

2013년 보험소비자 설문조사

2013. 8

전용식 · 황진태 · 변혜원 · 정원석
박선영 · 기승도 · 이상우 · 최 원

머 리 말

저성장-저금리 기조 장기화와 고령화의 빠른 진전은 국내 금융산업에 위협요인이자 기회요인이다. 저성장-저금리는 보험회사의 수익성과 재무건전성을 위협하고 있으나 고령화 진전에 따른 노후소득 보장 수요 확대는 국내 금융·보험회사에게 새로운 기회요인이다. 노후소득 보장과 관련된 저축·연금시장에서 경쟁우위를 차지하기 위해 은행, 보험, 증권 등 업권 간 경쟁이 가속화되고 있는데, 경쟁의 중심에는 금융소비자가 있다. 게다가 금융소비자 보호를 위한 감독기구가 출범하면서 금융소비자를 위한 여러 가지 보호정책이 추진되고 있다. 경영환경 변화 흐름에서 금융소비자의 중요성이 커지고 있다.

금융소비자의 중요성이 커지는 시점에서 보험연구원이 보험소비자를 대상으로 실시한 설문조사는 보험회사의 경영전략 및 금융당국의 보험정책 수립에 유용한 자료 및 정보가 될 수 있어 그 의미가 크다. 동 설문조사는 기본조사에 해당하는 생명·손해보험 가입실태 및 가입경로, 상품계약 및 보상서비스 만족도, 향후 가입의향 및 선호 가입경로 등을 조사하여 소비자의 보험서비스에 대한 선호를 파악하고 있다. 또한 노후생활 및 연금에 대한 수요, 실손의료보험 현황, 보험산업 이미지와 신뢰도, 부동산 및 금융자산 상황 등이 함께 조사되었다. 소비자의 보험상품에 대한 선호, 보험산업에 대한 이해도와 신뢰도 등에 대한 정보는 보험회사 경영에 활용될 수 있을 것으로 판단된다.

마지막으로 본 설문조사를 대행해 실시해 준 코리아리서치와 보고서 완성을 위해 여러 모로 조언을 아끼지 않으신 분들께 감사드리며, 동 보고서가 보험산업 발전에 유용하게 활용될 수 있기를 기대한다.

2013년 8월
보 험 연 구 원
원장 강 호

■ 목차

요약 / 1

I. 조사의 개요 / 28

1. 조사의 목적 / 28
2. 주요 조사항목 / 29
3. 조사방법 / 30
4. 표본의 특성 / 31
5. 구분 기준 / 33

II. 생명보험 / 36

1. 생명보험 가입 현황 / 36
2. 생명보험 채널별 활용 분석 / 47
3. 향후 생명보험 가입 의향 / 67
4. 생명보험 상품 니즈 / 71

III. 손해보험 / 106

1. 손해보험 가입 현황 / 106
2. 손해보험 채널별 활용 분석 / 116
3. 향후 손해보험 가입 의향 / 134
4. 손해보험 상품 니즈 / 139
5. 자동차보험 / 159

IV. 생명 · 손해보험 공통 / 166

1. 방카슈랑스채널 실태 / 166
2. 실손의료보험 보험금 청구 및 지급 실태 / 169
3. 보험에 대한 이해 / 176
4. 보험 신뢰도 및 이미지 제고 / 191

■ 목차

V. 노후생활 및 연금 / 212

1. 노후생활 / 212
2. 연금가입 실태 / 224
3. 주택연금 / 237

VI. 금융 자산 / 252

1. 보유 금융자산 / 252
2. 가계 위험 관련 / 257

| 부 록 | / 267

■ 표 차례

- 〈표 I -1〉 표본의 특성 / 31
- 〈표 II -1〉 생명보험 가구 가입률/가입 건수 / 37
- 〈표 II -2〉 생명보험 가구 가입률/가입 건수: 세대주 직업 및 가구 소득별 / 38
- 〈표 II -3〉 생명보험 가구 가입률/가입 건수: 거주 지역별 / 38
- 〈표 II -4〉 생명보험 가구 가입률 및 가입건수: 보험 종목별 / 39
- 〈표 II -5〉 생명보험 개인 가입률/가입건수: 결혼여부별, 자녀수별 / 41
- 〈표 II -6〉 생명보험 개인 가입률: 가구 소득별 / 42
- 〈표 II -7〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 성별, 결혼 여부별 / 43
- 〈표 II -8〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 자녀수별 / 43
- 〈표 II -9〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 연령별 / 44
- 〈표 II -10〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 거주 지역별 / 44
- 〈표 II -11〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 학력별 / 45
- 〈표 II -12〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 직업별 / 45
- 〈표 II -13〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 가구 소득별 / 46
- 〈표 II -14〉 생명보험 개인별 가입률/가입건수: 종목별 / 47
- 〈표 II -15〉 생명보험 가입 채널별 구성비 추이 / 48
- 〈표 II -16〉 생명보험 채널별 구성비: 성별 / 49
- 〈표 II -17〉 생명보험 채널별 구성비: 연령별 / 49
- 〈표 II -18〉 생명보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 50
- 〈표 II -19〉 생명보험 채널별 구성비: 직업별 / 50
- 〈표 II -20〉 생명보험 채널별 구성비: 학력별 / 51
- 〈표 II -21〉 생명보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 51
- 〈표 II -22〉 생명보험 채널별 구성비 / 52
- 〈표 II -23〉 저축성보험 채널별 구성비 / 52
- 〈표 II -24〉 저축성보험 채널별 구성비: 성별 / 53
- 〈표 II -25〉 저축성보험 채널별 구성비: 연령별 / 53
- 〈표 II -26〉 저축성보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 54

■ 표 차례

- 〈표 II-27〉 저축성보험 채널별 구성비: 직업별 / 54
- 〈표 II-28〉 저축성보험 채널별 구성비: 학력별 / 55
- 〈표 II-29〉 저축성보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 55
- 〈표 II-30〉 사망보장보험 채널별 구성비 / 55
- 〈표 II-31〉 사망보장보험 채널별 구성비: 성별 / 56
- 〈표 II-32〉 사망보장보험 채널별 구성비: 연령별 / 56
- 〈표 II-33〉 사망보장보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 57
- 〈표 II-34〉 사망보장보험 채널별 구성비: 직업별 / 57
- 〈표 II-35〉 사망보장보험 채널별 구성비: 학력별 / 58
- 〈표 II-36〉 사망보장보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 58
- 〈표 II-37〉 질병보장보험 채널별 구성비 / 58
- 〈표 II-38〉 질병보장보험 채널별 구성비: 성별 / 59
- 〈표 II-39〉 질병보장보험 채널별 구성비: 연령별 / 59
- 〈표 II-40〉 질병보장보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 60
- 〈표 II-41〉 질병보장보험 채널별 구성비: 직업별 / 60
- 〈표 II-42〉 질병보장보험 채널별 구성비: 학력별 / 61
- 〈표 II-43〉 질병보장보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 61
- 〈표 II-44〉 생명보험 채널별 선호도 / 62
- 〈표 II-45〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 성별 / 62
- 〈표 II-46〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 연령별 / 63
- 〈표 II-47〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 거주 지역별 / 63
- 〈표 II-48〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 직업별 / 64
- 〈표 II-49〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 학력별 / 64
- 〈표 II-50〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 종목별 / 64
- 〈표 II-51〉 생명보험 채널별 선호 이유 / 66
- 〈표 II-52〉 생명보험 채널별 선호 이유: 대면채널(복수응답) / 67
- 〈표 II-53〉 생명보험 종목별 가입 의향 / 68

■ 표 차례

- 〈표 II-54〉 생명보험 종목 가입여부별 가입 의향 / 69
- 〈표 II-55〉 생명보험 종목별 가입 의향: 성별, 결혼 여부별 / 70
- 〈표 II-56〉 생명보험 종목별 가입 의향: 연령별 / 70
- 〈표 II-57〉 생명보험 종목별 가입 의향: 직업별 / 71
- 〈표 II-58〉 생명보험 종목별 가입 의향: 가구 소득별 / 71
- 〈표 II-59〉 생명보험 보상 항목: 연령별 / 74
- 〈표 II-60〉 생명보험 보상 항목: 지역, 가구 소득별 / 75
- 〈표 II-61〉 보험금 지급 시 도움 여부: 특성별 / 76
- 〈표 II-62〉 보험금 지급 시 도움에 대한 만족도: 특성별 / 77
- 〈표 II-63〉 생명보험 종목별 가입 이유(복수응답) / 79
- 〈표 II-64〉 저축성보험 가입 이유: 성별, 연령별 / 80
- 〈표 II-65〉 저축성보험 가입 이유: 거주 지역별 / 80
- 〈표 II-66〉 저축성보험 가입 이유: 직업별 / 81
- 〈표 II-67〉 사망보장보험 가입 이유: 성별, 연령별 / 82
- 〈표 II-68〉 사망보장보험 가입 이유: 거주 지역별 / 82
- 〈표 II-69〉 사망보장보험 가입 이유: 직업별 / 83
- 〈표 II-70〉 질병보장보험 가입 이유: 성별, 연령별 / 83
- 〈표 II-71〉 질병보장보험 가입 이유: 거주 지역별 / 84
- 〈표 II-72〉 질병보장보험 가입 이유: 직업별 / 84
- 〈표 II-73〉 생명보험 회사군별 가입률: 성별 / 86
- 〈표 II-74〉 생명보험 회사군별 가입률: 연령별 / 86
- 〈표 II-75〉 생명보험 회사군별 가입률: 거주 지역별 / 87
- 〈표 II-76〉 생명보험 회사군별 가입률: 직업별 / 87
- 〈표 II-77〉 생명보험 회사군별 가입률: 학력별 / 88
- 〈표 II-78〉 생명보험 회사군별 가입률: 가구 소득별 / 88
- 〈표 II-79〉 생명보험회사 변경 의향: 특성별 / 91
- 〈표 II-80〉 생명보험회사 변경 의향 가격: 특성별 / 92

■ 표 차례

- 〈표 II-81〉 생명보험회사 비변경 이유: 거주 지역별 / 93
- 〈표 II-82〉 생명보험회사 비변경 이유: 연령별 / 93
- 〈표 II-83〉 생명보험회사 비변경 이유: 학력별 / 94
- 〈표 II-84〉 생명보험 종목별 가입률 및 상품 만족도 / 95
- 〈표 II-85〉 생명보험 상품 만족도: 성별 / 96
- 〈표 II-86〉 생명보험 상품 만족도: 연령별 / 96
- 〈표 II-87〉 생명보험 상품 만족도: 거주 지역별 / 97
- 〈표 II-88〉 생명보험 상품 만족도: 직업별 / 97
- 〈표 II-89〉 생명보험 상품 만족도: 학력별 / 97
- 〈표 II-90〉 생명보험 상품 만족도: 가구 소득별 / 98
- 〈표 II-91〉 생명보험 서비스 만족도: 성별 / 99
- 〈표 II-92〉 생명보험 서비스 만족도: 연령별 / 100
- 〈표 II-93〉 생명보험 서비스 만족도: 거주 지역별 / 100
- 〈표 II-94〉 생명보험 서비스 만족도: 직업별 / 100
- 〈표 II-95〉 생명보험 서비스 만족도: 학력별 / 101
- 〈표 II-96〉 생명보험 서비스 만족도: 가구 소득별 / 101
- 〈표 II-97〉 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위): 성별 / 103
- 〈표 II-98〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 연령별 / 103
- 〈표 II-99〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 거주 지역별 / 104
- 〈표 II-100〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 직업별 / 105
- 〈표 II-101〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 학력별 / 105
- 〈표 III-1〉 손해보험 가구당 가입률/가입 건수 / 106
- 〈표 III-2〉 손해보험 가구당 가입률/가입 건수: 세대주 직업 및
가구 소득별 / 107
- 〈표 III-3〉 손해보험 가구당 가입률: 거주 지역별 / 108
- 〈표 III-4〉 손해보험 가구당 가입률: 소득별 / 108
- 〈표 III-5〉 손해보험 가구당 가입률 및 가입건수: 종목별 / 109

■ 표 차례

- 〈표 Ⅲ-6〉 손해보험 개인 가입률/가입건수: 연령, 결혼 여부, 가구 소득별 / 111
- 〈표 Ⅲ-7〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 성별, 결혼 여부별 / 112
- 〈표 Ⅲ-8〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 연령별 / 113
- 〈표 Ⅲ-9〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 거주 지역별 / 113
- 〈표 Ⅲ-10〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 학력별 / 113
- 〈표 Ⅲ-11〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 직업별 / 114
- 〈표 Ⅲ-12〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 가구 소득별 / 114
- 〈표 Ⅲ-13〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 종목별 / 115
- 〈표 Ⅲ-14〉 손해보험 채널별 구성비 추이 / 116
- 〈표 Ⅲ-15〉 손해보험 채널별 구성비: 성별 / 117
- 〈표 Ⅲ-16〉 손해보험 채널별 구성비: 연령별 / 117
- 〈표 Ⅲ-17〉 손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 118
- 〈표 Ⅲ-18〉 손해보험 채널별 구성비: 직업별 / 118
- 〈표 Ⅲ-19〉 손해보험 채널별 구성비: 학력별 / 118
- 〈표 Ⅲ-20〉 손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 119
- 〈표 Ⅲ-21〉 손해보험 채널별 구성비: 보험 종목별 / 120
- 〈표 Ⅲ-22〉 자동차보험 채널별 구성비: 성별 / 120
- 〈표 Ⅲ-23〉 자동차보험 채널별 구성비: 연령별 / 121
- 〈표 Ⅲ-24〉 자동차보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 121
- 〈표 Ⅲ-25〉 자동차보험 채널별 구성비: 직업별 / 121
- 〈표 Ⅲ-26〉 자동차보험 채널별 구성비: 학력별 / 122
- 〈표 Ⅲ-27〉 자동차보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 122
- 〈표 Ⅲ-28〉 장기손해보험 채널별 구성비: 성별 / 123
- 〈표 Ⅲ-29〉 장기손해보험 채널별 구성비: 연령별 / 123
- 〈표 Ⅲ-30〉 장기손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 123
- 〈표 Ⅲ-31〉 장기손해보험 채널별 구성비: 직업별 / 124
- 〈표 Ⅲ-32〉 장기손해보험 채널별 구성비: 학력별 / 124

■ 표 차례

- 〈표 Ⅲ-33〉 장기손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 125
- 〈표 Ⅲ-34〉 일반손해보험 채널별 구성비: 성별 / 125
- 〈표 Ⅲ-35〉 일반손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 126
- 〈표 Ⅲ-36〉 일반손해보험 채널별 구성비: 학력별 / 126
- 〈표 Ⅲ-37〉 손해보험 채널별 선호도 / 127
- 〈표 Ⅲ-38〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 성별·결혼 여부별 / 128
- 〈표 Ⅲ-39〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 연령별 / 128
- 〈표 Ⅲ-40〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 거주 지역별 / 129
- 〈표 Ⅲ-41〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 직업별 / 129
- 〈표 Ⅲ-42〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 학력별 / 130
- 〈표 Ⅲ-43〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 가구 소득별 / 130
- 〈표 Ⅲ-44〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 종목별 / 131
- 〈표 Ⅲ-45〉 손해보험 채널별 선호 이유 / 132
- 〈표 Ⅲ-46〉 손해보험 채널별 선호 이유: 대면채널(복수응답) / 133
- 〈표 Ⅲ-47〉 손해보험 채널별 선호 이유: 직판채널(복수응답) / 134
- 〈표 Ⅲ-48〉 손해보험 종목별 가입 의향 / 135
- 〈표 Ⅲ-49〉 손해보험 종목 가입여부별 가입 의향 / 136
- 〈표 Ⅲ-50〉 손해보험 종목별 가입 의향: 연령 및 소득별 / 136
- 〈표 Ⅲ-51〉 손해보험 종목별 가입 의향: 성별, 결혼 여부별 / 137
- 〈표 Ⅲ-52〉 손해보험 종목별 가입 의향: 연령별 / 137
- 〈표 Ⅲ-53〉 손해보험 종목별 가입 의향: 거주 지역별 / 138
- 〈표 Ⅲ-54〉 손해보험 종목별 가입 의향: 직업별 / 138
- 〈표 Ⅲ-55〉 손해보험 종목별 가입 의향: 가구 소득별 / 139
- 〈표 Ⅲ-56〉 손해보험 보상 위험: 연령별 / 141
- 〈표 Ⅲ-57〉 손해보험 보상 위험: 직업별 / 142
- 〈표 Ⅲ-58〉 손해보험 보상 위험: 거주 지역별, 가구 소득별 / 142
- 〈표 Ⅲ-59〉 손해보험 종목별 가입 이유(복수응답) / 144

■ 표 차례

- 〈표 Ⅲ-60〉 장기손해보험 가입 이유: 성별, 연령별 / 144
- 〈표 Ⅲ-61〉 장기손해보험 가입 이유: 직업별 / 145
- 〈표 Ⅲ-62〉 장기손해보험 가입 이유: 학력별 / 145
- 〈표 Ⅲ-63〉 장기손해보험 가입 이유: 가구 소득별 / 146
- 〈표 Ⅲ-64〉 장기손해보험 가입 이유: 채널별 / 146
- 〈표 Ⅲ-65〉 손해보험 회사군별 가입률: 성별 / 148
- 〈표 Ⅲ-66〉 손해보험 회사군별 가입률: 연령별 / 148
- 〈표 Ⅲ-67〉 손해보험 회사군별 가입률: 거주 지역별 / 148
- 〈표 Ⅲ-68〉 손해보험 회사군별 가입률: 직업별 / 149
- 〈표 Ⅲ-69〉 손해보험 회사군별 가입률: 학력별 / 149
- 〈표 Ⅲ-70〉 손해보험 회사군별 가입률: 가구 소득별 / 150
- 〈표 Ⅲ-71〉 손해보험 종목별 가입률 및 만족도 / 150
- 〈표 Ⅲ-72〉 손해보험 종목별 만족도: 가입 보험회사별 / 151
- 〈표 Ⅲ-73〉 손해보험 상품 만족도: 성별 / 152
- 〈표 Ⅲ-74〉 손해보험 상품 만족도: 연령별 / 152
- 〈표 Ⅲ-75〉 손해보험 상품 만족도: 거주 지역별 / 152
- 〈표 Ⅲ-76〉 손해보험 상품 만족도: 직업별 / 153
- 〈표 Ⅲ-77〉 손해보험 상품 만족도: 학력별 / 153
- 〈표 Ⅲ-78〉 손해보험 상품 만족도: 가구 소득별 / 154
- 〈표 Ⅲ-79〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 성별 / 155
- 〈표 Ⅲ-80〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 연령별 / 156
- 〈표 Ⅲ-81〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 거주 지역별 / 157
- 〈표 Ⅲ-82〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 직업별 / 157
- 〈표 Ⅲ-83〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 학력별 / 158
- 〈표 Ⅲ-84〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 가구 소득별 / 158
- 〈표 Ⅲ-85〉 자동차보험 서비스 만족도: 성별 / 160
- 〈표 Ⅲ-86〉 자동차보험 서비스 만족도: 거주 지역별 / 160

■ 표 차례

- 〈표 Ⅲ-87〉 자동차보험 서비스 만족도: 학력별 / 161
- 〈표 Ⅲ-88〉 자동차보험 서비스 만족도: 가구 소득별 / 161
- 〈표 Ⅲ-89〉 자동차보험회사 변경 의향 가격 / 163
- 〈표 Ⅲ-90〉 자동차보험회사 변경 의향: 특성별 / 164
- 〈표 Ⅲ-91〉 자동차보험회사 비변경 이유: 특성별 / 165
- 〈표 Ⅳ-1〉 최근 6개월 간 의료유형별 이용 경험률/횟수 / 170
- 〈표 Ⅳ-2〉 의료유형별 보험금 청구율/횟수 / 171
- 〈표 Ⅳ-3〉 실손의료보험 가입률: 특성별 / 173
- 〈표 Ⅳ-4〉 최근 6개월 간 의료기관 이용 경험: 특성별 / 174
- 〈표 Ⅳ-5〉 실손의료보험금 청구 경험: 특성별 / 175
- 〈표 Ⅳ-6〉 사망 시 유족의 생활보장에 적합한 보험상품: 특성별 / 180
- 〈표 Ⅳ-7〉 재산 상 손해 대비에 적합한 보험상품: 특성별 / 181
- 〈표 Ⅳ-8〉 노후 생활자금 마련에 적합한 보험상품: 특성별 / 182
- 〈표 Ⅳ-9〉 저축성보험의 비과세 혜택 기준 기간: 특성별 / 183
- 〈표 Ⅳ-10〉 변액보험상품 예금자보호 여부에 대한 인지도: 특성별 / 184
- 〈표 Ⅳ-11〉 중도 해지 시 해약환급액에 대한 인지도: 특성별 / 185
- 〈표 Ⅳ-12〉 일정 기간 내 청약 철회 및 보험료 환급 가능에 대한 인지도:
특성별 / 186
- 〈표 Ⅳ-13〉 만기 시 위험보험료 환급에 대한 인지도: 특성별 / 187
- 〈표 Ⅳ-14〉 해지된 보험계약 부활에 대한 인지도: 특성별 / 188
- 〈표 Ⅳ-15〉 공시이율 변화에 따른 만기 보험금 변화에 대한 인지도:
특성별 / 189
- 〈표 Ⅳ-16〉 보험료지수에 대한 인지도: 특성별 / 190
- 〈표 Ⅳ-17〉 금융기관별 전반적 신뢰도 평가: 특성별 / 193
- 〈표 Ⅳ-18〉 보험회사 대비 은행 신뢰도를 높이 평가한 이유: 특성별 / 194
- 〈표 Ⅳ-19〉 보험회사 대비 금융투자회사 신뢰도를 높이 평가한 이유:
특성별 / 195

■ 표 차례

- 〈표 IV-20〉 보험회사 공신력 평가: 보험 가입 회사별 / 200
- 〈표 IV-21〉 보험회사의 배려 평가: 보험 가입 회사별 / 201
- 〈표 IV-22〉 보험회사의 정직성 평가: 보험 가입 회사별 / 201
- 〈표 IV-23〉 보험회사에 대한 충성도: 보험 가입 회사별 / 202
- 〈표 IV-24〉 보험회사의 제공 서비스 만족도: 보험 가입 회사별 / 203
- 〈표 IV-25〉 금융기관의 사회적 책임 이행 정도: 특성별 / 207
- 〈표 IV-26〉 보험회사가 이행해야 할 사회적 책임의 중요성: 특성별 / 208
- 〈표 IV-27〉 납입보험료 일부 기부 상품 인지도 및 구매 의향: 특성별 / 209
- 〈표 IV-28〉 수령보험금 일부 기부 상품 인지도 및 구매 의향: 특성별 / 210
- 〈표 IV-29〉 CSR을 잘 이행하는 기업에 투자하는 변액보험 구매 의향:
특성별 / 211
- 〈표 V-1〉 적합한 노후대비 생활자금 / 213
- 〈표 V-2〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 지역별 / 216
- 〈표 V-3〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 성별 / 216
- 〈표 V-4〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 연령별 / 217
- 〈표 V-5〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 직업별 / 218
- 〈표 V-6〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 학력별 / 219
- 〈표 V-7〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 가구 소득별 / 219
- 〈표 V-8〉 노후생활 준비에 대한 평가: 특성별 / 220
- 〈표 V-9〉 노후생활을 위한 노후소득 수준: 특성별 / 221
- 〈표 V-10〉 향후 노후생활을 위한 저축 금액: 특성별 / 222
- 〈표 V-11〉 향후 마련 가능한 노후 소득: 특성별 / 223
- 〈표 V-12〉 공적연금 및 사적연금 가입률: 특성별 / 227
- 〈표 V-13〉 국민연금 납입 보험료: 특성별 / 228
- 〈표 V-14〉 퇴직연금 납입 보험료: 특성별 / 229
- 〈표 V-15〉 개인연금 납입 보험료: 특성별 / 230
- 〈표 V-16〉 개인연금 가입 금융기관(복수응답): 특성별 / 231

■ 표 차례

- 〈표 V-17〉 연금저축 소득공제율 인상 시 납입액 증액 여부: 특성별 / 234
- 〈표 V-18〉 연금저축 소득공제율 인상 시 납입액 증액 여부: 특성별 / 235
- 〈표 V-19〉 연금저축 소득공제율 감소시 납입액 감액 여부: 특성별 / 236
- 〈표 V-20〉 주거 형태: 특성별 / 240
- 〈표 V-21〉 자가 주택 금액: 특성별 / 241
- 〈표 V-22〉 전세 주택 금액: 특성별 / 242
- 〈표 V-23〉 자가 보유 여부: 특성별 / 243
- 〈표 V-24〉 주택연금 이용 의향: 특성별 / 247
- 〈표 V-25〉 주택연금 이용 의향이 없는 이유: 특성별 / 249
- 〈표 V-26〉 노인장기요양서비스 연계 보험 상품 이용 의향: 특성별 / 250
- 〈표 V-27〉 노인장기요양서비스 연계 보험 상품 이용 의향이 없는 이유:
특성별 / 251
- 〈표 VI-1〉 금융상품별 보유율: 특성별 / 255
- 〈표 VI-2〉 금융상품별 보유 금액: 특성별 / 256
- 〈표 VI-3〉 대출 여부: 특성별 / 260
- 〈표 VI-4〉 대출 기관: 특성별 / 261
- 〈표 VI-5〉 총 대출 잔액: 특성별 / 262
- 〈표 VI-6〉 대출 형태: 특성별 / 263
- 〈표 VI-7〉 소득 이상 자금 필요시 마련 방법: 특성별 / 266

■ 그림 차례

- 〈그림 I-1〉 보험소비자 설문조사 목적 및 기대효과 / 28
- 〈그림 II-1〉 2013년 생명보험 가구 가입률/가입 건수 / 37
- 〈그림 II-2〉 생명보험 가구 가입률과 개인 가입률 / 40
- 〈그림 II-3〉 생명보험 개인 가입률: 성별 / 41
- 〈그림 II-4〉 생명보험 가입 채널 선호 이유(복수응답) / 65
- 〈그림 II-5〉 생명보험 종목별 가입 의향 / 68
- 〈그림 II-6〉 생명보험 보상 경험 / 72
- 〈그림 II-7〉 생명보험 보상 항목(복수응답) / 72
- 〈그림 II-8〉 보험금 지급 시 도움 여부 / 73
- 〈그림 II-9〉 보험금 지급 시 도움에 대한 만족도 / 73
- 〈그림 II-10〉 생명보험 상품 가입 이유(복수응답) / 78
- 〈그림 II-11〉 최근 3년 내 생명보험 회사군별 가입률 / 85
- 〈그림 II-12〉 생명보험회사 변경 의향 / 89
- 〈그림 II-13〉 생명보험회사 변경 의향 가격 / 90
- 〈그림 II-14〉 생명보험회사 비변경 이유 / 90
- 〈그림 II-15〉 생명보험 종목별 만족도 / 95
- 〈그림 II-16〉 생명보험 서비스 만족도 / 99
- 〈그림 II-17〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위) / 102
- 〈그림 III-1〉 손해보험 가구당 가입률/가입 건수 추이 / 107
- 〈그림 III-2〉 손해보험 가구 가입률과 개인 가입률 / 110
- 〈그림 III-3〉 손해보험 개인 가입률: 성별 / 111
- 〈그림 III-4〉 손해보험 가입 채널 선호 이유(복수응답) / 132
- 〈그림 III-5〉 손해보험 종목별 가입 의향 / 135
- 〈그림 III-6〉 손해보험 보상 경험 / 140
- 〈그림 III-7〉 손해보험 보상 항목(복수응답) / 140
- 〈그림 III-8〉 손해보험 상품 가입 이유(복수응답) / 143
- 〈그림 III-9〉 최근 3년 내 손해보험 회사군별 가입률 / 147

■ 그림 차례

- 〈그림 Ⅲ-10〉 손해보험 종목별 만족도 / 151
- 〈그림 Ⅲ-11〉 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위 기준) / 155
- 〈그림 Ⅲ-12〉 자동차보험 서비스 만족도 / 159
- 〈그림 Ⅲ-13〉 연간 자동차 보험료 / 162
- 〈그림 Ⅲ-14〉 자동차보험회사 변경 의향 / 162
- 〈그림 Ⅲ-15〉 자동차보험회사 비변경 이유 / 163
- 〈그림 Ⅳ-1〉 보험 가입 전 금융기관과 거래 여부 / 166
- 〈그림 Ⅳ-2〉 보험 가입 전 금융거래 내용(복수응답) / 167
- 〈그림 Ⅳ-3〉 계약 시 보험상품 및 약관 관련 평가 / 168
- 〈그림 Ⅳ-4〉 보험가입으로 인한 특별이익 경험 여부 / 168
- 〈그림 Ⅳ-5〉 대출거래 시 보험가입 권유를 받은 경험 / 169
- 〈그림 Ⅳ-6〉 실손의료보험 가입 여부 / 169
- 〈그림 Ⅳ-7〉 최근 6개월 간 의료기관 이용 경험(복수응답) / 170
- 〈그림 Ⅳ-8〉 실손의료보험금 청구 경험(복수응답) / 171
- 〈그림 Ⅳ-9〉 실손의료보험금 청구 방법(복수응답) / 171
- 〈그림 Ⅳ-10〉 실손의료보험금 수령 금액(복수응답) / 172
- 〈그림 Ⅳ-11〉 가입 목적별 적합한 보험 상품 / 177
- 〈그림 Ⅳ-12〉 저축성보험의 비과세 혜택 기준 기간 / 177
- 〈그림 Ⅳ-13〉 보험관련 지식에 대한 인지도 / 179
- 〈그림 Ⅳ-14〉 금융기관별 전반적 신뢰도 / 191
- 〈그림 Ⅳ-15〉 보험회사 대비 은행 신뢰도를 높이 평가한 이유 / 192
- 〈그림 Ⅳ-16〉 보험회사 대비 금융투자회사 신뢰도를 높이 평가한 이유 / 192
- 〈그림 Ⅳ-17〉 보험회사의 공신력 평가 / 196
- 〈그림 Ⅳ-18〉 보험회사의 배려 평가 / 197
- 〈그림 Ⅳ-19〉 보험회사의 정직성 평가 / 197
- 〈그림 Ⅳ-20〉 보험회사에 대한 충성도 / 198
- 〈그림 Ⅳ-21〉 보험회사의 제공 서비스 만족도 / 199

■ 그림 차례

- 〈그림 IV-22〉 금융기관의 사회적 책임 이행 정도 / 204
- 〈그림 IV-23〉 보험회사가 이행해야 할 사회적 책임의 중요성 / 205
- 〈그림 IV-24〉 기업의 사회적 책임(CSR) 관련 보험상품 인지도 / 205
- 〈그림 IV-25〉 기업의 사회적 책임(CSR) 관련 보험상품 구매 의향 / 206
- 〈그림 V-1〉 노후생활 준비에 대한 평가 / 213
- 〈그림 V-2〉 노후생활을 위한 노후소득 수준 / 214
- 〈그림 V-3〉 향후 노후생활을 위한 저축 금액 / 214
- 〈그림 V-4〉 향후 마련 가능한 노후소득 / 215
- 〈그림 V-5〉 공적연금 및 사적연금 가입률 / 225
- 〈그림 V-6〉 공적연금 및 사적연금 평균 보험료 / 225
- 〈그림 V-7〉 개인연금 가입 금융기관 / 226
- 〈그림 V-8〉 연금저축 소득공제율 증가시 납입액 증액 여부 / 232
- 〈그림 V-9〉 개인연금 납입액 증액 방법 / 232
- 〈그림 V-10〉 연금저축 소득공제율 감소 시 납입액 감액 여부 / 233
- 〈그림 V-11〉 연금저축 소득공제 한도 증가 시 납입액 증액 여부 / 233
- 〈그림 V-12〉 주거 형태 / 237
- 〈그림 V-13〉 주거 금액 / 238
- 〈그림 V-14〉 주택 보유 여부 / 239
- 〈그림 V-15〉 주택연금 이용 의향 / 244
- 〈그림 V-16〉 주택연금 이용 의향이 없는 이유 / 245
- 〈그림 V-17〉 노인장기요양서비스 연계 보험 상품 이용 의향 / 245
- 〈그림 V-18〉 노인장기요양서비스 연계 보험 상품 이용 의향이 없는 이유 / 246
- 〈그림 VI-1〉 금융상품별 보유 여부 / 253
- 〈그림 VI-2〉 금융상품별 보유 금액 / 254
- 〈그림 VI-3〉 대출 여부 / 257
- 〈그림 VI-4〉 대출 기관 / 258
- 〈그림 VI-5〉 대출 잔액 / 258

■ 그림 차례

〈그림 VI-6〉 대출 형태 / 259

〈그림 VI-7〉 담보 형태 / 259

〈그림 VI-8〉 소득 이상의 자금 필요시 마련 방법 / 264

〈그림 VI-9〉 금융자산 해약 시 우선 순위 / 265

〈그림 VI-10〉 저축성/보장성 보험 우선 해약 의향 이유 / 265

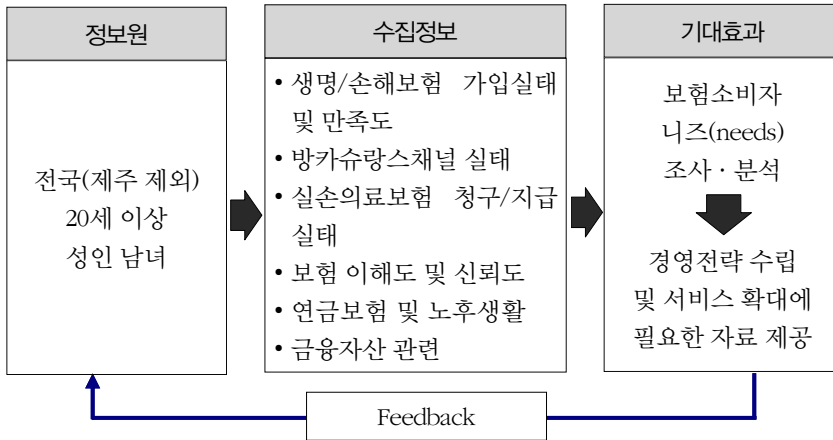
요 약

I. 조사의 개요

1. 조사의 목적

- 본 조사의 목적은 보험소비자 보험가입 실태, 판매채널, 보험가입 의향 등 보험수요 변화 추세를 파악하여 보험회사의 상품 개발, 마케팅 전략 수립 및 보험소비자에 대한 서비스 확대에 필요한 자료를 제공하는데 있음.

〈요약 그림 1〉 보험소비자 설문조사 목적 및 기대효과



2. 조사의 설계

- 2013년 4월 15일부터 5월 15일까지 (주)코리아리서치센터를 통해 설문조사를 실시함.
- 조사 대상은 전국(제주 제외) 만 20세 이상 성인 남녀이며, 표본의 크기는

총 1,200명(유효표본)임.

- 자료 수집방법은 구조화된 설문지를 이용한 가정 방문, 일대일 개별 면접을 활용함.
- 표본 추출방법은 행정안전부의 2013년 3월 주민등록인구통계현황을 기준으로 거주 지역별, 성별, 연령별 인구 구성비에 따른 비례 할당 추출법을 활용함.
- 최대 허용오차는 95% 신뢰수준에서 $\pm 2.83\%$ 임.

3. 주요 조사내용

- 생명보험과 손해보험 가입실태 및 만족도 등에 대한 조사와 보험산업 관련 이슈별 설문조사가 포함됨.
 - 생명보험과 손해보험 가입실태 및 가입경로, 만족도(가구당/개인별)와 향후 생명보험과 손해보험 가입의향 및 선호 가입경로 등에 대하여 조사함.
 - 방카슈랑스 관련 조사, 실손의료보험, 보험에 대한 인지수준 평가, 금융기관 신뢰도 평가, 금융기관의 사회적 책임 이행 평가, 노후생활 및 연금, 금융자산 등에 대하여 조사함.

II. 보험가입 현황 및 수요조사

1. 가구당 가입 현황

- 보험산업 전체 가구 보험 가입률은 2012년과 동일한 수준인 96.1%로 나타남.
 - 생명보험 가구 보험가입률은 83.0%로 전년 대비 3.3%p 감소했으며, 손해보험 가구 보험가입률은 86.8%로 전년 대비 0.4%p 감소함.
 - 다만, 손해보험 가구 가입률 감소는 오차 범위 내에 있는 것으로 나타남.

- 생명보험은 가입률은 2008년 금융위기 이후 지속적인 감소세를 보이고 있으며, 손해보험 가입률 역시 최근 3년 내 감소하는 경향을 보이고 있음.

〈요약 표 1〉 가구당 보험가입률 추이

(단위: %)

구분	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
생명보험	86.0	87.2	90.8	89.9	88.0	87.3	86.3	83.0
손해보험	78.5	82.3	86.3	87.4	85.9	91.4	87.2	86.8
전체	94.4	95.6	97.7	97.4	96.4	98.0	96.1	96.1

- 보험산업 전체의 가구 보험가입률은 2012년과 비교하여 거주 지역, 세대주 연령, 가구 소득 등에 따라서 큰 변화를 보이지는 않았으며, 생명보험과 손해보험의 가구 가입 추세는 상이하게 나타남.
 - 가구 연령별 생명보험 가입률은 연령이 낮을수록 감소폭이 커져 30대 (-7.3%p) 세대주에서 가입률 감소가 두드러지게 나타난 반면, 60대 이상 세대주에서는 생명보험 가입률이 소폭(1.2%p) 상승함.
 - 가구 연령별 손해보험 가입률은 30대(3.4%p) 세대주의 경우 증가한 반면, 60대 이상 세대주 손해보험 가입률은 소폭(4.7%p) 하락함.
 - 소득별로는 생명보험의 경우 중소득(-6.2%p), 고소득 (-3.5%p) 가구 가입률이 하락한 반면, 손해보험의 경우 저소득 가구(-3.6%p) 가입률이 하락함.

〈요약 표 2〉 가구당 가입률: 특성별

(단위: %)

특성별	보험종목별	보험산업 전체			생명보험			손해보험		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
거주 지역별	대도시	97.3	97.7	96.6	87.4	88.6	85.2	88.3	88.3	86.1
	중소도시	98.7	95.1	96.4	87.5	84.7	81.5	94.1	87.0	89.5
	군지역	98.2	92.6	91.3	86.2	82.4	78.8	94.5	82.4	76.9
세대주 연령	30대	97.5	97.6	96.2	84.0	85.3	78.0	86.5	86.9	90.3
	40대	98.0	99.0	99.3	97.2	92.9	87.8	92.5	96.1	95.5
	50대	98.2	98.1	98.1	88.6	90.9	88.4	93.1	91.1	93.1
	60대 이상	97.6	89.1	90.3	89.0	74.4	75.6	90.2	72.6	67.9
가구 소득	저소득	92.8	86.7	86.9	75.9	68.6	69.9	79.9	66.6	63.0
	중소득	99.7	98.6	98.5	90.8	89.9	83.7	94.9	92.4	92.7
	고소득	99.1	100.0	99.7	90.6	95.5	92.0	94.9	96.0	96.8
가입률		98.0	96.1	96.1	87.3	86.3	83.0	91.4	87.2	86.8

2. 개인별 보험가입 현황

■ 개인별 보험가입률은 94.0%로 전년 대비 1.1%p 상승하였으나 오차 범위 내에 있음.

○ 보험별로 살펴보면, 생명보험 개인별 가입률은 77.3%로 전년 대비 2.0%p 감소한 반면, 손해보험 개인별 가입률은 74.6%로 전년 대비 6.7%p 상승함.

〈요약 표 3〉 개인별 보험가입률

(단위: %)

구분	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
생명보험	81.8	81.4	78.0	79.3	77.3
손해보험	59.5	65.0	71.5	67.9	74.6
전체	92.0	92.1	92.5	92.9	94.0

■ 전체적으로 남성과 여성의 보험가입률은 전년 대비 소폭 상승한 93~94%로 비슷하였으나, 생명보험은 여성 가입률이 남성보다 11.6%p 더 높고 손해보험은 여성보다 남성이 15.9%p 더 높아, 보험별로 남녀 가입률의 차이를 보임.

- 연령별로는 60대 이상 보험 가입률이 전년 대비 4.2%p 상승한 가운데 생명보험 가입률 상승(+5.6%p)이 두드러지게 나타난 반면, 손해보험 60대 이상 가입률은 소폭 하락(-2.7%p)함.
 - 손해보험의 경우 60대 이상을 제외한 모든 연령의 가입률은 6%p 이상 상승함.
- 학력과 가구 소득이 낮을수록 보험가입률이 낮게 나타났으나 중졸 이하(+9.2%p) 저학력층의 보험가입률과 저소득 가구(+2.5%p)의 보험가입률이 모두 전년 대비 상승한 것으로 나타남.
 - 생명보험은 저학력(+8.7%p)과 저소득(+5.0%p) 가구의 가입률은 증가한 반면, 대재이상의 고학력(-5.1%p), 중소득(-5.3%p)과 고소득(-3.0%p) 가구의 가입률은 하락함.
 - 반면, 손해보험은 모든 학력 및 소득 계층에서 보험 가입률이 증가한 것으로 나타남.

〈요약 표 4〉 개인별 보험 가입률: 특성별

(단위: %)

구분		보험산업 전체			생명보험			손해보험		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
성별	남성	92.6	92.4	93.5	73.3	75.3	71.4	81.8	78.7	82.7
	여성	92.4	93.4	94.4	82.6	83.2	83.0	61.3	57.4	66.8
연령	20대	79.9	92.3	90.6	63.8	74.5	67.0	51.1	55.8	65.5
	30대	97.6	96.8	96.8	77.9	82.9	81.9	77.1	79.0	85.1
	40대	95.2	97.0	98.1	82.9	84.4	82.1	76.6	78.5	88.4
	50대	94.4	94.7	96.5	82.4	89.0	83.4	75.7	69.6	81.2
	60대 이상	-	83.1	87.3	-	65.0	70.6	-	53.5	50.8
직업	화이트칼라	94.7	97.7	98.1	76.1	86.6	81.4	82.2	79.0	84.5
	블루칼라	88.9	89.6	92.3	72.0	71.4	67.9	68.2	68.0	75.2
	자영업	95.9	93.5	95.7	82.6	79.1	80.2	81.6	75.3	80.4
	농/림/수산업	100.0	100.0	94.4	83.3	66.7	85.9	83.3	83.3	63.3
	주부	95.7	93.6	100.0	86.2	83.6	75.0	58.5	54.0	50.0
	무직/기타	57.5	79.4	74.7	47.5	58.7	50.7	27.5	52.4	50.7
학력	중졸 이하	85.2	67.6	76.8	68.5	52.9	61.6	55.6	29.4	35.2
	고졸	92.8	93.7	95.2	80.6	79.1	78.8	67.8	69.0	75.0
	대재 이상	92.9	97.1	97.0	75.7	84.7	79.6	77.9	74.5	83.8
결혼 여부	기혼	95.9	93.7	94.9	82.4	82.2	79.8	76.2	70.8	76.0
	미혼	81.3	89.6	90.1	63.3	66.5	67.0	55.8	55.2	68.7
가구 소득	저소득	87.4	82.3	84.8	69.4	62.5	67.5	62.2	52.2	53.6
	중소득	93.6	95.9	97.0	80.9	84.1	78.8	73.1	73.0	82.2
	고소득	95.3	97.2	96.8	79.6	85.8	82.8	77.9	73.0	79.8

■ 생명보험 종목별 개인 가입률은 질병보장보험이 67.9%로 전년에 이어 여전히 가장 높았으며, 다음으로 사망보장보험(24.8%), 저축성보험(18.5%), 변액보험(6.2%) 등의 순임.

- 질병보장 보험 가입률은 2012년 대비 -2.4%p 하락한 반면, 사망보장보험, 저축성보험, 변액보험의 가입률은 전년 대비 소폭 상승함.
- 전반적으로 보험가입률은 20대, 블루칼라, 무직/기타, 미혼, 그리고 학력 수준과 소득수준이 낮을수록 낮게 나타났음.
- 대부분 보험종목에서 저학력, 저소득 가구의 보험가입률이 다소 높아졌으며 잠재적인 성장 가능성이 존재하는 것으로 나타남.

〈요약 표 5〉 생명보험 종목별 개인 가입률: 특성별

(단위: %)

구분		질병보장보험		사망보장보험		저축성보험		변액보험	
		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
연령	20대	62.0	55.7	13.9	13.3	11.1	11.8	4.3	5.4
	30대	69.8	69.8	29.0	30.2	19.4	22.2	7.9	7.3
	40대	74.8	70.1	31.1	35.8	21.1	23.5	8.9	9.7
	50대	71.5	78.6	21.1	28.4	18.1	23.1	2.3	7.9
	60대 이상	60.5	63.9	14.4	13.9	10.7	10.7	0.0	0.4
직업	화이트칼라	78.0	69.0	27.5	31.0	19.0	22.1	8.9	8.1
	블루칼라	58.9	60.7	19.1	17.1	12.4	14.5	4.1	3.4
	자영업	72.2	69.4	30.4	29.2	23.2	20.9	5.3	7.8
	농/림/수산업	66.7	78.2	16.7	23.8	0.0	19.4	0.0	6.0
	주부	75.6	58.3	19.6	0.0	18.3	8.3	4.2	0.0
	무직/기타	44.4	46.7	17.5	13.3	7.9	5.3	0.0	1.3
학력	중졸 이하	46.1	56.8	6.9	6.4	5.9	10.4	0.0	0.0
	고졸	71.7	70.7	23.6	24.3	18.2	19.4	4.3	5.7
	대재 이상	73.1	67.6	26.9	29.9	19.6	19.6	7.5	8.2
결혼	기혼	73.4	71.1	26.9	26.7	19.8	19.6	5.7	6.7
	미혼	56.1	54.5	10.0	17.2	9.0	13.7	3.6	3.9
가구 소득	저소득	52.2	61.6	13.3	10.0	7.2	11.8	2.4	0.7
	중소득	74.6	67.6	27.7	28.1	19.1	17.6	4.5	7.3
	고소득	78.4	73.2	26.1	31.6	24.7	24.9	9.1	8.8
가입률		70.3	67.9	23.8	24.8	17.8	18.5	5.3	6.2

■ 손해보험 종목별 개인 가입률은 장기손해보험이 전년 대비 8.4%p 상승한 60.2%, 일반손해보험은 7.2%로 전년 대비 1.1%p 소폭 하락함.

- 보험가입률은 20대의 젊은층과 60대 이상의 장년층에서 낮은 가운데, 20대 보험가입률은 전년 대비 소폭 증가하였으나 60대 이상 보험가입률은 오히려 감소한 것으로 나타남.
- 장기손해보험 개인 가입률의 경우 60대 이상을 제외한 대부분 계층에서 전년 대비 상승한 것으로 조사됨.

〈요약 표 6〉 손해보험 종목별 개인 가입률: 특성별

(단위: %)

구분		장기손해보험		일반손해보험	
		2012	2013	2012	2013
연령	20대	42.3	51.7	7.2	9.9
	30대	62.7	70.6	8.3	7.3
	40대	58.9	73.9	11.1	7.8
	50대	46.0	63.8	7.0	8.3
	60대 이상	42.4	38.9	4.9	3.2
학력	중졸 이하	26.5	29.6	3.9	3.2
	고졸	53.8	60.0	8.6	7.9
	대재 이상	54.5	67.8	8.8	7.4
결혼	기혼	53.6	61.2	8.7	6.7
	미혼	43.4	55.8	6.3	9.0
가구 소득	저소득	38.6	42.2	6.1	6.9
	중소득	55.1	65.9	8.6	7.3
	고소득	57.4	65.8	9.4	7.2
가입률		51.8	60.2	8.3	7.2

3. 보험 채널별 활용 분석

■ 생명보험과 손해보험 모두 가입자 대부분이 보험설계사를 통한 대면채널로 보험을 가입한 것으로 나타나 전통적 채널에 대한 선호가 여전히 압도적으로 높았으며, 직판채널을 통한 가입은 손해보험이 생명보험보다 다소 높게 나타남.

○ 생명보험의 경우 대면채널에 대한 선호가 모든 계층에서 90% 이상으로 압도적으로 높으며 직판채널 2.4%, 은행 3.1% 수준으로 매우 낮음.

－ 은행을 통한 가입, 즉 방카슈랑스 가입률은 전년 대비 약 2배가 증가한 것으로 나타남.¹⁾

○ 손해보험도 가입자 대부분이 보험설계사를 통한 대면채널을 선호하는 가

1) 최근 저축성 보험의 성장과 함께 생명보험의 총 수입보험료 중 방카슈랑스의 비중이 높지만, 본 설문조사는 수입보험료 기준이 아닌 설문 응답자의 보험 가입 현황임.

운데, 생명보험과 달리 직판채널을 통합 가입이 8.0%로 전년 대비 소폭 상승함.

〈요약 표 7〉 생명보험 가입 채널별 구성비 추이

(단위: %)

구분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대면	99.3	98.1	89.9	95.3	95.4	96.3	96.3	96.0	95.5
직판	0.7	1.3	8.1	3.9	2.0	1.6	2.1	2.6	2.4
은행	-	0.6	2.0	4.6	3.1	2.5	1.9	1.6	3.1

- 주: 1) 상기 구성비는 설문조사 결과로서 실제 채널별 가입률과 차이가 날 수 있음.
 2) 판매채널 구분은 〈I. 조사의 개요〉를 참고함.
 3) 2003, 2005년은 가구(가입) 기준, 2007년 이후는 개인(가입) 기준임(이하 동일).
 4) 2008, 2009년은 복수응답을 포함하며, 기타 채널은 생략함(이하 동일).

〈요약 표 8〉 손해보험 채널별 구성비 추이

(단위: %)

구분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대면	98.4	97.1	88.3	91.2	92.3	92.6	95.5	92.7	93.2
직판	1.6	2.9	11.2	8.0	6.3	7.7	4.7	6.2	8.0
은행	-	-	0.5	2.6	1.4	0.5	0.5	1.1	1.9

- 주: 1) 2008년부터 표본추출 기준을 가구 기준에서 개인 기준으로 변경함(이하 동일).
 2) 상기 채널별 구성비는 주로 개인 보험 빈도 기준의 설문조사 결과로서 실제 채널별 보험료 기준의 가입률과 차이가 날 수 있음(이하 동일).
 3) 2008년 이후는 복수응답 구성비임.
 4) 기타 채널은 제외함(이하 동일).

4. 향후 보험수요 및 가입 이유 조사

■ 향후 1년 내 보험 가입 의향이 있는 가구의 비율은 생명보험과 손해보험 모두 전년 대비 상승함.

- 향후 생명보험 가입 의향이 '없다'고 답한 응답자 비율은 63.3%로 전년 대비 1.0%p 하락하였으며, 손해보험의 경우 41.5%로 전년 대비 7.6%p 감소함.
- 생명보험은 전년 대비 가입 의향 비율이 비슷한 가운데, 향후 보험 가입 의향 비율은 저축성보험 19.1%, 질병보장보험 17.9%로 상대적으로 가장

높고, 다음으로 사망보장보험 6.6%, 변액보험 3.5%의 순임.

○ 손해보험 가입 의향 비율은 장기손해보험이 22.0%, 일반손해보험 8.0%로 나타남.

– 장기손해보험 가입 의향 비율은 전년 대비 1.6%p 소폭 상승한 반면, 일반손해보험 가입 의향 비율은 1.3%p 소폭 하락한 것으로 조사됨.

〈요약 표 9〉 보험 상품별 가입 의향 비교

(단위: %, %p)

구분	생명보험					손해보험		
	질병 보장 보험	사망 보장 보험	저축성 보험	변액 보험	의향 없음	장기 손해 보험	일반 손해 보험	의향 없음
2009년	16.0	6.3	12.8	3.3	68.3	19.8	6.2	43.5
2010년	16.9	6.7	14.4	5.8	65.2	24.3	8.3	36.4
2011년	19.8	11.7	20.6	5.9	56.9	29.8	8.8	34.1
2012년	15.2	7.9	17.3	4.6	64.3	20.4	9.3	49.1
2013년	17.9	6.6	19.1	3.5	63.3	22.0	8.0	41.5
증가율	+2.7	-1.3	+1.8	-1.1	▽1.0	+1.6	-1.3	▽7.6

주: 사망보장보험에는 종신보험이, 저축성보험에는 연금보험이 포함됨.

■ 생명보험과 손해보험 가입자 대부분이 미래에 발생할 수 있는 위험에 대비하기 위하여 보험에 가입하는 것으로 나타난 가운데, 위험에 대비한 보험 가입은 생명보험보다 손해보험에서 더 높은 것으로 조사됨.

○ 생명보험 가입자의 경우 위험에 대비한 보장으로 생명보험에 가입했다는 응답이 94.2%로 가장 높았음.

– 다음으로 노후자금 마련이 19.0%, 목돈마련 저축수단이 10.7% 등 노후자금 및 목돈마련을 위한 저축성 보험 가입은 약 30% 이며, 그 외 유산 상속 목적(5.2%), 자산증식의 투자수단(2.9%) 등은 5% 이하임.

○ 손해보험 가입자 대부분이(97.8%) 위험에 대비한 보장 수단으로 손해보험에 가입하였다고 응답한 가운데, 그 외 이유는 3% 이하 수준으로 낮게 나타남.

〈요약 표 10〉 보험 산업별 가입 이유(복수 응답)

(단위: %)

구분	생명보험		손해보험	
	2012	2013	2012	2013
위험 보장	93.0	94.2	98.1	97.8
노후자금 마련	18.4	19.0	1.9	1.6
목돈마련 저축수단	8.8	10.7	2.2	3.0
자산증식 투자수단	3.6	2.9	1.0	0.9
유산상속 목적	3.4	5.2	0.3	0.3
세제혜택 유리	0.6	0.3	0.4	0.3

■ 생명보험은 보험 종목에 따라 보험 가입 이유가 차이를 보이는 반면, 손해보험은 모든 보험 종목에서 위험에 대비한 보장이 가입 이유라고 응답한 비율이 97% 이상으로 나타남.

- 생명보험 중 질병보장보험과 사망보장보험의 가입 이유로 위험에 대비한 보장이라는 응답비율이 가장 높음.
- 반면, 저축성보험의 가입 이유로 노후자금 마련(47.4%)을, 변액보험의 가입 이유로는 노후자금 마련(50.0%)과 위험에 대비한 보장(36.5%)을 가장 많이 꼽아, 보험 상품별 특성에 따라 가입 이유 차이가 나타남.

〈요약 표 11〉 보험 종목별 가입 이유(복수응답)

(단위: %)

구분		위험 보장	저축 수단	노후자금 마련	자산 증식	유산 상속	세제 혜택
생명 보험	질병보장	97.8	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	사망보장	62.5	8.8	11.3	1.3	16.3	0.0
	저축성	28.1	24.6	47.4	5.3	0.0	0.0
	변액	36.5	14.9	50.0	8.1	8.1	-
	기타	93.3	1.7	1.7	2.5	-	-
손해 보험	자동차보험	98.9	0.2	-	0.2	0.2	0.4
	장기손해보험	97.1	3.5	1.9	0.8	0.3	0.1
	일반손해보험	97.7	1.2	-	1.2	-	-

5. 보험회사별 가입분포 및 회사 선택 시 고려 사항

- 최근 3년 내 가입한 보험회사는 생명보험과 손해보험 모두 대형사가 70% 이상으로 높아 여전히 대형사 위주로 시장이 편중되어 있는 것으로 조사됨.
 - 최근 3년간 생명보험회사 가입률을 살펴보면 삼성생명, 한화생명, 교보생명 3개 대형사 가입률이 72.6%로 전년도와 비슷함.
 - 국내 중소형사 가입률은 15.7%이며, 외국사 12.3%, 공제·기타가 6.0%로 나타남.
 - 손해보험회사 역시, 삼성화재, 현대해상, 동부화재, LIG손해보험 4개 대형사의 가입률이 78.2%로 여전히 압도적임. 다음으로 중소형사 20.6%, 직판사 5.1%, 공제·기타가 2.7%로 나타남.

〈요약 표 12〉 최근 3년간 보험회사별 가입분포

(단위: %)

구분	생명보험회사					손해보험회사				
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013
대형사	70.1	72.0	71.5	71.8	72.6	79.4	73.8	79.9	80.3	78.2
중소형사	19.7	19.1	19.2	15.4	15.7	21.2	29.1	20.6	18.5	20.6
외국사·직판사	14.3	12.9	14.1	15.0	12.3	6.9	7.9	4.9	4.8	5.1
공제·기타	7.0	7.0	6.7	6.2	6.0	1.2	1.4	2.6	2.6	2.7

- 상품 경쟁력과 보험회사 브랜드 신뢰성은 보험회사 선택에 있어 가장 중요한 고려요인인 것으로 조사됨.
 - 생명보험회사 선택 시 중요 고려요인으로 상품 경쟁력이 48.7%로 가장 높고, 다음으로 보험회사 브랜드 신뢰성(18.3%), 가격 경쟁력(14.3%), 서비스 지원(10.8%) 등 순임.
 - 손해보험의 경우도 상품 경쟁력(48.2%)이 보험회사 선택에 가장 중요한 고려요인으로 꼽힘.

〈요약 표 13〉 향후 보험회사 선택 시 고려사항(1순위)

(단위: %)

고려 사항	생명보험회사					손해보험회사				
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013
상품 경쟁력	32.8	43.8	38.7	38.2	48.7	30.7	41.8	37.0	35.6	48.2
브랜드 신뢰성	26.9	21.8	28.6	26.6	18.3	29.1	17.9	28.1	27.8	17.8
서비스 지원	10.2	12.2	10.7	13.1	10.8	12.4	14.2	11.1	10.8	12.2
가격 경쟁력	12.8	8.5	10.0	12.3	14.3	15.0	11.5	10.8	16.7	14.3
개인적 관계	6.4	5.3	5.8	4.3	4.3	8.0	6.2	7.1	4.8	5.3
회사 규모	4.8	3.5	3.3	2.3	1.8	1.7	3.8	2.7	1.2	0.8
설계사 전문성	-	1.8	0.8	1.2	0.5	-	1.6	0.8	1.2	0.4
경영 철학	1.5	1.3	0.4	1.1	0.4	0.8	1.1	0.4	0.5	0.1
과거 거래 경험	2.5	1.0	0.7	0.6	0.4	1.6	1.2	0.8	0.7	0.6
계약 편의성	-	0.8	1.2	0.5	0.5	-	0.8	1.3	0.9	0.3

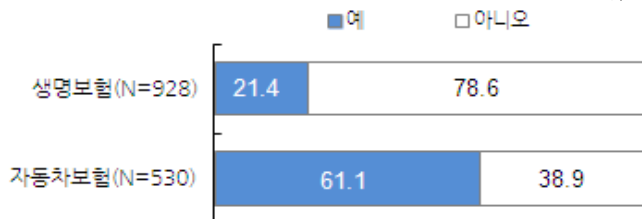
주: 상품 경쟁력은 보장의 다양성 및 니즈를 반영함.

6. 가입 보험회사 변경 의향

- 생명보험 가입자 10명 중 2명(21.4%)이 보험회사가 마음에 들지 않더라도 가격이 저렴하다면 현재 가입 보험회사를 변경할 의향이 있다고 응답하였으며, 자동차보험은 가입자 5명 중 3명(61.1%)이 보험회사 변경 의향을 표시함.
- 자동차보험의 보험회사 변경의향은 생명보험회사 대비 약 3배 정도 높은 수준으로, 자동차보험 상품 및 서비스가 동일한 상황에서 가격 경쟁력이 중요한 요인인 것으로 판단됨.

〈요약 그림 2〉 가입 보험회사 변경 의향

(단위: %)



Ⅲ. 생명·손해보험 공통

1. 방카슈랑스채널 실태

- 방카슈랑스채널을 통한 보험계약 시 보험상품 및 약관에 대한 충분한 설명이 4.14점으로 가장 높은 평가를 받았으나, 2012년에 실시된 대면채널에 비해 그 평가 점수가 상대적으로 낮게 나타남.

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

- 한편, 신규대출, 대출갱신 또는 대출한도 증액 등 대출거래를 하는 과정에서 금융기관으로부터 보험가입을 요구하는 이른바 “끼기” 경험이 ‘있다’는 응답은 23.3%로 조사됨.

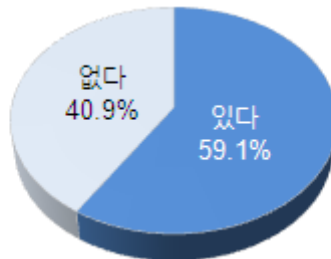
○ 또한, 방카슈랑스채널을 통한 가입으로 기존 예·적금 중도해지 특별이율 적용 등 특별이익을 ‘받았다’는 응답은 16.3%로 나타남.

2. 실손의료보험 보험금 청구 및 지급 실태

- 우리나라의 실손의료보험(20013년 5월 기준) 가입률은 59.1%로, 국민 10명 중 약 6명이 실손의료보험에 가입하고 있는 것으로 나타남.

〈요약 그림 3〉 실손의료보험 가입 여부

(N=1,200)

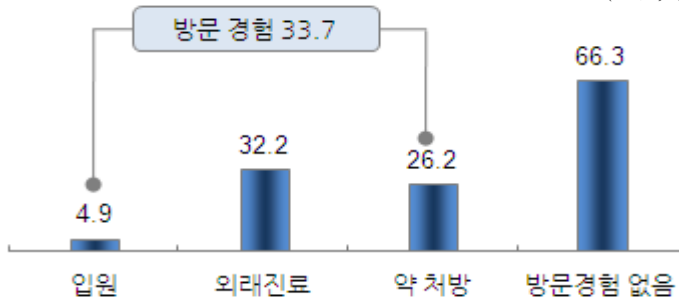


■ 실손의료보험 가입자 중 33.7% (약 10명 중 약 3명)가 최근 6개월 간 의료기관 이용 경험이 있는 것으로 나타남.

○ 의료기관 이용 경험 가운데 외래진료가 32.2%가 가장 많았고, 약 처방 26.2%, 입원 4.9%, '의료기관 이용 경험이 없다'는 응답은 66.3%임.

