

2012년 보험소비자 설문조사

2012. 6

황진태 · 전용식 · 윤상호 · 기승도 · 이상우 · 최원

머 리 말

글로벌 금융위기 이후 우리나라 사회·경제환경이 급변하면서 금융시장환경도 빠르게 변화하고 있다. 특히, 금융위기 이전 금융산업이 성과위주 경영으로 소비자보호를 등한시해왔다는 지적이 있었으며, 이것이 곧바로 금융위기를 초래한 도화선이 되었다는 목소리가 높았다. 이에 전 세계적으로 감독규제 강화 움직임이 지속되고 있으며, 동시에 소비자보호 강화에 대한 인식도 확대되고 있다. 그 결과 우리나라 금융당국도 금융소비자 보호를 위한 감독기구 설치 및 금융교육 강화 등 금융소비자를 위한 여러 가지 보호정책을 지속적으로 추진하고 있다.

이러한 금융환경 속에서 보험연구원이 보험소비자를 대상으로 실시한 설문조사는 보험회사의 경영전략 및 금융당국의 보험정책 수립에 유용한 자료 및 정보가 될 수 있다는 점에서 그 자체로 큰 의미를 가진다고 할 수 있다. 동 설문조사는 기본조사에 해당하는 보험가입실태 및 가입경로, 상품계약 및 보상서비스 만족도, 향후 가입의향 및 선호 가입경로 등을 조사하였다. 한편, 이러한 기본조사 외에도 고령화와 소비자보호 등에 초점을 맞춘 이슈별 설문문항을 통해 보험 판매채널, 소비자보호, 보험 이미지, 노후생활 및 연금, 부동산 및 금융자산 상황 등도 함께 조사하였다.

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.

2012년 6월
보 험 연 구 원
원장 김 대 식

■ 목차

요 약 / 1

I. 조사의 개요 / 27

1. 조사의 목적 / 27
2. 주요 조사항목 / 28
3. 조사방법 / 29
4. 표본의 특성 / 30
5. 구분 기준 / 32

II. 생명보험 / 35

1. 생명보험 가입 현황 / 35
2. 생명보험 채널별 활용 분석 / 46
3. 향후 생명보험 가입 의향 / 64
4. 생명보험 상품 니즈 / 69

III. 손해보험 / 105

1. 손해보험 가입 현황 / 105
2. 손해보험 채널별 활용 분석 / 115
3. 향후 손해보험 가입 의향 / 135
4. 손해보험 상품 니즈 / 140
5. 자동차보험 / 159

IV. 생명 · 손해보험 공통 / 168

1. 보험 판매채널 실태 / 168
2. 소비자 보호 / 173
3. 보험 이미지 제고 / 176

■ 목차

V. 노후생활 및 연금보험 / 188

1. 노후생활 / 188
2. 연금가입 실태 / 201

VI. 부동산 및 금융 자산 / 221

1. 주거 형태 및 보유 금융자산 / 221
2. 가계 위험 관련 / 230

| 부록 | / 239

■ 표 차례

- 〈표 I-1〉 표본의 특성 / 30
- 〈표 II-1〉 생명보험 가입률/가입 건수 / 36
- 〈표 II-2〉 생명보험 가구당 가입률/가입 건수: 세대주 직업 및 가구 소득별 / 37
- 〈표 II-3〉 생명보험 가구당 가입률/가입 건수: 거주 지역별 / 37
- 〈표 II-4〉 생명보험 가구당 가입률 및 가입건수: 보험 종목별 / 38
- 〈표 II-5〉 생명보험 개인 가입률/가입건수: 결혼여부별, 자녀수별 / 40
- 〈표 II-6〉 생명보험 개인 가입률: 가구 소득별 / 41
- 〈표 II-7〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 성별, 결혼 여부별 / 42
- 〈표 II-8〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 자녀수별 / 42
- 〈표 II-9〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 연령별 / 42
- 〈표 II-10〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 거주 지역별 / 43
- 〈표 II-11〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 학력별 / 43
- 〈표 II-12〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 직업별 / 44
- 〈표 II-13〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 가구 소득별 / 44
- 〈표 II-14〉 생명보험 개인별 가입률/가입건수: 종목별 / 45
- 〈표 II-15〉 생명보험 가입 채널별 구성비 추이 / 46
- 〈표 II-16〉 생명보험 채널별 구성비: 성별 / 47
- 〈표 II-17〉 생명보험 채널별 구성비: 연령별 / 47
- 〈표 II-18〉 생명보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 47
- 〈표 II-19〉 생명보험 채널별 구성비: 직업별 / 48
- 〈표 II-20〉 생명보험 채널별 구성비: 학력별 / 48
- 〈표 II-21〉 생명보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 49
- 〈표 II-22〉 생명보험 채널별 구성비 / 50
- 〈표 II-23〉 저축성보험 채널별 구성비 / 50
- 〈표 II-24〉 저축성보험 채널별 구성비: 성별 / 50
- 〈표 II-25〉 저축성보험 채널별 구성비: 연령별 / 51
- 〈표 II-26〉 저축성보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 51

■ 표 차례

- 〈표 II-27〉 저축성보험 채널별 구성비: 직업별 / 52
- 〈표 II-28〉 저축성보험 채널별 구성비: 학력별 / 52
- 〈표 II-29〉 저축성보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 52
- 〈표 II-30〉 사망보장보험 채널별 구성비 / 53
- 〈표 II-31〉 사망보장보험 채널별 구성비: 성별 / 53
- 〈표 II-32〉 사망보장보험 채널별 구성비: 연령별 / 54
- 〈표 II-33〉 사망보장보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 54
- 〈표 II-34〉 사망보장보험 채널별 구성비: 직업별 / 55
- 〈표 II-35〉 사망보장보험 채널별 구성비: 학력별 / 55
- 〈표 II-36〉 사망보장보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 55
- 〈표 II-37〉 질병보장보험 채널별 구성비 / 56
- 〈표 II-38〉 질병보장보험 채널별 구성비: 성별 / 56
- 〈표 II-39〉 질병보장보험 채널별 구성비: 연령별 / 56
- 〈표 II-40〉 질병보장보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 57
- 〈표 II-41〉 질병보장보험 채널별 구성비: 직업별 / 57
- 〈표 II-42〉 질병보장보험 채널별 구성비: 학력별 / 58
- 〈표 II-43〉 질병보장보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 58
- 〈표 II-44〉 생명보험 채널별 선호도 / 59
- 〈표 II-45〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 성별 / 60
- 〈표 II-46〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 연령별 / 60
- 〈표 II-47〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 거주 지역별 / 61
- 〈표 II-48〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 직업별 / 61
- 〈표 II-49〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 학력별 / 61
- 〈표 II-50〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 종목별 / 62
- 〈표 II-51〉 생명보험 채널별 선호 이유 / 63
- 〈표 II-52〉 생명보험 채널별 선호 이유: 대면채널(복수응답) / 64
- 〈표 II-53〉 생명보험 종목별 가입 의향 / 65

■ 표 차례

- 〈표 II-54〉 생명보험 종목 가입여부별 가입 의향 / 66
- 〈표 II-55〉 생명보험 종목별 가입 의향: 성별, 결혼 여부별 / 67
- 〈표 II-56〉 생명보험 종목별 가입 의향: 연령별 / 67
- 〈표 II-57〉 생명보험 종목별 가입 의향: 거주 지역별 / 68
- 〈표 II-58〉 생명보험 종목별 가입 의향: 직업별 / 68
- 〈표 II-59〉 생명보험 종목별 가입 의향: 가구 소득별 / 69
- 〈표 II-60〉 생명보험 보상 항목: 연령별 / 72
- 〈표 II-61〉 생명보험 보상 항목: 지역, 가구 소득별 / 73
- 〈표 II-62〉 보험금 지급 시 도움 여부: 특성별 / 74
- 〈표 II-63〉 보험금 지급 시 도움에 대한 만족도: 특성별 / 75
- 〈표 II-64〉 생명보험 종목별 가입 이유(복수응답) / 77
- 〈표 II-65〉 저축성보험 가입 이유: 성별, 연령별 / 78
- 〈표 II-66〉 저축성보험 가입 이유: 결혼 여부별 / 78
- 〈표 II-67〉 저축성보험 가입 이유: 거주 지역별 / 79
- 〈표 II-68〉 저축성보험 가입 이유: 직업별 / 79
- 〈표 II-69〉 사망보장보험 가입 이유: 성별, 연령별 / 80
- 〈표 II-70〉 사망보장보험 가입 이유: 결혼 여부별 / 80
- 〈표 II-71〉 사망보장보험 가입 이유: 거주 지역별 / 81
- 〈표 II-72〉 사망보장보험 가입 이유: 직업별 / 81
- 〈표 II-73〉 질병보장보험 가입 이유: 성별, 연령별 / 82
- 〈표 II-74〉 질병보장보험 가입 이유: 거주 지역별 / 82
- 〈표 II-75〉 질병보장보험 가입 이유: 직업별 / 82
- 〈표 II-76〉 생명보험 회사군별 가입률: 성별 / 84
- 〈표 II-77〉 생명보험 회사군별 가입률: 연령별 / 84
- 〈표 II-78〉 생명보험 회사군별 가입률: 거주 지역별 / 85
- 〈표 II-79〉 생명보험 회사군별 가입률: 직업별 / 85
- 〈표 II-80〉 생명보험 회사군별 가입률: 학력별 / 86

■ 표 차례

- 〈표 II-81〉 생명보험 회사군별 가입률: 가구 소득별 / 86
- 〈표 II-82〉 생명보험사 변경 의향: 특성별 / 90
- 〈표 II-83〉 생명보험사 변경 의향 가격: 특성별 / 91
- 〈표 II-84〉 생명보험사 변경 비의향 이유: 거주 지역별 / 92
- 〈표 II-85〉 생명보험사 변경 비의향 이유: 연령별 / 92
- 〈표 II-86〉 생명보험사 변경 비의향 이유: 학력별 / 93
- 〈표 II-87〉 생명보험 종목별 가입률 및 상품 만족도 / 94
- 〈표 II-88〉 생명보험 상품 만족도: 성별 / 95
- 〈표 II-89〉 생명보험 상품 만족도: 연령별 / 95
- 〈표 II-90〉 생명보험 상품 만족도: 거주 지역별 / 96
- 〈표 II-91〉 생명보험 상품 만족도: 직업별 / 96
- 〈표 II-92〉 생명보험 상품 만족도: 학력별 / 97
- 〈표 II-93〉 생명보험 상품 만족도: 가구 소득별 / 97
- 〈표 II-94〉 생명보험 서비스 만족도: 성별 / 98
- 〈표 II-95〉 생명보험 서비스 만족도: 연령별 / 99
- 〈표 II-96〉 생명보험 서비스 만족도: 거주 지역별 / 99
- 〈표 II-97〉 생명보험 서비스 만족도: 직업별 / 100
- 〈표 II-98〉 생명보험 서비스 만족도: 학력별 / 100
- 〈표 II-99〉 생명보험 서비스 만족도: 가구 소득별 / 100
- 〈표 II-100〉 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위): 성별 / 102
- 〈표 II-101〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 연령별 / 103
- 〈표 II-102〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 거주 지역별 / 103
- 〈표 II-103〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 직업별 / 104
- 〈표 II-104〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 학력별 / 104
- 〈표 III-1〉 손해보험 가구당 가입률/가입 건수 / 105
- 〈표 III-2〉 손해보험 가구당 가입률/가입 건수: 세대주 직업 및 가구 소득별 / 106

■ 표 차례

- 〈표 Ⅲ-3〉 손해보험 가구당 가입률: 거주 지역별 / 107
- 〈표 Ⅲ-4〉 손해보험 가구당 가입률: 소득별 / 107
- 〈표 Ⅲ-5〉 손해보험 가구당 가입률 및 가입건수: 종목별 / 108
- 〈표 Ⅲ-6〉 손해보험 개인 가입률: 연령, 결혼 여부, 가구 소득별 / 110
- 〈표 Ⅲ-7〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 성별, 결혼 여부별 / 111
- 〈표 Ⅲ-8〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 연령별 / 112
- 〈표 Ⅲ-9〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 거주 지역별 / 112
- 〈표 Ⅲ-10〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 학력별 / 112
- 〈표 Ⅲ-11〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 직업별 / 113
- 〈표 Ⅲ-12〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 가구 소득별 / 113
- 〈표 Ⅲ-13〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 종목별 / 114
- 〈표 Ⅲ-14〉 손해보험 채널별 구성비 추이 / 115
- 〈표 Ⅲ-15〉 손해보험 채널별 구성비: 성별 / 116
- 〈표 Ⅲ-16〉 손해보험 채널별 구성비: 연령별 / 116
- 〈표 Ⅲ-17〉 손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 117
- 〈표 Ⅲ-18〉 손해보험 채널별 구성비: 직업별 / 117
- 〈표 Ⅲ-19〉 손해보험 채널별 구성비: 학력별 / 118
- 〈표 Ⅲ-20〉 손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 118
- 〈표 Ⅲ-21〉 손해보험 채널별 구성비: 보험 종목별 / 119
- 〈표 Ⅲ-22〉 자동차보험 채널별 구성비: 성별 / 120
- 〈표 Ⅲ-23〉 자동차보험 채널별 구성비: 연령별 / 120
- 〈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 / 122
- 〈표 Ⅲ-29〉 장기손해보험 채널별 구성비: 연령별 / 123

■ 표 차례

- 〈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 Ⅲ-33〉 장기손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 124
- 〈표 Ⅲ-34〉 일반손해보험 채널별 구성비: 성별 / 125
- 〈표 Ⅲ-35〉 일반손해보험 채널별 구성비: 연령별 / 125
- 〈표 Ⅲ-36〉 일반손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별 / 126
- 〈표 Ⅲ-37〉 일반손해보험 채널별 구성비: 직업별 / 126
- 〈표 Ⅲ-38〉 일반손해보험 채널별 구성비: 학력별 / 126
- 〈표 Ⅲ-39〉 일반손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별 / 127
- 〈표 Ⅲ-40〉 손해보험 채널별 선호도 / 128
- 〈표 Ⅲ-41〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 성별·결혼 여부별 / 129
- 〈표 Ⅲ-42〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 연령별 / 129
- 〈표 Ⅲ-43〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 거주 지역별 / 130
- 〈표 Ⅲ-44〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 직업별 / 130
- 〈표 Ⅲ-45〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 학력별 / 131
- 〈표 Ⅲ-46〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 가구 소득별 / 131
- 〈표 Ⅲ-47〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 종목별 / 132
- 〈표 Ⅲ-48〉 손해보험 채널별 선호 이유 / 134
- 〈표 Ⅲ-49〉 손해보험 채널별 선호 이유: 대면채널(복수응답) / 134
- 〈표 Ⅲ-50〉 손해보험 채널별 선호 이유: 직판채널(복수응답) / 135
- 〈표 Ⅲ-51〉 손해보험 종목별 가입 의향 / 136
- 〈표 Ⅲ-52〉 손해보험 종목 가입여부별 가입 의향 / 137
- 〈표 Ⅲ-53〉 손해보험 종목별 가입 의향: 연령 및 소득별 / 137
- 〈표 Ⅲ-54〉 손해보험 종목별 가입 의향: 성별, 결혼 여부별 / 138
- 〈표 Ⅲ-55〉 손해보험 종목별 가입 의향: 연령별 / 138
- 〈표 Ⅲ-56〉 손해보험 종목별 가입 의향: 거주 지역별 / 139

■ 표 차례

- 〈표 Ⅲ-57〉 손해보험 종목별 가입 의향: 직업별 / 139
- 〈표 Ⅲ-58〉 손해보험 종목별 가입 의향: 가구 소득별 / 140
- 〈표 Ⅲ-59〉 손해보험 보상 위험: 연령별 / 142
- 〈표 Ⅲ-60〉 손해보험 보상 위험: 직업별 / 143
- 〈표 Ⅲ-61〉 손해보험 보상 위험: 거주 지역별, 가구 소득별 / 143
- 〈표 Ⅲ-62〉 손해보험 종목별 가입 이유(복수응답) / 145
- 〈표 Ⅲ-63〉 장기손해보험 가입 이유: 성별, 연령별 / 145
- 〈표 Ⅲ-64〉 장기손해보험 가입 이유: 직업별 / 146
- 〈표 Ⅲ-65〉 장기손해보험 가입 이유: 학력별 / 146
- 〈표 Ⅲ-66〉 장기손해보험 가입 이유: 가구 소득별 / 147
- 〈표 Ⅲ-67〉 장기손해보험 가입 이유: 채널별 / 147
- 〈표 Ⅲ-68〉 손해보험 회사군별 가입률: 성별 / 148
- 〈표 Ⅲ-69〉 손해보험 회사군별 가입률: 연령별 / 149
- 〈표 Ⅲ-70〉 손해보험 회사군별 가입률: 거주 지역별 / 149
- 〈표 Ⅲ-71〉 손해보험 회사군별 가입률: 직업별 / 150
- 〈표 Ⅲ-72〉 손해보험 회사군별 가입률: 학력별 / 150
- 〈표 Ⅲ-73〉 손해보험 회사군별 가입률: 가구 소득별 / 150
- 〈표 Ⅲ-74〉 손해보험 종목별 가입률 및 만족도 / 151
- 〈표 Ⅲ-75〉 손해보험 종목별 만족도: 가입 보험사별 / 152
- 〈표 Ⅲ-76〉 손해보험 상품 만족도: 성별 / 153
- 〈표 Ⅲ-77〉 손해보험 상품 만족도: 연령별 / 153
- 〈표 Ⅲ-78〉 손해보험 상품 만족도: 거주 지역별 / 154
- 〈표 Ⅲ-79〉 손해보험 상품 만족도: 직업별 / 154
- 〈표 Ⅲ-80〉 손해보험 상품 만족도: 학력별 / 154
- 〈표 Ⅲ-81〉 손해보험 상품 만족도: 가구 소득별 / 155
- 〈표 Ⅲ-82〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 성별 / 156
- 〈표 Ⅲ-83〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 연령별 / 157

■ 표 차례

- 〈표 Ⅲ-84〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 거주 지역별 / 157
- 〈표 Ⅲ-85〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 직업별 / 158
- 〈표 Ⅲ-86〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 학력별 / 158
- 〈표 Ⅲ-87〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 가구 소득별 / 159
- 〈표 Ⅲ-88〉 자동차보험 서비스 만족도: 성별 / 161
- 〈표 Ⅲ-89〉 자동차보험 서비스 만족도: 연령별 / 161
- 〈표 Ⅲ-90〉 자동차보험 서비스 만족도: 거주 지역별 / 161
- 〈표 Ⅲ-91〉 자동차보험 서비스 만족도: 직업별 / 162
- 〈표 Ⅲ-92〉 자동차보험 서비스 만족도: 학력별 / 162
- 〈표 Ⅲ-93〉 자동차보험 서비스 만족도: 가구 소득별 / 163
- 〈표 Ⅲ-94〉 자동차보험사 변경 의향: 특성별 / 166
- 〈표 Ⅲ-95〉 자동차보험사 변경 의향 가격: 특성별 / 167
- 〈표 Ⅲ-96〉 자동차보험사 변경 비의향 이유: 연령별 / 167
- 〈표 IV-1〉 보험설계사와의 관계: 특성별 / 170
- 〈표 IV-2〉 계약 시 보험상품 및 약관 관련 평가: 특성별 / 171
- 〈표 IV-3〉 민원상담 및 분쟁조정 신청제도 인지도: 특성별 / 175
- 〈표 IV-4〉 보험회사에 대한 이미지: 특성별(1) / 179
- 〈표 IV-5〉 금융기관 전반적 이미지 평가: 특성별(2) / 180
- 〈표 IV-6〉 보험회사 대비 은행 이미지 선호 이유: 특성별(3) / 181
- 〈표 IV-7〉 보험회사 만족도 평가: 보험 가입 회사별 / 185
- 〈표 IV-8〉 보험회사의 신뢰성: 보험 가입 회사별 / 185
- 〈표 IV-9〉 보험회사에 대한 충성도 평가: 보험 가입 회사별 / 186
- 〈표 IV-10〉 보험회사의 사회적 책임: 특성별 / 187
- 〈표 V-1〉 노후생활 불안 요소: 특성별 / 189
- 〈표 V-2〉 노후대비 생활자금 마련방법 / 192
- 〈표 V-3〉 노후생활 준비에 대한 평가: 특성별 / 193
- 〈표 V-4〉 노후생활을 위한 노후소득 수준: 특성별 / 194
- 〈표 V-5〉 향후 마련 가능한 노후 소득: 특성별 / 195

■ 표 차례

- 〈표 V-6〉 노후소득 마련을 위한 저축액: 특성별 / 196
- 〈표 V-7〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 성별 / 197
- 〈표 V-8〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 연령별 / 198
- 〈표 V-9〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 직업별 / 198
- 〈표 V-10〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 가구 소득별 / 199
- 〈표 V-11〉 계층별 노후소득 확보를 위한 개선 사항: 특성별 / 201
- 〈표 V-12〉 공적연금 및 사적연금 가입률: 특성별 / 204
- 〈표 V-13〉 국민연금 납입 보험료: 특성별 / 205
- 〈표 V-14〉 퇴직연금 납입 보험료: 특성별 / 206
- 〈표 V-15〉 개인연금 납입 보험료: 특성별 / 207
- 〈표 V-16〉 공적연금 및 사적연금 만족도: 특성별 / 209
- 〈표 V-17〉 계층별 개인연금 가입 이유: 특성별(1순위 기준) / 212
- 〈표 V-18〉 계층별 개인연금 가입 금융회사: 특성별 / 213
- 〈표 V-19〉 계층별 개인연금 가입 기간: 특성별 / 214
- 〈표 V-20〉 독일식 개인연금제도 도입에 대한 의견: 특성별 / 218
- 〈표 V-21〉 독일식 개인연금제도 가입 의향: 특성별 / 219
- 〈표 V-22〉 향후 새로운 개인연금제도 도입 시 바람직한 세제혜택
제공 방식: 특성별 / 220
- 〈표 VI-1〉 주거 형태: 특성별 / 225
- 〈표 VI-2〉 자가 주택 금액: 특성별 / 226
- 〈표 VI-3〉 전세 금액: 특성별 / 227
- 〈표 VI-4〉 금융상품별 보유율: 특성별 / 228
- 〈표 VI-5〉 금융상품별 보유 금액: 특성별 / 229
- 〈표 VI-6〉 대출 여부: 특성별 / 233
- 〈표 VI-7〉 대출 기관: 특성별 / 234
- 〈표 VI-8〉 총 대출 잔액: 특성별 / 235
- 〈표 VI-9〉 대출 형태: 특성별 / 236
- 〈표 VI-10〉 소득 이상 자금 필요시 마련 방법: 특성별 / 238

■ 그림 차례

- 〈그림 I-1〉 보험소비자 대상 설문조사의 목적 및 기대효과 흐름도 / 27
- 〈그림 II-1〉 2012년 생명보험 가입률/가입 건수 / 36
- 〈그림 II-2〉 생명보험 가구 가입률과 개인 가입률 / 39
- 〈그림 II-3〉 생명보험 개인 가입률 / 40
- 〈그림 II-4〉 생명보험 가입 채널 선호 이유(복수응답) / 63
- 〈그림 II-5〉 생명보험 종목별 가입 의향 / 65
- 〈그림 II-6〉 생명보험 보상 경험 / 70
- 〈그림 II-7〉 생명보험 보상 항목(복수응답) / 70
- 〈그림 II-8〉 보험금 지급 시 도움 여부 / 71
- 〈그림 II-9〉 보험금 지급 시 도움에 대한 만족도 / 71
- 〈그림 II-10〉 생명보험 상품 가입 이유(복수응답) / 77
- 〈그림 II-11〉 최근 3년 내 생명보험 회사군별 가입률 / 83
- 〈그림 II-12〉 생명보험사 변경 의향 / 87
- 〈그림 II-13〉 생명보험사 변경 의향 가격 / 88
- 〈그림 II-14〉 생명보험사 변경 비의향 이유 / 88
- 〈그림 II-15〉 생명보험 종목별 만족도 / 94
- 〈그림 II-16〉 생명보험 서비스 만족도 / 98
- 〈그림 II-17〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위) / 101
- 〈그림 III-1〉 손해보험 가구당 가입률/가입 건수 추이 / 106
- 〈그림 III-2〉 손해보험 가구 가입률과 개인 가입률 / 109
- 〈그림 III-3〉 손해보험 개인 가입률 / 110
- 〈그림 III-4〉 손해보험 채널별 구성비: 종목별 / 119
- 〈그림 III-5〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 종목별 / 128
- 〈그림 III-6〉 손해보험 가입 채널 선호 이유(복수응답) / 133
- 〈그림 III-7〉 손해보험 종목별 가입 의향 / 136
- 〈그림 III-8〉 손해보험 보상 경험 / 141
- 〈그림 III-9〉 손해보험 보상 항목(복수응답) / 141

■ 그림 차례

- 〈그림 Ⅲ-10〉 손해보험 상품 가입 이유(복수응답) / 144
- 〈그림 Ⅲ-11〉 최근 3년 내 손해보험 회사군별 가입률 / 148
- 〈그림 Ⅲ-12〉 손해보험 종목별 만족도 / 152
- 〈그림 Ⅲ-13〉 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위 기준) / 156
- 〈그림 Ⅲ-14〉 자동차보험 서비스 만족도 / 160
- 〈그림 Ⅲ-15〉 자동차보험사 변경 의향 / 164
- 〈그림 Ⅲ-16〉 자동차보험사 변경 의향 가격 / 164
- 〈그림 Ⅲ-17〉 자동차보험사 변경 비의향 이유 / 165
- 〈그림 Ⅳ-1〉 보험설계사와의 관계 / 169
- 〈그림 Ⅳ-2〉 계약 시 보험상품 및 약관 관련 평가 / 169
- 〈그림 Ⅳ-3〉 보상처리 경험 / 172
- 〈그림 Ⅳ-4〉 보상절차 어려움 정도 / 173
- 〈그림 Ⅳ-5〉 민원상담 및 분쟁조정 신청제도 인지도 / 174
- 〈그림 Ⅳ-6〉 민원상담 및 분쟁조정 신청 경험 / 174
- 〈그림 Ⅳ-7〉 보험회사에 대한 이미지 / 176
- 〈그림 Ⅳ-8〉 금융기관 전반적 이미지 평가 / 177
- 〈그림 Ⅳ-9〉 보험회사 대비 은행 이미지 선호 이유 / 177
- 〈그림 Ⅳ-10〉 보험회사에 대한 만족도 / 182
- 〈그림 Ⅳ-11〉 보험회사 신뢰성에 대한 평가 / 183
- 〈그림 Ⅳ-12〉 보험회사에 대한 충성도 / 183
- 〈그림 Ⅳ-13〉 보험회사의 사회적 책임 중 중요사항 / 184
- 〈그림 Ⅴ-1〉 노후생활 불안 요소(1순위 기준) / 189
- 〈그림 Ⅴ-2〉 노후생활 준비에 대한 평가 / 190
- 〈그림 Ⅴ-3〉 노후생활을 위한 노후소득 수준 / 191
- 〈그림 Ⅴ-4〉 향후 마련 가능한 노후소득 / 191
- 〈그림 Ⅴ-5〉 향후 노후생활을 위한 저축 금액 / 192
- 〈그림 Ⅴ-6〉 노후소득 확보를 위한 개선 사항: 특성별 / 200

■ 그림 차례

- 〈그림 V-7〉 공적연금 및 사적연금 가입률 / 202
- 〈그림 V-8〉 공적연금 및 사적연금 평균 보험료 / 203
- 〈그림 V-9〉 공적연금 및 사적연금 만족도 / 208
- 〈그림 V-10〉 개인연금 가입 이유 / 210
- 〈그림 V-11〉 개인연금 가입 금융회사 / 211
- 〈그림 V-12〉 개인연금 가입 기간 / 211
- 〈그림 V-13〉 독일식 개인연금제도 도입 견해 / 215
- 〈그림 V-14〉 독일식 개인연금제도 가입 의향 / 216
- 〈그림 V-15〉 개인연금제도 도입 시 세제혜택 제공 방식 / 216
- 〈그림 VI-1〉 주거 형태 / 222
- 〈그림 VI-2〉 주거 금액 / 222
- 〈그림 VI-3〉 금융상품별 보유 여부 / 223
- 〈그림 VI-4〉 금융상품별 보유 금액 / 223
- 〈그림 VI-5〉 대출 여부 / 230
- 〈그림 VI-6〉 대출 기관 / 231
- 〈그림 VI-7〉 대출 잔액 / 231
- 〈그림 VI-8〉 대출 형태 / 232
- 〈그림 VI-9〉 소득 이상의 자금 필요시 마련 방법(1) / 237
- 〈그림 VI-10〉 소득 이상의 자금 필요시 마련 방법(2) / 237

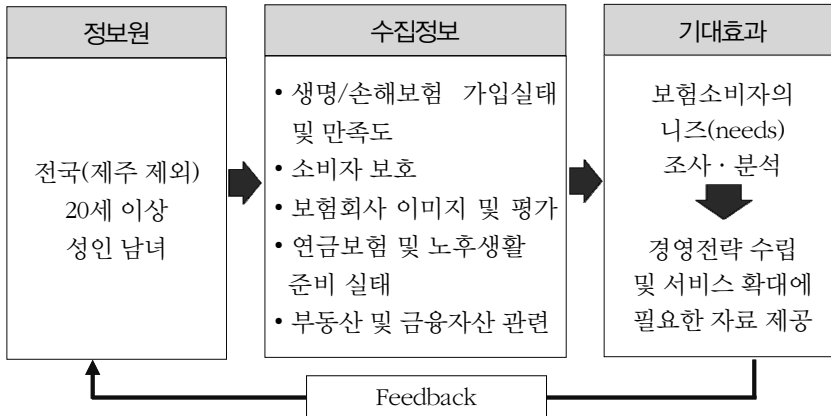
요 약

I. 조사의 개요

1. 조사의 목적

- 보험산업을 둘러싼 다양한 환경변화로 인한 보험소비자의 변화 추세를 파악하여 보험회사의 상품 개발, 마케팅 전략 수립 및 보험소비자에 대한 서비스 확대에 필요한 자료를 제공하고자 함.

〈요약 그림 1〉 보험 소비자 대상 설문조사의 목적 및 기대효과 흐름도



2. 조사의 설계

- 2012년 3월 13일부터 4월 10일까지 (주)코리아리서치센터를 통해 설문조사를 실시함.
- 조사 대상은 제주를 제외한 전국 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 행정안전부 2011년 12월 주민등록인구통계현황을 기준으로 거주 지역별, 성별, 연령별 인구 구성비에 따른 비례 할당 추출법을 택함.
- 최대 허용오차는 95% 신뢰수준에서 $\pm 2.83\%$ 임.

II. 보험가입 현황 및 수요조사

1. 가구당 가입 현황

- 생명보험과 손해보험을 합한 가구 보험가입률은 96.1%로 전년대비 1.9%p 감소해 2010년과 비슷한 수준임.
- 생명보험 가구 보험가입률은 전년대비 1.0%p 감소한 86.3%, 손해보험 가구 보험가입률은 전년대비 4.2%p 감소한 87.2%로 나타남.
 - 다만, 생명보험 가구 가입률 감소는 오차 범위 내에 있음.
- 생명보험, 손해보험 가구 보험가입률 모두 전년대비 감소한 가운데 손해보험 가입률의 감소폭이 큼.

〈요약 표 1〉 가구당 보험가입률 추이

(단위: %)

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

- 거주 지역별로는 대도시의 가구 보험가입률은 큰 변화가 없는 반면, 중소도시(-3.6%p)와 군지역(-5.6%p)의 보험가입률이 크게 감소함.
- 세대주 연령별로는 30대~50대의 보험가입률은 전년도와 비슷한 반면, 60대 이상 장년층의 보험가입률은 생명보험(-14.6%p), 손해보험(-17.6%p) 모두 크게 감소함.

- 소득별로는 소득이 낮을수록 보험가입률이 감소해 저소득 가구는 전년대비 6.1%p 감소하는 등 가구 소득에 따른 보험 가입 양극화 현상이 나타남.

〈요약 표 2〉 가구당 가입률: 특성별

(단위: %)

특성별		보험 종목별			생명 + 손해보험			생명보험			손해보험		
					2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
거주 지역별	대도시				95.9	97.3	97.7	87.9	87.4	88.6	84.4	88.3	88.3
	중소도시				96.9	98.7	95.1	88.7	87.5	84.7	86.6	94.1	87.0
	군지역				96.5	98.2	92.6	85.0	86.2	82.4	90.3	94.5	82.4
세대주 연령	30대				96.3	97.5	97.6	85.6	84.0	85.3	80.7	86.5	86.9
	40대				98.7	98.0	99.0	90.4	97.2	92.9	92.9	92.5	96.1
	50대				96.1	98.2	98.1	89.7	88.6	90.9	85.8	93.1	91.1
	60대 이상				89.2	97.6	89.1	74.3	89.0	74.4	75.7	90.2	72.6
가구 소득	저소득				91.3	92.8	86.7	76.8	75.9	68.6	70.7	79.9	66.6
	중소득				98.8	99.7	98.6	93.0	90.8	89.9	92.4	94.9	92.4
	고소득				99.0	99.1	100.0	94.6	90.6	95.5	96.1	94.9	96.0
가입률					96.4	98.0	96.1	88.0	87.3	86.3	85.9	91.4	87.2

2. 개인별 보험가입 현황

- 개인 보험가입률은 92.9%로 전년대비 0.4%p 상승하였으나 오차 범위 내에 있음.

- 보험별로 살펴보면 생명보험 가입률은 79.3%로 전년대비 1.3%p 증가한 반면, 손해보험 가입률은 67.9%로 전년대비 3.6%p 하락함.

〈요약 표 3〉 개인별 보험가입률

(단위: %)

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

- 전체적으로 남성과 여성의 보험가입률은 90% 이상으로 비슷하나, 보험별로 살펴보면 생명보험은 여성 가입률이 남성보다 7.9%p 더 높고, 손해보험은 여성보다 남성의 가입률이 21.3%p 더 높은 특징을 보임.
- 연령별로는 20대 보험 가입자가 전년대비 12.4%p 증가한 가운데, 특히 생명보험 가입 증가가 두드러지는 반면, 50대 이상의 중장년층의 보험가입률은 감소한 것으로 조사됨.
- 한편, 학력과 가구 소득이 낮을수록 보험가입률이 낮은 가운데 중졸 이하 저학력층의 보험가입률은 전년대비 17.6%p, 저소득 가구의 보험가입률은 전년대비 5.1%p 감소한 것으로 나타남.
- 반면, 대재 이상의 고학력층과 고소득 가구의 보험가입률은 오히려 상승해 학력과 소득 수준에 따른 보험가입률 차이가 커짐.

〈요약 표 4〉 개인별 보험 가입률: 특성별

(단위: %)

구분		생명 + 손해			생명보험			손해보험		
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
성별	남성	92.6	92.6	92.4	79.0	73.3	75.3	79.1	81.8	78.7
	여성	91.6	92.4	93.4	83.8	82.6	83.2	51.2	61.3	57.4
연령	20대	78.6	79.9	92.3	67.3	63.8	74.5	43.2	51.1	55.8
	30대	95.9	97.6	96.8	84.6	77.9	82.9	71.2	77.1	79.0
	40대	97.1	95.2	97.0	87.3	82.9	84.4	73.6	76.6	78.5
	50대 이상	93.4	94.4	88.7	82.8	82.4	76.6	66.8	75.7	61.3
직업	화이트칼라	94.5	94.7	97.7	85.5	76.1	86.6	74.2	82.2	79.0
	블루칼라	90.3	88.9	89.6	71.8	72.0	71.4	64.8	68.2	68.0
	자영업	94.5	95.9	93.5	84.6	82.6	79.1	74.0	81.6	75.3
	농/림/수산업	86.7	100.0	100.0	66.7	83.3	66.7	70.0	83.3	83.3
	주부	97.6	95.7	93.6	92.7	86.2	83.6	52.2	58.5	54.0
	무직/기타	56.7	57.5	79.4	43.3	47.5	58.7	23.9	27.5	52.4
학력	중졸 이하	76.3	85.2	67.6	63.2	68.5	52.9	35.5	55.6	29.4
	고졸	94.5	92.8	93.7	83.3	80.6	79.1	66.7	67.8	69.0
	대재 이상	91.3	92.9	97.1	81.8	75.7	84.7	67.4	77.9	74.5
결혼 여부	기혼	95.7	95.9	93.7	86.2	82.4	82.2	69.8	76.2	70.8
	미혼	79.6	81.3	89.6	64.8	63.3	66.5	48.5	55.8	55.2
가구 소득	저소득	86.5	87.4	82.3	70.5	69.4	62.5	52.7	62.2	52.2
	중소득	94.7	93.6	95.9	86.7	80.9	84.1	68.7	73.1	73.0
	고소득	95.1	95.3	97.2	86.8	79.6	85.8	77.9	77.9	73.0

■ 생명보험 종목별 개인 가입률은 질병보장보험이 70.3%로 가장 높고, 다음으로 사망보장보험(23.8%), 저축성보험(17.8%), 변액보험(5.3%)의 순임.

- 질병보장보험을 제외한 보험가입률은 전년대비 감소한 반면, 질병보장보험 가입률은 3.0%p 상승함.
- 전반적으로 보험가입률은 20대, 블루칼라, 무직/기타, 미혼, 그리고 학력 수준과 소득수준이 낮을수록 낮음.
- 그러나 사망보장보험을 제외한 모든 보험에서 20대의 보험가입률이 전년대비 증가해 이들 계층의 잠재성장 가능성이 높음.
- 반면, 모든 보험종목에서 저학력, 저소득 가구의 보험가입률이 크게 감소해 저소득층의 가계위험관리가 점점 취약해지고 있는 것으로 조사됨.

〈요약 표 5〉 생명보험 종목별 개인 가입률: 특성별

(단위: %)

구분		질병보장보험		사망보장보험		저축성보험		변액보험	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
연령	20대	51.5	62.0	13.5	13.9	7.9	11.1	2.2	4.3
	30대	65.2	69.8	33.6	29.0	24.5	19.4	8.7	7.9
	40대	73.2	74.8	31.2	31.1	27.5	21.1	8.9	8.9
	50대 이상	73.1	71.5	26.9	21.1	20.7	18.1	5.6	2.3
직업	화이트칼라	65.2	78.0	28.8	27.5	22.7	19.0	5.7	8.9
	블루칼라	61.8	58.9	21.0	19.1	19.1	12.4	5.7	4.1
	자영업	71.2	72.2	32.9	30.4	25.6	23.2	8.9	5.3
	농/림/수산업	66.7	66.7	25.0	16.7	8.3	0.0	8.3	0.0
	주부	76.3	75.6	26.9	19.6	17.4	18.3	5.5	4.2
학력	무직/기타	37.5	44.4	10.0	17.5	2.5	7.9	0.0	0.0
	중졸 이하	57.4	46.1	20.4	6.9	18.5	5.9	3.7	0.0
	고졸	72.7	71.7	25.2	23.6	20.2	18.2	4.1	4.3
	대재 이상	61.7	73.1	29.4	26.9	21.3	19.6	9.5	7.5
결혼	기혼	72.1	73.4	29.2	26.9	22.8	19.8	7.3	5.7
	미혼	51.4	56.1	18.7	10.0	13.3	9.0	3.2	3.6
가구 소득	저소득	58.3	52.2	21.9	13.3	18.7	7.2	2.9	2.4
	중소득	71.8	74.6	26.5	27.7	17.8	19.1	5.5	4.5
	고소득	65.1	78.4	33.2	26.1	31.1	24.7	12.8	9.1
가입률		67.3	70.3	26.8	23.8	20.6	17.8	6.3	5.3

■ 손해보험 종목별 개인 가입률은 장기손해보험이 전년대비 2.5%p 감소한 51.8%, 일반손해보험이 전년대비 0.9%p 상승한 8.3%를 기록함.

○ 손해보험 개인 가입률의 경우 20대 젊은 층과 50대 이상 중장년층에서 낮게 나타났으며, 전년대비로는 20대 가입률이 소폭 증가한 반면, 50대 이상 가입률은 감소한 것으로 조사됨.

○ 한편, 학력과 가구 소득이 낮을수록 개인 가입률이 낮았으며, 중졸 이하 저학력 및 저소득 가구의 개인 가입률 감소폭이 상대적으로 더 크게 나타나 저소득층의 취약한 가계위험관리가 우려되고 있음.

〈요약 표 6〉 손해보험 종목별 개인 가입률: 특성별

(단위: %)

구분		장기손해보험		일반손해보험	
		2011	2012	2011	2012
연령	20대	40.2	42.3	4.8	7.2
	30대	59.3	62.7	9.5	8.3
	40대	58.0	58.9	6.3	11.1
	50대 이상	56.6	46.0	8.2	7.0
학력	중졸 이하	44.4	26.5	7.4	3.9
	고졸	51.9	53.8	8.0	8.6
	대재 이상	58.5	54.5	6.7	8.8
결혼	기혼	57.8	53.6	7.7	8.7
	미혼	42.8	43.4	6.5	6.3
가구 소득	저소득	45.0	38.6	6.8	6.1
	중소득	55.3	55.1	6.0	8.6
	고소득	62.6	57.4	12.3	9.4
가입률		54.3	51.8	7.4	8.3

3. 보험 채널별 활용 분석

■ 생명보험과 손해보험 모두 가입자의 대부분이 보험설계사를 통한 대면채널로 보험을 가입한 것으로 나타나, 전통적 채널에 대한 선호가 여전히 압도적으로 높음.

- 한편, 직판채널을 통한 가입은 손해보험이 생명보험보다 다소 높음.
- 생명보험은 대면채널에 대한 선호가 모든 계층에서 압도적으로 높게 나타났고 직판채널과 은행은 3% 이하의 수준으로 매우 낮게 나타남.¹⁾
- 손해보험도 가입자 대부분이 보험설계사를 통한 대면채널을 선호하는 가운데, 생명보험과는 달리 직판채널 가입이 6.2%로 전년대비 소폭 상승함.

〈요약 표 7〉 생명보험 가입 채널별 구성비 추이

(단위: %)

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

- 주: 1) 상기 구성비는 설문조사 결과로서 실제 채널별 가입률과 차이가 날 수 있음.
 2) 판매채널의 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
대면	98.4	97.1	88.3	91.2	92.3	92.6	95.5	92.7
직판	1.6	2.9	11.2	8.0	6.3	7.7	4.7	6.2
은행	-	-	0.5	2.6	1.4	0.5	0.5	1.1

- 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) 기타 채널은 제외함(이하 동일).

■ 대면채널 가입자를 대상으로 보험 계약 시 보험설계사와의 관계를 조사한 결과, 대부분이 친인척, 친구, 이웃 등 지인인 것으로 나타남.

- 대면채널을 통한 가입자 대부분이 보험 가입 시 지인에게 부탁을 하거나 지인의 부탁으로 보험을 가입하는 등 아는 사람을 통해 보험에 가입하고 있음.

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

- 지인을 통한 대면채널 가입은 생명보험과 손해보험 모두에서 많이 이루어지고 있는 것으로 조사됨.

〈요약 표 9〉 보험설계사와의 관계

(단위: %)

구 분	지인	모르는 사이
전체	87.6	12.4
생명보험	87.1	12.9
손해보험	88.5	11.5

4. 향후 보험수요 및 가입 이유 조사

- 향후 1년 내 보험 가입 의향은 생명보험과 손해보험 모두 전년대비 감소함.
 - 1년 내 생명보험 가입 의향이 ‘없다’는 응답은 64.3%로 전년대비 7.4%p 증가하였으며, 손해보험의 경우도 49.1%로 전년대비 15.0%p 증가함.
 - 생명보험 가입 의향은 모든 종목에서 감소한 가운데, 저축성보험(17.3%)과 질병보장보험(15.2%)이 15% 이상으로 상대적으로 높고, 다음으로 사망보장보험 7.9%, 변액보험 4.6%의 순임.
 - 손해보험 가입 의향은 장기손해보험이 전년대비 9.4%p 감소한 20.4%를 기록하였으며, 일반손해보험은 9.3%로 전년도와 비슷한 수준임.

〈요약 표 10〉 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
증가율	-4.6	-3.8	-3.3	-1.3	△7.4	-9.4	+0.5	△15.0

주: 사망보장보험에는 종신보험이, 저축성보험에는 연금보험이 포함됨.

■ 생명보험 및 손해보험 가입자의 대부분이 미래에 발생할 수 있는 위험에 대비하기 위해 보험에 가입한 가운데, 위험에 대비한 보험 가입은 생명보험보다 손해보험에서 더 높게 나타남.

- 생명보험 가입자의 경우 위험에 대비한 보장으로 생명보험에 가입했다는 응답이 93.0%로 가장 높음.
- 다음으로 노후자금 마련이 18.4%, 목돈마련 저축수단이 8.8% 등 노후자금 및 목돈마련 등 저축성 보험 가입은 30% 미만, 그 외 자산증식의 투자수단(3.6%), 유산상속 목적(3.4%) 등은 5% 미만으로 나타남.
- 손해보험 가입자 대부분(98.1%)이 위험에 대비한 보장 수단으로 손해보험에 가입했다고 응답한 가운데, 그 외 이유는 3% 미만 수준으로 나타남.

〈요약 표 11〉 보험 산업별 가입 이유(복수 응답)

(단위: %)

구분	생명보험		손해보험	
	2011	2012	2011	2012
위험 보장	94.4	93.0	96.5	98.1
노후자금 마련	20.1	18.4	0.7	1.9
목돈마련 저축수단	9.6	8.8	1.4	2.2
자산증식 투자수단	3.5	3.6	0.8	1.0
유산상속 목적	2.9	3.4	0.3	0.3
세제혜택 유리	1.4	0.6	2.0	0.4

■ 생명보험은 보험 종목별 특성에 따라 보험 가입 이유에 차이를 보이는 반면, 손해보험은 보험 종목별 가입 이유로 위험에 대비한 보장이라는 응답이 97% 이상으로 높음.

- 생명보험 중 질병보장보험과 사망보장보험의 가입 이유로는 위험에 대비한 보장이 가장 높음.
- 반면, 저축성보험의 가입 이유로는 노후자금 마련(55.1%)을, 변액보험의 가입 이유로는 노후자금 마련(45.3%)과 위험에 대비한 보장(40.6%)을 가장 많이 꼽아 보험상품별 특성에 따라 가입 이유의 차이를 보임.

〈요약 표 12〉 보험 종목별 가입 이유(복수응답)

(단위: %)

구분		위험 보장	저축 수단	노후자금 마련	자산 증식	유산 상속	세제 혜택
생명 보험	질병보장	96.1	1.9	1.3	1.3	—	0.4
	사망보장	71.9	4.9	10.5	2.8	9.8	—
	저축성	21.5	25.7	55.1	7.0	0.5	0.9
	변액	40.6	10.9	45.3	4.7	6.3	—
	기타	96.6	2.1	0.7	—	—	0.7
손해 보험	자동차보험	97.3	1.1	—	1.1	—	0.4
	장기손해보험	97.4	2.3	2.4	0.6	0.2	0.5
	일반손해보험	100.0	—	—	—	3.6	—

5. 보험회사별 가입분포 및 회사 선택 시 고려사항

■ 최근 3년 내 가입한 생명보험과 손해보험의 회사는 대형사가 70% 이상으로 높아 여전히 대형사 위주로 시장이 편중되어 있는 것으로 조사됨.

- 최근 3년간 생명보험회사 가입률을 살펴보면, 삼성생명, 대한생명, 교보생명 3개 대형사의 가입률이 71.8%로 2011년과 비슷함.
- 국내 중소형사 가입률은 15.4%로 전년대비 약 4%p 하락했으며, 외국사 15.0%, 공제/기타가 6.2%로 나타남.
- 손해보험사 역시 삼성화재, 현대해상, LIG손보, 동부화재 4개 대형사의 가입률이 80.3%로 여전히 압도적임.
- 다음으로 중소형사 18.5%, 직판사 4.8%, 공제/기타가 2.6%로 나타남.

〈요약 표 13〉 최근 3년간 보험회사별 가입분포

(단위: %)

선호 회사 고려 사항	생명보험회사				손해보험회사			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
대형사	70.1	72.0	71.5	71.8	79.4	73.8	79.9	80.3
중소형사	19.7	19.1	19.2	15.4	21.2	29.1	20.6	18.5
외국사/직판사	14.3	12.9	14.1	15.0	6.9	7.9	4.9	4.8
공제/기타	7.0	7.0	6.7	6.2	1.2	1.4	2.6	2.6

■ 상품 경쟁력과 보험사 브랜드의 신뢰성은 보험회사 선택 시 가장 중요한 고려사항인 것으로 조사됨.

○ 생명보험회사 선택 시 중요 고려사항으로 상품 경쟁력이 38.2%로 가장 많았고, 다음으로 보험회사 브랜드의 신뢰성(26.6%), 서비스 지원(13.1%), 가격 경쟁력(12.3%) 등의 순으로 많이 나타남.

○ 손해보험 역시 상품 경쟁력(35.6%)이 보험회사 선택에 가장 중요한 고려사항으로 꼽힘.

〈요약 표 14〉 향후 보험회사 선택 시 고려사항(1순위)

(단위: %)

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

주: 상품경쟁력은 보장의 다양성 및 니즈를 반영함.

6. 가입 보험사 변경 의향

- 생명보험 가입자 10명 중 2명(20.0%)이 보험사가 마음에 들지 않더라도 가격이 저렴하다면 현재 가입 보험사를 변경할 의향이 있다고 응답한 반면에 자동차보험은 가입자 10명 중 약 4명(44.1%)이 보험사 변경 의향을 표시함.

〈요약 그림 2〉 가입 보험사 변경 의향

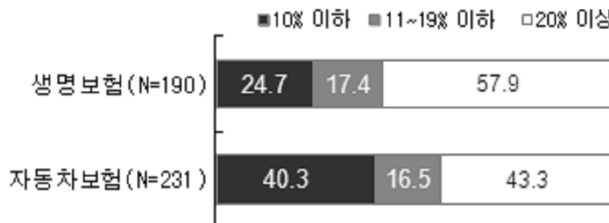
(단위: %)



- 생명보험은 현 보험료 대비 20% 이상 보험료가 저렴할 경우 보험사를 변경하겠다는 의사가 57.9%로 가장 높게 나타났으며, 자동차보험은 20% 이상 저렴할 경우 변경 의사가 43.3%, 10% 이하 저렴할 경우 40.3%로 나타남.
- 생명보험 대비 자동차보험이 비교적 적은 보험료에서도 보험사를 변경할 의향이 높은 것으로 조사되었으며, 이는 자동차보험이 상대적으로 가격에 민감함을 의미함.

〈요약 그림 3〉 가입 보험사 변경 의향 가격

(단위: %)



Ⅲ. 보험 이미지 제고

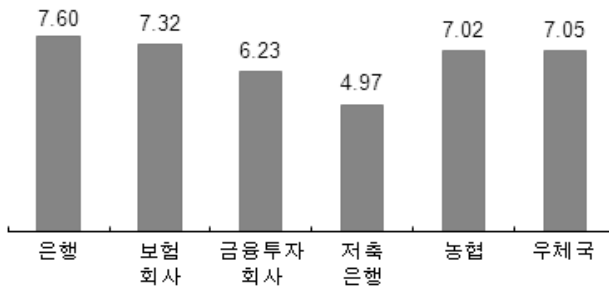
1. 금융기관 전반적 이미지 평가

■ 금융기관에 대한 전반적 이미지 평가는 은행이 10점 만점에 7.60점으로 가장 높았고, 다음으로 보험회사가 7.32점, 우체국이 7.05점, 농협이 7.02점 등의 순임.

○ 특히, 지난해 부실 운영에 따른 저축은행 영업정지 사태 등으로 저축은행에 대한 이미지 평가는 4.97점으로 매우 낮았음.

〈요약 그림 4〉 금융기관 전반적 이미지 평가

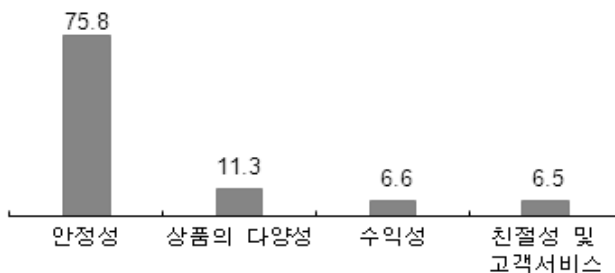
(N=1,200 / 단위: 점, 10점 척도)



■ 보험회사보다 은행의 이미지를 높이 평가한 이유가 안정성(75.8%)이라는 응답이 압도적으로 높음.

〈요약 그림 5〉 보험회사 대비 은행 이미지 평가가 높은 이유

(N=619 / 단위: %)



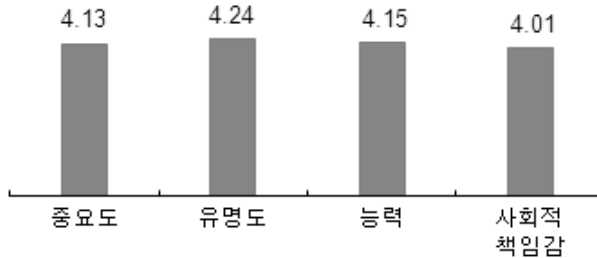
2. 보험회사 이미지 평가

■ 가입한 보험회사 이미지 평가는 전반적으로 5점 만점에 4점 이상으로 높게 나타남.

