

조사보고서 2010-4

2010년 보험소비자 설문조사

2010. 4

변혜원 · 박정희

보험연구원

머 리 말

금융시장의 겸업화 확대, 보험업법 개정, 인구 고령화, 글로벌 금융위기에 따른 경기침체 등 금융산업 전반의 외부환경이 급격하게 변화하고 있다. 자본시장통합법에 의해 금융권역 간 겸업화가 점차 확대되면서 보험산업은 타 금융권과의 경쟁이 심화될 것이며, 판매채널의 대형화나 신채널의 확대를 포함하는 판매구조의 변화가 이루어지고 있다. 또한 우리나라의 인구구조는 평균수명의 연장과 출산율의 급속한 하락으로 다른 국가들에 비해 빠른 속도로 고령화되어 가고 있으며, 이러한 인구·사회학적 변화는 보험수요에 다양한 변화를 초래하고 있다. 아울러 글로벌 금융위기가 진정되어 가고 있으나 여전히 불안요소들이 잔존하고 있으며, 이러한 위험요소들은 보험산업을 포함한 금융산업 전체에 영향을 미치고 있다.

보험산업은 이러한 환경적 변화와 도전들에 대응하기 위하여 새로운 성장동력을 개발하는 동시에 보험산업 본연의 기능인 최종 리스크 관리자로서의 역할을 충실히 해 내어야 할 것이며, 이를 수행하기 위해서는 보험소비자 수요의 현황과 변화 추세를 파악하는 것이 필수적이라 하겠다. 이에 보험연구원에서는 보험소비자들의 보험가입 현황과 가입경로, 다양화된 니즈와 만족도, 보험금 수급, 그리고 제반 위험에 대한 노출 정도 등에 대한 조사를 실시하여 보험회사의 상품개발과 경영 전략 수립 및 보험소비자에 대한 서비스 개선에 필요한 정보를 제공함으로써 궁극적으로 보험산업의 성장과 보험소비자의 후생 증대에 기여하고자 한다.

본 설문조사는 크게 보험수요 파악을 위해 매년 실시하는 설문과 조사년도에 보험 및 금융시장의 주요 사안과 관련된 설문의 두 부분으로 구성된다. 첫째, 정기적으로 실시하는 보험가입 실태 및 소비자 수요파악 관련 설문의 주요 항목으로는 현재 보험가입 실태 및 가입경로, 상품

만족도, 향후 가입의향 및 선호 가입경로, 보험회사의 보상 위험 등이다. 둘째, 올해 금융시장의 주요 사안 관련 설문으로는 연금보험 및 노후 생활, 개인의료보험, 농협공제, TV 홈쇼핑, 금융소외 등과 관련된 내용을 조사하였다.

마지막으로 본 설문조사의 실사를 대행해 준 코리아리서치에게 감사드리며, 본 보고서가 보험회사의 경영 전략 수립 및 보험소비자에 대한 서비스 개선에 활용되기를 기대한다.

2010년 4월

보 험 연 구 원

원장 김 대 식

목 차

[요 약] 2010년 보험 소비자 설문조사 주요 이슈 1

제1부 : 조사의 개요 37

I. 조사의 개요 39

- 1. 조사의 목적 39
- 2. 주요 조사항목 39
- 3. 조사방법 41
- 4. 표본의 특성 42
- 5. 구분 기준 44

제2부 : 생명보험 49

I. 생명보험 가입 현황 51

- 1. 생명보험 가구당 가입 현황 51
- 2. 생명보험 개인별 가입 현황 55

II. 생명보험 채널별 활용 분석 63

- 1. 생명보험 채널별 활용 63
- 2. 생명보험 종목별 채널별 활용 66
- 3. 향후 생명보험 채널별 선호도 74
- 4. 향후 생명보험 채널별 선호 이유 77

III. 향후 생명보험 가입 의향 80

- 1. 개요 80
- 2. 세부 분석 81

IV. 생명보험 상품 니즈	84
1. 생명보험 보상 위험 분석	84
2. 생명보험 종목별 가입 이유	86
3. 생명보험 회사군별 가입률	94
4. 생명보험 상품 만족도 분석	98
5. 향후 생명보험회사 선택 시 고려 사항	102
제3부 : 손해보험	109
I. 손해보험 가입 현황	111
1. 손해보험 가구당 가입 현황	111
2. 손해보험 개인별 가입 현황	116
II. 손해보험 채널별 활용 분석	122
1. 손해보험 채널별 활용	122
2. 손해보험 종목별 채널별 활용	125
3. 향후 손해보험 채널별 선호도	135
4. 향후 손해보험 채널별 선호 이유	141
III. 향후 손해보험 가입 의향	145
1. 개요	145
2. 세부 분석	147
IV. 손해보험 상품 니즈	150
1. 손해보험 보상 위험 분석	150
2. 손해보험 종목별 가입 이유	152
3. 손해보험 회사군별 가입률	156
4. 손해보험 상품 만족도 분석	159
5. 향후 손해보험회사 선택 시 고려 사항	163

V. 자동차 보험	169
1. 보유 자동차 현황	169
2. 운전자의 사고 경험 분석	174
3. 자동차보험 가입 실태	180
제4부 : 생명·손해보험 공통	183
I. 개인의료보험	185
1. 개인의료보험 가입 현황	185
2. 건강 및 병원 이용	187
3. 노후 지출 의료비 부담	189
II. 농협공제 보험시장 진출 관련	192
1. 개요	192
2. 세부 분석	193
III. TV 홈쇼핑 보험광고 관련	196
1. TV 홈쇼핑 광고 접촉 경험 및 영향	196
2. 보험 판매채널 평가	201
제5부 : 연금보험	209
I. 연금 가입 실태	211
1. 연금 가입률	211
2. 연금 만족도	213
II. 노후생활	216
1. 노후생활 불안 요소	216
2. 노후생활 대비 자금	217

제6부 : 금융소의 관련	227
I. 가계 위험 관련	229
1. 개요	229
2. 세부 분석	230
II. 자문서비스 및 금융교육 관련	233
1. 개요	233
2. 세부 분석	234
[설문지]	237

<표 차례>

<제2부> 생명보험

<표 I-1> 생명보험 가구당 가입률 및 가입 건수	52
<표 I-2> 생명보험 가구당 가입률 및 가입 건수 : 소득 및 주택 소유 여부별 ..	53
<표 I-3> 생명보험 가구당 가입률 : 거주 지역별	54
<표 I-4> 생명보험 가구당 가입률 : 종목별	55
<표 I-5> 생명보험 개인 가입률 : 소득별	57
<표 I-6> 생명보험 개인별 가입률 : 성·결혼 여부별	58
<표 I-7> 생명보험 개인별 가입률 : 연령별	59
<표 I-8> 생명보험 개인별 가입률 : 거주 지역별	59
<표 I-9> 생명보험 개인별 가입률 : 학력별	60
<표 I-10> 생명보험 개인별 가입률 : 직업별	60
<표 I-11> 생명보험 개인별 가입률 : 소득별	61
<표 I-12> 생명보험 개인별 가입률 : 종목별	62
<표 II-1> 생명보험 가입 채널별 구성비 추이	63
<표 II-2> 생명보험 채널별 구성비 : 성별	64
<표 II-3> 생명보험 채널별 구성비 : 연령별	64
<표 II-4> 생명보험 채널별 구성비 : 거주 지역별	65
<표 II-5> 생명보험 채널별 구성비 : 직업별	65
<표 II-6> 생명보험 채널별 구성비 : 학력별	66
<표 II-7> 생명보험 채널별 구성비 : 소득별	66
<표 II-8> 생명보험 채널별 구성비	67
<표 II-9> 저축성보험 채널별 구성비	67
<표 II-10> 저축성보험 채널별 구성비 : 성별	68
<표 II-11> 저축성보험 채널별 구성비 : 연령별	68
<표 II-12> 저축성보험 채널별 구성비 : 거주 지역별	69
<표 II-13> 저축성보험 채널별 구성비 : 직업별	69
<표 II-14> 사망보장보험 채널별 구성비	70
<표 II-15> 사망보장보험 채널별 구성비 : 성별	70

<표 II-16> 사망보장보험 채널별 구성비 : 연령별	70
<표 II-17> 사망보장보험 채널별 구성비 : 거주 지역별	71
<표 II-18> 사망보장보험 채널별 구성비 : 직업별	71
<표 II-19> 질병보장보험 채널별 구성비	72
<표 II-20> 질병보장보험 채널별 구성비 : 성별	72
<표 II-21> 질병보장보험 채널별 구성비 : 연령별	72
<표 II-22> 질병보장보험 채널별 구성비 : 거주 지역별	73
<표 II-23> 질병보장보험 채널별 구성비 : 직업별	73
<표 II-24> 생명보험 채널별 선호도	74
<표 II-25> 향후 생명보험 채널별 선호도 : 성별	75
<표 II-26> 향후 생명보험 채널별 선호도 : 연령별	75
<표 II-27> 향후 생명보험 채널별 선호도 : 거주 지역별	76
<표 II-28> 향후 생명보험 채널별 선호도 : 학력별	76
<표 II-29> 향후 생명보험 채널별 선호도 : 종목별	77
<표 II-30> 생명보험 채널별 선호 이유	78
<표 II-31> 생명보험 채널별 선호 이유 : 대면채널(복수응답)	79
<표 III-1> 향후 생명보험 종목별 가입 의향	81
<표 III-2> 생명보험 종목별 가입 의향 : 성·결혼 여부별	81
<표 III-3> 생명보험 종목별 가입 의향 : 연령별	82
<표 III-4> 생명보험 종목별 가입 의향 : 거주 지역별	82
<표 III-5> 생명보험 종목별 가입 의향 : 소득별	83
<표 IV-1> 생명보험 보상 항목 : 지역·소득별	86
<표 IV-2> 생명보험 종목별 가입 이유(복수응답)	88
<표 IV-3> 저축성보험 가입 이유 : 성·연령별	89
<표 IV-4> 저축성보험 가입 이유 : 거주 지역별	89
<표 IV-5> 저축성보험 가입 이유 : 직업별	90
<표 IV-6> 사망보장보험 가입 이유 : 성·연령별	91
<표 IV-7> 사망보장보험 가입 이유 : 거주 지역별	92
<표 IV-8> 사망보장보험 가입 이유 : 직업별	92
<표 IV-9> 질병보장보험 가입 이유 : 성·연령별	93

<표 IV-10> 질병보장보험 가입 이유 : 거주 지역별	93
<표 IV-11> 질병보장보험 가입 이유 : 직업별	94
<표 IV-12> 생명보험 회사군별 가입률 : 성별	95
<표 IV-13> 생명보험 회사군별 가입률 : 연령별	96
<표 IV-14> 생명보험 회사군별 가입률 : 거주 지역별	96
<표 IV-15> 생명보험 회사군별 가입률 : 직업별	97
<표 IV-16> 생명보험 회사군별 가입률 : 소득별	97
<표 IV-17> 생명보험 종목별 가입률 및 상품 만족도	98
<표 IV-18> 생명보험 상품 만족도 : 성별	99
<표 IV-19> 생명보험 상품 만족도 : 연령별	100
<표 IV-20> 생명보험 상품 만족도 : 거주 지역별	100
<표 IV-21> 생명보험 상품 만족도 : 직업별	101
<표 IV-22> 생명보험 상품 만족도 : 학력별	101
<표 IV-23> 생명보험 상품 만족도 : 소득별	102
<표 IV-24> 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 성별	103
<표 IV-25> 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 연령별	104
<표 IV-26> 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 거주 지역별 ..	105
<표 IV-27> 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 직업별	106
<표 IV-28> 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 학력별	107

<제3부> 손해보험

<표 I-1> 손해보험 가구당 가입률 및 가입 건수	111
<표 I-2> 손해보험 가구당 가입률 : 연령 및 소득별	113
<표 I-3> 손해보험 가구당 가입률 : 거주 지역별	114
<표 I-4> 손해보험 가구당 가입률 : 소득별	114
<표 I-5> 손해보험 가구당 가입률 : 종목별	115
<표 I-6> 손해보험 개인 가입률	118
<표 I-7> 손해보험 개인별 가입률 : 성·결혼 여부별	118
<표 I-8> 손해보험 개인별 가입률 : 연령별	119
<표 I-9> 손해보험 개인별 가입률 : 거주 지역별	119

<표 I-10> 손해보험 개인별 가입률 : 학력별	120
<표 I-11> 손해보험 개인별 가입률 : 직업별	120
<표 I-12> 손해보험 개인별 가입률 : 종목별	121
<표 II-1> 손해보험 채널별 구성비 추이	122
<표 II-2> 손해보험 채널별 구성비 : 성별	123
<표 II-3> 손해보험 채널별 구성비 : 연령별	123
<표 II-4> 손해보험 채널별 구성비 : 거주 지역별	124
<표 II-5> 손해보험 채널별 구성비 : 직업별	124
<표 II-6> 손해보험 채널별 구성비 : 학력별	125
<표 II-7> 손해보험 채널별 구성비 : 소득별	125
<표 II-8> 손해보험 채널별 구성비	126
<표 II-9> 자동차보험 채널별 구성비 : 성별	128
<표 II-10> 자동차보험 채널별 구성비 : 연령별	128
<표 II-11> 자동차보험 채널별 구성비 : 거주 지역별	129
<표 II-12> 자동차보험 채널별 구성비 : 직업별	129
<표 II-13> 자동차보험 채널별 구성비 : 학력별	129
<표 II-14> 자동차보험 채널별 구성비 : 소득별	130
<표 II-15> 장기손해보험 채널별 구성비 : 성별	130
<표 II-16> 장기손해보험 채널별 구성비 : 연령별	131
<표 II-17> 장기손해보험 채널별 구성비 : 거주 지역별	131
<표 II-18> 장기손해보험 채널별 구성비 : 직업별	132
<표 II-19> 장기손해보험 채널별 구성비 : 학력별	132
<표 II-20> 장기손해보험 채널별 구성비 : 소득별	132
<표 II-21> 일반손해보험 채널별 구성비 : 성별	133
<표 II-22> 일반손해보험 채널별 구성비 : 거주 지역별	133
<표 II-23> 일반손해보험 채널별 구성비 : 직업별	134
<표 II-24> 일반손해보험 채널별 구성비 : 학력별	134
<표 II-25> 일반손해보험 채널별 구성비 : 소득별	135
<표 II-26> 손해보험 채널별 선호도	136
<표 II-27> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 종목별	136

<표 II-28> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 성·결혼 여부별	137
<표 II-29> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 연령별	138
<표 II-30> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 거주 지역별	138
<표 II-31> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 소득별	139
<표 II-32> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 학력별	139
<표 II-33> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 직업별	140
<표 II-34> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 종목별	140
<표 II-35> 손해보험 채널별 선호 이유	142
<표 II-36> 손해보험 채널별 선호 이유 : 대면채널(복수응답)	143
<표 II-37> 손해보험 채널별 선호 이유 : 직관채널(복수응답)	144
<표 III-1> 향후 손해보험 종목별 가입 의향	146
<표 III-2> 손해보험 종목별 가입 의향 : 연령 및 소득별	146
<표 III-3> 손해보험 종목별 가입 의향 : 성·결혼 여부별	147
<표 III-4> 손해보험 종목별 가입 의향 : 연령별	148
<표 III-5> 손해보험 종목별 가입 의향 : 거주 지역별	148
<표 III-6> 손해보험 종목별 가입 의향 : 직업별	149
<표 III-7> 손해보험 종목별 가입 의향 : 소득별	149
<표 IV-1> 손해보험 보상 항목 : 지역·소득별	152
<표 IV-2> 손해보험 종목별 가입 이유(복수응답)	153
<표 IV-3> 장기손해보험 가입 이유 : 성·연령별	154
<표 IV-4> 장기손해보험 가입 이유 : 직업별	154
<표 IV-5> 장기손해보험 가입 이유 : 학력별	155
<표 IV-6> 장기손해보험 가입 이유 : 소득별	155
<표 IV-7> 장기손해보험 가입 이유 : 채널별	156
<표 IV-8> 손해보험 회사군별 가입률 : 성별	157
<표 IV-9> 손해보험 회사군별 가입률 : 연령별	158
<표 IV-10> 손해보험 회사군별 가입률 : 거주 지역별	158
<표 IV-11> 손해보험 회사군별 가입률 : 직업별	159
<표 IV-12> 손해보험 회사군별 가입률 : 소득별	159
<표 IV-13> 손해보험 종목별 가입률 및 만족도	160

<표 IV-14> 손해보험 종목별 만족도 : 가입 보험회사별	161
<표 IV-15> 손해보험 상품 만족도 : 성별	162
<표 IV-16> 손해보험 상품 만족도 : 연령별	162
<표 IV-17> 손해보험 상품 만족도 : 직업별	163
<표 IV-18> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 성별	165
<표 IV-19> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 연령별	165
<표 IV-20> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 거주 지역별 ..	166
<표 IV-21> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 직업별	167
<표 IV-22> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 학력별	167
<표 IV-23> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 소득별	168
<표 V-1> 자동차 보유율 : 성·결혼 여부별	172
<표 V-2> 자동차 보유율 : 거주 지역별	172
<표 V-3> 자동차 보유율 : 가족 구성원별	173
<표 V-4> 자동차 종류 : 성·결혼 여부별	173
<표 V-5> 자동차 종류 : 거주 지역별	174
<표 V-6> 자동차 종류 : 가족 구성원별	174
<표 V-7> 최근 1년간 사고 경험률 : 주행거리별	176
<표 V-8> 최근 1년간 사고 경험률 : 운전경력별	176
<표 V-9> 운전자의 사고 경험 : 성·결혼 여부별	177
<표 V-10> 운전자의 사고 경험 : 거주 지역별	177
<표 V-11> 운전자의 사고 경험 : 연령별	178
<표 V-12> 운전자의 사고 경험 : 직업별	178
<표 V-13> 운전자의 사고 경험 : 차량 색상별	179

<제4부> 생명·손해보험 공통

<표 I-1> 개인의료보험 가입률 : 특성별	186
<표 I-2> 향후 개인의료보험 가입 의향 : 특성별	187
<표 I-3> 최근 6개월간 병원 방문 경험 : 특성별	189
<표 I-4> 노후 의료비 지출 부담 : 개인의료보험 가입 여부별	190
<표 I-5> 노후 의료비 지출 부담 : 특성별	191

<표 II-1> 농협 금융거래 현황 : 특성별	193
<표 II-2> 농협공제 자동차보험 판매 시 가입 의향 : 자동차보험 가입 여부별 ..	194
<표 II-3> 농협공제 자동차보험 판매 시 가입 의향 : 특성별	194
<표 II-4> 농협공제 변액보험 판매 시 가입 의향 : 변액보험 가입 여부별 ..	195
<표 II-5> 농협공제 변액보험 판매 시 가입 의향 : 특성별	195
<표 III-1> TV 홈쇼핑 보험광고 접촉 경험 : 특성별	198
<표 III-2> TV 홈쇼핑 보험광고 접촉 후 느낌 : 특성별	199
<표 III-3> TV 홈쇼핑 보험가입을 꺼리는 이유 : 특성별	200
<표 III-4> TV 홈쇼핑 보험광고 구매 영향 요인 : 특성별	200
<표 III-5> 보험 판매자 평가 : 보험가입의 편리성	202
<표 III-6> 보험 판매자 평가 : 판매자의 신뢰성	203
<표 III-7> 보험 판매자 평가 : 정보 전달성	204
<표 III-8> 보험 판매자 평가 : 상품 설명 만족도	205
<표 III-9> 보험 판매자 평가 : 상품 다양성	206
<표 III-10> 보험 판매자 평가 : 추가계약 여부	207

<제5부> 연금보험

<표 I-1> 연금 상품별 가입률 : 특성별	212
<표 I-2> 연금보험 상품별 불만족 이유	214
<표 I-3> 연금보험 상품별 만족도 : 특성별	215
<표 II-1> 노후생활 불안 요소 : 특성별	217
<표 II-2> 노후대비 생활자금 마련방법	219
<표 II-3> 노후생활을 위한 노후소득 수준 : 특성별	221
<표 II-4> 향후 마련 가능한 노후소득 : 특성별	222
<표 II-5> 추가 저축 가능 금액 : 특성별	223
<표 II-6> 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위) : 성별	224
<표 II-7> 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위) : 연령별	224
<표 II-8> 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위) : 직업별	225
<표 II-9> 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위) : 소득별	226

<제6부> 금융소의 관련

<표 I-1> 한 달 가구소득 기준 저축률 : 특성별	231
<표 I-2> 금융기관 대출신청 경험 : 특성별	232
<표 I-3> 대출신청 거절 경험 : 특성별	232
<표 II-1> 재무 자문서비스 및 금융교육 경험 : 특성별	235
<표 II-2> 재무 자문서비스 및 금융교육 받지 않은 이유 : 특성별 ..	235
<표 II-3> 재무 자문서비스 및 금융교육 이용 시 수수료 지불 의향 : 특성별 ..	236

<그림 차례>

<제2부> 생명보험

<그림 I-1> 생명보험 가구당 가입률 및 가입 건수 추이	52
<그림 I-2> 생명보험 가구 가입률 및 개인 가입률	56
<그림 I-3> 생명보험 개인 가입률	57
<그림 II-1> 생명보험 가입 채널 선호 이유(복수응답)	78
<그림 IV-1> 생명보험 보상 경험	84
<그림 IV-2> 생명보험 보상 항목(복수응답)	85
<그림 IV-3> 생명보험 상품 가입 이유(복수응답)	87
<그림 IV-4> 최근 3년 내 생명보험 회사군별 가입률	95
<그림 IV-5> 생명보험 종목별 만족도	99
<그림 IV-6> 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위)	103

<제3부> 손해보험

<그림 I-1> 손해보험 가구당 가입률 및 가입 건수 추이	112
<그림 I-2> 손해보험 가구당 가입률 및 개인 가입률	116

<그림 I-3> 손해보험 개인 가입률	117
<그림 II-1> 손해보험 채널별 구성비 : 자동차보험	126
<그림 II-2> 손해보험 채널별 구성비 : 장기손해보험	127
<그림 II-3> 손해보험 채널별 구성비 : 일반손해보험	127
<그림 II-4> 향후 손해보험 채널별 선호도	136
<그림 II-5> 손해보험 가입 채널 선호 이유(복수응답)	142
<그림 III-1> 향후 손해보험 종목별 가입 의향	145
<그림 IV-1> 손해보험 보상 경험	150
<그림 IV-2> 손해보험 보상 항목(복수응답)	151
<그림 IV-3> 손해보험 상품 가입 이유(복수응답)	153
<그림 IV-4> 최근 3년 내 손해보험 회사군별 가입률	157
<그림 IV-5> 손해보험 종목별 만족도	160
<그림 IV-6> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위)	164
<그림 V-1> 자동차 보유율	169
<그림 V-2> 자동차 운전 및 관리 여부	170
<그림 V-3> 자동차 종류(배기량)	170
<그림 V-4> 자동차 색상	171
<그림 V-5> 최근 1년간 사고 경험률	175
<그림 V-6> 최근 1년간 사고 횟수	175
<그림 V-7> 연간 자동차 보험료	180
<그림 V-8> 1년 내 가입 자동차 보험회사	181
<그림 V-9> 이전 가입 자동차 보험회사	181
<그림 V-10> 자동차 보험회사 변경 이유(1순위 기준)	182

<제4부> 생명·손해보험 공통

<그림 I-1> 개인의료보험 가입률	185
<그림 I-2> 개인의료보험 가입 의향	185
<그림 I-3> 현 건강 상태	188
<그림 I-4> 6개월간 병원 방문 횟수	188
<그림 I-5> 노후 의료비 지출 부담	190

<그림 II-1> 농협과 금융거래 현황	192
<그림 II-2> 농협공제 보험 판매 시 가입 의향	193
<그림 III-1> TV 홈쇼핑 광고 접촉 경험	196
<그림 III-2> TV 홈쇼핑 광고 접촉 후 느낌	197
<그림 III-3> TV 홈쇼핑을 통한 보험 가입을 꺼리는 이유	197
<그림 III-4> TV 홈쇼핑 보험광고 구매 요인	198
<그림 III-5> 보험판매자 평가(1순위)	201

<제5부> 연금보험

<그림 I-1> 연금 상품별 가입률	211
<그림 I-2> 연금 상품별 만족도	213
<그림 II-1> 노후생활 불안 요소	216
<그림 II-2> 노후생활을 위한 노후소득 수준	218
<그림 II-3> 향후 마련 가능한 노후소득	218
<그림 II-4> 향후 노후생활을 위한 추가 저축 가능 금액	219
<그림 II-5> 역모기지 이용 의향	220
<그림 II-6> 역모기지 이용 의향이 낮은 이유	220

<제6부> 금융소의 관련

<그림 I-1> 한 달 가구소득 기준 저축률	229
<그림 I-2> 저축을 하지 못하는 이유	230
<그림 I-3> 대출 신청 경험	230
<그림 I-4> 대출 거절 경험	230
<그림 II-1> 재무 자문서비스 및 금융교육 경험	233
<그림 II-2> 재무 자문서비스 및 금융교육을 받지 않은 이유	234
<그림 II-3> 자문서비스 및 금융교육 수수료 지불 의향	234

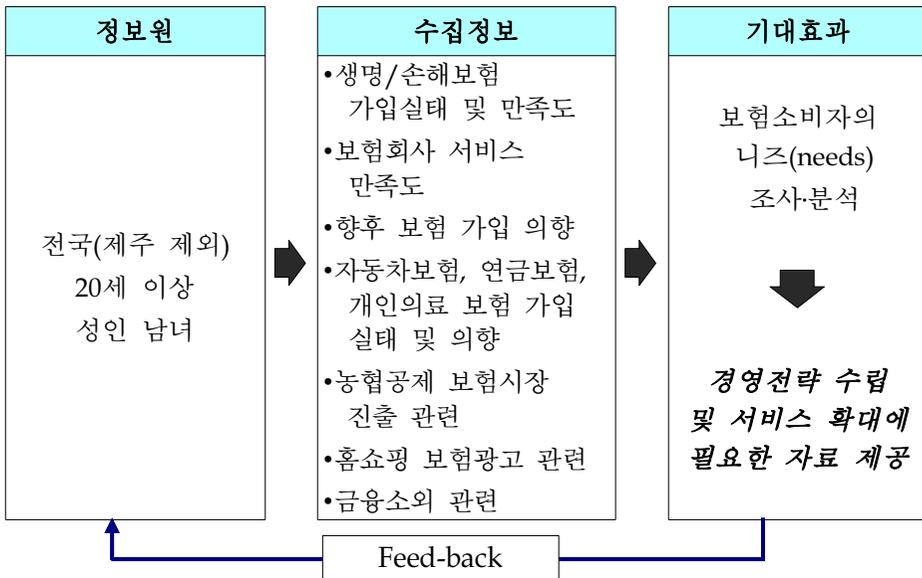
[요 약]

I. 조사개요

□ 조사 목적

- 보험소비자 수요의 변화 추세를 파악하여 보험회사의 상품 및 채널 전략 수립, 보험소비자에 대한 서비스 확대에 필요한 자료를 제공하고자 함.

<표 1> 보험소비자 대상 설문조사의 목적 및 기대효과 흐름도



□ 조사의 개요

- 조사 대상 : 전국(제주 제외) 만 20세 이상 성인 남녀
- 표본 크기 : 총 1,200명(유효표본)
- 조사기간 : 2010년 1월 12일 ~ 2월 5일(25일간)
- 자료 수집방법 : 일대일 개별 면접(face-to-face interview)
- 최대 허용오차 : 95% 신뢰수준……±2.83%
- 조사기관 : (주)코리아리서치센터

□ 기대효과

- 보험회사의 고객 관리, 상품 개발 및 채널 전략 수립 시 기초 자료로 활용할 수 있음.
- 보험소비자에 대한 분석을 통해 서비스(계약·보상·유지 서비스) 확대에 필요한 정보를 제공함으로써 소비자의 후생 증대에 기여하고자 함.

II. 보험가입 현황 및 수요조사

1. 가구당 보험가입 현황

- **만 20세 이상 성인을 대상으로 조사한 결과, 가구당 보험가입률은 96.4%로 전년도와 비교하여 1.0%p가 하락함.**
 - 2003년 이후 가구당 보험가입률이 꾸준히 상승하는 추세였으나, 2008년을 정점으로 소폭 하락하는 추세를 보임.
 - 생명보험의 경우 2009년 대비 1.9%p 하락한 88.0%, 손해보험의 경우에는 1.5%p 하락한 85.9%의 가구당 보험가입률을 보임.

<표 2> 가구당 보험가입률 추이

(단위 : %)

구 분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
생명보험	84.6	86.0	87.2	90.8	89.9	88.0
손해보험	78.4	78.5	82.3	86.3	87.4	85.9
전 체	93.4	94.4	95.6	97.7	97.4	96.4

- 가구 특성에 따른 가입률을 살펴보면, 세대주의 직업이 무직/기타에 해당되는 경우, 세대주의 학력이 중졸 이하인 경우에 다른 가구 그룹에 비해 가구 보험가입률이 현저히 낮은 것으로 나타남.
- 소득별로는 연간 가구소득이 3,000만원 이하인 저소득층과 무주택 가

구와 같이 경제적 취약계층의 가구당 보험가입률이 상대적으로 낮음.

- 생명보험의 경우 세대주가 대재 이상의 학력을 가진 가구와 중졸 이하의 학력을 가진 가구 간의 가입률 차이가 21.3%p, 고소득 가구와 저소득 가구의 가입률 차이가 17.8%p, 주택보유 가구와 무주택 가구 간의 차이가 12.9%p로 나타남.
- 손해보험의 경우 세대주가 대재 이상의 학력을 가진 가구와 중졸 이하의 학력을 가진 가구 간의 가입률 차이가 23.4%p, 고소득 가구와 저소득 가구의 가입률 차이가 25.4%p, 주택보유 가구와 무주택 가구 간의 가입률 차이가 16.5%p 차이를 보임.
- 저소득 가구와 고소득 가구 간 보험가입률 차이는 작년에 비해 더 확대된 것으로 나타났으며, 이는 모든 소득 계층에서 보험가입률이 대체로 하락하였으나, 저소득 가구의 경우 특히 그 하락폭이 컸음에 기인함.

<표 3> 2010년 가구당 가입률 : 특성별

(단위 : %)

특성별	보험 종목별	생명+손해보험	생명보험	손해보험
		세대주 직업	화이트칼라	98.9
	블루칼라	93.9	80.3	76.3
	자영업	97.7	89.5	87.7
	농/림/수산업	88.9	75.9	77.8
	주부	90.9	72.7	81.8
	무직/기타	80.5	70.7	65.9
세대주 학력	중졸 이하	85.3	69.5	66.3
	고졸	97.1	88.7	86.0
	대재 이상	97.7	90.8	89.7
소득	저소득	91.3	76.8	70.7
	중소득	98.8	93.0	92.4
	고소득	99.0	94.6	96.1
주택 소유 여부	소유	98.0	90.8	89.5
	무주택	90.9	77.9	73.0
가입률		96.4	88.0	85.9

2. 개인별 보험가입 현황

□ 개인 보험가입률은 92.1%로 조사되어 20세 이상 인구 10명 중 약 9명이 적어도 하나 이상의 보험에 가입하고 있는 것으로 나타남.

○ 2010년 생명보험 개인 가입률은 81.4%로 전년 대비 0.4%p 하락하였으나, 손해보험 개인 가입률은 65.0%로 전년 대비 5.5%p 상승함.

<표 4> 2010년 개인별 보험가입률

(단위 : %)

구 분	가입률		
	2008년	2009년	2010년
생명보험	83.7	81.8	81.4
손해보험	61.3	59.5	65.0
전 체	92.9	92.0	92.1

- 개인특성별 보험가입률을 살펴보면 직업이 무직/기타에 해당되거나, 저학력, 저소득 등 경제 취약계층의 가입률이 상대적으로 낮게 나타남.
- 전체 보험가입률에 있어 남녀 간 차이는 거의 없으나, 생명보험의 경우에는 여성의 가입률이 높고, 손해보험은 남성의 가입률이 높음.
 - 미혼자의 보험 미가입률은 20.4%로 기혼자 대비 16.1%p 높으며, 손해보험의 경우 미혼자의 51.5%는 보험에 가입하지 않은 것으로 나타남.

<표 5> 개인별 보험 미가입률 : 특성별

(단위 : %)

구 분		생명 + 손해	생명보험	손해보험
성별	남성	7.4	21.0	20.9
	여성	8.4	16.2	48.8
직업	화이트칼라	5.5	14.5	25.8
	블루칼라	9.7	28.2	35.2
	자영업	5.5	15.4	26.0
	농/림/수산업	13.3	33.3	30.0
	주부	2.4	7.3	47.8
	무직/기타	43.3	56.7	76.1
학력	중졸 이하	23.7	36.8	64.5
	고졸	5.5	16.7	33.3
	대재 이상	8.7	18.2	32.6
결혼 여부	기혼	4.3	13.8	30.2
	미혼	20.4	35.2	51.5
소득	저소득	13.5	29.5	47.3
	중소득	5.3	13.3	31.3
	고소득	4.9	13.2	22.1

□ 생명보험 종목별 개인 가입률 조사 결과, 질병보장보험 가입률이 **72.4%**로 높은 반면, 사망보장보험과 저축성보험의 경우에는 **20%대**, 변액보험의 경우에는 **6%대**의 가입률을 보임.

- 연령별로 살펴보면 변액보험을 제외한 모든 종목에서 20대의 보험가입률이 낮으며, 변액보험의 경우 20대와 50대 이상의 연령층에서 가입률이 낮은 것으로 나타났으며, 모든 종목에서 기혼인 경우가 미혼인 경우보다 보험가입률이 높음.
- 또한 모든 종목에서 무직/기타, 저학력, 저소득 계층에 속하는 경제적 취약계층의 보험가입률이 낮은 상황이며, 타 계층과의 가입률 차이도 큰 것으로 나타남.

- 변액보험의 경우 다른 종목에 비해 대부분의 계층에서 9% 이하의 보험가입률을 보였으나, 고소득 계층의 경우에는 12.7%의 가입률을 보임.

<표 6> 생명보험 종목별 개인 가입률 : 특성별

(단위 : %)

구 분	질병보장보험	사망보장보험	저축성보험	변액보험	
연령	20대	55.9	14.1	9.5	6.4
	30대	72.3	33.3	25.5	7.9
	40대	79.0	32.6	23.9	7.2
	50대 이상	76.7	25.4	22.7	4.1
직업	화이트칼라	71.9	32.4	23.4	9.0
	블루칼라	63.0	25.0	15.3	6.5
	자영업	76.8	29.7	26.3	6.8
	농/림/수산업	56.7	23.3	20.0	6.7
	주부	85.8	23.9	21.1	3.2
학력	무직/기타	37.3	6.0	3.0	0.0
	중졸 이하	57.9	15.8	13.2	2.6
	고졸	75.8	28.1	20.6	4.7
결혼여부	대재 이상	70.2	26.7	23.1	8.5
	기혼	78.3	29.5	24.7	6.0
소득	미혼	52.2	17.4	8.9	6.3
	저소득	62.3	19.3	14.5	2.8
	중소득	77.1	29.5	22.9	6.0
	고소득	77.9	32.8	28.9	12.7
2010년 가입률		72.4	26.8	21.2	6.1
2009년 가입률		69.8	29.4	18.3	6.8
증가율(%p)		2.6	△2.6	2.9	△0.7

□ 손해보험 종목별 개인 가입률 조사 결과 장기손해보험은 개인 가입률이 **47.3%**로 전년 대비 **10.7%p** 상승한 반면, 일반손해보험은 **4.6%**로 전년 대비 **0.5%p** 하락함.

- 장기상해, 장기건강보험 등의 가입률이 상승하면서 장기손해보험 개인 가입률은 전년도와 대비하여 상승함.
- 장기손해보험과 일반손해보험의 경우 모두 연령별로는 20대가 다른 연

령대와 비교하여 낮은 가입률을 보였으며, 미혼인 경우가 기혼인 경우보다 낮은 가입률을 보임.

- 또한 중졸 이하의 학력을 가진 경우나 저소득 계층의 경우 장기손해보험과 일반손해보험에서 낮은 가입률을 보였으며, 장기손해보험의 경우 이들 계층의 가입률이 다른 계층의 가입률과 큰 차이를 나타냄.
- 일반손해보험은 고소득 계층(8.8%)을 제외한 모든 계층의 보험가입률이 7% 미만으로 나타남.

<표 7> 손해보험 종목별 개인 가입률 : 특성별

(단위 : %)

구 분		장기손해보험	일반손해보험
연령	20대	32.3	2.7
	30대	52.4	6.7
	40대	50.4	5.4
	50대 이상	49.9	3.7
학력	중졸 이하	26.3	2.6
	고졸	49.2	5.5
	대재 이상	48.1	3.7
결혼 여부	기혼	51.4	5.2
	미혼	33.3	2.6
소득	저소득	35.4	3.3
	중소득	50.6	4.0
	고소득	60.8	8.8
2010년 가입률		47.3	4.6
2009년 가입률		36.6	5.1
증가율(%p)		10.7	△0.5

3. 향후 보험수요 및 가입 이유 조사

- 향후 1년 내 보험 가입 의향은 전반적으로 전년 대비 높게 나타나 금융위기로 인하여 위축되었던 보험수요가 회복될 것으로 예상됨.

- 어떠한 종목의 생명보험에도 가입할 의향이 없다는 응답은 전년 대비 3.1%p 감소한 65.2%, 어떠한 종목의 손해보험에도 가입할 의향이 없다는 응답은 전년 대비 7.1%p 감소한 36.4%로 나타남.
- 생명보험의 경우에는 질병보장보험에 대한 향후 가입 의향이 가장 높은 것으로 나타났으며, 작년 가입 의향과 비교해 보면 변액보험에 대한 향후 가입 의향이 작년 대비 2.5%p 증가한 것으로 나타남.
- 아울러 손해보험의 경우, 장기손해보험과 일반손해보험에 대한 가입의향이 각각 전년 대비 4.5%p, 2.1%p 증가함.

<표 8> 보험 상품별 가입 의향 비교

(단위 : %)

구 분	생명보험					손해보험		
	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성 보험	변액 보험	의향 없음	장기손해 보험	일반손해 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
증가율 (%p)	0.9	0.4	1.6	2.5	△3.1	4.5	2.1	△7.1

주 : 사망보장보험에는 종신보험이, 저축성보험에는 연금보험이 포함됨.

□ 현재 보험에 가입하고 있는 응답자들을 대상으로 한 조사 결과 생명보험, 손해보험 모두 가입 이유로 '위험 대비를 위한 보장'을 가장 중요한 요인으로 생각함.

- 생명보험에 가입하는 이유는 '위험 대비를 위한 보장'이 96.6%로 가장 많고, 그 외에 '노후자금 마련'이 19.3%, '목돈마련 수단'이 10.4%의 순임.
- 거의 대부분(98.2%)의 응답자가 손해보험에 가입하는 이유를 '위험 대비를 위한 보장'이라도 응답함.

<표 9> 보험 산업별 가입 이유(복수 응답)

(단위 : %)

구 분	위험 보장	노후자금 마련	목돈마련 저축 수단	자산증식 투자 수단	유산상속 목적	세제혜택 유리	기타
생명보험	96.6	19.3	10.4	2.3	5.0	0.4	0.3
손해보험	98.2	1.3	1.4	0.3	0.5	0.4	0.2

□ 생명보험 상품별 가입 이유로는 질병보장보험과 사망보장보험은 '위험 보장'을, 저축성 보험은 '노후자금 마련'을, 변액보험은 '위험 보장'과 '노후자금 마련'을 위해 가입한다는 응답이 높아 보험상품의 특성이 반영됨.

○ 질병보장보험 가입 이유는 '위험 보장' 응답(98.6%)이 압도적인데 반해, 저축성보험과 변액보험의 경우 '위험 보장', '저축 수단', '노후자금 마련' 등 다양한 목적으로 보험가입이 이루어지고 있음.

<표 10> 생명보험 상품별 가입 이유

(단위 : %)

구 분	질병보장보험	사망보장	저축성보험	변액보험
위험 보장	98.6	64.2	22.8	31.5
목돈 마련 저축 수단	0.8	3.4	29.9	21.9
노후자금 마련	0.6	17.1	51.6	39.7
자산 증식 투자 수단	0.0	2.8	3.5	5.5
유산 상속 목적	0.0	12.1	3.1	2.7
세제혜택 유리	0.1	0.3	0.8	0.0

4. 보험회사별 가입분포 및 회사 선택 시 고려 사항

□ 최근 3년간 보험회사별 가입분포는 생명보험과 손해보험 모두 대형사에 70% 이상 집중되어 있는 것으로 조사됨.

○ 최근 3년 내 가입한 생명보험의 경우, 3개 대형사 가입률이 72.0%, 중

소형사 가입률이 19.1%, 외국사 가입률이 12.9%로, 대형사에 가입이 집중되어 있는 것으로 나타남.*

- * 가입분포는 보험료 또는 계약건수 기준이 아닌 설문 응답자의 보험가입회사 분포를 의미
- 손해보험 역시 최근 3년간 가입자 중 73.8%가 4개 대형사에 집중되고 있고, 중소형사에 29.1%, 직판판매 회사에 7.9%의 가입자가 분포되어 있음.
 - － 전년도 대비 중소형사 및 직판판매를 통한 가입이 증가하였으나 여전히 대형사에 가입이 집중되어 있음.

<표 11> 최근 3년간 생명보험회사별 가입분포

(단위 : %)

구 분	대형사	소형사	외국사	공제/기타
가입 분포	72.0	19.1	12.9	7.0

<표 12> 최근 3년간 손해보험회사별 가입분포

(단위 : %)

구 분	대형사	중/소형사	직판판매	공제/기타
가입 분포	73.8	29.1	7.9	1.4

- 향후 보험회사를 선택함에 있어 상품 경쟁력(보장의 다양성), 보험회사 브랜드 신뢰성, 및 서비스 지원능력 등이 중요한 요인으로 작용함.
- 향후 보험회사를 선택할 때 중요하게 고려할 요인으로서 전년도에 비해 상품 경쟁력이라고 대답한 응답자의 비중이 더 확대되었으며, 브랜드 신뢰성이라고 대답한 응답자의 비중은 축소된 것으로 조사됨.

<표 13> 향후 보험회사 선택 시 고려사항(1순위)

(단위 : %)

고려 사항 \ 선호 회사	생명보험회사		손해보험회사	
	2010	2009	2010	2009
상품 경쟁력	43.8	32.8	41.8	30.7
브랜드 신뢰성	21.8	26.9	17.9	29.1
서비스 지원	12.2	10.2	14.2	12.4
가격 경쟁력	8.5	12.8	11.5	15.0
개인적 관계	5.3	6.4	6.2	8.0
회사 규모	3.5	4.8	3.8	1.7
설계사 전문성	1.8	-	1.6	-
경영 철학	1.3	1.5	1.1	0.8
과거 거래 경험	1.0	2.5	1.2	1.6
계약 편의성	0.8	-	0.8	-

주 : 상품경쟁력은 보장의 다양성 및 니즈를 반영함.

III. 보험판매채널 및 만족도

1. 판매채널별 성장 가능성

□ 보험설계사 및 대리점 등 전통적인 판매채널 활용의 비중은 축소되는 추세인 반면, 인터넷, TM, 홈쇼핑 등 신판매채널 활용의 비중은 확대될 것으로 예상됨.

- 판매채널의 향후 선호율과 현행 가입률 간의 차이를 통해 향후 성장 가능성을 분석한 결과, 전통채널의 비중은 축소, 직판채널과 은행채널의 비중은 확대될 것으로 예상됨.
- 전통채널의 비중은 생명보험, 손해보험 부문에서 모두 축소될 것이 예상되며, 연령별로는 20대에서, 기혼보다는 미혼 계층에서의 활용률이 하락할 것으로 예상됨.
- TM, CM, 홈쇼핑 등 신채널의 경우 생명보험 부문보다는 손해보험 부문에서 성장 가능성이 높을 것으로 보이며, 20대와 미혼 계층을 중심

으로 성장 가능성이 높은 것으로 나타남.

- 은행채널은 생명보험에서 성장 가능성이 보이나 손해보험에서는 향후 은행채널 활용 의향이 없는 것으로 조사됨.

<표 14> 전통채널(설계사·대리점)의 성장 가능성

(단위 : %)

구 분	생명보험			손해보험		
	향후 선호율	현행 가입률	성장 가능성(%p)	향후 선호율	현행 가입률	성장 가능성(%p)
전 체	86.8	93.1	△6.3	80.5	88.5	△7.9
남자	87.6	94.4	△6.8	80.6	89.4	△8.8
여자	85.9	91.9	△5.9	80.4	87.0	△6.7
20대	82.2	94.1	△11.9	71.4	86.6	△15.2
30대	86.2	91.1	△4.9	77.2	87.4	△10.2
40대	83.3	94.4	△11.0	82.8	87.3	△4.6
50대 이상	94.1	93.0	1.1	85.6	90.5	△4.9
기혼	88.7	93.1	△4.5	83.4	88.5	△5.1
미혼	82.6	92.7	△10.2	70.0	88.0	△18.0

<표 15> 신채널(TM, CM, 홈쇼핑)의 성장 가능성

(단위 : %)

구 분	생명보험			손해보험		
	향후 선호율	현행 가입률	성장 가능성(%p)	향후 선호율	현행 가입률	성장 가능성(%p)
전 체	6.6	3.3	3.3	17.1	9.7	7.4
남자	7.6	2.7	4.9	17.3	9.6	7.7
여자	5.6	3.8	1.8	16.8	9.9	6.9
20대	8.5	1.3	7.2	21.8	10.3	11.5
30대	7.3	4.2	3.1	21.2	10.6	10.6
40대	6.4	3.2	3.2	16.7	11.3	5.5
50대 이상	4.2	3.5	0.7	12.2	7.8	4.3
기혼	5.2	3.6	1.5	15.1	9.5	5.6
미혼	9.8	1.7	8.2	24.1	10.5	13.6

<표 16> 은행채널의 성장 가능성

(단위 : %)

구 분	생명보험			손해보험		
	향후 선호율	현행 가입률	성장 가능성(%p)	향후 선호율	현행 가입률	성장 가능성(%p)
전 체	5.2	2.4	2.8	0.0	0.5	△0.5
남자	3.3	1.7	1.7	0.0	0.2	△0.2
여자	7.0	3.0	4.0	0.0	0.9	△0.9
20대	6.8	3.3	3.5	0.0	0.0	0.0
30대	5.5	3.8	1.7	0.0	0.5	△0.5
40대	7.7	1.6	6.1	0.0	0.9	△0.9
50대 이상	1.7	1.6	0.1	0.0	0.3	△0.3
기혼	4.8	2.1	2.8	0.0	0.6	△0.6
미혼	6.1	3.9	2.1	0.0	0.0	0.0

□ **종목별 채널 성장 가능성을 살펴보면 향후 신채널 활용이 확대될 것으로 예상되었으며, 여전히 전통채널이 주된 판매채널로 활용될 것으로 예상되나 활용정도는 축소될 것으로 예상됨.**

- 생명보험의 경우 모든 종목에 걸쳐 신채널 활용의 전반적인 확대가 예상되며, 은행채널은 저축성보험과 변액보험에서 높은 성장 가능성을 보임.
- 손해보험의 경우 모든 종목에서 전통채널과 은행채널의 비중이 축소될 것으로 예상되며, 신채널의 비중은 확대될 것으로 예상됨.