〈요약 그림 4〉 최근 6개월 간 의료기관 이용 경험(복수응답)

(N=709 / 단위: %)



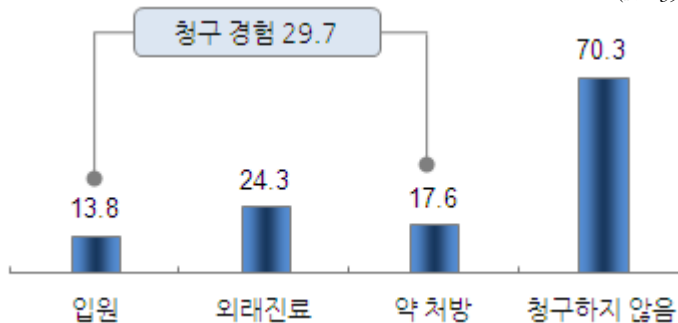
주: 2012년 10월 1일부터 2013년 3월 말까지, 6개월 동안 병원 및 약국 등 의료기관 이용실태.

■ 실손의료보험 가입자 중 최근 6개월간 의료기관 이용 경험이 있고 실손의료보험금 청구 경험이 있는 응답자의 비율은 29.7%로 조사됨.

○ 청구 경험은 약 처방 17.6%, 입원 13.8%, '청구경험 없다'는 70.3%로, 의료기관 이용자 10명 중 약 3명(29.7%)이 보험회사에 실손의료보험 보험금을 청구한 것으로 나타남.

〈요약 그림 5〉 실손의료보험금 청구 경험(복수응답)

(N=239 / 단위: %)



3. 보험에 대한 이해

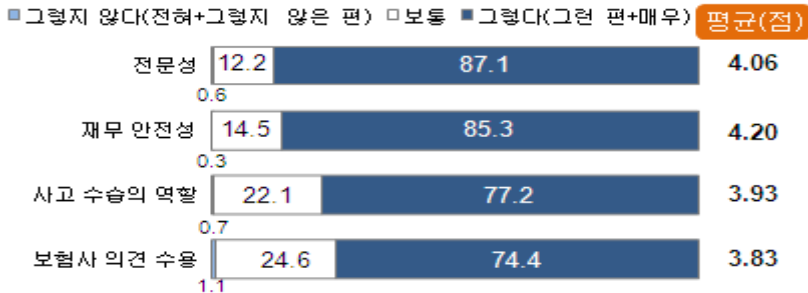
- 보험소비자의 보험지식 및 이해도를 측정하기 위하여 가입목적에 따른 보험 상품 선택, 세제, 예금자보호, 보험계약의 해지, 위험보험료, 공시이율, 보험료지수 등과 관련된 문제를 제시하고 정답을 선택하도록 함.
 - 저축성보험 적립금의 이자소득에 대한 세제혜택을 받으려면 10년 이상 계약을 유지하여야 한다는 것을 알고 있는 응답자는 29.5%에 불과함.
 - 예금자보호, 청약철회, 위험보험료, 공시이율, 보험료지수 관련 문제에 대한 정답률은 56.8~65.4% 사이로 전체 응답자의 절반이 넘는 수준임.
 - 해지된 보험계약을 본래 계약대로 부활할 수 있다는 사실을 인지하고 있는 응답자의 비율은 40.8%로 나타남.
 - 한편, 보험계약을 중도에 해지할 경우 돌려받을 수 있는 금액이 보험료 총액보다 적을 수 있다는 점에 대해서는 대부분의 응답자(83.1%)가 인지하고 있는 것으로 조사됨.

4. 보험 신뢰도 및 이미지 제고

- 현재 가입한 보험회사의 공신력에 대한 평가는 ‘재무적 안정성’이 4.20점, ‘전문성’ 4.06점, ‘사고 수습에 중요한 역할’ 3.93점, ‘보험회사의 의견 수용도’ 3.83점으로 유사한 점수 분포를 보였음.
 - 공신력에 대한 4개 항목은 모두 4점 내외 수준으로 비교적 우수한 평가를 받음.

〈요약 그림 6〉 보험회사의 공신력 평가

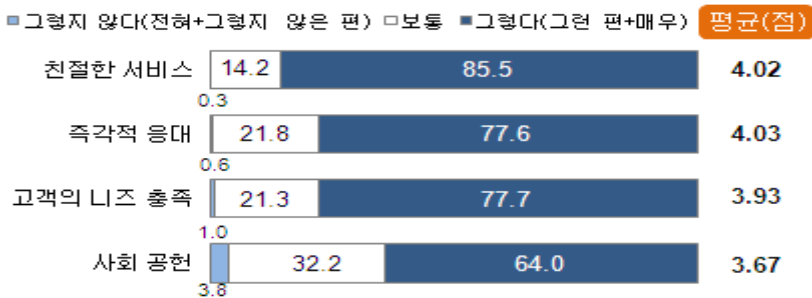
(N=1,128 / 단위: %)



- 보험회사의 배려는 ‘고객 요구에 즉각적 응대’ 4.03점, ‘친절한 서비스 제공’ 4.02점, ‘고객의 니즈 충족을 위한 노력’ 3.93점으로 비교적 높은 점수를 보인 반면, ‘사회 공헌’은 3.67점으로 상대적으로 가장 낮은 평가를 받음.
- 보험 고객에 대한 배려는 우수하나 사회 공헌에 있어서는 상대적으로 부족하다는 평가를 보임.

〈요약 그림 7〉 보험회사의 배려 평가

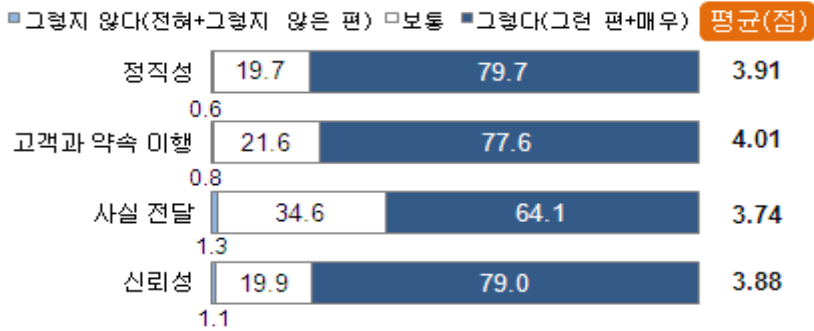
(N=1,128 / 단위: %)



- 보험회사의 정직성 평가는 ‘고객과의 약속 이행’이 4.01점, ‘고객에 대한 정직한 태도’ 3.91점, ‘보험회사 약속에 대한 믿음과 의지’ 3.88점, ‘왜곡 없는 사실 전달’ 3.74점 순임.
- 고객에 대한 사실 전달의 신뢰는 상대적으로 낮은 평가를 받고 있어 불완전 판매에 대한 우려가 잠재하고 있는 것으로 나타남.

〈요약 그림 8〉 보험회사의 정직성 평가

(N=1,128 / 단위: %)

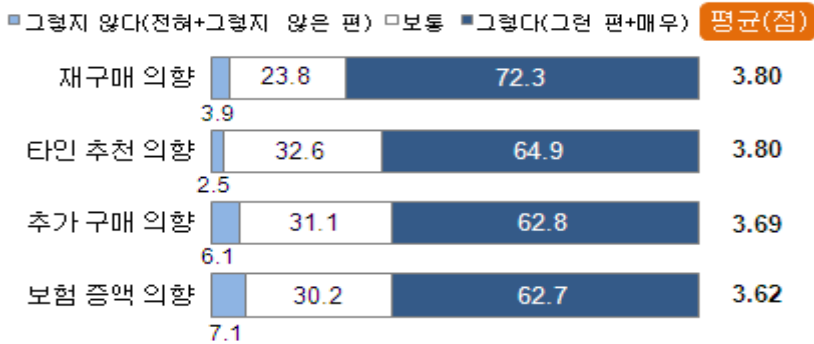


- 가입한 보험회사 ‘상품의 재구매 의향’과 ‘타인 추천 의향’에 대한 평가점수는 각 3.80점이며, ‘상품의 추가적 구매 의향’은 3.69점, ‘보험 증액 의향’은 3.62점으로 상대적으로 낮게 나타났다.

○ 보험회사에 대한 충성도가 상대적으로 낮고 추가 구매 및 증액 의향도 낮아 충성도 향상을 위한 보험회사의 노력이 요구됨.

〈요약 그림 9〉 보험회사에 대한 충성도

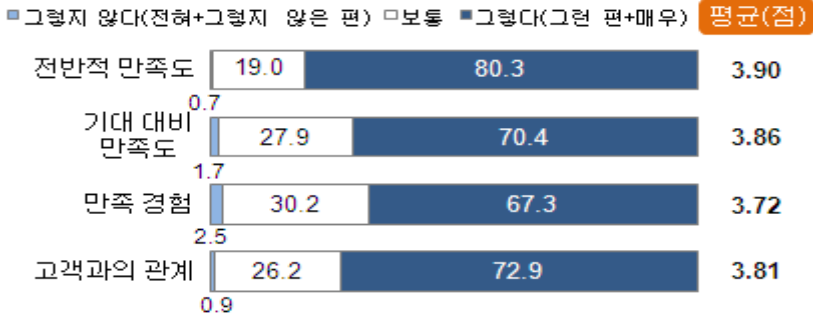
(N=1,128 / 단위: %)



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

〈요약 그림 10〉 보험회사의 제공 서비스 만족도

(N=1,128 / 단위: %)



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

■ 보험회사가 이행해야 할 사회적 책임 활동들에 대한 중요성을 평가한 결과, 윤리경영 및 합법(4.31점)과 합리적 가격 제공(4.30점)에 대한 중요도가 가장 높은 것으로 조사됨(5점 척도 기준).

IV. 노후생활 및 연금

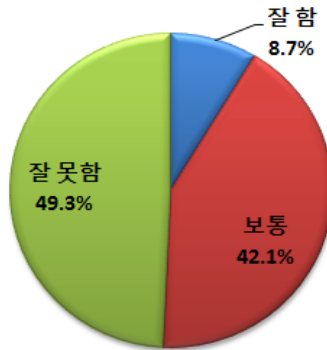
1. 노후생활 대비 준비

■ 노후생활 준비에 대해서는 ‘잘못하고 있다’ 49.3%, ‘보통이다’ 42.1%로 보통 또는 부정적 평가가 높음.

○ 반면, ‘잘 하고 있다’는 긍정적 평가는 8.7%에 불과하여 전반적으로 노후생활 준비를 잘 못하고 있다고 평가됨.

〈요약 그림 11〉 노후생활 준비 평가

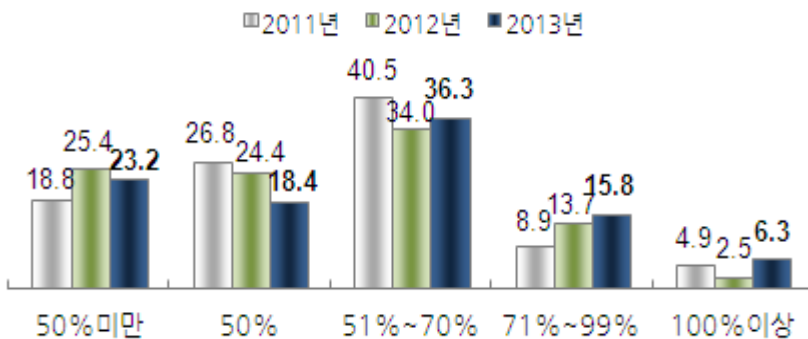
(N=1,200 / 단위: %)



- 노후생활 비용을 충당하기 위해 노후소득은 현재 소득 수준의 51~70% 정도 되어야 한다는 응답 비율이 36.3%로 가장 많았음.
- 다음으로, 50% 미만은 23.2%, 50%는 18.4% 등의 순으로 나타남.
- 평균적으로는 현재 소득의 58.5%가 되어야 한다는 응답이 전년(56.1%) 대비 2.4%p 증가함.

〈요약 그림 12〉 노후생활을 위한 노후소득 수준

(N=1,200 / 단위: %)

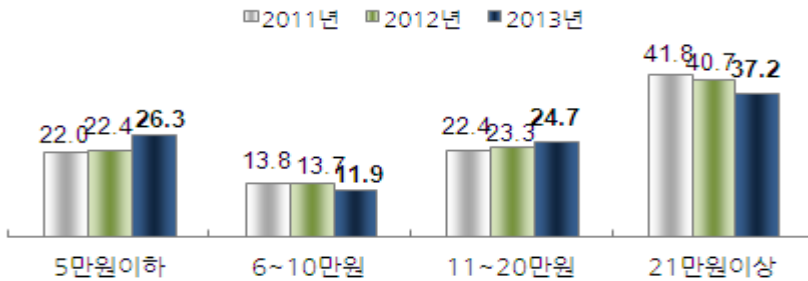


- 한편, 노후소득 마련을 위한 저축액은 월 평균 24.4만원으로 전년도(23만원) 보다 1.4만원 높은 수준임.

- 구간별 현재 저축 정도는 월 21만원 이상이 37.2%로 여전히 가장 많았으며, 5만원 이하(26.3%), 11~20만원(24.7%), 6~10만원(11.9%)의 순임.
- 물가 상승 등으로 노후생활을 위하여 필요한 소득은 증가하는 반면, 노후 대비를 위한 저축 금액은 늘어나지 못하고 있는 상황임.

〈요약 그림 13〉 향후 노후생활을 위한 저축 금액

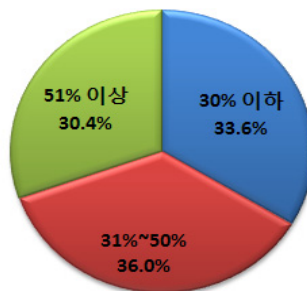
(N=1,200 / 단위: %)



- 현재 노후준비 상태를 고려했을 때 은퇴 후 필요한 노후소득의 45.7% 정도를 마련할 수 있을 것이라고 응답해 노후 준비가 취약한 것으로 조사됨.

〈요약 그림 14〉 향후 마련 가능한 노후소득

(N=1,200 / 단위: %)



- 노후대비 생활자금 마련 방법으로는 국민연금 등 공적연금이 41.0%로 가장 높고, 다음으로 퇴직연금/퇴직금 13.9%, 보험회사의 연금보험 10.8%, 은행 예금상품 9.6% 등의 순으로 나타남.

〈요약 표 14〉 노후대비 생활자금 마련방법

(N=1,200 / 단위: %)

노후대비 생활자금	1순위	1 + 2순위
공적연금(국민연금 등)	41.0	55.7
퇴직연금 / 퇴직금	13.9	28.3
보험회사의 연금보험	10.8	24.6
은행 예금상품	9.6	23.8
부동산 수입	9.3	18.4
노후의 근로소득	5.6	18.3
은행의 연금저축	3.9	12.2
저축성 보험	3.2	8.3
주택연금	1.2	3.5
자녀의 경제적 지원	0.9	4.6
연금펀드	0.5	1.3
일반펀드(연금펀드 제외)	0.3	0.8
주식 및 채권	-	0.3

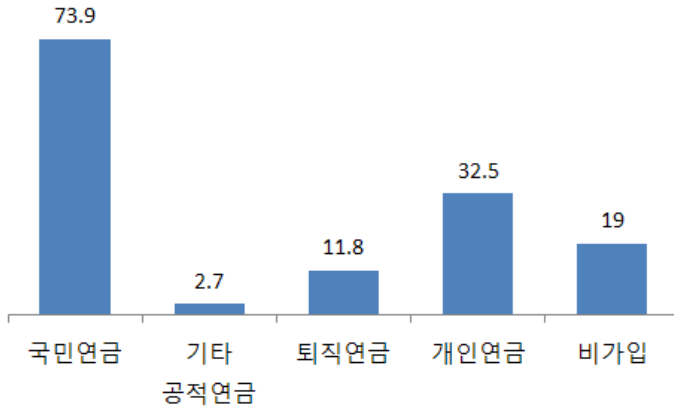
2. 연금가입 실태

■ 노후 대비 연금가입률은 81.0%로, 연금종류별로는 국민연금이 73.9%로 가장 높고, 기타 공적연금이 2.7%, 퇴직연금이 11.8%, 개인연금 가입률은 32.5%로 나타남.

- 국민연금을 비롯한 공적연금 가입률이 지속적으로 감소하고 있으며, 특히 취약계층 가입률이 현저하게 낮은 것으로 조사됨.
- 개인연금 가입률은 전년 대비 증가하였는데, 이는 지속적으로 노후소득에 대한 관심이 증가하고 있는 가운데 공적연금의 연금재정 불안 및 수급연령 조정 등으로 연금제도 불확실성이 확산되어 사적연금 가입 니즈가 증가하였기 때문인 것으로 판단됨.

〈요약 그림 15〉 공적연금 및 사적연금 가입률

(N=1,200 / 단위: %)

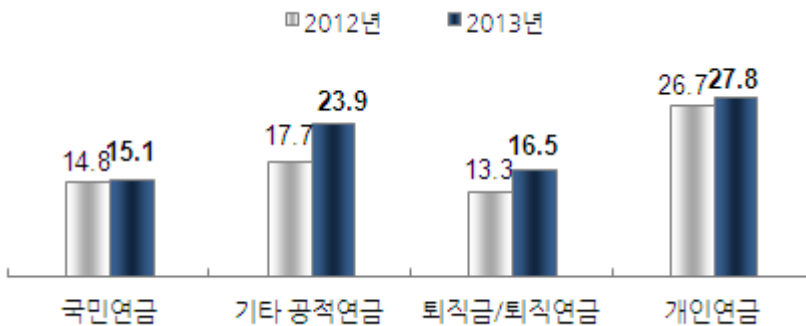


주: 본 조사의 가입률은 조사대상자를 대상으로 계산되어 국민연금 가입률은 실제 가입률(가입대상자 중 가입자 비율)과 차이가 있고, 본 조사에서는 가입률의 상대적 값만 의미가 있음.

- 연금별 월 평균 납입액은 개인연금이 27.8만원으로 가장 많았고, 기타 공적연금 23.9만원, 퇴직연금 월 16.5만원, 국민연금 15.1만원을 납입하는 것으로 나타남.

〈요약 그림 16〉 공적연금 및 사적연금 평균 보험료

(N=1,200 / 단위: 만원)



3. 주택연금

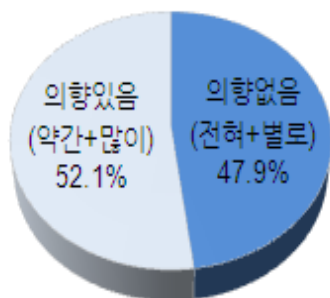
■ 노후생활 자금을 지급받는 주택연금에 대해 ‘이용할 의향이 있다’는 52.1%, ‘이용할 의향이 없다’는 47.9%로 이용 의향이 엇갈림.

○ 주택연금 이용 의향이 없다(N=421)는 이유로는 ‘주택연금을 신뢰할 수 없어서’(26.4%)와 ‘주택을 담보로 할 경우 제 값을 받지 못할 것 같아서’(23.8%)라는 응답이 높게 나타남.

－ 주택연금 및 운영에 대한 신뢰 부족이 요인으로 분석됨.

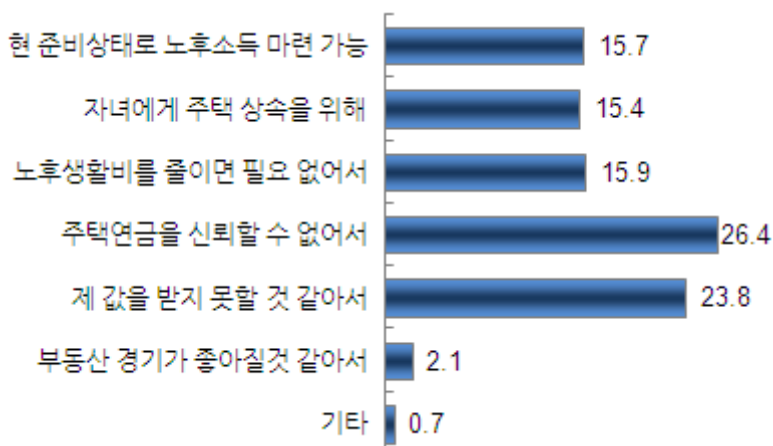
〈요약 그림 17〉 주택연금 이용 의향

(N=878)



〈요약 그림 18〉 주택연금 이용 의향이 없는 이유

(N=421 / 단위: %)



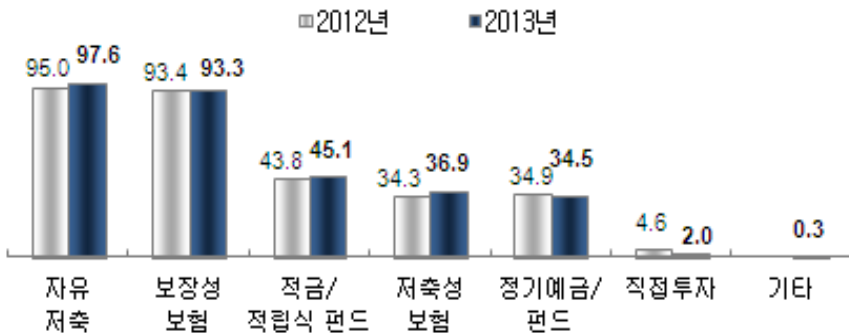
V. 금융 자산

1. 보유 금융자산

- 가구가 보유한 금융자산을 살펴보면, 자유저축(97.6%)과 보장성 보험(93.3%)은 대부분의 가구가 보유하고 있는 것으로 나타남.
- 그 외, 적금·적립식 펀드 45.1%, 저축성 보험 36.9%, 정기에금·펀드 34.5%, 그리고 주식·채권 등 직접투자 가구 비율은 2.0%로 매우 낮음.
- 금융자산 보유율은 전년도와 비슷하나 직접 투자는 전년 대비 2.6%p 감소함.

〈요약 그림 19〉 금융상품별 보유 여부

(N=1,200 / 단위: %)



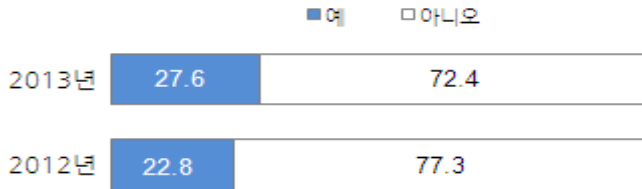
- 금융상품별 가구당 평균 잔액을 살펴보면, 정기에금·펀드가 2,134만원으로 가장 많고, 직접투자가 1,897만원, 적금·적립식펀드가 1,119만원, 자유저축은 596만원으로 나타남.
- 목돈 만들기 및 간접투자 성격의 정기에금/펀드와 투자 성격을 지닌 주식, 채권 등 직접 투자의 잔액이 큰 반면, 수시 입출금이 가능한 자유저축은 그 특성상 가입률은 가장 높으나 예금액은 상대적으로 적음.

2. 가계 위험 관련

- 현재 금융기관 및 지인 등으로부터 신용 또는 담보대출을 받은 가구는 27.6%로, 2012년 대비 4.8%p 증가한 것으로 나타남.

〈요약 그림 20〉 대출 여부

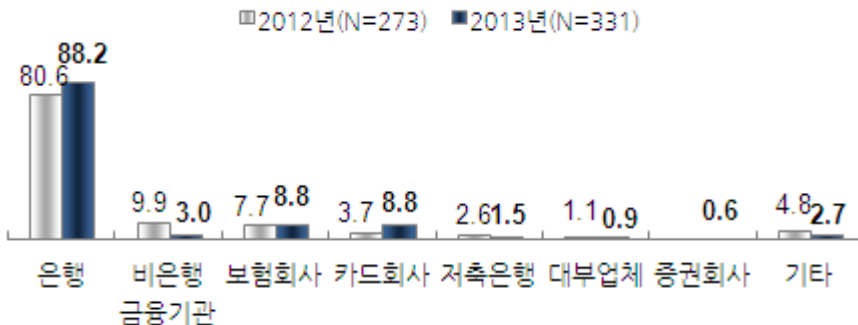
(N=1,200)



- 대출 기관(N=331)으로는 은행의 비율이 88.2%로 압도적으로 높고, 그 외 보험회사와 카드회사(각 8.8%), 비은행 금융기관(3.0%) 등을 통해 대출을 받은 것으로 나타남.
- 은행과 카드회사를 통한 대출은 전년 대비 증가한 반면, 신탁, 농·수협 등 비은행 금융기관을 통한 대출은 감소한 것으로 나타남.

〈요약 그림 21〉 대출 기관

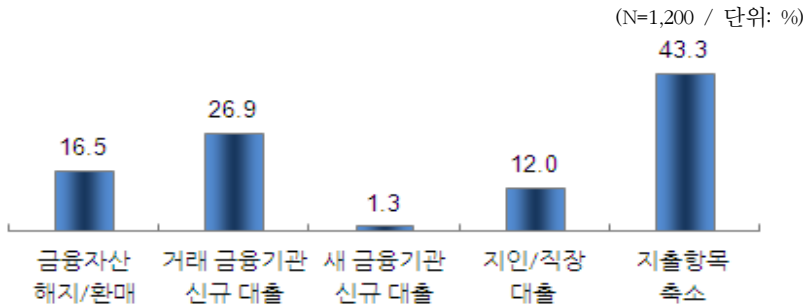
(단위: %)



■ 현재 소득 이상의 돈이 필요할 경우 자금 마련 방법으로 ‘지출항목을 줄이겠다’는 응답이 43.3%로 가장 많고, ‘거래 금융기관의 신규 대출’ 26.9%, ‘금융자산 해지/환매’ 16.5%, ‘지인/직장 대출’ 12.0% 순이며, 그 외에 ‘새 금융기관 신규대출’은 1.3%에 불과함.

○ 조사 결과, 자금이 필요할 경우 대출보다는 지출을 줄이거나 보유 금융자산을 통해 마련하겠다는 응답이 더 많음.

〈요약 그림 22〉 소득 이상의 자금 필요시 마련 방법

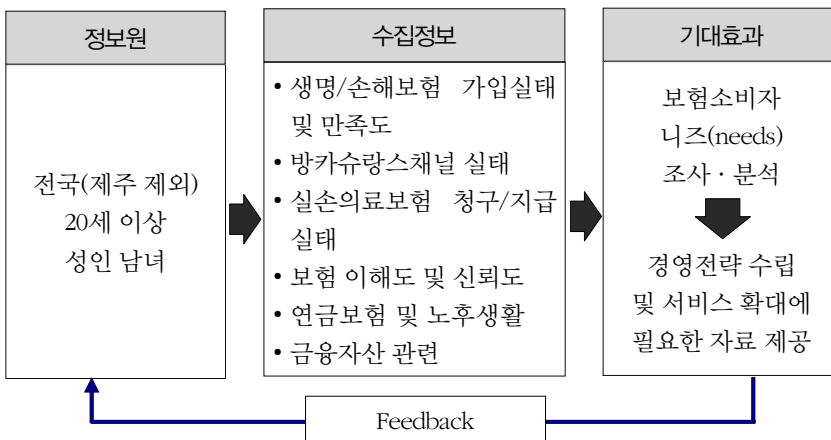


I. 조사의 개요

1. 조사의 목적

- 소비자 보호 장치 강화를 주요 내용으로 하는 보험업법 개정 등과 같은 제도적인 변화와 함께 인구 고령화 등 보험산업을 둘러싼 다양한 환경변화가 진행되고 있음.
 - 보험상품 니즈 확대 및 판매채널 다양화로 인하여 보험시장 수요 및 공급 구조의 다변화가 이루어지고 있음.
- 본 조사의 목적은 보험소비자의 보험가입 실태, 판매채널, 보험가입 의향 등 보험수요 변화 추세를 파악하여 보험회사의 상품 개발, 마케팅 전략 수립 및 보험소비자에 대한 서비스 확대에 필요한 자료를 제공하는데 있음.

〈그림 I-1〉 보험소비자 설문조사 목적 및 기대효과



2. 주요 조사항목

- 생명/손해보험 가입실태 및 가입경로, 만족도(가구당/개인별)
 - 생명/손해보험 가입률(가구당/개인별)
 - 생명/손해보험 상품종류별 가입률 및 가입건수(가구당/개인별)
 - 생명/손해보험 상품종류별 가입경로 및 가입이유(개인별)
 - 가입한 생명/손해보험회사 및 상품 만족도(개인별)
 - 가입한 생명/자동차보험회사 제공서비스 만족도(개인별)
 - 가입한 생명/자동차보험회사 변경 의향(개인별)
 - 보험금 지급 항목(가구당)
- 향후 생명/손해보험 가입의향 및 선호 가입경로
 - 가입한 보험회사 변경 의향(생명/자동차보험)
 - 향후 1년 내 가입의향(생명/손해보험)
 - 향후 1년 내 선호 가입경로 및 가입 이유(생명/손해보험)
 - 보험회사 선택 시 고려요인(생명/손해보험)
- 보험회사 공통
 - 보험 가입 전 금융기관과의 거래 경험 및 내용(방카슈랑스 가입자)
 - 방카슈랑스 계약 시 상품 및 약관 안내 평가(방카슈랑스 가입자)
 - 방카슈랑스 가입 시 특별 이익 및 보험 가입 권유 경험(방카슈랑스 가입자)
 - 실손의료보험 가입 여부
 - 최근 6개월 간 의료기관 방문 횟수, 보험금 청구 횟수, 방법, 금액
 - 실손의료보험 미청구 횟수, 이유 및 금액
 - 목적별 적절한 보험 상품
 - 보험에 대한 인지수준 평가
 - 금융기관의 신뢰도 평가
 - 보험회사의 공신력, 배려, 정직성, 충성도 서비스 만족도 평가

- 금융기관의 사회적 책임 이행 평가
- 보험회사가 이행해야 할 사회적 책임의 중요성 평가
- 사회적 책임 관련 보험 상품 인지도 및 구매 의향

■ 노후생활 및 연금

- 적합한 노후대비 생활자금
- 노후준비 평가
- 필요한 노후소득 수준
- 노후소득 마련을 위한 저축액
- 은퇴 시 필요한 노후소득 마련 정도
- 연금보험 상품별 가입률
- 연금보험 상품별 납입 보험료
- 연금저축 소득공제율 확대 및 축소 시 연금 납입액 변화
- 거주형태 및 금액, 자가 보유 여부
- 주택연금 및 노후장기요양치료비 연계 보험 상품 가입 의향

■ 금융자산 관련

- 대출 실태: 대출 기관, 대출 및 담보형태, 대출 잔액
- 금융자산 실태
- 소득 이상의 자금 필요 시 충당 방법 및 우선 해약 금융상품

3. 조사방법

■ 조사 대상

- 전국(제주 제외) 만 20세 이상 성인 남녀

■ 표본 크기

- 총 1,200명(유효표본)

■ 자료 수집방법

- 구조화된 설문지를 이용한 가정 방문 일대일 개별 면접

■ 표본 추출방법

- 거주 지역별, 성별, 연령별 인구 구성비에 따른 비례 할당 추출법
 - ※ 행정안전부, 2013년 3월 주민등록인구통계현황 기준

■ 최대 허용오차

- 95% 신뢰수준에서 $\pm 2.83\%$

■ 조사기간

- 2013년 4월 15일 ~ 5월 15일(약 1개월)

■ 조사기관

- (주)코리아리서치센터

4. 표본의 특성

- 본 조사에서 나타난 응답자의 인구통계학적 특성은 다음과 같음.

〈표 I-1〉 표본의 특성

구분		사례 수(명)	비율(%)
전체		1,200	100.0
거주 지역별	서울	(251)	20.9
	인천/경기	(350)	29.2
	대전/충청	(120)	10.0
	광주/전라	(126)	10.5
	대구/경북	(123)	10.3
	부산/울산/경남	(192)	16.0
	강원	(38)	3.2

〈표 I-1〉 표본의 특성(계속)

지역 규모별	대도시	(562)	46.8
	중소도시	(534)	44.5
	군지역	(104)	8.7
성별	남성	(588)	49.0
	여성	(612)	51.0
응답자 연령별	20대	(203)	16.9
	30대	(248)	20.7
	40대	(268)	22.3
	50대	(229)	19.1
	60대 이상	(252)	21.0
세대주 연령별	30대 이하	(236)	19.7
	40대	(287)	23.9
	50대	(378)	31.5
	60대 이상	(299)	24.9
응답자 직업별	화이트칼라	(258)	21.5
	블루칼라	(234)	19.5
	자영업	(373)	31.1
	주부	(248)	20.7
	은퇴자	(12)	1.0
	무직/기타	(75)	6.3
세대주 직업별	화이트칼라	(368)	30.7
	블루칼라	(212)	17.7
	자영업	(493)	41.1
	주부	(8)	0.7
	은퇴자	(27)	2.3
	무직/기타	(92)	7.7
응답자 교육수준별	중졸 이하	(125)	10.4
	고졸	(547)	45.6
	대재 이상	(525)	43.8
	모름/무응답	(3)	0.3
세대주 교육수준별	중졸 이하	(120)	10.0
	고졸	(541)	45.1
	대재 이상	(536)	44.7
	모름/무응답	(3)	0.3
결혼여부별	기혼	(967)	80.6
	미혼	(233)	19.4
연간가구 소득별	저소득(3,000만원 미만)	(289)	24.1
	중소득(3,000~5,000만원 미만)	(534)	44.5
	고소득(5,000만원 이상)	(377)	31.4

주: 응답자 직업별 분석에서 은퇴자, 세대주 직업별 분석에서 주부, 은퇴자와 같이 30표본 이하의 경우 분석결과의 활용 시 신뢰성이 떨어지므로, 이를 유의하여야 함.

5. 구분 기준

■ 직업분류

- 화이트칼라: 경영/관리, 전문/자유직, 사무/기술직
- 블루칼라: 판매/서비스직, 생산/기능직, 단순노무
- 자영업: 자영업
- 농/림/수산업: 농/림/수산업
- 주부: 주부
- 은퇴자: 은퇴자

■ 보험회사 그룹 구분

- 생명보험회사
 - － 대 형 사: 한화생명(구 대한생명), 삼성생명, 교보생명(3개사)
 - － 중소형사: 농협생명, 흥국생명, 현대라이프(구 녹십자생명), 신한생명, 동부생명, 동양생명, 우리아비바, KDB생명, 미래에셋생명, 하나HSBC, 카디프 생명, KB생명(12개사)
 - － 외 국 사: 알리안츠생명, 메트라이프생명, PCA생명, ACE 생명(구 뉴욕생명), ING생명, AIA생명, 라이나생명, 푸르덴셜생명(8개사)
 - － 공제/기타: 우체국 등 기타 공제, 기타
- 손해보험회사
 - － 대 형 사: 삼성화재, 현대해상, LIG손해보험, 동부화재(4개사)
 - － 중소형사: 메리츠화재, 한화손해보험, 롯데손해보험, 농협손해보험, 그린손해보험, 흥국화재, 차티스 손해보험, 에이스 화재(8개사)
 - － 직 판: AXA손해보험, 더케이손해보험, 에르고다음다이렉트, 현대하이카다이렉트(4개사)
 - － 공제/기타: 우체국 등 기타 공제, 기타

■ 보험종목

○ 생명보험상품: 개인보험에 한함(단체보험 제외).

구분	설명
질병치료 중점 보장보험	주로 각종 암, 과로사 관련 특정질병, 뇌혈관질환, 심장질환, 당뇨병, 여성 만성질환, 부인과질환 등과 같은 질병의 발병 및 치료에 소요되는 의료비 용을 가입자의 선택에 따라 의료비용 및 생활자금 보장 (예) 암, 질병, 여성질환, 장기간병보험 등
재해중점 보장보험	각종 재해로 인한 사망, 장애 시 고액의 보장을 받을 수 있는 보험으로, 각 종 선택특약을 부가하여 재해로 인한 수술 및 입원비, 생활보조금 지급 등 추가보장이 가능 (예) 상해보험, 재해보험 등
종신 보험	계약자의 가입으로 평생보장이 가능하며, 어떠한 형태의 사망이든 사망 보험금이 지급되는 보험으로 가입자의 선택에 따라 입원 특약, 암 특약, 재 해 특약, 성인병 특약 등과 같은 각종 특약을 조합하여 다양한 보장을 받을 수 있는 상품
저축성 보험	실세금리를 반영한 이율로 적립하는 저축상품으로 단기수익을 목적으 로 하는 일시납상품과 목돈마련을 목적으로 하는 적립형상품 등과 함 께 사망·장애 보험금 등의 보장성을 가미한 보험
연금 보험	노후생활자금 마련을 위한 보험으로 경제 활동기(연금지급 개시 전)에는 각종 사고에 대한 위험 보장이 가능하고 노년기(연금지급 개시 후)에는 매 년 일정액의 연금 지급
교육 보험	자녀의 교육자금 마련을 위한 보험으로 교육기간별로 적정 학자금을 받으 며, 예기치 못한 부모의 사망 등과 같은 경제능력 상실 시에도 자녀의 학자 금 및 자립자금 지원
치명적 질병 보험 (CI)	CI보험은 치명적 질병(Critical Illness) 발병 시, 사망보험금의 일부를 생활자금으로 선 지급하여 환자 및 가족들이 피보험자 사망 전에 고액의 치 료비, 가족생활비, 간병비 등 필요자금으로 활용하게 하고 사망 시에는 잔 여보험금으로 유족의 생활안정을 도모하게 하는 상품으로 2002년 처음 도입
변액 보험	변액보험은 다수의 보험계약자가 납입하는 보험료 중 저축보험료를 따로 분리하여 주식이나 국채, 공채, 사채 등 주로 수익성이 높은 유가증권에 투 자하여 그 투자수익을 보험계약자의 환급금(해약환급금 또는 만기환급금) 에 반영하는 한편, 투자수익의 성과에 따라 보험금지급사유 발생 시에 지 급되는 보험금액이 변동되는 상품

○ 손해보험상품: 개인(가계성)보험 한함(기업성보험 제외).

구분		설명
자동차보험		자동차 운행 중 발생한 사고에 대하여 보상하는 개인용 자동차보험
장기 손해 보험	상해	신체의 상해를 보장하는 상해보험 (예) 운전자 보험 등
	건강	암, 성인병 등 질병에 걸리거나 질병으로 인한 입원, 수술 등을 보장하는 건강보험 (예) 의료비, 질병 등
	종합	재물손해, 신체손해, 배상책임손해 보장 중 두 가지 이상의 손해를 보장하는 종합보험 (예) 재물, 상해 등
	저축성	노후생활자금 준비 및 중장기 목돈마련 등을 위한 저축성보험
	어린이	자녀의 질병과 상해를 중점 보장하는 어린이보험
상해보험		일상생활 중 우연한 외래의 사고로 인하여 신체에 상해를 입을 경우 약정한 보험금을 지급하는 보험상품으로 일반 실손 보상의 손해보험과 달리 계약당시 약정한 보험금을 지급하는 정액보험상품으로 보험기간은 1년 이하임
통합 보험		상해, 질병, 화재, 재물, 배상책임 및 자동차보험까지 하나의 보험증권으로 보장해주는 보험으로 기존 전위험담보보험(All Risk Policy)을 계약자의 니즈에 맞게 개량한 상품

■ 판매채널 분류

- 대면: 보험설계사, 보험대리점, 대형법인대리점(GA)등 전통채널
- 직판: 보험회사 인터넷 사이트, 통신판매(전화/우편/카드)
- 은행: 은행, 증권회사 등
- 기타: 보험회사 임직원, TV 홈쇼핑 채널, 대형 할인점 등

Ⅱ. 생명보험

1. 생명보험 가입 현황

가. 생명보험 가구 가입 현황

1) 조사 목적

- 국내 가구당 생명보험 가입 실태(가입 비율, 가입 건수) 조사를 통해 가구당 보험가입 성향과 신 시장 개척 및 추가판매 가능시장을 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 2013년 생명보험 가구 가입률은 83.0%로 2012년(86.3%) 대비 3.3%p 감소하였으며, 가입건수 역시 2012년(3.8건) 대비 0.2건 감소한 3.6건으로 생명보험 가입이 전반적으로 소폭 감소한 것으로 조사됨.
- 생명보험 가구 가입률은 2008년 금융위기 이후 지속적인 감소세를 보이고 있는데, 금융위기 이후 경제성장 둔화 및 소득 감소 등이 원인인 것으로 판단됨.

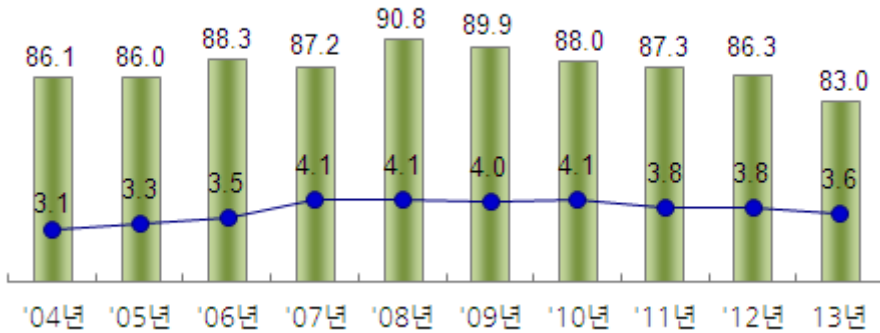
〈표 II-1〉 생명보험 가구 가입률/가입 건수

구분	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
가입률(%)	86.0	87.2	90.8	89.9	88.0	87.3	86.3	83.0
가입 건수(건)	3.3	4.1	4.1	4.0	4.1	3.8	3.8	3.6

주: 2008년부터 표본추출방법이 변경됨(가구기준 → 개인기준, 이하 동일).

〈그림 II-1〉 2013년 생명보험 가구 가입률/가입 건수

(N=1,200 / 단위: 가입률-%, 가입 건수-건)



■ 전반적으로 생명보험 가구 가입률이 감소하는 가운데, 화이트칼라(-6.8%p), 중소득(-6.2%p)과 고소득(-3.5%p) 가구의 가입률 감소가 두드러지며, 가입건수 역시 중소득(-0.7건)과 고소득(-0.9건) 가구에서 두드러짐.

○ 2012년 조사에서는 생명보험 가구 가입률이 전반적으로 감소하는 가운데 화이트칼라, 고소득 가구 등 상대적으로 경제력이 높은 계층의 가구 가입률이 상승해 양극화 현상을 보였으나, 이번 2013년 조사에서는 이들 계층에서도 가구 가입률이 감소하였음.

〈표 II-2〉 생명보험 가구 가입률/가입 건수: 세대주 직업 및 가구 소득별

(단위: 가입률-%, 가입 건수-건)

구분		가입률			가입 건수		
		2012년	2013년	2012년 대비 가입률(%p)	2012년	2013년	2012년 대비 가입건수(건)
세대주 직업	화이트칼라	94.3	87.5	-6.8	4.3	4.3	0.0
	블루칼라	79.0	77.4	-1.6	3.1	2.8	-0.3
	자영업	86.4	86.8	+0.4	4.0	3.9	-0.1
	주부	82.4	62.5	-19.9	3.6	1.6	-2.0
	은퇴자	75.0	85.2	+10.2	2.7	2.4	-0.3
	무직/기타	68.9	58.7	-10.2	2.1	2.1	0.0
가구 소득	저소득	68.6	69.9	+1.3	1.9	1.8	-0.1
	중소득	89.9	83.7	-6.2	4.3	3.6	-0.7
	고소득	95.5	92.0	-3.5	6.1	5.2	-0.9

주: 주부, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3) 세부 분석

■ 생명보험 가구 가입률: 거주 지역별

- 대도시, 중소도시, 군지역 등 지역 규모와 상관없이 모든 지역에서 생명보험 가구 가입률이 약 3%p 감소함.

〈표 II-3〉 생명보험 가구 가입률/가입 건수: 거주 지역별

(단위: 가입률-%, 가입 건수-건)

구분		가입률			가입 건수		
		2012년	2013년	2012년 대비 가입률(%p)	2012년	2013년	2012년 대비 가입건수(건)
지역 규모	대도시	88.6	85.2	-3.4	3.9	3.7	-0.2
	중소도시	84.7	81.5	-3.2	3.7	3.7	0.0
	군지역	82.4	78.8	-3.6	2.9	2.9	0.0

■ 생명보험 가구 가입률: 보험 종목별

- 생명보험 종목별 가구 가입률은 2012년에 이어 질병치료중점보장보험이 75.6%로 가장 높고, 다음으로 종신보험 36.6%, 연금보험 22.8%, 치명적 질병보험(CI) 12.7%, 저축성보험 12.2%, 변액보험 8.9%, 교육보험 5.2% 순으로 조사됨.
- 종목별 가입 건수에서도 질병치료중점보장보험이 2.5건으로 여전히 가장 많았으며, 다음으로 치명적 질병보험이 1.8건, 변액보험이 1.6건, 종신보험, 교육보험이 각 1.5건, 저축성보험, 연금보험이 각 1.3건으로 나타남.
- 질병 및 생명 등에 대한 보장 보험 상품의 가입률이 높게 나타난 반면, 노후 대비 및 저축 성격의 보험 상품 가입률은 여전히 상대적으로 낮았음.
- 보험 종목별 가입률은 전반적으로 소폭 감소한 가운데, 연금보험(+1.8%p)과 저축성보험(+0.4%p) 가입률은 소폭 증가함.

〈표 II-4〉 생명보험 가구 가입률 및 가입건수: 보험 종목별

구분		2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
가입률 (%)	질병치료중점보장보험	70.4	77.6	79.9	81.4	82.1	77.6	77.3	75.6
	종신보험	43.7	45.5	48.3	44.9	41.4	41.8	37.2	36.6
	저축성보험	14.9	16.4	18.9	15.9	14.3	13.5	11.8	12.2
	연금보험	22.5	22.1	21.0	21.1	22.6	26.1	21.0	22.8
	교육보험	7.7	17.7	8.8	6.6	6.8	5.8	5.8	5.2
	치명적 질병보험	3.6	10.9	11.3	11.6	10.8	12.9	13.6	12.7
	변액보험	1.0	7.7	11.8	10.2	9.6	9.6	10.8	8.9
가입건수 (건)	질병치료중점보장보험	2.0	2.2	2.2	2.4	2.6	2.5	2.5	2.5
	종신보험	1.3	1.5	1.4	1.5	1.4	1.5	1.4	1.5
	저축성보험	1.3	1.4	1.3	1.3	1.3	1.3	1.4	1.3
	연금보험	1.2	1.3	1.2	1.2	1.3	1.3	1.3	1.3
	교육보험	1.5	1.6	1.4	1.4	1.5	1.5	1.5	1.5
	치명적 질병보험	1.4	1.4	1.4	1.4	1.7	1.9	1.7	1.8
	변액보험	1.3	1.2	1.2	1.2	1.3	1.3	1.4	1.6

나. 생명보험 개인 가입 현황

1) 조사 목적

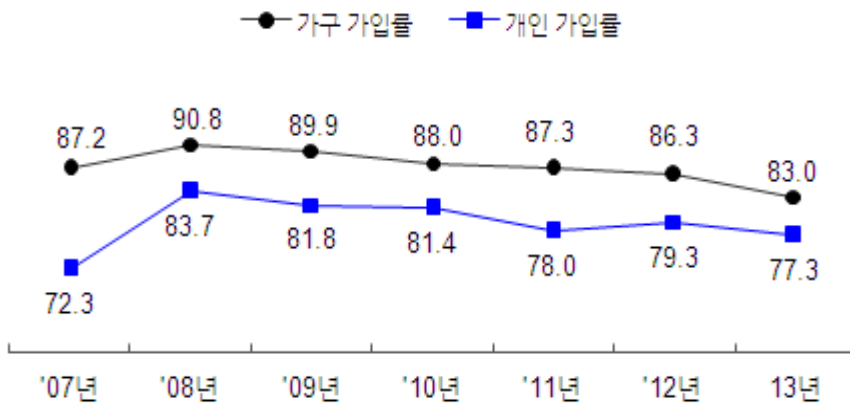
- 국내 개인별 보험가입 성향과 추가판매가 가능한 시장을 파악하고자 개인별 보험가입 실태(가입 비율, 가입 건수)를 조사함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 2013년 생명보험 개인 가입률은 77.3%로 2012년(79.3%) 대비 2.0%p 하락함.
- 생명보험 가구 가입률과 함께, 개인 가입률도 소폭 하락하였으나 가구와 개인 보험가입률간의 차이(5.7%p)는 지속적으로 줄어드는 추세임.

〈그림 II-2〉 생명보험 가구 가입률과 개인 가입률

(N=1,200 / 단위: %)



- 미혼자에 비해 기혼자의 생명보험 가입률(기혼 79.8% > 미혼 67.0%)과 가입 건수(기혼 1.7건 > 미혼 1.0건)가 높게 나타났고, 기혼자 중에서는 자녀가 없는 계층보다 자녀가 있는 계층의 생명보험 가입률과 가입건수가 높게 나타남.

○ 특히, 자녀가 있는 기혼자들의 가입률과 가입건수가 높게 나타난 것은 가족부양에 따른 경제적 책임 등 생명보험 가입 니즈가 상대적으로 크기 때문인 것으로 보임.

■ 그러나 2012년 대비 기혼자(-2.4%p)와 유자녀 계층의 생명보험 가입률은 감소한 반면, 미혼자(+0.5%p)와 무자녀(+4.2%p) 계층의 가입률은 증가한 것으로 조사됨.

〈표 II-5〉 생명보험 개인 가입률/가입건수: 결혼여부별, 자녀수별

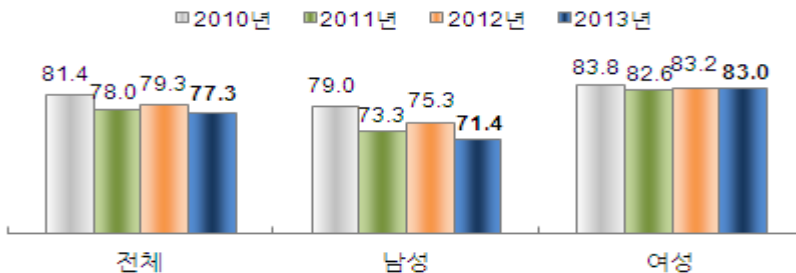
(단위: 가입률%, 가입 건수 건)

구분		가입률			가입 건수		
		2012년	2013년	2012년 대비 가입률%p	2012년	2013년	2012년 대비 가입률%p
결혼 여부	기혼	82.2	79.8	-2.4	1.6	1.7	+0.1
	미혼	66.5	67.0	+0.5	1.0	1.0	0.0
자녀 수	없음	62.3	66.5	+4.2	1.0	1.1	+0.1
	1명	87.9	79.8	-8.1	1.8	1.5	-0.3
	2명	88.6	89.3	+0.7	1.8	2.1	+0.3
	3명 이상	84.5	74.6	-9.9	1.8	1.6	-0.2

■ 성별 생명보험 가입률을 살펴보면, 여성이 83.0%, 남성이 71.4%로 여성의 생명보험 가입률이 더 높게 나타났으며, 여성의 생명보험 가입률은 전년도(83.2%)와 비슷하나 남성의 가입률은 전년도(75.3%) 대비 3.9%p 감소함.

〈그림 II-3〉 생명보험 개인 가입률: 성별

(N=1,200 / 단위: %)



- 가구 소득별로는 전년도와 달리 저소득(+5.0%p) 가구의 생명보험 가입률이 증가한 반면, 중소득(-5.3%p)과 고소득(-3.0%p)가구의 가입률은 감소한 것으로 나타남.

〈표 II-6〉 생명보험 개인 가입률: 가구 소득별

(단위: %)

구분	2010년	2011년	2012년	2013년	2012년 대비 가입률(%p)
저소득	70.5	69.4	62.5	67.5	+5.0
중소득	86.7	80.9	84.1	78.8	-5.3
고소득	86.8	79.6	85.8	82.8	-3.0

- 보험 종목별 가입률은 질병보장보험이 67.9%로 여전히 가장 높게 나타났으나 전년 대비 2.4%p 하락하였고, 다음으로 사망보장보험 24.8%, 저축성 보험 18.5%, 변액보험 6.2% 순이며, 이들 보험 가입률은 전년 대비 약 1%p 내외로 증가함.

- 질병보장보험은 50대(78.6%), 여성(74.5%), 그 중에서도 기혼 여성(77.2%)과 주부(78.2%)의 경우 가입률이 특히 높은 것으로 나타났음.
- 사망보장보험은 40대(35.8%), 기혼 남성(28.0%), 그리고 자영업자(29.2%)에서 상대적으로 가입률이 높은 것으로 조사됨.

3) 세부 분석

- 생명보험 개인별 가입률: 성별, 결혼 여부별

- 여성의 생명보험 가입률은 83.0%로 남성(71.4%)에 비하여 11.6%p 높음.
- 생명보험 개인 가입률은 기혼(79.8%)이 미혼(67.0%)에 비하여 12.8%p 높았으며, 기혼 여성 가입률은 85.3%로 기혼 남성(73.6%)에 비하여 11.7%p 높은 것으로 조사됨.
- 한편, 미혼 중에서도 여성(70.5%) 가입률이 남성(64.5%) 가입률보다 높아,

상대적으로 보험 가입률이 가장 낮은 미혼 남성의 경우 향후 잠재적 보험 가입 가능성이 높을 것으로 예상됨.

〈표 II-7〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 성별, 결혼 여부별

구분	남성		여성	
	기혼	미혼	기혼	미혼
가입률(%)	71.4		83.0	
	73.6	64.5	85.3	70.5
가입 건수(건)	1.3		1.7	
	1.5	1.0	1.8	1.1

주: 가입 건수는 생명보험 가입자들의 1인당 가입 건수임.

■ 생명보험 개인별 가입률: 자녀수별

- 기혼자 중에서도 자녀가 있는 계층의 보험 가입률이 자녀가 없는 계층(66.5%)보다 높은 것으로 나타남.
- 한편, 유자녀 계층에서도 자녀가 2명(89.3%)인 계층의 보험 가입률이 가장 높음.

〈표 II-8〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 자녀수별

구분	없음	1명	2명	3명 이상
가입률(%)	66.5	79.8	89.3	74.6
가입 건수(건)	1.1	1.5	2.1	1.6
2012년 대비 가입률(%p)	+4.2	-8.1	+0.7	-9.9

■ 생명보험 개인별 가입률: 연령별

- 연령별로는 30대(81.9%), 40대(82.1%), 50대(83.4%) 생명보험 개인 가입률이 80% 이상으로 높은 가운데, 가입 건수 역시 가장 많았음(30대 1.7건, 40대 1.9건, 50대 1.8건).
- 한편, 20대(67.0%)와 60대 이상(70.6%) 생명보험 가입률과 가입건수가 상

대적으로 낮음.

- 20대의 생명보험 가입률은 전년 대비 7.5%p 감소하여 다른 연령층에 비하여 보험 가입률 감소가 두드러지게 나타난 반면, 60대 이상 가입률은 전년 대비 5.6%p 증가함.

〈표 II-9〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 연령별

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
가입률(%)	67.0	81.9	82.1	83.4	70.6
가입 건수(건)	1.0	1.7	1.9	1.8	1.1
2012년 대비 가입률(%p)	-7.5	-1.0	-2.3	-5.6	+5.6

■ 생명보험 개인별 가입률: 거주 지역별

- 지역별 생명보험 개인 가입률은 지역규모가 클수록 높아 대도시가 79.5%로 가장 높고, 중소도시 76.2%, 군지역 71.2%의 순임.
- 가입건수 역시, 대도시가 1.6건, 중소도시 1.5건, 군지역 1.2건 순으로 지역 규모가 클수록 가입률과 가입건수 모두 높게 나타남.

〈표 II-10〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 거주 지역별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
대도시	79.5	1.6
중소도시	76.2	1.5
군지역	71.2	1.2

■ 생명보험 개인별 가입률: 학력별

- 학력별로는 중졸 이하 생명보험 개인 가입률은 61.6%로 고졸 이상(고졸 78.8%, 대재 이상 79.6%) 학력자 대비 약 17%p 낮았으며, 가입 건수 역시 0.9건으로 고졸 이상(고졸 1.6건, 대재 이상 1.6건) 학력자 대비 0.7건 적음.
- 저학력층 보험 가입률이 낮은 원인은 보험 가입 여력이 상대적으로 적기 때문인 것으로 판단됨.

〈표 II-11〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 학력별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
중졸 이하	61.6	0.9
고졸	78.8	1.6
대재 이상	79.6	1.6

■ 생명보험 개인별 가입률: 직업별

- 생명보험 개인 가입률을 직업별로 살펴보면 주부가 85.9%로 가장 높고, 화이트칼라(81.4%), 자영업(80.2%) 블루칼라(67.9%), 무직/기타(50.7%) 순임.
- 가입 건수 역시, 주부(1.8건), 자영업(1.7건), 화이트칼라(1.6건), 블루칼라(1.2건), 무직/기타(0.8건) 순이며, 블루칼라와 무직/기타와 같은 경제적 취약계층의 가입률과 가입건수가 상대적으로 낮게 나타남.

〈표 II-12〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 직업별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
화이트칼라	81.4	1.6
블루칼라	67.9	1.2
자영업	80.2	1.7
주부	85.9	1.8
은퇴자	75.0	1.0
무직/기타	50.7	0.8

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 개인별 가입률: 가구 소득별

- 가구 소득별 생명보험 개인 가입률은 소득이 높을수록 가입률(저소득 67.5% < 중소득 78.8% < 고소득 82.8%)과 가입 건수(저소득 1.0건 < 중소득 1.6건 < 고소득 1.9건) 모두 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-13〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 가구 소득별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
저소득	67.5	1.0
중소득	78.8	1.6
고소득	82.8	1.9

■ 생명보험 개인별 가입률: 종목별

- 생명보험 개인 가입률을 종목별로 살펴보면, 질병보장보험이 전년 대비 하락(-2.4%p)하였음에도 불구하고 67.9%로 가장 높았으며, 사망보장보험(24.8%), 저축성보험(18.5%), 변액보험(6.2%) 등의 순으로 조사됨.
 - 사망보장보험, 저축성보험, 변액보험의 가입률은 전년 대비 소폭 증가함.
- 질병보장보험의 가입률은 여성(74.5%), 주부(78.2%), 50대(78.6%)에서 높은 특징을 보임.
- 사망보장보험의 가입률은 40대(35.8%), 화이트칼라(31.0%)와 자영업(29.2%) 등 소득 수준이 높은 직업군에서 상대적으로 높음.

〈표 II-14〉 생명보험 개인별 가입률/가입건수: 종목별

(단위: 가입률-%, 가입 건수-건)

특성별	보험 종목	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성보험	변액보험	기타
성별	남성	61.1	25.2	16.0	5.3	10.7
	여성	74.5	24.5	20.9	7.0	9.3
연령	20대	55.7	13.3	11.8	5.4	5.9
	30대	69.8	30.2	22.2	7.3	11.3
	40대	70.1	35.8	23.5	9.7	11.6
	50대	78.6	28.4	23.1	7.9	14.0
	60대 이상	63.9	13.9	10.7	0.4	6.7
직업	화이트칼라	69.0	31.0	22.1	8.1	13.6
	블루칼라	60.7	17.1	14.5	3.4	6.4
	자영업	69.4	29.2	20.9	7.8	10.7
	주부	78.2	23.8	19.4	6.0	10.1
	은퇴자	58.3	0.0	8.3	0.0	16.7
	무직/기타	46.7	13.3	5.3	1.3	4.0
2013년 가입률(%)		67.9	24.8	18.5	6.2	10.0
2012년 가입률(%)		70.3	23.8	17.8	5.3	12.2
차이(%p)		-2.4	+1.0	+0.7	+0.9	-2.2
가입건수(건)		2.1	2.7	3.2	3.4	3.3

주: 은퇴자는 표본 수 가 적어 신뢰도가 상대적으로 낮음.

2. 생명보험 채널별 활용 분석

가. 생명보험 채널별 활용

1) 조사 목적

- 개인별 생명보험 가입 경로 실태 조사를 통해 추가 개발 가능한 가입 경로를 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

■ 생명보험 가입자의 대부분이 대면채널(95.5%), 그 중에서도 보험설계사, 보험회사 소속 대리점을 통해 가입한 것으로 나타나 전통적 채널에 대한 선호도가 압도적임.

- 대면채널을 통한 가입은 대부분 계층에서 90% 이상으로 압도적으로 높음.
- 인터넷, 통신판매 등 직판채널(2.4%)과 은행(3.1%)²⁾을 통한 가입률은 3% 내외 수준으로 매우 낮음.
- 한편, 은행을 통한 가입률은 전년도 대비 약 2배가 증가한 것으로 나타남.

〈표 II-15〉 생명보험 가입 채널별 구성비 추이

(단위: %)

구분	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대면	98.1	89.9	95.3	95.4	96.3	96.3	96.0	95.5
직판	1.3	8.1	3.9	2.0	1.6	2.1	2.6	2.4
은행	0.6	2.0	4.6	3.1	2.5	1.9	1.6	3.1

주: 1) 상기 구성비는 설문조사 결과로서 실제 채널별 가입률과 차이가 날 수 있음.

2) 판매채널의 구분은 〈I. 조사의 개요〉 참고.

3) 2003, 2005년은 가구(가입) 기준, 2007년 이후는 개인(가입) 기준임(이하 동일).

4) 2008, 2009년은 복수응답을 포함하며, 기타 채널은 생략함(이하 동일).

3) 세부 분석

■ 생명보험 채널별 구성비: 성별

- 남녀 모두, 대면채널을 통한 가입이 95% 이상으로 압도적임.

2) 최근 저축성 보험의 성장과 함께 생명보험의 총 수입보험료 중 방카슈랑스의 비중이 높지만 본 설문조사는 수입보험료 기준이 아닌 설문 응답자의 보험 가입 현황임.

〈표 II-16〉 생명보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	96.0	95.1
직판	2.4	2.4
은행	2.9	3.3

■ 생명보험 채널별 구성비: 연령별

- 모든 연령층에서 대면채널을 통한 가입비율이 90% 이상으로 높은 가운데, 은행을 통한 가입률이 다른 연령층 대비 50대(4.7%)와 60대 이상(3.9%)의 장년층에서 상대적으로 높게 나타난다.

〈표 II-17〉 생명보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
대면	97.1	98.0	94.5	95.8	92.1
직판	1.5	3.0	2.3	2.1	2.8
은행	2.9	1.5	2.7	4.7	3.9

■ 생명보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 지역 규모와 상관없이 모든 지역에서 대면채널을 통한 가입률이 95% 내외 수준으로 높음.

〈표 II-18〉 생명보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분		2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대도시	대면	97.6	92.2	95.7	96.7	95.7	95.9	96.8	96.2
	직판	1.4	6.3	2.9	2.0	2.4	1.6	2.1	2.7
	은행	0.9	1.6	4.3	1.5	2.0	1.4	1.7	2.9
중소도시	대면	98.3	87.2	95.0	95.0	97.0	96.6	94.8	94.8
	직판	1.4	10.2	4.7	2.0	0.9	2.9	3.2	2.0
	은행	0.3	2.6	4.3	3.4	3.0	2.5	1.5	2.9
군지역	대면	99.3	92.8	94.6	90.8	96.6	96.5	97.4	94.6
	직판	0.4	6.8	5.4	2.3	1.1	1.2	2.6	2.7
	은행	0.4	0.5	7.6	9.2	2.3	2.3	1.3	5.4

■ 생명보험 채널별 구성비: 직업별

○ 대부분 직업에서 대면채널을 통한 가입이 95% 내외 수준으로 높음.

