 4월 금융소비자연맹이 22개 생명보험회사가 판매하는 60개 변액 보험에 대한 「K-컨슈머리포트」를 발표한 이후 해당 상품에 대한 소비자 불만이 증가함에 따라 이를 반영하여 상품공시기준이 개정됨.

■ 2012년 핵심설명서는 보험상품의 복잡한 내용을 간략하게 축약한 모델을 제시하고 있다는 점에서 의의가 있음(Box 4 참조).

- 변액보험의 핵심설명서는 상품개요, 보험계약, 자산운용의 3단 구성을 1쪽 분량에 담아 소비자가 알아야 할 내용, 즉 판매자인 설계사 등이 소비자에게 설명해야 할 내용을 일목요연하게 보여주는 모범을 보임.
- 그러나 보험상품의 혜택은 물론 위험부담 관련 내용들이 분산되어 있어서 짧은 분량임에도 불구하고 소비자가 내용을 쉽게 파악하기가 어려워 보다 체계적으로 내용이 전개되어야 할 것으로 보임.
 - － 핵심설명서가 1쪽 분량에 치우쳐 글씨 크기가 작아지고 일방적인 기술이 오히려 소비자가 내용을 이해에는 데에 장애가 되는 것으로 보임.

11) 금융감독원(2007).

12) 실제로 2007년 1단계 시행대상이었던 종신보험 등의 핵심설명서 사례가 없음.

13) 변액연금 수익률 논쟁에 대해서는 이기형 외(2012) 참조.

Box 4 변액연금보험 핵심상품설명서(예시)¹⁴⁾

I. 상품개요

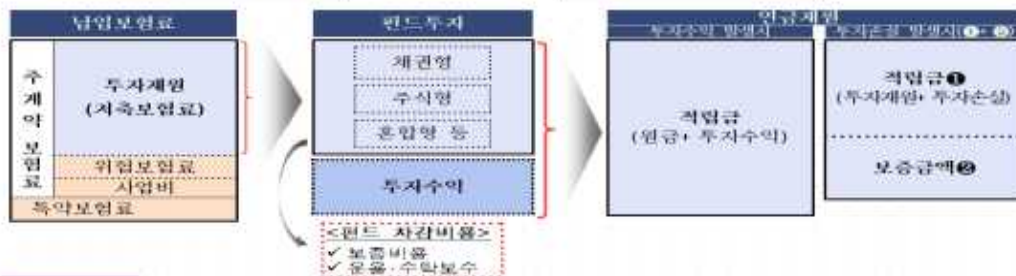
■ 장기노후생활자금 확보를 주목적으로 하는 연금상품

■ 상품구조 및 특징

▶ 연금지급개시전 사망시 사망보험금 지급

▶ 펀드의 운용실적에 따라 보험금액(사망보험금, 해약환급금, 연금액)이 변동 → 원금에 손실이 발생할 수 있으며, 그 손실은 모두 계약자에게 귀속된 단, 사망시 또는 연금개시시점에는 이미 납입한 주계약보험료를 최저보충

※ 이 상품은 예금자보호가 되지 않으며 가입후 10년이상 유지시 이자소득세가 과세되지 않음



II. 보험계약

■ 위험보장(연금개시전) : 주계약 위험보험료 및 특약보험료를 기초로 사망 등의 위험 보장

▶ 주계약(주계약 보험료 98만원 기준) : 재해사망(1,200만원+적립금), 일반사망(600만원+적립금)

▶ 특약 : 정기특약, 재해사망특약, 재해장해특약 등을 통한 사망 및 장해보장

■ 펀드투입금액 : 납입보험료에서 위험보험료, 사업비, 특약보험료를 차감한 금액

< 예시 > 납입보험료 100만원(기본보험료 98만원, 특약보험료 2만원), 납입기간 20년

납입보험료	1~7년	8~10년	11~20년
주계약 보험료 (98만원)	860,000~865,000 (86.0~86.5%)	870,000~875,000 (87.0~87.5%)	945,000~950,000 (94.5~95.0%)
사업비	110,000(11.0%)	95,000(9.5%)	15,000(1.5%)
위험보험료	5,000~10,000(0.5~1.0%)	10,000~15,000(1.0~1.5%)	15,000~20,000(1.5~2.0%)
특약보험료(2만원)	20,000(2.0%)	20,000(2.0%)	20,000(2.0%)

■ 연금지급 : 연금개시시점의 적립금(이미 납입한 주계약 보험료 최저 보충)을 재원으로 종신연금형, 상속연금형 등 계약자가 선택한 방식으로 연금 지급

■ 해약환급금 : 보험계약 해약시 받는 금액으로서 계약후 7년 이내 임의 해약시 적립금에서 일정금액을 중제함에 따라 이미 납입한 보험료보다 적을 수 있음

< 예시 > 40세남자, 주계약 보험료 98만원, 납입기간 20년, 수익률 4%, 종신형 연금(60세 개시) 선택 (단위: 만원)

경과기간	1년말	3년말	5년말	7년말	10년말	15년말	20년말	연금(월)
주계약보험료 누계액	1,176	3,528	5,880	8,232	11,760	17,640	23,520	
해약환급금	687	3,044	5,542	8,190	12,350	20,471	29,936	150

III. 자산운용

■ 펀드투자 : 계약자 선택에 따라 다양한 펀드에 투자(단, 연금개시후에는 적립금을 공시이율로 부리)

■ 최저보충 : 펀드운용실적과 상관없이 일정금액을 보충(단, 중도해지시에는 적용되지 않음)

▶ 사망보험금 : 연금지급개시전 사망시 사망보험금은 이미 납입한 주계약 보험료를 보충

▶ 연금적립금 : 연금개시시점 적립금은 이미 납입한 주계약 보험료를 보충

■ 펀드 차감 비용 : 최저보충, 펀드 운용·수익을 위한 보수를 적립금비율로 차감

▶ 최저보충 : 연 0.55% (최저연금적립금 보충 연 0.5%, 최저사망보험금 보충 연 0.05%)

▶ 운용·수익 : 연 0.31~1.2% (운용보수: 채권형 연 0.3~0.4%, 주식형 연 0.5~1.0%, 수탁보수: 연 0.01~0.02%)

■ 투자옵션 : 계약자가 투자펀드 변경, 주식비중자동조정 옵션 선택 가능

핵심 상품설명서는 상품설명서의 주요내용만을 담고 있습니다. 보다 상세한 정보는 상품설명서 본문과 약관을 통해 확인하시기 바랍니다.

보험모집에 중사하는 자 설계사 또는 대리점 ○ ○ ○ 서명 또는 인
보험계약자 □ □ □ 서명 또는 인

2. 보험상품 비교공시

■ 현재 금융감독원 소비자포털은 보험회사 경영정보와 민원 이외에 비교공시를 제공하고 있는데,¹⁵⁾ 비교공시의 경우 자체 정보가 아니라 생명보험협회와 손해보험협회 공시 누리집에¹⁶⁾ 연동하여 상품비교정보를 제공함.

- 비교공시의 경우 소비자포털의 공시정보 메뉴도 협회 누리집의 구성 및 메뉴를 그대로 따르고 있음.
- 다른 금융상품의 비교공시 역시 각 금융업권별 협회 누리집 링크를 통해 은행상품, 금융투자상품 등의 비교정보가 동일한 방식으로 제공됨.

〈그림 II-1〉 금융감독원 금융소비자포털: 보험상품 비교공시



자료: 금융감독원 금융소비자포털.

14) 금융감독원(2012).

15) 금융감독원(<http://consumer.fss.or.kr/fss/consumer/compare/inspd/insuregoods.jsp#view2>).

16) 생명보험협회 비교공시 시스템(<http://pub.insure.or.kr/>),
손해보험협회 비교공시 시스템(<http://kpub.knia.or.kr/pdic/Inf.knia>).

■ 비교공시가 자문채널에 대한 접근성이 떨어지는 일반 보험소비자에게 보험 상품을 쉽게 비교하는 수단을 제공하려는 데 목적이 있음을 상기하면, 인지도가 낮고 정보 활용도도 떨어져 비교기능이 제대로 작동하지 않음.

○ 첫째, 비교공시는 무엇보다 소비자 인지도가 낮아 물리적인 접근성을 높이는 것이 비교공시 개선의 선결과제라고 할 수 있음.

– 제1장에서 제시된 <그림 I-3>은 소비자가 상품정보를 탐색하는 과정에서 비교공시를 거의 활용하지 않음을 보여줌.

○ 둘째, 보험에 대한 상당한 지식이 없이는 일반 소비자가 활용하기가 쉽지 않고,¹⁷⁾ 분류기준이 상품보다 회사가 우선이어서 여러 회사의 상품비교라는 목적이 충분히 구현되지 않아 비교공시의 실제 체험과 평가가 필요해 보임.

<그림 II-2> 생명보험협회 비교공시 화면

전체 화면 다운로드						
회사명	상품명	채널	변액	유니버설	금리부가	보종
ACE (2013-07-15)	(무) ACE LIFEPLAN VUL 변액유니버설보험 II(적립형)	대면채널	변액	유니버설	변액	저축성
ACE (2013-07-15)	(무) ACE 프론티어 어린이변액유니버설보험	대면채널	변액	유니버설	변액	저축성

1 2 3 4 5 [1/5, 84]

자료: 생명보험협회 공시실(2013. 7. 15 현재).

17) 지범하 외(2012).

3. 상품공시 해외사례

■ G20 정상회의는 모든 금융 상품 및 서비스에 적용 가능한 일반원칙을 제시하여 각국의 소비자보호정책에 대한 가이드라인을 제시함.

- OECD는 소비자보호 감독의 틀, 금융기업의 책임, 금융소비자에 대한 균형 있는 정보 제공과 교육, 적절한 판매관행을 원칙으로 제시함.
- 국제보험감독자협의회(IAIS)는 보험핵심준칙에 OECD 감독원칙을 반영함.
- 국내에서도 기업문화 구축, 영업행위책임과 임원보수 연계 등 감독원칙을 구체화하는 ‘금융소비자보호 모범규준’이 개정됨(금융감독원, 2013a).

〈표 II-1〉 금융소비자 보호원칙

OECD 원칙	세부 내용
1. 강력한 규제 · 감독의 틀 수립 2. 소비자보호감독 역할 강화 3. 소비자를 공정하게 대우	1. 소비자, 상품, 채널, 신기술 변화 반영 2. 감독의 독립성, 감독자간 협력 강화 3. 기업의 지배구조, 기업문화에 반영
4. 투명한 정보 공개 5. 금융교육 강화와 정보접근성 제고	4. 혜택, 위험, 이해상충(수수료 등) 정보 - 판매전 표준공시로 비교가능성 제고 - 복잡성과 위험에 비례한 정보 공시 5. 교육/인식개선과 정보접근성 개선 - 위험의 이해, 정보에 기초한 선택 - 분쟁 시 도움처, 금융역량 개선 조치
6. 책임 있는 기업 활동: 영업행위책임	6. 소비자제공정보에 기초한 상품 제시 - 판매자 교육과 적격성 확보 - 판매자와 소비자 이해상충 가능성 - 영업행위책임과 보수체계 연계
7. 사기, 남용으로부터 고객자산보호 8. 소비자 피해 구제 9. 소비자정보 및 프라이버시보호 10. 시장경쟁과 소비자 선택권 보장	

자료: OECD(2011).

■ IAIS는 영업행위규제에 관한 보험핵심준칙(ICP 19)에서 보험이 공공의 신의와 소비자 신뢰를 유지하기 위하여 소비자에게 제공해야 할 상품공시정보의 형태와 내용에 관한 원칙을 제시함.

- 보험회사가 소비자를 공정하게 대우하기 위해서는 분명한 정보가 제공되고 소비자를 현혹하지 않아야 한다는 원칙을 제시함.
 - － 상품공시는 양이 아니라 질이 중요하고,
 - － 문서 형태로 정보가 제공되어야 함을 제시하고,
 - － 복잡한 상품일수록 분명하고 간단한 정보공시가 필요함을 강조함.
- 상품정보는 소비자가 구매하는 상품의 특성을 소비자가 이해할 수 있는 형태로 담고 있어야 하고, 해당 상품이 소비자 요구를 충족하는지 여부와 그 이유를 이해하는 데 도움이 되어야 한다는 원칙을 제시함.

■ 영국 FSA의 핵심설명서(KFD: Key Features Document)는 OECD 감독원칙과 ICP19의 모범 사례라 할 수 있음(〈표 II-2〉 참조).¹⁸⁾

- FSA는 핵심설명서가 제공하는 정보는 소비자 니드와의 적합성, 상품구매 시 혜택과 부담위험 및 비용 등이 간결하고 쉽게 서술되어야 함을 제시함.
 - － 상품의 모든 측면을 강조하고자 하면 오히려 역효과를 가져올 수 있으므로 상품공시는 ‘간단한 것이 더 효과적’일 수 있음을 강조함.
- 핵심설명서가 답아야 할 내용으로서 다음 사항들이 제시됨.
 - － 해당 보험상품이 어떤 상품인가,
 - － 급부 등에 대한 소비자 권리와 보험료 납부 등의 소비자 의무,
 - － 상품이 보장하는 이자율 등 보증과 변동사항,
 - － 해지 시 부담하는 비용이나 원금손실 가능성 등의 위험요소
- 이때, 추가 정보를 얻을 수 있는 상품설명서 원본의 출처, 글자 크기와 색상, 질의응답형(Q&A) 기술방식 등 소비자 중심 구성이 강조됨.

18) FSA(2005), FSA(2003a), FSA(2003b).

〈표 II-2〉 상품설명서 핵심 확인사항

소비자가 상품설명서에서 확인해야 할 핵심 사항 예시

1. ○○보험상품은 어떤 상품인가?
2. 누구에게 적합한 상품인가?
3. ○○보험상품이 가진 장점은?
4. ○○보험상품이 가진 위험은?
5. 소비자가 이행할 의무사항은?
6. ○○보험상품을 통해 장래 얼마나 받을 수 있나?
7. 이자율보증이나 투자보증 등이 있나?
8. 보험료 납입 규모나 펀드투자를 변경할 수 있나?
9. 소비자가 부담하는 비용은?
10. 상품에 대한 보다 자세한 내용의 문의는?

자료: FSA(2005), EIOPA(2012) 참조.

■ 한편, 해외에서는 보험회사나 보험협회가 아니라 소비자단체 등이 발간하는 소비자보고서가 주요 정보 획득 경로가 되고 있음.

- 해외에서는 민간 비영리법인이 금융상품의 특성과 차이, 금융상품 선택 시 유의할 점 등 금융상품에 관한 상품비교정보를 제공하고 있음.
 - － 미국의 ‘Consumer Report’, 영국의 ‘Which?’, 호주의 ‘Choice’ 등은 민간 소비자단체가 발간하는 대표적인 비교공시정보임.¹⁹⁾
- 최근 국내에서도 민간 소비자단체나 금융소비자보호처가 발간하는 컨슈머리포트가 발간되면서 상품비교정보의 경로가 다양해지고 있음.²⁰⁾

19) 이은영(2013).

20) 금융소비자연맹의 K-컨슈머리포트, 금융소비자보호처의 F-컨슈머리포트가 있음.

4. 상품설명서의 핵심설명서 개선안

■ 소비자는 정보를 주로 설계사 등 판매자에게서 얻고 있으므로 판매자가 제공하는 상품설명서, 특히 상품설명서의 주요 내용의 전달이 어떻게 이루어지는 상품공시에서 가장 중요한 문제임.

- 이에 금융감독당국은 판매자의 설명의무를 강화하고 주요 안내 자료인 상품설명서의 내용을 대폭 개선하는 방안을 추진하고 있음.
 - － 판매자에게 설명의무를 부여하고 의무위반에 대한 입증책임을 판매자가 지도록 하는 등 설명의무를 강화하고 있고,
 - － 상품설명서의 내용을 소비자가 알기 쉽게 바꾸고 분량을 기존 대비 50% 축소하여 7~8쪽 내외로 재편함.²¹⁾
- 그러나 판매자 설명의무강화의 효과를 논외로 하더라도²²⁾ 상품설명서의 정보를 효과적으로 전달함에 있어서 여전히 개선의 여지가 있음.
 - － 상품의 내용을 모두 담아야 할 상품설명서 자체의 분량 축소에는 한계가 있을 수밖에 없음.
 - － 더구나 아직 있지도 않은 장래의 위험을 부각하여 보험상품을 판매해야 하는 설계사는 정보를 문서가 아니라 감성적으로 전달하는 경향이 있음.²³⁾
 - － 따라서 상품정보에 대한 설명 가이드라인이 필요하며, 이와 관련하여 2~4쪽 내외의 핵심설명서가 분량과 설명 지침의 대안이 될 것임.
- 따라서 본 연구는 상품설명서 내용을 소비자가 알기 쉽게 접할 수 있도록 하면서 판매 시 판매자가 소비자에게 반드시 설명해야 할 주요 상품정보에 대한 가이드라인으로서 기능할 수 있는 핵심설명서에 주목함.
 - － 변액보험에 적용되고 있는 핵심설명서를 토대로 개선방향을 제시함.

21) 제Ⅱ장 가. 상품설명서 참조.

