

2013년 보험소비자 설문조사 주요 내용

I. 보험가입 현황 및 수요조사

1. 가구당 가입 현황

■ 가구당 보험 가입률은 2012년과 동일한 수준인 96.1%로 나타남.

- 가구당 생명보험 가입률은 83.0%로 전년 대비 3.3%p 감소했으며, 가구당 손해보험 가입률은 86.8%로 전년 대비 0.4%p 감소함.
- 다만, 손해보험 가구 가입률 감소는 오차 범위 내에 있는 것으로 나타남.
- 가구당 생명보험 가입률은 2008년 금융위기 이후 감소세를 유지하고 있으며, 손해보험 가입률 역시 2011년 이후 감소하는 경향을 보이고 있음.

<표 1> 가구당 보험가입률 추이

(단위: %)

구분	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
생명보험	86.0	87.2	90.8	89.9	88.0	87.3	86.3	83.0
손해보험	78.5	82.3	86.3	87.4	85.9	91.4	87.2	86.8
전체	94.4	95.6	97.7	97.4	96.4	98.0	96.1	96.1

■ 가구당 보험가입률은 거주 지역, 세대주 연령, 가구 소득 등에 대해서 2012년 결과와 유사하게 나타났고, 60대 이상, 군지역, 저소득층의 가입률은 생명·손해 보험 모두 2012년과 유사하게 낮은 것으로 조사되었음.

- 가구 연령별 생명보험 가입률은 연령이 낮을수록 감소폭이 커져 30대 (-7.3%p) 세대주에서 가입률 감소가 두드러지게 나타난 반면, 60대 이상 세대주에서는 생명보험 가입률이 소폭(1.2%p) 상승함.
- 가구 연령별 손해보험 가입률은 30대(3.4%p) 세대주의 경우 증가한 반면, 60대 이상 세대주 손해보험 가입률은 소폭(4.7%p) 하락함.
- 소득별로는 생명보험의 경우 중소득(-6.2%p), 고소득(-3.5%p) 가구 가입률이 하락한 반면, 손해보험의 경우 저소득 가구(-3.6%p) 가입률이 하락함.

<표 2> 가구당 가입률: 특성별

(단위: %)

특성별		보험종목별	보험산업 전체			생명보험			손해보험		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	
거주 지역별	대도시	97.3	97.7	96.6	87.4	88.6	85.2	88.3	88.3	86.1	
	중소도시	98.7	95.1	96.4	87.5	84.7	81.5	94.1	87.0	89.5	
	군지역	98.2	92.6	91.3	86.2	82.4	78.8	94.5	82.4	76.9	
세대주 연령	30대	97.5	97.6	96.2	84.0	85.3	78.0	86.5	86.9	90.3	
	40대	98.0	99.0	99.3	97.2	92.9	87.8	92.5	96.1	95.5	
	50대	98.2	98.1	98.1	88.6	90.9	88.4	93.1	91.1	93.1	
	60대 이상	97.6	89.1	90.3	89.0	74.4	75.6	90.2	72.6	67.9	
가구 소득	저소득	92.8	86.7	86.9	75.9	68.6	69.9	79.9	66.6	63.0	
	중소득	99.7	98.6	98.5	90.8	89.9	83.7	94.9	92.4	92.7	
	고소득	99.1	100.0	99.7	90.6	95.5	92.0	94.9	96.0	96.8	
가입률		98.0	96.1	96.1	87.3	86.3	83.0	91.4	87.2	86.8	

2. 개인별 보험가입 현황

■ 개인별 보험가입률은 94.0%로 전년 대비 1.1%p 상승하였으나 오차 범위 내에 있음.

○ 생명보험 개인별 가입률은 77.3%로 전년 대비 2.0%p 감소한 반면, 손해보험 개인별 가입률은 74.6%로 전년 대비 6.7%p 상승함.

<표 3> 개인별 보험가입률

(단위: %)

구분	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
생명보험	81.8	81.4	78.0	79.3	77.3
손해보험	59.5	65.0	71.5	67.9	74.6
전체	92.0	92.1	92.5	92.9	94.0

■ 전체적으로 남성과 여성의 보험가입률은 93~94%로 전년도 결과와 비슷하였으나, 생명보험의 경우 여성 가입률이 남성보다 11.6%p 더 높고 손해보험의 경우 남성 가입률이 여성가입률보다 15.9%p 더 높아, 남녀 가입률의 차이를 보임.

○ 연령별로는 60대 이상 보험 가입률이 전년 대비 4.2%p 상승한 가운데 생명 보험 가입률 상승(+5.6%p)이 두드러지게 나타난 반면, 손해보험 60대 이상 가입률은 소폭 하락(-2.7%p)함.

- 손해보험의 경우 60대 이상을 제외한 모든 연령의 가입률은 6%p 이상 상승함.
- 학력과 가구 소득이 낮을수록 보험가입률이 낮게 나타났으나 중졸 이하(+9.2%p) 저학력층의 보험가입률과 저소득 가구(+2.5%p)의 보험가입률이 모두 전년 대비 상승한 것으로 나타남.
- 생명보험은 저학력(+8.7%p)과 저소득(+5.0%p) 가구의 가입률은 증가한 반면, 대재이상의 고학력(-5.1%p), 중소득(-5.3%p)과 고소득(-3.0%p) 가구의 가입률은 하락함.
- 반면, 손해보험은 모든 학력 및 소득 계층에서 보험 가입률이 상승한 것으로 나타남.

<표 4> 개인별 보험 가입률: 특성별

(단위: %)