〈표 II-19〉 생명보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
대면	95.7	93.7	96.3	96.7	66.7	94.7
직판	4.8	2.5	1.0	1.4	11.1	2.6
은행	2.9	3.8	2.7	3.3	22.2	0.0

주: 은퇴자는 조사 표본 수 가 적어 신뢰도가 상대적으로 낮음.

■ 생명보험 채널별 구성비: 학력별

○ 학력과 관계없이 대면채널을 통한 가입률이 90% 내외 수준으로 가장 높은 가운데, 중졸 이하 저학력층에서는 직판채널(5.2%)과 은행(7.8%)을 통한 가입률이 상대적으로 높음.

〈표 II-20〉 생명보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	88.3	96.1	96.2
직판	5.2	1.4	2.9
은행	7.8	2.1	3.3

■ 생명보험 채널별 구성비: 가구 소득별

○ 모든 소득 수준에서 대면채널 가입률이 90% 이상으로 높게 나타남.

〈표 II-21〉 생명보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	91.8	96.7	96.2
직판	3.1	2.4	1.9
은행	3.6	2.9	3.2

나. 생명보험 종목별 채널별 활용

1) 조사 목적

- 보험 종목별 생명보험 가입 경로 실태 조사를 통해 보험 종목별 가입경로 선택 성향과 추가 개발이 가능한 가입경로를 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 보험 종목별 가입 채널을 살펴본 결과, 모든 보험 종목에서 대면채널을 통한 가입률이 90% 이상으로 나타났으며, 직판 채널과 은행을 통한 가입률은 대부분 보험 종목에서 5% 이하로 매우 낮음.

■ 4개 보험 종목 중에서도 대면채널을 통한 가입률은 사망보장보험이 97.7%로 가장 높음.

■ 반면, 저축 성격의 저축성보험은 대면채널(93.2%)을 통한 가입률이 타 보험 종목에 비해 상대적으로 낮고, 은행(5.4%)을 통한 보험 가입률이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-22〉 생명보험 채널별 구성비

(단위: %)

구분	저축성보험	사망보장보험	질병보장보험	변액보험
대면	93.2	97.7	94.2	94.6
직판	0.9	0.3	2.1	1.4
은행	5.4	0.7	1.7	2.7

3) 저축성보험

■ 저축성보험의 채널별 구성비

○ 저축성보험의 판매채널로는 대면채널이 93.2%로 가장 높고, 은행 5.4%, 직판채널을 통한 가입률은 0.9%에 불과한 것으로 나타남.

〈표 II-23〉 저축성보험 채널별 구성비

(단위: %)

구분	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대면	97.7	91.5	86.9	92.7	96.5	94.7	89.7	93.2
직판	0.2	4.4	1.6	2.7	0.8	2.0	2.8	0.9
은행	2.1	4.1	9.6	4.1	2.4	2.0	3.7	5.4

■ 저축성보험 채널별 구성비: 성별

○ 남녀 모두 대면채널을 통한 가입률이 90% 이상으로 높고, 남성의 대면채널을 통한 가입률이 96.8%로 여성(90.6%)보다 더 높게 나타남.

- 반면, 여성의 경우 직판(1.6%) 및 은행(6.3%)을 통한 가입률이 남성보다 상대적으로 높음.

〈표 II-24〉 저축성보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	96.8	90.6
직판	0.0	1.6
은행	4.3	6.3

■ 저축성보험 채널별 구성비: 연령별

- 모든 연령층에서 대면채널을 통한 보험 가입이 가장 높은 가운데, 30대가 96.4%로 특히 높은 것으로 조사됨.
- 반면, 50대는 88.7%로 타 연령 대비 대면채널 가입률이 상대적으로 낮은 가운데, 은행을 통한 가입률이 11.3%로 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-25〉 저축성보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
대면	95.8	96.4	93.7	88.7	92.6
직판	0.0	1.8	1.6	0.0	0.0
은행	4.2	1.8	4.8	11.3	3.7

주: 20대, 60대 이상은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 거주 지역 규모에 상관없이 대면채널을 통한 저축성보험 가입률은 90% 이상으로 압도적으로 높음.

〈표 II-26〉 저축성보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분		2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대도시	대면	97.1	90.8	91.7	96.5	96.4	96.9	90.0	92.5
	직판	0.0	4.2	1.4	2.4	1.8	0.8	2.7	1.9
	은행	2.9	5.0	6.2	1.2	1.8	2.4	4.5	3.7
중소도시	대면	98.3	90.3	83.1	91.7	96.6	91.1	89.5	95.0
	직판	0.4	5.6	1.4	2.8	0.0	4.4	3.5	0.0
	은행	1.3	4.1	11.3	4.6	2.5	2.2	2.3	5.9
군지역	대면	97.7	100.0	80.8	84.0	95.7	96.7	88.9	85.7
	직판	0.0	0.0	3.8	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	은행	2.3	0.0	19.2	12.0	4.3	0.0	5.6	14.3

주: 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 채널별 구성비: 직업별

- 대면채널을 통한 가입률이 모든 직업에서 가장 높은 가운데, 자영업의 가입률이 97.4%로 특히 높음.
- 한편, 은행을 통한 가입률은 주부(12.5%)와 화이트칼라(7.0%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-27〉 저축성보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
대면	89.5	100.0	97.4	85.4	100.0	100.0
직판	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
은행	7.0	2.9	1.3	12.5	0.0	0.0

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 채널별 구성비: 학력별

- 학력과 관계없이 모든 계층에서 대면채널을 통한 가입률이 가장 높은 가운데, 대재 이상의 고학력층에서 직판(1.9%)과 은행(5.8%)을 통한 가입이 상대적으로 높음.

〈표 II-28〉 저축성보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	76.9	95.3	93.2
직판	0.0	0.0	1.9
은행	23.1	2.8	5.8

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 채널별 구성비: 가구 소득별

- 소득에 상관없이 대면채널 가입률이 압도적인 가운데, 중소득보다 고소득 층에서 직판(2.1%) 및 은행(7.4%)을 통한 가입이 상대적으로 높음.

〈표 II-29〉 저축성보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	97.1	95.7	89.4
직판	0.0	0.0	2.1
은행	2.9	4.3	7.4

주: 저소득은 표본 수 가 적어 신뢰도가 상대적으로 낮음.

4) 사망보장보험

■ 사망보장보험 채널별 구성비

- 사망보장보험 가입자의 97.7%가 대면채널을 통해 가입한 것으로 나타남.

〈표 II-30〉 사망보장보험 채널별 구성비

(단위: %)

구분	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대면	99.4	97.4	98.3	96.3	96.9	97.2	95.4	97.7
직판	0.4	1.6	0.2	1.1	0.3	0.9	1.1	0.3
은행	0.2	1.0	1.2	1.4	0.9	0.3	1.4	0.7

■ 사망보장보험 채널별 구성비: 성별

- 남자와 여자 모두, 대면채널을 통한 사망보장보험 가입률이 97% 이상으로 압도적임.

〈표 II-31〉 사망보장보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	97.3	98.0
직판	0.7	0.0
은행	1.4	0.0

■ 사망보장보험 채널별 구성비: 연령별

- 대면채널을 통한 가입률은 모든 연령대에서 95% 내외 수준으로 높음.

〈표 II-32〉 사망보장보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
대면	100.0	98.7	96.9	98.5	94.3
직판	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9
은행	0.0	0.0	1.0	1.5	0.0

주: 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 지역 규모와 상관없이 대면채널을 통한 사망보장보험 가입률이 95% 이상으로 압도적으로 높음.

〈표 II-33〉 사망보장보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분		2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대도시	대면	99.2	97.7	98.0	98.7	94.6	98.7	96.3	96.7
	직판	0.4	1.7	0.5	0.6	0.7	0.0	0.0	0.7
	은행	0.4	0.6	1.5	0.6	1.4	0.0	1.5	0.0
중소도시	대면	100.0	98.4	99.5	94.5	99.3	95.9	94.4	98.5
	직판	0.0	0.5	0.0	1.2	0.0	2.1	1.6	0.0
	은행	0.0	1.1	0.0	1.8	0.7	0.0	1.6	1.5
군지역	대면	98.2	93.5	93.5	94.1	96.4	95.8	96.0	100.0
	직판	1.8	4.3	0.0	2.9	0.0	0.0	4.0	0.0
	은행	0.0	2.2	6.5	2.9	0.0	4.2	0.0	0.0

주: 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 채널별 구성비: 직업별

○ 모든 직업에서 대면채널을 통한 가입률이 95% 이상으로 높게 나타남.

〈표 II-34〉 사망보장보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	무직/기타
대면	98.8	95.0	97.2	98.3	100.0
직판	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0
은행	1.3	0.0	0.9	0.0	0.0

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 채널별 구성비: 학력별

○ 학력에 상관없이 모든 계층에서 대면채널을 통한 사망보장보험 가입률이 높게 나타남.

〈표 II-35〉 사망보장보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	87.5	98.5	97.5
직판	12.5	0.0	0.0
은행	0.0	0.0	1.3

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 채널별 구성비: 가구 소득별

- 가구의 소득 수준과 상관없이 모든 계층에서 대면채널을 통한 가입률이 압도적으로 높음.

〈표 II-36〉 사망보장보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	93.1	98.7	97.5
직판	3.4	0.0	0.0
은행	0.0	0.7	0.8

주: 저소득은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

5) 질병보장보험

■ 질병보장보험 채널별 구성비

- 질병보장보험은 대면채널 가입률이 94.2%로 가장 높아 보험 가입자 대부분이 보험설계사와 같은 전통적 채널을 통해 가입한 것으로 조사됨.

〈표 II-37〉 질병보장보험 채널별 구성비

(단위: %)

구분	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대면	97.6	86.9	93.0	94.4	95.4	95.9	94.9	94.2
직판	2.2	11.9	3.0	1.4	1.2	1.1	2.1	2.1
은행	0.2	1.3	2.0	1.9	1.5	1.2	0.6	1.7

■ 질병보장보험 채널별 구성비: 성별

○ 남성과 여성 모두, 대면채널을 통한 가입률이 90% 이상으로 높게 나타남.

〈표 II-38〉 질병보장보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	94.7	93.9
직판	2.2	2.0
은행	2.2	1.3

■ 질병보장보험 채널별 구성비: 연령별

○ 모든 연령에서 대면채널을 통한 가입률이 90% 이상으로 높은 가운데, 60대 이상 장년층에서는 직판과 은행을 통한 가입률이 각각 3.1% 다른 연령 대비 상대적으로 높은 편임.

〈표 II-39〉 질병보장보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
대면	95.6	96.5	93.1	93.9	92.5
직판	1.8	1.7	2.1	1.7	3.1
은행	1.8	0.6	2.1	1.1	3.1

■ 질병보장보험 채널별 구성비: 거주 지역별

○ 대도시를 비롯한 모든 지역에서 대면채널을 통한 가입률이 94% 내외 수준으로 높음.

〈표 II-40〉 질병보장보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분		2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대도시	대면	96.5	91.7	94.2	95.7	95.1	95.0	95.1	94.8
	직판	3.0	7.5	2.2	2.0	1.2	1.3	1.6	2.1
	은행	0.5	0.8	1.9	1.0	1.0	0.8	0.7	1.3
중소도시	대면	98.1	81.6	91.6	93.3	95.5	96.8	94.0	93.6
	직판	1.9	16.4	3.8	1.1	1.0	0.9	2.9	1.9
	은행	0.0	2.0	1.7	2.2	2.1	1.4	0.6	1.9
군지역	대면	100.0	94.1	92.7	92.9	96.1	96.2	98.4	94.1
	직판	0.0	5.9	3.7	0.0	1.3	1.3	1.6	2.9
	은행	0.0	0.0	3.7	5.7	1.3	2.6	0.0	2.9

■ 질병보장보험 채널별 구성비: 직업별

- 직업별로 모든 직업군에서 대면채널을 통한 가입률이 90% 이상으로 높게 나타남.

〈표 II-41〉 질병보장보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
대면	93.3	91.5	95.8	96.4	57.1	94.3
직판	2.8	2.8	1.2	1.5	14.3	2.9
은행	1.7	2.1	1.9	0.5	28.6	0.0

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본 수 가 적어 신뢰도가 상대적으로 낮음.

■ 질병보장보험 채널별 구성비: 학력별

- 대면채널을 통한 가입률은 학력과 상관없이 모든 학력에서 90% 이상으로 높음.
- 한편, 중졸 이하의 저학력 계층에서는 직판(5.6%)과 은행(4.2%)을 통한 가입률이 5% 내외 수준으로 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-42〉 질병보장보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	90.1	95.1	94.1
직판	5.6	1.3	2.3
은행	4.2	1.3	1.7

주: 중졸 이하는 표본 수가 적어 신뢰도가 상대적으로 낮음.

■ 질병보장보험 채널별 구성비: 가구 소득별

- 가구 소득에 상관없이 모든 계층에서 대면채널을 통한 가입률이 90% 이상으로 높음.

〈표 II-43〉 질병보장보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	92.1	95.3	94.2
직판	3.4	2.2	1.1
은행	2.8	1.4	1.4

다. 향후 생명보험 채널별 선호도

1) 조사 목적

- 향후 1년 내 생명보험 상품 구입 의향과 가입 경로를 파악하여 성장 가능 판매경로를 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 향후 보험 가입 시 판매채널 선호도를 조사한 결과, 대면채널 선호비율이 88.4%로 가장 높았으며, 직판이 7.3%, 은행은 2.5%로 나타남.

- 향후 선호도 역시 대면채널이 압도적으로 높으나 현재 대면채널 가입률 95.5% 보다는 7.1%p 낮음.

○ 반면, 직판채널의 향후 선호도는 현 가입률(2.4%)보다 높아, 향후 직판 채널의 성장 잠재력이 존재함.

〈표 II-44〉 생명보험 채널별 선호도

(단위: %)

구분	현행	향후 선호
대면	95.5	88.4
직판	2.4	7.3
은행	3.1	2.5
기타	2.4	3.2

주: 복수응답을 포함함(이하 동일).

3) 세부 분석

- 향후 생명보험 채널별 선호도: 성별

○ 남성과 여성 모두, 향후 생명보험 가입 시 선호 채널로 대면채널을 가장 많이 꼽음.

〈표 II-45〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	87.6	89.4
직판	7.3	7.2
은행	3.9	1.0

- 향후 생명보험 채널별 선호도: 연령별

○ 모든 연령에서 대면채널 선호도가 80% 이상으로 높은 가운데, 50대의 선호도가 94.9%로 특히 높음.

- 한편, 40대(80.2%)와 20대(86.4%)에서는 향후 대면채널을 통한 가입 의향이 상대적으로 낮은 반면, 직판채널(40대 8.9%, 20대 13.6%)을 통한 가입 의향이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-46〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 연령별

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
20대	86.4	13.6	2.5
30대	92.9	3.2	3.2
40대	80.2	8.9	3.0
50대	94.9	1.7	1.7
60대 이상	91.7	5.6	0.0

■ 향후 생명보험 채널별 선호도: 거주 지역별

- 향후 대면채널을 통한 생명보험 가입 의향은 지역 규모와 상관없이 85% 이상으로 높게 나타남.
- 한편, 은행채널에 대한 선호는 대도시가 5.0%로 중소도시 대비 상대적으로 높음.

〈표 II-47〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
대도시	86.9	7.0	5.0
중소도시	88.7	7.9	0.5
군지역	94.7	5.3	0.0

주: 군지역은 표본 수가 상대적으로 적어 신뢰도가 낮음.

■ 향후 생명보험 채널별 선호도: 직업별

- 모든 직업에서 대면채널에 대한 선호도가 80% 이상으로 가장 높은 가운데, 주부에서 94.6%로 특히 높음.
- 한편, 직판채널에 대한 선호도는 블루칼라(10.6%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-48〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
대면	88.7	83.0	88.4	94.6	100.0	87.5
직판	7.5	10.6	6.3	2.7	0.0	12.5
은행	3.8	3.2	1.8	1.4	0.0	0.0

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 향후 생명보험 채널별 선호도: 학력별

- 향후 생명보험 가입 시 대면채널에 대한 선호도는 모든 학력 계층에서 87% 이상으로 가장 높음.

〈표 II-49〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 학력별

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
중졸 이하	89.5	5.3	0.0
고졸	89.4	6.7	1.7
대재 이상	87.6	7.9	3.3

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 향후 생명보험 채널별 선호도: 종목별

- 모든 보험 종목에서 대면채널에 대한 선호도가 90% 내외 수준으로 가장 높음.
- 한편, 직판채널에 대한 선호도는 질병보장보험(7.9%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-50〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 종목별

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
질병보장보험	87.9	7.9	2.8
사망보장보험	91.1	3.8	2.5
저축성보험	91.3	5.2	3.5
변액보험	100.0	2.4	0.0

주: 변액보험은 표본 수 가 상대적으로 적어 신뢰도가 낮음.

라. 향후 생명보험 채널별 선호 이유

1) 조사 목적

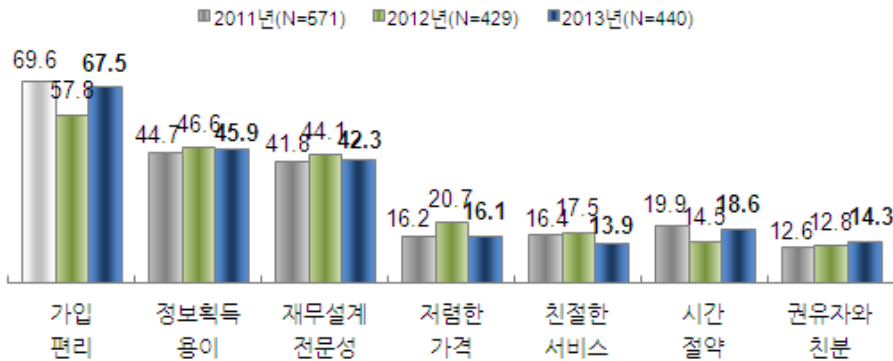
- 향후 1년 내 상품 구입 시 이용할 의향이 있는 가입경로에 대한 선호 이유를 종목별로 파악하여, 향후 판매경로 개발의 참고 자료로 활용함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 향후 선호하는 가입 경로에 대한 이유로는 가입 편리성(67.5%)을 가장 많이 꼽았으며, 다음으로 정보획득의 용이성 45.9%, 재무 설계의 전문성 42.3% 등의 순으로 나타남.

〈그림 II-4〉 생명보험 가입 채널 선호 이유(복수응답)

(단위: %)



- 향후 보험 가입 시 대면채널을 선호하는 이유 역시, 가입 편리성이 67.4%로 가장 높았으며, 이어서 정보획득의 용이성(47.6%), 재무 설계의 전문성(45.5%) 등의 순으로 나타남.
- 대면채널의 경우 가입 시 보험설계사의 직접 방문을 통한 상품 설명과 가입, 그리고 지속적 정보 제공 등을 선호하는 이유로 꼽았음.

- 한편, 직판채널을 선호하는 이유로는 저렴한 가격(78.1%)과 가입 편리성(65.6%)을, 은행의 경우 높은 접근성으로 인한 가입의 편리성(81.8%)을 선호 이유로 꼽음.

〈표 II-51〉 생명보험 채널별 선호 이유

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
가입 편리	67.4	65.6	81.8
정보획득 용이	47.6	34.4	45.5
재무설계 전문성	45.5	12.5	18.2
저렴한 가격	9.8	78.1	63.6
친절한 서비스	15.4	0.0	0.0
시간 절약	18.8	18.8	9.1
권유자 친분	15.4	6.3	9.1

주: 1) 복수응답을 포함함(이하 동일).

2) 직판과 은행채널은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3) 세부 분석

■ 생명보험 채널별 선호이유: 대면채널

- 향후 대면채널을 통한 가입 선호 이유를 보험 종목별로 살펴본 결과, 변액보험을 제외한 모든 보험 종목에서 가입 편리성을 가장 많이 꼽았으며, 다음으로 정보획득 용이성과 재무설계 전문성이 비슷하게 나타남.
- 변액보험의 경우 대면채널을 선호하는 이유로 가입의 편리성(39.0%)보다 재무설계의 전문성(57.5%)과 정보획득의 용이성(51.2%)을 더 많이 꼽음.

〈표 II-52〉 생명보험 채널별 선호 이유: 대면채널(복수응답)

(단위: %)

구분	질병보장보험	사망보장보험	저축성보험	변액보험
가입 편리	60.8	64.8	71.0	39.0
정보획득 용이	45.5	42.3	41.5	51.2
재무설계 전문성	46.6	45.1	38.6	58.5
친절한 서비스	16.9	8.5	12.6	17.1
권유자 친분	10.6	12.7	15.9	17.1
저렴한 가격	9.5	8.5	5.8	9.8
시간 절약	12.2	16.9	20.3	12.2

3. 향후 생명보험 가입 의향

가. 개요

1) 조사 목적

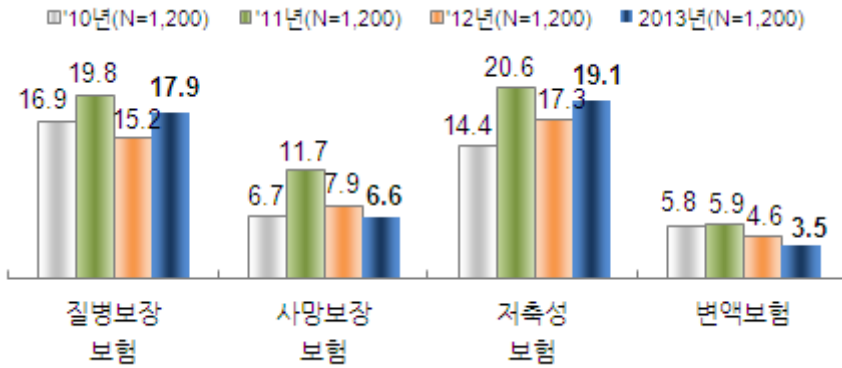
- 향후 1년 이내 생명보험 상품 가입 의향을 종목별로 조사하여 미래 보험가입 수요를 예측함으로써 시장 성장성 분석에 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 향후 1년 내 보험 종목별 가입 의향을 조사한 결과, 모든 보험 종목에서 가입 의향이 20% 미만으로 나타남.
 - 종목별로는 저축성보험의 가입 의향이 전년 대비 1.8%p 상승한 19.1%로 상대적으로 가장 높고, 질병보장보험은 전년 대비 2.7%p 상승한 17.9%로 나타남.
 - 그 외 사망보장보험 6.6%, 변액보험 3.5%로 상대적으로 가입 의향이 낮은 것으로 나타남.

〈그림 II-5〉 생명보험 종목별 가입 의향

(단위: %)



■ 현재 가입률이 상대적으로 낮은 저축성보험의 향후 1년 내 가입 의향이 상대적으로 높음.

- 한편, 은행권 저축 상품의 금리가 상대적으로 낮고 비과세 상품이 줄어들에 따라 향후 저축성보험 시장의 성장이 예상됨.
- 질병보장보험은 현재 가입률이 67.9%로 가장 높은 가운데, 향후 가입의향 역시 17.9%로 높아 지속적인 수요를 전망할 수 있음.

〈표 II-53〉 생명보험 종목별 가입 의향

(단위: %, %p)

구분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성 보험	변액보험	기타
2012년	15.2	7.9	17.3	4.6	3.4
2013년	17.9	6.6	19.1	3.5	4.0
2012년 대비 가입의향(%p)	+2.7	-1.3	+1.8	-1.1	+0.6

■ 한편, 현재 생명보험 가입률이 상대적으로 낮은 20대와 미혼자 계층에서 향후 1년 내 생명보험에 가입할 의향이 있다는 응답이 상대적으로 많아 이들 계층의 가입 가능성이 높은 것으로 나타남.

■ 각 보험 종목별 비가입자의 향후 가입 의향을 살펴보면, 질병치료중점보장보험 가입 의향이 30.8%로 가장 높음.

○ 다음으로 연금보험 12.4%, 저축성 보험 8.9%, 종신보험 8.1% 등의 순이며, 그 외 보험 종목의 향후 가입 의향은 5% 이하로 낮은 편임.

〈표 II-54〉 생명보험 종목 가입여부별 가입 의향

(단위: %)

구분	현 가입률	가입의향	
		가입자	비가입자
질병치료중점보장보험	66.2	5.5	30.8
재해중점보장보험	10.0	5.8	3.8
종신보험	24.8	2.0	8.1
저축성보험	6.8	3.7	8.9
연금보험	13.6	4.9	12.4
교육보험	1.6	0.0	1.6
치명적 질병보험	8.7	3.8	5.4
변액연금보험	3.6	2.3	2.3
변액유니버설보험	2.6	3.2	0.9
변액종신보험	1.8	0.0	0.8

나. 세부 분석

■ 생명보험 종목별 가입 의향: 성별, 결혼 여부별

○ 기타 보험을 제외한 모든 보험 종목에서 미혼자의 향후 가입 의향이 기혼자 대비 높음.

○ 미혼 남성의 경우 질병보장보험 가입 의향이 32.6%로 가장 높았고, 다음으로 저축성보험이 26.8%로 나타남.

○ 미혼 여성은 저축성보험(29.5%)과 질병보장보험(26.3%) 가입 의향이 25% 이상으로 높음.

〈표 II-55〉 생명보험 종목별 가입 의향: 성별, 결혼 여부별

(단위: %)

구분		질병보장 보험	사망보장 보험	저축성 보험	변액보험	기타보험
남성	기혼	16.4	6.9	17.6	3.1	4.7
	미혼	32.6	10.9	26.8	5.1	4.3
여성	기혼	13.7	4.3	16.4	2.9	3.1
	미혼	26.3	11.6	29.5	6.3	5.3

■ 생명보험 종목별 가입 의향: 연령별

- 기타 보험을 제외한 모든 보험 종목에서 연령이 낮을수록 보험 가입 의향이 상대적으로 높아 20대의 향후 보험 가입 의향이 상대적으로 가장 높음.
- 특히, 저축성보험(31.5%)과 질병보장보험(28.6%)의 가입 의향이 다른 보험 종목 대비 상대적으로 높음.

〈표 II-56〉 생명보험 종목별 가입 의향: 연령별

(단위: %)

구분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성보험	변액보험	기타
20대	28.6	13.3	31.5	6.9	5.9
30대	23.8	11.7	26.6	5.6	4.0
40대	19.0	4.9	21.6	1.9	5.2
50대	12.2	3.5	12.7	3.1	2.6
60대 이상	7.5	0.8	4.8	0.8	2.4

■ 생명보험 종목별 가입 의향: 직업별

- 모든 보험 종목에서 화이트칼라의 보험 가입 의향이 상대적으로 가장 높은 가운데, 20대의 저축성보험(26.7%)과 질병보장보험(25.6%)의 가입 의향이 다른 보험 종목 대비 상대적으로 높음.

〈표 II-57〉 생명보험 종목별 가입 의향: 직업별

(단위: %)

구분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성보험	변액보험	기타
화이트칼라	25.6	13.2	26.7	5.4	7.0
블루칼라	22.6	7.3	18.4	4.7	4.3
자영업	11.8	4.3	17.4	1.6	2.7
주부	13.7	4.0	16.1	2.4	3.2
은퇴자	16.7	0.0	0.0	8.3	0.0
무직/기타	21.3	2.7	16.0	5.3	2.7

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 종목별 가입 의향: 가구 소득별

- 저축성보험의 가입 의향은 저소득 대비 중소득(20.8%)과 고소득(19.4%) 가
구에서 상대적으로 높음.

〈표 II-58〉 생명보험 종목별 가입 의향: 가구 소득별

(단위: %)

구분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성보험	변액보험	기타
저소득	17.0	4.2	15.6	1.7	3.5
중소득	19.5	7.5	20.8	3.4	3.9
고소득	16.4	7.2	19.4	5.0	4.5

4. 생명보험 상품 니즈

가. 생명보험 보상 위험 분석 및 보상서비스

1) 조사 목적

- 생명보험회사로부터 급부를 보상받은 경험자의 급부 항목을 파악하여 보상
위험을 분석하고, 보상 지급 시 가입 당시 직원의 도움 여부 및 만족도를 분석함.

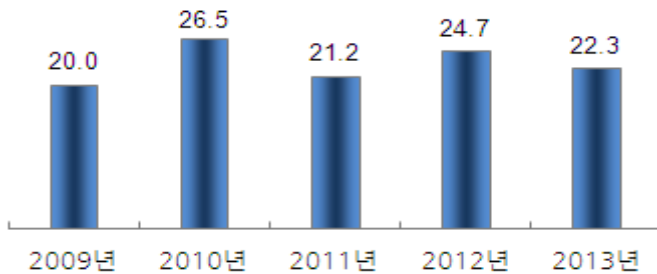
2) 조사 결과 및 시사점

- 생명보험 가입 가구(N=996) 중 22.3%가 생명보험회사로부터 보험금을 지급 받은 경험이 있는 것으로 나타남.

○ 보험금 지급 경험률은 전년도(24.7%) 대비 2.4%p 감소함.

〈그림 II-6〉 생명보험 보상 경험

(N=996 / 단위: %)

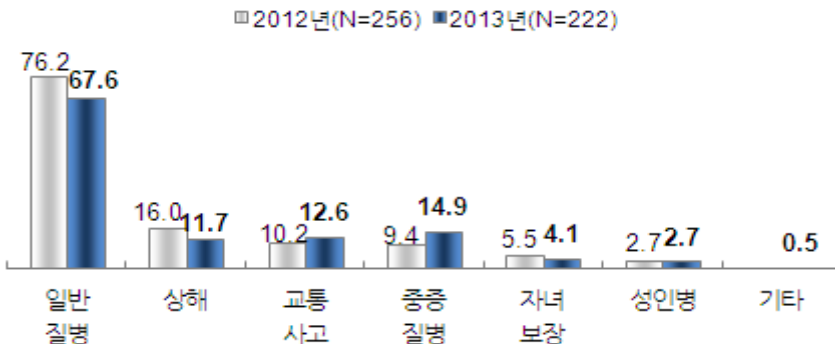


- 보상 항목별 보험금 지급 경험률은 일반질병이 67.6%로 가장 높고, 그 외 중증질병(14.9%), 교통사고(12.6%), 상해(11.7%), 자녀 보장(4.1%), 성인병(2.7%) 등의 순임.

○ 일반질병(-8.6%p)과 상해(-4.3%p)로 인한 보험금 지급 경험률은 전년 대비 감소한 반면, 중증질병에 의한 보험금 지급 경험률은 5.5%p 상승함.

〈그림 II-7〉 생명보험 보상 항목(복수응답)

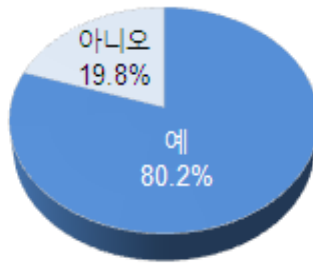
(단위: %)



- 한편, 보험금 수령자(N=222) 10명 중 약 8명(80.2%)이 보험금 지급 신청 및 과정에서 가입 당시 설계사 및 직원의 도움을 받은 것으로 나타남.

〈그림 II-8〉 보험금 지급 시 도움 여부

(N=222)

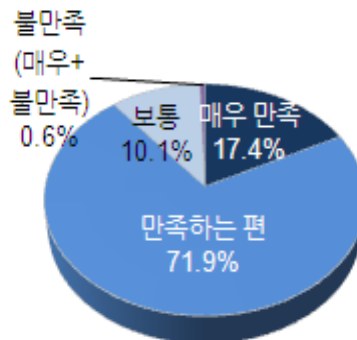


- 보험금 지급 시 가입 당시 보험설계사 및 직원의 도움을 받은 응답자(N=178)의 89.3%가 보험설계사 및 직원의 도움에 대해 만족(만족하는 편 71.9% + 매우 만족 17.4%)하는 것으로 나타남.

○ 보험금을 신청하고 수령하는데 있어 가입 당시 설계사 및 직원의 도움을 받는 경우가 많으며 그에 대한 만족도가 높은 것으로 조사됨.

〈그림 II-9〉 보험금 지급 시 도움에 대한 만족도

(N=178)



3) 세부분석

■ 생명보험 보상 위험: 연령별

- 일반질병에 따른 보험금 지급 경험률은 모든 연령층에서 60% 이상으로 높은 가운데, 30대에서 76.2%로 특히 높음.
- 중증질병은 60대 이상(23.9%)의 장년층에서 상대적으로 높고, 자녀에 대한 보상은 30대(7.1%)와 40대(8.6%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-59〉 생명보험 보상 항목: 연령별

(단위: %)

구분	전체	20대	30대	40대	50대	60대 이상
일반질병	67.6	68.2	76.2	65.5	66.7	63.0
상해	11.7	9.1	9.5	15.5	14.8	6.5
교통사고	12.6	18.2	9.5	12.1	16.7	8.7
중증질병	14.9	22.7	2.4	15.5	13.0	23.9
자녀에 대한 보장	4.1	0.0	7.1	8.6	1.9	0.0
성인병	2.7	0.0	0.0	1.7	0.0	10.9
기타	0.5	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0
생명보험 전체	22.3	13.0	20.0	25.2	26.7	24.9

주: 생명보험 전체는 보상 경험률이며, 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 보상 위험: 지역, 가구 소득별

- 일반질병에 대한 보상 경험은 지역 규모와 상관없이 가장 높은 가운데, 대도시(72.6%)의 보상 경험이 중소도시 대비 높고, 중증 질병 역시 중소도시보다 대도시(18.9%)가 상대적으로 높음.
- 한편, 상해로 인한 보상 경험은 중소도시(21.6%)가 대도시 대비 상대적으로 높게 나타남.
- 고소득 가구에서 일반질병에 대한 보상 경험이 72.2%로 중소득, 저소득 가구 대비 상대적으로 높은 반면, 중증질병에 대한 보상 경험은 저소득(22.9%) 가구에서 상대적으로 높음.

〈표 II-60〉 생명보험 보상 항목: 지역, 가구 소득별

(단위: %)

구분	전체	거주 지역별			가구 소득별		
		대도시	중소도시	군지역	저소득	중소득	고소득
일반질병	67.6	72.6	60.8	78.6	64.6	64.3	72.2
상해	11.7	3.8	21.6	0.0	0.0	13.1	16.7
교통사고	12.6	9.4	14.7	21.4	12.5	11.9	13.3
중증질병	14.9	18.9	11.8	7.1	22.9	14.3	11.1
자녀에 대한 보장	4.1	2.8	5.9	0.0	0.0	3.6	6.7
성인병	2.7	4.7	1.0	0.0	8.3	1.2	1.1
기타	0.5	0.0	1.0	0.0	0.0	1.2	0.0
생명보험 전체	22.3	22.1	23.4	17.1	23.8	18.8	25.9

주: 생명보험 전체는 보상 경험률이며, 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험금 지급 시 도움 여부: 특성별

- 보험금 지급 시 가입 당시 설계사 및 직원 도움을 받았다는 응답은 모든 계층에서 70% 이상으로 높은 가운데, 블루칼라(84.4%), 자영업(82.4%), 주부(82.7%), 그리고 고졸(85.6%)에서 80% 이상으로 특히 높음.

〈표 II-61〉 보험금 지급 시 도움 여부: 특성별

(단위: %)

특성별		예	아니오
지역규모	대도시	81.1	18.9
	중소도시	77.5	22.5
	군지역	92.9	7.1
성	남성	78.3	21.7
	여성	81.5	18.5
응답자 연령	20대	72.7	27.3
	30대	81.0	19.0
	40대	77.6	22.4
	50대	83.3	16.7
	60대 이상	82.6	17.4
응답자 직업	화이트칼라	73.9	26.1
	블루칼라	84.4	15.6
	자영업	82.4	17.6
	주부	82.7	17.3
	은퇴자	50.0	50.0
	무직/기타	78.6	21.4
응답자 학력	중졸 이하	91.3	8.7
	고졸	85.6	14.4
	대재 이상	71.6	28.4
가구 소득	저소득	81.3	18.8
	중소득	83.3	16.7
	고소득	76.7	23.3

주: 군지역, 20대, 은퇴자, 무직/기타, 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험금 지급 시 도움에 대한 만족도: 특성별

- 보험금 지급 신청 및 과정에서 설계사 및 직원의 도움에 대한 만족도는 대부분 계층에서 4점 내외 수준인 가운데, 60대 이상(4.16점)의 장년층, 화이트칼라(4.15점), 저소득(4.15점)과 고소득(4.20점) 가구에서 특히 높은 만족도를 보임.

〈표 II-62〉 보험금 지급 시 도움에 대한 만족도: 특성별

(단위: %)

특성별		불만족	보통	만족	평균(점)
지역규모	대도시	1.2	5.8	93.0	4.07
	중소도시	0.0	13.9	86.1	4.08
	군지역	0.0	15.4	84.6	3.85
성	남성	1.4	11.1	87.5	4.04
	여성	0.0	9.4	90.6	4.07
응답자 연령	20대	0.0	0.0	100.0	4.13
	30대	2.9	14.7	82.4	3.88
	40대	0.0	17.8	82.2	4.04
	50대	0.0	6.7	93.3	4.09
	60대 이상	0.0	5.3	94.7	4.16
응답자 직업	화이트칼라	0.0	14.7	85.3	4.15
	블루칼라	0.0	11.1	88.9	4.07
	자영업	1.6	8.2	90.2	3.98
	주부	0.0	11.6	88.4	4.00
	은퇴자	0.0	0.0	100.0	4.50
	무직/기타	0.0	0.0	100.0	4.27
응답자 학력	중졸 이하	0.0	4.8	95.2	4.10
	고졸	1.1	11.2	87.6	3.99
	대재 이상	0.0	10.3	89.7	4.13
가구 소득	저소득	0.0	2.6	97.4	4.15
	중소득	1.4	21.4	77.1	3.86
	고소득	0.0	2.9	97.1	4.20

주: 군지역, 20대, 은퇴자, 무직/기타, 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

나. 생명보험 종목별 가입 이유

1) 조사 목적

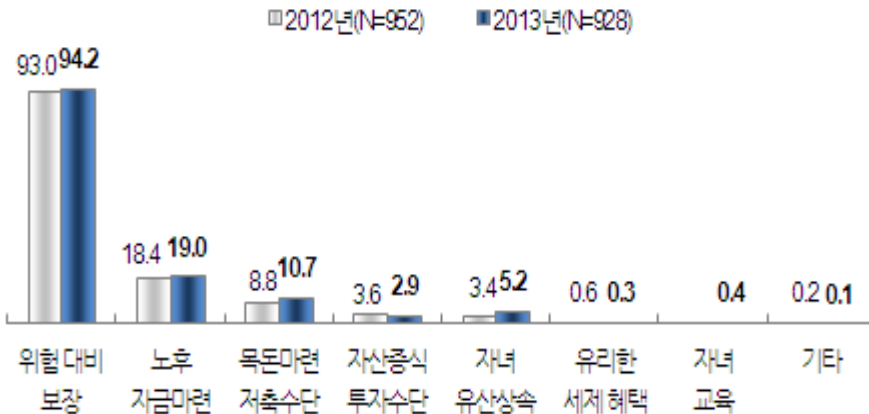
- 소비자의 생명보험 상품 가입 이유를 파악하여 향후 보험상품 판매, 특히 신 시장 개척을 위한 참고자료로 활용함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 생명보험 가입자의 대부분이 위험에 대비한 보장(94.2%)을 이유로 보험에 가입한 것으로 조사됨.
 - 조사 대상자들의 대부분이 보험 상품이 미래 위험에 대비한 상품이라는 점을 적절하게 인식하고 있는 것으로 보임.
 - 그 외, 노후자금 마련 19.0%, 목돈마련 저축 수단 10.7% 등의 순으로 일부 보험 가입자는 노후 대비 및 저축성 목적으로 보험에 가입함.
 - 유산상속 및 자산증식, 자녀교육, 세제혜택을 위한 보험 가입비율은 5% 미만으로 매우 낮음.

〈그림 II-10〉 생명보험 상품 가입 이유(복수응답)

(단위: %)



■ 보험종목별 가입 이유

- 가입 이유를 보험종목별로 살펴보면, 질병보장보험의 특성상 가입자의 대부분(97.3%)이 위험에 대비한 보장 목적으로 보험을 가입한 것으로 나타남.
- 사망보장상품 가입 이유 역시 위험에 대비한 보장(64.1%), 유산상속(14.4%), 노후자금 마련(12.1%) 순임.

- 한편, 저축성보험 가입자는 가입 이유로 노후자금 마련(53.2%)을 가장 많이 꼽았으며, 그 외에도 저축수단(27.9%), 위험에 대비한 보장(21.6%)을 가입 이유로 꼽아 노후 대비 및 위험 보장 등 다양한 목적을 갖고 있는 것으로 나타남.
- 연금성격이 강한 변액보험은 노후자금 마련(50.0%), 위험에 대비한 보장(36.5%)을 가입 이유로 꼽음.

〈표 II-63〉 생명보험 종목별 가입 이유(복수응답)

(단위: %)

구분	위험 보장	저축 수단	자산 증식	노후자금 마련	유산 상속	세제 혜택	기타
질병보장보험	97.3	2.1	0.6	0.5	0.1	0.1	-
사망보장보험	64.1	7.4	1.7	12.1	14.4	0.3	-
저축성보험	21.6	27.9	4.5	53.2	0.9	0.5	1.8
변액보험	36.5	14.9	8.1	50.0	8.1	-	-
기타	93.3	1.7	2.5	1.7	-	-	0.8

3) 저축성보험

■ 저축성보험 가입 이유: 성별, 연령별

- 노후자금 마련을 위해 저축성보험에 가입했다는 응답자 비율은 남녀, 연령에 상관없이 가장 높음.
- 목돈마련을 위한 저축수단이라고 응답한 비율은 여성(30.5%)과 30대(40.0%)에서 상대적으로 높고, 위험에 대비한 보장이라고 응답한 비율은 남성(24.5%), 40대(25.4%)와 60대 이상(33.3%)에서 상대적으로 높음.

〈표 II-64〉 저축성보험 가입 이유: 성별, 연령별

(단위: %)

구분	성별		연령				
	남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대 이상
노후자금 마련	52.1	53.9	29.2	50.9	57.1	60.4	55.6
저축 수단	24.5	30.5	45.8	40.0	27.0	17.0	11.1
위험 보장	24.5	19.5	16.7	16.4	25.4	18.9	33.3
자산 증식	5.3	3.9	12.5	1.8	4.8	5.7	0.0
세제 혜택	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	1.9	0.0
유산 상속	0.0	1.6	0.0	1.8	0.0	1.9	0.0
기타	1.1	2.3	0.0	5.5	1.6	0.0	0.0

주: 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 가입 이유: 거주 지역별

- 노후자금 마련을 위해 저축성보험에 가입했다는 응답자 비율은 지역 규모에 상관없이 50% 이상으로 가장 높음.
- 저축성보험 가입 이유로 목돈마련을 위한 저축수단이라고 응답한 비율은 대도시(33.6%)에서, 위험에 대비한 보장이라고 응답한 비율은 중소도시(24.8%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-65〉 저축성보험 가입 이유: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
노후자금 마련	50.5	54.5	64.3
저축 수단	33.6	23.8	14.3
위험 보장	19.6	24.8	14.3
자산 증식	1.9	5.9	14.3
세제 혜택	0.0	0.0	7.1
유산 상속	1.9	0.0	0.0
기타	0.9	3.0	0.0

주: 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 가입 이유: 직업별

- 모든 직업군에서 노후자금 마련 목적이라고 답한 응답자 비율이 가장 높은 가운데, 블루칼라(61.8%)와 자영업(62.8%)에서 60% 이상으로 특히 높음.
- 한편, 목돈마련을 위한 저축수단이라고 응답한 비율은 주부(37.5%)에서, 위험 보장은 화이트칼라(28.1%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-66〉 저축성보험 가입 이유: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
노후자금 마련	47.4	61.8	62.8	41.7	0.0	25.0
저축 수단	24.6	23.5	25.6	37.5	0.0	50.0
위험 보장	28.1	14.7	17.9	22.9	100.0	25.0
자산 증식	5.3	5.9	1.3	8.3	0.0	0.0
세제 혜택	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0
유산 상속	0.0	0.0	1.3	2.1	0.0	0.0
기타	0.0	5.9	1.3	2.1	0.0	0.0

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

4) 사망보장보험

■ 사망보장보험 가입 이유: 성별, 연령별

- 사망보장보험에 가입한 이유로 남녀노소 모두 위험 보장을 가장 많이 꼽은 가운데, 50대(72.3%)에서 응답자 비율이 특히 높게 나타남.

〈표 II-67〉 사망보장보험 가입 이유: 성별, 연령별

(단위: %)

구분	성별		연령				
	남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대 이상
위험보장	60.1	68.0	66.7	64.0	60.4	72.3	57.1
저축 수단	9.5	5.3	7.4	6.7	11.5	1.5	8.6
자산 증식	1.4	2.0	0.0	2.7	1.0	3.1	0.0
노후자금 마련	12.8	11.3	14.8	16.0	7.3	10.8	17.1
유산 상속	15.5	13.3	11.1	10.7	19.8	10.8	17.1
세제 혜택	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0

주: 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 가입 이유: 거주 지역별

- 위험에 대비한 보장을 이유로 사망보장보험에 가입했다는 응답 비율은 지역 규모와 상관없이 가장 높음.
- 한편, 노후자금 마련을 위한 가입이라고 응답한 비율은 대도시(15.0%)가 중소도시 대비 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-68〉 사망보장보험 가입 이유: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
위험보장	59.5	67.9	78.6
저축 수단	8.5	6.9	0.0
자산 증식	3.3	0.0	0.0
노후자금 마련	15.0	8.4	14.3
유산 상속	13.7	16.0	7.1
세제 혜택	0.0	0.8	0.0

주: 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 가입 이유: 직업별

- 모든 직업군에서 사망보장보험 가입 이유로 위험에 대비한 보장을 60% 이상으로 가장 많이 꼽은 가운데, 다른 직업군에 비해 위험상황 노출이 상대적으로 높은 블루칼라 계층의 비율이 72.5%로 특히 높은 특징을 보임.

- 한편, 유산 상속을 목적으로 보험에 가입했다는 응답자 비율은 화이트칼라(16.3%)와 자영업(15.6%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-69〉 사망보장보험 가입 이유: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	무직/기타
위험보장	62.5	72.5	60.6	66.1	70.0
저축 수단	8.8	7.5	7.3	6.8	0.0
자산 증식	1.3	0.0	1.8	3.4	0.0
노후자금 마련	11.3	12.5	13.8	11.9	0.0
유산 상속	16.3	7.5	15.6	11.9	30.0
세제 혜택	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0

주: 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

5) 질병보장보험

■ 질병보장보험 가입 이유: 성별, 연령별

- 질병보장보험 가입 이유로는 남녀노소 모두에서 위험 대비를 목적으로 가입했다는 응답이 95% 이상으로 압도적임.

〈표 II-70〉 질병보장보험 가입 이유: 성별, 연령별

(단위: %)

구분	성별		연령				
	남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대 이상
위험보장	97.2	97.4	95.6	96.5	98.4	97.8	97.5
저축 수단	2.2	2.0	4.4	1.7	1.6	1.7	1.9
자산 증식	0.6	0.7	0.0	0.6	1.1	0.6	0.6
노후자금 마련	0.8	0.2	0.0	1.2	0.5	0.6	0.0
세제 혜택	0.0	0.2	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0
기타	0.3	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0

■ 질병보장보험 가입 이유: 거주 지역별

- 지역 역시, 모든 지역에서 위험보장을 위해 질병보장보험에 가입했다는 응답자 비율이 95% 이상으로 나타남.

〈표 II-71〉 질병보장보험 가입 이유: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
위험보장	96.4	97.8	100.0
저축 수단	2.6	1.9	0.0
자산 증식	0.8	0.6	0.0
노후자금 마련	0.5	0.6	0.0
세제 혜택	0.3	0.0	0.0
기타	0.3	0.0	0.0

■ 질병보장보험 가입 이유: 직업별

- 위험에 대비한 보장으로 질병보장보험에 가입했다는 응답자 비율은 모든 직업군에서 95% 이상으로 높게 나타남.

〈표 II-72〉 질병보장보험 가입 이유: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
위험보장	97.8	97.9	97.3	97.4	85.7	94.3
저축 수단	2.8	2.1	1.2	2.1	14.3	2.9
자산 증식	0.0	0.0	1.2	0.5	0.0	2.9
노후자금 마련	0.0	0.0	1.2	0.5	0.0	0.0
세제 혜택	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0
기타	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

다. 생명보험 회사군별 가입률

1) 조사 목적

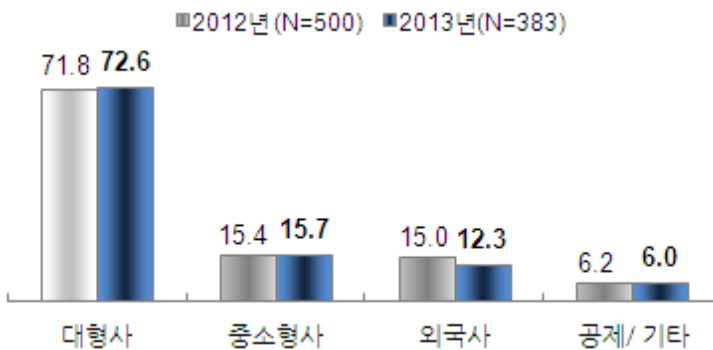
- 생명보험 회사군을 국내 대형사, 국내 중소형사, 외국사별로 구분하여 회사군별 가입 현황을 파악함으로써, 각 회사군별 잠재 수요층을 예측하여 마케팅 자료로 활용토록 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 최근 3년 내 생명보험회사 가입자(N=383) 10명 중 약 7명(72.6%)이 삼성생명, 한화생명, 교보생명 3개 대형사를 통해 가입한 것으로 나타남.
 - 생명보험 시장 내 대형 보험회사의 시장 점유율이 압도적으로 높은 가운데, 중소형사 15.7%, 외국사 12.3%, 공제/기타 6.0% 순임.
 - 대형사와 중소형사 점유율은 전년도와 비슷한 반면, 외국사 가입률은 전년 대비 2.7%p 감소함.

〈그림 II-11〉 최근 3년 내 생명보험 회사군별 가입률

(단위: %)



3) 세부 분석

■ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 성별

○ 대형사 가입률은 남녀 모두에서 70% 이상으로 가장 높음.

〈표 II-73〉 생명보험 회사군별 가입률: 성별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
남성	72.4	15.3	12.3	4.9
여성	72.7	15.9	12.3	6.8

■ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 연령별

○ 대형사 가입률은 모든 연령에서 70% 내외 수준으로 높은 가운데, 20대 (79.6%)와 30대(74.1%)의 젊은 연령층에서 특히 높음.

○ 중소형사 가입률은 30대(20.4%)와 40대(21.7%)에서, 외국사 가입률은 60대 이상(19.5%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-74〉 생명보험 회사군별 가입률: 연령별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
20대	79.6	11.8	9.7	4.3
30대	74.1	20.4	7.4	2.8
40대	67.5	21.7	15.7	8.4
50대	69.0	10.3	15.5	12.1
60대 이상	68.3	7.3	19.5	4.9

주: 60대 이상은 표본 수가 상대적으로 적어 신뢰도가 낮음.

■ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 거주 지역별

○ 모든 지역에서 대형사 가입률이 70% 이상으로 높게 나타남.

〈표 II-75〉 생명보험 회사군별 가입률: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
대도시	70.0	15.9	10.0	7.6
중소도시	73.8	17.1	13.4	5.3
군지역	80.8	3.8	19.2	0.0

주: 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 직업별

- 대형사 가입률은 모든 직업군에서 가장 높게 나타남.
- 중소기업사 가입률은 자영업(20.2%)과 화이트칼라(19.8%)에서 상대적으로 높음.

〈표 II-76〉 생명보험 회사군별 가입률: 직업별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
화이트칼라	75.5	19.8	10.4	4.7
블루칼라	76.1	11.3	11.3	4.2
자영업	67.5	20.2	13.2	7.0
주부	72.7	10.4	14.3	6.5
은퇴자	100.0	0.0	0.0	0.0
무직/기타	71.4	0.0	14.3	14.3

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 학력별

- 학력과 상관없이 모든 계층에서 대형사 가입률이 높은 가운데, 특히 대재 이상(74.5%)의 고학력층에서 특히 높음.
- 한편, 외국사 가입률은 고졸(15.2%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-77〉 생명보험 회사군별 가입률: 학력별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
중졸 이하	76.2	0.0	14.3	9.5
고졸	69.6	17.7	15.2	5.7
대재 이상	74.5	15.7	9.8	5.9

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 가구 소득별

- 모든 소득 계층에서 대형사를 통한 가입이 가장 높은 가운데, 저소득층에 비하여 중소득(74.0%), 고소득(73.1%)층의 가입률이 더 높게 나타남.
- 한편, 외국사 가입률은 저소득(19.1%) 가구에서 상대적으로 높음.

〈표 II-78〉 생명보험 회사군별 가입률: 가구 소득별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
저소득	67.6	10.3	19.1	5.9
중소득	74.0	17.7	10.5	5.5
고소득	73.1	15.7	11.2	6.7

라. 생명보험 가입 회사 변경 의향

1) 조사 목적

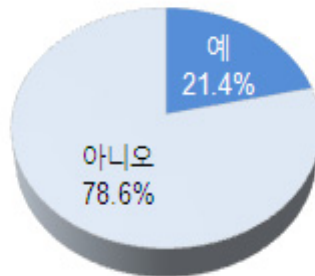
- 기존 보험회사를 다른 보험회사로 변경할지 또는 기존 보험회사를 다시 선택할지에 대한 의향과 그 이유를 파악함으로써 생명보험회사의 충성도 제고를 위한 마케팅 전략 수립에 필요한 정보를 제공하는 것을 목적으로 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 보험회사가 마음에 들지 않더라도 가격이 저렴하면 보험회사를 변경할 의향이 있는지 질문한 결과, 현재 생명보험 가입자 10명 중 약 2명(21.4%) 정도만이 변경 의향이 있다고 응답해 생명보험 상품(회사) 변경 시 보험료 수준은 중요한 요인이 아닌 것으로 나타남.
- 보험회사 변경 의향이 있다는 응답비율을 가입한 보험 종목별로 살펴보면, 사망보장보험이 36.6%로 상대적으로 가장 높고, 질병보장보험(25.5%), 저축성보험(25.4%), 변액보험(25.0%) 순임.
- 가입 회사별로는 중소형사 가입자의 변경 의향 응답비율이 31.7%로 가장 높고, 대형사 25.2%, 외국사 21.3%, 공제/기타 21.7% 등으로 나타남.

〈그림 II-12〉 생명보험회사 변경 의향

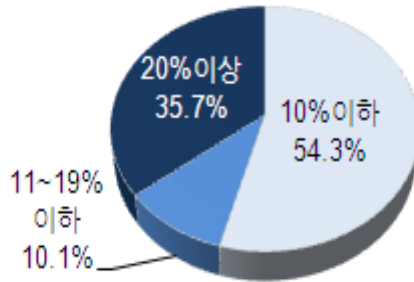
(N=928)



- 보험회사 변경 의향이 있다는 응답자(N=199)를 대상으로 어느 정도 가격일 경우 보험회사를 변경할 것인지 조사한 결과, 10% 이하가 54.3%로 가장 많았고, 11~19% 이하 10.1%, 20% 이상 35.7%로 평균 현 보험료의 14.3%가 저렴할 경우 보험회사를 변경할 의사가 있는 것으로 나타남.

〈그림 II-13〉 생명보험회사 변경 의향 가격

(N=199)



- 한편, 보험료가 저렴하더라도 보험회사를 변경하지 않겠다는 응답자(N=729)를 대상으로 그 이유를 조사한 결과, 회사에 대한 신뢰성이라고 응답한 비율이 51.7%로 가장 높음.

○ 다음으로 상품을 권유해 준 사람과 인간적 관계 26.1%, 제공된 서비스 만족 14.8%, 회사의 브랜드에 대한 자긍심 5.2% 등의 순으로 나타남.

- 아직까지 보험설계사 등 대면채널을 통한 가입이 높은 상황에서 상품 권유자, 즉 설계사와의 관계와 장기간 보험 계약을 유지해야 하는 특성 등이 보험회사를 변경하지 않고 유지하는 요인으로 보임.

〈그림 II-14〉 생명보험회사 비변경 이유

(N=729 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 생명보험회사 변경 의향: 특성별

- 보험료가 저렴하다면 현 가입 보험회사를 변경할 의향이 있다는 응답자 비율은 30대(25.1%)와 40대(26.4%), 화이트칼라(26.2%)에서 상대적으로 높음.
- 현 가입 보험별로는 사망보장보험(36.6%)에서, 가입 보험회사별로는 중소형사(31.7%) 가입자에서 변경 의향이 있다고 응답한 비율이 30% 이상으로 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-79〉 생명보험회사 변경 의향: 특성별

(단위: %)

특성별		예	아니오
응답자 연령	20대	21.3	78.7
	30대	25.1	74.9
	40대	26.4	73.6
	50대	21.5	78.5
	60대 이상	11.2	88.8
응답자 직업	화이트칼라	26.2	73.8
	블루칼라	17.0	83.0
	자영업	21.4	78.6
	주부	22.5	77.5
	은퇴자	0.0	100.0
	무직/기타	13.2	86.8
가입 보험	질병보장보험	25.5	74.5
	사망보장보험	36.6	63.4
	저축성보험	25.4	74.6
	변액보험	25.0	75.0
	기타	20.5	79.5
가입 보험회사	대형사	25.2	74.8
	중소형사	31.7	68.3
	외국사	21.3	78.7
	기타	21.7	78.3

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험회사 변경 의향 가격: 특성별

- 현 보험료의 10% 이하일 때 보험회사를 변경하겠다는 응답은 50대(68.3%), 자영업(65.6%), 월 보험료 31~60만원(57.0%), 61만원 이상(59.1%) 납입 가구에서 특히 높음.
- 반면, 20% 이상의 경우는 중소도시(40.2%), 60대 이상(50.0%), 월 보험료 30만 원 이하(45.2%) 납입 가구에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-80〉 생명보험회사 변경 의향 가격: 특성별

(단위: %)

특성별		10% 이하	11~19% 이하	20% 이상	평균
지역 규모	대도시	55.6	11.1	33.3	14.1
	중소도시	51.7	8.0	40.2	14.7
	군지역	61.5	15.4	23.1	13.5
응답자 연령	20대	41.4	17.2	41.4	14.7
	30대	51.0	9.8	39.2	14.8
	40대	56.9	10.3	32.8	14.5
	50대	68.3	7.3	24.4	13.0
	60대 이상	45.0	5.0	50.0	14.8
응답자 직업	화이트칼라	47.3	10.9	41.8	14.9
	블루칼라	48.1	11.1	40.7	14.6
	자영업	65.6	10.9	23.4	13.1
	주부	47.9	8.3	43.8	15.4
	무직/기타	80.0	0.0	20.0	10.0
월 납입 보험료	30만원 이하	46.8	8.1	45.2	15.1
	31만원~60만원	57.0	10.8	32.3	13.9
	61만원 이상	59.1	11.4	29.5	13.9

주: 군지역, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험회사 비변경 이유: 거주 지역별

- 회사에 대한 신뢰성을 이유로 보험회사를 변경하지 않겠다는 응답비율은 지역 규모가 클수록 높아 대도시에서 59.2%로 특히 높음.

- 한편, 상품 권유자와 인간적 관계 때문이라는 응답비율은 군지역(36.1%)에서 가장 높음.

〈표 II-81〉 생명보험회사 비변경 이유: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
회사에 대한 신뢰성	59.2	47.5	31.1
상품 권유자와 인간적 관계	23.9	26.6	36.1
제공된 서비스 만족	13.5	16.3	14.8
회사 브랜드에 대한 자긍심	3.2	5.9	13.1
기타	0.3	3.8	4.9

■ 생명보험회사 비변경 이유: 연령별

- 회사에 대한 신뢰성이라고 응답한 비율이 모든 연령에서 높은 가운데, 50대에서 58.0%로 특히 높음.
- 한편, 상품 권유자와 인간적 관계라고 응답한 비율은 60대 이상(30.4%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-82〉 생명보험회사 비변경 이유: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
회사에 대한 신뢰성	52.3	50.7	50.6	58.0	47.5
상품 권유자와 인간적 관계	25.2	27.6	24.7	22.0	30.4
제공된 서비스 만족	16.8	15.8	16.7	13.3	12.0
회사 브랜드에 대한 자긍심	4.7	3.9	4.9	4.0	8.2
기타	0.9	2.0	3.1	2.7	1.9

■ 생명보험회사 비변경 이유: 학력별

- 회사에 대한 신뢰성을 이유로 보험회사를 변경할 의향이 없다는 응답은 모든 학력 계층에서 가장 높게 나타남.

〈표 II-83〉 생명보험회사 비변경 이유: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
회사에 대한 신뢰성	48.6	53.3	50.6
상품 권유자와 인간적 관계	28.6	25.1	26.5
제공된 서비스 만족	10.0	13.8	17.1
회사 브랜드에 대한 자긍심	11.4	4.9	4.2
기타	1.4	2.9	1.6

마. 생명보험 상품 만족도 분석

1) 조사 목적

- 최근 3년 이내 가입한 보험상품 만족도를 보험 종목별로 파악하여 서비스 개선의 기초자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 최근 3년 내 가입한 5가지 보험 종목의 만족도는 3.8점 내외 수준으로 전년 대비 비슷하거나 소폭 하락한 것으로 나타남.
 - 보험 종목별로는 저축성보험(3.86점), 질병보장보험(3.84점)이 3.8점 이상으로 가장 높고, 다음으로 사망보장보험 3.76점, 변액보험 3.71점 등의 순임.

