

2012년 보험소비자 설문조사 주요 내용

I. 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.

<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.

<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.

<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.

<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 전년 대비 증가해 이들 계층의 잠재성장 가능성이 높음.

○ 반면, 모든 보험종목에서 저학력, 저소득 가구의 보험가입률이 크게 감소해 저소득층의 가계위험관리가 점점 취약해지고 있는 것으로 조사됨.

<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
	무직/기타	37.5	44.4	10.0	17.5	2.5	7.9	0.0	0.0
학력	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.

<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⁾

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

- 손해보험도 가입자 대부분이 보험설계사를 통한 대면채널을 선호하는 가운데, 생명보험과는 달리 직판채널 가입이 6.2%로 전년대비 소폭 상승함.

<표 7> 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) 2003, 2005년은 가구(가입) 기준, 2007년 이후는 개인(가입) 기준임(이하 동일).
 3) 2008, 2009년은 복수응답을 포함하며, 기타 채널은 생략함(이하 동일).

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

<표 9> 보험설계사와의 관계

(단위: %)

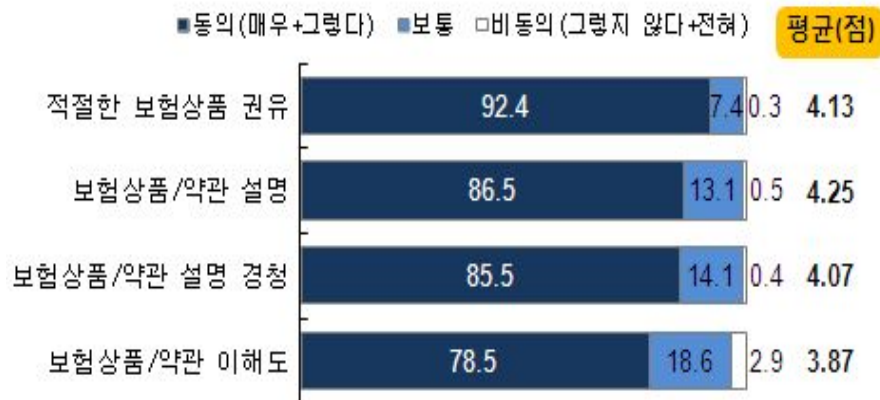
구분	지인	모르는 사이
전체	87.6	12.4
생명보험	87.1	12.9
손해보험	88.5	11.5

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



□ 이러한 보험금 지급신청 절차 및 과정에서 가입 당시 설계사 및 직원의 도움을 받았다는 응답이 74.6%, 도움을 받지 않았다는 25.4%로 나타남.

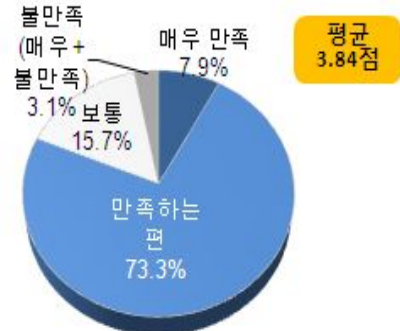
○ 즉, 보험금 수급자 4명 중 3명이 보상과 관련하여 보험 가입 당시 직원의 도움을 받은 것으로 조사됨.

□ 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 2> 보험금 지급 시 도움 여부 (N=256)



<그림 3> 보험금 지급 시 도움에 대한 만족도 (N=191)



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.

<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.

<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.

<표 12> 보험 종목별 가입 이유(복수응답)

(단위: %)

구분		위험 보장	저축 수단	노후자금 마련	자산 증식	유산 상속	세계 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.

<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.