구분		보험산업 전체			생명보험			손해보험		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
성별	남성	92.6	92.4	93.5	73.3	75.3	71.4	81.8	78.7	82.7
	여성	92.4	93.4	94.4	82.6	83.2	83.0	61.3	57.4	66.8
연령	20대	79.9	92.3	90.6	63.8	74.5	67.0	51.1	55.8	65.5
	30대	97.6	96.8	96.8	77.9	82.9	81.9	77.1	79.0	85.1
	40대	95.2	97.0	98.1	82.9	84.4	82.1	76.6	78.5	88.4
	50대	94.4	94.7	96.5	82.4	89.0	83.4	75.7	69.6	81.2
	60대 이상	—	83.1	87.3	—	65.0	70.6	—	53.5	50.8
직업	화이트칼라	94.7	97.7	98.1	76.1	86.6	81.4	82.2	79.0	84.5
	블루칼라	88.9	89.6	92.3	72.0	71.4	67.9	68.2	68.0	75.2
	자영업	95.9	93.5	95.7	82.6	79.1	80.2	81.6	75.3	80.4
	농/림/수산업	100.0	100.0	94.4	83.3	66.7	85.9	83.3	83.3	63.3
	주부	95.7	93.6	100.0	86.2	83.6	75.0	58.5	54.0	50.0
	무직/기타	57.5	79.4	74.7	47.5	58.7	50.7	27.5	52.4	50.7
학력	중졸 이하	85.2	67.6	76.8	68.5	52.9	61.6	55.6	29.4	35.2
	고졸	92.8	93.7	95.2	80.6	79.1	78.8	67.8	69.0	75.0
	대재 이상	92.9	97.1	97.0	75.7	84.7	79.6	77.9	74.5	83.8
결혼 여부	기혼	95.9	93.7	94.9	82.4	82.2	79.8	76.2	70.8	76.0
	미혼	81.3	89.6	90.1	63.3	66.5	67.0	55.8	55.2	68.7
가구 소득	저소득	87.4	82.3	84.8	69.4	62.5	67.5	62.2	52.2	53.6
	중소득	93.6	95.9	97.0	80.9	84.1	78.8	73.1	73.0	82.2
	고소득	95.3	97.2	96.8	79.6	85.8	82.8	77.9	73.0	79.8

■ 생명보험 종목별 개인 가입률은 질병보장보험이 67.9%로 전년에 이어 여전히 가장 높았으며, 다음으로 사망보장보험(24.8%), 저축성보험(18.5%), 변액보험(6.2%) 등의 순임.

- 질병보장 보험 가입률은 2012년 대비 -2.4%p 하락한 반면, 사망보장보험, 저축성보험, 변액보험의 가입률은 전년 대비 소폭 상승함.
- 전반적으로 보험가입률은 20대, 블루칼라, 무직/기타, 미혼, 그리고 학력수준과 소득수준이 낮을수록 낮게 나타남.
- 대부분 보험종목에서 저학력, 저소득 가구의 보험가입률이 다소 높아졌으며 잠재적인 성장 가능성이 존재하는 것으로 나타남.

<표 5> 생명보험 종목별 개인 가입률: 특성별

(단위: %)

구분		질병보장보험		사망보장보험		저축성보험		변액보험	
		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
연령	20대	62.0	55.7	13.9	13.3	11.1	11.8	4.3	5.4
	30대	69.8	69.8	29.0	30.2	19.4	22.2	7.9	7.3
	40대	74.8	70.1	31.1	35.8	21.1	23.5	8.9	9.7
	50대	71.5	78.6	21.1	28.4	18.1	23.1	2.3	7.9
	60대 이상	60.5	63.9	14.4	13.9	10.7	10.7	0.0	0.4
직업	화이트칼라	78.0	69.0	27.5	31.0	19.0	22.1	8.9	8.1
	블루칼라	58.9	60.7	19.1	17.1	12.4	14.5	4.1	3.4
	자영업	72.2	69.4	30.4	29.2	23.2	20.9	5.3	7.8
	농/림/수산업	66.7	78.2	16.7	23.8	0.0	19.4	0.0	6.0
	주부	75.6	58.3	19.6	0.0	18.3	8.3	4.2	0.0
학력	무직/기타	44.4	46.7	17.5	13.3	7.9	5.3	0.0	1.3
	중졸 이하	46.1	56.8	6.9	6.4	5.9	10.4	0.0	0.0
	고졸	71.7	70.7	23.6	24.3	18.2	19.4	4.3	5.7
	대재 이상	73.1	67.6	26.9	29.9	19.6	19.6	7.5	8.2
	기혼	73.4	71.1	26.9	26.7	19.8	19.6	5.7	6.7
결혼	미혼	56.1	54.5	10.0	17.2	9.0	13.7	3.6	3.9
	저소득	52.2	61.6	13.3	10.0	7.2	11.8	2.4	0.7
	중소득	74.6	67.6	27.7	28.1	19.1	17.6	4.5	7.3
	고소득	78.4	73.2	26.1	31.6	24.7	24.9	9.1	8.8
가입률		70.3	67.9	23.8	24.8	17.8	18.5	5.3	6.2

■ 손해보험 종목별 개인 가입률은 장기손해보험이 전년 대비 8.4%p 상승한 60.2%, 일반손해보험은 7.2%로 전년 대비 1.1%p 소폭 하락함.

- 보험가입률은 20대의 젊은층과 60대 이상의 장년층에서 낮은 가운데, 20대 보험가입률은 전년 대비 소폭 상승하였으나 60대 이상 보험가입률은 오히려 하락한 것으로 나타남.
- 장기손해보험 개인 가입률의 경우 60대 이상을 제외한 대부분 계층에서 전년 대비 상승한 것으로 조사됨.

<표 6> 손해보험 종목별 개인 가입률: 특성별

(단위: %)

구분		장기손해보험		일반손해보험	
		2012	2013	2012	2013
연령	20대	42.3	51.7	7.2	9.9
	30대	62.7	70.6	8.3	7.3
	40대	58.9	73.9	11.1	7.8
	50대	46.0	63.8	7.0	8.3
	60대 이상	42.4	38.9	4.9	3.2
학력	중졸 이하	26.5	29.6	3.9	3.2
	고졸	53.8	60.0	8.6	7.9
	대재 이상	54.5	67.8	8.8	7.4
결혼	기혼	53.6	61.2	8.7	6.7
	미혼	43.4	55.8	6.3	9.0
가구소득	저소득	38.6	42.2	6.1	6.9
	중소득	55.1	65.9	8.6	7.3
	고소득	57.4	65.8	9.4	7.2
가입률		51.8	60.2	8.3	7.2

3. 보험 채널별 활용 분석

■ 생명보험과 손해보험 모두 가입자 대부분이 보험설계사를 통한 대면채널에서 보험을 가입한 것으로 나타났으며, 손해보험의 직판채널을 통한 가입비중이 생명보험보다 다소 높게 나타남.

- 생명보험의 경우 대면채널을 통한 가입비중이 90% 이상으로 높게 나타났으며, 직판채널 2.4%, 은행 3.1% 수준으로 나타났음.
 - 은행을 통한 가입, 즉 방카슈랑스 가입률은 전년 대비 약 2배가 증가한 것으로 나타남.¹⁾
- 손해보험도 가입자 대부분이 보험설계사를 통한 대면채널을 선호하는 가운데, 생명보험과 달리 직판채널을 통한 가입비율이 8.0%로 전년 대비 소폭 상승함.