○ 항목별로는 보험시장에서의 유명함이 4.24점으로 가장 높았으며, 다음으로 능력 있는 회사 4.15점, 중요도 4.13점, 사회적 책임감 4.01점 순임.

〈요약 그림 6〉 가입 보험사 이미지 평가

(N=1,115 / 단위: 점, 5점 척도)

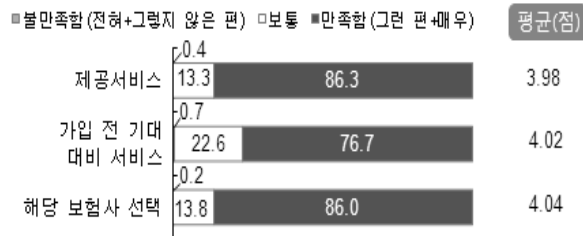


3. 보험회사에 대한 만족도

■ 가입한 보험회사에 대한 서비스 만족도는 5점 만점에 4점 내외 수준인 가운데, 보험회사 선택에 대한 만족도가 4.04점, 가입 전 기대 대비 서비스 만족도가 4.02점, 제공 서비스 만족도가 3.98점으로 나타남.

〈요약 그림 7〉 보험회사에 대한 만족도

(N=1,115 / 단위: %)

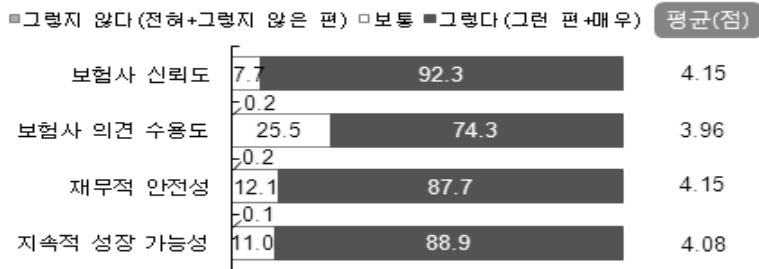


4. 보험회사에 대한 신뢰성 및 충성도

- 가입한 보험회사의 신뢰성 평가는 4점 내외 수준으로 조사됨.
- 보험회사의 신뢰도와 재무 안정성이 각각 4.15점으로 가장 높고, 지속적 성장 가능성이 4.08점, 보험사가 제시한 의견 수용도가 3.96점으로 상대적으로 낮음.

〈요약 그림 8〉 보험사에 대한 신뢰성

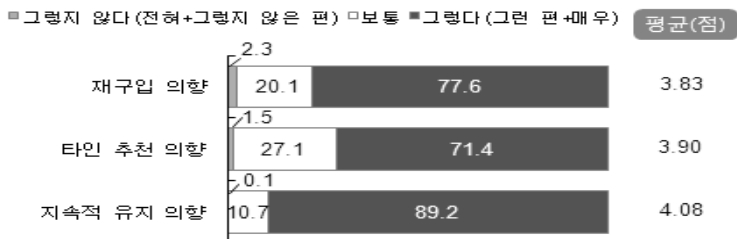
(N=1,115 / 단위: %)



- 한편, 가입 보험회사 충성도 평가는 향후 지속 유지 의향이 4.08점으로 가장 높고, 타인 추천 의향이 3.90점, 재가입 의향이 3.83점으로 지속적 유지 의향 대비 타인 추천 및 재가입 의향에 대한 평가가 상대적으로 낮음.

〈요약 그림 9〉 보험사에 대한 충성도

(N=1,115 / 단위: %)



IV. 노후생활 및 연금보험

1. 노후생활 불안 요소

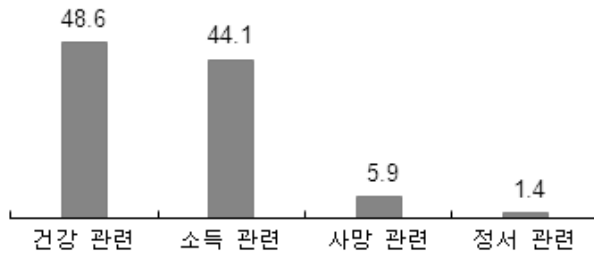
■ 노후생활에 있어 의료비 및 신체기능 장애 등 건강(48.6%)과 소득 감소 및 물가 상승 등 소득(44.1%)에 대한 불안이 가장 큰 것으로 조사됨.

○ 건강에 대한 불안은 대도시 및 중소도시보다 군지역(54.6%)에서, 40대 이하보다 50대 이상(52.1%) 장년층에서, 그리고 중졸 이하(52.0%)의 저학력 층에서 50% 이상으로 높음.

○ 소득에 대한 불안은 모든 계층에서 높음.

〈요약 그림 10〉 노후생활 불안 요소(1순위 기준)

(N=1,200 / 단위: %)



〈표 요약-15〉 노후생활 불안 요소: 특성별

(단위: %)

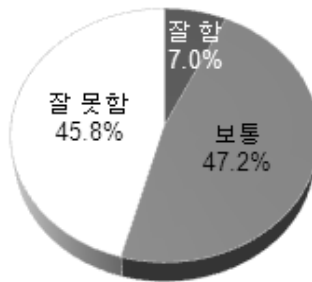
특성별		건강 관련	소득 관련	사망 관련	정서 관련
지역	대도시	48.8	45.4	4.1	1.8
	중소도시	47.2	43.0	8.5	1.3
	군지역	54.6	42.6	2.8	0.0
응답자 연령 I	20대	46.2	45.7	4.8	3.4
	30대	47.6	46.8	4.4	1.2
	40대	45.2	47.0	6.7	1.1
	50대 이상	52.1	40.2	6.8	0.9
학력	중졸 이하	52.0	42.2	5.9	0.0
	고졸	47.6	43.5	7.2	1.7
	대재 이상	48.8	45.3	4.5	1.4

2. 노후생활 대비 준비

- 노후생활 준비에 대해서는 잘못하고 있다 45.8%, 보통이다 47.2%로 보통 또는 부정적 평가가 높음.
- 반면, 잘 하고 있다는 긍정적 평가는 7.0%로 불과해 전반적으로 노후생활 준비를 잘 못하고 있다고 평가됨.

〈요약 그림 11〉 노후생활 준비 평가

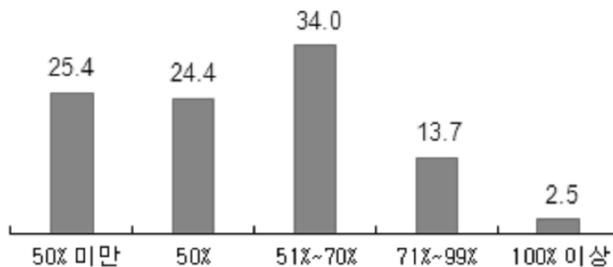
(N=1,200 / 단위: %)



- 한편, 노후생활 비용을 충당하기 위한 노후소득으로 현재 소득 수준의 51~70% 정도 되어야 한다는 응답이 34.0%로 가장 많았음.
- 다음으로, 50% 미만은 25.4%, 50%는 24.4% 등의 순으로 평균적으로는 현 소득의 56.1%가 필요한 것으로 조사됨.

〈요약 그림 12〉 노후생활을 위한 노후소득 수준

(N=1,200 / 단위: %)

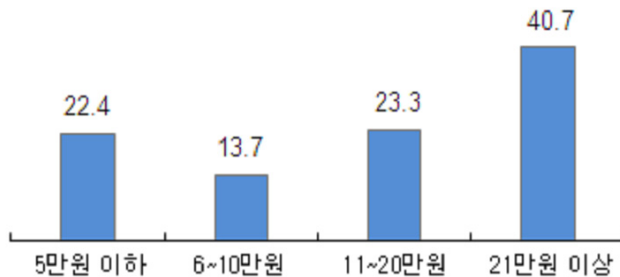


■ 노후소득 마련을 위한 월 저축액 평균은 23.5만원으로 전년(27.3만원)대비 3.8만원 감소한 것으로 조사됨.

○ 구간별 월 저축액은 21만원 이상이 40.7%로 가장 많고, 5만원 이하 22.4%, 6~10만원 이하 13.7%, 11~20만원 이하가 23.3%로 분포됨.

〈요약 그림 13〉 향후 노후생활을 위한 저축 금액

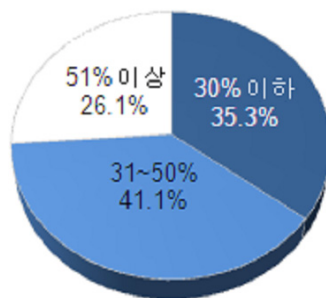
(N=1,200 / 단위: %)



■ 한편, 현재 노후준비 상태를 고려했을 때 은퇴 후 필요한 노후소득의 43.5% 정도 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 41.3%로 가장 높고, 다음으로 퇴직연금/퇴직금 12.5%, 은행 예금 상품 10.6%, 보험사 연금 보험 10.1% 등의 순으로 나타남.

〈요약 표 16〉 노후대비 생활자금 마련방법

(N=1,200 / 단위: %)

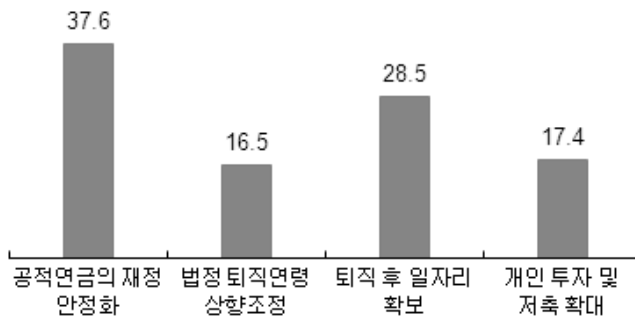
노후대비 생활자금	1순위	1+2순위
공적연금(국민연금 등)	41.3	56.7
퇴직연금/퇴직금	12.5	27.4
은행 예금 상품	10.6	24.3
보험사의 연금보험	10.1	25.9
부동산 수입	9.8	18.9
노후의 근로소득	5.8	18.1
은행 연금저축	5.5	12.7
저축성보험	2.3	6.3
연금펀드	1.1	3.1
자녀의 경제적 지원	1.0	5.0
주식 및 채권	0.2	0.7

3. 노후소득 확보를 위한 개선 사항

■ 은퇴 후 노후소득 확보를 위한 개선사항으로 공적연금의 재정 안정화 (37.6%)를 가장 많이 지적했으며, 다음으로 퇴직 후 일자리 확보(28.5%), 개인 투자 및 저축 확대 노력(17.4%), 법정 퇴직연령 상향 조정(16.5%)의 순으로 응답함.

〈요약 그림 15〉 노후소득 확보를 위한 개선 사항

(N=1,200 / 단위: %)



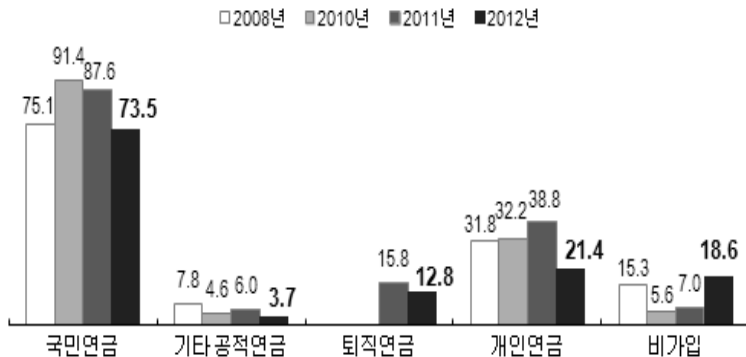
4. 연금 가입률 및 납입액

■ 노후 대비 연금가입률은 81.4%로, 연금종류별로는 국민연금이 73.5%로 가장 높고, 기타 공적연금이 3.7%, 퇴직연금이 12.8%, 개인연금 가입률은 21.4%로 나타남.

○ 국민연금을 비롯해 개인연금 가입률 모두 전년대비 감소했는데, 이는 저소득층의 소득 감소와 함께 개인연금의 경우 연금합산 소득공제 및 수익률 감소에 따라 신규 유인 효과가 감소하고 있기 때문으로 판단됨.

〈요약 그림 16〉 연금 상품별 가입률

(N=1,200 / 단위: %)

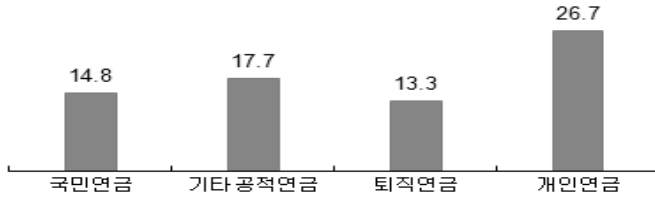


주: 본 조사는 전체 조사대상자 중 가입률을 계산하였으므로, 국민연금 가입률은 실제 가입률(가입대상자 중 가입자 비율)과 차이가 있어, 본 조사에서 가입률은 연금 상품 가입률의 상대적 값만 의미가 있음.

■ 연금별 월 평균 납입액은 개인연금이 26.7만원으로 가장 많았고, 기타 공적연금 17.7만원, 국민연금 14.8만원, 퇴직연금 월 13.3만원을 납입하는 것으로 나타남.

〈요약 그림 17〉 연금 상품별 월 납입액

(N=1,200 / 단위: 만원)

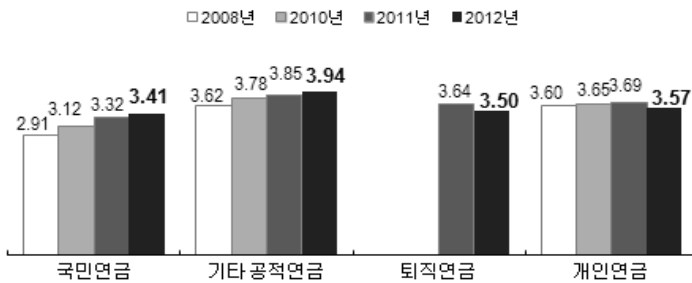


5. 연금 상품별 만족도

- 각 연금 상품별 가입자를 대상으로 만족도를 조사한 결과, 기타 공적연금 (공무원 등) 가입자의 만족도가 3.94점으로 가장 높은 것으로 나타남.
- 다음으로 개인연금 가입자 3.57점, 퇴직연금 가입자 3.50점, 국민연금 가입자의 만족도가 3.41점으로 상대적으로 가장 낮음.

〈요약 그림 18〉 연금 상품별 만족도

(단위: 점 / 5점 만점)

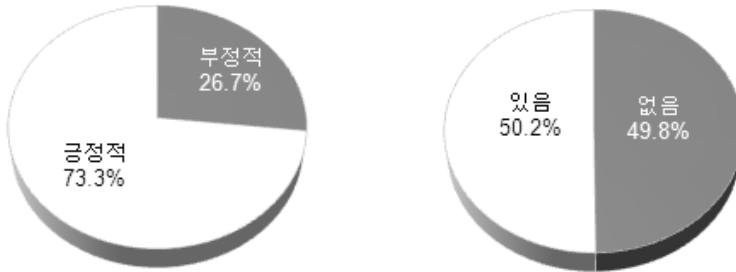


6. 새로운 개인연금제도 도입에 대한 견해

- 가입자의 가구소득이 적을수록, 가족 인원수가 많을수록 더 많은 세제혜택이 제공되는 독일식 개인연금제도 도입에 대한 긍정적 견해가 73.3%로 압도적으로 높은 가운데, 제도 도입 시 가입 의향은 반반으로 나타남.

〈요약 그림 19〉 독일식 개인연금제도 도입 견해 및 가입 의향

(N=1,200)



V. 부동산 및 금융자산

1. 주거 형태 및 금액

■ 거주형태로는 자가가 73.3%로 가장 많았고, 다음으로 전세 22.6%, 월세 4.1% 순으로 나타나 전체의 26.7%가 전·월세로 거주하고 있는 것으로 조사됨.

○ 자가의 경우 주택 가격 평균이 2억 4,700만원, 전세 가격 평균이 1억원, 월세 가격이 평균 보증금 1,600만원, 평균 월세 30만원인 것으로 조사됨.

〈요약 표 17〉 주거 형태 및 금액

(단위: %, 만원)

주거 형태	거주 형태 비율	주거 형태별 금액
자가	73.3	24,744
전세	22.6	10,054
보증금 있는 월세	3.8	보증금: 1,626 / 월세 30
보증금 없는 월세	0.3	22
기타	0.1	-

2. 보유 금융자산

- 가구 내 보유 금융자산으로 자유저축(95.0%)과 보장성 보험(93.4%)이 90% 이상으로 나타나 대부분 가구는 이를 보유하고 있음.
 - 적금/적립식 펀드는 43.8%, 정기예금/펀드는 34.9%, 저축성 보험은 34.3%, 주식/채권 등 직접투자는 4.6%만이 보유하고 있는 것으로 조사됨.
- 금융상품별 평균 보유액은 정기예금/펀드가 1,914만원으로 가장 많고, 직접 투자가 1,550만원, 적금/적립식 펀드가 1,245만원, 자유저축은 532만원인 가운데, 가구당 평균 4,389만원을 보유하고 있는 것으로 조사됨.
 - 목돈 만들기 및 굴리기 성격의 정기예금 및 적금, 펀드, 직접 투자의 예금액이 큰 반면, 수시 입출금이 가능한 자유저축은 상품의 특성 상 가입률은 가장 높으나 예금액은 상대적으로 적은 특징을 보임.
 - 보험은 보장성 보험이 월 34만원, 저축성 보험은 월 29만원으로 보장성 보험의 납입 금액이 더 많은 것으로 조사됨.

〈요약 표 18〉 금융상품별 보유율 및 보유 금액

(단위: %, 만원)

금융 상품	보유율	보유 금액
자유 저축	95.0	532
보장성 보험	93.4	34
적금/적립식 펀드	43.8	1,245
정기예금/펀드	34.9	1,914
저축성 보험	34.3	29
직접투자	4.6	1,550
합계	—	4,389

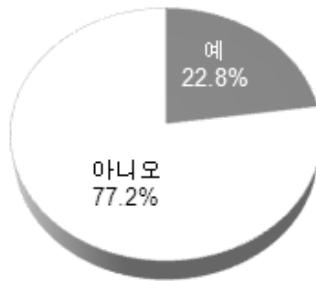
주: 보장성 보험과 저축성 보험 금액은 월 납입 금액으로, 납입 횟수를 고려해 산출.

3. 가계 대출 실태

- 현재 금융기관 및 지인 등으로부터 신용 또는 담보대출을 받은 가구는 전체 22.8%로, 10가구 중 약 2가구 꼴로 조사됨.

〈요약 그림 20〉 대출 여부

(N=1,200)



- 대출 기관(N=273)으로는 은행이 80.6%로 압도적으로 많고, 그 외 비은행 금융기관(9.9%), 보험회사(7.7%), 카드회사(3.7%) 등을 통해 대출을 받은 것으로 나타남.
- 조사시점 기준 총 대출 잔액은 평균 3,797원으로 대출 기관별로는 은행이 4,204만원으로 가장 많음.
 - 다음으로 비은행 금융기관(2,448만원), 저축은행(1,371만원) 등 은행권의 대출 금액이 많고, 보험사(580만원), 카드사(519만원), 대부업체(283만원)의 대출 금액은 600만원 미만의 수준임.

〈요약 표 19〉 대출기관별 비율 및 대출 잔액

(N=273 / 단위: %, 만원)

대출기관	대출기관별 비율	대출 잔액
은행	80.6	4,204
비은행 금융기관	9.9	2,448
보험회사	7.7	580
카드회사	3.7	519
저축은행	2.6	1,371
대부업체	1.1	283
기타	4.8	1,365
합계	-	3,797

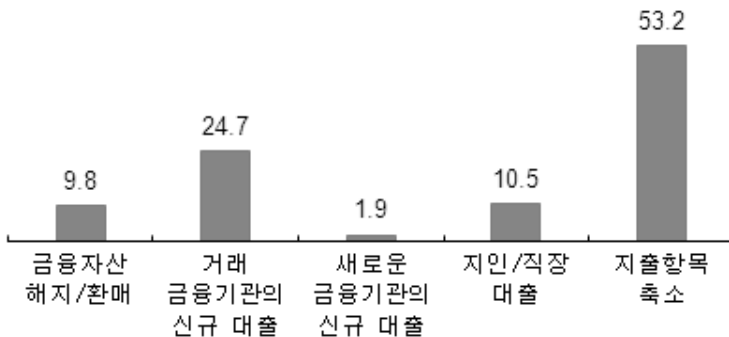
4. 가계 위험 관리 방안

■ 소득 이상의 돈이 필요할 경우 10명 중 2명(53.2%)이 ‘지출항목을 줄이겠다’ 필요한 돈을 마련하겠다고 응답함.

○ 이어서 ‘거래 금융기관의 신규 대출’이 24.7%, ‘지인 및 직장 등에서 빌릴 것’ 10.5%, ‘금융자산 해지 및 환매’는 9.8%로 가장 낮음.

〈요약 그림 21〉 소득 이상의 자금 필요시 마련 방법(1)

(N=1,200 / 단위: %)



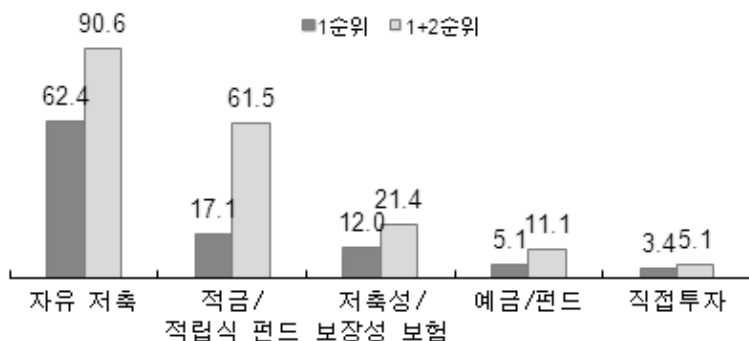
■ 필요한 자금조달을 위한 우선 해약 금융상품으로는 자유저축이 62.4%로 가장 많았고 다음으로 적금/적립식 펀드(17.1%), 보험(12.0%), 예금/펀드(5.1%), 직접투자(3.4%)의 순으로 나타남.

○ 1+2순위는 자유저축에 이어 적금/적립식 펀드도 61.5%로 높게 나타남.

○ 보험상품의 경우 중도 해지 시 원금손실이 크고 목돈마련보다 위험을 대비한 상품의 특성상 해약 의향이 상대적으로 낮은 것으로 판단됨.

〈요약 그림 22〉 소득 이상의 자금 필요시 마련 방법(2)

(N=117 / 단위: %)

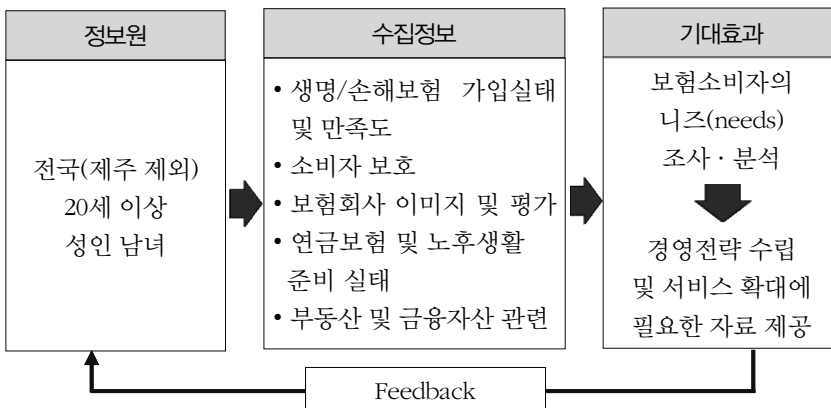


I. 조사의 개요

1. 조사의 목적

- 소비자 보호 장치 강화를 주요 내용으로 하는 보험업법 개정 등과 같은 제도적인 변화와 함께 인구의 고령화 등 보험산업을 둘러싼 다양한 환경변화가 진행되고 있음.
 - 이로 인해 보험상품 니즈의 확대 및 판매채널 다양화로 보험시장의 수요 및 공급구조의 다변화가 이루어지고 있음.
- 본 조사의 목적은 보험소비자의 보험가입 실태, 판매채널, 보험가입 의향 등 보험수요의 변화 추세를 파악하여 보험회사의 상품 개발, 마케팅 전략 수립 및 보험소비자에 대한 서비스 확대에 필요한 자료를 제공하고자 함.

〈그림 I-1〉 보험소비자 대상 설문조사의 목적 및 기대효과 흐름도



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/손해보험사 및 상품 만족도(개인별)
 - 가입한 생명/자동차보험사 제공서비스 만족도(개인별)
 - 보험금 지급 항목(가구당)

- 향후 생명/손해보험 가입의향 및 선호 가입경로
 - 가입한 보험사 변경 의향(생명/자동차보험)
 - 향후 1년 내 가입의향(생명/손해보험)
 - 향후 1년 내 선호 가입경로 및 가입 이유(생명/손해보험)
 - 보험사 선택 시 고려요인(생명/손해보험)

- 보험회사 공통
 - 보험설계사와의 관계(대면채널 가입자)
 - 보험계약 시 보험상품 및 약관에 대한 설명 및 이해도(대면채널 가입자)
 - 보험사고 보상처리 경험(TV 쇼핑채널 가입자)
 - 은행 및 증권회사의 보험상품 구매 시 관행(은행 및 증권회사 가입자)
 - 보험금 지급관련 민원상담 및 분쟁조정 신청제도 인지도
 - 보험협회 소비자민원센터 상담 경험 및 만족도
 - 금융감독원 소비자보호센터 분쟁조정 신청 경험 및 만족도
 - 금융기관의 이미지 평가
 - 보험회사의 이미지 평가
 - 보험회사의 신뢰성 평가
 - 보험회사에 대한 충성도

■ 연금보험 및 노후생활 준비 실태

- 노후생활 불안요소
- 적합한 노후대비 생활자금
- 노후준비 수준 평가
- 필요한 노후소득 수준
- 노후소득 마련을 위한 저축액
- 은퇴 시 필요한 노후소득 마련 정도
- 연금보험 상품별 가입률
- 연금보험 상품별 납입 보험료
- 연금보험 상품별 만족도
- 개인연금보험 · 연금저축 · 연금신탁 가입 실태: 가입 이유, 금융회사, 가입 기간
- 은퇴 후 노후소득 확보를 위한 개선사항
- 독일식 개인연금제도 도입에 대한 견해 및 가입 의향

■ 부동산 및 금융자산 관련

- 주거형태 및 금액
- 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, 2011년 12월 주민등록인구통계현황 기준

■ 최대 허용오차

- 95% 신뢰수준에서 $\pm 2.83\%$

■ 조사기간

- 2012년 3월 13일 ~ 4월 10일(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	(253)	21.1
	인천/경기	(346)	28.8
	대전/충청	(119)	9.9
	광주/전라	(125)	10.4
	대구/경북	(126)	10.5
	부산/울산/경남	(192)	16.0
	강원	(39)	3.3

〈표 I-1〉 표본의 특성(계속)

지역 규모별	대도시	(562)	46.8
	중소도시	(530)	44.2
	군지역	(108)	9.0
성별	남성	(592)	49.3
	여성	(608)	50.7
응답자 연령별	20대	(208)	17.3
	30대	(252)	21.0
	40대	(270)	22.5
	50대 이상	(470)	39.2
세대주 연령별	30대 이하	(245)	20.4
	40대	(309)	25.8
	50대	(361)	30.1
	60대 이상	(285)	23.8
응답자 직업별	화이트칼라	(305)	25.4
	블루칼라	(241)	20.1
	자영업	(263)	21.9
	농/림/수산업	(6)	0.5
	주부	(311)	25.9
	은퇴자	(11)	0.9
	무직/기타	(63)	5.3
세대주 직업별	화이트칼라	(421)	35.1
	블루칼라	(224)	18.7
	자영업	(425)	35.4
	농/림/수산업	(15)	1.3
	주부	(17)	1.4
	은퇴자	(24)	2.0
	무직/기타	(74)	6.2
응답자 교육수준별	중졸 이하	(102)	8.5
	고졸	(584)	48.7
	대재 이상	(510)	42.5
	무응답	(4)	0.3
세대주 교육수준별	중졸 이하	(99)	8.3
	고졸	(581)	48.4
	대재 이상	(516)	43.0
	무응답	(4)	0.3
결혼여부별	기혼	(979)	81.6
	미혼	(221)	18.4
연간가구 소득별	저소득(3,000만원 미만)	(293)	24.4
	중소득(3,000~5,000만원 미만)	(555)	46.3
	고소득(5,000만원 이상)	(352)	29.3

주: 응답자 직업별 분석에서 농/림/수산업, 은퇴자, 세대주 직업별 분석에서 농/림/수산업, 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: 대한생명, 삼성생명, 교보생명(3개사)
 - 중소형사: 흥국생명, 녹십자생명²⁾, 신한생명, 동부생명, 동양생명, 우리아비바, KDB생명, 미래에셋생명, 하나HSBC, 카디프 생명, KB생명(11개사)
 - 외 국 사: 알리안츠생명, 메트라이프생명, PCA생명, 뉴욕생명, ING생명, AIA생명, 라이나생명, 푸르덴셜생명(8개사)
 - 공제/기타: 우체국, 농협 등 기타 공제, 기타
- 손해보험회사
 - 대 형 사: 삼성화재, 현대해상, LIG손해보험, 동부화재(4개사)
 - 중소형사: 메리츠화재, 한화손해보험, 롯데손해보험, 그린손해보험, 흥국화재, 차티스 손해보험, 에이스 화재(7개사)
 - 직 판: AXA손해보험, 더케이손해보험, 에르고다음다이렉트, 현대하이카다이렉트(4개사)
 - 공제/기타: 우체국, 농협 등 기타 공제, 기타

2) 녹십자생명은 2012년 5월 1일부터 '현대라이프'로 사명 변경됨.

■ 보험종목

○ 생명보험상품: 개인보험에 한함(단체보험 제외).

구분	설명
질병치료 중점 보장보험	주로 각종 암, 과로사 관련 특정질병, 뇌혈관질환, 심장질환, 당뇨병, 여성만성질환, 부인과질환 등과 같은 질병의 발병 및 치료에 소요되는 의료비용을 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, 각종 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 사망보험금이 지급되는 보험으로 가입자의 선택에 따라 입원 특약, 암 특약, 재해 특약, 성인병 특약 등과 같은 각종 특약을 조립하여 다양한 보장을 받을 수 있는 상품
저축성 보험	실세금리를 반영한 이율로 적립하는 저축상품으로 단기수익을 목적으로 하는 일시납상품과 목돈마련을 목적으로 하는 적립형상품 등과 함께 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 매년 일정액의 연금 지급
교육 보험	자녀의 교육자금 마련을 위한 보험으로 교육기간별로 적정 학자금을 받으며, 예기치 못한 부모의 사망 등과 같은 경제능력 상실 시에도 자녀의 학자금 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 치료비, 가족생활비, 간병비 등 필요자금으로 활용하게 하고 사망 시에는 잔여보험금으로 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 투자하여 그 투자수익을 보험계약자의 환급금(해약환급금 또는 만기환급금)에 반영하는 한편, 투자수익의 성과에 따라 보험금지급사유 발생 시에 지급되는 보험금액이 변동되는 상품

○ 손해보험상품: 개인(가계성)보험 한함(기업성보험 제외).

구분		설 명
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 증점 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 가구당 가입 현황

1) 조사 목적

- 국내 총 가구당 생명보험 실태(가입 비율, 가입 건수) 조사를 통해 가구의 보험가입 성향과 신 시장 개척 및 추가 판매가능 시장을 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 2012년 가구당 생명보험 가입률은 86.3%로 2011년 87.3% 대비 1.0%p 감소하였으나 가입건수는 3.8건으로 전년도와 동일함.
- 2008년 금융위기 이후 생명보험 가구 가입률은 소폭이지만 지속적으로 감소하는 경향을 보임.
- 보험시장의 성장 정체 및 둔화에도 불구하고 우리 사회의 급격한 고령화와 베이비부머의 은퇴 등에 따라 연금, 건강, 간병 등 생명보험 관련 새로운 성장 동력 창출을 위한 신상품 개발은 필요할 것으로 보임.

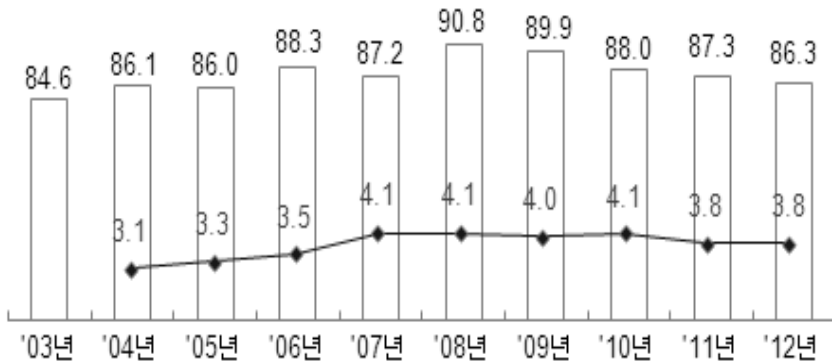
〈표 II-1〉 생명보험 가입률/가입 건수

구분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
가입률(%)	84.6	86.0	87.2	90.8	89.9	88.0	87.3	86.3
가입 건수(건)	-	3.3	4.1	4.1	4.0	4.1	3.8	3.8

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

〈그림 II-1〉 2012년 생명보험 가입률/가입 건수

(N=1,200 / 단위: 가입률-%, 가입 건수-건)



■ 전반적으로 생명보험 가구 가입률은 감소세를 보이고 있으나 계층별로 살펴보면, 화이트칼라(+5.4%p), 고소득(+4.9%p) 가구 등 상대적으로 경제력이 높은 계층의 생명보험 가구 가입률은 증가한 것으로 나타남.

○ 반면, 시장 경제 상황에 영향을 많이 받는 자영업자(-3.4%p)와 저소득(-7.3%p) 가구의 보험 가입률은 감소해 보험시장에서도 양극화 현상을 보임.

〈표 II-2〉 생명보험 가구당 가입률/가입 건수: 세대주 직업 및 가구 소득별
(단위: 가입률-%, 가입 건수-건)

구분		가입률			가입 건수		
		2011년	2012년	2011년 대비 가입률(%p)	2011년	2012년	2011년 대비 가입건수(건)
세대주 직업	화이트칼라	88.9	94.3	+5.4	4.1	4.3	+0.2
	블루칼라	78.5	79.0	+0.5	2.8	3.1	+1.3
	자영업	89.8	86.4	-3.4	4.1	4.0	-0.1
	농/림/수산업	95.0	80.0	-15.0	3.9	2.1	-1.8
	주부	85.7	82.4	-3.3	4.9	3.6	-1.3
	은퇴자	100.0	75.0	-25.0	4.5	2.7	-1.8
	무직/기타	75.0	68.9	-6.1	2.6	2.1	-0.5
가구 소득	저소득	75.9	68.6	-7.3	2.6	1.9	-0.7
	중소득	90.8	89.9	-0.9	3.9	4.3	+0.4
	고소득	90.6	95.5	+4.9	5.1	6.1	+1.0

주: 농/림/수산업, 주부, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3) 세부 분석

■ 생명보험 가구당 가입률: 거주 지역별

- 중소도시와 군지역의 생명보험 가구 가입률은 약 3%p 하락한 반면, 대도시의 생명보험 가구 가입률은 1.2%p 상승함.

〈표 II-3〉 생명보험 가구당 가입률/가입 건수: 거주 지역별
(단위: 가입률-%, 가입 건수-건)

구분		가입률			가입 건수		
		2011년	2012년	2011년 대비 가입률 (%p)	2011년	2012년	2011년 대비 가입건수 (건)
거주 지역	대도시	87.4	88.6	+1.2	3.9	3.9	0.0
	중소도시	87.5	84.7	-2.8	3.8	3.7	-0.1
	군지역	86.2	82.4	-3.8	3.7	2.9	-0.8

■ 생명보험 가구당 가입률: 보험 종목별

- 생명보험 종목별 가입률은 여전히 질병치료중점보장보험이 77.3%로 가장 높고, 다음으로 종신보험(37.2%), 연금보험(21.0%), 치명적 질병보험(CI: 13.6%), 저축성보험(11.8%), 변액보험(10.8%), 교육보험(5.8%)의 순임.
- 종목별 가입 건수 역시 질병치료중점보장보험이 2.5건으로 가장 많고, 다음으로 치명적 질병보험이 1.7건, 교육보험이 1.5건, 종신보험, 저축성보험, 변액보험이 각 1.4건, 연금보험이 1.3건으로 나타남.
- 질병 및 사망 등 보장성 보험 상품 가입이 높고, 연금 및 저축성 보험상품 가입이 상대적으로 낮음.
- 전반적으로 보험 종목별 가입률은 전년도와 비슷한 가운데, 종신보험(-4.6%p)과 연금보험(-5.1%p)의 가입률이 전년대비 약 5%p 감소함.

〈표 II-4〉 생명보험 가구당 가입률 및 가입건수: 보험 종목별

구분		2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
가입률 (%)	질병치료중점보장보험	74.7	70.4	77.6	79.9	81.4	82.1	77.6	77.3
	종신보험	28.7	43.7	45.5	48.3	44.9	41.4	41.8	37.2
	저축성보험	16.9	14.9	16.4	18.9	15.9	14.3	13.5	11.8
	연금보험	26.5	22.5	22.1	21.0	21.1	22.6	26.1	21.0
	교육보험	10.7	7.7	17.7	8.8	6.6	6.8	5.8	5.8
	치명적 질병보험	—	3.6	10.9	11.3	11.6	10.8	12.9	13.6
	변액보험	—	1.0	7.7	11.8	10.2	9.6	9.6	10.8
가입건수 (건)	질병치료중점보장보험	2.0	2.0	2.2	2.2	2.4	2.6	2.5	2.5
	종신보험	1.2	1.3	1.5	1.4	1.5	1.4	1.5	1.4
	저축성보험	1.3	1.3	1.4	1.3	1.3	1.3	1.3	1.4
	연금보험	1.2	1.2	1.3	1.2	1.2	1.3	1.3	1.3
	교육보험	1.4	1.5	1.6	1.4	1.4	1.5	1.5	1.5
	치명적 질병보험	—	1.4	1.4	1.4	1.4	1.7	1.9	1.7
	변액보험	—	1.3	1.2	1.2	1.2	1.3	1.3	1.4

나. 생명보험 개인별 가입 현황

1) 조사 목적

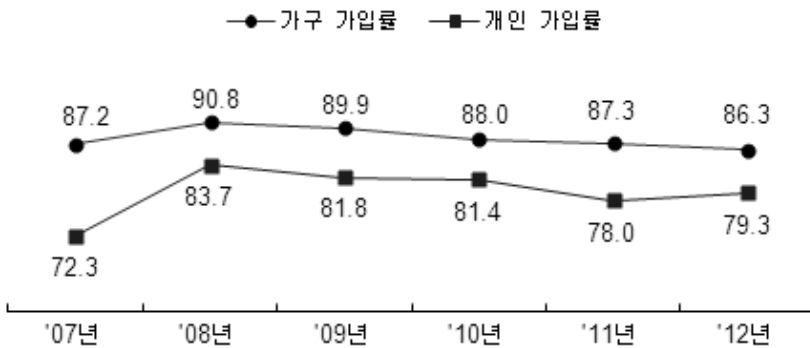
- 국내 개인별 보험가입 실태(가입 비율, 가입 건수) 조사를 통해 개인별 보험가입 성향과 추가판매 가능 시장을 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 생명보험 개인 가입률은 79.3%로 2011년 78.3% 대비 1.3%p 상승함.
- 가구와 개인 보험가입률 간의 차이는 2011년 9.3%p로 2007년 이후 가장 큰 격차를 벌여졌으나 올해 7.0%p로 그 격차를 줄임.

〈그림 II-2〉 생명보험 가구 가입률과 개인 가입률

(N=1,200 / 단위: %)



- 개인별 생명보험 가입률(기혼 82.2%) > 미혼(66.5%)과 가입건수(기혼 1.6건 > 미혼 1.0건) 모두 기혼자가 미혼자보다 높음.
- 기혼자의 경우 가족부양 및 노후대비를 위해 보험 가입을 많이 하는 것으로 판단됨.
- 한편, 미혼자의 생명보험 가입률이 전년 대비 3.2%p 상승함.

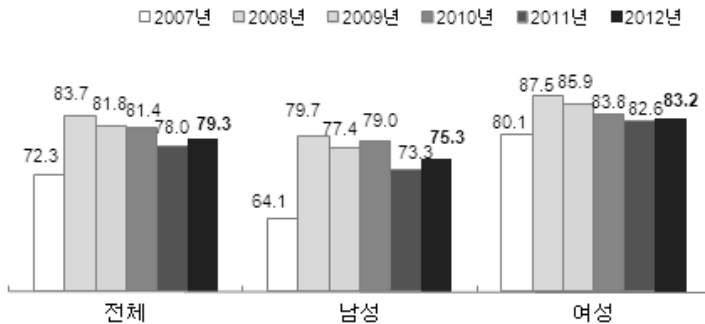
〈표 II-5〉 생명보험 개인 가입률/가입건수: 결혼여부별, 자녀수별
(단위: 가입률%, 가입 건수-건)

구분		가입률			가입 건수		
		2011년	2012년	2011년 대비 가입률%p	2011년	2012년	2011년 대비 가입건수(건)
결혼 여부	기혼	82.4	82.2	-0.2	1.8	1.6	-0.2
	미혼	63.3	66.5	+3.2	1.0	1.0	+0.0
자녀 수	없음	65.4	62.3	-3.1	1.1	1.0	-0.1
	1명	79.9	87.9	+8.0	1.7	1.8	+0.1
	2명	83.9	88.6	+4.7	1.8	1.8	+0.0
	3명 이상	86.4	84.5	-1.9	1.9	1.8	-0.1

■ 성별로는 여성이 83.2%, 남성이 75.3%로 여성의 생명보험 가입률이 약 8%p 더 높음.

〈그림 II-3〉 생명보험 개인 가입률

(N=1,200 / 단위: %)



- 연령별로는 30~40대, 직업별로는 화이트칼라와 주부, 교육수준별로는 대재 이상의 고학력층, 소득별로는 중소득 이상의 보험 가입률이 80% 이상으로 높음.
- 특히, 소득이 높을수록 전년대비 보험 가입률이 크게 증가함.
- 반면, 20대 이하, 무직/기타, 중졸 이하의 저학력층, 저소득 등 경제적 취약 계층의 생명보험 가입률은 상대적으로 낮음.

〈표 II -6〉 생명보험 개인 가입률: 가구 소득별

(단위: %)

구분	2010년	2011년	2012년	2011년 대비 가입률(%p)
저소득	70.5	69.4	62.5	-6.9
중소득	86.7	80.9	84.1	+3.2
고소득	86.8	79.6	85.8	+6.2

■ 보험 종목별 가입률은 질병보장보험이 전년대비 3.0%p 상승한 70.3%로 가장 높음.

- 다음으로 사망보장보험 23.8%, 저축성 보험 17.8%, 변액보험 5.3% 등의 순임.
- 질병보장보험은 여성, 주부, 화이트칼라와 40대 이상 중장년층의 가입률이 75% 내외 수준으로 높고, 사망보장보험 가입률은 30대와 40대, 자영업에서 상대적으로 높음.

3) 세부 분석

■ 생명보험 개인별 가입률: 성별, 결혼 여부별

- 생명보험 개인 가입률은 기혼이 미혼보다 15.7%p 높은 가운데 기혼남성(80.3%)보다 기혼여성(84.0%)의 가입률이 더 높게 나타남.
- 기혼자의 경우 보험을 통하여 가족부양 및 노후 대비 등 불확실한 미래를 대비하려는 경향이 있어 보험 가입률이 더 높은 것으로 판단됨.
- 미혼 역시 남성(58.0%)보다 여성(78.9%)의 가입률이 더 높아 미혼 남성의 경우 향후 보험 가입 가능성이 높은 잠재 고객층이라 판단됨.

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

구분	남성		여성	
	기혼	미혼	기혼	미혼
가입률(%)	75.3		83.2	
	80.3	58.0	84.0	78.9
가입 건수(건)	1.4		1.6	
	1.6	0.8	1.7	1.2

주: 가입 건수는 생명보험 가입자들의 1인당 가입 건수임.

■ 생명보험 개인별 가입률: 자녀수별

- 기혼자 중에서도 자녀가 없는 계층(62.3%)보다 자녀가 있는 계층의 보험 가입률이 약 20%p 이상 높음.

〈표 II-8〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 자녀수별

구분	없음	1명	2명	3명 이상
가입률(%)	62.3	87.9	88.6	84.5
가입 건수(건)	1.0	1.8	1.8	1.8
2011년 대비 가입률(%p)	-3.1	+8.0	+4.7	-1.9

■ 생명보험 개인별 가입률: 연령별

- 연령별로는 30대(82.9%)와 40대(84.4%)가 80% 이상으로 높음.
- 가입 건수 역시 30대(1.6건)와 40대(1.8건)가 가장 높음.
- 한편, 20대의 생명보험 가입률이 전년대비 약 10%p 상승한 반면, 50대 이상의 가입률은 5.8%p 감소한 것으로 조사됨.

〈표 II-9〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 연령별

구분	20대	30대	40대	50대 이상
가입률(%)	74.5	82.9	84.4	76.6
가입 건수(건)	1.1	1.6	1.8	1.5
2011년 대비 가입률(%p)	10.7	5.0	1.5	-5.8

■ 생명보험 개인별 가입률: 거주 지역별

- 거주 지역별로는 대도시가 83.6%로 가장 높고, 다음으로 중소도시 76.2%, 군지역 72.2% 순임.
- 가입건수 역시 대도시가 1.6건으로 가장 높고, 중소도시 1.5건, 군지역 1.2건으로 도시 규모가 클수록 가입률과 가입건수 모두 높은 경향을 보임.

〈표 II-10〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 거주 지역별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
대도시	83.6	1.6
중소도시	76.2	1.5
군지역	72.2	1.2

■ 생명보험 개인별 가입률: 학력별

- 중졸 이하의 보험 가입률은 52.9%, 가입 건수는 0.8건인 반면, 대재 이상은 보험 가입률이 84.7%, 가입 건수가 1.6건으로 학력이 높을수록 생명보험 가입률과 가입 건수가 높게 나타남.

〈표 II-11〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 학력별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
중졸 이하	52.9	0.8
고졸	79.1	1.5
대재 이상	84.7	1.6

■ 생명보험 개인별 가입률: 직업별

- 직업별로는 화이트칼라(86.6%)와 주부(83.6%)의 가입률이 가장 높고, 다음으로 자영업(79.1%), 블루칼라(71.4%), 무직/기타(58.7%) 등의 순임.
- 가입 건수 역시, 화이트칼라(1.7건), 자영업(1.7건), 주부(1.6건), 블루칼라(1.3건), 무직/기타(0.8건) 등의 순임.
- 무직/기타 등 경제적 취약계층에서 가입율과 가입건수가 모두 낮게 조사됨.

〈표 II-12〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 직업별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
화이트칼라	86.6	1.7
블루칼라	71.4	1.3
자영업	79.1	1.7
농/림/수산업	66.7	1.0
주부	83.6	1.6
은퇴자	63.6	1.3
무응답/무직/기타	58.7	0.8

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 개인별 가입률: 가구 소득별

- 가구 소득별 생명보험 개인별 가입률은 저소득층이 62.5%로 중소득 이상(중소득 84.1%, 고소득 85.8%)보다 약 20%p 낮음.
- 가입 건수 역시 소득 수준이 높을수록 높아(고소득 1.9건) > 중소득 1.6건 > 저소득 0.9건), 소득 수준에 따라서 가입률 및 가입건수의 차이가 크게 남.
- 중상층 이상의 보험 가입률은 전년도 대비 상승한 반면, 저소득층은 오히려 하락해 경제적 취약 계층의 경우 가계 위험 등에 대한 대비에 있어 더욱 취약해지고 있는 상황임.

〈표 II-13〉 생명보험 개인별 가입률/가입 건수: 가구 소득별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
저소득	62.5	0.9
중소득	84.1	1.6
고소득	85.8	1.9

■ 생명보험 개인별 가입률: 종목별

- 종목별로는 질병중점보장보험 가입률이 전년대비 3.0%p 상승하여 70.3%로 가장 높고, 다음으로 사망보장보험(23.8%), 저축성보험(17.8%), 변액보험(5.3%) 등의 순임.
- 질병보장보험은 여성(74.3%), 주부(75.6%), 화이트칼라(78.0%) 그리고 40대(74.8%)와 50대 이상(71.5%)에서 높는데, 고령화로 인한 건강 및 질병에 대한 위험, 건강한 노년에 대한 관심 증대에 따른 것으로 보임.
- 한편, 사망보장보험은 30대(29.0%)와 40대(31.1%) 등 주 경제활동 계층과 소득 수준이 높은 직업군인 화이트칼라(27.5%), 자영업자(30.4%)에서, 저축성보험은 여성(20.9%), 자영업(23.2%)에서 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	66.0	25.7	14.7	5.9	13.0
	여성	74.3	21.9	20.9	4.8	11.3
연령	20대	62.0	13.9	11.1	4.3	10.1
	30대	69.8	29.0	19.4	7.9	10.7
	40대	74.8	31.1	21.1	8.9	15.6
	50대 이상	71.5	21.1	18.1	2.3	11.9
	화이트칼라	78.0	27.5	19.0	8.9	14.4
직업	블루칼라	58.9	19.1	12.4	4.1	12.0
	자영업	72.2	30.4	23.2	5.3	13.7
	농림수산업	66.7	16.7	0.0	0.0	16.7
	주부	75.6	19.6	18.3	4.2	9.3
	은퇴자	54.5	18.2	27.3	0.0	18.2
	무직/기타	44.4	17.5	7.9	0.0	7.9
	2012년 가입률(%)	70.3	23.8	17.8	5.3	12.2
	2011년 가입률(%)	67.3	26.8	20.6	6.3	10.3
	차이(%p)	+3.0	-3.0	-2.8	-1.0	+1.9
	가입건수(건)	1.2	1.0	1.2	1.1	1.1

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 조사 표본수가 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 대부분(96.0%)이 대면채널, 특히 보험 설계사 및 보험회사 소속 대리점을 통해 보험에 가입한 것으로 나타남.
 - 한편, 인터넷, 통신 등을 이용한 비대면 채널인 직판채널(2.6%)과 은행채널(1.6%)³⁾ 등은 3% 이하에 불과함.
 - 최근 인터넷 보험 가입 등 판매채널의 다각화에도 불구하고, 여전히 사람들은 전통적인 대면 채널을 선호하는 것으로 나타남.
 - 대면채널에 대한 선호는 대부분 계층에서 90% 이상으로 압도적으로 높음.

〈표 II-15〉 생명보험 가입 채널별 구성비 추이

(단위: %)

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

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

3) 세부 분석

■ 생명보험 채널별 구성비: 성별

○ 남성과 여성 모두, 대면채널을 통한 가입이 95% 이상으로 높음.

〈표 II-16〉 생명보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	96.4	95.7
직판	2.5	2.8
은행	1.1	2.0

■ 생명보험 채널별 구성비: 연령별

○ 모든 연령층에서 대면채널을 통한 가입이 95% 이상으로 압도적임.

〈표 II-17〉 생명보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	96.8	95.7	95.6	96.1
직판	2.6	3.3	3.1	1.9
은행	0.6	1.4	3.1	1.1

■ 생명보험 채널별 구성비: 거주 지역별

○ 대면채널을 통한 가입률은 모든 지역에서 압도적으로 높음.

〈표 II-18〉 생명보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분		2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
대도시	대면	99.0	97.6	92.2	95.7	96.7	95.7	95.9	96.8
	직판	1.0	1.4	6.3	2.9	2.0	2.4	1.6	2.1
	은행	—	0.9	1.6	4.3	1.5	2.0	1.4	1.7
중소도시	대면	99.9	98.3	87.2	95.0	95.0	97.0	96.6	94.8
	직판	0.1	1.4	10.2	4.7	2.0	0.9	2.9	3.2
	은행	—	0.3	2.6	4.3	3.4	3.0	2.5	1.5
군지역	대면	99.7	99.3	92.8	94.6	90.8	96.6	96.5	97.4
	직판	0.3	0.4	6.8	5.4	2.3	1.1	1.2	2.6
	은행	—	0.4	0.5	7.6	9.2	2.3	2.3	1.3

■ 생명보험 채널별 구성비: 직업별

- 대부분 직업에서 대면채널을 통한 가입이 95% 내외 수준으로 높은 가운데, 직판채널을 통한 가입이 화이트칼라(4.5%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-19〉 생명보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트 칼라	블루칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	은퇴자	무직/ 기타
대면	97.7	95.3	93.8	100.0	96.9	100.0	91.9
직판	4.5	2.9	1.9	0.0	1.2	0.0	2.7
은행	1.1	2.3	2.4	0.0	1.2	0.0	0.0

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 조사 표본수가 적어 신뢰도가 상대적으로 낮음.