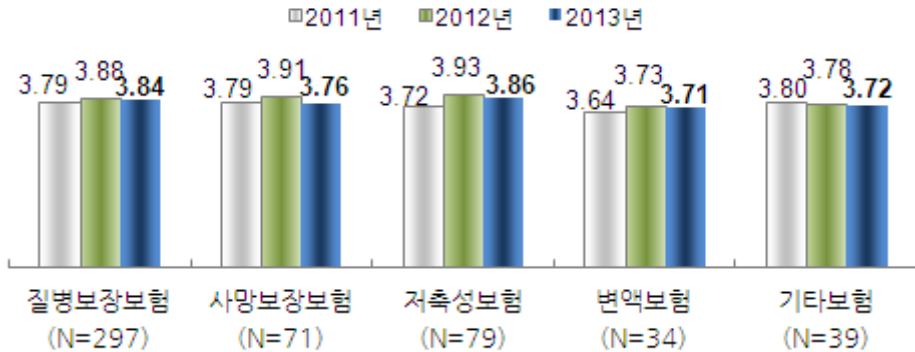
〈표 II-84〉 생명보험 종목별 가입률 및 상품 만족도

구분	3년 내 가입률(%)	상품 만족도(점, 5점 척도)
질병보장보험	23.5	3.84
사망보장보험	5.9	3.76
저축성보험	5.9	3.86
변액보험	2.3	3.71
기타	3.3	3.72

주: 최근 3년 내 가입률로 전체 가입률과 차이가 있음.

〈그림 II-15〉 생명보험 종목별 만족도

(단위: 점, 5점 만점)



3) 세부 분석

■ 생명보험 상품 만족도: 성별

- 전반적으로 생명보험 상품 만족도에 대한 남녀의 차이는 크지 않으나 사망보장보험은 남성 대비 여성(3.84점)의 만족도가 상대적으로 높음.

〈표 II-85〉 생명보험 상품 만족도: 성별

(단위: 5점 척도)

구분	남성	여성
질병보장보험	3.81	3.86
사망보장보험	3.67	3.84
저축성보험	3.83	3.88
변액보험	3.67	3.74
기타	3.80	3.63

주: 변액보험, 기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 상품 만족도: 연령별

- 질병보장보험에 대한 만족도는 20대(3.92점)가 가장 높고, 저축성보험은 30대의 만족도가 4.04점으로 가장 높음.

〈표 II-86〉 생명보험 상품 만족도: 연령별

(단위: 5점 척도)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
질병보장보험	3.92	3.77	3.87	3.75	3.86
사망보장보험	3.43	3.88	3.87	3.63	4.00
저축성보험	3.87	4.04	3.70	3.78	3.75
변액보험	4.17	3.88	3.38	3.71	-
기타	3.57	3.80	3.80	3.56	4.00

주: 사망보장보험 내 20대, 50대, 60대 이상, 저축성보험 내 50대, 60대 이상, 변액보험과 기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 상품 만족도: 거주 지역별

- 전반적으로 지역별 만족도 차이가 크지 않은 가운데, 사망보장보험(3.85점)과 저축성보험(3.91점)에 대한 만족도는 중소도시 대비 대도시에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-87〉 생명보험 상품 만족도: 거주 지역별

(단위: 5점 척도)

구분	대도시	중소도시	군지역
질병보장보험	3.83	3.83	3.95
사망보장보험	3.85	3.70	4.00
저축성보험	3.91	3.82	4.00
변액보험	3.83	3.63	3.67
기타	3.64	3.78	3.50

주: 군지역, 변액보험 및 기타 보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 상품 만족도: 직업별

- 사망보장보험에 대한 만족도는 화이트칼라(3.84점)와 주부(3.85점)에서, 저축성보험에 대한 만족도는 화이트칼라(3.96점)가 상대적으로 높음.

〈표 II-88〉 생명보험 상품 만족도: 직업별

(단위: 5점 척도)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
질병보장보험	3.80	3.84	3.85	3.84	4.00	3.92
사망보장보험	3.84	3.40	3.75	3.85	-	3.00
저축성보험	3.96	3.73	3.89	3.80	-	3.50
변액보험	4.00	3.40	3.65	3.50	-	-
기타	3.64	4.00	3.71	3.60	-	4.00

주: 사망보장보험 내 블루칼라, 무직/기타, 저축성보험 내 무직/기타, 변액보험, 기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 상품 만족도: 학력별

- 학력에 따른 보험 상품별 만족도 차이는 크지 않은 것으로 나타남.

〈표 II-89〉 생명보험 상품 만족도: 학력별

(단위: 5점 척도)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
질병보장보험	3.72	3.88	3.82
사망보장보험	-	3.80	3.75
저축성보험	3.67	3.83	3.90
변액보험	-	3.59	3.82
기타	-	3.74	3.70

주: 중졸 이하, 변액보험, 기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 상품 만족도: 가구 소득별

- 질병보장보험과 사망보장보험은 가구 소득에 따른 만족도 차이가 크지 않은 반면, 저축성보험의 만족도는 고소득(3.94점) 가구가 중소득 가구에 비해 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-90〉 생명보험 상품 만족도: 가구 소득별

(단위: 5점 척도)

구분	저소득	중소득	고소득
질병보장보험	3.83	3.82	3.88
사망보장보험	3.75	3.75	3.78
저축성보험	4.27	3.68	3.94
변액보험	-	3.56	3.88
기타	3.86	3.60	3.76

주: 저소득층, 변액보험, 기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

바. 생명보험 서비스 만족도

1) 조사 목적

- 생명보험회사에 대한 소비자의 만족도를 소비자 특성별로 분석하고, 만족도에 영향을 미치는 요인을 찾아 향후 생명보험회사의 서비스 질 향상에 필요한 자료를 제공함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 생명보험 가입자(N=928)를 대상으로 서비스 단계별 만족도를 측정한 결과, 보상서비스가 3.99점, 계약 체결 시 서비스가 3.95점, 계약 유지서비스가 3.84점으로 단계별 만족도 차이가 크지 않은 것으로 나타남.
- 전년도와 생명보험 서비스 만족도는 비슷한 수준인 가운데 보상서비스에 대한 만족도가 소폭 상승함.

〈그림 II-16〉 생명보험 서비스 만족도

(단위: 점)



주: 보상서비스(N=211)는 보상 경험자의 만족도만을 측정함.

3) 세부 분석

■ 생명보험 서비스 만족도: 성별

○ 남성과 여성의 생명보험 서비스 만족도 차이는 크지 않는 것으로 나타남.

〈표 II-91〉 생명보험 서비스 만족도: 성별

(단위: 5점 척도)

구분	남성	여성
계약 체결 시 제공 서비스	3.93	3.97
계약 유지 중 제공 서비스	3.81	3.86
보상서비스	3.98	3.99

■ 생명보험 서비스 만족도: 연령별

- 계약 체결 시 제공 서비스 만족도는 모든 연령대에서 3.9점 이상으로 높음.
- 계약 유지 중 제공 서비스는 20대의 만족도가 3.93점으로 다른 연령대에 비해 상대적으로 높음.
- 보상서비스에 대한 만족도는 모든 연령대에서 3.9점 이상으로 높은 가운데, 30대에서 4.10점으로 특히 높게 나타남.

〈표 II-92〉 생명보험 서비스 만족도: 연령별

(단위: 5점 척도)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
계약 체결 시 제공 서비스	3.97	3.95	3.98	3.94	3.91
계약 유지 중 제공 서비스	3.93	3.83	3.82	3.78	3.85
보상서비스	3.94	4.10	3.91	4.00	3.98

주: 보상서비스 내 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 서비스 만족도: 거주 지역별

- 계약 체결 시 제공 서비스(4.03점)와 계약 유지 중 제공 서비스(3.92점)에 대한 만족도는 군지역이 대도시와 중소도시에 비해 높고, 보상서비스에 대한 만족도는 중소도시(4.05점)가 대도시에 비해 높음.

〈표 II-93〉 생명보험 서비스 만족도: 거주 지역별

(단위: 5점 척도)

구분	대도시	중소도시	군지역
계약 체결 시 제공 서비스	3.95	3.94	4.03
계약 유지 중 제공 서비스	3.80	3.86	3.92
보상서비스	3.91	4.05	4.07

주: 보상서비스 내 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 서비스 만족도: 직업별

- 계약 체결 시와 계약 유지 중 제공 서비스 만족도는 직업별로 큰 차이가 없으나, 보상서비스에 대한 만족도는 화이트칼라(4.14점)에서 상대적으로 높음.

〈표 II-94〉 생명보험 서비스 만족도: 직업별

(단위: 5점 척도)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
계약 체결 시 제공 서비스	3.95	3.91	3.98	3.96	4.11	3.87
계약 유지 중 제공 서비스	3.87	3.76	3.85	3.82	4.00	3.87
보상서비스	4.14	3.90	3.86	4.06	4.25	4.00

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 서비스 만족도: 학력별

- 계약 체결 시와 계약 유지 중 제공되는 서비스에 대한 만족도는 학력별로 차이가 크지 않으나, 보상서비스에 대한 만족도는 고졸 이하(3.91점)에서 상대적으로 낮은 것으로 나타남.

〈표 II-95〉 생명보험 서비스 만족도: 학력별

(단위: 5점 척도)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
계약 체결 시 제공 서비스	3.91	3.94	3.97
계약 유지 중 제공 서비스	3.77	3.84	3.84
보상서비스	4.05	3.91	4.05

주: 보상서비스 내 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 서비스 만족도: 가구 소득별

- 전반적으로 가구소득 수준에 따른 만족도 차이는 없는 것으로 나타남.

〈표 II-96〉 생명보험 서비스 만족도: 가구 소득별

(단위: 5점 척도)

구분	저소득	중소득	고소득
계약 체결 시 제공 서비스	3.94	3.94	3.98
계약 유지 중 제공 서비스	3.86	3.79	3.88
보상서비스	4.00	3.98	3.99

사. 생명보험회사 선택 시 고려 사항

1) 조사 목적

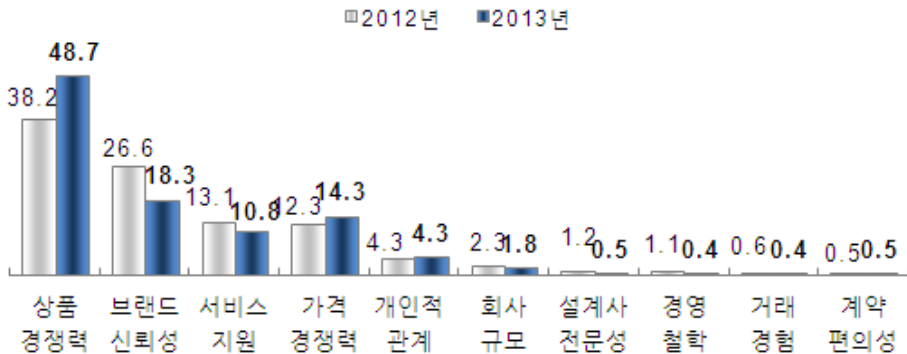
- 향후 생명보험회사 선택 시 소비자의 고려사항을 파악함으로써 보험소비자의 보험 니즈 파악의 기초자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 생명보험회사를 선택할 때 소비자는 무엇보다 상품 경쟁력(48.7%)을 가장 중요하게 고려하는 것으로 나타났으며, 다음으로 브랜드 신뢰성(18.3%), 가격 경쟁력(14.3%), 서비스 지원(10.8%), 개인적 관계(4.3%) 등의 순임.
- 상품 경쟁력에 대한 고려는 전년 대비 10.5%p 증가한 반면 브랜드 신뢰성은 8.3%p 감소한 것으로 나타나, 보험회사를 선택하는데 있어 보장의 다양성 및 니즈 등 보험 가입 목적과 실리를 더 많이 고려하는 것으로 조사됨.

〈그림 II-17〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위)

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

- 생명보험회사 선택 시 고려사항: 성별
 - 생명보험회사 선택 시 남녀 모두 상품 경쟁력을 가장 많이 고려하는 것으로 나타난.

〈표 II-97〉 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위): 성별

(단위: %)

구분	전체	남성	여성
상품 경쟁력	48.7	50.7	46.7
브랜드 신뢰성	18.3	16.3	20.3
서비스 지원	10.8	12.2	9.3
가격 경쟁력	14.3	13.4	15.2
개인적 관계	4.3	4.3	4.4
회사 규모	1.8	1.5	2.0
전문성	0.5	0.5	0.5
경영철학	0.4	0.2	0.7
거래 경험	0.4	0.5	0.3
계약 편의성	0.5	0.3	0.7

■ 생명보험회사 선택 시 고려사항: 연령별

- 생명보험회사 선택 시 고려사항은 연령별로 큰 차이가 없는 가운데, 40대에서 가격경쟁력을 고려하는 응답자의 비율이 17.9%로 상대적으로 높게 나타난다.

〈표 II-98〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
상품 경쟁력	51.2	50.0	48.9	46.7	46.8
브랜드 신뢰성	17.7	18.1	16.8	21.4	17.9
서비스 지원	10.8	10.1	9.7	11.8	11.5
가격 경쟁력	12.3	13.7	17.9	13.1	13.9
개인적 관계	3.0	6.0	3.4	3.5	5.6
회사 규모	2.5	0.4	0.7	1.7	3.6
전문성	0.5	0.4	0.7	0.4	0.4
경영철학	0.5	0.0	0.7	0.9	0.0
거래 경험	0.5	0.8	0.4	0.4	0.0
계약 편의성	1.0	0.4	0.7	0.0	0.4

■ 생명보험회사 선택 시 고려 사항: 거주 지역별

- 상품 경쟁력을 가장 우선적으로 고려한다는 응답은 지역 규모가 클수록 높아 대도시에서 52.3%로 가장 높음.
- 브랜드 신뢰성(24.0%)과 개인적 관계(14.4%)는 군지역에 거주하는 응답자들이 상대적으로 많이 고려하는 것으로 나타남.

〈표 II-99〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
상품 경쟁력	52.3	46.3	41.3
브랜드 신뢰성	18.9	16.7	24.0
서비스 지원	10.7	11.4	7.7
가격 경쟁력	13.3	15.4	14.4
개인적 관계	1.2	6.2	11.5
회사 규모	1.4	2.2	1.0
전문성	0.5	0.6	0.0
경영철학	0.4	0.6	0.0
거래 경험	0.7	0.2	0.0
계약 편의성	0.5	0.6	0.0

■ 생명보험회사 선택 시 고려사항: 직업별

- 모든 직업군에서 생명보험회사 선택 시 고려사항으로 상품 경쟁력을 가장 많이 꼽은 가운데, 블루칼라(52.6%)와 주부(51.6%)에서 특히 높게 나타났음.

〈표 II-100〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
상품 경쟁력	43.0	52.6	47.5	51.6	41.7	53.3
브랜드 신뢰성	20.9	16.2	18.8	18.5	16.7	13.3
서비스 지원	12.4	9.8	12.3	8.1	16.7	8.0
가격 경쟁력	15.9	12.8	13.7	13.7	25.0	17.3
개인적 관계	5.0	4.3	4.8	4.0	0.0	1.3
회사 규모	0.0	1.7	1.9	2.4	0.0	5.3
전문성	1.2	0.4	0.0	0.4	0.0	1.3
경영철학	0.4	0.9	0.0	0.8	0.0	0.0
거래 경험	0.4	0.4	0.8	0.0	0.0	0.0
계약 편의성	0.8	0.9	0.3	0.4	0.0	0.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험회사 선택 시 고려사항: 학력별

○ 생명보험회사 선택 시 고려사항은 학력별로 차이가 없는 것으로 나타남.

〈표 II-101〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
상품 경쟁력	46.4	49.9	48.0
브랜드 신뢰성	16.0	17.6	19.6
서비스 지원	9.6	11.3	10.5
가격 경쟁력	13.6	14.6	14.1
개인적 관계	4.0	4.2	4.6
회사 규모	8.0	1.1	1.0
전문성	0.8	0.4	0.6
경영철학	0.8	0.5	0.2
거래 경험	0.0	0.4	0.6
계약 편의성	0.8	0.0	1.0

Ⅲ. 손해보험

1. 손해보험 가입 현황

가. 손해보험 가구당 가입 현황

1) 조사 목적

- 국내 가구의 손해보험 가입 실태(가입 비율, 가입 건수) 조사를 통하여 가구별 보험 가입자 성향과 추가 판매 가능성을 예측하는 데 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 2013년 손해보험 가구 가입률은 86.8%로 2012년(87.2%) 대비 0.4%p 감소했으나, 가입건수는 가구당 3.1건으로 2012년(2.9건) 대비 0.2건 증가함.

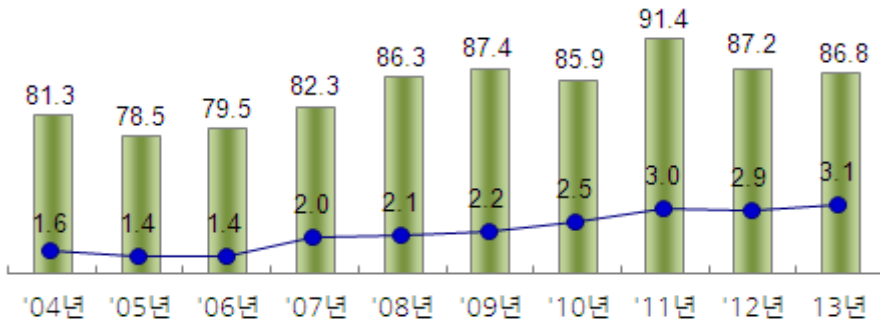
〈표 Ⅲ-1〉 손해보험 가구당 가입률/가입 건수

구분	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
가입률(%)	78.5	82.3	86.3	87.4	85.9	91.4	87.2	86.8
가입 건수(건)	1.4	2.0	2.1	2.2	2.5	3.0	2.9	3.1

주: 2008년부터 표본추출방법이 변경됨(가구기준 → 개인기준, 이하 동일).

〈그림 Ⅲ-1〉 손해보험 가구당 가입률/가입 건수 추이

(N=1,200 / 단위: 가입률-%, 가입 건수-건)



■ 2011년 이후 손해보험 가구 가입률이 감소하는 경향을 보이는 가운데, 계층별로 살펴보면 자영업(-1.5%p)과 저소득(-3.6%p) 가구에서 보험 가입률이 다소 감소함.

○ 상대적으로 경기에 영향을 많이 받는 자영업자와 저소득층에서 보험 가입률이 감소한 것으로 판단됨.

〈표 Ⅲ-2〉 손해보험 가구당 가입률/가입 건수: 세대주 직업 및 가구 소득별

(단위: 가입률-%, 가입 건수-건)

구분		가입률			가입 건수		
		2012년	2013년	2012년 대비 가입률(%p)	2012년	2013년	2012년 대비 가입건수(건)
세대주 직업	화이트칼라	94.5	95.7	+1.2	3.4	3.7	+0.3
	블루칼라	80.8	80.2	-0.6	2.6	2.5	-0.1
	자영업	90.1	88.6	-1.5	3.0	3.3	+0.3
	주부	76.5	50.0	-26.5	2.8	1.1	-1.7
	은퇴자	62.5	70.4	+7.9	2.0	1.7	-0.3
	무직/기타	59.5	65.2	+5.7	1.6	2.1	+0.5
가구 소득	저소득	66.6	63.0	-3.6	1.6	1.4	-0.2
	중소득	92.4	92.7	+0.3	3.1	3.3	+0.2
	고소득	96.0	96.8	+0.8	3.9	4.1	+0.2

주: 주부, 은퇴자는 표본 수가 적어 통계적 의미가 낮음.

3) 세부 분석

■ 손해보험 가구당 가입률: 거주 지역별

- 손해보험 가구 가입률은 중소도시(89.5%)와 대도시(86.1%)가 85% 이상으로 높고, 군지역(76.9%)의 가입률이 상대적으로 낮음.
- 대도시와 중소도시의 손해보험 가구 가입률은 전년도와 비슷하나, 군지역의 가입률은 전년 대비 5.5%p 감소함.

〈표 Ⅲ-3〉 손해보험 가구당 가입률: 거주 지역별

(단위: %)

구분	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대도시	77.9	80.7	87.4	85.0	84.4	88.3	88.3	86.1
중소도시	80.8	84.6	85.7	89.8	86.6	94.1	87.0	89.5
군지역	73.6	80.0	82.9	88.2	90.3	94.5	82.4	76.9

■ 손해보험 가구당 가입률: 소득별

- 손해보험 가구 가입률은 가구 소득수준에 따라(저소득 63.0% < 중소득 92.7% < 고소득 96.8%) 높게 나타남.
- 고소득과 중소득 가구의 가입률은 전년도와 비슷한 반면, 저소득 가구의 가입률은 전년 대비 3.6%p 감소해, 소득 수준에 따른 손해보험 가구 가입률의 격차가 확대됨.

〈표 Ⅲ-4〉 손해보험 가구당 가입률: 소득별

(단위: %)

구분	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
저소득	63.5	65.4	76.8	76.3	70.7	79.9	66.6	63.0
중소득	83.2	87.5	89.5	92.1	92.4	94.9	92.4	92.7
고소득	92.1	91.3	93.6	95.8	96.1	94.9	96.0	96.8

■ 손해보험 가구당 가입률: 보험 종목별

- 손해보험 종목별 가입률은 전년도와 달리 장기손해 건강보험이 52.0%로 가장 높고, 다음으로 장기손해 상해보험 44.0%, 자동차보험을 제외한 그 외 보험 가입률은 10% 미만으로 나타남.
- 보험 종목별 가입률은 전반적으로 전년과 비슷한 가운데, 장기손해 건강보험의 가입률은 전년 대비 10.7%p 상승함.
- 종목별 가입 건수는 전년도와 비슷한 가운데, 장기손해 건강보험이 2.5건으로 가장 많고, 다음으로 통합보험 1.9건, 장기손해 어린이보험 1.8건, 그 외 보험은 1.3건 이하로 나타남.

〈표 Ⅲ-5〉 손해보험 가구당 가입률 및 가입건수: 종목별

구분		2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
가입률 (%)	자동차보험	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	장기손해 상해보험	23.4	41.6	48.3	42.3	45.5	49.8	43.9	44.0
	장기손해 건강보험	5.2	14.8	17.1	20.2	34.0	42.7	41.3	52.0
	장기손해 종합보험	3.3	9.3	6.3	5.8	5.9	7.1	6.1	6.6
	장기손해 저축성보험	0.8	3.4	2.9	2.8	2.0	3.5	4.0	4.2
	장기손해 어린이보험	3.7	5.8	7.3	8.3	5.6	6.4	10.2	5.0
	상해보험	0.8	3.1	3.3	3.3	3.5	4.2	3.7	2.5
	통합보험	-	-	-	4.7	2.5	5.0	9.3	7.5
가입건수 (건)	자동차보험	1.2	1.2	1.2	1.2	1.1	1.2	1.1	1.1
	장기손해 상해보험	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.3	1.3	1.3
	장기손해 건강보험	1.5	1.6	1.6	1.7	2.3	2.3	2.3	2.5
	장기손해 종합보험	1.1	1.2	1.2	1.2	1.2	1.1	1.2	1.2
	장기손해 저축성보험	1.1	1.3	1.3	1.5	1.2	1.2	1.3	1.2
	장기손해 어린이보험	1.8	1.7	1.6	1.6	1.7	1.6	1.6	1.8
	상해보험	1.6	1.1	1.1	1.2	1.6	1.7	1.9	1.5
	통합보험	-	-	-	1.6	1.9	1.8	1.8	1.9

주: 1) 자동차보험 가입률은 2008년까지 자동차를 소유한 가구를 기준으로 산출함.

2) 통합보험은 2009년 조사부터 추가되었음.

나. 손해보험 개인별 가입 현황

1) 조사 목적

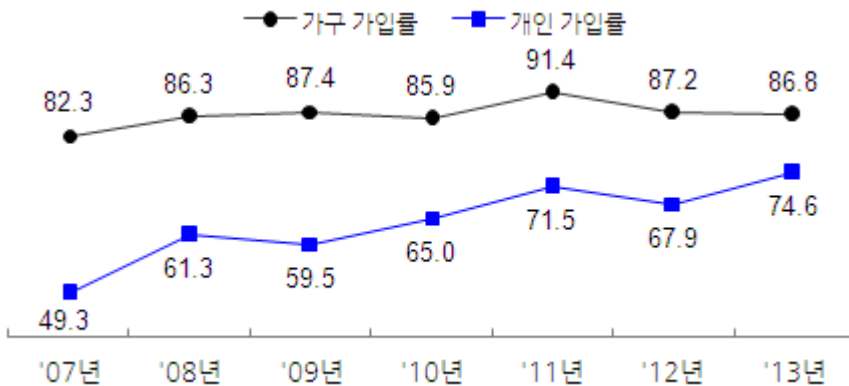
- 개인의 손해보험 가입 실태(가입 비율, 가입 건수)를 인구통계 변수별로 분석하여 보험가입자 성향과 추가 판매가능성이 있는 시장을 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 2013년 손해보험 가구 가입률은 소폭 감소한 반면, 개인 가입률은 74.6%로 2012년(67.9%) 대비 6.7%p 상승하여 가구와 개인 보험 가입률 간의 차이가 크게 줄어들음.

〈그림 Ⅲ-2〉 손해보험 가구 가입률과 개인 가입률

(N=1,200 / 단위: %)



- 개인별 생명보험 가입률과 가입 건수는 30대(85.1%, 1.8건)와 40대(88.4%, 2.0건)가 다른 연령대에 비해 높고, 미혼보다는 기혼(76.0%, 1.5건) 계층에서, 중소득(82.2%, 1.6건)과 고소득(79.8%, 1.6건) 가구에서 높게 나타남.

○ 생명보험과 달리 손해보험의 개인 가입률은 증가한 가운데, 20대(+9.7%p)의

젊은층을 비롯해 모든 연령층의 가입률이 전년 대비 6%p 이상 증가했으며, 미혼자의 손해보험 가입률은 전년 대비 13.5%p 크게 상승함.

〈표 Ⅲ-6〉 손해보험 개인 가입률/가입건수: 연령, 결혼 여부, 가구 소득별
(단위: 가입률%, 가입 건수 건)

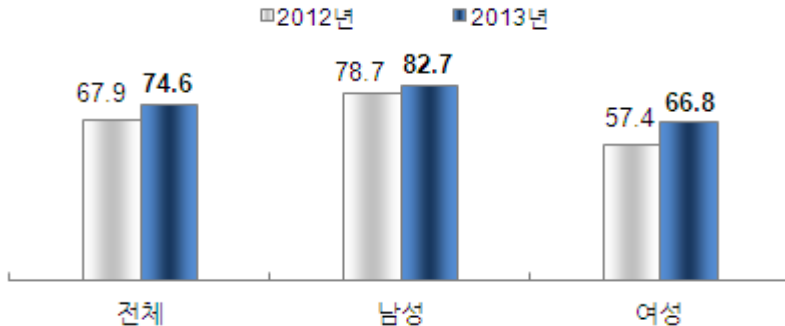
구분		가입률			가입 건수		
		2012년	2013년	2012년 대비 가입률%p	2012년	2013년	2012년 대비 가입률%p
연령	20대	55.8	65.5	+9.7	0.9	0.9	0.0
	30대	79.0	85.1	+6.1	1.5	1.8	+0.3
	40대	78.5	88.4	+9.9	1.6	2.0	+0.4
	50대	69.6	81.2	+11.6	1.4	1.6	+0.2
	60대 이상	53.5	50.8	-2.7	0.9	0.8	-0.1
결혼 여부	기혼	70.8	76.0	+5.2	1.3	1.5	+0.2
	미혼	55.2	68.7	+13.5	0.9	1.1	+0.2
가구 소득	저소득	52.2	53.6	+1.4	0.8	0.9	+0.1
	중소득	73.0	82.2	+9.2	1.3	1.6	+0.3
	고소득	73.0	79.8	+6.8	1.5	1.6	+0.1

■ 성별 손해보험 가입률을 살펴보면, 남성이 82.7%, 여성이 66.8%로 여전히 남성의 가입률이 더 높은 것으로 조사됨.

○ 한편, 남성은 전년 대비 4.0%p, 여성은 전년 대비 9.4%p 손해보험 가입률이 증가한 것으로 나타남.

〈그림 Ⅲ-3〉 손해보험 개인 가입률: 성별

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부분석

■ 손해보험 개인별 가입률: 성별, 결혼 여부별

- 손해보험 개인 가입률은 남성(82.7%)이 여성(66.8%)보다 높은 가운데, 특히 기혼 남성의 가입률이 85.3%로 높게 나타남.
- 기혼 남성은 가계 소득의 핵심적 역할을 담당하기 때문에 보험 가입이 상대적으로 많은 것으로 판단됨.

〈표 Ⅲ-7〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 성별, 결혼 여부별

구분	남성		여성	
	기혼	미혼	기혼	미혼
가입률(%)	82.7		66.8	
	85.3	73.9	67.9	61.1
가입 건수(건)	1.7		1.2	
	1.8	1.3	1.3	0.8

주: 가입 건수는 손해보험 가입자들의 1인당 가입 건수임.

■ 손해보험 개인별 가입률: 연령별

- 60대 이상을 제외한 모든 연령대의 손해보험 가입률이 전년 대비 5%p 이상 크게 증가한 가운데, 경제활동이 활발한 30대(85.1%)와 40대(88.4%)의 가입률이 85% 이상으로 높게 나타남.
- 반면, 20대(65.5%)의 젊은층, 은퇴 연령에 접어드는 60대 이상(50.8%) 등 경제활동이 상대적으로 활발하지 않은 연령의 가입률은 상대적으로 낮음.
- 가입 건수 역시, 30대(1.8건), 40대(2.0건), 50대(1.6건)는 1.5건 이상인 반면, 20대(0.9건)와 60대 이상(0.8건)은 1건 미만임.

〈표 Ⅲ-8〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 연령별

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
가입률(%)	65.5	85.1	88.4	81.2	50.8
가입 건수(건)	0.9	1.8	2.0	1.6	0.8
2012년 대비 가입률(%p)	+9.7	+6.1	+9.9	+11.6	-2.7

■ 손해보험 개인별 가입률: 거주 지역별

- 지역별로는 중소도시 77.0%, 대도시 73.3%, 군지역 69.2%의 가입률을 보이고 있으며, 가입 건수는 비슷함.

〈표 Ⅲ-9〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 거주 지역별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
대도시	73.3	1.4
중소도시	77.0	1.5
군지역	69.2	1.5

■ 손해보험 개인별 가입률: 학력별

- 손해보험 개인 가입률과 가입 건수는 학력이 높을수록 높은 특징을 보이는 가운데, 중졸 이하 저학력층의 가입률은 35.2%, 가입 건수는 0.4건으로 매우 낮음.

〈표 Ⅲ-10〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 학력별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
중졸 이하	35.2	0.4
고졸	75.0	1.5
대재 이상	83.8	1.7

■ 손해보험 개인별 가입률: 직업별

- 직업별로는 화이트칼라(84.5%), 자영업자(80.4%)의 가입률은 80% 이상으로 높은 반면, 주부(63.3%), 무직/기타(50.7%) 등 비경제활동 계층의 가입률은 상대적으로 낮음.
- 화이트칼라(1.8건), 자영업(1.6건) 계층의 가입 건수가 주부(1.2건)와 무직/기타(0.8건)에 비해 높은 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-11〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 직업별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
화이트칼라	84.5	1.8
블루칼라	75.2	1.4
자영업	80.4	1.6
주부	63.3	1.2
은퇴자	50.0	1.0
무직/기타	50.7	0.8

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 개인별 가입률: 가구 소득별

- 중소득(82.2%)과 고소득(79.8%) 가구의 손해보험 개인 가입률은 80% 내외 수준이나, 저소득 가구의 가입률은 53.6%에 불과함.
- 가입 건수 역시, 고소득과 중소득 가구는 각 1.6건인 반면, 저소득 가구는 0.9건으로 소득 수준에 따라 손해보험 가입 차이가 크게 나타남.

〈표 Ⅲ-12〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 가구 소득별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
저소득	53.6	0.9
중소득	82.2	1.6
고소득	79.8	1.6

■ 손해보험 개인별 가입률: 종목별

- 종목별 손해보험 개인 가입률을 살펴보면, 장기손해 건강보험이 전년 대비 12.0%p 상승한 44.7%, 장기손해 상해보험이 30.0%로 높게 나타났으나, 그 외 보험 가입률은 5% 이하에 그침.
- 장기손해 건강보험 가입률은 여성(47.4%), 30대(52.4%)와 40대(54.1%), 중소득 이상의 가구, 학력이 높을수록(중졸 이하 23.2% < 고졸 44.4% < 대재 이상 50.1%) 높게 나타남.
- 장기손해 상해보험은 남성(43.2%), 40대(44.4%), 그리고 중소득 이상의 가구와 학력이 높을수록(중졸 이하 6.4% < 고졸 28.3% < 대재 이상 37.5%) 가입률이 높음.

〈표 Ⅲ-13〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 종목별

(단위: %)

특성별	종목별	장기 상해	장기 건강	장기 종합	장기 저축성	장기 어린이	상해 보험	통합
성별	남성	43.2	41.8	4.1	1.7	0.0	2.2	4.8
	여성	17.3	47.4	4.2	3.9	2.0	1.0	6.7
연령	20대	14.8	41.9	1.0	1.5	0.0	1.0	8.9
	30대	37.9	52.4	4.8	4.0	3.6	2.0	5.6
	40대	44.4	54.1	4.5	4.1	1.1	1.9	6.3
	50대	34.5	46.3	6.1	2.6	0.0	2.2	6.1
	60대 이상	15.1	27.8	4.0	1.6	0.0	0.8	2.4
학력	중졸 이하	6.4	23.2	2.4	0.0	0.0	0.8	2.4
	고졸	28.3	44.4	4.9	4.0	0.9	1.5	6.8
	대재 이상	37.5	50.1	3.8	2.3	1.3	1.9	5.5
가구 소득	저소득	15.6	30.8	4.5	1.0	0.0	1.0	5.9
	중소득	33.5	48.5	3.9	2.8	1.9	1.3	6.4
	고소득	36.1	49.9	4.2	4.2	0.5	2.4	4.8
2013년 가입률		30.0	44.7	4.2	2.8	1.0	1.6	5.8
2012년 가입률		27.0	32.7	3.1	2.5	1.6	2.0	6.4
차이(%p)		+3.0	+12.0	+1.1	+0.3	-0.6	-0.4	-0.6
가입 건수(건)		1.0	1.2	1.0	1.1	1.6	1.0	1.1

주: 가입상품 건수 기준임.

2. 손해보험 채널별 활용 분석

가. 손해보험 채널별 활용

1) 조사 목적

- 보험 가입자들이 선택한 판매채널 구성비를 분석하여 판매채널 효율성 제고 방안에 대한 시사점을 얻고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 손해보험 가입자 대부분이 보험설계사, 보험회사 소속 대리점 등 대면채널 (93.2%)을 통해 보험에 가입한 것으로 나타나, 전통적 채널인 대면채널에 대한 선호가 높은 것으로 나타남.
- 인터넷과 통신판매 등의 직판채널을 통한 가입자의 비율은 전년 대비 1.8%p 상승한 8.0%로 나타나 향후 성장 가능성을 보인 반면, 은행, 증권회사 등을 통한 가입률은 1.9%로 매우 낮음.

〈표 III-14〉 손해보험 채널별 구성비 추이

(단위: %)

구분	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대면	97.1	88.3	91.2	92.3	92.6	95.5	92.7	93.2
직판	2.9	11.2	8.0	6.3	7.7	4.7	6.2	8.0
은행	-	0.5	2.6	1.4	0.5	0.5	1.1	1.9

- 주: 1) 2008년부터 표본추출 기준을 가구 기준에서 개인 기준으로 변경함(이하 동일).
 2) 상기 채널별 구성비는 주로 개인 보험 빈도 기준의 설문조사 결과로써 실제 채널별 보험료 기준의 가입률과 차이가 날 수 있음(이하 동일).
 3) 2008년 이후는 복수응답 구성비임.
 4) 은행은 은행, 증권회사 등을 포함한 채널을 의미함(이하 동일).
 5) 기타채널은 제외함(이하 동일).

3) 세부 분석

■ 손해보험 채널별 구성비: 성별

- 남녀 모두 대면채널을 통한 가입률이 90% 이상으로 압도적으로 높은 가운데, 남성에서 직판채널(11.1%)을 통한 보험 가입률이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-15〉 손해보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	91.8	94.9
직판	11.1	4.4
은행	1.9	2.0

■ 손해보험 채널별 구성비: 연령별

- 모든 연령에서 대면채널 가입률이 90% 이상으로 높게 나타남.
- 한편, 직판채널 가입률은 20대(9.8%), 30대(11.4%)의 젊은층에서 10% 내외 수준으로 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-16〉 손해보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이하
대면	91.0	93.4	94.1	93.0	93.8
직판	9.8	11.4	8.0	5.4	4.7
은행	0.8	0.5	3.0	2.7	2.3

■ 손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 지역규모에 상관없이 대도시, 중소도시, 군지역 모두 대면채널을 통한 가입률이 90% 이상으로 높음.
- 직판채널 가입률은 도시규모가 작을수록(대도시 6.1% < 중소도시 9.5% < 군지역 11.1%) 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-17〉 손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
대면	93.9	92.9	90.3
직판	6.1	9.5	11.1
은행	1.7	2.2	1.4

주: 직판채널 응답자는 총 72표본으로 거주지역별 사례 수는 대도시 25표본, 중소도시 39표본, 군지역 8표본임.

■ 손해보험 채널별 구성비: 직업별

- 모든 직업에서 대면채널을 통한 가입이 90% 이상으로 높게 나타남.
- 직판채널을 통한 가입률은 화이트칼라(15.1%)에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-18〉 손해보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
대면	92.2	93.8	92.0	95.5	83.3	97.4
직판	15.1	6.8	7.3	2.5	0.0	2.6
은행	1.4	1.1	2.7	1.9	16.7	0.0

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 채널별 구성비: 학력별

- 대면채널 가입률은 모든 학력에서 93.2%로 나타남.
- 직판채널 가입률은 대재 이상(10.2%)의 고학력층에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-19〉 손해보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	93.2	93.2	93.2
직판	4.5	6.1	10.2
은행	2.3	2.4	1.4

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별

- 대면채널 가입률은 소득별로 큰 차이가 없는 것으로 나타남.
- 직판채널 가입률도 중소득계층(8.9%)에서 다소 높은 것으로 나타났지만, 소득별 가입률 차이가 크지 않은 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-20〉 손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	92.9	93.2	93.4
직판	7.7	8.9	7.0
은행	1.3	1.6	2.7

나. 손해보험 종목별 채널 활용

1) 조사 목적

- 손해보험 가입 경로 실태 조사를 통하여 보험 종목별 가입경로 선택 성향과 판매 채널의 효율성 제고 방안의 시사점을 도출하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 보험 종목별 가입 채널을 살펴본 결과, 모든 보험에서 대면채널을 통한 가입률이 85% 이상으로 압도적이며, 직판채널은 10% 미만, 은행을 통한 가입률은 모든 보험 종목에서 3% 미만으로 낮음.
- 3개 보험 종목 중에서도 대면채널을 통한 가입률은 장기손해보험이 92.9%로 가장 높고, 일반손해보험이 85.9%로 상대적으로 낮음.

- 직판 채널을 통한 가입률은 자동차보험이 9.6%로 타 보험 종목 대비 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-21〉 손해보험 채널별 구성비: 보험 종목별

(단위: %)

구분	자동차보험	장기손해보험	일반손해보험
대면	90.4	92.9	85.9
직판	9.6	5.3	7.1
은행	-	2.2	2.4

주: 1) 기타 채널은 제외함(이하 동일).

2) 자동차보험은 은행채널이 없으므로 은행채널 통계는 제외함(이하 동일).

3) 자동차보험의 채널별 사례 수는 총 530표본 중 대면이 479표본, 직판이 51표본임.

3) 자동차보험

■ 자동차보험 채널별 구성비: 성별

- 남성과 여성 모두 대면채널 가입률이 90% 내외 수준으로 높은 가운데, 직판채널을 통한 가입률은 남성(10.8%)이 여성보다 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-22〉 자동차보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	89.2	94.0
직판	10.8	6.0

■ 자동차보험 채널별 구성비: 연령별

- 대면채널을 통한 가입률은 모든 연령에서 80% 이상으로 높은 가운데, 40대 이상(40대 92.8%, 50대 94.9%, 60대 이상 92.4%)에서는 92% 이상이 대면채널을 통해 자동차보험에 가입한 것으로 나타남.
- 한편, 직판채널을 통한 가입률은 20대(17.4%)와 30대(14.8%)의 젊은층에서 높게 나타남.

- 전년 대비 20대(+8.3%p)와 30대(+3.6%p)의 직판채널 가입률이 상승한 것으로 나타나, 향후 젊은층을 중심으로 한 성장 가능성을 보임.

〈표 Ⅲ-23〉 자동차보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
대면	82.6	85.2	92.8	94.9	92.4
직판	17.4	14.8	7.2	5.1	7.6

■ 자동차보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 자동차보험 가입자 대부분이 모든 지역에서 대면채널을 통해 가입한 것으로 조사됨.
- 직판채널 가입률은 군지역(14.6%)이 대도시 및 중소도시 대비 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-24〉 자동차보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
대면	91.5	90.3	85.4
직판	8.5	9.7	14.6

주: 직판채널 응답자는 총 51표본으로 거주지역별 사례 수는 대도시 20표본, 중소도시 24표본, 군지역 7표본임.

■ 자동차보험 채널별 구성비: 직업별

- 모든 직업에서 대면채널을 통한 가입이 압도적으로 높음. 한편, 화이트칼라(14.3%)에서 직판채널 가입률이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-25〉 자동차보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
대면	85.7	89.9	91.8	97.9	100.0	95.2
직판	14.3	10.1	8.2	2.1	0.0	4.8

주: 주부, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 자동차보험 채널별 구성비: 학력별

- 대면채널 가입률은 학력과 관계없이 모든 계층에서 높은 것으로 나타났고, 대재 이상(11.4%)의 고학력층에서 직판채널 가입률이 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-26〉 자동차보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	90.9	92.6	88.6
직판	9.1	7.4	11.4

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 자동차보험 채널별 구성비: 가구 소득별

- 대면채널을 통한 가입률이 90% 내외 수준으로 소득별로 차이가 크지 않음.
- 직판채널 가입률은 저소득일수록 높은 것(고소득 8.0% < 중소득 10.4% < 저소득 11.0%)으로 나타남.

〈표 Ⅲ-27〉 자동차보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	89.0	89.6	92.0
직판	11.0	10.4	8.0

4) 장기손해보험

■ 장기손해보험 채널별 구성비: 성별

- 대면채널 가입률은 여성(94.2%)이 남성(91.8%)보다 다소 높은 것으로 나타남.
- 직판채널 구성비는 남성(6.6%)이 여성(3.8%)보다 높은 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-28〉 장기손해보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	91.8	94.2
직판	6.6	3.8
은행	2.4	2.0

주: 직판채널 응답자는 총 38표본으로 거주지역별 사례 수는 대도시 12표본, 중소도시 23표본, 군지역 3표본임.

■ 장기손해보험 채널별 구성비: 연령별

- 대면채널 구성비는 모든 연령별로 차이가 크지 않은 것으로 나타남.
- 직판채널 구성비는 40대 이하가 50대 이상보다 높은 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-29〉 장기손해보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
대면	93.3	93.7	91.9	92.5	93.9
직판	5.7	6.9	6.6	3.4	2.0
은행	1.0	0.0	3.5	3.4	3.1

■ 장기손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 대면채널 가입률은 모든 지역에서 90% 이상으로 높은 가운데, 직판채널을 통한 가입률은 중소도시(7.0%)에서 상대적으로 높은 편임.

〈표 Ⅲ-30〉 장기손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
대면	94.0	91.5	95.2
직판	3.6	7.0	4.8
은행	1.8	2.7	1.6

■ 장기손해보험 채널별 구성비: 직업별

- 대면채널을 통한 장기손해보험 가입률은 모든 직업군에서 90% 이상임.
- 한편, 직판채널 가입률은 화이트칼라(10.4%)에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-31〉 장기손해보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
대면	91.8	93.4	92.0	94.8	75.0	100.0
직판	10.4	5.1	3.4	3.0	0.0	0.0
은행	1.1	1.5	3.4	2.2	25.0	0.0

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 장기손해보험 채널별 구성비: 학력별

- 대면채널 구성비는 학력별로 큰 차이가 없으며, 직판채널 구성비는 고학력(대재 이상)이 높은 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-32〉 장기손해보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	91.9	93.3	92.7
직판	2.7	4.0	6.7
은행	2.7	3.0	1.4

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 장기손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별

- 대면채널 및 직판채널 구성비는 모두 소득별로 차이가 크지 않은 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-33〉 장기손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	91.8	92.9	93.5
직판	4.1	5.4	5.6
은행	1.6	2.0	2.8

5) 일반손해보험³⁾

■ 일반손해보험 채널별 구성비: 성별

- 여성(93.5%)이 남성(76.9%)보다 대면채널 구성비가 높은 것으로 나타남.
- 한편, 직판채널을 통한 가입은 남성(15.4%)에서 상대적으로 높은 특징을 보임.

〈표 Ⅲ-34〉 일반손해보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	76.9	93.5
직판	15.4	0.0
은행	2.6	2.2

■ 일반손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 대도시(88.2)가 다른 지역보다 대면채널 구성비가 높지만 지역별로 그 차이가 크지 않음.
- 한편, 직판채널 가입률은 중소도시(9.1%)가 대도시 대비 상대적으로 높게 나타남.

3) 일반손해보험은 화재보험, 해상보험, 통합보험 등이 해당되며, 조사 결과 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

〈표 Ⅲ-35〉 일반손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
대면	88.2	84.1	85.7
직판	2.9	9.1	14.3
은행	2.9	2.3	0.0

주: 1) 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

2) 직판채널 응답자는 총 6표본으로 거주지역별 사례 수는 대도시 1표본, 중소도시 4표본, 군지역 1표본임.

■ 일반손해보험 채널별 구성비: 학력별

- 대면채널을 통한 가입률이 모든 학력층에서 80% 이상으로 높게 나타났으며, 학력이 낮을수록 대면채널 구성비가 높은 것으로 나타남.
- 직판채널을 통한 가입률은 대재 이상(13.2%)에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-36〉 일반손해보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	100.0	88.4	81.6
직판	0.0	2.3	13.2
은행	0.0	0.0	5.3

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

다. 향후 손해보험 채널별 선호도

1) 조사 목적

- 향후 1년 내 손해보험 상품 구입 의향과 가입 경로를 파악하여 향후 성장 가능한 판매경로를 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 향후 1년 내 보험 가입 의향이 있다는 응답자(N=702)를 대상으로 선호하는 가입 경로를 조사한 결과, 대면채널에 대한 선호가 86.8%로 여전히 가장 높고, 직판채널이 12.8%로 나타남.
- 한편, 손해보험 상품은 재산상 손실 및 상해에 대한 보장성이 강한 반면, 저축성 상품의 이미지가 약해 은행 채널에 대한 향후 선호도는 현 가입률보다 낮은 0.6%에 불과함.
- 향후 보험 가입 시 채널 선호도 역시 대면채널에 대한 선호도가 압도적이거나 현 가입률(93.2%)보다 6.4%p 낮은 반면, 직판채널에 대한 선호도는 현 가입률(8.0%) 대비 4.8%p 높아 향후 직판채널의 성장 잠재력이 존재함.

〈표 III-37〉 손해보험 채널별 선호도

(단위: %)

구분	현행	향후 선호
대면	93.2	86.8
직판	8.0	12.8
은행	1.9	0.6

주: 복수응답을 포함함(이하 동일).

3) 세부 분석

- 향후 손해보험 채널별 선호도: 성별 · 결혼 여부별
 - 대면채널을 통한 가입을 선호하는 응답자 비율은 남성(84.5%)과 여성(90.3%) 모두에서 높은 것으로 조사됨.
 - 남성은 여성 대비 인터넷(10.6%) 등 직판채널(14.8%)에 대한 선호도가 상대적으로 높고, 미혼자도 기혼자 대비 인터넷(14.7%) 등 직판채널(16.9%)

에 대한 선호가 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-38〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 성별·결혼 여부별

(단위: %)

구분		대면	직판		은행
			전체	인터넷	
성별	남성	84.5	14.8	10.6	0.5
	여성	90.3	9.7	6.1	0.7
결혼 여부	기혼	87.8	11.8	7.4	0.4
	미혼	82.4	16.9	14.7	1.5

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 연령별

- 향후 대면채널에 대한 선호를 표명한 응답자 비율은 모든 연령에서 80% 이상으로 높은 가운데, 특히 50대에서 93.4%로 가장 높음.
- 반면, 20대의 젊은 층에서는 인터넷(17.6%)과 같은 직판채널(18.5%)을 선호하는 응답자의 비율이 다른 연령대 대비 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-39〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 연령별

(단위: %)

구분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
20대	81.5	18.5	17.6	1.9
30대	86.0	12.9	9.6	0.6
40대	85.1	14.4	8.5	0.0
50대	93.4	7.4	4.4	0.0
60대 이상	88.0	10.9	4.3	1.1

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 거주 지역별

- 향후 대면채널을 통한 가입을 선호하는 응답자 비율이 모든 지역에서 85% 이상임.
- 직판채널을 통한 가입 의향 비율은 군지역 대비 대도시(12.9%)와 중소도시(13.3%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-40〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
대도시	87.4	12.9	7.8	1.3
중소도시	85.8	13.3	9.9	0.0
군지역	88.5	9.8	8.2	0.0

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 직업별

- 대면채널에 대한 선호도는 모든 직업군에서 높은 가운데, 자영업(89.3%)과 주부(91.8%)에서 특히 높음.
- 반면, 인터넷(14.9%) 등 직판채널 선호도(18.8%)는 화이트칼라에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-41〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 직업별

(단위: %)

구분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
화이트칼라	81.8	18.8	14.9	0.0
블루칼라	83.1	13.2	9.6	2.2
자영업	89.3	9.9	5.6	0.0
주부	91.8	10.9	6.4	0.9
은퇴자	100.0	0.0	0.0	0.0
무직/기타	91.7	8.3	5.6	0.0

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 학력별

- 향후 대면채널 선호도는 모든 학력에 상관없이 대면채널에 대한 선호도가 80% 이상으로 높은 가운데 학력이 낮을수록(중졸 이하 91.2% ≒ 고졸 89.9%) 대재 이상 83.5%) 높은 특징을 보임.
- 반면, 직판채널, 특히 인터넷 채널(중졸 이하 0.0% < 고졸 6.6% < 대재 이상 11.7%)에 대한 선호도는 학력이 높을수록 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-42〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 학력별

(단위: %)

구분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
중졸 이하	91.2	8.8	0.0	2.9
고졸	89.9	9.8	6.6	0.3
대재 이상	83.5	16.0	11.7	0.6

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 가구 소득별

- 향후 가입 채널 선호도는 소득에 상관없이 대면채널이 85% 이상으로 가장 높으며, 대면채널 및 직판채널 모두 소득별 선호도에 큰 차이가 없음.

〈표 Ⅲ-43〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 가구 소득별

(단위: %)

구분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
저소득	87.0	13.8	8.9	1.6
중소득	85.6	13.2	8.5	0.6
고소득	88.2	11.8	9.2	0.0

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 종목별

- 보험 종목별로 향후 채널 선호도를 살펴보면, 모든 보험 종목에서 대면채널에 대한 선호도가 가장 높음.
- 한편, 자동차보험(13.7%)과 장기손해 상해보험(11.1%)은 직판채널에 대한 선호가 타 보험 종목 대비 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-44〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 종목별

(단위: %)

구분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
자동차 보험	85.4	13.7	9.3	-
장기손해 상해보험	85.5	11.1	6.8	-
장기손해 건강보험	89.0	7.9	3.9	2.4
장기손해 종합보험	96.9	3.1	-	-
장기손해 저축성보험	91.9	5.4	5.4	2.7
장기손해 어린이보험	75.0	16.7	8.3	-
상해보험	69.2	25.6	15.4	-
통합보험	86.4	8.5	5.1	-

주: 장기손해 종합보험, 장기손해 저축성보험, 장기손해 어린이보험, 상해보험은 통계량이 적어 신뢰성이 낮음.

라. 향후 손해보험 채널별 선호 이유

1) 조사 목적

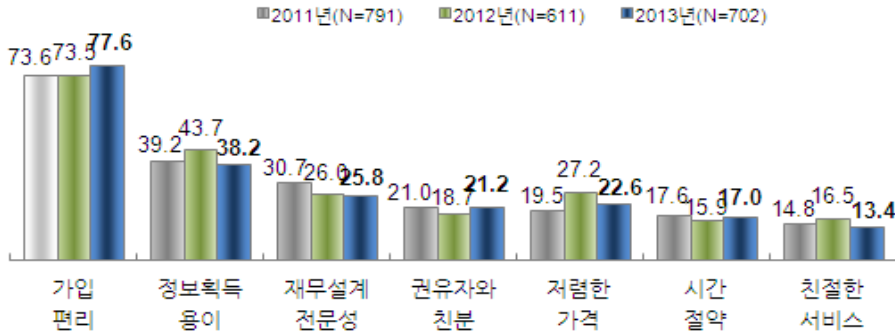
- 향후 1년 내 상품 구입 시 이용할 의향이 있는 가입경로에 대한 선호 이유를 종목별로 파악하여 향후 판매경로 개발의 참고 자료로 활용함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 향후 1년 내 손해보험 상품 가입 의향자(N=702)를 대상으로 선호하는 가입경로의 이유를 살펴보면, 가입 편리성이 77.6%로 가장 많이 꼽힘. 다음으로 정보획득 용이성(38.2%), 재무 설계 전문성(25.8%), 저렴한 가격(22.6%), 권유자와 친분(21.2%) 등의 순임.

〈그림 Ⅲ-4〉 손해보험 가입 채널 선호 이유(복수응답)

(단위: %)



- 향후 보험 가입 시 대면채널을 선호하는 이유 역시, 가입 편리성(77.2%)을 가장 많이 꼽고 있으며, 다음으로 정보획득 용이성(40.7%), 재무 설계 전문성(29.1%), 권유자와 친분(23.8%) 등의 순임.

○ 보험 설계사의 방문을 통한 간편한 가입, 설계사를 통한 지속적인 정보 제공 등이 장점으로 작용하는 것으로 보임.

- 한편, 직판채널에 대한 선호 이유로는 저렴한 가격(83.3%)과 함께 가입 편리성(82.2%)을 많이 꼽아, 가격 경쟁력에 있어 대면채널 대비 우위를 나타냄.

〈표 Ⅲ-45〉 손해보험 채널별 선호 이유

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
가입 편리성	77.2	82.2	100.0
정보획득 용이성	40.7	21.1	50.0
저렴한 가격	13.3	83.3	25.0
재무 설계 전문성	29.1	7.8	25.0
권유자와의 친분	23.8	7.8	0.0
친절한 서비스	14.9	2.2	0.0
시간 절약	16.9	17.8	25.0

주: 1) 은행채널은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

2) 기타 항목은 제외함(이하 동일).

3) 세부 분석

■ 손해보험 채널별 선호 이유: 대면채널

- 보험 종목별 향후 대면채널을 통한 가입 선호 이유를 살펴본 결과, 모든 보험 종목에서 가입 편리성을 가장 많이 꼽음.
- 자동차보험의 경우, 대면채널을 선호하는 이유로 가입의 편리성 외 정보 획득 용이성(32.5%), 권유자와의 친분(23.9%), 재무 설계 전문성(21.4%)을 꼽음.
- 장기손해보험은 가입의 편리성(66.5%)과 함께 정보획득 용이성(54.8%)을 이유로 대면채널을 통한 가입을 선호한다는 응답이 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-46〉 손해보험 채널별 선호 이유: 대면채널(복수응답)

(단위: %)

구분	자동차보험	장기손해보험	일반손해보험
가입 편리성	79.7	66.5	66.2
정보획득 용이성	32.5	54.8	36.4
저렴한 가격	10.9	10.9	11.7
재무 설계 전문성	21.4	37.4	40.3
권유자와의 친분	23.9	15.7	19.5
친절한 서비스	14.7	11.3	13.0
시간 절약	15.6	13.5	15.6

주: 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 채널별 선호 이유: 직판채널

- 모든 보험 종목에서 직판채널의 선호 이유로 가입 편리성과 저렴한 가격을 가장 많이 꼽음.

〈표 Ⅲ-47〉 손해보험 채널별 선호 이유: 직판채널(복수응답)

(단위: %)

구분	자동차보험	장기손해보험	일반손해보험
가입 편리성	80.0	92.0	80.0
정보획득 용이성	20.0	8.0	26.7
저렴한 가격	81.3	76.0	46.7
재무 설계 전문성	1.3	12.0	0.0
권유자와의 친분	1.3	4.0	26.7
친절한 서비스	1.3	0.0	13.3
시간 절약	14.7	12.0	13.3

주: 1) 직판채널은 표본 수가 적어 상대적으로 신뢰도가 낮음.

2) 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3. 향후 손해보험 가입 의향

가. 개요

1) 조사 목적

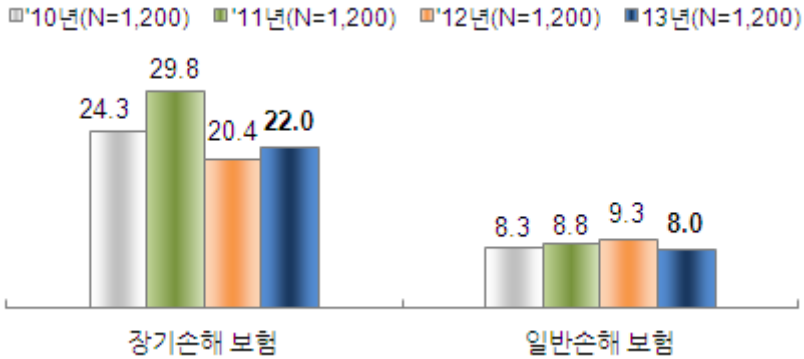
- 향후 1년 이내 손해보험 종목별 상품 가입 의향을 조사함으로써 손해보험의 잠재적 수요를 예측하는데 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 향후 1년 이내 손해보험 가입 의향에 대해 조사한 결과, 장기손해보험의 경우 응답자의 22.0%, 일반손해보험의 경우 응답자의 8.0%가 가입의향이 있다고 밝힘.

〈그림 Ⅲ-5〉 손해보험 종목별 가입 의향

(단위: %)



- 장기손해보험 가입 의향 응답비율은 전년 대비 1.6%p 상승한 반면, 일반손해보험 가입 의향 응답비율은 1.3%p 감소한 것으로 나타나, 경기침체와 소비심리 위축 지속 등으로 손해보험에 대한 가입 의향이 전년 수준을 유지하는 것으로 보임.

〈표 Ⅲ-48〉 손해보험 종목별 가입 의향

(단위: %)

구분	장기손해보험	일반손해보험
2012년	20.4	9.3
2013년	22.0	8.0
2012년 대비 가입 의향 응답률(%p)	+1.6	-1.3

- 비가입자의 향후 보험 가입 의향을 보험 종목별로 살펴보면, 장기손해 건강보험 가입 의향을 밝힌 응답자 비율은 16.6%로 가장 높고, 장기손해 상해보험 10.2%, 그 외 다른 종목의 경우 5% 미만으로 매우 낮음.

〈표 Ⅲ-49〉 손해보험 종목 가입여부별 가입 의향

(단위: %)

구분	현 가입률	가입의향	
		가입자	비가입자
장기손해 상해보험	30.0	8.6	10.2
장기손해 건강보험	44.7	3.2	16.6
장기손해 종합보험	4.2	14.0	2.2
장기손해 저축성보험	2.8	2.9	3.1
장기손해 어린이보험	1.0	0.0	1.0
상해보험	1.6	15.8	3.0
통합보험	5.8	5.8	4.9

■ 장기손해보험과 일반손해보험 모두 현재 가입률이 가장 낮은 20대 젊은층에서 향후 가입의향이 상대적으로 높은 것으로 나타나, 이들 계층의 잠재적 보험 가입 가능성을 보임.

○ 그러나 경제활동이 활발하지 않고 상대적으로 소득이 낮다는 점을 고려하면, 이들 계층의 실제 보험 가입을 유도할 수 있는 적절한 상품 개발과 마케팅 활동이 필요할 것으로 보임.

〈표 Ⅲ-50〉 손해보험 종목별 가입 의향: 연령 및 소득별

(단위: %)

구분		장기손해보험		일반손해보험	
		현 가입률	가입 의향	현 가입률	가입 의향
연령	20대	51.7	28.1	9.9	13.3
	30대	70.6	25.8	7.3	7.7
	40대	73.9	25.4	7.8	7.5
	50대	63.8	17.9	8.3	7.9
	60대 이상	38.9	13.5	3.2	4.8
소득	저소득	42.2	19.4	6.9	7.3
	중소득	65.9	23.8	7.3	7.3
	고소득	65.8	21.5	7.2	9.5

나. 세부 분석

■ 손해보험 종목별 가입 의향: 성별, 결혼 여부별

- 장기손해보험 가입 의향이 있는 응답자 비율은 남녀 모두 20% 이상으로 비슷한 한편, 기혼자에 비해 미혼자(28.8%)의 가입 의향이 8.4%p 높음.
- 일반손해보험 가입 의향은 남녀, 결혼 여부에 상관없이 10% 내외 수준으로 낮음.

〈표 Ⅲ-51〉 손해보험 종목별 가입 의향: 성별, 결혼 여부별

(단위: %)

구분		장기손해보험	일반손해보험
성별	남성	21.6	7.8
	여성	22.4	8.2
결혼 여부	기혼	20.4	7.4
	미혼	28.8	10.3

■ 손해보험 종목별 가입 의향: 연령별

- 장기손해보험 가입 의향 비율은 50대와 60대 이상의 장년층을 제외한 40대 이하의 연령층에서 25% 이상으로 상대적으로 높게 나타남.
- 일반손해보험은 20대(13.3%) 젊은 층의 가입 의향 비율이 다른 연령 대비 상대적으로 높은 편임.

〈표 Ⅲ-52〉 손해보험 종목별 가입 의향: 연령별

(단위: %)

구분	장기손해보험	일반손해보험
20대	28.1	13.3
30대	25.8	7.7
40대	25.4	7.5
50대	17.9	7.9
60대 이상	13.5	4.8

■ 손해보험 종목별 가입 의향: 거주 지역별

- 장기손해보험 가입 의향 비율은 모든 지역에서 20% 내외 수준임.
- 일반손해보험 가입 의향은 대도시 및 군지역 대비 중소도시(11.4%)에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-53〉 손해보험 종목별 가입 의향: 거주 지역별

(단위: %)

구분	장기손해보험	일반손해보험
대도시	19.8	5.5
중소도시	24.7	11.4
군지역	20.2	3.8

■ 손해보험 종목별 가입 의향: 직업별

- 장기손해보험 가입 의향 비율은 은퇴자를 제외한 모든 직업군에서 20% 이상으로 나타남.
- 일반손해보험 가입 의향 비율은 10% 내외 수준인 가운데, 다른 직업 대비 자영업자(4.3%)의 가입 의향 비율이 상대적으로 가장 낮음.