22) 이윤호(2010)는 신호확률모형을 이용하여 설명의무 이행에 따른 판매자의 입증비용 부담이 증가할수록 소비자의 구매확률이 낮아지고 설명의무 이행확률도 낮아질 수 있다는 결론을 제시함.

23) Mitchel, J.O.(2011).

■ 핵심설명서 개선안은 상품개요, 보험계약, 자산운용, 기타사항의 구성으로 현행과 유사하나 서술방식과 표현방식에서는 현행 핵심설명서와 다름.²⁴⁾

- 첫째, 소비자가 상품을 이해하는 흐름을 따르는 스토리텔링방식을 제안함.
 - － 현행 핵심설명서는 유사 항목의 정보가 분산되어 제공되고 있어서 1쪽 분량이지만 매끄러운 이야기 전개가 어려운 공급자 중심의 구조임.
- 둘째, 서술방식은 질의응답형 방식을 적용할 것을 제안함.
 - － 현행 핵심설명서는 일반 서술 형태를 취하고 있으나,
 - － 소비자들은 질의응답 형식을 선호하는 것으로 알려져 있음.²⁵⁾

〈표 II-3〉 핵심설명서 구성 (예시)

소비자가 확인해야 할 핵심 사항 예시	비고
1. ○○보험상품은 어떤 상품인가?	상품 특성, 소비자 적합성
2. ○○보험상품은 어떤 보장을 제공하나요?	위험보장, 투자보장
3. ○○보험상품을 구매한 계약자가 지켜야 할 사항은?	보험료 납부, 비과세 혜택, 중도해지 시 부담 등
4. 계약자가 납입한 보험료는 어떻게 사용되나요?	위험보험료, 사업비, 저축보험료, 수수료 등
5. 계약자가 납입한 보험료 중 투자비중은 얼마나 되나요?	저축보험료
6. 향후 적립금은 얼마나 되고, 중도해지 시 해지환급금은 얼마나 될까요?	예상적립금, 해지환급금
7. 보험료는 어떻게 투자되나요?	자산운용, 펀드투자
8. 투자된 원금은 언제라도 보장되나요?	일반계정, 특별계정
9. ○○보험상품에서 계약자가 부담하는 비용은?	위험보험료, 사업비, 수수료 등
10. 보험회사 파산 시 납입한 보험료나 지급될 보험금은 어떻게 보호받나요?	예금자보호, 분쟁문의 등

24) 핵심설명서 개선안의 전체 내용은 [부록] 2. 핵심설명서 개선안 참조.

25) FSA(2003b).

■ 핵심설명서 개선안의 표현은 간결하면서 큰 글자로 하고, 중요 항목을 보다 굵게 표시(bold)하여 소비자 가독성이 높아지도록 함.

○ 현행 핵심설명서²⁶⁾는 숫자/기호로 내용을 구분하고 있으나, 핵심설명서 개선안은 글상자 방식으로 구분하여 글상자 하나에 하나의 질의응답을 담고, 유사한 그룹(예: 상품개요)에는 글상자 블록을 형성함.

－ 소비자가 알아보기 쉽도록 답변 내용은 중요 항목별로 구분(bullet points)하여 가독성을 높이고자 함.²⁷⁾

－ 이때, 답변 내용은 가능한 한 문장의 길이가 지나치게 길어지지 않도록 하고, 문장 하나가 하나의 메시지만을 담도록 함.

○ 현행 핵심설명서는 밑줄을 그어 중요 항목을 표시하고 있으나, 핵심설명서 개선안은 굵은 글씨나 색상 등으로 중요 항목을 표시함.

〈그림 II-3〉 현행 핵심설명서의 서술 및 표현방식 (예시)

● 보험계약

■ 위험보장(연금개시전): **주계약 위험보험료 및 특약보험료를 기초로 사망등의 위험을 보장함**

· 주계약: 재해사망(3,600,000원 + 적립금), 일반사망(1,800,000원 + 적립금)

■ 펀드투입금액: **납입보험료에서 위험보험료, 사업비, 특약보험료를 차감한 금액이 펀드에 투입됨.**

· 납입보험료 309,211원(주계약 보험료 300,000원, 특약보험료 9,211원), 7년납

(단위: 원)

납입보험료		~7년	8~18년		
주계약 보험료 (300,000원)	투자제원 (펀드투입)	267,024-267,114 (89.0-89.0%)	-		
	사업비	32,730 (10.91%)	2,000 (0.67%)		
	위험보험료	156-246 (0.052-0.082%)	270원-606 (0.09-0.202%)		

* 월 특약보험료는 9,211원으로 갱신형의 경우 보험료가 달라질 수 있으며, 펀드투입금액에는 포함되지 않음

■ 연금지급: 연금개시 시점의 **적립금**(최저연금적립금 또는 최저적립금을 최저 보증)을 재원으로 **종신연금플러스형(기본, LTC, 상속연금형, 확정기간 연금형)** 등 계약자가 선택한 방식으로 연금을 지급함

■ 해지환급금: 보험계약 해지시 받는 금액으로, 계약 후 7년 이내 임의 해지시 적립금에서 일정금액을 공제하므로 이미 **납입한 보험료보다 적을 수 있음**

(기준: 남자 34세, 납입보험료 309,211원, 7년납, 투자수익률 4%, 기본형, 종신개인연금형(10년보증)(52세개시), 단위: 만원)

경과기간	1년	3년	5년	7년	10년	15년	18년	연금
납입보험료 누계액	370	1,112	1,833	2,544	2,554	2,544	2,554	176
해지환급금	240	949	1,698	2,490	2,707	3,114	3,387	

* 상기 예시금액은 가입절차서 해지환급금 예시표와 동일하므로 자세한 사항은 가입절차서 참조(다만, 중도인출 및 추가납입 절차는 미반영)

* LTC형의 경우 상기 연금액은 LTC 미발생시 기준임

26) 제 II 장 Box 4에 따라 실제 사용되는 H 보험회사의 핵심설명서를 모델로 함.

27) FSA(2003b)는 중요 항목의 구분 표시가 가독성을 높인다고 분석함.

〈그림 II-4〉 핵심설명서 개선안의 서술 및 표현방식 (예시)

3. 이 상품을 구매한 계약자가 지켜야 할 사항은?	● 계약자가 보험상품을 구입하려면 보험료를 납부해야 하며, 특약이 있을 경우 주계약보험료 이외에 특약보험료도 지급 ● 계약자가 보험계약을 유지하지 못하고 중도해지할 경우 이미 경과된 위험보험료와 사업비를 계약자가 부담 ● 저축보험료 투자에서 발생한 투자수익에 대해 비과세 혜택을 받으려면 10년 이상 계약을 유지
	상품설명서 본문 참조 개인별 납입보험료는 성별, 연령, 기간에 따라 다르므로 "가입설계서" 참조
4. 계약자가 납입한 보험료는 어떻게 사용되고, 보험료 중 투자비중은 얼마나 되나요?	● 저축보험료는 펀드투자에 투입되어 적립금을 형성 ● 위험보험료는 사망위험보장비용으로 사용 ● 사업비는 모집인수수료 등 판매비와 관리비용으로 사용 〈주계약보험료 구성〉 참조

○ 또한, 핵심설명서 개선안은 소비자가 좀 더 자세한 내용을 알고자 할 때 상품설명서 원본의 자세한 설명이나 핵심설명서 내의 그림이나 표를 참고할 수 있도록 각 답변 밑에 참조처를 표시함.

■ 한편, 핵심설명서 개선안은 보험료와 해지환급금에 대해 소비자가 알기 쉽게 현행 핵심설명서의 그림이나 표를 재구성함.

○ 보험료의 경우 소비자가 납부한 총 보험료의 구성과 사용 내역을 한 눈에 파악할 수 있도록 질의응답과 함께 도표가 재구성됨.

- － 보험료의 구성 요소에 대해서는 질의응답을 통해 설명하고,
- － 소비자가 납부한 보험료의 사용을 보여주는 표는 알기 쉽게 재구성함.

○ 해지환급금의 경우 소비자가 납입한 총 금액, 적립금, 해지환급금의 차이를 구분하고, 소비자가 해지환급금의 규모를 쉽게 파악할 수 있도록 해지환급금표 역시 재구성됨.

- － 환급률 정보를 통해 소비자가 중도해지 시 받게 되는 해지환급금이 납입한 원금보다 커지는 데 걸리는 기간을 파악할 수 있도록 함.

〈그림 II-5〉 핵심설명서 개선안의 보험료 구성 (예시)

〈주계약보험료 구성〉			
● 보험료 납입기간은 7년이며, 납입기간 이후 위험보험료와 사업비(유지비)는 적립금에서 차감 ● 매월 보험료가 309,211원인 경우 이중 주계약보험료 300,000원, 특약보험료 9,211원			
납입보험료		0~7년	8~18년
주계약보험료 (월납 300,000원)	저축보험료 (펀드투자자원)	267,024원~267,114원 (89.0%~89.0%)	-
	위험보험료	156원~246원 (0.052%~0.082%)	270원~606원 (0.09%~0.202%)
	사업비	32,730원 (10.91%)	2,000원 (0.67%)
	총계	300,000원 (100.0%)	2,270원~2,606원 (0.76%~0.872%)

〈그림 II-6〉 핵심설명서 개선안의 해지환급금 설명 및 도표 (예시)

5. 이 상품에서 향후 적립금은 얼마나 되고, 중도해지 시 해지환급금은 얼마나 될까요?	● 적립금: 저축보험료 원금의 규모, 투자기간, 운용성과에 따라 달라지므로 향후 적립금이 얼마가 될 것인지 정확하게 알 수 없음. ● 해지환급금: 계약자가 7년 이내에 중도해지 시 적립금에서 이미 경과된 위험보험료와 지출된 사업비를 차감한 해지환급금을 지급하므로 해지환급금은 납입보험료보다 적을 수 있음.
	향후 예상되는 적립금은 "가입설계서" 참조 해지환급금은 〈해지환급금 예시〉 및 "가입설계서" 참조.

〈해지환급금 예시〉

- 기본형 중신개인연금, 남 34세, 투자수익률 4% 기준
- 52세 연금을 개시하여 중신로톡 연금 지급(단, 사망과 관계없이 10년간 연금지급 보증)
- 해지환급금이 그동안 납입한 보험료보다 커지는 데에는 8년 이상 소요

(단위:만원)

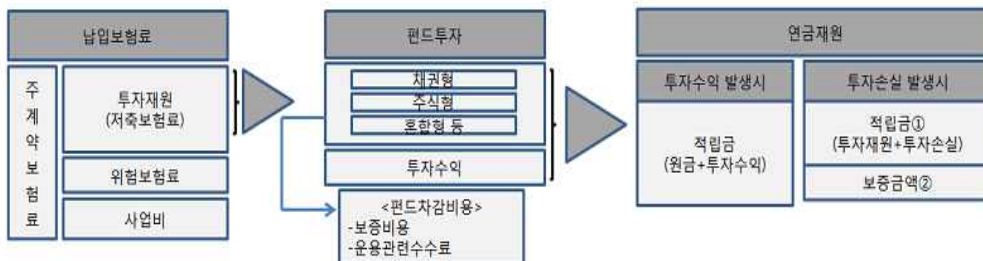
적립기간 (18년)	1년	3년	5년	7년	10년	15년	18년	연금지급 (52세~종신)
납입보험료누계(a)	370	1,112	1,833	2,544	2,554	2,544	2,554	176
해지환급금(b)	240	949	1,698	2,490	2,707	3,114	3,387	
환급률(c=a/b, %)	64.9	85.3	92.6	97.9	106.0	122.4	132.6	

- 현행 핵심설명서는 해당 상품(여기서는 변액연금)이 어떤 내용의 보장을 제공하므로 어떤 유형의 소비자에게 적합한가를 소비자 입장에서 설명하기보다 관련 사항들을 병렬적으로 나열하고 있을 뿐임.
 - 노후생활자금 확보가 목적인 연금상품이나,
 - 원금에 손실이 발생할 수 있고 예금자보호법이 적용되지 않지만, 적립금에 최저보증이 적용됨을 보고 소비자가 유추해야 함.
 - 납입보험료에서 펀드투자로 다시 연금재원으로 이어지는 도표 역시 연결이 분명하지 않아 그림만으로는 내용을 알기 어려움.

〈그림 II-7〉 현행 핵심설명서의 상품개요 설명 및 도표 (예시)

● 상품개요

- 계약자가 납입한 보험료의 일부로 펀드를 구성하여 운용하며 장기 노후생활자금 확보를 주목적으로 하는 연금상품임.
 - 연금지급 개시 전 사망시 사망보험금을 지급함.
 - 특별계정의 운용실적에 따라 보험금액(사망보험금, 해지환급금, 연금액 등)이 변동하고, 최저보증이 없어 원금에 손실이 발생할 수 있으며, 그 손실은 계약자에게 귀속됨. 다만, 사망시점에는 이미 납입한 주계약보험료 또는 전환금액(전환시)을 연금지급일 및 매 전환적립금 보충일에는 최저연금적립금 또는 최저적립금을 최저보충함.
- ※이 보험계약은 예금자보호법에 따라 예금보험공사가 보호하지 않으며, 가입 후 10년 이상 유지시 이자소득세가 과세되지 않음.



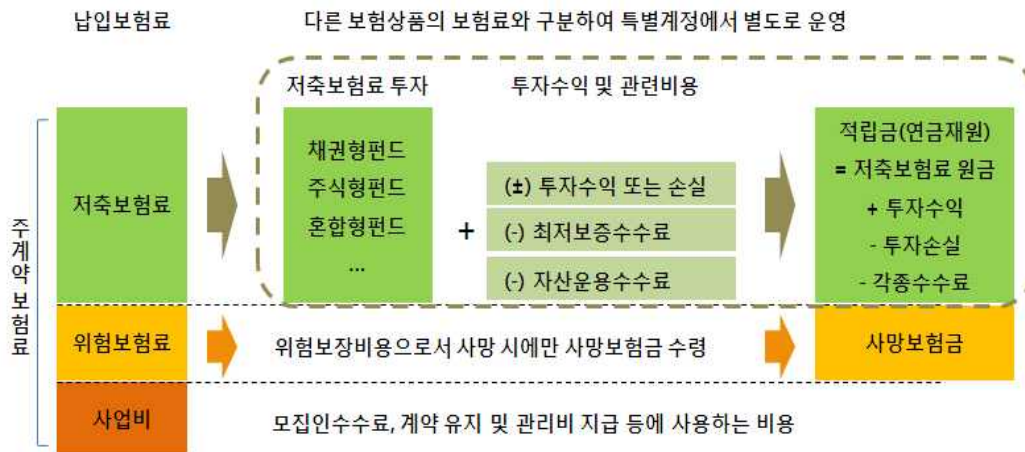
〈그림 II-8〉 현행 핵심설명서의 자산운용 설명 및 도표 (예시)

● 자산운용

- 펀드투자: 계약자의 투자성향에 따라 다양한 펀드를 선택하여 투자할 수 있음(다만, 연금지급 후에는 적립금을 공시이율로 부리함)
- 최저보충: 특별계정 운용실적과 상관없이 **일정금액을 보충함**(다만, 중도해지시에는 적용되지 않음)
 - 최저보충비용: 연0.35-0.69%(최저연금적립금 보충 연0.69% / 최저적립금 보충 연0.39%(전환시)/최저사망보험금 보충 연0.05%)
 - 사망보험금: 연금지급 개시전 사망시 사망보험금은 이미 납입한 주계약 보험료 또는 전환금액을 보충함
 - 연금적립금: 연금지급시점의 적립금은 이미 납입한 주계약 보험료 또는 최저적립금(전환시) 보충함
- 특별계정 보수 및 비용: 특별계정 자산의 운용 수탁 등을 위한 보수를 특별계정 계약자적립금에서 차감함.
 - 특별계정 운용관련 수수료: 연0.37%(운용보수 연0.25%, 투자입금보수 연0.1%, 수탁보수 연0.01%, 사무관리보수 연0.01%)
- 자산운용을한 계약자가 **펀드별 편입비율을 설정**할 수 있으며, **Step-Up전환옵션 및 펀드자동재배분 옵션을 선택**할 수 있음.

- 이에 따라 핵심설명서 개선안은 보험료 구성과 보험료 사용, 연금재원인 적립금에 이르는 과정을 재구성하고, 자산운용의 위험과 비용부담을 명시함.

