

김동겸 연구위원

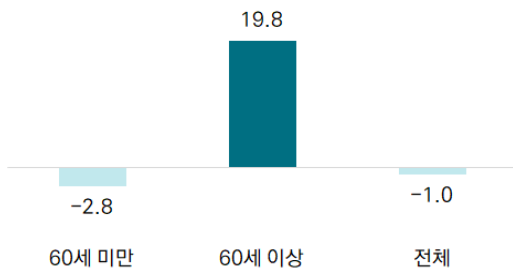
요약

급속한 고령화의 진전으로 고령층의 신규가입 확대와 보유계약 중 고령층 비중이 증가하는 현상이 나타나고 있는 가운데, 연령 증가에 따른 인지능력 저하로 금융거래 과정에서 고령소비자의 민원 및 피해 사례가 증가하고 있음. 초고령사회 진입을 앞 둔 상황에서, 보험회사는 고령자를 위한 보험상품 공급과 함께 고령자의 합리적인 보험가입 의사결정 지원, 보유계약 관리를 위한 대응책을 마련할 필요가 있음

○ 고령화 진전에 따라 고령층의 금융거래가 늘어나고 있는 가운데, 보험산업에서도 고령층의 신규가입 확대와 보유계약 중 고령층계약 비중 증가 현상이 나타나고 있음(〈그림 1〉, 〈그림 2〉 참조)

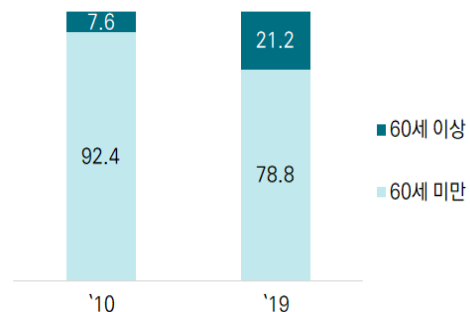
- 가구주가 60세 이상 고령자인 가계의 금융자산은 '10년과 '20년 기간 중 연평균 5.1% 증가함¹⁾
 - 한편, 60세 이상 고령가구주 가계자산 중 금융자산이 차지하는 비중은 '10년 13.0 '20년 18.3%로 증가함
- 가입연령 및 보장범위 확대로 최근 10년간 60세 이상 생명보험 신계약 체결 건수²⁾는 연평균 19.8% 증가함
 - 건강보장에 대한 관심 증가로 질병보험(32.4%) 판매가 크게 증가한 가운데, 종신보험(13.4%) 판매량도 늘어남
 - 동 기간('10~'19년) 중 60세 미만의 신계약 증가율은 -2.8%로, 고령층을 중심으로 신계약이 창출되고 있음
- 청년층 및 중년층의 신규계약 유입이 줄어들면서 전체 보유계약 건수 중 고령층이 차지하는 비중은 증가 추세임
 - 보유계약 중 60세 이상이 차지하는 비중은 '10년 7.6%에서 '19년 21.2%로 증가함

〈그림 1〉 연령별 생명보험 연평균 신계약 증가율('10~'19년)
(단위: %)



자료: 보험개발원, 생명보험통계자료집, 각 연호

〈그림 2〉 연령별 생명보험 보유계약 점유율 변화
(단위: %)



자료: 보험개발원, 생명보험통계자료집, 각 연호

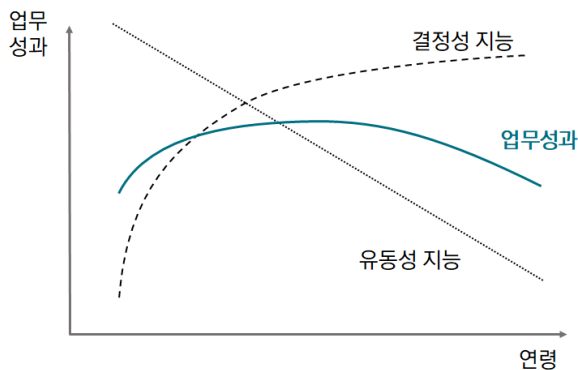
1) 통계청·금융감독원·한국은행, 「가계금융조사」, 각 연호

2) 생명보험상품 중 연금, 종신, 정기, 상해, 질병, 건강, 암, 변액보험 상품(주계약 기준)의 신계약 체결 건수 합산 실적임

○ 해외 금융시장에서 발생하고 있는 사례에 비추어볼 때, 고령층의 금융거래 증가에서 주목해야 할 점 중 하나는 연령 증가에 따른 인지능력 저하로 발생할 수 있는 금융거래 의사결정 과정에서의 소비자 피해 문제임³⁾