<표 17> 생명보험 채널별 성장 가능성 : 종목별

(단위 : %)

구 분	향후 선호율			현행 가입률			성장 가능성		
	전통 채널	신채널	은행	전통 채널	신채널	은행	전통 채널	신채널	은행
저축성보험	85.1	5.2	7.5	94.9	1.6	2.3	△9.9	3.6	5.1
사망보장보험	90.0	7.5	1.3	96.6	0.6	0.9	△6.6	6.9	0.3
질병보장보험	88.2	8.4	1.5	94.9	2.6	1.5	△6.8	5.7	0.0
변액보험	82.6	5.8	10.1	91.8	1.4	2.7	△9.2	4.4	7.4

<표 18> 손해보험 채널별 성장 가능성 : 종목별

(단위 : %)

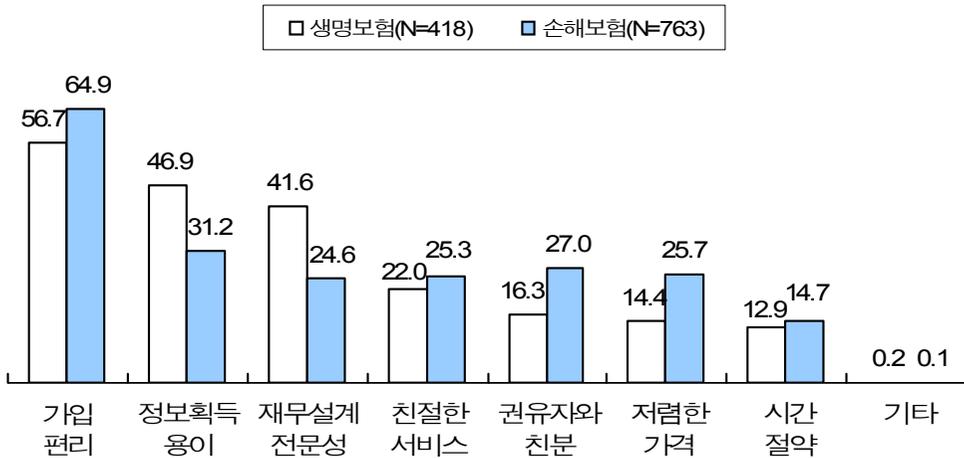
구 분	향후 선호율			현행 가입률			성장 가능성		
	전통 채널	신채널	은행	전통 채널	신채널	은행	전통 채널	신채널	은행
자동차보험	81.9	16.0	0.0	90.0	9.1	0.0	△8.1	6.9	0.0
장기손해보험	84.8	13.2	0.0	91.7	6.4	0.5	△6.9	6.8	△0.5
일반손해보험	68.3	27.7	0.0	87.3	9.1	1.8	△19.0	18.6	△1.8

□ 향후 이용할 의향이 있는 가입 채널에 대한 선호 이유로는 무엇보다 가입의 편리성이 우선적으로 고려되고 있음.

- 생명보험 가입 채널 선호 이유로 가입 편리성, 정보획득 용이성, 재무설계 전문성 등의 순으로 응답률이 높았음.
 - 채널별로는 전통채널은 가입 편리성과 정보획득 용이성이, 신채널은 저렴한 가격이, 은행채널은 가입 편리성이 선호 이유로서 가장 많이 응답되었음.
- 손해보험 가입 채널 선호 이유 역시, 가입 편리성을 가장 중요한 요인으로 응답한 경우가 가장 많았으며, 전통채널은 가입의 편리성, 신채널의 경우 저렴한 가격이 선호 이유로서 가장 많이 응답됨.

<그림 1> 향후 채널별 선호이유(복수응답)

(단위 : %)



2. 보험 상품별 만족도

□ 최근 3년간 가입한 보험에 대한 상품별 만족도를 조사한 결과 만족도는 70~76점 수준임.

- 가입 시 기대했던 상품 내용 대비 가입 후 상품에 대한 가격 및 서비스 등 전반적 만족도에 대해 조사한 결과, 생명보험의 경우 변액보험에 대한 만족도가 70점으로 낮게 나타났으나, 이를 제외한 상품들에 대한 만족도는 73~74점으로 조사됨.
- 손해보험의 경우 자동차보험에 대한 상품 만족도가 76점, 장기손해보험에 대한 만족도는 75점 수준으로 나타남.

<표 19> 최근 3년 내 보험 상품별 가입률 및 상품 만족도

구 분	생명보험				손해보험		
	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성 보험	변액보험	자동차 보험	장기손해 보험	일반손해 보험
가입률(%)	35.0	12.2	8.8	4.6	100.0	36.9	4.1
상품 만족도(점)	74.0	73.4	72.6	69.6	76.2	74.8	71.0

주 : 상품 만족도는 5점 척도를 100점으로 환산한 수치임.

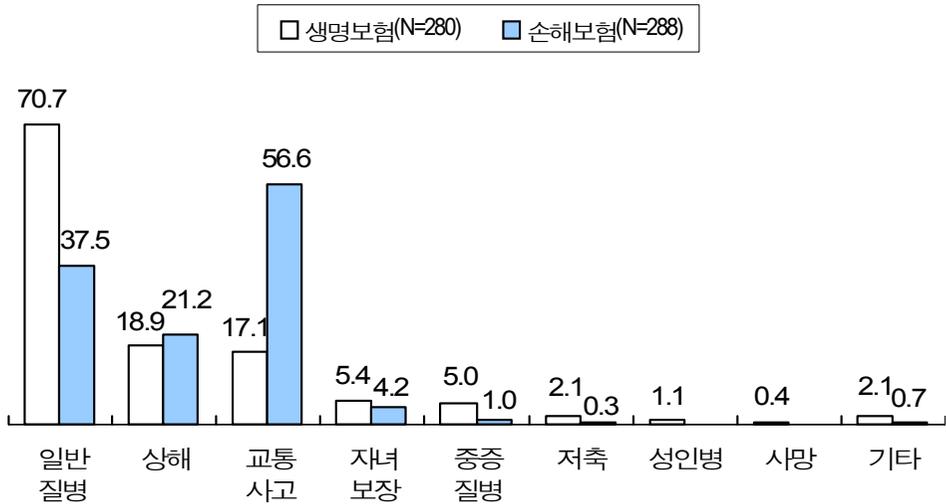
3. 보상위험 분석

□ 생명보험의 보상 수급 내용으로는 일반질병이 70.7%를 차지했으며, 자동차보험 비율이 높은 손해보험의 보상 수급 내용으로는 교통사고가 56.6%를 차지하는 것으로 나타남.

- 생명보험회사로부터 지급 받은 보험금 항목으로 일반질병이 가장 큰 비중을 차지했으며, 상해가 18.9%, 교통사고가 17.1%의 비중을 차지함.
- 손해보험의 보상 급부 항목으로는 교통사고가 56.6%, 일반질병이 37.5%, 상해가 21.2%의 비중을 차지한 것으로 조사됨.

<그림 2> 보상 급부 항목(복수 응답)

(단위 : %)



IV. 보험금융 제도 및 주요 이슈

1. 자동차보험 제도

- 최근 1년간 주행 거리와 사고 경험률을 분석한 결과, 주행 거리가 길수록 사고 횟수가 증가하는 경향을 보임.

<표 20> 최근 1년간 사고 경험률 : 주행거리별

(단위 : %)

구 분	사고 경험 있다	사고 경험 없다
1만Km 미만	8.1	91.9
1만~2만km 미만	12.9	87.1
2만km 이상	17.0	83.0
전체	12.7	87.3

- 최근 1년간 평균 주행거리는 15,000km로 나타났으며, 주행거리는 여성보다 남성, 30대, 50대 이상, 화이트칼라에서 16,000km 이상으로 길게 나타남.
- 한편, 최근 1년간 사고 횟수는 평균 0.15건으로 조사되었으며, 남정보다 여성, 기혼보다 미혼, 연령별로는 20대와 50대 이상의 장년층에서 사고 횟수가 많았으며, 미혼 남성과 기혼 여성의 경우에도 사고 횟수가 많은 것으로 조사됨.

<표 21> 최근 1년간 주행거리 및 사고 횟수 : 특성별

(단위 : %)

구 분		주행거리(Km)	사고 횟수
성별	남성	16701.2	0.13
	여성	12184.3	0.18
결혼 여부	기혼	15368.7	0.14
	미혼	15911.6	0.19
성/결혼 여부	기혼 남성	16648.0	0.12
	미혼 남성	16950.7	0.19
	기혼 여성	12371.9	0.18
	미혼 여성	10076.9	0.15
연령	20대	13204.1	0.18
	30대	16916.4	0.12
	40대	13494.0	0.12
	50대 이상	16470.6	0.18
직업	화이트칼라	18854.4	0.14
	블루칼라	14795.9	0.13
	자영업	14808.4	0.15
	농/림/수산업	12454.5	0.09
	주부	9571.7	0.22
	무직/기타	12071.4	0.14
전체		15450.0	0.15

□ 현재 자동차 보유 가구의 약 40%가 다른 자동차보험회사에서 현 보험회사로 변경했으며, 이들의 약 80%가 대형사에 가입했었던 것으로 조사됨.

○ 중소형사나 직판사와 대비하여 대형사에서의 이탈이 많은 것으로 나타났으나, 최근 1년 내 자동차보험 대형사 가입률이 약 70%라는 점을 고려하면 대형사 내 고객 이동이 이루어지고 있는 것으로 보임.

<표 22> 최근 1년 내 가입과 이전 가입 보험회사 분포

(단위 : %)

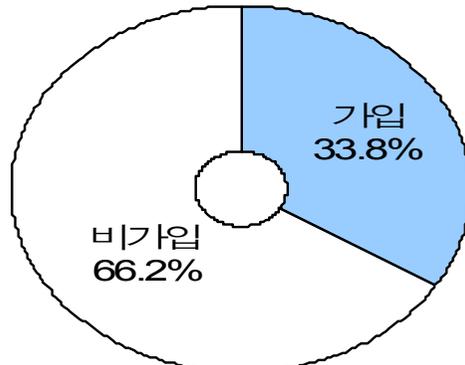
구 분	대형사	중/소형사	직판판매
최근 1년 내 가입 보험회사	69.9	20.3	9.8
이전 가입 보험회사	79.2	15.4	5.5

2. 개인의료보험

- 2010년 현재 실손형개인의료보험 가입률은 33.8%로 3명 중 약 1명이 가입한 것으로 나타났으며, 개인의료보험 비가입자 중 43.7%가 향후 가입 의향이 있다고 응답함.
- 개인의료보험 가입률은 대부분 계층에서 30% 내외로 나타났으며, 군지역보다 중소도시 및 대도시에서, 미혼보다 기혼인 경우가, 연령별로는 30대, 직업별로는 화이트칼라와 주부, 그리고 고소득층에서 높게 나타남.
 - 현재 개인의료보험에 가입하지 않은 응답자 중 향후 가입 의향이 있다고 응답한 비중은 군지역보다 중소도시 및 대도시가, 기혼보다는 미혼이 높았으며, 연령이 낮을수록, 소득수준이 높을수록 향후 가입 의향이 높은 것으로 나타남.

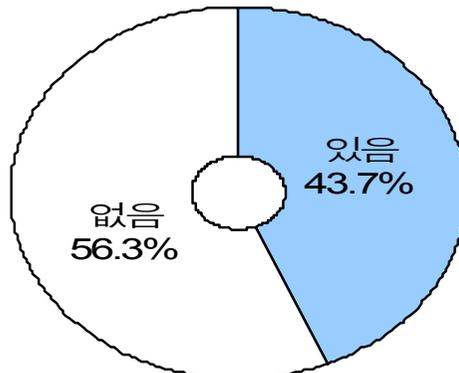
<그림 3> 개인의료보험 가입률

(N=1,200 / 단위 : %)



<그림 4> 개인의료보험 가입 의향

(N=794 / 단위 : %)



주 : 개인의료보험 가입 의향은 비가입자 중 향후 가입 의향을 가진 응답자의 비중임.

3. 연금보험

- 연금 가입률 조사 결과 노후생활에 대비함에 있어서 공적연금에 대한 의존도가 매우 높은 것으로 나타남.
- 10가구 중 9가구 이상이 연금에 가입되어 있으며, 국민연금에 가입되어 있는 경우가 91.4%, 개인연금에 가입되어 있는 경우가 32.2%이며,

미가입률의 경우 2008년보다 9.7%p 감소한 5.6%로 나타남.

<표 23> 연금 상품별 가입률

(단위 : %)

구 분	국민연금	기타공적연금	개인연금	미가입
2008년	75.1	7.8	31.8	15.3
2010년	91.4	4.6	32.2	5.6
상승률(%p)	16.3	△3.2	0.4	△9.7

- 주 : 1) 본 조사는 전체 조사대상자 중 가입률을 계산하였으므로, 국민연금 가입률은 실제 가입률(가입대상자 중 가입자 비율)과 차이가 있으므로, 본 조사에서 가입률은 연금 상품 간 가입률의 상대적 값만 의미 있음.
 2) 기타공적연금은 공무원, 군인 등 제한적 직업군으로 이들 계층의 표집 수에 따라 연금 가입률에 차이가 있을 수 있음.

□ 연금상품별 가입률 조사 결과 저소득 및 저학력 가구의 경우의 미가입률이 높게 나타나, 이들 계층이 노후생활 위협에 충분히 대응하지 못하고 있는 것으로 나타남.

- 연금상품 미가입률은 세대주 직업을 무직이나 기타로 응답한 가구의 경우 19.5%, 세대주 학력이 중졸 이하의 경우 14.7%, 저소득 가구의 경우 13.2%로 조사됨.
- 개인연금보험에 대한 계층 간 가입률 차이는 세대주 학력이 대재 이상과 중졸 이하 간 차이가 20.4%p, 고소득 가구와 저소득 가구 간의 차이가 23.0%p로 계층 간 차이가 크게 나타남.

<표 24> 연금상품별 가입률 : 특성별

(단위 : %)

구 분		국민연금	공적연금	개인연금	미가입
세대주 직업	화이트칼라	93.9	11.0	38.8	0.0
	블루칼라	88.9	0.5	20.2	11.1
	자영업	92.7	1.5	33.7	5.7
	농/림/수산업	88.9	1.9	27.8	7.4
	주부	72.7	0.0	9.1	27.3
	무직/기타	73.2	9.8	22.0	19.5
세대주 학력	중졸 이하	84.2	2.1	15.8	14.7
	고졸	91.7	2.2	31.6	5.7
	대재 이상	92.5	8.2	36.2	3.6
결혼 여부	기혼	92.6	4.8	34.9	4.2
	미혼	87.4	3.7	22.6	10.4
소득	저소득	83.7	2.5	20.1	13.2
	중소득	94.4	5.6	36.3	2.3
	고소득	97.5	5.4	43.1	0.5

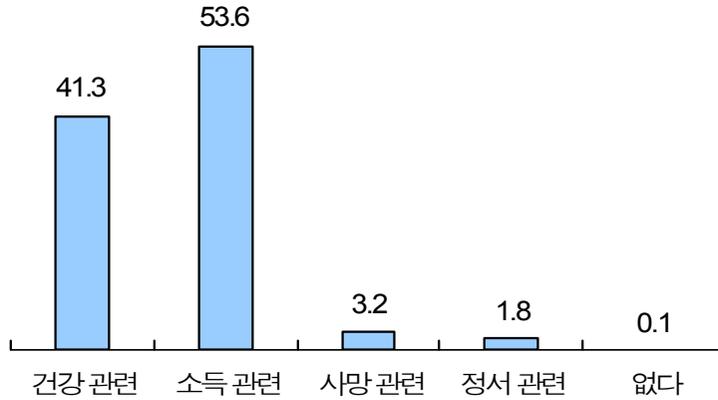
주 : 세대주의 직업이 주부인 경우는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 고령화 사회로 진입함에 따라 수명은 연장된 반면 조기 퇴직 등으로 인한 소득 불안, 그리고 건강에 대한 우려가 높음.

- 노후생활에 있어 가장 불안하다고 느끼는 부분으로, 소득감소 및 물가 상승에 따른 소득 불안(53.6%)과 의료비 및 신체기능 장애 등 건강(41.3%)에 대한 불안 등으로 응답함.

<그림 5> 노후생활 불안 요소

(N=1,200 / 단위 : %)



□ 소득에 대한 불안은 모든 계층에서 높은 반면, 건강에 대한 위험은 대도시, 50대 이상 장년층에서 더 크게 느끼는 것으로 나타남.

- 노후생활에서 가장 불안하다고 생각하는 요소로서 모든 계층에서 소득 관련 불안이라고 대답한 응답자가 50~62%로 가장 큰 비중을 차지함.
- 건강에 대한 불안감이라고 응답한 비중은 군지역 및 중소도시보다는 대도시(45.3%)에서 높았으며, 연령이 높을수록 높은 것으로 조사됨.

<표 25> 노후생활 불안 요소 : 특성별

(단위 : %)

특성별		건강 관련	소득 관련	사망 관련	정서 관련
지역	대도시	45.3	49.2	3.9	1.4
	중소도시	38.9	56.5	2.3	2.3
	군지역	32.7	61.9	3.5	1.8
연령	20대	36.4	57.3	3.2	3.2
	30대	36.7	58.1	3.0	2.2
	40대	41.3	53.3	4.0	1.4
	50대 이상	46.7	49.2	2.7	1.1

□ **공적연금에 대한 불안과 불만에도 불구하고 노후생활자금으로 공적연금에 대한 의존도가 높게 나타남.**

- 연금에 대한 만족도 조사 결과 공적연금에 대한 만족도가 75.6점, 개인연금에 대한 만족도가 73점, 국민연금에 대한 만족도가 62.4점이었으며, 불만족 이유로는 국민연금의 경우 예상 연금액 불충분이, 개인연금의 경우 보험료 부담이 가장 큰 비중을 차지함.
- 노후대비 생활자금 마련에 적합한 방법으로 국민연금을 포함하는 공적연금을 선택한 응답자의 비중이 32.8%로 가장 높았고, 다음으로 퇴직연금/퇴직금(12.7%), 은행 예금상품(11.1%), 부동산 수입(10.9%), 연금보험(10.8%) 등의 순으로 조사됨.

<표 26> 노후대비 생활자금 마련 방법

(단위 : %)

노후대비 생활자금	1순위	1+2순위
공적연금(국민연금 등)	32.8	47.4
퇴직연금/퇴직금	12.7	21.4
은행 예금상품	11.1	25.8
부동산 수입	10.9	24.9
보험회사의 연금보험	10.8	22.7
저축성보험	7.2	17.1
은행 연금저축	5.6	12.2
노후의 근로소득	5.5	15.8
연금펀드	1.5	4.1
자녀의 경제적 지원	0.8	4.5
일반펀드	0.6	1.9
주식 및 채권	0.6	1.7
역모기지	-	0.1

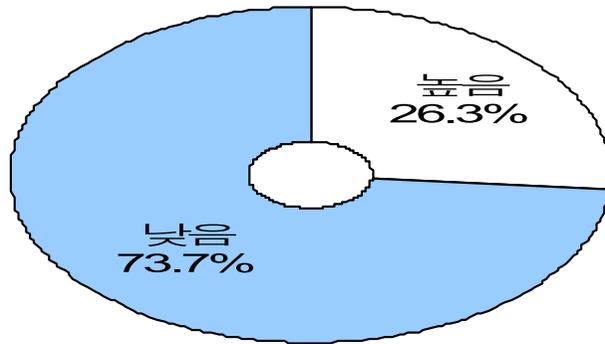
□ **노후대비 생활자금 마련 방안 중 하나인 역모기지 이용에 대한 질문에 26.3%의 응답자가 이용할 의향이 높은 편 또는 매우 높다고 대답함.**

- 역모기지 이용 의향이 낮은 편 또는 매우 낮다고 응답한 소비자들을

대상으로 조사한 결과, 아직 제도 정착이 되지 않아 신뢰할 수 없기 때문이라는 응답이 51.5%로 가장 높아, 유산 상속과 같은 이용자 의식보다 제도 정착과 신뢰성이 역모기지 제도 활성화에 장애요인으로 나타남.

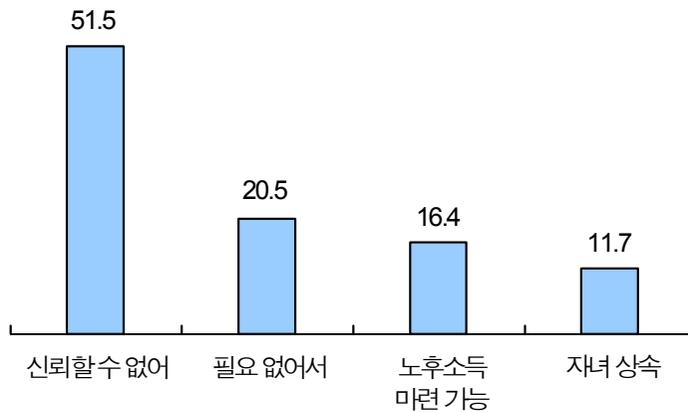
<그림 6> 역모기지 이용 의향

(N=1,200 / 단위 : %)



<그림 7> 역모기지 이용 의향이 낮은 이유

(N=884 / 단위 : %)



4. 농협공제 보험시장 진출

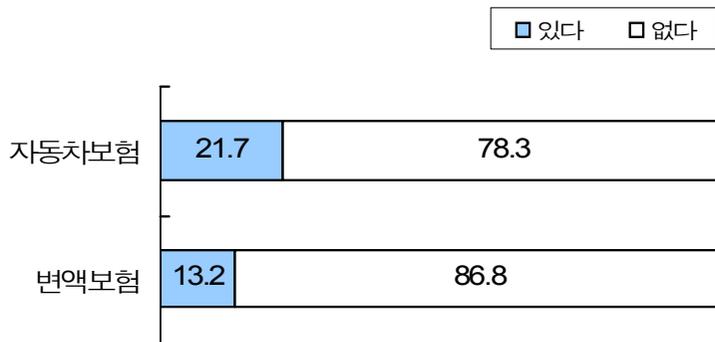
- 농협공제가 자동차보험 및 변액보험을 판매할 경우, 계약 갱신 시 또는

신규로 농협공제에서 판매하는 보험에 가입할 의향이 있다고 대답한 응답자의 비중은 각각 **21.7%**와 **13.2%**로 나타남.

- 농협공제에서 판매하는 보험에 대한 가입 의향을 지역별로 살펴보면, 대도시보다는 농협과 금융거래가 활발한 군지역에서의 가입 의향이 높게 나타남.

<그림 8> 농협공제 보험 판매 시 가입 의향

(N=1,200 / 단위 : %)



<표 27> 농협공제 보험 판매 시 가입 의향 : 지역별

(단위 : %)

구 분	자동차보험	변액보험
대도시	18.7	11.7
중소도시	23.7	14.3
군지역	27.4	15.0

5. TV 홈쇼핑

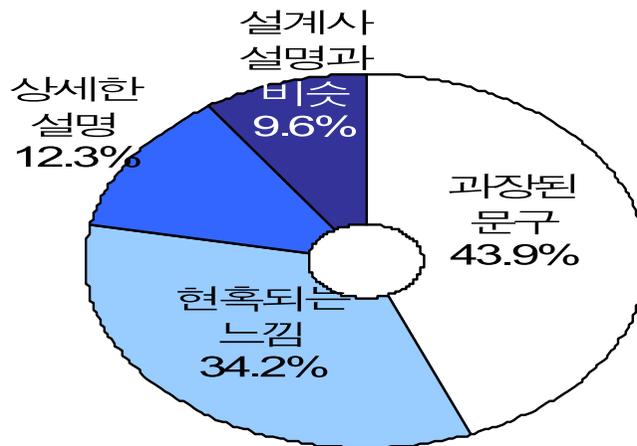
- TV 홈쇼핑 광고에 대해 과장된 문구가 많고, 시청자를 현혹하게 하는 느낌이 든다는 평가가 많았으며, TV 홈쇼핑을 통한 보험 가입을 기피하는 이유로는 신뢰가 가진 않아서라는 응답과 과장된 설명이 많다는 응

답이 많았음.

- TV 홈쇼핑 광고 접촉 경험자를 대상으로 홈쇼핑 광고를 본 느낌을 조사한 결과, 과장된 문구가 많다(43.9%)와 중요한 설명부분이 빨리 지나가 현혹되는 느낌(34.2%)이라는 부정적 평가가 높은 것으로 나타남.
- TV 홈쇼핑을 통한 보험 가입 의향이 없다고 대답한 응답자들을 대상으로 하여 조사한 결과, 가입을 꺼리는 이유를 신뢰가 가지 않아서(32.8%), 과장된 설명이 많아서(25.4%), 정보 전달 정확성이 미흡해서(19.2%) 등으로 응답함.

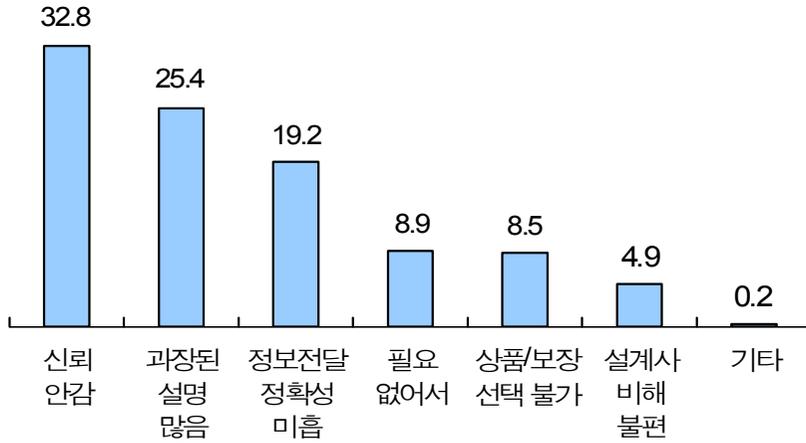
<그림 9> TV 홈쇼핑 광고 접촉 후 느낌

(N=512 / 단위 : %)



<그림 10> TV 홈쇼핑 보험 가입을 꺼리는 이유

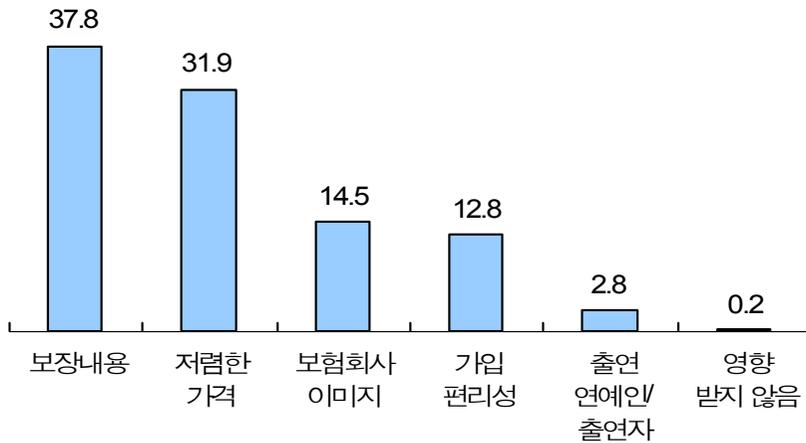
(N=1,091 / 단위 : %)



- 또한 홈쇼핑 보험광고에서 구매에 가장 큰 영향을 미칠 요인으로 보장 내용(37.8%)과 저렴한 가격(31.9%)으로 대답한 응답자가 가장 많았음.

<그림 11> TV 홈쇼핑 보험광고 구매 요인

(N=1,200 / 단위 : %)

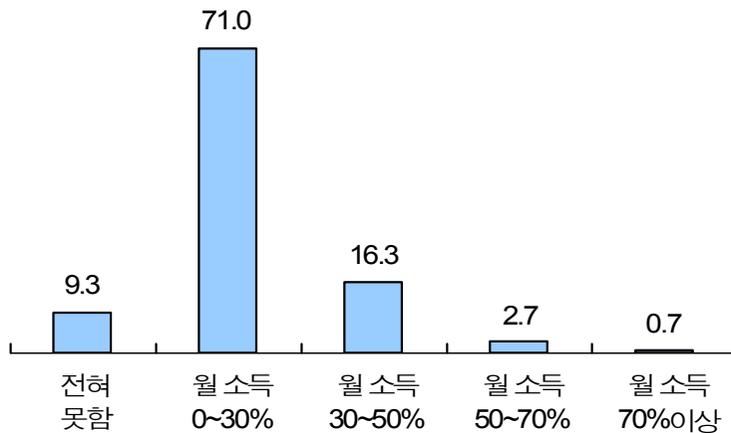


6. 금융소외 실태

- 10가구 중 1가구(9.3%)는 전혀 저축을 못하고 있다고 응답했으며, 한 달 가구 소득 기준 저축률이 30% 미만인 가구가 전체 80%에 달함.
- 도시보다 군지역(14.2%), 세대주가 60대 이상(13.5%), 무직/기타(24.4%)인 경우, 저소득층(20.6%)에서 저축을 전혀 못하고 있다고 응답한 비율이 상대적으로 높음.
- 이들 계층은 앞으로 발생할 수 있는 위험 및 노후에 대한 대비 여력이 없어 경제 위기 등과 같은 위험에 노출될 경우, 그 어려움이 가중될 가능성이 매우 높음.
- 저축을 못하는 이유로는 적은 소득(43.8%)과 생활비 부담(25.0%) 등이 주원인으로 조사됨.

<그림 12> 한 달 가구소득 기준 저축률

(N=1,200 / 단위 : %)



<표 28> 한 달 소득 기준 저축률 : 특성별

(단위 : %)

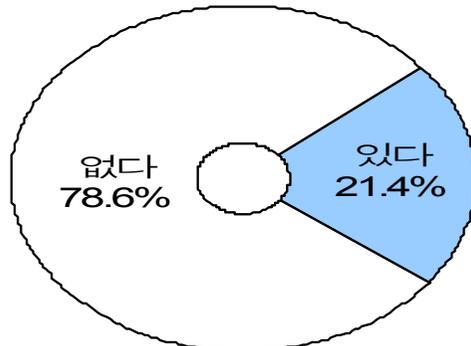
특성별		전혀 못함	30% 미만	30~50% 미만	50~70% 미만	70% 이상
지역	대도시	9.4	67.7	18.1	3.7	1.1
	중소도시	8.2	74.0	15.5	1.9	0.4
	군지역	14.2	73.5	11.5	0.9	0.0
세대주 연령	30대 이하	8.5	66.7	16.7	7.0	1.1
	40대	9.6	72.8	15.7	1.9	0.0
	50대	9.0	73.2	16.0	1.1	0.7
	60대 이상	13.5	63.5	20.3	1.4	1.4
세대주 직업	화이트칼라	5.6	73.0	17.9	3.2	0.3
	블루칼라	12.6	65.2	17.2	5.1	0.0
	자영업	9.2	71.8	15.9	1.9	1.1
	농/림/수산업	13.0	74.1	13.0	0.0	0.0
	주부	9.1	72.7	18.2	0.0	0.0
	무직/기타	24.4	65.9	7.3	0.0	2.4
소득	저소득	20.6	63.9	11.7	3.3	0.5
	중소득	4.3	76.3	17.6	1.2	0.7
	고소득	2.5	69.1	21.6	5.9	1.0

□ 10가구 중 2가구(21.4%)가 최근 2~3년 내 금융기관에 대출을 신청한 경험이 있으며, 이들 가구 중 15.2%는 대출을 거절당하거나 필요한 금액만큼 대출 받지 못한 것으로 나타남.

○ 금융기관 대출신청 경험이 있다고 응답한 비중은 세대주 연령이 낮을 수록, 미혼보다는 기혼의 경우(24.0%)에 크게 나타남.

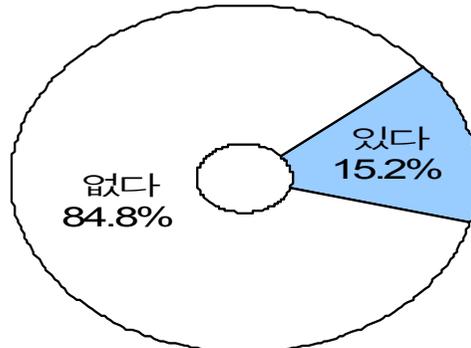
<그림 13> 대출 신청 경험

(N=1,200 / 단위 : %)



<그림 14> 대출 거절 경험

(N=257 / 단위 : %)



주 : 금융기관 대출 거절 경험은 금융기관 대출 신청 경험자를 대상으로 함.

<표 29> 금융기관 대출 신청 경험 : 특성별

(단위 : %)

특성별		대출 경험
세대주 연령	30대 이하	25.2
	40대	23.1
	50대	19.7
	60대 이상	13.5
결혼 여부	기혼	24.0
	미혼	12.6

- 한편, 대출 신청 거절 및 신청 금액만큼 대출받지 못한 경험은 세대주 직업이 자영업자(20.4%)인 경우와 저소득층(23.5%)에서 상대적으로 더 높은 것으로 조사됨.

<표 30> 대출신청 거절 경험 : 특성별

(단위 : %)

특성별		대출 신청 거절 경험
세대주 직업	화이트칼라	7.3
	블루칼라	14.3
	자영업	20.4
	농/림/수산업	27.3
	주부	0.0
	무직/기타	33.3
소득	저소득	23.5
	중소득	11.7
	고소득	8.6

주 : 세대주 직업이 농/림/수산업, 주부, 무직/기타인 경우는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

- 재무 관련 자문서비스 및 금융교육을 받아본 경험이 있다는 응답은 전체 응답자의 6.3%로, 거의 대부분이 전문적 서비스 및 교육 경험이 없는 것으로 나타남.
- 재무 자문서비스 및 금융교육 경험은 모든 계층에서 10% 미만으로 낮게 나타났으나, 연령별로는 40대가 소득별로는 고소득층이 상대적으로 자문서비스 및 금융교육을 경험이 많았음.
 - 재무 자문서비스 및 교육 경험이 없는 이유로는 필요성을 느끼지 못해서라는 응답이 78.6%로 가장 많아, 대부분 재무 자문서비스 및 교육에 대한 필요성을 체감하지 못하는 것으로 보임.

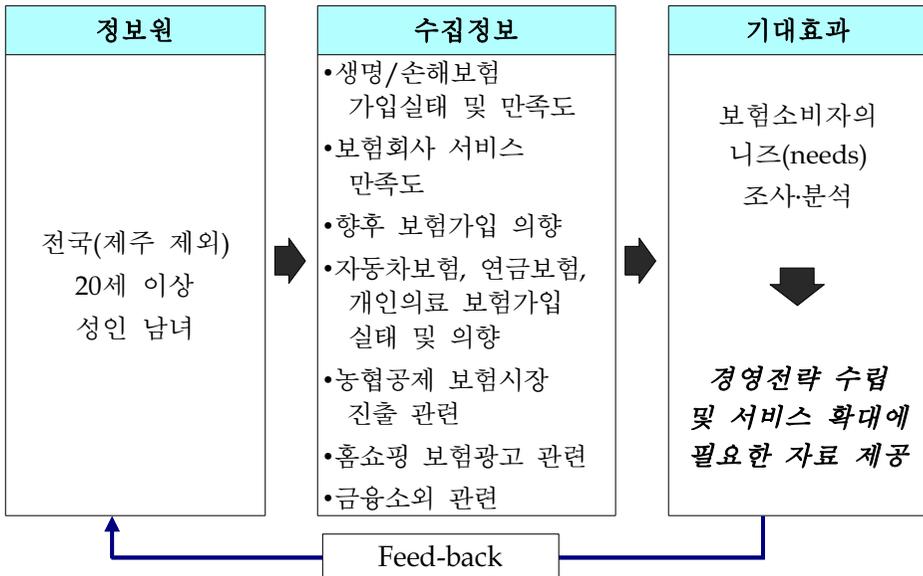
제1부 : 조사의 개요

1. 조사의 개요

1. 조사의 목적

- 금융시장의 글로벌화 및 자본시장 확대, 보험업법 개정, 인구 감소, 글로벌 금융위기에 따른 경기침체 등 금융산업 전반의 외부환경이 급변함에 따라 보험업도 보험 수요자의 니즈에 부합하는 보험상품의 경쟁력 확보와 신성장동력 발굴이 필요함.
- 본 조사는 보험소비자의 보험가입 실태, 판매채널, 보험가입 의향 등 보험수요의 변화 추세를 파악하여 보험회사의 상품 개발, 마케팅 전략 수립 및 보험소비자에 대한 서비스 확대에 필요한 자료를 제공하고자 함.

<표 1> 보험소비자 대상 설문조사의 목적 및 기대효과 흐름도



2. 주요 조사항목

- 생명/손해보험 가입실태 및 가입경로, 만족도(가구당/개인별)
 - 생명/손해보험 가입률(가구/개인)

-
- 생명/손해보험 상품종류별 가입률 및 가입 건수(가구/개인)
 - 생명/손해보험 상품종류별 가입경로 및 가입이유(개인)
 - 가입한 생명/손해보험회사 및 상품 만족도 (개인)
 - 보험금 지급 항목(가구)
- 향후 생명/손해보험 가입 의향 및 선호 가입경로
- 향후 1년 내 가입 의향(생명/손해보험)
 - 향후 1년 내 선호 가입경로 및 가입 이유(생명/손해보험)
 - 보험회사 선택 시 고려요인(생명/손해보험)
- 자동차 보유 실태 및 자동차보험회사 변경 실태
- 승용차 보유율 및 운전여부, 운전경력
 - 보유 자동차 실태(회사, 모델, 종류, 색상, 주행거리)
 - 자동차 사고 경험 실태
 - 현 가입 이전 자동차보험회사 및 변경 이유
- 보험회사 공통
- 개인의료보험 가입률
 - 개인의료보험 가입 의향
 - 현재 건강 상태
 - 지난 6개월 간 의료 이용 경험
 - 노후기간 지출 의료비에 대한 부담
 - 농협과 금융거래 여부
 - 농협에서 자동차보험, 변액보험 판매 시 가입 의향
 - TV 홈쇼핑 보험광고 접촉 경험 및 구매력 요인
 - TV 홈쇼핑을 통한 보험가입 의향
 - 보험 판매채널 평가
- 연금보험 및 노후생활
- 연금보험 상품별 가입률
 - 연금보험 상품별 만족도 및 불만족 이유
 - 노후생활 불안요소

- 적합한 노후대비 생활자금
 - 필요한 노후소득 수준
 - 은퇴 시 필요한 노후소득 마련 정도
 - 역모기지 이용 의향
- 금융소외
 - 저축 실태
 - 금융기관 대출신청 경험 및 실태
 - 재무 자문서비스 및 금융교육 경험과 필요성

3. 조사방법

가. 조사 대상

- 전국(제주 제외) 만 20세 이상 성인 남녀

나. 표본 크기

- 총 1,200명(유효표본)

다. 자료 수집방법

- 구조화된 설문지를 이용한 가정 방문 일대일 개별 면접

라. 표본 추출방법

- 거주 지역별 인구 구성비에 따른 비례 할당 추출법
 - ※ 통계청, 2009년 주민등록 통계 기준

마. 최대 허용오차

- 95% 신뢰수준에서 $\pm 2.83\%$

바. 조사기간

- 2010년 1월 12일 ~ 2월 5일

사. 조사기관

- (주)코리아리서치센터

4. 표본의 특성

- 본 조사에서 나타난 응답자의 인구통계학적 특성은 다음과 같음.

<표 2> 표본의 특성

	사례수(명)	%
전 체	1,200	100.0
○거주지역별○		
서울	(256)	21.3
인천 / 경기	(338)	28.2
대전 / 충청	(120)	10.0
광주 / 전라	(128)	10.7
대구 / 경북	(126)	10.5
부산 / 울산 / 경남	(194)	16.2
강원	(38)	3.2
○지역규모별○		
대도시	(563)	46.9
중소도시	(524)	43.7
군지	(113)	9.4
○성별○		
남성	(594)	49.5
여성	(606)	50.5
○응답자연령별○		
20대	(220)	18.3
30대	(267)	22.3
40대	(276)	23.0
50대 이상	(437)	36.4
○세대주연령별○		
30대 이하	(270)	22.5
40대	(312)	26.0
50대	(544)	45.3
60대 이상	(74)	6.2
○응답자직업별○		
화이트칼라	(256)	21.3
블루칼라	(216)	18.0
자유업	(384)	32.0
농림수산업	(30)	2.5
주부	(247)	20.6
무응답/무직/기타	(67)	5.6

<계속>

	사례수(명)	%
○세대주 직업별○ 화이트칼라 블루칼라 자영업 농 / 림 / 수 산업 주 부 ¹⁾ 무 응답 / 무 직 / 기타	(374) (198) (522) (54) (11) (41)	31.2 16.5 43.5 4.5 0.9 3.4
○응답자 교육 수준별○ 중졸 이하 고졸 대재 이상	(76) (640) (484)	6.3 53.3 40.3
○세대주 교육 수준별○ 중졸 이하 고졸 대재 이상	(95) (627) (478)	7.9 52.3 39.8
○연간 가구 소득 별○ 저소득(3000만원 이하) 중소득(3001~5000만원) 고소득(5001만원 이상)	(393) (603) (204)	32.8 50.3 17.0

주 : 1) 세대주 직업별 분석에서 주부의 경우 표본수가 현저히 적어 분석 결과의 활용 시 신뢰성이 떨어지므로, 이를 유의하여야 함.

5. 구분 기준

가. 직업분류

- 화이트칼라 : 경영/관리/전문/자유직, 사무관련직/기술직
- 블루칼라 : 서비스/판매/영업직, 생산/단순/노무직
- 자영업

- 농·림·수산업
- 주부

나. 보험회사 그룹 구분*

- 생명보험회사
 - 대 형 사 : 교보생명, 대한생명, 삼성생명(3개사)
 - 중소형사 : 금호생명, 녹십자생명, 동부생명, 동양생명, 미래에셋생명, 신한생명, 우리아비바생명, 하나HSBC, 흥국생명, 카디프생명, KB생명(11개사)
 - 외 국 사 : 뉴욕생명, 라이나생명, 메트라이프생명, 알리안츠생명, 푸르덴셜생명, AIA생명, ING생명, PCA생명(8개사)
- 손해보험회사
 - 대 형 사 : 동부화재, 삼성화재, 현대해상, LIG손해보험(4개사)
 - 중소형사 : 그린손해보험, 롯데손해보험, 메리츠화재, 제일화재, 차티스 손해보험, 한화손해보험, 흥국화재(7개사)
 - 직 판 : 더 케이 손해보험, 에르고다음다이렉트, 현대하이카다이렉트, AXA손해보험(4개사)

* 회사명은 가나다 순서임.

다. 보험종목

- 생명보험상품 : 개인보험에 한함(단체보험 제외)

구 분	설 명
질병치료 중점보장 보험	주로 각종 암, 과로사 관련 특정질병, 뇌혈관질환, 심장질환, 당뇨병, 여성만성질환, 부인과질환 등과 같은 질병의 발병 및 치료에 소요되는 의료비용을 가입자의 선택에 따라 의료비용 및 생활자금 보장 (예) 암, 질병, 여성질환, 장기간병보험 등
재해중점	각종 재해로 인한 사망, 장애 시 고액의 보장을 받을 수 있는 보험

구 분	설 명
보장 보험	로, 각종 선택특약을 부가하여 재해로 인한 수술 및 입원비, 생활보조금 지급 등 추가보장이 가능 (예) 상해보험, 재해보험 등
종신 보험	계약자의 가입으로 평생보장이 가능하며, 어떠한 형태의 사망이든 사망보험금이 지급되는 보험으로 가입자의 선택에 따라 입원특약, 암특약, 재해특약, 성인병 특약 등과 같은 각종 특약을 조립하여 다양한 보장을 받을 수 있는 상품
저축성 보험	실세금리를 반영한 이율로 적립하는 저축상품으로 단기수익을 목적으로 하는 일시납상품과 목돈마련을 목적으로 하는 적립형상품 등과 함께 사망·장해 보험금 등의 보장성을 가미한 보험
연금 보험	노후생활자금 마련을 위한 보험으로 경제활동기(연금지급개시 전)에는 각종 사고에 대한 위험 보장이 가능하고 노년기(연금지급개시 후)에는 매년 일정액의 연금 지급
교육 보험	자녀의 교육자금 마련을 위한 보험으로 교육기간별로 적정 학자금을 받으며, 예기치 못한 부모의 사망 등과 같은 경제능력 상실 시에도 자녀의 학자금 및 자립자금 지원
치명적 질병 보험 (CI)	치명적 질병(Critical Illness) 발병 시, 사망보험금의 일부를 생활자금으로 선 지급하여 환자 및 가족들이 피보험자 사망 전에 고액의 치료비, 가족생활비, 간병비 등 필요자금으로 활용하게 하고 사망 시에는 잔여보험금으로 유족의 생활안정을 도모하게 하는 상품으로 2002년 처음 도입
변액 보험	다수의 보험계약자가 납입하는 보험료 중 저축보험료를 따로 분리하여 주식이나 국채, 공채, 사채 등 주로 수익성이 높은 유가증권에 투자하여 그 투자수익을 보험계약자의 환급금(해약환급금 또는 만기환급금)에 반영하는 한편, 투자수익의 성과에 따라 보험금지급사유 발생 시에 지급되는 보험금액이 변동되는 상품

○ 손해보험상품 : 개인(가계성)보험 한함(기업성보험 제외)

구 분	설 명
자동차 보험	자동차를 운행 중 발생한 사고에 대하여 보상하는 개인용 자동차보험
장 상해	신체의 상해를 보장하는 상해보험 (예) 운전자 보험 등

구 분		설 명
기 손 해 보 험	건강	암, 성인병 등 질병에 걸리거나 질병으로 인한 입원, 수술 등을 보장하는 건강보험 (예) 의료비, 질병 등
	종합	재물손해, 신체손해, 배상책임손해 보장 중 두 가지 이상의 손해를 보장하는 종합보험 (예) 재물, 상해 등
	저축성	노후생활자금 준비 및 중장기 목돈마련 등을 위한 저축성보험
	어린이	자녀의 질병과 상해를 중점 보장하는 어린이보험
상해 보험	일상생활 중 우연한 외래의 사고로 인하여 신체에 상해를 입을 경우 약정한 보험금을 지급하는 보험상품으로 일반 실손보상의 손해보험과 달리 계약당시 약정한 보험금을 지급하는 정액보험상품으로 보험기간은 1년 이하임.	
통합 보험	상해, 질병, 화재, 재물, 배상책임 및 자동차보험까지 하나의 보험증권으로 보장해주는 보험으로 기존 전위험담보보험(All Risk Policy)을 계약자의 니즈에 맞게 개량한 상품	

라. 판매채널 분류

- 대 면 : 보험설계사, 보험대리점, 대형법인대리점(GA) 등 전통채널
- 직 판 : 보험회사 인터넷 사이트, 통신판매(전화/우편/카드)
- 은 행 : 은행
- 기 타 : 보험회사 임직원, TV 홈쇼핑 채널, 대형할인점 등

제2부 : 생명보험

1. 생명보험 가입 현황

1. 생명보험 가구당 가입 현황

가. 조사 목적

- 국내 총 가구당 생명보험 실태(가입 비율, 가입 건수) 조사를 통해 가구의 보험가입 성향과 신 시장 개척, 추가판매 가능 시장을 파악하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 2010년 생명보험 가구당 가입률은 88.0%로 2009년(89.9%) 대비 1.9%p 하락하였으나, 가입 건수는 4.1건으로 2009년도(4.0건)와 비슷함.
- 2008년 90.8%까지 상승한 생명보험 가구 가입률은 이후 글로벌 경제위기와 국내 경기침체가 지속되면서 소폭 감소하는 추세를 보임.

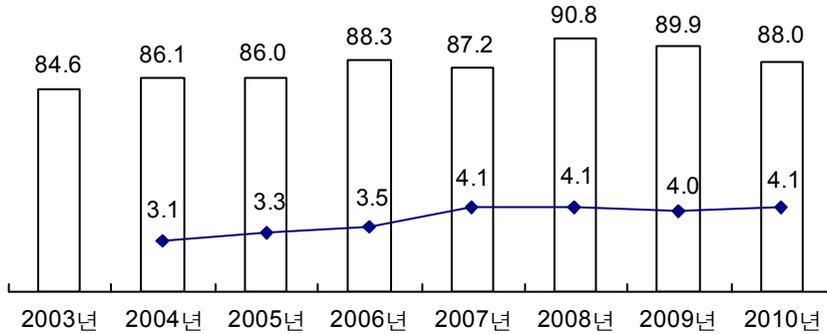
<표 I -1> 생명보험 가구당 가입률 및 가입 건수

구 분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
가입률(%)	84.6	86.0	87.2	90.8	89.9	88.0
가입 건수(건)	-	3.3	4.1	4.1	4.0	4.1

주 : 2008년부터 표본추출방법이 변경됨(가구기준→개인기준, 이하 동일)

<그림 I-1> 생명보험 가구당 가입률 및 가입 건수 추이

(N=1,200 / 단위 : 가입률-%, 가입 건수-건)



- 저소득, 무주택자와 같이 상대적으로 경제력이 낮은 계층의 보험 가입률과 가입 건수의 감소폭은 큰 반면, 고소득층의 가입 건수는 증가한 것으로 나타남.
- 국내 경제침체에 따른 저소득층의 생명보험 상품 구매력이 크게 위축되면서 위험 대비 및 노후 준비 등 향후 경제적 부담 및 위험이 증가하고 있는 상황임.