〈그림 II-9〉 핵심설명서 개선안의 상품개요 도표 (예시)



〈그림 II-10〉 핵심설명서 개선안의 자산운용 설명 (예시)

6. 보험료는 어떻게 투자(자산운용)되나요?	● 저축보험료를 펀드에 투자 (위험보험료와 사업비는 투자에서 제외) ● 계약자가 자신의 투자성향에 따라 펀드를 선택하여 투자 ● 펀드별 주식이나 채권의 편입비율을 계약자가 설정할 수 있음.
	상품설명서 본문 참조 펀드의 선택과 편입비율 등의 세부 사항은 "자산운용내역" 참조
7. 투자된 원금은 언제라도 보장되나요?	● 운용실적에 따라 보험금액(해지환급금, 적립금을 포함한 사망보험금, 연금액 등)이 변동하나 피보험자가 생존해 있는 동안 최저보증이 없으므로 투자된 원금에 손실이 발생할 수 있음. ● 피보험자 사망 시에는 운용실적과 관계없이 계약자가 이미 납입한 주계약보험료 또는 보험금(사망보험금+최저적립금) 중 큰 금액을 계약자에게 지급
	상품설명서 본문 참조
8. 이 상품에서 계약자가 부담하는 비용은?	● 계약자는 위험보험료와 사업비 이외에 자산운용수수료(연 0.60000%)와 보증수수료(연 0.05000%)를 부담하며, 수수료는 적립금에서 차감 ● 자산운용수수료는 특별계정운영보수(연 0.42000%), 투자일임보수(0.15000%), 수탁보수(0.01150%), 사무관리보수(연 0.01850%)로 구성
	수수료에 대한 세부 사항은 "자산운용내역" 참조

Ⅲ. 소비자 실험

1. 소비자 실험 개요

- 소비자 실험은 인터넷을 사용하는 20대 이상 성인 남녀를 대상으로 실시함.²⁸⁾
 - 조사방법은 집단서베이(Gang Survey) 방법을 활용한 개별응답 방식임.
 - － 모집단은 보험상품에 대해 가입 경험이 20대 이상 성인들임.
 - － 표본 모집은 성별, 연령별, 근로자와 자영업자로 구분하여 인구통계를 바탕으로 한 유의임의할당(Purposive Quota Sampling)을 사용하여 구축함.
 - 표본으로 구성된 이들을 대상으로 설문 및 평가를 실시함.
 - － ① 보험지식 및 핵심설명서 이해도 평가 시행은 2013년 1월 21일 ~ 1월 25일 동안 이루어짐.
 - － ② 또한, 대상자 중 일부는 비교공시 누리집을 체험한 후 그 체험 과정과 관련된 설문을 진행함.²⁹⁾
 - 유효표본의 학력수준은 전반적으로 높은 수준이며 중장년층이 다수임.
 - － 30~49세가 전체 표본의 65.3%, 성별은 남녀 모두 동일 비율임.
 - － 학력수준은 94%가 대졸자 이상으로 구성됨.

28) 조사기관 'Now and Future'임.

29) 자세한 내용은 「Ⅲ. 4. 비교공시 평가」 부분에서 설명됨.

〈표 III-1〉 표본구성 (성별, 학력별)

연령대	전체 표본		성별		학력	
	사례 수(명)	비중(%)	남자(%)	여자(%)	고졸(%)	대졸+(%)
25~29세	30	20.0	46.7	53.3	0.0	100.0
30~39세	42	28.0	50.0	50.0	4.8	95.2
40~49세	56	37.3	53.6	46.4	8.9	91.1
50~55세	22	14.7	45.5	54.5	9.1	90.9
계	150	100.0	50.0	50.0	6.0	94.0

■ 소비자의 보험 이해도와 핵심설명서 이해도 평가를 위해 3개 그룹(A, B, C)으로 나누어 평가함.

- 보험지식 이해도 평가는 세 그룹 모두에 동일하게 실시함.
- 보험상품 핵심설명서 이해도 평가의 경우 그룹별로 평가 내용을 달리함.
 - － 그룹 A는 핵심설명서 개선안 평가, 그룹 B는 현행 핵심설명서 평가임.
 - － 그룹 C는 두 핵심설명서를 비교·평가하는 역할을 부여함.
 - － 핵심설명서의 개선 여부에 대한 정보는 어느 그룹에도 제공되지 않음.

■ 그룹별 표본에 대한 인구통계학적 특성으로는 연령대와 성별 모두 비교적 그룹 간 균형이 맞추어진 것으로 판단됨.

- 성별의 경우 그룹 B의 여성비율이 그룹 A에 비해 조금 높은 수준인 한편, 그룹 C는 성비가 동일함.
- 학력별 표본구성에서는 그룹A의 학력수준이 가장 낮아 동일 핵심설명서에 대해 그룹 A의 이해도가 가장 낮을 것으로 예상해 볼 수 있음.
 - － 결혼여부의 경우 기혼자가 그룹 B에 가장 많은 반면, 그룹 C가 가장 적으며, 전체적으로는 기혼자가 68.0%를 차지함.
 - － 학력수준은 그룹 B가 가장 높아 대졸 이상자가 98.3%를 차지한 반면, 그룹 A의 경우 대졸 이상자 88.3%로 가장 적은 편임.

〈표 III-2〉 그룹별 표본구성(연령, 성별)

구분	사례 수(명)	연령대(%)				성별	
		25~29세	30~39세	40~49세	50~55세	남성	여성
그룹A	60	16.7	30.0	36.7	16.7	51.7	48.3
그룹B	60	20.0	30.0	40.0	10.0	48.3	51.7
그룹C	30	26.7	20.0	33.3	20.0	50.0	50.0
계	150	20.0	28.0	37.3	14.7	50.0	50.0

- 임금근로자와 자영업자의 비중에서는 그룹 A가 다른 그룹에 비해 자영업자 비중이 큼.

〈표 III-3〉 그룹별 표본구성(결혼여부, 학력, 직업)

구분	사례 수(명)	결혼여부(%)		학력(%)		직업(%)	
		기혼	미혼	고졸	대졸이상	임금근로자	자영업자
그룹A	60	68.3	31.7	11.7	88.3	76.7	23.3
그룹B	60	75.0	25.0	1.7	98.3	90.0	10.0
그룹C	30	53.3	46.7	3.3	96.7	90.0	10.0
계	150	68.0	32.0	6.0	94.0	84.7	15.3

2. 보험지식 이해도 평가

- 그룹별로 실시한 보험지식 이해도 평가에서는 소비자 자신의 보장수요와 관련된 상품을 찾는 부분과 약관의 이해가 낮은 것으로 평가됨.

- 특히 가족의 생활보장수요와 관련 보험상품 연결, 보험기간 및 청약철회와 계약부활에 대한 이해도가 낮은 것으로 평가됨.

- － 설문대상자의 경우 보험계약 부활을 묻는 질문에 가장 낮은 정답률인 34.0%를 기록함.

- 다음으로 가족의 생활보장을 위한 보험상품(44.0%), 청약철회(54.7%), 보험기간(66.7%) 순으로 응답률이 낮음.

■ 그룹별로 실시한 보험 이해도 평가에서 대다수 사람들은 재산상 손해보장수요와 보험상품 연결, 보험상품의 특약과 판매수수료 및 해지환급금을 잘 이해하고 있는 것으로 평가됨.

- 이와 관련된 질문에 대한 응답률은 모두 90%를 상회함.

〈표 III-4〉 보험 관련 지식 및 용어에 대한 이해도 평가

구분		정답률(%)	질문	정답률(%)
보험종목	생활보장	44.0	위험보험료	76.0
	재산상 손해	91.3	판매수수료	91.3
	노후 생활자금	77.3	저축보험료에 대한 이자	79.3
보험기간		66.7	이자소득에 대한 과세	73.3
청약철회		54.7	해지환급금	99.3
특약		97.3	보험계약의 부활	34.0
보험료		71.3		

3. 핵심설명서 이해도 평가

가. 그룹 A와 그룹 B의 핵심설명서 이해도 비교

■ 핵심설명서의 경우 핵심설명서 개선안이 현행 핵심설명서보다 소비자의 이해도가 높은 것으로 평가됨.

- 핵심설명서 개선안을 평가한 그룹 A와 현행 핵심설명서를 평가한 그룹 B 간의 응답률을 비교해 보면, 그룹 A의 응답률이 더 높은 것으로 나타남.

- 〈표 Ⅲ-5〉 전체 표본에서는 그룹 A와 그룹 B 사이에 정답률이 10%p 이상 차이가 나는 항목은 총 6개 항목으로 그 중 5개 항목에서 그룹 A의 이해도 더 높은 것으로 나타남.
 - － 예를 들어, 보험료 납입기간, 투자재원 보험료, 납입보험료 투자비중, 파산 시 보상금액, 해지 시 낮은 환급금의 이유에서 그룹 A의 정답률이 통계적으로 유의하게 높음.
 - － 반면, 보험료의 구성요소는 그룹 B의 정답률이 더 높음.
- 한편, 변액보험 가입경험자를 제외한 결과에서는 여전히 전체 표본의 결과와 마찬가지로 5개 항목 모두에서 그룹 A의 이해도 증진효과가 유의하게 나타났으며, 그 효과도 더 확대된 것으로 판단됨.
 - － 반면, 보험상품의 혜택을 묻는 항목에서는 그룹 B의 정답률이 유의하게 높은 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-5〉 그룹 A와 B 간 정답률 비교

(단위: %)

구분	전체			변액보험 가입경험자 제외		
	그룹 A	그룹 B	계	그룹 A	그룹 B	계
	N = 60	N = 60	N = 120	N = 27	N = 33	N = 60
보험료 납입기간	75.0	63.3	69.2	74.1	60.6	66.7
보험금 지급시기	95.0	93.3	94.2	96.3	93.9	95.0
보험료 구성요소	38.3	48.3	43.3	37.0	42.4	40.0
투자원금 보장시기	88.3	93.3	90.8	85.2	90.9	88.3
해지 시 원금회수	45.0	45.0	45.0	37.0	42.4	40.0
투자재원 보험료	70.0	50.0	62.5	74.1	57.6	65.0
납입보험료 투자비중	46.7	36.7	41.7	44.4	30.3	36.7
파산 시 보상금액	55.0	20.0	37.5	66.7	24.4	43.3
세금 혜택	66.7	71.7	69.2	63.0	69.7	66.7
해지 시 낮은 환급금	80.0	68.3	74.2	81.5	63.6	71.7
사망보험금액	63.3	66.7	65.0	63.0	57.6	60.0
보험상품의 혜택	25.0	31.7	28.3	18.5	33.3	26.7
계약자 부담비용	8.3	11.7	10.0	11.1	6.1	8.3
자산운용수수료	38.3	41.7	40.0	44.4	39.4	41.7

- 종합하여, 그룹별 표본구성에서 그룹 A 학력 수준이 그룹 B에 비해 낮음을 감안하면 핵심설명서 개선안의 이해도 증진 효과가 더 명확히 드러난다고 할 수 있을 것임.

나. 그룹 C의 현행 핵심설명서과 개선안의 비교 평가

- 현행 핵심설명서와 개선안을 함께 보며 비교하는 그룹 C의 경우 대다수가 개선안이 ‘더 이해하기 쉽다’고 상품구매 시 정보가 유용하다고 평가함.
 - 개선안이 더 이해하기 쉽다는 응답이 25~29세 연령대에서 87.5%를 차지하였고 대다수 연령대 응답자의 80% 이상이 개선안 이해가 더 쉽다고 평가함.
 - 상대적으로 개선안에 낮은 평가를 준 40~49세 연령대도 70.0%의 응답자가 개선안이 더 이해하기 쉽다고 응답함.
 - 또한 그룹 C가 두 핵심설명서의 상품 구매 시 정보 적합성 정도를 평가한 결과, 응답자의 70%가 핵심설명서 개선안이 더 도움이 된다고 응답함.
 - 특히, 40~55세 연령대에서 상품 구매 시 핵심설명서 개선안이 더 도움이 된다는 응답률이 더 높은 것으로 조사됨.
 - 한편, 두 핵심설명서의 신뢰 정도를 평가한 결과, 응답자 중 56.7%가 개선안을 더 신뢰한다고 응답함.
 - 다만, 신뢰도에서는 핵심설명서 개선안과 현행 핵심설명서와의 차이가 축소된 것으로 나타남.

〈표 III-6〉 그룹 C의 상품설명서 비교 평가

연령대	사례 수 (명)	이해 용이성(%)		적합성(%)		신뢰도(%)	
		개선안	기존	개선안	기존	개선안	기존
25~29세	8	87.5	12.5	62.5	37.5	62.5	37.5
30~39세	6	83.3	16.7	66.7	33.3	66.7	33.3
40~49세	10	70.0	30.0	70.0	30.0	50.0	50.0
50~55세	6	83.3	16.7	83.3	16.7	50.0	50.0
계	30	80.0	20.0	70.0	30.0	56.7	43.3

■ 두 핵심설명서에 대해 소비자가 이해하기 쉽다고 판단한 근거로서는 요점정리, 질의응답 형태, 글씨 크기, 내용의 이해 용이성 등이 언급됨.

- 핵심설명서 개선안을 선호한 응답자(24명)는 ‘내용이 이해하기 쉽다’(16.7%), ‘내용이 한 눈에 파악된다’(12.5%), ‘내용이 간결하다’(12.5%), 질의응답방식(12.5%), 글씨크기(12.5%) 등을 선호 이유로 꼽음.
- 현행 핵심설명서를 선호한 응답자(6명)는 1쪽 분량의 요약(33.3%), 주요 요점 설명(33.3%) 등을 그 이유로 꼽음.
- 항목별 평가에서 법률 용어 사용에는 거부감을 나타낸 반면, 질의응답방식과 어려운 용어 풀이, 그림 및 예시 활용, 색상 사용 등은 상품을 이해하고 기억하는 데 많은 도움이 된다고 평가함.³⁰⁾
 - 응답자는 법률용어 사용에 48.3점의 낮은 점수를 부여하고, 강조를 위한 밑줄에도 60.0점의 상대적으로 높지 않은 점수로 평가함
 - 반면, 질의응답형 설명(67.8점), 용어 풀이(68.3점), 그림으로 묘사(68.9점), 적절한 예시와 표 활용(72.2점), 강조를 위한 진한 색상(74.4점)은 유용한 요소로 평가됨.
 - 이 외에 핵심설명서의 표현방식으로 글자 크기 차별화, 부드러운 필체와 색상 강조 등이 유용한 것으로 언급되었고, 구체적인 예시와 위험부담 등의 정보가 더 추가되어야 한다는 응답도 있음.

■ 핵심설명서가 구매 시 적합한 정보를 제공한다고 평가한 이유에는 이해 용이성, 주요 요점 설명, 짧은 분량, 도표 활용 등이 꼽힘.

- 핵심설명서 개선안을 선호한 응답자(21명)는 그 선호 이유로 주로 내용 이해 용이성(47.6%), 주요 요점 설명(19.0%) 등을 들.
- 현행 핵심설명서를 선호한 응답자(9명)는 짧은 분량(22.2%), 유의사항 명시(22.2%) 등을 들.

30) 7점 척도를 100점 만점으로 환산함.

- 보장 내용, 계약자 부담비용, 보험료 중 투자재원에 대한 설명 등에서 개선안이 높은 점수를 받은 한편, 현행 핵심설명서는 반대로 낮은 점수를 받음.

■ 핵심설명서를 신뢰할 수 있는 이유에도 역시 이해 용이성, 주요 요점 강조, 유의사항 명시 등이 제시되어 정보의 적합성을 평가하는 결정 요인과 차이가 없음.

- 개선안을 선호한 응답자(17명)는 신뢰감의 이유로 이해 용이성(29.4%), 쉬운 용어 풀이(17.6%) 등을 들.
- 현행 핵심설명서를 선호한 응답자(13명)는 주요 요점 강조(38.5%), 유의사항 명시(30.8%), 카테고리별 정리(15.4%)를 들.
 - 이는 핵심설명서에 대한 신뢰도가 단순히 표현방식이나 정보제공 방식을 넘어 유의사항 등을 강조하는 것도 신뢰도 제고에 도움이 되는 것으로 보임.
- 전체적으로 동일 내용에 대해 핵심설명서 개선안에 대한 신뢰도가 높게 나타났다는 점을 감안할 때, 이해 용이성이 신뢰도 제고에 도움이 될 수 있음을 간접적으로 엿볼 수 있음.
- 한편, 신뢰성 확보를 위한 항목별 평가의 경우 구매 시 부담해야 할 위험과 이익에 대해 균형감과 명확한 설명, 구매 시 알아야 할 내용에 대한 충분한 설명이 중요하다고 응답함.
 - 이 외에도 금융감독당국의 인증도 핵심설명서의 신뢰도를 높일 수 있다고 응답함.

4. 비교공시 평가

가. 비교공시 누리집 체험 평가

- 소비자가 비교공시 누리집을 통해 본인이 비교하고자 하는 상품들을 비교할 수 있는지를 알아보기 위해 인터넷을 사용하는 20~50대를 대상으로 비교공시 누리집을 체험한 후 주관식으로 누리집을 평가함.

○ 두 개 그룹으로 나누어 비교공시 누리집을 체험한 후 평가함(Box 5 참조).

Box 5 비교공시 체험 평가

- 조사대상은 기 구축된 표본 중에서 인터넷을 사용하는 20~50대 총 8명임.

○ 동 표본 중에서 8명의 대상자를 유의할당(Purposive Quota Sampling)하여 선발함.

— 비교공시 경험자 4명(20대, 30대, 40대, 50대 각 1명)

— 비교공시 미경험자 4명(20대, 30대, 40대, 50대 각 1명)

○ 표본의 과도한 몰입효과*를 최소화하기 위하여 신규조사의 형태로 선발함.

* 특별히 선발되었다는 생각에서 야기되는 과다 혹은 과소 응답

- 실험기간: 2013년 2월 1일 ~ 2월 8일

■ 실험방법

○ 금융소비자포털에 접속하여 제시된 조건에 맞는 상품들을 비교함.

