



주요국 보험이해력 강화 프로그램 사례와 국내 보험이해력 제고방안

2015. 9. 3(목)
변혜원

Key Message

- 금융상품의 복잡성 심화되고, 상품선택에 따른 책임도 소비자에게 이동하는 경향이 나타나면서, 소비자의 **금융이해력이 더욱 중요해짐.**
- 특히 소비자의 **보험이해력 수준은 높지 않으며, 위험평가 측면에서도 개선할 여지**가 많은 것으로 나타남.

보험이해력 제고방안

- **위험평가 및 보험에 대한 일반적인 이해력 개선과 개별 보험계약에 대한 이해력 강화, 두 가지 방향으로 접근**
 - 위험평가 능력과 보험 일반에 대한 이해력 제고: 학교 교육과정, 재무진단
 - 정보에 기초한 올바른 개별 보험상품 선택능력 강화: 웹페이지, 상품판매 과정 정보제공

- I. 소비자 보험이해력의 중요성
- II. 국내 소비자 보험이해력 현황
- III. 소비자 보험이해력 강화사례
- IV. 소비자 보험이해력 강화방안



I . 소비자 보험이해력의 중요성



1. 소비자 금융이해력

금융이해력의 중요성 부각

- 금융상품의 복잡성 심화
 - 금융소비자들에게 더 많은 책임이 이동하는 경향
 - 따라서 금융소비자가 ‘올바른 금융선택·재무관리’ 를 하기 위해서는 **금융이해력**이 필요
-
- OECD/INFE는 2012년 금융교육 국가전략 고위원칙을 마련(2012)
 - 2015년 기준 58개국이 동 원칙을 반영하여 금융교육을 위해 범국가적으로 조직화된 전략을 이행 중
 - 우리나라에서도 금융위원회를 중심으로 한 ‘금융교육협의회’ 가 ‘금융교육 활성화방안’ 을 마련하여 이를 추진하고 있는 중(2013)
 - 그러나 많은 연구들이 금융이해력 일반을 다룬 반면, 보험이해력에 초점을 맞춘 논의들은 매우 제한적

[참고 1]

2. 소비자 보험이해력의 정의

보험이해력

보험이해력은 소비자가 자신이 직면한 위험을 인식하고 이에 대비하기 위해 정보에 기초한 보험 관련 의사결정을 할 수 있는 능력이라고 정의할 수 있음.

- 소비자가 자신이 노출되어 있는 위험의 정도를 판단하는 **위험에 대한 인식**은 보험이해력에 있어서 중요한 요소
- 인식한 위험에 대비하기 위해 **보험상품을 선택**하여 구입할 때 올바른 결정을 할 수 있는 능력이 보험이해력의 또 하나의 중요한 요소

3. 보험의 특성과 보험이해력

- 보험상품은 일정 기간 동안 발생가능 한 소비자의 **위험을 보장하는 서비스**를 제공하고 그 서비스의 대가로 보험료를 받는 상품임.
- 소비자의 위험보장 서비스 개념 이해 수준 ↓ → 보험사건이 발생하지 않을 경우에는 보험금을 지급받지 못하므로 보험상품에 대한 효용을 저평가할 가능성
- 보험계약에서 명시한 특정한 보험사건이 발생해야만 보험금이 지급되는 **조건부 계약** → 소비자가 보장받는 경우를 이해해야만 함.
- **보험의 종류에 따라** 상품의 목적, 관련 개념, 계약형태 등이 매우 **다르므로**, 보험 관련 의사결정을 할 때에도 종류에 따라 이해해야 하는 내용도 달라짐.

4. 보험이해력의 중요성

- 소비자들은 다양한 위험에 노출되어 있음.
 - 화재로 인한 재산손해, 자동차 사고로 인한 손해 및 가해, 질병에 따른 치료비용, 사고로 인한 치료비용 및 소득감소, 가구주의 사망으로 인한 유가족의 재무적 어려움 등
- 위험에 대해 인식하지 못하거나 위험에 제대로 대비하지 않은 상태에서 사고가 발생하게 되면 발생한 사고를 수습하기 위해 큰 재무적 손실을 보게 됨.
- 이러한 상황은 저소득 계층에서 더 심각하게 나타날 수 있음.

보험이해력의 부족

- 소비자가 소비자후생을 극대화하는 최적의 보험 관련 결정을 할 수 없도록 함.
- 결국은 금융·사회적 소외, 정보의 비대칭성 심화, 시장참여자 간 신뢰저하, 높은 사회안전망 비용 등 **부정적 외부효과**를 발생시킴.

II. 국내 소비자 보험이해력 현황



1. 보험소비자 설문조사(2014)

- 일반 금융이해력은 비교적 양호한 편이나 보험이해력 수준은 높지 않은 것으로 판단됨. [\[참고 2\]](#)
- 변액보험상품, 계약부활 등에 대한 인지도가 특히 낮았으며, 공시이율, 보험료지수 등에 대한 인지도도 높지 않은 편 [\[참고 3\]](#)
 - 소비자들의 보험이해력 평균점수는 61.7점(100점 환산)으로 조사됨.

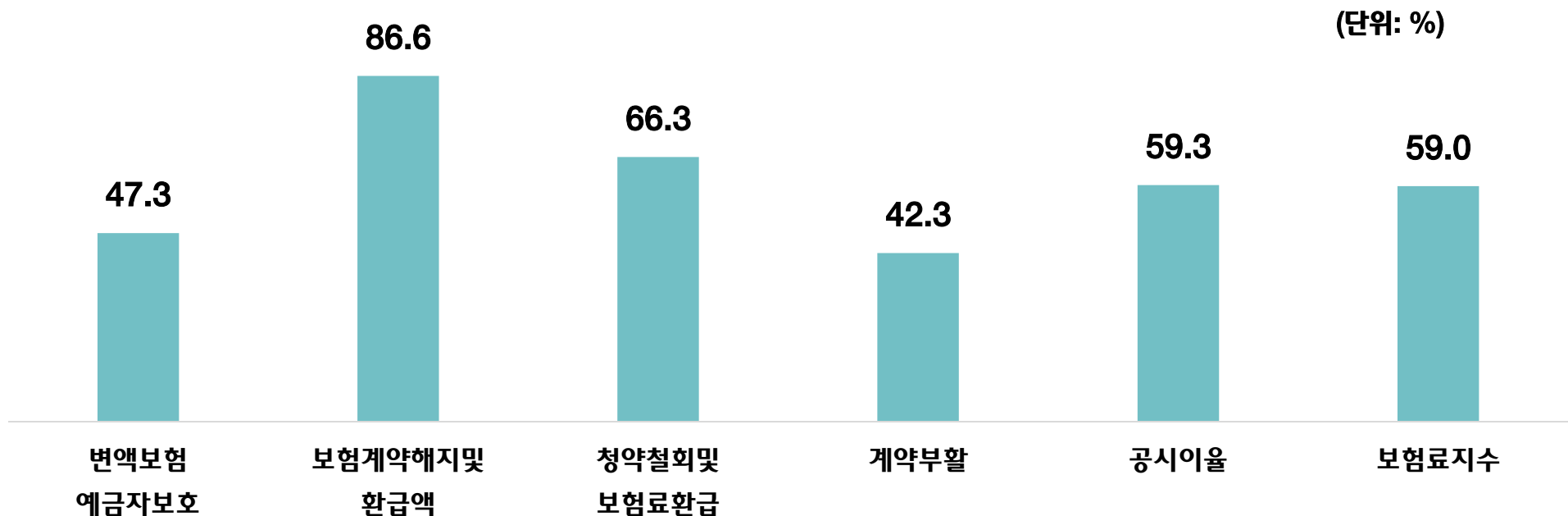


그림1. 보험이해력 정답률

2. 소비자 실험(2015)

