



영국 연금시장 소비자 조사 결과 및 시사점

이해랑 연구원

- 영국 금융감독청(FCA: Financial Conduct Authority)은 현재 영국 연금시장의 문제점을 살펴보고, 2015년 4월부터 새롭게 적용되는 연금정책에서 보완해야 할 부분을 찾고자 연금소비자들을 대상으로 소비자 설문조사를 시행함.¹⁾
- 2015년 4월부터 적용되는 연금정책의 주요 내용은 확정기여형(DC) 연금재원에 대한 인출 유연성을 확대하는 것이고, 새로운 연금정책에 따라 연금소비자들은 연금상품 및 판매자 선택에 있어 기존 정책 보다 상대적으로 더 많은 자율성을 확보할 수 있음.
 - 새로운 연금정책에 따라 55세 이상 퇴직자들의 일시금 인출 허용, 분할인출 가능 금액의 상한 확대(종신연금액의 120%에서 150%로 확대), 연금을 포함한 노후소득 확보를 위한 다양한 대체 상품 구매 가능 등 다양한 정책이 적용됨.
 - 또한 상품 가입 과정에서 소비자들은 기존 연금거래 여부와는 상관없이 연금상품 판매자를 자유롭게 선택할 수 있음.
- 그러나 FCA는 보고서를 통해 현재 영국 연금소비자들은 자신들에게 적합한 연금 관련 의사결정을 내리지 못하고 있고, 이는 대부분 연금 관련 정보 부족에서 기인한 것이라고 밝혔으며, 이 문제를 해결하지 않는다면 새로운 연금정책 역시 연금소비자들에게 실질적인 자율성을 제공할 수 없을 것이라고 판단함.
 - FCA의 보고서에서 전체 응답자의 80%는 퇴직연금 개시 시점에 연금 수령과 관련하여 새로운 상품 및 판매자를 선택할 수 있다는 것을 인지하고 있음에도 불구하고, 50%의 응답자가 새로운 연금상품 및 판매자를 탐색하지 않았으며, 연금소비자 대다수가 기존의 판매자를 그대로 유지함.
 - 소비자들이 기존의 판매자를 변경하지 않는 이유에 대해서 일부 응답자는 기존 판매자에 대한 충성도와 신뢰도라고 응답하였으나 대부분 응답자는 상품을 탐색하고 변경하는 일이 자신들의

1) FCA(2014, 12), "Retirement income market study: Interim Report_Provisional findings and proposed remedies".

연금에 큰 이익이 될 것이라고 생각하지 않기 때문이라고 응답함.

- 응답자들의 대다수가 은퇴설계를 미루고 상품 탐색조차 하지 않는 것으로 나타났는데 이 이유에 대해서 응답자의 25%가 은퇴설계가 복잡하기 때문이라고 응답했으며, 또 다른 25%의 응답자들은 은퇴설계 관련 의사결정 시 잘못된 결정을 할까 두렵기 때문이라고 응답했음.
- 응답자들은 연금과 관련한 의사결정에 있어 자기과신, 현재편향, 손실회피 등의 사고편향을 지니고 있었음.
 - 따라서 연금판매자들은 소비자들에게 미래 소득의 불확실성, 장수 위험 등을 명확하게 인지시켜 소비자들이 자신에게 적합한 연금 의사결정을 할 수 있도록 도와주어야 함.
- 또한 현재 연금을 구매한 소비자들은 연금상품 구매 시 필요한 정보를 찾기가 어렵고, 판매자가 제공하는 자료들이 보기 불편하다고 응답하였음.
 - 이는 소비자들의 연금 관련 의사결정 시 쉽고 정확한 정보가 지원되어야 함을 의미함.

■ 이에 FCA는 현재 영국 연금시장의 문제를 해결하고 향후 적용되는 새 연금제도가 소비자들에게 실질적인 도움을 제공할 수 있도록 해결책을 제시하고 있음.

- 첫째, 판매자는 소비자들에게 정보를 다양한 상품들과 비교해서 더욱 정확하게 제공해야 함.
- 둘째, 정부는 소비자들에게 연금정보 지원 서비스를 제공해야 하며, 판매자는 소비자들의 사고편향을 파악하고, 이를 반영한 정보제공 전략 및 판매 전략을 수립해야 함.
- 셋째, 정부와 판매자는 소비자들의 정보 습득이 효율적으로 이루어지는 시점을 파악하여 그 시점에서 소비자의 합리적 의사결정에 영향을 줄 수 있는 정보제공 전략을 개발해야 함.
- 넷째, 소비자들이 쉽게 연금정보 및 상품정보를 비교·검색할 수 있는 정보 집적 장소가 필요함.
- 다섯째, FCA는 소비자들의 적합한 상품 구매 여부, 판매자들의 적절한 서비스 지원 여부에 대한 모니터링을 지속해야 함.

■ 현재 우리나라도 사적연금을 활성화하기 위한 다양한 정책들이 시행될 예정인데 연금의 수혜자인 연금 소비자들의 의사결정이 적절하게 이루어지고 있는지에 대한 시장 조사가 필요하며, 이를 정책에 반영하여 연금소비자들이 합리적인 의사결정을 할 수 있도록 도와야 할 것임.

(FCA 등)