- 개인의 인지·판단능력(Cognitive Capabilities)을 유동성지능(Fluid Ability)과 결정성지능(Crystallized Ability)으로 구분하면⁴⁾, 유동성지능은 20~30대부터 감소하고 결정성지능은 60대 이후 감소함(〈그림 3〉 참조)⁵⁾
 - 이에 따라 개인의 전반적인 인지·판단 능력은 60대 또는 70대 전후부터 계속해서 감소함
- 연령에 따른 의사결정 능력 차이에 관해 여러 논란이 있을 수 있으나, 금융의사결정에 관한 상당수 연구결과는 연령 증가에 따라 의사결정능력이 쇠퇴한다고 보고 있음
 - 고령 소비자들의 의료보험 선택에 관한 해외의 연구결과, 상품 선택 과정에서의 이해력, 실행력이 감소하는 것으로 나타남⁶⁾
 - 고령자일수록 유동성지능보다는 본인의 경험이나 결정성지능을 통해 의사결정을 내리거나, 부정적 정보는 인지하지 못하거나 무시하려는 경향이 높아 금융상품 불완전판매에 상대적으로 취약함⁷⁾

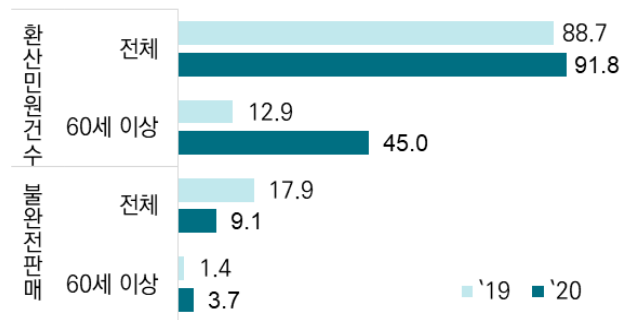
〈그림 3〉 연령에 따른 인지판단능력의 변화



자료: Agarwal et al.(2009); Samanez-Larkin(2013)

〈그림 4〉 보험업권 고령층 금융민원

(단위: 건)



자료: 금융감독원 보도자료, “금융민원 및 금융상담 동향”

- 3) Aimee Drolet, Carolyn Yoon, Carolyn Yoon(2010), “The Aging Consumer – Perspectives From Psychology and Economics”, Routledge; Thomas M. Hess, JoNell Strough, Corinna Löckenhof(2015), *Aging and Decision Making: Empirical and Applied Perspectives*, Academic Press; Gregory R. Samanez-Larkin(2013), “Financial Decision Making and the Aging Brain”, APS Observer; 이성복(2020), 『해외의 고령 금융소비자 보호 강화 추세와 시사점』, 자본시장연구원
- 4) 결정성지능은 축적된 학습과 경험을 살리는 능력으로, 어휘, 사실, 절차적 지식을 의미하며, 유동성지능은 새로운 것을 학습하거나 새로운 환경에 적응하는 데 필요한 문제해결능력으로 기억력, 반응속도, 문제해결·계획 등이 이에 해당함
- 5) Agarwal S., Driscoll J.C., Gabaix X, Laibson D.(2009), “The Age of Reason: Financial Decisions over the Life Cycle with Implications for Regulation”, Brookings Papers on Economic Activity; Salthouse T. A.,(2010), “Selective Review of Cognitive Aging”, *Journal of the International Neuropsychological Society*; Finke, M., Howe, J.S., and Huston, S.(2016), “Old Age and the Decline in Financial Literacy”, *Management Science*
- 6) Finucane, M.L., Mertz, C.K, Slovic, P, Schmidt, E.S(2005), “Task Complexity and Older Adults’ Decision-Making Competence”, *Psychology and Aging*; Kaiser Family(2006), “Seniors and the Medicare Prescription Drug Benefit”; Cummings JR, Rice T, Hanoch Y.(2009), “Who Thinks that Part D is Too Complicated?”, *Medical Care Research and Review*
- 7) FCA(2016), “Ageing Population and Financial Services: A Collection of Perspectives”, Discussion Paper; FCA(2017), “Ageing Population and Financial Services”, Occasional Paper