<표 14> 향후 보험회사 선택 시 고려사항(1순위)

(단위: %)

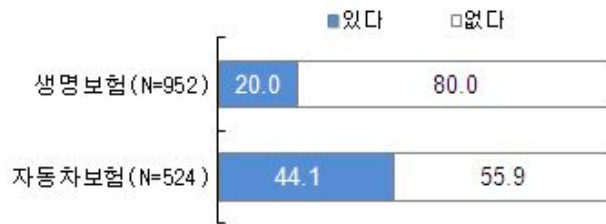
선호 회사 고려 사항	생명보험회사				손해보험회사			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
상품 경쟁력	32.8	43.8	38.7	38.2	30.7	41.8	37.0	35.6
브랜드 신뢰성	26.9	21.8	28.6	26.6	29.1	17.9	28.1	27.8
서비스 지원	10.2	12.2	10.7	13.1	12.4	14.2	11.1	10.8
가격 경쟁력	12.8	8.5	10.0	12.3	15.0	11.5	10.8	16.7
개인적 관계	6.4	5.3	5.8	4.3	8.0	6.2	7.1	4.8
회사 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

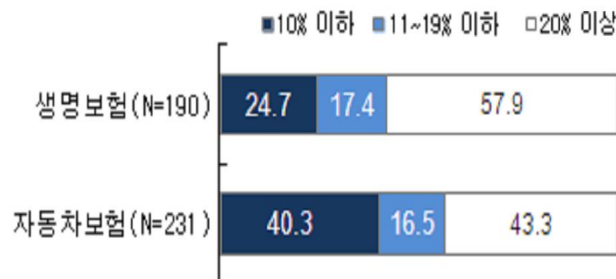
□ 생명보험 가입자 10명 중 2명(20.0%)이 보험사가 마음에 들지 않더라도 가격이 저렴하다면 현재 가입 보험사를 변경할 의향이 있다고 응답한 반면에 자동차보험은 가입자 10명 중 약 4명(44.1%)이 보험사 변경 의향을 표시함.

<그림 4> 가입 보험사 변경 의향
(단위: %)



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

<그림 5> 가입 보험사 변경 의향 가격
(단위: %)



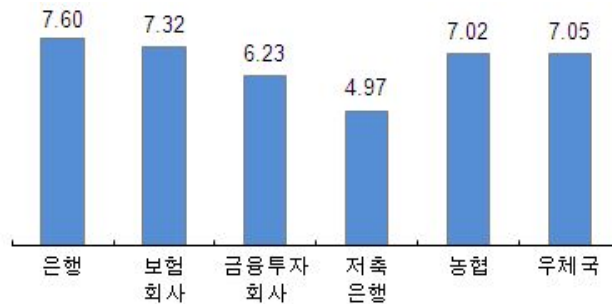
II. 보험 이미지 제고

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.

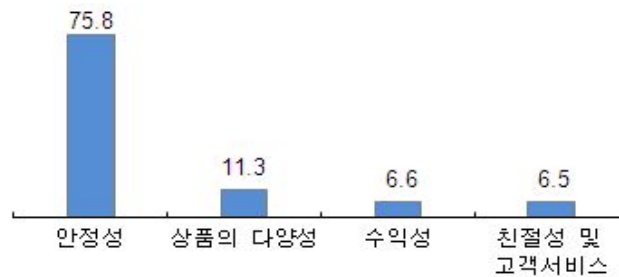
- 특히, 지난해 부실 운영에 따른 저축은행 영업정지 사태 등으로 저축은행에 대한 이미지 평가는 4.97점으로 매우 낮았음.

<그림 6> 금융기관 전반적 이미지 평가
(N=1,200 / 단위: 점, 10점 척도)



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

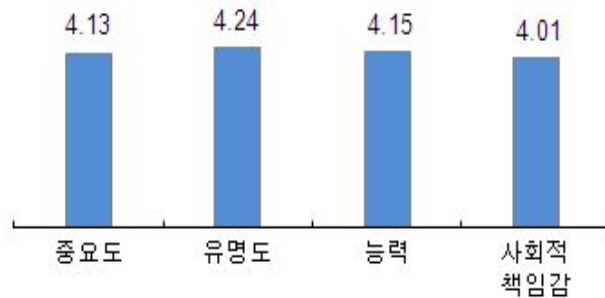
<그림 7> 보험회사 대비 은행 이미지 평가가 높은 이유
(N=619 / 단위: %)



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.