(실험 1) 초년도 모집수수료율이 가장 낮은 상품을 선택

— TM채널로 판매되는 비유니버설 변액연금보험상품 비교

(실험 2) 보험료가 가장 저렴한 상품을 선택

- CI 보험상품 비교
- 비교공시 누리집을 체험한 후 소감을 묻는 방식으로 진행함.
 - 사용 시 어려운 점, 불편한 점, 개선사항 등
- 조사대상자의 비교공시 누리집 사용 화면을 녹화함.

■ 실험은 피실험자가 비교공시 누리집에서 특정 조건에 맞는 상품을 선택하여 해당 상품들을 검색하여 비교한 후 가장 저렴한 상품을 찾아내는 검색과정을 거친 후 검색 시 불편하거나 개선할 사항을 기술하는 절차로 진행됨.

- 피실험자는 금융감독원 금융소비자포털³¹⁾에 접속하여 특정조건에 맞는 상품을 선택하여 해당 상품들을 비교함.
 - 첫 번째 실험(실험 1)은 초년도 모집수수료율이 가장 낮은 변액연금상품이 어느 회사 보험상품인가를 찾아내는 과제,
 - 두 번째 실험(실험 2)은 어느 회사 CI보험이 가장 저렴한 보험료를 제시하고 있는가를 찾아내는 과제임.
- 피실험자는 비교공시 누리집을 경험한 후, 사용 시 어려운 점, 불편한 점, 개선사항 등을 주관식으로 답함.

■ (실험 1) TM채널로 판매되는 비유니버설 변액연금상품 중에서 초년도 모집수수료율이 가장 낮은 상품을 찾는 과제임.

- 정상적인 비교 경로는 먼저 생명보험상품 비교 중 상품비교, 항목별 비교 링크를 확인한 후, TM/CM/기타, 변액/비유니버설 등의 조건 선택 후 제시되는 상품들의 초년도 모집수수료율을 비교해야 함.

31) 금융감독원(<http://consumer.fss.or.kr/fss/consumer/compare/inspd/insuregoods.jsp>).

“당신은 전화를 통해 판매되는 보험을 비교한 후에 가입하려고 합니다.
원하는 상품은 투자성과에 따라 보험금이 늘어날 수도 있는 변액연금상품
으로 적립기간 중에는 적립된 금액의 중도인출이 불가능한 상품입니다.”

- 그러나 거의 모든 피실험자들이 비교공시 누리집(금융소비자포털 또는 생명보험협회)의 생명보험상품 비교 중 변액보험 링크를 먼저 확인했으며, 동 링크 내에 있는 내용들에서 비교사항을 찾는 데 대부분의 시간을 보냄.
 - 그런데 변액보험 링크는 펀드수익률 비교공시, 펀드현황, 펀드조건 검색, 보험사별 통계 등 펀드 운용과 관련된 내용과 연결되어 변액보험 상품비교와 무관함.
 - 피실험자에 따라서는 가장 저렴한 “모집수수료율”이라는 단어 때문에 방카모집수수료율 링크에서 상품들을 찾음.
 - 또한 TM/CM, 유니버설/비유니버설 등 상품 종류 선택에 관한 부연 설명을 찾고자 하나 비교공시 누리집 내에서는 해결이 불가능했음.

■ (실험 2) CI보험 중에서 가장 보험료가 저렴한 상품을 선택하라는 과제임.

- 정상적인 비교 경로는 먼저 생명보험상품 비교 중 상품비교, 항목별 비교 링크를 확인한 후, 보종구분은 보장성, 구분상세A는 CI보험을 선택한 후 보험료지수가 가장 낮은 상품을 찾으면 됨.

“당신은 CI보험을 비교한 후에 가입하려고 합니다.”

- 대부분의 피실험자가 CI보험을 알지 못하여 비교공시 누리집 상단의 검색 창에서 용어를 검색하였으나, 원하는 결과를 얻지 못하여 외부 다른 검색 엔진을 사용하여 CI의 의미를 찾는 경우가 많았음.
- 다음으로 보험료지수에 대한 개념을 알지 못해서, 어떠한 항목을 비교해야 하는지 알지 못했음.

- 실험 결과, 피실험자들은 어려운 용어와 용어 설명이나 검색 서비스 부재로 사전 지식이 없는 상황에서 비교공시를 이용하기 어렵고, 상품의 단계별 비교가 불가능해 불편하다고 응답함.
 - 보험상품이 너무 많은데 용어는 어렵고 검색목적에 따른 검색서비스가 분리되어 있지 않다고 응답함.
 - 일반 인터넷쇼핑과 비교할 때, 상품 분류 및 카테고리 검색이 혼란스럽고 검색목적에 따라 어떤 검색을 해야 할 지 파악하기 어려워 사전 지식이 많이 요구된다는 점을 지적함.
 - 또한 검색 결과가 여러 회사의 상품을 비교하기 어렵게 정렬되고 재검색이 불가능한데다 원하는 조건으로의 재정렬이 어렵고, 도표나 그래프 없이 표만 제공하고 있어서 불편하다고 응답함.
 - － 회사별 분류가 우선이어서 상품이 많으면 회사별 비교가 불가능한데, 특히 생명보험에서 심하다고 응답함.
 - － 재검색(단계별 비교) 기능이 없어 자세한 세부 조건을 비교하기 어렵고, 금액이나 수익률별 정렬 기능이 없는 것도 불편하다고 응답함.
- 따라서 피실험자들은 비교공시의 외형상 개선과 더불어 일반인이 쉽게 정보를 찾을 수 있도록 검색기능을 개선해야 한다고 응답함.
 - 비교공시 창을 전체화면으로 볼 수 있게 해야 하며, 한 눈에 전체 서비스를 파악할 수 있도록 구성을 개편해야 한다는 의견이 있었음.³²⁾
 - 보험지식이 적은 일반인도 쉽게 찾을 수 있도록 검색 목적에 따른 안내가 필요하며, 회사가 아닌 상품별 우선 분류로 간단하게 상품을 비교할 수 있도록 구성해야 한다는 제안이 있었음.
 - 아울러 항목별 비교, 단계별 비교가 가능하도록 검색 기능을 추가할 필요가 있다고 응답함.

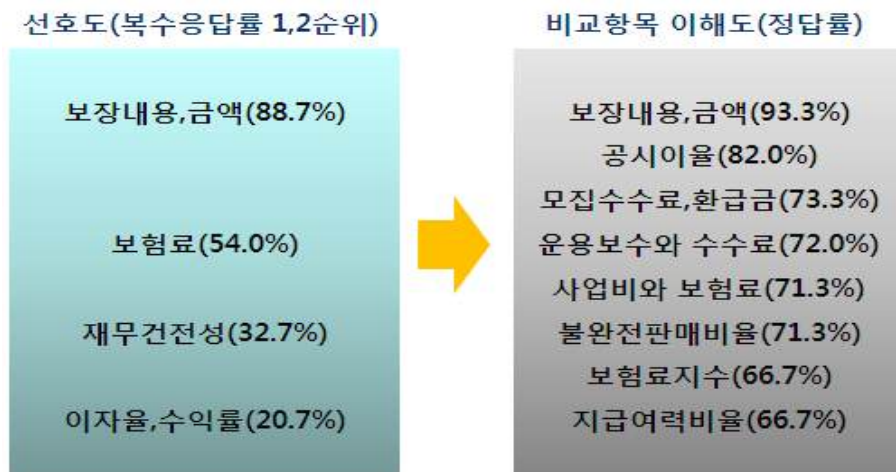
32) 최근 비교공시 누리집에는 화면확대 기능이 추가됨.

나. 비교공시 관심 항목과 이해도 평가

■ 비교공시 관심 항목 설문과 비교공시정보 이해도 평가 간에 보장내용항목은 일관성이 있으나, 보험료 항목은 관심은 있지만 이해도는 낮아 보험료지수 등에 대한 충분한 설명이 있어야 활용도가 높을 것으로 예상됨.

- 구매 대상 보험상품 비교에서 응답자는 비교항목으로 보장내용 및 보장금액이라고 응답한 경우가 가장 많았고, 다음으로 보험료가 제시됨.
- 그런데 소비자의 비교공시정보 이해도 평가에서 응답자는 보장내용 및 보장금액, 공시이율 관련 문제의 정답률이 가장 높게 나타남.
 - － 반면, 보험료지수나 지급여력비율 관련 문제의 정답률은 낮게 나타남.
 - － 모집수수료 및 환급금, 운용보수와 수수료, 사업비와 보험료, 불완전판매비율 관련 문제에 대해서는 71.3%~73.3%의 정답률을 보임.

〈그림 III-1〉 비교공시 관련 보험 이해도 평가



■ 한편, 비교공시를 경험한 적이 있는 소비자 설문에서 보험상품 비교 시 가장 이해하기 어려운 항목과 이해하기 어렵다고 생각한 이유를 질문한 결과,

- 이해하기 어려운 항목은 예정위험률 · 예정이율 · 예정사업비율이었으며, 이 밖에도 불완전판매비율, 특별계정이익률, 보험료지수, 공시이율 등도

이해하기 어려운 항목으로 언급됨.

- 이해하기 어려운 이유에는 어려운 용어 사용이 가장 많았음(47.6%).
 - 이 밖에도 보험지식이 부족해서, 누리집의 항목 비교가 쉽지 않아서라고 응답한 경우는 각각 33.3%와 19%였음.

5. 소비자 실험 결과 요약 및 시사점

- 서술 및 표현 방식을 달리한 두 가지 핵심설명서를 그룹별로 평가한 결과, 스토리텔링 구조의 질의응답형 핵심설명서가 더 나은 것으로 평가됨.
 - 변액(연금)보험의 현행 핵심설명서와 본 연구에서 새로 제시된 핵심설명서 개선안에 대해 두 그룹의 이해도를 평가한 결과, 핵심설명서 개선안을 읽은 그룹 A의 상품 이해도가 전반적으로 더 높은 것으로 나타남.
 - 한편, 현행 핵심설명서와 핵심설명서 개선안을 동시에 보고 비교·평가한 그룹 C도 핵심설명서 개선안이 이해 용이성, 구매결정 관련 적합성과 신뢰성 등 모든 면에서 상대적으로 보다 우수하다고 평가함.
 - 서술 및 표현방식과 균형 있는 정보 제공 노력이 소비자들의 보험상품에 대한 이해도 및 신뢰도를 제고하는 데에 도움이 되는 것으로 판단됨.
 - 핵심설명서 개선안이 사실상 최소한의 개선 시도임에도 불구하고 소비자는 공시정보의 이해도와 유용성을 높게 평가함.
 - 따라서 보험회사는 상품설명서를 소비자의 시각과 입장에서 작성할 수 있도록 노력할 필요가 있음.
- 비교공시시스템의 체험평가에서는 모든 피실험자가 정보 획득에 어려움을 겪었으며 찾고자 하는 정보를 얻지 못하였음.
 - 누리집에서 제시하는 분류 또는 링크항목의 체계가 혼동되어 있어 원하는 내용을 어디서 찾을 수 있는지 모든 항목을 확인하는 번거로움이 있었음.

- 용어를 이해하지 못하는 경우가 많았으나, 추가적 용어설명 기능이 없었으며 누리집 안의 검색창은 활용이 사실상 불가능했음.
- 피실험자가 비교공시 누리집을 경험한 후 나온 가장 많은 응답은 어려운 용어 사용, 상품은 너무 많은데 여러 회사의 상품비교가 어려움, 단계별 검색이나 재검색 기능의 부재임.

■ 소비자 실험은 정보를 이용자 눈높이에 맞추수록 상품정보에 대한 소비자의 이해도와 정보 유용성이 높아질 수 있음을 보여줌.

- 이때, 소비자 중심의 공시는 결국 보험회사가 고객인 소비자를 보다 적극적으로 보호하려는 노력에서 출발함.

IV. 상품공시 개선방안

■ 본 연구는 보험 이해도 증진, 보험민원 감소, 보험회사 신뢰 제고라는 일련의 프로세스를 염두에 두고 세 가지 상품공시 개선안을 제시함.

○ 첫째, 보험상품의 상품설명서를 2~3쪽으로 요약한 ‘핵심설명서’가 모든 보험상품에 제공될 것을 제안함.

– 소비자의 주요 정보 획득 경로는 설계사이므로 설계사가 제공하는 상품 설명서의 정보 전달 개선에 초점을 맞춘다면, 핵심설명서의 가장 효과적인 대안이 될 것임.

○ 둘째, 자문채널 인프라가 부족한 여건에서 소비자가 활용할 비교공시는 소비자가 다단계 검색을 통해 보험상품을 실질적으로 비교할 수 있도록 개선될 필요가 있음.

– 장기적으로 독립 금융자문채널의 인프라와 컨슈머리포트 등 시장기능이 보험협회의 비교공시와 병행하거나 대체하는 것이 바람직할 것임.

○ 셋째, 최근에 개정된 모범규준이나 컨슈머리포트의 활성화는 상품공시와 비교공시 개선 주체인 보험회사의 적극적인 대응을 촉진하는 유인구조로 작동할 것으로 기대됨.

– 다만, 보험상품의 위험보장기능보다 금융상품 간 일률적 비교는 변액 연금 수익률 논란처럼 오히려 소비자의 이해를 오도하고 신뢰가 훼손되는 부작용도 있을 수 있으므로 원활한 의견교환이 필요함.

■ 그러나 본 연구는 상품공시의 주체인 보험회사나 정보전달자인 설계사 등의 관점을 다루고 있지 않아 상품공시의 개선방향을 제시함에 있어서 어느 정도

한계는 존재할 것이며, 이는 향후 연구에서 보완될 것으로 기대함.

1. 스토리텔링 방식의 질의응답형 핵심설명서 전면 확대

- 핵심설명서는 소비자가 상품을 이해하는 흐름을 따라 내용을 전개하고 모든 보험상품에 핵심설명서가 함께 제시되는 것이 바람직함.
 - 소비자 실험 결과는 정보의 이해 용이성에 있어서 질의응답형 서술, 소비자 중심의 용어와 표현을 담은 핵심설명서가 좋은 평가를 받음.
 - 다수의 연구와 소비자 선호조사도 핵심설명서가 갖추어야 할 요소로서 쉬운 용어와 질의응답 형태의 구성을 꼽음.³³⁾
- 소비자가 구매 시 활용할 수 있는 핵심설명서는 상품구매를 통해 소비자가 얻을 수 있는 혜택과 부담해야 할 위험과 비용을 균형있게 제시해야 함.
 - 소비자 실험은 핵심설명서에 담긴 정보가 이해하기 쉽고 소비자가 알고 있어야 하거나 유의해야 할 사항을 적절하게 기술하여야 하고, 이런 핵심 설명서를 신뢰함을 보여줌.
 - 현행 핵심설명서는 보험상품의 혜택, 위험부담 관련 내용 등이 분산되어 있어서 소비자가 내용을 쉽게 파악하기가 어려워 개선이 필요함.
- 핵심설명서의 세부 서술 및 표현방식에서는 레이아웃과 글씨 및 색상 등이 개선될 경우 정보의 가독성이 높아지는 것으로 나타남.
 - 소비자는 보다 큰 글씨, 밑줄보다는 굵은 글씨나 색상 강조, 질의응답형 서술 구조, 추가정보의 원천 표시 등에서 정보를 보다 쉽게 이해하고 상품구매 시에 보다 적극적으로 정보를 활용할 것으로 평가됨.

33) FSA(2003).

2. 이해하기 쉽고 재검색이 가능한 형태로 비교공시 개선

■ 소비자의 상품비교는 자문채널을 통해서 이루어지는 것이 바람직하며, 자문 채널의 대안으로서 기능하고 있는 비교공시의 경우 검색기능의 개선을 통해 소비자가 비교 결과를 쉽게 얻고 충분히 활용하도록 해야 함.

- 비교공시는 자문채널에 대한 접근성이 떨어지는 일반 보험소비자에게 보험상품을 쉽게 비교할 수 있도록 하기 위해 제공되는 서비스라고 할 수 있음.
- 그런데 기존 연구는 소비자가 상품정보를 얻는 과정에서 비교공시 의존도가 높지 않음을 보이고 있어 무엇보다 비교공시의 존재를 널리 알리는 것이 필요한 것으로 보임.

■ 소비자 실험은 비교공시가 어려운 용어를 충분히 설명하지 않고 검색기능이 미흡하여 보험 이해도가 낮은 사람이 비교공시를 활용하기 어려움을 보여줌.

- 비교공시가 자문역할을 담당하기 위해서는 다양한 소비자의 물음에 가장 근사한 답을 제시해야 할 것임.
 - － 현재 누리집은 기초지식이 부족한 소비자를 대상으로 미리 메뉴(소비자의 질문)를 만든 형태이나, 실험결과 소비자는 유효한 정보를 얻지 못하고 있었음.

■ 따라서 비교공시 누리집에 대한 단계적 개선 방안을 다음과 같이 제시함.