〈표 Ⅲ-54〉 손해보험 종목별 가입 의향: 직업별

(단위: %)

구분	장기손해보험	일반손해보험
화이트칼라	24.4	11.6
블루칼라	22.2	8.5
자영업	20.1	4.3
주부	21.8	9.3
은퇴자	8.3	8.3
무직/기타	25.3	8.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 종목별 가입 의향: 가구 소득별

- 장기손해보험은 소득 수준에 따른 가입 의향 비율에 큰 차이 없이 20% 내외 수준임.

- 일반손해보험의 가입 의향은 10% 미만으로 소득 수준에 따른 가입 의향 차이가 크지 않는 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-55〉 손해보험 종목별 가입 의향: 가구 소득별

(단위: %)

구분	장기손해보험	일반손해보험
저소득	19.4	7.3
중소득	23.8	7.3
고소득	21.5	9.5

4. 손해보험 상품 니즈

가. 손해보험 보상 위험 분석

1) 조사 목적

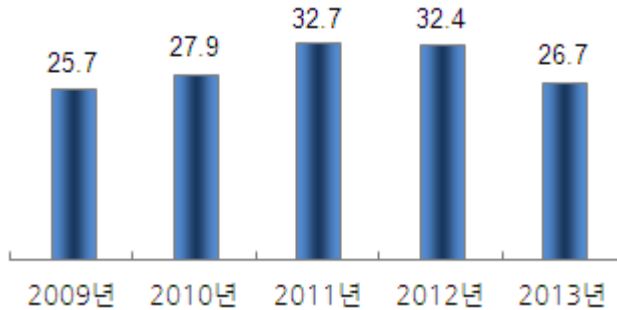
- 손해보험회사로부터 급부를 보상받은 경험자의 급부 항목을 파악하여 보상 위험을 분석함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 손해보험 가입 가구(N=1,042) 중 26.7%가 손해보험회사로부터 보험금을 지급받은 경험이 있는 것으로 나타남.
 - 보험금 지급률은 2011년 이후 감소 추세를 보이는 가운데, 전년 대비 약 5.7%p 감소함.
 - 보험금 수령 경험은 40대(32.8%)와 50대(31.2%), 블루칼라(29.6%)와 주부(30.0%)에서 30% 내외 수준으로 상대적으로 높음.

〈그림 Ⅲ-6〉 손해보험 보상 경험

(N=1,042 / 단위: %)



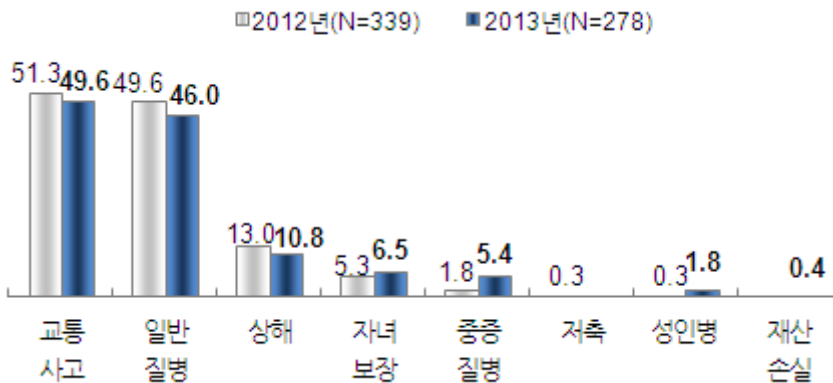
■ 보상 항목별 비중은 교통사고(49.6%)와 일반질병(46.0%), 그 외 상해(10.8%), 자녀 보장(6.5%), 중증 질병(5.4%) 등의 순임.

○ 손해보험 상품 내 자동차 보험 가입 비중이 높아 교통사고로 인한 보상이 높은 것으로 분석됨.

○ 한편, 교통사고와 일반질병, 상해에 따른 보험금 지급은 전년 대비 감소한 반면, 중증 질병, 성인병은 전년 대비 소폭 증가했는데, 이는 장기손해 건강보험의 가입률이 증가함에 따라 질병에 대한 보험금 지급이 소폭이지만 증가한 것으로 보임.

〈그림 Ⅲ-7〉 손해보험 보상 항목(복수응답)

(단위: %)



3) 손해보험 보상 위험

■ 손해보험 보상 위험: 연령별

- 보험금 수령 경험은 40대(32.8%)와 50대(31.2%)가 30% 이상으로 상대적으로 높음.
- 교통사고로 인한 보험금 수령은 40대(57.6%)와 50대(53.1%)에서, 일반질병은 60대 이상(55.0%)의 장년층과 30대(50.8%)에서 높음.

〈표 Ⅲ-56〉 손해보험 보상 위험: 연령별

(단위: %)

구분	전체	20대	30대	40대	50대	60대 이상
교통사고	49.6	60.7	37.7	57.6	53.1	37.5
일반질병	46.0	35.7	50.8	41.2	46.9	55.0
상해	10.8	7.1	9.8	15.3	12.5	2.5
자녀보장	6.5	3.6	14.8	7.1	0.0	5.0
중증질병	5.4	7.1	3.3	5.9	4.7	7.5
성인병	1.8	0.0	1.6	1.2	1.6	5.0
재산손실	0.4	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0
손해보험 전체	26.7	15.2	26.1	32.8	31.2	25.0

주: 손해보험 전체는 보상 경험률이며, 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 보상 위험: 직업별

- 손해보험회사로부터 보험금을 지급받은 경험이 있는 응답자 비율은 블루칼라(29.6%)와 주부(30.0%)가 30% 수준으로 다른 직업군 대비 상대적으로 높음.
- 교통사고로 인한 보험금 수령 경험이 있는 응답자 비율은 화이트칼라(55.6%)와 자영업(55.3%)에서, 일반질병은 블루칼라(56.9%)와 주부(53.1%)에서 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-57〉 손해보험 보상 위험: 직업별

(단위: %)

구분	전체	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/ 기타
교통사고	49.6	55.6	46.6	55.3	40.6	66.7	42.9
일반질병	46.0	46.3	56.9	35.3	53.1	33.3	35.7
상해	10.8	16.7	10.3	8.2	9.4	0.0	14.3
자녀보장	6.5	7.4	5.2	5.9	9.4	0.0	0.0
중증질병	5.4	3.7	0.0	5.9	9.4	0.0	14.3
성인병	1.8	1.9	0.0	1.2	1.6	0.0	14.3
재산손실	0.4	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0
손해보험 전체	26.7	22.2	29.6	26.1	30.0	42.9	24.6

주: 손해보험 전체는 보상 경험률이며, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 보상 위험: 지역, 가구 소득별

- 지역 규모와 가구 소득에 따른 보상 경험률의 차이는 크지 않은 가운데, 교통사고로 인한 보상 경험률은 중소도시(53.0%)와 소득이 높을수록(저소득 31.9% < 중소득 50.7% < 고소득 57.1%) 높은 특징을 보임.
- 반면, 일반질병은 소득이 낮을수록(저소득 59.6% > 중소득 47.1% > 고소득 37.4%) 보상 경험률이 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-58〉 손해보험 보상 위험: 거주 지역별, 가구 소득별

(단위: %)

구분	전체	거주 지역별			가구 소득별		
		대도시	중소도시	군지역	저소득	중소득	고소득
교통사고	49.6	45.6	53.0	50.0	31.9	50.7	57.1
일반질병	46.0	46.5	43.2	56.3	59.6	47.1	37.4
상해	10.8	7.0	14.4	9.4	2.1	10.7	15.4
자녀보장	6.5	7.9	4.5	9.4	4.3	9.3	3.3
중증질병	5.4	7.9	4.5	0.0	6.4	3.6	7.7
성인병	1.8	2.6	0.8	3.1	6.4	0.7	1.1
재산손실	0.4	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
손해보험 전체	26.7	23.6	27.6	40.0	25.8	28.3	24.9

주: 손해보험 전체는 보상 경험률이며, 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

나. 손해보험 종목별 가입 이유

1) 조사 목적

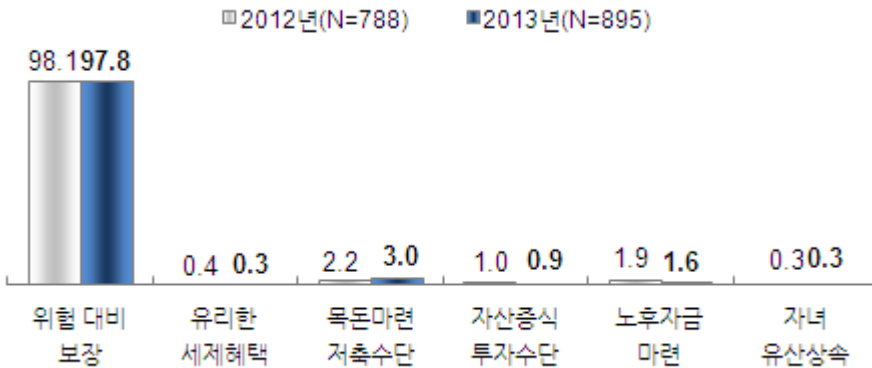
- 보험소비자의 손해보험 상품 가입 이유를 파악하여, 향후 보험상품 판매 및 신시장 개척을 위한 참고자료로 활용함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 손해보험 가입자 대부분(97.8%)이 위험에 대비한 보장을 보험 가입 이유로 꼽음.
 - 자동차보험 및 화재보험으로 대표되는 손해보험의 특성상 사고 및 손해 등에 대비한 보장성 성격에 대한 인식이 매우 높은 반면, 저축, 노후 대비, 투자 수단으로서의 인식은 매우 낮은 것으로 조사됨.

〈그림 Ⅲ-8〉 손해보험 상품 가입 이유(복수응답)

(단위: %)



- 자동차보험, 장기손해보험, 일반손해보험 등 보험 종목과 상관없이 위험에 대비한 보장을 보험 가입 이유로 응답한 비율이 97% 이상으로 압도적임.

〈표 Ⅲ-59〉 손해보험 종목별 가입 이유(복수응답)

(단위: %)

구분	위험보장	노후자금 마련	저축수단	자산증식	세제혜택	유산상속
자동차보험	98.9	-	0.2	0.2	0.4	0.2
장기손해보험	97.1	1.9	3.5	0.8	0.1	0.3
일반손해보험	97.7	-	1.2	1.2	-	-

주: 기타는 제외함(이하 동일).

3) 장기손해보험⁴⁾

■ 장기손해보험 가입 이유: 성별, 연령별

- 남녀노소 모두에서 위험에 대비해 보험에 가입했다는 응답이 95% 이상으로 높음.

〈표 Ⅲ-60〉 장기손해보험 가입 이유: 성별, 연령별

(단위: %)

구분	성별		연령				
	남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대 이상
위험 보장	97.6	96.5	96.2	96.6	98.5	97.3	95.9
노후자금 마련	1.3	2.6	1.9	1.1	3.0	2.1	1.0
저축수단	2.7	4.3	2.9	5.7	3.0	2.1	3.1
자산증식	0.8	0.9	0.0	1.1	0.5	0.7	2.0
세제혜택	0.0	0.3	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0
유산상속	0.3	0.3	0.0	0.0	0.5	0.7	0.0

■ 장기손해보험 가입 이유: 직업별

- 위험에 대비한 보장을 이유로 장기손해보험에 가입했다는 응답이 모든 직업군에서 95% 이상으로 높음.

4) 자동차보험과 일반손해보험의 기대효과로 대부분이 위험보장을 선택함에 따라 특성별 분석이 불가능하여 생략함.

〈표 Ⅲ-61〉 장기손해보험 가입 이유: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
위험 보장	96.2	95.6	98.3	97.0	100.0	100.0
노후자금 마련	1.6	2.2	2.1	2.2	0.0	0.0
저축수단	3.8	3.6	2.5	4.5	25.0	0.0
자산증식	1.1	0.7	0.4	1.5	0.0	0.0
세제혜택	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0
유산상속	0.0	0.7	0.0	0.7	0.0	0.0

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 장기손해보험 가입 이유: 학력별

- 장기손해보험 가입 이유로 위험에 대비한 보장을 답한 응답자 비율은 모든 학력 계층에서 95% 이상으로 높음.

〈표 Ⅲ-62〉 장기손해보험 가입 이유: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
위험 보장	97.3	96.6	97.5
노후자금 마련	0.0	2.4	1.7
저축수단	0.0	4.3	3.1
자산증식	2.7	0.9	0.6
세제혜택	0.0	0.0	0.3
유산상속	0.0	0.6	0.0

주: 중졸 이하는 표본 수 가 상대적으로 적어 신뢰도가 낮음.

■ 장기손해보험 가입 이유: 가구 소득별

- 모든 소득계층에서 위험에 대한 보장을 장기손해보험 가입 이유로 가장 많이 꼽음.

〈표 Ⅲ-63〉 장기손해보험 가입 이유: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
위험 보장	97.5	96.6	97.6
노후자금 마련	0.0	2.0	2.8
저축수단	3.3	2.8	4.4
자산증식	0.8	1.1	0.4
세제혜택	0.0	0.3	0.0
유산상속	0.0	0.6	0.0

■ 장기손해보험 가입 이유: 채널별

- 위험에 대비한 보장을 위해 장기손해보험에 가입했다는 응답 비율은 모든 채널에서 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-64〉 장기손해보험 가입 이유: 채널별

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
위험 보장	97.9	81.6	93.8
노후자금 마련	1.8	5.3	0.0
저축수단	3.1	10.5	12.5
자산증식	0.9	2.6	0.0
세제혜택	0.1	0.0	0.0
유산상속	0.1	2.6	0.0

주: 직판, 은행 채널은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

다. 손해보험 회사군별 가입률

1) 조사 목적

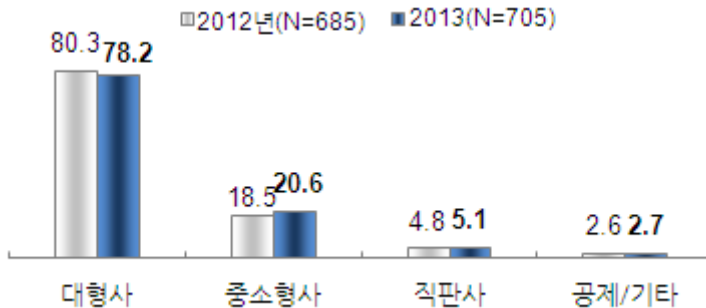
- 손해보험 회사군을 3개로 구분하여 대형사, 중소형사, 직판사별 가입 현황을 파악함으로써 각 회사별 잠재 수요층 예측을 통해 향후 마케팅 자료로 활용토록 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 최근 3년 내 손해보험 가입자(N=705) 10명 중 약 8명(78.2%)이 삼성화재, 현대해상, LIG손해보험, 동부화재 4개 대형사를 통해 보험에 가입한 것으로 나타남.
- 보험회사별 점유율은 삼성화재가 34.8%로 가장 높고, 다음으로 현대해상이 19.3%, 동부화재가 18.3%, LIG손해보험이 10.6% 등의 순임.
- 손해보험 시장 내 대형 보험회사의 점유율이 여전히 압도적이나 전년 대비 소폭 감소했으며, 중소형사를 통한 가입률은 소폭 증가한 것으로 나타남.

〈그림 Ⅲ-9〉 최근 3년 내 손해보험 회사군별 가입률

(N=705 / 단위: %)



3) 세부 분석

- 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 성별
- 최근 3년 내 대형사 가입률은 남녀 모두에서 높은 가운데, 남성(80.2%)의 가입률이 여성보다 더 높음.
- 반면, 중소형사 가입률은 여성(25.2%)이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-65〉 손해보험 회사군별 가입률: 성별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	직판사	공제/기타
남성	80.2	17.8	6.6	2.1
여성	74.8	25.2	2.6	3.8

■ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 연령별

- 대형사 가입률은 모든 연령에서 75% 이상으로 높음.
- 중소기업사 가입률은 20% 수준인 가운데, 60대 이상(14.6%)의 장년층의 가입률이 상대적으로 가장 낮음.

〈표 Ⅲ-66〉 손해보험 회사군별 가입률: 연령별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	직판사	공제/기타
20대	79.0	20.0	3.8	0.0
30대	79.5	21.0	4.5	0.6
40대	76.6	22.9	5.5	4.5
50대	78.7	20.6	3.5	4.3
60대 이상	76.8	14.6	9.8	3.7

■ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 거주 지역별

- 대형사를 통한 손해보험 가입률은 모든 지역에서 75% 이상으로 높은 가운데 군지역에서 83.9%로 특히 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-67〉 손해보험 회사군별 가입률: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	직판사	공제/기타
대도시	75.9	21.9	5.0	2.2
중소도시	79.4	19.7	5.5	3.6
군지역	83.9	17.9	3.6	0.0

■ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 직업별

- 모든 직업군에서 대형사 가입률이 75% 이상으로 가장 높은 가운데, 직판사를 통한 가입률은 화이트칼라(7.7%)에서 상대적으로 높은 편임.

〈표 Ⅲ-68〉 손해보험 회사군별 가입률: 직업별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	직판사	공제/기타
화이트칼라	79.5	18.5	7.7	1.0
블루칼라	78.0	23.5	3.0	2.3
자영업	77.8	20.6	5.6	4.0
주부	77.1	20.8	2.1	4.2
은퇴자	40.0	60.0	0.0	0.0
무직/기타	82.8	13.8	3.4	0.0

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 학력별

- 학력과 관계없이 모든 계층에서 대형사 가입률이 80% 내외 수준으로 가장 높은 가운데, 직판사 가입률은 대재 이상(6.2%) 고학력층에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-69〉 손해보험 회사군별 가입률: 학력별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	직판사	공제/기타
중졸 이하	83.3	11.1	0.0	11.1
고졸	78.8	21.2	4.1	3.2
대재 이상	77.4	20.5	6.2	1.9

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 가구 소득별

- 모든 소득 계층에서 대형사를 통한 손해보험 가입률이 75% 이상으로 가장 높음.

〈표 Ⅲ-70〉 손해보험 회사군별 가입률: 가구 소득별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	직판사	공제/기타
저소득	78.7	18.5	6.5	1.9
중소득	78.6	20.6	4.5	2.5
고소득	77.3	21.5	5.4	3.3

라. 손해보험 상품 만족도 분석

1) 조사 목적

- 최근 3년 이내 가입한 보험상품의 만족도를 보험 종목별로 파악하여 서비스 개선의 기초자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 최근 3년 내 가입한 보험상품 만족도를 조사한 결과, 자동차보험 3.90점, 장기손해보험 3.92점, 일반손해보험 3.95점으로 나타남.
- 보험상품별로 가입률 차이는 크나, 만족도 측면에서는 비슷한 수준으로 나타나 가입률과 만족도의 상관관계는 낮다고 판단됨.

〈표 Ⅲ-71〉 손해보험 종목별 가입률 및 만족도

구분	3년 내 가입률(%)	상품만족도(점, 5점 척도)
자동차보험	100.0 ²⁾	3.90
장기손해보험	32.3	3.92
일반손해보험	3.4	3.95

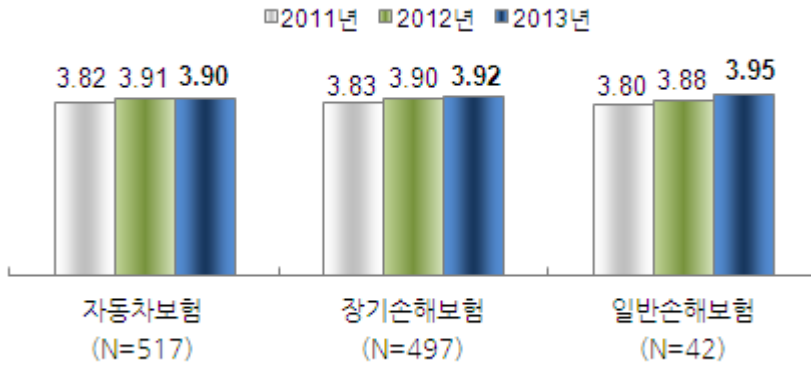
주: 1) 최근 3년 내 가입률로 전체 가입률과 차이가 있음.

2) 자동차보험의 경우 자동차를 소유하고 있는 사람들을 대상으로 한 가입률임.

- 모든 상품에 대한 만족도가 전년도와 비슷하거나 소폭 상승함.

〈그림 Ⅲ-10〉 손해보험 종목별 만족도

(단위: 5점 척도)



■ 가입 보험회사별 상품 만족도의 경우, 3.9점 내외 수준으로 만족도 차이가 크지 않음.

○ 자동차보험의 경우 직판사 가입자 만족도가 3.94점으로 상대적으로 가장 높고, 장기손해보험은 대형사와 중소형사 가입자의 만족도가 각각 3.93점으로 평가 받음.

〈표 Ⅲ-72〉 손해보험 종목별 만족도: 가입 보험회사별

(단위: 5점 척도)

구분	대형사	중소형사	직판사
자동차보험	3.90	3.89	3.94
장기손해보험	3.93	3.93	3.86
일반손해보험	3.91	4.13	-

주: 장기손해보험 내 직판사 일반손해보험은 표본 수 가 적어 통계적 의미가 낮음.

3) 세부 분석

■ 손해보험 상품 만족도: 성별

○ 전반적으로 손해보험 상품 만족도에 대한 남녀의 차이는 크지 않으나, 자동차보험은 남성 대비 여성(3.95점)의 만족도가 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-73〉 손해보험 상품 만족도: 성별

(단위: 5점 척도)

구분	남성	여성
자동차보험	3.89	3.95
장기손해보험	3.93	3.90
일반손해보험	3.86	4.05

주: 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 상품 만족도: 연령별

- 자동차보험에 대한 만족도는 60대 이상을 제외한 모든 연령층에서 3.9점 이상으로 높음.
- 장기손해보험은 20~30대 젊은 층 대비 40대 이상의 연령층에서 만족도가 3.95점 이상으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-74〉 손해보험 상품 만족도: 연령별

(단위: 5점 척도)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
자동차보험	3.93	3.90	3.90	3.94	3.85
장기손해보험	3.84	3.87	3.96	3.95	3.97
일반손해보험	4.07	3.80	3.86	3.83	4.20

주: 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 상품 만족도: 거주 지역별

- 자동차보험, 장기손해보험 모두 지역별 만족도가 3.9점 내외 수준으로 비슷함.

〈표 Ⅲ-75〉 손해보험 상품 만족도: 거주 지역별

(단위: 5점 척도)

구분	대도시	중소도시	군지역
자동차보험	3.87	3.89	4.13
장기손해보험	3.93	3.89	4.06
일반손해보험	3.82	4.00	4.50

주: 군지역과 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 상품 만족도: 직업별

- 자동차보험에 대한 만족도는 화이트칼라(3.96점)에서, 장기손해보험에 대한 만족도는 자영업(3.96점)에서 상대적으로 가장 높음.

〈표 Ⅲ-76〉 손해보험 상품 만족도: 직업별

(단위: 5점 척도)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
자동차보험	3.96	3.81	3.90	3.93	3.75	3.90
장기손해보험	3.89	3.89	3.96	3.91	3.50	3.86
일반손해보험	3.82	4.00	4.00	3.86	-	4.50

주: 은퇴자, 무직/기타, 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 상품 만족도: 학력별

- 자동차보험, 장기손해보험 모두 학력별 만족도가 3.9점 수준으로 비슷함.

〈표 Ⅲ-77〉 손해보험 상품 만족도: 학력별

(단위: 5점 척도)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
자동차보험	3.91	3.90	3.91
장기손해보험	3.85	3.93	3.90
일반손해보험	4.00	3.91	4.00

주: 중졸 이하, 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 상품 만족도: 가구 소득별

- 자동차보험과 장기손해보험 만족도는 중소득 및 고소득 대비 저소득(각 3.97점) 가구에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-78〉 손해보험 상품 만족도: 가구 소득별

(단위: 5점 척도)

구분	저소득	중소득	고소득
자동차보험	3.97	3.87	3.93
장기손해보험	3.97	3.90	3.92
일반손해보험	4.22	3.75	4.08

주: 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

마. 향후 손해보험회사 선택 시 고려사항

1) 조사 목적

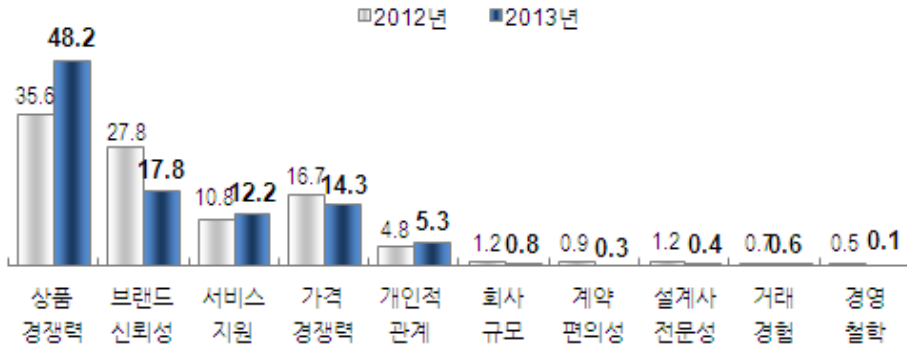
- 향후 손해보험회사 선택 시 소비자의 고려사항을 파악함으로써 보험소비자의 보험 니즈 파악의 기초자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 손해보험회사를 선택하는데 있어 소비자는 무엇보다 상품의 경쟁력(48.2%)을 가장 중요하게 고려하는 것으로 나타났으며, 보험회사 브랜드 신뢰성(17.8%), 가격 경쟁력(14.3%), 서비스 지원(12.2%), 개인적 관계(5.3%) 등의 순임.
- 상품 경쟁력의 중요성은 전년 대비 12.6%p 상승한 반면, 보험회사 브랜드 신뢰성은 10%p 감소함.
 - 보험회사를 선택하는데 있어 보험회사의 브랜드보다 상품의 보장 내용 및 소비자의 니즈 여부를 더 우선적으로 고려하는 것으로 조사됨.
 - 한편, 회사 규모, 경영 철학, 계약의 편의성 등은 중요한 고려요인이 아닌 것으로 나타남.

〈그림 Ⅲ-11〉 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위 기준)

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 손해보험회사 선택 시 고려사항: 성별

- 남녀 모두 손해보험회사를 선택하는데 있어 상품 경쟁력을 가장 많이 고려하는 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-79〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
상품 경쟁력	47.8	48.5
브랜드 신뢰성	18.9	16.8
가격 경쟁력	14.5	14.2
서비스 지원	11.2	13.1
개인적 관계	5.6	5.1
설계사 전문성	0.5	0.3
회사 규모	0.7	0.8
계약 편의성	0.3	0.3
거래 경험	0.5	0.7
경영 철학	0.0	0.2

■ 손해보험회사 선택 시 고려사항: 연령별

- 보험회사 선택시 상품의 경쟁력에 대한 고려는 모든 연령층에서 45% 이상으로 가장 높음.

〈표 Ⅲ-80〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
상품 경쟁력	51.2	48.4	48.1	48.0	45.6
브랜드 신뢰성	15.8	16.9	20.1	16.2	19.4
가격 경쟁력	15.8	15.3	14.6	13.1	13.1
서비스 지원	9.4	11.3	11.2	15.3	13.5
개인적 관계	5.9	5.2	4.5	6.1	5.2
설계사 전문성	0.0	0.0	0.4	0.4	1.2
회사 규모	1.0	0.8	0.0	0.9	1.2
계약 편의성	0.0	0.8	0.4	0.0	0.4
거래 경험	0.5	1.2	0.7	0.0	0.4
경영 철학	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0

■ 손해보험회사 선택 시 고려사항: 거주 지역별

- 상품 경쟁력을 우선적으로 고려한다는 응답은 군지역 대비 대도시(50.9%)와 중소도시(47.0%)에서 더 높음.
- 한편, 개인적 관계에 대한 고려는 군지역(21.2%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-81〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
상품 경쟁력	50.9	47.0	39.4
브랜드 신뢰성	18.3	17.8	15.4
가격 경쟁력	15.1	13.7	13.5
서비스 지원	11.2	13.9	8.7
개인적 관계	3.2	4.5	21.2
설계사 전문성	0.0	0.9	0.0
회사 규모	0.7	0.7	1.0
계약 편의성	0.2	0.6	0.0
거래 경험	0.4	0.7	1.0
경영 철학	0.0	0.2	0.0

■ 손해보험회사 선택 시 고려사항: 직업별

- 보험회사 선택 시 상품 경쟁력을 가장 중요하게 고려한다는 응답은 모든 직업에서 50% 내외 수준으로 높음.

〈표 Ⅲ-82〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
상품 경쟁력	48.4	49.1	46.1	50.4	33.3	49.3
브랜드 신뢰성	16.3	17.5	18.2	19.0	33.3	16.0
가격 경쟁력	15.9	14.1	13.7	13.3	25.0	14.7
서비스 지원	10.9	12.4	14.5	10.5	0.0	12.0
개인적 관계	6.6	5.6	5.6	4.0	8.3	2.7
설계사 전문성	0.0	0.0	0.3	0.8	0.0	2.7
회사 규모	0.4	0.9	0.5	0.8	0.0	2.7
계약 편의성	0.4	0.4	0.3	0.4	0.0	0.0
거래 경험	0.8	0.0	0.8	0.8	0.0	0.0
경영 철학	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험회사 선택 시 고려사항: 학력별

- 학력과 상관없이, 상품 경쟁력에 대한 고려는 모든 계층에서 가장 높음.

〈표 Ⅲ-83〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
상품 경쟁력	45.6	48.3	48.8
브랜드 신뢰성	14.4	18.6	17.7
가격 경쟁력	14.4	15.0	13.5
서비스 지원	15.2	12.2	11.4
개인적 관계	7.2	3.7	6.7
설계사 전문성	0.8	0.5	0.2
회사 규모	1.6	0.9	0.4
계약 편의성	0.8	0.2	0.4
거래 경험	0.0	0.4	1.0
경영 철학	0.0	0.2	0.0

■ 손해보험회사 선택 시 고려사항: 가구 소득별

- 손해보험회사 선택 시 상품 경쟁력을 가장 중요하게 고려한다는 응답은 모든 소득계층에서 가장 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-84〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
상품 경쟁력	47.1	47.9	49.3
브랜드 신뢰성	15.9	19.1	17.5
가격 경쟁력	17.0	14.0	12.7
서비스 지원	11.1	12.4	12.7
개인적 관계	5.5	4.3	6.6
설계사 전문성	0.7	0.2	0.5
회사 규모	1.4	0.6	0.5
계약 편의성	0.3	0.6	0.0
거래 경험	0.7	0.9	0.0
경영 철학	0.3	0.0	0.0

5. 자동차보험

가. 자동차보험 서비스 만족도

1) 조사 목적

- 자동차보험에 대한 소비자 만족도를 소비자 특성별로 분석하고, 만족도에 영향을 미치는 요인을 찾아 향후 자동차보험의 서비스 질 향상에 필요한 자료를 제공함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 자동차보험 가입자(N=530)를 대상으로 서비스 만족도를 측정한 결과, 보상 서비스가 3.96점, 계약 체결 시 서비스 3.93점, 계약 유지 중 제공 서비스 3.84점으로 서비스 전 과정에 걸쳐 만족도가 고르게 나타남.
- 전년 대비 계약 체결시 제공 서비스 만족도는 소폭 하락한 반면, 보상서비스 만족도는 소폭 상승함.

〈그림 Ⅲ-12〉 자동차보험 서비스 만족도

(단위: 점)



주: 보상서비스는 보상 경험자의 만족도를 측정함.

3) 세부 분석

■ 자동차보험 서비스 만족도: 성별

- 자동차보험 서비스 만족도는 전반적으로 남성과 여성이 비슷한 가운데, 보상서비스에 있어 여성에 비해 남성(3.99점)의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-85〉 자동차보험 서비스 만족도: 성별

(단위: 5점 척도)

구분	남성	여성
계약 체결 시 제공 서비스	3.93	3.94
계약 유지 중 제공 서비스	3.83	3.86
보상서비스	3.99	3.90

■ 자동차보험 서비스 만족도: 거주 지역별

- 전반적으로 자동차보험 서비스에 대한 만족도 차이는 지역별로 크지 않은 가운데, 계약 유지 중 제공 서비스에 대해 군지역(3.94점)의 만족도가 대도시 및 중소도시 대비 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-86〉 자동차보험 서비스 만족도: 거주 지역별

(단위: 5점 척도)

구분	대도시	중소도시	군지역
계약 체결 시 제공 서비스	3.92	3.94	3.94
계약 유지 중 제공 서비스	3.83	3.83	3.94
보상서비스	3.95	3.98	3.93

주: 보상서비스 내 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 자동차보험 서비스 만족도: 학력별

- 자동차보험에 대한 서비스 만족도는 모든 학력에서 비슷하게 나타남.

〈표 Ⅲ-87〉 자동차보험 서비스 만족도: 학력별

(단위: 5점 척도)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
계약 체결 시 제공 서비스	3.91	3.92	3.94
계약 유지 중 제공 서비스	3.73	3.84	3.84
보상서비스	4.00	3.94	3.98

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 자동차보험 서비스 만족도: 가구 소득별

- 계약 체결 및 유지 중 서비스에 대해서는 저소득 가구의 만족도가 상대적으로 높은 반면, 보상서비스에 대해서는 고소득(4.08점) 가구의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-88〉 자동차보험 서비스 만족도: 가구 소득별

(단위: 5점 척도)

구분	저소득	중소득	고소득
계약 체결 시 제공 서비스	4.03	3.89	3.96
계약 유지 중 제공 서비스	3.95	3.77	3.90
보상서비스	3.91	3.90	4.08

주: 보상서비스 내 저소득층은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

나. 자동차보험 가입 회사 변경 의향

1) 조사 목적

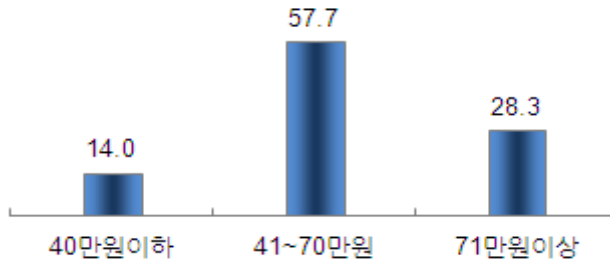
- 기존 보험회사를 다른 보험회사로 변경할 지 또는 기존 보험회사를 다시 선택할 지에 대한 의향과 그 이유를 파악함으로써 손해보험회사(자동차보험)의 충성도 제고를 통한 마케팅 전략 수립에 필요한 정보를 제공하는 것을 목적으로 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 자동차보험 가입자(N=530)의 연간 자동차보험료는 41~70만원이 57.7%로 가장 많았고, 71만원 이상 28.3%, 40만원 이하는 14.0%로 평균 약 65만원의 보험료를 지출하고 있는 것으로 조사됨.

〈그림 Ⅲ-13〉 연간 자동차 보험료

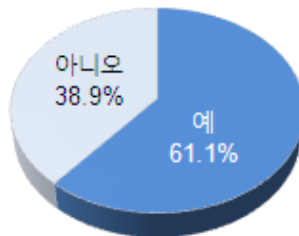
(N=530 / 단위: %)



- 자동차보험회사 가입자 10명 중 약 6명(61.1%)이 보험회사가 마음에 들지 않더라도 가격이 저렴하면 보험회사를 변경할 의향이 있다고 응답함.
- 보험료에 따른 보험회사 변경 의향은 생명보험회사(21.4%) 대비 약 3배 정도 높은 수준임.
 - 보험회사의 자동차보험 상품 및 서비스가 동일한 상황에서 가격 경쟁력이 중요한 것으로 조사됨.

〈그림 Ⅲ-14〉 자동차보험회사 변경 의향

(N=530)



- 자동차보험회사를 변경할 의향이 있다는 응답자(N=324)를 대상으로 어느 정도면 보험회사를 변경할 것인지에 대해 가격구간별로 조사 한 결과, '10~15%'가 25.0%로 가장 많았고, '5~10%' 17.0%, '15~20%' 15.4%, '20% 이상' 13.9%, '0~5%'가 9.0%로 비교적 적은 인하폭에도 보험회사를 변경할 의향이 있는 것으로 나타나, 보험료 수준에 매우 민감한 것으로 조사됨.

〈표 Ⅲ-89〉 자동차보험회사 변경 의향 가격

(단위: %)

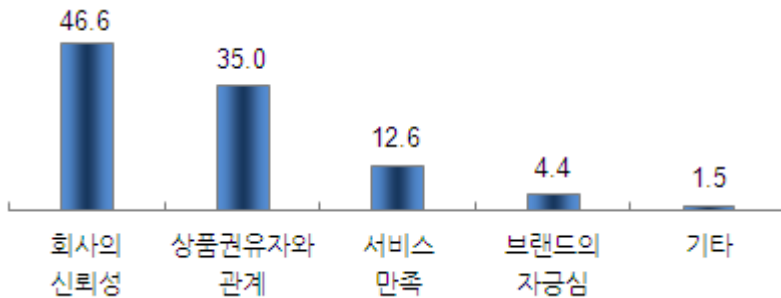
구분	0~5% (N=71)	5~10% (N=70)	10~15% (N=85)	15~20% (N=52)	20% 이상 (N=46)
변경의향 있다	40.8	78.6	95.3	96.2	97.8
변경의향 없다	59.2	21.4	4.7	3.8	2.2

- 한편, 보험료가 저렴하더라도 보험회사를 변경하지 않겠다는 응답자(N=206)를 대상으로 그 이유를 조사한 결과, 회사에 대한 신뢰성이 46.6%로 가장 많이 꼽혔으며, 상품 권유자와 관계(35.0%), 제공된 서비스 만족(12.6%), 회사의 브랜드에 대한 자긍심(4.4%) 등의 순임.

- 가입한 보험회사 및 권유자와의 신뢰를 지속하는 것은 모든 보험 유지의 중요한 요인이라 할 수 있음.

〈그림 Ⅲ-15〉 자동차보험회사 비변경 이유

(N=206 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 자동차보험회사 변경 의향: 특성별

- 보험료가 저렴하다면 현재 가입한 보험회사를 변경할 의향이 있다는 응답 비율은 지역 규모가 클수록 높고(대도시 67.1% > 중소도시 59.7% > 군지역 39.6%), 30대(70.4%)와 50대(67.5%)에서 특히 높음.
- 반면, 보험회사를 변경할 의향이 없다는 응답비율은 군지역(60.4%)과 60대 이상(54.5%)의 장년층에서 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-90〉 자동차보험회사 변경 의향: 특성별

(단위: %)

특성별		예	아니오
지역 규모	대도시	67.1	32.9
	중소도시	59.7	40.3
	군지역	39.6	60.4
응답자 연령	20대	63.0	37.0
	30대	70.4	29.6
	40대	54.8	45.2
	50대	67.5	32.5
	60대 이상	45.5	54.5
응답자 직업	화이트칼라	64.0	36.0
	블루칼라	64.0	36.0
	자영업	61.1	38.9
	주부	61.7	38.3
	은퇴자	25.0	75.0
	무직/기타	33.3	66.7
가입 보험회사	대형사	61.7	38.3
	중소형사	59.4	40.6
	직판사	57.1	42.9
	공제/기타	54.5	45.5

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 자동차보험회사 비변경 이유: 연령별

- 회사에 대한 신뢰 때문에 자동차보험회사를 변경하지 않겠다는 응답비율은 중소도시(58.4%), 여성(42.0%), 20대(58.9%)와 30대(58.8%)에서 높은 반면, 상품 권유자와 인간적 관계 때문이라는 응답비율은 남성(41.4%), 50대(36.0%)와 60대 이상(39.5%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-91〉 자동차보험회사 비변경 이유: 특성별

(단위: %)

특성별		회사의 신뢰성	상품 권유자와 관계	서비스 만족	브랜드 자긍심
지역 규모	대도시	46.6	35.0	12.6	4.4
	중소도시	58.4	26.0	10.4	3.9
	군지역	41.0	40.0	15.0	2.0
응답자 성	남성	34.5	41.4	10.3	13.8
	여성	42.0	38.7	13.3	4.7
응답자 연령	20대	58.9	25.0	10.7	3.6
	30대	58.8	29.4	11.8	0.0
	40대	42.5	25.0	30.0	0.0
	50대	46.7	36.0	9.3	6.7
	60대 이상	44.7	39.5	7.9	7.9

주: 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

IV. 생명 · 손해보험 공통

1. 방카슈랑스채널 실태

1) 조사 목적

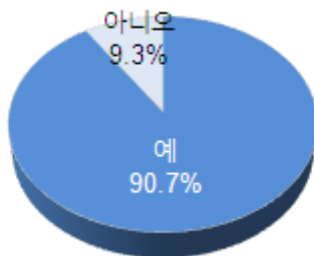
- 방카슈랑스채널의 가입 실태를 심층적으로 파악하여 방카슈랑스 제도의 개선방안을 위한 참고자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 방카슈랑스채널 가입자(N=43) 대부분인 90.7%가 보험 가입 전부터 해당 금융기관과 금융거래를 해왔던 것으로 나타남.
 - 방카슈랑스채널을 통한 보험가입자 대부분이 기존에 거래하던 금융기관을 통해 보험을 가입하는 것으로 조사됨.

〈그림 IV-1〉 보험 가입 전 금융기관과 거래 여부

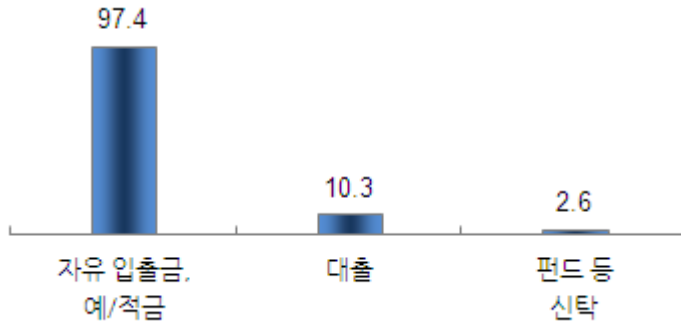
(N=43)



- 보험 가입 전 해당 금융기관과의 거래 내용으로는 ‘자유 입출금 및 예·적금’이 97.4%로 가장 많았고, ‘대출’이 10.3%, ‘펀드 등 신탁’은 2.6%임.
- 대부분 자유 입출금 및 예·적금 거래를 하는 금융기관을 통해 보험에 가입함.

〈그림 IV-2〉 보험 가입 전 금융거래 내용(복수응답)

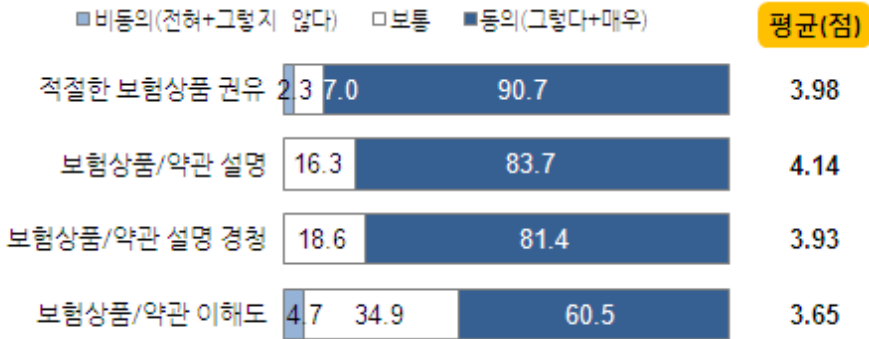
(N=39 / 단위: %)



- 방카슈랑스채널을 통한 보험계약 시 보험상품 및 약관에 대한 충분한 설명의 경우 4.14점으로 가장 높은 평가를 받음.
- 필요한 보험상품 권유에 대한 평가는 3.98점, 보험상품 및 약관 설명에 대한 경청은 3.93점으로 나타났으며, 현재 보험상품 및 약관에 대한 이해는 3.65점으로 상대적으로 낮은 수준임.
- 방카슈랑스채널 가입자가 적어 결과의 비교·분석에 한계가 있으나 전년도 대면채널 가입자의 평가와 비교했을 때, 전반적으로 대면채널 대비 방카슈랑스채널을 통한 보험계약 시 보험상품 및 약관 설명, 이해에 대한 평가가 상대적으로 낮은 수준임.

〈그림 IV-3〉 계약 시 보험상품 및 약관 관련 평가

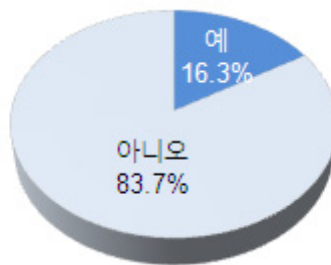
(N=43 / 단위: %)



- 방카슈랑스채널을 통한 보험가입 시 고객이 원하는 상품 이외의 다른 보험 상품의 권유, 보험회사와의 제휴관계, 판매비중 초과 등의 이유로 고객이 원하는 특정 보험회사 또는 상품에 가입하지 못한 사례는 없는 것으로 조사됨.
- 방카슈랑스채널을 통한 가입으로 기존 예·적금 중도해지 특별이율 적용 등 특별이익을 ‘받았다’는 응답이 16.3%로 나타남.

〈그림 IV-4〉 보험가입으로 인한 특별이익 경험 여부

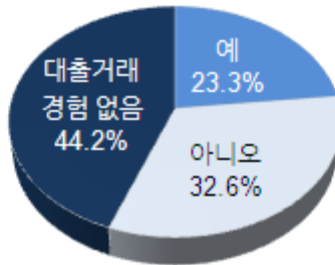
(N=43)



- 한편, 신규대출, 대출갱신 또는 대출한도 증액 등 대출거래를 하는 과정에서 금융기관으로부터 보험가입을 요구하는 이른바 “끼기” 경험이 ‘있다’는 응답은 23.3%로 조사됨.

〈그림 IV-5〉 대출거래 시 보험가입 권유를 받은 경험

(N=43)



2. 실손의료보험 보험금 청구 및 지급 상태

1) 조사 목적

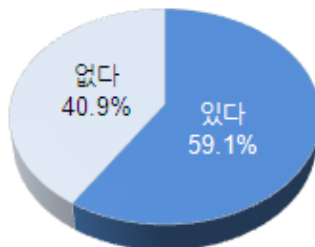
- 실손의료보험 가입, 의료기관 이용 및 청구 실태를 파악하여 추가판매 가능 시장을 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

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

〈그림 IV-6〉 실손의료보험 가입 여부

(N=1,200)

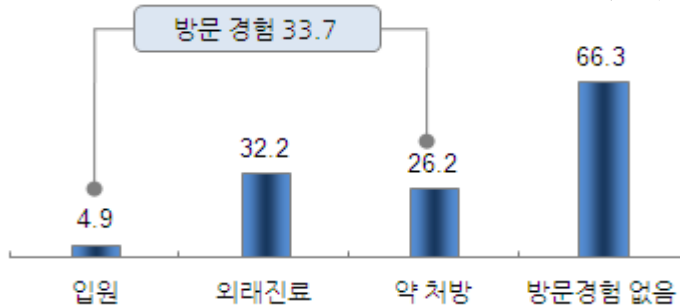


■ 실손의료보험 가입자(N=709)를 대상으로 2012년 10월 1일부터 2013년 3월 말 까지, 6개월 동안 병원 및 약국 등 의료기관 이용 실태를 조사함.

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

〈그림 IV-7〉 최근 6개월 간 의료기관 이용 경험(복수응답)

(N=709 / 단위: %)



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

〈표 IV-1〉 최근 6개월 간 의료유형별 이용 경험률/횟수

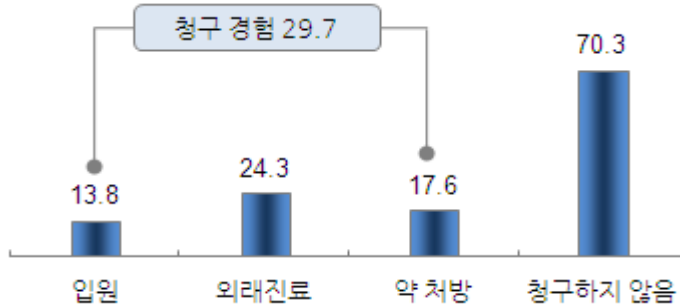
구분	입원	외래진료	약 처방
이용률(%)	4.9	32.2	26.2
이용 횟수(건)	1.26	4.07	4.13

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

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

〈그림 IV-8〉 실손의료보험금 청구 경험(복수응답)

(N=239 / 단위: %)



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

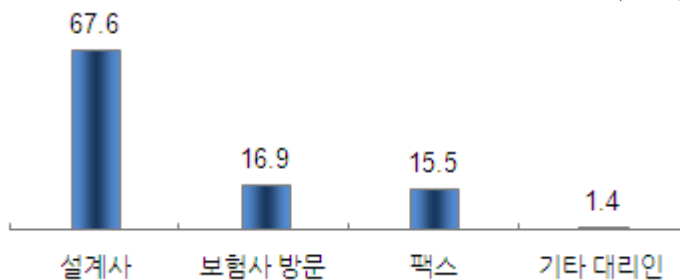
〈표 IV-2〉 의료유형별 보험금 청구율/횟수

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

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

〈그림 IV-9〉 실손의료보험금 청구 방법(복수응답)

(N=71 / 단위: %)

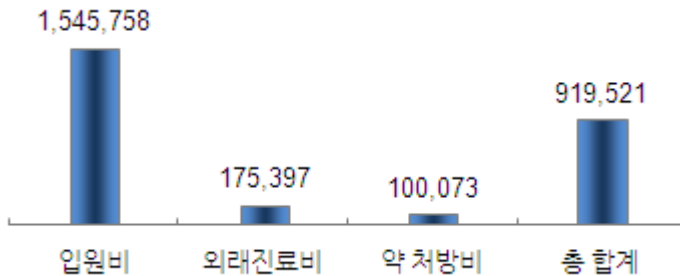


- 실손의료보험 수령금액은 비용이 많이 드는 입원비가 평균 155만원으로 가장 많았고, 외래진료비는 평균 17.5만원, 약 처방비는 평균 10만원을 수령한 것으로 나타남.

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

〈그림 IV-10〉 실손의료보험금 수령 금액(복수응답)

(N=71 / 단위: 원)



3) 세부 분석

- 실손의료보험 가입률: 특성별

- 실손의료보험 가입률은 군지역보다 대도시(58.4%)와 중소도시(61.0%)에서, 연령별로는 30대(72.2%)와 40대(68.7%), 직업별로는 화이트칼라(68.2%)에서 상대적으로 높음.
- 또한, 학력과 응답자 소득이 높을수록 가입률이 상대적으로 높아, 대재 이상(66.3%) 고학력층과 고소득층(68.5%)의 실손의료보험 가입률은 65%를 넘는 것으로 나타남.
- 한편, 미혼 보다는 기혼(60.5%), 기혼자 중에서는 무자녀보다 유자녀, 특히 자녀가 2명(70.3%)인 계층의 가입률이 상대적으로 높음.

〈표 IV-3〉 실손의료보험 가입률: 특성별

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 최근 6개월 간 의료기관 이용 경험: 특성별

- 최근 6개월 간 입원, 외래진료, 약 처방 등으로 의료기관을 이용한 경험을 살펴보면, 지역별로는 대도시, 중소도시보다 군지역(50.9%)에서, 성별로는 남성보다 여성(40.1%)에서, 연령별로는 60대 이상(50.6%)의 고령층에서, 직업별로는 주부(47.1%)에서 상대적으로 높음.
- 또한, 중졸 이하(78.1%)의 저학력층, 저소득층(41.7%), 그리고 미혼 보다 기혼(37.6%)에서 의료기관 이용 경험이 상대적으로 많은 것으로 조사됨.

〈표 IV-4〉 최근 6개월 간 의료기관 이용 경험: 특성별

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 실손의료보험금 청구 경험: 특성별

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

〈표 IV-5〉 실손의료보험금 청구 경험: 특성별

(단위: %)

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

주: 군지역, 20대, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3. 보험에 대한 이해

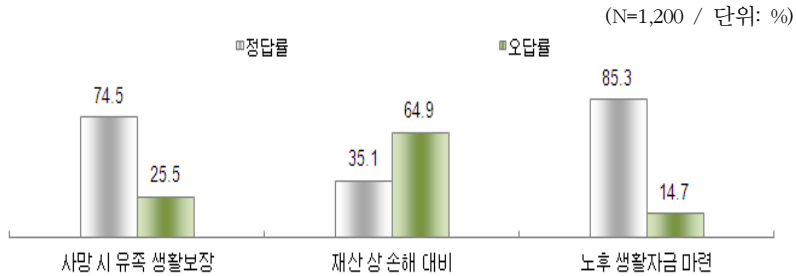
1) 조사 목적

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

2) 조사 결과 및 시사점

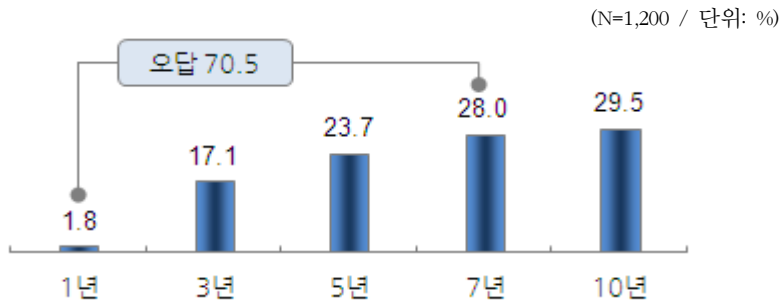
- 보험소비자들이 각 보험상품의 가입 목적에 대해 이해하고 있는지를 파악하기 위해 보험가입 목적에 적합한 보험상품을 선택하는 질문을 함.
- 사망 시 유족의 생활보장을 위한 보험상품이 ‘종신보험/정기보험’이라고 바르게 응답한 정답률은 74.5%로 나타남.
 - 오답으로는 ‘연금저축/변액연금’ 17.1%, ‘암보험 등 질병보험’ 7.1%, ‘자동차보험’ 1.3% 순으로 응답함.
- 재산 상 손해에 대비한 보험상품으로는 ‘자동차보험’이라고 옳게 응답한 경우가 35.1%, 오답으로는 ‘연금저축/변액연금’ 29.6%, ‘종신보험/정기보험’ 21.6%, ‘암보험 등 질병보험’ 13.8% 순으로 응답함.
- 노후 생활자금 마련을 위한 보험 상품으로서는 85.3%가 ‘연금저축/변액연금’을 바르게 선택하였으며, 오답으로는 ‘종신보험/정기보험’ 9.8%, ‘암보험 등 질병보험’ 3.8%, ‘자동차보험’ 1.2%가 응답됨.
- 사망 시 유족의 생활보장을 위한 종신보험/정기보험, 노후 생활자금 마련을 위한 연금저축/변액연금에 대해서는 가입 목적에 따라 보험상품의 선택이 명확한 반면, 재산 상 손해에 대비한 보험상품에 대해서는 정답률이 낮음.

〈그림 IV-11〉 가입 목적별 적합한 보험 상품



- 저축성보험의 적립금에 붙는 이자소득에 대한 세금혜택을 받으려면 몇 년 이상 계약을 유지해야 하는지에 대한 질문에 ‘10년’이라는 정확한 응답은 29.5%로 나타남.
- ‘7년’이라는 응답도 28.0%로 비교적 높게 나타났으며 이어서 ‘5년’ 23.7%, ‘3년’ 17.1%, ‘1년’ 1.8%로 순으로 나타남.
- 조사결과, 10명 중 3명 정도만이 저축성보험의 비과세 기준 기간에 대해 정확히 인지하고 있는 것으로 조사됨.

〈그림 IV-12〉 저축성보험의 비과세 혜택 기준 기간

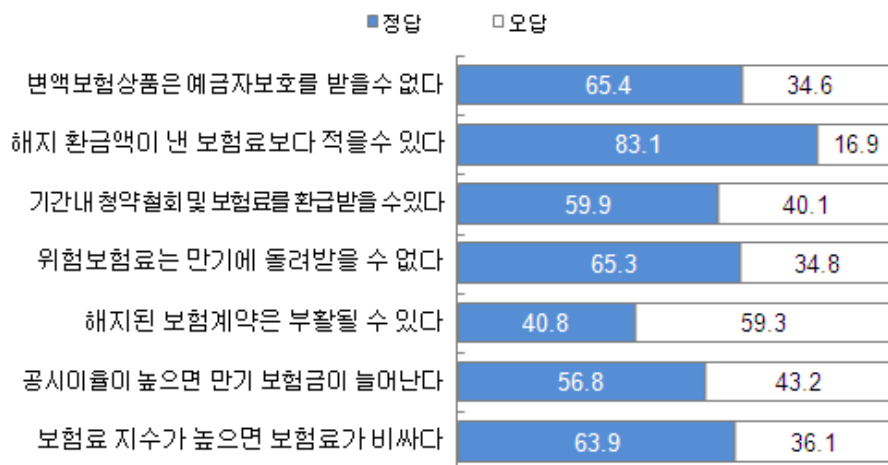


- 보험에 대해 얼마나 알고 있는지 7개 항목에 대해 조사한 결과, ‘중도 해지 시 해약환급액이 낸 보험료보다 적을 수 있다’는 사항에 대해 83.1%가 알고 있는 것으로 나타남.

- 아울러 중도 해지 시 손실이 발생할 수 있다는 보험의 특징에 대해 소비자 대부분이 인지하고 있음.
- ‘변액보험상품은 예금자보호를 받을 수 없다’(65.4%), ‘위험보험료는 보험계약 만기 시 돌려받을 수 없다’(65.3%), ‘보장내용이 동일하더라도 보험료지수가 높으면 보험료가 비싸다’(63.9%)는 사항에 대해서는 약 65%가 그 내용을 인지하고 있는 것으로 조사됨.
- ‘계약 체결 후에도 일정 기간 내 청약 철회 및 보험료를 환급 받을 수 있다’는 사항에 대해서는 59.9%가, ‘공시이율이 높아지면 만기 지급 보험금이 늘어났다’는 사항에 대해서는 56.8%가 인지하고 있는 것으로 나타남.
- 한편, ‘해지된 보험계약은 본래 계약대로 부활될 수 있다’는 사항에 대해서는 40.8%가 인지하고 있는 것으로 나타남.
 - 보험료 연체 등의 사유로 해지된 보험계약은 보험계약이 해지된 날로부터 2년 이내 부활 청약할 수 있으며, 연체 보험료와 이자 납입 시 기존 계약과 동일한 조건의 보장을 받을 수 있다는 사실에 대해 10명 중 6명(59.3%)이 모르고 있음.

〈그림 IV-13〉 보험관련 지식에 대한 인지도

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 사망 시 유족의 생활보장에 적합한 보험상품: 특성별

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

〈표 IV-6〉 사망 시 유족의 생활보장에 적합한 보험상품: 특성별

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 재산 상 손해 대비에 적합한 보험상품: 특성별

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

〈표 IV-7〉 재산 상 손해 대비에 적합한 보험상품: 특성별

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 노후 생활자금 마련에 적합한 보험상품: 특성별

- 노후 생활자금 마련에 ‘연금저축/변액연금’이 적합하다고 응답한 정답률은 모든 계층에서 80% 이상으로 높음.

〈표 IV-8〉 노후 생활자금 마련에 적합한 보험상품: 특성별

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험의 비과세 혜택 기준 기간: 특성별

- ‘10년’ 이상 계약을 유지해야 한다는 응답은 대부분 계층에서 30% 내외 수준인 가운데, 지역규모가 적을수록 인지도가 높아 군지역에서 40.4%로 대도시(24.9%) 및 중소도시(32.2%) 대비 상대적으로 높음.
- 주부(36.3%), 기혼 여성(32.1%), 그리고 중졸 이하(36.0%)의 저학력층에서 저축성보험의 비과세 혜택 기준 기간에 대한 인지도가 상대적으로 높게 나타남.

〈표 IV-9〉 저축성보험의 비과세 혜택 기준 기간: 특성별

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 변액보험상품 예금자보호 여부에 대한 인지도: 특성별

- ‘변액보험상품은 예금자보호를 받을 수 없다’에 대한 인지도는 대부분 계층에서 65% 내외 수준으로 나타남.

〈표 IV-10〉 변액보험상품 예금자보호 여부에 대한 인지도: 특성별
(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 중도 해지 시 해약환급금액에 대한 인지도: 특성별

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

〈표 IV-11〉 중도 해지 시 해약환급금액에 대한 인지도: 특성별

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

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

- ‘보험계약 후 일정 기간 이내 청약을 철회하고 낸 보험료를 그대로 돌려받을 수 있다’에 대한 인지도는 대부분 계층에서 60% 내외 수준임.
- 40대(67.2%)와 월 납입 보험료가 61만원 이상(70.5%)인 계층에서 상대적으로 높게 나타남.

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

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 만기 시 위험보험료 환급에 대한 인지도: 특성별

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

〈표 IV-13〉 만기 시 위험보험료 환급에 대한 인지도: 특성별

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 해지된 보험계약의 부활에 대한 인지도: 특성별

- ‘해지된 보험계약은 본래 계약대로 부활될 수 있다’에 대한 인지도는 대부분 계층에서 40%대 이하로 낮음.
- 한편 월 납입 보험료가 높을수록(30만원 미만 43.7% > 31~60만원 미만 40.8% > 61만원 이상 33.2%) 인지도가 상대적으로 낮아지는 특징을 보임.

〈표 IV-14〉 해지된 보험계약 부활에 대한 인지도: 특성별

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 공시이율 변화에 따른 만기 보험금 변화에 대한 인지도: 특성별

- ‘공시이율이 높아지면 만기 시 지급받는 보험금이 늘어난다’에 대한 인지도는 남성보다 여성(59.3%)에서 높은 가운데 특히 미혼 여성(64.2%)에서 높음.
- 그 외 30대(62.5%), 화이트칼라(63.6%)에서 인지도가 60% 이상으로 상대적으로 높게 나타남.