<표 I -2> 생명보험 가구당 가입률 및 가입 건수 : 소득 및 주택 소유 여부별
 (단위 : 가입률-%, 가입 건수-건)

구 분		가입률			가입 건수		
		2009년	2010년	2009년 대비 가입률 (%p)	2009년	2010년	2009년 대비 가입 건수 (건)
소득	저소득	80.6	76.8	-3.8	3.0	2.7	-0.3
	중소득	94.0	93.0	-1.0	4.4	4.5	+0.1
	고소득	96.2	94.6	-1.6	4.7	5.4	+0.7
주택 소유 여부	소유	91.7	90.8	-0.9	4.3	4.4	+0.1
	무주택	83.3	77.9	-4.6	3.0	2.9	-0.1

다. 세부 분석

□ 생명보험 가구당 가입률 : 거주 지역별

- 대도시, 중소도시, 군지역 모두 전년 대비 생명보험 가구 가입률이 소폭 감소한 가운데, 군지역 가입률(85.0%)이 대도시와 중소도시 대비 상대적으로 낮은 편임.

<표 I -3> 생명보험 가구당 가입률 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
대도시	83.7	86.1	87.3	91.9	89.8	87.9
중소도시	85.7	86.6	87.9	89.8	90.8	88.7
군지역	84.8	83.8	83.9	90.1	86.4	85.0

□ 생명보험 가구당 가입률 : 종목별

- 생명보험 종목별 가입률은 질병치료중점보장보험이 82.1%로 가장 높고, 다음으로 종신보험(41.4%), 연금보험(22.6%), 저축성보험(14.3%) 순임.
 - 그 밖에 치명적 질병보험(CI : 10.8%), 변액보험(9.6%), 교육보험(6.8%)은 가입률이 상대적으로 낮음.
- 종목별 가입 건수 역시, 질병치료중점보장보험이 2.6건으로 가장 많고, 다음으로 치명적 질병보험(1.7건), 교육보험(1.5건), 종신보험(1.4건), 저축성보험, 연금보험, 변액보험이 각 1.3건으로 나타남.
- 전반적으로 보험료가 상대적으로 저렴한 보장성이 강한 상품의 가입이 높은 반면, 보험료가 비싸고 저축성이 강한 보험상품의 가입이 낮음.
- 대부분 종목의 가입률이 낮아진 가운데, 질병치료중점보장보험(+0.7%p)과 연금보험(+1.5%p)의 가입률은 소폭 상승하였으며, 질병치료중점보장보험 가입률은 2005년 이후 지속적인 상승세를 이어가고 있음.

<표 I-4> 생명보험 가구당 가입률 : 종목별

구 분		2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
가입률 (%)	질병치료중점보장보험	74.7	70.4	77.6	79.9	81.4	82.1
	종신보험	28.7	43.7	45.5	48.3	44.9	41.4
	저축성보험	16.9	14.9	16.4	18.9	15.9	14.3
	연금보험	26.5	22.5	22.1	21.0	21.1	22.6
	교육보험	10.7	7.7	17.7	8.8	6.6	6.8
	치명적 질병보험	-	3.6	10.9	11.3	11.6	10.8
	변액보험	-	1.0	7.7	11.8	10.2	9.6
가입 건수 (건)	질병치료중점보장보험	2.0	2.0	2.2	2.2	2.4	2.6
	종신보험	1.2	1.3	1.5	1.4	1.5	1.4
	저축성보험	1.3	1.3	1.4	1.3	1.3	1.3
	연금보험	1.2	1.2	1.3	1.2	1.2	1.3
	교육보험	1.4	1.5	1.6	1.4	1.4	1.5
	치명적 질병보험	-	1.4	1.4	1.4	1.4	1.7
	변액보험	-	1.3	1.2	1.2	1.2	1.3

2. 생명보험 개인별 가입 현황

가. 조사 목적

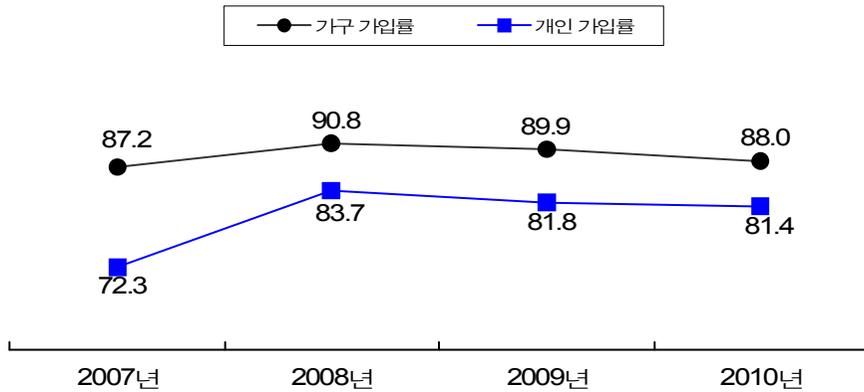
- 국내 개인별 보험가입 실태(가입 비율, 가입 건수) 조사를 통해 개인별 보험가입 성향과 추가판매 가능 시장을 파악하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 생명보험 개인 가입률은 2009년 대비 0.4%p 하락한 81.4%로 가구 가입률(88.0%) 대비 낮은 수준이었으나, 가구와 개인 가입률 간의 차이가 2007년 14.9%p에서 6.6%p로 절반 이상 축소된 것으로 나타남.
 - 가구와 개인 가입률 격차의 축소는 1인 가구 증가에 따른 영향도 있으나 보험시장이 포화상태에 있음을 보여줌.

<그림 I-2> 생명보험 가구당 가입률 및 개인 가입률

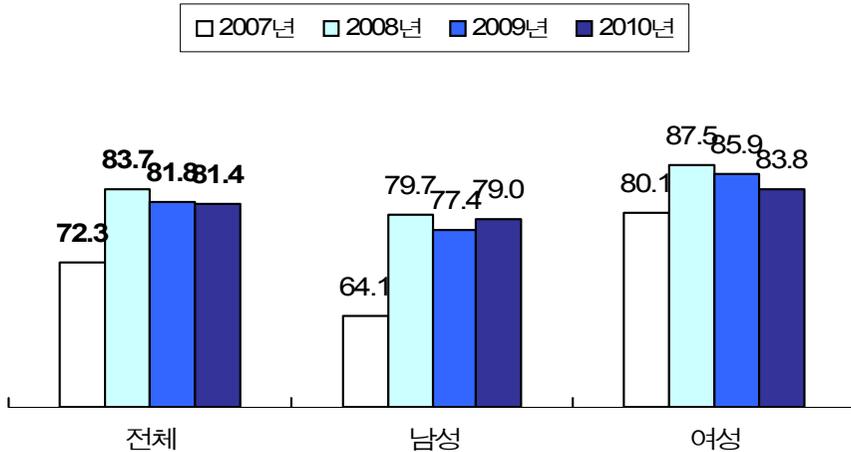
(N=1,200 / 단위 : %)



- 개인별 생명보험 가입률은 기혼(86.2%)이 미혼(64.8%)에 비해 높고, 가입 건수 역시 기혼이 1.9건으로 미혼(1.0건)에 비해 높음.
 - 기혼자의 경우 가족 부양 및 노후 준비 등에 대비해 보험가입이 많이 이루어지고 있으며, 미혼 가입률은 60%대로 향후 가입 여력이 있는 것으로 나타남.
- 성별로는 남성이 79.0%, 여성 83.8%로 남녀 간 보험 가입률 격차가 2007년 16.0%p에서 4.8%p로 크게 줄어 들.

<그림 I-3> 생명보험 개인 가입률

(N=1,200 / 단위 : %)



- 연령별로는 30대 이상(30대 84.6%, 40대 87.3%, 50대 이상 82.8%), 직업별로는 화이트칼라(85.5%), 자영업(84.6%), 주부(92.7%), 학력별로는 고졸 이상(고졸 83.3%, 대재 이상 81.8%), 소득별로는 중소득 이상(중소득 86.7%, 고소득 86.8%)에서 보험 가입률이 상대적으로 높음.
- 반면, 20대(67.3%), 중졸 이하(63.2%), 무직/기타(43.3%), 저소득층(70.5%)과 젊은층과 경제적 취약계층의 보험 가입률은 상대적으로 낮은 가운데, 전년 대비 보험 가입률 하락폭이 상대적으로 커 미래의 경제적 부담 및 위험 노출이 증가하고 있음.

<표 I -5> 생명보험 개인 가입률 : 소득별

(단위 : %)

구 분		2009년	2010년	2009년 대비 가입률(%p)
소득	저소득	74.3	70.5	-3.8
	중소득	84.9	86.7	+1.8
	고소득	87.7	86.8	-0.9
주택 소유 여부	소유	83.5	84.0	+0.5
	무주택	75.3	72.2	-3.1

- 보험 종목별 가입률은 질병보장보험이 72.4%로 가장 높고, 그 밖에 사망보장보험 26.8%, 저축성보험 21.2%, 변액보험은 6.1%로 낮은 가운데, 보험료가 상대적으로 높은 사망보장보험과 변액보험 가입률은 전년 대비 소폭 하락함.
- 질병보장보험은 여성, 주부, 40대 이상의 중장년층의 가입이 상대적으로 높고, 사망보장보험은 남성, 30대와 40대, 화이트칼라에서 상대적으로 높은 특징을 보임.

다. 세부 분석

□ 생명보험 개인별 가입률 : 성·결혼 여부별

- 생명보험 개인 가입률은 미혼(64.8%) 대비 기혼(86.2%)에서 높았으나, 기혼 남성이 84.2%, 기혼 여성이 87.9%로 나타남.
 - 이는 가족 부양의 책임과 미래 위험 대비에 대한 인식이 높음에 따른 것으로 보임.
- 한편, 미혼 남성(65.7%)과 여성(63.4%)의 보험 가입률은 상대적으로 낮은데, 향후 이들 계층의 보험가입 가능성이 높을 것으로 예상됨.

<표 I -6> 생명보험 개인별 가입률 : 성·결혼 여부별

구 분	남성		여성	
	기혼	미혼	기혼	미혼
가입률(%)	79.0		83.8	
	84.2	65.7	87.9	63.4
가입 건수(건)	1.6		1.8	
	1.9	1.1	1.9	1.0

주 : 가입 건수는 생명보험 가입자들의 1인당 가입 건수임.

□ 생명보험 개인별 가입률 : 연령별

- 연령별 개인 가입률 및 가입 건수는 20대를 제외한 모든 연령층이 가

입률 80% 이상, 가입 건수 1.8건 이상으로 높음.

- 반면, 20대는 가입률이 67.3%, 가입 건수 1.0건으로 낮는데, 이는 경제 활동기간이 짧고 소득이 낮은 데 따른 것으로 보임.

<표 I -7> 생명보험 개인별 가입률 : 연령별

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
가입률(%)	67.3	84.6	87.3	82.8
가입 건수(건)	1.0	1.9	1.9	1.8
2009년 대비 가입률(%p)	-2.3	-1.9	+2.6	-0.6

□ 생명보험 개인별 가입률 : 거주 지역별

- 거주 지역별로는 대도시와 중소도시가 각각 81.9%, 군지역이 77.0%로 군지역의 가입률이 상대적으로 낮은 편임.
- 가입 건수는 대도시가 1.8건으로 중소도시와 군지역(각 1.6건) 보다 다소 높게 나타남.

<표 I -8> 생명보험 개인별 가입률 : 거주 지역별

구 분	가입률(%)	가입 건수(건)
대도시	81.9	1.8
중소도시	81.9	1.6
군지역	77.0	1.6

□ 생명보험 개인별 가입률 : 학력별

- 학력별로는 중졸 이하의 가입률이 63.2%, 가입 건수는 1.2건으로, 고졸 이상 학력자 대비 가입률과 가입 건수가 크게 낮은 것으로 조사됨.
- 저학력층의 보험 가입률이 낮은 것은 상대적으로 낮은 소득 수준으로 보험가입 여력이 없기 때문인 것으로 판단됨.

<표 I -9> 생명보험 개인별 가입률 : 학력별

구 분	가입률(%)	가입 건수(건)
중졸 이하	63.2	1.2
고졸	83.3	1.7
대재 이상	81.8	1.7

□ 생명보험 개인별 가입률 : 직업별

- 직업별로는 주부의 가입률이 92.7%로 가장 높고, 다음으로 화이트칼라(85.5%), 자영업자(84.6%)가 85% 내외 수준으로 높은 반면, 블루칼라(71.8%), 농/림/수산업(66.7%), 무직/기타(43.3%)는 70% 이하 수준으로 가입률이 상대적으로 낮음.
- 가입 건수 역시, 자영업자(2.0건), 화이트칼라(1.8건), 주부(1.7건)가 상대적으로 높은 반면, 블루칼라(1.5건), 농/림/수산업(1.3건), 무직/기타(0.5건) 등 소득 수준이 낮은 계층에서 가입 건수가 적은 것으로 나타남.

<표 I -10> 생명보험 개인별 가입률 : 직업별

구 분	가입률(%)	가입 건수(건)
화이트칼라	85.5	1.8
블루칼라	71.8	1.5
자영업	84.6	2.0
농/림/수산업	66.7	1.3
주부	92.7	1.7
무응답/무직/기타	43.3	0.5

□ 생명보험 개인별 가입률 : 소득별

- 소득별 개인 가입률은 고소득(86.8%)과 중소득(86.7%)은 비슷한 반면, 저소득층은 70.5%로 낮음.
- 가입 건수 역시, 소득 수준이 높을수록 많아(고소득 2.1건 > 중소득 1.9

건 > 저소득 1.3건), 소득 수준에 따라 보험 가입률 및 건수의 차이가 크게 나타남.

- 중소득 이상 계층에 비해 저소득층의 보험 가입률이 전년도 대비 더 크게 하락한 것으로 나타나 경제위기에 따라 이들 계층의 보험시장 접근성이 더 낮아지고 있는 상황임.

<표 I-11> 생명보험 개인별 가입률 : 소득별

구 분	가입률(%)	가입 건수(건)
저소득	70.5	1.3
중소득	86.7	1.9
고소득	86.8	2.1

□ 생명보험 개인별 가입률 : 종목별

- 종목별 개인 가입률은 질병중점보장보험 가입률이 72.4%로 가장 높고, 다음으로 사망보장보험(26.8%), 저축성보험(21.2%), 변액보험(6.1%) 순으로 나타남.
 - 질병중점보장보험(+2.6%p)과 저축성보험(+2.9%p) 가입률은 2009년 대비 소폭 상승함.
- 질병보장보험은 여성(77.1%), 주부(85.8%), 그리고 40대(79.0%)와 50대 이상(76.7%)에서 높는데, 노령화에 따른 건강 및 질병 위험과 관심이 증가함에 따라 중장년층의 가입률이 높은 것으로 분석됨.
- 한편, 사망보장보험과 저축성보험 가입률은 30대와 40대 등 주 경제활동 계층과 화이트칼라, 자영업자와 같이 소득 수준이 높은 직업군에서 상대적으로 높게 나타남.
- 특히, 변액보험의 경우 고소득층의 가입률이 현저히 높고, 다른 보험상품에 비해 소득 수준별 가입률의 격차가 큰 것으로 나타남.

<표 I -12> 생명보험 개인별 가입률 : 종목별

(단위 : %)

특성별	보험 종목	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성보험	변액보험	기타
성별	남성	67.7	29.0	19.7	5.7	19.9
	여성	77.1	24.6	22.6	6.4	14.5
연령	20대	55.9	14.1	9.5	6.4	10.0
	30대	72.3	33.3	25.5	7.9	18.4
	40대	79.0	32.6	23.9	7.2	19.6
	50대 이상	76.7	25.4	22.7	4.1	18.5
직업	화이트칼라	71.9	32.4	23.4	9.0	19.9
	블루칼라	63.0	25.0	15.3	6.5	14.4
	자영업	76.8	29.7	26.3	6.8	23.4
	농/림/수산업	56.7	23.3	20.0	6.7	3.3
	주부	85.8	23.9	21.1	3.2	13.0
소득	저소득	62.3	19.3	14.5	2.8	14.5
	중소득	77.1	29.5	22.9	6.0	18.4
	고소득	77.9	32.8	28.9	12.7	18.6
2010년 가입률(%)		72.4	26.8	21.2	6.1	17.2
2009년 가입률(%)		69.8	29.4	18.3	6.8	17.4
차이(%p)		+2.6	-2.6	+2.9	-0.7	-0.2

II. 생명보험 채널별 활용 분석

1. 생명보험 채널별 활용

가. 조사 목적

- 개인별 생명보험의 가입경로에 대한 실태 조사를 통해 추가 개발 가능한 가입경로를 파악하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 생명보험 가입자의 대부분이 대면채널, 그 중에서도 보험설계사를 통해 가입한 것으로 전통적 채널에 대한 선호가 여전히 압도적임.
 - 한편, 2010년 인터넷과 통신판매 등 직판채널(1.6%)과 은행(2.5%)은 3% 미만의 수준으로 매우 낮음.
- 은행채널의 경우 금융위기 및 경기침체로 은행이 보험판매를 축소하고 예/적금 판매에 집중함에 따라 가입률이 하락한 것으로 보임.
- 대면채널에 대한 선호는 모든 계층에서 90% 이상으로 압도적으로 높음.

<표 II-1> 생명보험 가입 채널별 구성비 추이

(단위 : %)

구 분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
대면	99.3	98.1	89.9	95.3	95.4	96.3
직판	0.7	1.3	8.1	3.9	2.0	1.6
은행	-	0.6	2.0	4.6	3.1	2.5

- 주 : 1) 상기 구성비는 설문조사 결과로서 실제 채널별 가입률과 차이가 날 수 있음.
2) 판매채널의 구분은 I. 조사의 개요 참고
3) 2003, 2005년은 가구(가입) 기준, 2007년 이후는 개인(가입) 기준임(이하 동일).
4) 2008, 2009년은 복수응답을 포함하며, 기타 채널은 생략함(이하 동일).

다. 세부 분석

□ 생명보험 채널별 구성비 : 성별

- 남성과 여성 모두에서 대면채널을 통한 가입이 95% 이상으로 높음.

<표 II-2> 생명보험 채널별 구성비 : 성별

(단위 : %)

구 분	남성	여성
대면	96.8	95.9
직판	1.5	1.8
은행	1.7	3.1

□ 생명보험 채널별 구성비 : 연령별

- 모든 연령층에서 대면채널을 통한 가입이 95% 이상으로 압도적으로 높았으나, 은행채널 가입률은 40대 이상의 중년층보다 20대(3.4%)와 30대(4.0%)에서 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-3> 생명보험 채널별 구성비 : 연령별

(단위 : %)

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	96.6	96.0	97.1	95.9
직판	1.4	1.3	1.7	1.9
은행	3.4	4.0	1.7	1.7

□ 생명보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

- 대면채널을 통한 가입률은 거주 지역과 상관없이 대도시, 중소도시, 군지역 모두에서 95% 이상으로 높게 나타남.
- 대도시와는 달리 중소도시, 군지역에서 은행채널의 가입률이 직판채널보다 높게 나타남.

<표 II-4> 생명보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분		2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
대 도 시	대면	99.0	97.6	92.2	95.7	96.7	95.7
	직판	1.0	1.4	6.3	2.9	2.0	2.4
	은행	-	0.9	1.6	4.3	1.5	2.0
중 소 도 시	대면	99.9	98.3	87.2	95.0	95.0	97.0
	직판	0.1	1.4	10.2	4.7	2.0	0.9
	은행	-	0.3	2.6	4.3	3.4	3.0
군 지 역	대면	99.7	99.3	92.8	94.6	90.8	96.6
	직판	0.3	0.4	6.8	5.4	2.3	1.1
	은행	-	0.4	0.5	7.6	9.2	2.3

□ 생명보험 채널별 구성비 : 직업별

- 무직/기타를 제외한 모든 직업에서 대면채널을 통한 가입이 95% 이상으로 압도적인 가운데, 무직/기타에서는 대면채널 비중이 89.7%로 상대적으로 낮음.

<표 II-5> 생명보험 채널별 구성비 : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트 칼라	블루칼라	자영업	농/림/수 산업	주부	무직/ 기타
대면	96.8	96.8	96.3	95.0	96.5	89.7
직판	1.4	1.3	1.5	5.0	1.7	3.4
은행	2.7	3.2	2.2	5.0	1.7	3.4

주 : 농/림/수산업, 무직/기타는 조사 표본수가 적어 신뢰도가 상대적으로 낮음.

□ 생명보험 채널별 구성비 : 학력별

- 학력별에서는 대면채널 가입률이 모든 계층에서 95% 이상으로 높은

가운데, 중졸 이하의 저학력층에서 은행채널(6.3%) 가입률이 상대적으로 높음.

<표 II-6> 생명보험 채널별 구성비 : 학력별

(단위 : %)

구 분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	95.8	96.2	96.5
직판	2.1	1.5	1.8
은행	6.3	1.7	3.0

□ 생명보험 채널별 구성비 : 소득별

- 모든 소득층에서 대면채널을 통한 가입률이 95% 이상으로 가장 높고 고소득층에서 더욱 높은 것으로 나타남.

<표 II-7> 생명보험 채널별 구성비 : 소득별

(단위 : %)

구 분	저소득	중소득	고소득
대면	96.4	95.8	97.7
직판	1.1	1.9	1.7
은행	3.2	2.3	1.7

2. 생명보험 종목별 채널별 활용

가. 조사 목적

- 생명보험 종목별 가입경로에 대한 실태 조사를 통해 보험 종목별 가입 경로 선택 성향과 추가 개발 가능 경로를 파악하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 생명보험 종목별 가입 채널을 분석한 결과, 모든 종목에서 대면채널의

비중이 90% 이상으로 압도적으로 높은 가운데, 변액보험의 대면채널 이용 비율이 91.8%로 상대적으로 낮은 편임.

- 한편, 직판과 은행 채널을 통한 가입은 모든 종목에서 3% 미만으로 매우 낮음.

<표 II-8> 생명보험 채널별 구성비

(단위 : %)

구 분	저축성보험	사망보장보험	질병보장보험	변액보험
대면	96.5	96.9	95.4	91.8
직판	0.8	0.3	1.2	1.4
은행	2.4	0.9	1.5	2.7

다. 저축성보험

□ 저축성보험의 채널별 구성비

- 저축성보험의 판매채널별로는 대면채널이 96.5%로 가장 높고, 은행(2.4%)과 직판(0.8%)채널은 3% 미만 수준에 불과함.

<표 II-9> 저축성보험 채널별 구성비

(단위 : %)

구 분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
대면	100.0	97.7	91.5	86.9	92.7	96.5
직판	0.0	0.2	4.4	1.6	2.7	0.8
은행	0.0	2.1	4.1	9.6	4.1	2.4

□ 저축성보험 채널별 구성비 : 성별

- 남성(96.6%)과 여성(96.4%) 모두, 대면채널을 통한 가입이 96% 이상으로 매우 높음.
- 한편, 남성 대비 여성에서 직판 및 은행 채널 가입이 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-10> 저축성보험 채널별 구성비 : 성별

(단위 : %)

구 분	남성	여성
대면	96.6	96.4
직판	0.0	1.5
은행	1.7	2.9

□ 저축성보험 채널별 구성비 : 연령별

- 모든 연령층에서 대면채널을 통한 가입률이 90% 이상으로 높았으며, 연령대별로는 20대가 100%, 40대와 50대 이상에서는 97% 이상으로 특히 높음.
- 반면, 30대는 92.6%로 타 연령 대비 대면채널 가입률이 상대적으로 낮은 가운데, 은행채널이 4.4%로 상대적으로 높음.
- 이는 30대가 은행의 지점망을 통한 가입의 편리성과 재무컨설팅 등에 대한 은행의 전문성을 더 선호하기 때문인 것으로 판단됨.

<표 II-11> 저축성보험 채널별 구성비 : 연령별

(단위 : %)

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	100.0	92.6	98.5	97.0
직판	0.0	1.5	0.0	1.0
은행	0.0	4.4	1.5	2.0

주 : 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음

□ 저축성보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

- 대도시, 중소도시, 군지역 모두 대면채널을 가입률이 95% 이상으로 높았으며, 군지역의 경우 은행채널(4.3%) 이용률이 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-12> 저축성보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분		2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
대 도 시	대면	97.1	90.8	91.7	96.5	96.4
	직판	0.0	4.2	1.4	2.4	1.8
	은행	2.9	5.0	6.2	1.2	1.8
중 소 도 시	대면	98.3	90.3	83.1	91.7	96.6
	직판	0.4	5.6	1.4	2.8	0.0
	은행	1.3	4.1	11.3	4.6	2.5
군 지 역	대면	97.7	100.0	80.8	84.0	95.7
	직판	0.0	0.0	3.8	4.0	0.0
	은행	2.3	0.0	19.2	12.0	4.3

□ 저축성보험 채널별 구성비 : 직업별

- 농/림/수산업을 제외한 모든 직업에서 대면채널 가입률이 95% 이상으로 압도적으로 높게 나타남.

<표 II-13> 저축성보험 채널별 구성비 : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트 칼라	블루칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	무직/기타
대면	95.0	97.0	98.0	83.3	96.2	100.0
직판	0.0	0.0	1.0	0.0	1.9	0.0
은행	3.3	3.0	1.0	16.7	1.9	0.0

주 : 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

라. 사망보장보험

□ 사망보장보험 채널별 구성비

- 사망보장보험의 판매채널로 대면채널 비중이 96.9%로 압도적이며, 직판채널(0.3%)의 판매비중은 1% 미만으로 극히 미미한 수준임.

<표 II-14> 사망보장보험 채널별 구성비

(단위 : %)

구 분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
대면	99.7	99.4	97.4	98.3	96.3	96.9
직판	0.3	0.4	1.6	0.2	1.1	0.3

사망보장보험 채널별 구성비 : 성별

- 남성과 여성 모두 대면채널을 통한 가입률이 97% 내외 수준으로 가장 높음.

<표 II-15> 사망보장보험 채널별 구성비 : 성별

(단위 : %)

구 분	남성	여성
대면	97.1	96.6
직판	0.0	0.7

사망보장보험 채널별 구성비 : 연령별

- 대면채널을 통한 가입률은 모든 연령층에서 95% 이상으로 나타남.

<표 II-16> 사망보장보험 채널별 구성비 : 연령별

(단위 : %)

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	96.8	97.8	97.8	95.5
직판	0.0	0.0	1.1	0.0

사망보장보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

- 모든 지역에서 대면채널 가입률이 약 94% 이상으로 높은 가운데, 중소 도시의 경우 사망보장보험 가입자의 거의 대부분(99.3%)이 보험설계사

와 같은 대면채널을 통해 가입한 것으로 나타남.

<표 II-17> 사망보장보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분		2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
대 도 시	대면	100.0	99.2	97.7	98.0	98.7	94.6
	직관	0.0	0.4	1.7	0.5	0.6	0.7
중 소 도 시	대면	99.4	100.0	98.4	99.5	94.5	99.3
	직관	0.6	0.0	0.5	0.0	1.2	0.0
군 지 역	대면	100.0	98.2	93.5	93.5	94.1	96.4
	직관	0.0	1.8	4.3	0.0	2.9	0.0

주 : 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 사망보장보험 채널별 구성비 : 직업별

- 직업별 채널 구성비 역시, 대면채널이 95% 이상으로 높음.

<표 II-18> 사망보장보험 채널별 구성비 : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트 칼라	블루칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	무직/기타
대면	95.2	96.3	97.4	100.0	100.0	75.0
직관	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

주 : 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

마. 질병보장보험

□ 질병보장보험 채널별 구성비

- 질병보장보험은 대면채널 가입률이 95.4%로, 보험 가입자 대부분이 보험설계사와 같은 전통적 채널을 통해 가입함.

<표 II-19> 질병보장보험 채널별 구성비

(단위 : %)

구 분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
대면	99.3	97.6	86.9	93.0	94.4	95.4
직판	0.7	2.2	11.9	3.0	1.4	1.2
은행	-	0.2	1.3	2.0	1.9	1.5

□ 질병보장보험 채널별 구성비 : 성별

- 남성과 여성 모두 대면채널을 주요 채널로 활용하고 있음.

<표 II-20> 질병보장보험 채널별 구성비 : 성별

(단위 : %)

구 분	남성	여성
대면	96.0	94.9
직판	1.5	0.9
은행	1.0	1.9

□ 질병보장보험 채널별 구성비 : 연령별

- 모든 연령에서 대면채널에 의한 판매 비중이 95% 이상으로 높게 나타남.

<표 II-21> 질병보장보험 채널별 구성비 : 연령별

(단위 : %)

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	96.7	94.3	95.4	95.5
직판	1.6	0.0	1.4	1.5
은행	2.4	3.1	0.9	0.6

□ 질병보장보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

- 대도시, 중소도시, 군지역 등 모든 지역에서 대면채널을 통한 가입률이 95% 이상으로 높음.

<표 II-22> 질병보장보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분		2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
대도시	대면	98.6	96.5	91.7	94.2	95.7	95.1
	직판	1.4	3.0	7.5	2.2	2.0	1.2
	은행	0.0	0.5	0.8	1.9	1.0	1.0
중소도시	대면	100.0	98.1	81.6	91.6	93.3	95.5
	직판	0.0	1.9	16.4	3.8	1.1	1.0
	은행	0.0	0.0	2.0	1.7	2.2	2.1
군지역	대면	100.0	100.0	94.1	92.7	92.9	96.1
	직판	0.0	0.0	5.9	3.7	0.0	1.3
	은행	0.0	0.0	0.0	3.7	5.7	1.3

□ 질병보장보험 채널별 구성비 : 직업별

- 직업별 판매채널 구성비 역시, 모든 직업군에서 대면채널을 통한 가입률이 95% 이상으로 높게 나타남.

<표 II-23> 질병보장보험 채널별 구성비 : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부	무직/기타
대면	95.7	95.6	95.3	100.0	95.3	92.0
직판	1.1	0.7	1.0	5.9	0.9	4.0
은행	1.6	1.5	1.0	0.0	1.9	4.0

주 : 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3. 향후 생명보험 채널별 선호도

가. 조사 목적

- 향후 1년 내 생명보험 상품 구입 의향과 가입경로를 파악하여 성장 가능 판매경로를 파악하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 향후 보험가입 시 판매채널에 대한 선호도를 조사한 결과, 대면채널에 대한 선호가 88.0%로 가장 높고, 은행채널이 5.3%, 직판채널이 3.3%로 나타남.
- 향후 선호도 역시 대면채널이 압도적으로 높으나 현 가입률(96.3%) 대비로는 낮게 나타남.
 - 반면, 직판채널과 은행채널은 현 가입률보다 향후 선호도가 더 높게 나타나 향후 이들 채널의 성장 가능성이 보임.
- 저축성보험, 변액보험과 같이 저축 성격이 강한 보험상품에서 은행을 통한 가입 의향이 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-24> 생명보험 채널별 선호도

(단위 : %)

구 분	현행	향후 선호
대면	96.3	88.0
직판	1.6	3.3
은행	2.5	5.3

주 : 복수응답을 포함함(이하 동일).

다. 세부 분석

□ 향후 생명보험 채널별 선호도 : 성별

- 남성과 여성 모두 향후 생명보험 가입 시 선호 채널로는 대면채널을 가장 많이 꼽았으며, 직판채널 선호도는 남성(4.8%)에서, 은행채널 선호도는 여성(7.1%)에서 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-25> 향후 생명보험 채널별 선호도 : 성별

(단위 : %)

구 분	남성	여성
대면	88.9	87.1
직판	4.8	1.9
은행	3.4	7.1

□ 향후 생명보험 채널별 선호도 : 연령별

- 대면채널에 대한 선호는 모든 연령에서 84% 이상으로 높았으며, 50대 이상의 장년층에서 대면채널을 통한 가입 의향이 94.1%로 특히 높게 나타남.
- 한편, 20대에서는 직판과 은행(각 6.9%)에 대한 선호도가, 40대에서는 은행채널(7.9%)에 대한 선호도가 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-26> 향후 생명보험 채널별 선호도 : 연령별

(단위 : %)

구 분	대면	직판	은행
20대	84.5	6.9	6.9
30대	87.0	2.8	5.6
40대	85.5	0.0	7.9
50대 이상	94.1	2.5	1.7

□ 향후 생명보험 채널별 선호도 : 거주 지역별

- 대면채널에 대한 선호도는 모든 지역에서 84% 이상으로 높으며, 지역 규모가 작을수록(군지역 96.2% > 중소도시 89.7% > 대도시 84.0%) 대면채널에 대한 선호가 더 높게 나타남.
- 한편, 은행채널에 대한 선호는 지역규모가 클수록 상대적으로 높음.

<표 II-27> 향후 생명보험 채널별 선호도 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대면	직판	은행
대도시	84.0	2.8	7.7
중소도시	89.7	4.3	3.8
군지역	96.2	1.9	1.9

□ 향후 생명보험 채널별 선호도 : 학력별

- 대면채널에 대한 선호도는 대재 이상(85.5%)의 고학력층에 비해 중졸 이하(90.5%)와 고졸(90.2%) 학력층에서 더 높음.
- 반면, 직판과 은행채널에 대한 선호도는 대재 이상의 고학력층(4.1%)에서 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-28> 향후 생명보험 채널별 선호도 : 학력별

(단위 : %)

구 분	대면	직판	은행
중졸 이하	90.5	0.0	4.8
고졸	90.2	2.9	4.9
대재 이상	85.5	4.1	5.7

주 : 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 향후 생명보험 채널별 선호도 : 종목별

- 대면채널에 대한 선호도는 모든 보험 종목에서 80% 이상으로 압도적으로 높은 가운데, 사망보장보험에서 대면채널 선호도가 90.0%로 특히 높게 나타남.
- 한편, 저축성보험(7.5%)과 변액보험(10.1%)에서는 은행채널에 대한 선호도가 상대적으로 높게 나타났는데, 이는 은행의 예/적금 및 펀드 등의 특성과 유사한 성격을 반영한 것으로 풀이됨.

<표 II -29> 향후 생명보험 채널별 선호도 : 종목별

(단위 : %)

구 분	대면	직판	은행
질병보장보험	88.7	3.9	1.5
사망보장보험	90.0	5.0	1.3
저축성보험	86.1	2.9	7.5
변액보험	82.6	2.9	10.1

4. 향후 생명보험 채널별 선호 이유

가. 조사 목적

- 향후 1년 내 상품 구입 시 이용할 의향이 있는 가입경로에 대한 선호 이유를 종목별로 파악하여, 향후 판매경로 개발의 참고 자료로 활용함.

나. 조사 결과 및 시사점

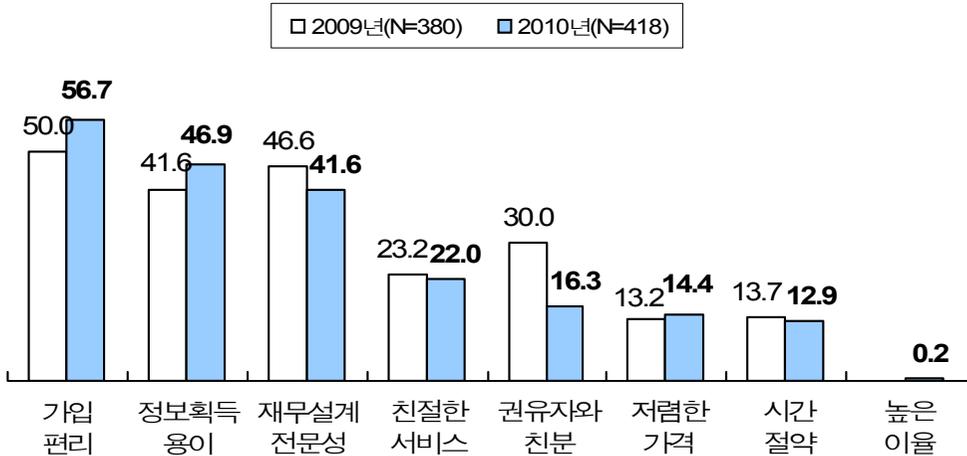
- 선호하는 가입경로 선호 이유로는 가입 편리성(56.7%)을 가장 중요한 이유로 꼽았으며, 다음으로 정보획득 용이성(46.9%), 재무 설계 전문성(41.6%), 친절한 서비스(22.0%) 등의 순임.
- 향후 선호도가 가장 높은 대면채널은 가입 편리성(52.1%)과 정보획득 용이성(49.9%), 재무 설계 전문성(42.0%) 등 보험설계사와의 대면 및

지속적 정보 제공을 이유로 꼽음.

- 한편, 직판채널은 저렴한 가격(77.8%)이, 은행채널은 지점을 통한 접근의 편리성(68.0%)이 장점으로 작용하고 있음.

<그림 II-1> 생명보험 가입 채널 선호 이유(복수응답)

(단위 : %)



<표 II-30> 생명보험 채널별 선호 이유

(단위 : %)

구 분	대면	직판	은행
가입 편리	52.1	44.4	68.0
정보획득 용이	49.9	44.4	36.0
전문성	42.0	0.0	20.0
친절한 서비스	20.8	0.0	20.0
권유자 친분	17.2	0.0	12.0
저렴한 가격	8.1	77.8	16.0
시간 절약	9.6	33.3	24.0
높은 이율	0.0	0.0	4.0

주 : 1) 복수응답을 포함함(이하 동일).

2) 직판과 은행채널은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

다. 세부 분석

□ 생명보험 채널별 선호 이유 : 대면채널

- 향후 보험가입 시 대면채널을 통한 가입 이유로는 보험종목과 상관없이 가입의 편리성, 설계사의 전문성, 그리고 정보획득의 용이성을 주로 꼽음.
- 이 가운데, 질병보장보험은 정보획득 용이성(54.5%)을, 사망보장보험(59.7%)과 저축성보험(54.0%)은 가입 편리성을, 변액보험은 가입 편리성(59.7%)과 재무 설계 전문성(58.1%)을 이유로 대면채널을 통해 가입을 희망하는 것으로 조사됨.

<표 II-31> 생명보험 채널별 선호 이유 : 대면채널(복수응답)

(단위 : %)

구 분	질병보장보험	사망보장보험	저축성보험	변액보험
가입 편리	46.4	59.7	54.0	59.7
정보획득 용이	54.5	46.8	42.5	50.0
전문성	44.5	33.3	39.7	58.1
친절한 서비스	20.1	18.1	24.1	12.9
권유자 친분	15.8	26.4	18.4	11.3
저렴한 가격	9.1	8.3	9.8	3.2
시간 절약	8.6	5.6	11.5	4.8

III. 향후 생명보험 가입 의향

1. 개요

가. 조사 목적

- 향후 1년 이내 생명보험 상품에 대해 종목별로 가입 의향을 조사함으로써 미래 보험가입 수요를 예측하는 데 활용하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 생명보험 종목별로 향후 1년 이내 가입 의향을 조사한 결과, 질병보장보험 16.9%, 저축성보험 14.4%, 사망보장보험 6.7%, 변액보험 5.8% 등의 순으로 나타났으며, 생명보험 가입 의향이 20% 미만으로 낮음.
- 현재 질병보장보험 가입률이 72.4%로 가장 높음에도 불구하고, 향후 가입 의향 역시 16.9%로 상대적으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 저축성보험이 14.4%로 높음.
 - 이는 향후에도 건강한 삶과 노후에 대한 대비 등에 대한 관심이 더욱 높아져 이와 관련한 보험가입 의향이 높게 나타난 것으로 풀이 됨.
- 한편, 현재 보험 가입률이 상대적으로 낮은 20대, 미혼, 무주택자에서 향후 가입 의향이 높아, 이들 계층의 잠재적 보험가입 가능성이 높게 나타남.
 - 그러나 경제활동기간이 짧고 소득이 상대적으로 낮아 실제로 보험가입 여력이 낮음으로 이들의 가입을 유도할 수 있는 적절한 상품 개발이 필요할 것으로 보임.

<표 III-1> 향후 생명보험 종목별 가입 의향

(단위 : %)

구 분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성 보험	변액보험	기타
2009년	16.0	6.3	12.8	3.3	5.4
2010년	16.9	6.7	14.4	5.8	6.5
차이(%p)	+0.9	+0.4	+1.6	+2.5	+1.1

2. 세부 분석

□ 생명보험 종목별 가입 의향 : 성·결혼 여부별

- 보험 종목과 상관없이 전반적으로 기혼 대비 미혼에서 보험가입 의향이 상대적으로 높게 나타남.
- 질병보장보험 가입 의향은 미혼 남성(28.4%)과 여성(26.7%)에서 25% 이상으로 높게 나타났으며, 저축성보험의 경우 미혼 여성의 가입 의향이 23.8%로 높게 나타남.

<표 III-2> 생명보험 종목별 가입 의향 : 성·결혼 여부별

(단위 : %)

구 분		질병보장 보험	사망보장 보험	저축성 보험	변액보험	기타보험
남성	기혼	13.4	7.3	12.0	4.0	7.5
	미혼	28.4	11.2	17.2	8.3	11.2
여성	기혼	14.1	3.8	13.7	6.1	4.2
	미혼	26.7	10.9	23.8	6.9	5.9

□ 생명보험 종목별 가입 의향 : 연령별

- 질병보장보험을 비롯하여 모든 보험종목에서 연령이 낮을수록 보험가입 의향이 높은 특징을 보임.
- 20대 젊은층의 보험 가입률은 다른 연령층 대비 상대적으로 낮은 상황으

로 향후 보험가입에 대한 니즈가 커, 잠재적 보험가입 가능성이 높은 것으로 나타남.

<표 III-3> 생명보험 종목별 가입 의향 : 연령별

(단위 : %)

구 분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성보험	변액보험	기타
20대	28.2	11.8	22.7	8.2	11.4
30대	17.2	7.5	20.6	7.5	4.9
40대	13.0	4.7	10.5	5.4	5.4
50대 이상	13.5	4.8	8.9	3.7	5.7

□ 생명보험 종목별 가입 의향 : 거주 지역별

- 거주 지역별로 보면, 질병보장보험과 변액보험 가입 의향은 군지역에서, 저축성보험은 대도시(14.4%)와 중소도시(15.5%)에서 상대적으로 높음.

<표 III-4> 생명보험 종목별 가입 의향 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성보험	변액보험	기타
대도시	17.1	5.9	14.4	4.3	5.7
중소도시	14.7	7.6	15.5	5.9	7.6
군지역	26.5	6.2	9.7	12.4	5.3

□ 생명보험 종목별 가입 의향 : 소득별

- 보험 종목별 가입 의향을 소득별로 살펴보면, 질병보장보험은 저소득층과 더불어 고소득층에서도 높아 고소득층의 추가적인 보험가입 의사가 높게 나타남.
- 한편, 저축성보험은 소득이 낮을수록 보험가입에 대한 니즈가 높아 저소득층의 보험가입 확대를 위한 상품개발이 요구됨.

<표 III-5> 생명보험 종목별 가입 의향 : 소득별

(단위 : %)

구 분	질병보장 보험	사망보장 보험	저축성보험	변액보험	기타
저소득	19.3	7.4	16.3	5.3	6.1
중소득	14.6	6.3	14.3	6.0	7.5
고소득	19.1	6.4	11.3	5.9	4.4

IV. 생명보험 상품 니즈

1. 생명보험 보상 위험 분석

가. 조사 목적

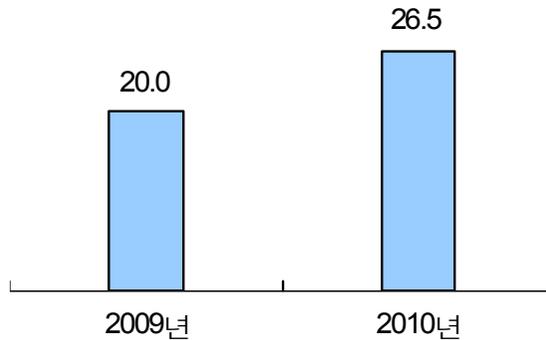
- 생명보험회사로부터 급부를 보상받은 경험자의 급부 항목을 파악하여 보상 위험을 분석함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 생명보험 가입 가구(N=1,056)의 26.5%가 생명보험회사로부터 보험금을 지급 받은 경험이 있으며, 보험금 수급 경험은 전년도 20.0%와 대비하여 6.5%p 증가한 것으로 조사됨.
- 보험금 수급 경험은 전년도와 비교했을 때 소득별로는 중소득층(9.3%p)과 지역별로는 대도시(9.4%p)에서 크게 증가한 것으로 나타남.

<그림 IV-1> 생명보험 보상 경험

(N=1,200 / 단위 : %)

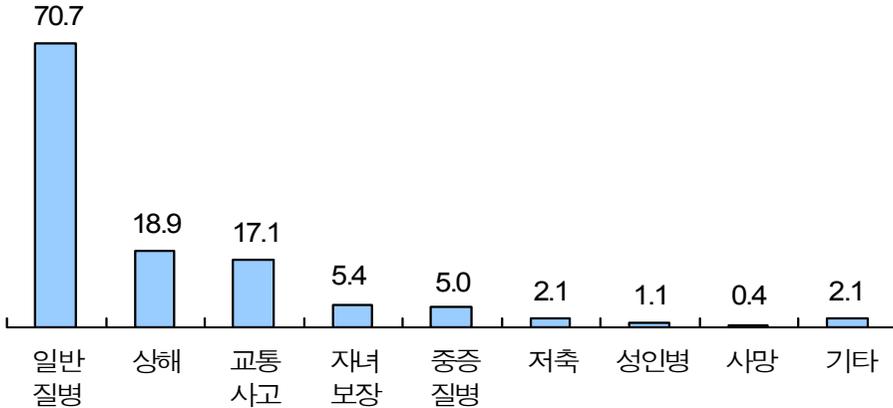


- 보상 항목으로는 일반질병이 70.7%로 가장 많고, 다음으로 상해(18.9%), 교통사고(17.1%), 자녀보장(5.4%) 순으로 많았으며, 그 외 항목은 5% 미만의 수준임.
- 2009년 보상 항목 중 22.2%를 차지했던 상해는 2010년에는 18.9%로 감

소한 반면, 2009년 보상 항목 중 57.4%를 차지했던 일반질병은 2010년에 70.7%로 크게 증가한 것으로 나타남.

<그림 IV-2> 생명보험 보상 항목(복수응답)

(N=280 / 단위 : %)



다. 생명보험 보상 위험

□ 생명보험 보상 위험 : 지역·소득별

- 보험금 수급 경험을 살펴보면, 대도시가 중소도시 및 군지역에 비하여 수급 경험이 낮은 것으로 나타났으며, 소득별로는 중소득 계층이 보상 경험이 높은 것으로 나타남.
- 보상 항목 중 일반질병의 비중이 모든 지역과 소득 계층에서 높게 나타났으며, 군지역(80.8%)에서 상대적으로 그 비중이 크고, 중·고소득 가구가 저소득 가구보다 큰 것으로 나타남.
- 보상 항목 중 상해가 차지하는 비중은 대도시(22.0%)에서 크게 나타났으며, 고소득 가구(24.0%)에서도 그 비중이 큰 것으로 나타남.

<표 IV-1> 생명보험 보상 항목 : 지역·소득별

(단위 : %)

구 분	전체	거주 지역별			소득별		
		대도시	중소도시	군지역	저소득	중소득	고소득
일반질병	70.7	74.0	65.6	80.8	68.6	71.3	72.0
상해	18.9	22.0	19.1	3.8	17.1	18.1	24.0
교통사고	17.1	23.6	12.2	11.5	11.4	19.4	18.0
자녀에 대한 보장	5.4	4.1	6.9	3.8	2.9	5.0	10.0
중증질병	5.0	3.3	6.9	3.8	8.6	5.0	0.0
저축(연금포함)	2.1	0.8	3.8	0.0	4.3	1.3	2.0
성인병	1.1	0.0	1.5	3.8	1.4	0.6	2.0
사망	0.4	0.0	0.8	0.0	1.4	0.0	0.0
기타	2.1	0.8	3.8	0.0	1.4	2.5	2.0
생명보험 전체	26.5	24.8	28.2	27.1	23.2	28.5	25.9

주 : 생명보험 전체는 보상 경험률임.

2. 생명보험 종목적 가입 이유

가. 조사 목적

- 소비자의 생명보험에 대한 가입 이유를 파악하여 향후 보험상품 판매, 특히 신시장 개척을 위한 참고자료로 활용함.