- 먼저 비교공시 누리집(홈페이지)을 이용하면서 소비자가 알지 못하는 용어에 대해 설명해 주는 메타데이터나 도움말 제공이 필요함.
- 한편, 비교공시 누리집의 변액연금펀드, 방카수수료율 등 기본적인 상품비교와 별개로 제시된 항목들을 재정리할 것을 제안함.
 - － 해당 항목들은 상황에 따라 필요한 링크를 추가하는 방식으로 대응해 온 결과로서 상품비교 과정에서 소비자 혼란을 초래하고 있어 재정비

가 필요함.

- 다음으로 소비자가 비교공시 누리집에서 원하는 정보를 얻기 위해서는 재검색을 통해 검색 결과를 축소할 수 있는 체계가 필요함.
 - － 일반 인터넷쇼핑의 ‘결과 내 재검색 기능’이 참고가 될 수 있을 것임.
- 궁극적으로는 ‘google’이나 일반 검색엔진처럼 검색창에 비교하고자 하는 상품을 입력하면 관련 자료들이 나오도록 하는 전면적 검색 기능 강화 방안을 고려해 볼 수 있음.

3. 소비자 중심 상품공시 촉진 유인 강화

■ 상품공시의 주체인 보험회사의 적극적인 개선을 촉진하는 유인구조가 필요함.

- 상품공시나 비교공시의 모범사례를 발굴하여 시장참여자가 주목하게 만드는 것이 보다 근본적으로 민원 감소를 가져오고 장기적으로 소비자의 신뢰를 높이는 결과를 가져올 것임.
- 최근 개정된 ‘금융소비자보호 모범규준’은 우수 인력의 상품공시 투입과 영업행위와 보상 간 연계 강화 등을 담고 있어 보험회사의 상품공시 개선을 촉진하는 계기가 될 것으로 보임.

■ 상품공시 실태를 반영한 우수금융회사 선정과 컨슈머리포트 등 시장감시기능이 보험회사의 상품공시 개선을 촉진할 수 있을 것으로 기대됨.

- 소비자 중심의 상품공시를 촉진하는 평가지침을 우수회사 선정에 반영함.
 - － 금융감독당국은 2008년부터 민원발생 결과(400점)와 모범규준의 이행 수준(600점)을 기준으로 소비자 보호 우수금융회사를 선정하고 있음.
 - － 이때, ‘소비자 정보 제공 및 교육시스템’ 항목을 통해 제공 정보의 적정성, 시의성, 접근성, 용이성을 평가하고 있어 이해하기 쉬운 정보작성과 적정 판매관행을 촉진할 세부 평가지침이 제시될 필요가 있음.

- 또한 소비자단체 등 컨슈머리포트 등 시장감시기능에 의해서도 보험 회사에 대한 상품공시 개선 유인구조가 작동할 것으로 기대됨.
 - － 다만, 변액연금 수익률 논란에서 보이듯이 컨슈머리포트가 금융시장에서 공통적으로 다루거나 유사한 상품에 초점을 맞추는 경향이 있어 위험보장 등 보험상품의 고유 기능을 소홀히 다루는 단점이 있음.
 - － 따라서 금융감독당국은 소비자단체 등으로부터 공시자료에 대한 의견을 수시로 청취하고, 소비자의 보험상품 이해도를 높이고 보험상품의 특성을 반영할 수 있도록 보험상품공시 참고자료를 제공할 필요가 있음.

참고문헌

- 권영수(2007), 『보험상품 공시제도의 현황 및 개선방안』, 조사연구Review, 21, 금융감독원.
- 금융감독원(2013a), 『금융회사 내 소비자보호 시스템 구축을 위한 금융소비자 보호 모범규준 개정』, 보도자료(2013. 5. 9).
- _____ (2013b), 『보험민원 감축을 핵심과제로 선정 추진』, 보도자료(2013. 4. 5).
- _____ (2013c), 『보험상품설명서를 알기 쉽게 전면 개선하는 등 소비자보호 강화』, 보도자료(2013. 1. 9).
- _____ (2011), 『보험상품 공시제도 개선방안』, 보도자료(2011. 11. 23).
- _____ (2010), 『보험상품 가입 시 보험료 공시자료 활용방법』, 보도자료 (2010. 10. 25).
- _____ (2008), 『저축성 변액보험의 사업비 공시 확대』, 정례브리핑자료 (2008. 12. 11).
- _____ (2007), 『금융상품 핵심설명서 제도 시행』, 정례브리핑자료(2007. 3. 22).
- _____ (2003), 『보험상품 비교공시 활성화 추진』, 보도자료(2003. 1. 29).
- _____ (2000), 『보험상품 공시제도 개선방안』, 보도자료(2000. 6. 20).
- 김병연(2010), 『금융회사 상품공시규제의 체계화 방안』, 주간금융브리프, 19(36), 금융연구원.
- 김호균·김지은(2009), 『최근 주요국의 보험영업 감독·규제 동향 및 시사점』, 조사연구Review, 29, 금융감독원.
- 박지우·여정성(2009), 『소비자의 금융정보탐색장애와 신문, 팸플릿의 유용성 평가』, 소비자학연구, 20(1).
- 송민규(2011), 『금융소비자에 대한 금융상품 정보제공의 개선방향: 비교공시를 중심으로』, 한국금융연구원.
- 석승훈(1997), 『보험가격 자유화와 가격의 분포』, 리스크관리연구, 리스크관리학회.
- 원승연(2011), 『금융투자상품 시장에서의 금융소비자 보호 제한된 합리성 개념

- 을 중심으로』, 소비자학연구, 22(1).
- 이기형 · 임준환 · 김해식 · 이경희 · 조영현 · 정인영(2012), 『소비자중심의 변액
연금보험 개선방안』, 보험연구원.
- 이윤호(2010), 『금융상품의 불완전판매와 입증책임의 역할』, 보험금융연구,
21(3), 보험연구원.
- 이은영(2013), 『컨슈머리포트를 통한 보험상품 비교정보의 확산 및 영향』, 보험
Insight Brief 제2호, 보험금융연구소.
- 지범하 · 이경주 · 최현자(2012), 『보험소비자 가용정보 현황과 과제』, 금융연구
Working paper, 한국금융연구원.
- 허창언(2012), 『보험산업 신뢰도 제고 방안』, 월간생명보험, 3월호.
- Douglas, J. I.(2012), “What Do They Know, Anyway?: Consumer Understanding
of Life Insurance”, LIMRA.
- European Insurance and Occupational Pensions Authority(EIOPA, 2012), “Report
on Good Practices for Disclosure and Selling of Variable Annuities”.
- Financial Service Authority(2005), “Investment Product Disclosure: Proposals
for a Quick Guide at the Point of Sale”, Consultation Paper 05/12.
- _____ (2003a), “Informing Consumers: Product Disclosure
at the Point of Sale”, Consultation Paper 170.
- _____ (2003b), “The Development of More Effective
Product Disclosure”, Consumer Research 18.
- _____ (2000), “Better Informed Consumers”, Consumer Research 1.
- International Association of Insurance Supervisors(IAIS, 2011), “ICP 19:
Conduct of Business”.
- Mitchell, J. O.(2011), “The Problem Is Not Literacy, It's Marketing”, LIMRA's
Market Facts Quarterly, 3-4.
- OECD(2011), “G20 High Level Principles on Financial Consumer Protection”.

부 록

1. 결과표

〈부록 표 1〉 그룹C의 상품설명서 이해 용이성 관련 선호 이유(Selected)

구분	전체(30명)	개선안 선호(24명)	기존 선호(6명)
내용이 한 눈에 잘 들어온다	16.7	12.5	33.3
내용이 이해가 쉽다	13.3	16.7	0.0
주요 요점을 잘 설명했다	13.3	8.3	33.3
내용이 간결하다	10.0	12.5	0.0
질의응답 방식이라 이해가 쉽다	10.0	12.5	0.0
글씨가 커서 좋다	10.0	12.5	0.0

〈부록 표 2〉 그룹C의 항목별 상품 이해도에 대한 유용성 정도

구분	평균 (100점 만점)	구분	평균 (100점 만점)
질문 및 응답식 설명	67.8	충분한 글씨크기	61.7
서술식 설명	62.2	그림으로 묘사	68.9
한 문장에 한 메시지	62.8	적절한 예시 표 활용	72.2
용어에 대한 해석	68.3	강조를 위한 진한 색상	74.4
법률용어 사용	48.3	강조를 위한 밑줄	60.0

〈부록 표 3〉 그룹C의 상품설명서 구매결정 관련 선호 이유(Selected)

구분	전체(30명)	개선안 선호(21명)	기존 선호(9명)
내용이 이해가 쉽다	36.7	47.6	11.1
주요 요점을 잘 설명했다	20.0	19.0	22.2
내용이 일목요연하다	10.0	0.0	33.3
설명이 구체적이다	6.7	4.8	11.1
원하는 답을 도표로 잘 나타냈다	6.7	9.5	0.0
유의사항을 잘 명시했다	6.7	0.0	22.2

〈부록 표 4〉 그룹C의 구매결정 시 요구되는 항목별 평가 비교

구분	평균(100점 만점)	
	개선안(%)	기존(%)
보장내용을 쉽게 찾을 수 있다	72.2	51.8
계약자가 부담하는 비용을 명시	74.1	59.5
보험료 중 투자재원에 대해 쉽게 서술	71.6	58.9

〈부록 표 5〉 그룹C의 상품설명서 신뢰 이유(Selected)

구분	전체(30명)	개선안 선호(17명)	기존 선호 (13명)
내용이 이해하기 쉽다	16.7	29.4	0.0
주요 요점을 잘 강조하였다	16.7	0.0	38.5
유의사항을 잘 명시했다	13.3	0.0	30.8
카테고리별로 나뉘어져서 내용 이해가 쉽다	10.0	5.9	15.4
용어풀이가 쉽게 잘 되어 있다	10.0	17.6	0.0
내용이 한 눈에 잘 들어온다	6.7	11.8	0.0

〈부록 표 6〉 그룹C의 신뢰성 확보를 위해 요구되는 항목별 평가 비교

구분	평균(100점 만점)	
	개선안(%)	기존(%)
구매 시 부담해야 하는 위험과 이익에 대한 명확한 명시	64.3	60.9
구매 시 알아야 하는 내용을 충실히 설명	67.9	59.2

2. 핵심설명서 평가 설문

가. 현행 상품설명서

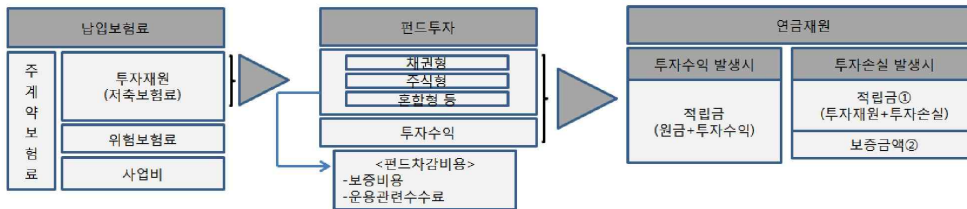
변액연금보험 상품설명서 1

ID

○○ 변액연금보험 핵심 상품설명서

● 상품개요

- 계약자가 납입한 보험료의 일부로 펀드를 구성하여 운용하며 **장기 노후생활자금 확보를 주목적으로 하는 연금상품**임.
- 연금지급 개시 전 사망시 사망보험금을 지급함.
- 특별계정의 운용실적에 따라 보험금액(사망보험금, 해지환급금, 연금액 등)이 변동하고, 최저보증이율이 없어 원금에 손실이 발생할 수 있으며, 그 **손실은 계약자에게 귀속됨**. 다만, 사망시점에는 **이미 납입한 주계약보험료 또는 전환금액(전환시)**을 연금개시일 및 매 전환적립금 보증일에는 **최저연금적립금 또는 최저적립금을 최저보증함**.
- ※ 이 보험계약은 예금자보호법에 따라 예금보험공사가 보호하지 않으며, 가입 후 10년 이상 유지시 이자소득세가 과세되지 않음.



● 보험계약

- 위험보장(연금개시전): **주계약 위험보험료 및 특약보험료를 기초로 사망등의 위험을 보장함**.
 - 주계약: 재해사망(3,600,000원 + 적립금), 일반사망(1,800,000원 + 적립금)
- 펀드투입금액: **납입보험료에서 위험보험료, 사업비, 특약보험료를 차감한 금액이 펀드에 투입됨**.
 - 납입보험료 309,211원(주계약 보험료 300,000원, 특약보험료 9,211원), 7년납

(단위: 원)

납입보험료		~7년	8~18년		
주계약 보험료 (300,000원)	투자재원 (펀드투입)	267,024~267,114 (89.0~89.0%)	-		
	사업비	32,730 (10.91%)	2,000 (0.67%)		
	위험보험료	156~246 (0.052~0.082%)	270원~606 (0.09~0.202%)		

※ 월 특약보험료는 9,211원으로 갱신형의 경우 보험료가 달라질 수 있으며, 펀드투입금액에는 포함되지 않음

- 연금지급: 연금개시 시점의 **적립금**(최저연금적립금 또는 최저적립금을 최저 보증)을 재원으로 **충신연금플러스형(기본,LTC), 상속연금형, 확정기간 연금형** 등 계약자가 선택한 방식으로 **연금을 지급함**
- 해지환급금: 보험계약 해지시 받는 금액으로, 계약 후 7년 이내 임의 해지시 적립금에서 일정금액을 공제하므로 이미 **납입한 보험료보다 적을 수 있음**

(기준: 남자 34세, 납입보험료 309,211원, 7년납, 투자수익률 4%, 기본형, 충신개인연금형(10년보증)(52세개시), 단위: 만원)

경과기간	1년	3년	5년	7년	10년	15년	18년	연금
납입보험료 누계액	370	1,112	1,833	2,544	2,554	2,544	2,554	176
해지환급금	240	949	1,698	2,490	2,707	3,114	3,387	

※ 상기 예지금액은 가입절차서 해지환급금 예시표와 동일하므로 자세한 사항은 가입절차서 참조(다만, 중도인출 및 추가납입 절차는 미반영)

※ LTC형의 경우 상기 연금액은 LTC 미발생시 기준임

● 자산운용

- 펀드투자: 계약자의 투자성향에 따라 다양한 펀드를 선택하여 투자할 수 있음(다만, 연금개시 후에는 적립금을 공시이율로 부리함)
- 최저보증: 특별계정 운용실적과 상관없이 **일정금액을 보증함**(다만, 중도해지시에는 적용되지 않음)
 - 최저보증비용: **연0.35~0.65%**(최저연금적립금 보증 연0.6% / 최저적립금 보증 연0.3%(전환시)/최저사망보험금 보증 연0.05%)

- 사망보험금: 연금지급 개시전 사망시 사망보험금은 이미 납입한 주계약 보험료 또는 전환금액을 보증함
- 연금적립금: 연금개시시점의 적립금은 이미 납입한 주계약 보험료 또는 최저적립금(전환시) 보증함
- 특별계정 보수 및 비용: 특별계정 자산의 운용 수탁 등을 위한 보수를 **특별계정 계약자적립금에서 차감함.**
 - 특별계정 운용관련 수수료: 연0.37%(운용보수: 연0.25%, 투자입임보수: 연0.1%, 수탁보수: 연0.01%, 사무관리보수: 연0.01%)
- 자산운용옵션: 계약자가 펀드별 편입비율을 설정할 수 있으며, Step-Up전환옵션 및 펀드자동재배분 옵션을 선택할 수 있음.

핵심 상품설명서는 상품설명서의 주요내용만을 담고 있습니다. 보다 상세한 정보는 상품설명서 본문과 가입설명서, 운용설명서 및 약관을 통해 확인하시기 바랍니다.

보험설계사
보험계약자

서명
서명

친권자
친권자

서명
서명

가입자 유의 사항(가입자 보관용)

■보험계약 관련 특히 유의할 사항

① 보험계약관련 유의사항

- 최초 보험료를 납입한 날로부터 10년이상 유지하는 경우에 한하여 보험차익(보험금 또는 해지환급금에서 이미 납입한 보험료를 차감한 금액)에 대한 이자소득세 비과세가 가능합니다.
- 보험금, 해지환급금 등은 적립금에 적용되는 적립이율(또는 투자수익률), 중도인출, 보험료 미납 등에 따라 변동합니다.

(중략)

② 해지환급금에 관한 사항

- 보험계약을 중도 해지시 해지환급금은 이미 납입한 보험료보다 적거나 없을 수 있습니다. 그 이유는 납입한 보험료중 위험보장을 위한 보험료, 사업비 및 특약보험료를 차감한 후 운용·적립되고, 해지시에는 적립금에서 이미 지출한 사업비해당액을 차감하는 경우가 있기 때문입니다.

(중략)

■보험금 지급관련 특히 유의할 사항

- 납입한 보험료 중 보험 보장에 사용되는 보험료(위험보험료)와 보험계약 체결, 유지비용(사업비)등을 제외한 금액만 펀드에 투자되어 운영됩니다.