- 소비자의 위험평가 능력과 보험상품 구매행동을 살펴보기 위해 변액연금보험과 실손의료보험상품 구매 관련 실험을 실시함. [\[참고 4\]](#)
- 일반 소비자들이 **자신의 위험노출 정도나 위험보장 수준** 등에 대한 인식이 높지 않음.
 - 변액연금보험의 경우, 대조군(보험가입 상태나 예상 연금수령액 확인요청을 하지 않음)의 과반수 이상이 예상연금 수령액을 모른다고 응답
 - 소비자가 위험보장 관련 의사결정에 참고할 수 있는 **기준이 필요함**.

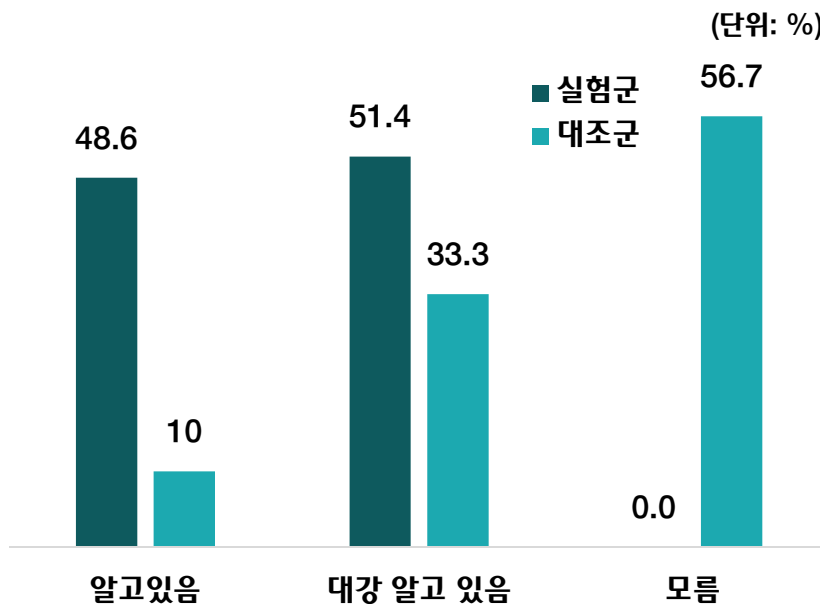


그림2. 예상연금 수령액 인지여부

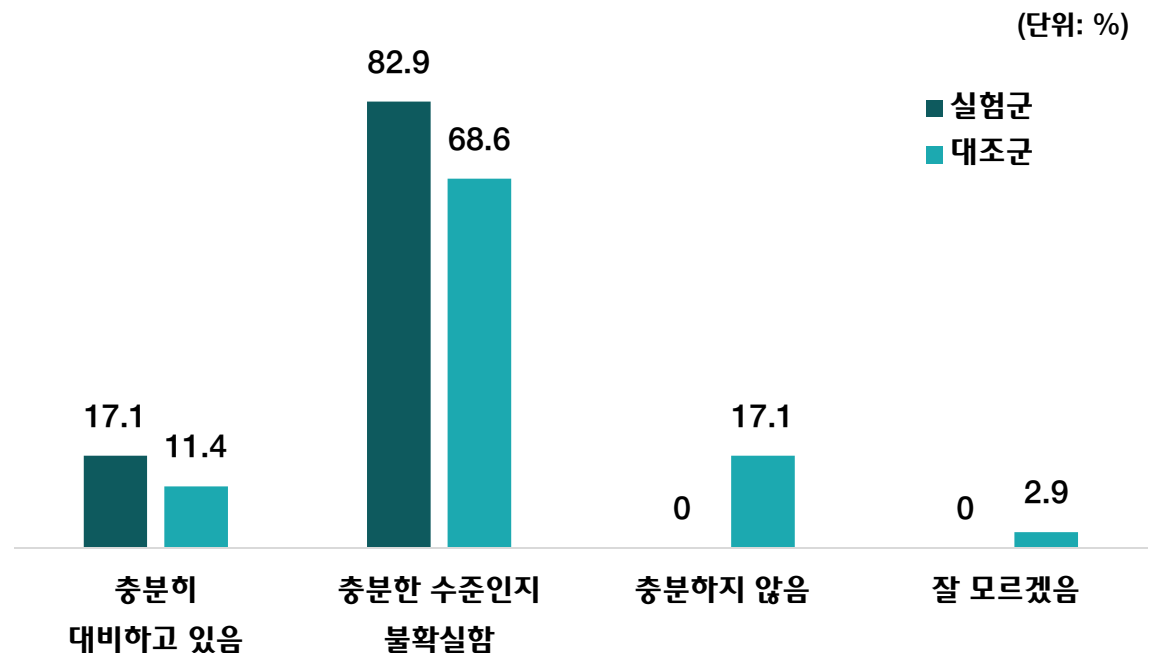


그림3. 실손의료보험의 보장 충분성 판단



Ⅲ. 소비자 보험이해력 강화사례

1. 위험인식 및 위험평가 능력 강화

2. 개별 보험상품 선택 능력 강화

3. 프로그램 참여 유도

1-[1] 청소년 금융교육: OECD/INFE HLF

- OECD/INFE 청소년 금융이해력에 대한 핵심역량체계는 국가별 특성과 새롭게 생겨나는 이슈들을 고려할 수 있도록 고안된 고위체계(High-level Framework)임.
 - 다양한 발전 단계에 있는 국가들의 15세~18세 청소년에게 해당되는 내용
 - 커리큘럼이나 프로그램 내용을 설명이 아닌, 결과에 기초함.
- 돈과 거래, 계획 및 재무관리, 위험 및 보상, 금융환경(Financial Landscape) 의 네 가지 부문으로 구성됨.

e.g. 위험 및 보상: 금융안전망과 보험

- 인식, 지식 및 이해: 보험을 구매하는 이유에 대한 전반적 이해, 보험청약을 할 때 자신의 정보를 회사에 알리는 목적을 이해, 정부 금융안전망 가능성과 한계에 대해 인식
- 기술 및 행태: 보험상품이 현재 자신의 상황에 적절한지 결정가능, 금융안전망 적용 전에 관련 사고에 대해 자신이 이미 보장받고 있는 확인, 물건·서비스를 구입하거나 여행을 계획할 때 보험이 필요한지 정보에 기초한 결정