〈표 IV-15〉 공시이율 변화에 따른 만기 보험금 변화에 대한 인지도: 특성별
(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험료지수에 대한 인지도: 특성별

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

〈표 IV-16〉 보험료지수에 대한 인지도: 특성별

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

4. 보험 신뢰도 및 이미지 제고

가. 보험회사에 대한 신뢰도

1) 조사 목적

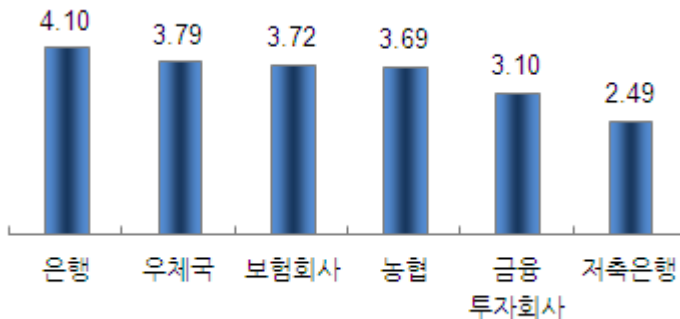
- 보험회사에 대한 신뢰도를 조사하여 향후 신뢰도 제고 방안 마련을 위한 기초 자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 각 금융기관에 대한 전반적 신뢰도를 평가한 결과 은행이 5점 만점에 4.10점으로 가장 신뢰도가 높은 금융기관으로 나타남.
 - 다음으로 우체국 3.79점, 보험회사 3.72점, 농협이 3.69점으로 비슷한 평가를 받았으며, 증권사, 투자신탁 등 금융투자회사는 3.10점, 저축은행은 2.49점으로 신뢰도가 가장 낮음.
 - 저축은행은 부실운영에 따른 영업 정지 및 부도, 각종 비리와 불법 대출 등 일련의 저축은행 사태로 인해 신뢰도가 크게 떨어진 것으로 보임.

〈그림 IV-14〉 금융기관별 전반적 신뢰도

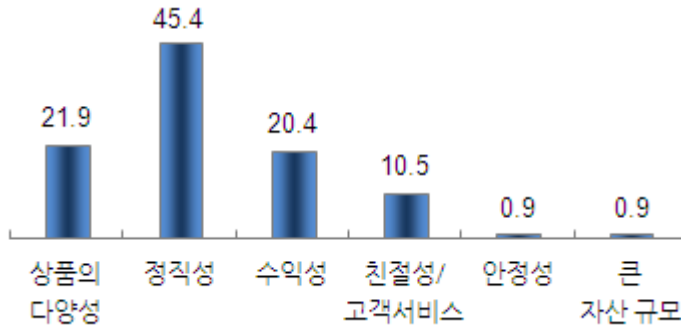
(N=1,200 / 단위: 점, 5점 척도)



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

〈그림 IV-15〉 보험회사 대비 은행 신뢰도를 높이 평가한 이유

(N=553 / 단위: %)

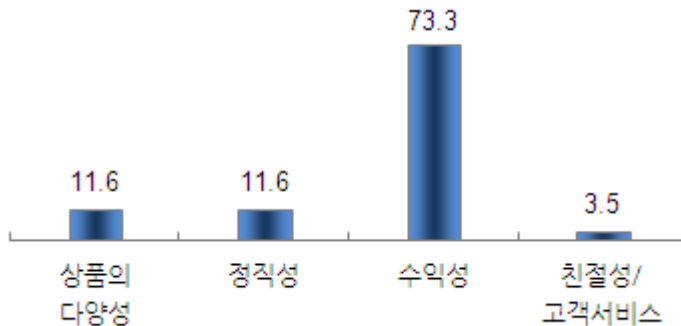


- 한편, 보험회사보다 증권사, 투자신탁 등 금융투자회사의 신뢰도를 높이 평가한 이유(N=86)로 응답자의 73.3%가 수익성을 꼽음.

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

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

(N=86 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 금융기관별 전반적 신뢰도 평가: 특성별

- ‘은행’ 신뢰도는 대부분 계층에서 4점 이상으로 나타남.
- ‘보험회사’ 신뢰도는 대부분 계층에서 3.5점 이상인 가운데, 화이트칼라(3.84점), 미혼 여성(3.83점)의 신뢰도가 상대적으로 높게 나타남.
- ‘금융투신사’ 신뢰도는 대부분 계층에서 3.1점, ‘저축은행’ 신뢰도는 대부분 계층에서 2.5점, ‘우체국’은 대부분 계층에서 3.8점 내외 수준으로 평가 받음.
- ‘농협’ 신뢰도는 중졸 이하(3.85점)와 미혼 여성(3.80점)에서 상대적으로 높은 평가를 받음.

〈표 IV-17〉 금융기관별 전반적 신뢰도 평가: 특성별

(단위: 5점 척도)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험회사 대비 은행 신뢰도를 높이 평가한 이유: 특성별

- 보험회사 대비 은행 신뢰도를 높이 평가한 이유로 ‘정직성’이라는 응답은 중소도시(48.6%), 50대(50.9%)와 60대 이상(50.4%)의 장년층, 자영업(53.5%)에서 50% 내외 수준으로 높음.
- ‘상품의 다양성’은 대도시(25.0%)와 군지역(25.0%), 20대(26.3%)의 젊은층과 미혼 남성(29.6%), 그리고 블루칼라(29.3%)에서, ‘수익성’은 군지역(28.6%)과 40대(24.8%)에서 상대적으로 높음.

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

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험회사 대비 금융투자회사 신뢰도를 높이 평가한 이유: 특성별

- 보험회사 대비 금융투자회사의 신뢰도를 높이 평가한 이유로는 ‘수익성’이라는 응답이 70% 이상으로 높게 나타남.
- 또한, 중소도시보다는 대도시(75.6%)에서, 남성보다는 여성(78.1%), 고졸보다는 대재 이상(75.0%)의 고학력층에서 수익성을 이유로 금융회사의 신뢰도를 높이 평가한다는 응답이 특히 높게 나타남.

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

(단위: %)

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

주: 군지역, 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

나. 보험회사에 대한 평가

1) 조사 목적

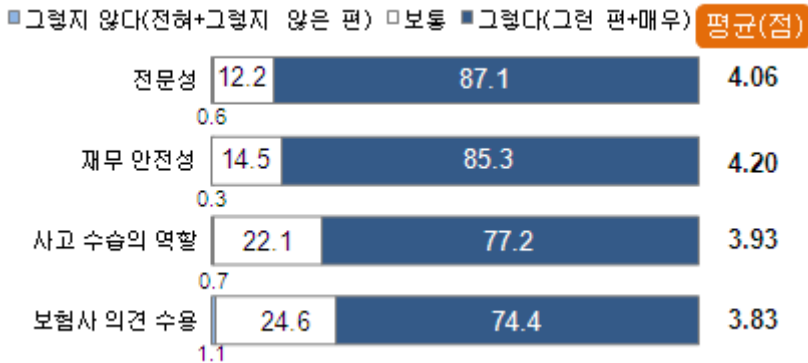
- 보험업법 개정에 따라 보험소비자 보호 강화 및 만족도 제고를 위하여 소비자가 체감하는 보험회사에 대한 평가를 기초로 향후 정책 수립을 위한 자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 현재 가입한 보험회사의 공신력에 대한 평가를 살펴보면, ‘재무적 안정성’이 4.20점으로 가장 높은 평가를 받았고, 금융 보험 전문가들이 많다는 ‘전문성’도 4.06점으로 높음.
- ‘사고 수습에 중요한 역할’은 3.93점, ‘보험회사의 의견 수용도’는 3.83점으로 ‘재무적 안정성’과 ‘전문성’ 대비 상대적으로 낮으나, 공신력에 대한 4개 항목 모두 4점 내외 수준으로 비교적 우수한 평가를 받음.

〈그림 IV-17〉 보험회사의 공신력 평가

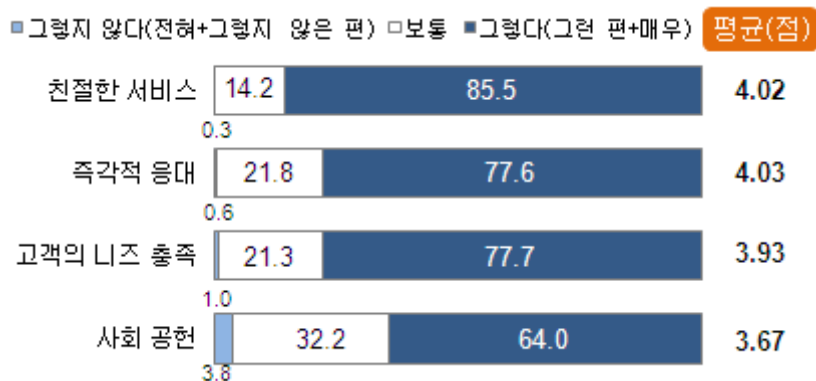
(N=1,128 / 단위: %)



- 보험회사의 배려에 대해서는 ‘고객 요구에 즉각적 응대’(4.03점)와 ‘친절한 서비스 제공’(4.02점)이 4점으로 높았고, 다음으로 ‘고객의 니즈 충족을 위한 노력’이 3.93점, ‘사회 공헌’은 3.67점으로 상대적으로 가장 낮은 평가를 받음.
- 고객 니즈에 대한 파악과 반영, 친절한 서비스 제공 등 보험 고객에 대한 배려는 우수하나 사회 공헌에 있어 상대적으로 부족하다는 평가임.

〈그림 IV-18〉 보험회사의 배려 평가

(N=1,128 / 단위: %)

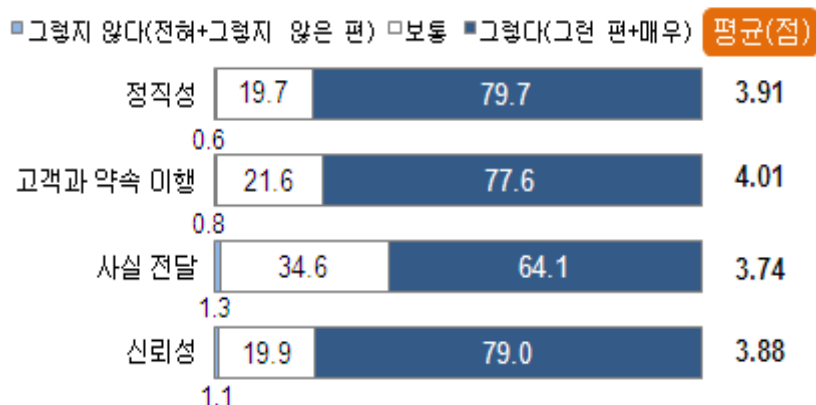


■ 보험회사의 정직성에 대한 평가에서 ‘고객과의 약속이행’이 4.01점으로 가장 높은 평가를 받았고, 다음으로 ‘고객에 대한 정직한 태도’ 3.91점, ‘보험회사 약속에 대한 믿음과 의지’ 3.88점, ‘왜곡 없는 사실전달’ 3.74점의 순임.

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

〈그림 IV-19〉 보험회사의 정직성 평가

(N=1,128 / 단위: %)

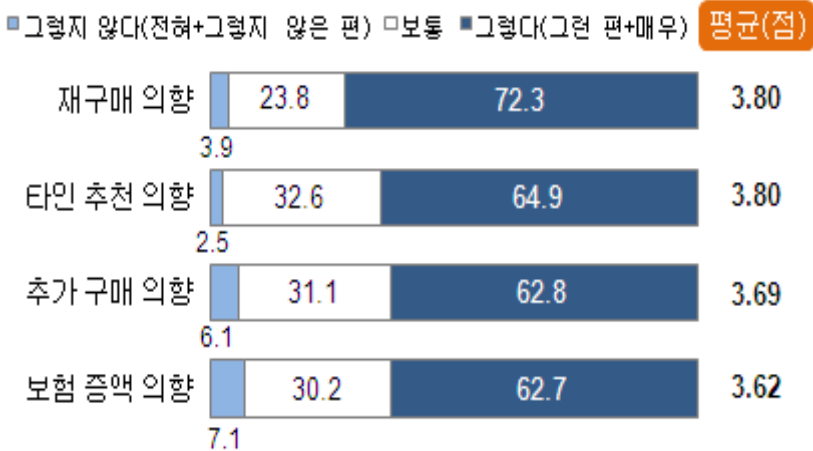


- 가입한 보험회사 ‘상품의 재구매 의향’과 ‘타인 추천 의향’이 각 3.80점이며, ‘상품의 추가적 구매 의향’은 3.69점, ‘보험 증액 의향’은 3.62점으로 상대적으로 낮음.

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

〈그림 IV-20〉 보험회사에 대한 충성도

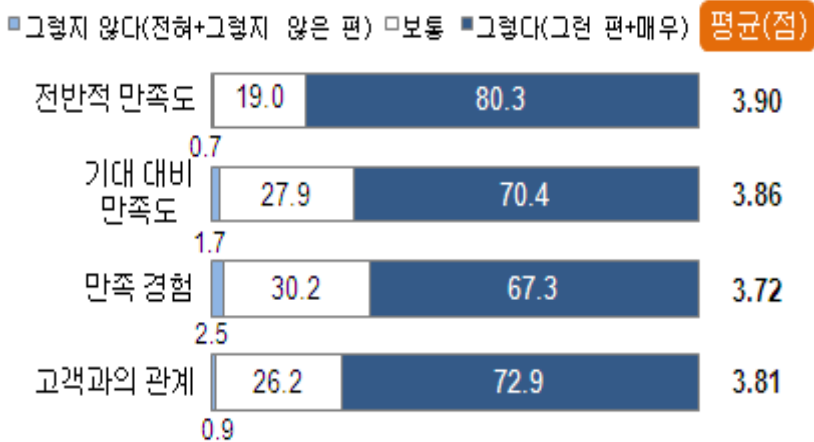
(N=1,128 / 단위: %)



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

〈그림 IV-21〉 보험회사의 제공 서비스 만족도

(N=1,128 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 보험회사 공신력 평가: 보험 가입 회사별

- 보험회사의 공신력에 대해 전반적으로 생명보험회사 가입자의 평가가 손해보험회사 가입자 대비 높음.
- 생명보험회사 중에서도 대형사는 ‘전문성’(4.17점), ‘재무적 안정성’(4.30점), ‘보험회사의 의견 수용도’(3.90점)에서 가장 높은 평가를 받음. ‘사고 수습에 중요한 역할’은 외국사가 3.96점으로 가장 높은 평가를 받음.
- 손해보험회사 내에서는 대형사 가입자의 평가가 중소형사 대비 상대적으로 높음.

〈표 IV-20〉 보험회사 공신력 평가: 보험 가입 회사별

(단위: 5점 척도)

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

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

■ 보험회사의 배려 평가: 보험 가입 회사별

- 보험회사의 배려에 대한 평가에서도 생명보험회사가 손해보험회사 대비 높은 평가를 받음.
- 생명보험의 경우, ‘친절한 서비스’(4.09점)와 ‘즉각적 응대’(4.11점)에 대해 외국사 가입자의 평가가 4.1점 내외 수준으로 가장 높은 반면, ‘고객의 니즈 충족’(4.00점)과 ‘사회 공헌’(3.76점)에 대한 평가는 대형사의 평가가 가장 높음.
- 손해보험은 4개 항목 모두 대형사 가입자의 평가가 가장 높음.

〈표 IV-21〉 보험회사의 배려 평가: 보험 가입 회사별

(단위: 5점 척도)

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

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

■ 보험회사의 정직성 평가: 보험 가입 회사별

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

〈표 IV-22〉 보험회사의 정직성 평가: 보험 가입 회사별

(단위: 5점 척도)

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

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

■ 보험회사에 대한 충성도 : 보험 가입 회사별

- 전반적으로 생명보험 가입자의 충성도가 손해보험 가입자 대비 높음.
- 생명보험 내에서도 대형사 가입자의 충성도가 중소형사 및 외국사 가입자보다 상대적으로 높은 반면, 손해보험은 대형사와 중소형사 가입자의 충성도가 비슷하게 나타남.

〈표 IV-23〉 보험회사에 대한 충성도: 보험 가입 회사별

(단위: 5점 척도)

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

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

■ 보험회사의 제공 서비스 만족도 : 보험 가입 회사별

- 보험회사의 서비스에 대한 만족도 역시, 모든 항목에서 생명보험 가입자의 만족도가 손해보험 가입자 대비 높게 나타남.
- 생명보험 내에서도 대형사 가입자의 만족도가 모든 항목에서 중소형사 및 외국사 가입자보다 상대적으로 높음.
- 손해보험의 경우, '만족 경험'(3.64점)과 '고객과의 인간관계 유지'(3.80점) 항목에 있어 대형사 가입자의 만족도가 중소형사 대비 높게 나타남.

〈표 IV-24〉 보험회사의 제공 서비스 만족도: 보험 가입 회사별
(단위: 5점 척도)

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

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

다. 보험회사의 사회적 책임에 대한 인식 및 태도

1) 조사 목적

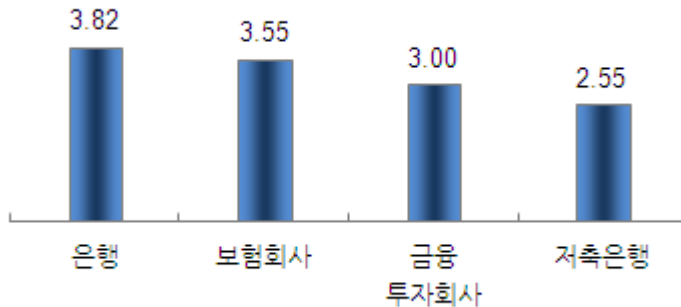
- 금융기관을 비롯한 모든 사업영역에서 기업의 사회적 책임(CSR)이 중시되고 있는 상황에서 보험회사의 사회적 책임에 대한 보험소비자들의 인식과 태도를 기초로 향후 정책 수립에 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 금융기관의 사회적 책임 이행 정도에 대한 평가 결과는 은행이 3.82점으로 가장 높고, 다음으로 보험회사 3.55점, 금융 투자회사 3.00점, 저축은행은 2.55점으로 가장 낮은 평가를 받음(5점 척도 기준).
- 저축은행의 경우, 부실 운영으로 인한 영업정지 등 일련의 저축은행 사태 등으로 저축은행에 대한 평가가 낮은 것으로 보임.

〈그림 IV-22〉 금융기관의 사회적 책임 이행 정도

(N=1,200 / 단위: 점, 5점 척도)



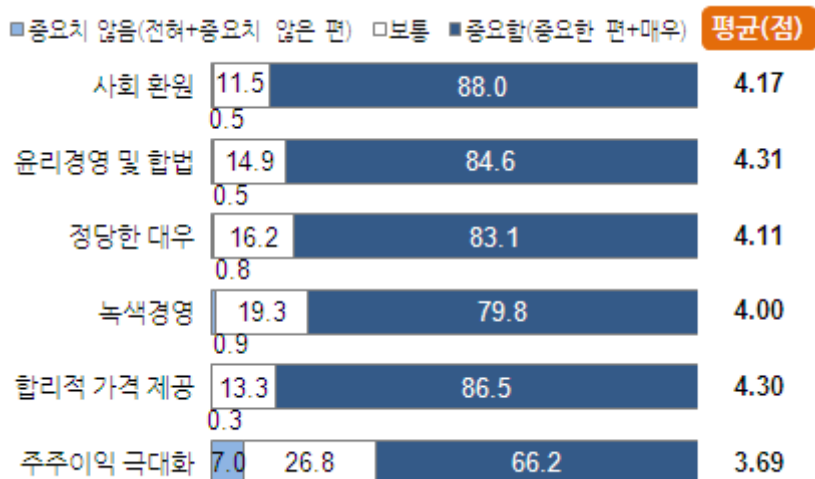
■ 보험회사가 이행해야 할 사회적 책임을 위한 여러 활동에 대한 중요성을 평가한 결과, 윤리경영 및 합법(4.31점)과 합리적 가격 제공(4.30점)에 대한 중요도가 가장 높음.

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

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

〈그림 IV-23〉 보험회사가 이행해야 할 사회적 책임의 중요성

(N=1,200 / 단위: %)

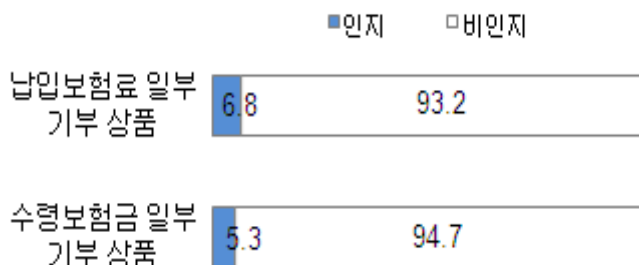


■ 현재 보험회사의 사회적 책임과 관련된 보험상품에 대한 인지도를 알아본 결과, 납입보험료의 일부를 기부하면 보험회사는 그 금액만큼 기부해 기금을 조성하는 상품에 대한 인지도는 6.8%, 보험금을 받을 때 보험금 일부를 기부할 수 있는 상품에 대한 인지도는 5.3%에 불과함.

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

〈그림 IV-24〉 기업의 사회적 책임(CSR) 관련 보험상품 인지도

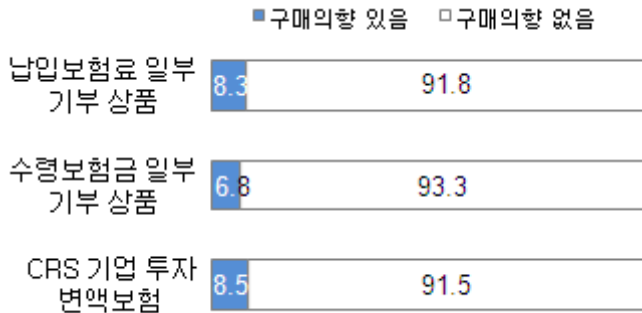
(N=1,200 / 단위: %)



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

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

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 금융기관의 사회적 책임 이행 정도: 특성별

- 은행의 사회적 책임 이행 정도에 대한 평가는 대부분 계층에서 3.75점 내외 수준인 가운데, 주부(3.90점), 중졸 이하(3.91점), 저소득 가구(3.91점)에서 상대적으로 높이 평가함(5점 척도 기준).
- 보험회사에 대한 평가는 대부분 계층에서 3.5점 이상으로 평가한 가운데, 화이트칼라(3.60점), 미혼 여성(3.64점)의 평가가 상대적으로 높게 나타남.

〈표 IV-25〉 금융기관의 사회적 책임 이행 정도: 특성별
(단위: 5점 척도)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험회사가 이행해야 할 사회적 책임의 중요성: 특성별

- 윤리경영 및 합법에 대한 중요도는 모든 계층에서 4.3점 내외 수준으로 매우 중요하다고 평가함.
- 합리적 가격 제공 역시 모든 계층의 평가가 4.2점으로 높은 가운데, 20대

(4.36점)와 미혼 남성(4.37점)에서 특히 높게 나타남.

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

〈표 IV-26〉 보험회사가 이행해야 할 사회적 책임의 중요성: 특성별
(단위: 5점 척도)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 납입보험료 일부 기부 상품 인지도 및 구매 의향: 특성별

- 납입보험료의 일부를 기부하면 보험회사가 그 금액만큼 기부해 기금을 조성하는 상품에 대한 인지도는 모든 계층에서 10% 미만으로 매우 낮은 가운데, 20대(12.3%), 화이트칼라(10.1%), 미혼 여성(12.6%), 고소득(10.6%) 가구의 인지도는 10% 이상으로 상대적으로 높게 나타남.
- 구매 의향 역시, 대부분 계층에서 10% 미만인 가운데 인지도가 상대적으로 높은 20대(13.3%)와 미혼 여성(11.6%), 그리고 미혼 남성(12.3%)에서 상품 구매 의향이 상대적으로 높음.

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

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 수령보험금 일부 기부 상품 인지도 및 구매 의향: 특성별

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

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

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

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

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

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

(단위: %)

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

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

V. 노후생활 및 연금

1. 노후생활

1) 조사 목적

- 노후생활에 필요한 자금항목 중 연금의 필요성을 조사함으로써 연금상품의 니즈를 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 노후대비 생활자금 마련을 위하여 적합한 방법으로는 국민연금과 같은 공적 연금이 41.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 퇴직연금/퇴직금(13.9%), 보험회사의 연금보험(10.8%), 은행 예금상품(9.6%) 등의 순으로 조사됨(1순위 기준).

〈표 V-1〉 적합한 노후대비 생활자금

(N=1,200 / 단위: %)

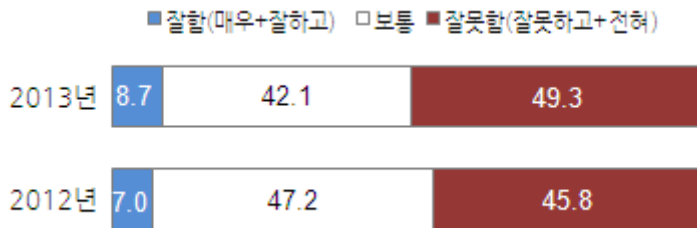
노후대비 생활자금	1순위	1 + 2순위
공적연금(국민연금 등)	41.0	55.7
퇴직연금/퇴직금	13.9	28.3
보험회사의 연금보험	10.8	24.6
은행 예금상품	9.6	23.8
부동산 수입	9.3	18.4
노후의 근로소득	5.6	18.3
은행의 연금저축	3.9	12.2
저축성 보험	3.2	8.3
주택연금	1.2	3.5
자녀의 경제적 지원	0.9	4.6
연금펀드	0.5	1.3
일반펀드(연금펀드 제외)	0.3	0.8
주식 및 채권	-	0.3

■ 본인의 노후준비에 대해 ‘잘 하고 있다’는 평가는 8.7%로 매우 낮은 반면, ‘잘 못하고 있다’는 평가는 49.3%, ‘보통이다’는 평가도 42.1%로 높아, 대부분이 제대로 된 노후준비를 하지 못하고 있다는 평가임.

○ 전년에 비해 노후를 대비한 준비는 크게 나아지지 않은 것으로 나타남.

〈그림 V-1〉 노후생활 준비에 대한 평가

(N=1,200 / 단위: %)

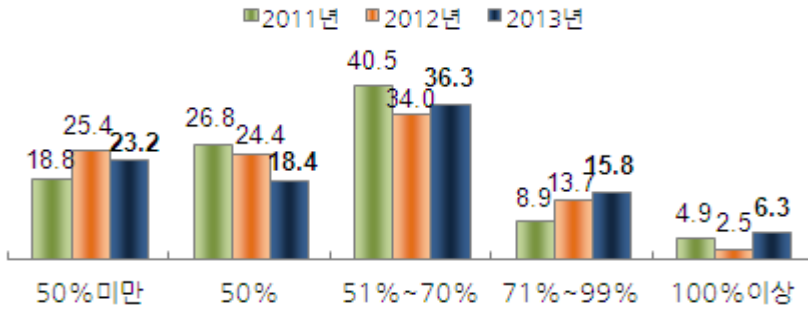


■ 한편, 노후생활 비용을 충당하기 위한 노후소득으로 현재 소득 수준의 51~70% 정도 되어야 한다는 응답이 36.3%로 가장 많았음.

- 다음으로, 50% 미만은 23.2%, 50%는 18.4% 등의 순으로 높음.
- 평균적으로 현재 소득의 58.5%가 되어야 한다는 응답으로, 전년도(56.1%) 대비 2.4%p 증가함.

〈그림 V-2〉 노후생활을 위한 노후소득 수준

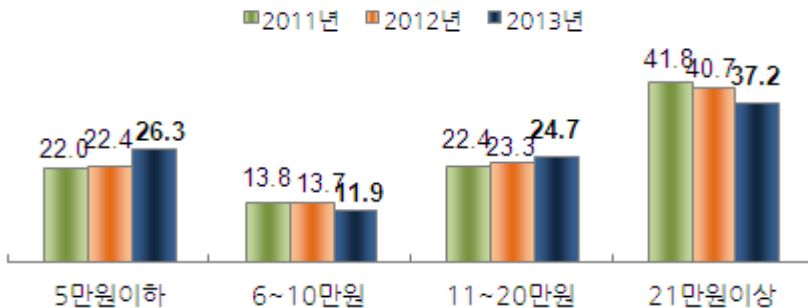
(N=1,200 / 단위: %)



- 노후소득 마련을 위한 저축액은 월 평균 24.4만원으로 전년도(23만원)보다 1.4만원 높은 수준임.
- 구간별 현재 저축 정도는 월 21만원 이상이 37.2%로 여전히 가장 많았으며, 5만원 이하(26.3%), 11~20만원(24.7%), 6~10만원(11.9%)의 순임.
- 물가 상승 등으로 노후생활을 위해 필요한 소득은 증가하는 반면, 노후대비를 위한 저축 금액은 늘어나지 못하고 있는 상황임.

〈그림 V-3〉 향후 노후생활을 위한 저축 금액

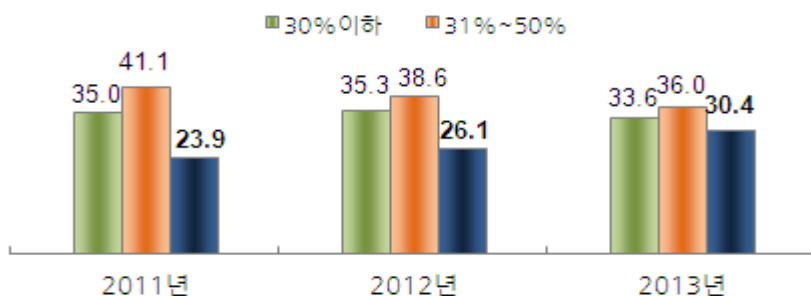
(N=1,200 / 단위: %)



- 현재 노후준비 상태를 고려했을 때, 은퇴 후 필요한 노후소득의 얼마 정도를 마련할 수 있을 지 조사한 결과, 필요한 노후소득의 절반도 못 미치는 45.7%를 마련할 수 있을 것으로 예상해 실제로 노후준비가 매우 취약한 것으로 나타났다.

〈그림 V-4〉 향후 마련 가능한 노후소득

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 적합한 노후대비 생활자금 마련 방법: 지역별

- 노후대비 생활자금 마련 방법으로 지역에 관계없이 공적연금 응답률이 가장 높은 반면 일반펀드와 연금펀드, 자녀지원, 주택연금 응답률은 낮은 것으로 나타남.
- 대도시의 경우 공적연금 다음으로 퇴직연금/퇴직금(14.4%), 부동산 수입(9.4%), 보험회사의 연금보험(8.4%), 은행 예금상품(7.8%)의 순임.
- 중소도시의 경우 공적연금 다음으로 퇴직연금/퇴직금(14.2%), 보험회사의 연금보험(13.5%), 은행 예금상품(9.9%), 부동산 수입(9.6%)의 순으로 높음.
- 한편, 군지역은 공적연금 다음으로 은행 예금상품(17.3%), 노후 근로소득(12.5%), 퇴직연금/퇴직금(9.6%), 보험회사의 연금보험(9.6%)의 순으로 높음(1순위 기준).

〈표 V-2〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 지역별

(단위: %)

노후대비 생활자금	대도시	중소도시	군지역
공적연금(국민연금 등)	45.7	39.0	26.0
퇴직연금/퇴직금	14.4	14.2	9.6
보험회사의 연금보험	8.4	13.5	9.6
은행 예금상품	7.8	9.9	17.3
부동산 수입	9.4	9.6	6.7
노후의 근로소득	5.3	4.5	12.5
은행의 연금저축	3.0	4.5	5.8
저축성 보험	3.6	1.9	7.7
주택연금	0.4	1.9	1.9
자녀의 경제적 지원	1.2	0.6	1.0
연금펀드	0.4	0.4	1.9
일반펀드(연금펀드 제외)	0.4	0.2	0.0

■ 노후대비 생활자금 마련 방법: 성별

- 노후대비 생활자금 마련 방법으로 남녀 모두 국민연금과 같은 공적연금이 높은 가운데, 보험회사의 연금보험은 여성이, 부동산수입과 노후 근로소득은 남성이 상대적으로 더 높게 조사됨(1순위 기준).

〈표 V-3〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 성별

(단위: %)

노후대비 생활자금	남성	여성
공적연금(국민연금 등)	40.0	42.0
퇴직연금/퇴직금	14.5	13.4
보험회사의 연금보험	7.7	13.7
은행 예금상품	10.2	9.0
부동산 수입	10.2	8.3
노후의 근로소득	7.0	4.2
은행의 연금저축	4.8	3.1
저축성 보험	2.6	3.8
주택연금	1.2	1.1
자녀의 경제적 지원	1.4	0.5
연금펀드	0.3	0.7
일반펀드(연금펀드 제외)	0.3	0.2

■ 노후대비 생활자금 마련 방법: 연령별

- 공적연금은 모든 연령대에서 높게 나타난 가운데, 퇴직연금/퇴직금은 30대(16.9%)에서, 보험회사 연금보험은 40대(14.9%)에서, 은행 예금상품(12.3%)과 부동산 수입(13.9%)은 60대 이상에서 상대적으로 높은 특징을 보임(1순위 기준).
- 연령대별 특징은 20~30대 경우 공적연금, 퇴직연금/퇴직금, 보험회사 연금보험, 은행 예금상품 순으로 높으며, 40대는 공적연금, 보험회사 연금보험, 퇴직연금/퇴직금, 부동산 수입의 순으로 순위에 다소 차이가 있음.
 - 또한, 50대 이상은 공적연금, 보험회사의 연금보험, 은행 예금상품, 부동산 수입, 퇴직연금/퇴직금의 순으로 보험회사의 연금보험에 다소 높은 호감을 나타냄.

〈표 V-4〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 연령별

(단위: %)

노후대비 생활자금	20대	30대	40대	50대	60대 이상
공적연금(국민연금 등)	39.9	40.7	43.3	45.9	35.3
퇴직연금 / 퇴직금	16.7	16.9	13.8	9.2	13.1
보험회사의 연금보험	11.8	10.5	14.9	10.9	5.6
은행 예금상품	9.4	9.7	6.3	10.5	12.3
부동산 수입	5.9	6.5	9.0	10.5	13.9
노후의 근로소득	3.9	5.2	6.3	4.4	7.5
은행의 연금저축	5.4	5.2	1.5	3.9	4.0
저축성 보험	3.4	3.2	3.0	3.1	3.2
주택연금	1.0	0.4	1.5	0.9	2.0
자녀의 경제적 지원	0.0	1.2	0.0	0.9	2.4
연금펀드	1.0	0.4	0.4	0.0	0.8
일반펀드(연금펀드 제외)	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0

■ 노후대비 생활자금 마련 방법: 직업별

- 대부분의 직업에서 공적연금에 대한 선호가 높음.
- 노후대비 생활자금으로 공적연금이 적합하다는 응답은 모든 직업군에서

높은 가운데, 화이트칼라(44.6%)와 주부(44.8%)에서 특히 높음.

- 공적연금을 제외할 경우 화이트칼라(19.8%)와 자영업(12.9%), 은퇴자(16.7%)는 퇴직연금/퇴직금, 블루칼라(13.7%)와 주부(13.3%)는 보험회사 연금보험이 상대적으로 다소 높게 나타남.

〈표 V-5〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 직업별

(단위: %)

노후대비 생활자금	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
공적연금(국민연금 등)	44.6	38.9	37.0	44.8	33.3	44.0
퇴직연금 / 퇴직금	19.8	12.0	12.9	10.1	16.7	17.3
보험회사의 연금보험	10.1	13.7	9.7	13.3	8.3	1.3
은행 예금상품	7.0	12.0	8.6	10.9	8.3	12.0
부동산 수입	4.3	8.5	12.6	8.9	8.3	13.3
노후의 근로소득	4.7	4.7	7.0	4.0	8.3	9.3
은행의 연금저축	4.3	3.8	4.8	3.2	8.3	0.0
저축성 보험	2.3	3.4	4.8	2.4	0.0	0.0
주택연금	1.2	0.9	1.3	1.6	0.0	0.0
자녀의 경제적 지원	0.8	0.9	1.1	0.4	0.0	2.7
연금펀드	0.8	0.9	0.0	0.4	8.3	0.0
일반펀드(연금펀드 제외)	0.4	0.4	0.3	0.0	0.0	0.0

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 노후대비 생활자금 마련 방법: 학력별

- 노후생활 자금 마련 방법으로 공적연금은 모든 학력에서 가장 높은 가운데, 중졸 이하 저학력층보다 고졸(41.3%)과 대재 이상(42.7%)에서 더 높음.
- 공적연금을 제외한 학력별 노후대비 생활자금 마련 방법을 살펴보면, 퇴직연금/퇴직금(17.5%)에 대한 선호는 대재이상에서 가장 높은 가운데 보험회사의 연금보험은 고졸(11.5%), 은행 예금상품은 중졸이하(13.6%) 계층에서 각각 높게 나타남.

〈표 V-6〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 학력별

(단위: %)

노후대비 생활자금	종졸 이하	고졸	대재 이상
공적연금(국민연금 등)	32.8	41.3	42.7
퇴직연금/퇴직금	8.8	11.7	17.5
보험회사의 연금보험	6.4	11.5	10.9
은행 예금상품	13.6	11.3	6.7
부동산 수입	15.2	9.3	7.8
노후의 근로소득	8.8	6.0	4.4
은행의 연금저축	4.8	3.3	4.4
저축성 보험	1.6	3.3	3.4
주택연금	2.4	0.9	1.1
자녀의 경제적 지원	4.8	0.5	0.4
연금펀드	0.8	0.5	0.4
일반펀드(연금펀드 제외)	0.0	0.2	0.4

■ 노후대비 생활자금 마련 방법: 가구 소득별

- 가구 소득별 노후대비 생활자금 마련 방법을 살펴보면, 공적연금에 대한 선호는 중소득층(44.2%)에서 가장 높은 가운데 퇴직연금/퇴직금은 고소득층(21.5%)에서, 보험회사의 연금보험은 고소득(11.9%)과 중소득(11.4%)에서, 은행 예금상품은 저소득층(13.5%)에서 각각 높게 나타남.

〈표 V-7〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 가구 소득별

(단위: %)

노후대비 생활자금	저소득	중소득	고소득
공적연금(국민연금 등)	40.1	44.2	37.1
퇴직연금/퇴직금	8.0	11.8	21.5
보험회사의 연금보험	8.0	11.4	11.9
은행 예금상품	13.5	8.8	7.7
부동산 수입	11.4	9.2	7.7
노후의 근로소득	8.3	5.1	4.2
은행의 연금저축	2.8	4.3	4.2
저축성 보험	2.8	2.6	4.2
주택연금	2.1	1.3	0.3
자녀의 경제적 지원	2.1	0.9	0.0
연금펀드	1.0	0.2	0.5
일반펀드(연금펀드 제외)	0.0	0.2	0.5

■ 노후생활 준비에 대한 평가: 특성별

- 대부분 계층에서 노후생활 준비에 대해 잘못하고 있다는 부정적 평가가 높게 나타남.
 - 특히, 20대(67.5%), 무직(77.3%), 미혼(66.1%), 저소득(62.6%) 계층에서 잘못하고 있다는 의견이 상대적으로 높은 특징을 보임.
- 반면, ‘잘하고 있다’는 긍정적인 답변은 베이비부머(49~57세)세대, 고소득 계층(14.9%)에서 상대적으로 높은 응답을 보이고 있음.

〈표 V-8〉 노후생활 준비에 대한 평가: 특성별

(단위: %)

특성별		잘 하고 있음	보통	잘 못하고 있음
지역	대도시	8.7	45.6	45.7
	중소도시	8.8	40.4	50.7
	군지역	7.7	31.7	60.6
응답자 연령	20대 이하	3.4	29.1	67.5
	30대	6.9	45.2	48.0
	40대	12.7	47.4	39.9
	50대	14.8	44.5	40.6
	60대 이상	4.8	41.7	53.6
	화이트칼라	11.2	44.2	44.6
응답자 직업	블루칼라	7.3	32.5	60.3
	자영업	9.9	50.4	39.7
	주부	6.9	43.5	49.6
	은퇴자	8.3	41.7	50.0
	무직/기타	4.0	18.7	77.3
응답자 교육수준	중졸 이하	3.2	33.6	63.2
	고졸	9.5	41.9	48.6
	대재 이상	9.1	44.4	46.5
	모름/무응답	0.0	33.3	66.7
결혼 여부	기혼	9.7	45.1	45.2
	미혼	4.3	29.6	66.1
가구소득	3000만원 미만	3.5	33.9	62.6
	3000~5000만원 미만	7.1	43.3	49.6
	5000만원 이상	14.9	46.7	38.5

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 노후생활을 위한 노후소득 수준: 특성별

- 노후생활에 필요한 노후소득 수준으로 대부분 계층이 현재 소득의 약 60% 내외인 가운데, 특히, 60대 이상(62.2%), 20대(62.1%), 은퇴자(65.0%), 저소득(62.5%) 계층에서 현 소득의 60% 이상이 필요하다고 응답해 다른 계층 대비 상대적으로 높음.

〈표 V-9〉 노후생활을 위한 노후소득 수준: 특성별

(단위: %)

특성별		50% 미만	50%	51~70%	71~99%	100% 이상	평균 (%)
지역	대도시	17.3	18.7	40.7	15.8	7.5	61.3
	중소도시	27.9	17.8	33.3	16.5	4.5	56.1
	군지역	30.8	20.2	27.9	12.5	8.7	55.5
응답자 연령	20대 이하	18.7	16.3	37.9	18.7	8.4	62.1
	30대	25.4	14.5	41.1	16.1	2.8	56.9
	40대	23.9	22.4	37.3	15.3	1.1	56.0
	50대	23.6	23.6	34.1	16.2	2.6	55.8
	60대 이상	23.4	15.1	31.3	13.5	16.7	62.2
응답자 직업	화이트칼라	21.7	17.1	36.8	19.8	4.7	59.9
	블루칼라	17.1	20.9	41.9	13.2	6.8	60.0
	자영업	24.7	18.8	34.3	16.4	5.9	57.6
	주부	27.8	17.3	34.7	15.3	4.8	56.6
	은퇴자	0.0	25.0	58.3	8.3	8.3	65.0
	무직/기타	28.0	16.0	29.3	10.7	16.0	58.3
응답자 교육수준	중졸 이하	29.6	14.4	19.2	16.8	20.0	61.6
	고졸	21.6	20.1	38.6	14.8	4.9	58.3
	대재 이상	23.2	17.5	38.3	16.6	4.4	57.9
	모름/무응답	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	60.0
가구소득	3000만원 미만	19.7	17.0	34.9	14.2	14.2	62.5
	3000~5000만원 미만	26.2	18.2	37.6	15.2	2.8	56.1
	5000만원 이상	21.5	19.9	35.5	18.0	5.0	58.8

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 향후 노후생활을 위한 저축 금액: 특성별

- 노후소득 마련을 위해 40대(31.3만원)와 50대(33.3만원), 자영업(30.5만원), 고소득(34.9만원) 가구는 평균 약 30만원 이상을 저축하고 있는 것으로 나타남.
- 반면, 20대(11.2만원), 미혼(12.9만원)의 젊은 층, 그리고 중졸 이하(15.2만원)의 저학력층의 저축액은 15만원 이하로 상대적으로 적음.

〈표 V-10〉 향후 노후생활을 위한 저축 금액: 특성별

(단위: %)

특성별		5만원 이하	6~10 만원	11~20 만원	21만원 이상	평균 (만원)
지역	대도시	27.0	13.5	23.7	35.8	24.9
	중소도시	24.9	10.3	25.5	39.3	24.6
	군지역	28.8	11.5	26.0	33.7	20.8
응답자 연령	20대 이하	54.2	12.3	18.2	15.3	11.2
	30대	23.4	10.1	30.6	35.9	24.5
	40대	12.3	12.7	23.5	51.5	31.3
	50대	12.7	9.6	30.6	47.2	33.3
	60대 이상	33.7	14.7	19.8	31.7	19.7
응답자 직업	화이트칼라	27.1	10.1	27.9	34.9	24.8
	블루칼라	27.8	15.4	27.8	29.1	20.1
	자영업	17.7	10.2	22.5	49.6	30.5
	주부	24.2	12.9	28.2	34.7	23.4
	은퇴자	41.7	25.0	8.3	25.0	15.4
	무직/기타	65.3	10.7	5.3	18.7	11.5
응답자 교육수준	중졸 이하	44.0	16.8	16.0	23.2	15.2
	고졸	23.6	11.5	26.1	38.8	24.5
	대재 이상	24.6	11.2	25.1	39.0	26.7
	모름/무응답	66.7	0.0	33.3	0.0	6.7
결혼 여부	기혼	20.5	11.9	26.3	41.4	27.2
	미혼	50.2	12.0	18.0	19.7	12.9
가구소득	3000만원 미만	38.4	15.6	19.4	26.6	16.4
	3000~5000만원 미만	23.6	13.9	28.8	33.7	21.4
	5000만원 이상	20.7	6.4	22.8	50.1	34.9

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 향후 마련 가능한 노후 소득: 특성별

- 향후 마련 가능한 노후소득은 45% 내외로 비슷한 가운데, 화이트칼라(47.1%)와 자영업(46.6%), 대재 이상(47.5%)의 고학력, 고소득(50.7%) 가구에서 향후 마련 가능한 노후소득이 상대적으로 높음.

〈표 V-11〉 향후 마련 가능한 노후 소득: 특성별

(단위: %)

특성별		30% 이하	31~50% 이하	51% 이상	평균 (%)
지역	대도시	31.0	39.5	29.5	46.3
	중소도시	37.1	32.2	30.7	44.8
	군지역	29.8	36.5	33.7	46.6
응답자 연령	20대 이하	37.4	29.1	33.5	45.0
	30대	31.5	41.5	27.0	44.5
	40대	31.0	35.8	33.2	47.3
	50대	32.8	35.4	31.9	46.8
	60대 이상	36.1	36.9	27.0	44.6
응답자 직업	화이트칼라	28.3	36.8	34.9	47.1
	블루칼라	38.9	34.2	26.9	43.5
	자영업	33.0	36.7	30.3	46.6
	주부	30.6	38.7	30.6	47.1
	은퇴자	16.7	58.3	25.0	48.3
	무직/기타	50.7	22.7	26.7	37.5
응답자 교육수준	중졸 이하	46.4	34.4	19.2	40.0
	고졸	34.9	36.4	28.7	45.3
	대재 이상	29.0	36.0	35.0	47.5
	모름/무응답	66.7	33.3	0.0	26.7
결혼 여부	기혼	31.4	38.3	30.3	46.2
	미혼	42.5	26.6	30.9	43.3
가구소득	3000만원 미만	40.1	36.3	23.5	42.2
	3000~5000만원 미만	36.7	36.7	26.6	44.0
	5000만원 이상	24.1	34.7	41.1	50.7

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

2. 연금가입 실태

가. 연금 가입률

1) 조사 목적

- 국민연금 및 개인연금 등의 가입률을 비교하여 국민들이 노후보장을 위해 주로 이용하는 연금에 대해 파악하고자 함.

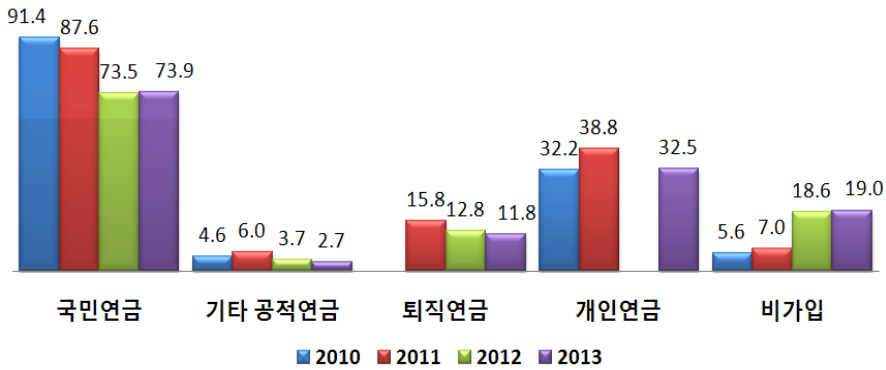
2) 조사 결과 및 시사점

- 국민연금, 퇴직연금 등 공적 및 사적 연금 가입률은 81.0%로, 10가구 중 약 8가구가 연금에 가입한 것으로 나타남.
 - 연금 종류별로는 국민연금 가입률이 73.9%로 가장 높고, 다음으로 개인연금 32.5%, 퇴직연금 11.8%, 기타 공적연금⁵⁾ 2.7%의 순임.
 - 국민연금, 기타 공적연금, 퇴직연금 가입률은 전년도와 비슷한 수준임.
 - 국민연금 가입률은 2010년 이후 하락하는 추세이며, 퇴직연금(11.8%)은 2012년 대비, 개인연금(32.5%)은 2011년 대비 상대적으로 낮은 가입률을 보임.
 - 국민연금은 특히 취약계층의 가입률이 현저하게 낮은 것으로 조사됨.
 - 비가입이라고 응답한 계층은 2010년 이후 지속적으로 증가하여 현재 10가구 중 약 2가구(19.0%)가 노후를 대비한 어떠한 연금에도 가입하지 않은 것으로 조사됨.

5) 기타 공적연금은 공무원연금, 교직원공제연금, 군인연금임.

〈그림 V-5〉 공적연금 및 사적연금 가입률

(N=1,200 / 단위: %)



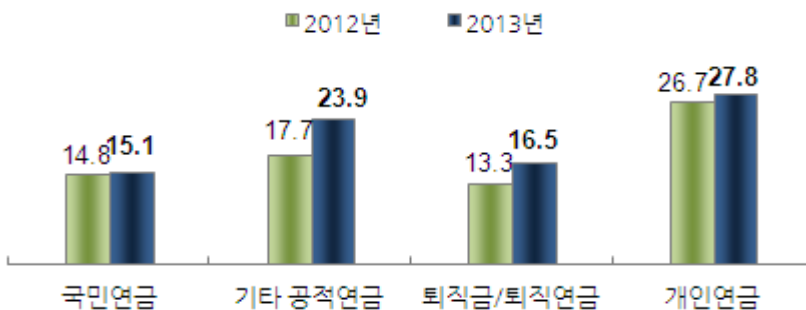
주: 본 조사는 전체 조사대상자 중 가입률을 계산하였으므로, 국민연금 가입률은 실제 가입률(가입 대상자 중 가입자 비율)과 차이가 있어, 본 조사에서 가입률은 연금상품 가입률의 상대적 값만 의미가 있음.

■ 연금상품별 평균 보험료는 개인연금이 27.8만원으로 가장 많고, 기타공적연금(23.9만원), 퇴직연금(16.5만원), 국민연금(15.1만원) 순임.

○ 국민연금과 개인연금 보험료는 전년도와 비슷하고, 기타 공적연금과 퇴직금/퇴직연금의 보험료가 전년 대비 상승함.

〈그림 V-6〉 공적연금 및 사적연금 평균 보험료

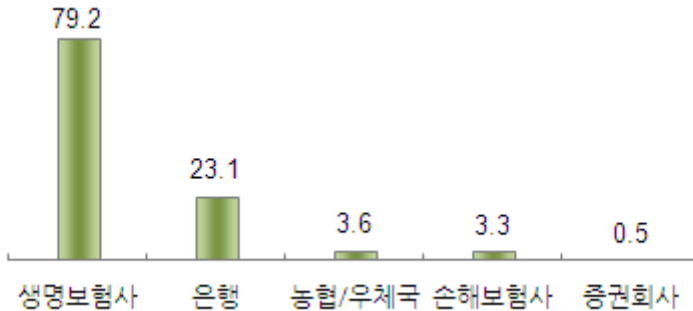
(N=1,200 / 단위: 만원)



■ 대표적인 사적연금인 개인연금의 가입 금융기관은 생명보험회사가 79.2%로 현저하게 높고, 다음으로 은행(23.1%), 농협/우체국(3.6%), 손해보험회사(3.3%), 증권회사(0.5%)의 순임.

〈그림 V-7〉 개인연금 가입 금융기관

(N=390 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 계층별 가입률

- 국민연금 가입률은 대부분 계층에서 높게 나타난 가운데, 60대 이상(50.2%), 은퇴자(59.3%), 무직자/기타(45.7%), 중졸 이하(34.2%), 저소득(52.6%) 계층에서 낮게 나타남.
- 개인연금은 40대(42.2%)와 50대(37.8%), 화이트칼라(42.7%), 자영업(33.9%), 대재 이상(39.2%), 고소득(44.3%) 계층에서 상대적으로 높음.
 - － 반면, 30대 이하(26.7%) 블루칼라(23.1%), 은퇴자(11.1%) 무직자(14.1%), 중졸 이하(10.8%), 저소득층(16.3%)의 가입률은 상대적으로 낮음.
- 연금 비가입률은 60대 이상(42.5%) 고연령층, 주부(37.5%), 은퇴자(37.0%), 무직/기타(46.7%) 등의 미취업계층, 중졸 이하(60.0%)의 저학력층, 저소득(41.2%) 계층 등 연금이 필요한 계층의 연금 가입률이 상대적으로 낮아 연금혜택의 취약계층으로 조사됨.

〈표 V-12〉 공적연금 및 사적연금 가입률: 특성별

(단위: %)

특성별		국민연금	기타 공적연금	퇴직연금	개인연금	비가입
지역	대도시	76.0	3.0	12.5	32.9	16.7
	중소도시	71.5	2.8	12.2	33.3	20.6
	군지역	75.0	0.0	6.7	26.0	23.1
성	남성	77.7	1.9	11.4	29.1	17.2
	여성	70.3	3.4	12.3	35.8	20.8
세대주 연령	30대 이하	85.2	1.7	15.7	26.7	8.9
	40대	81.9	4.2	14.6	42.2	10.1
	50대	79.6	3.7	13.5	37.8	13.5
	60대 이상	50.2	0.7	4.0	21.1	42.5
세대주 직업	화이트칼라	87.2	8.2	23.1	42.7	3.3
	블루칼라	67.5	0.0	12.7	23.1	25.9
	자영업	73.0	0.4	4.9	33.9	21.3
	주부	62.5	0.0	0.0	12.5	37.5
	은퇴자	59.3	0.0	7.4	11.1	37.0
	무직/기타	45.7	0.0	4.3	14.1	46.7
세대주 교육수준	중졸 이하	34.2	0.0	4.2	10.8	60.0
	고졸	73.2	1.1	6.8	30.7	20.1
	대재 이상	83.4	4.9	18.5	39.2	8.8
	모름/무응답	100.0	0.0	33.3	33.3	0.0
가구 유형별	1인 가구	63.8	1.5	3.8	18.5	32.3
	다인 가구	75.1	2.8	12.8	34.2	17.4
자녀수별	없음	57.2	0.7	6.1	17.3	36.7
	1명	74.7	3.0	9.1	28.8	19.7
	2명	81.8	4.7	15.4	47.7	8.9
	3명 이상	74.6	1.6	14.3	30.2	20.6
가구소득	3000만원 미만	52.6	0.3	3.5	16.3	41.2
	3000~5000만원 미만	80.1	1.5	11.0	33.0	14.0
	5000만원 이상	81.4	6.1	19.4	44.3	9.0

주: 주부, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 국민연금 납입 보험료: 특성별

○ 국민연금 보험료 10~15만원을 납입하는 계층이 상대적으로 많음.

- 특히, 40대(15.5만원), 50대(15.9만원), 대재이상(15.5%), 소득이 높을수록 평균 납입 보험료가 높은 상대적으로 특징을 보임.

〈표 V-13〉 국민연금 납입 보험료: 특성별

(단위: %)

특성별		10만원 미만	10~15 만원 미만	15~20 만원 미만	20만원 이상	평균 (만원)
지역	대도시	13.6	35.8	25.5	24.4	14.8
	중소도시	13.6	32.2	25.1	25.7	15.6
	군지역	16.7	35.9	28.2	17.9	14.2
세대주 연령	30대 이하	12.9	39.8	26.9	20.4	14.3
	40대	12.8	34.5	26.8	26.0	15.5
	50대	13.0	30.6	27.6	28.9	15.9
	60대 이상	18.7	34.0	18.0	18.0	13.8
세대주 직업	화이트칼라	9.0	32.1	31.5	27.4	15.7
	블루칼라	21.0	37.1	21.0	19.6	14.0
	자영업	15.6	34.7	23.3	24.7	15.1
	주부	0.0	40.0	20.0	20.0	16.3
	은퇴자	12.5	37.5	12.5	18.8	13.8
	무직/기타	14.3	35.7	21.4	16.7	14.4
세대주 교육수준	중졸 이하	24.4	22.0	24.4	14.6	13.9
	고졸	15.4	36.4	22.2	24.0	14.7
	대재 이상	11.4	33.6	28.9	25.7	15.5
	모름/무응답	33.3	33.3	0.0	0.0	8.0
가구 유형별	1인 가구	30.1	38.6	20.5	8.4	11.6
	다인 가구	12.2	33.8	26.1	26.0	15.4
자녀수별	없음	14.5	38.4	20.8	17.0	13.9
	1명	12.8	26.4	31.1	29.7	16.2
	2명	10.0	35.1	26.6	27.7	15.8
	3명 이상	10.6	34.0	34.0	21.3	15.3
가구소득	3000만원 미만	27.6	37.5	17.8	9.2	12.0
	3000~5000만원 미만	11.2	36.9	29.7	21.3	14.6
	5000만원 이상	10.7	29.0	23.8	36.2	17.2

주: 주부, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 퇴직연금 납입 보험료: 특성별

- 퇴직연금에 대한 납입 보험료는 월평균 16.5만원 수준으로 대도시(19만원), 40대(20.9만원), 기혼자(17.7만원), 중소득(16.9만원) · 고소득(16.5만원) 계층에서 상대적으로 높음.

〈표 V-14〉 퇴직연금 납입 보험료: 특성별

(단위: %)

특성별		10만원 이하	11만원 이상	평균 (만원)
지역	대도시	30.0	70.0	19.0
	중소도시	47.7	52.3	14.5
	군지역	57.1	42.9	11.9
세대주 연령	30대 이하	48.6	51.4	14.6
	40대	35.7	64.3	20.9
	50대	37.3	62.7	14.8
	60대 이상	33.3	66.7	14.7
결혼 여부	기혼	33.6	66.4	17.7
	미혼	59.4	40.6	12.5
가구소득	3000만원 미만	40.0	60.0	14.4
	3000~5000만원 미만	50.8	49.2	16.9
	5000만원 이상	30.1	69.9	16.5

주: 군지역, 60대 이상, 3000만원 미만 가구는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 개인연금 납입 보험료: 특성별

○ 개인연금에 대한 납입 보험료는 월평균 27.8만원 수준으로 계층에 따라 다소 차이가 있음.

－ 특히, 평균 보험료는 대도시(29.5만원), 자영업(30.9만원), 대재이상(28.6만원), 고소득(31.5만원) 계층에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 V-15〉 개인연금 납입 보험료: 특성별

(단위: %)

특성별		20만원 미만	20~30 만원 미만	30~40 만원 미만	40만원 이상	평균 (만원)
지역	대도시	23.8	36.2	16.2	23.8	29.5
	중소도시	29.8	33.1	12.9	24.2	26.7
	군지역	33.3	37.0	18.5	11.1	22.8
세대주 연령	30대 이하	28.6	34.9	19.0	17.5	25.6
	40대	28.1	34.7	14.9	22.3	26.8
	50대	22.4	36.4	16.1	25.2	28.7
	60대 이상	34.9	31.7	7.9	25.4	29.7
세대주 직업	화이트칼라	26.1	35.7	15.9	22.3	26.4
	블루칼라	36.7	42.9	8.2	12.2	24.2
	자영업	24.6	29.9	16.8	28.7	30.9
	주부	100.0	0.0	0.0	0.0	10.0
	은퇴자	33.3	33.3	0.0	33.3	23.3
	무직/기타	30.8	61.5	7.7	0.0	19.2
세대주 교육수준	중졸 이하	30.8	46.2	7.7	15.4	27.3
	고졸	30.7	39.2	12.7	17.5	26.6
	대재 이상	24.3	31.0	17.1	27.6	28.6
	모름/무응답	0.0	0.0	0.0	100.0	50.0
가구소득	3000만원 미만	46.8	34.0	12.8	6.4	20.9
	3000~5000만원 미만	27.8	38.1	11.4	22.7	26.1
	5000만원 이상	21.0	31.7	19.2	28.1	31.5

주: 군지역, 주부, 은퇴자, 중졸이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 개인연금 가입 금융기관: 계층별

- 생명보험회사에 개인연금을 가입하고 있다는 응답률이 모든 계층에서 현저하게 높은 것으로 나타나 가입자들은 생명보험회사가 대표적인 노후소득보장 전문기관으로 인식하고 있는 것을 알 수 있음.
- 특히, 대도시(82.7%), 군지역(85.2%), 50대(82.5%), 화이트칼라(78.3%), 자영업(79.6%), 학력이 낮을수록, 중소득(80.7%) 계층에서 생명보험회사라고 응답한 비율이 상대적으로 더 높음.
- 한편, 모든 계층에서 농협/우체국과 손해보험회사, 증권회사의 응답률이 현저하게 낮아, 가입자들 중 이들 금융기관을 노후소득보장 전문기관으로 인식하는 가입자 비율이 낮은 것을 알 수 있음.

〈표 V-16〉 개인연금 가입 금융기관(복수응답): 특성별

(단위: %)

특성별		생명 보험회사	은행	농협/ 우체국	손해 보험회사	증권회사
지역	대도시	82.7	20.5	4.3	2.7	0.5
	중소도시	74.7	28.1	2.8	3.9	0.6
	군지역	85.2	7.4	3.7	3.7	0.0
세대주 연령	30대 이하	79.4	17.5	3.2	6.3	1.6
	40대	77.7	17.4	5.8	2.5	0.8
	50대	82.5	26.6	3.5	2.1	0.0
	60대 이상	74.6	31.7	0.0	4.8	0.0
세대주 직업	화이트칼라	78.3	23.6	4.5	4.5	1.3
	블루칼라	75.5	22.4	0.0	2.0	0.0
	자영업	79.6	24.6	4.2	3.0	0.0
세대주 교육수준	중졸 이하	84.6	23.1	0.0	0.0	0.0
	고졸	80.1	19.9	3.6	2.4	0.0
	대재 이상	78.6	25.2	3.8	4.3	1.0
	모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
가구소득	3000만원 미만	70.2	21.3	4.3	6.4	0.0
	3000~5000만원 미만	80.7	23.9	2.3	3.4	0.0
	5000만원 이상	80.2	22.8	4.8	2.4	1.2

주: 군지역, 주부, 은퇴자, 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

나. 연금저축 소득공제 관련

1) 조사 목적

- 현 연금저축 소득공제율 및 한도 변화에 따른 향후 보험소비자들의 태도를 조사함으로써 정책 및 제도 방향성에 기초자료로 삼고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

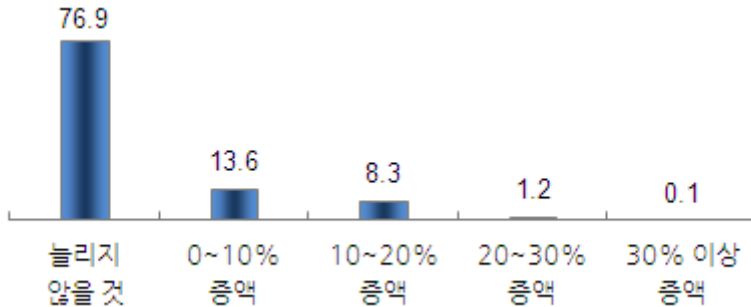
- 개인연금 소득공제율이 현행 100%에서 120%로 높아질 경우 개인연금 납입액을 늘리겠다는 응답은 23.1%로 나타나, 10명 중 약 8명(76.9%)은 소득공제

율이 늘어나더라도 현 개인연금 납입액을 늘리지 않겠다고 응답함.