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

<표 7> 생명보험 가입 채널별 구성비 추이

(단위: %)

구분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대면	99.3	98.1	89.9	95.3	95.4	96.3	96.3	96.0	95.5
직판	0.7	1.3	8.1	3.9	2.0	1.6	2.1	2.6	2.4
은행	—	0.6	2.0	4.6	3.1	2.5	1.9	1.6	3.1

- 주: 1) 상기 구성비는 설문조사 결과로서 실제 채널별 가입률과 차이가 날 수 있음.
 2) 판매채널 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).

<표 8> 손해보험 채널별 구성비 추이

(단위: %)

구분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
대면	98.4	97.1	88.3	91.2	92.3	92.6	95.5	92.7	93.2
직판	1.6	2.9	11.2	8.0	6.3	7.7	4.7	6.2	8.0
은행	—	—	0.5	2.6	1.4	0.5	0.5	1.1	1.9

- 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).

4. 향후 보험수요 및 가입 이유 조사

■ 향후 1년 내 보험 가입 의향이 있는 가구의 비율은 생명보험과 손해보험 모두 전년 대비 상승함.

- 향후 생명보험 가입 의향이 ‘없다’고 답한 응답자 비율은 63.3%로 전년 대비 1.0%p 하락하였으며, 손해보험의 경우 41.5%로 전년 대비 7.6%p 감소함.
- 생명보험의 경우 전년 대비 가입 의향 비율이 비슷한 가운데, 향후 보험 가입 의향 비율은 저축성보험 19.1%, 질병보장보험 17.9%로 상대적으로 가장 높고, 다음으로 사망보장보험 6.6%, 변액보험 3.5%의 순임.
- 손해보험 가입 의향 비율은 장기손해보험이 22.0%, 일반손해보험 8.0%로 나타났다.
 - 장기손해보험 가입 의향 비율은 전년 대비 1.6%p 소폭 상승한 반면, 일반손해보험 가입 의향 비율은 1.3%p 소폭 하락한 것으로 조사됨.

<표 9> 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
2013년	17.9	6.6	19.1	3.5	63.3	22.0	8.0	41.5
증가율	+2.7	-1.3	+1.8	-1.1	▽1.0	+1.6	-1.3	▽7.6

주: 사망보장보험에는 종신보험이, 저축성보험에는 연금보험이 포함됨.

■ 생명보험과 손해보험 가입자 대부분이 미래에 발생할 수 있는 위험에 대비하기 위하여 보험에 가입하는 것으로 나타났는데, 이러한 특성은 손해보험의 경우에 두드러지게 나타남.

○ 생명보험 가입자의 경우 위험에 대비한 보장으로 생명보험에 가입했다는 응답이 94.2%로 가장 높았음.

－ 다음으로 노후자금 마련이 19.0%, 목돈마련 저축수단이 10.7% 등 노후자금 및 목돈마련을 위한 저축성 보험 가입은 약 30% 이며, 그 외 유산상속 목적(5.2%), 자산증식의 투자수단(2.9%) 등은 5% 이하임.

○ 손해보험 가입자 대부분이(97.8%) 위험에 대비한 보장 수단으로 손해보험에 가입하였다고 응답하였으며, 그 외 이유는 3% 이하 수준으로 낮게 나타남.

<표 10> 보험 산업별 가입 이유(복수 응답)

(단위: %)

구분	생명보험		손해보험	
	2012	2013	2012	2013
위험 보장	93.0	94.2	98.1	97.8
노후자금 마련	18.4	19.0	1.9	1.6
목돈마련 저축수단	8.8	10.7	2.2	3.0
자산증식 투자수단	3.6	2.9	1.0	0.9
유산상속 목적	3.4	5.2	0.3	0.3
세제혜택 유리	0.6	0.3	0.4	0.3

■ 생명보험은 보험 종목에 따라 보험 가입 이유가 차이를 보이는 반면, 손해보험은 모든 종목에서 위험에 대비한 보장이 가입 이유라고 응답한 비율이 97% 이상으로 나타남.

- 생명보험 중 질병보장보험과 사망보장보험의 가입 이유로 위험에 대비한 보장이라는 응답비율이 가장 높음.
- 반면, 저축성보험의 가입 이유로 노후자금 마련(47.4%)을, 변액보험의 가입 이유로는 노후자금 마련(50.0%)과 위험에 대비한 보장(36.5%)을 가장 많이 꼽아, 보험 상품별 특성에 따라 가입 이유 차이가 나타남.

<표 11> 보험 종목별 가입 이유(복수응답)

(단위: %)

구분		위험 보장	저축 수단	노후자금 마련	자산 증식	유산 상속	세제 혜택
생명 보험	질병보장	97.8	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	사망보장	62.5	8.8	11.3	1.3	16.3	0.0
	저축성	28.1	24.6	47.4	5.3	0.0	0.0
	변액	36.5	14.9	50.0	8.1	8.1	—
	기타	93.3	1.7	1.7	2.5	—	—
손해 보험	자동차보험	98.9	0.2	—	0.2	0.2	0.4
	장기손해보험	97.1	3.5	1.9	0.8	0.3	0.1
	일반손해보험	97.7	1.2	—	1.2	—	—

5. 보험회사별 가입분포 및 회사 선택 시 고려 사항

■ 최근 3년 내 가입한 보험회사 회사별 비중의 경우 생명보험과 손해보험 모두 대형사가 70% 이상으로 높아 대형사 위주의 시장 편중현상을 보이는 것으로 조사됨.

- 최근 3년간 생명보험회사 가입률을 살펴보면 삼성생명, 한화생명, 교보생명 3개 대형사 가입률이 72.6%로 전년도와 비슷함.
- 국내 중소형사 가입률은 15.7%이며, 외국사 12.3%, 공제·기타가 6.0%로 나타남.
- 손해보험회사 역시, 삼성화재, 현대해상, 동부화재, LIG손해보험 4개 대형사의 가입률이 78.2%로 여전히 압도적임. 다음으로 중소형사 20.6%, 직판

사 5.1%, 공제·기타 2.7%로 나타남.

<표 12> 최근 3년간 보험회사별 가입분포

(단위: %)

구분	생명보험회사					손해보험회사				
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013
대형사	70.1	72.0	71.5	71.8	72.6	79.4	73.8	79.9	80.3	78.2
중소형사	19.7	19.1	19.2	15.4	15.7	21.2	29.1	20.6	18.5	20.6
외국사·직판사	14.3	12.9	14.1	15.0	12.3	6.9	7.9	4.9	4.8	5.1
공제·기타	7.0	7.0	6.7	6.2	6.0	1.2	1.4	2.6	2.6	2.7

■ 상품 경쟁력과 보험회사 브랜드 신뢰성이 가장 중요한 보험회사 선택 요인인 것으로 조사됨.