1-(2) 학교교육과정에서의 위험관리 및 보험교육

- 미국 **Jump\$tart** Coalition for Personal Financial Literacy는 유아원부터 대학과정에 이르는 학생들의 금융이해력을 제고하기 위해 설립된 기구임.
- Jump\$tart는 K-12(유치원~12학년) 개인금융교육 국가기준(**the National Standards in K-12 Personal Finance Education**)을 제공
 - 동 기준은 크게 지출 및 저축, 신용과 부채, 고용 및 소득, 투자, 위험관리 및 보험, 재무결정 등 여섯 가지 카테고리로 분류됨.

e.g. 위험관리 및 보험: 지식명제

- 유치원: 돈을 포함한 소유물을 안전하게 보관하는 방법들이 있음.
- 4학년: 위험은 일상생활의 일부, 사람들은 위험을 다루기 위한 선택을 함.
- 8학년: 위험관리전략은 회피, 제어, 경감, 보험을 통한 전가, 수용 등이 있음. 재무적 손실 위험은 모든 소비자들이 직면한 현실임.
- 12학년: 개인의 행동·환경은 보험 보장범위와 보험료에 영향을 미칠 수 있음. 반드시 보험보장의 비용과 혜택을 비교해야 함. 온라인거래와 문서의 부주의한 관리는 개인정보 침해, 신원도용에 대한 위험노출을 증가시킴. 소비자보호를 위한 법과 규제가 존재함.

1-(3) 연금계산 서비스

- 대부분의 OECD 국가들은 개인연금명세서를 제공하고 있음(우편발송, 웹사이트).
 - 연금가입자가 은퇴에 대해 생각하도록 하는 계기 마련
 - 가입자의 선택이 수당에 미치는 영향에 대해 생각하도록 함.
 - 은퇴 후 일정한 생활수준을 영위하기 위해 추가적 저축이 필요한지 정보에 기초한 선택을 하도록 함.
- 웹사이트에서 제공하는 연금계산기의 장점
 - 여러 가지 **은퇴 연령, 연금개시 연령**에 따른 **예상 수령액 계산가능**
 - 기대수익률, 거시경제상황 등 **외부 요소들이 기대 연금수령액에 어떻게, 얼마만큼 영향**을 주는지 확인가능
- 스웨덴의 **minipension.se**는 **공적연금과 퇴직연금수당의 예상치**를 제공하고, 총 연금수당 예상금액을 제공함.
- 호주 **Smart Money**의 Superannuation 계산기는 수치 뿐 아니라 **단순화된 그래프**로 결과를 제공하여 소비자가 퇴직연령 또는 서로 다른 연금 펀드에 따라 기대 분담금이 어떻게 달라지는 쉽게 확인할 수 있도록 하고 있음.

1-(3) 연금계산 서비스

Superannuation calculator

This calculator helps you work out:

- How much super you'll have when you retire
- How fees affect your final payout



Estimated time: 5 mins

[View all calculators](#)



자료: Smart Money



III. 소비자 보험이해력 강화사례

1. 위험인식 및 위험평가 능력

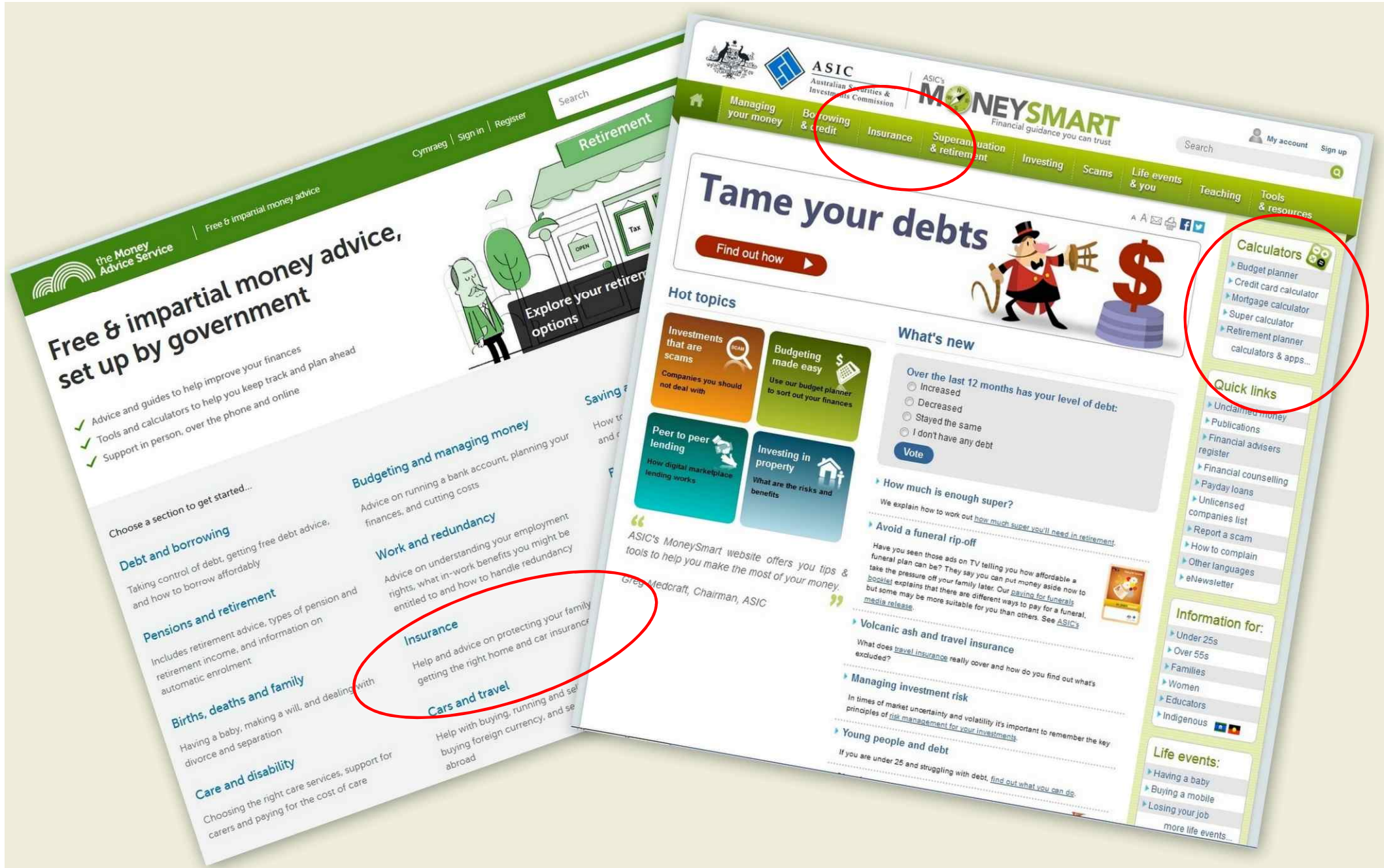
2. 개별 보험상품 선택 능력

3. 프로그램 참여 유도

2-[1] 웹페이지를 통한 정보 제공

- 소비자의 **개별 보험상품** 관련 의사결정을 돕기 위한 정보제공 방법으로서 Money Advice Service(영국), NAIC의 Insure U(미국), Money Smart(호주)의 사례를 참고할 만함.
- 처음 사용의 관문이 되는 메인페이지를 **단순한 레이아웃**과 **통일된 구조**로 구축하여 소비자가 찾고자 하는 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 함.
- 소비자가 원하는 정보를 쉽게 찾고, 관련된 정보를 한꺼번에 검색할 수 있도록 **정보를 효율적으로 분류하고 배치**함.
- 다소 방식의 차이는 있었으나 모든 웹사이트들이 소비자가 확인하여야 할 최소한의 사항을 담은 **핵심확인사항**을 제공하고 있었음.