(중략)

■보험계약 관련 특히 유의할 사항

○ 보험계약관련 유의사항

- ▷ 이 상품은 보험료를 장기간 납입해야 하기 때문에 보험계약자의 소득을 감안하여 보험료 수준을 결정하여야 하며, 납입기간 중 보험료를 감액하는 경우 감액부분만큼 해지된 것으로 처리되어 해지공제금액 상당의 손실이 발생될 수 있습니다.
- ▷ 이 보험계약은 보장기능이 있고 납입보험료에 보험회사가 경비로 사용하는 사업비가 포함되어 있는 보험상품으로 은행의 연금신탁 또는 예금, 적금과 다릅니다.
- ▷ 최초로 보험료 납입한 날부터 10년이 경과하기 전에 만기가 도래하거나, 중도 해지를 하는 경우에는 보험차익(연금액 또는 해지환급금에서 이미 납입한 보험료를 차감한 금액)에 대하여 이자소득세가 부과됩니다. 또한 최초 납입일로부터 10년이 경과하기 전에 납입한 보험료를 확정된 기간 동안 연금형태로 분할하여 지급받은 경우에도 과세됩니다.
- ▷ 연금액 및 해지환급금은 납입보험료 전체가 아닌 위험보험료, 사업비 및 특약보험료를 제외한 금액을 대상으로 적립하여 계산됩니다.

(중략)

○ 해지환급금에 관한 사항 등

- 이 보험계약을 중도 해지할 경우 해지환급금은 납입한 보험료에서 경과된 기간의 위험보험

료, 사업비(미상각신계약비 포함) 등이 차감되므로 납입보험료보다 적거나 없을 수도 있습니다.

※ 별도로 제공되는 〈가입설계서〉를 참조하시기 바랍니다.

(중략)

■ 기타 보험계약자가 알아야 할 사항

○ 예금자보호제도

이 보험계약은 예금자보호법에 따라 예금보험공사가 보호하지 않습니다. 다만, 가입하신 특약의 경우 예금자보호법에 따라 예금보험공사가 보호하되, 보호 한도는 본 보험회사에 있는 귀하의 모든 예금보호대상 금융상품의 해지환급금(또는 만기시 보험금이나 사고보험금)에 기타 지급금을 합하여 1인당 “최고 5천만원”이며 5천만원을 초과하는 나머지 금액은 보호하지 않습니다.

■ 변액보험에 관한 사항

○ 변액보험의 투자형태 및 구조

변액보험은 회사에서 보험계약자가 납입한 보험료의 일부로 자금을 조성하여 특별계정으로 운용하고, 그 특별계정의 운용실적에 따라 계약자에게 투자이익을 배분함으로써 보험기간 중에 보험금액 등이 변동하는 보험입니다.

※ 별도로 제공되는 〈변액보험 운용설명서〉를 참조하시기 바랍니다.

○ 변액보험에 관한 주요내용

변액보험 주요내용

※ 변액보험 계약은 **변액보험 판매관리사** 자격을 가진 자만이 판매할 수 있습니다.

1. 이 상품은 실적배당형 상품으로 특별계정의 운용에 따른 이익과 **손실** 이 계약자 및 수익자에게 **귀속** 되며, 특별계정의 운용실적에 따라 사망보험금과 해지환급금 등이 매일 변동됩니다.
2. 이 상품은 단기보유 목적의 **투자신탁상품(적립식 펀드 등)**이나 **예금, 적금이 아니라**, 노후 생활자금 마련에 적합한 실적배당형 **연금보험**입니다.
3. 고객님의께서 납입한 보험료 중 수수료 안내에 기재된 보험관계비용 및 특약보험료를 **차감**한 수 특별계정(펀드)에 **투자**, 운용되므로 해지환급금이 납입보험료에 이르기 위해서는 펀드수익률에 따라 차이는 있으나 **장기간** 소요됩니다.
투자수익률(4.0%) 가정시 : **최초 원금도달기간**은 가입 후 약 **8년**이며, 그 후 나이증가로 위험보험료가 늘어남에 따라 해지환급금이 납입원금에 도달하지 않을 수 있습니다.
☞ 상기 예시는 단지 계약자의 이해를 돕기 위한 단순한 가정에 불과하며 특별계정의 투자수익률 및 계약자의 가입조건 변경에 따라 예시된 시점의 차이가 클 수 있습니다.
4. 이 보험계약은 **예금자보호법에 따라 예금보험공사가 보호하지 않습니다.**
다만, 가입하신 특약의 경우 **예금자보호법**에 따라 예금보험공사가 보호하되, 보호 한도는 본 보험회사에 있는 귀하의 모든 예금보호대상 금융상품의 해지환급금(또는 만기시 보험금이나 사고보험금)에 기타지급금을 합하여 **1인당 “최고 5천만원”**이며 **5천만원을 초과하는 나머지 금액은 보호하지 않습니다.**
5. 이 보험은 투자수익률이 악화되더라도 사망보험금과 연금수령자의 연금개시시의 적립금은 이미 납입한 보험료(특약보험료 제외)를 최저 보증하여 드립니다. 다만, “V파생혼합형(전환)”펀드로 전환된 계약의 경우 사망보험금 지급사유 발생시 “전환 후 보험료”(상세내용은 약관참조)와 매 전환적립금 보증일 및 연금개시시점의 최저적립금을 보증해 드립니다. 전환 적립금 보증일에 중도해지시 해지환급금은 최저적립금으로 보증되지만 **이외 기간 중도해지시에는 최저보증이율이 없어** 경우에 따라 **원금 손실**이 발생할 수 있습니다.

(중략)

9. 중도 인출시 펀드에 투자되는 금액이 작아지기 때문에 수익률이 낮아질 수 있습니다.

(중략)

본 설문지는 진행자의 설명과 함께 작성하도록 되어 있습니다.
진행자의 지시가 있기 전에는 혼자 작성하지 않을 것을 부탁드립니다.

별도의 지시가 있을 때까지 절대 페이지를 넘기지 마십시오.

※ 앞서 보신 상품 설명서에 대한 질문에 응답해 주시기를 바랍니다.

QA1. 앞서 보신 ○○변액연금보험의 핵심 상품설명서 및 상품설명서에 대한 내용에 대한 평가입니다. 동의하시는 정도에 따라 평가해 주시길 바랍니다.

질문	전혀 아니다 ← 보통 이다 → 매우 그렇다						
	1	2	3	4	5	6	7
상품설명서의 내용이 이해하기 쉽다							
상품설명서의 내용에 믿음이 간다							
상품설명서의 정보의 양이 많다							
상품설명서의 그림과 표가 한 눈에 알아보기 쉽다							
상품설명서의 글씨가 보기에 적당하다							

QA2. ○○변액연금보험의 핵심상품설명서에서 항목별 개선사항이 있다면 적어주십시오.

개선 사항	
내용	
정보의 양	
글씨	
그림 및 표	
기타 사항	

본 조사를 진행하기 전 본 설명서를 제출해 주시길 바랍니다.

나. 핵심설명서 개선안

변액연금보험 상품설명서

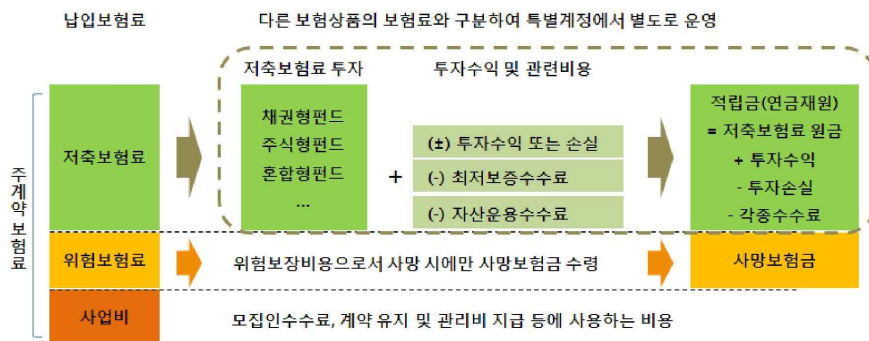
1

ID

○○ 변액연금보험 핵심 상품설명서

● 상품개요

1. 이 상품은 어떤 보험상품인가?	● 장기 노후생활자금 확보를 주목적으로 하는 연금상품 ● 납입보험료 중 저축보험료가 펀드에 투자되어 그 운용실적에 따라 적립금 규모가 변동하여 사망이나 연금지급 시 보험금이 달라지는 상품 ● 적극적 투자를 통해 적립금을 늘리려는 계약자에게 적합한 상품
	상품설명서 본문(보험계약 개요) 참조
2. 이 상품은 어떤 보장을 제공하나요?	● 연금지급 이전에 피보험자가 사망할 경우 사망보험금을 지급하며, 이때 그동안 특별계정에서 운용된 적립금도 함께 지급 • 사망보험금: 일반사망(1,800,000), 재해사망은 일반사망의 2배 지급 ● 사망 시에는 자산운용실적과 관계없이 주계약보험료 또는 보험금(사망보험금+최저적립금)을 보증 ● 연금지급 기간에는 적립금을 재원으로 계약자가 선택한 방식(기간화정형, 종신행, 상속형)에 따라 일정기간 또는 종신토록 연금을 지급
	상품설명서 본문(보험계약, 보험금 지급관련 특히 유의할 사항) 참조



2 변액연금보험 상품설명서

● 보험계약

3. 이 상품을 구매한 계약자가 지켜야 할 사항은?	● 계약자가 보험상품을 구입하려면 보험료를 납부해야 하며, 특약이 있을 경우 주계약보험료 이외에 특약보험료도 지급 ● 계약자가 보험계약을 유지하지 못하고 중도해지할 경우 이미 경과된 위험보험료와 사업비를 계약자가 부담 ● 저축보험료 투자에서 발생한 투자수익에 대해 비과세 혜택을 받으려면 10년 이상 계약을 유지 상품설명서 본문 참조 개인별 납입보험료는 성별, 연령, 기간에 따라 다르므로 “가입설계서” 참조
4. 계약자가 납입한 보험료는 어떻게 사용되고, 보험료 중 투자비중은 얼마나 되나요?	● 저축보험료는 펀드투자에 투입되어 적립금을 형성 ● 위험보험료는 사망위험보장비용으로 사용 ● 사업비는 모집인수수료 등 판매비와 관리비용으로 사용 〈주계약보험료 구성〉 참조

〈주계약보험료 구성〉

- 보험료 납입기간은 7년이며, 납입기간 이후 위험보험료와 사업비(유지비)는 적립금에서 차감
- 매월 보험료가 309,211원인 경우 이중 주계약보험료 300,000원, 특약보험료 9,211원

납입보험료		0~7년	8~18년
주계약보험료 (월납 300,000원)	저축보험료 (펀드투자재원)	267,024원~267,114원 (89.0%~89.0%)	-
	위험보험료	156원~246원 (0.052%~0.082%)	270원~606원 (0.09%~0.202%)
	사업비	32,730원 (10.91%)	2,000원 (0.67%)
	총계	300,000원 (100.0%)	2,270원~2,606원 (0.76%~0.872%)

5. 이 상품에서 향후 적립금은 얼마나 되고, 중도해지 시 해지환급금은 얼마나 될까요?	● 적립금: 저축보험료 원금의 규모, 투자기간, 운용성과에 따라 달라지므로 향후 적립금이 얼마가 될 것인지 정확하게 알 수 없음. ● 해지환급금: 계약자가 7년 이내에 중도해지 시 적립금에서 이미 경과된 위험보험료와 지출된 사업비를 차감한 해지환급금을 지급하므로 해지환급금은 납입보험료보다 적을 수 있음. 향후 예상되는 적립금은 “가입설계서” 참조 해지환급금은 〈해지환급금 예시〉 및 “가입설계서” 참조.
--	---

〈해지환급금 예시〉

- 기본형 종신개인연금, 남 34세, 투자수익률 4% 기준
- 52세 연금을 개시하여 종신토록 연금 지급(단, 사망과 관계없이 10년간 연금지급 보증)
- 해지환급금이 그동안 납입한 보험료보다 커지는 데에는 8년 이상 소요

(단위:만원)

적립기간 (18년)	1년	3년	5년	7년	10년	15년	18년	연금지급 (52세~종신)
납입보험료누계(a)	370	1,112	1,833	2,544	2,554	2,544	2,554	176
해지환급금(b)	240	949	1,698	2,490	2,707	3,114	3,387	
환급률(c=a/b, %)	64.9	85.3	92.6	97.9	106.0	122.4	132.6	

● 자산운용

6. 보험료는 어떻게 투자(자산운용)되나요?	● 저축보험료를 펀드에 투자 (위험보험료와 사업비는 투자에서 제외) ● 계약자가 자신의 투자성향에 따라 펀드를 선택하여 투자 ● 펀드별 주식이나 채권의 편입비율을 계약자가 설정할 수 있음. 상품설명서 본문 참조 펀드의 선택과 편입비율 등의 세부 사항은 “자산운용내역” 참조
7. 투자된 원금은 언제라도 보장되나요?	● 운용실적에 따라 보험금액(해지환급금, 적립금을 포함한 사망보험금, 연금액 등)이 변동하나 피보험자가 생존해 있는 동안 최저보증이 없으므로 투자된 원금에 손실이 발생할 수 있음. ● 피보험자 사망 시에는 운용실적과 관계없이 계약자가 이미 납입한 주계약보험료 또는 보험금(사망보험금+최저적립금) 중 큰 금액을 계약자에게 지급 상품설명서 본문 참조
8. 이 상품에서 계약자가 부담하는 비용은?	● 계약자는 위험보험료와 사업비 이외에 자산운용수수료(연 0.60000%)와 보증수수료(연 0.05000%)를 부담하며, 수수료는 적립금에서 차감 ● 자산운용수수료는 특별계정운영보수(연 0.42000%), 투자일임보수(0.15000%), 수탁보수(0.01150%), 사무관리보수(연 0.01850%)로 구성 수수료에 대한 세부 사항은 “자산운용내역” 참조

4 변액연금보험 상품설명서

● 기타 사항

9. 보험회사 파산 시 납입한 보험료나 지급될 보험금은 어떻게 보호받나요?	● 보험회사가 파산할 경우 이 상품의 주계약은 예금자보호법의 대상이 아니므로 예금자보호를 받지 못함. ● 다만, 특약은 예금자보호 대상이므로 5,000만원 한도 내에서 예금보험공사가 계약자에게 해지환급금이나 보험금 지급을 보장
	상품설명서 본문 참조 예금보험공사(www.kdic.or.kr)

본 설문지는 진행자의 설명과 함께 작성하도록 되어 있습니다.
 진행자의 지시가 있기 전에는 혼자 작성하지 않을 것을 부탁드립니다.

별도의 지시가 있을 때까지 절대 페이지를 넘기지 마십시오.

※ 앞서 보신 상품 설명서에 대한 질문에 응답해 주시기를 바랍니다.

QA1. 앞서 보신 ○○변액연금보험의 핵심 상품설명서 및 상품설명서에 대한 내용에 대한 평가입니다. 동의하시는 정도에 따라 평가해 주시길 바랍니다.

질문	전혀 아니다			←	보통 이다			→	매우 그렇다
	1	2	3	4	5	6	7		
상품설명서의 내용이 이해하기 쉽다									
상품설명서의 내용에 믿음이 간다									
상품설명서의 정보의 양이 많다									
상품설명서의 그림과 표가 한 눈에 알아보기 쉽다									
상품설명서의 글씨가 보기에 적당하다									

QA2. ○○변액연금보험의 핵심상품설명서에서 항목별 개선사항이 있다면 적어주십시오.

개선 사항	
내용	
정보의 양	
글씨	
그림 및 표	
기타 사항	

본 조사를 진행하기 전 본 설명서를 제출해 주시기 바랍니다.

다. 질문지: 그룹 A, B

통계법 제33조(비밀보호)에 의거 본 조사에서 개인의 비밀에 속하는 사항은 엄격히 보호됩니다.			
	Now & Future The Specialists in Research & Consulting	(121-872)서울시 마포구 염리동 105-11 한진빌딩 2층 Tel. 02-3453-7552 Fax. 02-3453-7599	ID

보험관련 조사

안녕하십니까? 마케팅 리서치 전문회사 나우앤퓨처입니다. 현재 상품에 대한 설명과 관련하여 소비자 여러분들의 의견을 확인하는 조사를 진행 중에 있습니다. 본 조사를 통하여 얻게 되는 정보를 통계법 제 31조에 의거하여 다른 응답자들의 의견과 함께 통계적인 수치로만 활용되며, 그 외의 목적으로는 절대로 이용되는 일이 없음을 약속드립니다. 또한 응답하신 내용에 따른 불이익이 없음을 약속드립니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다. 궁금하시거나 의문 사항이 있으시면 아래의 담당자에게 연락 주십시오.

조사기관 : (주)사라홀딩스

담당자 : 한종훈 연구1팀장 (02-3453-7552)


Now & Future
The Specialists in Research & Consulting

응답자 성명		응답자 연락처	
주 소			
참석 일시	2013년 1월 일 요일	면접 시간	시 분
그룹 NO			

I. 응답자 정보

SQ1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까? ① 남성 ② 여성

SQ2. 귀하의 연령을 써 주십시오. 만()세

SQ2-1. 연령대

① 24세 이하 → 조사중단	② 25세~29세	③ 30세~39세
④ 40세~49세	⑤ 50~55세	⑥ 56세 이상 → 조사중단

SQ3. 귀하의 직업은 무엇입니까?