○ 생명보험회사 선택 시 고려요인으로 제시된 항목들 가운데 응답자들이 중요하다고 응답한 비율은 상품 경쟁력 48.7%, 보험회사 브랜드 신뢰성 18.3%, 가격 경쟁력 14.3%, 서비스 지원 10.8% 등임.

○ 손해보험의 경우도 상품 경쟁력(48.2%)이 보험회사 선택에 가장 중요한 고려요인으로 꼽힘.

<표 13> 향후 보험회사 선택 시 고려사항(1순위)

(단위: %)

고려 사항	보험회사	생명보험회사					손해보험회사				
		2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013
상품 경쟁력		32.8	43.8	38.7	38.2	48.7	30.7	41.8	37.0	35.6	48.2
브랜드 신뢰성		26.9	21.8	28.6	26.6	18.3	29.1	17.9	28.1	27.8	17.8
서비스 지원		10.2	12.2	10.7	13.1	10.8	12.4	14.2	11.1	10.8	12.2
가격 경쟁력		12.8	8.5	10.0	12.3	14.3	15.0	11.5	10.8	16.7	14.3
개인적 관계		6.4	5.3	5.8	4.3	4.3	8.0	6.2	7.1	4.8	5.3
회사 규모		4.8	3.5	3.3	2.3	1.8	1.7	3.8	2.7	1.2	0.8
설계사 전문성		—	1.8	0.8	1.2	0.5	—	1.6	0.8	1.2	0.4
경영 철학		1.5	1.3	0.4	1.1	0.4	0.8	1.1	0.4	0.5	0.1
과거 거래 경험		2.5	1.0	0.7	0.6	0.4	1.6	1.2	0.8	0.7	0.6
계약 편의성		—	0.8	1.2	0.5	0.5	—	0.8	1.3	0.9	0.3

주: 상품 경쟁력은 보장의 다양성 및 니즈를 반영함.

6. 가입 보험회사 변경 의향

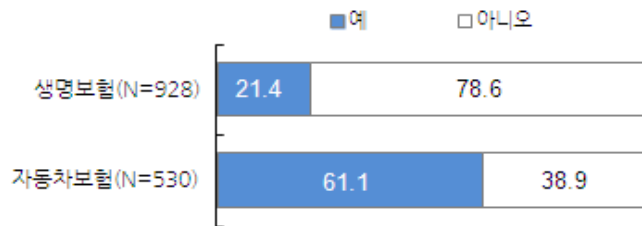
■ 생명보험 가입자 10명 중 2명(21.4%)이 보험회사가 마음에 들지 않더라도 가격이 저렴하다면 현재 가입 보험회사를 변경할 의향이 있다고 응답하였으며, 자

동차보험은 가입자 5명 중 3명(61.1%)이 보험회사 변경 의향을 나타냈음.

- 자동차보험의 경우 보험회사 변경의향은 생명보험회사의 경우에 비해서 약 3배 정도 높은 수준으로 나타나, 자동차보험 상품 및 서비스가 동일한 상황에서 가격 경쟁력이 중요한 요인인 것으로 판단됨.

<그림 1> 가입 보험회사 변경 의향

(단위: %)



II. 생명·손해보험 공통

1. 방카슈랑스채널 실태

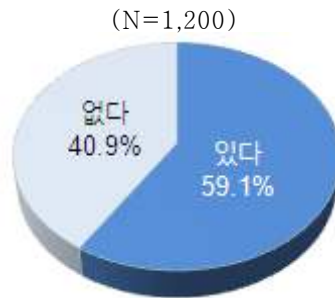
■ 방카슈랑스 가입 실태조사결과, 신규대출, 대출갱신 또는 대출한도 증액 등 대출거래를 하는 과정에서 금융기관으로부터 보험가입을 요구받는 이른바“끼기”경험이‘있다’는 응답비율은 23.3%로 나타남.

- 또한, 방카슈랑스채널을 통한 가입으로 기존 예·적금 중도해지 특별이율 적용 등 특별이익을 ‘받았다’는 응답은 16.3%로 나타남.

2. 실손의료보험 보험금 청구 및 지급 실태

■ 우리나라의 실손의료보험(20013년 5월 기준) 가입률은 59.1%로, 국민 10명 중 약 6명이 실손의료보험에 가입하고 있는 것으로 나타남.

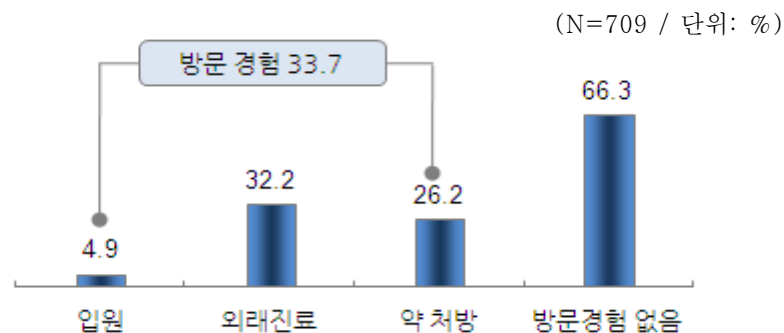
<그림 2> 실손의료보험 가입 여부



■ 실손의료보험 가입자 중 33.7% (약 10명 중 약 3명)가 최근 6개월 간 의료기관 이용 경험이 있는 것으로 나타남.

○ 의료기관 이용 경험 가운데 외래진료가 32.2%가 가장 많았고, 약 처방 26.2%, 입원 4.9%, ‘의료기관 이용 경험이 없다’는 응답은 66.3%임.

<그림 3> 최근 6개월 간 의료기관 이용 경험(복수응답)



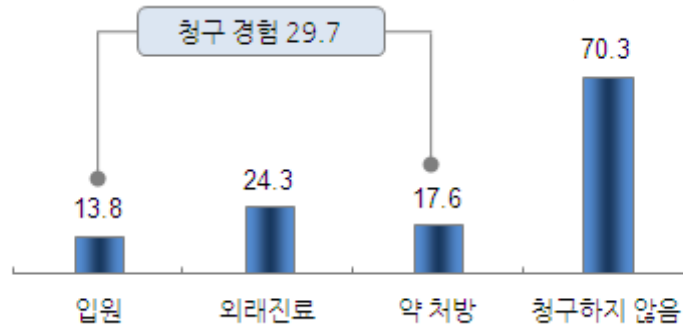
주: 2012년 10월 1일부터 2013년 3월 말까지, 6개월 동안 병원 및 약국 등 의료기관 이용실태.