2-(2) 웹사이트를 통한 정보 제공: 화면의 간소화



자료: the Money Advice Service, Money Smart

2-(3) 웹페이지를 통한 정보 제공: 정보 접근성을 높이는 구성

The screenshot displays the Insure U website with a navigation bar at the top containing links for 'ABOUT INSURE U', 'NEWSROOM', and 'CONTACT'. A search bar is located on the right. The main content area features a banner for mobile apps with the text 'Download These Useful Mobile Apps Today:' and images of 'WRECK CHECK' (Accident Checklist) and 'myHOME' (Inventory) apps. Below this, a section titled 'Browse Tips & Tools by' has tabs for 'LIFE EVENTS', 'LIFESTAGES', and 'INSURANCE TYPES'. A red circle highlights the 'LIFE EVENTS' tab and the 'GET READY' resources section, which includes a clock icon and the text 'Help Avoid Costly Surprises'. Another red circle highlights the 'FIGHT FAKE INSURANCE' section, which includes the text 'STOP. CALL. CONFIRM.' and a dropdown menu for 'Select Your Department'. The bottom of the page features a 'LINKS & RESOURCES' section with a list of links, a 'NAIC CONSUMER GUIDES AVAILABLE VIA PDF DOWNLOAD (OR MAIL):' section with a list of guides, and a 'NAIC CONSUMER GUIDES AVAILABLE FREE OF CHARGE, BY MAIL:' section with a list of guides and a 'MAIL ORDER FORM' link.

ABOUT INSURE U | NEWSROOM | CONTACT

INSURE
InsureUonline.org

Download These Useful Mobile Apps Today:

WRECK CHECK
Accident Checklist

myHOME
Inventory

Browse Tips & Tools by

LIFE EVENTS | LIFESTAGES | INSURANCE TYPES

GET READY
RESOURCES

Help Avoid Costly Surprises

While insurance needs vary greatly from person to person, Insure U has identified six common situations during which it is especially important to answer some challenging questions:

VIDEO: Life is Unpredictable

FIGHT FAKE INSURANCE
STOP. CALL. CONFIRM.

For unbiased information specific to where you live contact your insurance department:

Select Your Department

Or Call 1-866-470-NAIC (6242)

Shop Around — Compare rates for plans that offer the same coverage.

Protect Yourself — Use the **Consumer Information Source (CIS)** to compare complaint and financial information.

Review Annually — Your needs will change over time.

NEW CAR | **WEDDING** | **NEW HOME** | **NEW PARENTS** | **JOB CHANGE** | **TURNING 50**

Teen Driving 101 | **Under 30? Insurance Matters to You, Too. Really!** | **Prepare for Disaster: Know Your Stuff!** | **Long-Term Care is Not A Game!** | **Insure U for Small Business**

LINKS & RESOURCES:

- NAIC Home
- Link Agreement Form
- States & Jurisdiction Links
- Copyright & Reprint Info
- Privacy Statement
- Site Map
- Help
- Español

NAIC CONSUMER GUIDES AVAILABLE VIA PDF DOWNLOAD (OR MAIL):

- **AUTO:** Full Length | Booklet | Full Page
- **HOME:** Full Length | Booklet | Full Page
- **LIFE**
- **CANCER**
- **EARTHQUAKE**

NAIC CONSUMER GUIDES AVAILABLE FREE OF CHARGE, BY MAIL:

- **Medicare Supplement**
- **Long-Term Care**
- **Annuities**

MAIL ORDER FORM

2-(4) 웹사이트를 통한 정보 제공: 핵심확인사항

[Saving and investing](#)
[Pensions and retirement](#)
[Work and redundancy](#)
[Benefits](#)
[Births, deaths and family](#)



ABOUT INSURE U | NEWSROOM | CONTACT US

UNDER 30?

Insurance matters to you, too. *Really!*

Everyone has insurance issues, even when you're young and just starting out. Your parents and others mean well in giving you advice, but unless they're in your same life stage, it's hard for them to understand. Understanding insurance doesn't have to be rocket science. With a little help, it can be easy to make smart choices. In fact, we have lots of ways to increase your insurance IQ. Start by taking our 10-question online quiz. Then consider the following fast facts. Some may blow your mind.

NEW CAR

- Before you buy that sweet new ride, check out the insurance costs for the make and model.
- Brainiacs rejoice – good grades may lower your auto insurance premiums.
- Drive a beater? The cost of collision or comprehensive coverage may be more than your car is worth. If it's paid for, you may only need liability.

FIRST APARTMENT

- Though your furniture may come from your parents' basement, renter's insurance often costs less than replacing a big-screen TV, computer or high-end gaming console.
- Frequent party host? If your friends royally screw up, even after leaving your place, the cost of property damage and injuries could be on you.
- Spending a little money on a smoke detector or door and window alarms could save you a lot of money on renter's insurance.

JOB HUNTING

- Salary isn't the only thing to consider right now. The health insurance benefits package may be just as important, especially if you have a pre-existing condition.
- Before you decline your employer's health insurance benefits to save a little money, remember, one trip to the emergency room could wipe you out.

TYING THE KNOT

- Certain things, like jewelry, may not be covered under your standard home or renter's insurance. Consider adding what's called a floater or rider in case something happens to that expensive ring.
- Actually, there are lots of insurance implications when you combine households.

Insurance Illiterate?
No matter your situation, Insure U and your state insurance department offer unbiased tips to help you protect yourself and your stuff.

Spread the knowledge.
Share your favorite #InsureThis? life lesson cards with your friends.

DOWNLOAD APPS & TOOLS

- Download the FREE WreckCheck App
iPhone | Watch Video
Android | Watch Video
- Download My Home Scr.APP: book the FREE Home Inventory app
iPhone | Watch Video
Android | Watch Video

LEARN WHAT YOU NEED

- Take our 10-question online quiz
- 10 Tips About Buying Car Insurance
- Tips About Buying Renter's Insurance
- 10 Tips About Buying Health Insurance
- 10 Tips Before Buying Life Insurance

FIGHT FAKE INSURANCE STOP. CALL. CONFIRM.

For unbiased information – specific to where you live contact your insurance department:

Select Your Department

Or Call 1-866-470-NAIC (6242)

Shop Around — Compare rates for plans that offer the same coverage.

Protect Yourself — Use the Consumer Information Source (CIS) to compare complaint and financial information.

Review Annually — Your needs will change over time.

How can we help?