■ 생명보험 채널별 구성비: 학력별

- 대면채널을 통한 가입률은 학력과 상관없이 중졸 이하, 고졸, 대재 이상 모두에서 95% 내외 수준으로 높은 가운데, 직판채널을 통한 가입은 대재 이상(3.5%)의 고학력층에서 상대적으로 높음.

〈표 II-20〉 생명보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	94.4	95.7	96.5
직판	1.9	1.9	3.5
은행	0.0	1.5	1.9

■ 생명보험 채널별 구성비: 가구 소득별

○ 모든 소득 계층에서 대면채널을 통한 가입이 95% 이상으로 높음.

〈표 II-21〉 생명보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	95.6	95.5	97.0
직판	2.7	1.9	3.6
은행	1.6	1.3	2.0

나. 생명보험 종목별 채널별 활용

1) 조사 목적

- 보험 종목별 생명보험 가입 경로 실태 조사를 통해 보험 종목별 가입경로 선택 성향과 추가 개발 가능 경로를 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 보험 종목별 가입 채널을 분석한 결과, 모든 보험에서 대면채널이 압도적으로 높은 가운데, 직판과 은행 채널을 통한 가입은 대부분의 보험 종목에서 5% 이하로 매우 낮음.
- 저축성보험(89.7%)의 대면채널을 통한 보험가입은 타 보험 종목보다 상대적으로 낮고, 직판 및 은행 등의 채널을 통한 보험 가입이 상대적으로 높음.

〈표 II-22〉 생명보험 채널별 구성비

(단위: %)

구분	저축성보험	사망보장보험	질병보장보험	변액보험
대면	89.7	95.4	94.9	96.9
직판	2.8	1.1	2.1	1.6
은행	3.7	1.4	0.6	1.6

3) 저축성보험

■ 저축성보험의 채널별 구성비

- 저축성 보험의 판매채널은 대면채널이 89.7%로 가장 높고, 직판과 은행채널은 4% 이하로 낮음.

〈표 II-23〉 저축성보험 채널별 구성비

(단위: %)

구분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
대면	100.0	97.7	91.5	86.9	92.7	96.5	94.7	89.7
직판	0.0	0.2	4.4	1.6	2.7	0.8	2.0	2.8
은행	0.0	2.1	4.1	9.6	4.1	2.4	2.0	3.7

■ 저축성보험 채널별 구성비: 성별

- 남녀 모두 대면채널의 선호가 90% 내외 수준으로 높은 가운데, 여성(88.2%)보다 남성(92.0%)이 대면채널을 통한 보험 가입이 많고, 직판(3.1%) 및 은행채널(4.7%)을 통한 가입은 여성이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-24〉 저축성보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	92.0	88.2
직판	2.3	3.1
은행	2.3	4.7

■ 저축성보험 채널별 구성비: 연령별

- 모든 연령층에서 대면채널을 통한 보험 가입이 가장 높은 가운데, 40대에서는 은행을 통한 가입이 7.0%로 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-25〉 저축성보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	91.3	93.9	82.5	91.8
직판	4.3	4.1	1.8	2.4
은행	0.0	6.1	7.0	1.2

주: 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 모든 거주 지역에서 대면채널을 통한 저축성 보험 가입이 약 90% 내외 수준으로 가장 많음.

〈표 II-26〉 저축성보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

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

주: 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 채널별 구성비: 직업별

- 대면채널을 통한 저축성보험 가입은 모든 직업에서 압도적으로 높은 가운데, 화이트칼라에서는 인터넷 등 직판채널을 통한 8.6%로 상대적으로 높음.

〈표 II-27〉 저축성보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/기타
대면	86.2	90.0	90.2	91.2	100.0	100.0
직판	8.6	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0
은행	3.4	6.7	3.3	3.5	0.0	0.0

주: 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 채널별 구성비: 학력별

- 학력과 관계없이 모든 계층에서 대면채널이 가장 높은 가운데, 대재 이상 고학력층에서 직판(5.0%)과 은행 채널(7.0%)의 이용이 상대적으로 많은 편임.

〈표 II-28〉 저축성보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	100.0	93.4	85.0
직판	0.0	0.9	5.0
은행	0.0	0.9	7.0

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 채널별 구성비: 가구 소득별

- 저소득, 중소득, 고소득 모두 대면채널 가입률이 압도적으로 높은 가운데, 고소득층에서 직판 및 은행채널을 통한 가입률이 각 4.6%로 상대적으로 높음.

〈표 II-29〉 저축성보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	95.2	90.6	87.4
직판	0.0	1.9	4.6
은행	0.0	3.8	4.6

주: 저소득은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

4) 사망보장보험

■ 사망보장보험 채널별 구성비

- 사망보장보험을 판매채널로는 대면채널이 95.4%로 가장 높고, 그 외 직판과 은행채널은 2% 이하로 낮음.

〈표 II-30〉 사망보장보험 채널별 구성비

(단위: %)

구분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
대면	99.7	99.4	97.4	98.3	96.3	96.9	97.2	95.4
직판	0.3	0.4	1.6	0.2	1.1	0.3	0.9	1.1
은행	0.0	0.2	1.0	1.2	1.4	0.9	0.3	1.4

■ 사망보장보험 채널별 구성비: 성별

- 남녀 모두 대면채널을 통한 사망보장보험 가입이 95% 내외로 높음.

〈표 II-31〉 사망보장보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	96.1	94.7
직판	0.7	1.5
은행	1.3	1.5

■ 사망보장보험 채널별 구성비: 연령별

- 대면채널을 통한 가입률은 모든 연령에서 가장 높은 가운데, 40대에서는 은행채널(3.6%)이 상대적으로 높음.

〈표 II-32〉 사망보장보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	96.6	97.3	91.7	97.0
직판	3.4	0.0	1.2	1.0
은행	0.0	0.0	3.6	1.0

주: 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 모든 지역에서 대면채널을 통한 사망보장보험 가입률이 95% 내외 수준으로 높음.

〈표 II-33〉 사망보장보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분		2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
대도시	대면	100.0	99.2	97.7	98.0	98.7	94.6	98.7	96.3
	직판	0.0	0.4	1.7	0.5	0.6	0.7	0.0	0.0
	은행	0.0	0.4	0.6	1.5	0.6	1.4	0.0	1.5
중소도시	대면	99.4	100.0	98.4	99.5	94.5	99.3	95.9	94.4
	직판	0.6	0.0	0.5	0.0	1.2	0.0	2.1	1.6
	은행	0.0	0.0	1.1	0.0	1.8	0.7	0.0	1.6
군지역	대면	100.0	98.2	93.5	93.5	94.1	96.4	95.8	96.0
	직판	0.0	1.8	4.3	0.0	2.9	0.0	0.0	4.0
	은행	0.0	0.0	2.2	6.5	2.9	0.0	4.2	0.0

주: 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 채널별 구성비: 직업별

- 자영업을 제외한 모든 직업에서 대면채널을 통한 가입률이 95% 이상으로 높음.

〈표 II-34〉 사망보장보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트 칼라	블루칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	은퇴자	무직 /기타
대면	95.2	95.7	93.8	100.0	96.7	100.0	100.0
직판	1.2	2.2	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0
은행	2.4	2.2	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 채널별 구성비: 학력별

- 학력에 상관없이 모든 계층에서 대면채널을 통한 사망보장보험 가입이 압도적으로 높음.

〈표 II-35〉 사망보장보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	85.7	93.5	97.8
직판	0.0	1.4	0.7
은행	0.0	2.2	0.7

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 채널별 구성비: 가구 소득별

- 저소득, 중소득, 고소득층 모두 대면채널을 통한 보험 가입이 95% 내외로 압도적으로 높음.

〈표 II-36〉 사망보장보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	94.9	94.8	96.7
직판	0.0	0.6	2.2
은행	5.1	0.6	1.1

5) 질병보장보험

■ 질병보장보험 채널별 구성비

- 질병보장보험은 대면채널 가입률이 94.9%로 매우 높고, 직판과 은행채널 가입률은 각각 2.1%, 0.6%로 매우 낮음.

〈표 II-37〉 질병보장보험 채널별 구성비

(단위: %)

구분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
대면	99.3	97.6	86.9	93.0	94.4	95.4	95.9	94.9
직판	0.7	2.2	11.9	3.0	1.4	1.2	1.1	2.1
은행	-	0.2	1.3	2.0	1.9	1.5	1.2	0.6

■ 질병보장보험 채널별 구성비: 성별

- 대면채널을 통한 질병보장보험 가입은 남녀 모두에서 압도적으로 높음.

〈표 II-38〉 질병보장보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	95.7	94.2
직판	2.0	2.2
은행	0.5	0.7

■ 질병보장보험 채널별 구성비: 연령별

- 모든 연령층에서 대면채널을 통한 질병보장보험 가입이 90% 이상으로 높음.

〈표 II-39〉 질병보장보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	96.1	94.9	92.1	96.1
직판	2.3	2.8	3.5	0.9
은행	0.0	0.6	1.0	0.6

■ 질병보장보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 대도시를 비롯한 모든 지역에서 대면채널을 통한 가입률이 94% 이상으로 높음.

〈표 II-39〉 질병보장보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분		2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
대도시	대면	98.6	96.5	91.7	94.2	95.7	95.1	95.0	95.1
	직판	1.4	3.0	7.5	2.2	2.0	1.2	1.3	1.6
	은행	0.0	0.5	0.8	1.9	1.0	1.0	0.8	0.7
중소도시	대면	100.0	98.1	81.6	91.6	93.3	95.5	96.8	94.0
	직판	0.0	1.9	16.4	3.8	1.1	1.0	0.9	2.9
	은행	0.0	0.0	2.0	1.7	2.2	2.1	1.4	0.6
군지역	대면	100.0	100.0	94.1	92.7	92.9	96.1	96.2	98.4
	직판	0.0	0.0	5.9	3.7	0.0	1.3	1.3	1.6
	은행	0.0	0.0	0.0	3.7	5.7	1.3	2.6	0.0

■ 질병보장보험 채널별 구성비: 직업별

- 직업별로는 무직/기타를 제외한 모든 직업군에서 대면채널을 통한 가입률이 90% 이상으로 높게 나타남.

〈표 II-41〉 질병보장보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부	은퇴자	무직/기타
대면	96.2	93.7	93.2	100.0	96.2	100.0	89.3
직판	2.5	3.5	1.6	0.0	1.3	0.0	3.6
은행	0.4	0.0	1.6	0.0	0.4	0.0	0.0

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 질병보장보험 채널별 구성비: 학력별

- 모든 학력에서 대면채널을 통한 보험 가입률이 높게 나타남.

〈표 II-42〉 질병보장보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	95.7	95.0	94.6
직판	2.1	1.9	2.4
은행	0.0	0.7	0.5

주: 모름/무응답은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 질병보장보험 채널별 구성비: 가구 소득별

- 소득과 상관없이 모든 계층에서 대면채널을 통한 가입률이 압도적인 것으로 나타난다.

〈표 II-43〉 질병보장보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	94.8	94.9	94.9
직판	3.3	1.9	1.8
은행	0.0	1.0	0.4

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 판매채널에 대한 선호도 역시, 대면채널이 89.0%로 가장 높고, 그 외 직판(4.0%)과 은행(3.5%)은 5% 이하 수준으로 선호도가 매우 낮음.

- 대면채널에 대한 향후 선호도(89.0%)는 현재 대면채널을 통한 가입률(96.0%) 대비 다소 낮은 반면, 직판 및 은행 채널은 현 가입률보다 향후 선호도가 다소 높은 경향을 보임.

○ 이는 추후 대면채널 외에도 다른 채널들을 이용할 수 있는 가능성을 보여줌.

- 모든 보험 종목에서 향후 대면채널을 통한 가입 의향이 높은 가운데, 사망보장보험(93.7%)에서 특히 높음.

○ 반면, 저축 성격이 강한 저축성보험(5.8%)과 변액보험(9.1%)은 은행을 통한 가입 의향이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-44〉 생명보험 채널별 선호도

(단위: %)

구분	현행	향후 선호
대면	96.0	89.0
직판	2.6	4.0
은행	1.6	3.5
기타	3.7	5.1

주: 복수응답을 포함함(이하 동일).

3) 세부 분석

- 향후 생명보험 채널별 선호도: 성별

○ 대부분의 남녀가 향후 대면채널을 통한 생명보험 가입을 선호하는 가운데, 남성은 직판채널(4.6%), 여성은 은행채널(4.3%)에 대한 선호도가 상대적으로 높음.

〈표 II-45〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	90.9	87.1
직판	4.6	3.3
은행	2.7	4.3

■ 향후 생명보험 채널별 선호도: 연령별

- 대면채널에 대한 선호는 모든 연령에서 85% 이상으로 높은 가운데, 50대 이상의 장년층에서 94.7%로 특히 높음.
- 한편, 30대 이하 젊은 층은 직판채널의 선호가, 40대에서는 은행(5.6%)에 대한 선호다 상대적으로 높음.

〈표 II-46〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 연령별

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
20대	86.8	5.3	4.4
30대	88.5	6.2	2.7
40대	86.9	2.8	5.6
50대 이상	94.7	1.1	1.1

■ 향후 생명보험 채널별 선호도: 거주 지역별

- 대면채널은 모든 지역에서 87% 이상으로 선호도가 높은 가운데, 도시 규모가 작을수록(대도시 87.3% < 중소도시 90.0% < 군지역 93.2%) 대면채널을 선호하는 것으로 나타남.
- 한편, 대도시에서는 은행채널(6.8%)에 대한 선호가 중소도시와 군지역에 비해 상대적으로 높음.

〈표 II-47〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
대도시	87.3	3.4	6.8
중소도시	90.0	5.0	0.6
군지역	93.2	2.3	0.0

■ 향후 생명보험 채널별 선호도: 직업별

- 대면채널에 대한 선호도가 모든 직업에서 압도적으로 높은 가운데, 주부(92.0%)와 자영업(90.9%)에서 90% 이상으로 특히 높음.
- 직판채널에 대한 선호도는 자영업(6.1%)에서 높고, 은행채널은 블루칼라(5.3%)에서 상대적으로 높음.

〈표 II-48〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부	은퇴자	무직/기타
대면	88.9	87.6	90.9	100.0	92.0	100.0	75.0
직판	4.2	1.8	6.1	0.0	3.4	0.0	12.5
은행	2.1	5.3	4.5	0.0	2.3	0.0	6.3

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 향후 생명보험 채널별 선호도: 학력별

- 대면채널에 대한 선호도는 모든 학력층에서 88% 이상으로 높음.

〈표 II-49〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 학력별

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
중졸 이하	100.0	0.0	0.0
고졸	89.1	4.3	2.7
대재 이상	88.2	3.9	4.4

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 향후 생명보험 채널별 선호도: 종목별

- 대면채널에 대한 선호도는 모든 보험 종목에서 압도적인 가운데, 사망보장보험에서 93.7%로 특히 높은 선호도를 보임.
- 한편, 저축성 성격이 강한 변액보험(9.1%)과 저축성 보험(5.8%)은 은행채널에 대한 선호가 상대적으로 높음.

〈표 II-50〉 향후 생명보험 채널별 선호도: 종목별

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
질병보장보험	86.8	4.9	0.5
사망보장보험	93.7	5.3	1.1
저축성보험	85.6	4.3	5.8
변액보험	87.3	3.6	9.1

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

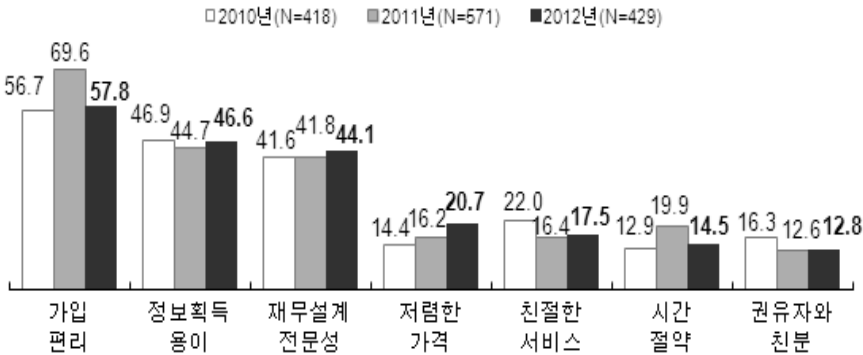
- 선호하는 가입 경로에 대한 선호 이유로는 가입 편리성이 57.8%로 가장 많이 꼽혔고, 다음으로 정보획득의 용이성 46.6%, 재무 설계의 전문성 44.1% 등의 순임.
- 향후 선호도가 가장 높은 대면채널의 선호 이유로 가입편리성(58.1%)을 가장 많이 꼽았고, 다음으로 정보획득의 용이성(47.1%)과 재무 설계의 전문성(46.9%) 등을 이유로 선호한다고 응답함.

○ 가입 시 보험설계사의 직접방문으로 인한 편리함과 지속적 정보 제공 등 전문적 재무 서비스 제공으로 대면채널을 선호하는 것으로 나타남.

■ 한편, 직판채널은 낮은 수수료 등으로 인한 저렴한 가격(76.5%)이, 은행채널은 지점을 통한 높은 접근성을 활용한 가입의 편리성(60.0%)이 선호 이유로 꼽힘.

〈그림 II-4〉 생명보험 가입 채널 선호 이유(복수응답)

(단위: %)



〈표 II-51〉 생명보험 채널별 선호 이유

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
가입 편리	58.1	41.2	60.0
정보획득 용이	47.1	58.8	53.3
재무설계 전문성	46.9	5.9	46.7
저렴한 가격	14.9	76.5	53.3
친절한 서비스	18.6	11.8	0.0
시간 절약	14.7	35.3	6.7
권유자 친분	13.9	5.9	6.7
기타	0.3	0.0	6.7

주: 1) 복수응답을 포함함(이하 동일).

2) 직판과 은행채널은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3) 세부 분석

■ 생명보험 채널별 선호이유: 대면채널

- 향후 대면채널을 통한 가입을 선호하는 이유로 종목과 상관없이 가입 편리성, 정보획득 용이성, 전문성 등을 주로 꼽음.
- 보험 종목별 대면채널 선호 이유로 질병보장보험(58.8%), 사망보장보험(54.7%), 저축성보험(51.4%)은 가입 편리성을, 변액보험은 재무 설계 전문성(63.6%)을 이유로 대면채널을 선호하는 것으로 조사됨.

〈표 II-52〉 생명보험 채널별 선호 이유: 대면채널(복수응답)

(단위: %)

구분	질병보장보험	사망보장보험	저축성보험	변액보험
가입 편리	58.8	54.7	51.4	56.4
정보획득 용이	42.9	43.2	46.2	30.9
재무설계 전문성	35.2	40.0	46.6	63.6
친절한 서비스	19.2	9.5	16.8	10.9
권유자 친분	9.9	12.6	13.5	18.2
저렴한 가격	22.5	20.0	18.8	14.5
시간 절약	13.2	20.0	9.6	10.9

3. 향후 생명보험 가입 의향

가. 개요

1) 조사 목적

- 향후 1년 이내 생명보험 상품에 대해 종목별로 가입의향을 조사함으로써 미래 보험가입 수요를 예측함으로써 시장 성장성에 대한 분석에 활용하고자 함.

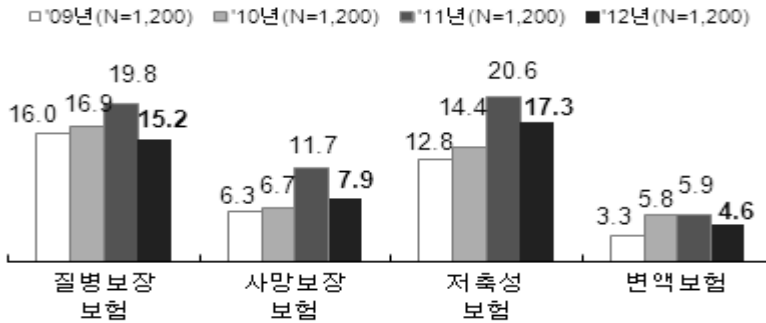
2) 조사 결과 및 시사점

■ 생명보험 종목별로 향후 1년 이내 가입 의향을 조사한 결과, 모든 보험 종목에서 가입의향이 20% 미만으로 전년대비 하락함.

○ 종목별로는 저축성 보험(17.3%)과 질병보장보험(15.2%)이 15%를 상회하는 등 상대적으로 높고, 그 외 사망보장보험 7.9%, 변액보험 4.6%로 매우 낮은 가입의향을 보임.

〈그림 II-5〉 생명보험 종목별 가입 의향

(단위: %)



〈표 II-53〉 생명보험 종목별 가입 의향

(단위: %)

구분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성 보험	변액보험	기타
2011년	19.8	11.7	20.6	5.9	6.6
2012년	15.2	7.9	17.3	4.6	3.4
2011년 대비 가입의향(%p)	-4.6	-3.8	-3.3	-1.3	-3.2

■ 현재 가입률이 상대적으로 낮은 저축성 보험의 향후 가입 의향(17.3%)이 상대적으로 높아 추후 저축성 보험 시장의 성장 가능성을 엿볼 수 있음.

○ 또한, 질병보장보험은 현재 70.3%로 가장 높음에도 불구하고 향후 가입 의향 역시 15.2%로 상대적으로 높아 지속적인 수요 전망을 보임.

- 현 보험 가입률이 상대적으로 낮은 20대 및 미혼에서 향후 1년 내 생명보험 가입 의향이 높아 이들 계층의 잠재적 보험 가입 가능성이 높은 것으로 나타남.
 - 그러나 이들의 경제활동 기간과 소득 수준 등을 고려해 저렴한 보험료 등을 고려한 보험 상품의 개발이 필요하다고 보임.
- 생명보험 각 종목별 비가입자 기준 가입 의향을 살펴보면, 2011년에 이어 질병 치료중점보장보험이 20.6%로 가장 높고, 연금보험 12.8%, 종신보험 11.7%, 치명적 질병보험 8.3%, 저축성보험 7.9% 등의 순임.

〈표 II-54〉 생명보험 종목 가입여부별 가입 의향

(단위: %)

구분	현 가입률	가입의향	
		가입자	비가입자
질병치료중점보장보험	68.8	2.8	20.6
재해중점보장보험	12.2	2.7	3.0
종신보험	23.8	1.4	11.7
저축성보험	6.6	1.3	7.9
연금보험	12.5	2.0	12.8
교육보험	1.4	0.0	1.3
치명적 질병보험	7.9	4.2	8.3
변액연금보험	2.5	3.3	2.5
변액유니버설보험	1.4	0.0	1.3
변액종신보험	1.8	9.1	1.4

나. 세부 분석

■ 생명보험 종목별 가입 의향: 성별, 결혼 여부별

- 보험 종목과 상관없이 현재 보험 가입률이 낮은 미혼자의 보험 가입 의향이 기혼자보다 높게 나타남.
- 미혼 남성에서는 질병보장보험(28.2%)과 저축성보험(26.7%) 가입 의향이, 미혼 여성에서는 저축성보험(28.9%)과 변액보험(15.6%) 가입 의향이 상대적으로 높음.

〈표 II-55〉 생명보험 종목별 가입 의향: 성별, 결혼 여부별

(단위: %)

구분		질병보장 보험	사망보장 보험	저축성 보험	변액보험	기타보험
남성	기혼	13.4	5.0	15.8	4.3	3.0
	미혼	28.2	13.0	26.7	4.6	7.6
여성	기혼	13.3	8.1	14.3	2.9	2.7
	미혼	15.6	14.4	28.9	15.6	3.3

■ 생명보험 종목별 가입 의향: 연령별

- 모든 보험 종목에서 연령이 낮을수록 보험 가입 의향이 상대적으로 높게 나타남.
- 저축성보험의 경우 20대의 가입 의향이 30.8%로 다른 보험 종목 대비 상대적으로 높음.

〈표 II-56〉 생명보험 종목별 가입 의향: 연령별

(단위: %)

구분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성보험	변액보험	기타
20대	19.7	14.9	30.8	9.1	4.3
30대	18.3	11.1	22.6	6.0	4.8
40대	16.7	9.3	19.3	5.9	4.4
50대 이상	10.6	2.3	7.4	1.1	1.7

■ 생명보험 종목별 가입 의향: 거주 지역별

- 거주 지역별로는 질병보장보험(25.0%)과 저축성보험(22.2%) 가입의향은 군지역에서 20% 이상으로 상대적으로 높음.

〈표 II-57〉 생명보험 종목별 가입 의향: 거주 지역별

(단위: %)

구분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성보험	변액보험	기타
대도시	11.9	8.2	19.6	5.0	2.8
중소도시	16.6	7.5	14.0	4.7	4.3
군지역	25.0	8.3	22.2	1.9	1.9

■ 생명보험 종목별 가입 의향: 직업별

- 전반적으로 임금 근로자인 화이트칼라와 블루칼라의 보험 가입 의향이 높은 가운데, 질병보장보험은 블루칼라(23.2%)가, 저축성보험은 화이트칼라(24.6%)와 블루칼라(24.5%)의 가입 의향이 20% 이상으로 높은 편임.

〈표 II-58〉 생명보험 종목별 가입 의향: 직업별

(단위: %)

구분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성보험	변액보험	기타
화이트칼라	15.1	11.8	24.6	7.9	3.6
블루칼라	23.2	9.1	24.5	7.5	5.0
자영업	10.6	4.6	11.8	2.7	2.3
농/림/수산업	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0
주부	12.5	7.1	10.9	1.3	3.9
은퇴자	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0
무직/기타	17.5	4.8	9.5	3.2	0.0

주: 농/림/수산업, 주부, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 종목별 가입 의향: 가구 소득별

- 질병보장보험과 저축성보험의 경우, 소득과 상관없이 모든 가구의 가입 의향이 14% 이상으로 조사됨.

〈표 II -59〉 생명보험 종목별 가입 의향: 가구 소득별

(단위: %)

구분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성보험	변액보험	기타
저소득	14.7	5.8	15.7	2.7	3.8
중소득	15.1	9.0	16.9	5.6	2.3
고소득	15.6	8.0	19.3	4.5	4.8

4. 생명보험 상품 니즈

가. 생명보험 보상 위험 분석 및 보상 서비스

1) 조사 목적

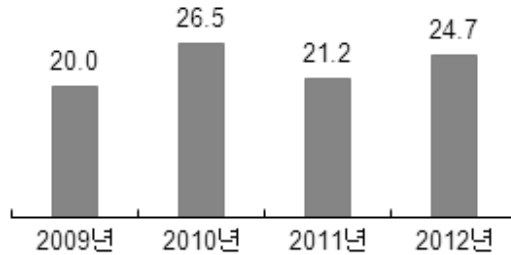
- 생명보험회사로부터 급부를 보상받은 경험자의 급부 항목을 파악하여 보상 위험을 분석하고, 보상 지급 시 가입 당시 직원의 도움 여부 및 만족도를 분석함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 생명보험 가입 가구(N=1,036)를 대상으로 보험금 수급 경험을 조사한 결과 4가구 중 1가구(24.7%)가 생명보험회사로부터 보험금을 지급받은 경험이 있는 것으로 조사됨.
 - 보험금 지급률은 전년(21.2%)대비 3.5%p 증가한 것으로 나타남.

〈그림 II-6〉 생명보험 보상 경험

(N=1,036 / 단위: %)



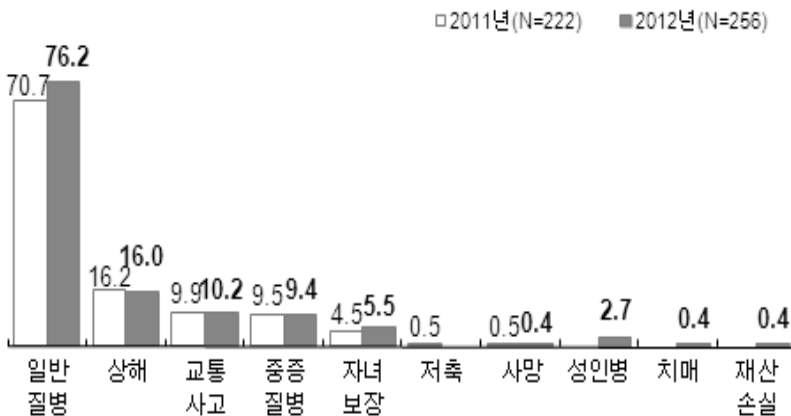
■ 보험금 지급 경험은 지역별로는 중소도시(+5.8%p), 연령별로는 40대 이상(40대 +7.1%p, 50대 이상 +6.9%p)에서 전년대비 5%p 이상 증가한 것으로 조사됨.

■ 보상 항목으로 일반질환이 76.2%로 전년대비 5.5%p 증가함.

○ 다음으로 상해(16.0%), 교통사고(10.2%), 중증질환(9.4%), 자녀보장(5.5%) 등의 순으로 2011년과 비슷하게 나타남.

〈그림 II-7〉 생명보험 보상 항목(복수응답)

(단위: %)



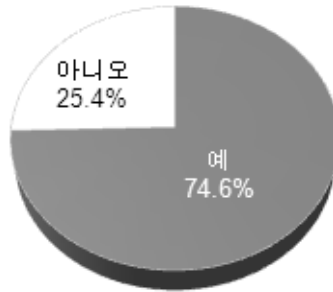
- 이러한 보험금 지급 신청 절차 및 과정에서 가입 당시 설계사 및 직원의 ‘도움을 받았다’는 응답이 74.6%, ‘도움을 받지 않았다’는 25.4%로 나타남.

○ 즉, 보험 수급자 4명 중 약 3명이 보상과 관련하여 보험 가입 당시 직원의 도움을 받은 것으로 조사됨.

- 한편, 보상과 관련하여 보험 가입 당시 직원의 도움을 받았다는 응답자 (N=191)를 대상으로 도움에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘만족한다’(만족하는 편 73.3% + 매우 만족 7.9%)는 응답이 81.2%로 만족도 수준이 평균 3.84점으로 조사됨.

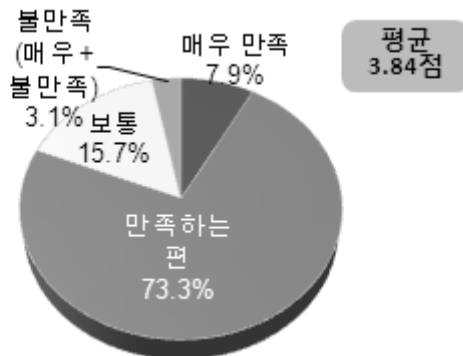
〈그림 II-8〉 보험금 지급 시 도움 여부

(N=256)



〈그림 II-9〉 보험금 지급 시 도움에 대한 만족도

(N=191)



3) 세부분석

■ 생명보험 보상 위험: 연령별

- 연령별 보험금 지급 항목을 살펴보면, 일반질병, 중증질병 등 질병 보상은 40대 이상(40대 71.0%, 50대 79.8%)에서 높고, 상해, 교통사고로 인한 보상은 경제적 활동이 활발한 30대에서 각 25.6%로 높은 편임.

〈표 II -60〉 생명보험 보상 항목: 연령별

(단위: %)

구분	전체	20대	30대	40대	50대 이상
일반질병	76.2	87.5	66.7	71.0	79.8
상해	16.0	8.3	25.6	20.3	12.1
교통사고	10.2	4.2	25.6	4.3	9.7
중증질병	9.4	0.0	2.6	10.1	12.9
자녀에 대한 보장	5.5	0.0	12.8	7.2	3.2
성인병	2.7	4.2	0.0	2.9	3.2
사망	0.4	4.2	0.0	0.0	0.0
치매	0.4	0.0	0.0	1.4	0.0
재산손실	0.4	0.0	0.0	1.4	0.0
생명보험 전체	24.7	13.0	17.6	27.8	32.5

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

■ 생명보험 보상 위험: 지역, 가구 소득별

- 일반질병으로 인한 보상 경험률은 모든 지역에서 높았으며, 가구 소득별로는 저소득(85.7%) 가구에서 특히 높음.
- 한편, 교통사고로 인한 보상 경험은 대도시(10.6%), 중소도시(11.4%), 고소득(13.9%)에서 상대적으로 높음.

〈표 II -61〉 생명보험 보상 항목: 지역, 가구 소득별

(단위: %)

구분	전체	거주 지역별			가구 소득별		
		대도시	중소도시	군지역	저소득	중소득	고소득
일반질병	76.2	76.9	74.0	82.8	85.7	72.6	75.2
상해	16.0	9.6	19.5	24.1	20.4	16.0	13.9
교통사고	10.2	10.6	11.4	3.4	8.2	7.5	13.9
중증질병	9.4	8.7	10.6	6.9	10.2	8.5	9.9
자녀에 대한 보장	5.5	2.9	8.9	0.0	0.0	7.5	5.9
성인병	2.7	2.9	3.3	0.0	6.1	2.8	1.0
사망	0.4	1.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0
치매	0.4	0.0	0.8	0.0	0.0	0.9	0.0
재산손실	0.4	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
생명보험 전체	24.7	20.9	27.4	32.6	24.4	21.2	30.1

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

■ 보험금 지급 시 도움 여부: 특성별

- 보험금 지급 신청 절차 및 과정에서 가입 당시 설계사 및 직원 도움은 대도시(69.2%)보다 중소도시(76.4%)에서, 여성(71.5%)보다 남성(78.2%)에서 더 많이 받은 것으로 조사됨.
- 직업별로는 블루칼라(79.5%)와 자영업자(84.1%)에서, 고졸자(76.7%)와 저소득(85.7%)층에서 더 많이 받은 것으로 나타남.

〈표 II-62〉 보험금 지급 시 도움 여부: 특성별

(단위: %)

특성별		예	아니오
지역	대도시	69.2	30.8
	중소도시	76.4	23.6
	군지역	86.2	13.8
성	남성	78.2	21.8
	여성	71.5	28.5
연령	20대	75.0	25.0
	30대	74.4	25.6
	40대	69.6	30.4
	50대 이상	77.4	22.6
직업	화이트칼라	71.9	28.1
	블루칼라	79.5	20.5
	자영업	84.1	15.9
	주부	67.5	32.5
	은퇴자	40.0	60.0
	무직/기타	87.5	12.5
학력	중졸 이하	85.7	14.3
	고졸	76.7	23.3
	대재 이상	69.2	30.8
	모름/무응답	100.0	0.0
가구 소득	저소득	85.7	14.3
	중소득	70.8	29.2
	고소득	73.3	26.7

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 직원의 도움에 대한 만족도는 대부분의 계층에서 3.7점 이상으로 나타남.

- 그 가운데 중소도시보다 대도시(3.96점)에서, 남성보다 여성(3.88점)에서, 20대 젊은 층보다 30대 이상에서 만족도가 상대적으로 더 높음.

〈표 II-63〉 보험금 지급 시 도움에 대한 만족도: 특성별

(단위: %)

특성별		불만족	보통	만족	평균(점)
지역	대도시	0.0	11.1	88.9	3.96
	중소도시	5.3	20.2	74.5	3.76
	군지역	4.0	12.0	84.0	3.84
성	남성	4.3	17.2	78.5	3.81
	여성	2.0	14.3	83.7	3.88
연령	20대	5.6	33.3	61.1	3.50
	30대	3.4	17.2	79.3	3.93
	40대	0.0	14.6	85.4	3.90
	50대 이상	4.2	12.5	83.3	3.85
직업	화이트칼라	4.3	21.7	73.9	3.74
	블루칼라	0.0	16.1	83.9	3.94
	자영업	5.7	13.2	81.1	3.89
	주부	1.9	13.5	84.6	3.83
	은퇴자	0.0	0.0	100.0	4.00
	무직/기타	0.0	14.3	85.7	3.86
학력	중졸 이하	0.0	11.1	88.9	3.89
	고졸	3.0	15.2	81.8	3.89
	대재 이상	4.2	18.1	77.8	3.75
	모름/무응답	0.0	0.0	100.0	4.50
가구 소득	저소득	7.1	14.3	78.6	3.79
	중소득	1.3	14.7	84.0	3.91
	고소득	2.7	17.6	79.7	3.81

주: 군지역, 20대, 30대, 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 가입 이유

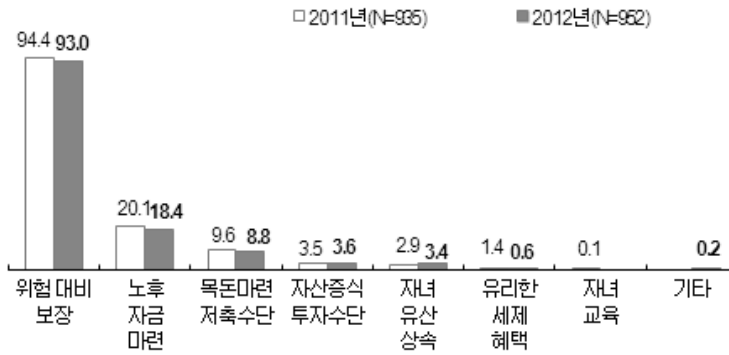
- 생명보험에 가입한 이유로 위험에 대비한 보장(93.0%)이라는 응답이 가장 많음.
 - － 최근 보험의 투자형 상품 영역이 확대되는 등 보험산업의 정체성 약화를 걱정하는 목소리가 높음.
 - － 그 가운데 보험소비자들은 미래의 위험에 대비한 금융상품이라는 보험의 근본적 목적에 대해 적절하게 인식하고 있는 것으로 나타남.
- 다음으로 노후자금 마련은 18.4%, 목돈마련 저축 수단은 8.8%로, 일부 보험 가입자는 미래를 대비한 여윌돈 마련을 위해 보험상품에 가입한 것으로 조사됨.
- 한편, 유산상속 및 자산증식, 세제혜택을 위한 보험 가입은 5% 이하로 매우 낮음.

■ 보험종목별 가입 이유

- 질병보장상품의 가입자 대부분(96.1%)은 위험에 대비한 보장수단을 가입 이유로 가장 많이 꼽았으며, 사망보장상품 역시 위험에 대비한 보장(71.9%)이 가장 높고, 다음으로 노후자금 마련(10.5%), 유산상속 (9.8%) 순임.
- 저축성보험의 경우 노후자금 마련을 위한 가입이 55.1%로 가장 높고, 그 외 목돈마련을 위한 저축수단(25.7%), 위험에 대비한 보장(21.5%)을 가입 이유로 꼽음.
- 연금성격이 강한 변액보험은 노후자금 마련(45.3%), 위험에 대비한 보장 (40.6%) 등의 이유로 가입한 것으로 조사됨.

〈그림 II-10〉 생명보험 상품 가입 이유(복수응답)

(단위: %)



〈표 II-64〉 생명보험 종목별 가입 이유(복수응답)

(단위: %)

구분	위험 보장	저축 수단	자산 증식	노후자금 마련	유산 상속	세제 혜택	기타
질병보장보험	96.1	1.9	1.3	1.3	—	0.4	—
사망보장보험	71.9	4.9	2.8	10.5	9.8	—	—
저축성보험	21.5	25.7	7.0	55.1	0.5	0.9	0.9
변액보험	40.6	10.9	4.7	45.3	6.3	—	—
기타	96.6	2.1	—	0.7	—	0.7	—

3) 저축성보험

■ 저축성보험 가입 이유: 성별, 연령별

- 저축성보험 가입 이유로 남녀 구분 없이 보험가입자 절반 이상(남성 52.9%, 여성 56.7%)이 노후자금 마련을 위해 저축성보험에 가입하고 있는 것으로 나타남.
 - 목돈마련을 위한 저축수단은 남성(28.7%)에서 상대적으로 많이 나타남.
- 모든 연령층에서 노후자금 마련을 위해 저축성보험을 가입한다는 응답이 가장 높음.

〈표 II-65〉 저축성보험 가입 이유: 성별, 연령별

(단위: %)

구분	성별		연령			
	남성	여성	20대	30대	40대	50대 이상
노후자금 마련	52.9	56.7	56.5	65.3	45.6	55.3
저축 수단	28.7	23.6	34.8	28.6	28.1	20.0
위험 보장	21.8	21.3	8.7	12.2	22.8	29.4
자산 증식	4.6	8.7	8.7	6.1	8.8	5.9
세제 혜택	0.0	1.6	0.0	0.0	1.8	1.2
유산 상속	1.1	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0
기타	1.1	0.8	4.3	0.0	0.0	1.2

주: 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 가입 이유: 결혼 여부별

- 노후자금 마련을 위해 저축성보험에 가입했다는 응답은 기혼과 미혼 모두에서 높음.
- 한편, 저축 수단으로의 보험 가입은 미혼(35.0%)에서, 위험 보장으로의 보험 가입은 기혼(22.7%)에서 상대적으로 높은 특징을 보임.

〈표 II-66〉 저축성보험 가입 이유: 결혼 여부별

(단위: %)

구분	기혼	미혼
노후자금 마련	54.6	60.0
저축 수단	24.7	35.0
위험 보장	22.7	10.0
자산 증식	7.2	5.0
세제 혜택	1.0	0.0
유산 상속	0.5	0.0
기타	1.0	0.0

주: 미혼은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 가입 이유: 거주 지역별

- 모든 지역에서 노후자금 마련을 위해 저축성보험에 가입했다는 응답이 55% 내외 수준으로 높음.
- 목돈마련을 위한 저축수단은 대도시(26.4%)와 중소도시(26.7%)에서, 위험에 대비한 보장은 중소도시(25.6%)에서 많이 나타남.

〈표 II-67〉 저축성보험 가입 이유: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
노후자금 마련	55.5	54.7	55.6
저축 수단	26.4	26.7	16.7
위험 보장	18.2	25.6	22.2
자산 증식	8.2	5.8	5.6
세제 혜택	1.8	0.0	0.0
유산 상속	0.9	0.0	0.0
기타	1.8	0.0	0.0

주: 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 저축성보험 가입 이유: 직업별

- 노후자금 마련을 위한 저축성보험 가입은 모든 직업에서 높음.
- 목돈마련을 위한 저축수단은 화이트칼라(34.5%)에서, 위험 보장은 블루칼라(23.3%), 자영업(23.0%), 그리고 주부(24.6%)에서 상대적으로 높음.

〈표 II-68〉 저축성보험 가입 이유: 직업별

(단위: %)

구분	화이트 칼라	블루칼라	자영업	주부	은퇴자	무직/ 기타
노후자금 마련	53.4	56.7	57.4	54.4	66.7	40.0
저축 수단	34.5	23.3	24.6	21.1	33.3	0.0
위험 보장	13.8	23.3	23.0	24.6	0.0	60.0
자산 증식	1.7	16.7	6.6	8.8	0.0	0.0
세제 혜택	0.0	0.0	0.0	3.5	0.0	0.0
유산 상속	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
기타	1.7	0.0	1.6	0.0	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, 특히 50대 이상(75.8%)의 장년층과 남성(75.0%)에서 75% 이상 수준으로 높은 응답률을 기록함.

〈표 II-69〉 사망보장보험 가입 이유: 성별, 연령별

(단위: %)

구분	성별		연령			
	남성	여성	20대	30대	40대	50대 이상
위험보장	75.0	68.4	72.4	71.2	67.9	75.8
저축 수단	4.6	5.3	6.9	8.2	4.8	2.0
자산 증식	1.3	4.5	3.4	2.7	2.4	3.0
노후자금 마련	9.2	12.0	13.8	8.2	11.9	10.1
유산 상속	9.9	9.8	3.4	9.6	13.1	9.1

주: 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 가입 이유: 결혼 여부별

- 위험 보장을 위해 사망보장보험에 가입했다는 응답률은 결혼 여부와 상관없이 기혼, 미혼 모두에서 70% 이상으로 높음.

〈표 II-70〉 사망보장보험 가입 이유: 결혼 여부별

(단위: %)

구분	기혼	미혼
위험보장	71.5	77.3
저축 수단	4.9	4.5
자산 증식	3.0	0.0
노후자금 마련	10.3	13.6
유산 상속	10.3	4.5

주: 미혼은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 가입 이유: 거주 지역별

- 지역 규모와 상관없이 위험 보장을 이유로 사망보장보험에 가입했다는 응답률이 70% 내외로 가장 높음.

〈표 II-71〉 사망보장보험 가입 이유: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
위험보장	74.8	69.6	68.0
저축 수단	3.0	6.4	8.0
자산 증식	3.0	3.2	0.0
노후자금 마련	10.4	12.0	4.0
유산 상속	8.9	8.8	20.0

주: 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 사망보장보험 가입 이유: 직업별

- 모든 직업군에서 사망보장보험 가입 이유로 위험 보장을 가장 많이 꼽은 가운데, 특히 블루칼라가 78.3%로 높음.

〈표 II-72〉 사망보장보험 가입 이유: 직업별

(단위: %)

구분	화이트 칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부	은퇴자	무직/기타
위험보장	75.0	78.3	71.3	100.0	63.9	0.0	81.8
저축 수단	6.0	2.2	3.8	0.0	6.6	0.0	9.1
자산 증식	1.2	2.2	2.5	0.0	6.6	0.0	0.0
노후자금 마련	8.3	8.7	10.0	0.0	14.8	50.0	9.1
유산 상속	9.5	8.7	12.5	0.0	8.2	50.0	0.0

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

5) 질병보장보험

■ 질병보장보험 가입 이유: 성별, 연령별

- 질병보장보험에 가입한 이유로 남녀노소 모두 위험 보장이라는 응답률이 95% 이상으로 매우 높음.

〈표 Ⅱ-73〉 질병보장보험 가입 이유: 성별, 연령별

(단위: %)

구분	성별		연령			
	남성	여성	20대	30대	40대	50대 이상
위험보장	95.7	96.5	96.9	95.5	97.0	95.5
저축 수단	1.5	2.2	0.8	2.3	1.0	2.7
자산 증식	1.8	0.9	0.8	1.7	1.0	1.5
노후자금 마련	1.5	1.1	0.8	1.7	2.0	0.9
세제 혜택	0.5	0.2	0.8	0.0	0.0	0.6

■ 질병보장보험 가입 이유: 거주 지역별

- 지역규모와 상관없이 위험보장을 위해 질병보장보험에 가입했다는 응답이 95% 내외 수준으로 가장 높음.

〈표 Ⅱ-74〉 질병보장보험 가입 이유: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
위험보장	97.2	94.3	98.4
저축 수단	1.4	2.9	0.0
자산 증식	0.9	2.0	0.0
노후자금 마련	0.9	1.7	1.6
세제 혜택	0.7	0.0	0.0

■ 질병보장보험 가입 이유: 직업별

- 모든 직업군에서 95% 이상이 위험보장을 질병보장보험 가입 이유로 꼽음.

〈표 Ⅱ-75〉 질병보장보험 가입 이유: 직업별

(단위: %)

구분	화이트 칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부	은퇴자	무직/기타
위험보장	95.4	96.5	96.8	100.0	95.3	100.0	100.0
저축 수단	1.7	1.4	1.6	0.0	3.0	0.0	0.0
자산 증식	2.1	1.4	1.1	0.0	0.9	0.0	0.0
노후자금 마련	1.7	1.4	1.6	0.0	0.9	0.0	0.0
세제 혜택	0.0	1.4	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

다. 생명보험 회사군별 가입률

1) 조사 목적

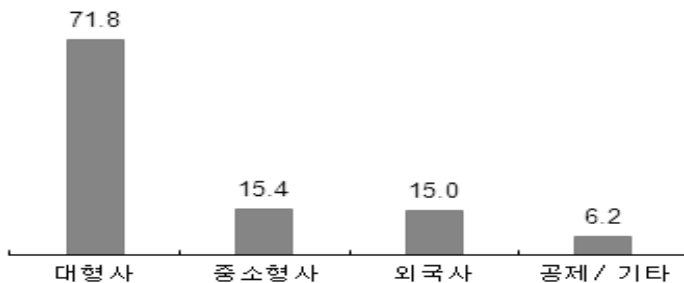
- 생명보험 회사군을 3개로 구분하여 국내 대형사, 국내 중소형사, 외국사별 가입 현황을 파악함으로써 각 회사별 잠재 수요층을 예측하여 마케팅 자료로 활용토록 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 최근 3년 내 가입한 생명보험회사를 조사한 결과, 2011년에 이어 삼성생명, 대한생명, 교보생명 3개 대형사 가입률이 71.8%로 압도적인 보험시장 점유율을 보여줌.
- 그 다음으로 국내 중소형사가 15.4%, 외국사 15.0%, 공제/기타가 6.2%로 나타난 가운데 중소형사의 가입률이 전년대비 3.8%p 감소함.

〈그림 II-11〉 최근 3년 내 생명보험 회사군별 가입률

(N=500 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 성별

○ 남녀 모두, 대형사 가입률이 70% 이상으로 높음.

〈표 II-76〉 생명보험 회사군별 가입률: 성별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
남성	73.4	15.5	15.9	4.7
여성	70.4	15.4	14.2	7.5

■ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 연령별

○ 모든 연령에서 대형사 가입률이 70% 이상으로 높은 가운데, 50대 이상에서 75.9%로 특히 높음.

○ 한편, 외국사 가입률은 40대(22.0%)에서 상대적으로 높음.

〈표 II-77〉 생명보험 회사군별 가입률: 연령별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
20대	70.0	15.8	12.5	5.8
30대	70.2	15.7	14.0	5.0
40대	70.3	12.7	22.0	6.8
50대 이상	75.9	17.0	12.1	7.1

■ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 거주 지역별

○ 모든 지역에서 대형사 가입률이 높은 가운데, 중소도시 대비 대도시(74.0%)에서 대형사 가입률이 특히 높고, 중소형사는 중소도시(19.0%)에서 가입률이 상대적으로 높음.

〈표 II-78〉 생명보험 회사군별 가입률: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
대도시	74.0	12.8	15.5	6.2
중소도시	68.6	19.0	15.7	5.2
군지역	75.0	12.5	6.3	12.5

주: 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 직업별

- 모든 직업군에서 대형사 가입률이 가장 높은 가운데, 특히 자영업(76.8%)과 화이트칼라(74.1%)에서 높음.
- 한편, 중소기업사(18.1%)와 외국사(18.1%)는 블루칼라의 가입률이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-79〉 생명보험 회사군별 가입률: 직업별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
화이트칼라	74.1	14.2	14.2	5.6
블루칼라	69.1	18.1	18.1	5.3
자영업	76.8	12.1	15.2	8.1
농/림/수산업	100.0	0.0	100.0	0.0
주부	66.9	17.7	14.6	5.4
은퇴자	100.0	0.0	0.0	0.0
무직/기타	69.2	15.4	0.0	15.4

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 학력별

- 대형사 가입은 학력과 상관없이 모든 계층에서 높은 가운데, 대형사 가입은 고졸자(78.1%)로 특히 높고, 외국사 가입은 대재 이상(18.1%)의 고학력층에서 상대적으로 높음.

〈표 II-80〉 생명보험 회사군별 가입률: 학력별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
중졸 이하	55.0	25.0	5.0	15.0
고졸	78.1	14.5	12.3	4.4
대재 이상	67.5	15.7	18.1	7.2

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 가구 소득별

- 소득별로는 모든 계층에서 대형사를 통한 가입이 가장 높은 가운데, 소득 수준이 높을수록(저소득 66.0 < 중소득 72.0% < 고소득 75.0%) 대형사를 통한 가입률이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-81〉 생명보험 회사군별 가입률: 가구 소득별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
저소득	66.0	17.5	14.4	7.2
중소득	72.0	15.2	14.8	6.2
고소득	75.0	14.4	15.6	5.6

라. 생명보험 가입 회사 변경 의향

1) 조사 목적

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

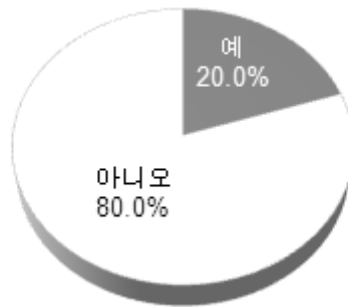
2) 조사 결과 및 시사점

■ 보험료 수준은 생명보험 상품(회사) 변경 원인으로써 중요한 원인이 아닌 것으로 조사됨.

- 생명보험 가입자 10명 중 2명(20.0%)은 가격이 저렴하더라도 생명보험 회사를 ‘변경할 의향이 있다’고 응답하는 등 생명보험 가입자 대다수는 보험료가 낮더라도 보험사를 변경할 의사가 없는 것으로 나타남.
- 가입한 보험 종목별로는 저축성 보험의 변경 의향이 32.7%로 상대적으로 가장 높고, 질병보장보험(21.9%), 사망보장보험(21.1%) 등 보장성보험의 변경 의향은 상대적으로 낮음.
- 가입 회사별로는 대형사(22.0%), 중소형사(23.4%), 외국사(21.3%) 대비 공제/기타가 38.7%로 높게 나타나는 등, 공제/기타의 변경 의향이 상대적으로 높게 나타남.