■ 실손의료보험 가입자 중 최근 6개월간 의료기관 이용 경험이 있고 실손의료보험금 청구 경험이 있는 응답자의 비율은 29.7%로 조사됨.

○ ‘청구 경험’은 약 처방 17.6%, 입원 13.8%로 나타났고, ‘청구경험 없다’는 70.3%로, 의료기관 이용자 10명 중 약 3명(29.7%)이 보험회사에 실손의료보험 보험금을 청구한 것으로 나타남.

<그림 4> 실손의료보험금 청구 경험(복수응답)

(N=239 / 단위: %)



3. 보험에 대한 이해

■ 보험소비자의 보험지식 및 이해도를 측정하기 위하여 가입목적에 따른 보험상품 선택, 세제, 예금자보호, 보험계약의 해지, 위험보험료, 공시이율, 보험료지수 등과 관련된 문제를 제시하고 정답을 선택하도록 함.

- 저축성보험 적립금의 이자소득에 대한 세제혜택을 받으려면 10년 이상 계약을 유지하여야 한다는 것을 알고 있는 응답자는 29.5%에 불과함.
- 예금자보호, 청약철회, 위험보험료, 공시이율, 보험료지수 관련 문제에 대한 정답률은 56.8~65.4% 사이로 전체 응답자의 절반이 넘는 수준임.
- 해지된 보험계약을 본래 계약대로 부활할 수 있다는 사실을 인지하고 있는 응답자의 비율은 40.8%로 나타남.
- 한편, 보험계약을 중도에 해지할 경우 돌려받을 수 있는 금액이 보험료 총액 보다 적을 수 있다는 점에 대해서는 대부분 응답자(83.1%)가 인지하고 있는 것으로 조사됨.

4. 보험 신뢰도 및 이미지 제고

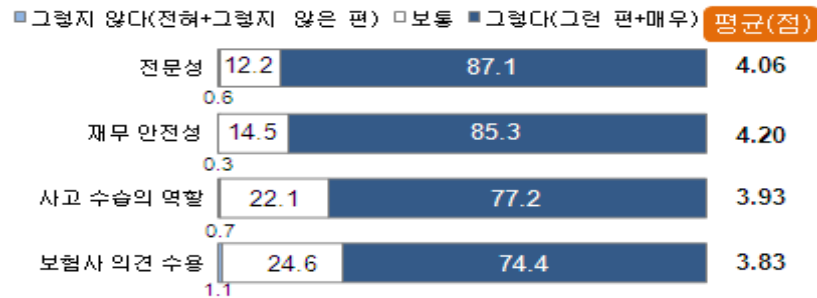
■ 보험회사의 공신력에 대해서 응답자들은 비교적 우수하다고 평가하였음.

- 공신력에 대한 4개 항목은 모두 4점 내외 수준으로 비교적 우수한 평가를 받음.
- 현재 가입한 보험회사의 공신력에 대한 평가는 ‘재무적 안정성’이 4.20점, ‘전문성’ 4.06점, ‘사고 수습에 중요한 역할’ 3.93점, ‘보험회사의 의견 수용도’

3.83점으로 유사한 점수 분포를 보였음.

<그림 5> 보험회사의 공신력 평가

(N=1,128 / 단위: %)

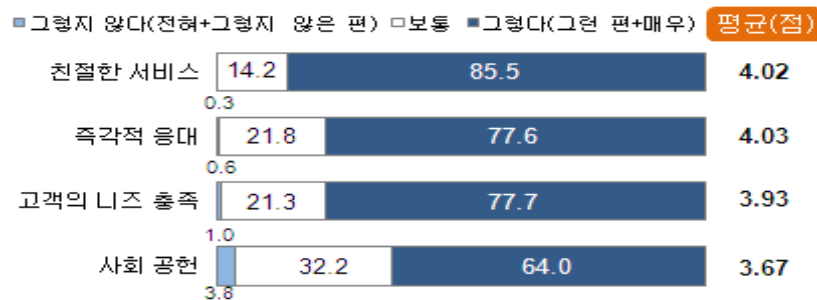


■ 보험 고객에 대한 배려는 우수하나 사회 공헌에 있어서는 상대적으로 부족하다는 평가를 보임.

○ 보험회사의 배려에 대한 항목별 평가는 ‘고객 요구에 즉각적 응대’ 4.03점, ‘친절한 서비스 제공’ 4.02점, ‘고객의 니즈 충족을 위한 노력’ 3.93점으로 비교적 높게 나타났으나, ‘사회 공헌’은 3.67점으로 가장 낮은 평가를 받음.

<그림 6> 보험회사의 배려 평가

(N=1,128 / 단위: %)

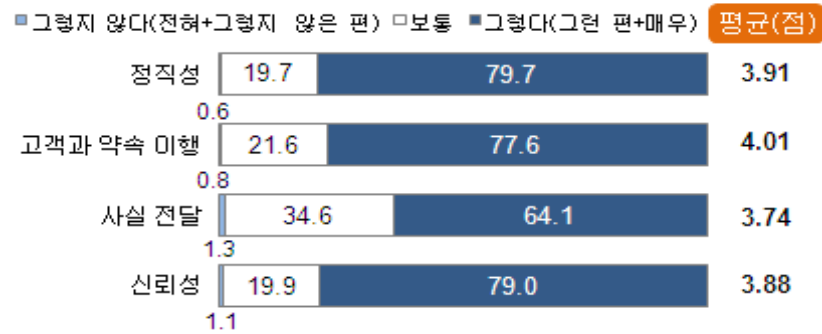


■ 보험회사에 대한 정직성 평가 결과, 고객에 대한 사실 전달의 신뢰가 상대적으로 낮은 평가를 받고 있어 불완전 판매에 대한 우려가 잠재하고 있는 것으로 보임.

○ 보험회사의 정직성에 대한 항목별 평가에서는 ‘고객과의 약속 이행’이 4.01점, ‘고객에 대한 정직한 태도’ 3.91점, ‘보험회사 약속에 대한 믿음과 의지’ 3.88점, ‘왜곡 없는 사실전달’ 3.74점 순으로 나타남.