Securing your financial future , How much does protection insurance cost? , Car insurance – what does a good policy look like? , Buildings insurance

+ Car insurance

Choosing the right level of cover, getting the best deal, and tips for young drivers.

+ Life and protection insurance

Learn about how to protect your financial future and find out more about the differences between life, critical illness and income protection insurance.

[Securing your financial future](#)

[How much does protection insurance cost?](#)

[Do you need life insurance?](#)

[Do you need income protection insurance?](#)

[Do you need critical illness cover?](#)

[Do you need short-term income protection insurance \(STIP\)?](#)

[View all ...](#)

[Contract](#)

... you or a loved one, but it will ease any added pain or financial problems.

Life insurance is enough? The difference between stepped and level premiums in a life insurance policy

life insurance

different types of cover that fall under the broad heading of life insurance depending on your circumstances you may need one or more of

Smart tip

When working out what life insurance you need, always read up on what's included and excluded in each policy.

Term life insurance, also known as term life insurance or death cover, pays a set amount of money when the insured person dies. The money will go to the person you nominate as beneficiaries on your policy.

Permanent disability (TPD) cover - covers the costs of medical treatment, debt repayments and the future cost of living if you are totally and permanently disabled. TPD cover is often bundled together with life cover.

Sickness cover - provides cover if you are diagnosed with a specified illness or injury. These include the major illnesses or injuries that will make a significant impact on a person's life, such as cancer or a stroke. It is also referred to as 'critical illness' cover or 'recovery' insurance.

Income protection - replaces the income lost through your inability to work due to injury or illness.

If life insurance you need to disclose any pre-existing medical conditions if you are asked. If you don't, it like it is' can leave you with a worthless policy.

Scott Pape's protect your finances money challenge

Scott Pape's money challenge to help you protect yourself from financial loss.

[Scott Pape's protect your finances money challenge transcript](#)

How much life insurance is enough?

There is no exact answer, but more insurance gives you more protection. It also depends on what you can afford, so you may need to prioritise.

Smart tip

Life insurance offered by your super fund is often much cheaper than through other providers.

First think about what cash you will have if you or your spouse died or became disabled. What money do you have in superannuation, shares, savings and existing insurance policies? Think about how much paid leave you have and what type of support you can get from your family. You may also be entitled to government benefits or workers compensation if you get injured.

Then think about how much cash you would like. The difference between what you will have and what you would like is the amount of insurance you need to build up.



III. 소비자 보험이해력 강화사례

1. 위험인식 및 위험평가 능력

2. 개별 보험상품 선택 능력

3. 프로그램 참여 유도

3-(1) 일대일 재무상담

- 미국의 Financial Planning Days는 무료 일대일 재무상담을 제공하는 공사협력 행사임(재무전문가 그룹, 미국 시장협의회).
 - 일반 재무계획, 특별한 상황(실직 및 이직, 이혼, 압류 등), 투자계획, 은퇴계획, 소득세 관련 계획, 유산 관련 계획, 보험 계획, 종업원 복지
- 일반적으로 소비자들이 금융이해력 강화 프로그램에 자발적으로 참여하는 경우는 크게 **큰 문제가 발생**하였거나, **큰 기회**를 찾고자 할 때로 나눌 수 있음.
- 소비자가 처한 상황과 관련 있는, **시의적절한 프로그램** 내용이 프로그램 참여를 높이는 동시에 프로그램의 효과를 높임.
- **공공부문의 참여나 인증**은 금융이해력 강화 프로그램을 금융회사의 단순한 홍보로 의심하는 소비자들에게 신뢰를 제공할 수 있다는 장점을 지님.

3-(2) 행태경제학적 고려

- Yoong(2011)은 **행태경제학**을 금융이해력 강화 프로그램에 적용할 것을 제안
- 현재편향적인 소비자: 금융이해력 강화 프로그램 등록의 금전적 비용 및 거래비용이 중요 → 등록을 위한 서류작성을 최소화, 접근용이성 향상
- 자신의 금융지식에 대해 과신하는 소비자: 프로그램 **시작 전에 짧은 퀴즈**를 치르도록 하여 프로그램 참여를 높일 수 있음.
- 금융이해력 강화 프로그램 참여를 위해 참여율이 높다면 높은 참여율을 알리거나 SNS를 통해서 **사회적 선호나 동년배효과**를 효과적으로 사용할 수 있음.
- 행동변화 유지를 위해서는 **규칙적 알림, 개인의 진척과정을 체크하고 시각화하는 방법** 등을 사용할 수 있음.

Ⅳ. 소비자 보험이해력 강화방안



- 소비자의 보험 및 연금 관련 금융이해력 강화는 **위험평가 능력과 위험 및 보험 이슈에 대한 태도** 등을 포함하는 일반적인 부문과 **개별적인 보험계약 관련 이해력**으로 나누어 접근해야 함.
- 위험의 인식, 또는 위험에 대한 노출정도의 평가 능력은 **학교 교육, 온라인 재무진단 서비스** 등을 통한 일반교육을 통해 강화하는 것이 효과적일 것임.
- **개별 보험계약**에 대해서는 보험 관련 의사결정을 도울 수 있는 **웹페이지를 통한 정보제공 개선과 상품판매 과정**에서의 정보전달 개선을 통한 보험소비자 금융이해력 강화가 효과적일 것으로 판단됨.

1-(1) 위험인식 제고·위험평가 능력 강화: 학교교육

- 소비자 실험결과 → 일반 소비자들의 위험에 대한 인식이나 본인이 노출되어 있는 위험에 대한 평가 능력을 개선할 필요
- 학교교육 과정에 위험관리 및 보험 관련 내용을 보강해야 함.
- 학교교육에서 담당할 수 있는 보험역량 강화 부문은 **위험인식 제고**와 **보험에 대한 일반적 이해**일 것임.
- 소비자가 보험상품은 위험을 보장해 주는 서비스에 대해 **비용을 지불하고 받는 서비스임**을 인식하도록 해야 함.
- OECD/INFE HLF, Jump\$Start K-12 개인금융교육 기준 등의 위험관리 및 보험부문을 참고할 만함.

1-(2) 위험인식 제고·위험평가 능력 강화: 재무진단

- 금융감독원은 2014년 10월 금융교육센터에 **재무진단서비스**를 개설
- 소비자가 관련 정보들을 입력한 후, 질문들에 응답하면 소비자의 재무상태에 대한 진단을 제공(위험관리, 연금과 은퇴 포함)
- 단순화된 구조와 일목요연한 결과는 소비자가 이해하고 사용하기에 편리하게 설계
- 참고사항으로 제공되는 실손의료보험 중복가입여부 확인, 보험가입현황 확인 링크와 국민연금수령액 확인 링크가 유용
- 그러나 첨부파일 형태보다는 **메타설명 형식**으로 삽입하거나 추가적인 **페이지의 링크**로 연결하는 방식을 고려해야 할 것
- 재무진단 페이지에 대한 **접근성 제고**: 적극적인 홍보, 찾아가는 단계를 축소해야 함.