나. 조사 결과 및 시사점

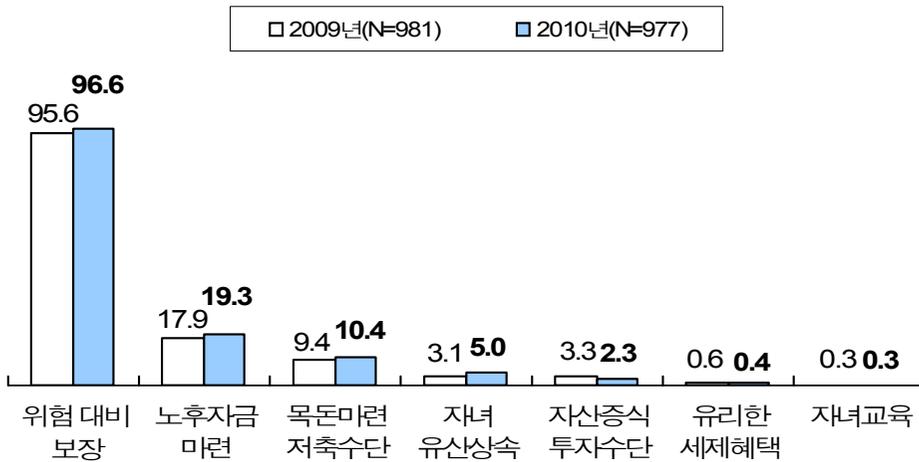
- 생명보험 가입 이유를 조사한 결과, 보험 가입자 96.6%가 위험에 대비한 보장을 가입 이유로 꼽고 있어 미래 발생할 수 있는 위험에 대비한 금융상품이라는 근본적 목적이 가장 중요한 가입 요인임.
- 다음으로 노후자금 마련 19.3%, 저축수단 10.4% 등의 순으로 일부 노후 대비 등 목돈 마련의 수단으로 보험을 활용하고 있는 것으로 나타남.
 - 한편, 유산상속 및 자산증식, 세계혜택을 위한 보험가입은 5%이하로

매우 낮음.

- 보험종목별 가입 이유를 살펴보면, 질병보장상품은 가입자의 대부분(98.6%)이 위험에 대비한 보장 수단을 이유로 꼽음.
- 사망보장상품 역시 위험에 대비한 보장(64.2%)이 가장 높고 이어 노후자금 마련(17.1%)과 유산 상속(12.1%) 순으로 응답률이 높음.
- 저축성보험 가입 이유로는 노후자금 마련이 51.6% 가장 높고 목돈마련을 위한 저축수단(29.9%)과 위험에 대비한 보장(22.8%) 등의 순임.
- 연금성격이 강한 변액보험은 노후자금 마련(39.7%), 위험에 대비한 보장(31.5%), 목돈 마련을 위한 저축수단(21.9%)을 가입 이유로 꼽음.
- 조사 결과, 보험가입 목적에 따라 보험상품별 특성이 적절히 고려되고 있는 것으로 나타남.

<그림 IV-3> 생명보험 상품 가입 이유(복수응답)

(단위 : %)



<표 IV-2> 생명보험 종목별 가입 이유(복수응답)

(단위 : %)

구 분	위험 보장	저축 수단	노후자금 마련	자산 증식	유산 상속	세계 혜택	자녀 교육
질병보장	98.6	0.8	0.6	0.0	0.0	0.1	0.0
사망보장	64.2	3.4	17.1	2.8	12.1	0.3	0.0
저축성	22.8	29.9	51.6	3.5	3.1	0.8	1.2
변액	31.5	21.9	39.7	5.5	2.7	0.0	0.0
기타	98.5	0.5	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0

다. 저축성보험

□ 저축성보험 가입 이유 : 성·연령별

- 저축성보험 가입 이유를 성별로 살펴보면, 여성의 절반 이상(57.7%)이 노후자금 마련을 위해서라고 응답한 반면, 남성은 노후자금 마련 44.4%, 저축수단 34.2%, 위험 보장 23.9% 등 가입 이유가 비교적 고르게 나타남.
- 연령별로는 30대 이상의 연령층에서는 노후자금 마련을 위해 저축성보험을 가입한다는 응답이 가장 높은 반면, 20대에서는 노후자금 마련보다 목돈마련을 위한 저축 수단(33.3%)과 미래 위험에 대비한 보장 수단(33.3%)으로서 가입이 높음.

<표 IV-3> 저축성보험 가입 이유 : 성·연령별

(단위 : %)

구 분	성별		연령			
	남성	여성	20대	30대	40대	50대 이상
노후자금 마련	44.4	57.7	23.8	60.3	54.5	49.5
저축 수단	34.2	26.3	33.3	27.9	30.3	30.3
위험 보장	23.9	21.9	33.3	22.1	18.2	24.2
자산 증식	3.4	3.6	4.8	2.9	1.5	5.1
유산 상속	3.4	2.9	4.8	8.8	0.0	1.0
자녀 교육	2.6	0.0	0.0	0.0	3.0	1.0
세제 혜택	1.7	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0

주 : 20대는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 저축성보험 가입 이유 : 거주 지역별

- 지역 규모와 상관없이 노후자금 마련을 위해 저축성보험에 가입했다는 응답이 50% 이상으로 높았으며, 노후자금 마련과 목돈마련을 위한 저축 수단이라는 응답은 지역 규모가 작을수록 상대적으로 높은 특징을 보임.

<표 IV-4> 저축성보험 가입 이유 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대도시	중소도시	군지역
노후자금 마련	50.0	52.1	56.5
저축 수단	27.7	31.1	34.8
위험 보장	22.3	24.4	17.4
자산 증식	5.4	2.5	0.0
유산 상속	4.5	0.8	8.7
자녀 교육	0.9	1.7	0.0
세제 혜택	0.9	0.8	0.0

주 : 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 저축성보험 가입 이유 : 직업별

- 모든 직업군에서 저축성보험 가입 이유로 노후자금 마련을 가장 많이 꼽았으며, 특히 주부는 61.5%로 매우 높음.
- 저축 수단으로의 가입은 화이트칼라(35.0%)와 블루칼라(33.3%)에서, 위험 보장은 화이트칼라(26.7%)와 주부(26.9%)에서 상대적으로 높게 나타남.

<표 IV-5> 저축성보험 가입 이유 : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부
노후자금 마련	46.7	45.5	50.5	83.3	61.5
저축 수단	35.0	33.3	31.7	16.7	19.2
위험 보장	26.7	18.2	20.8	0.0	26.9
자산 증식	1.7	6.1	5.0	0.0	1.9
유산 상속	0.0	3.0	4.0	0.0	5.8
자녀 교육	1.7	0.0	2.0	0.0	0.0
세계 혜택	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0

주 : 농/림/수산업은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

라. 사망보장보험

□ 사망보장보험 가입 이유 : 성·연령별

- 사망보장보험 가입 이유로 남녀노소 모두 위험 보장을 가장 많이 꼽음.
- 한편, 노후자금 마련을 이유로 가입했다는 응답은 20대의 젊은 층에서 22.6%로 상대적으로 높게 나타남.

<표 IV-6> 사망보장보험 가입 이유 : 성·연령별

(단위 : %)

구 분	성별		연령			
	남성	여성	20대	30대	40대	50대 이상
위험보장	65.7	62.4	74.2	69.7	58.9	61.3
노후자금 마련	15.1	19.5	22.6	15.7	18.9	15.3
유산 상속	10.5	14.1	3.2	11.2	13.3	14.4
저축 수단	5.2	1.3	0.0	1.1	2.2	7.2
자산 증식	3.5	2.0	0.0	2.2	5.6	1.8
세계 혜택	0.0	0.7	0.0	0.0	1.1	0.0

□ 사망보장보험 가입 이유 : 거주 지역별

- 사망보장보험 가입 이유로 지역 규모와 상관없이 위험 보장이라는 응답이 60% 이상으로 가장 높게 나타남.

<표 IV-7> 사망보장보험 가입 이유 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대도시	중소도시	군지역
위험보장	62.2	69.7	46.4
노후자금 마련	15.5	13.1	46.4
유산 상속	12.8	12.4	7.1
저축 수단	4.1	3.4	0.0
자산 증식	5.4	0.7	0.0
세제 혜택	0.0	0.7	0.0

주 : 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 사망보장보험 가입 이유 : 직업별

- 모든 직업군에서 사망보장보험 가입 이유로 위험 보장을 가장 많이 꼽았으며, 특히 블루칼라에서 77.8%로 가장 높음.

<표 IV-8> 사망보장보험 가입 이유 : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부
위험보장	68.7	77.8	57.9	42.9	59.3
노후자금 마련	20.5	9.3	16.7	42.9	18.6
유산 상속	7.2	9.3	14.0	14.3	16.9
저축 수단	3.6	1.9	5.3	0.0	1.7
자산 증식	0.0	1.9	5.3	0.0	3.4
세제 혜택	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0

주 : 농/림/수산업은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

마. 질병보장보험

□ 질병보장보험 가입 이유 : 성·연령별

- 질병보장보험 가입 이유로는 모든 계층에서 위험 보장을 목적으로 가

입했다는 응답이 98% 이상으로 나타남.

<표 IV-9> 질병보장보험 가입 이유 : 성·연령별

(단위 : %)

구 분	성별		연령			
	남성	여성	20대	30대	40대	50대 이상
위험보장	98.3	98.9	99.2	98.4	99.1	98.2
저축 수단	1.0	0.6	0.8	1.6	0.5	0.6
노후자금 마련	0.7	0.4	0.0	0.0	0.0	1.5
세제 혜택	0.2	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0

□ 질병보장보험 가입 이유 : 거주 지역별

- 거주 지역별로 보면, 모든 지역에서 96% 이상이 위험 보장을 질병보장 보험 가입 이유로 꼽음.

<표 IV-10> 질병보장보험 가입 이유 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대도시	중소도시	군지역
위험보장	98.3	99.5	96.1
저축 수단	1.0	0.3	2.6
노후자금 마련	0.7	0.3	1.3
세제 혜택	0.2	0.0	0.0

□ 질병보장보험 가입 이유 : 직업별

- 모든 직업군에서 위험 보장을 위해 질병보장보험을 가입했다는 응답이 98% 내외 수준으로 높게 나타남.

<표 IV-11> 질병보장보험 가입 이유 : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트 칼라	블루칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	무직/ 기타
위험보장	97.8	100.0	98.3	100.0	99.1	100.0
저축 수단	1.1	0.0	1.0	0.0	0.5	0.0
노후자금 마련	0.5	0.0	1.0	0.0	0.5	0.0
세계 혜택	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

주 : 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3. 생명보험 회사군별 가입률

가. 조사 목적

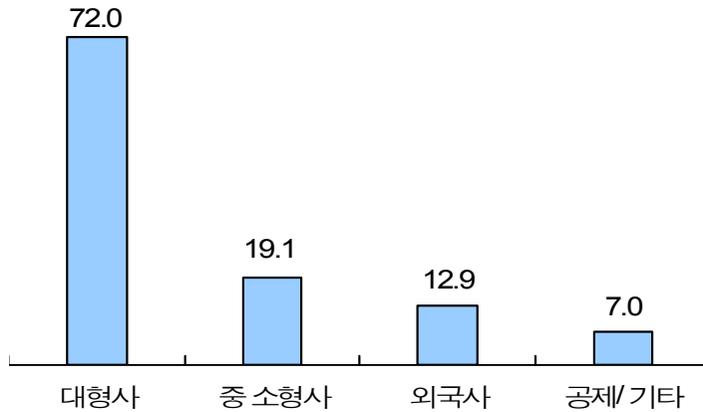
- 생명보험회사를 국내 대형사, 국내 중소형사, 외국사의 3개 그룹으로 구분하여 가입 현황을 파악함으로써 각 회사별 잠재 수요층을 예측하여 마케팅 자료로 활용토록 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 최근 3년 내 가입한 생명보험회사를 조사한 결과, 국내 대형사 가입률이 72.0%로 압도적으로 높음.
 - 그 다음으로 국내 중소형사가 19.1%, 외국사 12.9%, 공제/기타가 7.0%로 대형사에 대한 선호도가 높음.

<그림 IV-4> 최근 3년 내 생명보험 회사군별 가입률

(N=572 / 단위 : %)



다. 세부 분석

□ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률 : 성별

- 성별로는 남성과 여성 모두 대형사 가입률이 70% 이상으로 높은 가운데, 중소형사는 여성(20.2%), 외국사는 남성(14.0%)의 가입률이 다소 높게 나타남.

<표 IV-12> 생명보험 회사군별 가입률 : 성별

(단위 : %)

구 분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
남성	71.9	17.9	14.0	6.7
여성	72.1	20.2	11.8	7.3

□ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률 : 연령별

- 모든 연령에서 대형사 가입률이 가장 높은 가운데, 20대의 가입률이 78.0%로 특히 높게 나타남.

- 한편, 중소형사와 외국사의 가입률은 30대 이상에서 상대적으로 높음.

<표 IV-13> 생명보험 회사군별 가입률 : 연령별

(단위 : %)

구 분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
20대	78.0	12.7	5.9	6.8
30대	68.7	20.7	17.3	4.0
40대	72.5	22.5	14.8	7.0
50대 이상	70.4	19.1	12.3	9.9

□ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률 : 거주 지역별

- 모든 지역에서 대형사의 가입률이 70% 이상으로 높은 가운데, 중소형사 가입률은 지역 규모가 클수록 상대적으로 높고(대도시 21.4% > 중소도시 17.5% > 군지역 12.0%), 공제/기타 가입률은 군지역(12.0%)에서 상대적으로 높은 특징을 보임.

<표 IV-14> 생명보험 회사군별 가입률 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
대도시	70.2	21.4	12.4	6.4
중소도시	74.0	17.5	15.2	6.7
군지역	74.0	12.0	6.0	12.0

□ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률 : 직업별

- 모든 직업군에서 대형사의 가입률이 가장 높았으며, 블루칼라의 가입률은 65.4%로 상대적으로 낮은 편임.

- 한편, 중소기업사 가입률은 블루칼라(24.3%)와 자영업자(20.6%)에서, 외국사는 자영업자(14.8%)와 주부(15.1%)에서 상대적으로 높게 나타남.

<표 IV-15> 생명보험 회사군별 가입률 : 직업별

(단위 : %)

구 분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
화이트칼라	72.7	18.7	10.1	6.5
블루칼라	65.4	24.3	10.3	7.5
자영업	72.5	20.6	14.8	7.9
농/림/수산업	81.8	9.1	9.1	9.1
주부	76.4	15.1	15.1	5.7
무직/기타	70.0	5.0	20.0	5.0

주 : 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 생명보험 회사군별 최근 3년 내 가입률 : 소득별

- 소득별로는 고소득층에서 대형사를 통한 가입률이 78.8%로 가장 높고 중소기업사는 중소득층(20.9%)과 저소득층(18.4%)의 가입률이 상대적으로 높은 것으로 조사됨.

<표 IV-16> 생명보험 회사군별 가입률 : 소득별

(단위 : %)

구 분	대형사	중소형사	외국사	공제/기타
저소득	69.9	18.4	13.5	8.0
중소득	70.6	20.9	12.5	7.8
고소득	78.8	15.0	13.3	3.5

4. 생명보험 상품 만족도 분석

가. 조사 목적

- 최근 3년 이내 가입한 보험상품의 만족도를 종목별로 파악하여 서비스 개선의 기초 자료로 활용하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 최근 3년 내 가입한 보험상품에 대한 만족도를 조사한 결과, 5가지 종목 모두 5점 만점에 3.5점 내외로 전년도와 비슷한 수준임.
 - 종목별로는 질병보장보험(3.70점)과 사망보장보험(3.67점)에 대한 만족도가 상대적으로 높았으며, 변액보험(3.48점)은 전년도에 이어 만족도가 상대적으로 낮음.
- 주식 등 투자수익의 성과에 따라 보험금액이 변동하는 특성을 지닌 변액보험은 세계 금융위기로 인해 주가 하락 등에 따라 수익성 하락이 영향을 미친 것으로 보임.

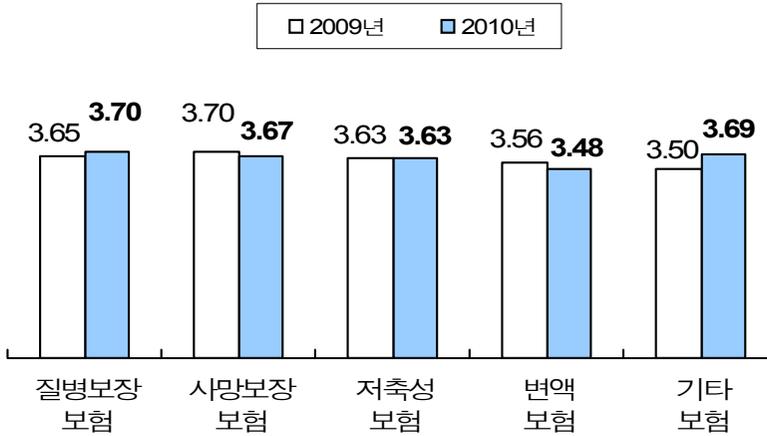
<표 IV-17> 생명보험 종목별 가입률 및 상품 만족도

구 분	3년 내 가입률(%)	상품 만족도(점, 5점 척도)
질병보장보험	35.0	3.70
사망보장보험	12.2	3.67
저축성보험	8.8	3.63
변액보험	4.6	3.48
기타	7.3	3.69

주 : 최근 3년 내 가입률로 전체 가입률과 차이가 있음.

<그림 IV-5> 생명보험 종목별 만족도

(N=1,200 / 단위 : 점, 5점 만점)



다. 세부 분석

□ 생명보험 상품 만족도 : 성별

- 전반적으로 성별에 따른 만족도 차이는 크지 않으나, 변액보험에 대한 만족도는 여성(3.58점)에 비해 남성(3.36점)이 상대적으로 낮게 나타남.

<표 IV-18> 생명보험 상품 만족도 : 성별

(단위 : 5점 척도)

구 분	남성	여성
질병보장보험	3.67	3.74
사망보장보험	3.68	3.66
저축성보험	3.64	3.63
변액보험	3.36	3.58
기타	3.65	3.74

□ 생명보험 상품 만족도 : 연령별

- 연령별로는 사망보장보험을 제외한 모든 종목에서 20대의 만족도가 상대적으로 가장 높은 가운데, 특히 변액보험에 대한 만족도가 3.91점으로 매우 높게 나타남.

<표 IV-19> 생명보험 상품 만족도 : 연령별

(단위 : 5점 척도)

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
질병보장보험	3.80	3.70	3.68	3.66
사망보장보험	3.61	3.71	3.63	3.71
저축성보험	3.82	3.68	3.45	3.71
변액보험	3.91	3.41	3.33	3.38
기타	3.38	3.75	3.81	3.67

□ 생명보험 상품 만족도 : 거주 지역별

- 거주 지역별로는 저축성보험을 제외한 모든 종목에서 대도시 지역의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

<표 IV-20> 생명보험 상품 만족도 : 거주 지역별

(단위 : 5점 척도)

구 분	대도시	중소도시	군지역
질병보장보험	3.78	3.57	3.76
사망보장보험	3.75	3.59	3.62
저축성보험	3.68	3.56	3.86
변액보험	3.67	3.25	3.60
기타	3.82	3.59	3.40

□ 생명보험 상품 만족도 : 직업별

- 직업별로 상품 만족도를 살펴보면, 질병보장보험과 변액보험은 화이트

칼라에서, 사망보장보험과 저축성보험은 주부에서 만족도가 가장 높음.

<표 IV-21> 생명보험 상품 만족도 : 직업별

(단위 : 5점 척도)

구 분	화이트 칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부	무직/기타
질병보장보험	3.80	3.68	3.64	3.57	3.73	3.78
사망보장보험	3.68	3.63	3.65	3.20	3.90	3.50
저축성보험	3.65	3.63	3.55	-	3.76	4.00
변액보험	3.74	3.22	3.45	2.50	3.50	-
기타	3.56	3.64	3.71	-	3.88	-

□ 생명보험 상품 만족도 : 학력별

- 저축성보험을 제외한 모든 상품에서 학력이 높을수록 상품 만족도가 높은 것으로 나타났으나, 저축성보험은 고졸 학력층에서 상대적으로 높음.

<표 IV-22> 생명보험 상품 만족도 : 학력별

(단위 : 5점 척도)

구 분	중졸 이하	고졸	대재 이상
질병보장보험	3.63	3.68	3.74
사망보장보험	3.38	3.66	3.72
저축성보험	3.50	3.71	3.56
변액보험	3.00	3.44	3.56
기타	3.50	3.74	3.66

□ 생명보험 상품 만족도 : 소득별

- 소득별로는 질병보장보험과 저축성보험은 중소득층에서, 변액보험은 고소득층에서 만족도가 높게 나타남.

<표 IV-23> 생명보험 상품 만족도 : 소득별

(단위 : 5점 척도)

구 분	저소득	중소득	고소득
질병보장보험	3.51	3.82	3.72
사망보장보험	3.51	3.75	3.73
저축성보험	3.40	3.74	3.60
변액보험	3.00	3.52	3.69
기타	3.36	3.89	3.63

5. 향후 생명보험회사 선택 시 고려 사항

가. 조사 목적

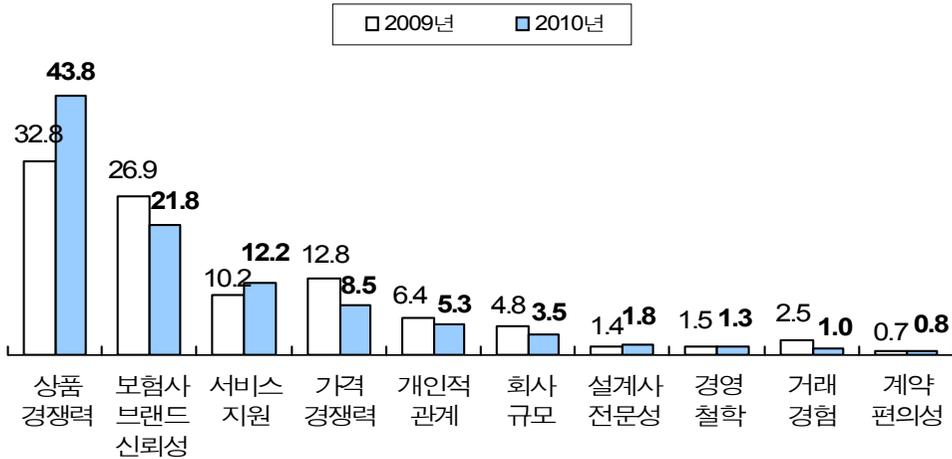
- 향후 생명보험회사 선택 시 소비자의 고려 사항을 조사함으로써 보험 소비자의 니즈를 파악하는 데 기초자료로 활용하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 소비자가 생명보험회사를 선택할 때 고려하는 사항으로 무엇보다 상품 경쟁력(43.8%)을 가장 많이 고려하는 것으로 나타남.
- 그 다음으로 브랜드 신뢰성(21.8%), 서비스 지원(12.2%), 가격 경쟁력(8.5%), 개인적 관계(5.3%) 등의 순이며, 회사 규모, 경영철학, 계약 편의성 등은 보험회사를 선택함에 있어 크게 고려되지 않는 것으로 조사됨.

<그림 IV-6> 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위)

(N=1,200 / 단위 : %)



다. 세부 분석

□ 생명보험회사 선택 시 고려 사항 : 성별

○ 생명보험회사 선택 시 고려사항은 남성과 여성 간의 차이가 없음.

<표 IV-24> 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 성별

(단위 : %)

구 분	전체	남성	여성
상품 경쟁력	43.8	43.6	43.9
브랜드 신뢰성	21.8	21.9	21.8
서비스 지원	12.2	13.3	11.1
가격 경쟁력	8.5	6.7	10.2
개인적 관계	5.3	6.1	4.6
회사 규모	3.5	3.4	3.6
전문성	1.8	0.8	2.8
경영철학	1.3	2.0	0.7
거래 경험	1.0	1.2	0.8
계약 편의성	0.8	1.0	0.5

□ 생명보험회사 선택 시 고려 사항 : 연령별

- 연령에 따른 생명보험회사 선택 시 고려사항의 큰 차이는 없으나, 20대와 30대는 브랜드 신뢰성을, 50대 이상에서는 가격 경쟁력과 개인적 관계에 대한 고려가 상대적으로 높게 나타남.

<표 IV-25> 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 연령별

(단위 : %)

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
상품 경쟁력	47.7	43.4	48.6	38.9
브랜드 신뢰성	24.5	23.2	19.2	21.3
서비스 지원	10.0	15.7	10.9	11.9
가격 경쟁력	7.7	6.4	6.5	11.4
개인적 관계	0.9	4.1	5.8	8.0
회사 규모	3.6	3.0	2.5	4.3
전문성	1.8	1.9	1.8	1.8
경영철학	2.3	1.1	1.1	1.1
거래 경험	0.5	1.1	1.4	0.9
계약 편의성	0.9	0.0	2.2	0.2

□ 생명보험회사 선택 시 고려 사항 : 거주 지역별

- 생명보험회사 선택 시 고려사항에 있어 거주 지역에 따른 차이는 없으나, 군지역의 경우, 대도시와 중소도시에 비해 서비스 지원에 대한 고려가 상대적으로 높게 나타남.

<표 IV-26> 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대도시	중소도시	군지역
상품 경쟁력	43.2	45.2	39.8
브랜드 신뢰성	21.5	21.9	23.0
서비스 지원	11.2	12.2	16.8
가격 경쟁력	8.3	8.8	8.0
개인적 관계	4.1	6.3	7.1
회사 규모	5.3	2.1	0.9
전문성	2.8	1.0	0.9
경영철학	1.2	1.1	2.7
거래 경험	1.2	0.8	0.9
계약 편의성	1.1	0.6	0.0

□ 생명보험회사 선택 시 고려 사항 : 직업별

- 모든 직업군에서 생명보험회사 선택 시 고려사항으로 상품 경쟁력을 가장 많이 꼽은 가운데, 블루칼라(48.1%)와 무직/기타(47.8%)에서 특히 높은 응답을 보임.
- 한편, 자영업자에서는 서비스 지원(15.1%)을, 농/림/수산업자에서는 브랜드 신뢰성(26.7%)과 가격 경쟁력(16.7%)에 대한 고려가 상대적으로 높게 나타남.

<표 IV-27> 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부	무직/기타
상품 경쟁력	43.0	48.1	41.7	40.0	43.3	47.8
브랜드 신뢰성	21.9	23.6	21.6	26.7	21.1	17.9
서비스 지원	12.9	11.1	15.1	6.7	8.9	10.4
가격 경쟁력	6.6	7.4	6.8	16.7	13.0	9.0
개인적 관계	5.5	4.2	6.3	6.7	4.9	4.5
회사 규모	4.7	2.3	3.9	0.0	3.6	1.5
전문성	2.7	0.9	0.8	0.0	3.6	1.5
경영철학	1.2	1.4	1.6	3.3	0.0	4.5
거래 경험	0.8	0.5	1.3	0.0	1.2	1.5
계약 편의성	0.8	0.5	1.0	0.0	0.4	1.5

□ 생명보험회사 선택 시 고려 사항 : 학력별

- 생명보험회사 선택 시 고려사항은 학력에 따른 큰 차이는 없으나, 중졸 이하의 저학력층은 타 계층에 비해 개인적 관계에 대한 고려가 상대적으로 높은 것으로 조사됨.

<표 IV-28> 생명보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 학력별

(단위 : %)

구 분	중졸 이하	고졸	대재 이상
상품 경쟁력	42.1	43.3	44.6
브랜드 신뢰성	18.4	22.0	22.1
서비스 지원	7.9	13.0	11.8
가격 경쟁력	10.5	8.6	8.1
개인적 관계	11.8	5.3	4.3
회사 규모	3.9	3.8	3.1
전문성	1.3	1.4	2.5
경영철학	2.6	0.9	1.7
거래 경험	1.3	1.1	0.8
계약 편의성	0.0	0.6	1.0

제3부 : 손해보험

1. 손해보험 가입 현황

1. 손해보험 가구당 가입 현황

가. 조사 목적

- 국내 가구의 손해보험 가입 실태(가입 비율, 가입 건수) 조사를 통해 가구의 보험가입 성향과 추가 판매 가능성을 예측하는 데 활용하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 2010년 손해보험 가구당 가입률은 85.9%로 2009년(87.4%) 대비 1.5%p 하락하였으나, 가입 건수는 가구당 2.5건으로 2009년도(2.2건) 대비 0.3건 증가함.
- 한편, 보험 가입률 하락에도 불구하고 가입 건수는 오히려 증가해 가구당 보험가입 건수는 오히려 증가한 것으로 나타남.

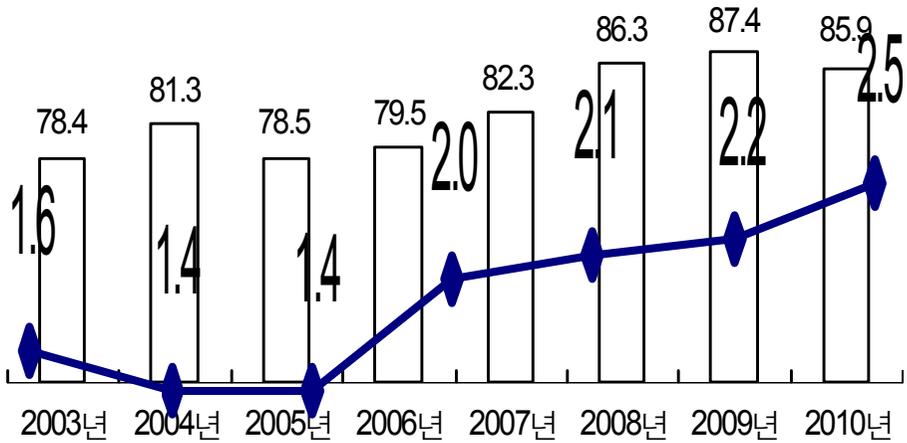
<표 I -1> 손해보험 가구당 가입률 및 가입 건수

구 분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
가입률(%)	78.4	78.5	82.3	86.3	87.4	85.9
가입 건수(건)	-	1.4	2.0	2.1	2.2	2.5

주 : 2008년부터 표본추출방법이 변경됨(가구기준→개인기준, 이하 동일).

<그림 I -1> 손해보험 가구당 가입률 및 가입 건수 추이

(N=1,200 / 단위 : 가입률-%, 가입 건수-건)



- 손해보험 가구당 가입률은 2005년 이후 꾸준히 상승하였으나, 경제위기 및 경기침체가 지속됨에 따라 보험 가입률이 소폭 감소한 것으로 보임.
- 이러한 보험 가입률 감소는 30대(-3.5%p)와 50대(-4.3%p) 세대주, 그리고 저소득층(-5.6%p)에서 두드러짐.

<표 I -2> 손해보험 가구당 가입률 : 연령 및 소득별

(단위 : %)

구 분		2009년	2010년	2009년 대비 가입률(%p)
세대주 연령	30대	84.2	80.7	-3.5
	40대	91.7	92.9	+1.2
	50대	90.1	85.8	-4.3
	60대 이상	71.8	75.7	+3.9
소득	저소득	76.3	70.7	-5.6
	중소득	92.1	92.4	+0.3
	고소득	95.8	96.1	+0.3

다. 세부 분석

□ 손해보험 가구당 가입률 : 거주 지역별

- 손해보험 가구 가입률은 지역 규모가 작을수록 상대적으로 높음(대도시 84.4% < 중소도시 86.6% < 군지역 90.3%).
- 대도시와 중소도시는 전년 대비 가구 가입률이 소폭 감소한 반면, 군지역은 오히려 상승한 것으로 조사됨.

<표 I -3> 손해보험 가구당 가입률 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
대도시	73.4	77.9	80.7	87.4	85.0	84.4
중소도시	84.2	80.8	84.6	85.7	89.8	86.6
군지역	79.9	73.6	80.0	82.9	88.2	90.3

□ 손해보험 가구당 가입률 : 소득별

- 소득 수준이 높을수록 손해보험 가구 가입률(저소득 70.7% < 중소득 92.4% < 고소득 96.1%)이 높아 저소득층과 고소득층간 보험 가입률 격차가 25.4%p로 매우 크게 나타남.
- 중소득층과 고소득층의 가입률은 전년도와 비슷하거나 소폭 상승한 반면, 저소득층은 5.6%p 하락해 소득에 따른 가입률의 격차가 더 커짐.

<표 I -4> 손해보험 가구당 가입률 : 소득별

(단위 : %)

구 분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
저소득	62.0	63.5	65.4	76.8	76.3	70.7
중소득	85.5	83.2	87.5	89.5	92.1	92.4
고소득	93.5	92.1	91.3	93.6	95.8	96.1

□ 손해보험 가구당 가입률 : 종목별

- 종목별 가입률은 장기손해상해보험이 45.5%, 장기손해건강보험이 34.0%로 높고, 자동차보험을 제외한 그 밖에 보험 가입률은 5% 이하로 매우 낮음.
- 2009년 하락한 장기손해상해보험 가입률이 다시 소폭 상승하였으며, 장기손해건강보험은 2003년 이후 꾸준한 성장세를 보이며 전년 대비 13.8%p 크게 상승함.

<표 I -5> 손해보험 가구당 가입률 : 종목별

구 분		2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
가입률 (%)	자동차보험	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	장기손해 상해보험	23.8	23.4	41.6	48.3	42.3	45.5
	장기손해 건강보험	3.3	5.2	14.8	17.1	20.2	34.0
	장기손해 종합보험	2.9	3.3	9.3	6.3	5.8	5.9
	저축성보험	-	0.8	3.4	2.9	2.8	2.0
	어린이 보험	-	3.7	5.8	7.3	8.3	5.6
	상해보험	1.1	0.8	3.1	3.3	3.3	3.5
	통합보험	-	-	-	-	4.7	2.5
	기타	0.3	0.4	0.9	0.8	0.6	0.2
가입 건수 (건)	자동차보험	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.1
	장기손해 상해보험	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2
	장기손해 건강보험	1.4	1.5	1.6	1.6	1.7	2.3
	장기손해 종합보험	1.0	1.1	1.2	1.2	1.2	1.2
	저축성보험	-	1.1	1.3	1.3	1.5	1.2
	어린이 보험	-	1.8	1.7	1.6	1.6	1.7
	상해보험	1.1	1.6	1.1	1.1	1.2	1.6
	통합보험	-	-	-	-	1.6	1.9
	기타	-	1.0	1.2	1.0	1.1	1.0

주 : 1) 자동차보험 가입률은 2008년까지 자동차를 소유한 가구를 기준으로 산출함.
 2) 통합보험은 2009년 조사부터 추가되었음.

2. 손해보험 개인별 가입 현황

가. 조사 목적

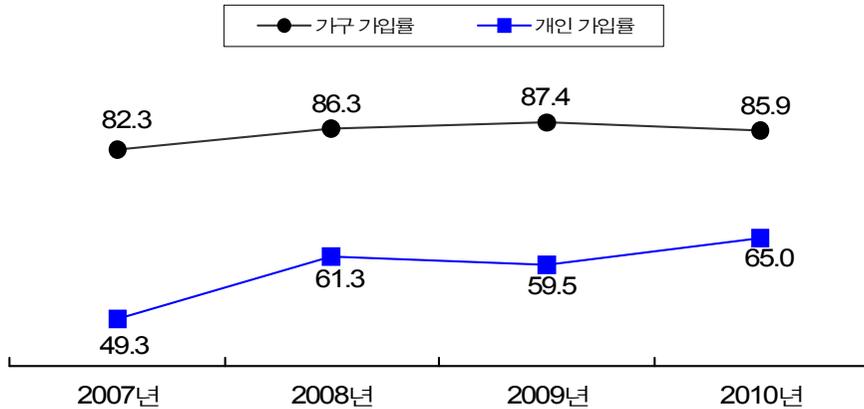
- 개인의 손해보험 가입 실태(가입 비율, 가입 건수)를 인구통계 변수별로 분석하여 가입자 성향과 추가 판매가능이 있는 시장을 파악하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 개인별 손해보험 가입률은 2009년 대비 5.5%p 상승한 65.0%로 나타나 가구당 손해보험 가입률의 하락과는 대조적인 것으로 조사됨.

<그림 I-2> 손해보험 가구당 가입률 및 개인 가입률

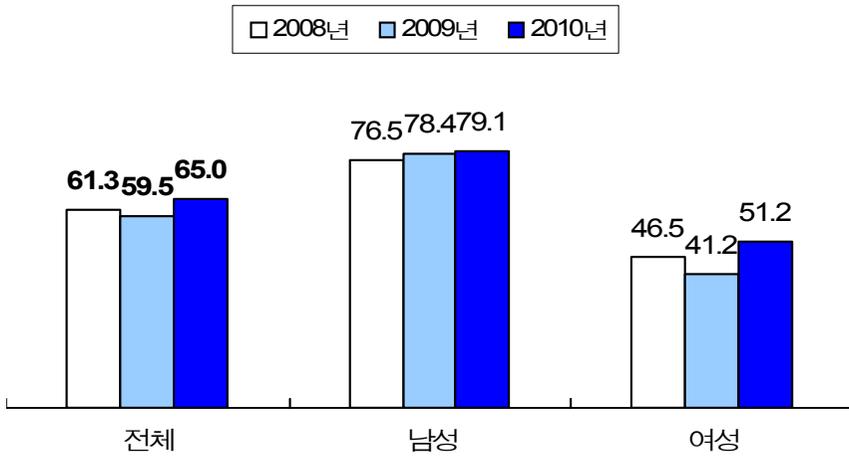
(N=1,200 / 단위 : %)



- 손해보험 가입률은 여성, 미혼, 20대의 젊은층, 저학력, 저소득층에서 낮아 이들 계층에 대한 특화된 상품 및 마케팅 전략이 필요한 것으로 판단됨.

<그림 I-3> 손해보험 개인 가입률

(N=1,200 / 단위 : %)



- 전반적으로 대부분의 계층에서 손해보험 가입이 증가한 가운데 여성(10.0%p), 20대(6.7%p)와 50대 이상(6.7%p), 미혼(11.1%p) 등 상대적으로 보험 가입률이 낮았던 계층에서 보험가입이 크게 늘어난 것으로 조사됨.
- 소득별로는 저소득층(2.3%p) 대비 고소득층(10.0%p)에서, 무주택자(0.6%) 대비 주택 소유자(7.0%)의 보험 가입률이 더 크게 증가하고 있어 소득에 따른 보험가입 격차가 더 벌어지고 있음.

<표 I -6> 손해보험 개인 가입률

(단위 : %)

구 분		2009년	2010년	2009년 대비 가입률(%p)
연령	20대	36.5	43.2	6.7
	30대	66.8	71.2	4.4
	40대	70.5	73.6	3.1
	50대 이상	60.1	66.8	6.7
결혼 여부	기혼	65.7	69.8	4.1
	미혼	37.4	48.5	11.1
소득	저소득	50.4	52.7	2.3
	중소득	62.8	68.7	5.9
	고소득	67.9	77.9	10.0
주택 소유 여부	소유	61.2	68.2	7.0
	무주택	53.0	53.6	0.6

다. 세부분석

□ 손해보험 개인별 가입률 : 성·결혼 여부별

- 손해보험 가입률은 여성(51.2%) 대비 남성(79.1%)이 높은 가운데, 특히 기혼 남성의 개인 가입률은 87.3%로 매우 높음.
- 반면, 미혼 여성은 1/3 수준인 31.7%로 낮음.
- 기혼 남성의 높은 가입률은 가족 부양의 책임과 미래 위험 대비에 대한 인식 외에도 운전자인 경우가 많아 자동차보험 가입이 많은 것에 기인한 것으로 보임.

<표 I -7> 손해보험 개인별 가입률 : 성·결혼 여부별

구 분	남성		여성	
	기혼	미혼	기혼	미혼
가입률(%)	87.3	58.6	55.0	31.7
가입 건수(건)	1.7	1.0	1.0	0.5

주 : 가입 건수는 손해보험 가입자들의 1인당 가입 건수임.

□ 손해보험 개인별 가입률 : 연령별

- 연령별 개인 가입률은 20대를 제외한 모든 연령층의 가입률이 70% 내외 수준으로 나타났으며 20대는 43.2%로 매우 낮음.
- 가입 건수는 30대 이상 연령층의 경우에는 1.2건 전후로 나타났으나, 20대의 경우에는 1건에도 못 미치는 0.7건으로 나타남.

<표 I-8> 손해보험 개인별 가입률 : 연령별

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
가입률(%)	43.2	71.2	73.6	66.8
가입 건수(건)	0.7	1.3	1.4	1.2

□ 손해보험 개인별 가입률 : 거주 지역별

- 거주 지역에 따른 가입률에 큰 차이는 없으나, 대도시 가입률(63.2%)이 중소도시 및 군지역 대비 상대적으로 낮은 편임.

<표 I-9> 손해보험 개인별 가입률 : 거주 지역별

구 분	대도시	중소도시	군지역
가입률(%)	63.2	66.6	66.4
가입 건수(건)	1.1	1.3	1.2

□ 손해보험 개인별 가입률 : 학력별

- 학력별로는 중졸 이하의 저학력층의 손해보험 개인 가입률이 35.5%로, 고졸 및 대재 이상의 고학력층의 절반 수준으로 매우 낮음.
- 저학력층의 가입률이 낮은 것은 상대적으로 낮은 소득 수준으로 가입 여력이 없기 때문인 것으로 판단됨.

<표 I -10> 손해보험 개인별 가입률 : 학력별

구 분	중졸 이하	고졸	대재 이상
가입률(%)	35.5	66.7	67.4
가입 건수(건)	0.6	1.2	1.2

□ 손해보험 개인별 가입률 : 직업별

- 직업별로는 화이트칼라(74.2%), 자영업자(74.0%), 농/림/수산업(70.0%)의 가입률은 70% 이상으로 높은 반면, 주부(52.2%), 무직/기타(23.9%)와 같이 비경제활동 인구의 가입률이 낮게 나타남.

<표 I -11> 손해보험 개인별 가입률 : 직업별

구 분	가입률(%)	가입 건수(건)
화이트칼라	74.2	1.5
블루칼라	64.8	1.1
자영업	74.0	1.4
농/림/수산업	70.0	1.0
주부	52.2	0.8
무직/기타	23.9	0.4

□ 손해보험 개인별 가입률 : 종목별

- 손해보험 종목별 개인 가입률은 의무보험인 자동차보험이 92.5%로 가장 높고, 장기손해상해보험이 29.6%, 장기손해건강보험이 27.8%, 그 외 보험 가입률은 3% 내외 수준으로 매우 낮음.
- 장기손해상해보험 가입률은 대도시보다 중소도시(34.2%)와 군지역(36.3%)에서 높고, 남성(42.9%), 20대를 제외한 30대 이상, 그리고 학력과 소득이 높을수록 높게 나타남.
- 장기손해건강보험은 남성보다는 여성(31.0%)에서 가입률이 높은 특징을 보임.

<표 I -12> 손해보험 개인별 가입률 : 종목별

(단위 : %)

특성별		종목별	자동차	장기	장기	장기	장기	장기	상해	통합	기타
		보험	보험	상해	건강	종합	저축성	어린이	보험		
가입률(%)		92.5	29.6	27.8	3.7	1.3	0.9	2.3	2.2	0.1	
지역	대도시	94.1	24.0	26.3	3.7	0.5	0.9	3.6	3.0	0.0	
	중소도시	90.6	34.2	30.2	3.8	2.3	0.8	1.1	1.7	0.2	
	군지역	94.5	36.3	24.8	2.7	0.9	1.8	1.8	0.0	0.0	
성별	남성	98.1	42.9	24.6	3.5	1.3	0.2	1.7	1.7	0.2	
	여성	78.0	16.5	31.0	3.8	1.3	1.7	3.0	2.6	0.0	
연령	20대	93.9	17.3	23.2	1.8	0.5	0.0	0.9	1.8	0.0	
	30대	90.0	32.2	30.0	4.1	3.4	3.4	3.0	3.7	0.0	
	40대	93.3	34.8	29.0	3.6	1.1	0.4	2.9	2.5	0.0	
	50대 이상	93.2	30.9	28.1	4.3	0.7	0.2	2.3	1.1	0.2	
학력	중졸 이하	94.1	17.1	13.2	3.9	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	
	고졸	91.4	29.2	29.8	4.4	1.3	0.9	2.5	3.0	0.0	
	대재 이상	93.6	32.0	27.5	2.7	1.7	1.0	2.1	1.4	0.2	
소득	저소득	97.1	22.1	20.6	3.3	0.3	0.0	1.5	1.8	0.0	
	중소득	92.4	32.2	29.0	3.3	2.0	1.3	1.8	2.0	0.2	
	고소득	87.6	36.3	38.2	5.4	1.5	1.5	5.4	3.4	0.0	
가입 건수(건)		1.0	1.0	1.1	1.0	1.1	1.4	1.0	1.0	1.0	

주 : 1) 가입상품 건수 기준임.

2) 자동차보험 가입률은 자동차 소유자를 대상으로 재산출한 값임.

II. 손해보험 채널별 활용 분석

1. 손해보험 채널별 활용

가. 조사 목적

- 개인별 손해보험 가입자들의 채널 선택에 대한 실태를 조사·분석하여 판매채널의 효율성 제고에 대한 시사점을 얻고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 2010년 손해보험 가입자 대부분(92.6%)이 보험설계사 및 대리점 등을 통한 대면채널을 선호하는 것으로 나타남.
 - 대면채널은 2007년 88.3%로 감소하였으나 이후 소폭이나 다시 증가하고 있는 추세를 보임.
- 한편, 2010년 인터넷과 통신판매 등 직판채널을 통한 가입은 7.7%로 생명보험에 비해 직판채널 비중이 상대적으로 높은 편으로 전년(6.3%) 대비 소폭 확대됨.

<표 II-1> 손해보험 채널별 구성비 추이

(단위 : %)

구 분	2003년	2005년	2007년	2008년	2009년	2010년
대면	98.4	97.1	88.3	91.2	92.3	92.6
직판	1.6	2.9	11.2	8.0	6.3	7.7
은행	-	-	0.5	2.6	1.4	0.5

- 주 : 1) 2008년부터 표본추출 기준을 가구 기준에서 개인 기준으로 변경함(이하 동일).
2) 상기 채널별 구성비는 주로 가입자 수 기준의 설문조사 결과로써 실제 채널별 보험료 기준의 가입률과 차이가 날 수 있음(이하 동일).
3) 2008년 이후는 복수응답 구성비임.
4) 기타채널은 제외함(이하 동일).

다. 세부 분석

□ 손해보험 채널별 구성비 : 성별

- 남성과 여성 모두 대면채널을 통한 가입이 90% 이상으로 월등히 높음.

<표 II-2> 손해보험 채널별 구성비 : 성별

(단위 : %)

구 분	남성	여성
대면	93.4	91.3
직관	8.7	6.1
은행	0.2	1.0

□ 손해보험 채널별 구성비 : 연령별

- 연령별로 가입 채널에 대한 이용률 차이는 없으나, 대면채널은 50대 이상(95.2%)의 장년층에서 높고, 40대 이하의 계층에서는 직관채널을 통한 가입률이 상대적으로 높음.

<표 II-3> 손해보험 채널별 구성비 : 연령별

(단위 : %)

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	89.5	91.1	91.6	95.2
직관	9.5	7.9	9.9	5.5
은행	0.0	0.5	1.0	0.3

□ 손해보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

- 대면채널을 통한 가입률은 대도시, 중소도시, 군지역 모두 90% 이상으로 높은 가운데, 지역 규모가 작을수록 대면채널을 통한 가입이 높음.
 - 대도시와 중소도시는 군지역에 비해 직관채널을 통한 가입률이 상대적으로 더욱 높게 나타남.

<표 II-4> 손해보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대도시	중소도시	군지역
대면	90.7	93.7	96.0
직판	8.4	8.0	2.7
은행	0.6	0.3	1.3

□ 손해보험 채널별 구성비 : 직업별

- 모든 직업군에서 대면채널을 통한 가입이 90% 이상으로 압도적으로 높음.

<표 II-5> 손해보험 채널별 구성비 : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부	무직/기타
대면	92.6	90.0	94.0	90.5	92.2	93.8
직판	8.4	7.9	7.0	9.5	7.8	6.3
은행	0.5	1.4	0.0	4.8	0.0	0.0

주 : 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 손해보험 채널별 구성비 : 학력별

- 대면채널을 통한 가입은 학력과 상관없이 가장 높게 나타남.
- 다만, 고졸층에서는 대면채널을 통한 가입률이 94.4%로 가장 높고, 대재 이상의 고학력층에서는 직판채널(10.1%) 이용이 상대적으로 높음.

<표 II-6> 손해보험 채널별 구성비 : 학력별

(단위 : %)

구 분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	85.2	94.4	90.8
직판	7.4	5.9	10.1
은행	3.7	0.5	0.3

주 : 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 손해보험 채널별 구성비 : 소득별

- 모든 소득층에서 대면채널을 가장 많이 이용하는 가운데, 저소득층에서 직판채널에 대한 활용도가 상대적으로 높게 나타남.
- 직판 채널의 경우 보험료가 상대적으로 낮아 저소득층에서 선호가 높은 것으로 보임.