<그림 7> 보험회사의 정직성 평가

(N=1,128 / 단위: %)

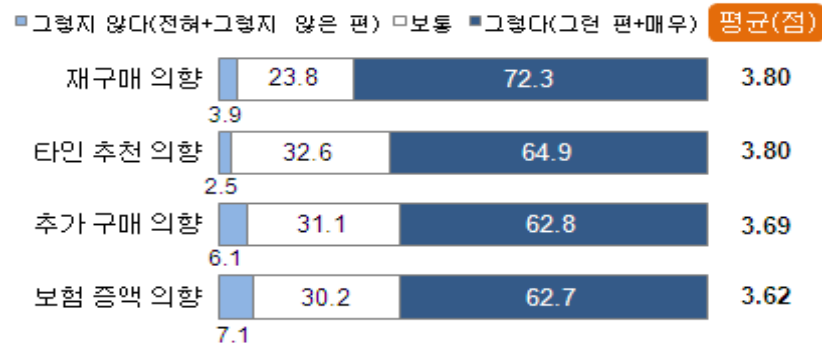


■ 보험회사에 대한 충성도와 추가 구매 및 증액 의향도가 낮은 것으로 평가되어 충성도 향상을 위한 보험회사의 노력이 요구됨.

○ 가입한 보험회사 ‘상품의 재구매 의향’과 ‘타인 추천 의향’에 대한 평가점수는 각 3.80점이며, ‘상품의 추가적 구매 의향’은 3.69점, ‘보험 증액 의향’은 3.62점으로 상대적으로 낮게 나타났다.

<그림 8> 보험회사에 대한 충성도

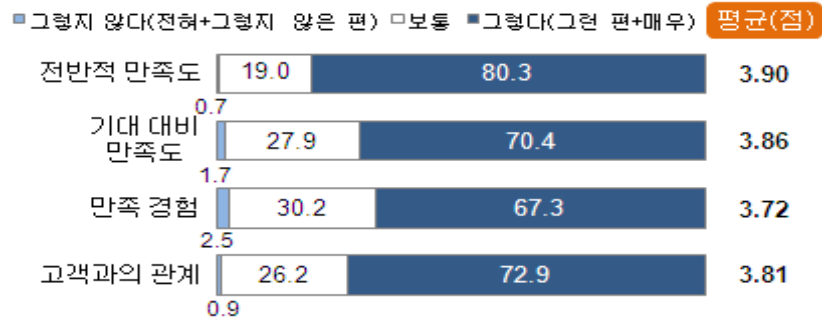
(N=1,128 / 단위: %)



○ 보험회사에서 제공하는 서비스 평가에서 ‘전반적 만족도’ 3.90점, ‘가입 전 기대 대비 만족도’ 3.86점, ‘고객과의 인간관계 유지’ 3.81점, ‘만족 경험’은 3.72점으로 평가받음.

<그림 9> 보험회사의 제공 서비스 만족도

(N=1,128 / 단위: %)



Ⅲ. 노후생활 및 연금

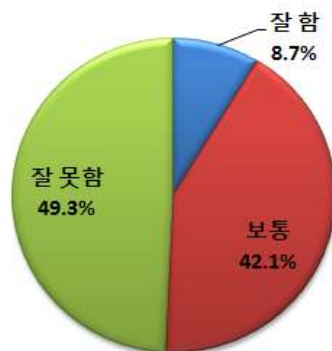
1. 노후생활 대비 준비

■ 노후생활 준비에 대해서는 ‘잘못하고 있다’ 49.3%, ‘보통이다’ 42.1%로 보통 또는 부정적 평가를 한 응답자의 비중이 높게 나타남.

○ 반면, ‘잘 하고 있다’ 라는 긍정적 평가는 8.7%에 불과하여 응답자들은 전반적으로 노후생활 준비를 잘 못하고 있다고 평가하고 있음.

<그림 10> 노후생활 준비 평가

(N=1,200 / 단위: %)

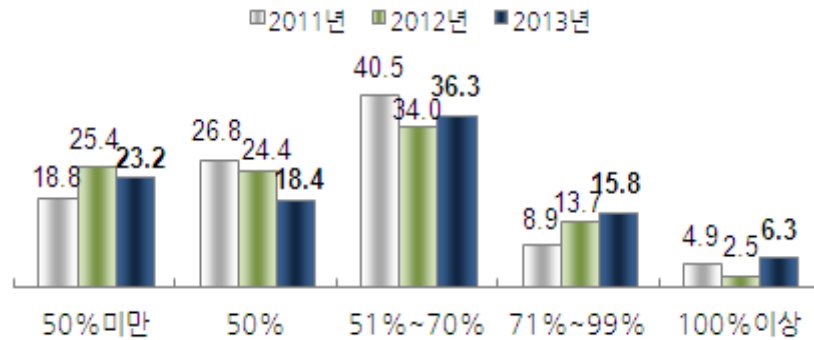


■ 응답자들은 평균적으로 노후생활에 필요한 소득을 현재 소득의 58.5%라고 평가하고 있어 전년도 조사결과인 56.1%보다 2.4%p 증가하였음.

○ 구간별로는 51~70% 정도이어야 한다는 응답 비율이 36.3%로 가장 많았

고, 50%미만 23.2%, 50%는 18.4%로 나타남.

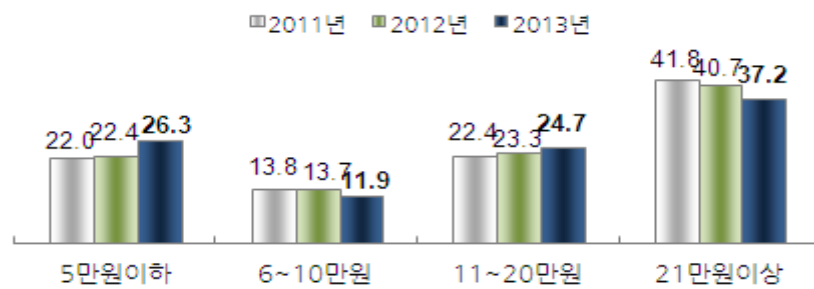
<그림 11> 노후생활을 위한 현재 소득대비 노후소득 비율
(N=1,200 / 단위: %)



■ 한편, 노후소득 마련을 위한 저축액은 월 평균 24.4만 원으로 전년도(23만 원)보다 1.4만 원 높아진 것으로 나타남.

- 현재의 노후소득 마련을 위한 저축 정도는 월 21만 원 이상이 37.2%로 가장 많았으며, 5만 원 이하(26.3%), 11~20만 원(24.7%), 6~10만 원(11.9%)의 순임.
- 노후생활을 위하여 필요한 소득은 증가하는 반면, 노후대비를 위한 저축 금액은 늘어나지 못하고 있는 상황임.

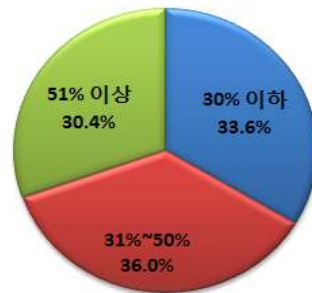
<그림 12> 향후 노후생활을 위한 저축 금액
(N=1,200 / 단위: %)



■ 현재의 노후준비 상태로는 은퇴 후 필요한 노후소득의 45.7% 정도를 마련할 수 있을 것이라고 응답해 노후 준비가 취약한 것으로 조사됨.