1-(2) 위험인식 제고·위험평가 능력 강화: 연금계산기

- 현재 금융감독원(통합연금포털)은 사적연금 예상지급액을, 국민연금공단은 국민연금 예상지급액을 제공하는 시스템을 개별적으로 운영하고 있음.
 - 통합연금포털: 퇴직연금, 개인연금 조회가능(2015. 6 구축)
 - 국민연금공단: 국민연금 관련 자료는 확인가능(퇴직연금 및 개인연금은 소비자가 입력하도록 되어 있음)
- 장기적으로는 스웨덴의 minpension.se와 같이 퇴직연금 및 개인연금 관련 자료를 일괄적으로 확인할 수 있는 체계를 고려해야 할 것임.
- 정보제공 방식도 수치만을 제공하기보다는 그림이나 선택에 따른 결과 비교 등이 가능하도록 설계할 것을 제안

2-[1] 정보에 기반한 올바른 상품선택: 핵심확인사항 제공

- 보험상품의 경우 보험상품의 종류에 따라 상품의 목적, 개념, 계약형태 등이 다르므로, **보험종류에 따른 이해력**이 요구됨.
- 현재 금융감독원 금융교육센터는 교육대상별(연령별)로 구분이 되어있으며, 연령별 관련 금융지식을 통합적으로 제공하고 있음. [\[참고 5\]](#)
- **단순한 레이아웃과 통일된 구조**가 핵심이며, **소비자의 접근성** 제고가 관건
- **최대한 단순화된 형태로 정보를 제공**하되, 추가적인 정보를 찾고자 할 때는 찾을 수 있도록 링크나 추가적인 참고자료를 표시하는 방식
- 핵심정보들을 제공할 때 분량이 긴 pdf 파일을 제공하는 방식보다는 직접 관련 html 페이지에서 일목요연하게 서술하거나 확인하기 쉬운 형태로 제공해야 할 것임.

2-(2) 정보에 기반한 올바른 상품 선택: 판매과정 정보제공

- 기존 연구들은 대부분의 소비자는 보험상품 관련 정보를 대면채널을 통해 얻는다는 결과를 보고
- 소비자의 보험상품 구매 시 설계사 등이 제공하는 상품설명서의 소비자 이해력 개선이 중요함.
- 김해식 외(2013)는 **보험상품 정보공시 개선방안**을 제시한 바 있음.
 - 소비자가 상품을 이해하는 흐름을 따라 내용을 전개하는 방식의 질의응답형 핵심설명서를 모든 상품에 전면 확대할 것을 제안
 - 상품이 제공하는 혜택과 부담시킬 수 있는 위험과 비용을 균형 있게 제시할 것
 - 핵심상품설명서의 가독성을 높이기 위한 세부 개선안(레이아웃, 그림, 굵은 글씨, 색상, 추가정보 원천표시)
- 금융상품 정보 제공 사이트에서 보험상품구입 시 확인해야 할 사항이나 **판매자에게 확인해야 할 질문사항** 등을 제공 [\[참고 6\]](#)

3. 프로그램 참여, 재무행태 변화·유지 유도

- 장기적으로 Financial Planning Days와 같은 형태의 **일대일 상담**을 확대하는 방안
 - 소비자가 처한 금융 관련 문제와 직접적으로 관련된 금융교육 프로그램 혹은 금융이해력강화 프로그램이 효과적
 - 금융감독원에서 2012년부터 주로 취약계층을 대상으로 실시 중인 금융사랑방버스 프로그램을 운영
 - 전문재무상담사들의 협력이 필요
- 소비자들의 **행태경제학적 특성**을 고려한 프로그램 설계
 - 금융이해력 강화 프로그램 참여 제고를 위해 사회적 선호나 동년배 효과를 사용할 수 있음.
 - 규칙적 알림 제공, 개인의 진척과정을 시각화 등은 소비자의 행동변화 유지에 효과적일 것임.

소비자 보험이해력 강화방안: 요약

구분	개선방안
소비자의 위험인식 및 위험 평가 능력 개선	▪ 학교교육 과정에 위험관리 및 보험 관련 내용 보강 ▪ 재무진단 서비스 및 연금계산기 개선
올바른 개별 보험상품 선택 능력 강화	▪ 웹페이지를 통한 보험 관련 정보제공 방식 개선 ▪ 핵심확인사항 활용 ▪ 상품구매 과정에서의 소비자 이해력 제고
소비자 참여, 재무행태 변화 ·유지 유도	▪ 일대일 상담 ▪ 행태경제학적 특성을 고려한 프로그램 설계

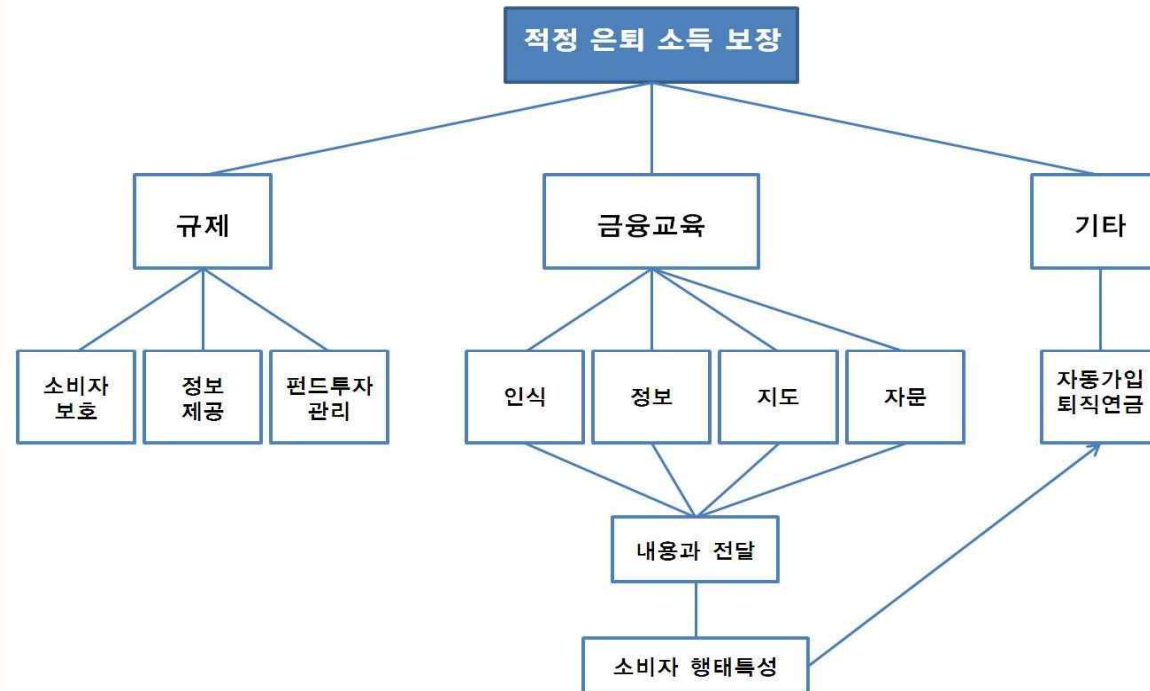


감사합니다.