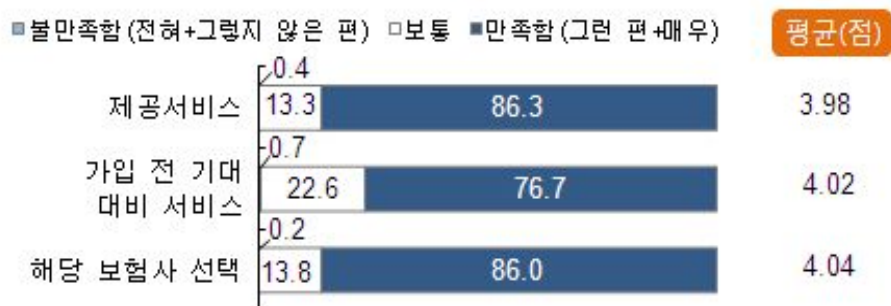
<그림 8> 가입 보험사 이미지 평가
(N=1,115 / 단위: 점, 5점 척도)



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.

<그림 9> 보험회사에 대한 만족도
(N=1,115 / 단위: %)

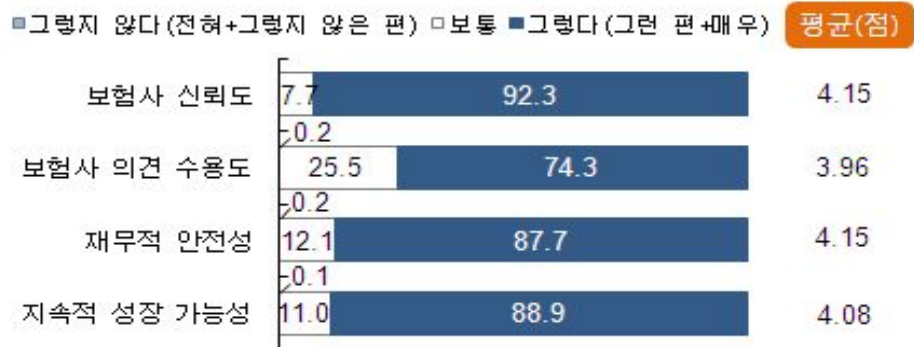


4. 보험회사에 대한 신뢰성 및 충성도

- 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.

<그림 10> 보험사에 대한 신뢰성

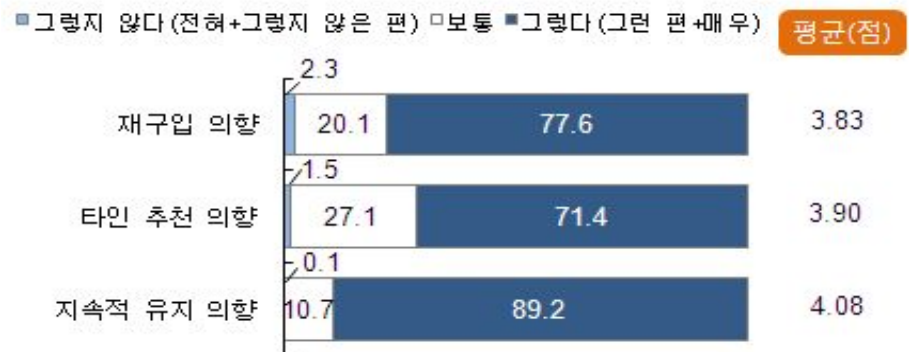
(N=1,200 / 단위: %)



- 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.

<그림 11> 보험사에 대한 충성도

(N=1,200 / 단위: %)



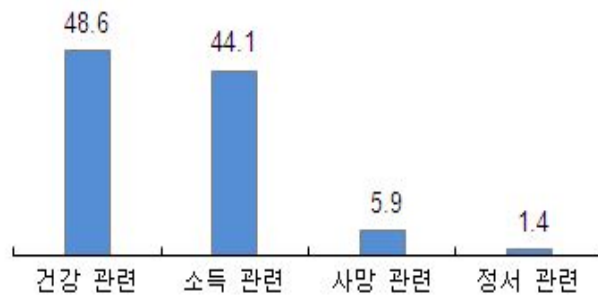
Ⅲ. 노후생활 및 연금보험

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 저학력층에서 50% 이상으로 높음.
- 소득에 대한 불안은 모든 계층에서 높음.