① 임금 근로자	② 자영업자	③ 주부	④ 은퇴자
⑤ 무직/기타	⑥ 모름/무응답		

SQ4. 귀하나 귀하의 가족 중 다음의 직종에 근무하시는 분이 있으십니까?

① 보험 관련 회사	② 시장조사회사 및 광고 대행사, 언론기관(신문, 방송, 잡지 등)
③ 해당 사항 없음	

본 설문지는 진행자의 설명과 함께 작성하도록 되어 있습니다.
 진행자의 지시가 있기 전에는 혼자 작성하지 않을 것을 부탁드립니다.

별도의 지시가 있을 때까지 절대 페이지를 넘기지 마십시오.

PART A

지금부터 변액연금보험의 핵심 상품설명서 및 상품설명서를 보여드리겠습니다.

본 상품설명서를 15분간 자세히 읽어 보신 후, 진행자의 지시에 따라
조사를 진행하여 주시기 바랍니다.

진행자의 지시가 있기 전까지는 페이지를 넘기지 말아 주시고, 기다려 주시기 바랍니다.

다음 페이지로 진행하기 전 방금 읽으신 설명서를 제출해 주시기 바랍니다.

◎ 방금 읽으신 내용을 기억하시면서 아래의 각 질문에 응답해 주시기 바랍니다.

QA1. 변액연금보험의 보험료 납입기간으로 맞는 것을 선택해 주시기 바랍니다.

- ① 3년 ② 5년 ③ 7년 ④ 9년 ⑤ 모름

※ 아래 설명을 읽어 보신 후 각 설명이 맞으면 O, 틀리면 X에 체크하여 주십시오.

질문	O	X
QA2. ○○변액연금보험은 연금지급 이전에 보험대상자(피보험자)가 사망할 경우 보험금을 지급한다.		
QA3. ○○변액연금보험에서 계약자가 납입해야 하는 보험료는 위험보험료와 저축보험료로 구성된다.		
QA4. ○○변액연금보험은 연금지급 이전이나 연금지급 이후에 상관없이 최저보증을 항상 제공하므로 투자원금의 손실은 없다.		
QA5. ○○변액연금보험에서 계약자가 8년 이상 유지할 경우 해지환급금이 납입한 보험료 원금보다 많아진다.		

QA6. 다음 중 ○○변액연금보험에서 투자재원으로 활용되는 보험료는 무엇인가요?

- ① 위험보험료 ② 저축보험료 ③ 수수료
④ 납입보험료 총액 ⑤ 사업비

QA7. ○○변액연금보험에서 계약자가 납부한 보험료 중 약 몇 % 정도가 투자재원으로 적립되나요?

- ① 1% 미만 ② 10~11% ③ 45~50%
④ 85~90% ⑤ 100%

QA8. ○○변액연금보험의 경우 보험회사 파산 시 계약자가 주계약에서 보상받을 수 있는 금액은 최대 얼마인가요?

- ① 1,000만원 ② 2,000만원 ③ 4,000만원
④ 5,000만원 ⑤ 보상받지 못함

QA9. ○○변액연금보험에서 계약자가 세금혜택을 받으려면 몇 년 이상 계약이 유지되어야 하나요?

- ① 1년 ② 3년 ③ 5년 ④ 7년 ⑤ 10년

QA10. ○○변액연금보험 상품설명서에 나타난 해지환급금 예시에서 이미 납부한 원금을 모두 돌려받지 못한다면 다음 중 어떤 항목 때문인가요?

- ① 경과한 위험보험료 ② 경과한 위험보험료와 지출한 사업비
③ 저축보험료 ④ 지출한 사업비
⑤ 모두

QA11. ○○변액연금보험의 경우 피보험자의 사망 시 지급받는 금액은?

- ① 사망보험금 ② 적립금 ③ 사업비
- ④ 사망보험금과 적립금 ⑤ 사망보험금과 적립금 및 사업비

QA12. ○○변액연금보험에서 계약자가 받을 수 있는 혜택이 아닌 것은?

- ① 사망보험금이나 연금 ② 소득공제 ③ 최저보증
- ④ 펀드 선택 ⑤ 이자소득 비과세

QA13. ○○변액연금보험의 경우 계약자가 부담하는 비용이 아닌 것은?

- ① 사업비 ② 저축보험료 ③ 위험보험료
- ④ 보증수수료 ⑤ 자산운용수수료

QA14. ○○변액연금보험의 경우 자산운용과 관련하여 계약자가 부담하는 비용은?

- ① 특별계정운영보수 ② 수탁보수 ③ 투자일임보수
- ④ 사무관리보수 ⑤ 모두

본 설문지는 진행자의 설명과 함께 작성하도록 되어 있습니다.
진행자의 지시가 있기 전에는 혼자 작성하지 않을 것을 부탁드립니다.

별도의 지시가 있을 때까지 절대 페이지를 넘기지 마십시오.

PART B

지금부터 일반보험상품에 대한 이해도를 알아보는 질문입니다.

질문들을 자세히 읽어 보신 후, 진행자의 지시에 따라
조사를 진행하여 주시기 바랍니다.

진행자의 지시가 있기 전까지는 페이지를 넘기지 말아 주시고, 기다려 주시기 바랍니다.

다음 페이지로 진행하기 전 방금 읽으신 설명서를 제출해 주시기 바랍니다.

◎ 귀하의 보험 가입 관련된 내용을 여쭙어 보겠습니다. 각 항목을 잘 읽고 응답해 주시기 바랍니다.

QB1. 본인을 포함하여 ○○님 댁(가구)에서는 현재 가입한 생명보험이 있으십니까?

- ① 있다 ② 없다→QB4번으로 이동

QB2. 본인을 포함하여 귀하의 가구에서 가입한 보험상품 종류를 모두 선택해 주십시오.

- ① 변액보험 ② 종신보험 또는 정기 보험 ③ 연금저축
④ 상해보험 ⑤ 암보험 등 질병 보험 ⑥ 종합보험(재물+상해)
⑦ 어린이 보험/교육보험 ⑧ 자동차 보험 ⑨ 화재보험
⑩ 기타()

QB3. 본인을 포함하여 귀하의 가구에서 가입한 보험 상품은 주로 어느 경로를 통하여 가입하셨는지 **하나만** 선택해 주시기 바랍니다.

- ① 보험회사 또는 대리점 ② 보험 설계사 ③ 은행 또는 카드사
④ 홈쇼핑 ⑤ 기타()

◎ 귀하의 보험관련 지식 및 보험 용어에 대하여 여쭙어 보겠습니다. 각 항목을 잘 읽고 응답해 주시기 바랍니다.

QB4. 다음의 목적으로 가입하였거나 가입할 예정인 보험 상품을 하나씩 선택해 주십시오.

가입 목적	종신 보험 / 정기 보험	연금저축 / 변액연금	상해보험 / 자동차보험	암보험 등 질병보험
QB4-1. 가족의 생활보장				
QB4-2. 교통사고 등 재산상 손해에 대비				
QB4-3. 노후 생활자금 마련				

QB5-1. 아래의 설명을 읽으시고, 맞다고 생각하시면 O, 틀렸으면 X로 답해 주십시오. 또한 각 항목에 응답하신 O, X에 대한 확신의 정도를 7점 척도에 맞추어 응답해 주십시오.

응답 확신의 정도	전혀 불확실하다	불확실하다	불확실한 편	보통이다	확실한 편	확실하다	매우 확실하다
	1	2	3	4	5	6	7

예시	O/X	확신
EX1. 세종대왕은 조선의 4대 왕이다	O	6

질문	O/X	확신
QB5-1-1. 보험기간이란 보험가입자가 보험료를 납입하는 기간을 말한다.		
QB5-1-2. 보험계약을 체결했다라도 일정 기간 이내에는 청약을 철회하고 낸 보험료를 그대로 돌려받을 수 있다.		
QB5-1-3. 특약이란 주계약에 덧붙여 보험계약자가 필요로 하는 보장을 추가하는 보험을 말한다.		
QB5-1-4. 보험료란 보험사고가 발생하였을 경우 보험회사가 지급해야 하는 금액을 의미한다.		
QB5-1-5. 위험보험료는 보험계약 만기 시 돌려받을 수 있다.		
QB5-1-6. 보험료의 일부는 설계사 등에게 판매수수료로 지급된다.		
QB5-1-7. 저축보험료에 대한 이자는 단리로 계산된다.		
QB5-1-8. 보험상품의 경우 유지기간에 상관없이 이자소득에 대해 세금이 부과된다.		
QB5-1-9. 해지환급금은 보험가입자가 낸 보험료보다 적을 수도 있다.		
QB5-1-10. 해지된 보험계약은 본래 계약대로 부활될 수 있다.		

◎ 귀하의 보험상품 비교 정보 이해에 관한 질문입니다. 각 항목을 잘 읽고 응답해주시기 바랍니다.

QB6. 귀하께서는 구매를 고려하는 유사한 보험 상품들을 비교할 경우 가장 우선적으로 살펴볼 항목으로 2순위까지 말씀해 주십시오.

1순위 : (), 2순위 : ()

- ① 보험료 ② 모집수수료 ③ 보장내용 및 금액
④ 보험회사의 재무건전성 ⑤ 이자율 또는 수익률 ⑥ 불완전판매비용
⑦ 기타()

QB6-1. 아래의 설명을 읽으시고, 맞다고 생각하시면 O, 틀렸으면 X로 답해 주십시오. 또한 각 항목에 응답하신 O, X에 대한 확신의 정도를 7점 척도에 맞추어 응답해 주십시오.

응답 확신의 정도	전혀 불확실하다	불확실하다	불확실한 편	보통이다	확실한 편	확실하다	매우 확실하다
	1	2	3	4	5	6	7

예시	O/X	확신
EX1. 세종대왕은 조선의 4대 왕이다	O	6

질문	O/X	확신
QB6-1-1. 보장금액이 클수록 보험료는 비싸진다.		
QB6-1-2. 사업비 지출이 많을수록 보험료는 비싸진다.		
QB6-1-3. 모집수수료가 높은 상품은 모집수수료가 낮은 상품보다 해지환급금이 많다.		
QB6-1-4. 보장내용이 동일할 때 A상품 보험료지수가 110이고, B상품 보험료지수가 105이면, A상품이 B상품보다 비싸다.		
QB6-1-5. 불완전판매비율이 높을수록 보험가입자와 보험회사 간 분쟁이 일어날 가능성이 낮다.		
QB6-1-6. 보험회사의 지급여력비율이 100% 미만이면 그 보험회사의 보험금 지급능력에 문제가 있다고 할 수 있다.		
QB6-1-7. 공시이율이 높아지면 만기 시 지급받는 보험금이 늘어난다.		
QB6-1-8. 변액보험의 운용보수가 높아지면 보험가입자가 부담하는 수수료도 높아진다.		

QB7. 귀하께서는 보험협회 또는 금융감독원 비교공시시스템을 통해 정보를 활용한 적이 있으셨습니까?

① 예 ② 아니오 → DQ1번으로 이동

QB7-1. 귀하께서 보험상품 구매를 위한 보험상품 비교시 가장 이해하기 어려운 항목이 무엇이 있는지 해당되는 것을 모두 선택해 주십시오.

- | | |
|---------------|---------------------|
| ① 위험보험료·저축보험료 | ② 예정위험률·예정이율·예정사업비율 |
| ③ 모집수수료를 | ④ 보험료지수 |
| ⑤ 공시이율 | ⑥ 불완전판매비율 |
| ⑦ 운용보수수수료 | ⑧ 특별계정이익률 |
| ⑨ 지급여력비율 | ⑩ 보장위험별 연간보험료 |
| ⑪ 기타() | |

QB7-2. 귀하께서 생각하시기에 보험상품 비교시 이해하기 어렵다고 생각하시는 이유가 무엇입니까?

- ① 홈페이지의 항목 비교가 쉽지 않아서 ② 어려운 용어 사용 때문에
③ 보험(금융)지식이 부족해서 ④ 기타()

DQ1. 귀하의 결혼 여부를 표시해 주십시오.

- ① 기혼 ② 미혼

DQ2. 실례하지만, 본인의 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대졸(대학생) 이상 ④ 모름/무응답

DQ3. 귀하의 **개인 월간 총수입**은 평균적으로 얼마나 되십니까? (보너스 등 기타 수입 포함)

- ① 99만원 이하 ② 100만원 ~ 199만원 ③ 200만원 ~ 299만원
 ④ 300만원 ~ 399만원 ⑤ 400만원 ~ 499만원 ⑥ 500만원 ~ 599만원
 ⑦ 600만원 ~ 699만 ⑧ 700만원 이상

DQ4. 귀하의 소득을 포함함 **귀하의 맥(가구) 연간 총수입**은 평균적으로 얼마나 되십니까? (보너스 등 기타 수입 포함)

- ① 1000만원 이하 ② 1000만 ~ 2000만원 ③ 2000만 ~ 3000만원
 ④ 3000만 ~ 4000만원 ⑤ 4000만 ~ 5000만원 ⑥ 5000만 ~ 6000만원
 ⑦ 6000만 ~ 7000만원 ⑧ 7000만 ~ 8000만원 ⑨ 8000만 ~ 9000만원
 ⑩ 9000만 ~ 1억원 ⑪ 1억원 이상

▶ 긴 시간 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다 ◀

라. 질문지: 그룹 C

통계법 제33조(비밀보호)에 의거 본 조사에서 개인의 비밀에 속하는 사항은 엄격히 보호됩니다.

 **Now & Future**
The Specialists in Research & Consulting

(121-872)서울시 마포구 염리동 105-11 한진빌딩 2층
Tel. 02-3453-7552 Fax. 02-3453-7599

ID

보험관련 조사

안녕하십니까? 마케팅 리서치 전문회사 나우엔퓨처입니다. 현재 상품에 대한 설명과 관련하여 소비자 여러분들의 의견을 확인하는 조사를 진행 중에 있습니다. 본 조사를 통하여 얻게 되는 정보를 통계법 제 31조에 의거하여 다른 응답자들의 의견과 함께 통계적인 수치로만 활용되며, 그 외의 목적으로는 절대로 이용되는 일이 없음을 약속드립니다. 또한 응답하신 내용에 따른 불이익이 없음을 약속드립니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 질문에 응답해 주시면 감사하겠습니다. 궁금하시거나 의문 사항이 있으시면 아래의 담당자에게 연락 주십시오.

조사기관 : (주)사라홀딩스
담당자 : 한종훈 연구1팀장 (02-3453-7552)

 **Now & Future**
The Specialists in Research & Consulting

응답자 성명		응답자 연락처	
주 소			
참석 일시	2013년 1월 일 요일	면접 시간	시 분
그룹	N 0		

I. 응답자 정보

SQ1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까? ① 남성 ② 여성

SQ2. 귀하의 연령을 써 주십시오. 만()세

SQ2-1. 연령대

① 24세 이하 → **조사중단** ② 25세~29세 ③ 30세~39세
④ 40세~49세 ⑤ 50~55세 ⑥ 56세 이상 → **조사중단**

SQ3. 귀하의 직업은 무엇입니까?

① 임금 근로자 ② 자영업자 ③ 주부 ④ 은퇴자
⑤ 무직/기타 ⑥ 모름/무응답

SQ4. 귀하나 귀하의 가족 중 다음의 직종에 근무하시는 분이 있으십니까?

① 보험 관련 회사 ② 시장조사회사 및 광고 대행사, 언론기관(신문, 방송, 잡지 등)
③ 해당 사항 없음

**본 설문지는 진행자의 설명과 함께 작성하도록 되어 있습니다.
진행자의 지시가 있기 전에는 혼자 작성하지 않을 것을 부탁드립니다.**

별도의 지시가 있을 때까지 절대 페이지를 넘기지 마십시오.

PART A

지금부터 변액연금보험의 핵심 상품설명서 및 상품설명서를 보여드리겠습니다.
두 설명서는 같은 내용을 담고 있으나, 구성과 용어 및 서술 방법이 다릅니다.

◎ 두 상품설명서를 비교하면서 아래의 각 질문에 응답해 주시기 바랍니다.

QA1. 읽어보신 상품설명서 A와 B 중 어느 것이 더 이해하기 쉬우셨습니까?

① A ② B

QA2. 위와 같이 응답하신 이유를 설명해 주십시오.

※ 아래 설명을 읽어 보신 후 상품을 이해하고 기억하는 데에 도움이 되는 정도를 선택해 주십시오.

도움이 되는 정도	전혀 도움이 되지 않는다	도움이 되지 않는다	도움이 되지 않는 편	보통이다	도움이 되는 편	도움이 된다	매우 도움이 된다.
	1	2	3	4	5	6	7

상품설명서의 특성	정도
QA3. 질문과 응답형식으로 설명하였다.	
QA4. 서술형으로 자세히 설명하였다.	
QA5. 한문장에 한 메시지를 담았다.	
QA6. 용어를 풀어썼거나 용어에 대한 해석이 있다.	
QA7. 법률 용어를 사용하였다.	
QA8. 글씨크기가 이해하기 쉽도록 충분히 크다.	
QA9. 그림이 이해하기 쉽도록 묘사되었다.	
QA10. 예시를 보여주는 표가 적절히 활용되었다.	
QA11. 강조되어야 할 내용이 진한 색상으로 강조되었다.	
QA12. 강조되어야 할 내용이 밑줄로 강조되었다.	