- 김해식, 변혜원, 황진태(2013), 「소비자 신뢰 제고와 보험상품 정보공시 개선안」, 조사보고서 2013-3, 보험연구원
- 전용식 외(2014), 「2014년 보험소비자 설문조사」, 조사보고서 2014-9, 보험연구원
- 변혜원, 이해랑(2015), 「소비자 금융이해력 강화 방안: 보험 및 연금」, 조사자료집 2015-3, 보험연구원
- Hastings et al. (2012), “Financial Literacy, Financial Education and Economic Outcomes” , *NBER Working Paper*, No.18412
- Jump\$Start(2015), *National Standards in K-12 Personal Finance Education*
- OECD(2008), *Improving Financial Education and Awareness on Insurance and Private Pensions*, OECD Publishing
- Yoong(2011), “Can Behavioural Economics Be Used to Make Financial Education More Effective?” , Chapter 3 in *Improving Financial Education Efficiency*, OECD Publishing

- 금감원 금융교육센터 <http://edu.fss.or.kr/fss/edu/main.jsp>
- 금감원 통합연금포털 <https://100lifeplan.fss.or.kr/main/main.do>
- Insure U <http://www.insureuonline.org/>
- Money Advice Service <https://www.moneyadviceservice.org.uk/en>
- Money Smart <https://www.moneysmart.gov.au/>

참고 1 : 금융교육

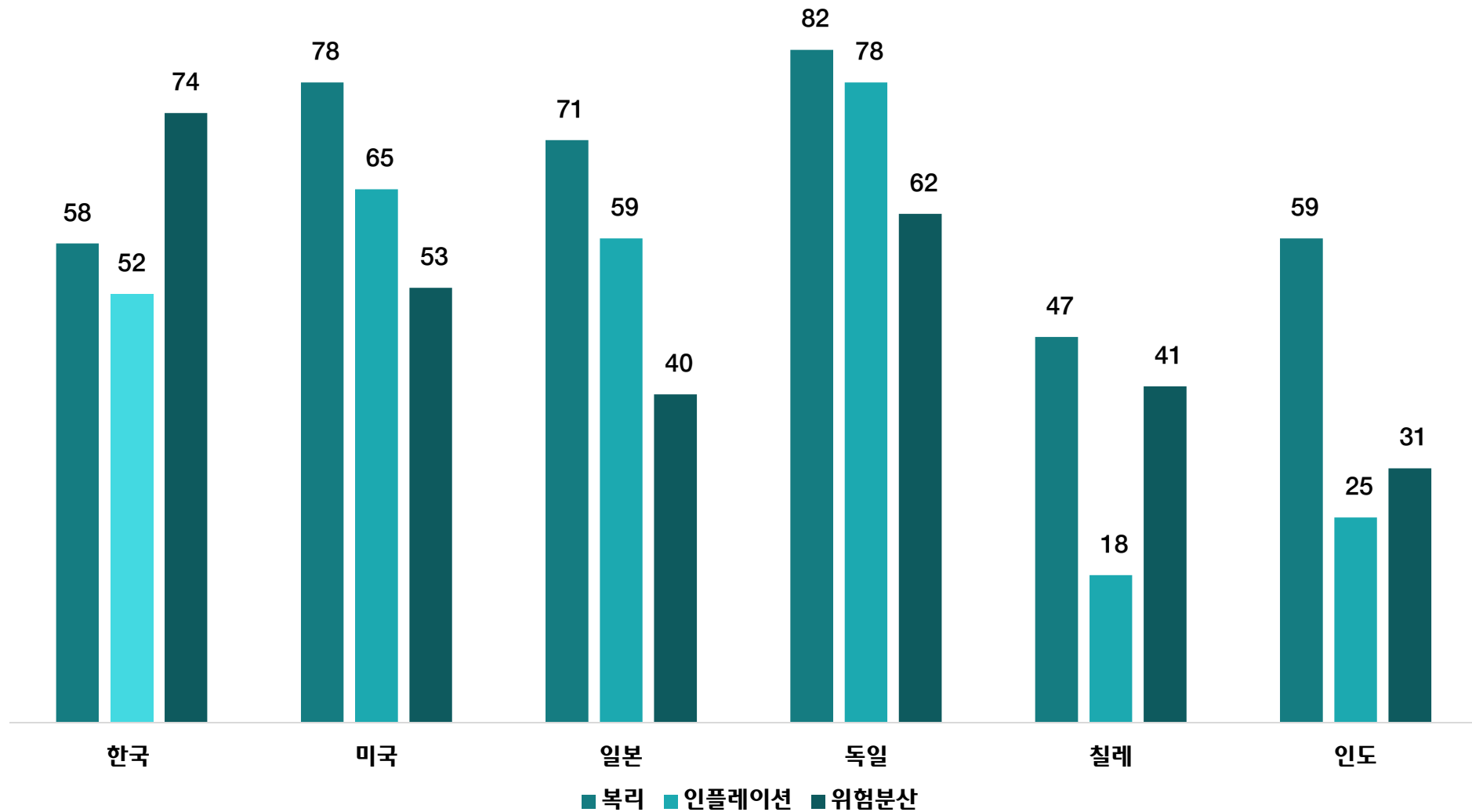


금융교육(OECD, 2008)

- **정보제공, 지도, 객관적인 조언** 등을 통해 금융상품의 개념과 위험에 대한 이해를 향상시키고
- 재무적 위험과 기회에 대해 충분히 이해한 후 재무결정을 내릴 수 있고
- 금융후생을 개선하기 위한 효과적 행동을 취할 수 있는 기술과 자신감을 개발하는 과정

참고 2 : 국가별 금융이해력 수준(Big Three)

(단위: %)



자료: Hastings et al.(2012), 전용식 외(2014)

참고 3 : 보험소비자 설문조사

조사대상

- 전국(제주 제외) 만 20세 이상 성인 남녀

표본크기

- 총 1,200(유효표본)

표본추출

- 거주 지역별, 성별, 연령별 인구 구성비에 따른 비례할당 추출

조사기간

- 2014년 4월 20일 ~ 5월 15일 (약 1개월)

조사방법

- 구조화된 설문지를 이용한 일대일 면접조사

자료: 전용식 외(2014)

참고 3 : 보험소비자 설문조사

문항	정답	정답률
모든 변액보험상품에 대해서 예금자 보호를 받을 수 있다.	X	47.3
보험계약을 해지하였을 때 받을 수 있는 금액은 보험가입자가 낸 보험료 총액보다 적을 수 있다.	O	86.6
보험계약을 체결했더라도 일정 기간 이내에는 청약을 철회하고 납입한 보험료를 그대로 돌려받을 수 있다.	O	66.3
위험보험료는 보험계약 만기 시 돌려받을 수 있다.	X	71.1
해지된 보험계약은 본래 계약대로 부활될 수 있다.	O	42.3
공시이율이 높아지면 만기 시 지급받는 보험금이 늘어난다.	O	59.3
보장내용이 동일할 때 A상품 보험료지수가 120이고 B상품 보험료지수가 110이면, A상품이 B상품보다 싸다.	X	59.0

자료: 전용식 외(2014)

참고 4 : 소비자 실험

- 소비자 실험을 통해 자신이 가지고 있는 **위험에 대한 인식 및 평가**와 함께 보험상품 구매행동에 대해 살펴보았음.