<그림 12> 노후생활 불안 요소(1순위 기준)
(N=1,200 / 단위: %)



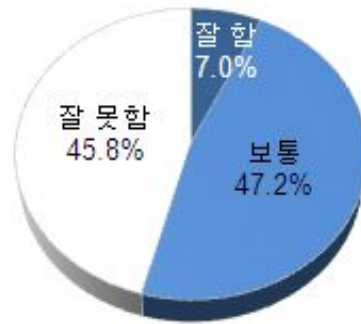
<표 15> 노후생활 불안 요소: 특성별
(단위: %)

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

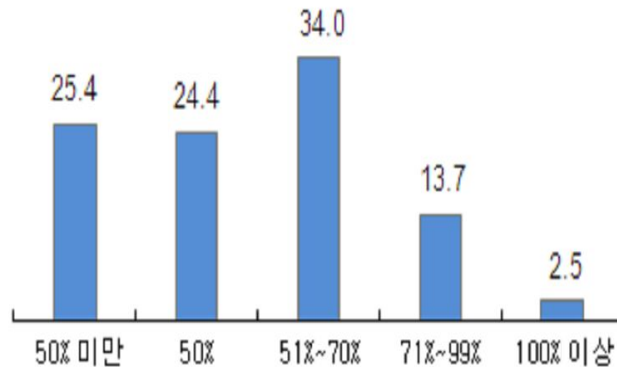
- 노후생활 준비에 대해서는 잘못하고 있다 45.8%, 보통이다 47.2%로 보통 또는 부정적 평가가 높음.
- 반면, 잘 하고 있다는 긍정적 평가는 7.0%로 불과해 전반적으로 노후생활 준비를 잘 못하고 있다고 평가됨.

<그림 13> 노후생활 준비 평가
(N=1,200 / 단위: %)



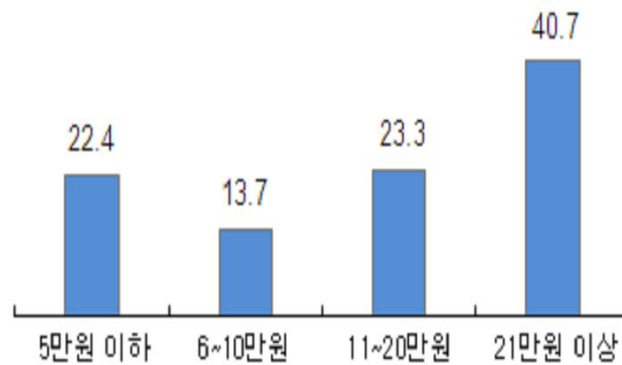
- 한편, 노후생활 비용을 충당하기 위한 노후소득으로 현재 소득 수준의 51~70% 정도 되어야 한다는 응답이 34.0%로 가장 많았음.
- 다음으로, 50% 미만은 25.4%, 50%는 24.4% 등의 순으로 평균적으로는 현 소득의 56.1%가 필요한 것으로 조사됨.

<그림 14> 노후생활을 위한 노후소득 수준
(N=1,200 / 단위: %)



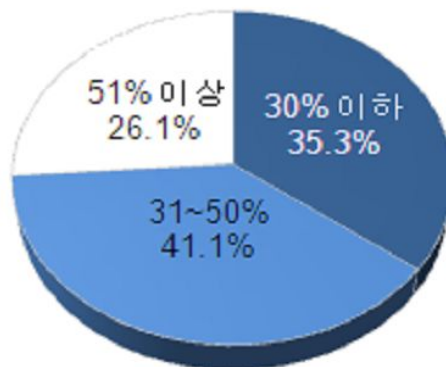
- 노후소득 마련을 위한 월 저축액 평균은 23.5만원으로 전년(27.3만원)대비 3.8만원 감소한 것으로 조사됨.
- 구간별 월 저축액은 21만원 이상이 40.7%로 가장 많고, 5만원 이하 22.4%, 6~10만원 이하 13.7%, 11~20만원 이하가 23.3%로 분포됨.

