



# 미국 생명보험 소비자 설문조사

이혜은 연구원

## 요약

■ 미국 소비자들은 은퇴 자금 마련을 가장 걱정되는 재무적 요인으로 꼽았으며, 장기요양서비스 비용, 의료 비용 등 장수리스크에 대한 우려도 높음. 또한 소비자들은 재무위험에 따른 생명보험 가입 필요성을 인식하나, 가격이 비싸다고 생각하여 가입을 꺼리는 것으로 나타남. 여전히 온라인 채널보다는 대면채널을 선호하고 보험료 할인 등 금전적 보상을 대가로 건강정보를 보험회사에게 제공할 의향이 있는 것으로 조사됨.

■ 생명보험 전문연구·교육기관인 LIMRA는 미국 소비자의 재무 불안요인, 향후 보험 구매의향, 구매장벽, 선호채널 등에 대한 설문조사 결과를 매년 발표하고 소비자 인식, 태도 및 행동 변화를 관찰하고 있음.<sup>1)</sup>

■ 본 조사에 따르면 미국 소비자들이 가장 걱정하는 재무적 요인은 편안한 은퇴를 위한 자금 마련이며, 이는 설문조사가 시작된 2011년 이래로 일관된 결과임.

- 장기요양서비스에 대한 지급능력, 의료 비용 지출 등이 그 뒤를 따르고 있어, 장수리스크에 대한 우려가 큰 것으로 보임.
- 연령별<sup>2)</sup>로 살펴보면, X세대와 밀레니엄세대는 장기요양 비용과 사망 시 유가족 부양에 대한 우려가 다른 세대에 비해 큰 것으로 나타났음.
  - 생명보험과 장기요양서비스의 결합상품 가입의향 설문에서도 X세대와 밀레니엄세대가 큰 관심을 보임.

■ 미국 소비자들은 재무위험에 따른 생명보험 가입 필요성을 인식하지만, 가격이 비싸다고 생각하여 가입을 꺼려하는 것으로 나타남.

1) LIMRA(2016), “2016 Insurance Barometer Study”. 2,074명의 미국 소비자를 대상으로 실시한 설문조사로 데이터를 나이, 성별, 교육수준, 인종, 지역, 소득수준으로 가중평균함.  
 2) 노인(1952년생 이전, 65세 이상), 베이비붐세대(1952~1964년생, 52~64세), X세대(1965~1980년생, 36~51세), 밀레니엄세대(1981~1998년생, 18~35세)로 구분함.

- 기존 가입자들의 25%는 보험을 충분히 가지고 있지 않다고 생각하며, 특히 배우자와 부양아동이 있는 X세대에서 추가적인 보험수요의 필요성이 높게 나타남.
- 따라서 소비자의 17%가 내년에 보험을 가입할 가능성이 높다고 응답했으며, 특히 주요 생활사건(life event)을 경험하게 될 밀레니엄세대는 곧 보험을 가입하겠다고 응답한 비율이 가장 높음.
- 한편, 비싼 가격으로 인해 추가 가입을 하지 않겠다는 응답이 많았으나, 이들 중 상당수가 가격에 대해 제대로 인지하지 못하고 있는 것으로 나타남.
  - 예를 들어 20년 만기, 비흡연 30세, 가입금액 \$250,000의 정기 생명보험 가격을 소비자에게 예측하도록 한 결과, 대부분의 소비자가 실제 가격(\$160)보다 훨씬 높은 가격(\$400)을 예측함.

■ 보험 가입 시 선호하는 채널로는 대면채널이 51%, 온라인채널이 21%의 비중을 차지하여, 전 연령대에서 모두 대면채널을 선호하는 것으로 나타남.

- 대면채널은 직접 질문을 할 수 있고 즉시 피드백을 받을 수 있다는 이유로 선호하는 반면, 온라인 채널은 가입의 편의성과 가입에 대한 낮은 부담감을 이유로 선호하는 것으로 조사됨.
- 연령별 온라인채널의 비중은 밀레니엄세대 22%, X세대 24%, 베이비붐세대 22%, 노인세대 11%로 나타남.
  - 온라인채널 이용에 있어서 밀레니엄세대가 X세대, 베이비부머세대와 거의 차이가 없는 것으로 나타나, 향후 온라인채널의 확산에 한계가 있을 것으로 분석되고 있음.

■ 소비자의 25% 이상은 활동량 측정기<sup>3)</sup>, 스마트 체중계<sup>4)</sup>를 통해 개인의 건강정보를 보험회사와 공유할 수 있다고 응답함.

- 활동량 측정기, 스마트 체중계의 사용자 중에서는 65%가 건강정보를 공유할 의향이 있는 것으로 나타났음.
  - 특히, 밀레니엄세대는 다른 세대와 달리 활동량 측정기, 스마트 체중계 사용자가 많으며, 건강 정보 공유 의향도 높은 편으로 향후 보험회사의 신상품 개발에 활용될 수 있을 것으로 전망됨.
- 소비자들은 보험료 할인, 여행, 쇼핑, 엔터테인먼트에 대한 우대 등 금전적인 보상 등을 대가로 건강정보를 공유할 의향이 있지만, 사생활 침해나 개인정보 유출에 대한 우려도 표명하고 있음. **kiri**

3) 활동량 측정기(activity tracker)는 헬스케어 웨어러블 기기로서 손목이나 옷에 착용하면 칼로리 소모량, 걸음 수, 이동거리, 활동시간 등을 측정해주고 수면 시에는 수면모드로 전환해 기상시간, 뒤척임, 수면시간, 수면 효율성 등 수면패턴을 확인할 수 있음. 매일 활동량과 수면패턴 등을 데이터로 관리해줌.

4) 몸무게, 체지방, 체질량지수(BMI), 근육량 등을 애플리케이션(앱)을 통해 편리하게 관리할 수 있음.