〈그림 II-12〉 생명보험사 변경 의향

(N=952)

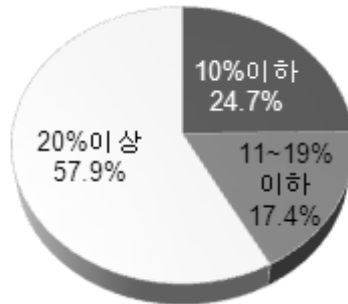


■ 보험사를 변경할 의향이 있다는 응답자(N=190)를 대상으로 가격이 어느 정도 저렴하면 보험사를 변경할 것인지 조사한 결과, 약 18.1%수준으로 보험료가 저렴할 경우 보험회사를 변경할 의향이 있는 것으로 조사됨.

- 즉, 20%이상이 57.9%이고, ‘10% 이하’ 24.7%, ‘11~19% 이하’ 17.4%로 나타났으며, 평균적으로 현재 월 보험료 대비 18.1% 수준임.

〈그림 II-13〉 생명보험사 변경 의향 가격

(N=190)

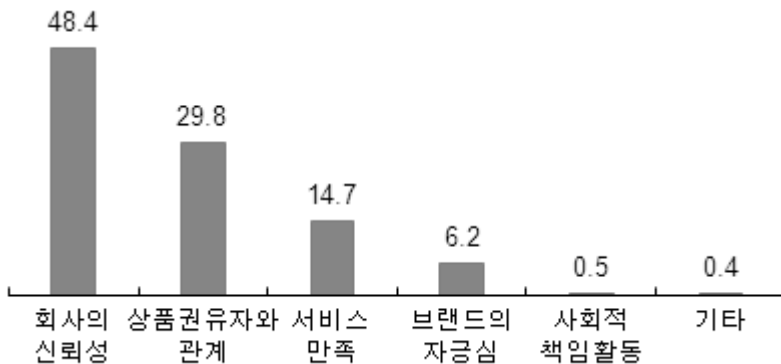


■ 소비자들이 생명보험회사를 변경하지 않겠다고 하는 것은 장기간 생명보험계약을 유지해야하는 생명보험상품 특성과 설계사와 관계를 통해 보험상품을 구입하는 등의 원인이 복합적으로 작용한 것으로 판단됨.

- 보험사를 변경할 의향이 없다(N=762)는 이유로는 약 절반정도(48.4%)가 ‘회사에 대한 신뢰성’을 꼽았음.
- 다음으로 ‘상품을 권유해 준 사람과 인간적 관계’(29.8%), ‘제공된 서비스 만족’(14.7%), ‘회사의 브랜드에 대한 자긍심’(6.2%) 등의 순임.
- 따라서 가입한 보험사 및 권유자에 대한 신뢰가 고객 충성을 유지하는 요인으로 볼 수 있음.

〈그림 II-14〉 생명보험사 변경 비의향 이유

(N=762 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 생명보험사 변경 의향: 특성별

- 보험료가 저렴하다면 현재 가입한 보험사를 변경할 의향이 있다는 응답은 대부분 계층에서 20% 내외 수준임.
- 그 가운데 군지역(33.3%), 임금근로자 중 판매/서비스직(27.1%), 그리고 월 납입 보험료 61만원 이상(25.8%)의 보험료 부담이 큰 가구에서 변경 의향이 25% 이상으로 상대적으로 높게 나타남.
- 반면, 50대 이상(13.3%)의 중장년층, 주부(13.8%) 등 다소 보수적 성향의 계층에서는 변경 의향이 15% 미만으로 낮음.

〈표 II -82〉 생명보험사 변경 의향: 특성별

(단위: %)

특성별		예	아니오
지역	대도시	21.3	78.7
	중소도시	15.8	84.2
	군지역	33.3	66.7
연령	20대	23.9	76.1
	30대	23.0	77.0
	40대	25.0	75.0
	50대 이상	13.3	86.7
직업	화이트칼라	20.5	79.5
	블루칼라	23.8	76.2
	자영업	22.6	77.4
	농/림/수산업	25.0	75.0
	주부	13.8	86.2
	은퇴자	0.0	100.0
	무직/기타	29.7	70.3
가입보험	질병보장보험	21.9	78.1
	사망보장보험	21.1	78.9
	저축성보험	32.7	67.3
	변액보험	12.5	87.5
	기타	34.9	65.1
가입회사	대형사	22.0	78.0
	중소형사	23.4	76.6
	외국사	21.3	78.7
	기타	38.7	61.3
월 납입 보험료	30만원 이하	18.2	81.8
	31만원~60만원	18.1	81.9
	61만원 이상	25.8	74.2

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험사 변경 의향 가격: 특성별

- 20% 이상일 때 보험사를 변경하겠다는 응답은 대부분 계층에서 50% 내외 수준으로 가장 많은 가운데, 대도시(63.0%), 40대(64.9%), 블루칼라(68.3%), 월 보험료 31~60만원(64.1%) 납입 가구에서 60% 이상으로 많음.
- 반면, 10% 이하는 50대 이상(31.3%), 자영업자(31.9%), 월 보험료 30만원 이하(28.3%) 납입 가구에서 높아 다른 계층 대비 보험료에 따른 보험사 이탈 가능성이 큰 계층으로 판단됨.

〈표 II-83〉 생명보험사 변경 의향 가격: 특성별

(단위: %)

특성별		10% 이하	11~19% 이하	20% 이상	평균
지역	대도시	19.0	18.0	63.0	19.1
	중소도시	28.1	18.8	53.1	16.9
	군지역	38.5	11.5	50.0	17.3
연령	20대	24.3	16.2	59.5	19.5
	30대	27.1	22.9	50.0	17.5
	40대	17.5	17.5	64.9	18.3
	50대 이상	31.3	12.5	56.3	17.3
직업	화이트칼라	22.2	20.4	57.4	18.3
	블루칼라	9.8	22.0	68.3	19.8
	자영업	31.9	19.1	48.9	16.8
	농/림/수산업	100.0	0.0	0.0	10.0
	주부	25.0	11.1	63.9	19.0
	무직/기타	54.5	0.0	45.5	13.8
월 납입 보험료	30만원 이하	28.3	24.5	47.2	16.5
	31만원~60만원	24.4	11.5	64.1	18.5
	61만원 이상	22.0	18.6	59.3	18.9

주: 군지역, 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험사 변경 비의향 이유: 거주 지역별

- 회사에 대한 신뢰성 때문에 변경하지 않겠다는 응답은 지역 규모가 클수록 높아 대도시(51.6%)에서 가장 높음.
- 반면, 상품 권유자와 인간적 관계 때문이라는 응답은 군지역(46.2%)에서 가장 높아 지역 규모에 따라 그 이유가 상이하게 나타남.

〈표 II-84〉 생명보험사 변경 비의향 이유: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
회사에 대한 신뢰성	51.6	47.6	30.8
상품 권유자와 인간적 관계	28.1	29.1	46.2
제공된 서비스 만족	14.3	14.7	17.3
회사 브랜드에 대한 자긍심	5.1	7.9	1.9
사회적 책임활동	0.8	0.3	0.0
기타	0.0	0.3	3.8

■ 생명보험사 변경 비의향 이유: 연령별

- 회사에 대한 신뢰성은 모든 연령에서 높은 가운데 연령이 낮을수록 더 높고, 상품 권유자와의 인간적 관계는 연령이 높을수록 상대적으로 높음.

〈표 II-85〉 생명보험사 변경 비의향 이유: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
회사에 대한 신뢰성	52.5	49.7	49.7	45.5
상품 권유자와 인간적 관계	23.7	26.7	31.0	33.0
제공된 서비스 만족	15.3	13.7	14.0	15.4
회사 브랜드에 대한 자긍심	8.5	7.5	4.7	5.4
사회적 책임활동	0.0	1.2	0.0	0.6
기타	0.0	1.2	0.6	0.0

■ 생명보험사 변경 비의향 이유: 학력별

- 학력별로 살펴보면, 고졸(53.6%)과 대재 이상(45.7%)에서는 회사에 대한 신뢰성을 이유로 보험사를 변경할 의향이 없다는 응답이 높음.
- 반면, 중졸이하(42.6%)의 저학력층에서는 상품 권유자와의 인간적 관계에 대한 이유가 높게 나타남.

〈표 II-86〉 생명보험사 변경 비의향 이유: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
회사에 대한 신뢰성	27.7	53.6	45.7
상품 권유자와 인간적 관계	42.6	27.3	30.4
제공된 서비스 만족	21.3	12.6	16.2
회사 브랜드에 대한 자긍심	8.5	5.6	6.5
사회적 책임활동	0.0	0.5	0.6
기타	0.0	0.3	0.6

마. 생명보험 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 보험상품에 대한 만족도의 경우 전년대비 비슷하거나 소폭 상승한 가운데, 5가지 보험 종목의 만족도 모두 3.8점 내외 수준으로 비슷함.

- 보험 종목별로는 저축성보험(3.93점), 사망보장보험(3.91점)이 3.9점 이상으로 가장 높고, 다음으로 질병보장보험 3.88점, 변액보험 3.73점 등의 순임.

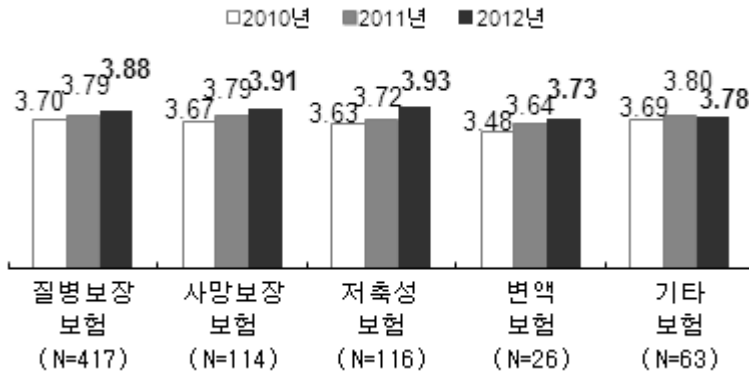
〈표 II-87〉 생명보험 종목별 가입률 및 상품 만족도

구분	3년 내 가입률(%)	상품 만족도(점, 5점 척도)
질병보장보험	32.7	3.88
사망보장보험	9.5	3.91
저축성보험	8.4	3.93
변액보험	2.0	3.73
기타	5.3	3.78

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

- 성별에 따라 만족도 차이가 크지는 않으나, 사망보장보험(4.02점)과 변액보험(3.89점)의 경우 여성 만족도가 상대적으로 높음.

〈표 II-88〉 생명보험 상품 만족도: 성별

(단위: 5점 척도)

구분	남성	여성
질병보장보험	3.91	3.87
사망보장보험	3.84	4.02
저축성보험	3.89	3.96
변액보험	3.65	3.89
기타	3.67	4.00

주: 변액보험, 기타 내 여성은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 상품 만족도: 연령별

- 연령별 보험상품 만족도는 큰 차이가 없는 것으로 나타남.

〈표 II-89〉 생명보험 상품 만족도: 연령별

(단위: 5점 척도)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
질병보장보험	3.81	3.92	3.94	3.88
사망보장보험	3.95	3.91	3.85	3.94
저축성보험	4.00	3.97	4.03	3.75
변액보험	4.25	3.88	3.55	3.33
기타	3.62	3.70	3.81	3.89

주: 사망보장보험 내 20대, 40대, 저축성보험 내 20대, 변액보험과 기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 상품 만족도: 거주 지역별

- 지역별로는 만족도 차이가 크지 않으나, 질병보장보험(3.93점)과 사망보장보험(3.93점)의 경우 중소도시 대비 대도시 만족도가 다소 높음.

〈표 II-90〉 생명보험 상품 만족도: 거주 지역별

(단위: 5점 척도)

구분	대도시	중소도시	군지역
질병보장보험	3.93	3.83	3.75
사망보장보험	3.93	3.88	4.00
저축성보험	3.92	3.93	4.00
변액보험	3.79	3.67	—
기타	3.78	3.84	3.50

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

■ 생명보험 상품 만족도: 직업별

- 직업별로 살펴보면, 전반적으로 자영업자의 만족도가 상대적으로 다소 높은 반면, 블루칼라의 만족도가 상대적으로 낮음.

〈표 II-91〉 생명보험 상품 만족도: 직업별

(단위: 5점 척도)

구분	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	은퇴자	무직/ 기타
질병보장보험	3.89	3.85	4.01	4.00	3.82	3.00	3.57
사망보장보험	3.95	3.69	3.97	4.00	3.91	—	4.00
저축성보험	3.97	3.90	3.94	—	3.94	—	3.00
변액보험	3.80	3.50	3.71	—	4.00	—	—
기타	3.74	3.64	3.83	—	4.00	—	4.00

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 상품 만족도: 학력별

- 사망보장보험(3.94점)과 변액보험(3.80점) 만족도는 고졸에서 상대적으로 높고, 저축성보험 만족도는 대재 이상(4.04점)의 고학력층에서 상대적으로 높음.

〈표 II-92〉 생명보험 상품 만족도: 학력별

(단위: 5점 척도)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
질병보장보험	3.80	3.90	3.88
사망보장보험	5.00	3.94	3.86
저축성보험	4.00	3.84	4.04
변액보험	—	3.80	3.67
기타	4.00	3.73	3.79

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 상품 만족도: 가구 소득별

○ 소득에 따른 생명보험 상품별 만족도 차이는 크지 않은 것으로 조사됨.

〈표 II-93〉 생명보험 상품 만족도: 가구 소득별

(단위: 5점 척도)

구분	저소득	중소득	고소득
질병보장보험	3.85	3.89	3.89
사망보장보험	3.95	3.89	3.92
저축성보험	4.00	3.95	3.89
변액보험	3.75	3.80	3.67
기타	3.71	3.78	3.82

주: 저소득층은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

바. 생명보험 서비스 만족도

1) 조사 목적

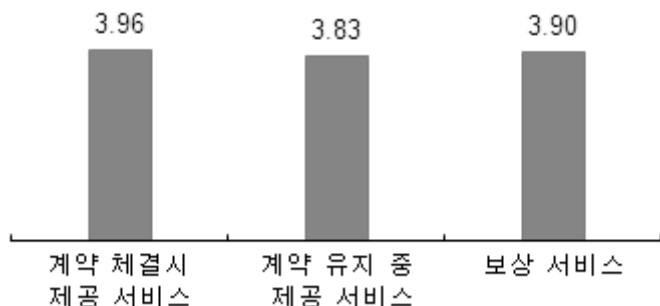
- 생명보험회사에 대한 소비자의 만족도를 소비자 특성별로 분석하고, 만족도에 영향을 미치는 요인을 찾아 향후 생명보험회사의 서비스 질 향상에 필요한 자료를 제공함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 가입한 생명보험의 서비스 만족도를 측정한 결과, 계약 체결 시 서비스가 3.96점, 보상서비스가 3.90점, 계약 유지서비스가 3.83점으로 나타남.
- 서비스 단계별 만족도 차이가 크지는 없으나, 계약 체결 이후 건강정보 제공 등 지속적인 고객관리 부분에 대한 만족도가 상대적으로 다소 낮게 나타남.

〈그림 II-16〉 생명보험 서비스 만족도

(N=952 / 단위: 점)



주: 보상 서비스(N=235)는 보상 경험자의 만족도를 측정함.

3) 세부 분석

■ 생명보험 서비스 만족도: 성별

- 전반적으로 성별에 따른 만족도 차이는 없는 것으로 나타남.

〈표 II-94〉 생명보험 서비스 만족도: 성별

(단위: 5점 척도)

구분	남성	여성
계약 체결 시 제공 서비스	3.95	3.97
계약 유지 중 제공 서비스	3.80	3.85
보상서비스	3.91	3.89

■ 생명보험 서비스 만족도: 연령별

- 연령에 따른 만족도의 차이는 없으나, 전반적으로 20대의 만족도가 다른 연령대 대비 상대적으로 낮음.

〈표 II-95〉 생명보험 서비스 만족도: 연령별

(단위: 5점 척도)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
계약 체결 시 제공 서비스	3.92	3.98	4.03	3.93
계약 유지 중 제공 서비스	3.76	3.84	3.85	3.84
보상서비스	3.80	3.89	3.94	3.90

주: 보상서비스 내 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 서비스 만족도: 거주 지역별

- 계약 체결과 보상서비스에 대한 만족도는 중소도시 및 군지역 대비 대도시에서 상대적으로 높음.

〈표 II-96〉 생명보험 서비스 만족도: 거주 지역별

(단위: 5점 척도)

구분	대도시	중소도시	군지역
계약 체결 시 제공 서비스	4.01	3.93	3.88
계약 유지 중 제공 서비스	3.82	3.85	3.79
보상서비스	3.99	3.84	3.83

주: 보상서비스 내 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 서비스 만족도: 직업별

- 계약 체결 시 서비스 만족도는 직업별로 차이가 없으며, 계약 유지 중 제공 서비스는 주부에서, 보상서비스는 블루칼라와 자영업자에서 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

〈표 II-97〉 생명보험 서비스 만족도: 직업별

(단위: 5점 척도)

구분	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	무직/ 기타
계약 체결 시 제공 서비스	3.96	3.98	4.00	4.00	3.94	3.89
계약 유지 중 제공 서비스	3.84	3.81	3.78	3.25	3.89	3.78
보상서비스	3.88	3.97	3.97	-	3.85	3.86

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험 서비스 만족도: 학력별

- 학력별 만족도 차이는 크지 없으나, 계약 체결 시 서비스 만족도는 고졸자에서 상대적으로 가장 높음.

〈표 II-98〉 생명보험 서비스 만족도: 학력별

(단위: 5점 척도)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
계약 체결 시 제공 서비스	3.93	4.02	3.91
계약 유지 중 제공 서비스	3.89	3.84	3.81
보상서비스	3.88	3.92	3.90

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-99〉 생명보험 서비스 만족도: 가구 소득별

(단위: 5점 척도)

구분	저소득	중소득	고소득
계약 체결 시 제공 서비스	3.93	3.98	3.96
계약 유지 중 제공 서비스	3.81	3.87	3.78
보상서비스	3.88	3.89	3.93

사. 생명보험회사 선택 시 고려 사항

1) 조사 목적

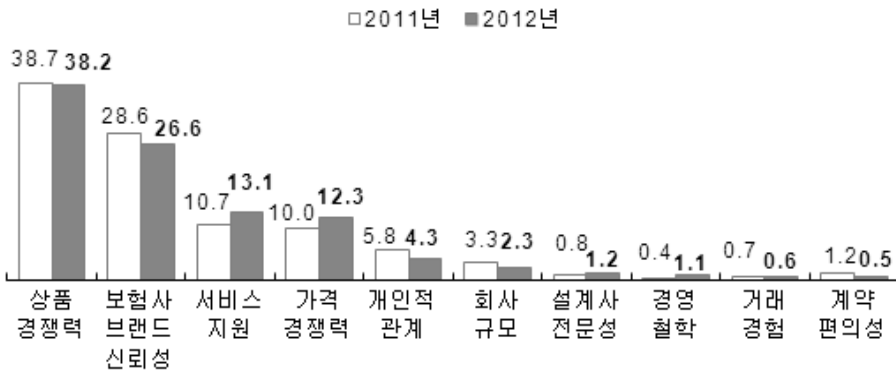
- 향후 생명보험회사 선택 시 소비자의 고려사항을 파악함으로써 보험소비자의 보험 니즈 파악의 기초자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 소비자가 생명보험회사를 선택할 때 고려하는 사항으로 2011년에 이어 상품 경쟁력(38.2%)이 가장 많음.
- 그 다음으로 브랜드 신뢰성(26.6%), 서비스 지원(13.1%), 가격 경쟁력(12.3%), 개인적 관계(4.3%) 등의 순으로 회사 규모, 경영철학, 계약 편의성 등은 보험회사 선택 시 크게 고려되지 않는 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 경쟁력에 대한 고려가 많은 가운데, 상품 경쟁력(39.0%)은 남성들이, 브랜드 신뢰성(28.0%)은 여성들이 많이 고려하는 것으로 나타남.

〈표 II-100〉 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위): 성별

(단위: %)

구분	전체	남성	여성
상품 경쟁력	38.2	39.0	37.3
브랜드 신뢰성	26.6	25.2	28.0
서비스 지원	13.1	13.0	13.2
가격 경쟁력	12.3	11.7	13.0
개인적 관계	4.3	4.2	4.3
회사 규모	2.3	2.7	1.8
전문성	1.2	1.9	0.5
경영철학	1.1	1.2	1.0
거래 경험	0.6	0.3	0.8
계약 편의성	0.5	0.8	0.2

■ 생명보험회사 선택 시 고려사항: 연령별

- 생명보험회사 선택 시 연령에 따른 차이는 크지 없으나, 30대는 상품 경쟁력(42.9%)을, 20대는 브랜드 신뢰성(29.8%)을 많이 고려하는 것으로 나타남.

〈표 II-101〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
상품 경쟁력	38.9	42.9	35.9	36.6
브랜드 신뢰성	29.8	27.0	24.1	26.4
서비스 지원	13.0	11.1	14.4	13.4
가격 경쟁력	14.4	9.1	13.7	12.3
개인적 관계	1.4	5.6	3.3	5.3
회사 규모	1.0	2.0	4.1	1.9
전문성	1.0	1.6	1.5	0.9
경영철학	0.5	0.4	1.1	1.7
거래 경험	0.0	0.0	1.5	0.6
계약 편의성	0.0	0.4	0.4	0.9

■ 생명보험회사 선택 시 고려 사항: 거주 지역별

- 상품 경쟁력에 대한 고려 수준은 도시 규모가 클수록(대도시 40.0% > 중소도시 37.2% > 군지역 33.3%) 높고, 브랜드 신뢰성에 대한 고려는 대도시(23.1%)보다 중소도시(29.4%)와 군지역(30.6%)에서 높음.

〈표 II-102〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
상품 경쟁력	40.0	37.2	33.3
브랜드 신뢰성	23.1	29.4	30.6
서비스 지원	16.2	9.2	15.7
가격 경쟁력	11.4	13.6	11.1
개인적 관계	3.4	5.1	4.6
회사 규모	2.3	2.3	1.9
전문성	1.2	0.9	1.9
경영철학	0.9	1.5	0.0
거래 경험	0.7	0.4	0.9
계약 편의성	0.7	0.4	0.0

■ 생명보험회사 선택 시 고려사항: 직업별

- 농/림/수산업을 제외한 모든 직업군에서 생명보험회사 선택 시 고려사항으로 상품 경쟁력을 가장 많이 꼽은 가운데, 무직/기타(50.8%)에서 특히 높음.

〈표 II-103〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 직업별

(단위: %)

구분	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	은퇴자	무직/ 기타
상품 경쟁력	40.0	36.1	39.2	33.3	34.7	36.4	50.8
브랜드 신뢰성	26.6	30.7	23.2	33.3	28.0	27.3	17.5
서비스 지원	13.8	11.6	14.1	16.7	14.1	9.1	6.3
가격 경쟁력	9.5	13.7	10.3	0.0	14.1	18.2	20.6
개인적 관계	3.3	3.7	7.2	16.7	3.5	0.0	1.6
회사 규모	1.3	2.9	3.4	0.0	2.3	0.0	0.0
전문성	3.0	0.4	0.8	0.0	0.6	0.0	0.0
경영철학	1.6	0.0	1.5	0.0	1.0	0.0	1.6
거래 경험	0.3	0.4	0.4	0.0	1.3	0.0	0.0
계약 편의성	0.7	0.4	0.0	0.0	0.3	9.1	1.6

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 생명보험회사 선택 시 고려사항: 학력별

- 상품 경쟁력에 대한 고려는 학력에 관계없이 가장 높게 나타남.

〈표 II-104〉 생명보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
상품 경쟁력	42.2	36.5	39.2
브랜드 신뢰성	25.5	28.3	24.9
서비스 지원	10.8	13.0	13.7
가격 경쟁력	11.8	12.5	12.4
개인적 관계	5.9	4.1	3.9
회사 규모	1.0	2.6	2.2
전문성	0.0	1.0	1.6
경영철학	2.0	0.7	1.4
거래 경험	0.0	0.9	0.4
계약 편의성	1.0	0.5	0.4

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

- 2012년 손해보험 가구당 가입률은 87.2%로 2011년(91.4%) 대비 4.2%p 감소하였으나, 가입 건수는 가구당 2.9건으로 2011년도(3.0건)와 비슷한 수준임.

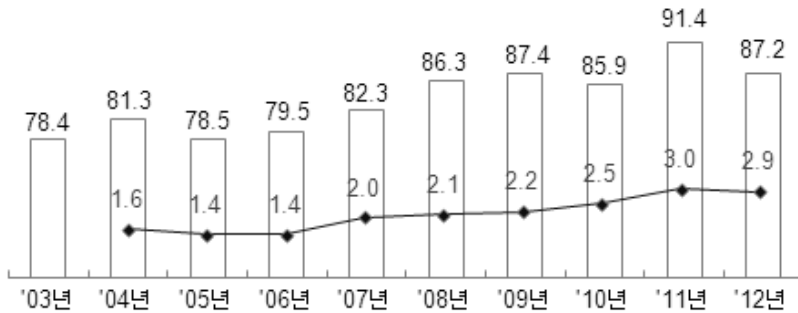
〈표 Ⅲ-1〉 손해보험 가구당 가입률/가입 건수

구분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
가입률(%)	78.4	78.5	82.3	86.3	87.4	85.9	91.4	87.2
가입 건수(건)	-	1.4	2.0	2.1	2.2	2.5	3.0	2.9

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)



■ 손해보험 가구 가입률은 2011년 금융시장 안정 및 소비심리 회복으로 상승세로 전환되었으나 2012년 다시 소폭 감소함.

○ 특히, 세대주 직업별로는 블루칼라(-4.6%p), 가구 소득별로는 저소득(-13.3%) 가구의 가입률 감소가 두드러짐.

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

(단위: 가입률-%, 가입 건수-건)

구분		가입률			가입 건수		
		2011년	2012년	2011년 대비 가입률(%p)	2011년	2012년	2011년 대비 가입건수(%p)
세대주 직업	화이트칼라	94.0	94.5	+0.5	3.2	3.4	+0.2
	블루칼라	85.4	80.8	-4.6	2.5	2.6	+0.1
	자영업	92.6	90.1	-2.5	3.0	3.0	0.0
	농림어업	95.0	80.0	-15.0	3.6	2.5	-1.1
	주부	57.1	76.5	+19.4	2.3	2.8	+0.5
	은퇴자	84.6	62.5	-22.1	2.6	2.0	-0.6
	무직/기타	85.0	59.5	-25.5	2.3	1.6	-0.7
가구 소득	저소득	79.9	66.6	-13.3	2.2	1.6	-0.6
	중소득	94.9	92.4	-2.5	3.0	3.1	+0.1
	고소득	94.9	96.0	+1.1	4.1	3.9	-0.2

주: 농/림/수산업, 주부, 은퇴자는 표본수가 적어 통계적 의미가 낮음.

3) 세부 분석

■ 손해보험 가구당 가입률: 거주 지역별

- 2011년 손해보험 가구 가입률이 지역 규모가 작을수록 상대적으로 높았던 것과는 달리 2012년에는 군지역(82.4%)보다 대도시(88.3%)와 중소도시(87.0%)의 가입률이 더 높게 나타남.
- 이는 대도시의 가구 가입률은 전년과 비슷한 반면, 중소도시(-7.1%p)와 군 지역(-12.1%p)의 가구 가입률이 크게 감소하였기 때문임.

〈표 Ⅲ-3〉 손해보험 가구당 가입률: 거주 지역별

(단위: %)

구분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
대도시	73.4	77.9	80.7	87.4	85.0	84.4	88.3	88.3
중소도시	84.2	80.8	84.6	85.7	89.8	86.6	94.1	87.0
군지역	79.9	73.6	80.0	82.9	88.2	90.3	94.5	82.4

■ 손해보험 가구당 가입률: 소득별

- 고소득층 가구 가입률이 96%로 가장 높았으며, 중소득(92.4%), 저소득(66.6%) 순으로 나타남.
- 전반적인 손해보험 가구 가입률 감소에도 불구하고 고소득 가구의 가입률은 소폭 상승한 반면, 저소득(66.6%) 가구의 가입률은 전년대비 13.3%p나 감소함.
 - 소득 수준에 따른 보험 가입률 격차는 전년대비(15%p)에 비해 두 배 가까이 늘어난 29.4%로 크게 벌어짐.

〈표 Ⅲ-4〉 손해보험 가구당 가입률: 소득별

(단위: %)

구분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
저소득	62.0	63.5	65.4	76.8	76.3	70.7	79.9	66.6
중소득	85.5	83.2	87.5	89.5	92.1	92.4	94.9	92.4
고소득	93.5	92.1	91.3	93.6	95.8	96.1	94.9	96.0

■ 손해보험 가구당 가입률: 보험 종목별

- 손해보험 종목별 가입률은 장기손해 상해보험(43.9%)과 장기손해 질병보험(41.3%)이 높게 나타났으며, 자동차보험을 제외한 그 밖에 보험 가입률은 10% 내외로 낮은 수준에 머무름.
- 장기손해 상해보험 가입률은 2009년 소폭 하락한 이후 상승세를 보였으나 올해 전년대비 5.9%p 하락함.
- 2003년 이후 지속적으로 성장세를 보였던 장기손해 질병보험의 가입률이 정체 현상을 나타냄(2011년: 42.7%, 2012년: 41.3%).

〈표 Ⅲ-5〉 손해보험 가구당 가입률 및 가입건수: 종목별

구분		2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
가입률 (%)	자동차보험	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	장기손해 상해보험	23.8	23.4	41.6	48.3	42.3	45.5	49.8	43.9
	장기손해 질병보험	3.3	5.2	14.8	17.1	20.2	34.0	42.7	41.3
	장기손해 종합보험	2.9	3.3	9.3	6.3	5.8	5.9	7.1	6.1
	저축성보험	—	0.8	3.4	2.9	2.8	2.0	3.5	4.0
	어린이 보험	—	3.7	5.8	7.3	8.3	5.6	6.4	10.2
	상해보험	1.1	0.8	3.1	3.3	3.3	3.5	4.2	3.7
	통합보험	—	—	—	—	4.7	2.5	5.0	9.3
	기타	0.3	0.4	0.9	0.8	0.6	0.2	0.8	—
가입건수 (건)	자동차보험	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.1	1.2	1.1
	장기손해 상해보험	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.3	1.3
	장기손해 건강보험	1.4	1.5	1.6	1.6	1.7	2.3	2.3	2.3
	장기손해 종합보험	1.0	1.1	1.2	1.2	1.2	1.2	1.1	1.2
	저축성보험	—	1.1	1.3	1.3	1.5	1.2	1.2	1.3
	어린이 보험	—	1.8	1.7	1.6	1.6	1.7	1.6	1.6
	상해보험	1.1	1.6	1.1	1.1	1.2	1.6	1.7	1.9
	통합보험	—	—	—	—	1.6	1.9	1.8	1.8
	기타	—	1.0	1.2	1.0	1.1	1.0	1.3	—

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

2) 통합보험은 2009년 조사부터 추가되었음.

나. 손해보험 개인별 가입 현황

1) 조사 목적

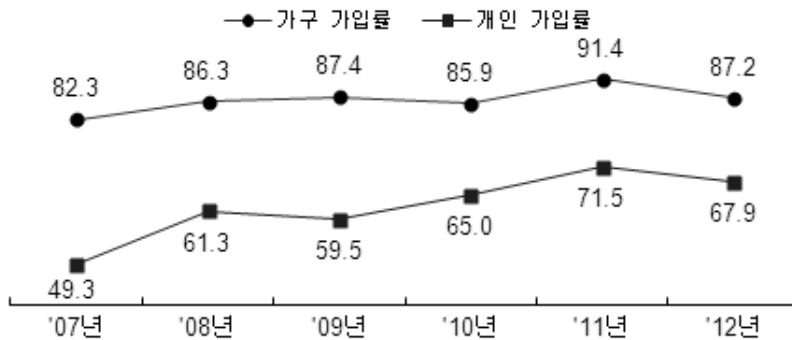
- 개인의 손해보험 가입 실태(가입 비율, 가입 건수)를 인구통계 변수별로 분석하여 보험가입자 성향과 추가 판매가능성이 있는 시장을 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 손해보험 개인 가입률은 전년대비 3.6%p 하락한 67.9%였으며, 이는 손해보험 가구 가입률 하락폭(4.2%p)과 비슷한 수준임.

〈그림 Ⅲ-2〉 손해보험 가구 가입률과 개인 가입률

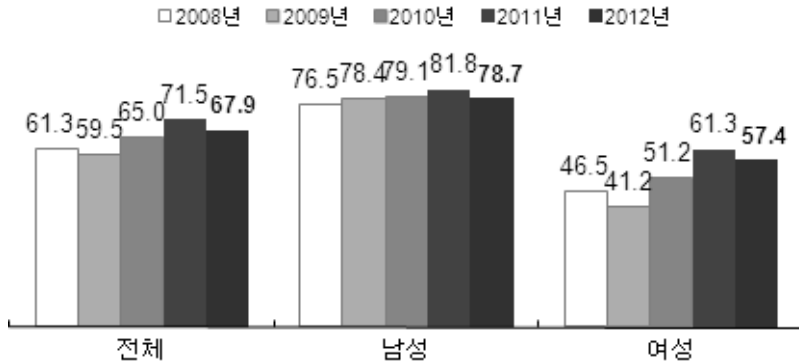
(N=1,200 / 단위: %)



- 손해보험 개인 가입률은 여성(57.4%), 미혼(55.2%), 20대(55.8%), 저소득층(52.2%)에서 낮게 나타나, 이들 계층에 대한 특화된 상품 및 마케팅 전략 마련이 요구됨.

〈그림 Ⅲ-3〉 손해보험 개인 가입률

(N=1,200 / 단위: %)



■ 전체 손해보험 개인 가입률이 감소한 가운데 보험시장의 잠재고객인 20대 젊은 층의 가입률이 4.7%p 상승함.

○ 또한, 30대(+1.9%p)와 40대(+1.9%p)의 개인 가입률 역시 소폭이지만 꾸준히 증가하고 있는 것으로 조사됨.

○ 반면, 50대 이상(-14.4%p)의 장년층과 저소득층(-10.0%p)의 손해보험 가입률은 전년 대비 10%p 이상 감소한 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-6〉 손해보험 개인 가입률: 연령, 결혼 여부, 가구 소득별

(단위: %)

구분		2010년	2011년	2012년	2011년 대비 가입률 (%p)
연령	20대	43.2	51.1	55.8	+4.7
	30대	71.2	77.1	79.0	+1.9
	40대	73.6	76.6	78.5	+1.9
	50대 이상	66.8	75.7	61.3	-14.4
결혼 여부	기혼	69.8	76.2	70.8	-5.4
	미혼	48.5	55.8	55.2	-0.6
가구 소득	저소득	52.7	62.2	52.2	-10.0
	중소득	68.7	73.1	73.0	-0.1
	고소득	77.9	77.9	73.0	-4.9

3) 세부분석

■ 손해보험 개인별 가입률: 성별, 결혼 여부별

- 손해보험 개인 가입률은 여성(57.4%)보다는 남성(78.7%)이 높았으며, 특히 기혼 남성의 가입률이 84.4%로 매우 높게 나타남.
- 이는 기본적으로 남성의 자동차보험 가입률이 높고, 기혼 남성의 경우 대부분 가계 소득의 핵심적 역할을 담당하고 있기 때문에 많은 보험을 가입하는 것으로 판단됨.
- 한편, 남성 중 미혼 남성의 가입률은 58.8%로 기혼 여성 57.4%와 비슷한 수준임.

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

구분	남성		여성	
	기혼	미혼	기혼	미혼
가입률(%)	78.7		57.4	
	84.4	58.8	58.7	50.0
가입 건수(건)	1.5		1.0	
	1.7	1.1	1.0	0.6

주: 가입 건수는 손해보험 가입자들의 1인당 가입 건수임.

■ 손해보험 개인별 가입률: 연령별

- 연령별 개인 가입률은 경제활동 참여가 상대적으로 낮은 20대가 55.8%로 가장 낮음
- 경제활동이 활발한 30대(79.0%)와 40대(78.5%)의 보험 가입률은 75% 이상으로 높은 반면, 은퇴 시기의 50대 이상의 보험 가입률은 61.3%로 30대와 40대에 비해 상대적으로 낮음.
- 가입 건수 역시, 20대가 0.9건으로 가장 낮고, 다음으로 50대 이상이 1.1건, 30대(1.5건)와 40대(1.6건)가 1.5건 이상으로 많음.

- 20대의 경우, 경제활동 참여 기간이 짧고 소득이 낮아 보험 가입 여력이 부족하여 보험 가입률이 낮은 것으로 판단됨.

〈표 Ⅲ-8〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 연령별

구분	20대	30대	40대	50대 이상
가입률(%)	55.8	79.0	78.5	61.3
가입 건수(건)	0.9	1.5	1.6	1.1
2011년 대비 가입률(%p)	+4.7	+1.9	+1.9	-14.4

■ 손해보험 개인별 가입률: 거주 지역별

- 거주 지역별 개인 가입률은 큰 차이는 없으나 군지역(63.0%) 대비 중소도시(67.5%)와 대도시(69.2%)의 가입률이 상대적으로 더 높음.

〈표 Ⅲ-9〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 거주 지역별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
대도시	69.2	1.3
중소도시	67.5	1.3
군지역	63.0	1.0

■ 손해보험 개인별 가입률: 학력별

- 학력별로는 중졸 이하의 저학력층 개인 가입률이 29.4%로 매우 낮아, 고졸(69.0%) 및 대재 이상(74.5%) 학력층과 차이가 매우 큼.

〈표 Ⅲ-10〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 학력별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
중졸 이하	29.4	0.4
고졸	69.0	1.3
대재 이상	74.5	1.4

■ 손해보험 개인별 가입률: 직업별

- 직업별로는 화이트칼라(79.0%), 자영업자(75.3%)의 개인 가입률이 75% 이상으로 높은 반면, 주부(54.0%), 무직/기타(52.4%)와 같이 비경제활동 계층의 개인 가입률이 상대적으로 낮음.
- 가입 건수도 화이트칼라(1.5건), 블루칼라(1.3건), 자영업자(1.5건)는 1.5건 내외 수준으로 비슷한 반면, 주부(0.8건)와 무직/기타(0.7건)는 1건 미만임.

〈표 Ⅲ-11〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 직업별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
화이트칼라	79.0	1.5
블루칼라	68.0	1.3
자영업	75.3	1.5
농/림/수산업	83.3	1.5
주부	54.0	0.8
은퇴자	54.5	0.8
무직/기타	52.4	0.7

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 개인별 가입률: 가구 소득별

- 중소득과 고소득의 손해보험 개인 가입률은 73.0%에 달하는 반면, 저소득 층은 52.2%로 상대적으로 낮아 소득 격차에 따른 보험 가입률 차이가 크게 나타남.
- 가입 건수 역시 소득 수준이 높을수록 높아(고소득 1.5건 > 중소득 1.3건 > 저소득 0.8건) 고소득층의 가입 건수가 저소득층에 약 2배 정도 많은 것으로 조사됨.

〈표 Ⅲ-12〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 가구 소득별

구분	가입률(%)	가입 건수(건)
저소득	52.2	0.8
중소득	73.0	1.3
고소득	73.0	1.5

■ 손해보험 개인별 가입률: 종목별

- 손해보험 종목별 개인 가입률의 경우, 자동차보험 가입률이 43.7%로 가장 높고, 그 다음으로 장기손해 질병보험이 32.7%, 장기손해 상해보험이 27.0%, 그 외 보험 가입률이 5% 내외 수준으로 낮음.
- 장기손해 질병 및 상해보험 개인 가입률은 지역규모가 크고, 가구 소득이 높고, 30대와 40대가 상대적으로 높음.
- 한편, 장기손해 질병보험은 남성보다 여성(36.8%)의 가입률이 상해보험은 여성보다 남성(38.0%)의 가입률이 높은 특징을 보임.

〈표 Ⅲ-13〉 손해보험 개인별 가입률/가입 건수: 종목별

(단위: %)

특성별	종목별	장기 상해	장기 질병	장기 종합	장기 저축성	장기 어린이	상해 보험	통합
가입률(%)		27.0	32.7	3.1	2.5	1.6	2.0	6.4
지역	대도시	26.5	36.1	2.7	2.8	1.8	1.2	6.9
	중소도시	28.9	30.4	3.2	2.5	1.7	2.8	5.1
	군지역	20.4	25.9	4.6	0.9	0.0	1.9	10.2
성별	남성	38.0	28.4	3.4	2.5	0.7	1.0	5.9
	여성	16.3	36.8	2.8	2.5	2.5	3.0	6.9
연령	20대	15.9	32.2	1.0	1.4	0.5	1.0	6.3
	30대	30.6	37.3	2.8	4.4	3.6	2.0	7.1
	40대	36.3	36.7	3.3	3.0	3.0	2.6	8.5
	50대 이상	24.7	28.1	4.0	1.7	0.2	2.1	4.9
학력	중졸 이하	4.9	21.6	2.0	0.0	0.0	0.0	3.9
	고졸	28.6	34.1	2.7	2.6	1.4	1.9	6.8
	대재 이상	29.8	33.1	3.7	2.9	2.2	2.5	6.5
가구 소득	저소득	18.1	23.9	2.0	1.4	0.3	0.3	5.8
	중소득	29.2	33.5	2.7	2.0	2.0	3.1	5.9
	고소득	31.0	38.6	4.5	4.3	2.0	1.7	7.7
2012년 가입률		27.0	32.7	3.1	2.5	1.6	2.0	6.4
2011년 가입률		30.3	35.2	4.3	2.2	1.3	2.8	3.9
차이(%p)		-3.3	-2.5	-1.2	+0.3	+0.3	-0.8	+2.5
가입 건수(건)		1.0	1.1	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 채널 구성비를 분석하여 판매채널 효율성 제고 방안에 대한 시사점을 얻고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 손해보험 가입자 대부분(92.7%)은 보험설계사 등 대면채널을 통하여 보험을 가입한 것으로 나타났으며, 이는 여전히 전통적 채널에 대한 선호가 압도적임을 의미함.
 - 대면채널은 2007년 이후 지속적으로 증가하였으나 올해는 소폭(-2.8%p) 감소하였음.
- 한편, 인터넷과 통신판매 등 직판채널과 은행 등 금융기관 대리점을 통한 가입은 낮은 수준을 나타내고 있으나 전년대비 소폭 상승하여 성장 가능성을 보임.

〈표 Ⅲ-14〉 손해보험 채널별 구성비 추이

(단위: %)

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

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) 기타채널은 제외함(이하 동일).

3) 세부 분석

■ 손해보험 채널별 구성비: 성별

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

〈표 Ⅲ-15〉 손해보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	93.6	91.6
직판	6.7	5.5
은행	1.3	0.9

■ 손해보험 채널별 구성비: 연령별

○ 20대를 비롯한 모든 연령에서 대면채널 가입률이 90% 내외 수준으로 높게 나타남.

○ 한편, 30대에서는 직판채널(9.1%)을 통합 가입률이 다른 연령층 대비 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-16〉 손해보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	95.7	89.4	91.5	94.8
직판	6.0	9.1	5.7	4.5
은행	0.0	1.0	1.4	1.4

■ 손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별

○ 대면채널을 통한 가입률은 대도시, 중소도시, 군지역 모두에서 90% 이상으로 높음.

- 대도시는 직판채널을 통한 가입률이 9.0%, 군지역은 은행을 통한 가입률이 5.9%로 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-17〉 손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
대면	91.0	94.6	92.6
직판	9.0	3.9	1.5
은행	0.8	0.6	5.9

■ 손해보험 채널별 구성비: 직업별

- 농/림/수산업자와 은퇴자를 제외한 직업군에서 대면채널을 통한 가입이 90% 이상으로 압도적으로 높게 나타남.
- 화이트칼라(8.8%)와 블루칼라(7.4%)에서는 직판채널을 통한 가입이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-18〉 손해보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	은퇴자	무직 /기타
대면	93.3	92.6	93.9	60.0	91.7	83.3	93.9
직판	8.8	7.4	3.6	0.0	5.4	16.7	0.0
은행	1.3	0.6	1.0	40.0	0.6	0.0	0.0

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 채널별 구성비: 학력별

- 대면채널을 통한 가입은 학력에 관계없이 가장 높게 나타났으며, 대재 이상(9.0%)의 고학력층에서 직판채널(9.0%)을 통한 가입률이 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-19〉 손해보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	86.7	94.0	91.8
직판	0.0	4.0	9.0
은행	6.7	0.7	1.1

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별

- 소득과 상관없이 모든 가구에서 대면채널을 통한 가입이 90% 이상으로 가장 높은 가운데, 직판채널을 통한 가입은 고소득층(9.4%)에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-20〉 손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	92.8	93.1	92.2
직판	3.3	5.2	9.4
은행	2.0	1.0	0.8

나. 손해보험 종목별 채널별 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

■ 자동차보험, 장기손해보험, 일반손해보험 모두 대면채널의 비중이 90% 이상으로 높은 가운데, 일반손해보험은 대면채널을 통한 가입률이 98.0%로 특히 높음.

○ 한편, 직판채널은 자동차보험(7.1%)에서 상대적으로 많이 이용되고 있는 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-21〉 손해보험 채널별 구성비: 보험 종목별

(단위: %)

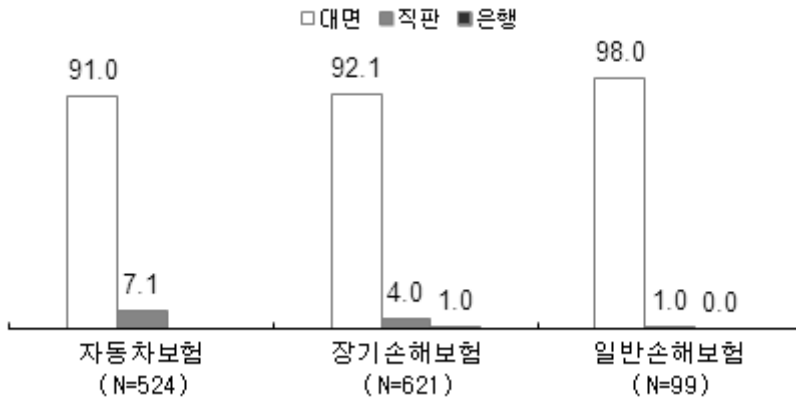
구분	자동차보험	장기손해보험	일반손해보험
대면	91.0	92.1	98.0
직판	7.1	4.0	1.0
은행	—	1.4	—

주: 1) 기타 채널은 제외함(이하 동일).

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

〈그림 Ⅲ-4〉 손해보험 채널별 구성비: 종목별

(단위: %)



3) 자동차보험

■ 자동차보험 채널별 구성비: 성별

- 자동차보험에서는 남성과 여성 모두, 대면채널을 통한 가입이 90% 이상으로 높은 가운데, 직판채널 가입률은 10% 미만으로 나타남.

〈표 Ⅲ-22〉 자동차보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	90.7	92.1
직판	7.6	5.3

■ 자동차보험 채널별 구성비: 연령별

- 연령별로는 50대 이상의 장년층에서 대면채널을 통한 가입률이 94.6%로 가장 높음.
- 반면, 직판채널은 20대(9.1%)와 30대(11.2%)에서 상대적으로 높는데, 이는 이들 계층이 인터넷 접근성이 높고, 보험료가 상대적으로 저렴하기 때문에 선호하는 것으로 판단됨.

〈표 Ⅲ-23〉 자동차보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	90.9	88.1	89.3	94.6
직판	9.1	11.2	6.0	4.3

■ 자동차보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 대면채널 가입률은 지역규모가 작을수록 높아 군지역의 경우, 자동차보험 가입자의 97.6%가 대면채널을 통해 가입한 것으로 조사됨.

- 반면, 직판채널 가입률은 대도시가 10.5%로 다른 지역 대비 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-24〉 자동차보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
대면	87.4	93.4	97.6
직판	10.5	4.5	2.4

■ 자동차보험 채널별 구성비: 직업별

- 대면채널 가입률이 모든 직업에서 90% 내외로 타 판매채널에 압도적으로 높음.
- 한편, 화이트칼라(9.4%)와 블루칼라(8.8%)에서 직판채널 이용이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-25〉 자동차보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	은퇴자	무직 /기타
대면	90.1	89.5	92.1	100.0	93.9	80.0	100.0
직판	9.4	8.8	3.9	0.0	4.1	20.0	0.0

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 자동차보험 채널별 구성비: 학력별

- 대면채널을 통한 가입은 학력과 관계없이 모든 계층에서 가장 높은 가운데, 대재 이상의 고학력층에서는 직판채널 이용률이 10.7%로 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-26〉 자동차보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	100.0	94.8	87.4
직판	0.0	3.2	10.7

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 자동차보험 채널별 구성비: 가구 소득별

- 대면채널 이용은 모든 계층에서 높은 가운데, 고소득보다 중소득(92.9%)과 저소득(94.0%) 가구에서 특히 높음.
- 한편, 고소득 가구에서는 직판채널(12.3%) 이용률이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-27〉 자동차보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	94.0	92.9	86.5
직판	3.6	4.8	12.3
은행	-	0.7	-

4) 장기손해보험

■ 장기손해보험 채널별 구성비: 성별

- 장기손해보험 역시, 남성과 여성 모두 대면채널을 통한 가입률이 90% 이상으로 높음.

〈표 Ⅲ-28〉 장기손해보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	93.4	90.7
직판	3.3	4.8
은행	1.8	1.0

■ 장기손해보험 채널별 구성비: 연령별

- 모든 연령층에서 대면채널을 통해 가입한 것으로 나타난 가운데, 30대에서 직판채널 가입률이 7.0%로 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-29〉 장기손해보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	96.6	88.0	90.6	94.4
직판	2.3	7.0	4.4	2.3
은행	0.0	1.3	1.9	1.9

■ 장기손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 대면채널 가입률은 모든 지역에서 높은 가운데, 중소도시에서 대면채널 가입률이 94.7%로 가장 높음.
- 한편, 군지역에서는 은행(8.7%)을 통한 장기손해보험 가입이 상대적으로 높은 편임.

〈표 Ⅲ-30〉 장기손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
대면	90.4	94.7	89.1
직판	5.8	2.3	2.2
은행	1.0	0.8	8.7

■ 장기손해보험 채널별 구성비: 직업별

- 농/림/수산업을 제외한 모든 직업군에서 대면채널을 통한 보험 가입이 90% 이상으로 높음.

〈표 Ⅲ-31〉 장기손해보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	은퇴자	무직 /기타
대면	92.9	90.6	94.7	60.0	91.2	100.0	89.7
직판	5.4	5.5	1.3	0.0	5.1	0.0	0.0
은행	1.8	0.8	1.3	40.0	0.7	0.0	0.0

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 장기손해보험 채널별 구성비: 학력별

○ 학력별 채널 구성비 역시, 대면채널이 압도적으로 높음.

〈표 Ⅲ-32〉 장기손해보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	85.2	93.0	91.7
직판	0.0	3.2	5.4
은행	7.4	1.0	1.4

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 장기손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별

○ 소득 수준과 관계없이 모든 가구에서 대면채널을 통한 장기손해보험 가입률이 90% 이상으로 압도적임.

〈표 Ⅲ-33〉 장기손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	90.3	91.8	93.6
직판	4.4	3.9	4.0
은행	2.7	1.3	1.0

5) 일반손해보험⁴⁾

■ 일반손해보험 채널별 구성비: 성별

- 남성(100%)과 여성(96.7%) 모두에서 대면채널을 통한 일반손해보험 가입률이 95% 이상으로 높음.

〈표 Ⅲ-34〉 일반손해보험 채널별 구성비: 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
대면	100.0	96.7
직판	0.0	1.7

■ 일반손해보험 채널별 구성비: 연령별

- 대면채널을 통한 가입은 모든 연령층에서 90% 이상으로 높은 가운데, 50대 이상의 장년층 모두 대면채널을 통해 일반손해보험에 가입하는 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-35〉 일반손해보험 채널별 구성비: 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	93.3	100.0	96.7	100.0
직판	0.0	0.0	3.3	0.0

주: 20대 이하와 30대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 일반손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별

- 지역 규모와 상관없이 모든 지역에서 대면채널을 통한 가입률이 95% 이상으로 압도적임.

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

〈표 Ⅲ-36〉 일반손해보험 채널별 구성비: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
대면	97.8	97.6	100.0
직판	2.2	0.0	0.0

주: 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 일반손해보험 채널별 구성비: 직업별

○ 대면채널 이용률은 전 직업군에서 95% 이상으로 압도적으로 높음.

〈표 Ⅲ-37〉 일반손해보험 채널별 구성비: 직업별

(단위: %)

구분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	무직/기타
대면	100.0	96.6	100.0	96.0	100.0
직판	0.0	0.0	0.0	4.0	0.0

주: 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 일반손해보험 채널별 구성비: 학력별

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

〈표 Ⅲ-38〉 일반손해보험 채널별 구성비: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	100.0	98.0	97.8
직판	0.0	0.0	2.2

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 일반손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별

○ 모든 소득층에서 대면채널 가입률이 97% 이상으로 압도적으로 높음.