<그림 15> 향후 노후생활을 위한 추가 저축 가능 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.

<그림 16> 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 연금보험 10.1% 등의 순으로 나타남.

<표 16> 노후대비 생활자금 마련방법

(N=1,200 / 단위: %)

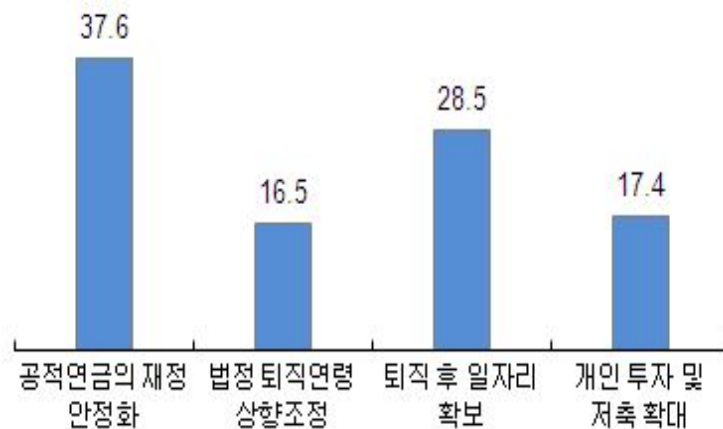
노후대비 생활자금	1순위	1+2순위
공적연금(국민연금 등)	41.3	56.7
퇴직연금/퇴직금	12.5	27.4
은행 예금 상품	10.6	24.3
보험사의 연금보험	10.1	25.9
부동산 수입	9.8	18.9
노후의 근로소득	5.8	18.1
은행 연금저축	5.5	12.7
저축성보험	2.3	6.3
연금펀드	1.1	3.1
자녀의 경제적 지원	1.0	5.0
주식 및 채권	0.2	0.7

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.

<그림 17> 노후소득 확보를 위한 개선 사항

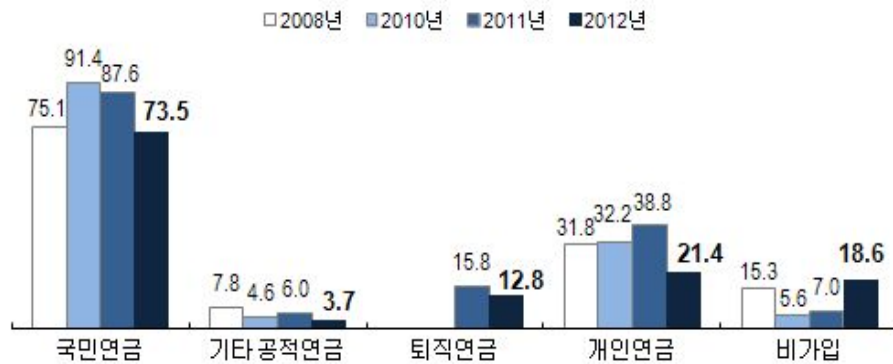
(N=1,200 / 단위: %)



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.

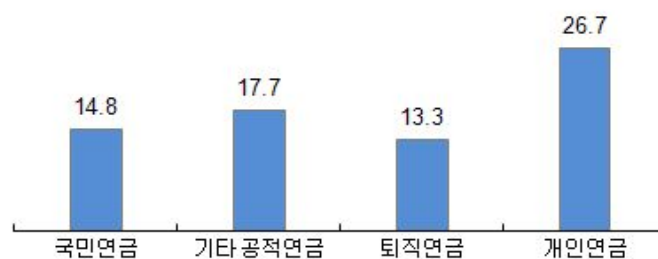
<그림 18> 연금 상품별 가입률
(N=1,200 / 단위: %)



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.