- 소득공제율 확대 시 현 납입액에 ‘0~10%정도 증액’이 13.6%, ‘10~20% 증액’ 8.3%, ‘20~30% 증액’ 1.2%, ‘30% 이상 증액’은 0.1%로, 증액을 하더라도 그 금액은 상당히 적을 것으로 보임.

〈그림 V-8〉 연금저축 소득공제율 증가시 납입액 증액 여부

(N=1,200 / 단위: %)



- 개인연금 납입액을 늘리겠다는 응답자를 대상(N=277)으로 증액 방법을 질문한 결과, 생활비를 줄여서(39.4%)와 생활비와 다른 금융상품가입을 함께 줄여(20.6%) 개인연금 납입액을 늘리겠다는 응답이 높게 나타나 개인연금에 대한 세제지원이 신규 장기저축 증대에 일정부분 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사됨.

〈그림 V-9〉 개인연금 납입액 증액 방법

(N=277 / 단위: %)

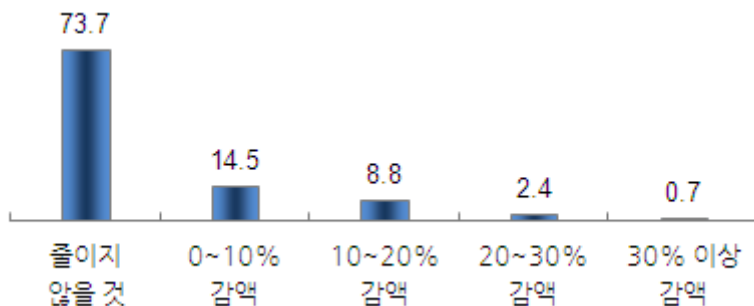


■ 반면, 개인연금 소득공제율이 현행 100%에서 80%로 줄어든 경우 개인연금 납입액을 줄이지 않을 것이라는 응답이 73.7%, 줄이겠다는 응답은 26.3%로 나타남.

○ 소득공제율 감소 시 현 납입액에 '0~10% 감액'이 14.5%로 가장 많고, '10~20% 감액' 8.8%, '20~30% 감액' 2.4, '30% 이상 감액' 0.7%로, 납입액을 줄이더라도 그 금액은 적을 것으로 보임.

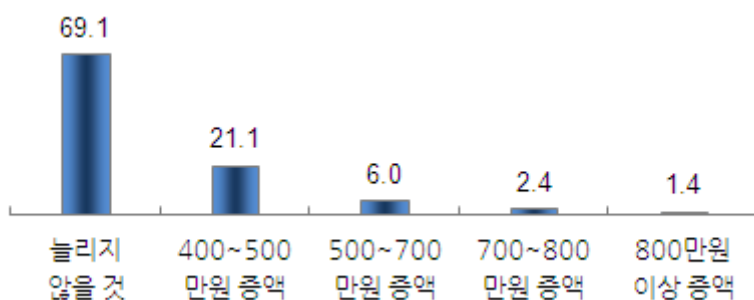
〈그림 V-10〉 연금저축 소득공제율 감소 시 납입액 감액 여부

(N=1,200 / 단위: %)



〈그림 V-11〉 연금저축 소득공제 한도 증가 시 납입액 증액 여부

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 연금저축 소득공제율 인상 시 납입액 증액 여부: 계층별

- 연금저축 소득공제율 인상 시 연금 납입액을 늘리겠다는 응답 비율은 연령이 낮을수록(20대 37.9% > 30대 28.2% ≒ 40대 27.2% > 50대 17.5% > 60대 이상 6.7%), 대도시(27.4%), 화이트칼라(36.8%), 미혼(35.2%), 대재 이상(32.2%), 중소득(26.4%)과 고소득(28.6%) 가구에서 상대적으로 높음.

〈표 V-17〉 연금저축 소득공제율 인상 시 납입액 증액 여부: 특성별
(단위: %)

특성별		늘리지 않을 것	0~10%	10~20%	20~30%	30% 이상
지역규모	대도시	72.6	15.8	9.8	1.8	0.0
	중소도시	80.1	12.5	6.6	0.6	0.2
	군지역	83.7	6.7	8.7	1.0	0.0
응답자 연령	20대	62.1	20.7	14.3	3.0	0.0
	30대	71.8	16.1	11.3	0.8	0.0
	40대	72.8	14.6	10.8	1.5	0.4
	50대	82.5	12.2	4.4	0.9	0.0
	60대 이상	93.3	5.6	1.2	0.0	0.0
응답자 직업	화이트칼라	63.2	22.1	13.2	1.2	0.4
	블루칼라	74.4	14.5	9.8	1.3	0.0
	자영업	82.3	11.8	5.4	0.5	0.0
	주부	81.9	10.1	6.5	1.6	0.0
	은퇴자	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0
	무직/기타	86.7	2.7	8.0	2.7	0.0
응답자 교육수준	중졸 이하	94.4	4.8	0.8	0.0	0.0
	고졸	81.5	11.2	6.4	0.9	0.0
	대재 이상	67.8	18.3	12.0	1.7	0.2
	모름/무응답	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
결혼 여부	기혼	79.8	12.2	6.9	0.9	0.1
	미혼	64.8	19.3	13.7	2.1	0.0
가구 소득	저소득	90.3	7.6	1.7	0.3	0.0
	중소득	73.6	14.0	10.9	1.5	0.0
	고소득	71.4	17.5	9.5	1.3	0.3

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 연금저축 납입액 증액 방법: 계층별

- 생활비를 줄여 연금저축 납입액을 늘리겠다는 응답 비율은 대도시(42.2%), 40대(42.5%)와 50대(50.0%), 블루칼라(46.7%), 고졸(42.6%)에서 높고, 다른 금융상품 가입을 줄여서 늘리겠다는 응답은 30대(44.3%), 화이트칼라(45.3%)와 자영업(42.4%), 대재 이상(41.4%), 기혼(43.1%), 중소득(43.3%) 가구에서 높게 나타남.

〈표 V-18〉 연금저축 소득공제율 인상 시 납입액 증액 여부: 특성별
(단위: %)

특성별		생활비를 줄여서	다른 금융상품 가입을 줄여서	생활비, 금융상품 가입을 줄여서
지역규모	대도시	42.2	40.9	16.9
	중소도시	35.8	35.8	28.3
	군지역	35.3	58.8	5.9
응답자 연령	20대	37.7	35.1	27.3
	30대	34.3	44.3	21.4
	40대	42.5	39.7	17.8
	50대	50.0	37.5	12.5
	60대 이상	29.4	52.9	17.6
응답자 직업	화이트칼라	35.8	45.3	18.9
	블루칼라	46.7	30.0	23.3
	자영업	36.4	42.4	21.2
	주부	40.0	40.0	20.0
	은퇴자	0.0	100.0	0.0
	무직/기타	50.0	30.0	20.0
응답자 교육수준	중졸 이하	57.1	42.9	0.0
	고졸	42.6	37.6	19.8
	대재 이상	36.7	41.4	21.9
결혼 여부	기혼	38.5	43.1	18.5
	미혼	41.5	32.9	25.6
가구 소득	저소득	50.0	39.3	10.7
	중소득	37.6	43.3	19.1
	고소득	38.9	36.1	25.0

주: 군지역, 60대 이상, 중졸 이하, 가구 소득 저소득은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 연금저축 소득공제율 감소시 납입액 감액 여부: 계층별

- 연금저축 소득공제율 감소 시 납입액을 줄이겠다는 응답은 50대 이상을 제외한 전 연령층, 화이트칼라(32.6%), 고졸(26.1%), 대재 이상(28.6%), 미혼(32.6%), 중소득(27.2%)과 고소득(29.2%) 가구에서 상대적으로 높음.

〈표 V-19〉 연금저축 소득공제율 감소시 납입액 감액 여부: 특성별

(단위: %)

특성별		줄이지 않을 것	0~10%	10~20%	20~30%	30%이상
지역규모	대도시	71.0	15.3	9.4	3.2	1.1
	중소도시	76.6	14.8	7.1	1.3	0.2
	군지역	73.1	8.7	13.5	3.8	1.0
응답자 연령	20대	68.5	14.8	10.8	5.9	0.0
	30대	69.8	16.9	10.1	2.8	0.4
	40대	70.9	15.7	10.8	1.5	1.1
	50대	74.7	14.8	8.3	1.3	0.9
	60대 이상	83.7	10.3	4.0	1.2	0.8
응답자 직업	화이트칼라	67.4	17.8	11.6	2.3	0.8
	블루칼라	75.6	12.0	9.4	2.1	0.9
	자영업	74.8	15.0	8.3	1.3	0.5
	주부	74.6	14.9	7.7	2.8	0.0
	은퇴자	83.3	0.0	0.0	8.3	8.3
	무직/기타	78.7	9.3	4.0	6.7	1.3
응답자 교육수준	중졸 이하	81.6	6.4	8.8	1.6	1.6
	고졸	73.9	15.9	8.6	1.5	0.2
	대재 이상	71.4	15.0	9.0	3.6	1.0
	모름/무응답	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
결혼 여부	기혼	75.2	13.9	8.4	1.9	0.7
	미혼	67.4	17.2	10.3	4.7	0.4
가구 소득	저소득	78.9	12.8	6.6	1.0	0.7
	중소득	72.8	13.1	10.1	3.0	0.9
	고소득	70.8	17.8	8.5	2.7	0.3

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3. 주택연금

가. 주거 형태 및 주택 보유 여부

1) 조사 목적

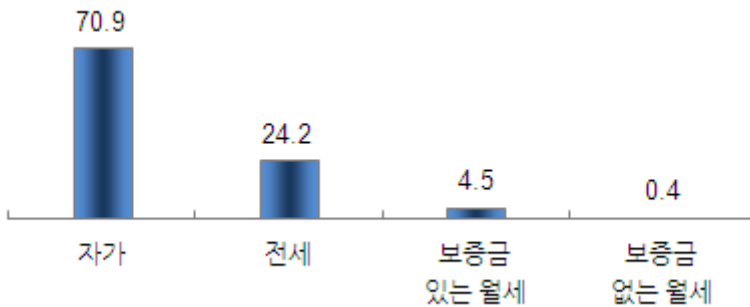
- 현 주거형태 및 금융자산을 파악하여 향후 보험회사의 경영전략을 지원하기 위함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 현재 살고 있는 집의 거주형태는 자가가 70.9%로 가장 많았고, 전세 24.2%, 월세 4.5%, 보증금 없는 월세 0.4%로 29.1%가 전·월세로 거주하고 있는 것으로 조사됨.

〈그림 V-12〉 주거 형태

(N=1,200 / 단위: %)



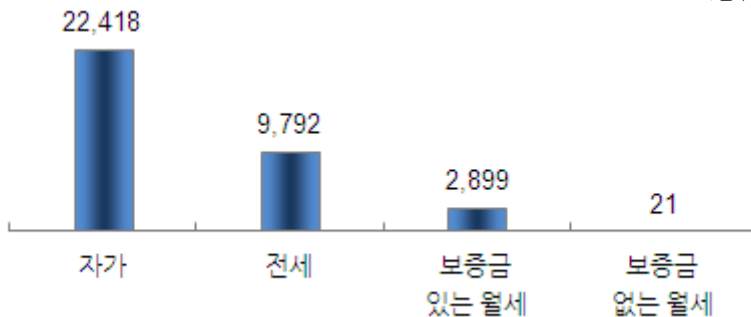
- 자가의 평균 주택 가격은 2억 2,418만원임.
 - 지역별 평균 주택 가격은 서울이 약 3억 9,400만원으로 가장 높고, 인천/경기가 2억 6,500만원, 그 외 지역은 1억 5,000만원 내외 수준으로 수도권과

지방 간 주택 가격 차이가 크게 나타남.

- 평균 전세가는 약 9,800만원으로 서울은 1억 3,100만원, 인천/경기 1억 700만원, 그 외 지역은 1억 원 미만으로 전세가 역시 수도권과 지방 간 차이가 큼.
- 월세의 경우 평균적으로 보증금 2,900만원, 월세 약 21만원으로 조사됨.
 - 보증금 있는 월세의 경우, 전년(1,626만원) 대비 보증금이 약 2배 정도 증가한 것으로 나타남.
 - 최근 전세난과 주택 매수심리 위축으로 임대인들의 월세 선호가 늘어나면서 보증금이 크게 상승한 것으로 보임.

〈그림 V-13〉 주거 금액

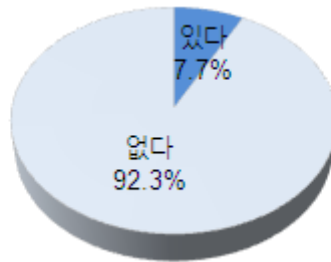
(단위: 만원)



- 현재 전월세에 거주자(N=349)를 대상으로 자가 소유 여부를 조사한 결과, 7.7%만이 본인 소유의 주택이 있다고 응답해 세입자 10명 중 약 9명(92.3%)이 무주택자인 것으로 조사됨.

〈그림 V-14〉 주택 보유 여부

(N=349)



3) 세부 분석

■ 주거 형태: 특성별 분석

- 자가는 서울, 인천/경기 등 수도권 외 지역과 군지역(88.5%)에서 높고, 50대(85.4%), 60대 이상(87.3%)의 세대주, 자영업(80.5%), 고소득(86.7%) 가구에서 80% 이상으로 특히 높음.
- 전세는 서울(30.7%)과 인천/경기(31.7%), 30대 이하(58.1%)의 젊은 세대주, 화이트칼라(34.8%)와 블루칼라(34.0%), 1인 가구(37.7%), 중소득 가구(34.3%)에서 상대적으로 높음.
- 보증금 있는 월세는 30대 이하(14.8%)의 세대주, 1인 가구(23.1%), 미혼(14.2%), 그리고 저소득(11.4%) 가구에서 상대적으로 높은 특징을 보임.

〈표 V-20〉 주거 형태: 특성별

(단위: %)

특성별		자가	전세	보증금 있는월세	보증금 없는월세
거주지역	서울	64.9	30.7	4.0	0.4
	인천/경기	63.4	31.7	4.6	0.3
	대전/충청	79.2	16.7	4.2	0.0
	광주/전라	75.4	17.5	6.3	0.8
	대구/경북	79.7	13.8	5.7	0.8
	부산/울산/경남	78.1	18.2	3.6	0.0
	강원	73.7	21.1	2.6	2.6
지역규모	대도시	70.5	25.1	4.3	0.2
	중소도시	68.0	26.2	5.2	0.6
	군지역	88.5	8.7	1.9	1.0
세대주 연령	30대 이하	25.8	58.1	14.8	1.3
	40대	71.8	25.8	2.4	0.0
	50대	85.4	12.2	2.4	0.0
	60대 이상	87.3	11.0	1.0	0.7
세대주 직업	화이트칼라	60.1	34.8	4.9	0.3
	블루칼라	55.7	34.0	9.4	0.9
	자영업	80.5	16.8	2.4	0.2
	주부	75.0	25.0	0.0	0.0
	은퇴자	100.0	0.0	0.0	0.0
	무직/기타	89.1	5.4	4.3	1.1
가구 유형별	1인 가구	37.7	37.7	23.1	1.5
	다인 가구	75.0	22.5	2.2	0.3
결혼여부	기혼	72.4	25.0	2.2	0.4
	미혼	64.8	20.6	14.2	0.4
가구소득	저소득	66.8	20.4	11.4	1.4
	중소득	62.0	34.3	3.6	0.2
	고소득	86.7	12.7	0.5	0.0

주: 주부, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 자가 주택 금액: 특성별 분석

- 자가 주택의 가격은 지역규모가 클수록 높은 가운데, 서울이 3억 9,417만원으로 가장 높았고, 인천/경기도 2억 6,555만원으로 높은 반면, 그 외 지역은 1억 5,000만원 내외 수준으로 수도권과 주택 가격 격차가 매우 큼.
- 50대(2억 5,031만원) 세대주, 화이트칼라(2억 3,515만원), 자영업(2억 4,570만원), 그리고 가구 소득이 높을수록(저소득 1억 3,738만원 < 중소득 2억 1,656만원 < 고소득 2억 8,312만원) 주택가격이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 V-21〉 자가 주택 금액: 특성별

(단위: %)

특성별		1.5억원 미만	1.5~3억원 미만	3~5억원 미만	5억원 이상	평균 (만원)
거주지역	서울	1.2	20.2	54.0	24.5	39,417
	인천/경기	10.4	52.3	29.3	8.1	26,555
	대전/충청	44.2	54.7	0.0	1.1	14,497
	광주/전라	76.8	22.1	0.0	1.1	10,567
	대구/경북	60.2	37.8	0.0	2.0	12,697
	부산/울산/경남	37.3	56.7	5.3	0.7	17,810
	강원	50.0	39.3	3.6	7.1	16,446
지역규모	대도시	16.7	43.9	27.8	11.6	27,860
	중소도시	33.6	47.4	13.8	5.2	20,162
	군지역	88.0	9.8	2.2	0.0	7,893
세대주 연령	30대 이하	39.3	44.3	16.4	0.0	18,182
	40대	29.1	50.0	15.5	5.3	21,434
	50대	23.8	42.7	23.2	10.2	25,031
	60대 이상	41.4	33.3	17.2	8.0	20,950
세대주 직업	화이트칼라	24.4	51.1	16.3	8.1	23,515
	블루칼라	47.5	39.0	11.9	1.7	17,268
	자영업	25.4	40.3	24.9	9.3	24,570
	주부	50.0	16.7	16.7	16.7	20,833
	은퇴자	22.2	59.3	14.8	3.7	22,400
	무직/기타	59.8	23.2	9.8	7.3	16,573
가구소득	저소득	58.0	33.7	7.8	0.5	13,738
	중소득	28.1	48.6	18.1	5.1	21,656
	고소득	19.6	39.4	26.6	14.4	28,312

주: 강원, 주부, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 전세 금액: 특성별 분석

- 전세가 역시 지역 규모가 클수록 높아 대도시가 1억 494만원으로 가장 높게 나타남.
- 또한, 40대(1억 812만원) 세대주, 화이트칼라(1억 1,469만원), 중소득(1억 501만원)과 고소득(1억 1,479만원) 가구의 전세가가 1억 이상으로 상대적으로 높음.

〈표 V-22〉 전세 주택 금액: 특성별

(단위: %)

특성별		6천만원 미만	6천~1억원 미만	1억~1.5억원 미만	1.5억원 이상	평균(만원)
지역규모	대도시	21.3	26.2	31.2	21.3	10,494
	중소도시	30.7	32.1	20.7	16.4	9,386
	군지역	66.7	33.3	0.0	0.0	5,111
세대주 연령	30대 이하	22.6	32.1	29.2	16.1	9,821
	40대	21.6	21.6	32.4	24.3	10,812
	50대	41.3	34.8	6.5	17.4	8,467
	60대 이상	39.4	27.3	18.2	15.2	9,227
세대주 직업	화이트칼라	14.8	30.5	27.3	27.3	11,469
	블루칼라	41.7	36.1	15.3	6.9	7,349
	자영업	31.3	24.1	30.1	14.5	9,596
	주부	0.0	0.0	100.0	0.0	10,000
	무직/기타	80.0	0.0	0.0	20.0	5,200
가구소득	저소득	50.8	30.5	16.9	1.7	6,220
	중소득	22.4	27.9	27.9	21.9	10,501
	고소득	16.7	33.3	25.0	25.0	11,479

주: 군지역, 주부는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 자가 보유 여부: 특성별 분석

- 세입자 중에서 자가 보유자는 대도시보다는 중소도시(10.5%)에서 높은 가운데, 인천/경기(11.7%)와 광주/전라(9.7%)에서 상대적으로 높게 나타남.
- 50대(12.7%), 60대 이상(13.2%) 세대주, 자영업(14.6%), 그리고 고소득(26.0%) 가구에서 자가 보유율이 상대적으로 높음.

〈표 V-23〉 자가 보유 여부: 특성별

(단위: %)

특성별		있다	없다
거주지역	서울	4.5	95.5
	인천/경기	11.7	88.3
	대전/충청	4.0	96.0
	광주/전라	9.7	90.3
	대구/경북	0.0	100.0
	부산/울산/경남	4.8	95.2
	강원	20.0	80.0
지역규모	대도시	4.8	95.2
	중소도시	10.5	89.5
	군지역	8.3	91.7
세대주 연령	30대 이하	4.6	95.4
	40대	8.6	91.4
	50대	12.7	87.3
	60대 이상	13.2	86.8
세대주 직업	화이트칼라	6.8	93.2
	블루칼라	2.1	97.9
	자영업	14.6	85.4
	주부	50.0	50.0
	무직/기타	0.0	100.0
가구 유형별	1인 가구	4.9	95.1
	다인 가구	8.6	91.4
가구소득	저소득	2.1	97.9
	중소득	5.9	94.1
	고소득	26.0	74.0

주: 대전/충청, 대구/경북, 강원, 군지역, 주부는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

나. 주택연금 이용 의향

1) 조사 목적

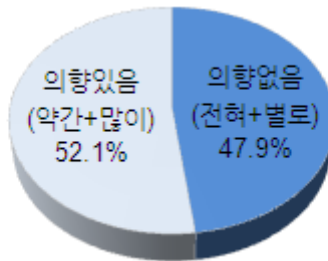
- 본인 소유주택을 담보로 매월 평생 연금을 수령하는 주택연금에 대한 보험소비자의 이용 의향과 함께 이와 연계된 보험상품에 대한 견해를 조사함으로써, 향후 관련 보험상품에 대한 제도 및 운영 방향성에 대해 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 만 60세 이상 고령자 소유 주택을 담보로 매월 평생 동안 연금방식으로 노후 생활 자금을 지급받는 주택연금에 ‘이용할 의향이 있다’는 52.1%(매우 17.8% + 약간 34.3%), ‘이용할 의향이 없다’는 47.9%(별로 34.5% + 전혀 13.4%)로 이용 의향이 엇갈림.
- 주택연금 이용에 대한 긍정적 견해는 서울(63.5%), 30대(55.3%), 60대 이상(54.9%), 그리고 저소득(56.4%) 가구에서 높음.

〈그림 V-15〉 주택연금 이용 의향

(N=878)



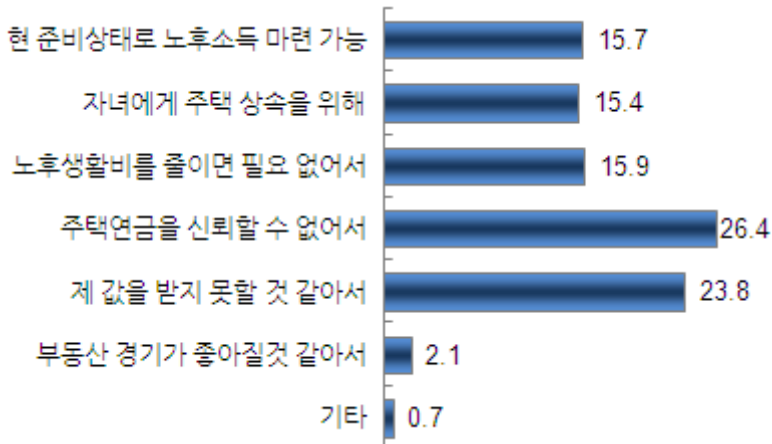
- 주택연금 이용 의향이 없다(N=421)는 이유로는 ‘주택연금을 신뢰할 수 없어서’(26.4%)와 ‘주택을 담보로 할 경우 제 값을 받지 못할 것 같아서’(23.8%)라는 응답률이 가장 많아 주택연금 및 운영에 대한 신뢰 부족에 원인이 있는 것

으로 보임.

- 그 외에도 ‘노후생활비를 줄이면 필요 없어서’(15.9%), ‘현 준비상태로 노후소득 마련이 가능해서’(15.7%), ‘자녀에게 주택상속을 위해서’(15.4%) 등의 이유로 주택연금을 이용할 의향이 없다고 응답함.

〈그림 V-16〉 주택연금 이용 의향이 없는 이유

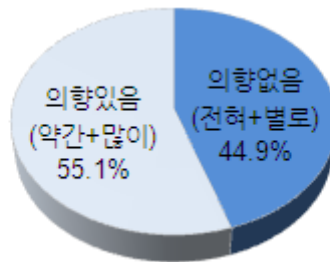
(N=421 / 단위: %)



- 주택연금을 받아 일부를 노후의 장기요양 치료비로 사용하도록 연계한 보험 상품에 ‘가입할 의향이 있다’ 55.1%(매우 16.6% + 약간 38.5%), ‘가입할 의향이 없다’ 44.9%(별로 34.5% + 전혀 10.4%)로 가입 의향이 약 10%p 이상 높음.

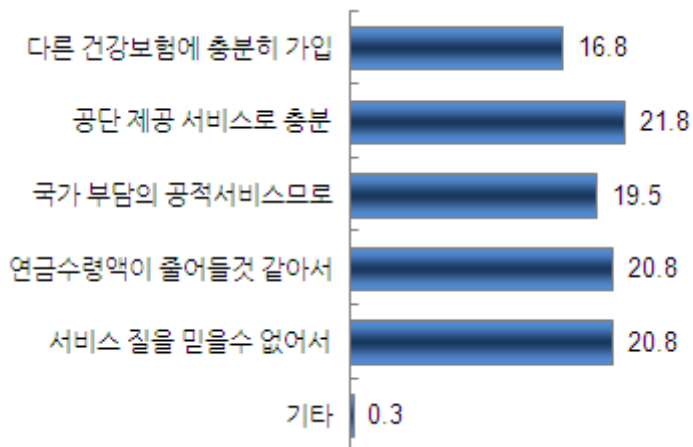
〈그림 V-17〉 노인장기요양서비스 연계 보험 상품 이용 의향

(N=878)



- 노후장기요양치료 연계 보험 상품 가입 의향이 없다(N=394)는 이유로는 ‘국민건강보험공단 제공의 노인장기요양서비스가 충분해서’(21.8%), ‘연금수령액이 줄어들 것 같아서’와 ‘민간 제공의 노후장기요양서비스 질을 믿을 수 없어서’가 각 20.8%, ‘노인장기요양서비스는 국가 부담의 공적 서비스이므로’ 19.5%, ‘다른 건강보험에 충분히 가입해서’ 16.8% 등으로 고르게 나타남.

〈그림 V-18〉 노인장기요양서비스 연계 보험 상품 이용 의향이 없는 이유
(N=394 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 주택연금 이용 의향: 특성별

- 주택연금 이용 의향은 군지역보다 대도시(52.5%)와 중소도시(53.8%)에서 높은 가운데, 서울(63.5%)과 광주/전라(61.2%)에서 60% 이상으로 높음.
- 또한, 30대(55.3%), 60대 이상(54.9%), 주부(57.8%), 기혼(53.3%), 무자녀층(57.1%)과 저소득(56.4%) 가구에서 주택연금 이용 의향이 높게 나타남.

〈표 V-24〉 주택연금 이용 의향: 특성별

(단위: %)

특성별		의향 없음	의향 있음
거주지역	서울	36.5	63.5
	인천/경기	51.5	48.5
	대전/충청	45.8	54.2
	광주/전라	38.8	61.2
	대구/경북	56.1	43.9
	부산/울산/경남	51.3	48.7
	강원	76.7	23.3
지역규모	대도시	47.5	52.5
	중소도시	46.2	53.8
	군지역	57.0	43.0
응답자 연령	20대	54.8	45.2
	30대	44.7	55.3
	40대	48.1	51.9
	50대	48.2	51.8
	60대 이상	45.1	54.9
	화이트칼라	46.7	53.3
응답자 직업	블루칼라	47.2	52.8
	자영업	50.3	49.7
	주부	42.2	57.8
	은퇴자	25.0	75.0
	무직/기타	62.1	37.9
	중졸 이하	48.1	51.9
응답자 교육수준	고졸	49.3	50.7
	대재 이상	46.6	53.4
	모름/무응답	33.3	66.7
	가구 유형	1인 가구	34.0
가구 유형	다인 가구	48.8	51.2
	없음	42.9	57.1
자녀수	1명	47.8	52.2
	2명	45.5	54.5
	3명 이상	66.0	34.0
	가구소득	저소득	43.6
가구소득	중소득	46.9	53.1
	고소득	51.5	48.5

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 주택연금 이용 의향이 없는 이유: 특성별

- ‘주택연금을 신뢰할 수 없어서’라는 응답은 부산/울산/경남(43.6%), 지역 규모(대도시 31.8% > 중소도시 23.3% > 군지역 17.0%)가 크고, 교육 수준(중졸 이하 13.7% < 고졸 26.0% < 대재 이상 30.8%)이 높을수록 높음.
- ‘제 값을 받지 못할 것 같아서’라는 응답은 대전/충청(47.7%), 지역규모(대도시 21.4% < 중소도시 24.4% < 군지역 30.2%)가 작고, 교육 수준(중졸 이하 31.4% > 고졸 24.0% > 대재 이상 20.7%)과 가구 소득(저소득 29.4% > 중소득 24.2% > 고소득 20.6%)이 낮을수록 높음.
- ‘자녀에게 상속을 위해서’는 군지역(24.5%), 60대 이상(22.5%), 중졸 이하(25.5%)의 저학력층에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 V-25〉 주택연금 이용 의향이 없는 이유: 특성별

(단위: %)

특성별		현 상태로 노후소득 마련 가능	자녀에게 주택 상속을 위해	생활비를 줄이면 필요 없어서	주택연금 을 신뢰할 수 없어서	제 값을 받지 못할 것 같아서
지역규모	대도시	16.1	10.9	18.2	31.8	21.4
	중소도시	17.0	17.6	15.3	23.3	24.4
	군지역	9.4	24.5	9.4	17.0	30.2
응답자 연령	20대	14.9	9.5	12.2	31.1	27.0
	30대	15.7	15.7	17.6	31.4	17.6
	40대	18.0	14.0	16.0	28.0	22.0
	50대	17.0	13.8	13.8	25.5	26.6
	60대 이상	12.7	22.5	19.6	19.6	23.5
응답자 직업	화이트칼라	19.2	7.7	12.8	33.3	24.4
	블루칼라	6.0	17.9	16.4	31.3	23.9
	자영업	17.0	16.3	17.0	23.5	24.8
	주부	16.5	20.3	16.5	24.1	22.8
	은퇴자	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3
	무직/기타	19.5	14.6	17.1	17.1	19.5
응답자 교육수준	중졸 이하	7.8	25.5	19.6	13.7	31.4
	고졸	15.5	17.0	15.5	26.0	24.0
	대재 이상	18.3	10.7	15.4	30.8	20.7
	모름/무응답	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
가구소득	저소득	5.9	17.6	16.5	24.7	29.4
	중소득	14.9	15.5	17.4	26.7	24.2
	고소득	21.1	14.3	14.3	26.9	20.6

주: 강원, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 노인장기요양서비스 연계 보험 상품 이용 의향: 특성별

- 주택연금 일부 노후장기요양 치료비로 연계하는 보험 상품에 가입 의향이 있다는 응답은 서울(67.1%), 광주/전라(66.3%), 그리고 군지역보다 대도시(56.7%)와 중소도시(55.6%)에서 높음.
- 또한, 블루칼라(59.2%), 주부(62.6%), 1인 가구(77.4%)와 가구 소득(저소득 60.5% > 중소득 56.3% > 고소득 50.9%)이 높을수록 가입 의향이 높게 나타남.

〈표 V-26〉 노인장기요양서비스 연계 보험 상품 이용 의향: 특성별
(단위: %)

특성별		의향 없음	의향 있음
거주지역	서울	32.9	67.1
	인천/경기	51.9	48.1
	대전/충청	41.7	58.3
	광주/전라	33.7	66.3
	대구/경북	57.1	42.9
	부산/울산/경남	44.1	55.9
	강원	66.7	33.3
지역규모	대도시	43.3	56.7
	중소도시	44.4	55.6
	군지역	53.8	46.2
응답자 직업	화이트칼라	46.7	53.3
	블루칼라	40.8	59.2
	자영업	47.4	52.6
	주부	37.4	62.6
	은퇴자	25.0	75.0
	무직/기타	62.1	37.9
가구 유형	1인 가구	22.6	77.4
	다인 가구	46.3	53.7
자녀수	없음	40.3	59.7
	1명	47.1	52.9
	2명	42.5	57.5
	3명 이상	64.2	35.8
가구소득	저소득	39.5	60.5
	중소득	43.7	56.3
	고소득	49.1	50.9

주: 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 노인장기요양서비스 연계 보험 상품 이용 의향이 없는 이유: 특성별

- ‘연금 수령액이 줄어들 것 같아서’는 대구/경북(39.3%), 20대(29.9%)의 젊은 층에서, ‘서비스 질을 믿을 수 없어서’는 대전/충청(30.0%)과 부산/울산/경남(32.8%), 저소득(31.2%) 가구에서 30% 이상으로 높음.
- ‘다른 보험에 충분히 가입해서’는 50대(24.2%)와 고소득(26.3%) 가구에서 상대적으로 높음.

〈표 V-27〉 노인장기요양서비스 연계 보험 상품 이용 의향이 없는 이유: 특성별
(단위: %)

특성별		다른 보험에 충분히 가입	공단 제공 서비스로 충분	국가 부담의 공적 서비스 이므로	연금 수령액이 줄어들 것 같아서	서비스 질을 믿을 수 없어서
거주지역	서울	18.2	18.2	18.2	25.5	20.0
	인천/경기	23.6	26.8	18.7	12.2	18.7
	대전/충청	5.0	22.5	15.0	27.5	30.0
	광주/전라	15.2	27.3	21.2	21.2	15.2
	대구/경북	12.5	12.5	30.4	39.3	5.4
	부산/울산/경남	9.0	25.4	13.4	19.4	32.8
	강원	35.0	5.0	25.0	0.0	30.0
지역규모	대도시	18.3	18.9	14.3	25.7	22.9
	중소도시	18.3	24.3	23.1	15.4	18.3
	군지역	6.0	24.0	26.0	22.0	22.0
응답자 연령	20대	11.9	23.9	17.9	29.9	16.4
	30대	13.0	17.4	23.9	23.9	21.7
	40대	20.6	21.6	13.4	18.6	25.8
	50대	24.2	23.1	17.6	17.6	16.5
	60대 이상	10.8	21.5	26.9	18.3	22.6
가구소득	저소득	14.3	16.9	18.2	19.5	31.2
	중소득	7.3	30.7	26.7	21.3	13.3
	고소득	26.3	16.2	13.8	21.0	22.8

주: 강원, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

Ⅵ. 금융 자산

1. 보유 금융자산

1) 조사 목적

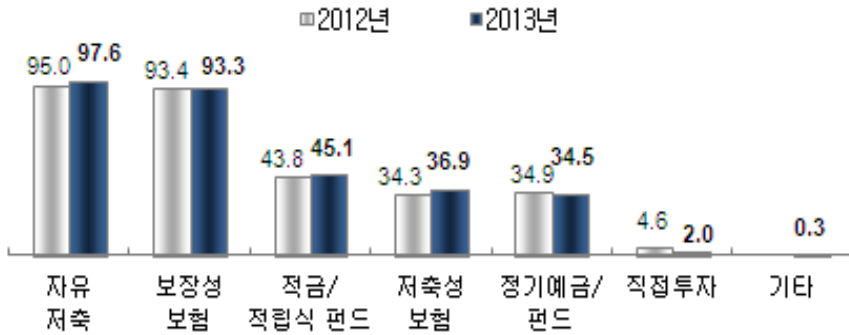
- 보험상품 수요를 가구가 보유하고 있는 금융자산 측면에서 분석하여 보험 상품과 타금융상품과의 관계를 살펴보고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 자유저축(97.6%)과 보장성 보험(93.3%)을 보유한 가구의 비율은 상당히 높아 대부분의 가구가 보유하고 있는 것으로 나타남.
 - 그 외, 적금/적립식 펀드 45.1%, 저축성 보험 36.9%, 정기예금/펀드 34.5%, 그리고 주식/채권 등 직접투자 2.0%로 매우 낮음.
 - 금융자산 보유율은 전년도와 비슷하나 직접 투자는 전년 대비 2.6%p 감소함.

〈그림 VI-1〉 금융상품별 보유 여부

(N=1,200 / 단위: %)



- 금융상품별 가구당 평균 잔액을 살펴보면, 정기예금/펀드가 2,134만원으로 가장 많고, 직접투자가 1,897만원, 적금/적립식펀드가 1,119만원, 자유저축은 596만원으로 나타남.

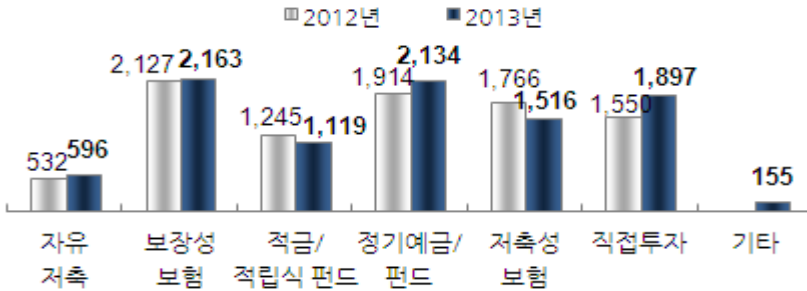
○ 목돈 만들기 및 간접투자 성격의 정기예금/펀드와 투자 성격을 지닌 주식, 채권 등 직접 투자의 잔액이 큰 반면, 수시 입출금이 가능한 자유저축은 그 특성상 가입률은 가장 높으나 예금액은 상대적으로 적음.

- 보장성 보험은 월 37만원을 납부하는 가운데 납입 횟수를 고려한 총 납입액은 가구당 평균 2,163만원으로 나타났으며, 저축성 보험은 월 29만원을 납부하는 가운데 총 납입액은 가구당 평균 1,516만원으로 보장성 보험의 납입금액이 더 높음.

- 가구당 평균 4,432만원의 금융자산을 보유하고 있는 것으로 조사됨.

〈그림 VI-2〉 금융상품별 보유 금액

(단위: 만원)



주: 보장성 보험과 저축성 보험 금액은 월 납입 금액이며, 함께 산출시 보험은 납입 횟수를 고려한 총 납입 금액을 포함하여 산출함.

3) 세부 분석

■ 금융상품별 보유율: 특성별 분석

- 전반적으로 대학재학 이상, 화이트칼라의 고학력 세대주와 고소득 가구에 서 각 금융상품의 보유율이 상대적으로 높음.
- 자유저축과 보장성 보험 보유율은 대부분 계층에서 90% 이상으로 높은 가운데, 60대 이상(86.6%), 무직/기타(79.3%), 중졸 이하(77.5%)의 저학력 층, 1인 가구(83.8%), 무자녀층(85.6%)과 저소득(84.1%) 가구에서 보장성 보험 보유율이 상대적으로 낮음.
- 적금 및 적립식 펀드와 같이 목돈 모으기 상품 가입률은 화이트칼라 (55.2%)와 대학재학 이상(53.0%)의 고학력층, 미혼(51.5%), 고소득 (55.2%) 가구에서 50% 이상으로 높은 반면, 군지역(22.1%), 60대 이상 (30.8%)의 장년층, 중졸 이하(20.0%)의 저학력, 저소득(29.1%) 가구의 가입률은 30% 이하로 낮게 나타남.
- 정기에금 및 펀드와 같은 간접투자 상품은 군지역(40.4%)과 고소득 (41.1%) 가구의 가입률이 상대적으로 높음.
- 저축성 보험 가입률은 40대(45.3%)와 50대(42.6%), 화이트칼라(49.7%), 대재 이상(45.3%)의 고학력, 고소득(49.9%) 가구에서 높음.

〈표 VI-1〉 금융상품별 보유율: 특성별

(단위: %)

특성별		자유 저축	보장성 보험	적금/ 적립식 펀드	저축성 보험	정기 예금/ 펀드	직접 투자
지역규모	대도시	98.0	93.4	47.3	37.4	32.2	1.6
	중소도시	96.8	93.8	47.2	37.5	35.8	2.4
	군지역	99.0	89.4	22.1	31.7	40.4	1.9
세대주 연령	30대 이하	97.9	92.8	50.4	36.4	30.1	1.3
	40대	96.9	96.2	48.8	45.3	34.1	2.4
	50대	98.4	96.6	50.3	42.6	36.2	3.2
	60대 이상	97.0	86.6	30.8	22.1	36.1	0.7
세대주 직업	화이트칼라	97.3	97.6	55.2	49.7	36.4	3.3
	블루칼라	97.6	91.5	43.9	24.5	34.0	1.9
	자영업	97.6	93.7	42.4	37.9	33.1	1.6
	주부	100.0	75.0	37.5	12.5	37.5	0.0
	은퇴자	100.0	92.6	33.3	14.8	48.1	0.0
	무직/기타	97.8	79.3	26.1	17.4	31.5	0.0
세대주 교육수준	중졸 이하	92.5	77.5	20.0	12.5	29.2	0.8
	고졸	98.7	93.5	42.9	34.0	32.3	1.3
	대재 이상	97.6	96.6	53.0	45.3	37.9	3.0
	모름/무응답	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0
가구 유형	1인 가구	93.8	83.8	39.2	20.0	32.3	0.8
	다인 가구	98.0	94.4	45.8	39.0	34.8	2.1
결혼 여부	기혼	97.5	93.6	43.5	38.5	35.0	2.2
	미혼	97.9	91.8	51.5	30.5	32.6	1.3
자녀수	없음	97.8	85.6	34.2	17.3	33.5	1.1
	1명	97.0	94.4	48.5	38.9	32.3	1.5
	2명	97.7	98.4	47.7	52.6	37.1	3.0
	3명 이상	96.8	93.7	41.3	34.9	34.9	3.2
가구소득	저소득	95.8	84.1	29.1	17.3	29.1	0.7
	중소득	98.3	94.8	46.6	38.4	32.8	1.1
	고소득	97.9	98.1	55.2	49.9	41.1	4.2

주: 주부, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 금융상품별 보유 금액: 특성별 분석

- 총 금융자산은 자영업자(4,800만원), 화이트칼라(4,624만원), 고소득(6,173만원) 가구가 많음.
- 한편, 1인 가구보다 다인 가구(4,685)에서, 미혼보다 기혼(4,577만원)의 총 금융자산이 더 많은 것으로 조사됨.
- 세대주 연령별로는 50대(5,325만원)와 40대(4,704만원)의 금융자산이 가장 많은데 활발한 경제활동에 따른 소득 증대와 자녀의 성장 등으로 다른 연령대 대비 많은 자산을 보유한 것으로 판단됨.

〈표 VI-2〉 금융상품별 보유 금액: 특성별

(단위: 만원)

특성별		자유 저축	적금/ 적립식 펀드	장기 예금/ 펀드	저축성 보험	보장성 보험	합계
지역규모	대도시	644	1,076	2,093	30	38	4,364
	중소도시	517	1,171	2,046	28	37	4,518
	군지역	737	1,026	2,706	26	31	4,366
성	남성	630	1,043	2,187	30	36	4,304
	여성	563	1,189	2,087	27	38	4,557
세대주 연령	30대 이하	359	786	1,138	23	33	2,864
	40대	534	1,170	2,014	29	41	4,704
	50대	739	1,215	2,049	32	42	5,325
	60대 이상	661	1,271	2,995	28	28	4,280
세대주 직업	화이트칼라	526	1,069	1,820	27	39	4,624
	블루칼라	423	932	1,610	27	30	3,362
	자영업	693	1,246	2,280	31	40	4,800
	주부	1,001	610	5,167	10	21	4,346
	은퇴자	991	685	3,370	28	28	5,897
	무직/기타	600	1,383	3,200	22	28	3,744
가구 유형	1인 가구	523	743	1,783	23	17	2,359
	다인 가구	604	1,158	2,174	29	39	4,685
결혼 여부	기혼	581	1,135	2,235	29	37	4,577
	미혼	657	1,060	1,686	29	37	3,833
가구소득	저소득	513	877	2,358	21	22	2,900
	중소득	563	1,062	1,861	24	35	4,034
	고소득	705	1,285	2,322	36	49	6,173

주: 주부, 은퇴자, 직접투자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

보장성 보험과 저축성 보험 금액은 월 납입금액임.

2. 가계 위험 관련

가. 가계 대출 실태

1) 조사 목적

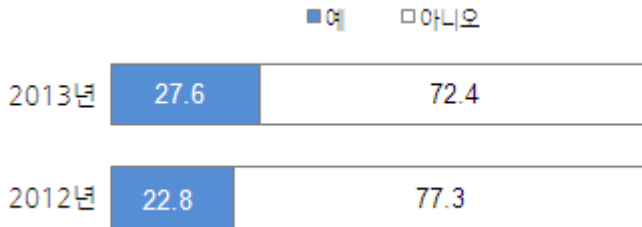
- 현재 가계부채 급증에 따른 우려가 커지는 상황에서 가계 대출 실태를 통해 가계의 경제적 리스크를 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 현재 금융기관 및 지인 등으로부터 신용 또는 담보대출을 받은 가구는 27.6%로, 2012년 대비 4.8%p 증가한 것으로 나타남.

〈그림 VI-3〉 대출 여부

(N=1,200)

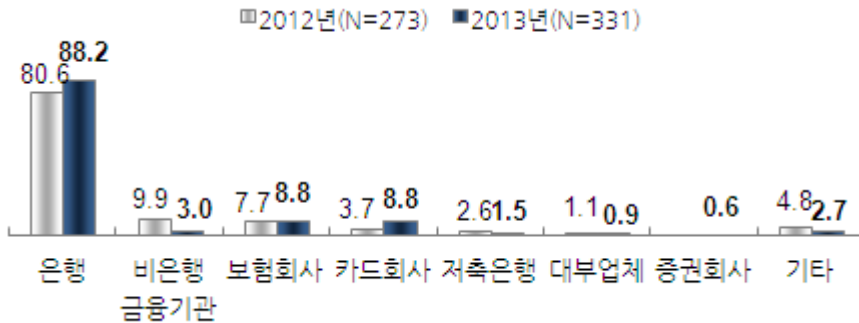


- 대출 기관(N=331)으로는 은행이 88.2%로 압도적으로 많고, 그 외 보험회사와 카드회사(각 8.8%), 비은행 금융기관(3.0%) 등을 통해 대출을 받은 것으로 나타남.

- 은행과 카드회사를 통한 대출은 전년 대비 증가한 반면, 신협, 농수협 등 비은행 금융기관을 통한 대출은 감소한 것으로 나타남.

〈그림 VI-4〉 대출 기관

(단위: %)



■ 조사시점을 기준으로 가구당 대출 잔액은 평균 3,765만원이고, 대출 기관별로는 비은행 금융기관이 5,115만원으로 가장 많았고, 다음으로 은행(3,890만원), 저축은행(1,400만원) 등 은행권을 통한 대출이 많은 것으로 나타남.

○ 그 외, 보험회사 1,084만원, 대부업체, 증권사, 카드사를 통한 대출 금액은 600만원 이하임.

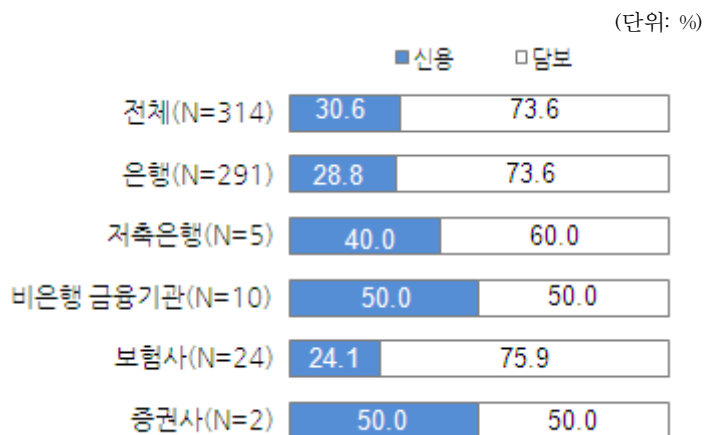
〈그림 VI-5〉 대출 잔액

(N=331 / 단위: 만원)



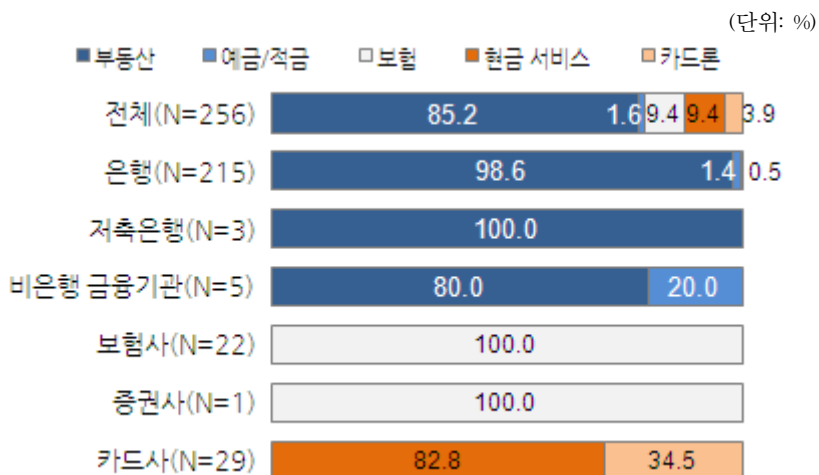
■ 전체적으로 대출 형태는 담보대출이 73.6%로 신용대출(30.6%)에 2배 이상인 가운데, 은행(73.6%)과 보험회사(75.9%)는 담보대출이 70% 이상으로 많음.

〈그림 VI-6〉 대출 형태



- 담보 형태로는 전체적으로 부동산이 85.2%로 가장 많고, 그 외 보험과 현금 서비스(각 9.4%), 카드론(3.9%), 예금/적금(1.6%) 등은 10% 미만으로 나타남.

〈그림 VI-7〉 담보 형태



3) 세부 분석

■ 대출 여부: 특성별 분석

- 대출 가구는 군지역 대비 대도시(26.3%)와 중소도시(30.9%)에서 상대적으로 많고, 30대 이하(32.2%)와 40대(40.1%) 세대주, 기혼(30.7%), 유자녀 가구와 중소득 이상의 가구에서 상대적으로 높음.
- 이는 결혼과 이후 주택 마련, 자녀 학비 및 양육비 등으로 가계 소비가 가장 많은 시기인 만큼 대출을 상대적으로 많이 이용하는 것으로 보임.

〈표 VI-3〉 대출 여부: 특성별

(단위: %)

특성별		예	아니오
거주지역	서울	26.7	73.3
	인천/경기	29.1	70.9
	대전/충청	25.8	74.2
	광주/전라	22.2	77.8
	대구/경북	20.3	79.7
	부산/울산/경남	35.9	64.1
	강원	23.7	76.3
지역규모	대도시	26.3	73.7
	중소도시	30.9	69.1
	군지역	17.3	82.7
세대주 연령	30대 이하	32.2	67.8
	40대	40.1	59.9
	50대	28.8	71.2
	60대 이상	10.4	89.6
결혼여부	기혼	30.7	69.3
	미혼	14.6	85.4
자녀 수	없음	16.2	83.8
	1명	28.8	71.2
	2명	39.0	61.0
	3명 이상	44.4	55.6
가구 소득	저소득	14.2	85.8
	중소득	32.2	67.8
	고소득	31.3	68.7

■ 대출 기관: 특성별 분석

- 은행 대출은 60대 이상을 제외한 전 연령층, 화이트칼라(90.6%)와 자영업(92.4%), 그리고 가구 소득(저소득 75.6% < 중소득 88.4% < 고소득 92.4%) 이 높을수록 높음.

〈표 VI-4〉 대출 기관: 특성별

(단위: %)

특성별		은행	비은행 금융 기관	보험 회사	기타	카드 회사	저축 은행	대부 업체	증권 회사
지역규모	대도시	91.9	0.7	7.4	1.4	4.7	1.4	0.7	1.4
	중소도시	88.5	4.2	9.7	2.4	13.3	0.0	1.2	0.0
	군지역	55.6	11.1	11.1	16.7	0.0	16.7	0.0	0.0
세대주 연령	30대 이하	86.8	0.0	7.9	1.3	17.1	1.3	0.0	0.0
	40대	88.7	4.3	7.8	1.7	7.0	2.6	0.9	0.9
	50대	90.8	3.7	10.1	3.7	4.6	0.0	0.0	0.9
	60대 이상	80.6	3.2	9.7	6.5	9.7	3.2	6.5	0.0
세대주 직업	화이트칼라	90.6	2.2	10.8	2.2	10.8	0.7	0.7	0.0
	블루칼라	77.8	1.9	11.1	3.7	16.7	1.9	0.0	3.7
	자영업	92.4	3.4	6.7	2.5	3.4	1.7	1.7	0.0
	은퇴자	85.7	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0
	무직/기타	66.7	16.7	0.0	8.3	0.0	8.3	0.0	0.0
가구 소득	저소득	75.6	4.9	0.0	9.8	17.1	0.0	0.0	0.0
	중소득	88.4	3.5	9.3	2.3	7.6	1.7	1.7	0.6
	고소득	92.4	1.7	11.0	0.8	7.6	1.7	0.0	0.8

주: 군지역, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 총 대출 잔액: 특성별 분석

- 총 대출 잔액은 인천/경기(4,325만원)와 서울(3,897만원) 등 수도권 지역, 대도시(3,934만원)가 약 4,000만원 내외로 다른 지역 대비 높음.
- 또한, 40대(4,036만원), 50대(4,172만원), 자영업(4,728만원), 그리고 가구 소득이 높을수록 높아 고소득(5,181만원) 가구의 대출 잔액이 4,000만원 이상으로 많음.

〈표 VI-5〉 총 대출 잔액: 특성별

(단위: %)

특성별		1,500만원 미만	1,500~5,000만원 미만	5,000만원 이상	평균 (만원)
거주 지역	서울	25.4	32.8	41.8	3,897
	인천/경기	29.4	37.3	33.3	4,325
	대전/충청	32.3	45.2	22.6	3,247
	광주/전라	35.7	53.6	10.7	3,198
	대구/경북	28.0	48.0	24.0	3,404
	부산/울산/경남	20.3	62.3	17.4	3,219
	강원	11.1	33.3	55.6	5,167
지역규모	대도시	22.3	41.2	36.5	3,934
	중소도시	29.7	46.7	23.6	3,784
	군지역	38.9	50.0	11.1	2,200
세대주 연령	30대 이하	38.2	35.5	26.3	2,853
	40대	25.2	48.7	26.1	4,036
	50대	19.3	51.4	29.4	4,172
	60대 이상	32.3	25.8	41.9	3,563
세대주 직업	화이트칼라	29.5	46.8	23.7	3,442
	블루칼라	33.3	50.0	16.7	2,718
	자영업	19.3	41.2	39.5	4,728
	은퇴자	42.9	14.3	42.9	2,750
	무직/기타	33.3	41.7	25.0	3,267
가구 소득	저소득	51.2	36.6	12.2	2,177
	중소득	24.4	51.7	23.8	3,172
	고소득	22.0	36.4	41.5	5,181

주: 광주/전라, 대구/경북, 부산/울산/경남, 강원, 군지역, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 대출 형태: 특성별 분석

- 신용대출의 이용률은 30대 이하(56.5%)의 젊은 세대주, 전세(72.6%)에서 높은 반면, 담보대출은 40대(78.6%)와 50대(80.0%), 자영업(81.9%), 자가(87.2%)에서 높아, 계층에 따라 대출 형태의 차이를 보임.

〈표 VI-6〉 대출 형태: 특성별

(단위: %)

특성별		신용 대출	담보 대출
세대주 연령	30대 이하	56.5	50.7
	40대	25.0	78.6
	50대	23.8	80.0
	60대 이상	14.3	85.7
세대주 직업	화이트칼라	40.3	64.9
	블루칼라	36.2	76.6
	자영업	18.1	81.9
	은퇴자	16.7	83.3
	무직/기타	27.3	72.7
거주형태	자가	18.2	87.2
	전세	72.6	27.4
	월세	70.0	30.0

주: 60대 이상, 은퇴자, 무직/기타, 월세는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

나. 가계 리스크 대처 방안

1) 조사 목적

- 가계 위험 발생 시 리스크 대처 방안 및 우선 금융자산을 파악하여 가계 리스크 대처 방안 등을 수립하는데 기초자료로 활용하고자 함.

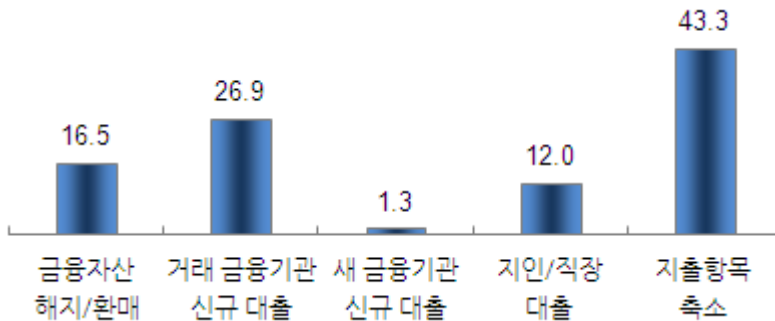
2) 조사 결과 및 시사점

- 현재 소득 이상의 돈이 필요할 경우 자금 마련 방법으로 ‘지출항목을 줄이겠다’는 응답률이 43.3%로 가장 높고, ‘거래 금융기관의 신규 대출’이 26.9%, ‘금융자산 해지/환매’ 16.5%, ‘지인/직장 대출’ 12.0%이며, 그 외에 ‘새 금융기관 신규대출’은 1.3%에 불과함.

○ 조사 결과, 자금이 필요할 경우 대출 보다는 지출을 줄이거나 보유 금융자산을 통해 마련하겠다는 응답이 더 많음.

〈그림 VI-8〉 소득 이상의 자금 필요시 마련 방법

(N=1,200 / 단위: %)



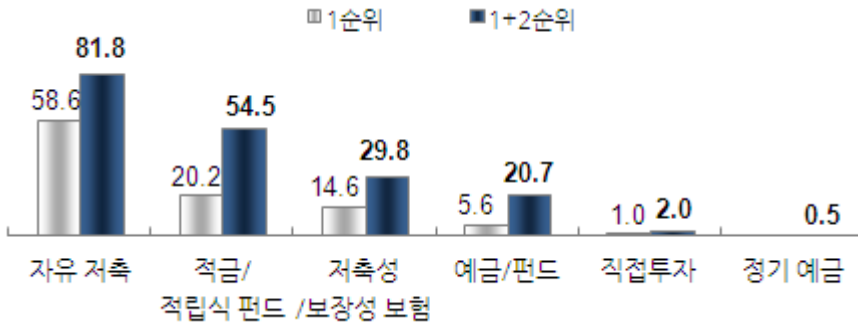
- 필요한 자금조달을 위해 금융자산을 해지/환매(N=198)할 경우, 1순위로 자유저축(58.6%)을 가장 많이 꼽았고, 다음으로 적금/적립식 펀드(20.2%), 저축성/보장성 보험(14.6%), 예금/펀드(5.6%), 직접투자(1.0%)의 순으로 나타남.

○ 1+2순위에서도 역시 자유저축이 81.8%로 가장 높고, 이어 적금/적립식 펀드(54.5%)가 높게 나타남.

○ 보험 상품의 경우, 중도 해지 시 원금손실이 크고 위험 관리를 목적으로 하는 만큼 해지 의향이 상대적으로 낮은 것으로 보임.

〈그림 VI-9〉 금융자산 해약 시 우선 순위

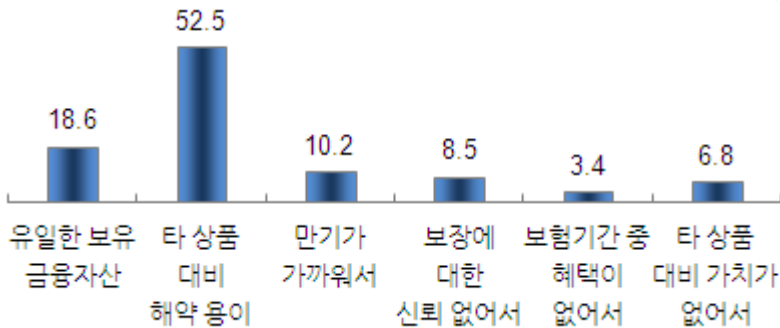
(N=198 / 단위: %)



- 보험 상품 해약 이유(N=59)로는 '타 상품 대비 해약 용이'가 52.5%로 가장 높아, 간편한 해지 절차가 자금 필요시 보험 상품을 해약하겠다는 이유로 조사됨.

〈그림 VI-10〉 저축성/보장성 보험 우선 해약 의향 이유

(N=59 / 단위: %)



3) 세부 분석

- 소득 이상 자금 필요 시 마련 방법: 특성별

- 지출항목을 줄이겠다는 응답은 군지역(62.5%), 여성(46.2%), 60대 이상(58.3%), 주부(50.0%), 그리고 저소득(56.7%) 가구에서 높음.

- 거래 금융기관 신규대출은 중소도시(34.6%), 남성(29.6%), 60대 이상 외 전 연령, 화이트칼라(31.0%), 중소득 이상 가구에서 30% 이상으로 높음.
- 금융자산 해지/환매는 대도시(21.0%), 40대(22.0%), 화이트칼라(20.5%)와 자영업(19.3%), 그리고 고소득(21.5%) 가구 등 비교적 경제적 여유가 있는 계층에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 VI-7〉 소득 이상 자금 필요 시 마련 방법: 특성별

(단위: %)

특성별		금융자산 해지/환매	거래 금융기관 신규대출	새로운 금융기관 신규대출	지인/ 직장대출	지출항목 축소
지역규모	대도시	21.0	21.2	0.9	10.7	46.3
	중소도시	14.6	34.6	2.1	12.4	36.3
	군지역	1.9	18.3	0.0	17.3	62.5
성	남성	16.0	29.6	1.0	13.3	40.1
	여성	17.0	24.3	1.6	10.8	46.2
응답자 연령	20대	12.3	30.0	1.0	15.3	41.4
	30대	16.5	29.4	2.0	14.1	37.9
	40대	22.0	31.0	1.1	9.3	36.6
	50대	17.5	28.4	2.2	10.0	41.9
	60대 이상	13.1	16.3	0.4	11.9	58.3
응답자 직업	화이트칼라	20.5	31.0	1.2	12.0	35.3
	블루칼라	13.2	28.6	0.4	17.5	40.2
	자영업	19.3	27.3	1.9	9.4	42.1
	주부	13.7	25.0	1.6	9.7	50.0
	은퇴자	8.3	8.3	0.0	16.7	66.7
	무직/기타	9.3	14.7	1.3	14.7	60.0
가구 소득	저소득	10.4	16.3	1.7	14.9	56.7
	중소득	16.3	29.4	1.1	11.8	41.4
	고소득	21.5	31.6	1.3	10.1	35.5

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

부 록: 설문지

2013년도 보험 소비자 설문 조사 ID

안녕하십니까?