〈표 Ⅲ-39〉 일반손해보험 채널별 구성비: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
대면	100.0	97.9	97.0
직판	0.0	2.1	0.0

주: 저소득층은 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=611)를 대상으로 선호하는 가입 경로를 조사한 결과, 전통채널인 대면채널에 대한 선호가 87.4%로 여전히 가장 높고, 직판채널이 10.6%로 나타남.
- 한편, 손해보험 상품은 보장성이 강한 반면, 저축성 상품의 이미지가 약해 은행 채널에 대한 소비자 선호도가 현 가입율과 마찬가지로 1% 정도로 낮게 나타남.
- 향후 보험 가입 시 대면채널에 대한 선호도는 현재 가입률(92.7%) 대비 다소 낮은 반면, 직판채널에 대한 선호도는 현재 가입률(6.2%) 대비 다소 높아 향후 직판채널의 성장 가능성이 높을 것으로 판단됨.

〈표 Ⅲ-40〉 손해보험 채널별 선호도

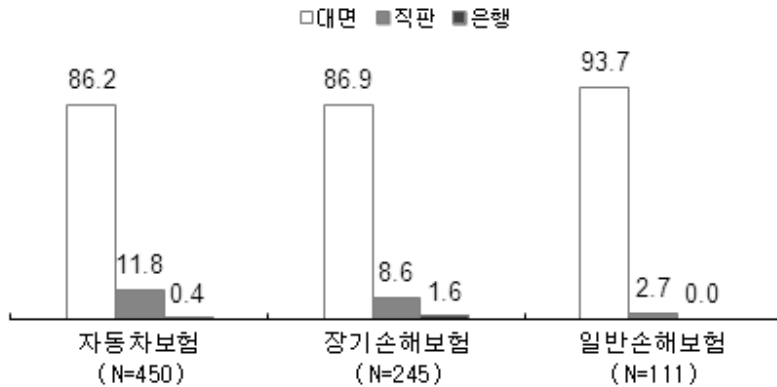
(단위: %)

구분	현행	향후 선호
대면	92.7	87.4
직판	6.2	10.6
은행	1.1	0.8

주: 복수응답을 포함함(이하 동일).

〈그림 Ⅲ-5〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 종목별

(단위: %)



■ 대면채널에 대한 선호도는 모든 계층에서 높은 가운데, 특히 군지역과 연령이 높을수록 높고, 전통적 채널에 대한 선호도는 학력이 낮을수록 높음.

○ 반면, 인터넷 등 직판 채널에 대한 선호도는 20대의 젊은층, 대도시, 대재 이상 고학력층에서 상대적으로 높음.

3) 세부 분석

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 성별·결혼 여부별

○ 대면채널에 대한 선호는 남성(86.6%)과 여성(88.6%) 모두에서 85% 이상으로 가장 높음.

- 한편, 남성의 경우 여성 대비 인터넷 등 직판채널(12.9%)에 대한 선호도가 상대적으로 높음.
- 또한, 기혼자에 비해 미혼자(18.0%)에서 직판채널, 특히 인터넷 채널(17.2%)에 대한 선호가 상대적으로 높아 차이를 보임.

〈표 Ⅲ-41〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 성별·결혼 여부별 (단위: %)

구분		대면	직판		은행
			전체	인터넷	
성별	남성	86.6	12.9	11.2	0.8
	여성	88.6	7.3	6.5	0.8
결혼 여부	기혼	89.0	8.8	7.4	0.4
	미혼	81.1	18.0	17.2	2.5

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 연령별

- 모든 연령에서 대면채널에 대한 선호가 80% 이상으로 높은 가운데, 연령이 높을수록 대면채널에 대한 선호도가 높아 50대 이상 장년층의 대면채널 선호도는 92.5%에 달함.
- 반면, 인터넷 등 직판채널에 대한 선호도는 연령이 낮을수록 높아 20대에서 17.9%로 상대적으로 가장 높음.

〈표 Ⅲ-42〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 연령별 (단위: %)

구분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
20대	81.3	17.9	17.0	2.7
30대	84.5	12.7	11.3	1.4
40대	87.8	10.9	9.0	0.0
50대 이상	92.5	5.0	4.0	0.0

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 거주 지역별

- 지역에 따른 채널별 선호도 차이는 없으나, 대면채널에 대한 선호도는 지역 규모가 작을수록(대도시 81.1% < 중소도시 91.5% < 군지역 96.2%) 높음.
- 반면, 직판채널에 대한 선호도는 대도시(17.0%)에서 상대적으로 가장 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-43〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
대도시	81.1	17.0	15.1	1.5
중소도시	91.5	6.1	5.1	0.3
군지역	96.2	3.8	3.8	0.0

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 직업별

- 대면채널에 대한 선호도는 모든 직업군에서 높은 가운데, 자영업자(93.7%)에서 특히 높은 반면, 직판채널 선호도는 화이트칼라(16.8%)에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-44〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 직업별

(단위: %)

구분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
화이트칼라	83.2	16.8	13.6	1.1
블루칼라	87.2	10.7	10.1	1.3
자영업	93.7	5.6	5.6	0.7
농/림/수산업	100.0	0.0	0.0	0.0
주부	89.3	4.5	3.6	0.0
은퇴자	50.0	50.0	50.0	0.0
무직/기타	77.8	16.7	16.7	0.0

주: 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 학력별

- 대면채널에 대한 선호도는 모든 학력 층에서 80% 이상으로 높은 가운데 학력이 낮을수록 높은 특징을 보임.
- 직판채널(17.1%)과 은행(15.1%)에 대한 선호는 대재 이상의 고학력층에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-45〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 학력별

(단위: %)

구분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
중졸 이하	100.0	0.0	0.0	0.0
고졸	92.1	4.8	4.1	0.0
대재 이상	81.9	17.1	15.1	1.7

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 가구 소득별

- 대면채널에 대한 선호도는 모든 계층에서 가장 높은 가운데, 소득이 낮을수록 높은 특징을 보임.
- 반면, 고소득층에서 직판채널, 특히 인터넷에 대한 선호도가 15.0%로 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-46〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 가구 소득별

(단위: %)

구분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
저소득	90.8	5.0	5.0	1.7
중소득	89.5	8.4	7.0	1.0
고소득	82.5	17.0	15.0	0.0

■ 향후 손해보험 채널별 선호도: 종목별

- 보험 종목별로 채널 선호도를 살펴보면, 대부분 대면채널에 대한 선호도가 85% 내외로 높음.
- 한편, 자동차보험(11.8%), 장기손해 저축성보험(11.4%)에서는 직판채널에 대한 선호도가 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-47〉 향후 손해보험 채널별 선호도: 종목별

(단위: %)

구분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
자동차 보험	86.2	11.8	10.4	0.4
장기손해: 상해보험	86.1	8.7	8.7	5.2
장기손해: 건강보험	84.5	8.7	7.8	1.9
장기손해: 종합보험	87.0	8.7	8.7	4.3
장기손해: 저축성보험	80.0	11.4	8.6	5.7
장기손해: 어린이보험	75.0	12.5	12.5	0.0
상해보험	88.6	4.5	4.5	0.0
통합보험	96.3	1.3	1.3	0.0

주: 장기손해 종합, 어린이보험은 통계량이 적어 신뢰성이 낮음.

라. 향후 손해보험 채널별 선호 이유

1) 조사 목적

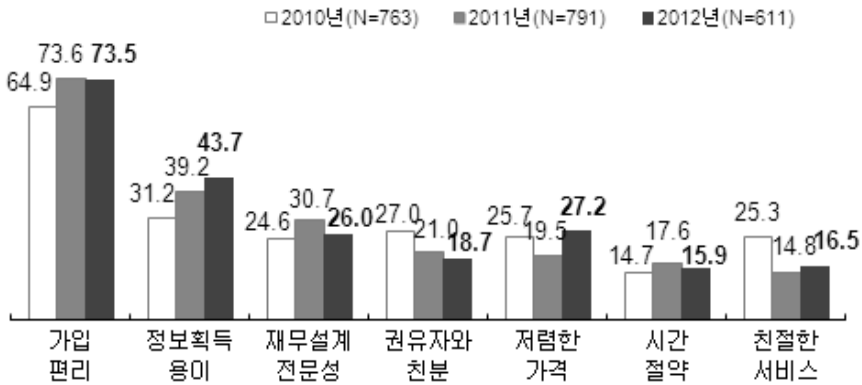
- 향후 1년 내 상품 구입 시 이용할 의향이 있는 가입경로에 대한 선호 이유를 종목별로 파악하여 향후 판매경로 개발의 참고 자료로 활용함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 향후 1년 내 손해보험 상품 가입 의향자를 대상으로 선호하는 가입 경로의 이유를 살펴본 결과, 가입 편리성이 73.5%로 가장 많이 꼽힘.
- 다음으로 정보획득 용이성(43.7%), 저렴한 가격(27.2%), 재무 설계 전문성(26.0%), 권유자와의 친분(18.7%) 등의 순으로 응답함.

〈그림 Ⅲ-6〉 손해보험 가입 채널 선호 이유(복수응답)

(단위: %)



- 선호 채널별로 선호 이유를 살펴보면, 대면채널은 가입 편리성(73.6%)을 가장 우선적으로 꼽고 있으며, 다음으로 정보획득 용이성(45.5%), 재무 설계 전문성(27.7%), 권유자와의 친분(21.2%) 등의 순임.
- 보험설계사와의 친밀성, 전문적이고 친절한 인적 서비스 제공이 장점으로 작용한 것으로 판단됨.
- 한편, 직판채널은 가입 편리성(78.5%)과 함께 저렴한 가격(84.6%)을 선호 이유로 가장 많이 꼽아, 가격 경쟁력에 있어 대면채널 대비 우위를 보임.

〈표 Ⅲ-48〉 손해보험 채널별 선호 이유

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
가입 편리성	73.6	78.5	80.0
정보획득 용이성	45.5	30.8	40.0
저렴한 가격	19.5	84.6	80.0
재무 설계 전문성	27.7	20.0	60.0
권유자와의 친분	21.2	1.5	0.0
친절한 서비스	18.2	7.7	20.0
시간 절약	17.0	9.2	0.0

주: 은행채널은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3) 세부 분석

■ 손해보험 채널별 선호 이유: 대면채널

- 대면채널의 선호 이유로 자동차보험, 장기손해보험, 일반손해보험 모두 가입의 편리성과 정보획득 용이성을 주로 꼽음.
- 그 외 대면채널 선호 이유로 장기손해보험과 일반손해보험은 재무 설계 전문성을, 자동차보험은 권유자와 친분이라는 응답이 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-49〉 손해보험 채널별 선호 이유: 대면채널(복수응답)

(단위: %)

구분	자동차보험	장기손해보험	일반손해보험
가입 편리성	72.4	61.5	67.3
정보획득 용이성	41.5	45.1	54.8
저렴한 가격	13.4	21.6	14.4
재무 설계 전문성	19.3	39.4	21.2
권유자와의 친분	23.5	12.2	7.7
친절한 서비스	15.5	12.2	18.3
시간 절약	11.9	14.6	21.2

■ 손해보험 채널별 선호 이유: 직판채널

- 직판채널의 선호 이유로 자동차보험은 가입의 편리성(81.1%)과 저렴한 가격(79.2%)이, 장기손해보험에서는 저렴한 가격(90.5%)이 가장 높음.

〈표 Ⅲ-50〉 손해보험 채널별 선호 이유: 직판채널(복수응답)

(단위: %)

구분	자동차보험	장기손해보험	일반손해보험
가입 편리성	81.1	47.6	100.0
정보획득 용이성	26.4	28.6	0.0
저렴한 가격	79.2	90.5	66.7
재무 설계 전문성	5.7	33.3	33.3
권유자와의 친분	1.9	0.0	0.0
친절한 서비스	3.8	4.8	0.0
시간 절약	1.9	23.8	0.0

주: 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3. 향후 손해보험 가입 의향

가. 개요

1) 조사 목적

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

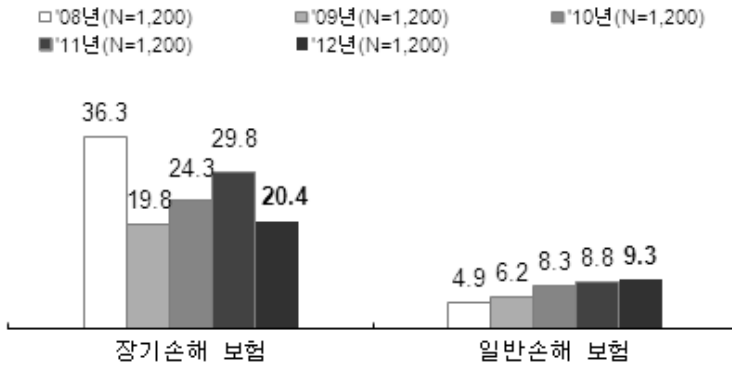
2) 조사 결과 및 시사점

- 향후 1년 이내 손해보험 가입 의향의 경우 장기손해보험은 전년대비 9.4%p 감소한 20.4%를 나타냈으며 일반손해보험은 9.3%로 전년도와 비슷한 수준임.

- 전년도의 경우 경기둔화 완화와 소비심리 회복 기대감으로 장기손해보험 가입 의향이 소폭 상승하였으나 올해는 대내외적인 경제 불확실성 확대 등에 대한 우려로 향후 가입 의향이 하락한 것으로 보임.

〈그림 Ⅲ-7〉 손해보험 종목별 가입 의향

(단위: %)



〈표 Ⅲ-51〉 손해보험 종목별 가입 의향

(단위: %)

구분	장기손해보험	일반손해보험
2011년	29.8	8.8
2012년	20.4	9.3
2011년 대비 가입 의향률(%p)	-9.4	+0.5

- 손해보험 종목별 비가입자의 향후 가입 의향은 장기손해 상해보험이 9.2%, 장기손해 건강보험이 8.5% 등으로 모든 종목에서 10% 미만으로 낮게 나타남.

〈표 Ⅲ-52〉 손해보험 종목 가입여부별 가입 의향

(단위: %)

구분	현 가입률	가입의향	
		가입자	비가입자
장기손해 상해보험	27.0	12.3	9.2
장기손해 건강보험	32.7	2.3	8.5
장기손해 종합보험	3.1	0.0	1.5
저축성보험	2.5	6.7	3.1
어린이보험	1.6	0.0	1.6
상해보험	2.0	8.3	2.8
통합보험	6.4	5.2	5.0

■ 장기손해보험의 경우 현재 가입률이 낮은 20대 젊은층과 저소득층 가입 의향이 높게 나타나 이들 계층의 잠재적 보험 가입 가능성이 높음.

○ 그러나 짧은 경제활동기간과 상대적으로 낮은 소득으로 실제 보험 가입 여력이 부족하므로 이들의 가입을 유도할 수 있는 적절한 상품 개발과 마케팅 활동이 필요할 것으로 보임.

〈표 Ⅲ-53〉 손해보험 종목별 가입 의향: 연령 및 소득별

(단위: %)

구분		장기손해보험		일반손해보험	
		현 가입률	가입 의향	현 가입률	가입 의향
연령	20대	59.6	26.4	14.4	12.5
	30대	75.8	24.2	12.7	7.9
	40대	78.9	22.6	14.4	11.5
	50대 이상	60.0	14.5	10.4	7.2
소득	저소득	48.5	21.2	8.5	7.2
	중소득	72.6	20.2	12.1	9.4
	고소득	75.3	20.2	16.5	10.8

나. 세부 분석

■ 손해보험 종목별 가입 의향: 성별, 결혼 여부별

- 장기손해보험 가입 의향은 남녀 모두 20% 내외 수준으로 비슷한 반면, 기혼자에 비해 미혼자(28.1%)의 가입 의향이 10%p 정도 높게 나타남.
- 한편, 일반손해보험 가입 의향은 남녀, 결혼 여부에 상관없이 10% 내외 수준으로 낮은 편임.

〈표 Ⅲ-54〉 손해보험 종목별 가입 의향: 성별, 결혼 여부별

(단위: %)

구분		장기손해보험	일반손해보험
성별	남성	21.6	7.8
	여성	19.2	10.7
결혼 여부	기혼	18.7	8.7
	미혼	28.1	11.8

■ 손해보험 종목별 가입 의향: 연령별

- 장기손해보험 가입 의향은 50대 이상을 제외한 연령에서 20% 이상으로 상대적으로 높아, 이들 계층의 잠재적 보험 가입 가능성이 비교적 높음.
- 일반손해보험은 20대(12.5%)와 40대(11.5%)의 가입 의향이 10% 이상으로 다른 연령대 대비 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-55〉 손해보험 종목별 가입 의향: 연령별

(단위: %)

구분	장기손해보험	일반손해보험
20대	26.4	12.5
30대	24.2	7.9
40대	22.6	11.5
50대 이상	14.5	7.2

■ 손해보험 종목별 가입 의향: 거주 지역별

- 장기손해보험의 경우, 지역 규모가 작을수록 가입 의향이 높아 군지역(26.9%)에서 가장 높게 나타남. 반면, 일반손해보험의 가입 의향은 지역 규모와 상관없이 10% 이하로 낮은 편임.

〈표 Ⅲ-56〉 손해보험 종목별 가입 의향: 거주 지역별

(단위: %)

구분	장기손해보험	일반손해보험
대도시	19.4	10.0
중소도시	20.2	8.7
군지역	26.9	8.3

■ 손해보험 종목별 가입 의향: 직업별

- 장기손해보험 가입 의향은 블루칼라(27.8%)와 화이트칼라(22.6%) 등 임금근로자에서 20% 이상으로 상대적으로 높음.
- 일반손해보험은 모든 직업군에서 가입 의향이 10% 이하로 낮은 편임.

〈표 Ⅲ-57〉 손해보험 종목별 가입 의향: 직업별

(단위: %)

구분	장기손해보험	일반손해보험
화이트칼라	22.6	9.5
블루칼라	27.8	9.5
자영업	17.5	8.4
농/림/수산업	0.0	0.0
주부	17.4	10.6
은퇴자	9.1	9.1
무직/기타	12.7	4.8

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 종목별 가입 의향: 가구 소득별

- 장기손해보험의 경우 소득에 따른 가입 의향에 큰 차이가 없고, 일반손해보험의 가입 의향은 고소득층에서 10.8%로 상대적으로 높은 편임.

〈표 Ⅲ-58〉 손해보험 종목별 가입 의향: 가구 소득별

(단위: %)

구분	장기손해보험	일반손해보험
저소득	21.2	7.2
중소득	20.2	9.4
고소득	20.2	10.8

4. 손해보험 상품 니즈

가. 손해보험 보상 위험 분석

1) 조사 목적

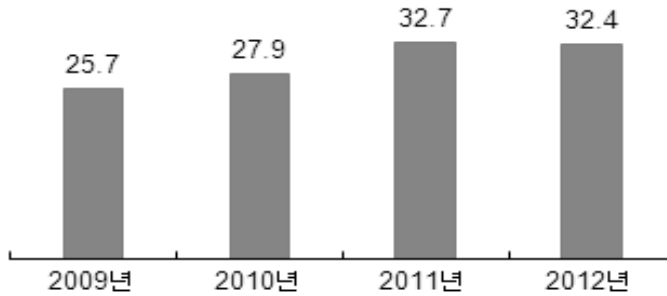
- 손해보험회사로부터 급부를 보상받은 경험자의 급부 항목을 파악하여 보상 위험을 분석함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 손해보험 가입 가구(N=1,046)의 보상 경험률은 지난해와 비슷한 32.4%로, 3가구 중 1가구가 보험금을 지급받은 것으로 조사됨.
 - 보험금 수급 경험률은 지난해까지 꾸준히 증가하다 올해는 지난해와 비슷한 수준임.
 - 보험금 수급 경험은 60대 이상(43.5%), 블루칼라(33.7%)와 자영업 (33.9%)의 세대주, 그리고 저소득층(37.4%)과 고소득층(35.2%)에서 상대적으로 많이 나타남.

〈그림 Ⅲ-8〉 손해보험 보상 경험

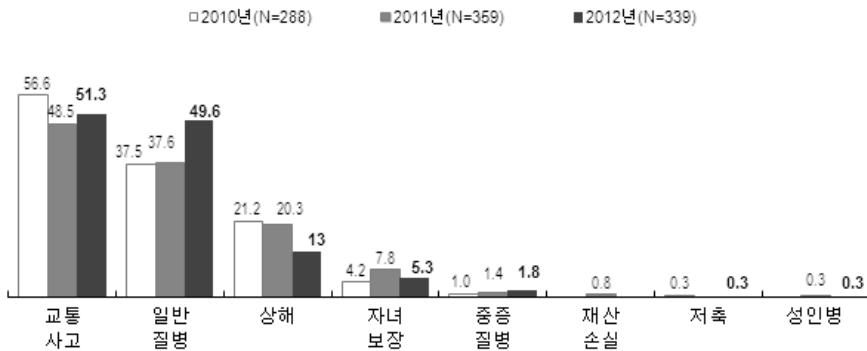
(N=1,046 / 단위: %)



- 보상 항목으로는 교통사고(51.3%)와 일반질병(49.6%)이 50% 수준으로 가장 많았고, 그 외 상해(13.0%), 자녀 보장(5.3%) 등의 순임.
- 손해보험 상품 내 자동차 보험 가입 비중이 높아 교통사고로 인한 보상이 높은 것으로 분석됨.

〈그림 Ⅲ-9〉 손해보험 보상 항목(복수응답)

(단위: %)



3) 손해보험 보상 위험

■ 손해보험 보상 위험: 연령별

- 교통사고와 일반질병으로 인한 보상 경험은 모든 연령대에서 50% 내외 수준으로 높음.
- 자녀 보장의 경우 30대(9.1%)와 40대(9.0%)에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-59〉 손해보험 보상 위험: 연령별

(단위: %)

구분	전체	20대	30대	40대	50대 이상
교통사고	51.3	52.4	51.5	51.7	50.7
일반질병	49.6	47.6	50.0	51.7	48.6
상해	13.0	11.9	13.6	15.7	11.3
자녀보장	5.3	2.4	9.1	9.0	2.1
중증질병	1.8	2.4	0.0	2.2	2.1
성인병	0.3	0.0	0.0	0.0	0.7
저축	0.3	0.0	0.0	0.0	0.7
손해보험 전체	32.4	23.0	28.4	34.5	38.1

주: 손해보험 전체는 보상 경험률임.

■ 손해보험 보상 위험: 직업별

- 교통사고와 일반질병으로 인한 보상 경험이 모든 직업군에서 50% 내외로 손해보험 보상 항목의 대부분을 차지함.
- 한편, 교통사고로 인한 보상 경험은 블루칼라(63.0%)에서, 일반질병은 주부(55.6%), 자녀보장은 화이트칼라(15.2%)에서 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-60〉 손해보험 보상 위험: 직업별

(단위: %)

구분	전체	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	은퇴자	무직/ 기타
교통사고	51.3	54.4	63.0	49.4	50.0	46.7	0.0	21.4
일반질병	49.6	48.1	49.3	41.8	50.0	55.6	100.0	57.1
상해	13.0	7.6	13.7	16.5	0.0	13.3	0.0	21.4
자녀보장	5.3	15.2	1.4	1.3	0.0	4.4	0.0	0.0
중증질병	1.8	1.3	0.0	3.8	0.0	1.1	0.0	7.1
성인병	0.3	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0
저축	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1
손해보험 전체	32.4	27.7	36.0	34.3	40.0	32.8	33.3	32.6

주: 1) 손해보험 전체는 보상 경험률임.

2) 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 보상 위험: 지역, 가구 소득별

- 교통사고로 인한 보상 경험은 중소도시(55.6%), 중소득(52.4%)과 고소득(52.9%)에서 상대적으로 높음.
- 일반질병은 대도시와 중소도시 대비 군지역(55.2%)에서 높고, 상해로 인한 보상 경험은 중소도시(18.1%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-61〉 손해보험 보상 위험: 거주 지역별, 가구 소득별

(단위: %)

구분	전체	거주 지역별			가구 소득별		
		대도시	중소도시	군지역	저소득	중소득	고소득
교통사고	51.3	47.6	55.6	51.7	46.6	52.4	52.9
일반질병	49.6	47.6	50.7	55.2	49.3	46.9	52.9
상해	13.0	8.4	18.1	13.8	13.7	12.2	13.4
자녀보장	5.3	3.6	8.3	0.0	2.7	6.8	5.0
중증질병	1.8	3.0	0.7	0.0	1.4	1.4	2.5
성인병	0.3	0.0	0.7	0.0	0.0	0.7	0.0
저축	0.3	0.0	0.7	0.0	1.4	0.0	0.0
손해보험 전체	32.4	33.5	31.2	32.6	37.4	28.7	35.2

주: 손해보험 전체는 보상 경험률임.

나. 손해보험 종목별 가입 이유

1) 조사 목적

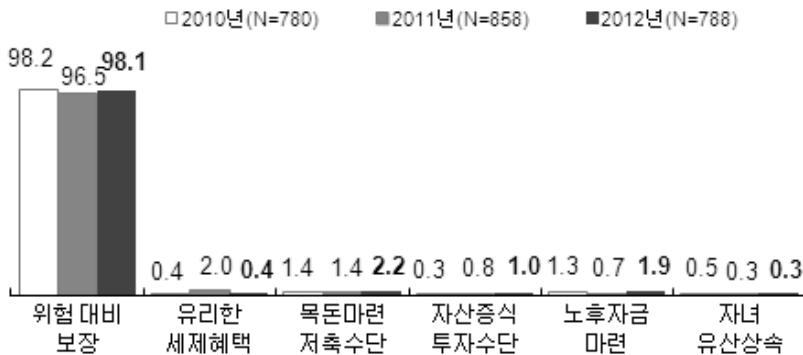
- 보험소비자의 손해보험 상품 가입 이유를 파악하여, 향후 보험상품 판매 및 신시장 개척을 위한 참고자료로 활용함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 손해보험 가입 이유로는 보험가입자 대부분(98.1%)이 위험에 대비해 보험에 가입한다고 응답함.
- 노후생활자금 및 목돈마련 등의 저축성보험 상품이 있음에도 불구하고, 자동차 및 화재 보험 등으로 대표되는 보장성 성격에 대한 인식이 매우 높은 것으로 판단됨.

〈그림 Ⅲ-10〉 손해보험 상품 가입 이유(복수응답)

(단위: %)



〈표 Ⅲ-62〉 손해보험 종목별 가입 이유(복수응답)

(단위: %)

구분	위험보장	노후자금 마련	저축수단	자산증식	세제혜택	유산상속
자동차보험	97.3	—	1.1	1.1	0.4	—
장기손해보험	97.4	2.4	2.3	0.6	0.5	0.2
일반손해보험	100.0	—	—	—	—	3.6

3) 장기손해보험⁵⁾

■ 장기손해보험 가입 이유: 성별, 연령별

- 위험에 대비한 보장을 위해 장기손해보험에 가입했다는 응답은 남녀와 모든 연령층에서 95% 이상으로 높음.

〈표 Ⅲ-63〉 장기손해보험 가입 이유: 성별, 연령별

(단위: %)

구분	성별		연령			
	남성	여성	20대	30대	40대	50대 이상
위험 보장	96.1	99.0	97.7	98.1	95.0	98.6
노후자금 마련	2.7	2.1	2.3	3.2	2.5	1.9
저축수단	3.0	1.4	2.3	2.5	3.1	1.4
자산증식	0.9	0.3	0.0	0.6	1.9	0.0
세제혜택	0.6	0.3	1.1	0.0	0.6	0.5
유산상속	0.3	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0

■ 장기손해보험 가입 이유: 직업별

- 위험에 대비한 보장을 위한 장기손해보험 가입은 모든 직업군에서 95% 이상으로 높음.

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

〈표 Ⅲ-64〉 장기손해보험 가입 이유: 직업별

(단위: %)

구분	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	은퇴자	무직/ 기타
위험 보장	95.2	96.1	98.7	100.0	99.3	100.0	100.0
노후자금 마련	2.4	1.6	4.0	0.0	1.5	0.0	3.4
저축수단	3.0	3.9	2.0	0.0	0.7	0.0	0.0
자산증식	0.6	0.0	1.3	0.0	0.7	0.0	0.0
세제혜택	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
유산상속	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 장기손해보험 가입 이유: 학력별

- 모든 학력 층에서 위험 보장에 대비한 장기손해보험 가입이 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-65〉 장기손해보험 가입 이유: 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
위험 보장	100.0	97.8	96.8
노후자금 마련	0.0	2.9	2.2
저축수단	0.0	1.9	2.9
자산증식	0.0	0.6	0.7
세제혜택	0.0	0.3	0.7
유산상속	0.0	0.0	0.4

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 장기손해보험 가입 이유: 가구 소득별

- 위험 보장에 대비한 장기손해보험 가입은 모든 소득층에서 95% 이상으로 높은 가운데, 고소득 가구에서는 저축수단(4.0%)으로 장기손해보험에 가입했다는 응답이 상대적으로 많은 편임.

〈표 Ⅲ-66〉 장기손해보험 가입 이유: 가구 소득별

(단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
위험 보장	100.0	97.4	96.0
노후자금 마련	2.7	2.9	1.5
저축수단	0.0	2.0	4.0
자산증식	0.0	0.3	1.5
세제혜택	0.9	0.3	0.5
유산상속	0.9	0.0	0.0

■ 장기손해보험 가입 이유: 채널별

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

〈표 Ⅲ-67〉 장기손해보험 가입 이유: 채널별

(단위: %)

구분	대면	직판	은행
위험 보장	97.6	96.0	88.9
노후자금 마련	2.4	8.0	11.1
저축수단	1.9	4.0	22.2
자산증식	0.7	0.0	0.0
세제혜택	0.5	4.0	0.0
유산상속	0.2	0.0	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.

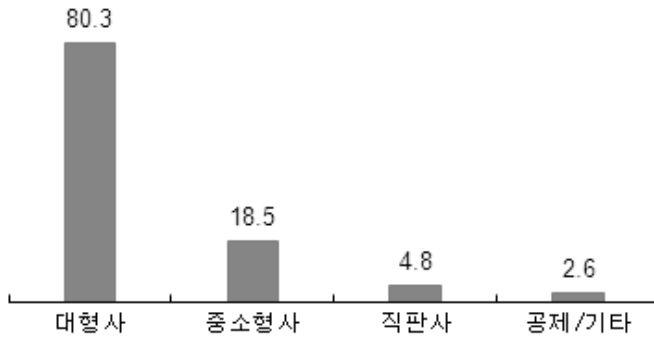
2) 조사 결과 및 시사점

■ 최근 3년 내 가입한 손해보험회사를 조사한 결과, 삼성화재가 32.7%로 가장 많았고, 다음으로 현대해상과 동부화재가 각각 19.5%, LIG손해보험이 10.5%로 대형사 가입률이 82.2%로 압도적으로 높음.

○ 중소형사 가입률은 18.5%, 직판사는 4.8%, 기타 2.6%의 순임.

〈그림 Ⅲ-11〉 최근 3년 내 손해보험 회사군별 가입률

(N=685 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 성별

○ 대형사 가입률은 남녀 모두에서 높은 가운데, 여성에 비해 남성(83.0%)의 가입률이 더 높음.

○ 반면, 중소형사는 여성(23.2%)의 가입률이 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-68〉 손해보험 회사군별 가입률: 성별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	직판사	기타
남성	83.0	15.9	5.7	1.8
여성	75.6	23.2	3.2	4.0

■ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 연령별

- 대형사의 가입률은 모든 연령층에서 80% 내외로 가장 높고, 중소형사 가입률은 30대(23.8%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-69〉 손해보험 회사군별 가입률: 연령별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	직판사	기타
20대	80.6	17.3	4.1	3.1
30대	77.3	23.8	6.4	1.2
40대	82.8	17.7	3.8	3.2
50대 이상	80.3	15.7	4.8	3.1

■ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 거주 지역별

- 모든 지역에서 대형사를 통한 손해보험 가입이 70% 이상으로 높은 가운데, 중소도시에서 83.1%로 특히 높음.
- 한편, 대도시와(20.5%)와 군지역(22.2%)에서는 중소형사의 가입률이 20% 이상으로 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-70〉 손해보험 회사군별 가입률: 거주 지역별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	직판사	기타
대도시	78.5	20.5	5.1	1.9
중소도시	83.1	16.0	4.7	3.1
군지역	74.1	22.2	3.7	3.7

■ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 직업별

- 대형사 가입률은 모든 직업군에서 가장 높은 가운데, 블루칼라(81.7%), 자영업(86.3%)의 가입률이 80% 이상으로 특히 높음.
- 한편, 중소형사의 가입률은 주부(26.9%)에서, 직판사의 가입률은 화이트칼라(8.0%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-71〉 손해보험 회사군별 가입률: 직업별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	직판사	기타
화이트칼라	79.9	17.0	8.0	1.8
블루칼라	81.7	18.3	4.2	1.4
자영업	86.3	15.4	3.3	2.7
농/림/수산업	66.7	0.0	0.0	33.3
주부	72.2	26.9	1.9	3.7
은퇴자	40.0	40.0	20.0	0.0
무직/기타	76.2	19.0	0.0	9.5

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 학력별

○ 대형사 가입률은 모든 학력에서 높음.

〈표 Ⅲ-72〉 손해보험 회사군별 가입률: 학력별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	직판사	기타
중졸 이하	62.5	18.8	6.3	18.8
고졸	81.4	18.3	3.0	2.7
대재 이상	79.9	18.8	6.7	1.8

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률: 가구 소득별

○ 모든 소득계층에서 대형사 가입률이 높은 가운데, 고소득층이 83.3%로 특히 높음.

〈표 Ⅲ-73〉 손해보험 회사군별 가입률: 가구 소득별

(단위: %)

구분	대형사	중소형사	직판사	기타
저소득	75.4	17.8	5.1	5.1
중소득	80.1	19.4	4.0	2.0
고소득	83.3	17.6	5.9	2.3

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 보험상품에 대한 만족도는 자동차보험 3.91점, 장기손해보험 3.90점, 일반손해보험 3.88점으로 3.9점 내외 수준임.
- 보험상품별 가입률 차이는 크나, 만족도 측면에서는 비슷한 수준으로 나타나 가입률과 만족도의 상관관계는 낮다고 판단됨.

〈표 Ⅲ-74〉 손해보험 종목별 가입률 및 만족도

구분	3년 내 가입률(%)	상품만족도(점, 5점 척도)
자동차보험	100.0	3.91
장기손해보험	29.8	3.90
일반손해보험	4.8	3.88

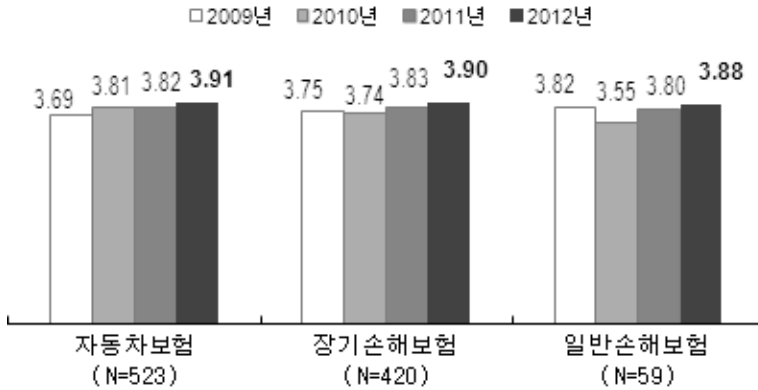
주: 1) 최근 3년 내 가입률로 전체 가입률과 차이가 있음.

2) 자동차보험의 경우 1년 내 가입률임.

- 모든 상품에 대한 만족도가 전년대비 소폭 상승하며 꾸준히 상승세를 보임.

〈그림 Ⅲ-12〉 손해보험 종목별 만족도

(단위: 5점 척도)



■ 가입 보험회사별 상품 만족도를 분석한 결과, 직판사를 통한 장기 및 일반손해보험의 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타남.

- 자동차보험의 경우 대형사 및 중소형사 가입자 만족도가 각 3.92점으로 높고, 직판사가 3.81점으로 상대적으로 낮음.
- 장기손해보험 역시 대형사 가입자의 만족도가 3.92점으로 가장 높고, 중소형사(3.84점), 직판사(2.67점) 순임.
- 일반손해보험 역시 대형사 가입자의 만족도가 3.98점으로 가장 높음.

〈표 Ⅲ-75〉 손해보험 종목별 만족도: 가입 보험사별

(단위: 5점 척도)

구분	대형사	중소형사	직판사
자동차보험	3.92	3.92	3.81
장기손해보험	3.92	3.84	2.67
일반손해보험	3.98	3.77	1.00

주: 장기손해보험 내 직판사와 일반손해보험 내 중소형사와 직판사는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3) 세부 분석

■ 손해보험 상품 만족도: 성별

- 자동차보험의 경우 남성 대비 여성(3.96점) 가입자의 만족도가, 일반손해보험은 여성 대비 남성(3.96점) 가입자의 만족도가 상대적으로 높고, 장기손해보험은 남녀 간 만족도 차이가 없음.

〈표 Ⅲ-76〉 손해보험 상품 만족도: 성별

(단위: 5점 척도)

구분	남성	여성
자동차보험	3.89	3.96
장기손해보험	3.90	3.89
일반손해보험	3.96	3.83

주: 일반손해보험 내 남성은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 상품 만족도: 연령별

- 대부분의 연령층에서 각 보험상품에 대한 만족도가 3.90점 내외로 비슷하게 나타남.

〈표 Ⅲ-77〉 손해보험 상품 만족도: 연령별

(단위: 5점 척도)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
자동차보험	3.93	3.89	3.91	3.91
장기손해보험	3.96	3.85	3.87	3.93
일반손해보험	3.75	4.06	3.87	3.81

주: 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 상품 만족도: 거주 지역별

- 자동차보험에 대한 만족도는 지역 규모가 작을수록 만족도가 높게 나타났 가운데, 군지역에서 4.0점으로 가장 높음.
- 장기손해보험은 거주 지역 간 만족도 차이가 크지 않음.

〈표 Ⅲ-78〉 손해보험 상품 만족도: 거주 지역별

(단위: 5점 척도)

구분	대도시	중소도시	군지역
자동차보험	3.88	3.92	4.00
장기손해보험	3.93	3.86	3.90
일반손해보험	4.00	3.70	4.00

주: 장기손해보험 내 군지역과 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 상품 만족도: 직업별

- 자동차보험은 주부 가입자의 만족도가 4.02점으로 상대적으로 가장 높음.
- 한편, 장기손해보험의 경우 화이트칼라(3.79점)의 만족도가 다른 직업군 대비 상대적으로 낮음.

〈표 Ⅲ-79〉 손해보험 상품 만족도: 직업별

(단위: 5점 척도)

구분	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	은퇴자	무직/ 기타
자동차보험	3.90	3.93	3.86	4.50	4.02	4.40	3.80
장기손해보험	3.79	3.90	3.92	4.33	3.95	4.50	4.00
일반손해보험	3.84	3.79	4.00	—	3.93	—	4.00

주: 자동차보험과 장기손해보험 내 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타, 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 상품 만족도: 학력별

- 자동차보험의 경우 고졸(3.91점)과 대재 이상(3.92점)에서 만족도가 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-80〉 손해보험 상품 만족도: 학력별

(단위: 5점 척도)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
자동차보험	3.40	3.91	3.92
장기손해보험	4.07	3.92	3.86
일반손해보험	4.00	4.03	3.71

주: 자동차보험과 장기손해보험 내 중졸 이하, 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험 상품 만족도: 가구 소득별

- 자동차보험의 경우 소득이 높을수록, 장기손해보험은 소득이 낮을수록 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-81〉 손해보험 상품 만족도: 가구 소득별

(단위: 5점 척도)

구분	저소득	중소득	고소득
자동차보험	3.87	3.91	3.94
장기손해보험	3.93	3.92	3.85
일반손해보험	3.86	4.08	3.63

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.

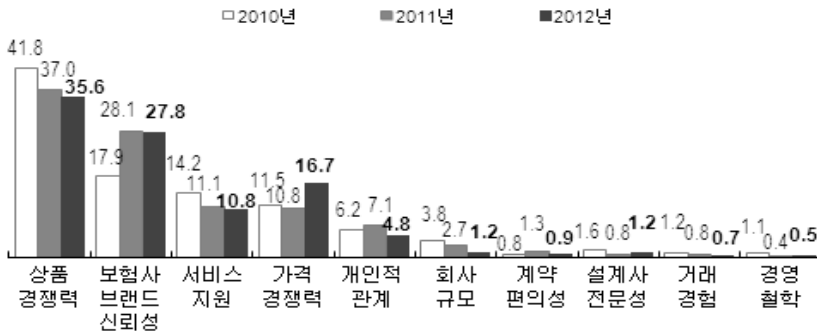
2) 조사 결과 및 시사점

- 향후 손해보험회사 선택 시 고려 요인으로 상품 경쟁력(35.6%)과 브랜드 신뢰성(27.8%)을 가장 많이 꼽음.
- 다음으로 가격경쟁력(16.7%), 서비스 지원(10.8%), 개인적 관계(4.8%) 등의 순으로 나타남.
- 손해보험의 경우 보장의 다양성과 니즈를 반영한 상품 경쟁력과 보험회사 브랜드 신뢰성 정도를 우선적으로 고려하는 것으로 조사됨.

- 한편, 생명보험과 마찬가지로 손해보험회사 선택 시 회사 규모, 경영 철학, 계약의 편의성 등은 보험회사 선택에 중요한 고려요인이 아닌 것으로 나타남.

〈그림 Ⅲ-13〉 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위 기준)

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 손해보험회사 선택 시 고려사항: 성별

- 손해보험회사 선택 시 고려사항은 남녀 간 차이가 없는 가운데, 남녀 모두 상품 경쟁력을 가장 많이 꼽음.

〈표 Ⅲ-82〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 성별

(단위: %)

구분	남성	여성
상품 경쟁력	37.0	34.2
브랜드 신뢰성	26.9	28.6
가격 경쟁력	15.4	17.9
서비스 지원	11.1	10.5
개인적 관계	5.2	4.3
설계사 전문성	1.0	1.3
회사 규모	1.0	1.3
계약 편의성	1.0	0.8
거래 경험	0.8	0.5
경영 철학	0.5	0.5

■ 손해보험회사 선택 시 고려사항: 연령별

- 연령별로 살펴보면, 40대에서는 상품 경쟁력(41.9%)을, 50대 이상에서는 상품경쟁력(31.7%)과 함께 브랜드 신뢰성(30.2%)에 대한 고려를 많이 하는 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-83〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 연령별

(단위: %)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
상품 경쟁력	38.0	34.1	41.9	31.7
브랜드 신뢰성	26.0	28.2	24.4	30.2
가격 경쟁력	16.8	16.7	17.8	16.0
서비스 지원	11.1	12.3	7.0	12.1
개인적 관계	2.9	3.6	5.9	5.5
설계사 전문성	1.0	1.2	1.5	1.1
회사 규모	1.9	1.2	0.4	1.3
계약 편의성	1.4	0.8	0.4	1.1
거래 경험	0.0	0.4	0.7	1.1
경영 철학	1.0	1.6	0.0	0.0

■ 손해보험회사 선택 시 고려사항: 거주 지역별

- 상품 경쟁력에 대한 고려는 지역 규모가 클수록 높은 반면, 브랜드 신뢰성에 대한 고려는 지역 규모가 작을수록 높은 특징을 보임.

〈표 Ⅲ-84〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 거주 지역별

(단위: %)

구분	대도시	중소도시	군지역
상품 경쟁력	39.3	33.0	28.7
브랜드 신뢰성	24.6	29.6	35.2
가격 경쟁력	16.0	17.0	18.5
서비스 지원	12.3	10.0	7.4
개인적 관계	3.6	6.0	4.6
설계사 전문성	1.4	0.8	1.9
회사 규모	1.1	1.3	0.9
계약 편의성	0.7	1.3	0.0
거래 경험	0.5	0.4	2.8
경영 철학	0.5	0.6	0.0

■ 손해보험회사 선택 시 고려사항: 직업별

○ 모든 직업에서 보험회사 선택 시 상품 경쟁력에 대한 고려가 가장 많음.

〈표 Ⅲ-85〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 직업별

(단위: %)

구분	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	은퇴자	무직/ 기타
상품 경쟁력	36.1	38.2	35.0	33.3	31.2	27.3	49.2
브랜드 신뢰성	28.5	25.7	29.7	16.7	28.9	27.3	19.0
가격 경쟁력	14.4	19.1	15.6	16.7	18.0	27.3	14.3
서비스 지원	11.8	6.6	11.0	16.7	12.5	9.1	12.7
개인적 관계	4.6	6.6	5.3	16.7	2.9	0.0	4.8
설계사 전문성	1.6	0.8	0.8	0.0	1.6	0.0	0.0
회사 규모	1.0	0.8	0.8	0.0	2.3	0.0	0.0
계약 편의성	0.3	1.2	0.8	0.0	1.3	9.1	0.0
거래 경험	0.3	0.8	1.1	0.0	0.6	0.0	0.0
경영 철학	1.3	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 손해보험회사 선택 시 고려사항: 학력별

○ 상품 경쟁력에 대한 고려는 학력이 높을수록 많은 반면, 브랜드 신뢰성에 대한 고려는 학력이 낮을수록 많은 등 학력에 따라 보험회사 선택 시 고려 사항에 다소 차이를 보임.

〈표 Ⅲ-86〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 학력별

(단위: %)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
상품 경쟁력	33.3	34.9	37.1
브랜드 신뢰성	34.3	28.6	25.7
가격 경쟁력	12.7	16.8	17.1
서비스 지원	9.8	9.4	12.5
개인적 관계	3.9	6.0	3.5
설계사 전문성	2.0	1.2	0.8
회사 규모	2.9	1.0	1.0
계약 편의성	0.0	0.9	1.2
거래 경험	1.0	0.7	0.6
경영 철학	0.0	0.5	0.6

■ 손해보험회사 선택 시 고려사항: 가구 소득별

- 손해보험회사 선택 시 상품 경쟁력을 가장 중요하게 고려한다는 응답이 모든 소득계층에서 가장 많이 나타남.

〈표 Ⅲ-87〉 손해보험회사 선택 시 고려사항(1순위): 가구 소득별 (단위: %)

구분	저소득	중소득	고소득
상품 경쟁력	34.1	34.4	38.6
브랜드 신뢰성	28.7	27.2	27.8
가격 경쟁력	17.7	16.9	15.3
서비스 지원	11.3	11.2	9.9
개인적 관계	5.5	5.2	3.4
설계사 전문성	0.7	1.6	0.9
회사 규모	1.7	0.9	1.1
계약 편의성	0.3	1.4	0.6
거래 경험	0.0	0.5	1.4
경영 철학	0.0	0.5	0.9

5. 자동차보험

가. 자동차보험 서비스 만족도

1) 조사 목적

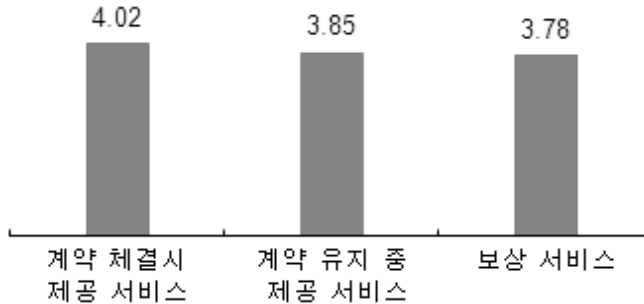
- 자동차보험에 대한 소비자 만족도를 소비자 특성별로 분석하고, 만족도에 영향을 미치는 요인을 찾아 향후 자동차보험의 서비스 질 향상에 필요한 자료를 제공함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 가입한 자동차보험의 서비스 만족도를 측정한 결과, 계약 체결 시 서비스가 4.02점으로 가장 높음.
- 다음으로 계약 유지 중 제공 서비스가 3.85점, 보상서비스가 3.78점으로 계약 체결 이후 각종 서비스 제공 등 지속적인 고객관리와 보상서비스에 대한 만족도가 상대적으로 낮음.

〈그림 Ⅲ-14〉 자동차보험 서비스 만족도

(N=524 / 단위: 점)



주: 보상서비스(N=231)는 보상 경험자를 만족도를 측정함.

3) 세부 분석

■ 자동차보험 서비스 만족도: 성별

- 성별로 살펴보면 전반적으로 남성 대비 여성의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-88〉 자동차보험 서비스 만족도: 성별

(단위: 5점 척도)

구분	남성	여성
계약 체결 시 제공 서비스	3.99	4.11
계약 유지 중 제공 서비스	3.82	3.93
보상서비스	3.74	3.95

■ 자동차보험 서비스 만족도: 연령별

- 연령별 만족도 차이는 크지 않으나 전반적으로 20대의 만족도가 상대적으로 높음.

〈표 Ⅲ-89〉 자동차보험 서비스 만족도: 연령별

(단위: 5점 척도)

구분	20대	30대	40대	50대 이상
계약 체결 시 제공 서비스	4.09	4.00	3.99	4.02
계약 유지 중 제공 서비스	3.95	3.78	3.85	3.85
보상서비스	3.90	3.70	3.79	3.79

■ 자동차보험 서비스 만족도: 거주 지역별

- 지역별로 자동차보험 서비스에 대한 만족도 차이가 크지는 않으나, 전반적으로 군지역의 만족도가 대도시 및 중소도시에 비해 상대적으로 다소 낮음.

〈표 Ⅲ-90〉 자동차보험 서비스 만족도: 거주 지역별

(단위: 5점 척도)

구분	대도시	중소도시	군지역
계약 체결 시 제공 서비스	4.08	3.96	3.95
계약 유지 중 제공 서비스	3.82	3.90	3.63
보상서비스	3.76	3.83	3.71

■ 자동차보험 서비스 만족도: 직업별

- 직업별로는 전반적으로 주부의 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타남.
- 특히, 보상서비스 만족도는 4.11점으로 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-91〉 자동차보험 서비스 만족도: 직업별

(단위: 5점 척도)

구분	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	무직/ 기타
계약 체결 시 제공 서비스	3.96	4.04	4.02	4.50	4.10	4.00
계약 유지 중 제공 서비스	3.83	3.88	3.82	3.50	3.90	3.80
보상서비스	3.81	3.67	3.72	5.00	4.11	4.00

주: 농/림/수산업은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 자동차보험 서비스 만족도: 학력별

- 학력별 만족도 차이는 크지 않으나, 보상서비스의 만족도는 고졸에서 3.67점으로 상대적으로 낮음.

〈표 Ⅲ-92〉 자동차보험 서비스 만족도: 학력별

(단위: 5점 척도)

구분	중졸 이하	고졸	대재 이상
계약 체결 시 제공 서비스	4.60	4.06	3.96
계약 유지 중 제공 서비스	4.40	3.86	3.83
보상서비스	5.00	3.67	3.85

주: 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 자동차보험 서비스 만족도: 가구 소득별

- 전반적으로 가구소득 수준에 따른 만족도 차이는 크지 않은 것으로 조사됨.

〈표 Ⅲ-93〉 자동차보험 서비스 만족도: 가구 소득별

(단위: 5점 척도)

구분	저소득	중소득	고소득
계약 체결 시 제공 서비스	4.01	4.04	3.97
계약 유지 중 제공 서비스	3.86	3.86	3.82
보상서비스	3.65	3.87	3.74

나. 자동차보험 가입 회사 변경 의향

1) 조사 목적

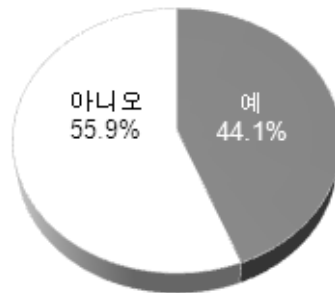
- 기존 보험회사를 다른 보험회사로 변경할 지 또는 기존 보험회사를 다시 선택할 지에 대한 의도와 그 이유를 파악함으로써 손해보험회사(자동차보험)의 충성도 제고를 통한 마케팅 전략 수립에 필요한 정보를 제공하는 것을 목적으로 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 자동차보험 가입자는 자동차보험료 수준에 매우 민감한 특성을 가지고 있는 것으로 분석됨.
 - 저렴하다면 현재 가입한 자동차보험사를 질문한 결과, 자동차보험 가입자 10명 중 약 4명(44.1%)이 '변경할 의향이 있다'고 응답함.
 - 보험사 변경 의향은 생명보험(20.0%) 대비 2배 정도 높음.
 - 자동차보험 가입자가 보험료에 민감한 이유는 모든 보험회사의 자동차보험상품 및 서비스가 동일하고 보험료만 차이가 나기 때문으로 판단됨.

〈그림 Ⅲ-15〉 자동차보험사 변경 의향

(N=524)

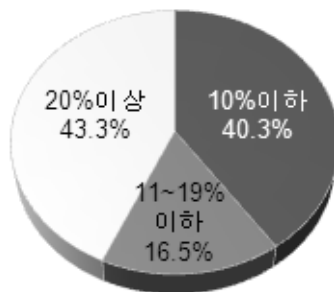


■ 보험료 수준이 10% 이하 저렴하더라도 손해보험회사(자동차보험)를 변경하겠다는 의사를 보이는 등 자동차보험 가입자들은 매우 낮은 보험료에도 불구하고 자동차 보험회사를 변경할 마음이 있는 것으로 조사됨.