<표 II-7> 손해보험 채널별 구성비 : 소득별

(단위 : %)

구 분	저소득	중소득	고소득
대면	89.4	94.4	91.8
직판	11.1	6.5	6.3
은행	1.0	0.2	0.6

2. 손해보험 종목별 채널별 활용

가. 조사 목적

- 본 조사에서는 손해보험 가입경로에 대한 실태 조사를 통해 종목별 가입경로의 선택 성향과 판매채널의 효율성 제고에 대한 시사점을 얻고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 자동차보험, 장기손해보험, 일반손해보험 등 모든 종목에서 대면채널의 비중이 90% 내외 수준으로 압도적으로 높았으며, 자동차보험(8.7%)과 일반손해보험(9.1%)에서 직관채널이 9% 내외 수준으로 상대적으로 많이 이용되고 있는 것으로 나타남.
- 반면, 은행채널을 통한 가입률은 1% 내외로 극히 미미한 수준임.

<표 II-8> 손해보험 채널별 구성비

(단위 : %)

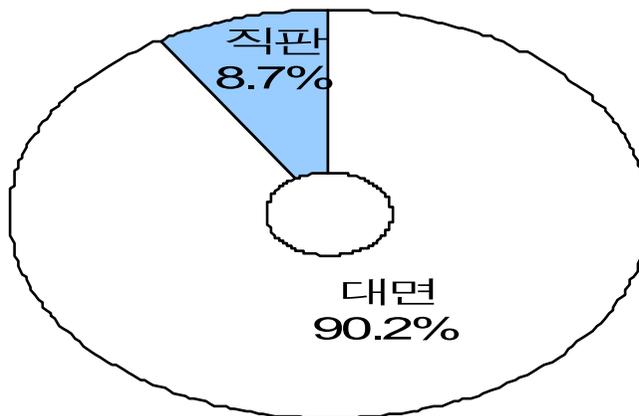
구 분	자동차보험	장기손해보험	일반손해보험
대면	90.2	93.5	87.3
직관	8.7	3.5	9.1
은행	-	0.5	1.8

주 : 1) 기타 채널은 제외함(이하 동일).

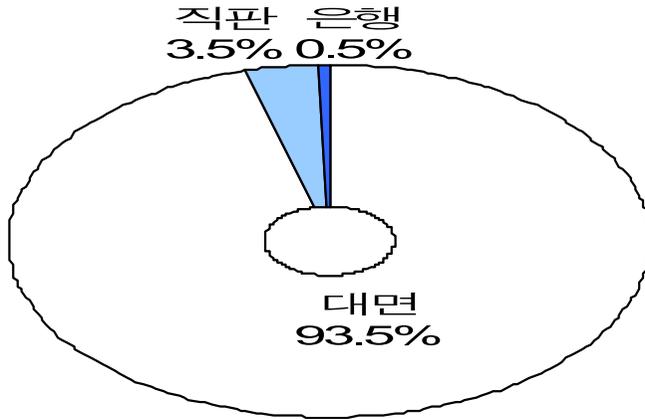
2) 자동차보험은 은행채널이 없으므로 은행채널 통계는 제외함(이하 동일).

<그림 II-1> 손해보험 채널별 구성비 : 자동차보험

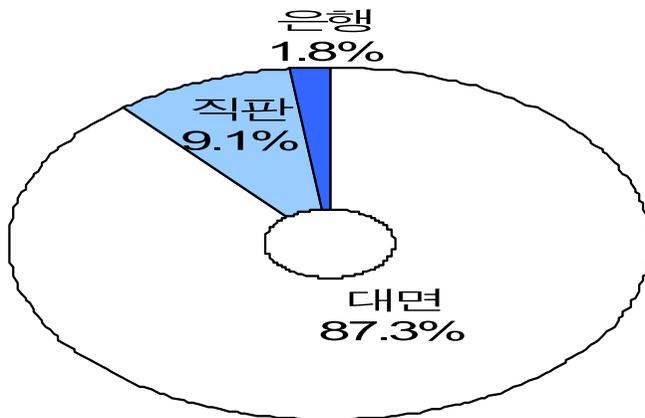
(N=561)



<그림 II-2> 손해보험 채널별 구성비 : 장기손해보험
(N=568)



<그림 II-3> 손해보험 채널별 구성비 : 일반손해보험
(N=55)



다. 자동차보험

□ 자동차보험 채널별 구성비 : 성별

- 남성과 여성 모두 대면채널을 통한 가입이 90% 내외 수준으로 높은 가운데, 직판채널 가입률은 10% 내외 수준으로 성별에 따른 채널 이용 차이가 없는 것으로 나타남.

<표 II-9> 자동차보험 채널별 구성비 : 성별

(단위 : %)

구 분	남성	여성
대면	90.6	89.2
직판	8.2	10.1

□ 자동차보험 채널별 구성비 : 연령별

- 모든 연령에서 대면채널을 통한 가입이 압도적으로 높은 가운데, 50대 이상의 장년층의 대면채널 가입률이 94.4%로 특히 높음.
- 반면, 20대와 같이 연령이 낮을수록 직판채널 비율이 상대적으로 높는데, 이는 인터넷 환경의 접근성이 높고 상대적으로 저렴한 보험료 등을 이유로 직판채널을 선호하는 것으로 보임.

<표 II-10> 자동차보험 채널별 구성비 : 연령별

(단위 : %)

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	83.0	87.2	89.4	94.4
직판	15.1	11.3	9.3	5.1

□ 자동차보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

- 자동차보험 가입은 대면채널이 90% 이상으로 높은 가운데, 대도시 및 중소도시 대비 군지역의 대면채널 가입률이 94.4%로 특히 높게 나타남.
- 한편, 대도시(8.8%)와 중소도시(9.7%)는 직판채널 비율이 군지역 대비 상대적으로 높음.

<표 II-11> 자동차보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대도시	중소도시	군지역
대면	90.4	89.1	94.4
직판	8.8	9.7	3.7

□ 자동차보험 채널별 구성비 : 직업별

- 직업별로는 대면채널 이용이 모든 계층에서 높은 가운데 자영업자(93.0%)에서 특히 높음.
- 반면, 주부(15.6%), 화이트칼라(10.1%)에서는 직판채널 이용이 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-12> 자동차보험 채널별 구성비 : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부	무직/기타
대면	88.7	90.3	93.0	75.0	84.4	87.5
직판	10.1	8.6	6.1	16.7	15.6	12.5

주 : 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 자동차보험 채널별 구성비 : 학력별

- 모든 계층에서 대면채널을 가장 많이 이용하는 가운데, 대재 이상 고학력층의 직판채널 이용률은 11.7%로 상대적으로 높음.

<표 II-13> 자동차보험 채널별 구성비 : 학력별

(단위 : %)

구 분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	94.1	93.0	86.8
직판	5.9	6.3	11.7

주 : 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 자동차보험 채널별 구성비 : 소득별

- 대면채널을 통한 가입률이 가장 높은 가운데, 저소득층의 경우 직판채널 이용률이 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-14> 자동차보험 채널별 구성비 : 소득별

(단위 : %)

구 분	저소득	중소득	고소득
대면	87.7	90.8	91.9
직판	11.6	7.9	7.2

라. 장기손해보험

□ 장기손해보험 채널별 구성비 : 성별

- 남성과 여성 모두 장기손해보험 가입 시 보험설계사와 같은 대면채널을 주로 이용하는 것으로 나타남.

<표 II-15> 장기손해보험 채널별 구성비 : 성별

(단위 : %)

구 분	남성	여성
대면	94.8	91.8
직판	4.0	2.9
은행	0.3	0.8

□ 장기손해보험 채널별 구성비 : 연령별

- 모든 연령층에서 대면채널을 주 가입 채널로 활용하고 있는 가운데, 40대에서는 직판채널의 이용도(6.5%)가 다른 연령대에 비해 상대적으로 높은 편임.

<표 II-16> 장기손해보험 채널별 구성비 : 연령별

(단위 : %)

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
대면	93.0	95.0	92.1	93.6
직판	4.2	1.4	6.5	2.8
은행	0.0	0.7	0.7	0.5

□ 장기손해보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

- 지역규모가 작을수록 대면채널을 통한 가입이 높은 가운데, 대도시(3.8%)와 중소도시(4.0%)의 직판 채널 활용도가 군지역에 비해 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-17> 장기손해보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대도시	중소도시	군지역
대면	91.3	94.5	98.2
직판	3.8	4.0	0.0
은행	0.8	0.4	0.0

□ 장기손해보험 채널별 구성비 : 직업별

- 모든 직업군에서 대면채널을 통한 가입률이 90% 이상으로 높은 가운데, 블루칼라(6.1%)에서 직판채널 활용도가 다른 계층에 비해 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-18> 장기손해보험 채널별 구성비 : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트 칼라	블루칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	무직 /기타
대면	94.9	91.8	94.4	86.7	92.6	92.3
직판	1.5	6.1	3.5	0.0	3.7	7.7
은행	0.7	1.0	0.0	6.7	0.0	0.0

주 : 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 장기손해보험 채널별 구성비 : 학력별

- 직업별 채널 구성비 역시, 대면채널이 93% 이상으로 가장 높음.

<표 II-19> 장기손해보험 채널별 구성비 : 학력별

(단위 : %)

구 분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	95.0	93.0	94.0
직판	0.0	3.8	3.4
은행	0.0	0.6	0.4

주 : 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 장기손해보험 채널별 구성비 : 소득별

- 대면채널 이용은 중소득층에서 96.1%로 특히 높고, 직판채널 이용은 저소득층에서 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-20> 장기손해보험 채널별 구성비 : 소득별

(단위 : %)

구 분	저소득	중소득	고소득
대면	89.9	96.1	91.1
직판	6.5	2.0	4.0
은행	0.7	0.3	0.8

마. 일반손해보험¹⁾

일반손해보험 채널별 구성비 : 성별

- 남성(85.7%)과 여성(88.2%) 모두 대면채널 이용이 높게 나타났으나, 자동차보험, 장기손해보험에 비해서는 다소 낮은 수준임.

<표 II-21> 일반손해보험 채널별 구성비 : 성별

(단위 : %)

구 분	남성	여성
대면	85.7	88.2
직판	14.3	5.9
은행	0.0	2.9

주 : 남성은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

일반손해보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

- 대도시(89.2%)와 중소도시(87.5%) 모두, 대면채널을 통한 가입률이 가장 높음.

<표 II-22> 일반손해보험 채널별 구성비 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대도시	중소도시	군지역
대면	89.2	87.5	50.0
직판	10.8	6.3	0.0
은행	0.0	0.0	50.0

주 : 중소도시, 군지역은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

1) 일반손해보험은 상해보험, 화재보험, 통합보험 등이 해당되며, 조사 결과 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 일반손해보험 채널별 구성비 : 직업별

- 대면채널 이용률은 모든 직업군에서 높게 나타남.

<표 II-23> 일반손해보험 채널별 구성비 : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트칼라	블루칼라	자영업	주부	무직/기타
대면	100.0	80.0	78.6	87.5	100.0
직판	0.0	0.0	21.4	12.5	0.0
은행	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0

주 : 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 일반손해보험 채널별 구성비 : 학력별

- 고졸(91.4%), 대재 이상(88.9%) 고학력층에서 대면채널을 통한 가입률이 90% 내외 수준으로 높게 나타남.

<표 II-24> 일반손해보험 채널별 구성비 : 학력별

(단위 : %)

구 분	중졸 이하	고졸	대재 이상
대면	0.0	91.4	88.9
직판	50.0	5.7	11.1
은행	50.0	0.0	0.0

주 : 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 일반손해보험 채널별 구성비 : 소득별

- 소득이 높을수록 대면채널을 통한 가입률이 높은 반면, 직판채널을 통한 가입은 소득이 낮을수록 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-25> 일반손해보험 채널별 구성비 : 소득별

(단위 : %)

구 분	저소득	중소득	고소득
대면	76.9	87.5	94.4
직판	15.4	8.3	5.6
은행	7.7	0.0	0.0

주 : 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3. 향후 손해보험 채널별 선호도

가. 조사 목적

- 향후 1년 내 손해보험의 가입 의향과 가입경로를 파악하여 향후 성장 가능 판매경로를 파악하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 향후 1년 내 손해보험 가입 의향이 있다는 응답자를 대상으로 선호하는 가입경로를 조사한 결과, 대면채널에 대한 선호가 84.0%로 가장 높고, 직판채널이 14.4%로 나타남.
- 향후 선호도 대면채널이 압도적으로 높으나 현 가입률(92.6%)에 비해서는 낮은 편임.
 - 반면, 직판채널에 대한 선호는 현 가입률(7.7%) 대비 2배 정도 높아 향후 직판채널의 성장 가능성이 있는 것으로 나타남.
- 한편, 손해보험상품은 보장성이 강하고 저축성 상품의 이미지가 약해 은행 채널에 대한 소비자 선호도는 낮은 것으로 나타남.
- 대면채널에 대한 선호도는 모든 계층에서 높은 가운데, 연령이 높고, 학력이 낮은 계층의 선호가 특히 높음.
 - 반면, 직판채널, 특히 인터넷에 대한 선호는 20대 젊은층과 대재이상 고학력층에서 상대적으로 높음.

<표 II-26> 손해보험 채널별 선호도

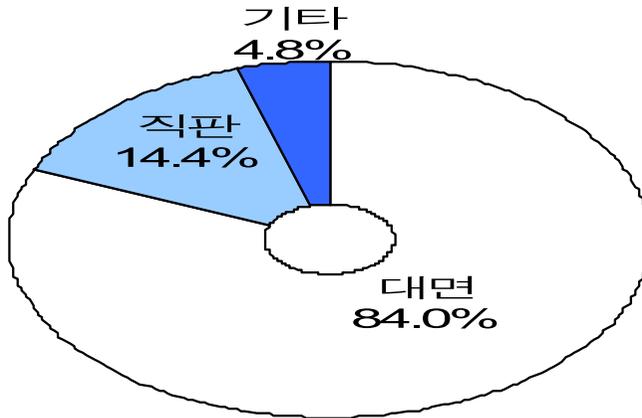
(단위 : %)

구 분	현행	향후 선호
대면	92.6	84.0
직관	7.7	14.4
은행	0.5	-

주 : 복수응답을 포함함(이하 동일).

<그림 II-4> 향후 손해보험 채널별 선호도

(N=763)



<표 II-27> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 종목별

(단위 : %)

구 분	자동차보험	장기손해보험	일반손해보험
대면	82.4	87.6	70.0
직관	15.4	8.6	16.0
은행	-	-	-

다. 세부 분석

□ 향후 손해보험 채널별 선호도 : 성·결혼 여부별

- 향후 손해보험 가입 시 채널로 남성(83.9%)과 여성(84.2%) 모두, 대면 채널에 대한 선호도가 높게 나타남.
- 한편, 기혼자(86.7%)가 미혼자(74.2%) 대비 대면채널에 대한 선호도가 더 높은 반면, 미혼자(21.5%)에서는 직관채널, 특히 인터넷채널에 대한 선호도가 상대적으로 높음.

<표 II-28> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 성·결혼 여부별

(단위 : %)

구 분		대면	직관		은행
			전체	인터넷	
성별	남성	83.9	15.4	10.7	-
	여성	84.2	12.9	7.6	-
결혼 여부	기혼	86.7	12.5	7.5	-
	미혼	74.2	21.5	16.6	-

□ 향후 손해보험 채널별 선호도 : 연령별

- 연령이 높을수록 보험설계사 등 대면채널에 대한 선호도가 높은 반면, 연령이 낮을수록 직관, 특히 인터넷을 통해 가입하려는 성향이 상대적으로 더 강한 것으로 나타남.
- 50대 이상의 장년층의 경우, 인터넷에 대한 접근이 상대적으로 낮음에 따라 직관채널 보다 보험설계사와 같은 대면채널을 더 선호하는 것으로 보임.

<표 II-29> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 연령별

(단위 : %)

구 분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
20대	76.4	19.7	15.0	-
30대	79.9	18.4	12.8	-
40대	85.3	13.2	6.1	-
50대 이상	89.6	10.0	6.9	-

□ 향후 손해보험 채널별 선호도 : 거주 지역별

- 지역 규모에 따른 채널별 선호도 차이는 없으나, 대면채널에 대한 선호도는 지역 규모가 클수록 상대적으로 높은 경향을 보임.

<표 II-30> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
대도시	85.4	12.6	8.5	-
중소도시	83.0	16.1	9.6	-
군지역	81.6	15.8	13.2	-

□ 향후 손해보험 채널별 선호도 : 소득별

- 대면채널에 대한 선호도는 저소득층을 비롯한 모든 계층에서 80% 이상으로 가장 높음.
- 한편, 저소득층에서는 인터넷(12.1%) 등 직판채널에 대한 선호도가 16.0%로 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-31> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 소득별

(단위 : %)

구 분	대면	직관		은행
		전체	인터넷	
저소득	81.6	16.0	12.1	-
중소득	85.9	13.6	9.2	-
고소득	82.2	14.4	6.2	-

□ 향후 손해보험 채널별 선호도 : 학력별

- 대면채널에 대한 선호도는 학력이 낮을수록 높고, 직관채널, 특히 인터넷에 대한 선호는 대재 이상의 고학력층에서 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-32> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 학력별

(단위 : %)

구 분	대면	직관		은행
		전체	인터넷	
중졸 이하	93.5	6.5	6.5	-
고졸	87.2	10.2	6.1	-
대재 이상	79.5	19.9	13.5	-

□ 향후 손해보험 채널별 선호도 : 직업별

- 모든 직업군에서 대면채널에 대한 선호도가 80% 이상으로 높은 가운데, 직관채널에 대한 선호도는 화이트칼라(19.4%)에서 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-33> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 직업별

(단위 : %)

구 분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
화이트칼라	80.6	19.4	13.1	-
블루칼라	85.2	10.7	8.2	-
자영업	86.6	12.3	7.9	-
농/림/수산업	70.6	17.6	11.8	-
주부	84.1	13.3	6.2	-
무직/기타	82.1	21.4	17.9	-

주 : 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 향후 손해보험 채널별 선호도 : 종목별

- 종목별로는 전반적으로 대면채널에 대한 선호도가 높은 가운데, 장기손해 건강보험에서 대면채널에 대한 선호도가 87.7%로 특히 높음.
- 한편, 자동차보험(15.4%), 상해보험(16.1%)과 통합보험(16.7%)에서 직판채널에 대한 선호도가 15% 이상으로 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-34> 향후 손해보험 채널별 선호도 : 종목별

(단위 : %)

구 분	대면	직판		은행
		전체	인터넷	
자동차 보험	82.4	15.4	10.2	-
장기손해_상해보험	82.7	12.9	6.5	-
장기손해_건강보험	87.7	5.8	3.2	-
상해보험	61.3	16.1	9.7	-
통합보험	78.6	16.7	2.4	-

4. 향후 손해보험 채널별 선호 이유

가. 조사 목적

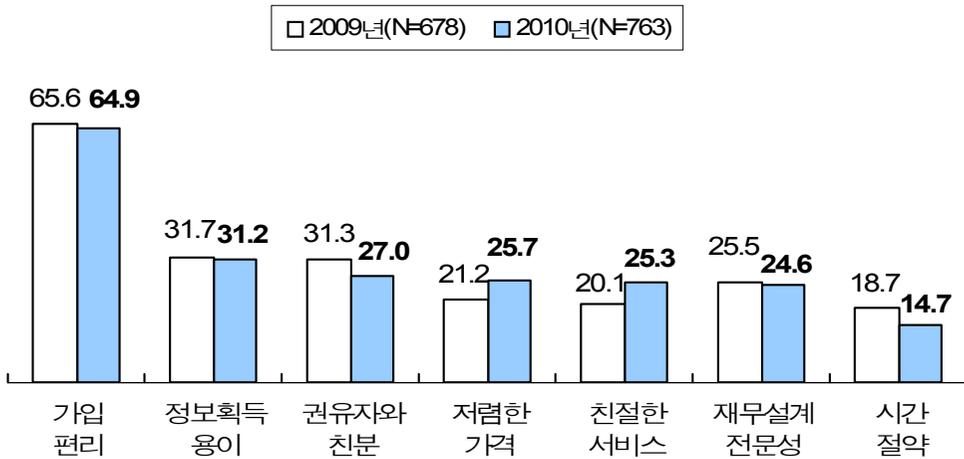
- 향후 1년 내 손해보험에 가입 시 이용할 의향이 있는 가입경로에 대한 선호 이유를 종목별로 파악하여 향후 판매경로 개발의 참고 자료로 활용함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 선호하는 가입경로의 선호 이유를 조사한 결과, 가입 편리성(64.9%)을 가장 중요한 요인으로 꼽았으며, 다음으로 정보획득 용이성(31.2%), 권유자와 친분(27.0%), 저렴한 가격(25.7%), 친절한 서비스(25.3%), 재무설계 전문성(24.6%) 등의 순임.
- 향후 선호도가 가장 높은 대면채널은 가입의 편리성(59.2%)과 함께 정보획득 용이성(34.2%), 재무설계 전문성(29.1%), 권유자와의 친분(28.1%), 친절한 서비스(24.8%) 등을 이유로 꼽아 보험설계사와의 친밀성, 전문적이고 친절한 인적 서비스 제공이 직판채널과 달리 장점으로 작용하고 있음.
- 한편, 직판채널은 무엇보다도 저렴한 가격(87.1%)과 가입 편리성(78.2%)을 이유로 선호하는 것으로 나타남.

<그림 II-5> 손해보험 가입 채널 선호 이유(복수응답)

(단위 : %)



<표 II-35> 손해보험 채널별 선호 이유

(단위 : %)

구분	대면	직판	은행
가입 편리성	59.2	78.2	-
정보획득 용이성	34.2	12.2	-
권유자와의 친분	28.1	0.0	-
저렴한 가격	11.1	87.1	-
친절한 서비스	24.8	3.4	-
재무 설계 전문성	29.1	2.0	-
시간 절약	11.6	16.3	-

다. 세부 분석

□ 손해보험 채널별 선호 이유 : 대면채널

- 자동차보험, 장기손해보험, 일반손해보험 모두 대면채널의 선호 이유로 가입의 편리성을 가장 많이 꼽음.
- 한편, 장기손해보험과 일반손해보험은 이 외에도 정보획득 용이성과 재무 설계 전문성에 따른 선호 이유가, 자동차보험은 권유자와의 친분

에 따른 선호 이유가 높게 나타남.

- 자동차보험과 달리 장기손해보험과 일반손해보험은 정보 제공 및 전문성에 대한 고려가 높음.

<표 II-36> 손해보험 채널별 선호 이유 : 대면채널(복수응답)

(단위 : %)

구 분	자동차보험	장기손해보험	일반손해보험
가입 편리성	62.2	54.5	56.9
정보획득 용이	28.5	42.5	40.3
권유자와 친분	32.2	23.4	18.1
저렴한 가격	11.0	12.0	8.3
친절한 서비스	26.0	24.1	19.4
재무 설계 전문성	25.2	32.4	43.1
시간 절약	12.7	9.4	12.5

□ 손해보험 채널별 선호 이유 : 직판채널

- 직판채널의 선호 이유로는 자동차보험, 장기손해보험, 일반손해보험 모두 저렴한 가격과 가입의 편리성을 가장 많이 꼽음.
- 자동차보험의 경우, 가격과 편리성 외에도 시간 절약(20.6%)을 이유로 직판채널을 선호하는 것으로 나타났으며, 장기손해보험은 정보획득 용이성(18.2%)을 선호 이유로 꼽음.

<표 II-37> 손해보험 채널별 선호 이유 : 직판채널(복수응답)

(단위 : %)

구 분	자동차보험	장기손해보험	일반손해보험
가입 편리성	73.2	84.8	94.1
정보 획득 용이	12.4	18.2	0.0
권유자와의 친분	0.0	0.0	0.0
저렴한 가격	87.6	81.8	94.1
친절한 서비스	4.1	3.0	0.0
재무 설계 전문성	1.0	3.0	5.9
시간 절약	20.6	9.1	5.9

주 : 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

III. 향후 손해보험 가입 의향

1. 개요

가. 조사 목적

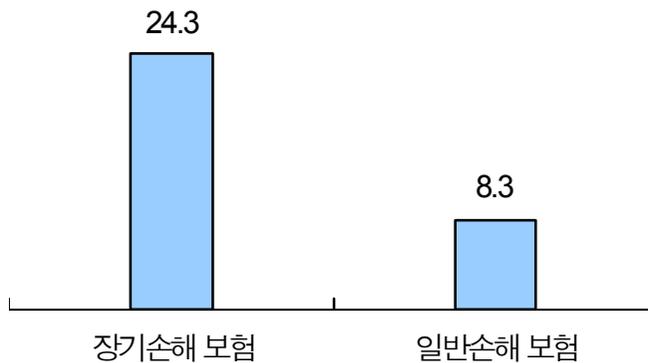
- 향후 1년 이내 손해보험상품에 대해 종목별로 가입 의향을 조사함으로써 미래 보험가입 수요를 예측하는 데 활용하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 향후 1년 이내 손해보험 가입 의향을 조사한 결과, 조사대상 중 24.3%가 장기손해보험에 가입할 의사가 있는 것으로 나타남.
 - 한편, 일반손해보험에 대한 가입 의사는 8.3%로 낮은 수준이나, 전년 대비 소폭 증가함.
- 경기 위축으로 인한 내수 시장 침체에도 불구하고 장기손해보험 가입률과 가입 의향은 전년 대비 개선된 것으로 나타나 향후 해당 상품에 대한 보험 수요 증가 가능성이 있는 것으로 판단됨.

<그림 III-1> 향후 손해보험 종목별 가입 의향

(N=1,200 / 단위 : %)



<표 III-1> 향후 손해보험 종목별 가입 의향

(단위 : %)

구 분	장기손해보험	일반손해보험
2009년	19.8	6.2
2010년	24.3	8.3
차이(%p)	+4.5	+2.1

- 손해보험 가입 의향은 현재 손해보험 가입률이 낮은 20대에서 높아, 이들 계층의 잠재적 보험가입 가능성이 높은 것으로 조사됨.
 - 그러나 경제활동기간이 짧고 소득이 상대적으로 낮아 실제로 보험가입 여력이 낮음으로 이들의 가입을 유도할 수 있는 적절한 상품 개발이 필요할 것으로 보임.
- 반면, 현재 손해보험 가입이 낮은 저소득층의 경우, 향후 가입 의향 역시 낮아, 보험수요에 대한 잠재력이 낮은 것으로 조사됨.

<표 III-2> 손해보험 종목별 가입 의향 : 연령 및 소득별

(단위 : %)

구 분		장기손해보험		일반손해보험	
		현 가입률	가입 의향	현 가입률	가입 의향
연령	20대	32.3	31.4	2.7	13.2
	30대	52.4	26.2	6.7	7.1
	40대	50.4	25.4	5.4	9.8
	50대 이상	49.9	18.8	3.7	5.7
소득	저소득	35.4	19.6	3.3	4.6
	중소득	50.6	25.5	4.0	8.6
	고소득	60.8	29.4	8.8	14.7

2. 세부 분석

□ 손해보험 종목별 가입 의향 : 성별

- 장기손해보험 가입 의향은 여성(22.4%)보다 남성(26.1%)에서, 그리고 기혼(22.6%)보다 미혼(30.0%)에서 보험가입 욕구가 상대적으로 높게 나타남.
- 일반손해보험 가입 의향은 성/결혼 여부에 따른 차이는 없는 것으로 나타남.

<표 III-3> 손해보험 종목별 가입 의향 : 성·결혼 여부별

(단위 : %)

구 분		장기손해보험	일반손해보험
성별	남성	26.1	8.2
	여성	22.4	8.4
결혼 여부	기혼	22.6	7.6
	미혼	30.0	10.7

□ 손해보험 종목별 가입 의향 : 연령별

- 연령별로는 20대 젊은 층에서 장기손해보험과 일반손해보험 가입 의향이 높게 나타남.
- 20대의 보험 가입률이 낮은 상황에서 향후 보험가입에 대한 니즈가 커 잠재적 보험가입 가능성이 높은 것으로 조사됨.

<표 III-4> 손해보험 종목별 가입 의향 : 연령별

(단위 : %)

구 분	장기손해보험	일반손해보험
20대	31.4	13.2
30대	26.2	7.1
40대	25.4	9.8
50대 이상	18.8	5.7

□ 손해보험 종목별 가입 의향 : 거주 지역별

- 장기손해보험 가입 의향은 대도시(27.2%)와 군지역(29.2%)에서 높게 나타났으며, 일반손해보험 가입 의향은 지역 규모가 작을수록 상대적으로 높은 편임.

<표 III-5> 손해보험 종목별 가입 의향 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	장기손해보험	일반손해보험
대도시	27.2	6.6
중소도시	20.0	9.5
군지역	29.2	11.5

□ 손해보험 종목별 가입 의향 : 직업별

- 장기손해보험 가입 의향은 화이트칼라(27.7%)와 자영업(25.8%)에서 25% 이상으로 상대적으로 높게 나타남.

<표 III-6> 손해보험 종목별 가입 의향 : 직업별

(단위 : %)

구 분	장기손해보험	일반손해보험
화이트칼라	27.7	10.5
블루칼라	20.4	5.1
자영업	25.8	8.6
농/림/수산업	13.3	13.3
주부	21.9	7.3
무직/기타	28.4	10.4

손해보험 종목별 가입 의향 : 소득별

- 장기손해보험과 일반손해보험 가입 의향은 소득이 높을수록 상대적으로 높게 나타남.

<표 III-7> 손해보험 종목별 가입 의향 : 소득별

(단위 : %)

구 분	장기손해보험	일반손해보험
저소득	19.6	4.6
중소득	25.5	8.6
고소득	29.4	14.7

IV. 손해보험 상품 니즈

1. 손해보험 보상 위험 분석

가. 조사 목적

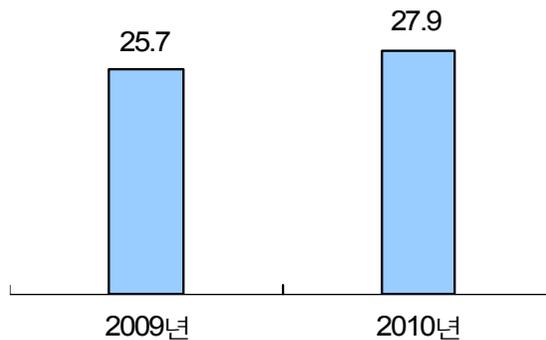
- 손해보험회사로부터 급부를 보상받은 경험자의 급부 항목을 파악하여 보상 위험을 분석함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 손해보험 가입 가구(N=1,031)의 27.9%가 손해보험회사로부터 보험금을 지급 받은 경험이 있으며, 보험금 수급 경험은 대도시 보다 중소도시(32.4%)와 군지역(31.4%)에서, 고소득층 보다 중소득 이하(중소득 30.3%, 저소득 27.7%)의 계층에서 상대적으로 높게 나타남.

<그림 IV-1> 손해보험 보상 경험

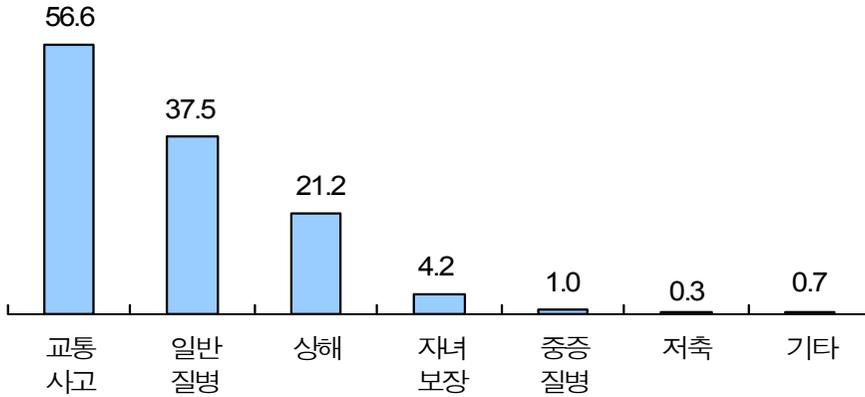
(N=1,200 / 단위 : %)



- 보상 항목으로는 교통사고가 56.6%로 가장 많고, 다음으로 일반질병(37.5%), 상해(21.2%) 등으로 그 외 항목은 5% 미만의 수준임.
- 교통사고로 인한 보상은 손해보험 상품 내 자동차 보험가입 비중이 높기 때문인 것으로 분석됨.

<그림 IV-2> 손해보험 보상 항목(복수응답)

(N=288 / 단위 : %)



다. 손해보험 보상 위험

□ 손해보험 보상 위험 : 지역·소득별

- 교통사고로 인한 보상 경험은 모든 지역과 소득 계층에서 모두 높은 가운데, 교통사고 항목이 차지하는 비중은 지역별로는 군지역(81.3%)에서 상대적으로 컸으며, 소득별로는 고소득 가구의 경우 52.4%로 나타나 57% 수준의 저소득 및 중소득과 비교하여 상대적으로 낮음.
- 일반질병 보상이 보상 항목에서 차지하는 비중은 대도시(46.8%)가 다른 지역에 비해 높은 것으로 나타났으며, 고소득 가구가 45.2%로 36% 수준인 저소득 및 중소득 가구보다 높은 것으로 조사됨.

<표 IV-1> 손해보험 보상 항목 : 지역·소득별

(단위 : %)

구 분	전체	거주 지역별			소득별		
		대도시	중소도시	군지역	저소득	중소득	고소득
교통사고	56.6	45.0	59.9	81.3	57.1	57.4	52.4
일반질병	37.5	46.8	36.1	12.5	36.4	36.1	45.2
상해	21.2	20.2	23.8	12.5	19.5	20.7	26.2
자녀보장	4.2	6.4	2.7	3.1	2.6	3.0	11.9
중증질병	1.0	0.0	2.0	0.0	1.3	1.2	0.0
저축	0.3	1.8	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0
기타	0.7	0.0	0.7	0.0	0.0	0.6	0.0
손해보험 전체	27.9	22.9	32.4	31.4	27.7	30.3	21.4

주 : 손해보험 전체는 보상 경험률임.

2. 손해보험 종목별 가입 이유

가. 조사 목적

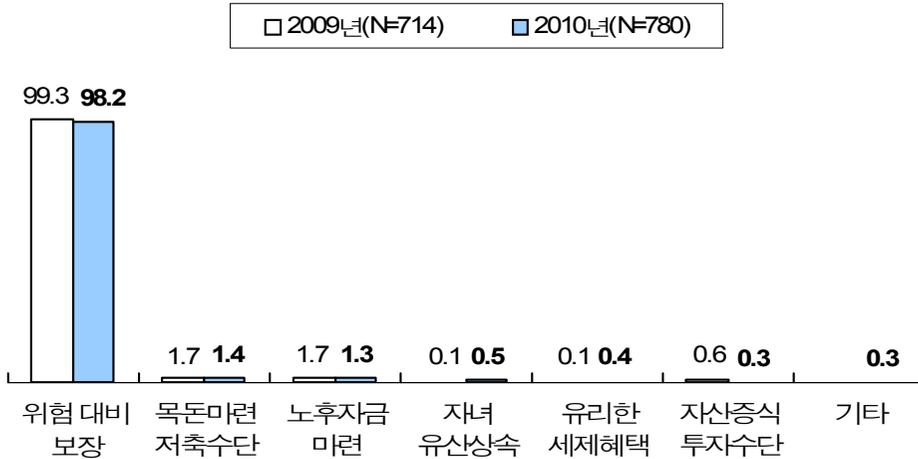
- 보험소비자의 손해보험에 대한 가입 이유를 파악하여 향후 상품판매 및 신시장 개척을 위한 참고자료로 활용함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 손해보험 가입 이유를 조사한 결과, 보험 가입자 거의 대부분(98.2%)이 위험에 대비하기 위해 가입하는 것으로 조사됨.
 - 그 밖에 가입 이유는 1% 이하로 생명보험과 달리 노후자금 마련 및 저축 수단으로 손해보험을 활용하고 있지 않은 것을 나타냄.
- 손해보험 상품 중 노후생활자금 및 목돈마련을 위한 저축성보험 상품이 있음에도 불구하고 이에 대한 낮은 인지도와 보장성 성격이 강한 손해보험 상품의 특성에 따른 것으로 보임.

<그림 IV-3> 손해보험 상품 가입 이유(복수응답)

(단위 : %)



<표 IV-2> 손해보험 종목별 가입 이유(복수응답)

(단위 : %)

구분	위험보장	저축수단	기타
자동차보험	98.6	0.0	1.4
장기손해보험	97.4	1.9	2.5
일반손해보험	100.0	0.0	0.0

주 : 1) 기타로는 노후자금 마련, 자산증식, 유산상속, 세제혜택 등임.

2) 장기손해보험 가입 이유로 저축수단이 1.9%로 매우 낮는데, 이는 저축성 보험 가입률(1.3%)이 낮는데 그 원인이 있음.

다. 장기손해보험2)

□ 장기손해보험 가입 이유 : 성·연령별

- 남녀 및 모든 연령층에서 93% 이상이 장기손해보험 가입 이유로 위험 보장을 꼽음.

2) 자동차보험과 일반손해보험의 기대효과로 대부분 위험보장을 꼽아 특성별 분석이 불가능하여 생략함.

- 저축수단과 노후자금 마련이라는 응답은 30대에서 각각 5.0%로 상대적으로 높게 나타남.

<표 IV-3> 장기손해보험 가입 이유 : 성·연령별

(단위 : %)

구 분	성별		연령			
	남성	여성	20대	30대	40대	50대 이상
위험 보장	97.5	97.1	98.6	93.6	99.3	98.2
저축 수단	2.2	1.6	1.4	5.0	0.0	1.4
노후자금 마련	0.6	2.9	0.0	5.0	0.7	0.5
유산 상속	0.9	0.0	0.0	0.0	0.7	0.9
자산 증식	0.3	0.4	1.4	0.7	0.0	0.0

□ 장기손해보험 가입 이유 : 직업별

- 장기손해보험 가입 이유로 위험 보장이라는 응답이 모든 직업군에서 96% 이상으로 압도적으로 높음.

<표 IV-4> 장기손해보험 가입 이유 : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부	무직/기타
위험 보장	97.8	96.9	96.5	100.0	98.1	100.0
저축 수단	2.2	1.0	3.0	0.0	0.9	0.0
노후자금 마련	0.7	2.0	1.0	6.7	2.8	0.0
유산 상속	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0
자산 증식	0.7	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0

주 : 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 장기손해보험 가입 이유 : 학력별

- 학력별로는 위험 보장을 이유로 장기손해보험에 가입했다는 응답이

95% 이상으로 높은 가운데, 학력이 낮을수록 위험 보장에 대한 기대가 상대적으로 더 높게 나타남.

- 한편, 대재 이상의 고학력층에서는 타 계층 대비 저축 수단(2.6%)과 노후자금 마련(3.0%)에 대한 기대가 상대적으로 높은 편임.

<표 IV-5> 장기손해보험 가입 이유 : 학력별

(단위 : %)

구 분	중졸 이하	고졸	대재 이상
위험 보장	100.0	98.4	95.7
저축 수단	0.0	1.6	2.6
노후자금 마련	0.0	0.6	3.0
유산 상속	0.0	0.6	0.4
자산 증식	0.0	0.0	0.9

주 : 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 장기손해보험 가입 이유 : 소득별

- 모든 소득층에서 장기손해보험 가입 이유로 위험 보장이라는 응답이 압도적으로 높음.

<표 IV-6> 장기손해보험 가입 이유 : 소득별

(단위 : %)

구 분	저소득	중소득	고소득
위험 보장	97.1	97.7	96.8
저축 수단	1.4	2.6	0.8
노후자금 마련	0.7	1.6	2.4
유산 상속	0.7	0.3	0.8
자산 증식	0.0	0.7	0.0

□ 장기손해보험 가입 이유 : 채널별

- 위험 보장을 위한 장기손해보험 가입은 채널과 상관없이 가장 높게 나타남.

<표 IV-7> 장기손해보험 가입 이유 : 채널별

(단위 : %)

구 분	대면	직판
위험 보장	96.6	100.0
저축 수단	1.5	0.0
노후자금 마련	1.1	0.0
유산 상속	0.4	0.0
자산 증식	0.3	0.0

주 : 직판 채널은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3. 손해보험 회사군별 가입률

가. 조사 목적

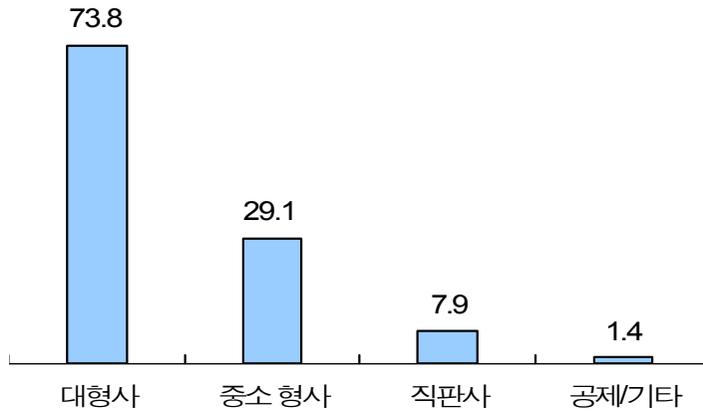
- 손해보험회사 군을 3개로 구분하여 대형사, 중소형사, 직판사별 가입 현황을 파악함으로써 각 회사별 잠재 수요층을 예측하여 마케팅 자료로 활용토록 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 최근 3년 내 가입한 손해보험회사를 조사한 결과, 대형사 가입률이 73.8%로, 중소형사(29.1%), 직판사(7.9%) 대비 압도적임.

<그림 IV-4> 최근 3년 내 손해보험 회사군별 가입률

(N=736 / 단위 : %)



다. 세부 분석

□ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률 : 성별

- 남성과 여성 모두 대형사 가입률이 70% 내외로 높은 가운데, 대형사 가입률은 여성보다 남성(76.5%)에서, 중소형사 가입률은 남성보다 여성(34.4%)에서 상대적으로 더 높게 나타남.

<표 IV-8> 손해보험 회사군별 가입률 : 성별

(단위 : %)

구 분	대형사	중소형사	직판사	공제/기타
남성	76.5	25.9	8.3	1.1
여성	69.2	34.4	7.2	1.8

□ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률 : 연령별

- 모든 연령에서 대형사 가입률이 가장 높은 가운데, 20대에서 대형사 가입률이 79.6%로 특히 높음.
- 한편, 중소형사 가입률은 30대와 40대에서 각 32.1%로 상대적으로 높음.

<표 IV-9> 손해보험 회사군별 가입률 : 연령별

(단위 : %)

구 분	대형사	중소형사	직판사	공제/기타
20대	79.6	18.3	7.5	0.0
30대	68.5	32.1	8.7	0.5
40대	72.5	32.1	9.3	1.6
50대 이상	76.3	28.6	6.4	2.3

□ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률 : 거주 지역별

- 거주 지역에 따른 보험회사별 가입률의 차이는 거의 없는 것으로 나타남.
- 다만, 직판사의 경우 대도시(7.4%)와 중소도시(9.6%) 가입률이 군지역 대비 상대적으로 높음.

<표 IV-10> 손해보험 회사군별 가입률 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대형사	중소형사	직판사	공제/기타
대도시	73.2	29.5	7.4	0.3
중소도시	74.1	28.7	9.6	2.2
군지역	75.3	28.8	2.7	2.7

□ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률 : 직업별

- 모든 직업군에서 대형사 가입률이 가장 높은 가운데, 블루칼라의 가입률이 67.2%로 상대적으로 낮은 편임.
- 한편, 중소기업사 가입률은 블루칼라(32.8%)와 주부(31.0%)에서, 직판사는 화이트칼라(11.5%)의 가입률이 상대적으로 높음.

<표 IV-11> 손해보험 회사군별 가입률 : 직업별

(단위 : %)

구 분	대형사	중소형사	직관사	공제/기타
화이트칼라	78.1	26.2	11.5	1.1
블루칼라	67.2	32.8	8.4	3.1
자영업	75.3	26.9	6.5	0.7
농/림/수산업	52.6	52.6	5.3	5.3
주부	73.5	31.0	4.4	0.9
무직/기타	80.0	26.7	13.3	0.0

주 : 농/림/수산업, 무직/기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 손해보험 회사군별 최근 3년 내 가입률 : 소득별

- 소득별로는 고소득층에서 대형사를 통한 가입률이 79.9%로 특히 높고, 중소형사는 저소득층(34.4%)의 가입률이 상대적으로 높게 나타남.

<표 IV-12> 손해보험 회사군별 가입률 : 소득별

(단위 : %)

구 분	대형사	중소형사	직관사	공제/기타
저소득	67.2	34.4	7.3	1.6
중소득	74.7	27.6	8.4	1.3
고소득	79.9	26.2	7.4	1.3

4. 손해보험 상품 만족도 분석

가. 조사 목적

- 최근 3년 이내 가입한 보험상품의 만족도를 보험 종목별로 파악하여 서비스 개선의 기초 자료로 활용하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 최근 3년 내 가입한 보험상품에 대한 만족도를 측정한 결과, 모든 상품에 대한 만족도가 3.5점 이상인 가운데, 자동차보험 만족도가 3.81점으로 가장 높고, 장기손해보험이 3.74점, 일반손해보험이 3.55점의 순으로 조사됨.
- 자동차보험 만족도는 전년 대비 소폭 상승한 반면, 일반손해보험은 소폭 하락함.

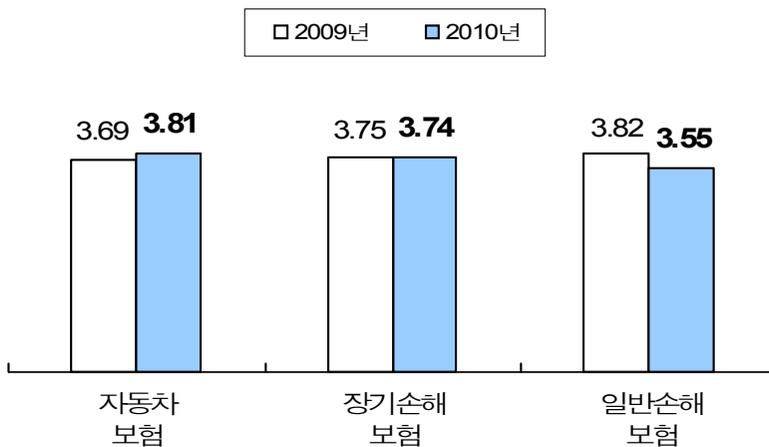
<표 IV-13> 손해보험 종목별 가입률 및 만족도

구 분	3년 내 가입률(%)	상품만족도(점, 5점 척도)
자동차보험	100.0	3.81
장기손해보험	36.9	3.74
일반손해보험	4.1	3.55

- 주 1) 최근 3년 내 가입률로 전체 가입률과 차이가 있음.
 2) 자동차보험의 경우, 1년 내 가입률임.

<그림 IV-5> 손해보험 종목별 만족도

(N=손해보험 종목별 가입자 / 단위 : 5점 척도)



- 가입한 보험회사별 상품 만족도를 분석한 결과, 자동차보험의 경우 직
판사 가입자 만족도가 3.89점으로 가장 높고, 다음으로 대형사 3.82점,
중소형사(3.75점) 가입자의 만족도가 상대적으로 낮게 나타남.
- 장기손해보험은 최근 3년 내 가입한 보험상품에 대한 만족도를 측정한
결과, 모든 상품에 대한 만족도가 3.5점 이상인 가운데, 자동차보험 만
족도가 3.81점으로 가장 높고, 장기손해보험이 3.74점, 일반손해보험이
3.55점의 순으로 조사됨.
- 장기손해보험은 중소기업에 비해 대형사(3.75점)의 가입자 만족도가 상
대적으로 높음.

<표 IV-14> 손해보험 종목별 만족도 : 가입 보험회사별

구 분	대형사	중소형사	직판사
자동차보험	3.82	3.75	3.89
장기손해보험	3.75	3.69	3.90
일반손해보험	3.53	3.63	-

주 : 장기손해보험 내 직판사와 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

다. 세부 분석

□ 손해보험 상품 만족도 : 성별

- 자동차보험의 경우, 남녀 간 만족도 차이가 없으나, 장기손해보험은 남
성보다 여성(3.80점)의 만족도가 더 높은 것

<표 IV-15> 손해보험 상품 만족도 : 성별

(단위 : 5점 척도)

구 분	남성	여성
자동차보험	3.82	3.80
장기손해보험	3.69	3.80
일반손해보험	3.63	3.50

주 : 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 손해보험 상품 만족도 : 연령별

- 자동차보험과 장기손해보험의 만족도는 타 연령층 대비 20대의 젊은 연령층에서 상대적으로 높음.

