

|      |                      |     |                                  |
|------|----------------------|-----|----------------------------------|
| 제공일자 | 2015. 5. 20(수)       | 담당자 | 변혜원 연구위원, 이해랑 연구원                |
| 홍보담당 | 변철성 수석(02-3775-9115) | 연락처 | 02-3775-9027, 010-6334-4457 총 3매 |

## 제목: 보험연구원 『소비자 금융이해력 강화 방안 보험 및 연금』 발간

- 보험연구원(원장 강호) 변혜원 연구위원·이해랑 연구원은 “소비자의 보험 및 연금에 대한 이해력을 제고하기 위해서는 위험평가 및 보험에 대한 일반적인 이해력 개선과 개별 보험계약에 대한 이해력 강화, 두 가지 방향으로 접근해야 한다”고 주장
- 소비자의 위험인식과 위험평가 능력을 제고하기 위해서 학교 교육 과정에 위험관리 및 보험 관련 내용을 보강하고, 위험평가 및 위험대비 정보 평가를 위한 재무진단 서비스를 개선할 것을 제안
- 정보에 기초한 올바른 개별 보험상품 선택을 위해서는 웹페이지를 통한 보험 관련 정보제공 방식 개선과 상품판매 과정에서의 이해력 제고를 제시

□ 동 보고서는 국내 보험소비자의 위험에 대한 인식 및 보험상품 구매행동을 분석한 설문조사 및 소비자 실험과 주요국의 보험 및 연금 관련 금융이해력 강화 사례들을 바탕으로 보험소비자 금융이해력 강화 방안을 제시함.

### 위험인식 제고 및 위험평가 능력 강화 제안

- 동 연구가 실시한 소비자 실험결과는 소비자의 위험에 대한 인식이나 위험평가 능력을 개선할 필요가 있음을 시사했음.
- 변액연금보험 및 실손의료보험 구매 관련 소비자 실험 결과는 위험노출 정도나 위험보장 수준에 대한 일반 소비자들의 인식수준이 높지 않으며, 위험 대비 수준을 평가할 기준이 필요함을 시사함.

- 소비자들은 은퇴 후 예상 연금수령액, 상해 및 질병을 대비한 치료비 충분성 여부 등에 대해 잘 알지 못했음.

□ 먼저 학교 교육 모듈에 위험관리 및 보험상품에 관한 내용을 보강할 것을 제안함.

- 특히 교육을 통해 보험상품은 위험을 보장해 주는 서비스에 대해 비용을 지불하고 받는 서비스임을 소비자가 이해하도록 해야 함.
- 고등학교 교과 과정 필수과목에 위험관리 및 보험과 은퇴 계획 관련 내용을 도입하는 방안을 고려할 수 있음.

□ 아울러 위험평가 및 위험대비 정도 평가를 위한 재무진단 서비스를 개선하여 그 기능을 강화할 필요가 있음.

- 금융감독원 간편재무진단은 비교적 소비자가 사용하기 편리하도록 구성되어 있으나, 추가적인 개선의 여지가 있음.
- 진단결과의 도움말 제공형식 개선(단어에 커서를 대면 부연설명이 보이도록 하는 형식 등)을 통해 소비자의 접근성과 이해도를 강화시킬 수 있을 것임.
- 아울러 공·사 협력을 통하여 국민연금, 퇴직연금 및 개인연금 예상 수령액을 일괄적으로 확인할 수 있는 체계가 필요함.

### **정보에 기초한 올바른 개별 보험상품 선택**

□ 소비자 설문조사 분석결과, 보험에 가입한 소비자들도 보험계약 관련 주요 개념에 대한 이해수준이 낮은 것으로 나타나 판매과정에서의 이해도 제고가 강화되어야 함을 시사함.

- 소비자 실험결과를 통해서도 상품설명서에 여전히 소비자들이 이해하기 어려운 용어, 개념들이 사용되고 있음을 확인할 수 있었음.

- 웹사이트를 통해 보험상품별 핵심확인사항을 제공하고, 웹사이트의 구조를 단순화하여, 소비자의 개별 상품 구매결정에 유용한 정보를 효과적으로 제공해야 함.
  - 현재 보험정보 관련 웹페이지들은 너무 많은 양의 정보를 소비자가 사용하기 어려운 구조로 제공하고 있음.
  - 기본적인 내용을 담은 핵심확인사항 또는 판매자에게 확인해야 할 주요 질문 목록 등을 제공하고, 용량이 너무 큰 문서파일은 지양
  - 학교 금융교육과정에서 핵심확인사항을 다루거나, 핵심확인사항을 확인할 수 있는 사이트에 대한 정보를 제공
- 상품설명서 개선과 상품판매자의 설명 개선을 통해 개별 보험상품에 대한 소비자 이해력을 제고할 것을 주장함.
  - 개별 보험상품 구매과정에서 판매자의 설명은 보험소비자의 해당 계약에 대한 이해도에 결정적 역할을 하므로, 구매과정에서의 소비자 이해력 제고 노력이 필요함.
  - 구매 시 사용되는 상품설명서 개선과 예시 제공 등을 통해 상품판매자의 설명 개선
- 아울러 소비자의 행태경제학적 특성을 고려하여 관련 정보에 접근함에 있어 방해가 되는 요소를 최소화하고, 행동변화 유지를 위한 사후 시스템을 활용할 것을 제안함.

<별첨> 조사자료집 『소비자 금융이해력 강화 방안: 보험 및 연금』 요약본 1부. 끝.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

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