본 조사는 매년 보험연구원이 금융/보험에 대한 소비자의 수요를 파악하는 조사입니다.

본 조사를 통해 파악된 보험소비자의 수요변화 추세는 보험회사들의 상품 설계, 마케팅 정책 등 경영전략 수립에 반영될 예정이므로, 보험소비자에 대한 서비스 확대 및 개선이 예상됩니다.

본 조사 자료는 통계처리 이외의 목적에는 절대 사용되지 않으니 ○○님의 의견을 솔직하게 말씀해 주시기 바랍니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 조사에 협조해 주시면 감사하겠습니다.

2013년 4월

응답자 성명	
응답자 연락처	
응답자 주소	※ 응답자 주소의 시/구/군까지 적어 주세요. _____시/도 _____시/구/군 _____읍/면/동
면접날짜	____월 ____일 ____시 ____분부터 ____분까지

SQ1. 거주지역	① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전 ⑦ 울산 ⑧ 경기 ⑨ 강원 ⑩ 충북 ⑪ 충남 ⑫ 전북 ⑬ 전남 ⑭ 경북 ⑮ 경남
SQ2. 지역규모	① 대도시 ② 중소도시 ③ 군지역
SQ3. 성	① 남성 ② 여성
SQ4. 결혼여부	① 기혼 ② 미혼
SQ5. 세대주 여부	○○님께서는 현재 ○○님 가구의 가구주이십니까? ① 예(가구주) ② 아니오(가구원)
SQ6. 연령	※ 응답자가 가구주인 경우, 본인 연령을 가구주 란에도 기재해 주세요. 본인 (만____세) 만 20세 미만 면접 중단 가구주 (만____세) 만 20세 미만 면접 중단
SQ7. 가족 구성원	○○님 가구의 구성은 어떻게 되십니까? ① 1인 가구 ② 다인 가구 → 총 가족수: (__명) / 자녀수: (총 __명 = 아들 __명 + 딸 __명)

면접원 성명	S/V확인	검증원 확인	코딩원 확인
-----------	-------	-----------	-----------

♠ **생명보험 가입실태** ♠

문1. 본인을 포함하여 ○○님 댁(가구)에서는 현재 가입한 생명보험이 있으
십니까?

① 있다 문2번으로

② 없다  문12번으로

문2. (문1에서 ①번 응답자만) 본인을 포함하여 ○○님 댁(가구)에서 가입한 생명보험 상품 종류와 가입한 보험 상품별 가입 건수를 말씀해 주십시오.

보험 상품 종류			가입 여부	가입 건수
2-1	질병치료중점보장보험(암보험 등)		① 가입 ② 비가입	_____ 건
2-2	재해중점보장보험		① 가입 ② 비가입	_____ 건
2-3	종신보험		① 가입 ② 비가입	_____ 건
2-4	저축성보험(저축중심, 보장성 저축)		① 가입 ② 비가입	_____ 건
2-5	연금보험(공무원연금, 국민연금 등 제외)		① 가입 ② 비가입	_____ 건
2-6	교육보험		① 가입 ② 비가입	_____ 건
2-7	치명적 질병보험(CI)		① 가입 ② 비가입	_____ 건
2-8	변액보험	변액연금	① 가입 ② 비가입	_____ 건
		변액유니버설	① 가입 ② 비가입	_____ 건
		변액종신	① 가입 ② 비가입	_____ 건

문3. ○○님 본인을 포함한 ○○님 **택(가구)**에서 가입하신 생명보험에서 다음 항목(위험)으로 보험금을 지급받은 경험이 있는 경우를 **모두** 말씀해 주십시오(복수응답 가능).

- ① 중증질병(암, 심혈관질환 등) ② 일반질병 ③ 성인병(당뇨, 고혈압 등)
 ④ 상해 ⑤ 치매 ⑥ 사망 ⑦ 저축(연금 포함)
 ⑧ 교통사고(자동차, 기타 교통) ⑨ 재산손실
 ⑩ 자녀(18세 미만)에 대한 보장 ⑪ 기타
 ⑫ 지급받은 경험 없음 **☞문6번으로**

문4. (문3에서 ①~⑪번 응답자만) 보험금 지급 신청절차나 과정에서 가입 당시 설계사나 직원으로부터 도움을 받으셨습니까?

- ① 예 **☞문4-1번으로** ② 아니오 **☞문5번으로**

문4-1. (문4에서 ①번 응답자만) 그렇다면, 해당 보험설계사나 직원의 도움에 대해 얼마나 만족하셨습니까?

- ① 매우 불만족 ② 불만족하는 편 ③ 보통
 ④ 만족하는 편 ⑤ 매우 만족

문5. 보험금 신청부터 지급까지 얼마의 시간이 걸리셨습니까?

- ① 3일 이하 ② 3일 초과~2주일 이하 ③ 2주일 초과~2개월 이하
④ 2개월초과~6개월 이하 ⑤ 6개월 초과

문6. ○○님(본인)께서는 현재 가입한 생명보험이 있으십니까?

- ① 있다  문7번으로 ② 없다  문12번으로

문7. (문6에서 ①번 응답자만) ○○님(본인)께서 가입한 생명보험 상품 종류와 해당 보험 상품의 가입 건수를 말씀해 주시고, 가입경로(보기1)와 가입이유(보기2)를 보기를 참조하여 말씀해 주십시오.

※ 같은 보험종목 2개 이상 가입한 경우, 가입경로와 가입이유는 중요한 보험상품 기준으로 응답해 주세요.

보험 상품 종류		가입 여부	가입 건수	가입 경로 (보기1)	가입 이유 (보기2)
7-1	질병치료중점보장보험(암보험 등)	① 가입 ② 비가입	___ 건		
7-2	재해중점보장보험	① 가입 ② 비가입	___ 건		
7-3	종신보험	① 가입 ② 비가입	___ 건		
7-4	저축성보험(저축중심, 보장성 저축)	① 가입 ② 비가입	___ 건		
7-5	연금보험(공무원연금, 국민연금 등 제외)	① 가입 ② 비가입	___ 건		
7-6	교육보험	① 가입 ② 비가입	___ 건		
7-7	치명적 질병보험(CI)	① 가입 ② 비가입	___ 건		
7-8	변액연금	① 가입 ② 비가입	___ 건		
	변액유니버설	① 가입 ② 비가입	___ 건		
	변액종신	① 가입 ② 비가입	___ 건		

(보기1) 가입 경로

- | | |
|-----------------------|---------------|
| ① 보험설계사, 보험회사 소속 대리점 | ② 대형법인대리점(GA) |
| ③ 보험회사 임직원 등 | ④ 인터넷 |
| ⑤ 보험회사 통신판매(전화/우편/카드) | ⑥ 은행, 증권회사 등 |
| ⑦ TV 쇼핑채널(홈쇼핑) | ⑧ 대형 할인점 |
| ⑨ 기타(직접기재: _____) | |

(보기2) 가입 이유

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| ① 위험에 대비한 보장 | ② 목돈마련을 위한 저축수단 |
| ③ 자산증식을 위한 투자수단 | ④ 노후자금 마련 |
| ⑤ 자녀에게 유산상속 목적 | ⑥ 타 금융상품과 비교한 세계혜택 유리 |
| ⑦ 기타(직접 기재: _____) | |

문8. ○○님(본인)께서 최근 3년 내(2010년~2012년) 가입하신 생명보험 상품 종류와 보험회사(보기3)를 말씀해 주시고, 가입한 생명보험 상품에 대해 계약 시 기대했던 상품 내용(가격 및 서비스 등 전반적 만족도) 대비, 가입 후 실제 상품 내용에 얼마나 만족하시는지 평가해 주십시오.

※ 같은 보험종목 2개 이상 가입한 경우, 중요한 보험상품 기준으로 응답해 주세요. 최근 3년내 가입하신 상품이 없으시면 문9번으로 가세요.

보험 상품 종류			가입 회사 (보기3)	가입 상품에 대한 만족도				
				매우 불만족	불만족 하는편	보통	만족 하는편	매우 만족
8-1	질병치료중점보장보험(암보험 등)			①	②	③	④	⑤
8-2	재해중점보장보험			①	②	③	④	⑤
8-3	종신보험			①	②	③	④	⑤
8-4	저축성보험(저축중심, 보장성 저축)			①	②	③	④	⑤
8-5	연금보험(공무원연금, 국민연금 등 제외)			①	②	③	④	⑤
8-6	교육보험			①	②	③	④	⑤
8-7	치명적 질병보험(CI)			①	②	③	④	⑤
8-8	변액보험	변액연금		①	②	③	④	⑤
		변액유니버설		①	②	③	④	⑤
		변액종신		①	②	③	④	⑤

(보기3) 보험 회사	
① 한화생명(구 대한생명) ② 삼성생명 ③ 교보생명	
④ 흥국생명 ⑤ 현대라이프(구 녹십자생명) ⑥ 신한생명 ⑦ 동부생명 ⑧ 동양생명 ⑨ 우리아비바(구 LIG생명) ⑩ KDB생명 ⑪ 미래에셋생명 ⑫ 하나HSBC(구 하나생명) ⑬ 카디프생명(구 SH&C생명) ⑭ KB생명	
⑮ 알리안츠생명 ⑯ 메트라이프생명 ⑰ PCA생명 ⑱ ACE생명(구 뉴욕생명) ⑲ ING생명 ⑳ AIA생명(구 AIG생명) ㉑ 라이나생명 ㉒ 푸르덴셜생명	
㉓ 우체국 ㉔ NH농협생명 등 기타공제	
㉕ 기타(직접기재: _____)	

문9. ○○님(본인)께서 가입하신 생명보험회사가 제공하는 서비스에 어느 정도 만족하고 계십니까? 다음의 각 항목들에 대해 ‘매우 불만족’ 1점, ‘매우 만족’ 5점으로 1점에서 5점 사이로 평가해 주십시오.

항목		생명보험회사 제공 서비스 만족도				
		매우 불만족	불만족 하는편	보통	만족 하는편	매우 만족
9-1	(자세한 설명, 친절한 태도, 신속한 계약절차 등) 계약 체결할 때 제공된 서비스	①	②	③	④	⑤
9-2	(건강정보 서비스, 지속적 관심 등) 계약을 유지하는 중 제공된 서비스	①	②	③	④	⑤
9-3	☞ 문3에서 ①~⑪ 응답자만 (보험금의 신속한 지급 등) 보상서비스	①	②	③	④	⑤

문10. ○○님께서는 보험회사가 마음이 들지 않더라도 가격이 저렴하다면, 현재 가입하고 있는 생명보험회사에서 다른 생명보험회사로 변경할 의향이 있으십니까?

① 예 ☞ 문11-1번으로

② 아니오 ☞ 문11-2번으로

문11-1. (문10에서 ①번 응답자만) 그럼, 가격이 어느 정도 저렴하면 보험회사를 변경하시겠습니까?

(매월 내는 보험료에 _____%가 저렴하면 변경하겠다)

문11-2. (문10에서 ②번 응답자만) 보험회사를 변경하지 않으시겠다고 한다면, 그 이유는 무엇입니까? 주된 이유 2가지를 순서대로 말씀해 주세요.

1순위: () / 2순위: ()

- ① 회사에 대한 신뢰성
- ② 상품을 권유해준 사람과 인간적 관계
- ③ 제공된 서비스 만족
- ④ 회사의 브랜드에 대한 자긍심
- ⑤ 사회적 책임활동(공익을 위한 활동)
- ⑥ 기타()

문12. ○○님(본인)께서는 향후 1년 내 생명보험 상품에 가입할 의향이 있으십니까? 또한, 향후 생명보험 상품에 가입시(보험가입 의향 ③, ④번 응답자) 어느 경로를 통해 보험에 가입하시겠습니까? 보험 상품별로 가입 의향과 선호하는 가입경로(보기4), 선호이유(보기5) 2가지를 보기를 참조하여 말씀해 주십시오.

항 목			항후 보험 가입 의향				선호 가입경로 (보기4)	선호 이유(보기5)	
			전혀 없다	별로 없다	약간 있다	매우 많다		이유1	이유2
12-1	질병치료중점보장보험(암보험 등)		①	②	③	④			
12-2	재해중점보장보험		①	②	③	④			
12-3	중신보험		①	②	③	④			
12-4	저축성보험(저축중심, 보장성 저축)		①	②	③	④			
12-5	연금보험(공무원연금, 국민연금 등 제외)		①	②	③	④			
12-6	교육보험		①	②	③	④			
12-7	치명적 질병보험(CI)		①	②	③	④			
12-8	변액보험	변액연금	①	②	③	④			
		변액유니버설	①	②	③	④			
		변액종신	①	②	③	④			

(보기4) 선호 가입 경로

- | | |
|-----------------------|---------------|
| ① 보험설계사, 보험회사 소속 대리점 | ② 대형법인대리점(GA) |
| ③ 보험회사 임직원 등 | ④ 인터넷 |
| ⑤ 보험회사 통신판매(전화/우편/카드) | ⑥ 은행, 증권회사 등 |
| ⑦ TV 쇼핑채널(홈쇼핑) | ⑧ 대형 할인점 |
| ⑨ 기타(직접기재: _____) | |

(보기5) 선호 이유

- | | |
|-----------------|-------------------|
| ① 가입이 편리해서 | ② 가격이 저렴해서 |
| ③ 정보획득이 용이해서 | ④ 재무설계 등의 전문성 때문에 |
| ⑤ 시간을 절약할 수 있어서 | ⑥ 권유자와의 친분 때문에 |
| ⑦ 친절하고 서비스가 좋아서 | ⑧ 기타(직접기재: _____) |

문13. ○○님(본인)께서 향후 생명보험회사를 선택할 때 가장 중요하게 고려할 요인 2가지를 순서대로 말씀해 주십시오.

1순위: (_____) / 2순위: (_____)

- ① 상품 경쟁력(보장의 다양성 및 니즈 반영)
- ② 보험회사 브랜드의 신뢰성
- ③ 가격 경쟁력
- ④ 개인적 관계(가족, 친구 및 동료의 권유)
- ⑤ 서비스 지원(계약, 보상 등)
- ⑥ 과거 거래경험
- ⑦ 회사 규모
- ⑧ 계약체결의 편의성
- ⑨ 고객을 중시하는 경영철학
- ⑩ 설계사의 전문적 재무설계 능력
- ⑪ 기타(_____)

♠ 손해보험 가입실태 ♠

문14. ○○님 본인을 포함하여 ○○님 택(가구)에서는 현재 가입한 손해보험이 있으십니까?

① 있다 **☞ 문15번으로**

② 없다 **☞ 문23번으로**

문15. (문14에서 ①번 응답자만) ○○님 본인을 포함한 ○○님 택(가구) 가입한 손해보험 상품 종류와 가입한 보험 상품별 가입건수를 말씀해 주십시오.

보험 상품 종류			가입 여부	가입 건수
15-1	자동차보험(개인용 승용차)		① 가입 ② 비가입	_____건
15-2	장기손해보험	상해(운전자보험 등)	① 가입 ② 비가입	_____건
		건강(의료비, 질병 등)	① 가입 ② 비가입	_____건
		종합(재물+상해)	① 가입 ② 비가입	_____건
		저축성 보험(개인연금 포함)	① 가입 ② 비가입	_____건
		어린이보험	① 가입 ② 비가입	_____건
15-3	상해보험(여행, 교통상해 1년 이내)		① 가입 ② 비가입	_____건
15-4	통합보험		① 가입 ② 비가입	_____건
15-5	기타 (직접기재: _____)		① 가입 ② 비가입	_____건

문16. ○○님 본인을 포함한 ○○님 택(가구)에서 가입하신 손해보험에서 다음 항목(위험)으로 보험금을 지급받은 경험이 있는 경우를 **모두** 말씀해 주십시오(복수응답 가능).

- ① 중증질병(암, 심혈관질환 등) ② 일반질병
 ③ 성인병(당뇨, 고혈압 등) ④ 상해 ⑤ 치매
 ⑥ 사망 ⑦ 저축(연금 포함) ⑧ 교통사고(자동차, 기타 교통)
 ⑨ 재산손실 ⑩ 자녀(18세미만)에 대한 보장 ⑪ 기타
 ⑫ 지급받은 경험 없음

* 교통사고에는 자동차보험으로 보장받은 경우도 포함됨.

문17. ○○님(본인)께서는 현재 가입한 손해보험이 있으십니까?

① 있다 **☞ 문18번으로**

② 없다 **☞ 문23번으로**

문18. (문17에서 ①번 응답자만) ○○님(본인)께서 가입한 손해보험 상품 종류와 해당 보험 상품의 가입건수를 말씀해 주시고, 가입경로(보기 1)와 가입이유(보기2)를 보기를 참조하여 말씀해 주십시오.

※ 같은 보험종목 2개 이상 가입한 경우, 가입경로와 가입이유는 중요한 보험상품 기준으로 응답해 주세요.

보험상품종류		가입 여부	가입 건수	가입 경로 (보기1)	가입 이유 (보기2)
18-1	자동차보험(개인용 승용차)	① 가입 ② 비가입	_____건		
18-2	장기 손해 보험	상해(운전자보험 등)	① 가입 ② 비가입	_____건	
		건강(의료비, 질병 등)	① 가입 ② 비가입	_____건	
		종합(재물+상해)	① 가입 ② 비가입	_____건	
		저축성 보험(개인연금 포함)	① 가입 ② 비가입	_____건	
		어린이보험	① 가입 ② 비가입	_____건	
18-3	상해보험(여행, 교통상해 1년이내)	① 가입 ② 비가입	_____건		
18-4	통합보험	① 가입 ② 비가입	_____건		
18-5	기타(직접기재: _____)	① 가입 ② 비가입	_____건		

(보기1) 가입 경로

- | | |
|-----------------------|---------------|
| ① 보험설계사, 보험회사 소속 대리점 | ② 대형법인대리점(GA) |
| ③ 보험회사 임직원 등 | ④ 인터넷 |
| ⑤ 보험회사 통신판매(전화/우편/카드) | ⑥ 은행, 증권회사 등 |
| ⑦ TV 쇼핑채널(홈쇼핑) | ⑧ 대형 할인점 |
| ⑨ 기타(직접기재: _____) | |

(보기2) 가입 이유

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| ① 위험에 대비한 보장 | ② 목돈마련을 위한 저축수단 |
| ③ 자산증식을 위한 투자수단 | ④ 노후자금 마련 |
| ⑤ 자녀에게 유산상속 목적 | ⑥ 타 금융상품과 비교한 세제혜택 유리 |
| ⑦ 기타(직접기재: _____) | |

문19. ○○님(본인)께서 최근 3년 내(2010년~2012년) 가입하신 손해보험 상품 종류와 보험회사(보기6)를 말씀해 주시고, 가입한 손해보험 상품에 대해 계약 시 기대했던 상품 내용(가격 및 서비스 등 전반적 만족도) 대비, 가입 후 실제 상품 내용에 얼마나 만족하시는지 평가해 주십시오.

※ 같은 보험종목 2개 이상 가입한 경우, 중요한 보험상품 기준으로 응답해 주세요. 최근 3년내 가입하신 상품이 없으시면 문20번으로 가세요.

보험상품종류		가입 회사 (보기6)	가입상품에 대한 만족도				
			매우 불만족	불만족 하는편	보통	만족 하는편	매우 만족
19-1	자동차보험(개인용 승용차, 1년 이내)		①	②	③	④	⑤
19-2	장기 손해 보험	상해(운전자보험 등)	①	②	③	④	⑤
		건강(의료비, 질병 등)	①	②	③	④	⑤
		종합(재물+상해)	①	②	③	④	⑤
		저축성 보험(개인연금 포함)	①	②	③	④	⑤
		어린이보험	①	②	③	④	⑤
19-3	상해보험(여행, 교통상해 1년 이내)		①	②	③	④	⑤
19-4	통합보험		①	②	③	④	⑤
19-5	기타(직접 기재: _____)		①	②	③	④	⑤

(보기6) 보험 회사	
① 삼성화재 ② 현대해상 ③ LIG손보(구 LG화재) ④ 동부화재	
⑤ 메리츠화재(구 동양화재) ⑥ 한화손보 ⑦ 롯데손보(구 대한화재)	
⑧ 그린손보(구 그린화재) ⑨ 흥국화재(구 흥국쌍용화재)	
⑩ 차티스 손해보험(구 AIG, AHA손해보험) ⑪ 에이스(ACE)화재	
⑫ AXA손해보험(구 교보AXA손해보험, 구 교보자동차보험)	
⑬ 더케이손해보험회사(구 교원나라 자동차보험)	
⑭ 에르고다움다이렉트(구 다움다이렉트자동차보험)	
⑮ 현대하이카다이렉트	
⑯ 우체국 ⑰ NH농협손해보험 등 기타공제	
⑱ 기타(직접 기재: _____)	

문20. (문18-1에서 자동차보험 가입자만) ○○님(본인)께서 가입하신 자동차보험회사(손해보험회사)가 제공하는 서비스에 어느 정도 만족하고 계십니까? 다음의 각 항목들에 대해 ‘매우 불만족’ 1점, ‘매우 만족’ 5점으로 1점에서 5점 사이로 평가해 주십시오.

※ 자동차보험에 가입하지 않은 응답자는 문23번으로 가세요.

항목		자동차보험회사 제공 서비스 만족도				
		매우 불만족	불만족 하는편	보통	만족 하는편	매우 만족
20-1	(자세한 설명, 신속한 계약절차 등) 계약체결할 때 제공된 서비스	①	②	③	④	⑤
20-2	(날씨정보제공, 사고위험정보제공 등) 계약을 유지하는 중 제공된 서비스	①	②	③	④	⑤
20-3	☞ 사고 또는 보상경험이 있는 경우만 응답 (신속한 사고처리 등) 보상서비스	①	②	③	④	⑤

문21. (문18-1에서 자동차보험 가입자만) ○○님께서는 연간 자동차보험료로 얼마를 내십니까?

※ 2대 이상일 경우, 1대당 평균 보험료로 응답해주세요.

(연간 대당보험료 _____만원)

문22. (문18-1에서 자동차보험 가입자만) ○○님께서는 보험회사가 마음에 들지 않더라도 가격이 저렴하다면, 현재 가입하고 있는 손해보험회사에서 다른 손해보험회사로 자동차보험을 변경할 의향이 있으십니까?

① 있다 **☞ 문22-1번으로(문항 로테이션)** ② 없다 **☞ 문22-2번으로**

문22-1. (문22에서 ①번 응답자만) 그럼, 선생님께서 내시는 연간보험료에서 가격이 0~5%가 저렴하면 자동차보험회사를 변경하시겠습니까?

① 예 ② 아니요

문22-1. (문22에서 ①번 응답자만) 그럼, 선생님께서 내시는 연간보험료에서 가격이 5~10%가 저렴하면 자동차보험회사를 변경하시겠습니까?

① 예 ② 아니요

(보기4) 선호 가입 경로

- | | |
|-----------------------|---------------|
| ① 보험설계사, 보험회사 소속 대리점 | ② 대형법인대리점(GA) |
| ③ 보험회사 임직원 등 | ④ 인터넷 |
| ⑤ 보험회사 통신판매(전화/우편/카드) | ⑥ 은행, 증권회사 등 |
| ⑦ TV 쇼핑채널(홈쇼핑) | ⑧ 대형 할인점 |
| ⑨ 기타(직접기재: _____) | |

(보기5) 선호 이유

- | | |
|-----------------|-------------------|
| ① 가입이 편리해서 | ② 가격이 저렴해서 |
| ③ 정보획득이 용이해서 | ④ 재무설계 등의 전문성 때문에 |
| ⑤ 시간을 절약할 수 있어서 | ⑥ 권유자와의 친분 때문에 |
| ⑦ 친절하고 서비스가 좋아서 | ⑧ 기타(직접기재: _____) |

문24. ○○님(본인)께서 향후 손해보험회사를 선택할 때 가장 중요하게 고려할 요인 2가지를 순서대로 말씀해 주십시오.

1순위: (_____) / 2순위: (_____)

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| ① 상품 경쟁력(보장의 다양성 및 니즈 반영) | |
| ② 보험회사 브랜드의 신뢰성 | |
| ③ 가격 경쟁력 | ④ 개인적 관계(가족, 친구 및 동료의 권유) |
| ⑤ 서비스 지원(계약, 보상 등) | ⑥ 과거 거래경험 |
| ⑦ 회사 규모 | ⑧ 계약체결의 편의성 |
| ⑨ 고객을 중시하는 경영철학 | ⑩ 설계사의 전문적 재무설계 능력 |
| ⑪ 기타(_____) | |

♠ 판매채널: 방카슈랑스채널 실태 ♠

※ 문25~문29는 문7 또는 문18 ‘가입경로’에서 ‘⑥ 은행, 증권회사 등’을 통한 보험 가입자만 응답해 주십시오.

문25. (문7 또는 문18 ‘가입경로’에서 ‘⑥ 은행, 증권회사 등’을 통한 가입자만) ○○님께서 보험에 가입하신 은행 또는 증권회사와 보험 가입 전부터 금융거래가 있으셨습니까?

- ① 예 ☐ 문25-1번으로 ② 아니오 ☐ 문25-2번으로

문27-1. (문27에서 ①번 응답자만) 그럼, 가입하고 싶은 보험회사 또는 보험 상품에 가입하지 못한 이유는 무엇입니까?

- ① 다른 보험상품을 권유받았다
- ② 원하는 보험상품을 제공하는 보험회사와 제휴관계가 없었다
- ③ 판매비중을 초과하여 판매할 수 없다는 말을 들었다
- ④ 기타()

문28. (문7 또는 문18 ‘가입경로’에서 ‘⑥ 은행, 증권회사 등’을 통한 가입자 만) ○○님께서 은행 및 증권회사를 통한 보험가입으로 특별이익을 (예, 보험가입 목적으로 기존 예·적금 중도해지 특별이율 적용 등) 받으셨습니까?

- ① 예
- ② 아니오

문29. (문7 또는 문18 ‘가입경로’에서 ‘⑥ 은행, 증권회사 등’을 통한 가입자 만) ○○님께서 은행 및 증권사 등 금융기관과 신규대출, 대출갱신 또는 대출한도 증액 등 대출거래를 하는 과정에서 은행 및 증권사로부터 보험가입 권유를 받은 적이 있습니까?

- ① 예 ☞ 문29-1번으로
- ② 아니오 ☞ 문30번으로
- ③ 대출거래를 한 경험이 없다 ☞ 문30번으로

문29-1. (문29에서 ①번 응답자만) 대출거래 과정에서 보험가입 권유를 받고 보험에 가입하십니까?

- ① 예 ☞ 문29-2번으로
- ② 아니오 ☞ 문30번으로

문29-2. (문29-1에서 ①번 응답자만) 보험가입 권유를 받고 보험에 가입에 심리적 부담을 느끼셨습니까?

- ① 예
- ② 아니오

♠ 실손의료보험 보험금 청구 및 지급실태 ♠

문30. ○○님(본인)께서 현재 가입한 실손의료보험이 있으십니까?

- ① 있다 ☞ 문31번으로
- ② 없다 ☞ 문32번으로

문31. ○○님(본인)께서는 2012년 10월 1일부터 2013년 3월 말까지, 6개월 동안 치료를 목적으로 의료기관을 몇 번이나 방문하셨습니다? 있다면, 입원, 외래진료, 약 처방 등 유형별로 방문 횟수를 말씀해 주십시오.

- ① 입 원(____ 회) [☞ 문31-1번으로](#) ② 외래진료(____ 회) [☞ 문31-1번으로](#)
 ③ 약 처방(____ 회) [☞ 문31-1번으로](#) ④ 방문경험 없음 [☞ 문32번으로](#)

문31-1. (문31에서 ①~③번 응답자만) ○○님(본인)께서는 의료기관 방문 후 보험회사에 실손의료보험의 보험금을 청구하셨습니다? 청구하셨다면 가입하신 모든 실손의료보험에서 보험금을 청구한 횟수를 말씀해 주십시오. 여러 건의 입원을 한 번에 청구하셨다면 1회 청구로 간주합니다.

- ① 입 원(____ 회) [☞ 문31-2번으로](#) ② 외래진료(____ 회) [☞ 문31-2번으로](#)
 ③ 약 처방(____ 회) [☞ 문31-2번으로](#) ④ 청구하지 않음 [☞ 문31-4번으로](#)

문31-2. (문31-1에서 ①~③번에 1회 이상 응답자만) 그럼, 어떤 방법으로 실손의료보험금을 청구하셨습니다?

- ① 설계사를 통해(____ 회) ② 팩스(____ 회)
 ③ 보험회사 직접 방문(____ 회) ④ E-메일(____ 회)
 ⑤ 기타 대리인(____ 회)

문31-3. (문31-1에서 ①~③번에 1회 이상 응답자만) 그럼, 보험회사로부터 청구하신 보험금을 받으셨습니까? 받으셨다면, 입원, 외래진료, 약 처방 등 유형별로 총 금액을 말씀해 주십시오.

- ① 입원(____ 원) ② 외래(____ 원) ③ 약 처방(____ 원)

문31-4. 치료목적으로 의료기관을 방문했으나, 실손의료보험금을 청구하지 않은 건이 있습니까? 있다면, 입원, 외래진료, 약 처방 등 유형별로 청구하지 않은 건은 몇 건이나 있는지 말씀해 주십시오.

- ① 입 원(____ 회) [☞ 문31-5번으로](#) ② 외래(____ 회) [☞ 문31-5번으로](#)
 ③ 약 처방(____ 회) [☞ 문31-5번으로](#) ④ 없음 [☞ 문32번으로](#)

문31-5. (문31-4에서 ①~③번에서 1회 이상 응답자만) ○○님은 실손의료보험금을 청구하지 않은 이유는 무엇입니까?

1순위: () / 2순위: ()

- ① 금액이 소액이어서
- ② 진단서 발급비용 등 비용이 지출되어서
- ③ 팩스 청구 및 보험회사 직접방문 청구 등이 번거로워서
- ④ 기타()

문31-6. (문31-4에서 ①~③번에서 1회이상 응답자만) ○○님은 본인의 치료비용을 의료기관에 지급했지만 실손의료보험금을 청구하지 않아 본인부담으로 남아 있는 총 금액은 얼마나 됩니까?

- ① 입원(원) ② 외래(원) ③ 약 처방(원)

♠ 보험이해도 ♠

※ 귀하의 보험관련 지식 및 보험 용어에 대한 질문들입니다. 각 항목을 잘 읽고 응답해 주십시오.

문32. ○○님께서 다음 목적으로 보험에 가입하려고 한다면, 다음(보기7) 중 어떠한 상품을 선택하겠습니까?

가입목적		보험 상품(보기7)
32-1	사망 시 유족의 생활보장	
32-2	재산 상 손해에 대비	
32-3	노후 생활자금 마련	

(보기7) 보험 상품

- ① 종신보험/정기보험 ② 연금저축/변액연금
③ 자동차보험 ④ 암보험 등 질병보험

문33. ○○님께서 저축성보험에서 적립금에 붙는 이자소득에 대한 세금혜택을 받으려면 몇 년 이상 계약을 유지하여야 합니까?

- ① 1년 ② 3년 ③ 5년 ④ 7년 ⑤ 10년

문34. 보험과 관련하여 아래의 설명이 맞으면 O, 틀리면 X로 응답해 주시고, 각 항목에 응답에 대한 확신 정도를 보기와 같이 ‘전혀 불확실’하면 1점, ‘매우 확실’하면 5점으로 1에서 5점 사이로 평가해 주십시오.

보기	전혀 불확실	보통			매우 확실
	①	②	③	④	⑤

	항목	설명 O/X	확신 정도
34-1	일반적으로 변액보험상품은 예금자보호를 받을 수 없다	① O ② X	
34-2	보험계약을 해지하였을 때 받을 수 있는 금액은 보험가입자가 낸 보험료 총액보다 적을 수 있다	① O ② X	
34-3	보험계약을 체결했더라도 일정 기간 이내에는 청약을 철회하고 낸 보험료를 그대로 돌려받을 수 있다	① O ② X	
34-4	위험보험료는 보험계약 만기 시 돌려받을 수 있다	① O ② X	
34-5	해지된 보험계약은 본래 계약대로 부활될 수 있다	① O ② X	
34-6	공시이율이 높아지면 만기 시 지급받는 보험금이 늘어난다	① O ② X	
34-7	보장내용이 동일할 때 A상품 보험료지수가 120이고 B상품 보험료지수가 110이면, A상품이 B상품보다 비싸다	① O ② X	

♠ 보험회사의 신뢰도 ♠

문35. ○○님께서 아래에 제시된 금융기관을 전반적으로 신뢰할 수 있다고 보십니까? 보기와 같이 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 1에서 5점 사이로 평가해 주십시오.

보기	전혀 그렇지 않다	보통			매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤

금융기관		신뢰도 평가
35-1	은행	___점
35-2	보험회사	___점
35-3	금융투자회사(증권회사, 투자신탁)	___점
35-4	저축은행	___점
35-5	농협	___점
35-6	우체국	___점

문35-7. (은행 평가 점수가 보험회사 보다 높은 응답자만) 보험회사 대비 은행의 신뢰도를 높게 평가하신 이유는 무엇입니까?

- ① 상품의 다양성 ② 정직성
③ 수익성 ④ 친절성 및 고객서비스
⑤ 기타 ()

문35-8. (증권사 평가 점수가 보험회사 보다 높은 응답자만) 보험회사 대비 증권사의 신뢰도를 높게 평가하신 이유는 무엇입니까?

- ① 상품의 다양성 ② 정직성
③ 수익성 ④ 친절성 및 고객서비스
⑤ 기타 ()

문36. ○○님께서 가입한 보험회사에 대한 공신력, 배려, 정직성, 충성도, 만족도와 관련하여 여쭙겠습니다. 선생님께서 가입하신 보험회사는 어디입니까? 가입하신 보험회사가 2개 이상인 경우, 선생님께서 중요하게 생각하시는 보험회사 1개를 말씀해주세요.

(보기8) 보험 회사		
① 한화생명(구 대한생명)	② 삼성생명	③ 교보생명
④ 흥국생명	⑤ 현대라이프(구 녹십자생명)	⑥ 신한생명
⑦ 동부생명	⑧ 동양생명	⑨ 우리아비바(구 LIG생명)
⑩ KDB생명	⑪ 미래에셋생명	⑫ 하나HSBC(구 하나생명)
⑬ 카디프생명(구 SH&C생명)	⑭ KB생명	
⑮ 알리안츠생명	⑯ 메트라이프생명	⑰ PCA생명
⑱ ACE생명(구 뉴욕생명)	⑲ ING생명	⑳ AIA생명(구 AIG생명)
㉑ 라이나생명	㉒ 푸르덴셜생명	
㉓ 우체국	㉔ NH농협생명 등 기타공제	
㉕ 삼성화재	㉖ 현대해상	㉗ LIG손보(구 LG화재)
㉘ 동부화재	㉙ 메리츠화재(구 동양화재)	㉚ 한화손보
㉛ 롯데손보(구 대한화재)	㉜ 그린손보(구 그린화재)	㉝ 흥국화재(구 흥국쌍용화재)
㉞ 차티스 손해보험(구 AIG, AHA손해보험)	㉟ 에이스(ACE)화재	
㊱ AXA손해보험(구 교보AXA손해보험, 구 교보자동차보험)	㊲ 더케이손해보험회사(구 교원나라 자동차보험)	
㊳ 에르고다움다이렉트(구 다움다이렉트자동차보험)	㊴ 현대하이카다이렉트	
㊵ 우체국	㊶ NH농협손해보험 등 기타공제	
㊷ 기타(직접 기재: _____)		

※ (문37~문41) 앞서 말씀하신 보험회사에 대한 공신력, 배려, 정직성, 충성도, 만족도와 관련한 각 항목들에 대해 보기와 같이 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 1에서 5점 사이로 평가해 주십시오.

보기	전혀 그렇지 않다	보통			매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤

문37. (문6 또는 문17에서 ① 응답자만) ○○님께서 현재 가입하고 있는 보험회사의 공신력에 대한 질문입니다.

항목		평가
37-1	내가 선택한 보험회사에는 금융 보험 전문가들이 많다	
37-2	내가 선택한 보험회사는 재무적으로 안전하다	
37-3	내가 선택한 보험회사는 예상치 못한 사고를 수습하는데 중요한 역할을 한다	
37-4	내가 선택한 보험회사가 제시하는 충고를 의심하지 않는다	

문38. (문6 또는 문17에서 ① 응답자만) ○○님께서 현재 가입하고 있는 보험회사의 배려에 대한 질문입니다.

항목		평가
38-1	내가 선택한 보험회사는 예의바르고 친절한 서비스를 제공한다	
38-2	내가 선택한 보험회사는 내 요구나 궁금한 사항에 대해 즉각 응답한다	
38-3	내가 선택한 보험회사는 고객의 필요를 충족시키기 위해 최선의 노력을 다한다	
38-4	내가 선택한 보험회사는 사회에 많은 공헌을 한다	

문39. (문6 또는 문17에서 ① 응답자만) ○○님께서 현재 가입하고 있는 보험회사의 정직성에 대한 질문입니다.

항목		평가
39-1	내가 선택한 보험회사는 고객에게 정직하다	
39-2	내가 선택한 보험회사는 고객과의 약속을 충실히 이행한다	
39-3	내가 선택한 보험회사는 고객에게 잘 보이기 위해 사실을 왜곡하지 않는다	
39-4	내가 선택한 보험회사의 약속을 믿고 의지할 수 있다	

문40. (문6 또는 문17에서 ① 응답자만) ○○님께서 현재 가입하고 있는 보험회사에 대한 충성도 질문입니다.

항목		평가
40-1	내가 선택한 보험회사의 상품을 재구입할 의향이 있다	
40-2	내가 선택한 보험회사를 다른 사람에게 추천할 의향이 있다	
40-3	상품설명서와 보험약관에 기초한 정보를 믿고 내가 선택한 보험회사의 상품을 추가로 구매할 의향이 있다	
40-4	경제적으로 여유가 생긴다면 내가 선택한 보험상품을 증액할 의향이 있다	

문41. (문6 또는 문17에서 ① 응답자만) ○○님께서 가입하고 있는 보험회사(또는 판매자)가 여러분께 제공한 서비스에 대하여 어떻게 느끼십니까?

항목		평가
41-1	나는 선택한 보험회사(또는 판매자)가 제공한 서비스에 대체로 만족스럽다고 생각한다	
41-2	보험가입 전에 생각했던 것보다 보험회사 (또는 판매자)가 제공하는 서비스가 만족스럽다	
41-3	나는 내가 선택한 보험 상품과 관련해 만족스러웠던 경험이 불만족스러웠던 경험보다 많다고 생각한다	
41-4	내가 선택한 보험회사의 설계사는 고객과 친숙한 인간관계를 유지하기 위해 노력한다	

♠ 기업의 사회적 책임(CSR)에 대한 인식 및 태도 ♠

※ 기업의 사회적 책임(CSR) 이행이란 기업이 이익이라는 경제적 측면만이 아니라 기업윤리, 고용, 소비자, 환경대책, 지역사회 공헌 등의 사회적 측면에도 균형 있게 대응하여 지속가능한 발전을 추구하는 기업 행동을 의미합니다.

문42. ○○님께서 아래에 제시된 **금융기관의 사회적 책임 이행 정도**를 어떻게 평가하십니까? 보기와 같이 ‘매우 낮음’ 1점, ‘매우 높음’ 5점으로 1에서 5점 사이로 평가해 주십시오.

보기	매우 낮음				보통				매우 높음
	①	②	③	④	⑤				

금융기관		이행 정도	금융기관		이행 정도
42-1	은행	___ 점	42-3	금융투자회사(증권회사, 투자신탁)	___ 점
42-2	보험회사	___ 점	42-4	저축은행	___ 점

문43. 일반적으로 기업의 사회적 책임에는 아래의 보기와 같은 활동들이 포함됩니다. **보험회사가 이행해야 할 사회적 책임**으로서 다음 활동들이 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

보기	전혀 중요하지 않음				보통				매우 중요함
	①	②	③	④	⑤				

기업의 사회적 책임(CSR)		중요성
43-1	저소득층에 대한 경제적 지원, 지역사회에 대한 봉사 등 사회 환원	
43-2	자기규제, 책임준수 및 투명성 유지 등 윤리경영 및 합법	
43-3	피고용인에 대한 정당한 대우	
43-4	환경친화적 상품 제공, 환경친화 사업 투자 등 녹색경영	
43-5	소비자 니즈에 맞는 상품을 합리적 가격으로 제공	
43-6	주주이익의 극대화	

문44. 다음과 같은 기업의 사회적 책임과 관련 보험상품에 대해 들어본 적이 있거나, 구매할 의향이 있습니까?

CSR 관련 상품		인지여부	구매의향
44-1	보험계약자가 특약형태로 납입보험료의 일부를 기부하면 보험회사는 그 금액만큼 기부해 기금을 조성하는 상품	① 인지 ② 비인지	① 구매의향 ② 의향없음
44-2	보험계약자가 특약형태로 보험금을 받을 때 보험금의 일부를 기부할 수 있도록 하는 상품	① 인지 ② 비인지	① 구매의향 ② 의향없음
44-3	기업의 사회적 책임 활동을 잘 하는 기업에 투자하는 변액보험 상품		① 구매의향 ② 의향없음

♠ 연금보험 및 노후생활 ♠

문45. 노후대비 생활자금으로 다음 중 적합하다고 생각되시는 것을 순서대로 2가지만 선택하여 주십시오.

1순위: () / 2순위: ()

- ① 공적연금(국민연금 등) ② 퇴직연금·퇴직금 ③ 보험회사의 연금보험
 ④ 은행의 연금저축 ⑤ 연금펀드 ⑥ 저축성 보험
 ⑦ 은행 예금상품 ⑧ 주식 및 채권 ⑨ 일반 펀드(연금펀드를 제외)
 ⑩ 부동산 수입 ⑪ 노후의 근로소득 ⑫ 자녀의 경제적 지원
 ⑬ 주택연금 ⑭ 기타()

문46. ○○님께서서는 본인이 평가하기에 노후준비를 얼마나 잘 하고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 잘 하고 있다 ② 잘 하고 있다 ③ 보통이다
 ④ 잘 못하고 있다 ⑤ 전혀 못하고 있다

문47. ○○님께서서는 노후생활비용을 충당하기 위해 노후소득은 현재 소득 수준의 어느 정도가 되어야 한다고 생각하십니까?

※ 현재의 자녀 양육 및 교육비, 저축에 지출되는 비용을 제외하여 계산

(현재 월 소득의 %)

문48. ○○님께서서는 노후소득 마련을 위해 현재 얼마 정도를 저축하고 계십니까?

(매월 _____ 만원)

문49. ○○님의 현재 노후준비 상태를 고려했을 때, 은퇴 후 필요한 노후소득의 얼마 정도를 마련할 수 있다고 생각하십니까?

(필요한 노후소득의 _____ %)

문50. 본인을 포함한 ○○님 맥(가구)에서는 노후생활 보장을 위한 연금에 가입하고 계십니까? 다음의 연금 보험 상품별 가입 여부와 보험료를 말씀해 주세요.

보험 상품 종류		가입 여부	납입 보험료(월)
50-1	국민연금	① 가입 ② 비가입	만원
50-2	기타공적연금(공무원·교직원·군인연금)	① 가입 ② 비가입	만원
50-3	직장의 퇴직금제도 또는 퇴직연금제도	① 가입 ② 비가입	만원
50-4	개인연금보험·연금저축·연금·신탁(보험회사, 은행, 투신, 농협 등)	① 가입 ☞ 문50-5번으로 ② 비가입 ☞ 문51번으로	만원

문50-5. (문50-4. 연금 가입 여부에서 ①번 응답자만) 그렇다면 어느 금융회사와 개인연금보험·연금저축·연금·신탁을 계약하셨습니다? 가입하신 금융회사 모두 말씀해 주세요.

- ① 은행 ② 생명보험회사 ③ 손해보험회사
④ 증권회사(투자신탁회사) ⑤ 농협 또는 우체국 등

연금저축을 연간 400만원 한도 내에서 불입액의 100%를 소득공제받을 수 있습니다. 예를 들어, 연간 100만원을 개인연금에 저축할 경우, 현재는 세금이 부과될 소득 중에서 100만원이 공제(차감)됩니다. 만약 소득공제율이 120%가 되면, 120만원을 공제(차감)됩니다.

문51. 개인연금(연금저축) 소득공제율이 현행 100%에서 120%로 높아진다면, ○○님께서서는 연금저축 납입금액을 얼마나 늘리시겠습니까?

예를 들면, 연간 개인연금 납입액이 100만원일 경우, 현행 100만원에서 120만원에 대해 소득세 감면을 받게 됩니다.

- ① 납입액을 늘리지 않을 것이다 **문52번으로**
- ② 현 납입액에 0%~10%를 늘릴 것이다 **문51-1번으로**
- ③ 현 납입액에 10%~20%를 늘릴 것이다 **문51-1번으로**
- ④ 현 납입액에 20%~30%를 늘릴 것이다 **문51-1번으로**
- ⑤ 현 납입액에 30% 이상 늘릴 것이다 **문51-1번으로**

문51-1. (문51에서 ②~⑤번 응답자만) 어떤 방법으로 개인연금 납입액을 늘리시겠습니까?

- ① 생활비지출을 줄여서 개인연금액을 늘리겠다
- ② 기존의 다른 금융상품 가입을 줄이고 개인연금액을 늘리겠다
- ③ ①과 ②의 방법을 함께 사용해 개인연금을 늘리겠다
- ④ 기타 ()

문52. 만약, 개인연금(연금저축)에 대한 소득공제가 현행 100%에서 80%로 줄어든다면 연금저축 납입금액을 줄이시겠습니까? 예를 들면, 연간 개인연금 납입액이 100만원일 경우, 현행 100만원에서 80만원에 대해 소득세 감면을 받게 됩니다.

- ① 납입액을 줄이지 않을 것이다
- ② 현 납입액에 0%~10%를 줄일 것이다
- ③ 현 납입액에 10%~20%를 줄일 것이다
- ④ 현 납입액에 20%~30%를 줄일 것이다
- ⑤ 현 납입액에 30% 이상 줄일 것이다

문53. 만약, 개인연금(연금저축)에 대한 소득공제율은 현행 100%이되, 소득공제 한도가 현행 400만원에서 800만원으로 늘어난다면 00님께서 개인연금 저축금액을 얼마나 늘리시겠습니까?

- ① 저축금액을 늘리지 않을 것이다
- ② 저축금액을 400~500만원으로 늘릴 것이다
- ③ 저축금액을 500~700만원으로 늘릴 것이다
- ④ 저축금액을 700~800만원까지 늘릴 것이다
- ⑤ 저축금액을 800만원 이상으로 늘릴 것이다

♠ 주택연금 ♠

문54. 실례지만, 현재 ○○님께서 살고계신 집의 거주형태와 금액은 어떻게 되십니까? 자가의 경우, 거래시가 기준으로 말씀해주세요.

- ① 자가 (_____ 만원) **☞ 문55번으로**
 ② 전세 (보증금 : _____ 만원) **☞ 문54-1번으로**
 ③ 보증금 있는 월세 (보증금 : _____ 만원/ 월세 : _____ 만원) **☞ 문54-1번으로**
 ④ 보증금 없는 월세 (월세 : _____ 만원) **☞ 문54-1번으로**

문54-1. (문54에서 ②~④ 응답자만) ○○님께서서는 본인 소유의 주택이 있습니까?

- ① 있다 **☞ 문55번으로** ② 없다 **☞ 문56번으로**

문55. (문54에서 ①번, 문54-1에서 ①번 응답자만) 일부 금융기관에서는 주택을 담보로 맡기고 매달 연금을 수령해 노후생활을 영위하고 사망 후에 주택을 처분하여 그 동안의 대출금 및 이자를 상환하는 주택연금을 판매하고 있습니다. 주택연금과 관련한 다음 항목에 대해 보기와 같이 ‘전혀 없다’ 1점, ‘매우 많다’ 4점으로 1에서 4점 사이로 응답해 주십시오.

보기	전혀 없다	별로 없다	약간 있다	매우 많다
	①	②	③	④

	문제	평가
55-1	○○님께서서는 향후 주택연금을 이용하실 의향이 어느 정도 입니까?	___점
55-2	○○님께서서는 향후 주택연금을 받아 일부를 노후의 장기요양 치료비로 사용하도록 연계하는 보험 상품이 도입된다면 가입할 생각이 있습니까?	___점

문55-3. (문55-1에서 2점 이하를 준 응답자만) 주택연금을 이용하실 의향이 없다면 그 이유는 무엇입니까?

- ① 현재 준비상태로 노후소득 마련이 가능하기 때문에
 ② 주택을 자녀들에게 상속하기 위해서

- ③ 노후생활비용을 줄이면 주택연금을 이용할 필요가 없기 때문에
- ④ 주택연금이 아직 정착되어 있지 않아 신뢰할 수 없기 때문에
- ⑤ 주택을 담보로 할 경우 제 값을 받지 못할 것 같아서
- ⑥ 부동산 경기가 좋아질 것 같아서
- ⑦ 기타 ()

문55-4. (55-2에서 2점 이하를 준 응답자만) 주택연금과 노후장기요양 치료비를 연계하는 보험 상품에 가입할 의향이 없다면 그 이유는 무엇입니까?

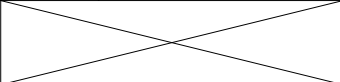
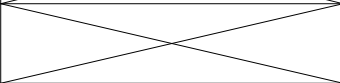
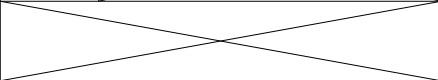
- ① 현재 다른 건강보험에 충분히 가입해 있기 때문에
- ② 국민건강보험공단이 제공하는 노인장기요양서비스가 충분하다고 생각하기 때문에
- ③ 노인장기요양서비스는 국가가 부담해야하는 공적서비스라고 생각하기 때문에
- ④ 주택연금의 일정액이 노후장기요양치료비로 사용되면 연금수령액이 줄어들 것이기 때문에
- ⑤ 민간에서 제공하는 노후장기요양서비스의 질을 신뢰하지 않기 때문에
- ⑥ 기타 ()

♠ 부동산 자산, 경제변화, 해지 ♠

문56. 실례지만, ○○님 택(가구)에서는 금융기관이나 지인 등으로부터 신용 또는 담보대출을 받고 계십니까?

- ① 예  **문57번으로**
- ② 아니오  **문58번으로**

문57. (문56에서 ①번 응답자만) ○○님 택(가구)에서 대출을 받으신 기관과 형태, 담보형태, 조사시점의 대출 잔액을 말씀해주세요.

대출기관		대출 여부	대출 형태	담보형태	대출잔액
57-1	은행(제1금융권)	① 예 ② 아니오	① 신용 ② 담보	① 부동산 ② 예금/적금 ③ 보험 ④ 기타()	_____만원
57-2	저축은행(제2금융권)	① 예 ② 아니오	① 신용 ② 담보	① 부동산 ② 예금/적금 ③ 보험 ④ 기타()	_____만원
57-3	비은행금융기관 (신협, 농수협 등)	① 예 ② 아니오	① 신용 ② 담보	① 부동산 ② 예금/적금 ③ 보험 ④ 기타()	_____만원
57-4	보험회사	① 예 ② 아니오	① 신용 ② 담보	① 부동산 ② 예금/적금 ③ 보험 ④ 기타()	_____만원
57-5	증권회사	① 예 ② 아니오	① 신용 ② 담보	① 부동산 ② 예금/적금 ③ 보험 ④ 기타()	_____만원
57-6	카드회사	① 예 ② 아니오		① 현금서비스 ② 카드로	_____만원
57-7	대부업체	① 예 ② 아니오			_____만원
57-8	기타()	① 예 ② 아니오			_____만원
57-9	합계 문57-1~8 대출금액 합				_____만원

※ 기타는 직장, 각종 공제회, 지인 등이 포함되며, 기타 내용을 적어주세요.

문58. ○○님 닥(가구)에서 현재 보유하신 금융자산은 어떤 것들이 있나요? 보유하신 금융상품과 납입금액을 말씀해주세요.

※ 같은 종류의 보험이 2개 이상인 경우, 월 납입액은 합산으로 하되, 횟수는 평균으로 말씀해주세요.

금융상품		보유 여부	납입금액	
58-1	입출금이 자유로운 저축	① 예 ② 아니오	_____만원	
58-2	적금/적립식 펀드	① 예 ② 아니오	_____만원	
58-3	정기예금/펀드	① 예 ② 아니오	_____만원	
58-4	저축성 보험	① 예 ② 아니오	월 납입액 _____만원	납입횟수 _____회
58-5	보장성 보험	① 예 ② 아니오	월 납입액 _____만원	납입횟수 _____회
58-6	주식, 채권 등 직접 투자	① 예 ② 아니오	_____만원	
58-7	기타()	① 예 ② 아니오	_____만원	

참고. 금융상품 설명

- ① **입출금이 자유로운 저축**: 예치금액, 예치기간 등에 아무런 제약이 없고, 수시로 입출금할 수 있는 예금(저축예금, 가계당좌예금, 금리 부 수시 입출식 예금, MMF, CMA/종합자산관리계좌, 현금·당좌수표 등)
- ② **적금/적립식펀드**: 일정금액을 정기적으로 납입하고 만기일에 원리금 또는 일정 금액을 지급받는 상품 (적금형, 펀드형 모두 포함)
- ③ **저축성 보험**: 장기저축성보험, 연금보험, 변액연금보험, 장기주택마련저축보험, 연금저축보험, 교육보험 등
- ④ **보장성 보험**: 피보험자에게 사망·상해·입원·생존 등과 같이 사람의 생명과 관련하여 보험회사사고가 발생했을 때 약속된 급부금을 제공하는 보험상품
- ⑤ **정기예금/펀드**: 계약 시 저축기관에 일정금액을 예치하는 저축, 예금형과 펀드형으로 구분할 수 있음
- ⑥ **주식·채권직접투자**: 개인이 신규발행의 주식이나 채권을 매입함으로써 발행회사의 자금조달에 참가하는 직접금융방식

문59. 만약, ○○님의 현재 소득 이상의 돈이 필요할 경우, 어떤 방법으로 돈을 마련하시겠습니까?

- ① 보험, 증권, 펀드 등 보유한 금융자산을 해지/환매할 것이다
☞ **문59-1번으로**
- ② 현재 거래하고 있는 금융기관으로부터 신규대출을 받을 것이다
☞ **DQ1번으로**
- ③ 현재 거래하고 있는 금융기관으로부터 신규대출이 어려워 새로운 금융기관을 알아볼 것이다 ☞ **문59-2번으로**
- ④ 지인이나 직장에서 빌릴 것이다 ☞ **DQ1번으로**
- ⑤ 지출항목을 줄이겠다 ☞ **DQ1번으로**

문59-1. (문59에서 ①번 응답자만) 다음 중 어떤 금융자산을 가장 먼저 해약 하시겠습니까? 순서대로 2가지만 말씀해 주십시오.

1순위: () / 2순위: ()

- ① 입출금이 자유로운 저축
② 적립식 형태의 저축·펀드
③ 저축성 보험/보장성 보험 **문59-1-1번으로**
④ 예치식 저축/펀드
⑤ 주식·채권 직접투자
⑥ 기타()

문59-1-1. (문59-1에서 ③번 응답자만) 저축성 보험/보장성 보험을 가장 먼저
저 계약하시려는 이유는 무엇입니까?

- ① 유일하게 보유하고 있는 금융자산이기 때문에
- ② 은행·저축은행 등 다른 금융상품에 비해서 해약이 용이하기 때문에
- ③ 만기가 가까워오기 때문에
- ④ 보장을 받을 수 있다는 신뢰가 없기 때문에
- ⑤ 보험가입 기간 중 혜택을 받을 경우가 없어서
- ⑥ 타 금융상품에 비하여 가치가 없다고 생각하기 때문에

문59-2. (문59에서 ③번 응답자만) 현재 거래하고 있는 금융기관 이외의 어느 금융기관에서 대출을 받으시겠습니까?

- ① 은행 ② 저축은행
③ 비은행금융기관(신협, 농수협, 우체국, 새마을금고)

⑤ 증권회사 ⑥ 카드회사 ⑦ 대부업체
⑧ 기타()

① 약관대출  문59-2-2번으로 ② 신용대출 ③ 담보대출

1순위: () / 2순위: ()

- ① 타금융기관 대출이 어려워서
- ② 절차가 간편하고 신속하게 대출을 받을 수 있어서
- ③ 필요자금의 규모가 크지 않기 때문에
- ④ 자금 이용 기간이 짧을 것으로 예상되기 때문에
- ⑤ 기타()

♠ 마지막으로 통계처리를 위해 몇 가지만 더 여쭙겠습니다. ♠

* 본인이 세대주인 경우에는 본인과 세대주의 직업을 동일하게 작성

① 임금 근로자 **DQ1-1번으로** ② 자영업자 **DQ1-2번으로**
③ 주부 ④ 은퇴자 ⑤ 무직/기타 ⑥ 모름/무응답

본인: () / 세대주: ()

- ① 경영/관리직 ② 전문/자유직 ③ 사무/기술직
④ 판매/서비스직 ⑤ 생산/기능직 ⑥ 단순노무
⑦ 농/임/어업

DQ1-2. (DQ1에서 ②번 응답자만) 그럼, 어떤 사업체를 운영하고 계십니까?

본인: () / 세대주: ()

- ① 제조업 ② 도매 및 소매업 ③ 운수업
 ④ 숙박 및 음식점업 ⑤ 금융 및 보험업 ⑥ 부동산 및 임대업
 ⑦ 교육 서비스업 ⑧ 개인 서비스업(세탁소, 이·미용실 등)
 ⑨ 기타()

DQ2. 실례하지만, ○○님 본인과 세대주의 학력은 어떻게 되십니까?

DQ2-1. 본인의 학력	DQ2-2. 세대주의 학력
① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대졸(대학생) 이상 ④ 모름/무응답	① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대졸(대학생) 이상 ④ 모름/무응답

*** 본인이 세대주인 경우에는 본인과 세대주의 학력을 동일하게 작성**

DQ3 ○○님의 개인 연간 총수입은 평균적으로 얼마나 되십니까?(보너스 등 기타 수입 포함)

(만원)

DQ4. 귀하의 소득을 포함한 ○○님 댁(가구)의 연간 총수입은 평균적으로 얼마나 되십니까?(보너스 등 기타 수입 포함)

(만원)

DQ5. 자동차보험을 제외한 ○○님 댁(가구)의 한 달 납입보험료는 얼마나 되십니까?

(월간 만원)

♣ 바쁘신 데도 불구하고 시간을 내주셔서 대단히 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, 신중협, 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, 이경희, 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 / 이경희 2011.5
- 2011-4 저출산·고령화와 금융의 역할 / 윤성훈, 류건식, 오영수, 조용운, 진익, 유진아, 변혜원 2011. 7
- 2011-5 소비자보호를 위한 보험유통채널 개선방안 / 안철경, 이경희 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, 이경아 2012.11
- 2012-4 소비자중심의 변액연금보험 개선방안 연구: 공시 및 상품설계 개선을 중심으로 / 이기형, 임준환, 김해식, 이경희, 조영현, 정인영 2012.12
- 2013-1 생명보험의 자살면책기간이 자살에 미치는 영향 / 이창우, 윤상호 2013.1
- 2013-2 퇴직연금 지배구조체계 개선방안 / 류건식, 김대환, 이상우 2013.1
- 2013-3 2013년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈, 전용식, 이정환, 최원, 김세중, 채원영 2013.2
- 2013-4 사회안전망 체계 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 상호서비스 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, 김진억,
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 운영체계와 시사점 / 이창우, 이상우 2010.4
- 2010-4 2010년 보험소비자 설문조사 / 변혜원, 박정희 2010.4
- 2010-5 산재보험의 운영체계에 대한 연구 / 송윤아 2010.5
- 2010-6 보험산업 내 공정거래규제 조화방안 / 이승준, 이종욱 2010.5

- 2010-7 보험종류별 진료수가 차등적용 개선방안 / 조용운, 서대교, 김미화 2010.4
- 2010-8 보험회사의 금리위험 대응전략 / 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 II의 보고 및 공시 체계와 시사점 / 장동식, 김경환 2012.12

■ 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

■ 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 도서회원이가입신청서를 작성·등록 후 회비입금을 하시면 확인 후 1년간 회원자격이 주어집니다.

자료구입처

서울 : 보험연구원 보험자료실, 교보문고, 영풍문고, 반디앤루니스

부산 : 영광도서

저자약력

전 용 식

Iowa State University 경제학 박사
보험연구원 연구위원
(동향분석실 부실장)
(E-mail : yongsik.jeon@kiri.or.kr)

황 진 태

Clemson University 경제학 박사
보험연구원 연구위원
(E-mail : jt0813@kiri.or.kr)

변 혜 원

The Pennsylvania State University
경제학 박사
보험연구원 연구위원
(E-mail : hw.byun@kiri.or.kr)

정 원 석

Indiana University 경제학 박사
보험연구원 연구위원
(E-mail : originalstone@kiri.or.kr)

박 선 영

The Pennsylvania State University
경영학 박사
보험연구원 연구위원
(E-mail : syoung1002@kiri.or.kr)

기 승 도

한국외국어대학교 통계학 박사
보험연구원 수석연구원
(E-mail : kaebi@kiri.or.kr)

이 상 우

홍익대학교 보험학 박사과정 수료
보험연구원 수석연구원
(E-mail : swlee@kiri.or.kr)

최 원

서강대학교 경영학 석사
보험연구원 선임연구원
(E-mail : kinowon@kiri.or.kr)

조사보고서 2013-1

2013년 보험소비자 설문조사

발행일 2013년 8월

발행인 강 호

발행처 보 험 연 구 원

서울특별시 영등포구 여의도동 35-4

대표전화 : (02) 3775-9000

조 판 및
인 쇄 KM 고려문화사

ISBN 979-11-950436-0-6

정가 10,000원