<표 IV-16> 손해보험 상품 만족도 : 연령별

(단위 : 5점 척도)

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
자동차보험	3.89	3.82	3.80	3.80
장기손해보험	3.82	3.77	3.65	3.75
일반손해보험	3.67	3.53	3.33	3.82

주 : 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 손해보험 상품 만족도 : 직업별

- 자동차보험과 장기손해보험은 블루칼라에서, 일반손해보험은 화이트칼라의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

<표 IV-17> 손해보험 상품 만족도 : 직업별

(단위 : 5점 척도)

구 분	화이트 칼라	블루칼라	자영업	농/림/ 수산업	주부	무직/기타
자동차보험	3.81	3.86	3.81	3.58	3.78	3.88
장기손해보험	3.63	3.81	3.76	3.57	3.79	3.73
일반손해보험	3.69	3.38	3.54	-	3.50	4.00

주 : 일반손해보험은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

5. 향후 손해보험회사 선택 시 고려 사항

가. 조사 목적

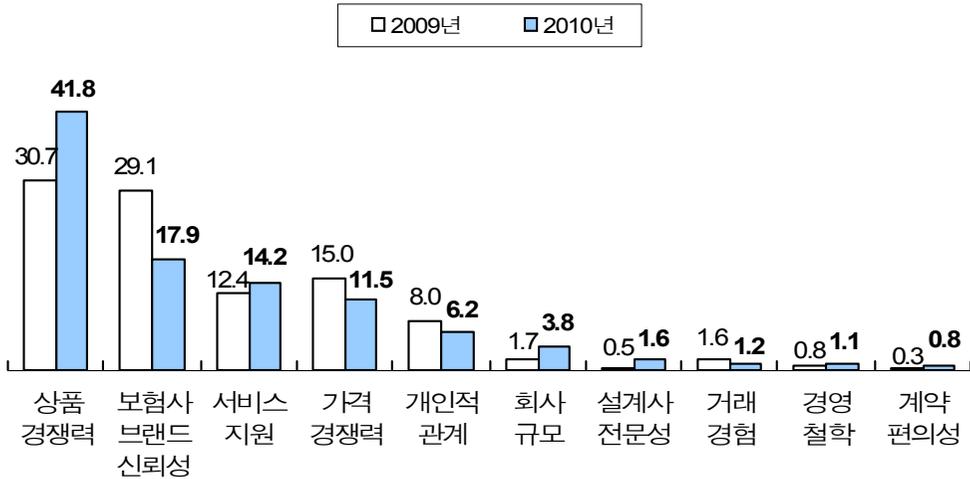
- 향후 손해보험회사 선택 시 소비자의 고려 사항을 파악함으로써 보험 소비자의 보험 니즈 파악의 기초자료로 활용하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 향후 손해보험회사 선택 시 가장 중요한 고려 요인으로 상품 경쟁력 (41.8%)이 가장 높고, 다음으로 브랜드 신뢰성(17.9%), 서비스 지원 (14.2%), 가격 경쟁력(11.5%), 개인적 관계(6.2%) 등의 순으로 나타남.
- 생명보험과 마찬가지로 보험회사 선택에 있어 회사 규모, 경영 철학, 설계사의 전문성 등은 중요한 고려요인이 아니며, 무엇보다도 보장의 다양성과 니즈를 반영한 상품의 경쟁력을 우선적으로 고려하는 것으로 나타남.

<그림 IV-6> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위)

(N=1,200 / 단위 : %)



다. 세부 분석

□ 손해보험회사 선택 시 고려 사항 : 성별

- 손해보험회사 선택 시 고려사항으로는 남성(40.4%)과 여성(43.1%) 모두 상품 경쟁력을 가장 많이 꼽은 가운데, 성별에 따른 차이는 없으므로 나타남.

<표 IV-18> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 성별

(단위 : %)

구 분	남성	여성
상품 경쟁력	40.4	43.1
브랜드 신뢰성	18.0	17.8
서비스 지원	13.5	14.9
가격 경쟁력	13.0	10.1
개인적 관계	6.9	5.4
회사 규모	3.5	4.1
전문성	1.0	2.1
과거 거래경험	1.2	1.2
경영철학	1.3	0.8
계약 편의성	1.2	0.5

□ 손해보험회사 선택 시 고려 사항 : 연령별

- 연령에 따른 손해보험회사 선택 시 고려사항의 큰 차이는 없으나, 20대에서는 브랜드 신뢰성(20.5%)을, 50대 이상에서는 서비스 지원(16.0%)과 개인적 관계(8.2%)에 대한 고려가 상대적으로 높게 나타남.

<표 IV-19> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 연령별

(단위 : %)

구 분	20대	30대	40대	50대 이상
상품 경쟁력	44.5	43.4	43.1	38.4
브랜드 신뢰성	20.5	15.4	18.8	17.6
서비스 지원	11.4	13.9	13.8	16.0
가격 경쟁력	9.5	14.2	10.9	11.2
개인적 관계	4.1	4.9	5.8	8.2
회사 규모	3.2	3.7	3.6	4.3
전문성	2.7	1.5	1.8	0.9
과거 거래경험	0.9	0.4	1.4	1.6
경영철학	2.3	1.1	0.7	0.7
계약 편의성	0.9	1.5	0.0	0.9

□ 손해보험회사 선택 시 고려 사항 : 거주 지역별

- 거주 지역별로 살펴보면, 모든 지역에서 상품 경쟁력을 가장 많이 꼽았으며, 중소도시(46.9%)에서 특히 높음.
- 한편, 대도시에서는 회사 규모(6.4%)를, 군지역에서는 서비스 지원(18.6)과 개인적 관계(9.7%)를 다른 계층보다 상대적으로 많이 고려하는 것으로 나타남.

<표 IV-20> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대도시	중소도시	군지역
상품 경쟁력	38.4	46.9	34.5
브랜드 신뢰성	18.1	17.7	17.7
서비스 지원	13.5	13.9	18.6
가격 경쟁력	12.8	9.7	13.3
개인적 관계	5.7	5.9	9.7
회사 규모	6.4	1.7	0.9
전문성	2.0	1.1	1.8
과거 거래경험	0.9	1.5	0.9
경영철학	1.2	0.6	2.7
계약 편의성	1.1	0.8	0.0

□ 손해보험회사 선택 시 고려 사항 : 직업별

- 모든 직업군에서 손해보험회사 선택 시 고려사항으로 상품 경쟁력이라는 응답이 가장 높은 가운데, 농/림/수산업에서 서비스 지원(20.0%), 가격 경쟁력(16.7%), 개인적 관계(13.3%)에 대한 고려가 상대적으로 높게 나타남.

<표 IV-21> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 직업별

(단위 : %)

구 분	화이트칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부	무직/기타
상품 경쟁력	43.8	46.8	40.9	30.0	39.3	37.3
브랜드 신뢰성	18.0	16.2	17.7	16.7	18.6	22.4
서비스 지원	12.5	14.8	14.8	20.0	14.6	10.4
가격 경쟁력	10.2	10.6	11.2	16.7	13.8	10.4
개인적 관계	6.3	5.6	7.0	13.3	4.0	7.5
회사 규모	5.1	2.8	3.9	0.0	4.5	1.5
전문성	1.6	1.4	1.0	0.0	2.0	4.5
과거 거래경험	0.4	0.9	1.6	0.0	2.0	0.0
경영철학	0.8	0.0	1.3	3.3	0.8	4.5
계약 편의성	1.6	0.9	0.5	0.0	0.4	1.5

□ 손해보험회사 선택 시 고려 사항 : 학력별

- 손해보험회사 선택 시 상품 경쟁력에 대한 고려는 모든 계층에서 가장 높은 가운데, 중졸 이하의 저학력층에서는 상대적으로 가격 경쟁력(15.8%)과 개인적 관계(10.5%)를 중요하게 생각하는 것으로 나타남.

<표 IV-22> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 학력별

(단위 : %)

구 분	중졸 이하	고졸	대재 이상
상품 경쟁력	34.2	43.0	41.3
브랜드 신뢰성	21.1	17.0	18.6
서비스 지원	11.8	13.8	15.1
가격 경쟁력	15.8	11.6	10.7
개인적 관계	10.5	6.3	5.4
회사 규모	2.6	4.5	3.1
전문성	1.3	1.3	2.1
과거 거래경험	1.3	1.1	1.2
경영철학	1.3	0.9	1.2
계약 편의성	0.0	0.6	1.2

□ 손해보험회사 선택 시 고려 사항 : 소득별

- 손해보험회사 선택 시 상품 경쟁력에 대한 고려는 모든 계층에서 가장 높고 소득 수준에 따른 차이는 없음.
- 다만, 고소득층의 경우 다른 소득층에 비해 브랜드 신뢰성(22.5%)을 상대적으로 많이 고려하는 경향을 보임.

<표 IV-23> 손해보험회사 선택 시 고려 사항(1순위) : 소득별

(단위 : %)

구 분	저소득	중소득	고소득
상품 경쟁력	40.5	42.6	41.7
브랜드 신뢰성	17.3	16.7	22.5
서비스 지원	14.5	14.6	12.3
가격 경쟁력	13.0	10.4	11.8
개인적 관계	7.4	6.0	4.4
회사 규모	3.1	5.0	2.0
전문성	1.5	1.5	2.0
과거 거래경험	1.3	1.5	0.0
경영철학	0.3	1.0	2.9
계약 편의성	1.3	0.7	0.5

V. 자동차 보험

1. 보유 자동차 현황

가. 조사 목적

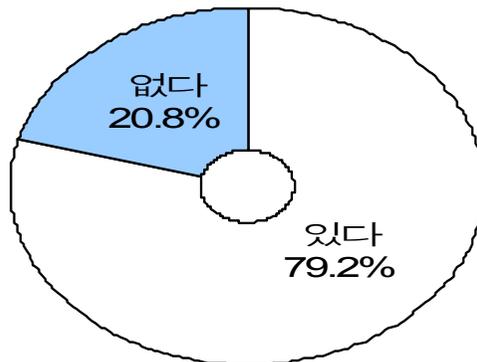
- 자동차 보유율 및 보유 용도, 보유 차종, 색상 등 운전자 및 보유 차량의 현황을 파악하여, 향후 자동차보험 상품 개발에 필요한 기초 자료를 제공하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

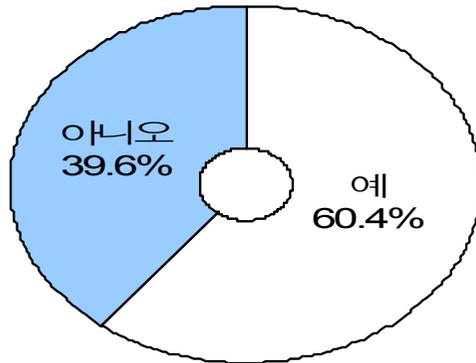
- 가구 기준 자동차(승용·승합차 및 SUV 포함) 보유율은 79.2%로, 10가구 중 약 8가구가 자동차를 소유하고 있음.
- 자동차 보유율은 미혼자보다는 기혼자(83.2%)에서, 연령별로는 30대(81.6%)와 40대(83.3%)에서, 직업별로는 화이트칼라(82.0%), 자영업(82.3%), 주부(85.4%)에서, 무주택자보다 주택소유자(84.3%)와 고소득층(91.2%)에서 높고, 가족과 자녀가 많을수록 자동차 보유율이 높은 특징을 보임.

<그림 V-1> 자동차 보유율

(N=1,200)



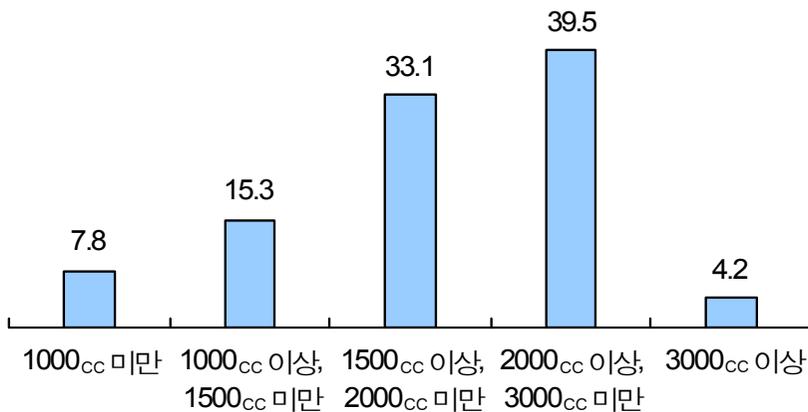
<그림 V-2> 자동차 운전 및 관리 여부
(N=950)



- 소유 차종으로는 배기량 2000cc이상 3000cc 미만의 차량이 39.5%로 가장 많고, 1500cc 이상 2000cc 미만이 33.1%로, 준중형과 중형 차량이 전체 2/3 이상을 점유하고 있는 것으로 나타남.
- 2000cc 이상의 차량은 남성(49.6%), 특히 기혼 남성(53.3%), 40대 이상, 가족 및 자녀가 많은 가구, 그리고 주택 소유자, 고소득층에서 보유율이 높은 반면, 2000cc 이하 차량 보유율은 여성, 미혼, 20대의 젊은층, 무주택자와 저소득층에서 높아, 성별, 결혼여부별, 연령, 소득수준에 따라 차량 종류에 차이를 보임.

<그림 V-3> 자동차 종류(배기량)

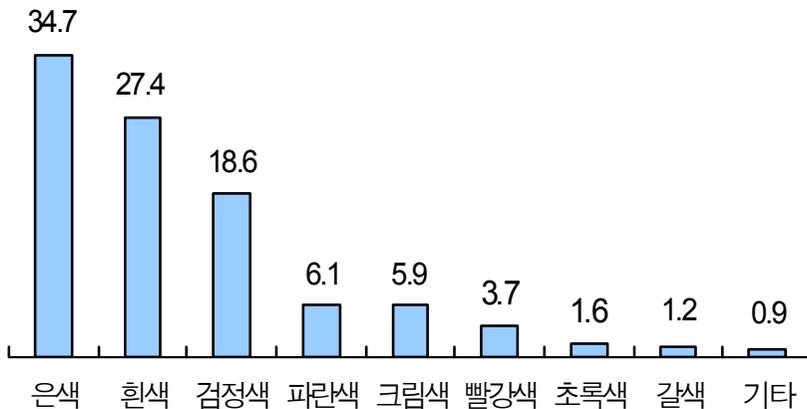
(N=574 / 단위 : %)



- 차량 색상으로는 은색(34.7%), 흰색(27.4%) 및 검정색(18.6%) 3가지 색상이 전체의 80% 이상을 차지함.
- 은색 차량은 기혼자(35.9%), 40대(36.0%)와 50대 이상(39.4%), 중소득층(38.5%)에서 많고, 흰색 차량은 여성(33.3%), 미혼자(36.0%), 20대(38.8%)와 30대(32.1%)의 젊은층, 저소득(33.8%), 무주택자(37.6%)에서 많은 것으로 조사됨.
- 검정색 차량은 남성(20.2%), 특히 기혼 남성(21.6%)과 화이트칼라(20.4%), 고소득층(24.0%)에서 상대적으로 높아, 계층에 따라 차량 색상의 선호도 차이를 보임.

<그림 V-4> 자동차 색상

(N=574 / 단위 : %)



다. 자동차 보유율

□ 자동차 보유율 : 성·결혼 여부별

- 결혼 여부에 따라 자동차 보유율에 차이가 크게 나타났는데, 기혼자의 자동차 보유율은 83.2%로 미혼자(65.2%) 대비 18%p 높음.

<표 V-1> 자동차 보유율 : 성·결혼 여부별

(단위 : %)

구 분		보유율
결혼 여부	기혼	83.2
	미혼	65.2

□ 자동차 보유율 : 거주 지역별

- 지역 규모에 따른 자동차 보유율의 차이는 거의 없는 것으로 나타남.

<표 V-2> 자동차 보유율 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	대도시	중소도시	군지역
보유율	77.1	80.9	81.4

□ 자동차 보유율 : 가족 구성원별

- 가족 구성에 따른 자동차 보유율을 살펴본 결과, 가족 수와 자녀 수가 많을수록 자동차 보유율이 높게 나타남.
- 특히, 가족 수가 5인 이상인 경우와 자녀가 2명 이상인 경우의 자동차 보유율은 85% 이상으로 매우 높았음.
 - 반면, 2인 이하 가족의 자동차 보유율은 54.9%, 자녀가 없는 경우의 자동차 보유율은 67.3%로 낮은 보유율을 나타냄.

<표 V-3> 자동차 보유율 : 가족 구성원별

(단위 : %)

구 분		보유율
가족 수	2명 이하	54.9
	3~4명	83.0
	5명 이상	87.1
자녀 수	없음	67.3
	1명	78.4
	2명	85.3
	3명 이상	85.9

라. 자동차 종류(배기량)

□ 자동차 종류 : 성·결혼 여부별

- 2000cc 이상 차량 보유율은 기혼인 경우가 미혼인 경우보다 상대적으로 높았으며, 1000cc 이상 2000cc 미만 차량 보유율은 미혼인 경우가 기혼인 경우보다 높음.

<표 V-4> 자동차 종류 : 성·결혼 여부별

(단위 : %)

구 분		1000cc 미만	1000cc 이상, 1500cc 미만	1500cc 이상, 2000cc 미만	2000cc 이상, 3000cc 미만	3000cc 이상
결혼 여부	기혼	8.4	13.5	32.2	41.2	4.7
	미혼	4.7	25.6	38.4	30.2	1.2

□ 자동차 종류 : 거주 지역별

- 지역별로 자동차 종류별 보유율을 살펴보면, 2000cc 이상 차량은 중소도시(46.6%)에서 특히 많고, 1500cc 이상 2000cc 미만 차량은 군지역(43.6%)에서 높게 나타남.

<표 V-5> 자동차 종류 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	1000cc 미만	1000cc 이상, 1500cc 미만	1500cc 이상, 2000cc 미만	2000cc 이상, 3000cc 미만	3000cc 이상
대도시	7.1	14.6	36.4	37.9	4.0
중소도시	9.0	16.5	27.8	42.5	4.1
군지역	5.5	12.7	43.6	32.7	5.5

□ 자동차 종류 : 가족 구성원별

- 가족 구성원에 따른 자동차 종류별 보유율을 살펴본 결과, 가족과 자녀가 많을수록 배기량이 높은 큰 차종의 보유율이 높게 나타남.
- 특히, 가족 수가 5인 이상인 가구와 자녀 수가 3명 이상인 가구의 절반 이상이 2000cc 이상의 중·대형 차량을 소유하고 있는 것으로 조사됨.

<표 V-6> 자동차 종류 : 가족 구성원별

(단위 : %)

구 분		1000cc 미만	1000cc 이상, 1500cc 미만	1500cc 이상, 2000cc 미만	2000cc 이상, 3000cc 미만	3000cc 이상
가족 수	2명 이하	8.5	26.8	29.6	32.4	2.8
	3~4명	8.0	13.3	35.6	39.1	4.0
	5명 이상	6.6	15.8	22.4	48.7	6.6
자녀 수	없음	6.1	20.9	37.4	33.9	1.7
	1명	14.6	16.9	37.1	30.3	1.1
	2명	7.0	13.3	32.0	42.4	5.4
	3명 이상	5.6	13.0	24.1	50.0	7.4

2. 운전자의 사고 경험 분석

가. 조사 목적

- 최근 1년간 사고 횟수 조사를 통해 운전자의 특성에 따른 사고 경험률

을 분석하고 차후 자동차보험 상품 개발 시 참고 자료로 활용토록함.

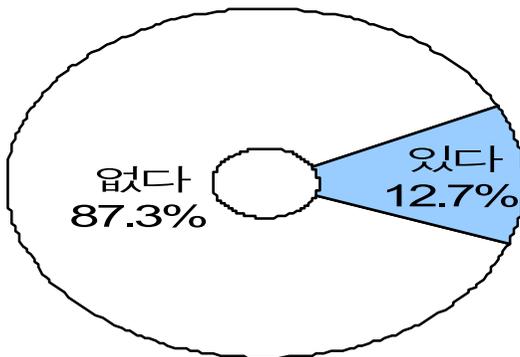
- 사고의 크기에 상관없이 모든 사고를 포함하고, 사고 종류에도 보험으로 처리한 사고, 자기 돈으로 처리한 사고, 경찰에 신고한 사고 등을 모두 포함함.
- 사고 횟수는 1회 사고 시 차량이 파손된 사고, 사람이 다친 사고 등 여러 종류의 사고가 발생하였더라도 1회로 기록함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 최근 1년간 사고를 경험했다는 응답은 전체 12.7%로, 1회가 11.1%, 2회 1.0%, 3회 0.5%이고 평균 사고 횟수는 1년에 0.15회로 조사됨.
- 평균 사고 경험 횟수는 미혼 남성(0.19회)과 기혼 여성(0.18회), 주부(0.22회), 중소도시(0.2회), 20대(0.18회)와 50대 이상(0.18회)의 연령대에서 높음.

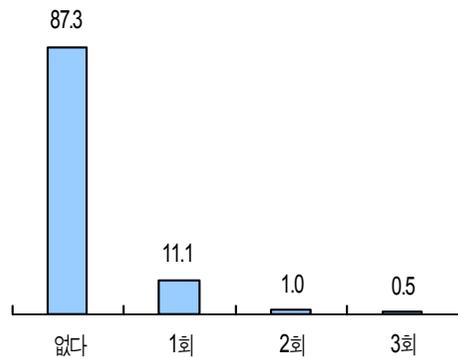
<그림 V-5> 최근 1년간 사고 경험률

(N=574 / 단위 : %)



<그림 V-6> 최근 1년간 사고 횟수

(N=574 / 단위 : %)



- 지난 1년간 주행거리에 따른 운전자의 사고 경험률을 분석한 결과, 실제 주행 거리가 많을수록 사고 경험률이 상승하는 경향을 보임.

<표 V-7> 최근 1년간 사고 경험률 : 주행거리별

(단위 : %)

주행 거리 \ 사고 경험 여부	사고 경험 없다	사고 경험 있다
1만Km 미만	91.9	8.1
1만~2만km 미만	87.1	12.9
2만km 이상	83.0	17.0

- 또한 운전 경력에 따른 운전자의 사고 경험률을 분석한 결과, 실제 운전 경력이 짧을수록 사고 경험률이 상승하는 것으로 조사됨.

<표 V-8> 최근 1년간 사고 경험률 : 운전경력별

(단위 : %)

운전 경력 \ 사고 경험 여부	사고 경험 없다	사고 경험 있다
5년 이하	82.4	17.6
6~10년 이하	86.7	13.3
11~20년 이하	88.7	11.3
21년 이상	89.0	11.0

다. 세부분석

□ 운전자의 사고 경험 : 성·결혼 여부별

- 지난 1년간 사고 횟수로 남성은 0.13회, 여성은 0.18회로 여성의 사고 횟수가 더 많은 것으로 조사됨.
- 한편, 기혼(0.14회) 대비 미혼(0.19회)의 사고 경험이 높은 가운데, 미혼 남성(0.19회)과 기혼 여성(0.18회)의 사고 경험이 많은 것으로 나타남.

<표 V-9> 운전자의 사고 경험 : 성·결혼 여부별

(단위 : %)

구 분		없음	1회	2회	3회	평균(회)
성별	남성	88.4	10.1	1.0	0.5	0.13
	여성	84.3	13.8	1.3	0.6	0.18
결혼 여부	기혼	87.9	10.7	0.8	0.6	0.14
	미혼	83.7	14.0	2.3	0.0	0.19
결혼 여부 및 성별	기혼 남성	89.5	9.4	0.6	0.6	0.12
	미혼 남성	83.6	13.7	2.7	0.0	0.19
	기혼 여성	84.2	13.7	1.4	0.7	0.18
	미혼 여성	84.6	15.4	0.0	0.0	0.15

□ 운전자의 사고 경험 : 거주 지역별

- 지역별 사고 횟수를 분석한 결과, 군지역(0.05회)에서 사고 횟수가 가장 적고, 중소도시(0.20회)에서 사고가 상대적으로 많이 발생하는 것으로 조사됨.

<표 V-10> 운전자의 사고 경험 : 거주 지역별

(단위 : %)

구 분	없음	1회	2회	3회	평균(회)
대도시	90.5	7.5	2.0	0.0	0.11
중소도시	82.7	15.8	0.4	1.1	0.20
군지역	94.5	5.5	0.0	0.0	0.05

□ 운전자의 사고 경험 : 연령별

- 연령별로는 20대와 50대 이상의 장년층의 사고 횟수가 0.18회로 상대적으로 높은 편임.

<표 V-11> 운전자의 사고 경험 : 연령별

(단위 : %)

구 분	없음	1회	2회	3회	평균(회)
20대	83.7	14.3	2.0	0.0	0.18
30대	89.3	9.3	1.4	0.0	0.12
40대	88.4	11.0	0.6	0.0	0.12
50대 이상	86.0	11.8	0.9	1.4	0.18

□ 운전자의 사고 경험 : 직업별

- 직업별로는 주부의 사고 횟수가 평균 0.2회를 상회하는 수준으로 높은 편임.

<표 V-12> 운전자의 사고 경험 : 직업별

(단위 : %)

구 분	없음	1회	2회	3회	평균(회)
화이트칼라	88.3	9.9	1.9	0.0	0.14
블루칼라	88.7	10.3	0.0	1.0	0.13
자영업	87.3	11.2	0.8	0.8	0.15
농/림/수산업	90.9	9.1	0.0	0.0	0.09
주부	80.4	17.4	2.2	0.0	0.22
무직/기타	85.7	14.3	0.0	0.0	0.14

□ 운전자의 사고 경험 : 차량 색상별

- 차량 색상별로는 은색(0.20회)과 검정색(0.19회)의 사고 횟수가 상대적으로 높게 나타남.

<표 V-13> 운전자의 사고 경험 : 차량 색상별

(단위 : %)

구 분	없음	1회	2회	3회	평균(회)
흰색	92.4	5.7	1.9	0.0	0.10
크림색	94.1	5.9	0.0	0.0	0.06
은색	83.4	14.6	1.0	1.0	0.20
검정색	84.1	14.0	0.9	0.9	0.19
빨강색	76.2	23.8	0.0	0.0	0.24
파란색	94.3	5.7	0.0	0.0	0.06
갈색	85.7	14.3	0.0	0.0	0.14
초록색	88.9	11.1	0.0	0.0	0.11
기타	100.0	0.0	0.0	0.0	0.00

주 : 빨강색, 갈색, 초록색, 기타는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

3. 자동차보험 가입 실태

가. 조사 목적

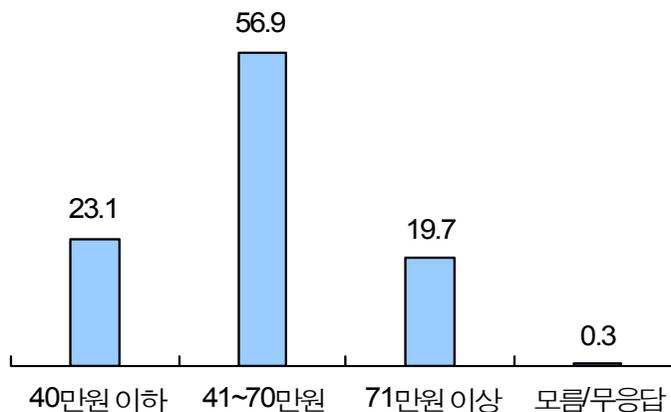
- 과거 자동차보험회사 변경 경험 및 변경 이유를 파악하여 향후 자동차 보험 상품 개발에 필요한 기초 자료를 제공하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 연간 자동차 보험료 수준은 41~70만원이 56.9%로 가장 많았고, 40만원 이하가 23.1%, 71만원 이상이 19.7%로, 평균 59.6만원을 보험료로 지출하고 있는 것으로 나타남.

<그림 V-7> 연간 자동차 보험료

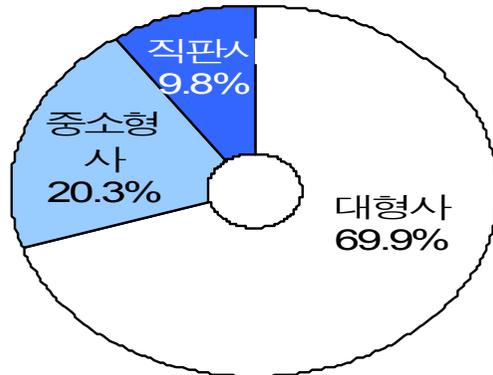
(N=950 / 단위 : %)



- 현재 자동차 보유 가구(N=950)의 약 40%가 다른 자동차 보험회사에서 현재 자동차 보험회사로 변경했으며, 변경자의 대부분이 대형 보험회사에 가입했었던 것으로 조사됨.
- 중소형사 및 직판사 대비 대형사에서의 이탈이 많으나, 최근 1년 내 자동차보험 대형사 가입률이 약 70%라는 점을 감안할 때, 대형사 내 고객 이동이 이루어지고 있는 것으로 풀이됨.

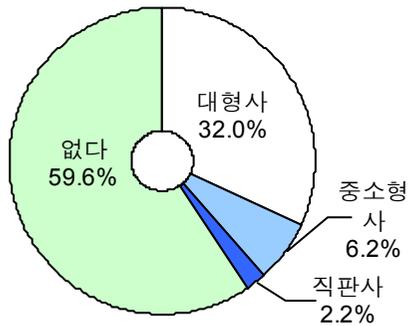
<그림 V-8> 1년 내 가입 자동차 보험회사

(N=561 / 단위 : %)



<그림 V-9> 이전 가입 자동차 보험회사

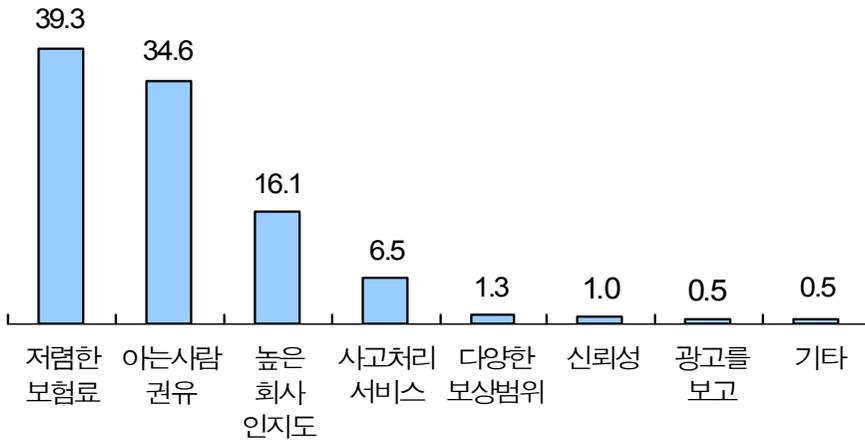
(N=950 / 단위 : %)



- 한편, 자동차 보험회사의 변경 이유로는 저렴한 보험료(39.3%)와 아는 사람 권유(34.6%)가 크게 작용하고 있으며, 서비스 및 보상, 광고 등은 거의 고려되지 않는 것으로 나타남.

<그림 V-10> 자동차 보험회사 변경 이유(1순위 기준)

(N=384 / 단위 : %)



제4부 : 생명·손해보험 공통

1. 개인의료보험

1. 개인의료보험 가입 현황

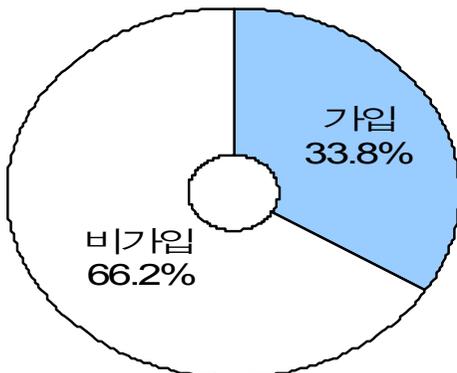
가. 조사 목적

- 개인의료보험 가입률 및 향후 보험수요를 조사하여 개인의료보험 시장의 성장성을 파악하기 위한 기초 자료로 활용하고자 함.

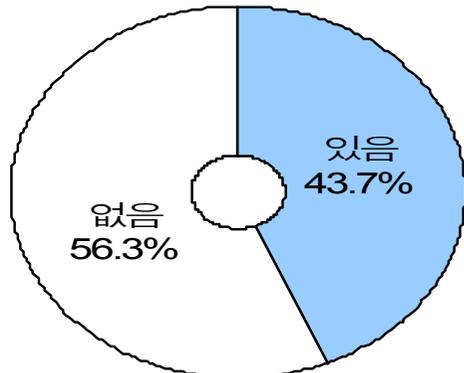
나. 조사 결과 및 시사점

- 실손형개인의료보험 가입률은 33.8%로, 3명 중 약 1명이 가입한 것으로 나타났으며, 개인의료보험 비가입자 중 43.7%가 향후 가입 의향이 있다고 응답함.
- 개인별 생명보험 가입률(81.4%)과 질병보장보험 가입률(72.4%)이 매우 높음에도 불구하고, 실손형개인의료보험에 대한 소비자의 니즈는 상당한 수준인 것으로 판단됨.

<그림 I-1> 개인의료보험 가입률
(N=1,200 / 단위 : %)



<그림 I-2> 개인의료보험 가입 의향
(N=794 / 단위 : %)



주 : 개인의료보험 가입 의향은 비가입자 중 향후 가입 의향을 가진 응답자의 비중임.

다. 세부 분석

□ 개인의료보험 가입률

- 개인의료보험 가입률은 대부분 계층에서 30% 내외로 나타났으며, 군지역보다 중소도시 및 대도시에서, 미혼보다 기혼인 경우가, 연령별로는 30대, 직업별로는 화이트칼라와 주부, 그리고 고소득층에서 높게 나타남.

〈표 I-1〉 개인의료보험 가입률 : 특성별

(단위 : %)

특성별		가입률
지역	대도시	34.6
	중소도시	34.4
	군지역	27.4
연령	20대	25.0
	30대	40.4
	40대	38.0
	50대 이상	31.6
직업	화이트칼라	37.9
	블루칼라	33.3
	자영업	32.0
	농/림/수산업	33.3
	주부	39.3
	무직/기타	10.4
결혼 여부	기혼	36.6
	미혼	24.4
소득	저소득	24.2
	중소득	37.5
	고소득	41.7

□ 향후 개인의료보험 가입 의향

- 현재 개인의료보험에 가입하지 않은 응답자 중 향후 가입 의향이 있다고 응답한 비중은 군지역보다 중소도시 및 대도시가, 기혼보다는 미혼이 높음.
- 직업별로는 화이트칼라 및 주부의 향후 가입 의향이 높으며, 연령이 낮을수록, 소득수준이 높을수록 향후 가입 의향이 높은 것으로 나타남.

<표 I -2> 향후 개인의료보험 가입 의향 : 특성별

(단위 : %)

특성별		가입 의향률
지역	대도시	45.9
	중소도시	44.8
	군지역	29.3
연령	20대	58.2
	30대	49.7
	40대	43.9
	50대 이상	32.4
직업	화이트칼라	49.1
	블루칼라	46.5
	자영업	37.5
	농/림/수산업	15.0
	주부	48.0
	무직/기타	48.3
결혼 여부	기혼	41.5
	미혼	50.0
소득	저소득	37.6
	중소득	45.4
	고소득	53.8

주 : 농/림/수산업은 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

2. 건강 및 병원 이용

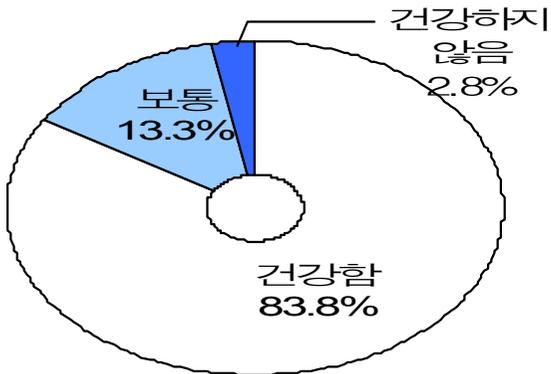
가. 조사 목적

- 병원 이용 실태를 파악하여 개인의료보험 상품 개발 시 활용될 수 있는 정보를 얻고자 함.

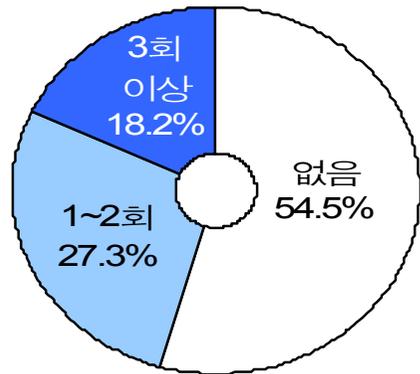
나. 조사 결과 및 시사점

- 현재 응답자의 대부분(83.8%)이 본인의 건강 상태가 양호하다고 판단하고 있음.
- 한편, 응답자의 2명 중 1명(54.5%)이 최근 6개월 내 병원을 방문한 경험이 있으며, 평균 1.93회 정도 방문한 것으로 조사됨.

<그림 I-3> 현 건강 상태
(N=1,200)



<그림 I-4> 6개월간 병원 방문 횟수
(N=1,200)



다. 세부분석

□ 최근 6개월간 병원 방문 경험

- 최근 6개월간 병원 방문 경험 및 횟수는 남성보다는 여성, 미혼보다는 기혼인 경우가 높았으며, 직업별로는 농/림/수산업에 종사하거나, 주부인 경우가 높았으며, 자녀수가 3명 이상인 응답자의 경우 높게 나타남.
- 또한 연령이 높을수록, 가족 수가 많을수록 병원 방문 횟수가 높은 것으로 나타남.

<표 I -3> 최근 6개월간 병원 방문 경험 : 특성별

(단위 : %)

특성별		한번도 없음	1~2회	3회 이상	평균 (회)
성별	남성	63.8	23.9	12.3	1.58
	여성	45.4	30.7	23.9	2.27
연령	20대	65.5	20.0	14.5	1.02
	30대	59.9	25.5	14.6	1.58
	40대	54.0	29.0	17.0	2.13
	50대 이상	46.0	31.1	22.9	2.47
직업	화이트칼라	57.4	27.0	15.6	1.34
	블루칼라	63.9	21.3	14.8	2.27
	자영업	56.5	29.2	14.3	1.75
	농/림/수산업	40.0	30.0	30.0	2.07
	주부	40.1	32.0	27.9	2.60
	무직/기타	61.2	19.4	19.4	1.57
학력	중졸 이하	50.0	21.1	28.9	4.32
	고졸	48.6	31.1	20.3	2.16
	대재 이상	63.0	23.3	13.6	1.25
결혼 여부	기혼	51.3	29.2	19.5	2.15
	미혼	65.6	20.7	13.7	1.16
가족 수	2명 이하	58.7	24.5	16.8	1.69
	3-4명	53.4	28.2	18.4	1.90
	5명 이상	56.1	25.8	18.2	2.45
자녀 수	없음	63.0	21.7	15.3	1.34
	1명	54.5	25.6	19.9	2.48
	2명	50.1	30.7	19.2	1.96
	3명 이상	50.6	30.6	18.8	3.01

3. 노후 지출 의료비 부담

가. 조사 목적

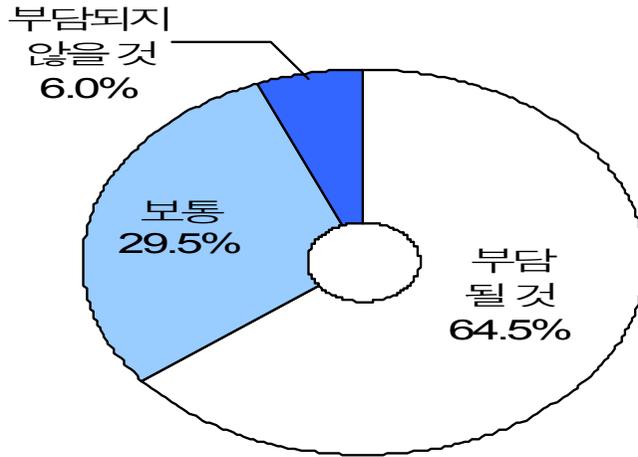
- 노후의 의료비 지출 부담 정도를 파악하여 보험상품 개발 시 활용될 수 있는 정보를 얻고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 노후기간 동안 지출하게 될 의료비에 대해, 3명 중 약 2명(64.5%)은 부담을 느끼고 있으며, 이는 개인의료보험 가입 여부와 관계없이 모두에서 부담을 느끼는 것으로 조사됨.

<그림 I-5> 노후 의료비 지출 부담

(N=1,200)



<표 I-4> 노후 의료비 지출 부담 : 개인의료보험 가입 여부별

(단위 : %)

노후 의료비 부담	부담될 것	보통	부담되지 않을 것
가입여부			
가입	63.8	30.5	5.7
비가입	64.9	29.0	6.2
전체	64.5	29.5	6.0

다. 세부분석

□ 노후 의료비 지출 부담

- 노후 의료비 지출이 부담이 될 것이라고 응답한 비중은 모든 계층에서 50% 이상으로 높게 나타났으며, 40대(69.2%), 50대 이상(66.8%)의 은퇴와 노년을 앞둔 계층에서 60% 이상으로 특히 높음.
- 또한, 농/림/수산업(76.7%), 주부(71.3%), 그리고 학력이 낮고 소득수준이 낮은 계층에서 노후 의료비 지출에 대한 부담을 더 크게 느끼는 것으로 나타남.

<표 I-5> 노후 의료비 지출 부담 : 특성별

(단위 : %)

특성별		부담될 것	보통	부담 안될 것
연령	20대	58.2	35.5	6.4
	30대	61.0	32.6	6.4
	40대	69.2	23.6	7.2
	50대 이상	66.8	28.4	4.8
직업	화이트칼라	55.5	34.8	9.8
	블루칼라	61.1	32.9	6.0
	자영업	66.7	27.6	5.7
	농/림/수산업	76.7	23.3	0.0
	주부	71.3	24.3	4.5
	무직/기타	67.2	31.3	1.5
학력	중졸 이하	71.1	27.6	1.3
	고졸	67.5	28.1	4.4
	대재 이상	59.5	31.6	8.9
소득	저소득	68.2	27.5	4.3
	중소득	62.9	31.7	5.5
	고소득	62.3	27.0	10.8

II. 농협공제 보험시장 진출 관련

1. 개요

가. 조사 목적

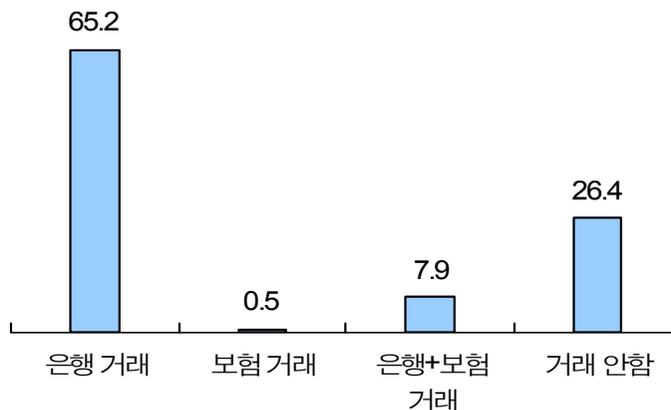
- 농협공제의 보험시장 진출 시 농협공제를 통한 보험가입 의향을 조사하여, 농협공제 시장 진출에 따른 보험업계 변화 예측을 위한 기초 자료로 활용하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 농협 금융거래 이용률은 73.6%로, 10명 중 7명이 농협에 은행 및 보험 등의 금융거래를 하고 있는 것으로 나타남.
- 농협과 금융거래는 대도시 및 중소도시 등 도시지역보다 군지역에서 더 활발한 것으로 나타남.
- 한편, 금융거래 유형별로는 은행 업무가 65.2%로 가장 많고, 은행과 보험 업무가 7.9%, 보험 업무는 0.5%에 불과해, 대부분 은행 거래를 하고 있으며, 보험 업무 취급은 극히 낮은 수준임.

<그림 II-1> 농협과 금융거래 현황

(N=1,200 / 단위 : %)

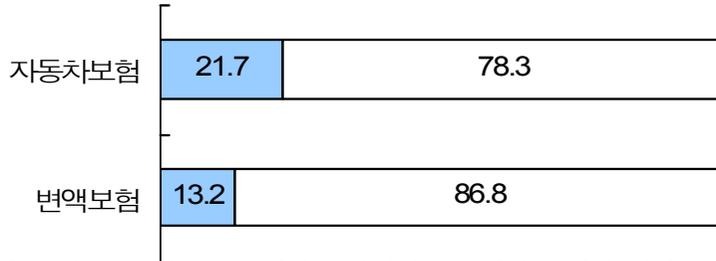


- 농협공제에서 보험회사로 전환되어 자동차보험과 변액보험을 판매할 경우, 자동차보험은 응답자의 21.7%가, 변액보험은 13.2%가 보험계약 갱신 시 또는 신규로 농협에서 판매하는 보험에 가입할 의향이 있는 것으로 나타남.

<그림 II-2> 농협공제 보험 판매 시 가입 의향

(N=1,200 / 단위 : %)

■ 있다 □ 없다



주 : 보험계약 갱신 또는 신규로 농협에서 판매하는 보험에 가입할 의향을 가진 응답자의 비중을 나타냄.

2. 세부 분석

□ 농협과 금융거래 현황

- 지역별로는 군지역(98.2%), 직업별로는 농/림/수산업(100.0%)에 종사하는 경우, 거의 대부분이 농협과 금융거래를 하고 있으며, 연령이 높을수록, 미혼보다는 기혼(77.8%)인 경우에 농협과 금융거래를 많이 하는 것으로 나타남.

<표 II-1> 농협 금융거래 현황 : 특성별

(단위 : %)

특성별		은행만	보험만	은행, 보험 둘 다	거래하지 않음
지역	대도시	54.2	0.4	10.7	34.8
	중소도시	73.1	0.8	3.4	22.7
	군지역	83.2	0.0	15.0	1.8
연령	20대	56.4	0.5	4.5	38.6
	30대	66.3	0.4	6.7	26.6
	40대	67.4	0.7	8.7	23.2
	50대 이상	67.5	0.5	9.8	22.2
직업	화이트칼라	60.5	0.0	7.0	32.4
	블루칼라	63.4	0.5	3.7	32.4
	자영업	66.4	0.8	11.7	21.1
	농/림/수산업	83.3	0.0	16.7	0.0
	주부	70.0	0.8	6.1	23.1
결혼 여부	무직/기타	55.2	0.0	6.0	38.8
	기혼	68.3	0.5	9.0	22.2
	미혼	54.4	0.4	4.1	41.1

□ 농협공제 자동차보험 판매 시 가입 의향 : 자동차보험 가입 여부별

- 향후 농협공제의 자동차보험 판매 시 가입 의향은 현재 자동차보험 가입 여부와 관계없이 20%대 수준인 것으로 나타남.

<표 II-2> 농협공제 자동차보험 판매 시 가입 의향 : 자동차보험 가입 여부별
(단위 : %)

자동차보험 가입여부	가입 의향	가입 의향률
가입		20.5
비가입		22.7
전체		21.7

□ 농협공제 자동차보험 판매 시 가입 의향 : 특성별

- 농협공제 자동차보험 가입 의향은 직업별로는 농/림/수산업과 주부의 경우가 높았으며, 지역규모가 작고, 학력이 높을수록 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-3> 농협공제 자동차보험 판매 시 가입 의향 : 특성별
(단위 : %)

특성별		가입 의향률
지역	대도시	18.7
	중소도시	23.7
	군지역	27.4
직업	화이트칼라	22.3
	블루칼라	16.7
	자영업	21.6
	농/림/수산업	23.3
	주부	26.3
학력	무직/기타	17.9
	중졸 이하	10.5
	고졸	19.5
	대재 이상	26.2

□ 농협공제 변액보험 판매 시 가입 의향 : 변액보험 가입 여부별

- 향후 농협공제에서 변액보험 판매 시 가입 의향은 현재 변액보험 비가입자 (12.9%) 대비 가입자(17.8%)의 가입 의향이 약 5%p 정도 더 높게 나타남.

<표 II-4> 농협공제 변액보험 판매 시 가입 의향 : 변액보험 가입 여부별
(단위 : %)

변액보험 가입여부	가입 의향	가입 의향률
가입		17.8
미가입		12.9
전체		13.2

□ 농협공제 변액보험 판매 시 가입 의향 : 특성별

- 농협공제 변액보험 가입 의향은 모든 계층에서 15% 내외 수준으로 낮았으며, 화이트칼라(15.2%)와 주부(16.2%), 그리고 대재 이상(14.7%)의 학력을 가진 경우 상대적으로 가입 의향이 높은 편임.