조사대상

- 연금보험(A군, B군): 만 30~55세 성인
- 실손보험(C군, D군): 만 30~65세 성인

표본크기

- 연금보험
 - A군: 35명, B군: 35명
- 실손보험
 - C군: 35명, D군: 35명

조사기간

- 2014년 11월 4일 ~ 11월 7일

조사방법

- Gang Survey

참고 4 : 소비자 실험

연금보험

실손보험

실험군(A)

대조군(B)

실험군(C)

대조군(D)

조사대상

변액연금보험
확인사항과
질문지배부

질문지만 배부

보장성보험
확인사항과
질문지배부

질문지만 배부

표본크기

변액연금보험
핵심상품설명서와
연금지급예시 배부

실손의료보장보험
상품설명서와 보험금지급예시
배부

설문진행

은퇴 대비, 보험가입 결정,
보험상품 선택, 설명서 이해
관련 설문

질병 및 사고위험 대비,
보험가입 결정, 보험 상품 선택,
설명서 이해,
실손의료보장보험계약내용
인지 평가 관련 설문

참고 5 : 금융교육센터



HOME | 로그인 | 회원가입 | 금융교육 소개 | 사이트맵 | 금융감독원

금융교육 정보검색

금융교육 교과서

금융지식

금융교육 · 교재 신청

체험 · 참여마당

열린마당

초등학생

금융교육센터는 학생, 교사 및 일반 금융소비자 등에게 다양한 금융교육 자료와 정보를 제공하고 있습니다.

금융지식

- 금융교육 교과서
(「슬기로운 생활금융」)
- 금융교육 이러닝
(「슬기로운 생활금융」)
- 금융교육 교재
· e-Book · PDF
- 청소년 금융백일장 수상작
- 애니메이션
- 동영상

체험 · 참여마당

- 금융이해력 측정
- 용돈기입장
- 게임
- 종자돈 만들기
- 청소년 금융백일장 공모전
- 포토갤러리

금융교육 · 교재 신청

- 청소년 금융교육 신청
- 방학중 청소년 금융교실 신청
- 금융교재 신청

청소년 금융교육 신청안내

어린이, 청소년의 금융이해력 향상을 위한 교육단계별 금융교육 프로그램

[자세히보기 >](#)



금융교육 이러닝

금융감독원 현명한 탐정과 함께 재미있게 배우는 슬기로운 생활 금융

[자세히보기 >](#)



중학생

고등학생

금융교육 정보검색

검색어를 입력하세요

[검색](#)

유관기관

유관기관 선택

[이동](#)

주요금융정보

주요금융정보 선택

[이동](#)

공지사항

교육일정

· 4월 둘째 주 금융교육 실시계획	2014-04-04
· 4월 첫째 주 금융교육 실시계획	2014-03-28
· 2014년 4월 금융사랑방버스 방문계획	2014-03-27
· 3월 넷째 주 금융교육 실시계획	2014-03-21
· 3월 셋째 주 금융교육 실시계획	2014-03-14

더보기 +

알림판

1 2

2014년도
금융감독원의
주요 금융교육 일정



개인정보 처리방침 | 이용약관 | 저작권정책 | 이메일무단수집거부 | 뉴스레터 | 뷰어다운로드 | 배너연결 | RSS서비스 | 찾아오시는길 | CONTACT US

서울특별시 영등포구 여의대로 38 (우:150-743) 민원전화 : 1332 (국번없이) 대표전화 : 02-3145-5114

COPYRIGHT (C) FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE. ALL RIGHT RESERVED.

참고 6 : 주요 확인사항 예시(변액연금보험)

주요질문	핵심단어
1. 이 상품은 어떤 위험보장을 제공하나요?	▪ 보장범위 ▪ 보험금 지급사유 ▪ 보험금 지급제한사유 ▪ 보험기간
2. 이 상품을 구매한 계약자가 지켜야 할 사항은?	▪ 보험료 ▪ 보험료 납입기간 ▪ 비과세혜택 조건
3. 계약자가 납입한 보험료는 어떻게 사용되고, 보험료 중 투자비중은 얼마나 되나요?	▪ 저축보험료 ▪ 위험보험료 ▪ 사업비
4. 이 상품에서 향후 적립금은 얼마나 되고, 중도 해지 시 해지환급금은 얼마나 될까요?	▪ 적립금 ▪ 해지환급금
5. 투자된 원금은 언제라도 보장되나요?	▪ 최저보증
6. 자산운용과 관련해서 계약자가 부담하는 비용은?	▪ 자산운용수수료 ▪ 보증수수료
7. 보험회사 파산 시 납입한 보험료나 지급될 보험금은 어떻게 보호받나요?	▪ 예금자보호

참고 6 : 주요 확인사항 예시(민영 의료보험)

주요질문	참고	핵심단어
1. 어떤 위험을 보장받게 되나요?	▪ 보험기간: 질병이나 사고에 대해 보장받는 기간 ▪ 책임개시일: 보험계약일로부터 일정기간이 경과한 후에 보장이 시작되는 경우, 보장이 시작되는 날	▪ 보험금 지급사유(해당 질병, 상해): ▪ 보험기간: () 년 ▪ 보장 시작시점(책임개시일):
2. 보장하는 위험이 발생하면 얼마를 지급받게 되나요?	▪ 정액의료보험: 의료비 규모에 상관없이 약속된 보험금을 지급 ▪ 실손보험: 계약자가 실제로 부담한 의료비를 보상 ▪ 보험금 비례분담: 여러 회사의 보험을 중복가입했다 라도 부담한 치료비에 대한 보험금 은 보험사들이 나누어 분담	▪ 정액의료보험(), 실손의료보험() ▪ 정액의료보험 ()원 ▪ 실손의료보험 ()% ▪ 보험금 최고 한도 금액 또는 보장일수: ▪ 중복가입 시 비례분담 여부: (O, X)
3. 계약자가 지불하여야 하는 비용은?	▪ 보험료 납입기간: 보험료를 내는 기간	▪ 보험료: 월 ()원 ▪ 보험료 납입기간: ()년
4. 보험금을 지급받지 못하거나 제한 받는 경우는?	▪ 중요한 사항: 주로 현재 및 과거의 질병이나 장애, 직업 등에 대한 사항 ▪ 면책조항: 보험금을 지급하지 않는 사고	▪ 보험금 지급제한 사유(면책사항): ▪ 계약적 알려야 하는 중요한 사항 (고지의 의무 관련):
5. 갱신이 가능한 계약인가요?	▪ 갱신형: 초기 보험료는 저렴하지만 일정기간마다 보험이 갱신되어 보험료가 오를 수 있음. ▪ 비갱신형: 만기까지의 보험료가 가입할 때 결정됨.	▪ 갱신여부: (O, X) ▪ 갱신회수 제한: (O, X) ()회 ▪ 계약갱신 시 보험료 인상가능성: (O, X)

자료: 변혜원, 이해량(2015)