○ 국내 고령층의 금융거래 상황을 살펴보면, 최근 금융투자업을 중심으로 고령층의 금융민원⁸⁾이 큰 폭으로 증가하고 있으며, 보험업권에서도 고령층 보험민원이 증가 추세임(〈그림 4〉 참조)

- 금융투자업권의 60대 이상 고령층의 환산민원 건수⁹⁾는 '20년 기준 7.4건으로 '18년 대비 4.1배 증가하여, 동 기간 중 타 업권에 비해 증가폭이 가장 크게 나타남¹⁰⁾
 - '20년 기준 은행권과 보험업권의 60대 이상 고령층의 환산민원 건수는 '18년 대비 각각 2.4배, 2.1배 늘어남
- 보험업권 전체 민원 건수와 불완전판매 민원 건수는 정체·감소하였으나, 고령층은 이와는 상반된 패턴을 보임
 - 보험업권 전체 환산민원 건수는 '20년 기준 91.8건으로 전년 대비 1.03배 늘어났으며, 이 중 60세 이상 고령층의 환산민원 건수는 45.0건으로 전년 대비 3.49배 증가함¹¹⁾
 - 한편, 보험업권의 '20년 기준 불완전판매 민원 건수는 전년 대비 감소하였으나, 60세 이상 고령층의 불완전판매 민원 건수는 전년 대비 2.64배 증가함

○ 해외에서는 고령층 보험계약 증가와 관련하여 발생할 수 있는 문제들을 해소하기 위해, 가입·유지·지급 단계별로 다양한 조치를 마련하고 있음

- (계약체결) 보험판매 행위 규제를 통해 계약자에게 적합한 상품이 판매되고 있는지 확인하는 절차를 마련하고 있음
 - 일본은 신규가입자의 고령화와 기존 계약자의 고령화 등을 감안하여 고령자 지원책을 시행하고 있으며¹²⁾, 고령화에 따른 인지능력 저하에 대비한 임의후견제도가 활발히 활용되고 있음
- (계약관리) 고령계약자와의 연락 두절로 인한 보험금 지급 문제를 해소하기 위해, 보험회사는 보험계약자와의 연락망을 확보하기 위해 노력함
 - 프랑스 금융당국은 보험회사가 매년 계약자나 피보험자의 생존을 확인하도록 의무화하고 있으며, 피보험자의 사망이 밝혀진 경우 신속하게 보험금을 지급하도록 하고 있음
- (보험금 지급) 대다수 국가에서 보험금 청구사유가 발생 시 개인이 보험회사에 통보하도록 주의를 환기시키고 있으며, 특히, 프랑스나 일본에서는 고령계약자의 보험금 지급을 위한 보다 적극적인 대처를 시행 중임
 - 고령보험계약자의 사망 시 보험수익자, 유언집행자 등이 사망자의 보험계약 유무를 파악하기 위한 계약조회시스템을 운영하고 있음
 - 일본은 성년후견제도, 지정대리청구제도 등을 통해 계약자 본인이 보험금 청구 등의 절차를 진행할 수 없는 상황에 대응하고 있음

8) 금융민원은 금융기관의 업무와 관련하여 금융수요자 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 질의, 건의, 요청, 이의신청, 정보, 고발 등에 관한 민원을 의미함. 금융민원의 한 형태인 보험민원의 유형에는 ① 보험모집, ② 보험금 산정 및 지급, ③ 면책·부책 결정, ④ 계약의 성립 및 해지, ⑤ 고지 및 통지의무 위반 등이 있음. 불완전판매 민원은 과대광고, 부당권유, 상품설명 불충분 등의 사유로 제기된 민원을 의미함

9) 환산민원 건수는 해당 연령대 인구 10만 명 당 민원 건수를 의미함

10) 금융감독원 보도자료(2021. 4. 8), “2020년도 금융민원 및 금융상담 동향”; 금융감독원 보도자료(2020. 4. 21), “2019년도 금융민원 및 금융상담 동향”; 금융감독원 보도자료(2019. 4. 30), “2018년도 금융민원 및 금융상담 동향”