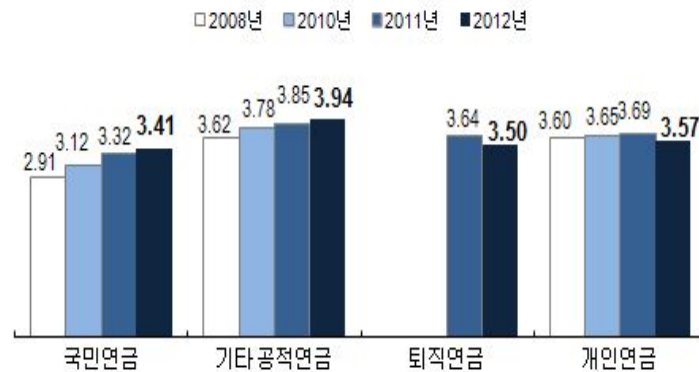
<그림 19> 연금 상품별 월 납입액
(N=1,200 / 단위: 만원)



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.

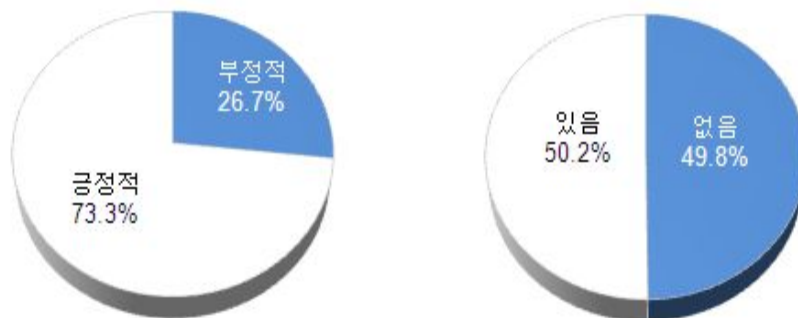
<그림 20> 연금 상품별 만족도
(단위: 점 / 5점 만점)



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.

<그림 21> 독일식 개인연금제도 도입 견해 및 가입 의향
(N=1,200)



IV. 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.

<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.

<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

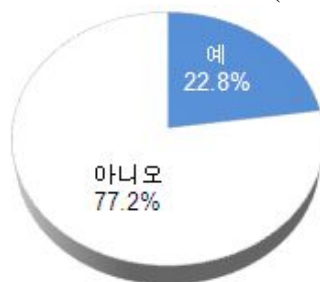
주: 보장성 보험과 저축성 보험 금액은 월 납입 금액으로, 납입 횟수를 고려해 산출.

3. 가계 대출 실태

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

<그림 22> 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.

<표 19> 대출기관별 비율 및 대출 잔액
(N=273 / 단위: %, 만원)

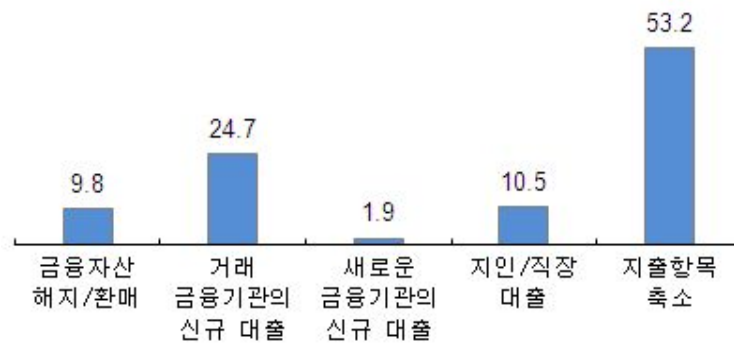
대출기관	대출기관별 비율	대출 잔액
은행	80.6	4,204
비은행 금융기관	9.9	2,448
보험회사	7.7	580
카드회사	3.7	519
저축은행	2.6	1,371
대부업체	1.1	283
기타	4.8	1,365
합계	—	3,797

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 직장에서 빌릴 것’ 10.5%, ‘금융자산 해지 및 환매’는 9.8%로 가장 낮음.

<그림 23> 소득 이상의 자금 필요시 마련 방법
(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.