



보험연구원
Korea Insurance
Research Institute

보 도 자 료

2012. 6. 27(수) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.

제공일자	2012. 6. 26(화)	담당자	황진태 연구위원	
홍보담당	김세환 부장(3775-9051)	연락처	3775-9024	총 3매

손해보험 가입률 하락,
보험설계사의 설명의무 충실하나, 소비자의 이해도는 여전히 낮아

보험연구원(원장 김대식)은 보험소비자 수요와 보험 관련 주요 이슈에 대해 설문 조사를 실시하여 「**2012년 보험소비자 설문조사**」를 발간하였다. 동 보고서는 기본 조사로 보험소비자의 보험가입실태 및 가입경로, 상품계약 및 보상서비스 만족도, 향후 가입의향 및 선호 가입경로를 조사하였다. 아울러 고령화와 소비자보호 추세 등에 초점을 맞춰 최근의 보험 관련 이슈인 보험판매채널, 소비자보호, 보험 이미지, 노후생활 및 연금, 부동산 및 금융자산 상황도 함께 조사하였다.

금번 설문조사에서 전체 가구당 보험가입률은 96.1%로 손해보험 가입률 하락폭이 크게 나타나 전년대비 **1.9%p** 하락하였다. 그리고 향후 1년 내 보험 가입의향을 묻는 질문에 대해 생명보험과 손해보험 모두 전년대비 가입의향이 줄어든 것으로 조사되었다. 금융기관에 대한 전반적 이미지는 은행(7.60점)에 이어 **보험회사(7.32점)**가 두 번째로 나타난 한편, 저축은행에 대한 평가는 지난해 저축은행 영업정지 사태 등에 따라 4.97점으로 가장 낮았다.

보험설계사 설명의무 충실하나 보험소비자의 약관 이해는 상대적으로 낮아

보험소비자들의 경우 생손보 모두 보험설계사를 통한 대면채널 보험가입이 압도적으로 높은 비중을 차지하였으며, 설계사를 통한 보험가입 중 대부분의 경우 지인을 통해 가입한 것으로 나타났다. 한편, 보험설계사를 통한 보험계약 시 보험설계사들이 적절한 보험상품을 권하며(**4.13점**), 보험상품과 약관에 대해 충분히 설명(**4.25점**)하였다고 답하였다. 동 설명에 대한 보험소비자의 경청 정도(**4.07점**)는 양호한 편으로 나타났으나, 보험상품 및 약관에 대한 이해도는 **3.87점**으로 상대적으로 낮았다.*

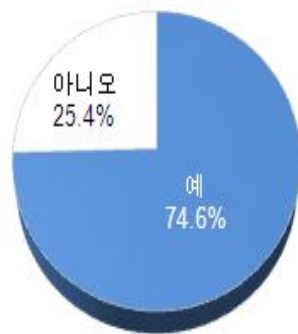
* 해당 설문항목의 척도점수 만점은 5.0점임.

<그림 1> 계약 시 보험상품 및 약관 관련 평가
(N=1,085 / 단위: %)

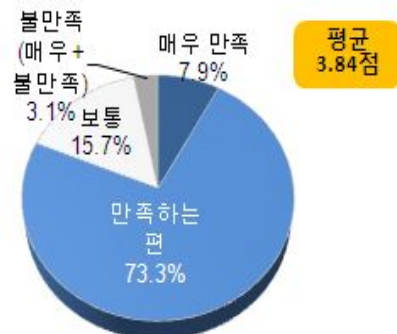


아울러, 보험금 지급 신청 절차 및 과정에서 가입 당시 설계사 및 직원의 '도움을 받았다'는 응답이 74.6%, '도움을 받지 않았다'는 25.4%로 나타났다. 즉, 보험수급자 4명 중 약 3명이 보상과 관련하여 보험 가입 당시 직원의 도움을 받은 것으로 조사되었다. 한편, 보상과 관련하여 보험 가입 당시 직원의 도움을 받았다는 응답자(N=191)를 대상으로 도움에 대한 만족도를 측정한 결과, '만족한다'(만족하는 편 73.3% + 매우 만족 7.9%)는 응답이 81.2%로 만족도 수준이 평균 5점 만점에 3.84점으로 조사되었다.

<그림 2> 보험금 지급 시 도움 여부
(N=256)



<그림 3> 보험금 지급 시 도움에 대한 만족도
(N=191)



가계 비상자금 조달 시 자유저축, 적금/적립식 펀드, 보험을 가장 많이 해약

한편, 동 보고서는 보험소비자를 대상으로 부동산 및 금융자산에 대한 현황도 조사하였다. 우선 거주형태로는 응답자 중 자가 73.3%, 전세 22.6%, 월세 4.1%로 나타났다. 금융상품별 평균 보유액은 정기예금/펀드가 1,914만 원, 직접투자 1,550만 원, 적금/적립식 펀드 1,245만 원, 자유저축이 532만 원으로 나타났다. 보험의 경우 보장성보험에 평균 월 34만 원, 저축성보험에 월 29만 원을 납입하는 것으로 조사되었다.

금융상품별 보유율 및 보유금액

(단위: %, 만 원)

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 납입금액으로, 납입횟수를 고려해 산출함.

아울러 조사대상 소비자 중 금융기관 및 지인 등으로부터 신용 또는 담보대출을 받은 가구는 전체의 22.8%로 나타났다. 그리고 대출기관으로 은행이 80.6%, 비은행 금융기관 9.9%, 보험회사 7.7%, 카드회사 3.7% 등으로 조사되었다. 마지막으로 가계의 위험관리방안으로 소득 이상의 자금 필요 시 우선 해약 금융상품으로 자유저축이 응답자 중 62.4%, 적금/적립식 펀드 17.1%, 보험 12.0%, 예금/펀드 5.1%, 직접투자 3.4%로 나타났다.

※ 첨부 : 2012년 보험소비자 설문조사 주요 내용 1부. 끝.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

<http://www.kiri.or.kr>