11) '20년 기준 보험업권 전체 환산민원 건수는 '18년 대비 1.05배 늘어났으며, 60세 이상 고령층의 경우 2.07배 증가함

12) 生命保険協会(2013), 「超高齢社会における生命保険サービスについて」; 生命保険協会(2014), 「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」; 生命保険協会(2017), 「高齢者に配慮した取組みの推進に関する提言書」; 生命保険協会(2020), 「人生100年時代における生命保険業界の役割について」

〈표 1〉 주요국의 고령보험계약자 관리 방안

구분	미국	영국	독일	프랑스	일본
보험모집	NAIC Model Law : 적합성 원칙	취약고객 지원을 위한 영업규칙	VAG : 적합성 원칙	FFA 윤리규범 : 고령자 청약 유의 (특히, 85세 이상)	친족 동석, 복수모집인 확인, 고객의향 파악
계약관리	계약자의 자발적 연락요청	추적우편 발송 (주소불명자 관리)	계약자의 자발적 연락요청	· 가족에게 고령자 계약내용 전달, · 계약자 생존확인 (매년 1회)	계약내용 정기통지, 복수 연락처 등록
보험금지급	주의 환기 *보험금 청구 권장	주의 환기 *보험금 청구 권장	주의 환기 *보험금 청구 권장	보험회사가 피보험자 사망 인지 시 수익자 확인 후 지급	수취인 연락처 확보
계약조회 서비스 시스템	LIPL (무료, 웹) 고인의 대리인	UAR (건당 25파운드, 웹)	-	AGIRA (무료, 서면E-Mail)	지정대리청구인제도, 성년후견

자료: 生命保険協会(2021), 「欧米主要国における生保業界の高齢社会対応等に関する調査報告」을 수정·보완함

○ 초고령 사회 진입을 앞둔 상황에서, 보험회사는 고령자를 위한 보험상품 공급과 함께 고령자의 합리적 보험가입 의사결정 지원 및 보유계약 관리를 위한 대응책을 마련할 필요가 있음

- '21년 기준 우리나라 65세 이상 고령인구는 전체인구의 16.5%이며, '25년에는 전체인구의 20.3%가 고령인구에 속하는 초고령사회에 진입할 것으로 전망되며,¹³⁾ 이에 따라 고령층 보험계약은 더욱 증가할 것임
 - 특히, '21년 기준 65세 이상 인구 784만 6천 명 중 21.2%가 1인 가구이며, 80세 이상 홀로 사는 노인(47만 가구)은 '15년(31만 3천 가구) 대비 50% 급증함¹⁴⁾
- 보험회사가 보험계약자와의 분쟁을 방지하기 위해서는 상품설계 단계에서부터 계약자와의 분쟁위험을 최소화 할 수 있는 장치를 마련하여야 하며, 유지관리와 보험금 지급이 원활히 이루어질 수 있는 시스템 구축이 요구됨¹⁵⁾
 - 상품 판매단계에서는 고객에게 해당상품에 대해 명확히 설명하고, 고령층에게 적합한 상품이 추천되고 이들이 합리적인 의사결정을 할 수 있는 기제를 마련하여야 함
 - 금융상품 불완전판매 발생원인은 업권별·국가별로 다소 차이를 보이지만, 금융상품에 내재된 복잡한 수익과 위험 구조를 지닌 상품에서 불완전판매가 주로 발생하고 있음¹⁶⁾
- 또한, 고령층에서 발생하고 있는 민원 유형, 타 연령대와 대비되는 특징에 대한 면밀한 분석·검토를 통해 향후 고령 보험계약자의 증가 상황에 대비할 필요가 있음

13) 통계청 보도자료(2021.9. 29), “2021 고령자 통계”

14) 통계청 보도자료(2021. 8. 2), “2020년 인구주택총조사 결과”

15) 금융감독당국에서는 급속한 고령화와 금융환경 변화하에서 고령층의 금융이용 불편 해소나 안전한 금융생활 지원을 위해 고령친화 금융환경 조성방안을 마련해 나가고 있음; 금융위원회 보도자료(2021. 5. 7), “고년도 금융투자상품 및 고령 투자자에 대한 녹취·숙려제도가 시행됩니다”; 금융위원회 보도자료(2020. 8. 27), “어르신들의 보다 안전하고 편리한 금융생활을 지원합니다”

16) IOSCO(2019), “Thematic Review on Suitability Requirements with Respect to the Distribution of Complex Financial Product”; Ashton(2014), “The Scale and Scope of Financial Mis-selling”