○ 보험사를 변경할 의향이 있다는 응답자(N=231)를 대상으로 어느 정도면 보험사를 변경할 것인지 조사한 결과, '10% 이하'가 40.3%, '20% 이상' 43.3%, '11%~19% 이하' 16.5%로 비교적 적은 보험료 혜택에도 보험사 변경 의향을 보임.

〈그림 Ⅲ-16〉 자동차보험사 변경 의향 가격

(N=231)

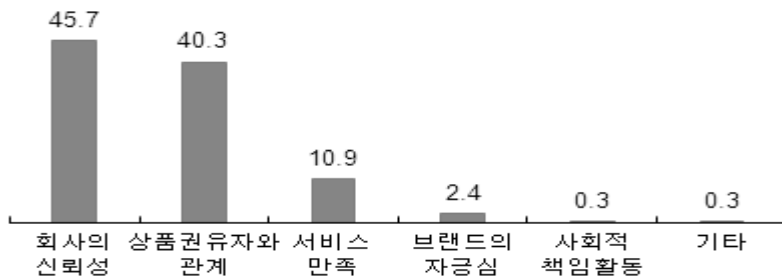


■ 자동차보험에서도 고객의 충성도를 높이기 위해서는 신뢰성을 제고하는 것이 필요한 것으로 조사됨.

- 보험사를 변경할 의향이 없다(N=293)는 이유로는 약 절반정도(45.7%)가 '회사에 대한 신뢰성'을 꼽았으며, 다음으로 '상품을 권유해 준 사람과 인간적 관계'(40.3%), '제공된 서비스 만족'(10.9%), '회사의 브랜드에 대한 자긍심'(2.4%) 등의 순임.
- 생명보험과 마찬가지로 가입한 보험사 및 권유자와의 신뢰가 고객 충성을 유지하는 요인으로 볼 수 있음.
- 자동차보험 가입자들의 신뢰성을 제고하는 방법으로는 상품, 가격 만족도를 제고하고, 채널(설계사)의 전문성을 강화하고 보험회사(설계사)와 소비자와 지속적인 관계를 지속시키는 등의 방법을 생각해볼 수 있음.

〈그림 Ⅲ-17〉 자동차보험사 변경 비의향 이유

(N=293 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 자동차보험사 변경 의향: 특성별

- 보험료가 저렴하다면 현재 가입한 보험사를 변경할 의향이 있다는 응답은 대부분 계층에서 40% 내외 수준임.
- 그 가운데 중소도시보다 대도시(49.0%)와 군지역(53.7%)에서 높고, 30대(52.2%), 블루칼라(49.1%), 그리고 외국사 가입자(54.5%)와 월 보험료 61만원 이상(48.1%)의 납입액이 많은 가구에서 보험사 변경 의향이 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-94〉 자동차보험사 변경 의향: 특성별

(단위: %)

특성별		예	아니오
지역	대도시	49.0	51.0
	중소도시	37.7	62.3
	군지역	53.7	46.3
연령	20대	40.0	60.0
	30대	52.2	47.8
	40대	42.7	57.3
	50대 이상	40.5	59.5
직업	화이트칼라	42.7	57.3
	블루칼라	49.1	50.9
	자영업	42.1	57.9
	농/림/수산업	0.0	100.0
	주부	38.8	61.2
	은퇴자	40.0	60.0
	무직/기타	80.0	20.0
가입회사	대형사	44.0	56.0
	중소형사	45.1	54.9
	외국사	54.5	45.5
	기타	71.4	28.6
월 납입 보험료	30만원 이하	44.8	55.2
	31만원~60만원	41.4	58.6
	61만원 이상	48.1	51.9

주: 농/림/수산업, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 자동차보험사 변경 의향 가격: 특성별

- 20% 이상일 때 보험사를 변경하겠다는 응답은 대부분 계층에서 군지역(50.0%)과 블루칼라(50.8%), 그리고 월 납입보험료가 많을수록 높음.
- 10% 이하일 때 변경 의향은 대도시(41.9%)와 중소도시(40.2%), 연령이 낮고, 월 납입보험료가 적을수록 높아, 이들 계층이 가격 변화에 따른 이탈 가능성이 특히 높음.

〈표 Ⅲ-95〉 자동차보험사 변경 의향 가격: 특성별

(단위: %)

특성별		10% 이하	11~19% 이하	20% 이상	평균
지역	대도시	41.9	15.4	42.7	16.0
	중소도시	40.2	17.4	42.4	15.0
	군지역	31.8	18.2	50.0	18.5
연령	20대	54.5	4.5	40.9	14.7
	30대	44.3	14.3	41.4	16.4
	40대	35.9	18.8	45.3	16.0
	50대 이상	36.0	20.0	44.0	15.6
직업	화이트칼라	41.5	17.1	41.5	15.6
	블루칼라	37.5	12.5	50.0	15.7
	자영업	43.8	18.8	37.5	15.3
	주부	36.8	5.3	57.9	16.6
	은퇴자	50.0	50.0	0.0	12.5
	무직/기타	25.0	37.5	37.5	23.1
월 납입 보험료	30만원 이하	47.8	11.6	40.6	15.2
	31만원~60만원	41.4	16.2	42.4	15.8
	61만원 이상	30.2	22.2	47.6	16.7

■ 자동차보험사 변경 비의향 이유: 연령별

- 회사에 대한 신뢰 때문에 자동차보험사를 변경하지 않겠다는 응답은 40대 (50.0%), 50대 이상(47.3%)의 중장년층에서 높은 반면, 상품 권유자와의 인간적 관계 때문이라는 응답은 20대(48.5%)의 젊은 층에서 높음.

〈표 Ⅲ-96〉 자동차보험사 변경 비의향 이유: 연령별

(단위: %)

구분	20대 이하	30대	40대	50대 이상
회사에 대한 신뢰성	39.4	40.6	50.0	47.3
상품 권유자와 인간적 관계	48.5	43.8	33.7	40.9
제공된 서비스 만족	12.1	14.1	14.0	6.4
회사 브랜드에 대한 자긍심	0.0	1.6	1.2	4.5
사회적 책임활동	0.0	0.0	1.2	0.0
기타	0.0	0.0	0.0	0.9

IV. 생명 · 손해보험 공통

1. 보험 판매채널 실태

가. 대면채널 실태

1) 조사 목적

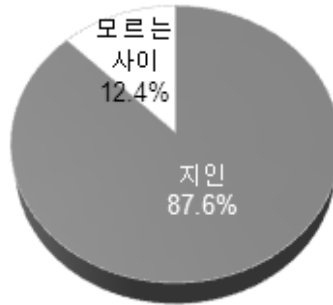
- 판매채널별 가입 실태를 심층적으로 파악하여 향후 채널별 개선방안 마련에 참고자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 보험설계사 또는 보험회사 소속 대리점 등 대면채널을 통한 보험가입자를 대상으로 보험 계약 시 보험설계사와의 관계를 조사한 결과, ‘친인척, 친구, 이웃 등 지인’이라는 응답이 87.6%로 압도적으로 많이 나타남.
 - ‘전혀 모르는 사이’라는 응답은 12.4%로 보험 가입 시 지인에게 부탁을 하거나 지인의 부탁으로 보험을 가입하는 등 대면채널 가입자 대부분이 지인을 통해 보험에 가입하는 것으로 조사됨.

〈그림 IV-1〉 보험설계사와의 관계

(N=1,085)

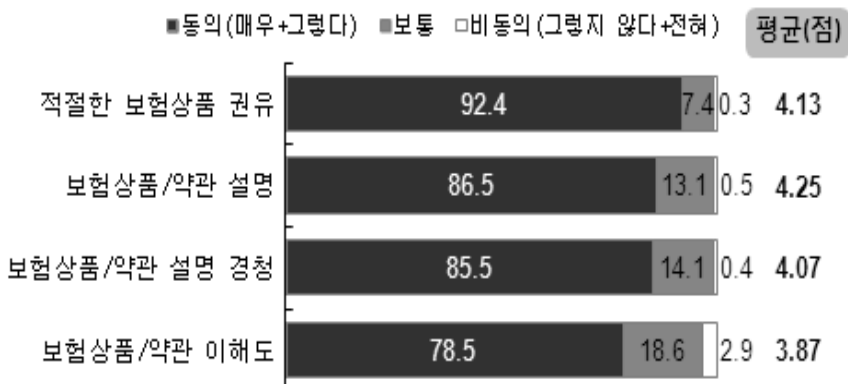


■ 보험설계사와 보험 계약 시 보험상품 및 약관 설명과 이해에 대한 평가는 평균 4점 내외 수준으로 높은 편임.

- 필요한 보험상품 권유에 대한 평가는 4.13점, 보험상품 및 약관에 대한 충분한 설명에 대한 평가는 4.25점으로 가장 높은 평가를 받음.
- 또한, 보험설계사의 보험상품 및 약관 설명 경청은 4.07점인데 반해, 현재 보험상품 및 약관에 대한 이해는 3.87점으로 상대적으로 낮음.

〈그림 IV-2〉 계약 시 보험상품 및 약관 관련 평가

(N=1,085 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 보험설계사와 관계: 특성별

- 가입한 보험의 설계사와 아는 사이라는 응답은 모든 계층에서 80% 이상으로 많이 나타남.
- 그 가운데 군지역(93.6%), 블루칼라(92.3%)와 자영업자(90.4%), 그리고 연령이 높을수록 지인을 통한 가입비율이 높음.
- 특히, 50대 이상(90.4%) 중장년층의 경우 90% 이상이 지인을 통해 보험에 가입하는 것으로 나타남.

〈표 IV-1〉 보험설계사와의 관계: 특성별

(단위: %)

특성별		지인	모르는 사이
지역	대도시	89.5	10.5
	중소도시	84.3	15.7
	군지역	93.6	6.4
연령	20대	82.4	17.6
	30대	86.4	13.6
	40대	88.2	11.8
	50대 이상	90.4	9.6
직업	화이트칼라	83.9	16.1
	블루칼라	92.3	7.7
	자영업	90.4	9.6
	농/림/수산업	100.0	0.0
	주부	86.4	13.6
	은퇴자	75.0	25.0
	무직/기타	85.7	14.3

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 계약 시 보험상품 및 약관 관련 평가: 특성별

- 필요한 보험상품 권유에 대한 평가는 모든 계층에서 4.1점 내외 수준으로 고른 평가를 받음.

- 보험상품 및 약관에 대한 충분한 설명은 모든 계층에서 4.2점 내외 수준으로 높은 가운데, 군지역(4.31점), 40대(4.32점)에서 상대적으로 더 높이 평가됨.
- 보험상품 및 약관 설명 경청은 20대(3.99점)와 저소득(3.99)층에서 상대적으로 낮게 나타남.
- 현재 보험상품 및 약관에 대한 이해도는 대부분 계층에서 3.8점 내외 수준으로 다른 항목 대비 상대적으로 낮은 수준임.

〈표 IV-2〉 계약 시 보험상품 및 약관 관련 평가: 특성별

(단위: 점)

특성별		적절한 보험상품 권유	보험상품/ 약관 설명	보험상품/ 약관 설명 경청	보험상품/ 약관 이해도
지역	대도시	4.19	4.26	4.08	3.88
	중소도시	4.07	4.24	4.05	3.87
	군지역	4.14	4.31	4.06	3.83
성	남성	4.10	4.23	4.06	3.86
	여성	4.16	4.28	4.07	3.88
연령	20대	4.07	4.23	3.99	3.85
	30대	4.13	4.24	4.11	3.96
	40대	4.13	4.32	4.05	3.89
	50대 이상	4.16	4.23	4.08	3.83
가구 소득	저소득	4.05	4.16	3.99	3.84
	중소득	4.16	4.28	4.11	3.91
	고소득	4.15	4.27	4.04	3.84

나. TV 쇼핑채널(홈쇼핑) 실태

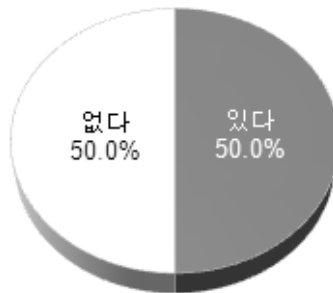
1) 조사 목적

- TV 쇼핑채널(홈쇼핑) 및 은행 채널 가입 실태를 심층적으로 파악하여 향후 채널별 개선방안 마련에 참고자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- TV 쇼핑채널(홈쇼핑)을 통한 보험가입자(N=40)를 대상으로 TV 쇼핑채널(홈쇼핑)을 통해 구매한 보험상품에 대한 보험사고 보상처리 경험을 조사한 결과, 그 중 50%가 보상처리를 한 경험이 있는 것으로 조사됨.
- 앞서, 생명보험 및 손해보험의 전체 보상률과 비교했을 때 TV 쇼핑채널(홈쇼핑) 가입자의 보상처리 경험이 다소 높은 것으로 나타나 보이나, 사례 수가 적어 통계적 의미가 낮으므로 해석에 주의가 필요함.

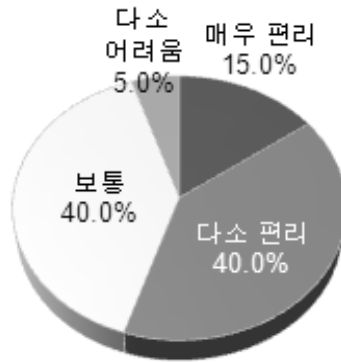
〈그림 IV-3〉 보상처리 경험
(N=40)



- TV 쇼핑채널(홈쇼핑) 구매 보험상품에 대한 보험사고 보상절차에(N=20) 대해서는 ‘어려웠다’(5.0%)는 평가보다 ‘편리했다’(55.0% = 매우 편리: 15.0% + 다소 편리: 40.0%) 또는 ‘보통’(40.0%)이라는 의견이 많이 나타남.

〈그림 IV-4〉 보상절차 어려움 정도

(N=20)



2. 소비자 보호

1) 조사 목적

- 보험협회 및 금융감독원을 통한 민원상담 및 분쟁조정 신청제도에 대한 인지도 및 이용 실태, 만족도 등을 파악하여 향후 민원상담 및 분쟁조정 신청제도 인지도 제고 및 개선 방안 마련에 참고 자료로 활용하고자 함.

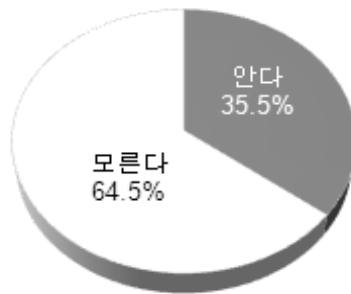
2) 조사 결과 및 시사점

- 보험금 지급 관련하여 불만족 사항에 대해 보험협회 및 금융감독원을 통한 민원상담 및 분쟁조정 신청제도에 대한 인지도는 35.5%로, 설문대상자 3명 중 2명 정도가 해당 제도에 대해 모르고 있는 것으로 조사됨.
- 보험금 지급 불만에 따른 협회 소비자민원센터를 통한 상담 경험은 1.0%, 금융감독원 소비자보호센터를 통한 분쟁조정 신청 경험은 0.3%로 극히 낮아 해당 제도를 제대로 이용하지 못하고 있는 것으로 판단됨.

- 적극적인 홍보를 통해 민원상담 및 분쟁조정 신청제도에 대한 인지도와 이용을 제고할 필요가 있음.
- 또한, 보험협회 및 금융감독원의 소비자 보호제도를 보험사고 보상절차의 일부분으로 인식하여 그에 따른 설명을 보험설계의 고지의무에 편입하는 방안도 고려해 볼 수 있음.

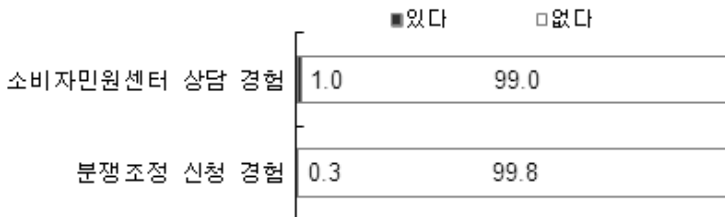
〈그림 IV-5〉 민원상담 및 분쟁조정 신청제도 인지도

(N=1,200)



〈그림 IV-6〉 민원상담 및 분쟁조정 신청 경험

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 민원상담 및 분쟁조정 신청제도 인지도: 특성별

- 민원상담 및 분쟁조정 신청제도에 대한 인지도는 대도시 및 중소도시보다 군지역(43.5%)에서, 여성보다 남성(39.9)에서, 연령별로는 30대(45.6%)와 40대(44.1%), 직업별로는 화이트칼라(45.9%)와 블루칼라(42.7%)에서 상대적으로 높은 것으로 나타남.

- 또한, 학력 및 월 납입 보험료가 증가할수록 인지도가 상대적으로 높은 것으로 나타나 대졸 이상의 고학력층(43.1%)과 61만원 이상의 보험료가 큰 가구(46.5%)에서 해당 제도의 인지도가 상대적으로 높은 것으로 조사됨.
- 반면, 50대 이상(26.0%)의 중장년층과 주부(24.4%)의 인지도는 20%대 수준으로 상대적으로 가장 낮게 나타남.

〈표 IV-3〉 민원상담 및 분쟁조정 신청제도 인지도: 특성별

(단위: %)

특성별		안다	모른다
지역	대도시	36.7	63.3
	중소도시	32.6	67.4
	군지역	43.5	56.5
성	남성	39.9	60.1
	여성	31.3	68.8
연령	20대	33.7	66.3
	30대	45.6	54.4
	40대	44.1	55.9
	50대 이상	26.0	74.0
직업	화이트칼라	45.9	54.1
	블루칼라	42.7	57.3
	자영업	35.4	64.6
	농/림/수산업	0.0	100.0
	주부	24.4	75.6
	은퇴자	36.4	63.6
	무직/기타	15.9	84.1
학력	중졸 이하	7.8	92.2
	고졸	33.6	66.4
	대재 이상	43.1	56.9
	모름/무응답	50.0	50.0
월 납입 보험료	30만원 이하	31.9	68.1
	31만원~60만원	33.3	66.7
	61만원 이상	46.4	53.6

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3. 보험 이미지 제고

가. 보험회사에 대한 이미지

1) 조사 목적

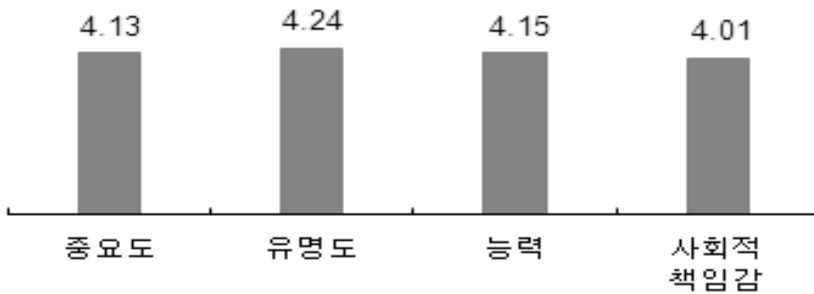
- 보험회사 및 보험설계사에 대한 평가 및 이미지를 조사하여 향후 이미지 제고 방안 마련을 위한 기초 자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 현재 가입하고 있는 보험회사에 대한 이미지 조사 결과는 유명도가 4.24점으로 가장 높게 나타났으며, 능력(4.15점), 중요도(4.13점), 사회적 책임감(4.01점) 순임.

〈그림 IV-7〉 보험회사에 대한 이미지

(N=1,115 / 단위: 점, 5점 척도)

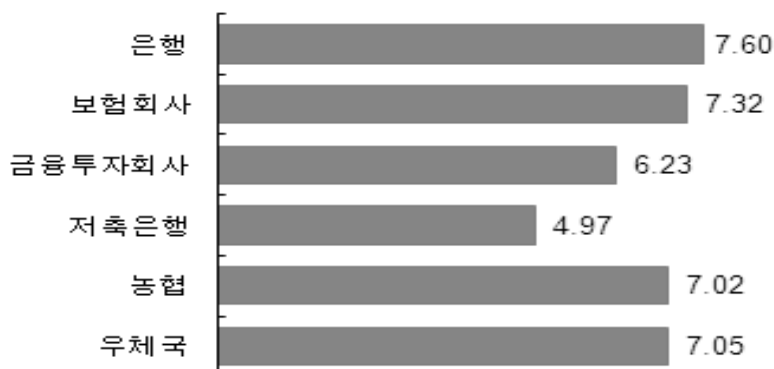


- 금융기관에 대한 전반적인 이미지 평가 결과는 은행이 7.60점으로 가장 높음.
 - 보험회사 7.32점, 우체국 7.05점, 농협 7.02점으로 상대적으로 높은 평가를 받았으며, 특히 보험회사는 전년도(6.81점) 대비 약 0.5점 기관 이미지가 높아짐.

- 금융투자회사는 6.23점이었으며, 부도 사태 등으로 인하여 저축은행이 4.97점으로 가장 낮은 평가를 받음.

〈그림 IV-8〉 금융기관 전반적 이미지 평가

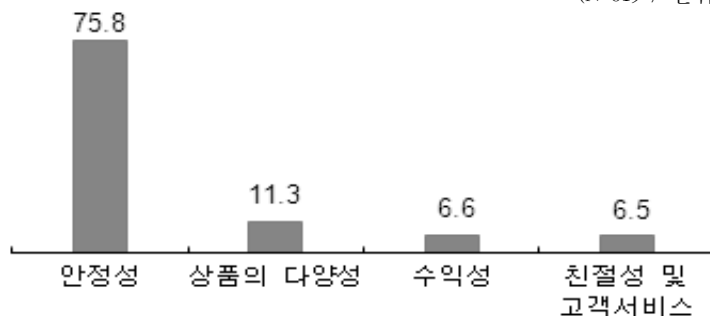
(N=1,200 / 단위: 점, 10점 척도)



- 보험회사보다 은행 이미지를 선호하는 응답자(N=619)를 대상으로 은행을 더 선호하는 이유에 대하여 질문한 결과, 대부분(75.8%)이 안정성을 꼽음.
- 상품의 다양성은 11.3%, 수익성은 6.6%, 친절성 및 고객서비스는 6.5%로 10% 내외 수준을 나타냄.

〈그림 IV-9〉 보험회사 대비 은행 이미지 선호 이유

(N=619 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 보험회사에 대한 이미지

- 보험회사의 중요도는 고졸 이하(중졸 이하 4.17점, 고졸 4.16점)에서 높았으며, 유명도는 30대(4.32점)와 고졸 이상(고졸 4.25점, 대재 이상 4.24점)에서, 능력은 중졸 이하(4.23점)에서 높게 나타남.
- 생명보험을 대형사를 통하여 가입한 응답자들은 유명도(4.31점), 능력(4.23점), 중요도(4.14점), 사회적 책임감(4.03점)을 모두 높이 평가한 것으로 나타남.
- 손해보험을 대형사를 통하여 가입한 응답자들은 유명도(4.30점), 능력(4.18점), 중요도(4.16점)를 긍정적으로 평가함.

〈표 IV-4〉 보험회사에 대한 이미지: 특성별(1)

(단위: 5점 척도)

특성별		중요도	유명도	능력	사회적 책임감
연령	20대	4.08	4.21	4.15	3.94
	30대	4.12	4.32	4.12	4.00
	40대	4.08	4.24	4.12	4.00
	50대 이상	4.18	4.21	4.18	4.04
직업	화이트칼라	4.10	4.24	4.12	4.01
	블루칼라	4.10	4.27	4.16	4.03
	자영업	4.17	4.24	4.20	4.02
	농/림/수산업	4.67	4.33	4.33	4.17
	주부	4.11	4.24	4.12	3.97
	은퇴자	4.13	4.00	4.00	4.00
	무직/기타	4.20	4.16	4.14	4.00
학력	중졸 이하	4.17	4.16	4.23	4.13
	고졸	4.16	4.25	4.17	4.01
	대재 이상	4.09	4.24	4.11	3.99
가구 소득	저소득	4.08	4.17	4.12	3.98
	중소득	4.14	4.26	4.14	4.02
	고소득	4.14	4.27	4.17	3.99
생명보험 가입회사	대형사	4.14	4.31	4.23	4.03
	중소형사	4.00	4.01	3.99	3.92
	외국사	3.89	4.07	3.97	3.91
	공제/기타	4.03	4.13	4.03	3.90
손해보험 가입회사	대형사	4.16	4.30	4.18	4.02
	중소형사	4.16	4.19	4.02	4.05
	직판사	4.06	4.00	4.09	3.91
	기타	4.17	4.06	4.33	4.06

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 금융기관 전반적 이미지 평가

- 대형사를 통하여 보험을 가입한 응답자들이 금융기관의 전반적인 이미지 평가에서 보험회사를 높게 평가함.

〈표 IV-5〉 금융기관 전반적 이미지 평가: 특성별(2)

(단위: 10점 척도)

특성별		은행	보험회사	금융투자회사	저축은행	농협	우체국
연령	20대	7.63	7.31	6.22	5.01	6.97	6.99
	30대	7.62	7.35	6.25	4.91	6.88	6.99
	40대	7.44	7.24	6.30	4.87	6.88	6.89
	50대 이상	7.68	7.35	6.18	5.03	7.21	7.21
직업	화이트칼라	7.45	7.42	6.35	4.93	6.90	6.97
	블루칼라	7.76	7.37	6.17	4.84	7.24	7.22
	자영업	7.68	7.25	6.24	5.05	6.96	6.97
	농/림/수산업	6.83	7.17	5.83	4.17	7.50	7.33
	주부	7.49	7.22	6.11	4.96	6.89	6.98
	은퇴자	7.82	7.09	6.09	4.18	7.27	6.64
	무직/기타	8.02	7.41	6.46	5.43	7.67	7.56
학력	중졸 이하	8.02	7.37	6.15	5.17	7.87	7.75
	고졸	7.66	7.34	6.26	4.96	7.07	7.05
	대재 이상	7.44	7.29	6.20	4.92	6.80	6.92
가구소득	저소득	7.64	7.27	6.05	4.99	7.22	7.19
	중소득	7.55	7.38	6.27	4.97	7.01	7.02
	고소득	7.65	7.26	6.30	4.93	6.89	6.99
생명보험 가입회사	대형사	7.64	7.52	6.54	5.47	7.09	7.09
	중소형사	7.18	7.27	6.05	4.57	6.62	6.68
	외국사	6.96	7.01	6.05	5.53	6.61	6.60
	공제/기타	7.65	7.42	6.35	4.77	7.35	7.48
손해보험 가입회사	대형사	7.59	7.39	6.23	4.86	6.97	7.00
	중소형사	7.41	7.50	6.20	4.58	6.80	6.89
	직판사	7.97	7.21	6.58	4.88	7.33	7.27
	공제/기타	7.61	7.06	6.17	4.67	7.61	7.50

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 보험회사 대비 은행 이미지 선호 이유

- 안정성의 경우 연령은 50대 이상(77.3%), 직업은 무직/기타(88.2%), 학력은 중졸 이하(80.3%), 보험회사 규모별로는 국내 중소형사(생명보험: 84.4%, 손해보험: 79.7%)를 통해 가입한 응답자들이 가장 높게 나타남.

〈표 IV-6〉 보험회사 대비 은행 이미지 선호 이유: 특성별(3)

(단위: %)

특성별		안정성	상품의 다양성	수익성	친절성/ 고객 서비스
연령	20대	75.5	11.2	8.2	6.1
	30대	73.1	16.4	5.2	5.2
	40대	75.7	10.7	7.9	5.7
	50대 이상	77.3	8.9	6.1	7.7
직업	화이트칼라	78.6	12.1	7.9	1.4
	블루칼라	76.7	14.0	2.3	7.8
	자영업	74.3	9.7	6.9	9.0
	농/림/수산업	100.0	0.0	0.0	0.0
	주부	71.3	11.6	9.1	7.9
	은퇴자	66.7	33.3	0.0	0.0
	무직/기타	88.2	0.0	5.9	5.9
학력	중졸 이하	80.3	9.8	4.9	4.9
	고졸	75.6	10.1	6.8	7.5
	대재 이상	74.9	13.0	6.9	5.7
가구 소득	저소득	77.9	12.3	3.2	6.5
	중소득	76.4	12.4	7.3	4.2
	고소득	73.3	9.2	8.3	9.2
생명보험 가입회사	대형사	67.3	17.6	9.1	6.1
	중소형사	84.4	12.5	3.1	0.0
	외국사	81.8	15.2	3.0	3.0
	공제/기타	46.7	20.0	20.0	13.3
손해보험 가입회사	대형사	76.2	10.1	7.9	6.1
	중소형사	79.7	13.6	3.4	3.4
	직판사	70.0	25.0	5.0	0.0
	공제/기타	62.5	0.0	12.5	25.0

주: 농/림/수산업, 은퇴자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

나. 보험회사에 대한 평가

1) 조사 목적

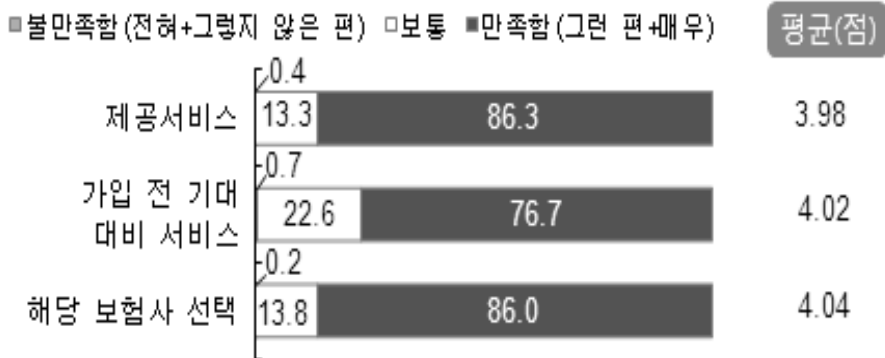
- 보험업법 개정에 따라 보험소비자 보호 강화 및 만족도 제고를 위하여 소비자가 체감하는 보험회사 및 설계사에 대한 평가를 기초로 향후 정책 수립을 위한 자료로 활용하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 보험회사에 대한 만족도는 ‘해당 가입 보험회사 선택’(4.04점), ‘가입 전 기대 대비 서비스’(4.02점), ‘제공 서비스’(3.98점)로, 3개 항목의 만족도가 4점 내외 수준으로 비슷함.

〈그림 IV-10〉 보험회사에 대한 만족도

(N=1,115 / 단위: %)

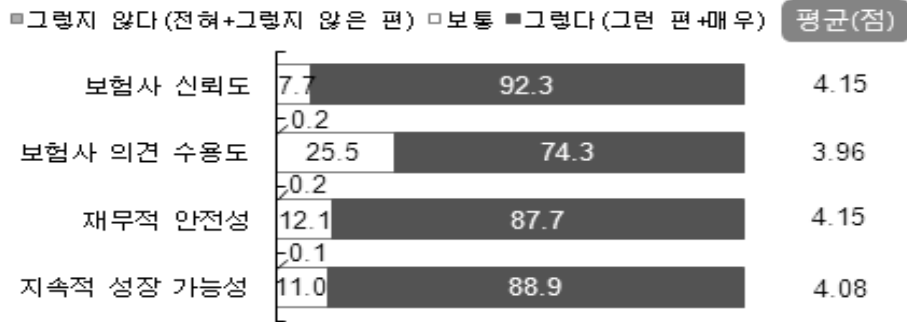


- 보험회사의 신뢰성에 대한 평가를 살펴보면, ‘보험회사의 신뢰도’(4.15점)와 ‘재무적 안전성’(4.15점), ‘보험회사의 지속적 성장 가능성’(4.08점)은 4점 이상으로 높음.

- 반면, ‘보험회사의 의견 수용도’는 3.96점으로 보험회사가 제시하는 충고에 대한 신뢰성은 상대적으로 낮은 것으로 나타남.

〈그림 IV-11〉 보험회사 신뢰성에 대한 평가

(N=1,115 / 단위: %)

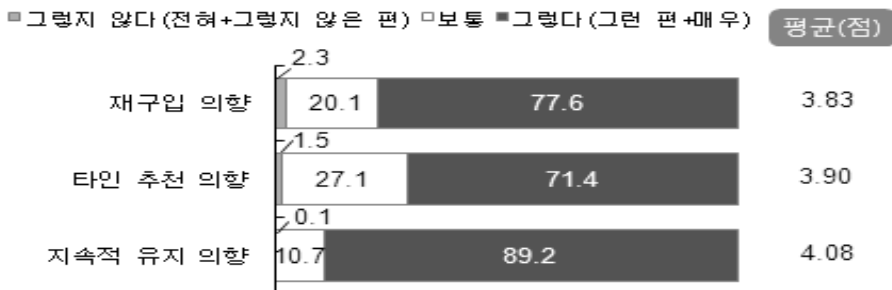


- 가입한 보험회사의 ‘지속적 유지 의향’(4.08점)은 4점 이상으로 가장 높았으며, 다음으로 ‘보험회사 타인 추천 의향’이 3.90점, ‘상품 재구입 의향’이 3.83점 순임.

- 보험회사나 상품을 타인에게 추천하거나 재구입하기보다는 현재 상태를 지속하려는 의향이 상대적으로 높아 고객 충성도 강화를 위한 노력이 필요한 것으로 평가됨.

〈그림 IV-12〉 보험회사에 대한 충성도

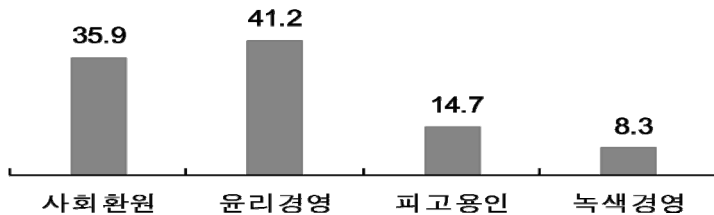
(N=1,115 / 단위: %)



- 보험회사의 사회적 책임 중 중요하게 여기는 사항으로, ‘자기규제, 책임준수 및 투명성 유지 등 윤리경영 및 합법성’이 41.2%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로 ‘저소득층에 대한 경제적 지원, 지역사회에 대한 관심 등 사회 환원’(35.9%), ‘피고용인에 대한 정당한 대우’(14.7%), ‘환경 친화적 상품 제공, 환경 친화 사업 투자 등 녹색 경영’(8.3%) 순임.

〈그림 IV-13〉 보험회사의 사회적 책임 중 중요사항

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 보험회사 만족도 평가

- 보험회사의 만족도 평가 결과, 생명보험의 경우 모든 항목에서 대형사 가입자의 만족도가 국내 중소형사 및 외국사 가입자의 만족도보다 상대적으로 높게 나타남.
- 손해보험의 경우 직판사 가입자의 만족도 평가가 대형사 및 중소형사 가입자 평가보다 낮게 나타남.

〈표 IV-7〉 보험회사 만족도 평가: 보험 가입 회사별

(단위: 5점 척도)

특성별		제공서비스	가입 전 기대 대비 서비스	해당 보험회사 선택
생명보험 가입회사	대형사	4.03	4.18	4.11
	중소형사	3.86	3.79	3.94
	외국사	3.83	4.03	3.95
	공제/기타	3.97	4.19	4.16
손해보험 가입회사	대형사	4.01	4.06	4.08
	중소형사	3.97	4.02	4.00
	직판사	3.91	3.82	3.91
	공제/기타	3.94	4.17	4.06

■ 보험회사의 신뢰성 평가

- 생명보험 대형사는 보험회사 신뢰도(4.16점), 보험회사 의견 수용도(4.06점), 재무적 안전성(4.25점) 항목에서 모두 높은 평가를 받음.
- 지속적 성장 가능성의 경우 대형사(4.08점)와 외국사(4.03점)가 국내 중소형사보다 높음.
- 손해보험 가입회사별로는 대형사와 중소형사 가입자의 신뢰도 평가가 직판사보다 상대적으로 높게 나타남.

〈표 IV-8〉 보험회사의 신뢰성: 보험 가입 회사별

(단위: 5점 척도)

특성별		보험회사 신뢰도	보험회사 의견 수용도	재무적 안전성	지속적 성장 가능성
생명보험 가입회사	대형사	4.16	4.06	4.25	4.08
	중소형사	3.99	3.75	3.84	3.88
	외국사	4.05	3.89	4.04	4.03
	공제/기타	4.00	4.00	4.10	4.03
손해보험 가입회사	대형사	4.17	3.98	4.18	4.12
	중소형사	4.09	3.96	4.14	4.10
	직판사	3.94	3.91	3.94	3.82
	공제/기타	4.28	4.28	4.39	4.22

■ 보험회사의 충성도 평가

- 보험회사의 충성도 평가 항목 중 재가입 의향은 생명보험 대형사(3.96점), 타인추천 의향은 대형사(4.05점)와 외국사(3.99점)에서 높았으며, 지속적 유지 의향은 회사 규모와 상관없이 4점 이상으로 모두 높게 나타남.
- 만족도, 신뢰도 평가와 마찬가지로, 직판사 가입자의 충성도 평가가 대형사와 중소형사 가입자의 충성도 평가보다 낮아 직판사에 대한 관리 강화 등의 노력이 필요하다고 보임.

〈표 IV-9〉 보험회사에 대한 충성도 평가: 보험 가입 회사별

(단위: 5점 척도)

특성별		재가입 의향	타인 추천 의향	지속적 유지 의향
생명보험 가입회사	대형사	3.96	4.05	4.10
	중소형사	3.71	3.71	4.04
	외국사	3.83	3.99	4.09
	공제/기타	3.87	3.87	4.19
손해보험 가입회사	대형사	3.88	3.88	4.13
	중소형사	3.80	3.87	4.08
	직판사	3.58	3.79	3.79
	공제/기타	3.78	3.78	4.11

■ 보험회사에 대한 사회적 책임

- 생명보험의 경우 윤리경영/합법성 항목은 대형사(46.8%)와 외국사(42.7%)에서 40% 이상으로 높게 평가함.
 - 또한, 사회 환원에 대한 대형사 가입자의 평가가 32.3%로 높은 반면, 피고용인에 대한 정당한 대우(14.2%) 및 녹색경영(6.7%)에 대한 대형사 가입자의 평가는 상대적으로 낮음.
- 손해보험의 경우 대형사는 윤리경영/합법성 항목에 대한 평가가 45.3%로 가장 높은 반면, 사회 환원(34.2%) 및 피고용인에 대한 정당한 대우(13.1%)가 상대적으로 낮음.

〈표 IV-10〉 보험회사의 사회적 책임: 특성별

(단위: %)

특성별		사회환원	윤리경영 /합법성	피고용인 정당한 대우	녹색경영
생명보험 가입회사	대형사	32.3	46.8	14.2	6.7
	중소형사	27.3	32.5	23.4	16.9
	외국사	26.7	42.7	20.0	10.7
	공제/기타	38.7	41.9	19.4	0.0
손해보험 가입회사	대형사	34.2	45.3	13.1	7.5
	중소형사	38.6	36.2	14.2	11.0
	직판사	39.4	36.4	18.2	6.1
	공제/기타	27.8	61.1	11.1	0.0

V. 노후생활 및 연금보험

1. 노후생활

가. 노후생활 불안 요소

1) 조사 목적

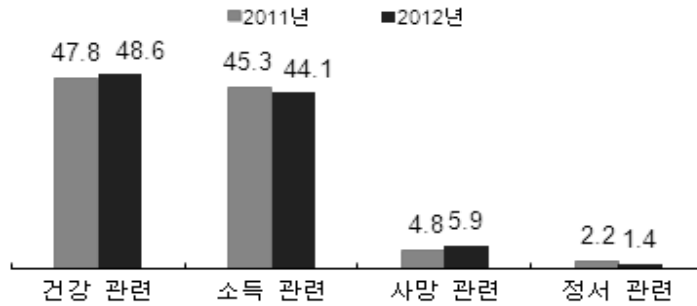
- 국민이 노후생활에 불안을 느끼는 주요 요소를 파악하여, 노후생활 보장 니즈에 부합된 상품을 개발하기 위한 시사점을 제시함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 노후생활에 불안을 느끼는 부분으로 의료비, 신체기능 장애 등 건강관련(48.6%)과 소득감소, 물가상승 등 소득관련(44.1%) 항목을 주로 선택함.
 - 반면, 배우자 사망, 본인의 장수 등 사망관련(5.9%)과 가족 및 사회와 단절 등 정서관련(1.4%)에 대한 불안감은 매우 낮은 것으로 조사됨.
 - 고령화 사회로 진입함에 따라 수명이 연장된 반면 조기 퇴직 등으로 인한 은퇴 후 소득 불안과 건강에 대한 우려가 높게 나타남.

〈그림 V-1〉 노후생활 불안 요소(1순위 기준)

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 계층별 분석

- 건강에 대한 불안감은 군지역(54.6%), 50대 이상(52.1%), 중졸 이하(52.0%)의 저학력층에서 높게 나타남.
- 한편, 소득에 대한 불안감은 대도시(45.4%), 40대(47.0%), 그리고 학력이 높을수록 높게 나타남.

〈표 V-1〉 노후생활 불안 요소: 특성별

(단위: %)

특성별		건강 관련	소득 관련	사망 관련	정서 관련
지역	대도시	48.8	45.4	4.1	1.8
	중소도시	47.2	43.0	8.5	1.3
	군지역	54.6	42.6	2.8	0.0
응답자 연령 I	20대	46.2	45.7	4.8	3.4
	30대	47.6	46.8	4.4	1.2
	40대	45.2	47.0	6.7	1.1
	50대 이상	52.1	40.2	6.8	0.9
학력	중졸 이하	52.0	42.2	5.9	0.0
	고졸	47.6	43.5	7.2	1.7
	대재 이상	48.8	45.3	4.5	1.4

나. 노후생활 대비 자금

1) 조사 목적

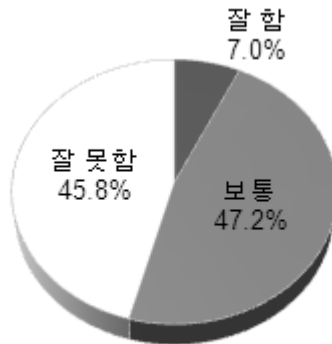
- 노후생활에 필요한 자금항목 중 연금의 필요성 수준을 조사함으로써, 연금 상품의 니즈를 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 노후준비에 대해 ‘잘 하고 있다’는 긍정적인 평가는 7.0%로 낮고, ‘잘 못하고 있다’는 부정적인 평가가 45.8%로 높게 나타났으며, ‘보통이다’는 평가도 47.2%로 높게 나타남.

〈그림 V-2〉 노후생활 준비에 대한 평가

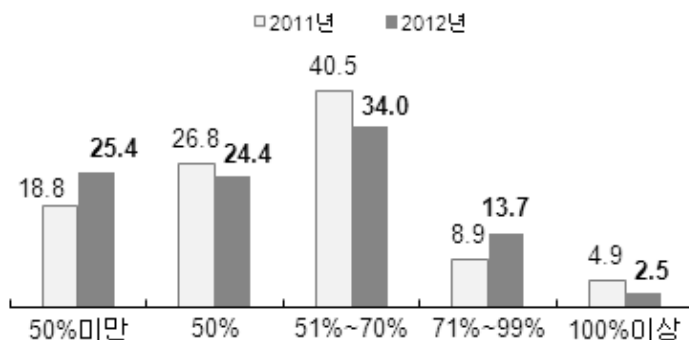
(N=1,200)



- 현재의 자녀 양육 및 교육비, 저축 등을 제외하고 노후생활비용을 충당하기 위해서는 현재 소득의 56.1%(평균)가 되어야 한다고 응답함.

〈그림 V-3〉 노후생활을 위한 노후소득 수준

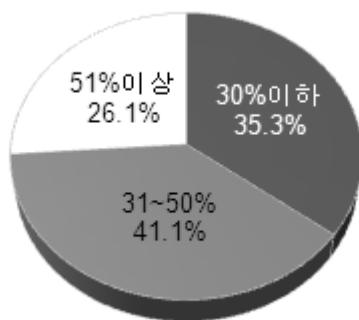
(N=1,200 / 단위: %)



- 한편, 현재 노후준비 상태를 고려했을 때, 은퇴 후 필요한 노후소득의 약 43.5%(평균)를 마련할 수 있을 것으로 예상하고 있어 노후준비가 취약한 것으로 나타남.

〈그림 V-4〉 향후 마련 가능한 노후소득

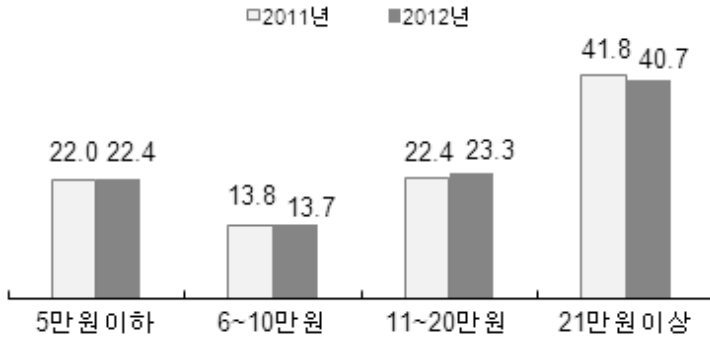
(N=1,200 / 단위: %)



- 노후소득 마련을 위한 현재의 월 평균 약 23만원 정도를 저축하는 것으로 나타남.
- 구간별 현재 저축 정도는 월 21만원 이상이 40.7%로 가장 많았으며, 11~20만원(23.3%), 5만원 이하(22.4%), 6~10만원(13.7%) 순임.

〈그림 V-5〉 향후 노후생활을 위한 저축 금액

(N=1,200 / 단위: %)



■ 노후대비 생활자금 마련 방법으로는 국민연금과 같은 공적연금이 41.3%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 퇴직연금/퇴직금(12.5%), 은행예금상품(10.6%), 보험사의 연금보험(10.1%) 등의 순으로 조사됨(1순위 기준).

〈표 V-2〉 노후대비 생활자금 마련방법

(N=1,200 / 단위: %)

노후대비 생활자금	1순위	1+2순위
공적연금(국민연금 등)	41.3	56.7
퇴직연금/퇴직금	12.5	27.4
은행 예금 상품	10.6	24.3
보험사의 연금보험	10.1	25.9
부동산 수입	9.8	18.9
노후의 근로소득	5.8	18.1
은행 연금저축	5.5	12.7
저축성보험	2.3	6.3
연금펀드	1.1	3.1
자녀의 경제적 지원	1.0	5.0
주식 및 채권	0.2	0.7

3) 세부 분석

■ 노후생활 준비에 대한 평가: 특성별

- 대부분 계층에서 노후생활 준비에 대해 잘못하고 있다는 부정적 평가가 높게 나타남.
 - 특히, 20대(62.0%), 블루칼라(53.9%), 미혼(60.2%), 저소득(57.7%) 계층에서 잘못하고 있다는 의견이 상대적으로 높은 특징을 보임.
- 반면, ‘잘하고 있다’는 긍정적인 답변은 베이비부머(49~57세) 세대에서 상대적으로 높은 응답을 보이고 있음.

〈표 V-3〉 노후생활 준비에 대한 평가: 특성별

(단위: %)

특성별		잘 하고 있음	보통	잘 못하고 있음
연령	20대	3.4	34.6	62.0
	30대	8.3	42.5	49.2
	40대	8.5	55.6	35.9
	50대 이상	7.0	50.4	42.6
	49~57세	9.4	55.5	35.1
직업	화이트칼라	6.9	49.5	43.6
	블루칼라	4.1	41.9	53.9
	자영업	7.6	52.9	39.5
	농/림/수산업	0.0	50.0	50.0
	주부	8.7	48.2	43.1
	은퇴자	27.3	63.6	9.1
	무직/기타	4.8	23.8	71.4
결혼 여부	기혼	7.8	49.6	42.6
	미혼	3.6	36.2	60.2
가구 소득	저소득	4.4	37.9	57.7
	중소득	6.7	50.6	42.7
	고소득	9.7	49.4	40.9

■ 노후생활을 위한 노후소득 수준: 특성별

- 노후생활에 필요한 노후소득 수준으로 대부분 계층이 현재 소득의 약 55% 내외인 가운데, 20대(57.0%), 50대 이상(58.1%), 블루칼라(57.3%), 저소득(57.8%) 계층에서 상대적으로 다소 높게 나타남.

〈표 V-4〉 노후생활을 위한 노후소득 수준: 특성별

(단위: %)

특성별		50% 미만	50%	51~70%	71~99%	100% 이상	평균 (%)
연령	20대	23.1	26.4	32.2	15.4	2.9	57.0
	30대	29.0	22.6	33.3	14.3	0.8	54.8
	40대	28.1	28.1	33.0	10.7	0.0	53.1
	50대 이상	23.0	22.3	35.7	14.3	4.7	58.1
직업	화이트칼라	23.6	24.6	36.1	15.1	0.7	55.7
	블루칼라	24.9	23.7	32.4	16.2	2.9	57.3
	자영업	28.5	26.2	30.8	10.6	3.8	54.4
	농/림/수산업	16.7	16.7	50.0	16.7	0.0	60.0
	주부	27.7	23.8	36.3	10.6	1.6	55.3
	은퇴자	9.1	45.5	36.4	9.1	0.0	56.4
	무직/기타	15.9	19.0	30.2	25.4	9.5	63.8
가구 소득	저소득	25.9	20.2	34.3	15.4	4.2	57.8
	중소득	22.1	26.8	35.6	13.5	2.0	56.5
	고소득	29.3	29.0	31.2	10.5	0.0	52.3

■ 향후 마련 가능한 노후 소득: 특성별

- 향후 마련 가능한 노후소득은 중소도시(44.4%), 40대(45.3%), 대재 이상(46.6%), 고소득층(48.2%)에서 다소 더 높게 나타남.

〈표 V-5〉 향후 마련 가능한 노후 소득: 특성별

(단위: %)

특성별		30% 이하	31~50%	51% 이상	평균(%)
지역	대도시	36.8	37.0	26.2	42.7
	중소도시	32.5	41.5	26.0	44.4
	군지역	41.7	32.4	25.9	42.7
연령	20대	34.1	41.8	24.0	43.3
	30대	34.5	42.9	22.6	42.3
	40대	32.2	35.6	32.2	45.3
	50대 이상	38.1	36.6	25.3	43.1
학력	중졸 이하	50.0	30.4	19.6	37.4
	고졸	37.8	39.6	22.6	41.8
	대재 이상	29.4	39.4	31.2	46.6
가구 소득	저소득	43.7	37.5	18.8	39.3
	중소득	36.4	39.1	24.5	42.7
	고소득	26.7	38.6	34.7	48.2

■ 노후소득 마련을 위한 저축액: 특성별

- 노후소득 마련을 위한 현재 저축액은 중소도시(25.1만원), 40대(29.1만원), 자영업(28.9만원), 대재 이상(25.0만원), 기혼(25.7만원), 고소득(29.6만원)계층에서 25만원 이상 상대적으로 높음.

〈표 V-6〉 노후소득 마련을 위한 저축액: 특성별

(단위: %)

특성별		5만원 이하	6~10만원	11~20만원	21만원 이상	평균 (만원)
지역	대도시	20.3	13.5	23.3	42.9	23.3
	중소도시	22.1	13.4	23.6	40.9	25.1
	군지역	35.2	15.7	21.3	27.8	16.9
연령	20대	44.2	15.9	16.8	23.1	15.3
	30대	22.6	14.3	25.8	37.3	22.4
	40대	11.5	10.0	24.4	54.1	29.1
	50대 이상	18.9	14.5	24.0	42.6	24.5
직업	화이트칼라	14.0	13.1	24.6	43.6	24.9
	블루칼라	21.9	16.2	20.3	34.4	19.2
	자영업	24.9	12.5	19.8	50.2	28.9
	농/림/수산업	20.0	33.3	33.3	0.0	9.2
	주부	35.3	13.5	29.3	41.8	24.7
	은퇴자	41.7	18.2	27.3	36.4	25.9
	무직/기타	48.6	9.5	11.1	9.5	5.9
학력	중졸 이하	32.4	26.5	27.5	13.7	12.2
	고졸	21.4	12.7	23.3	42.6	24.2
	대재 이상	21.4	12.2	22.5	43.9	25.0
결혼 여부	기혼	16.6	13.1	24.9	45.4	25.7
	미혼	48.0	16.3	15.8	19.9	13.8
가구 소득	저소득	32.4	22.5	22.9	22.2	14.7
	중소득	17.7	12.4	25.2	44.7	24.3
	고소득	21.6	8.2	20.5	49.7	29.6

■ 노후대비 생활자금 마련 방법: 성별

- 노후대비 생활자금 마련 방법으로 남녀 모두 국민연금과 같은 공적연금이 높은 가운데, 은행 예금 상품은 여성이, 노후의 근로 소득은 남성이 다소 더 높게 조사됨(1순위 기준).