<그림 13> 향후 마련 가능한 노후소득

(N=1,200 / 단위: %)



■ 노후대비 생활자금 마련 방법으로 국민연금 등 공적연금을 1순위로 선택한 응답자 비율이 41.0%로 가장 높고, 다음으로 퇴직연금/퇴직금 13.9%, 보험회사의 연금보험 10.8%, 은행 예금상품 9.6% 등의 순으로 나타남.

<표 14> 노후대비 생활자금 마련방법

(N=1,200 / 단위: %)

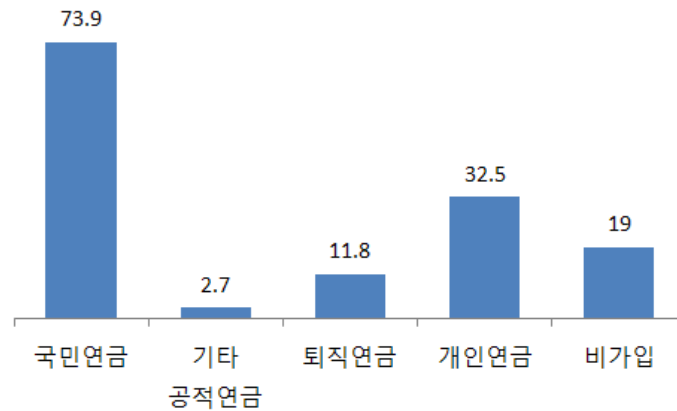
노후대비 생활자금	1순위	1 + 2순위
공적연금(국민연금 등)	41.0	55.7
퇴직연금 / 퇴직금	13.9	28.3
보험회사의 연금보험	10.8	24.6
은행 예금상품	9.6	23.8
부동산 수입	9.3	18.4
노후의 근로소득	5.6	18.3
은행의 연금저축	3.9	12.2
저축성 보험	3.2	8.3
주택연금	1.2	3.5
자녀의 경제적 지원	0.9	4.6
연금펀드	0.5	1.3
일반펀드(연금펀드 제외)	0.3	0.8
주식 및 채권	—	0.3

2. 연금가입 실태

■ 노후 대비 연금가입률은 81.0%로, 연금종류별로는 국민연금이 73.9%로 가장 높게 나타났으며, 기타 공적연금이 2.7%, 퇴직연금이 11.8%, 개인연금 가입률은 32.5%로 나타남.

<그림 14> 공적연금 및 사적연금 가입률

(N=1,200 / 단위: %)

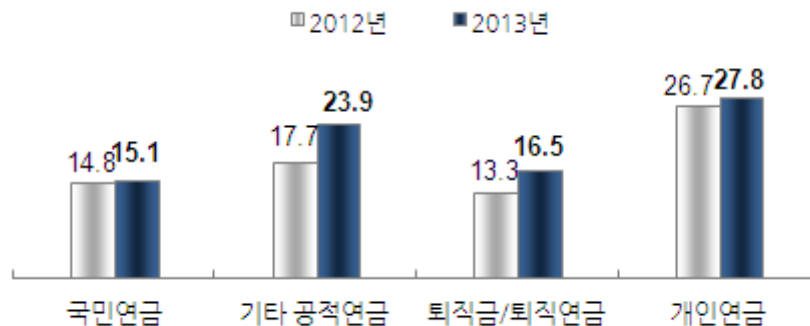


주: 본 조사의 가입률은 조사대상자를 대상으로 계산되어 국민연금 가입률은 실제 가입률(가입대상자 중 가입자 비율)과 차이가 있고, 본 조사에서는 가입률의 상대적 값만 의미가 있음.

■ 연금별 월 평균 납입액은 개인연금이 27.8만 원, 기타 공적연금 23.9만 원, 퇴직연금 월 16.5만원, 국민연금 15.1만 원 수준으로 나타남.

<그림 15> 공적연금 및 사적연금 평균 보험료

(N=1,200 / 단위: 만원)



3. 주택연금

■ 노후생활 자금을 지급받는 주택연금에 대해 ‘이용할 의향이 있다’는 52.1%, ‘이용할 의향이 없다’는 47.9%로 나타남.

○ 주택연금 이용 의향이 없다(N=421)는 이유로는 ‘주택연금을 신뢰할 수 없어서’(26.4%)와 ‘주택을 담보로 할 경우 제 값을 받지 못할 것 같아서’(23.8%)라는 응답이 높게 나타남.

- 주택연금 및 운영에 대한 신뢰 부족이 요인으로 분석됨.

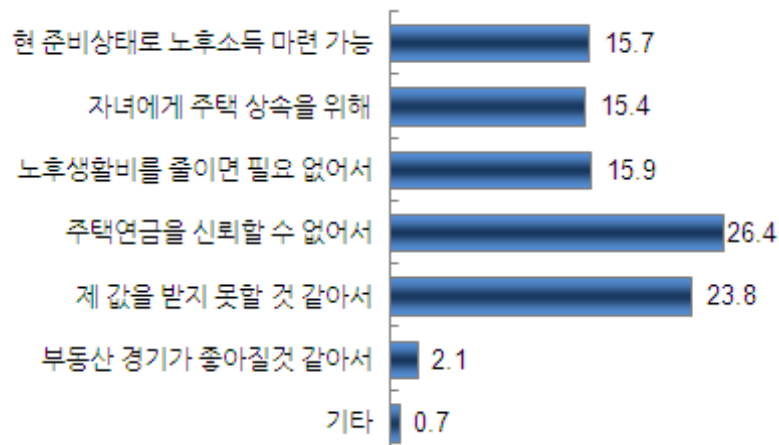
<그림 16> 주택연금 이용 의향

(N=878)



<그림 17> 주택연금 이용 의향이 없는 이유

(N=421 / 단위: %)



IV. 금융 자산

1. 보유 금융자산

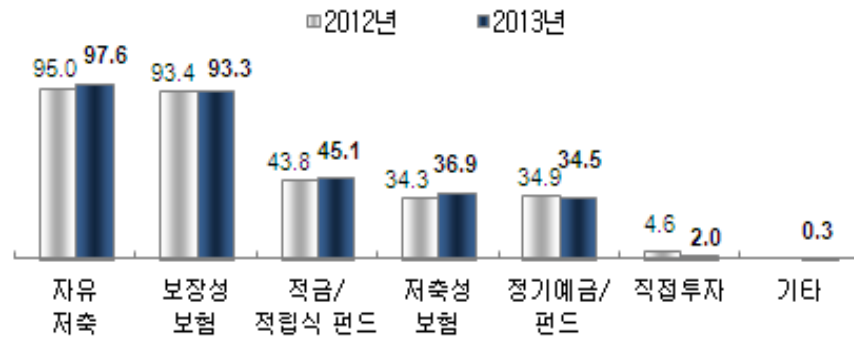
■ 가구가 보유한 금융자산을 살펴보면, 대부분의 가구가 자유저축(97.6%)과 보장성 보험(93.3%)을 보유하고 있는 것으로 나타남.

