

참고문헌

- 김해식·변혜원·황진태(2013), 『소비자 신뢰 제고와 보험상품 정보공시 개선방안』, 조사보고서, 보험연구원
보험연구원(2025), “보험상품서비스에 대한 인식조사”, 보험연구원 내부자료
이영우·이영화·신건철(2017), 「부정 보도 메시지가 소비자 태도에 미치는 영향에 관한 연구」, 『광고학연구』, 제28권 4호
지범하·이경주·최현자(2012), 『보험소비자 가용정보 현황과 과제』, 위탁용역보고서, 금융연구원
한국갤럽(2023), 『2023년 금융소비자보호에 대한 국민인식 조사』, 금융위원회 연구용역보고서
- Ahluwalia, R., Burnkrant, R. E., and Unnava, H. R.(2000), “Consumer Response to Negative Publicity: The Moderating Role of Commitment”, *Journal of Marketing Research*, 37
Bank of England(2024), “Review of Solvency II: Reporting and Disclosure Phase 2 Near-final”, *Policy statement 3/24*
Edelman(2025), “Edelman Trust Barometer: Trust and the Crisis of Grievance – Insights for the Financial Services Sector”
Edmans, A., M. Heinle, and C. Huang(2013), “The Real Costs of Disclosure”, *NBER Working Paper*
European Parliament(2018), “Mis-selling of Financial Products”
Financial Services Authority(2013), “Final Guidance: Risks to Customers from Financial Incentives”
Hastings, J. S., and Tejeda-Ashton, L.(2008), “Financial Literacy, Information, and Demand Elasticity: Survey and Experimental Evidence from Mexico”, *NBER Working Paper*
Herr, P., Kardes, F. R., and Kim, J.(1991), “Effects of Word-of-Mouth and Product-Attribute Information on Persuasion: An Accessibility Diagnosticity Perspective”, *Journal of Consumer Research*, 17(4)

- Keller, K. L., and Aaker, D. A.(1993), “Managing corporate Brands: The Effects of Corporate Images and Corporate Brand Extensions”, *Stanford University Research Paper Series*
- Kraft, A. G., Vashishtha, R., and Venkatachalam, M.(2018), “Frequent Financial Reporting and Managerial Myopia”, *Accounting Review*, 93(2)
- Lafferty, B., and Goldsmith, R. E.(1999), “Corporate Credibility’s Role in Consumers’ Attitudes and Purchase Intention when a High versus a Low Credibility Endorser is Used in the Ad”, *Journal of Business Research*, 44
- Maheswaran, D., and Meyer-Levy, J.(1990), “The Influence of Message Framing and Issue Involvement”, *Journal of Marketing Research*, 27(3), pp. 361~367
- National Audit Office(2016), “Financial Services Mis-selling: Regulation and Redress”
- OECD(2025), “Compendium of Effective Approaches for Financial Consumer Protection”
- _____(2022), “G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection”
- Wansinck, B.(1989), “The Impact of Source Reputation on Inferences about Unadvertised Attributes”, *Advances in Consumer Research*, 16
- World Bank Group(2017), “Good Practices for Financial Consumer Protection”

생명보험협회, 소비자정보통합공시(<https://consumer.insure.or.kr/disclosure/item/view.do>)

손해보험협회, 손해보험협회공시실(<https://kpub.knia.or.kr/main.do>)

부록 I

보험산업 평가지표 공시현황

구분	주요 평가지표
민원 건수	민원 건수(유형별: 판매·유지·지급·기타, 상품별) 환산 민원 건수(보유계약 십만 건당)
금융소비자보호 실태평가	종합등급(우수, 양호, 보통, 미흡, 취약), 계량평가 2개 항목, 비계량평가 6개 항목
보험료 신용카드납 지수	보험상품 납입가능 신용카드, 보험료 신용카드납지수(보험료·계약건수 기준), 카드결제 가능상품 지수, 계속보험료 카드납 지수
불완전판매비율 등 공시	불완전판매비율, 유지율(13회차, 25회차, 37회차, 61회차), 청약철회비율
보험금 지급 관련 비교공시	보험금 부지급률, 청구 이후 해지비율, 보험금 지급기간(신속지급비율·평균기간, 추가소요지급비율·평균기간) 보험금 부지급 사유별 건수, 보험금 추가소요지급 사유별 건수
의료자문 관련 비교공시	의료자문 실시율, 의료자문을 통한 보험금 부지급률, 의료자문을 통한 보험금 일부 지급률
보험금 청구·지급 관련 소송공시	보험금 청구·지급 관련 소송제기 건수, 보험금 청구건 대비 소송제기 비율
분쟁 관련 소제기 현황	분쟁조정 신청 건수 대비 소송제기 건수 비율
보험사기 유죄확정판결 관련 소송공시	보험사기 유죄확정판결 관련 소송제기 건수: 신규, 선고(전부승소율, 전부패소율), 선고 외
소송관리위원회 소송심의 현황 공시	심의건수, 심의결과(승인·불승인), 불승인 비율

주: 생명보험협회, 소비자정보통합공시; 손해보험협회, 손해보험협회공사실