〈표 V-7〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 성별

(단위: %)

노후대비 생활자금	남성	여성
공적연금(국민연금 등)	41.6	41.1
퇴직연금/퇴직금	12.0	13.0
은행 예금상품	9.1	12.0
보험사의 연금보험	10.1	10.0
부동산 수입	10.5	9.0
노후의 근로 소득	7.3	4.3
은행의 연금 저축	5.9	5.1
저축성 보험	1.7	2.8
연금 펀드	1.0	1.2
자녀의 경제적 지원	0.8	1.2
주식 및 채권	0.0	0.3

■ 노후대비 생활자금 마련 방법: 연령별

- 공적연금은 모든 연령대에서 높게 나타난 가운데, 퇴직연금/퇴직금은 40대(16.3%)에서, 보험사 연금보험은 30대(15.5%)에서, 은행 예금상품은 50대 이상(13.8%)에서 상대적으로 높은 특징을 보임.
- 연령대별 특징은 20대의 경우 공적연금, 퇴직연금/퇴직금, 은행 예금상품, 보험사 연금보험의 순으로 높으며, 30~40대는 공적연금, 퇴직연금/퇴직금, 보험사 연금보험, 부동산 수입의 순으로 순위에 다소 차이가 있음.
 - 또한, 50대 이상은 공적연금, 은행 예금상품, 부동산 수입, 퇴직연금/퇴직금의 순으로 은행 예금상품과 부동산 수입에 다소 높은 호감을 나타냄.

〈표 V-8〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 연령별

(단위: %)

노후대비 생활자금	20대	30대	40대	50대 이상
공적연금(국민연금 등)	48.1	43.7	35.9	40.2
퇴직연금/퇴직금	12.0	12.3	16.3	10.6
은행 예금 상품	9.6	7.9	8.1	13.8
보험사 연금 보험	9.6	15.5	11.1	6.8
부동산수입	8.2	7.9	10.4	11.1
노후의 근로소득	3.4	4.0	6.7	7.2
은행의 연금저축	4.8	4.0	7.0	5.7
저축성보험	1.4	2.8	3.3	1.7
연금 펀드	1.9	1.6	1.1	0.4
자녀의 경제적 지원	0.5	0.0	0.0	2.3
주식 및 채권	0.5	0.4	0.0	0.0

■ 노후대비 생활자금 마련 방법: 직업별

○ 대부분의 직업에서 공적연금에 대한 선호가 높음.

○ 그 가운데 화이트칼라(14.4%)는 보험사 연금보험, 블루칼라(12.0%)는 은행 예금 상품, 자영업(12.5%)과 은퇴자(54.5%)는 퇴직연금/퇴직금이 상대적으로 다소 높으며, 주부(12.9%)의 경우 부동산수입에 대한 선호 또한 높게 나타남.

〈표 V-9〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 직업별

(단위: %)

노후대비 생활자금	화이트 칼라	블루 칼라	자영업	농/림/수 산업	주부	은퇴자	무직/ 기타
공적연금(국민연금 등)	44.6	39.0	43.3	50.0	36.0	18.2	55.6
퇴직연금/퇴직금	12.5	11.6	12.5	0.0	12.5	54.5	9.5
은행 예금 상품	7.9	12.0	10.3	0.0	12.5	9.1	11.1
보험사 연금 보험	14.4	9.5	8.4	0.0	10.3	0.0	0.0
부동산수입	8.2	9.1	8.0	50.0	12.9	9.1	7.9
노후의 근로소득	3.6	9.5	6.8	0.0	4.5	9.1	3.2
은행의 연금저축	5.2	5.0	5.7	0.0	5.5	0.0	9.5
저축성보험	1.0	2.9	3.0	0.0	2.6	0.0	1.6
연금 펀드	2.3	0.4	0.4	0.0	1.3	0.0	0.0
자녀의 경제적 지원	0.3	0.8	1.5	0.0	1.3	0.0	1.6
주식 및 채권	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0

■ 노후대비 생활자금 마련 방법: 가구 소득별

- 가구 소득별 노후대비 생활자금 마련 방법을 살펴보면, 공적연금에 대한 선호는 저소득층(45.1%)에서 가장 높은 가운데 퇴직연금/퇴직금은 고소득층(17.9%)에서, 은행 예금 상품은 중소득층(13.2%)에서 각각 높게 나타남.

〈표 V-10〉 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위): 가구 소득별

(단위: %)

노후대비 생활자금	저소득	중소득	고소득
공적연금(국민연금 등)	45.1	39.3	41.5
퇴직연금/퇴직금	7.2	11.9	17.9
은행 예금 상품	11.3	13.2	6.0
보험사 연금 보험	5.5	12.8	9.7
부동산수입	11.6	8.3	10.5
노후의 근로소득	9.6	4.9	4.0
은행의 연금저축	4.8	5.2	6.5
저축성보험	1.4	2.0	3.4
연금 펀드	1.4	1.4	0.3
자녀의 경제적 지원	2.0	0.9	0.3
주식 및 채권	0.3	0.2	0.0

다. 노후소득 확보를 위한 개선 사항

1) 조사 목적

- 은퇴 후 노후소득 확보를 위해 개선되어야 할 사항을 인구통계 변수별로 분석하여 향후 노후생활을 위한 보험상품 설계 및 개발에 대한 시사점을 얻고자 함.

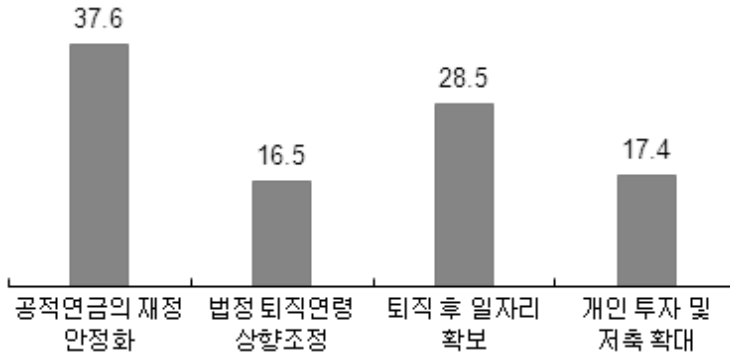
2) 조사 결과 및 시사점

- 은퇴 이후 노후소득 확보를 위해서는 응답자 3명 중 1명 정도가 공적연금의 재정 안정화(37.6%)가 개선되어야 한다고 응답함.

- 다음으로 퇴직 후 개인의 일자리 확보 노력(28.5%), 개인의 투자 및 저축 확대 노력(17.4%), 법정 퇴직연령의 상향 조정(16.5%) 순으로 조사됨.

〈그림 V-6〉 노후소득 확보를 위한 개선 사항: 특성별

(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 계층별 노후소득 확보를 위한 개선 사항: 특성별

- 은퇴 후 노후소득 확보를 위한 개선점으로 공적연금의 재정 안정화가 가장 높게 나타남.
- 특히, 군지역(41.7%), 20대(41.8%)의 젊은층, 무직/기타(42.9%), 중졸 이하(44.1%)의 저학력층에서 40% 이상으로 특히 높게 나타났으며, 소득이 낮을수록 공적연금의 재정 안정화가 이루어져야 한다는 응답이 높게 나타남.

〈표 V-11〉 계층별 노후소득 확보를 위한 개선 사항: 특성별

(단위: %)

특성별		공적연금의 재정 안정화	법정 퇴직연금 상향 조정	퇴직 후 일자리 확보	개인 투자 및 저축 확대
지역	대도시	38.3	14.6	26.5	20.6
	중소도시	36.0	18.7	30.4	14.9
	군지역	41.7	15.7	29.6	13.0
응답자 연령	20대	41.8	16.8	27.9	13.5
	30대	35.7	18.3	26.2	19.8
	40대	36.7	19.6	33.0	10.7
	50대 이상	37.2	13.6	27.4	21.7
응답자 직업	화이트칼라	38.7	22.0	24.9	14.4
	블루칼라	36.1	15.4	34.4	14.1
	자영업	36.9	11.8	30.8	20.5
	농/림/수산업	83.3	0.0	16.7	0.0
	주부	36.3	17.4	28.0	18.3
	은퇴자	36.4	9.1	0.0	54.5
	무직/기타	42.9	12.7	22.2	22.2
응답자 학력	중졸 이하	44.1	7.8	35.3	12.7
	고졸	36.5	17.5	28.9	17.1
	대재 이상	37.5	17.3	26.5	18.8
가구 소득	저소득	39.2	14.0	29.4	17.4
	중소득	37.1	18.7	25.9	18.2
	고소득	36.9	15.1	31.8	16.2

2. 연금가입 실태

가. 연금 가입률

1) 조사 목적

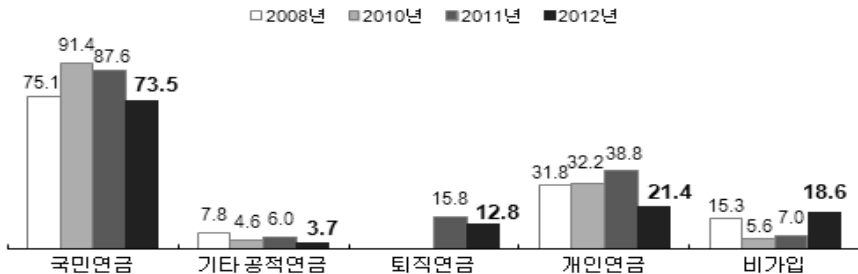
- 국민연금 및 개인연금 등의 가입률을 비교하여 국민들이 노후보장을 위해 주로 이용하는 연금에 대해 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 연금 가입률을 살펴보면, 10가구 중 약 8가구(81.4%) 이상이 노후를 대비한 연금에 가입한 것으로 나타남.
- 이는 2011년 보다 상대적으로 낮은 수치이며, 연금 종류별로는 국민연금 이 73.5%로 가장 많고, 다음으로 개인연금(21.4%), 퇴직연금(12.8%), 기타 공적연금(3.7%) 순임.
- 국민연금 가입률은 2010년 이후 지속적으로 하락하는 추세이며, 퇴직연금(12.8%), 개인연금(21.4%) 또한 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(18.6%)가 노후를 대비한 어떠한 연금에도 가입하지 않은 것으로 조사됨.

〈그림 V-7〉 공적연금 및 사적연금 가입률

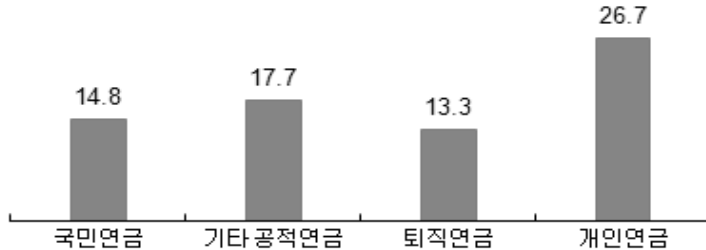
(N=1,200 / 단위: %)



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

- 연금상품별 평균 보험료는 개인연금이 26.7만원으로 가장 높았고, 기타공적연금(17.7만원), 국민연금(14.8만원), 퇴직연금(13.3만원) 순으로 나타남.

〈그림 V-8〉 공적연금 및 사적연금 평균 보험료
(N=1,200 / 단위: 만원)



3) 세부 분석

■ 계층별 가입률

- 국민연금 가입률은 대부분 계층에서 높게 나타난 가운데, 60대 이상 (54.7%), 은퇴자(37.5%), 무직자/기타(50.0%), 주부(58.8%), 가족 수 1명 (56.8%), 저소득(59.0%) 계층에서 낮게 나타남.
- 개인연금은 40대(26.2%)와 50대(27.7%), 자영업(25.9%), 대재(26.2%), 가족 수 4명(26.6%), 자녀 수 2명(27.1%), 고소득(33.5%) 계층에서 상대적으로 높음.
 - 반면, 블루칼라(13.4%), 농림수산업(13.3%), 중졸 이하(6.1%) 저학력, 저소득층(7.2%)의 개인연금 가입률은 15% 이하 수준으로 낮음.
- 전년대비 연금 비가입률은 10% 이상 높게 나타났으며, 특히 60대 이상 (38.2%) 고연령층과 중졸 이하(43.4%) 저학력층, 가족 수 1명(36.8%) 가구, 저소득(35.2%) 계층 등 연금이 필요한 계층의 연금 가입률이 상대적으로 낮아 연금혜택의 취약계층으로 조사됨.

〈표 V-12〉 공적연금 및 사적연금 가입률: 특성별

(N=1,200 / 단위: %)

연금상품별 특성별		국민 연금	기타 공적연금	퇴직 연금	개인 연금	비가입
세대주 연령	30대 이하	78.8	3.7	15.9	18.0	11.8
	40대	78.0	5.2	12.0	26.2	12.6
	50대	80.9	3.9	15.2	27.7	12.7
	60대 이상	54.7	1.8	7.7	11.2	38.2
세대주 직업	화이트칼라	84.1	6.4	23.5	23.8	6.7
	블루칼라	76.3	1.3	7.6	13.4	18.8
	자영업	68.5	2.4	7.5	25.9	23.1
	농/림/수산업	66.7	0.0	0.0	13.3	33.3
	주부	58.8	0.0	11.8	17.6	35.3
	은퇴자	37.5	8.3	0.0	16.7	50.0
	무직/기타	50.0	2.7	4.1	10.8	43.2
세대주 학력	중졸 이하	55.6	1.0	2.0	6.1	43.4
	고졸	73.3	1.9	10.5	19.6	19.8
	대재 이상	77.1	6.2	17.1	26.2	12.4
결혼 여부	기혼	73.7	3.7	12.4	22.3	18.6
	미혼	72.4	3.6	14.5	17.6	18.6
가족 수	1명	56.8	3.2	6.3	7.4	36.8
	2~3명	66.5	3.9	11.5	16.9	24.5
	4명	80.9	3.6	15.1	26.6	11.7
	5명 이상	76.7	3.3	10.0	24.4	15.6
자녀 수	없음	50.7	2.2	6.7	9.4	42.6
	1명	76.4	5.0	15.1	23.6	13.1
	2명	82.4	4.2	14.0	27.1	10.6
	3명 이상	79.3	0.0	10.3	25.9	13.8
가구 소득	저소득	59.0	2.0	4.1	7.2	35.2
	중소득	76.0	2.3	15.0	21.3	15.9
	고소득	81.5	7.1	16.5	33.5	9.1

주: 주부는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 국민연금의 납입 보험료

○ 대부분 계층에서 10~15만원 미만이 가장 많음.

- 특히, 40대(15.4만원), 50대(16.0만원), 자영업(16.2만원), 가족 수 4명(15.6만원), 가족 수 5명 이상(15.4만원)과 자녀가 많고, 소득이 높을수록 평균 납입 보험료가 높은 상대적으로 특징을 보임.

〈표 V-13〉 국민연금 납입 보험료: 특성별

(N=882 / 단위: %)

연금상품별 특성별		10만원 미만	10~15 만원 미만	15~20 만원 미만	20만원 이상	평균 (만원)
세대주 연령	30대 이하	19.2	47.7	24.4	8.8	12.8
	40대	10.8	31.5	32.0	25.7	15.4
	50대	12.0	32.9	24.0	30.5	16.0
	60대 이상	18.6	34.6	23.7	14.7	13.8
세대주 직업	화이트칼라	9.3	38.1	31.6	20.9	14.9
	블루칼라	25.7	41.5	19.9	11.1	12.5
	자영업	13.1	27.5	26.1	30.6	16.2
	농/림/수산업	20.0	50.0	10.0	20.0	13.5
	주부	10.0	20.0	40.0	30.0	17.2
	은퇴자	22.2	44.4	0.0	22.2	15.4
	무직/기타	18.9	56.8	10.8	5.4	11.7
결혼 여부	기혼	12.7	36.0	28.0	21.2	14.9
	미혼	21.9	36.3	18.1	23.8	14.2
가족 수	1명	29.6	48.1	14.8	5.6	10.9
	2~3명	16.0	42.0	22.2	15.6	13.8
	4명	11.3	31.4	30.6	26.3	15.6
	5명 이상	17.4	33.3	21.7	27.5	15.4
자녀 수	없음	18.6	43.4	23.9	6.2	12.4
	1명	13.8	42.8	21.7	18.4	13.9
	2명	10.0	32.1	32.1	25.5	15.8
	3명 이상	19.6	30.4	21.7	28.3	15.5
가구 소득	저소득	32.9	42.8	13.9	3.5	11.0
	중소득	12.1	40.3	28.4	18.5	14.2
	고소득	6.6	25.8	30.3	37.3	17.7

■ 퇴직연금 납입 보험료

- 퇴직연금에 대한 납입 보험료는 월평균 13.3만원 수준으로 50대(14.8만원)와 고소득(14.6만원) 계층에서 상대적으로 높음.

〈표 V-14〉 퇴직연금 납입 보험료: 특성별

(N=153 / 단위: %)

특성별		연금상품별	10만원 이하	11만원 이상	평균(만원)
세대주 연령	30대 이하		51.3	48.7	12.6
	40대		59.5	40.5	13.0
	50대		34.5	60.0	14.8
	60대 이상		59.1	36.4	11.8
세대주 직업	화이트칼라		43.4	52.5	13.6
	블루칼라		64.7	35.3	13.9
	자영업		53.1	46.9	12.8
	주부		50.0	50.0	12.8
	무직/기타		66.7	33.3	11.0
결혼 여부	기혼		48.8	47.9	13.3
	미혼		46.9	53.1	13.6
가족 수	1명		83.3	16.7	9.3
	2~3명		48.0	48.0	13.0
	4명		46.6	52.3	13.8
	5명 이상		44.4	44.4	12.5
자녀 수	없음		60.0	33.3	11.4
	1명		43.3	53.3	13.4
	2명		50.0	48.6	13.7
	3명 이상		33.3	50.0	12.0
가구 소득	저소득		83.3	16.7	8.8
	중소득		50.6	44.6	13.1
	고소득		37.9	62.1	14.6

■ 개인연금 납입 보험료

○ 개인연금에 대한 납입 보험료는 월평균 26.7만원 수준으로 계층에 따라 다소 차이가 있음.

－ 특히, 평균 보험료는 40대(27.9만원)와 50대(27.3만원), 자영업(27.4만원), 미혼(31.6만원), 가족 수 1명(36.9만원)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 V-15〉 개인연금 납입 보험료: 특성별

(N=257 / 단위: %)

연금상품별		20만원 미만	20~30만원 미만	30~40만원 미만	40만원 이상	평균(만원)
특성별						
세대주 연령	30대 이하	34.1	20.5	22.7	22.7	25.7
	40대	28.4	30.9	22.2	17.3	27.9
	50대	27.0	26.0	24.0	23.0	27.3
	60대 이상	34.4	37.5	15.6	12.5	22.9
세대주 직업	화이트칼라	31.0	30.0	18.0	20.0	26.6
	블루칼라	30.0	16.7	43.3	10.0	25.5
	자영업	26.4	30.0	20.0	23.6	27.4
	농/림/수산업	100.0	0.0	0.0	0.0	15.0
	주부	66.7	0.0	33.3	0.0	17.7
	은퇴자	0.0	25.0	50.0	25.0	31.3
	무직/기타	37.5	37.5	12.5	12.5	25.4
결혼 여부	기혼	30.3	30.3	21.1	17.9	25.8
	미혼	25.6	15.4	28.2	30.8	31.6
가족 수	1명	28.6	14.3	28.6	28.6	36.9
	2~3명	26.0	27.4	28.8	17.8	27.0
	4명	29.7	27.7	19.4	22.6	27.0
	5명 이상	40.9	36.4	18.2	4.5	20.0
자녀 수	없음	9.5	47.6	33.3	9.5	26.7
	1명	34.0	27.7	25.5	12.8	24.3
	2명	31.1	28.1	17.8	22.2	26.7
	3명 이상	40.0	33.3	20.0	6.7	20.9
가구 소득	저소득	42.9	28.6	19.0	9.5	21.0
	중소득	28.0	31.4	22.0	17.8	25.4
	고소득	28.8	24.6	22.9	23.7	29.0

나. 연금 만족도

1) 조사 목적

- 국민연금 및 개인연금 등의 만족도를 비교하여 국민들에게 만족을 주는 연금상품 개발의 시사점을 얻는 것을 목적으로 함.

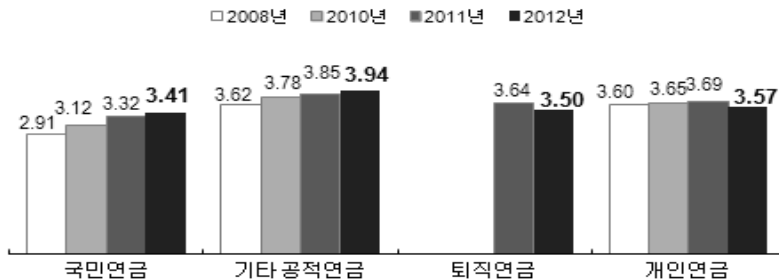
2) 조사 결과 및 시사점

■ 연금보험 가입자를 대상으로 가입한 연금에 대한 만족도를 조사한 결과, 기타 공적연금(공무원·군무원·교직원연금 등)에 대한 만족도가 3.94점으로 가장 높음.

- 다음으로 개인연금(3.57점), 퇴직연금(3.50점), 국민연금(3.41점) 순임.
 - 2008년부터 국민연금에 대한 만족도는 꾸준히 상승 추세에 있음에도 불구하고, 상대적으로 가장 낮은 평가를 받음.
- 전년대비 국민연금, 기타 공적연금에 대한 만족도는 소폭 상승함.

〈그림 V-9〉 공적연금 및 사적연금 만족도

(단위: 점 / 5점 만점)



3) 세부 분석

■ 계층별 만족도

- 전반적으로 모든 연금보험 상품에서 계층별 만족도 차이가 크지 않은 가운데, 국민연금에 대한 만족도는 세대주가 국민연금 수령 연령인 60대 이상(3.44점)에서 상대적으로 높음.
- 개인연금에 대한 만족도는 중소도시(3.62점)와 세대주 연령이 40대(3.67점)와 50대(3.64점), 고졸 이상(고졸 3.60점, 대재 이상 3.55점), 중소득 이상(중소득 3.62점, 고소득 3.58점)에서 높음.

〈표 V-16〉 공적연금 및 사적연금 만족도: 특성별

(단위: 점 / 5점 만점)

특성별		국민연금	기타 공적연금	퇴직 연금	개인연금
지역	대도시	3.41	3.78	3.49	3.54
	중소도시	3.41	3.95	3.53	3.62
	군지역	3.39	4.75	3.33	3.45
세대주 연령	30대 이하	3.35	4.00	3.26	3.41
	40대	3.42	4.06	3.54	3.67
	50대	3.41	3.79	3.60	3.64
	60대 이상	3.44	4.00	3.59	3.31
세대주 직업	화이트칼라	3.46	4.00	3.43	3.61
	블루칼라	3.36	3.33	3.65	3.60
	자영업	3.36	4.00	3.59	3.52
	농/림/수산업	3.20	—	—	4.00
	주부	3.60	—	3.50	3.67
	은퇴자	3.56	4.00	—	3.75
	무직/기타	3.43	4.00	3.67	3.38
세대주 학력	중졸 이하	3.45	3.00	4.00	3.29
	고졸	3.41	3.82	3.46	3.60
	대재 이상	3.40	4.03	3.50	3.55
가구 소득	저소득	3.31	3.50	3.42	3.24
	중소득	3.45	4.08	3.45	3.62
	고소득	3.40	4.00	3.59	3.58

다. 개인연금 가입 실태

1) 조사 목적

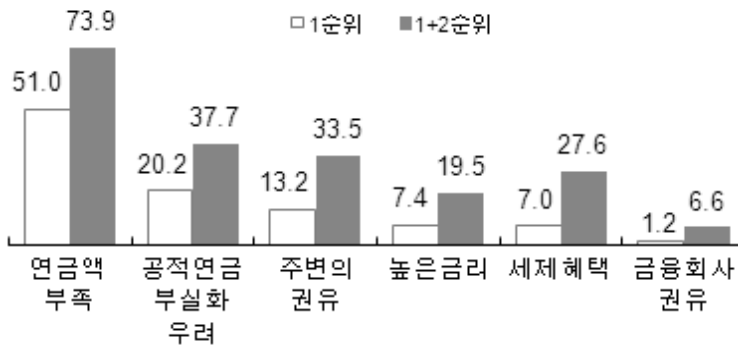
- 가구의 개인연금 가입 실태(가입 이유, 금융 회사, 가입 기간)에 대한 분석을 통하여 연금가입자 성향과 추가판매 가능 시장을 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 개인연금 가입 이유를 조사한 결과, ‘공적연금만으로는 연금액이 충분하지 않아서’(51.0%)가 응답자 2명 중 1명 정도로 가장 높게 나타남.
- 다음으로 공적연금의 부실화 우려 때문에(20.2%), 주변의 권유(13.2%) 등의 순임(1순위 기준).
- 1+2순위에서도 역시, 연금액 부족이 73.9%로 가장 높았고, 공적연금 부실화 우려(37.7%), 주변의 권유(33.5%) 순으로 나타남.
- 한편, 소득공제 등 세제혜택이라는 응답은 27.6%로 1순위 기준에 비해 상대적으로 높게 나타남(1+2순위 기준).

〈그림 V-10〉 개인연금 가입 이유

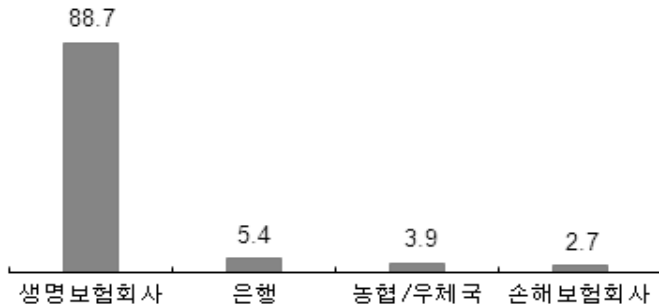
(N=257 / 단위: %)



- 개인연금 가입 금융회사로 개인연금 가입자 5명 중 4명 이상이 생명보험회사(88.7%)를 주로 응답하였으며, 그 외 금융회사를 통한 가입은 5% 내외로 미미한 수준임.

〈그림 V-11〉 개인연금 가입 금융회사

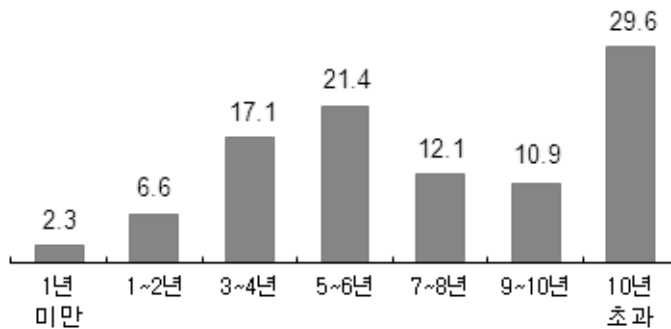
(N=257 / 단위: %)



- 개인연금 가입 기간은 10년 초과(29.6%)의 장기 가입자가 가장 많음.
- 또한, 5~6년(21.4%), 3~4년(17.1%), 7~8년(12.1%), 9~10년(10.9%)은 20% 내외 수준으로 비슷한 수준을 보임.
- 2년 이하의 개인연금 가입자는 상대적으로 적게 나타남.

〈그림 V-12〉 개인연금 가입 기간

(N=257 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 계층별 개인연금 가입 이유: 특성별

- 대부분의 계층에서 공적연금만으로 연금액이 충분하지 않다는 것을 50% 내외로 개인연금의 가장 큰 가입 이유로 꼽은 가운데, 화이트칼라(62.7%), 미혼(56.4%), 그리고 가족 구성원 수와 자녀 수가 많을수록 해당 이유에 대해 높은 응답을 보임.

〈표 V-17〉 계층별 개인연금 가입 이유: 특성별(1순위 기준)

(단위: %)

특성별		연금액 부족	공적연금 부실화 우려	주변의 권유	높은 금리	세제혜택	금융회사 권유
지역	대도시	54.0	20.2	11.3	7.3	7.3	0.0
	중소도시	46.0	23.0	15.9	7.1	6.2	1.8
	군지역	60.0	5.0	10.0	10.0	10.0	5.0
성별	남성	56.7	16.3	9.6	6.7	9.6	1.0
	여성	47.1	22.9	15.7	7.8	5.2	1.3
응답자 직업	화이트칼라	62.7	11.9	7.5	7.5	10.4	0.0
	블루칼라	47.5	25.0	15.0	5.0	5.0	2.5
	자영업	47.2	18.1	16.7	8.3	8.3	1.4
	주부	45.1	28.2	14.1	7.0	4.2	1.4
	은퇴자	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	무직/기타	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0
응답자 학력	중졸 이하	14.3	28.6	28.6	14.3	14.3	0.0
	고졸	57.0	22.7	9.4	6.3	3.9	0.8
	대재 이상	47.5	17.5	15.0	8.3	10.0	1.7
결혼 여부	기혼	50.0	19.7	14.2	6.9	7.8	1.4
	미혼	56.4	23.1	7.7	10.3	2.6	0.0
가족 구성원 수	1명	42.9	42.9	0.0	14.3	0.0	0.0
	2~3명	43.8	16.4	21.9	8.2	6.8	2.7
	4명	52.9	22.6	9.0	6.5	8.4	0.6
	5명 이상	63.6	9.1	18.2	9.1	0.0	0.0
자녀 수	없음	33.3	33.3	14.3	4.8	9.5	4.8
	1명	42.6	12.8	25.5	12.8	4.3	2.1
	2명	53.3	21.5	10.4	4.4	9.6	0.7
	3명 이상	66.7	6.7	13.3	13.3	0.0	0.0
가구 소득	저소득	42.9	19.0	14.3	4.8	9.5	9.5
	중소득	51.7	22.9	15.3	5.1	5.1	0.0
	고소득	51.7	17.8	11.0	10.2	8.5	0.8

■ 계층별 개인연금 가입 금융회사: 특성별

- 개인연금에 가입한 금융회사로는 생명보험회사가 80% 내외로 압도적인 가운데, 지역 규모가 작을수록, 그리고 30대(91.1%), 블루칼라(90.0%), 주부(90.1%), 고졸(90.6%), 중소득층(91.5%)에서 상대적으로 높게 나타남.
- 그 외 금융회사를 통한 개인연금 가입은 미미한 수준임.

〈표 V-18〉 계층별 개인연금 가입 금융회사: 특성별

(단위: %)

특성별		생명보험회사	은행	농협/우체국	손해보험회사
지역	대도시	87.9	6.5	4.8	0.8
	중소도시	89.4	4.4	2.7	4.4
	군지역	90.0	5.0	5.0	5.0
성별	남성	88.5	5.8	2.9	2.9
	여성	88.9	5.2	4.6	2.6
응답자 연령	20대	84.2	5.3	5.3	5.3
	30대	91.1	3.6	1.8	3.6
	40대	89.2	4.1	4.1	4.1
	50대 이상	88.8	7.9	4.5	0.0
응답자 직업	화이트칼라	86.6	7.5	6.0	3.0
	블루칼라	90.0	2.5	2.5	5.0
	자영업	88.9	8.3	1.4	1.4
	주부	90.1	2.8	5.6	1.4
	은퇴자	100.0	0.0	0.0	0.0
	무직/기타	83.3	0.0	0.0	16.7
응답자 학력	중졸 이하	85.7	14.3	0.0	0.0
	고졸	90.6	5.5	2.3	3.1
	대재 이상	86.7	5.0	5.8	2.5
결혼 여부	기혼	89.4	5.5	3.2	2.8
	미혼	84.6	5.1	7.7	2.6
가구 소득	저소득	81.0	4.8	9.5	4.8
	중소득	91.5	5.9	1.7	2.5
	고소득	87.3	5.1	5.1	2.5

■ 계층별 개인연금 가입 기간: 특성별

- 대부분의 계층에서 개인연금 가입 기간으로 10년 초과가 가장 많이 나타난 가운데, 50대 이상(47.2%)의 장년층, 주부(35.2%), 기혼보다는 미혼(35.9%), 그리고 지역 규모가 클수록, 학력이 낮을수록 더 높게 나타남.

〈표 V-19〉 계층별 개인연금 가입 기간: 특성별

(단위: %)

특성별		1년 미만	1~2년	3~4년	5~6년	7~8년	9~10년	10년 초과
지역	대도시	4.8	6.5	20.2	12.9	9.7	12.9	33.1
	중소도시	0.0	6.2	14.2	29.2	15.0	8.0	27.4
	군지역	0.0	10.0	15.0	30.0	10.0	15.0	20.0
성별	남성	1.9	5.8	13.5	22.1	18.3	11.5	26.9
	여성	2.6	7.2	19.6	20.9	7.8	10.5	31.4
응답자 연령	20대	10.5	18.4	15.8	18.4	7.9	2.6	26.3
	30대	1.8	8.9	23.2	23.2	8.9	7.1	26.8
	40대	1.4	4.1	20.3	31.1	12.2	18.9	12.2
	50대 이상	0.0	2.2	11.2	13.5	15.7	10.1	47.2
응답자 직업	화이트칼라	3.0	6.0	13.4	25.4	13.4	10.4	28.4
	블루칼라	0.0	15.0	12.5	30.0	12.5	12.5	17.5
	자영업	1.4	5.6	22.2	18.1	15.3	6.9	30.6
	주부	4.2	4.2	16.9	16.9	8.5	14.1	35.2
	은퇴자	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	무직/기타	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	16.7	50.0
응답자 학력	중졸 이하	0.0	0.0	14.3	14.3	14.3	0.0	57.1
	고졸	2.3	6.3	13.3	19.5	13.3	14.8	30.5
	대재 이상	2.5	6.7	20.8	24.2	10.8	7.5	27.5
결혼 여부	기혼	1.4	6.4	17.4	20.6	13.3	12.4	28.4
	미혼	7.7	7.7	15.4	25.6	5.1	2.6	35.9
가구 소득	저소득	4.8	9.5	28.6	9.5	9.5	4.8	33.3
	중소득	0.8	7.6	19.5	19.5	15.3	13.6	23.7
	고소득	3.4	5.1	12.7	25.4	9.3	9.3	34.7

라. 독일식 개인연금제도 도입

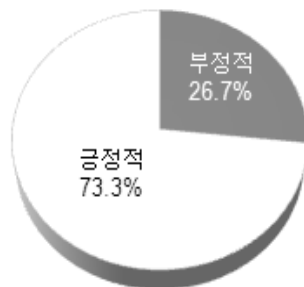
1) 조사 목적

- 새로운 개념의 개인연금제도에 대한 보험소비자의 의견을 조사함으로써, 향후 새로운 방식의 제도 도입 방향성과 그에 따른 세제혜택 제공 방식의 선호도를 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

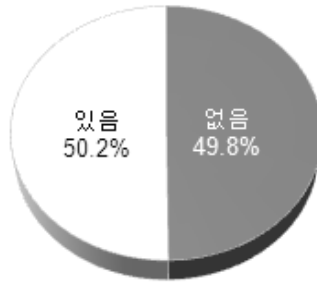
- 현재 독일에서는 가입자의 가구소득이 적을수록, 가족의 구성원 수가 많을수록 더 많은 세제혜택을 제공하는 개인연금제도가 도입되고 있음.
- 이러한 독일식의 새로운 개인연금제도 도입에 대해 응답자 10명 중 7명 이상이 긍정적(긍정적으로 생각하는 편 69.0% + 매우 긍정적 4.3%)인 견해를 밝힘.
 - 현행 개인연금제도를 벗어나 가입자의 가구소득 및 가족 수를 고려한 새로운 방식의 개인연금제도에 대한 니즈가 높아지고 있음을 반영한 결과라 판단됨.

〈그림 V-13〉 독일식 개인연금제도 도입 견해
(N=1,200)



- 한편, 독일식 새로운 개인연금제도 도입 시 가입 의향은 ‘있다’가 50.2%, ‘없다’가 49.8%로 반반임.

〈그림 V-14〉 독일식 개인연금제도 가입 의향
(N=1,200)



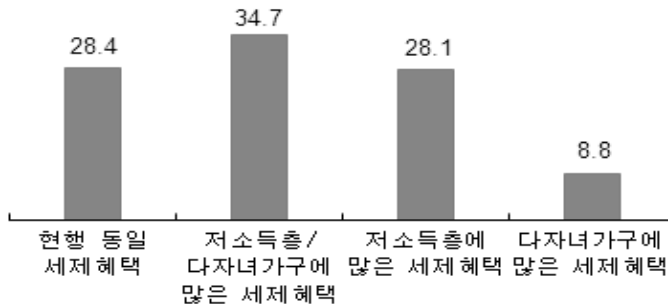
■ 향후 새로운 개인연금제도를 도입한다면 어떠한 세제혜택 제공 방식이 바람직한지 조사한 결과, 저소득층 또는 자녀가 많을수록 세제혜택을 많이 제공하는 방식이라는 응답이 34.7%로 가장 높음.

○ 다음으로 ‘현행과 동일한 세제혜택 방식을 고수해야 한다’(28.4%)와 ‘저소득층일수록 세제혜택을 많이 제공해야 한다’(28.1%)는 응답이 비슷한 수준으로 나타남.

－ 한편, 자녀가 많을수록 세제혜택을 많이 제공하는 방식(8.8%)에 대한 선호는 상대적으로 낮게 조사됨.

○ 보험소비자는 현행과 동일한 세제혜택 제공보다 새로운 방식의 세제혜택 니즈를 가진 것으로 판단됨.

〈그림 V-15〉 개인연금제도 도입 시 세제혜택 제공 방식
(N=1,200 / 단위: %)



3) 세부 분석

■ 독일식 개인연금제도 도입에 대한 의견: 특성별

- 독일식의 새로운 개인연금제도 도입에 대한 의견은 대부분의 계층에서 긍정적인 평가가 높게 나타남.
- 특히, 군지역(83.3%), 5인 이상 가족(81.1%), 세 자녀 이상 가족(82.8%)에서 80% 이상으로 높게 나타났으며, 응답자 학력이 높을수록, 가족 구성원 수와 자녀 수가 많을수록, 고소득층일수록 찬성 의견이 더 많이 나타나는 양상을 보임.

〈표 V-20〉 독일식 개인연금제도 도입에 대한 의견: 특성별

(단위: %)

특성별		부정적(매우+그런편)	긍정적(그런편+매우)
지역	대도시	23.0	77.0
	중소도시	32.6	67.4
	군지역	16.7	83.3
성별	남성	26.0	74.0
	여성	27.3	72.7
응답자 연령	20대	23.1	76.9
	30대	25.8	74.2
	40대	30.7	69.3
	50대 이상	26.4	73.6
응답자 직업	화이트칼라	25.2	74.8
	블루칼라	29.0	71.0
	자영업	24.0	76.0
	농/림/수산업	0.0	100.0
	주부	28.3	71.7
	은퇴자	54.5	45.5
	무직/기타	25.4	74.6
응답자 학력	중졸 이하	30.4	69.6
	고졸	27.1	72.9
	대재 이상	25.7	74.3
결혼 여부	기혼	27.2	72.8
	미혼	24.4	75.6
가족 구성원 수	1명	30.5	69.5
	2~3명	28.2	71.8
	4명	26.1	73.9
	5명 이상	18.9	81.1
자녀 수	없음	31.4	68.6
	1명	28.6	71.4
	2명	25.9	74.1
	3명 이상	17.2	82.8
가구 소득	저소득	30.4	69.6
	중소득	26.5	73.5
	고소득	23.9	76.1

■ 독일식 개인연금제도 가입 의향: 특성별

- 한편, 독일식 개인연금제도 가입 의향에 대해서는 있다는 응답자와 없다는 응답자가 비슷한 수준을 보임.

- 가입 의향자는 20대(63.9%), 화이트칼라(60.0%), 미혼자(62.0%)에서 60% 이상으로 특히 높았으며, 지역 규모가 클수록, 연령이 낮을수록, 학력이 높을수록, 가족 구성원 수와 자녀 수가 많을수록, 소득이 높을수록 가입 의향이 높은 것으로 분석됨.

〈표 V-21〉 독일식 개인연금제도 가입 의향: 특성별

(단위: %)

특성별		없음(전혀+별로)	있음(어느 정도+매우)
지역	대도시	46.6	53.4
	중소도시	52.3	47.7
	군지역	54.6	45.4
응답자 연령	20대	36.1	63.9
	30대	42.1	57.9
	40대	48.1	51.9
	50대 이상	61.1	38.9
응답자 직업	화이트칼라	40.0	60.0
	블루칼라	52.7	47.3
	자영업	51.0	49.0
	농/림/수산업	50.0	50.0
	주부	54.3	45.7
	은퇴자	72.7	27.3
	무직/기타	55.6	44.4
응답자 학력	중졸 이하	70.6	29.4
	고졸	52.2	47.8
	대재 이상	43.1	56.9
결혼 여부	기혼	52.5	47.5
	미혼	38.0	62.0
가족 구성원 수	1명	55.8	44.2
	2~3명	55.0	45.0
	4명	45.9	54.1
	5명 이상	44.4	55.6
자녀 수	없음	62.8	37.2
	1명	55.8	44.2
	2명	47.5	52.5
	3명 이상	44.8	55.2
가구 소득	저소득	60.8	39.2
	중소득	46.5	53.5
	고소득	46.0	54.0

- 향후 새로운 개인연금제도 도입 시 바람직한 세제혜택 제공 방식: 특성별
- 향후 도입할 개인연금제도의 세제혜택 제공 방식으로 대부분의 계층에서 저소득층 또는 자녀가 많을수록 세제혜택이 많이 제공되는 방식에 대해 높은 응답률을 기록함.
 - 한편, 현행과 동일한 세제혜택 방식의 경우 중소도시(32.6%), 40대(30.0%), 블루칼라(33.2%), 그리고 학력과 소득이 높을수록 상대적으로 높은 응답률이 나타남.

〈표 V-22〉 향후 새로운 개인연금제도 도입 시 바람직한 세제혜택 제공 방식: 특성별
(단위: %)

특성별		현행 동일 세제혜택	저소득층/ 다자녀가구에 많은 세제혜택	저소득층에 많은 세제혜택	다자녀가구에 많은 세제혜택
지역	대도시	26.0	35.4	31.3	7.3
	중소도시	32.6	34.3	23.4	9.6
	군지역	20.4	32.4	34.3	13.0
성별	남성	28.7	35.1	26.7	9.5
	여성	28.1	34.2	29.4	8.2
응답자 연령	20대	27.9	37.0	24.5	10.6
	30대	29.0	37.3	23.4	10.3
	40대	30.0	36.3	26.3	7.4
	50대 이상	27.4	31.3	33.2	8.1
응답자 직업	화이트칼라	28.2	38.4	24.3	9.2
	블루칼라	33.2	30.7	28.2	7.9
	자영업	28.5	31.2	31.2	9.1
	농/림/수산업	0.0	50.0	33.3	16.7
	주부	28.0	38.3	27.0	6.8
	은퇴자	36.4	18.2	36.4	9.1
	무직/기타	14.3	30.2	36.5	19.0
응답자 학력	중졸 이하	24.5	36.3	29.4	9.8
	고졸	28.3	33.4	30.1	8.2
	대재 이상	29.6	35.7	25.5	9.2
결혼 여부	기혼	28.1	34.6	28.6	8.7
	미혼	29.9	34.8	25.8	9.5
가구 소득	저소득	27.0	31.7	32.8	8.5
	중소득	28.3	36.9	26.3	8.5
	고소득	29.8	33.5	27.0	9.7

Ⅵ. 부동산 및 금융 자산

1. 주거 형태 및 보유 금융자산

1) 조사 목적

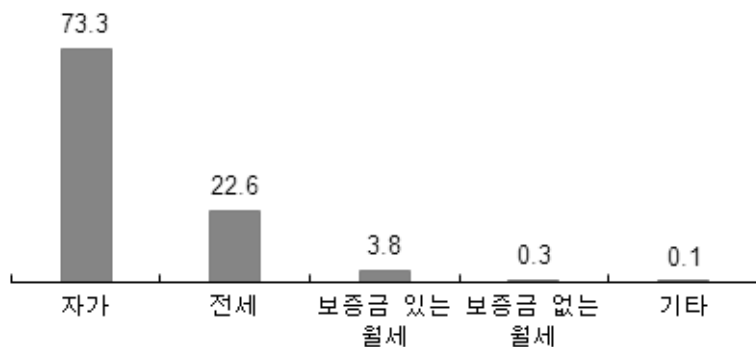
- 현 주거형태 및 금융자산을 파악하여 향후 보험회사의 경영전략을 지원하기 위함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 현재 살고 있는 집의 거주형태로는 자가가 73.3%로, 4명 중 약 3명 정도가 자기 소유의 집에서 거주하고 있는 한편, 전세는 22.6%, 월세는 4.1%로 26.7%가 전·월세로 거주하고 있는 것으로 조사됨.
- 자가의 경우, 주택 가격은 평균 2억 4,700만원인 가운데 서울은 4억원 이상, 인천/경기는 3억원 이상인 반면, 그 외 지역은 1억 5,000만원 내외 수준으로 수도권과 지방 간 가격 차이가 크게 나타남.
 - 전세의 경우, 평균 전세가는 1억으로 서울은 1억 3,000만원, 인천이 1억원, 그 외 지역은 1억원 미만으로 전세가 역시 수도권과 지방 간 차이가 큰 편임.
 - 월세의 경우 평균적으로 보증금 1,600만원에, 월세 30만원으로 조사됨.

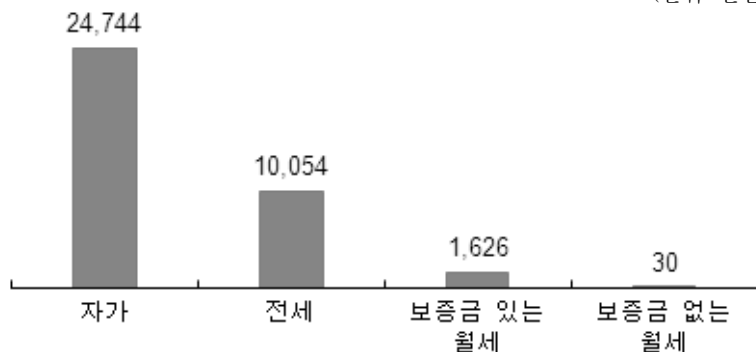
〈그림 VI-1〉 주거 형태

(N=1,200 / 단위: %)



〈그림 VI-2〉 주거 금액

(단위: 만원)



■ 가구 내 보유한 금융자산을 살펴보면, 자유저축(95.0%)과 보장성 보험(93.4%)은 대부분의 가구가 보유하고 있는 것으로 조사됨.

○ 적금/적립식 펀드는 43.8%, 정기예금/펀드는 34.9%, 저축성 보험은 34.3%, 주식/채권 등 직접투자는 4.6%만이 보유하고 있음.

■ 금융상품별 평균 보유액은 정기예금/펀드가 1,914만원으로 가장 많고, 직접투자가 1,550만원, 적금/적립식펀드가 1,245만원, 자유저축은 532만원으로 나타남.

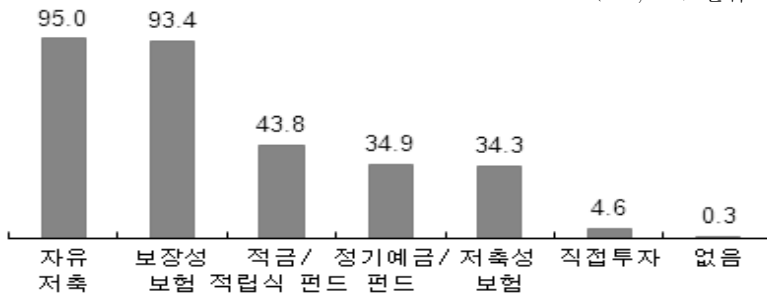
○ 목돈 만들기 및 굴리기 성격의 정기예금 및 적금, 펀드, 직접 투자의 예금액이 큰 반면, 수시 입출금이 가능한 자유저축은 상품의 특성상 가입률은 가장 높으나 예금액은 상대적으로 적은 특징을 보임.

■ 보험은 보장성 보험이 월 34만원, 저축성 보험은 월 29만원으로 보장성 보험의 납입금액이 더 많은 것으로 조사됨.

■ 현재 보유한 금융자산을 합산하면 가구당 평균 4,389만원을 보유하고 있는 것으로 조사됨.

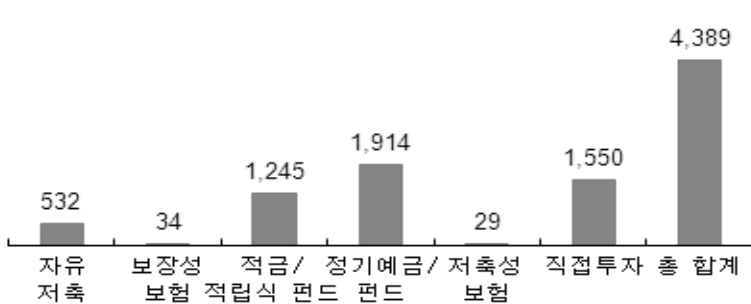
〈그림 VI-3〉 금융상품별 보유 여부

(N=1,200 / 단위: %)



〈그림 VI-4〉 금융상품별 보유 금액

(단위: 만원)



주: 1) 보장성 보험과 저축성 보험 금액은 월 납입 금액임.

2) 합계 산출 시 보험은 납입 횟수를 고려한 총 납입 금액을 포함하여 산출함.

3) 세부 분석

■ 주거 형태: 특성별 분석

- 자가는 서울, 인천/경기 등 수도권보다 군지역(81.5%)에서 80% 이상으로 높음.
 - － 또한, 세대주 연령이 높을수록 자가 응답률이 높아 50대(88.6%)와 60대 이상(89.5%) 중장년층의 경우 자가가 90%에 달함.
- 세대주 직업별로는 자영업자(83.5%)와 연 가구소득 5,000만원 이상(84.1%) 고소득에서 높음.
- 한편, 30대 이하의 젊은 세대주에서는 전세가 55.9%로 가장 많음.

〈표 VI-1〉 주거 형태: 특성별

(단위: %)

특성별		자가	전세	보증금 / 월세	월세	기타
거주지역	서울	68.0	28.1	3.6	0.4	0.0
	인천/경기	67.3	27.5	5.2	0.0	0.0
	대전/충청	85.7	12.6	1.7	0.0	0.0
	광주/전라	80.0	18.4	1.6	0.0	0.0
	대구/경북	77.8	16.7	5.6	0.0	0.0
	부산/울산/경남	76.0	20.8	3.1	0.0	0.0
	강원	71.8	15.4	2.6	7.7	2.6
지역	대도시	71.5	24.9	3.4	0.2	0.0
	중소도시	73.4	21.9	4.3	0.4	0.0
	군지역	81.5	13.9	2.8	0.9	0.9
세대주 연령	30대 이하	32.2	55.9	11.8	0.0	0.0
	40대	72.8	24.6	1.3	1.0	0.3
	50대	88.6	9.7	1.4	0.3	0.0
	60대 이상	89.5	8.1	2.5	0.0	0.0
세대주 직업	화이트칼라	65.3	30.9	3.6	0.0	0.2
	블루칼라	63.4	28.6	6.7	1.3	0.0
	자영업	83.5	13.6	2.8	0.0	0.0
	농/림/수산업	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	주부	64.7	35.3	0.0	0.0	0.0
	은퇴자	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0
	무직/기타	79.7	14.9	4.1	1.4	0.0
가구 소득	저소득	62.1	26.6	10.6	0.7	0.0
	중소득	72.3	25.4	2.0	0.4	0.0
	고소득	84.1	14.8	0.9	0.0	0.3

■ 자가 주택 금액: 특성별 분석

- 자가 주택의 가격은 서울이 4억 3,738만원으로 가장 높았고, 인천/경기도 3억 497만원으로 높은 반면, 그 외 지역은 2억원 미만으로 수도권과 주택 가격 격차가 매우 크게 남.
- 한편, 세대주 직업이 화이트칼라(2억 7,533만원), 자영업(2억 6,907만원), 학력은 대재 이상(2억 9,065만원), 그리고 연 가구 소득 5,000만원 이상(3억 1,294만원) 고소득 가구의 주택가격이 상대적으로 더 높음.

〈표 VI-2〉 자가 주택 금액: 특성별

(단위: %)

특성별		1,5억원 미만	1,5~ 3억원 미만	3~5억원 미만	5억원 이상	무응답
거주 지역	서울	2.3	15.7	45.3	36.6	0.0
	인천/경기	5.2	41.6	43.3	9.9	0.0
	대전/충청	51.0	47.1	2.0	0.0	0.0
	광주/전라	80.0	16.0	1.0	3.0	0.0
	대구/경북	60.2	35.7	3.1	1.0	0.0
	부산/울산/경남	28.1	60.3	11.6	0.0	0.0
	강원	25.0	25.0	0.0	0.0	50.0
지역	대도시	14.9	37.6	31.1	16.4	0.0
	중소도시	31.9	40.9	19.3	6.2	1.8
	군지역	80.7	9.1	2.3	0.0	8.0
세대주 직업	화이트칼라	20.0	38.2	31.3	10.2	0.4
	블루칼라	47.9	38.0	7.7	4.2	2.1
	자영업	23.1	36.3	25.4	13.5	1.7
	농/림/수산업	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	주부	27.3	45.5	18.2	9.1	0.0
	은퇴자	22.7	40.9	27.3	4.5	4.5
	무직/기타	50.8	22.0	11.9	10.2	5.1
세대주 학력	중졸 이하	60.9	24.1	4.6	4.6	5.7
	고졸	31.6	37.1	21.4	8.8	1.1
	대재 이상	17.3	38.1	30.1	13.4	1.2
가구 소득	저소득	51.6	30.8	8.8	4.9	3.8
	중소득	29.7	38.2	23.4	7.0	1.7
	고소득	14.2	36.8	31.1	17.9	0.0

■ 전세 금액: 특성별 분석

- 전세금 역시 서울이 1억 3,880만원으로 가장 높았고, 인천/경기도 1억 973만원으로 높은 반면, 그 외 지역은 9,000만원 미만으로 수도권과 전세 가격 차이를 보임.
- 한편, 전세금은 화이트칼라(1억 505만원), 자영업(1억 1,438만원), 대재이상(1억 458만원) 세대주와 연 가구소득 5,000만원 이상(1억 2,422만원) 고소득 가구가 상대적으로 더 높게 나타남.