<표 II-5> 농협공제 변액보험 판매 시 가입 의향 : 특성별
(단위 : %)

특성별		가입 의향률
직업	화이트칼라	15.2
	블루칼라	9.7
	자영업	13.0
	농/림/수산업	6.7
	주부	16.2
	무직/기타	9.0
학력	중졸 이하	7.9
	고졸	12.7
	대재 이상	14.7

III. TV 홈쇼핑 보험광고 관련

1. TV 홈쇼핑 광고 접촉 경험 및 영향

가. 조사 목적

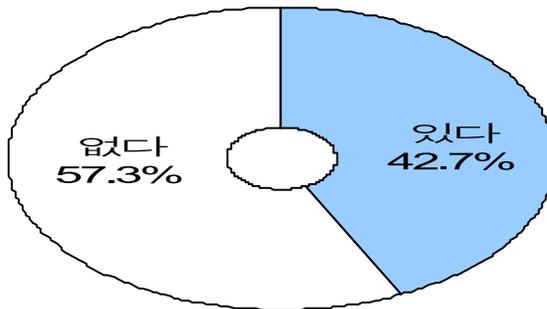
- TV 홈쇼핑을 통한 보험광고 접촉 경험 및 평가, 향후 가입 의향을 조사하여 TV 홈쇼핑 보험광고 전략의 효과성 및 향후 판매 전략 및 가능성을 파악하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 보험상품 구입을 위해 TV 홈쇼핑 광고를 본 경험이 있느냐는 질문에 설문대상자의 42.7%가 경험이 있다고 응답함.
- TV 홈쇼핑 광고 접촉 경험자를 대상으로 홈쇼핑 광고를 본 느낌을 조사한 결과, 과장된 문구가 많다(43.9%)와 중요한 설명부분이 빨리 지나가 현혹되는 느낌(34.2%)이라는 부정적 평가가 높은 것으로 나타남.

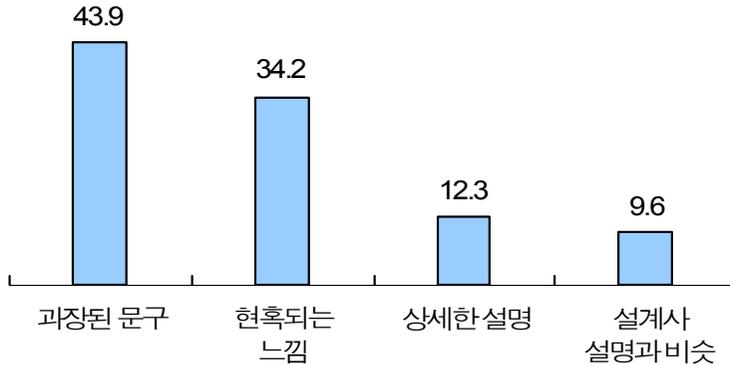
<그림 III-1> TV 홈쇼핑 광고 접촉 경험

(N=1,200 / 단위 : %)



<그림 III-2> TV 홈쇼핑 광고 접촉 후 느낌

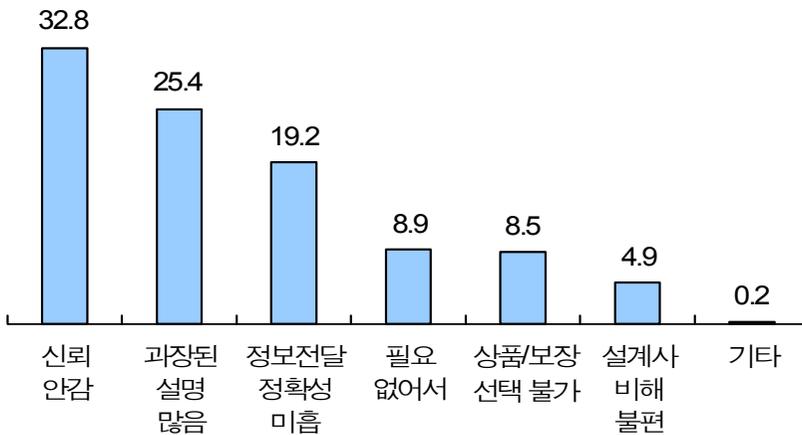
(N=512 / 단위 : %)



- 한편, 향후 TV 홈쇼핑을 통한 보험가입 의향이 있다는 응답은 9.1%로 높지 않은 것으로 조사됨.
- 가입 의향이 없다는 응답자를 대상으로 그 이유를 조사한 결과, 신뢰가 가지 않아서(32.8%), 과장된 설명이 많아서(25.4%), 정보전달의 정확성이 미흡해서(19.2%) 등의 순으로 응답되어 과장 광고 등 정보의 신뢰성과 정확성에 대한 불신이 높은 것으로 나타남.

<그림 III-3> TV 홈쇼핑을 통한 보험 가입을 꺼리는 이유

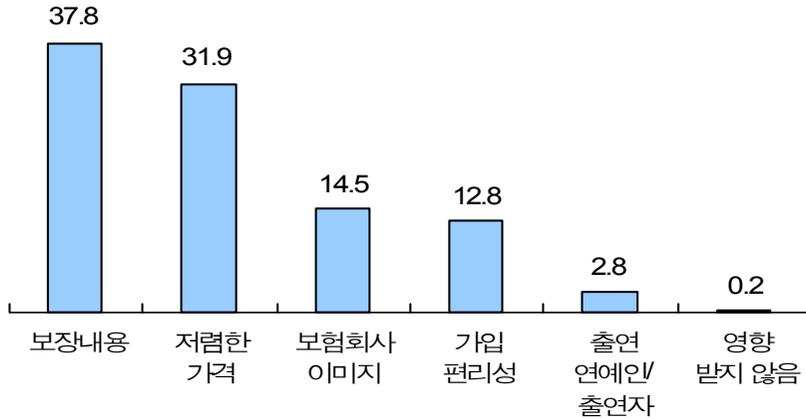
(N=1,091 / 단위 : %)



- 홈쇼핑 보험광고에서 구매에 가장 큰 영향을 미칠 요인으로 보장내용(37.8%) 과 저렴한 가격(31.9%)으로 대답한 응답자가 가장 많았음.

<그림 III-4> TV 홈쇼핑 보험광고 구매 요인

(N=1,200 / 단위 : %)



다. 세부 분석

□ TV 홈쇼핑 보험광고 접촉 경험

- TV 홈쇼핑 보험광고 접촉 경험은 대도시(48.1%), 여성(48.0%), 자영업(48.4%), 주부(50.2%), 기혼(44.5%), 특히 기혼 여성(49.3%)에서 높음.

<표 III-1> TV 홈쇼핑 보험광고 접촉 경험 : 특성별

(단위 : %)

특성별		있다	없다
지역	대도시	48.1	51.9
	중소도시	36.8	63.2
	군지역	42.5	57.5
성별	남성	37.2	62.8
	여성	48.0	52.0
직업	화이트칼라	33.2	66.8
	블루칼라	38.9	61.1
	자영업	48.4	51.6
	농/림/수산업	20.0	80.0
	주부	50.2	49.8
	무직/기타	40.3	59.7
결혼 여부	기혼	44.5	55.5
	미혼	36.3	63.7
성/결혼 여부	기혼 남성	38.8	61.2
	미혼 남성	33.1	66.9
	기혼 여성	49.3	50.7
	미혼 여성	41.6	58.4

□ TV 홈쇼핑 보험광고 접촉 느낌

- TV 홈쇼핑 보험광고에 대해 전반적으로 과장되고 현혹되는 느낌이라는 평가가 지배적인 가운데, 현혹되는 느낌이라는 평가는 20대(42.2%), 미혼(42.9%), 특히 미혼 여성(45.2%)에서 40%이상으로 높음.

<표 III-2> TV 홈쇼핑 보험광고 접촉 후 느낌 : 특성별

(단위 : %)

특성별		과장된 문구 많음	현혹되는 느낌	상세한 설명	설계사 설명과 비슷
연령	20대	38.6	42.2	13.3	6.0
	30대	45.2	32.5	12.7	9.5
	40대	43.4	34.4	12.3	9.8
	50대 이상	45.9	31.5	11.6	11.0
학력	중졸 이하	66.7	19.4	5.6	8.3
	고졸	41.6	34.9	13.0	10.4
	대재 이상	43.0	35.7	12.6	8.7
결혼 여부	기혼	45.2	32.1	12.3	10.4
	미혼	38.8	42.9	12.2	6.1
성/ 결혼여부	기혼 남성	44.8	32.1	13.3	9.7
	미혼 남성	41.1	41.1	14.3	3.6
	기혼 여성	45.4	32.1	11.6	10.8
	미혼 여성	35.7	45.2	9.5	9.5

□ TV 홈쇼핑 보험가입을 꺼리는 이유

- 신뢰가 가지 않아서 TV 홈쇼핑을 통한 보험가입을 꺼린다는 응답은 대도시보다 중소도시(36.8%), 군지역(36.4%), 20대를 제외한 모든 연령층과 중졸 이하(52.2%)의 저학력층에서 높고,
- 과장된 설명으로 가입을 기피한다는 응답은 20대(30.8%), 고졸(26.5%), 대재이상(24.9%)의 학력층에서 상대적으로 높음.

<표 III-3> TV 홈쇼핑 보험가입을 꺼리는 이유 : 특성별

(단위 : %)

특성별		신뢰가 가지 않아서	과장된 설명이 많아서	정보 전달 정확성이 미흡
지역	대도시	28.5	27.7	21.6
	중소도시	36.8	22.8	17.8
	군지역	36.4	25.3	14.1
연령	20대	27.4	30.8	20.9
	30대	35.4	23.8	17.5
	40대	32.1	25.7	20.1
	50대 이상	34.4	23.4	19.0
학력	중졸 이하	52.2	18.8	14.5
	고졸	30.8	26.5	18.8
	대재 이상	32.4	24.9	20.5

□ TV 홈쇼핑 보험광고에서 구매 영향 요인

- 대부분 계층에서 TV 홈쇼핑 보험광고 구매 영향 요인으로 보험료 및 보장내용, 저렴한 가격을 주로 꼽은 가운데, 보험료 및 보장내용은 중소도시(43.3%)와 군지역(45.1%), 30대(39.7%), 50대 이상(38.7%), 중졸 이하(47.4%)에서 특히 높음.

<표 III-4> TV 홈쇼핑 보험광고 구매 영향 요인 : 특성별

(단위 : %)

특성별		보험료 및 보장내용	저렴한 가격	보험회사 이미지	가입 편리성
지역	대도시	31.3	33.9	16.5	14.6
	중소도시	43.3	28.6	13.2	12.2
	군지역	45.1	37.2	10.6	7.1
연령	20대	35.9	31.4	15.9	13.2
	30대	39.7	29.6	15.0	12.4
	40대	36.2	37.3	13.4	10.9
	50대 이상	38.7	30.2	14.2	14.2
학력	중졸 이하	47.4	25.0	13.2	10.5
	고졸	34.4	33.8	15.0	13.3
	대재 이상	40.9	30.6	14.0	12.6

2. 보험 판매채널 평가

가. 조사 목적

- 보험 판매채널 평가를 통해 판매채널의 효율성을 제고할 방안에 대한 시사점을 얻고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 각 항목별로 적절한 판매채널을 측정한 결과, 보험가입 편리성, 판매자 신뢰성 등 모든 항목에서 보험설계사에 대한 선호가 가장 높게 나타남.
- 특히, 상품의 다양성(80.9%)과 추가계약 여부(87.8%)에 있어 보험설계사가 가장 우수하다는 의견이 80% 이상으로 높음.
- 한편, 홈쇼핑은 정보 전달성(14.4%)과 상품 설명 만족도(10.0%)에서, 방카슈랑스는 판매자 신뢰성(13.8%)에서 선호도가 다소 높음.

<그림 III-5> 보험판매자 평가(1순위)

(N=1,200 / 단위 : %)



다. 세부 분석

□ 보험 판매자 평가 : 보험가입의 편리성

- 보험가입의 편리성에 있어 보험설계사에 대한 평가는 모든 계층에서 70% 이

상으로 압도적으로 높은 가운데, 40대(80.1%), 50대 이상(81.0%), 화이트칼라(83.6%), 중졸 이하(88.2%), 대재 이상(80.2%)에서 80%이상으로 특히 높음.

- 홈쇼핑에 대한 평가는 농/림/수산업에서 23.3%로 높은 특징을 보임.

<표 III-5> 보험 판매자 평가 : 보험가입의 편리성

(단위 : %)

특성별		보험설계사	텔레마케팅	홈쇼핑	방카슈랑스
지역	대도시	78.9	9.4	6.4	5.3
	중소도시	77.3	7.8	10.5	4.4
	군지역	74.3	7.1	9.7	8.8
연령	20대	71.4	11.8	9.1	7.7
	30대	75.3	10.1	9.0	5.6
	40대	80.1	6.5	9.4	4.0
	50대 이상	81.0	7.1	7.3	4.6
직업	화이트칼라	83.6	5.5	5.9	5.1
	블루칼라	75.9	11.6	10.6	1.9
	자영업	77.6	9.6	7.6	5.2
	농/림/수산업	63.3	3.3	23.3	10.0
	주부	77.3	7.7	10.1	4.9
	무직/기타	70.1	9.0	4.5	16.4
학력	중졸 이하	88.2	1.3	6.6	3.9
	고졸	74.7	9.2	11.4	4.7
	대재 이상	80.2	8.7	5.0	6.2
소득	저소득	77.1	8.1	9.7	5.1
	중소득	78.4	8.6	7.5	5.5
	고소득	77.0	8.8	9.3	4.9

□ 보험 판매자 평가 : 판매자의 신뢰성

- 판매자의 신뢰성에 있어 보험설계사에 대한 평가가 모든 계층에서 70% 이상으로 가장 높은 가운데, 50대 이상(83.3%), 화이트칼라(84.4%), 중졸 이하(89.5%), 그리고 고소득층(85.3%)에서 80%이상으로 특히 높음.
- 한편, 방카슈랑스에 대한 평가는 군지역(22.1%)과 농/림/수산업(20.0%)에서 상대적으로 높게 나타남.

<표 III-6> 보험 판매자 평가 : 판매자의 신뢰성

(단위 : %)

	특성별	보험설계사	텔레마케팅	홈쇼핑	방카슈랑스
지역	대도시	81.0	6.6	1.8	10.7
	중소도시	79.6	3.6	1.5	15.3
	군지역	75.2	2.7	0.0	22.1
연령	20대	75.5	5.5	1.8	17.3
	30대	77.9	5.6	1.1	15.4
	40대	79.7	3.3	2.9	14.1
	50대 이상	83.3	5.3	0.7	10.8
직업	화이트칼라	84.4	1.6	2.0	12.1
	블루칼라	79.2	6.5	0.9	13.4
	자영업	78.1	6.3	1.0	14.6
	농/림/수산업	76.7	3.3	0.0	20.0
	주부	81.0	4.0	2.4	12.6
	무직/기타	71.6	9.0	1.5	17.9
학력	중졸 이하	89.5	3.9	0.0	6.6
	고졸	78.3	5.3	1.7	14.7
	대재 이상	80.4	4.5	1.4	13.6
소득	저소득	78.9	4.6	1.5	15.0
	중소득	78.6	5.5	1.5	14.4
	고소득	85.3	3.9	1.5	9.3

□ 보험 판매자 평가 : 정보 전달성

- 정보 전달성에 있어 보험설계사에 대한 평가가 가장 높은 가운데, 50대 이상(77.3%), 주부(76.9%), 중졸 이하(81.6%)에서 특히 높음.
- 텔레마케팅은 20대(10.9%)에서, 홈쇼핑은 농/림/수산업(20.0%)에서 상대적으로 높게 나타남.

<표 III-7> 보험 판매자 평가 : 정보 전달성

(단위 : %)

	특성별	보험설계사	텔레마케팅	홈쇼핑	방카슈랑스
지역	대도시	71.6	6.4	15.8	6.2
	중소도시	74.2	5.9	13.4	6.5
	군지역	71.7	4.4	12.4	11.5
연령	20대	69.1	10.9	10.9	9.1
	30대	73.0	7.5	13.9	5.6
	40대	68.1	5.8	17.4	8.7
	50대 이상	77.3	2.7	14.6	5.3
직업	화이트칼라	68.8	5.9	17.2	8.2
	블루칼라	73.6	8.3	14.4	3.7
	자영업	72.4	6.8	13.8	7.0
	농/림/수산업	73.3	0.0	20.0	6.7
	주부	76.9	4.9	12.6	5.7
	무직/기타	71.6	1.5	11.9	14.9
학력	중졸 이하	81.6	3.9	10.5	3.9
	고졸	71.9	5.3	16.1	6.7
	대재 이상	72.5	7.2	12.8	7.4
소득	저소득	74.0	5.9	13.0	7.1
	중소득	71.3	5.0	16.3	7.5
	고소득	74.5	9.3	11.8	4.4

□ 보험 판매자 평가 : 상품 설명 만족도

- 상품 설명 만족도에 있어 보험설계사에 대한 평가가 모든 계층에서 70% 이상으로 높은 가운데, 군지역(83.2%), 50대 이상(80.5%)의 장년층과 중졸 이하(81.6%)의 저학력층에서 특히 높음.

<표 III-8> 보험 판매자 평가 : 상품 설명 만족도

(단위 : %)

특성별		보험설계사	텔레마케팅	홈쇼핑	방카슈랑스
지역	대도시	77.1	5.2	12.3	5.5
	중소도시	79.4	4.2	8.4	8.0
	군지역	83.2	4.4	6.2	6.2
연령	20대	77.3	5.5	10.0	7.3
	30대	77.9	5.2	10.5	6.4
	40대	77.5	2.9	10.5	9.1
	50대 이상	80.5	5.0	9.4	5.0
직업	화이트칼라	79.7	4.3	10.9	5.1
	블루칼라	78.7	6.5	9.3	5.6
	자영업	78.9	4.7	9.1	7.3
	농/림/수산업	76.7	6.7	10.0	6.7
	주부	79.4	3.2	10.1	7.3
	무직/기타	71.6	4.5	13.4	10.4
학력	중졸 이하	81.6	5.3	9.2	3.9
	고졸	77.5	5.3	10.3	6.9
	대재 이상	79.8	3.7	9.7	6.8
소득	저소득	80.4	4.6	9.2	5.9
	중소득	76.5	5.1	10.0	8.5
	고소득	81.9	3.4	11.8	2.9

□ 보험 판매자 평가 : 상품 다양성

- 보험상품 다양성에 있어 보험설계사에 대한 평가가 모든 계층에서 75% 이상으로 높은 가운데, 대도시보다 중소도시(83.4%), 군지역(83.2%)에서 높고, 50대 이상(83.5%), 중졸 이하(86.8%), 저소득층(85.2%)에서 80%이상으로 특히 높게 나타남.
- 한편, 홈쇼핑은 다른 계층 대비 농/림/수산업(10.0%)에서 상대적으로 높음.

<표 III-9> 보험 판매자 평가 : 상품 다양성

(단위 : %)

	특성별	보험설계사	텔레마케팅	홈쇼핑	방카슈랑스
지역	대도시	78.2	7.3	8.9	5.7
	중소도시	83.4	4.2	6.7	5.7
	군지역	83.2	2.7	8.0	6.2
연령	20대	76.8	7.7	7.7	7.7
	30대	82.4	5.2	7.9	4.5
	40대	78.6	5.4	8.3	7.6
	50대 이상	83.5	4.6	7.6	4.3
직업	화이트칼라	84.8	4.3	6.3	4.7
	블루칼라	82.4	5.1	8.3	4.2
	자영업	78.6	6.0	9.1	6.3
	농/림/수산업	80.0	3.3	10.0	6.7
	주부	81.0	5.7	6.9	6.5
	무직/기타	74.6	9.0	7.5	9.0
학력	중졸 이하	86.8	5.3	6.6	1.3
	고졸	81.3	5.0	7.5	6.3
	대재 이상	79.5	6.2	8.5	5.8
소득	저소득	85.2	4.6	6.4	3.8
	중소득	77.9	5.8	9.3	7.0
	고소득	81.4	6.4	6.4	5.9

□ 보험 판매자 평가 : 추가계약 여부

- 추가계약 여부에 있어 보험설계사에 대한 평가는 모든 계층에서 80% 이상으로 압도적으로 높은 가운데, 군지역(92.0%), 50대 이상(91.3%), 중졸 이하(93.4%), 고소득층(92.6%)에서는 90% 이상으로 특히 높음.

<표 III-10> 보험 판매자 평가 : 추가계약 여부

(단위 : %)

	특성별	보험설계사	텔레마케팅	홈쇼핑	방카슈랑스
지역	대도시	86.1	4.4	3.6	5.9
	중소도시	88.7	1.5	3.4	6.3
	군지역	92.0	3.5	0.9	3.5
연령	20대	85.0	5.5	2.3	7.3
	30대	87.3	3.7	4.1	4.9
	40대	85.1	2.9	4.7	7.2
	50대 이상	91.3	1.6	2.3	4.8
직업	화이트칼라	87.9	3.1	3.1	5.9
	블루칼라	89.4	3.2	3.2	4.2
	자영업	86.7	3.1	3.6	6.5
	농/림/수산업	83.3	6.7	3.3	6.7
	주부	89.1	2.4	3.6	4.9
	무직/기타	86.6	3.0	0.0	10.4
학력	중졸 이하	93.4	2.6	1.3	2.6
	고졸	86.7	3.1	3.8	6.4
	대재 이상	88.4	3.1	2.9	5.6
소득	저소득	86.8	4.8	4.6	3.8
	중소득	86.9	1.8	3.3	8.0
	고소득	92.6	3.4	0.5	3.4

제5부 : 연금보험

1. 연금 가입 실태

1. 연금 가입률

가. 조사 목적

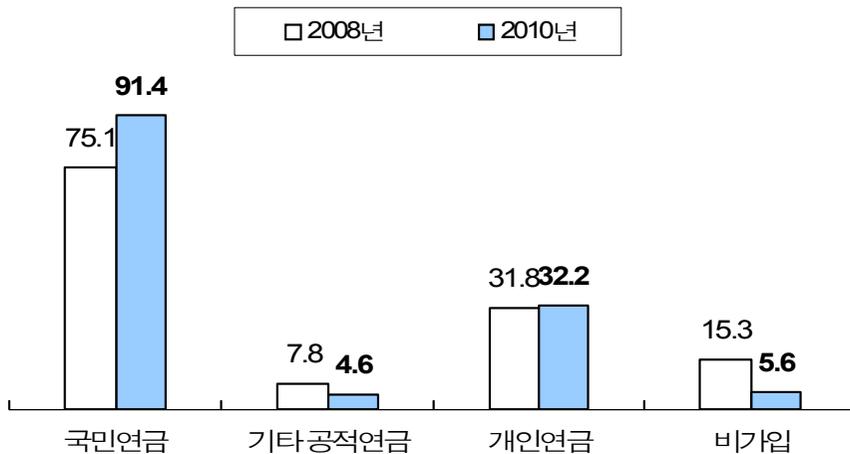
- 국민연금, 개인연금 등에 대한 가입률을 비교하여 금융소비자들이 노후보장을 위해 주로 이용하는 연금형태를 파악하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 10가구 중 9가구 이상(94.4%)이 연금에 가입해 있으며, 연금 종류별로는 국민연금이 91.4%로 가장 많고, 공무원, 군인 등 공적연금이 4.6%, 개인연금 가입률은 32.2%로 나타남.
- 국민연금 가입률은 2008년 75.1%에서 16.3%p 증가했으며, 전체적으로 연금보험 가입률 역시 9.7%p 상승한 것으로 조사됨.

<그림 I-1> 연금 상품별 가입률

(N=1,200 / 단위 : %)



주 : 본 조사는 전체 조사대상자 중 가입률을 계산하였으므로, 국민연금 가입률은 실제 가입률(가입대상자 중 가입자 비율)과 차이가 있으므로, 본 조사에서 가입률은 연금 상품 가입률의 상대적 값만 의미가 있음.

다. 세부 분석

□ 계층별 가입률

- 국민연금 가입률은 대부분 계층에서 높은 가운데, 중졸 이하(84.2%), 미혼(87.4%), 2인 이하 가족(84.8%), 그리고 저소득층(83.7%)의 국민연금 가입률이 상대적으로 낮게 나타남.
- 개인연금은 40대(36.2%), 화이트칼라(38.8%), 대재 이상(36.2%) 고학력층과 자녀가 많고, 소득이 높을수록 가입률이 상대적으로 높은 특징을 보인 반면, 블루칼라(20.2%), 중졸 이하(15.8%) 저학력, 저소득층(20.1%)의 개인연금 가입률은 20%이하 수준으로 낮음.

<표 I -1> 연금 상품별 가입률 : 특성별

(N=1,200 / 단위 : %)

특성별	연금상품별	국민연금	기타 공적연금	개인연금	미가입
세대주 연령	30대 이하	91.9	3.7	30.4	6.7
	40대	91.7	6.1	36.2	2.9
	50대	91.4	4.4	32.4	6.1
	60대 이상	89.2	2.7	20.3	9.5
세대주 직업	화이트칼라	93.9	11.0	38.8	0.0
	블루칼라	88.9	0.5	20.2	11.1
	자영업	92.7	1.5	33.7	5.7
	농/림/수산업	88.9	1.9	27.8	7.4
	주부	72.7	0.0	9.1	27.3
	무직/기타	73.2	9.8	22.0	19.5
세대주 학력	중졸 이하	84.2	2.1	15.8	14.7
	고졸	91.7	2.2	31.6	5.7
	대재 이상	92.5	8.2	36.2	3.6
결혼 여부	기혼	92.6	4.8	34.9	4.2
	미혼	87.4	3.7	22.6	10.4
가족 수	2명 이하	84.8	2.2	22.3	13.6
	3~4명	92.4	4.8	33.8	4.5
	5명 이상	93.9	6.8	34.8	1.5
자녀 수	없음	88.7	3.8	24.9	9.0
	1명	89.2	5.1	31.8	7.4
	2명	92.9	5.1	35.2	3.7
	3명 이상	96.5	3.5	41.2	1.2
	소득	저소득	83.7	2.5	20.1
	중소득	94.4	5.6	36.3	2.3
	고소득	97.5	5.4	43.1	0.5

주 : 주부는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

- 2008년과 비교할 때, 연금 미가입률이 많이 낮아졌으나, 블루칼라(11.1%), 중졸 이하(14.7%) 저학력층, 저소득층(13.2%) 가구 등 연금이 필요한 계층의 연금 가입률이 상대적으로 낮아, 연금혜택의 취약계층으로 조사됨.

2. 연금 만족도

가. 조사 목적

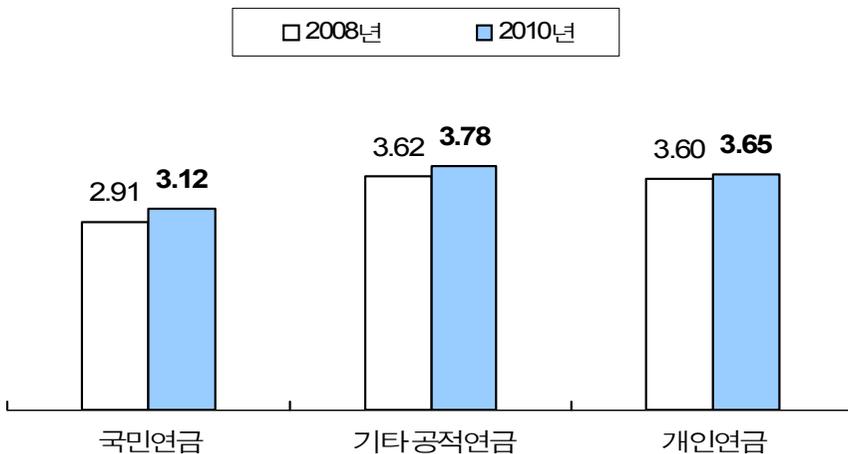
- 국민연금, 개인연금 등에 대한 만족도를 비교하여, 국민들에게 만족을 주는 연금상품 개발에 대한 시사점을 얻고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 연금보험 가입자를 대상으로 가입한 연금에 대한 만족도를 측정된 결과, 기타 공적연금에 대한 만족도가 3.78점으로 가장 높고, 다음으로 개인연금이 3.65점, 국민연금이 3.12점으로 상대적으로 만족도가 낮음.
- 그러나 2008년 조사 결과와 비교할 때, 국민연금을 비롯하여 연금 상품에 대한 만족도가 전반적으로 상승한 것으로 조사됨.
- 한편, 국민연금에 만족하지 않는 이유로 예상 연금액 불충분(51.3%)으로 응답한 경우가 가장 많았고, 다음으로 공적연금의 부실화 우려(28.3%)를 꼽아, 향후 국민연금 고갈에 따른 수급 불안이 주요 원인으로 나타남.

<그림 I-2> 연금 상품별 만족도

(단위 : 점 / 5점 만점)



<표 I-2> 연금보험 상품별 불만족 이유

(단위 : %)

항목별	연금 상품별	국민연금 불만족자	기타 공적연금 불만족자	개인연금보험 불만족자
	예상 연금액 불충분	51.3	50.0	25.0
	공적연금 부실화 우려	28.3	25.0	-
	보험료 부담 큼	15.0	25.0	75.0
	사회적 형평성 결여	4.6	-	-
	기타	0.8	-	-

주 : 1) 연금 상품에 대해 매우 불만족하거나 불만족하는 편이라고 응답한 경우를 대상으로 함.
2) 기타 공적연금과 개인연금보험 불만족자는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

다. 세부 분석

□ 계층별 만족도

- 국민연금에 대한 만족도는 군지역보다 대도시(3.12점)와 중소도시(3.14점), 세대주 연령이 높고, 학력이 낮을수록 만족도가 높은 특징을 보임.
- 개인연금 만족도는 3.5점 이상으로 계층 간 만족도 차이가 크지 않은 가운데, 군지역(3.74점)과 세대주 연령이 높고, 학력이 낮을수록 만족도가 높게 나타남.

<표 I-3> 연금보험 상품별 만족도 : 특성별

(단위 : 점 / 5점 만점)

특성별	연금 상품별	국민연금	기타 공적연금	개인연금
지역	대도시	3.12	4.00	3.69
	중소도시	3.14	3.46	3.60
	군지역	3.03	4.10	3.74
세대주 연령	30대 이하	2.94	3.60	3.49
	40대	3.09	3.74	3.63
	50대	3.20	3.83	3.73
	60대 이상	3.38	4.50	3.80
세대주 직업	화이트칼라	3.14	3.66	3.63
	블루칼라	3.06	4.00	3.60
	자영업	3.12	4.13	3.69
	농/림/수산업	3.13	4.00	3.73
	주부	3.25	-	4.00
	무직/기타	3.23	4.25	3.33
세대주 학력	중졸 이하	3.33	3.50	3.73
	고졸	3.13	4.21	3.68
	대재 이상	3.08	3.64	3.61
소득	저소득	3.09	4.20	3.48
	중소득	3.14	3.71	3.67
	고소득	3.11	3.64	3.75

II. 노후생활

1. 노후생활 불안 요소

가. 조사 목적

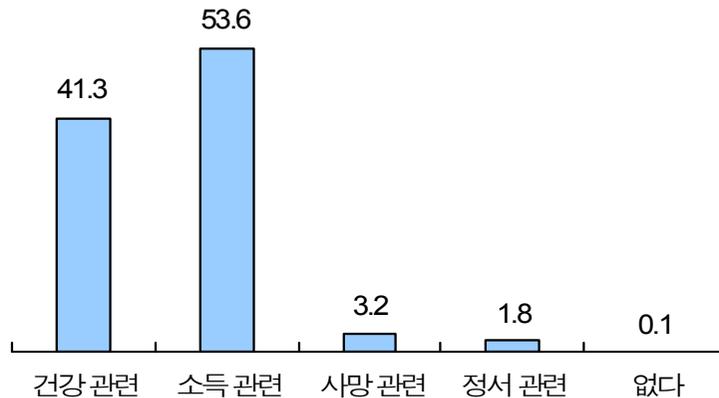
- 소비자들이 노후생활에 불안을 느끼는 주요 요인을 파악하여, 노후생활 보장 니즈에 부합된 상품을 개발하기 위한 시사점을 제시함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 노후생활에 있어 가장 불안하다고 느끼는 부분으로 대부분 소득 감소 및 물가 상승 등에 따른 경제적 위험(53.6%)과 의료비 및 신체기능 장애 등 건강과 관련된 위험(41.3%)이라고 응답함.
- 한편, 배우자 사망 및 본인의 장수 등 사망관련 위험과 가족 및 사회와 단절 등 정서관련 부분에 대한 불안감은 낮음.
- 고령화 사회로 진입함에 따라 수명은 연장된 반면 조기 퇴직 등으로 인한 소득 불안, 그리고 건강에 대한 우려가 높게 나타남.

<그림 II-1> 노후생활 불안 요소

(N=1,200 / 단위:%)



다. 세부 분석

□ 계층별 분석

- 소득에 대한 불안감은 대도시보다 군지역(61.9%)에서, 50대 이상의 장년층보다 20대(57.3%), 30대(58.1%)의 젊은 연령층, 그리고 고졸 이상에서 높게 나타남.
- 반면, 건강에 대한 불안감은 군지역보다 대도시(45.3%)에서, 50대 이상(46.7%)의 장년층과 중졸 이하(48.7%)의 저학력층에서 높아, 지역, 세대, 학력에 따라 노후생활에 대한 불안 요인이 다소 다르게 나타남.

<표 II-1> 노후생활 불안 요소 : 특성별

(단위 : %)

특성별		건강 관련	소득 관련	사망 관련	정서 관련
지역	대도시	45.3	49.2	3.9	1.4
	중소도시	38.9	56.5	2.3	2.3
	군지역	32.7	61.9	3.5	1.8
연령	20대	36.4	57.3	3.2	3.2
	30대	36.7	58.1	3.0	2.2
	40대	41.3	53.3	4.0	1.4
	50대 이상	46.7	49.2	2.7	1.1
학력	중졸 이하	48.7	43.4	5.3	1.3
	고졸	42.2	53.4	3.1	1.3
	대재 이상	39.0	55.4	2.9	2.7

2. 노후생활 대비 자금

가. 조사 목적

- 노후생활에 필요한 자금항목 중 연금의 필요성 수준을 조사함으로써 연금 상품의 니즈를 파악하고자 함.

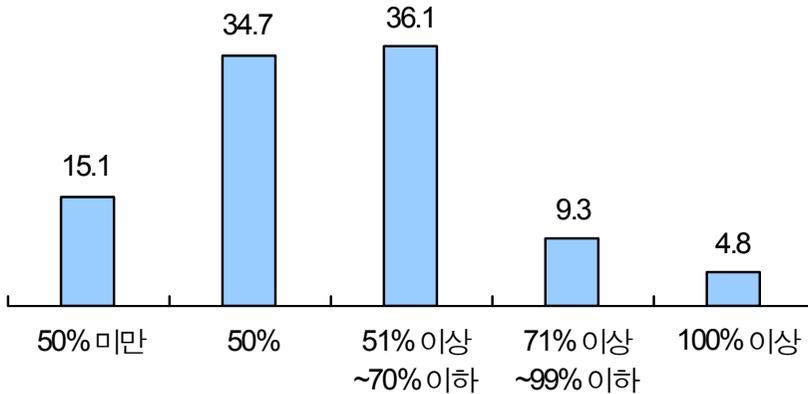
나. 조사 결과 및 시사점

- 현재와 같은 생활을 유지하기 위해서 노후소득은 현재 소득수준의 2/3 정도 (58.9%)는 되어야 한다고 응답함.
- 한편, 현재 노후준비 상태를 감안했을 때, 퇴직 후 필요한 노후소득의 약

40% 정도를 마련할 수 있을 것이라고 예상하고 있어 노후 준비가 미흡한 것으로 나타남.

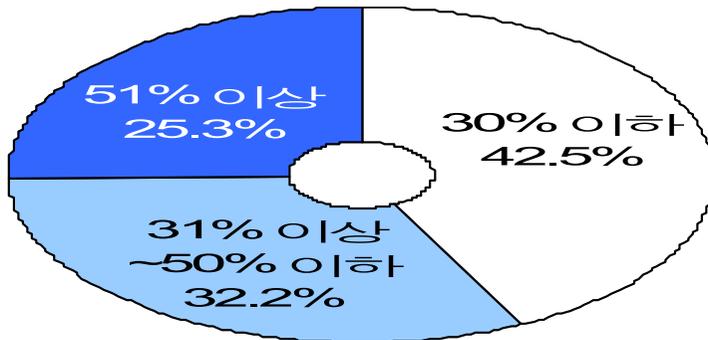
<그림 II-2> 노후생활을 위한 노후소득 수준

(N=1,200 / 단위 : %)



<그림 II-3> 향후 마련 가능한 노후소득

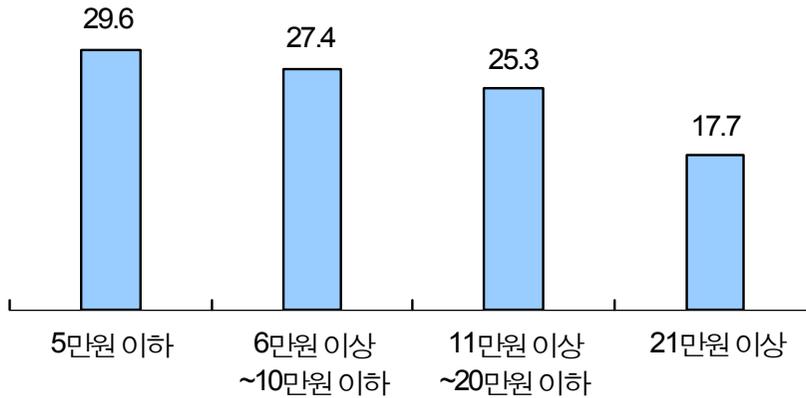
(N=1,200 / 단위 : %)



- 현재 납입하고 있는 노후생활 대비 자금을 제외하고 추가 지출가능한 노후생활 자금 규모로 월 5만원 이하(29.6%), 6만원~10만원 이하(27.4%), 11만원~20만원 이상(25.3%), 21만원 이상(17.7%)의 순으로 응답하였으며, 월 평균 16만원 정도 더 저축할 용의가 있는 것으로 나타남.

<그림 II-4> 향후 노후생활을 위한 추가 저축 가능 금액

(N=1,200 / 단위 : %)



- 노후대비 생활자금 마련에 적합한 방법으로 국민연금과 같은 공적연금을 선택한 응답자의 비중이 32.8%로 가장 높았고, 다음으로 퇴직연금/퇴직금 (12.7%), 은행 예금상품(11.1%), 부동산 수입(10.9%), 연금보험(10.8%) 등의 순으로 조사됨.
- 국민연금에 대한 불안 및 그로 인한 불만에도 불구하고, 가장 많은 응답자들이 국민연금을 노후대비 생활자금으로 가장 적합하다고 응답함.

<표 II-2> 노후대비 생활자금 마련방법

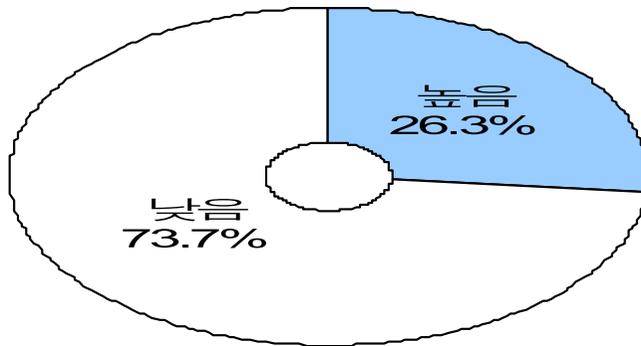
(N=1,200 / 단위 : %)

노후대비 생활자금	1순위	1+2순위
공적연금(국민연금 등)	32.8	47.4
퇴직연금/퇴직금	12.7	21.4
은행 예금상품	11.1	25.8
부동산 수입	10.9	24.9
보험회사의 연금보험	10.8	22.7
저축성보험	7.2	17.1
은행 연금저축	5.6	12.2
노후의 근로소득	5.5	15.8
연금펀드	1.5	4.1
자녀의 경제적 지원	0.8	4.5
일반펀드	0.6	1.9
주식 및 채권	0.6	1.7
역모기지	-	0.1

- 노후 생활 자금 마련 방법 중 하나인 역모기지 이용에 대한 질문에 이용할 의향이 높은 편 또는 매우 높다고 대답한 응답자의 비중은 약 26%로 나타남.
- 역모기지 이용 의향이 낮은 편 또는 매우 낮다고 응답한 소비자들을 대상으로 조사한 결과, 아직 제도 정착이 되지 않아 신뢰할 수 없기 때문이라는 응답이 51.5%로 가장 높아, 유산 상속과 같은 이용자 의식보다 제도 정착과 신뢰성이 역모기지 제도 활성화에 장애요인으로 나타남.
- 이 밖에 필요가 없어서(20.5%), 현 상태로 노후소득 마련이 가능해서(16.4%), 주택을 자녀에게 상속하기 위해(11.7%) 등의 순으로 응답함.

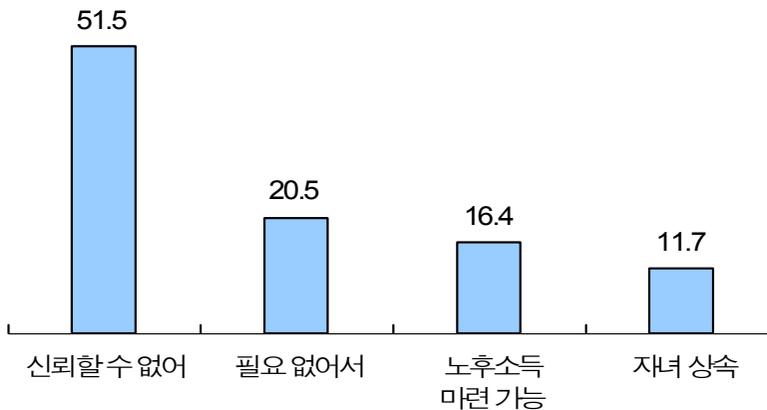
<그림 II-5> 역모기지 이용 의향

(N=1,200)



<그림 II-6> 역모기지 이용 의향이 낮은 이유

(N=884 / 단위 : %)



다. 세부 분석

□ 노후생활을 위한 노후소득 수준 : 특성별

- 향후 필요한 노후소득 수준은 대체로 현재 소득의 57~62% 정도는 되어야 한다고 응답하였으며, 20대(62.3%), 화이트칼라와 블루칼라(각 61.3%), 미혼(62.3%)에서 더 높은 특징을 보임.

<표 II-3> 노후생활을 위한 노후소득 수준 : 특성별

(단위 : %)

특성별		50% 미만	50%	51% 이상~ 70% 이하	71% 이상~ 99% 이하	100% 이상	평균 (%)
연령	20대	14.1	31.4	35.0	10.5	9.1	62.3
	30대	14.2	31.5	37.5	10.9	6.0	60.0
	40대	16.3	34.4	38.8	6.5	4.0	57.9
	50대 이상	15.3	38.4	34.1	9.6	2.5	57.0
직업	화이트칼라	14.1	32.0	35.5	12.5	5.9	61.3
	블루칼라	12.5	32.9	33.8	15.7	5.1	61.3
	자영업	16.7	36.5	35.7	5.7	5.5	57.7
	농/림/수산업	16.7	46.7	26.7	3.3	6.7	57.0
	주부	15.0	34.8	41.3	6.9	2.0	56.8
	무직/기타	17.9	34.3	32.8	9.0	6.0	56.7
결혼 여부	기혼	15.4	35.3	37.2	8.6	3.5	57.9
	미혼	14.1	32.6	32.2	11.9	9.3	62.3

□ 향후 마련 가능한 노후소득 : 특성별

- 향후 마련 가능한 노후소득은 군지역(45.5%), 20대(43.5%)와 30대(44.9%), 중졸 이하보다 고졸 이상, 그리고 미혼(43.8%)에서 다소 더 높게 나타남.

<표 II-4> 향후 마련 가능한 노후소득 : 특성별

(단위 : %)

특성별		30% 이하	31% 이상 ~50% 이하	51% 이상	평균 (%)
지역	대도시	46.2	31.1	22.7	40.6
	중소도시	39.5	33.4	27.1	42.4
	군지역	38.1	31.9	30.1	45.5
연령	20대	40.0	32.3	27.7	43.5
	30대	33.7	38.2	28.1	44.9
	40대	41.7	33.3	25.0	41.8
	50대 이상	49.7	27.7	22.7	39.2
학력	중졸 이하	55.3	25.0	19.7	36.3
	고졸	41.7	32.3	25.9	42.3
	대재 이상	41.5	33.1	25.4	42.1
결혼 여부	기혼	43.4	32.2	24.4	41.3
	미혼	39.3	32.2	28.5	43.8

□ 추가 저축 가능 금액 : 특성별

- 장래 노후생활을 위해 추가 저축 금액으로는 대도시(18.4만원), 30대(20.3만원), 화이트칼라(21.3만원), 대재 이상(19.8만원), 미혼(18.7만원), 그리고 고소득층(24.6만원)에서 추가 여력이 높게 나타남.

<표 II-5> 추가 저축 가능 금액 : 특성별

(단위 : %)

특성별		5만원 이하	6만원 이상 ~10만원 이하	11만원 이상 ~20만원 이하	21만원 이상	평균 (만원)
지역	대도시	25.9	27.4	25.8	21.0	18.4
	중소도시	33.0	27.1	24.0	15.8	14.6
	군지역	31.9	29.2	29.2	9.7	13.5
연령	20대	20.0	30.0	26.4	23.6	17.7
	30대	22.8	28.1	29.2	19.9	20.3
	40대	28.6	28.3	24.6	18.5	15.8
	50대 이상	39.1	25.2	22.9	12.8	13.5
직업	화이트칼라	17.6	31.3	26.2	25.0	21.3
	블루칼라	36.1	26.9	22.2	14.8	13.7
	자영업	27.9	25.5	28.1	18.5	17.3
	농/림/수산업	50.0	23.3	26.7	0.0	9.3
	주부	34.4	28.3	23.5	13.8	13.1
	무직/기타	37.3	23.9	22.4	16.4	14.7
학력	중졸 이하	46.1	30.3	15.8	7.9	10.2
	고졸	33.8	25.8	25.9	14.5	14.4
	대재 이상	21.5	29.1	26.0	23.3	19.8
결혼 여부	기혼	31.6	27.5	24.7	16.1	15.6
	미혼	22.6	27.0	27.4	23.0	18.7
소득	저소득	38.9	29.0	21.9	10.2	12.5
	중소득	25.4	28.2	29.7	16.7	16.0
	고소득	24.0	22.1	19.1	34.8	24.6

□ 노후대비 생활자금 마련 방법 : 성별

- 국민연금과 같은 공적연금이 남녀 모두에서 높은 가운데, 부동산 수입은 남성에서, 보험회사 연금보험은 여성에서 더 높게 나타남(1순위 기준).

<표 II-6> 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위) : 성별

(단위 : %)

노후대비 생활자금	남자	여자
공적연금(국민연금 등)	33.0	32.7
퇴직연금/퇴직금	12.0	13.4
은행 예금상품	10.4	11.7
부동산 수입	13.0	8.9
보험회사의 연금보험	8.6	13.0
저축성보험	7.2	7.1
은행 연금저축	6.6	4.6
노후의 근로 소득	5.9	5.1
연금펀드	0.8	2.1
자녀의 경제적 지원	0.7	0.8
일반 펀드	0.8	0.3
주식 및 채권	1.0	0.2

□ 노후대비 생활자금 마련 방법 : 연령별

- 모든 연령에서 공적연금에 대한 선호도가 높은 가운데, 20대 젊은 연령층의 경우 퇴직연금과 은행 예금상품에 대한 선호가 상대적으로 높은 반면, 부동산 수입은 40대(14.9%)와 50대 이상(12.4%)의 선호가 상대적으로 높은 편임.

<표 II-7> 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위) : 연령별

(단위 : %)

노후대비 생활자금	20대	30대	40대	50대 이상
공적연금(국민연금 등)	30.5	34.1	30.8	34.6
퇴직연금/퇴직금	17.3	12.0	12.7	10.8
은행 예금상품	15.5	8.6	11.2	10.3
부동산 수입	5.0	9.4	14.9	12.4
보험회사의 연금보험	7.3	13.5	9.8	11.7
저축성보험	7.7	9.7	5.1	6.6
은행 연금저축	5.9	7.1	6.2	4.1
노후의 근로 소득	4.5	4.5	5.8	6.4
연금펀드	3.2	0.7	1.8	0.9
자녀의 경제적 지원	0.0	0.0	0.7	1.6
일반 펀드	0.9	0.4	0.7	0.5
주식 및 채권	2.3	0.0	0.4	0.2

□ 노후대비 생활자금 마련 방법 : 직업별

- 화이트칼라와 주부의 경우, 공적연금과 퇴직금에 대한 의존도가 상대적으로 더 높고, 블루칼라는 은행 예금상품이, 자영업자는 부동산 수입과 연금보험, 농/림/수산업자는 은행 예금상품과 저축성 보험, 노후 근로소득에 대한 의존도가 높은 것으로 나타나, 직업별로 노후 대비 생활자금 마련 방법에 대한 선호도에 다소 차이를 보임.