QA13. 읽어보신 상품설명서 A와 B 중 어느 것이 상품구매를 결정하는 데에 도움이 되겠습니까?

① A ② B

QA14. 위와 같이 응답하신 이유를 설명해 주십시오.

※ 아래 설명을 읽어 보신 후 해당 특성에 근거해서 두 설명서 각각에 대해서 평가해 주십시오.

동의 정도	전혀 아니다	아니다	그렇지 않은 편	보통이다	그런 편	그렇다	매우 그렇다
	1	2	3	4	5	6	7

상품설명서의 특성	A	B
QA15. 이 상품이 어떤 보장을 제공하는지 쉽게 찾을 수 있다.		
QA16. 계약자가 부담해야 하는 비용에 대해 명시하였다.		
QA17. 보험료가 어떻게 투자되는지에 대해 이해하기 쉽게 서술하였다.		

QA18. 읽어보신 상품설명서 A와 B 중 어느 것이 더 신뢰가 가십니까?

- ① A ② B

QA19. 위와 같이 응답하신 이유를 설명해 주십시오.

※ 아래 설명을 읽어 보신 후 해당 특성에 근거해서 두 설명서 각각에 대해서 평가해 주십시오.

동의 정도	전혀 아니다	아니다	그렇지 않은 편	보통이다	그런 편	그렇다	매우 그렇다
	1	2	3	4	5	6	7

상품설명서의 특성	A	B
QA21. 상품을 구매하면서 부담해야 하는 위험과 이익에 대해 균형 있게 제시하였다.		
QA22. 상품 구매를 위해 알아야 하는 내용을 충실하게 설명하고 있다.		

QA23. 이 외에 상품설명서의 신뢰성을 높이기 위해 더해져야 할 것이 있다면 각 항목에 대해 말씀해 주십시오.

- ① 감독기구의 인증 ()
- ② 기타 ()

QA24. 상품설명서의 가독성을 높이기 위한 방법을 각 항목별로 추가적 의견을 말씀해 주십시오.

① 전체구성 및 서술방식 ()
예) 질의응답 방식 등

② 표현방식 ()
예) 글자크기, 글자색상 등

③ 상품설명서에 추가되어야 하는 정보 ()

④ 기타 ()

본 설문지는 진행자의 설명과 함께 작성하도록 되어 있습니다.
진행자의 지시가 있기 전에는 혼자 작성하지 않을 것을 부탁드립니다.

별도의 지시가 있을 때까지 절대 페이지를 넘기지 마십시오.

DQ1. 귀하의 결혼 여부를 표시해 주십시오.

- ① 기혼 ② 미혼

DQ2. 실례하지만, 본인의 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대졸(대학생) 이상 ④ 모름/무응답

DQ3. 귀하의 **개인 월간 총수입**은 평균적으로 얼마나 되십니까? (보너스 등 기타 수입 포함)

- ① 99만원 이하 ② 100만원 ~ 199만원 ③ 200만원 ~ 299만원
 ④ 300만원 ~ 399만원 ⑤ 400만원 ~ 499만원 ⑥ 500만원 ~ 599만원
 ⑦ 600만원 ~ 699만 ⑧ 700만원 이상

DQ4. 귀하의 소득을 포함함 **귀하의 택(가구) 연간 총수입**은 평균적으로 얼마나 되십니까? (보너스 등 기타 수입 포함)

- ① 1000만원 이하 ② 1000만 ~ 2000만원 ③ 2000만 ~ 3000만원
 ④ 3000만 ~ 4000만원 ⑤ 4000만 ~ 5000만원 ⑥ 5000만 ~ 6000만원
 ⑦ 6000만 ~ 7000만원 ⑧ 7000만 ~ 8000만원 ⑨ 8000만 ~ 9000만원
 ⑩ 9000만 ~ 1억원 ⑪ 1억원 이상

▶ 긴 시간 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다 ◀

보험연구원(KIRI) 발간물 안내

■ 연구보고서

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

■ 정책보고서

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

- 2009-5 금융상품판매전문회사의 도입이 보험회사에 미치는 영향 / 안철경, 변혜원, 권오경 2010.1
- 2010-1 보험사기 영향요인과 방지방안 / 송윤아 2010.3
- 2010-2 2011년도 보험산업 전망과 과제 / 이진면, 김대환, 이정희, 이정환, 최원, 김세중, 최이섭 2010.12
- 2011-1 금융소비자 보호 체계 개선방안 / 오영수, 안철경, 변혜원, 최영목, 최형선, 김경환, 이상우, 박정희, 김미화 2010.4
- 2011-2 일반공제사업 규제의 합리화 방안 / 오영수, 김경환, 박정희 2011.7
- 2011-3 퇴직연금 적립금의 연금전환 유도방안 / 이정희 2011.5
- 2011-4 저출산·고령화와 금융의 역할 / 윤성훈, 류건식, 오영수, 조용운, 진익, 유진아, 변혜원 2011. 7
- 2011-5 소비자보호를 위한 보험유통채널 개선방안 / 안철경, 이정희 2011.11
- 2011-6 2012년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈, 황진태, 이정환, 최원, 김세중, 오병국 2011.12
- 2012-1 인적사고 보험금의 지급방식 다양화 방안 / 조재린, 이기형, 정인영 2012.8
- 2012-2 보험산업 진입 및 퇴출에 관한 연구 / 이기형, 변혜원, 정인영 2012.10
- 2012-3 금융위기 이후 보험규제 변화 및 시사점 / 임준환, 유진아, 이정아 2012.11
- 2012-4 소비자중심의 변액연금보험 개선방안 연구: 공시 및 상품설계 개선을 중심으로 / 이기형, 임준환, 김해식, 이정희, 조영현, 정인영 2012.12
- 2013-1 생명보험의 자살면책기간이 자살에 미치는 영향 / 이창우, 윤상호 2013.1
- 2013-2 퇴직연금 지배구조체계 개선방안 / 류건식, 김대환, 이상우 2013.1
- 2013-3 2013년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈, 전용식, 이정환, 최원, 김세중, 채원영 2013.2
- 2013-4 사회안전망 체제 개편과 보험산업 역할 / 진익, 오병국,이성은 2013.3
- 2013-5 보험지주회사 감독체계 개선방안 연구 / 이승준, 김해식, 조재린 2013.5

■ 경영보고서

- 2009-1 기업휴지보험 활성화 방안 연구 / 이기형, 한상용 2009.3

- 2009-2 자산관리서비스 활성화 방안 / 진익 2009.3
- 2009-3 탄소시장 및 녹색보험 활성화 방안 / 진익, 유시용, 이경아 2009.3
- 2009-4 생명보험회사의 지속가능성장에 관한 연구 / 최영목, 최원 2009.6
- 2010-1 독립판매채널의 성장과 생명보험회사의 대응 / 안철경, 권오경 2010.2
- 2010-2 보험회사의 윤리경영 운영실태 및 개선방안 / 오영수, 김경환 2010.2
- 2010-3 보험회사의 퇴직연금사업 운영전략 / 류건식, 이창우, 이상우 2010.3
- 2010-4(1) 보험환경변화에 따른 보험산업 성장방안 / 산업연구실, 정책연구실, 동향분석실 2010.6
- 2010-4(2) 종합금융서비스를 활용한 보험산업 성장방안 / 금융제도실, 재무연구실 2010.6
- 2010-5 변액보험 보증리스크 관리연구 / 권용재, 장동식, 서성민 2010.4
- 2010-6 RBC 내부모형 도입방안 / 김해식, 최영목, 김소연, 장동식, 서성민 2010.10
- 2010-7 금융보증보험 가격결정모형 / 최영수 2010.7
- 2011-1 보험회사의 비대면채널 활용방안 / 안철경, 변혜원, 서성민 2011.1
- 2011-2 보증보험의 특성과 리스크 평가 / 최영목, 김소연, 김동겸 2011.2
- 2011-3 충성도를 고려한 자동차보험 마케팅전략 연구 / 기승도, 황진태 2011.3
- 2011-4 보험회사의 상조서비스 기여방안 / 황진태, 기승도, 권오경 2011.5
- 2011-5 사기성클레임에 대한 최적조사방안 / 송윤아, 정인영 2011.6
- 2011-6 민영의료보험의 보험리스크 관리방안 / 조용운, 황진태, 김미화 2011.8
- 2011-7 보험회사의 개인형 퇴직연금 운영방안 / 류건식, 김대환, 이상우 2011.9
- 2011-8 퇴직연금시장의 환경변화에 따른 확정기여형 퇴직연금 운영방안 / 김대환, 류건식, 이상우 2011.10
- 2012-1 국내 생명보험회사의 기업공개 평가와 시사점 / 조영현, 전용식, 이해은 2012.7
- 2012-2 보험산업 비전 2020 : ④ sure 4.0 / 진익, 김동겸, 김혜란 2012.7
- 2012-3 현금흐름방식 보험료 산출의 시행과 과제 / 김해식, 김석영, 김세영, 이해은 2012.9
- 2012-4 보험회사의 장수리스크 발생원인과 관리방안 / 김대환, 류건식, 김동겸 2012.9
- 2012-5 은퇴가구의 경제형태 분석 / 유경원 2012.9
- 2012-6 보험회사의 날씨리스크 인수 활성화 방안: 지수형 날씨보험을 중심으로 / 조재린, 황진태, 권용재, 채원영 2012.10

- 2013-1 자동차보험시장의 가격경쟁이 손해율에 미치는 영향과 시사점 / 전용식, 채원영 2013.3
- 2013-2 중국 자동차보험 시장점유율 확대방안 연구 / 기승도, 조용운, 이소양 2013.5

■ 조사보고서

- 2008-1 보험회사 글로벌화를 위한 해외보험시장 조사 / 양성문, 김진익, 지재원, 박정희, 김세중 2008.2
- 2008-2 노인장기요양보험 제도 도입에 대응한 장기간병보험 운영 방안 / 오영수 2008.3
- 2008-3 2008년 보험소비자 설문조사 / 안철경, 기승도, 이상우 2008.4
- 2008-4 주요국의 보험상품 판매권유 규제 / 이상우 2008.3
- 2009-1 2009년 보험소비자 설문조사 / 안철경, 이상우, 권오경 2009.3
- 2009-2 Solvency II의 리스크평가모형 및 측정방법 연구 / 장동식 2009.3
- 2009-3 이슬람 보험시장 진출방안 / 이진면, 이정환, 최이섭, 정중영, 최태영 2009.3
- 2009-4 미국 생명보험 정산거래의 현황과 시사점 / 김해식 2009.3
- 2009-5 헤지펀드 운용전략 활용방안 / 진익, 김상수, 김종훈, 변귀영, 유시용 2009.3
- 2009-6 복합금융 그룹의 리스크와 감독 / 이민환, 전선애, 최원 2009.4
- 2009-7 보험산업 글로벌화를 위한 정책적 지원방안 / 서대교, 오영수, 김영진 2009.4
- 2009-8 구조화금융 관점에서 본 금융위기 분석 및 시사점 / 임준환, 이민환, 윤건용, 최원 2009.7
- 2009-9 보험리스크 측정 및 평가 방법에 관한 연구 / 조용운, 김세환, 김세중 2009.7
- 2009-10 생명보험계약의 효력상실 · 해약분석 / 류건식, 장동식 2009.8
- 2010-1 과거 금융위기 사례분석을 통한 최근 글로벌 금융위기 전망 / 신종협, 최형선, 최원 2010.3
- 2010-2 금융산업의 영업행위규제 개선방안 / 서대교, 김미화 2010.3
- 2010-3 주요국의 민영건강보험의 운영체제와 시사점 / 이창우, 이상우 2010.4
- 2010-4 2010년 보험소비자 설문조사 / 변혜원, 박정희 2010.4
- 2010-5 산재보험의 운영체제에 대한 연구 / 송윤아 2010.5

- 2010-6 보험산업 내 공정거래규제 조화방안 / 이승준, 이종욱 2010.5
- 2010-7 보험종류별 진료수가 차등적용 개선방안 / 조용운, 서대교, 김미화 2010.4
- 2010-8 보험회사의 금리위험 대응전략 / 진익, 김해식, 유진아, 김동겸 2011.1
- 2010-9 퇴직연금 규제체계 및 정책방향 / 류건식, 이창우, 이상우 2010.7
- 2011-1 생명보험설계사 활동실태 및 만족도 분석 / 안철경, 황진태, 서성민 2011.6
- 2011-2 2011년 보험소비자 설문조사 / 김대환, 최원 2011.5
- 2011-3 보험회사 녹색금융 참여방안 / 진익, 김해식, 김혜란 2011.7
- 2011-4 의료시장변화에 따른 민영실손의료보험의 대응 / 이창우, 이기형 2011.8
- 2011-5 아세안 주요국의 보험시장 규제제도 연구 / 조용운, 변혜원, 이승준, 김경환, 오병국 2011.11
- 2012-1 2012년 보험소비자 설문조사 / 황진태, 전용식, 윤상호, 기승도, 이상우, 최원 2012.6
- 2012-2 일본의 퇴직연금제도 운영체계 특징과 시사점 / 이상우, 오병국 2012.12
- 2012-3 솔벤시 II 의 보고 및 공시 체계와 시사점 / 장동식, 김경환 2012.12
- 2013-1 2013년 보험소비자 설문조사 / 전용식, 황진태, 변혜원, 정원석, 박선영, 기승도, 이상우, 최원 2013.8
- 2013-2 건강보험 진료비 전망 및 활용방안 / 조용운, 황진태, 조재린 2013.9

■ 연차보고서

- 제1호 2008 연차보고서 / 보험연구원 2009.4
- 제2호 2009 연차보고서 / 보험연구원 2010.3
- 제3호 2010 연차보고서 / 보험연구원 2011.3
- 제4호 2011 연차보고서 / 보험연구원 2012.3
- 제5호 2012 연차보고서 / 보험연구원 2013.3

■ 영문발간물

- 제7호 Korean Insurance Industry 2008 / KIRI, 2008.9
- 제8호 Korean Insurance Industry 2009 / KIRI, 2009.9
- 제9호 Korean Insurance Industry 2010 / KIRI, 2010.8
- 제10호 Korean Insurance Industry 2011 / KIRI, 2011.10

- 제11호 Korean Insurance Industry 2012 / KIRI, 2012.11
- 제1호 Korean Insurance Industry Trend 4Q FY2011 / KIRI, 2012.8
- 제2호 Korean Insurance Industry Trend 1Q FY2012 / KIRI, 2012.10
- 제3호 Korean Insurance Industry Trend 2Q FY2012 / KIRI, 2012.12
- 제4호 Korean Insurance Industry Trend 3Q FY2012 / KIRI, 2013.4
- 제5호 Korean Insurance Industry Trend 3Q FY2012 / KIRI, 2013.11

■ CEO Report

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

- 2012-3 보험연구원 명사초청 보험발전 간담회 토론 내용 / 윤성훈, 전용식, 전성주, 채원영 2012.12
- 2012-4 새정부의 보험산업 정책(Ⅰ): 정책공약집을 중심으로 / 이기형, 정인영 2012.12
- 2013-1 새정부의 보험산업 정책(Ⅱ): 국민건강보험 본인부담경감제 정책에 대한 평가 / 김대환, 이상우 2013.1
- 2013-2 새정부의 보험산업 정책(Ⅲ): 제18대 대통령직인수위원회 제안 국정과제를 중심으로 / 이승준 2013.3
- 2013-3 FY2013 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2013.7
- 2013-4 유럽 복합금융그룹의 보험사업 매각 원인과 시사점 / 전용식, 윤성훈 2013.7

■ Insurance Business Report

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

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

정기간행물

■ 간행물

- 보험동향 / 계간
- 해외보험금융동향 / 계간
- 고령화리뷰 / 연 1회
- 보험금융연구 / 연 4회

『도서회원 가입안내』

회원 및 제공자료

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

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

가입문의

보험연구원 도서회원 담당

전화 : (02)3775-9113, 9080 팩스 : (02)3775-9102

회비납입방법

- 무통장입금 : 국민은행 (400401-01-125198)

예금주 : 보험연구원

가입절차

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

자료구입처

서울 : 보험연구원 보험자료실, 교보문고, 영풍문고, 반디앤루니스

부산 : 영광도서

저 자 약 력

김 해 식

연세대학교 경제학 석사

보험연구원 연구위원

(E-mail : haeskim@kiri.or.kr)

변 혜 원

The Pennsylvania State University

경제학 박사

보험연구원 연구위원

(E-mail : hw.byun@kiri.or.kr)

황 진 태

Clemson University 경제학 박사

보험연구원 연구위원

(E-mail : jt0813@kiri.or.kr)

조사보고서 2013-3

소비자 신뢰 제고와 보험상품 정보공시 개선방안

발행일 2013년 12월

발행인 강 호

발행처 보 험 연 구 원

서울특별시 영등포구 여의도동 35-4

대표전화 : (02) 3775-9000

조 판 및
인 쇄 고려씨엔피

ISBN 979-11-950436-2-0

정가 10,000원