〈표 VI-3〉 전세 금액: 특성별

(단위: %)

특성별		6천 만원 미만	6천 만원~ 1억원 미만	1억~1억 5천만원 미만	1억 5천만원 이상	평균 (만원)
거주 지역	서울	12.7	26.8	18.3	42.3	13,880
	인천/경기	11.6	30.5	30.5	24.2	10,973
	대전/충청	33.3	20.0	33.3	13.3	8,933
	광주/전라	60.9	39.1	0.0	0.0	5,309
	대구/경북	61.9	28.6	9.5	0.0	5,171
	부산/울산/경남	25.0	57.5	12.5	5.0	7,525
	강원	50.0	33.3	16.7	0.0	5,633
지역	대도시	19.3	34.3	20.0	26.4	11,211
	중소도시	22.4	35.3	23.3	16.4	9,327
	군지역	80.0	13.3	0.0	6.7	4,727
세대주 직업	화이트칼라	16.9	34.6	29.2	19.2	10,505
	블루칼라	32.8	40.6	14.1	12.5	8,348
	자영업	20.7	29.3	12.1	34.5	11,438
	주부	33.3	16.7	16.7	33.3	11,667
	은퇴자	50.0	0.0	0.0	0.0	2,000
	무직/기타	63.6	18.2	0.0	18.2	7,464
세대주 학력	중졸 이하	100.0	0.0	0.0	0.0	3,517
	고졸	29.4	37.3	9.8	21.6	9,348
	대재 이상	17.9	32.7	27.2	21.6	10,718
가구 소득	저소득	43.6	32.1	15.4	7.7	7,279
	중소득	19.1	32.6	24.1	23.4	10,718
	고소득	7.7	38.5	17.3	34.6	12,422

■ 금융상품별 보유율: 특성별 분석

- 전반적으로 대재 이상, 화이트칼라의 고학력 세대주와 고소득 가구와 가족 구성원 수가 많을수록 각 금융상품의 보유율이 상대적으로 높는데, 가족이 5명 이상인 경우 금융상품 보유율은 오히려 떨어지는 특징을 보임.
- 자유저축과 보장성 보험 보유율은 대부분 계층에서 90% 이상으로 높은 가운데, 60대 이상(85.6%), 중졸 이하(67.7%)에 해당하는 고연령, 저학력 층 세대주의 보장성 보험 보유율이 상대적으로 낮은 특징을 보임.
- 적금 및 적립식 펀드와 같이 목돈 모으기 상품은 30대 이하(50.2%), 40대 (48.9%), 화이트칼라(56.5%), 대재 이상(50.6%)의 비교적 젊은 고학력 세

대주의 가입률이 높게 나타남.

- 정기예금 및 펀드와 같은 목돈 굴리기 상품은 군지역(45.4%), 40대 이상, 화이트칼라(38.5%)의 세대주에서 상대적으로 높음.
- 저축성 보험 보유율은 40대(44.7%), 화이트칼라(39.4%)와 자영업(38.4%), 대재이상(40.5%)의 고학력 세대주에서 높음.

〈표 VI-4〉 금융상품별 보유율: 특성별

(단위: %)

특성별		자유저축	보장성 보험	적금/ 적립식 펀드	정기예금/ 펀드	저축성 보험	직접 투자
지역	대도시	96.4	96.3	40.7	33.1	35.2	5.2
	중소도시	94.3	91.7	47.7	34.7	33.0	4.5
	군지역	90.7	87.0	39.8	45.4	35.2	1.9
세대주 연령	30대 이하	95.5	95.1	50.2	27.8	33.5	5.3
	40대	94.8	97.1	48.9	35.9	44.7	5.5
	50대	95.6	95.3	41.0	35.7	38.2	5.8
	60대 이상	94.0	85.6	36.1	38.9	18.6	1.4
세대주 직업	화이트칼라	96.7	98.1	56.5	38.5	39.4	7.1
	블루칼라	97.3	91.1	34.4	30.8	25.4	2.2
	자영업	93.2	93.4	41.6	32.9	38.4	4.2
	농/림/수산업	86.7	86.7	20.0	40.0	13.3	0.0
	주부	94.1	88.2	17.6	35.3	35.3	0.0
	은퇴자	100.0	83.3	29.2	58.3	16.7	4.2
	무직/기타	89.2	79.7	27.0	29.7	17.6	1.4
세대주 학력	중졸 이하	91.9	67.7	26.3	37.4	14.1	0.0
	고졸	94.8	95.2	40.8	33.2	31.8	3.3
	대재 이상	95.9	96.3	50.6	36.4	40.5	7.0
가구 소득	저소득	95.9	82.6	28.7	32.1	14.7	2.0
	중소득	93.9	95.7	47.4	36.8	35.3	3.4
	고소득	96.0	98.9	50.6	34.4	48.9	8.5

■ 금융상품별 보유 금액: 특성별 분석

- 전반적으로 미혼보다 기혼자의 금융상품별 보유액이 많은 가운데 총 금융 자산은 기혼이 4,557만원으로 미혼(3,647만원)에 약 900만원 더 많음.
- 또한, 가구 소득이 높을수록 금융상품별 보유액이 많은 가운데 정기예금/펀드는 저소득(2,172만원) 가구가 더 많아 특징적임.

- 세대주 연령별로는 50대의 금융자산이 5,322만원으로 가장 많은데, 그동안 경제활동에 따른 소득 증대와 자녀의 성장 등으로 다른 연령대 보다 자산 보유액이 더 많은 것으로 판단됨.
- 자유저축은 군지역(256만원)이 대도시 및 중소도시의 절반 정도 수준으로 지역 간의 차이를 보임.
 - － 적금/적립식 펀드 역시 군지역(878만원)의 보유액이 대도시 및 중소도시 대비 500만원 정도 적음.
- 그러나 정기예금/펀드는 군지역(2,206만원)이 대도시 및 중소도시에 비해 더 많은 것으로 나타남.

〈표 VI-5〉 금융상품별 보유 금액: 특성별

(단위: 만원)

특성별		자유저축	보장성 보험	적금/ 적립식 펀드	정기예금 /펀드	저축성 보험	합계
지역	대도시	556	32	1,248	1,776	26	3,976
	중소도시	560	37	1,305	1,977	32	4,947
	군지역	256	27	878	2,206	26	3,789
세대주 연령	30대 이하	424	30	1,052	1,125	29	2,917
	40대	493	39	1,520	1,449	29	4,670
	50대	620	37	1,295	2,017	29	5,322
	60대 이상	556	25	1,000	2,744	27	4,161
결혼여부	기혼	542	34	1,265	2,016	28	4,557
	미혼	489	30	1,165	1,388	31	3,647
가구 소득	저소득	390	22	797	2,172	22	2,752
	중소득	504	34	1,149	1,819	25	4,245
	고소득	693	41	1,599	1,875	35	5,934

주: 1) 보장성 보험과 저축성 보험 금액은 월 납입금액임.

2) 합계 산출 시 보험은 납입 횟수를 고려한 총 납입금액을 포함하여 산출함.

2. 가계 위험 관련

가. 가계 대출 실태

1) 조사 목적

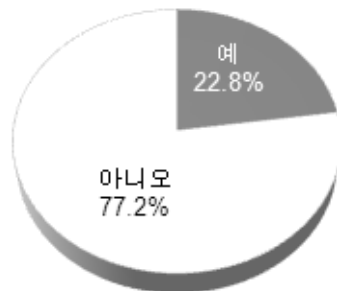
- 현재 가계부채 급증에 따른 우려가 커지는 상황에서 가계 대출 실태를 통해 가계의 경제적 리스크를 파악하고자 함.

2) 조사 결과 및 시사점

- 현재 금융기관 및 지인 등으로부터 신용 또는 담보대출을 받은 가구는 전체 22.8%로, 10가구 중 약 2가구 꼴로 조사됨.
- 대출 기관(N=273)으로는 은행이 80.6%로 압도적으로 많고, 그 외 비은행 금융기관(9.9%), 보험회사(7.7%), 카드회사(3.7%) 등을 통해 대출을 받은 것으로 나타남.

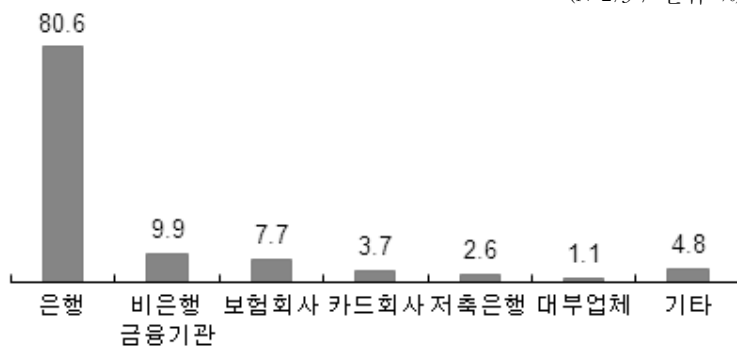
〈그림 VI-5〉 대출 여부

(N=1,200)



〈그림 VI-6〉 대출 기관

(N=273 / 단위: %)

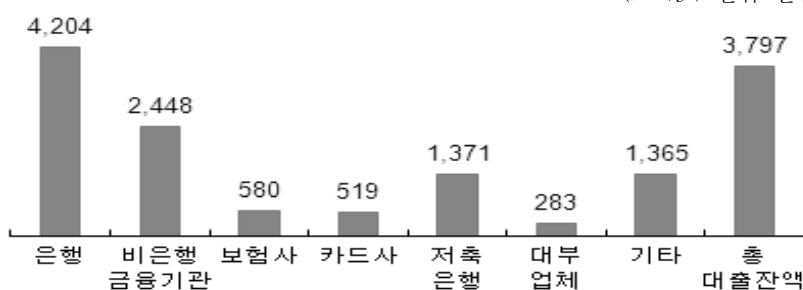


■ 조사시점을 기준으로 대출 잔액을 조사한 결과, 총 대출 잔액은 평균 3,797만원으로 조사됨.

○ 대출 기관별로는 은행이 4,204만원으로 가장 많았고, 다음으로 비은행 금융기관(2,448만원), 저축은행(1,371만원) 등 은행권의 대출 금액이 많았으며, 보험사(580만원), 카드사(519만원), 대부업체(283만원)의 대출 금액은 600만원 미만의 수준임.

〈그림 VI-7〉 대출 잔액

(N=273 / 단위: 만원)

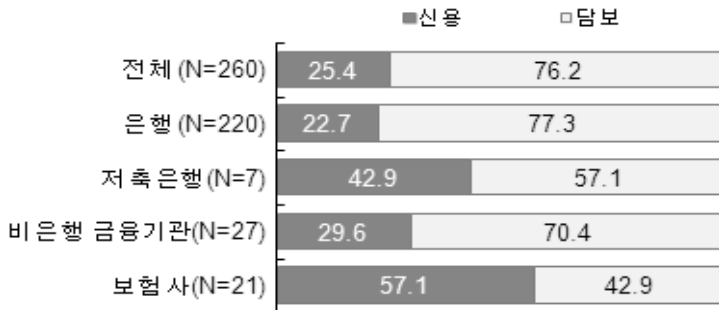


■ 대출 형태로는 전체적으로 담보대출이 76.2%로 신용대출(25.4%)에 약 3배에 달함.

- 대출기관별 대출형태를 살펴보면, 은행(77.3%)과 비은행 금융기관(70.4%)은 담보대출이 70% 이상으로 많고, 저축은행은 담보대출이 57.1%, 신용대출이 42.9%로 제1금융권보다 신용대출이 높음.
- 보험사는 신용대출이 57.1%로 담보대출(42.9%) 보다 높음.

〈그림 VI-8〉 대출 형태

(단위: %)



3) 세부 분석

■ 대출 여부: 특성별 분석

- 대출 가구 비중은 서울(29.2%)을 포함한 대도시(24.6%)가 다른 지역 대비 상대적으로 높고, 세대주 연령별로는 40대(30.1%)에서 상대적으로 가장 높음.
 - 이는 주택 마련, 자녀 학비 및 양육비 등으로 가계 소비가 가장 많은 시기라는 점이 반영된 것으로 보임.
- 또한, 미혼보다 기혼(26.0%), 기혼자에서도 자녀가 있는 계층과 가구 소득이 높을수록 대출률이 상대적으로 높음.

〈표 VI-6〉 대출 여부: 특성별

(단위: %)

특성별		예	아니오
거주지역	서울	29.2	70.8
	인천/경기	25.4	74.6
	대전/충청	18.5	81.5
	광주/전라	24.8	75.2
	대구/경북	23.8	76.2
	부산/울산/경남	11.5	88.5
	강원	15.4	84.6
지역	대도시	24.6	75.4
	중소도시	22.5	77.5
	군지역	14.8	85.2
세대주 연령	30대 이하	20.4	79.6
	40대	30.1	69.9
	50대	23.8	76.2
	60대 이상	15.4	84.6
결혼여부	기혼	26.0	74.0
	미혼	8.1	91.9
자녀 수	없음	13.5	86.5
	1명	29.1	70.9
	2명	29.9	70.1
	3명 이상	31.0	69.0
가구 소득	저소득	11.9	88.1
	중소득	24.1	75.9
	고소득	29.5	70.5

■ 대출 기관: 특성별 분석

- 은행을 통한 대출은 모든 계층에서 높은 가운데, 60대 이상(72.7%)의 세대주(72.7%), 블루칼라(69.0%), 저소득 가구(51.4%)의 은행 대출은 상대적으로 낮은 반면, 비은행 금융기관을 통한 대출이 상대적으로 높음.
- 저소득 가구의 경우 신용도가 낮아 은행에서 신용대출을 받기 어려워 은행 외의 금융기관을 찾는 경우가 많은 것으로 분석됨.

〈표 VI-7〉 대출 기관: 특성별

(단위: %)

특성별		은행	비은행 금융 기관	보험 회사	기타	카드 회사	저축 은행	대부 업체
지역	대도시	77.5	11.6	9.4	6.5	5.8	1.4	0.7
	중소도시	88.2	3.4	6.7	2.5	0.8	4.2	1.7
	군지역	50.0	43.8	0.0	6.3	6.3	0.0	0.0
세대주 연령	30대 이하	80.0	8.0	6.0	6.0	0.0	2.0	0.0
	40대	84.9	6.5	7.5	4.3	5.4	6.5	2.2
	50대	80.2	10.5	10.5	4.7	2.3	0.0	0.0
	60대 이상	72.7	18.2	4.5	4.5	6.8	0.0	2.3
세대주 직업	화이트칼라	89.1	5.0	7.9	3.0	1.0	1.0	0.0
	블루칼라	69.0	16.7	7.1	7.1	7.1	2.4	2.4
	자영업	82.0	9.0	7.2	5.4	4.5	3.6	1.8
	농/림/수산업	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	주부	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	은퇴자	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	무직/기타	50.0	25.0	8.3	8.3	8.3	0.0	0.0
가구 소득	저소득	51.4	14.3	8.6	25.7	2.9	0.0	0.0
	중소득	83.6	9.7	6.0	0.7	3.7	5.2	1.5
	고소득	86.5	8.7	9.6	2.9	3.8	0.0	1.0

주: 군지역, 농/림/수산업, 주부, 은퇴자, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

■ 총 대출 잔액: 특성별 분석

- 총 대출잔액은 인천/경기(4,846만원)와 서울(4,069만원) 등 수도권 지역이 다른 지역 대비 상대적으로 더 많은 것으로 나타남.
- 또한, 저소득 가구보다 중소득(3,997만원), 고소득(3,914만원) 가구, 그리고 자가 주택자(4,163만원)의 대출잔액이 4,000만원 내외 수준으로 더 높음.

〈표 VI-8〉 총 대출 잔액: 특성별

(단위: %)

특성별		1,500만원 미만	1,500~5,000 만원 미만	5,000만원 이상	평균 (만원)
거주 지역	서울	17.6	44.6	37.8	4,069
	인천/경기	11.4	39.8	48.9	4,846
	대전/충청	9.1	72.7	18.2	3,159
	광주/전라	51.6	38.7	9.7	1,965
	대구/경북	33.3	40.0	26.7	3,357
	부산/울산/경남	36.4	40.9	22.7	2,473
	강원	33.3	33.3	33.3	3,917
가구 소득	저소득	42.9	37.1	20.0	2,683
	중소득	17.9	47.8	34.3	3,997
	고소득	21.2	40.4	38.5	3,914
월 납입 보험료	30만원 이하	33.8	39.7	26.5	3,118
	31만원~60만원	19.5	43.9	36.6	3,963
	61만원 이상	17.1	46.3	36.6	4,111

■ 대출 형태: 특성별 분석

- 전반적으로 담보대출이 많은 가운데, 세대주 연령이 높을수록 담보대출률이 높게 나타남.
- 직업별로는 화이트칼라보다 블루칼라(73.7%)와 자영업(83.0%)에서, 거주 형태로는 자가 주택자(85.1%)에서 동 대출률이 높음.
- 반면, 신용대출의 경우 세대주 연령이 낮을수록 상대적으로 높고, 전세자에서 73.2%로 신용대출률이 더 높게 나타남.

〈표 VI-9〉 대출 형태: 특성별

(단위: %)

특성별		담보 대출	신용 대출
세대주 연령	30대 이하	68.1	31.9
	40대	75.3	27.0
	50대	77.1	24.1
	60대 이상	85.4	17.1
세대주 직업	화이트칼라	67.7	32.3
	블루칼라	73.7	28.9
	자영업	83.0	18.9
	농/림/수산업	100.0	0.0
	주부	100.0	50.0
	은퇴자	100.0	0.0
	무직/기타	80.0	20.0
거주형태	자가	85.1	15.8
	전세	31.7	73.2
	월세	50.0	50.0

주: 농/림/수산업, 주부, 은퇴자, 무직/기타, 월세는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

나. 가계 리스크 대처 방안

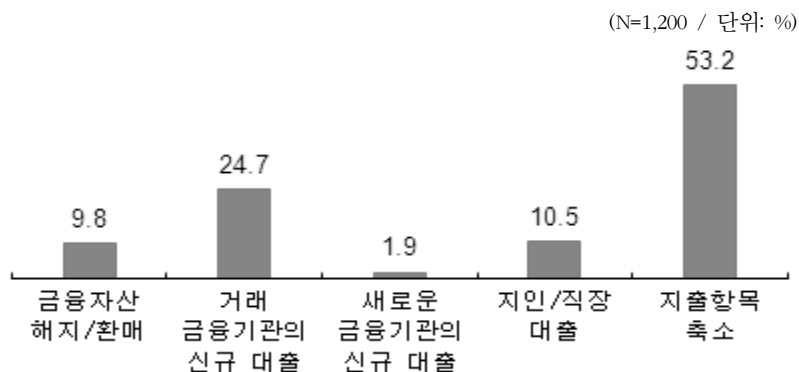
1) 조사 목적

- 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

- 소득 이상의 돈이 필요할 경우, 필요한 자금 마련 방법으로 ‘지출항목을 줄이겠다’는 응답이 53.2%로 가장 많음.
- 다음으로 ‘거래 금융기관의 신규 대출’이 24.7%, ‘지인 및 직장에서 빌릴 것’ 10.5%, ‘금융자사 해지 및 환매’는 9.8%로 가장 적음.

〈그림 VI-9〉 소득 이상의 자금 필요시 마련 방법(1)

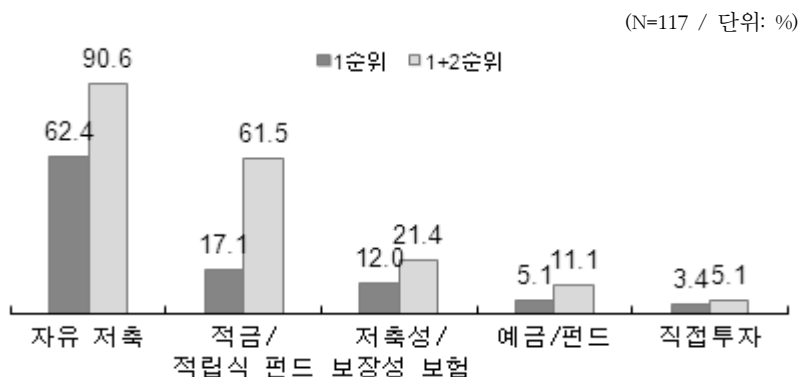


■ 필요한 자금조달을 위해 금융자산을 해지/환매하겠다는 응답자(N=117)를 대상으로 해약의 우선순위를 조사한 결과 1순위로는 자유저축이 62.4%로 가장 많았고, 다음으로 적금/적립식 펀드(17.1%), 보험(12.0%), 예금/펀드(5.1%), 직접투자(3.4%)의 순으로 나타남.

○ 1+2순위에서는 자유저축에 이어 적금/적립식 펀드도 61.5%로 높게 나타남.

○ 보험상품의 경우 중도 해지 시 원금손실이 크고 목돈마련보다 위험을 대비한 상품의 특성상 해약 의향이 상대적으로 낮은 것으로 판단됨.

〈그림 VI-10〉 소득 이상의 자금 필요시 마련 방법(2)



3) 세부 분석

■ 소득 이상 자금 필요 시 마련 방법: 특성별

- 지출항목 축소는 여성(56.6%), 기혼 여성(57.5%), 50대 이상(60.2%)의 중장년층, 그리고 가구 소득이 낮을수록 높게 나타남.
- 반면, 거래 금융기관의 신규대출은 남성(28.4%), 기혼 남성(30.6%), 30대(27.8%)와 40대(30.1%), 그리고 고소득(31.3%) 가구에서 상대적으로 높음.

〈표 VI-10〉 소득 이상 자금 필요시 마련 방법: 특성별

(단위: %)

특성별		금융자산 해지/환매	거래 금융기관 신규대출	새로운 금융기관 신규대출	지인/ 직장대출	지출항목 축소
성	남성	9.0	28.4	1.9	11.1	49.7
	여성	10.5	21.1	2.0	9.9	56.6
연령	20대	10.6	22.1	1.0	13.5	52.9
	30대	10.3	27.8	2.8	12.7	46.4
	40대	11.1	30.7	3.3	7.4	47.4
	50대 이상	8.3	20.6	1.1	9.8	60.2
결혼여부 × 성	기혼 남성	8.0	30.6	2.2	10.0	49.2
	미혼 남성	12.2	20.6	0.8	15.3	51.1
	기혼 여성	10.2	20.8	2.1	9.3	57.5
	미혼 여성	12.2	22.2	1.1	13.3	51.1
가구 소득	저소득	4.4	14.0	1.0	15.7	64.8
	중소득	9.9	26.1	2.3	8.3	53.3
	고소득	13.9	31.3	2.0	9.7	43.2

부 록: 설문지

2012년도 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.

2012년 3월

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. 연령	※ 응답자가 세대주인 경우, 본인 연령을 세대주 란에도 기재 본인 (만____세) 세대주 (만____세)  만 20세 미만 면접 중단  만 20세 미만 면접 중단	
SQ2. 성	① 남성	② 여성
SQ3. 결혼여부	① 기혼	② 미혼
SQ4. 세대주 확인	○○님께서 현재 ○○님 가구의 세대주이십니까? ① 예 ② 아니오	
SQ5. 가족 구성원	총 가족 수: (____명) 자녀 수: (총 ____명 = 아들 ____명 + 딸 ____명)	
SQ6. 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	
SQ7. 거주규모	① 대도시	② 중소도시 ③ 군지역

♠ 생명보험 가입실태 ♠

문1. 본인을 포함하여 ○○님 댁(가구)에서는 현재 가입한 생명보험이 있으십니까?

① 있다  **문2번으로**

② 없다  **문12번으로**

문2. (문1에서 ①번 응답자만) 본인을 포함하여 ○○님 댁(가구)에서 가입한 생명보험 상품 종류와 가입한 보험상품별 가입 건수를 말씀해 주십시오.

보험상품 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	변액연금	① 가입 ② 비가입	____건
	변액유니버설	① 가입 ② 비가입	____건
	변액종신	① 가입 ② 비가입	____건

문3. ○○님 본인을 포함한 ○○님 댁(가구)에서 가입하신 생명보험에서 다음 항목 (위험)으로 보험금을 지급받은 경험이 있는 경우를 모두 말씀해 주십시오(복수 응답 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 가입당시 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 불만족 하는 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 2개월 초과~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 보험상품의 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.

보험상품 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(공무원, 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	변액보험	변액연금	__건		
		변액유니버설	__건		
		변액종신	__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 세제
혜택 유리 |
| ⑦ 기타(직접기재: _____) | |

문8. ○○님(본인)께서 최근 3년 내(2009년~2011년) 가입하신 생명보험 상품 종류와 보험회사(보기3)를 말씀해 주시고, 가입한 생명보험 상품에 대해 계약 시기대했던 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.

보험상품 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(공무원, 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	변액연금		①	②	③	④	⑤
	변액유니버설		①	②	③	④	⑤
	변액종신		①	②	③	④	⑤

(보기3) 보험 회사

① 대한생명	② 삼성생명	③ 교보생명
④ 흥국생명	⑤ 농심자생명	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 뉴욕생명	⑲ ING생명	⑳ AIA생명(구 AIG생명)
㉑ 라이나생명	㉒ 푸르덴셜생명	
㉓ 우체국	㉔ 농협 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		생명보험사 제공 서비스 만족도				
		매우 불만족	불만족 하는편	보통	만족 하는편	매우 만족
9-1	(자세한 설명, 친절한 태도, 신속한 계약절차) 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 ①~⑩ 응답자만 (보험금의 신속한 지급 등) 보상서비스	①	②	③	④	⑤

문10. ○○님께서서는 보험사가 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) 그렇다면, 가격이 어느 정도 저렴하면 보험사를 변경하시겠습니까?

(매월 내는 보험료에 _____%가 저렴하면 변경하겠다)

문11-2. (문10에서 ②번 응답자만) 보험사를 변경하지 않으시겠다면, 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? 보험상품별로 가입 의향과 선호하는 가입경로(보기4), 선호이유(보기5) 2가지를 보기를 참조하여 말씀해 주십시오.

항목		향후 보험 가입 의향				선호 가입 경로 (보기4)	선호 이유 (보기5)	
		전혀 없다	별로 없다	약간 있다	매우 많다		이유 1	이유 2
12-1	질병치료중점보장보험(암보험 등)	①	②	③	④			
12-2	재해중점보장보험	①	②	③	④			
12-3	종신보험	①	②	③	④			
12-4	저축성보험(저축중심, 보장성 저축)	①	②	③	④			
12-5	연금보험(공무원, 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	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(직접기재: _____)

♠ 손해보험 가입실태 ♠

문14. ○○님 본인을 포함하여 ○○님 댁(가구)에서는 현재 가입한 손해보험이 있으십니까?

- ① 있다  **문15번으로** ② 없다  **문22번으로**

문15. (문14에서 ①번 응답자만) ○○님 본인을 포함한 ○○님 댁(가구) 가입한 손해보험 상품 종류와 가입한 보험상품별 가입건수를 말씀해 주십시오.

보험상품 종류			가입 여부	가입건수
15-1	자동차보험(개인용 승용차)		① 가입 ② 비가입	___ 건
15-2	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
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 댁(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  **문22번으로**

문18. (문17에서 ①번 응답자만) ○○님(본인)께서 가입한 손해보험 상품 종류와 해당 보험상품의 가입건수를 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.

보험상품 종류			가입 여부	가입 건수	가입 경로 (보기1)	가입 이유 (보기2)
18-1	자동차보험(개인용 승용차)		① 가입 ② 비가입	___건		
18-2	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		
18-3	상해보험(여행, 교통상해 1년 이내)		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 세계 |
| ⑦ 기타(직접기재: _____) | 혜택 유리 |

문19. ○○님(본인)께서 최근 3년 내(2009~2011년) 가입하신 손해보험 상품 종류와 보험회사(보기6)를 말씀해 주시고, 가입한 손해보험 상품에 대해 계약 시기대했던 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.

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(직접기재: _____)			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 차티스손해보험(구 AIG, AHA손해보험) ⑪ 에이스(ACE)화재

⑫ AXA손해보험(구 교보AXA손해보험, 구 교보자동차보험)
 ⑬ 더케이손해보험회사(구 교원나라 자동차보험)
 ⑭ 에르고다음다이렉트(구 다음다이렉트자동차보험) ⑮ 현대하이카다이렉트

⑯ 우체국 ⑰ 농협 등 기타공제

⑱ 기타(직접기재: _____)

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 문22번으로 가주세요.

항목		자동차보험사 제공 서비스 만족도				
		매우 불만족	불만족 하는편	보통	만족 하는편	매우 만족
20-1	(자세한 설명, 신속한 계약절차 등) 계약 체결할 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 보상경험이 있는 경우만 응답 (신속한 사고처리 등) 보상서비스	①	②	③	④	⑤

문21. (문18-1에서 자동차보험 가입자만) ○○님께서는 보험사가 마음이 들지 않더라도 가격이 저렴하다면, 현재 가입하고 있는 손해보험회사에서 다른 손해보험회사로 자동차보험을 변경할 의향이 있으십니까?

① 있다 **☞ 문21-1번으로**

② 없다 **☞ 문21-2번으로**

문21-1. (문21에서 ①번 응답자만) 그렇다면, 가격이 어느 정도 저렴하면 자동차보험회사를 변경하시겠습니까?

(연간 내는 보험료의 _____%가 저렴하면 변경하겠다)

문21-2. (문21에서 ②번 응답자만) 자동차보험회사를 변경하지 않으시겠다고, 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()

문22. ○○님(본인)께서는 향후 1년 내 손해보험 상품에 가입할 의향이 있으십니까? 또한, 향후 손해보험 상품에 가입시(보험가입 의향 ③, ④번 응답자) 어느 경로를 통해 보험에 가입하시겠습니까? 보험상품별로 가입의향과 선호하는 가입경로(보기4), 선호이유(보기5) 2가지를 보기를 참조하여 말씀해 주십시오.

항 목			향후 보험 가입 의향				선호 가입 경로 (보기4)	선호 이유 (보기5)	
			전혀 없다	별로 없다	약간 있다	매우 많다		이유 1	이유 2
22-1	자동차보험(개인용 승용차)		①	②	③	④			
22-2	장기 손해 보험	상해(운전자보험 등)	①	②	③	④			
		건강(의료비, 질병 등)	①	②	③	④			
		종합(재물+상해)	①	②	③	④			
		저축성 보험(개인연금)	①	②	③	④			
		어린이보험	①	②	③	④			
22-3	상해보험(여행, 교통상해 등)		①	②	③	④			
22-4	통합보험		①	②	③	④			
22-5	기타(직접기재: _____)		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: _____) |

문23. ○○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(직접기재: _____) |

♠ 주요 판매채널(대면채널, 방카슈랑스, 인터넷 등) ♠

※ 문24~문25는 문7 또는 문18 ‘가입경로’에서 ‘보험설계사, 보험회사 소속 대리점’을 통한 보험 가입자만 응답해 주십시오.

문24. (문7 또는 문18 ‘가입경로’에서 ‘보험설계사, 보험회사 소속 대리점’을 통한 가입자만) ○○님이 가장 최근에 가입한 보험 계약의 경우 계약 시 보험설계사와 어떠한 관계였습니까?

- ① 친인척, 친구, 이웃, 동호회 등 지인 ② 전혀 모르는 사이

문25. (문7 또는 문18 ‘가입경로’에서 ‘보험설계사, 보험회사 소속 대리점’을 통한 가입자만) 보험설계사와 보험계약 시 보험상품 및 약관과 관련한 다음의 각 항목들에 대해 동의하는 정도를 말씀해 주십시오.

보기	전혀 그렇지 않다 ①-----②-----③-----④-----매우 그렇다 ⑤
----	--

	항목	평가
25-1	보험설계사가 나에게 필요한 보험상품을 권유했다	
25-2	보험설계사가 보험계약 체결 시 보험상품 및 약관에 대해 충분히 설명했다	
25-3	나는 보험계약 체결 시 보험상품 및 약관 내용에 대한 보험설계사의 설명을 관심 있게 들었다	
25-4	나는 현재 계약한 보험상품 또는 약관을 충분히 이해하고 있다	

※ 문26~문26-1은 문7 또는 문18 ‘가입경로’에서 ‘TV 쇼핑채널(홈쇼핑)’을 통한 보험 가입자만 응답해 주십시오.

문26. (문7 또는 문18 ‘가입경로’에서 ‘TV 쇼핑채널(홈쇼핑)’을 통한 가입자만) ○○님께서 TV 쇼핑채널(홈쇼핑)에서 구매하신 보험상품에 대해 보험사고 보상 처리를 하신 경험이 있으십니까?

- ① 있다  문26-1번으로 ② 없다  문27번으로

문26-1. (문26에서 ①번 응답자만) TV 쇼핑채널(홈쇼핑)에서 구매한 보험상품에 대한 보험사고 보상절차에 어려움은 없으셨습니까?

- ① 매우 어려웠다 ② 다소 어려웠다 ③ 보통이었다
④ 다소 편리했다 ⑤ 매우 편리했다

※ 문27번은 문7 또는 문18 ‘가입경로’에서 ‘은행, 증권회사’를 통한 보험 가입자만 응답해 주십시오.

문27. (문7 또는 문18 ‘가입경로’에서 ‘은행, 증권회사’를 통한 가입자만) 은행 또는 증권회사에서 보험상품 구매 시 발생하는 관행과 관련한 다음의 각 항목들에 대해 응답해 주세요.

항목		예	아니오
27-1	은행 또는 증권회사에서 대출을 받기 위해 보험계약을 체결한 적이 있다	①	②
27-2	은행 또는 증권회사에서 특정 보험회사 상품만을 위주로 구입을 권유한다	①	②

♠ 소비자보호 ♠

문28. ○○님께서서는 보험금 지급관련 불만족 시 보험협회나 금융감독원을 통한 민원상담 및 분쟁조정 신청제도에 대해 알고 계십니까?

① 안다

② 모른다

문29. ○○님께서서는 보험금 지급의 불만으로 생명보험협회나 손해보험협회의 소비자민원센터를 통해 상담을 받아보신 적이 있으십니까?

① 있다 [☞ 문29-1번으로](#)

② 없다 [☞ 문30번으로](#)

문29-1. (문29에서 ①번 응답자만) 그렇다면, 소비자민원센터의 상담 및 조치에 얼마나 만족하십니까?

① 매우 불만족한다

② 불만족 하는 편이다

③ 보통이다

④ 만족하는 편이다

⑤ 매우 만족한다

문30. ○○님께서서는 보험금 지급의 불만으로 금융감독원 소비자보호센터를 통해 분쟁조정을 신청해 보신 적이 있으십니까?

① 있다 [☞ 문30-1번으로](#)

② 없다 [☞ 문31번으로](#)

문30-1. (문30에서 ①번 응답자만) 그렇다면, 금융감독원 소비자보호센터의 분쟁조정 과정 및 결정에 얼마나 만족하십니까?

① 매우 불만족한다

② 불만족 하는 편이다

③ 보통이다

④ 만족하는 편이다

⑤ 매우 만족한다

♠ 보험회사의 충성도/만족도/이미지 ♠

문31. ○○님께서 아래에 제시된 금융기관에 대한 전반적인 이미지는 어떠십니까? 보기와 같이 ‘매우 안 좋음’ 1점, ‘매우 좋음’ 10점으로 1에서 10점 사이로 평가해 주십시오.

보기	매우 안 좋음	매우 좋음
	①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦-----⑧-----⑨-----⑩	

금융기관		이미지 평가
31-1	은행	___점
31-2	보험회사	___점
31-3	금융투자회사(증권회사, 투자신탁)	___점
31-4	저축은행	___점
31-5	농협	___점
31-6	우체국	___점

문31-1. (은행 평가 점수가 보험사 보다 높은 응답자만) 보험회사 대비 은행의 이미지를 높게 평가하신 이유는 무엇입니까?

- ① 상품의 다양성 ② 안정성 ③ 수익성
④ 친절성 및 고객서비스 ⑤ 기타 ()

※ ○○님께서 가입한 보험회사에 대한 이미지, 만족도, 신뢰도, 충성도와 관련한 각 항목들에 대해 보기와 같이 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 1에서 5점 사이로 평가해 주십시오.

보기	전혀 그렇지 않다	매우 그렇다
	①-----②-----③-----④-----⑤	

문32. ○○님께서 현재 가입하고 있는 보험회사의 이미지에 대한 질문입니다.

항목		평가
32-1	내가 가입한 보험회사는 보험시장에서 아주 중요하게 평가 받는다	
32-2	내가 가입한 보험회사는 보험시장에서 아주 유명하다	
32-3	내가 가입한 보험회사는 보험시장에서 아주 능력있는 회사이다	
32-4	내가 가입한 보험회사는 사회적 책임감이 있다	

문32-5. ○○님께서 보험회사의 사회적 책임에 있어 다음 중 어떤 부분이 가장 중요하다고 생각하십니까?

- ① 저소득층에 대한 경제적 지원, 지역사회에 대한 관심 등 사회 환원
- ② 자기규제, 책임준수 및 투명성 유지 등 윤리경영 및 합법성
- ③ 피고용인에 대한 정당한 대우
- ④ 환경친화적 상품 제공, 환경친화 사업 투자 등 녹색경영
- ⑤ 기타 ()

문33. ○○님께서 현재 가입하고 있는 보험회사의 만족도에 대한 질문입니다.

항목		평가
33-1	내가 가입한 보험회사가 제공하는 서비스가 만족스럽다	
33-2	보험가입 전에 생각했던 것보다 보험회사가 제공하는 서비스가 만족스럽다	
33-3	나는 보험회사를 잘 선택했다고 생각한다	

문34. ○○님께서 현재 가입하고 있는 보험회사의 신뢰도에 대한 질문입니다.

항목		평가
34-1	내가 가입한 보험회사를 신뢰한다	
34-2	내가 가입한 보험회사가 제시하는 충고를 의심하지 않는다	
34-3	내가 가입한 보험회사는 재무적으로 안전하다	
34-4	내가 가입한 보험회사는 계속 성장할 것이다	

문35. ○○님께서 현재 가입하고 있는 보험회사의 충성도에 대한 질문입니다.

항목		평가
35-1	내가 가입한 보험회사의 상품을 재가입할 의향이 있다	
35-2	내가 가입한 보험회사를 다른 사람에게 추천할 의향이 있다	
35-3	내가 가입한 보험회사에 보험을 오래 유지할 생각이다	

♠ 연금보험 및 노후생활 ♠

문36. ○○님께서서는 오후생활에서 어떤 점이 가장 불안하다고 생각하십니까? 순서대로 2가지만 선택하여 주십시오. 1순위: () / 2순위: ()

- ① 건강 관련(의료비, 신체기능 장애 등)
- ② 소득 관련(소득 감소, 물가상승 등)
- ③ 사망 관련(배우자 사망, 본인의 장수 등)
- ④ 정서 관련(가족, 사회와의 단절/소외 등)
- ⑤ 기타()

문37. 노후대비 생활자금으로 다음 중 적합하다고 생각되시는 것을 순서대로 2가지만 선택하여 주십시오. 1순위: () / 2순위: ()

- | | |
|----------------------------|--------------|
| ① 공적연금(국민연금 등) | ② 퇴직연금·퇴직금 |
| ③ 보험사의 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 기타() | |

문38. ○○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

문39. ○○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 _____ %)

문40. ○○님께서는 노후소득 마련을 위해 현재 얼마 정도를 저축하고 계십니까?
(매월 만원)

문41. ○○님의 현재 노후준비 상태를 고려했을 때, 은퇴 후 필요한 노후소득의 얼마 정도를 마련할 수 있다고 생각하십니까?

(필요한 노후소득의 %)

문42. 본인을 포함한 ○○님 댁(가구)에서는 노후생활 보장을 위한 연금에 가입하고 계십니까? 다음의 연금 보험 상품별 가입 여부와 보험료, 가입한 연금상품에 대한 만족도를 평가해 주세요.

보험상품 종류		가입 여부	납입 보험료 (월)
42-1	국민연금	① 가입 ② 비가입	만원
42-2	기타공적연금 (공무원 · 교직원 · 군인연금)	① 가입 ② 비가입	만원
42-3	직장의 퇴직금제도 또는 퇴직연금제도	① 가입 ② 비가입	만원
42-4	개인연금보험 · 연금저축 · 연금 · 신탁 (보험사, 은행, 투신, 농협 등)	① 가입 문43-1번으로 ② 비가입	만원

보험상품 종류		연금보험 상품 종류별 만족도				
		매우 불만족	불만족 하는편	보통	만족 하는편	매우 만족
42-1	국민연금	①	②	③	④	⑤
42-2	기타공적연금 (공무원 · 교직원 · 군인연금)	①	②	③	④	⑤
42-3	직장의 퇴직금제도 또는 퇴직연금제도	①	②	③	④	⑤
42-4	개인연금보험 · 연금저축 · 연금 · 신탁 (보험사, 은행, 투신, 농협 등)	①	②	③	④	⑤

문43-1. (문42-4. 보험 가입 여부에서 ①번 응답자만) 개인연금보험 · 연금저축 · 연금 · 신탁(보험사, 은행, 투신, 농협 등)을 가입하신 이유는 무엇입니까?
순서대로 2가지만 말씀해주세요. 1순위: () / 2순위: ()

- ① 공적연금의 부실화 우려 때문에
- ② 공적연금만으로는 연금액이 충분하지 않아서
- ③ 소득공제 등 세제혜택을 위해
- ④ 저축보다 금리가 높아서
- ⑤ 주변의 권유에 의해서
- ⑥ 금융회사의 권유에 의해서
- ⑦ 기타()

문43-2. (문42-4. 보험 가입 여부에서 ①번 응답자만) 개인연금보험 · 연금저축 · 연금 · 신탁(보험사, 은행, 투신, 농협 등)을 가입한 금융회사는 어디입니까?

- ① 은행 ② 생명보험회사 ③ 손해보험회사
- ④ 증권회사(투자신탁회사) ⑤ 농협 또는 우체국 등

문43-3. (문42-4. 보험 가입 여부에서 ①번 응답자만) 개인연금보험·연금저축·연금·신탁(보험사, 은행, 투신, 농협 등)의 가입기간은 어떻게 됩니까?

- ① 1년 미만 ② 1년~2년 ③ 3년~4년 ④ 5년~6년
⑤ 7년~8년 ⑥ 9년~10년 이하 ⑦ 10년 초과

문44. ○○님께서 은퇴 후 노후소득 확보를 위하여 개선되어야 할 점이 있으시면 무엇이라고 생각 하십니까?

- ① 공적연금의 재정 안정화 ② 법정 퇴직연령의 상향 조정
③ 퇴직 후에 개인의 일자리 확보 노력 ④ 개인의 투자 및 저축 확대 노력
⑤ 기타()

현재 독일에서는 가입자의 가구소득이 적을수록 더 많은 세제혜택을 제공하고, 가입자 가족의 인원수가 많을수록 더 많은 세제혜택이 제공되는 개인연금제도가 도입되고 있습니다. 이러한 독일식의 새로운 개인연금제도 도입 검토에 대한 질문사항입니다

문45. ○○님께서 향후 이와 같은 독일식의 새로운 개인연금제도를 도입하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 부정적으로 생각한다 ② 부정적으로 생각하는 편이다
③ 긍정적으로 생각하는 편이다 ④ 매우 긍정적으로 생각한다

문46. 그렇다면, ○○님께서 향후 이와 같은 독일식의 새로운 개인연금제도에 가입할 생각이 있습니까?

- ① 전혀 없다 ② 별로 없다
③ 어느 정도 있다 ④ 매우 있다

문47. 향후 새로운 개념의 개인연금제도 도입 시 바람직한 세제혜택 제공 방식은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 현행과 동일한 세제혜택 방식
② 저소득 또는 자녀가 많을수록 세제혜택을 많이 제공되는 방식
③ 저소득일수록 세제혜택이 많이 제공되는 방식
④ 자녀가 많을수록 세제혜택이 많이 제공되는 방식
⑤ 기타()

♣ 부동산 자산, 경제변화, 해지 ♣

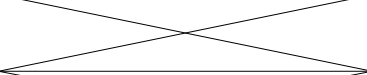
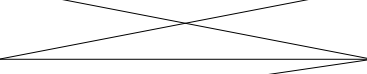
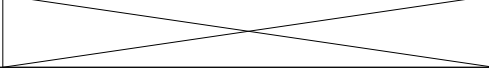
문48. 실례지만, 현재 ○○님께서 살고계신 집의 거주형태와 금액은 어떻게 되십니까? 자가의 경우, 거래시가 기준으로 말씀해주세요.

- ① 자가(_____만원)
 ② 전세(보증금: _____만원)
 ③ 보증금 있는 월세(보증금: _____만원 / 월세: _____만원)
 ④ 보증금 없는 월세(월세: _____만원)

문49. 실례지만, ○○님 **택(가구)**에서는 금융기관이나 지인 등으로부터 신용 또는 담보대출을 받고 계십니까?

- ① 예 **☞ 문50번으로** ② 아니오 **☞ 문51번으로**

문50. (문49에서 ①번 응답자만) ○○님 **택(가구)**에서 대출을 받으신 기관과 형태, 담보형태, 조사시점의 대출 잔액을 말씀해주세요.

대출기관	대출 여부	대출 형태	담보 형태	대출 잔액
50-1 은행(제1금융권)	① 예 ② 아니오	① 신용 ② 담보	① 부동산 ② 예금/적금 ③ 보험 ④ 기타()	_____만원
50-2 저축은행(제2금융권)	① 예 ② 아니오	① 신용 ② 담보	① 부동산 ② 예금/적금 ③ 보험 ④ 기타()	_____만원
50-3 비은행금융기관 (신협, 농수협 등)	① 예 ② 아니오	① 신용 ② 담보	① 부동산 ② 예금/적금 ③ 보험 ④ 기타()	_____만원
50-4 보험회사	① 예 ② 아니오	① 신용 ② 담보	① 부동산 ② 예금/적금 ③ 보험 ④ 기타()	_____만원
50-5 증권회사	① 예 ② 아니오	① 신용 ② 담보	① 부동산 ② 예금/적금 ③ 보험 ④ 기타()	_____만원
50-6 카드회사	① 예 ② 아니오		① 현금서비스 ② 카드로	_____만원
50-7 대부업체	① 예 ② 아니오			_____만원
50-8 기타()	① 예 ② 아니오			_____만원
50-9 합계 ☞ 문50-1~8 대출금액 합				_____만원

※ 기타는 직장, 각종 공제회, 지인 등이 포함되며, 기타 내용을 적어주세요.

문51. ○○님 **택(가구)**에서 현재 보유하신 금융자산은 어떤 것들이 있나요? 보유하신 금융상품과 납입금액을 말씀해주세요.

※ 같은 종류의 보험이 2개 이상인 경우, 월 납입액은 합산으로 하되, 횟수는 평균으로 말씀해 주세요.

금융상품		보유 여부	납입금액	
51-1	입출금이 자유로운 저축	① 예 ② 아니오	_____만원	
51-2	적금/적립식 펀드	① 예 ② 아니오	_____만원	
51-3	정기예금/펀드	① 예 ② 아니오	_____만원	
51-4	저축성 보험	① 예 ② 아니오	월 _____만원	납입횟수 _____회
51-5	보장성 보험	① 예 ② 아니오	월 _____만원	납입횟수 _____회
51-6	주식, 채권 등 직접투자	① 예 ② 아니오	_____만원	
51-7	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, 금리부 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 보험사고가 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

문52. 만약, ○○님의 현재 소득 이상의 돈이 필요할 경우, 어떤 방법으로 돈을 마련하시겠습니까?

- ① 보험, 증권, 펀드 등 보유한 금융자산을 해지/환매할 것이다 [☞ 문52-1번으로](#)
- ② 현재 거래하고 있는 금융기관으로부터 신규대출을 받을 것이다 [☞ DQ1번으로](#)
- ③ 현재 거래하고 있는 금융기관으로부터 신규대출이 어려워 새로운 금융기관을 알아볼 것이다 [☞ 문52-2번으로](#)
- ④ 지인이나 직장에서 빌릴 것이다 [☞ DQ1번으로](#)
- ⑤ 지출항목을 줄이겠다 [☞ DQ1번으로](#)

DQ1-1. (DQ1에서 ①번 응답자만) 그렇다면, 구체적으로 어떤 직업이십니까?

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) 그렇다면, 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, 미용실 등) | |
| ⑨ 기타() | | |

DQ2. 실례하지만, ○○님 본인과 세대주의 학력은 어떻게 되십니까?

DQ2-1. 본인의 학력	DQ2-2. 세대주의 학력
① 중졸 이하	① 중졸 이하
② 고졸	② 고졸
③ 대졸(대학생) 이상	③ 대졸(대학생) 이상
④ 모름/무응답	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 핵(가구)의 연간 총수입은 평균적으로 얼마나 되십니까?(보너스 등 기타 수입 포함)

(만원)

DQ5. 자동차보험을 제외한 ○○님 핵(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, 신종협, 황진태, 유진아, 김세환, 이정환, 박정희, 김세중, 최이섭 2008.11
- 2009-1 현 금융위기 진단과 위기극복을 위한 정책제언 / 진익, 이민환, 유경원, 최영목, 최형선, 최원, 이경아, 이해은 2009.2
- 2009-2 퇴직연금의 급여 지급 방식 다양화 방안 / 이경희 2009.3
- 2009-3 보험분쟁의 재판외적 해결 활성화 방안 / 오영수, 김경환, 이종욱 2009.3
- 2009-4 2010년도 보험산업 전망과 과제 / 이진면, 황진태, 변혜원, 이경희, 이정환, 박정희, 김세중, 최이섭 / 2009.12
- 2009-5 금융상품판매전문회사의 도입이 보험회사에 미치는 영향 / 안철경, 변혜원, 권오경 2010.1

- 2010-1 보험사기 영향요인과 방지방안 / 송윤아 2010.3
- 2010-2 2011년도 보험산업 전망과 과제 / 이진면, 김대환, 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

■ 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 마케팅 전략 연구 / 기승도, 황진태 2011.3

- 2011-4 보험회사의 상호서비스 기여방안 / 황진태, 기승도, 권오경 2011. 5
- 2011-5 사기성클레임에 대한 최적조사방안 / 송운아, 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

■ 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

■ 영문발간물

- 10호 Korean Insurance Industry 2008 / Korea Insurance Research Institute, 2008.9
 11호 Korean Insurance Industry 2009 / Korea Insurance Research Institute, 2009.9
 12호 Korean Insurance Industry 2010 / Korea Insurance Research Institute, 2010.9
 13호 Korean Insurance Industry 2010 / Korea Insurance Research Institute, 2011.9

■ 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 근로법 개정에 따른 퇴직연금 운영방안과 과제 / 김대환, 류건식 2011.8

■ 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
- 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 · 보험금융연구 · 보험동향	- 연구보고서 - 정책/경영보고서 - 조사보고서 - 기타보고서 - 정기간행물 · 보험금융연구 · 보험동향	- 연구보고서 - 정책/경영보고서 - 조사보고서 - 기타보고서 - 정기간행물 · 보험금융연구 · 보험동향
	- 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(<http://www.kiri.or.kr>)에 접속 후 도서회원가입신청서를 작성 · 등록 후 회비입금을 하시면 확인 후 1년간 회원자격이 주어집니다.

자료구입처

서울 : 보험연구원 보험자료실, 교보문고, 영풍문고, 반디앤루니스

부산 : 영광도서

저 자 약 력

황진태

Clemson University 경제학 박사
보험연구원 연구위원
(E-mail : jt0813@kiri.or.kr)

전용식

Iowa State University 경제학 박사
보험연구원 연구위원
(동향분석실 부실장)
(E-mail : yongsik.jeon@kiri.or.kr)

윤상호

George Mason University 경제학 박사
보험연구원 연구위원
(E-mail : yoon@kiri.or.kr)

기승도

한국외국어대학교 통계학 박사
보험연구원 수석연구원
(E-mail : kaebi@kiri.or.kr)

이상우

홍익대학교 보험학 박사과정 수료
보험연구원 수석연구원
(E-mail : swlee@kiri.or.kr)

최원

서강대학교 경영학 석사
보험연구원 선임연구원
(E-mail : kinowon@kiri.or.kr)

조사보고서 2012-1

2012년 보험소비자 설문조사

발행일 2012년 6월

발행인 김 대 식

발행처 보 험 연 구 원
서울특별시 영등포구 여의도동 35-4
대표전화 : (02) 3775-9000

조판 및
인쇄 KM 고려문화사

ISBN 978-89-5710-143-8

정가 10,000원