○ 그 외, 적금·적립식 펀드 45.1%, 저축성 보험 36.9%, 정기예금·펀드 34.5%, 그리고 주식·채권 등 직접투자 2.0%로 나타났음.

○ 금융자산별 보유 가구비율은 전년도와 비슷하나 직접 투자는 전년 대비 2.6%p 감소함.

<그림 18> 금융상품별 보유 여부

(N=1,200 / 단위: %)



■ 금융 상품별 가구당 평균 잔액을 살펴보면, 정기예금·펀드가 2,134만 원으로 가장 많고, 직접투자 1,897만 원, 적금·적립식펀드 1,119만 원, 자유저축은 596만 원으로 나타남.

○ 목돈 만들기 및 간접투자 성격의 정기예금/펀드와 투자 성격을 지닌 주식, 채권 등 직접 투자의 잔액이 큰 반면, 수시 입출금이 가능한 자유저축은 그 특성상 가입률은 가장 높으나 예금액은 상대적으로 적음.

■ 보장성 보험은 월 37만 원을 납부하는 가운데 납입횟수를 고려한 총 납입액은 가구당 평균 2,163만 원으로 나타났으며, 저축성 보험은 월 29만 원을 납부하는 가운데 총 납입액은 가구당 평균 1,516만 원으로 조사됨.

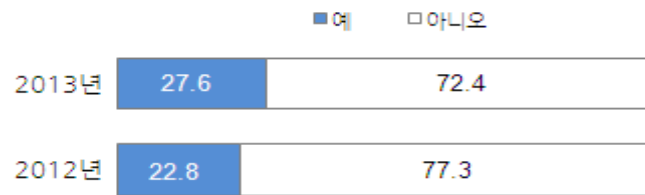
2. 가계 위험 관련

■ 현재 금융기관 및 지인 등으로부터 신용 또는 담보대출을 받은 가구의 비율은 27.6%로, 2012년 대비 4.8%p 증가한 것으로 나타남.

○ 경기회복 부진으로 인한 가계의 소득감소의 영향이 큰 것으로 보임.

<그림 19> 대출 여부

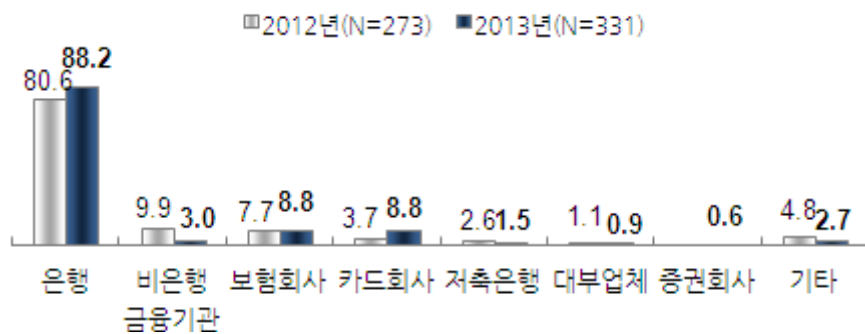
(N=1,200)



- 은행, 카드회사, 그리고 보험회사를 통한 대출 비중은 전년 대비 늘어난 반면, 저축은행, 비은행금융기관을 통한 대출은 줄어든 것으로 나타남.
- 대출 기관(N=331)의 분포는 은행의 비중이 88.2%, 그 외 보험회사와 카드회사 각 8.8%, 비은행금융기관 3.0%로 나타남.

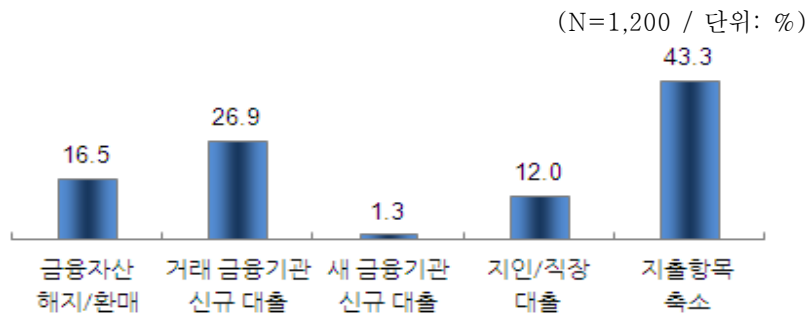
<그림 20> 대출 기관

(단위: %)



- 현재 소득 이상의 자금수요가 발생할 경우, 보유금융자산 해지/환매를 통해 충당하겠다는 응답자의 비중이 16.5%로 전년 조사결과인 9.8%에 비해 크게 상승하였음.
- 자금 마련 방법으로 ‘지출항목을 줄이겠다’는 응답이 43.3%로 가장 많고, ‘거래 금융기관의 신규 대출’ 26.9%, ‘금융자산 해지/환매’ 16.5%, ‘지인/직장 대출’ 12.0% 순이며, 그 외에 ‘새 금융기관 신규대출’은 1.3%에 불과함.
- 조사 결과, 자금이 필요할 경우 대출보다는 지출을 줄이거나 보유 금융자산 매각을 통해 마련하겠다는 응답이 더 많음.
- 전년도 조사결과에서도 지출항목 축소 비중이 53.2%로 압도적이었으며 금융자산 해지/환매는 9.8%수준이었음.

<그림 21> 소득 이상의 자금 필요시 마련 방법



■ 특히 보유하고 있는 저축성/보장성 보험을 해지/환매하겠다는 응답자의 비중이 29.8%로 전년도의 21.4%보다 높게 나타났음.

○ 저축성/보장성 보험 우선 해약의 이유로 타 금융상품에 비해서 해약이 용이하다는 응답이 52.5%로 나타났으며, 유일한 보유 금융자산(18.6%), 만기가 가까워서(10.2%), 보장에 대한 신뢰부재(8.5%), 타상품 대비 가치가 없다(6.8%), 보험 기간 중 혜택이 없어서(3.4%)의 순임.