<표 II-8> 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위) : 직업별

(단위 : %)

노후대비 생활자금	화이트칼라	블루칼라	자영업	농/림/수산업	주부	무직/기타
공적연금(국민연금 등)	36.3	31.9	27.9	30.0	38.1	32.8
퇴직연금/퇴직금	18.0	6.9	9.6	6.7	15.0	22.4
은행 예금상품	8.6	17.6	8.6	20.0	10.9	10.4
부동산 수입	9.0	7.4	15.6	0.0	11.3	6.0
보험회사의 연금보험	9.4	9.3	14.1	10.0	10.1	6.0
저축성보험	7.0	9.3	6.8	13.3	4.9	9.0
은행 연금저축	5.5	7.4	7.3	0.0	3.2	1.5
노후의 근로 소득	2.7	7.4	6.8	10.0	4.0	6.0
연금펀드	2.0	0.5	1.6	0.0	1.6	3.0
자녀의 경제적 지원	0.0	0.9	0.5	10.0	0.4	1.5
일반 펀드	0.8	0.5	1.0	0.0	0.0	0.0
주식 및 채권	0.8	0.9	0.3	0.0	0.4	1.5

□ 노후대비 생활자금 마련 방법 : 소득별

- 저소득층은 은행 예금상품과 노후 근로 소득이 상대적으로 높은 반면, 고소득층은 공적연금과 부동산 수입에 대한 의존도가 높게 나타남.

<표 II-9> 노후대비 생활자금 마련 방법(1순위) : 소득별

(단위 : %)

노후대비 생활자금	저소득	중소득	고소득
공적연금(국민연금 등)	31.6	31.7	38.7
퇴직연금/퇴직금	8.7	14.8	14.2
은행 예금상품	13.7	10.9	6.4
부동산 수입	8.1	10.8	16.7
보험회사의 연금보험	8.1	13.4	8.3
저축성보험	8.4	6.3	7.4
은행 연금저축	6.9	5.3	3.9
노후의 근로 소득	10.2	3.5	2.5
연금펀드	1.5	1.7	1.0
자녀의 경제적 지원	1.5	0.3	0.5
일반 펀드	0.5	0.8	0.0
주식 및 채권	0.8	0.5	0.5

제6부 : 금융소외 관련

1. 가계 위험 관련

1. 개요

가. 조사 목적

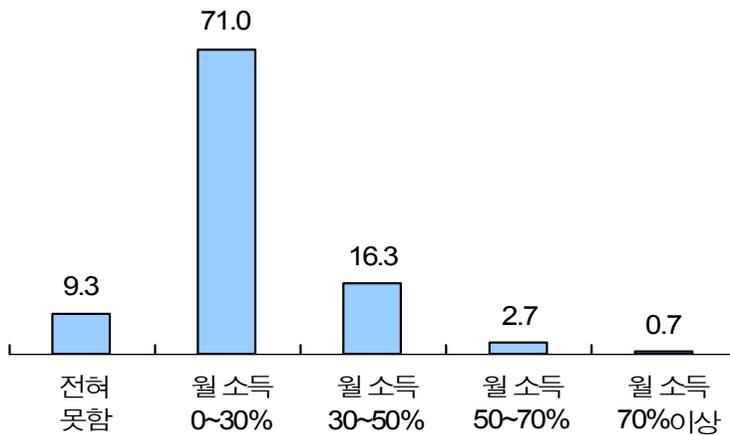
- 가계의 경제적 리스크에 대한 다양한 실태를 조사하여 향후 금융상품 니즈를 파악하고 가계 리스크에 대한 대처 방안 등을 수립하는데 기초 자료로 활용하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 조사 결과, 10가구 중 약 1가구(9.3%)가 저축을 전혀 못하고 있다고 응답했으며, 저축을 못하는 이유로는 소득이 적어서(43.8%)와 생활비 부담이 커서(25.0%) 등으로 조사됨.

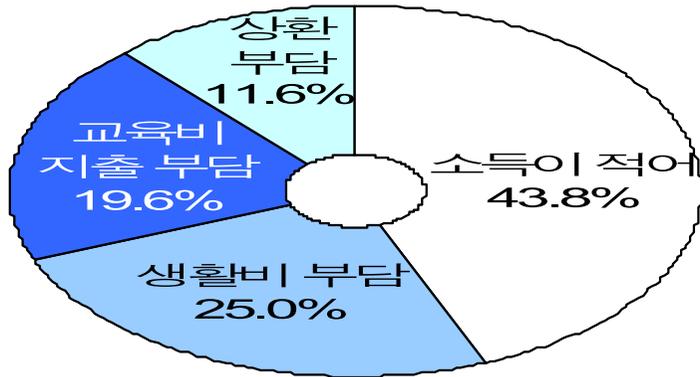
<그림 I -1> 한 달 가구소득 기준 저축률

(N=1,200 / 단위 : %)



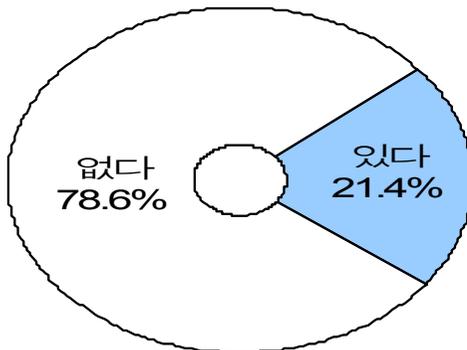
<그림 I-2> 저축을 하지 못하는 이유

(N=112)



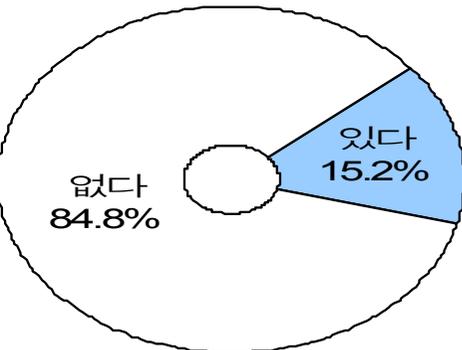
<그림 I-3> 대출 신청 경험

(N=1,200 / 단위 : %)



<그림 I-4> 대출 거절 경험

(N=257 / 단위 : %)



- 한편, 10가구 중 약 2가구(21.4%)가 최근 2~3년 내 금융기관에 대출을 신청한 경험이 있으며, 이들 중 15.2%가 대출을 거절당하거나 원하는 금액만큼 대출을 받지 못한 경험이 있는 것으로 조사됨.

2. 세부 분석

□ 한 달 가구소득 기준 저축률

- 도시보다 군지역(14.2%), 60대 이상(13.5%), 무직/기타(24.4%), 중졸 이하(23.2%) 세대주, 저소득층(20.6%) 등 고연령, 저학력, 저소득층에서 저축을 전혀 못하고 있다고 응답한 비율이 높음.

<표 I-1> 한 달 가구소득 기준 저축률 : 특성별

(단위 : %)

특성별		못함	0~30%	30~50%	50~70%	70% 이상
지역	대도시	9.4	67.7	18.1	3.7	1.1
	중소도시	8.2	74.0	15.5	1.9	0.4
	군지역	14.2	73.5	11.5	0.9	0.0
세대주 연령	30대 이하	8.5	66.7	16.7	7.0	1.1
	40대	9.6	72.8	15.7	1.9	0.0
	50대	9.0	73.2	16.0	1.1	0.7
	60대 이상	13.5	63.5	20.3	1.4	1.4
세대주 직업	화이트칼라	5.6	73.0	17.9	3.2	0.3
	블루칼라	12.6	65.2	17.2	5.1	0.0
	자영업	9.2	71.8	15.9	1.9	1.1
	농/림/수산업	13.0	74.1	13.0	0.0	0.0
	주부	9.1	72.7	18.2	0.0	0.0
	무직/기타	24.4	65.9	7.3	0.0	2.4
세대주 학력	중졸 이하	23.2	61.1	14.7	1.1	0.0
	고졸	9.7	70.3	16.4	2.9	0.6
	대재 이상	6.1	73.8	16.5	2.7	0.8
소득	저소득	20.6	63.9	11.7	3.3	0.5
	중소득	4.3	76.3	17.6	1.2	0.7
	고소득	2.5	69.1	21.6	5.9	1.0

주 : 주부는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 금융기관 대출신청 경험

- 금융기관 대출신청 경험은 30대 이하(25.2%), 40대(23.1%), 화이트칼라(25.7%) 세대주와 기혼(24.0%)에서 상대적으로 높음.

<표 I-2> 금융기관 대출신청 경험 : 특성별

(단위 : %)

특성별		있다	없다
세대주 연령	30대 이하	25.2	74.8
	40대	23.1	76.9
	50대	19.7	80.3
	60대 이상	13.5	86.5
세대주 직업	화이트칼라	25.7	74.3
	블루칼라	17.7	82.3
	자영업	20.7	79.3
	농/림/수산업	20.4	79.6
	주부	9.1	90.9
결혼 여부	무직/기타	14.6	85.4
	기혼	24.0	76.0
	미혼	12.6	87.4

주 : 주부는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

□ 대출신청 거절 경험

- 금융기관으로부터 대출을 거절당하거나 원하는 금액만큼 대출받지 못한 경험은 자영업자(20.4%), 고졸(17.6%) 학력의 세대주, 그리고 저소득층(23.5%)에서 상대적으로 높게 나타남.

<표 I-3> 대출신청 거절 경험 : 특성별

(단위 : %)

특성별		있다	없다
세대주 직업	화이트칼라	7.3	92.7
	블루칼라	14.3	85.7
	자영업	20.4	79.6
	농/림/수산업	27.3	72.7
	주부	0.0	100.0
	무직/기타	33.3	66.7
세대주 학력	중졸 이하	25.0	75.0
	고졸	17.6	82.4
	대재 이상	10.5	89.5
소득	저소득	23.5	76.5
	중소득	11.7	88.3
	고소득	8.6	91.4

주 : 농/림/수산업, 주부, 무직/기타, 중졸 이하는 표본이 적어 통계적 의미가 낮음.

II. 자문서비스 및 금융교육 관련

1. 개요

가. 조사 목적

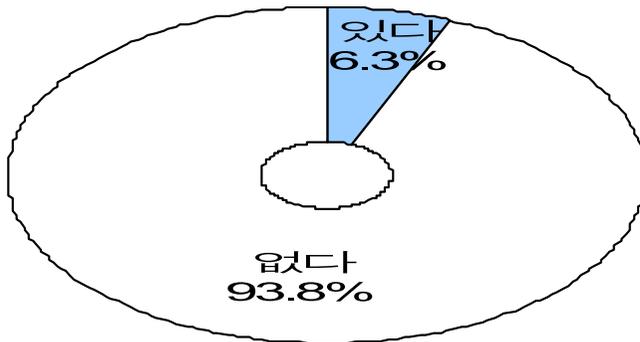
- 금융소비자의 재무 관련 자문서비스 및 금융 교육에 대한 니즈를 파악하여, 향후 적절한 서비스 제공 방안 등을 수립하는데 기초 자료로 활용하고자 함.

나. 조사 결과 및 시사점

- 재무 관련 자문서비스 및 금융교육을 받아본 경험이 있다는 응답은 전체 응답자의 6.3%로, 거의 대부분이 전문적 서비스 및 교육 경험이 없는 것으로 나타남.
- 그 이유로는 필요성을 느끼지 못해서라는 응답이 78.6%로 가장 많아, 대부분 재무 자문서비스 및 교육에 대한 필요성을 체감하지 못하는 것으로 보임.

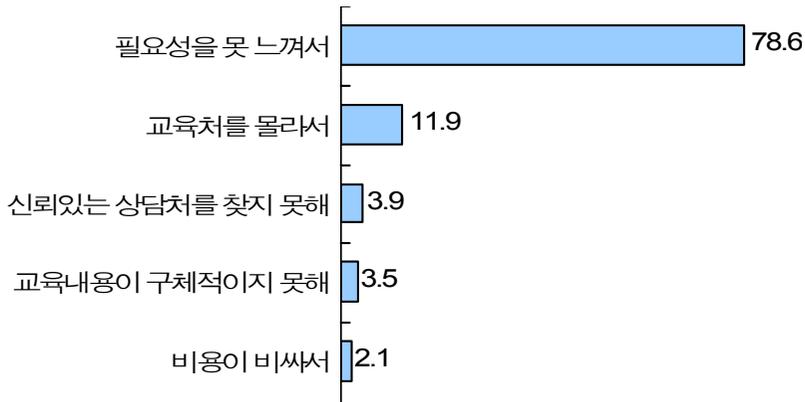
<그림 II-1> 재무 자문서비스 및 금융교육 경험

(N=1,200 / 단위 : %)



<그림 II-2> 재무 자문서비스 및 금융교육을 받지 않은 이유

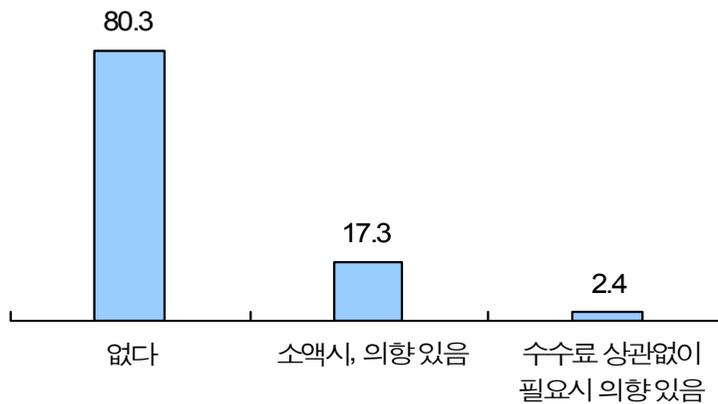
(N=1,125 / 단위 : %)



- 자문서비스 및 금융교육에 대한 수수료를 지불할 의향이 있다는 응답은 19.7%로 낮게 나타남.

<그림 II-3> 자문서비스 및 금융교육 수수료 지불 의향

(N=1,200 / 단위 : %)



2. 세부 분석

□ 재무 자문서비스 및 금융교육 경험

- 재무 자문서비스 및 금융교육 경험은 모든 계층에서 10% 미만으로 낮게 나타났으나, 연령별로는 40대가 소득별로는 고소득층이 상대적으로 자문서비스 및 금융교육을 경험이 많았음.

<표 II-1> 재무 자문서비스 및 금융교육 경험 : 특성별

(단위 : %)

특성별		있다	없다
지역	대도시	7.5	92.5
	중소도시	4.8	95.2
	군지역	7.1	92.9
연령	20대	4.5	95.5
	30대	6.7	93.3
	40대	8.7	91.3
	50대 이상	5.3	94.7
학력	중졸 이하	2.6	97.4
	고졸	7.2	92.8
	대재 이상	5.6	94.4
소득	저소득	5.1	94.9
	중소득	6.0	94.0
	고소득	9.3	90.7

□ 재무 자문서비스 및 금융교육을 받지 않은 이유

- 필요성을 느끼지 못해 서비스 및 교육을 받지 않았다는 응답은 모든 계층에서 높게 나타남.

<표 II-2> 재무 자문서비스 및 금융교육 받지 않은 이유 : 특성별

(단위 : %)

특성별		필요성을 못 느껴서	교육처를 몰라서	신뢰있는 상담처를 몰라서	구체적이지 못한 교육내용	높은 비용
지역	대도시	71.8	14.4	6.1	5.0	2.7
	중소도시	83.8	10.0	2.0	2.2	2.0
	군지역	87.6	8.6	1.9	1.9	0.0
연령	20대	79.5	9.0	6.7	2.9	1.9
	30대	73.5	14.5	5.6	4.0	2.4
	40대	75.8	13.1	4.4	4.0	2.8
	50대 이상	82.9	11.1	1.2	3.1	1.7
학력	중졸 이하	87.8	5.4	1.4	4.1	1.4
	고졸	77.8	11.8	3.7	4.0	2.7
	대재 이상	78.1	13.1	4.6	2.6	1.5
가족 수	2명 이하	86.4	6.2	4.0	1.1	2.3
	3-4명	78.1	12.5	3.5	3.9	2.1
	5명 이상	70.5	16.4	6.6	4.1	2.5
소득	저소득	81.5	9.4	2.7	3.8	2.7
	중소득	79.9	11.1	4.1	2.8	2.1
	고소득	68.6	19.5	5.9	4.9	1.1

- 대도시보다는 군지역(87.6%)이, 학력이 중졸 이하(87.8%)인 경우에 높았으며, 가족 수가 작을수록 소득이 낮을수록 자문서비스 및 금융교육에 대한 필요성을 적게 느끼는 것으로 나타남.
- 필요성은 느끼나 교육처를 알지 못해서라는 응답은 대도시(14.4%)에 거주할 경우와 학력이 높을수록, 가족 수가 많을수록, 소득이 높을수록 상대적으로 높게 나타남.

□ 재무 자문서비스 및 금융교육 이용 시 수수료 지불 의향

- 재무 자문서비스 및 금융교육에 대한 수수료 지불 의향은 군지역보다 대도시, 고졸 이상, 5인 이상 가족, 그리고 고소득자에서 상대적으로 높게 나타남.

<표 II-3> 재무 자문서비스 및 금융교육 이용 시 수수료 지불 의향 : 특성별

(단위 : %)

특성별		없다	소액일 경우 의향 있음	수수료 상관없이 의향 있음
지역	대도시	73.9	22.7	3.4
	중소도시	84.7	13.7	1.5
	군지역	91.2	7.1	1.8
연령	20대	81.8	15.9	2.3
	30대	73.8	23.6	2.6
	40대	80.1	18.5	1.4
	50대 이상	83.5	13.5	3.0
학력	중졸 이하	93.4	3.9	2.6
	고졸	80.2	17.7	2.2
	대재 이상	78.3	19.0	2.7
가족수	2명 이하	83.2	15.8	1.1
	3-4명	80.7	17.1	2.3
	5명 이상	73.5	21.2	5.3
소득	저소득	85.2	13.2	1.5
	중소득	80.6	16.9	2.5
	고소득	69.6	26.5	3.9

[설문지]



2010년도 보험소비자 설문 조사

안녕하십니까?

본 조사는 매년 보험연구원이 금융/보험에 대한 소비자의 수요를 파악하는 조사입니다. 본 조사를 통해 파악된 보험소비자의 수요변화 추세는 보험회사들의 상품 설계, 마케팅 정책 등 경영전략 수립에 반영될 예정이므로, 보험소비자에 대한 서비스 확대 및 개선이 예상됩니다.

본 조사 자료는 통계처리 이외의 목적에는 절대 사용되지 않으니 ○○님의 의견을 솔직하게 말씀해 주시기 바랍니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 조사에 협조해 주시면 감사하겠습니다.

2010년 1월

응답자 성명		응답자 ID				
응답자 연락처						
응답자 주소						
면접날짜						
SQ1. 연령	※ 응답자 본인이 세대주인 경우, 본인 연령을 세대주 란에도 적어주세요					
	본인 (만____세) 만 20세 미만 면접 중단			세대주 (만____세)		
SQ2. 성	① 남성		② 여성			
SQ3. 결혼여부	① 기혼		② 미혼			
SQ4. 세대주 확인	○○님께서 현재 ○○님 가구의 세대주이십니까? ① 예 ② 아니오					
SQ5. 가족구성원	총 가족수 : (_____명) / 자녀수 : (_____명)					
SQ6. 거주지역	① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전 ⑦ 울산 ⑧ 경기 ⑨ 강원 ⑩ 충북 ⑪ 충남 ⑫ 전북 ⑬ 전남 ⑭ 경북 ⑮ 경남					
SQ7. 거주규모	① 대도시		② 중소도시		③ 군지역	
면접원 성명		S/V확인		검증원 확인		코딩원 확인

문5. (문4에서 ①번 응답자만) ○○님(본인)께서 가입한 생명보험상품 종류와 해당 보험상품의 가입 건수를 말씀해 주시고, 가입경로(보기1)와 가입이유(보기2)를 보기를 참조하여 말씀해 주십시오.

※ 같은 보험종목 2개 이상 가입한 경우, 가입경로와 가입이유는 중요한 보험상품 기준으로 응답해 주세요.

보험 상품 종류		가입 여부	가입 건수	가입 경로 (보기1)	가입 이유 (보기2)
5-1	질병치료중점보장보험(암보험 등)	① 가입 ② 비가입	___건		
5-2	재해중점보장보험	① 가입 ② 비가입	___건		
5-3	중신보험	① 가입 ② 비가입	___건		
5-4	저축성보험(저축중심, 보장성 저축)	① 가입 ② 비가입	___건		
5-5	연금보험(공무원연금, 국민연금 등 제외)	① 가입 ② 비가입	___건		
5-6	교육보험	① 가입 ② 비가입	___건		
5-7	치명적 질병보험(CI)	① 가입 ② 비가입	___건		
5-8	변액 보험	변액연금	① 가입 ② 비가입	___건	
		변액유니버설	① 가입 ② 비가입	___건	
		변액중신	① 가입 ② 비가입	___건	

(보기1) 가입경로

- | | |
|-----------------------|---------------|
| ① 보험설계사, 보험회사 소속 대리점 | ② 대형법인대리점(GA) |
| ③ 보험회사 임직원 등 | ④ 인터넷 |
| ⑤ 보험회사 통신판매(전화/우편/카드) | ⑥ 은행, 증권회사 등 |
| ⑦ TV 쇼핑채널(홈쇼핑) | ⑧ 대형 할인점 |
| ⑨ 기타(직접기재 : _____) | |

(보기2) 가입 이유

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| ① 위험에 대비한 보장 | ② 목돈마련을 위한 저축수단 |
| ③ 자산증식을 위한 투자수단 | ④ 노후자금 마련 |
| ⑤ 자녀에게 유산상속 목적 | |
| ⑥ 타 금융상품과 비교한 세제혜택 유리 | |
| ⑦ 기타(직접기재 : _____) | |

문6. ○○님(본인)께서 최근 3년 내(2007~2009) 가입하신 생명보험상품 종류와 보험회사 (보기3)를 말씀해 주시고, 가입한 생명보험상품에 대해 계약 시 기대했던 상품 내용 (가격 및 서비스 등 전반적 만족도) 대비, 가입 후 실제 상품 내용에 얼마나 만족하시는지 평가해 주십시오.

※ 같은 보험종목 2개 이상 가입한 경우, 중요한 보험상품 기준으로 응답해 주세요.

보험 상품 종류		가입 회사 (보기3)	가입 상품에 대한 만족도				
			매우 불만족	불만족 하는편	보통	만족 하는편	매우 만족
6-1	질병치료중점보장보험(암보험 등)		①	②	③	④	⑤
6-2	재해중점보장보험		①	②	③	④	⑤
6-3	종신보험		①	②	③	④	⑤
6-4	저축성보험(저축중심, 보장성 저축)		①	②	③	④	⑤
6-5	연금보험(공무원연금, 국민연금 등 제외)		①	②	③	④	⑤
6-6	교육보험		①	②	③	④	⑤
6-7	치명적 질병보험(CI)		①	②	③	④	⑤
6-8	변액 보험	변액연금	①	②	③	④	⑤
		변액유니버설	①	②	③	④	⑤
		변액종신	①	②	③	④	⑤

(보기3) 보험회사		
① 대한생명	② 삼성생명	③ 교보생명
④ 흥국생명	⑤ 녹십자생명	⑥ 신한생명
⑦ 동부생명	⑧ 동양생명	⑨ 우리아비비(구 LIG생명)
⑩ 금호생명	⑪ 미래에셋생명	⑫ 하나HSBC(구 하나생명)
⑬ 카디프생명(구 SH&C생명)		⑭ KB생명
⑮ 알리안츠	⑯ 메트라이프생명	⑰ PCA생명
⑱ 뉴욕생명	⑲ ING생명	⑳ AIA생명(구 AIG생명)
㉑ 라이나생명	㉒ 푸르덴셜생명	
㉓ 우체국	㉔ 농협 등 기타공제	
㉕ 기타(직접기재 : _____)		

문7. ○○님(본인)께서는 향후 1년 내 생명보험상품에 가입할 의향이 있으십니까? 또한, 향후 생명보험상품에 가입시(보험가입 의향 ③, ④번 응답자) 어느 경로를 통해 보험에 가입하시겠습니까? 보험상품별로 가입 의향과 선호하는 가입경로(보기4), 선호이유(보기5) 2가지를 보기를 참조하여 말씀해 주십시오.

항 목		향후 보험가입 의향				선호 가입 경로 (보기4)	선호이유 (보기5)		
		전혀 없다	별로 없다	약간 있다	매우 많다		이유 1	이유 2	
7-1	질병치료중점보장보험(암보험 등)	①	②	③	④				
7-2	재해중점보장보험	①	②	③	④				
7-3	중신보험	①	②	③	④				
7-4	저축성보험(저축중심, 보장성 저축)	①	②	③	④				
7-5	연금보험(공무원연금, 국민연금 등 제외)	①	②	③	④				
7-6	교육보험	①	②	③	④				
7-7	치명적 질병보험(CI)	①	②	③	④				
7-8	변액 보험	변액연금	①	②	③	④			
		변액유니버설	①	②	③	④			
		변액종신	①	②	③	④			

(보기4) 선호 가입경로

- ① 보험설계사, 보험회사 소속 대리점
- ② 대형법인대리점(GA), 보험판매전문회사
- ③ 보험회사 임직원 등
- ④ 보험회사 인터넷 사이트
- ⑤ 보험회사 통신판매(전화/우편/카드)
- ⑥ 은행, 증권회사 등
- ⑦ TV 쇼핑채널(홈쇼핑)
- ⑧ 대형 할인점
- ⑨ 기타(직접기재 : _____)

(보기5) 선호 이유

- ① 가입이 편리해서
- ② 가격이 저렴해서
- ③ 정보획득이 용이해서
- ④ 재무설계 등의 전문성 때문에
- ⑤ 시간을 절약할 수 있어서
- ⑥ 권유자와의 친분 때문에
- ⑦ 친절하고 서비스가 좋아서
- ⑧ 기타(직접기재 : _____)

문8. ○○님(본인)께서 향후 생명보험회사를 선택할 때 가장 중요하게 고려할 요인 2가지를 순서대로 말씀해 주십시오 1순위 : () / 2순위 : ()

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| ① 상품 경쟁력(보장의 다양성 및 니즈 반영) | ③ 가격 경쟁력 |
| ② 보험회사 브랜드의 신뢰성 | ⑤ 서비스 지원(계약, 보상 등) |
| ④ 개인적 관계(가족, 친구 및 동료의 권유) | ⑦ 회사 규모 |
| ⑥ 과거 거래경험 | ⑨ 고객을 중시하는 경영철학 |
| ⑧ 계약체결의 편의성 | ⑪ 기타(직접기재 :) |
| ⑩ 설계사의 전문적 재무설계 능력 | |

♠ 다음은 손해보험 가입 및 실태와 관련한 질문입니다 ♠

문9. ○○님 본인을 포함하여 ○○님 택(가구)에서는 현재 가입한 손해보험이 있습니까?

- ① 있다 문10번으로 ② 없다 문15번으로

문10. (문9에서 ①번 응답자만) ○○님 본인을 포함한 ○○님 택(가구) 가입한 손해보험상품 종류와 가입한 보험상품별 가입 건수를 말씀해 주십시오.

보험 상품 종류		가입 여부	가입 건수
10-1	자동차보험(개인용 승용차)	① 가입 ② 비가입	_____ 건
10-2	장기손해 보험	상해(운전자보험 등)	① 가입 ② 비가입 _____ 건
		건강(의료비, 질병 등)	① 가입 ② 비가입 _____ 건
		종합(재물+상해)	① 가입 ② 비가입 _____ 건
		저축성 보험(개인연금 포함)	① 가입 ② 비가입 _____ 건
		어린이보험	① 가입 ② 비가입 _____ 건
10-3	상해보험(여행, 교통상해 1년 이내)	① 가입 ② 비가입	_____ 건
10-4	통합보험	① 가입 ② 비가입	_____ 건
10-5	기타 (직접기재 :)	① 가입 ② 비가입	_____ 건

문11. ○○님 본인을 포함한 ○○님 택(가구)에서 가입하신 손해보험에서 다음 항목(위험)으로 보험금을 지급받은 경험이 있는 경우를 모두 말씀해 주십시오.(복수응답 가능)

- | | | |
|---------------------|---------------------|------------------|
| ① 중증질병(암, 심혈관질환, 등) | ② 일반질병 | ③ 성인병(당뇨, 고혈압 등) |
| ④ 상해 | ⑤ 치매 | ⑥ 사망 |
| ⑦ 저축(연금 포함) | ⑧ 교통사고(자동차, 기타 교통) | |
| ⑨ 재산손실 | ⑩ 자녀(18세 미만)에 대한 보장 | |
| ⑪ 기타 | ⑫ 지급받은 경험 없음 | |

*교통사고에는 자동차보험으로 보장받은 경우도 포함됨

문14. ○○님(본인)께서 최근 3년 내(2007~2009) 가입하신 손해보험상품 종류와 보험회사 (보기6)를 말씀해 주시고, 가입한 손해보험상품에 대해 계약 시 기대했던 상품 내용 (가격 및 서비스 등 전반적 만족도) 대비, 가입 후 실제 상품 내용에 얼마나 만족하시는지 평가해 주십시오.

※ 같은 보험종목 2개 이상 가입한 경우, 중요한 보험상품 기준으로 응답해 주세요.

보험 상품 종류		가입 회사 (보기6)	가입상품에 대한 만족도				
			매우 불만족	불만족 하는편	보통	만족 하는편	매우 만족
14-1	자동차보험(개인용 승용차, 1년 이내)		①	②	③	④	⑤
14-2	장기 손해 보험	상해(운전자보험 등)	①	②	③	④	⑤
		건강(의료비, 질병 등)	①	②	③	④	⑤
		종합(재물+상해)	①	②	③	④	⑤
		저축성 보험(개인연금 포함)	①	②	③	④	⑤
		어린이보험	①	②	③	④	⑤
14-3	상해보험(여행, 교통상해 1년 이내)		①	②	③	④	⑤
14-4	통합보험		①	②	③	④	⑤
14-5	기타(직접기재 : _____)		①	②	③	④	⑤

(보기6) 보험회사	
① 삼성화재 ④ 동부화재	② 현대해상 ③ LIG손보(구 LG화재)
⑤ 메리츠화재(구 동양화재) ⑧ 그린손보(구 그린화재) ⑩ 제일화재	⑥ 한화손보 ⑦ 롯데손보(구 대한화재) ⑨ 흥국화재(구 흥국쌍용화재) ⑪ 차티스 손해보험(구 AIG, AHA손해보험)
⑫ AXA손해보험(구 교보AXA손해보험, 구 교보자동차보험) ⑬ 더케이손해보험회사(구 교원나라 자동차보험) ⑭ 에르고다음다이렉트(구 다음다이렉트자동차보험) ⑮ 현대하이카다이렉트	
⑯ 우체국	⑰ 농협 등 기타공제
⑱ 기타(직접기재 : _____)	

문15. ○○님(본인)께서는 향후 1년 내 손해보험상품에 가입할 의향이 있으십니까? 또한, **향후 손해보험상품에 가입시(보험가입 의향 ③, ④번 응답자)** 어느 경로를 통해 보험에 가입하시겠습니까? 보험상품별로 가입 의향과 선호하는 가입경로(보기4), 선호 이유(보기5) 2가지를 보기를 참조하여 말씀해 주십시오.

항 목		향후 보험가입 의향				선호 가입 경로 (보기4)	선호이유 (보기5)		
		전혀 없다	별로 없다	약간 있다	매우 많다		이유 1	이유 2	
15-1	자동차보험(개인용 승용차)	①	②	③	④				
15-2	장기 손해 보험	상해(운전자보험 등)	①	②	③	④			
		건강(의료비, 질병 등)	①	②	③	④			
		종합(재물+상해)	①	②	③	④			
		저축성 보험(개인연금 포함)	①	②	③	④			
		어린이보험	①	②	③	④			
15-3	상해보험(여행, 교통상해 등)	①	②	③	④				
15-4	통합보험	①	②	③	④				
15-5	기타(직접기재 : _____)	①	②	③	④				

(보기4) 선호 가입경로
① 보험설계사, 보험회사 소속 대리점 ② 대형법인대리점(GA), 보험판매전문회사 ③ 보험회사 임직원 등 ④ 보험회사 인터넷 사이트 ⑤ 보험회사 통신판매(전화/우편/카드) ⑥ 은행, 증권회사 등 ⑦ TV 쇼핑채널(홈쇼핑) ⑧ 대형 할인점 ⑨ 기타(직접기재 : _____)

(보기5) 선호 이유
① 가입이 편리해서 ② 가격이 저렴해서 ③ 정보획득이 용이해서 ④ 재무설계 등의 전문성 때문에 ⑤ 시간을 절약할 수 있어서 ⑥ 권유자와의 친분 때문에 ⑦ 친절하고 서비스가 좋아서 ⑧ 기타(직접기재 : _____)

문16. ○○님(본인)께서 향후 손해보험회사를 선택할 때 가장 중요하게 고려할 요인 2가지를 순서대로 말씀해 주십시오. 1순위 : (_____) / 2순위 : (_____)

- ① 상품 경쟁력(보장의 다양성 및 니즈 반영)
- ② 보험회사 브랜드의 신뢰성
- ③ 가격 경쟁력
- ④ 개인적 관계(가족, 친구 및 동료의 권유)
- ⑤ 서비스 지원(계약, 보상 등)
- ⑥ 과거 거래경험
- ⑦ 회사 규모
- ⑧ 계약체결의 편의성
- ⑨ 고객을 중시하는 경영철학
- ⑩ 설계사의 전문적 재무설계 능력
- ⑪ 기타(직접기재 : _____)

♣ 다음은 연금보험 및 노후생활 대비에 관한 질문입니다 ♣

문17. 본인을 포함한 ○○님 맥(가구)에서는 노후생활 보장을 위한 연금에 가입하고 계십니까? 가입한 연금 종류와 상품에 대한 만족도를 '매우 불만족' 1점, '매우 만족' 5점으로 1에서 5점 사이로 평가해 주시고, 불만족하실 경우(①, ②번 응답), 그 이유(보기7)를 말씀해 주십시오.

	보험 상품 종류	가입 여부	연금보험상품 종류별 만족도					불만족 이유 (①, ②번 응답자)
			매우 불만족	불만족하는 편	보통	만족하는 편	매우 만족	
17-1	국민연금	① 가입 ② 비가입	①	②	③	④	⑤	
17-2	기타 공적연금 (공무원교직원군인연금)	① 가입 ② 비가입	①	②	③	④	⑤	
17-3	개인연금보험·저축신탁 (보험사, 은행, 투신사, 농협 등 판매)	① 가입 ② 비가입	①	②	③	④	⑤	

(보기7) 연금 상품 불만족 이유

① 예상 연금액이 불충분하기 때문에 ② 공적연금의 부실화 우려 때문에
 ③ 보험료부담이 크기 때문에 ④ 사회적 형평성이 결여되어서
 ⑤ 기타(직접기재 : _____)

문18. ○○님께서 노후생활에서 어떤 점이 가장 불안하다고 생각하십니까?
 ① 건강 관련(의료비, 신체기능 장애 등) ② 소득 관련(소득 감소, 물가상승 등)
 ③ 사망 관련(배우자 사망, 본인의 장수 등) ④ 정서 관련(가족, 사회와의 단절·소외 등)
 ⑤ 기타(_____)

문19. 노후대비 생활자금으로 다음 중 적합하다고 생각되시는 것을 순서대로 2가지만 선택하여 주십시오.

1순위 : (_____) / 2순위 : (_____)

- | | | |
|----------------|---------------|-------------|
| ① 공적연금(국민연금 등) | ② 퇴직연금·퇴직금 | ③ 보험사의 연금보험 |
| ④ 저축성 보험 | ⑤ 은행 연금저축 | ⑥ 은행 예금상품 |
| ⑦ 연금 펀드 | ⑧ 일반 펀드 | ⑨ 주식 및 채권 |
| ⑩ 부동산 수입 | ⑪ 노후의 근로소득 | |
| ⑫ 자녀의 경제적 지원 | ⑬ 기타(_____) | |

문20. ○○님과 배우자가 나이가 들어 직장이나 사업을 그만 둔 이후 현재와 같은 생활수준을 유지하고자 할 때, 의식주 및 의료, 여가 등에 필요한 노후생활비용을 충당하기 위해 노후소득은 현재 소득 수준의 어느 정도가 되어야 한다고 생각하십니까?

※ 현재 불가수준을 기준으로 하되 자녀 양육 및 교육비, 저축 등에 소요되는 소득은 노후생활비에서 제외

(현재 월 소득의 _____%)

문21. ○○님의 현재 노후준비 상태를 감안했을때, 나이가 들어 직장이나 사업을 그만 둔 이후 필요한 노후소득의 얼마 정도를 마련할 수 있다고 생각하십니까?

(필요한 노후소득의 _____%)

문22. ○○님께서서는 노후생활에 대비하여 현재 납입하고 있는 국민연금이나 개인연금 등을 제외하고 장래의 노후소득을 위해 매월 최대 어느 정도까지 더 납입 또는 저축할 용의가 있으십니까?

※ 지금 납입하고 있는 금액을 제외하고 적어주십시오.

(매월 _____ 만원)

문23. 일부 금융기관에서는 주택을 담보로 맡기고 매달 돈을 받아서 노후생활을 하고 사망 후에 주택을 금융기관이 처분하여 그 동안의 대출금 및 이자를 상환하는 역모기지를 판매하고 있습니다. ○○님께서서는 향후 역모기지를 이용하실 의향은 어느 정도입니까?

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| ① 매우 높다 | ② 높은 편이다 |
| ③ 낮은 편이다 문23-1번으로 | ④ 매우 낮다 문23-1번으로 |

문23-1. (문23에서 ③, ④번 응답자만) 역모기지를 이용하실 의향이 낮다면 그 이유는 무엇입니까?

- ① 현재 준비상태로 노후소득 마련이 가능하기 때문에
- ② 주택을 자녀들에게 상속하기 위해서
- ③ 노후생활비용을 줄이면 역모기지를 이용할 필요가 없기 때문에
- ④ 역모기지 제도가 아직 정착되어 있지 않아 신뢰할 수 없기 때문에

문31. ○○님께서는 운전한 경력이 얼마나 되십니까? (_____년)

※ 다음은○○님께서 소유하고 계신 차량에 대해 여쭙겠습니다. 소유 차량이 2대 이상인 경우, 주로 직접 이용하시는 차량을 기준으로 응답해 주십시오.

문32. ○○님께서 소유하고 계신 자동차는 어느 회사의 차입니까?

- ① 기아자동차 ② 삼성르노자동차 ③ 쌍용자동차
- ④ 현대자동차 ⑤ GM대우자동차 ⑥ 기타(직접기재 : _____)

문33. ○○님께서 소유하고 계신 자동차 모델(이름)은 무엇입니까? 모델(이름)은 자세히 말씀해주세요.(예를 들면, 소나타의 경우, NF소나타, EF소나타 등으로 세부 모델 구분) (_____)

문34. ○○님께서 소유하고 계신 자동차의 배기량은 얼마입니까?

- ① 1000cc미만 ② 1000cc이상~1500cc미만
- ③ 1500cc이상~2000cc미만 ④ 2000cc이상 ~ 3000cc미만
- ⑤ 배기량 3000cc이상 ⑥ 기타(_____)

문35. ○○님께서 소유하고 계신 자동차의 색깔은 무엇입니까?

- ① 흰색 ② 크림색(진주/베이지/아이보리)
- ③ 은색(은회색/회색) ④ 검정색 ⑤ 빨강색(자주색/와인색)
- ⑥ 파란색(곤색/감색) ⑦ 갈색 ⑧ 기타(직접기재 : _____)

문36. ○○님께서는 지난 1년 동안 몇 Km정도 운전하셨습니다? (_____Km)

문37. ○○님께서는 지난 1년 동안 몇 번이나 사고를 경험하셨습니다? (_____번)

- 자동차 사고는 사소한 사고도 모두 포함됩니다. 자동차사고 규모가 적어 직접 수리비 등을 지급한 경우도 포함됩니다. 즉, 사고종류에는 보험으로 처리한 사고, 경찰에 신고하지 않은 사고, 자비로 처리한 사고 등 모든 사고가 포함됩니다. 1회사고인데 차량이 파손된 사고, 사람이 다친 사고 등이 겹친 경우에는 1회사고로 셈하여 주십시오.

문38. ○○님의 자동차보험료는 연간 얼마나 되십니까? (연간 _____만원)

문39. ○○님께서 현재 가입하고 계신 자동차보험회사 이전에 가입하셨던 자동차보험회사가 어디입니까? **☞ 보기① ~ ⑯는 문39-1번으로**

- ① 삼성화재 ② 현대해상 ③ LIG손보(구 LG화재) ④ 동부화재
- ⑤ 메리츠화재(구 동양화재) ⑥ 한화손보 ⑦ 롯데손보(구 대한화재)
- ⑧ 그린손보(구 그린화재) ⑨ 흥국화재(구 흥국쌍용화재) ⑩ 제일화재
- ⑪ 차티스손해보험(AIG, AHA손해보험) ⑫ AXA손해보험(구 교보AXA교보자동차보험)
- ⑬ 더케이손해보험회사(구 교원나라 자동차보험)
- ⑭ 에르고다움다이렉트(구 다음다이렉트자동차보험) ⑮ 현대하이카다이렉트
- ⑯ 없다/현재 회사에 처음 가입했다 **☞ 문40번으로**

문50. ○○님께서서는 필요한 재무 관련 자문서비스 또는 금융교육을 받을 경우 그 대가로 수수료를 지불하실 의향이 있으십니까?

- ① 없다
- ② 수수료가 소액일 경우 지불할 의향이 있다
- ③ 수수료에 상관없이 필요한 재무상담의 경우 지불할 의향이 있다

♠ 마지막으로 통계처리를 위해 몇 가지 더 여쭙겠습니다. ♠

SQ8. ○○님 닻(가구)은 주택을 소유하고 계십니까?

- ① 예
- ② 아니오

SQ9. ○○님 본인과 세대주의 직업은 각각 어떻게 되십니까?

SQ9-1. 본인의 직업	SQ9-2. 세대주의 직업
<ul style="list-style-type: none"> ① 경영/관리/전문/자유직 ② 사무관련직/기술직 ③ 자영업 ④ 서비스/판매/영업직 ⑤ 농·축·수산업 ⑥ 생산/단순/노무직 ⑦ 주부 ⑧ 무직/기타 ⑨ 모름/무응답 	<ul style="list-style-type: none"> ① 경영/관리/전문/자유직 ② 사무관련직/기술직 ③ 자영업 ④ 서비스/판매/영업직 ⑤ 농·축·수산업 ⑥ 생산/단순/노무직 ⑦ 주부 ⑧ 무직/기타 ⑨ 모름/무응답

* 본인이 세대주인 경우에는 본인과 세대주의 직업을 동일하게 작성

SQ10. 실례하지만, ○○님 본인과 세대주의 학력은 어떻게 되십니까?

SQ10-1. 본인의 학력	SQ10-2. 세대주의 학력
<ul style="list-style-type: none"> ① 중졸 이하 ② 고졸 ③ 대졸(대학생) 이상 ④ 모름/무응답 	<ul style="list-style-type: none"> ① 중졸 이하 ② 고졸 ③ 대졸(대학생) 이상 ④ 모름/무응답

* 본인이 세대주인 경우에는 본인과 세대주의 학력을 동일하게 작성

SQ11. ○○님 닻(가구)의 연간 총수입은 연 평균 얼마나 되십니까? (보너스 등 기타 수입 포함)
(_____ 만원)

SQ12. 자동차보험을 제외한 ○○님 닻(가구)의 한달 납입보험료는 얼마나 되십니까?
(월간 _____ 만원)

♣ 바쁘신 데도 불구하고 시간을 내주셔서 대단히 감사합니다 ♣

보험연구원(KIRI) 발간물 안내

■ 연구보고서

- 2006-1 보험회사의 은행업 진출 방안 / 류근옥 2006.1
- 2006-2 보험시장의 퇴출 분석과 규제개선방향 / 김현수 2006.3
- 2006-3 보험지주회사제도 도입 및 활용방안 / 안철경, 이상우 2006.8
- 2006-4 보험회사의 리스크공시체계에 관한 연구 / 류건식, 이경희 2006.12
- 2007-1 국제보험회계기준도입에 따른 영향 및 대응방안 / 이장희, 김동겸 2007.1
- 2007-2 민영건강보험료를 결정요인 분석 / 조용운, 기승도 2007.3
- 2007-3 퇴직연금 손·익 위험 관리전략에 관한 연구 / 성주호 2007.3
- 2007-4 확률적 프런티어 방법론을 이용한 손해보험사의 기술효율성 측정 / 지홍민 2007.3
- 2007-5 금융겸업화에 대응한 보험회사의 채널전략 / 안철경, 기승도 2008.1
- 2008-1 보험회사의 리스크 중심 경영전략에 관한 연구 / 최영목, 장동식, 김동겸 2008.1
- 2008-2 한국 보험시장과 공정거래법 / 정호열 2008.3
- 2008-3 확정급여형 퇴직연금의 자산운용 / 류건식, 이경희, 김동겸 2008.3
- 2009-1 보험설계사의 특성분석과 고능률화 방안/ 안철경, 권오경 2009.1
- 2009-2 자동차사고의 사회적 비용 최소화 방안 / 기승도 2009.1
- 2009-3 우리나라 가계부채 문제의 진단과 평가 / 유경원, 이혜은 2009.3
- 2009-4 사적연금의 노후소득보장 기능제고 방안 / 류건식, 이창우, 김동겸 2009.3
- 2009-5 일반화선형모형(GLM)을 이용한 자동차보험 효율상대도 산출방법 연구 / 기승도, 김대환 2009.8
- 2009-6 주행거리에 연동한 자동차보험제도 연구 / 기승도, 김대환, 김혜란 2010.1

■ 조사보고서

- 2006-1 2006년도 보험소비자 설문조사 / 김세환, 조재현, 박정희 2006.3
- 2006-2 주요국 방카슈랑스의 운용사례 및 시사점 / 류건식, 김석영, 이상우, 박정희, 김동겸 2006.7
- 2007-1 보험회사 경영성과 분석모형에 관한 비교연구 / 류건식, 장이규, 이경희, 김동겸 2007.3
- 2007-2 보험회사 브랜드 전략의 필요성 및 시사점 / 최영목, 박정희 2007.3
- 2007-3 2007년 보험소비자 설문조사 / 안철경, 기승도, 오승철 2007.3
- 2007-4 주요국의 퇴직연금개혁 특징과 시사점 / 류건식, 이상우 2007.4
- 2007-5 지적재산권 리스크 관리를 위한 보험제도 활용방안 / 이기형 2007.10
- 2008-1 보험회사 글로벌화를 위한 해외보험시장 조사 / 양성문, 김진익, 지재원, 박정희, 김세중 2008.2
- 2008-2 노인장기요양보험 제도 도입에 대응한 장기간병보험 운영 방안 / 오영수 2008.3
- 2008-3 2008년 보험소비자 설문조사 / 안철경, 기승도, 이상우 2008.4
- 2008-4 주요국의 보험상품 판매권유 규제 / 이상우 2008.3
- 2009-1 2009년 보험소비자 설문조사 / 안철경, 이상우, 권오경 2009.3
- 2009-2 Solvency II의 리스크평가모형 및 측정방법 연구 / 장동식 2009.3
- 2009-3 이슬람 보험시장 진출방안 / 이진면, 이정환, 최이섭, 정중영, 최태영 2009.3
- 2009-4 미국 생명보험 정산거래의 현황과 시사점 / 김해식 2009.3
- 2009-5 헤지펀드 운용전략 활용방안 / 진익, 김상수, 김종훈, 변귀영, 유시용 2009.3
- 2009-6 복합금융 그룹의 리스크와 감독 / 이민환, 전선애, 최원 2009.4
- 2009-7 보험산업 글로벌화를 위한 정책적 지원방안 / 서대교, 오영수, 김영진 2009.4
- 2009-8 구조화금융 관점에서 본 금융위기 분석 및 시사점 / 임준환, 이민환, 윤건용, 최원 2009.7

2009-9 보험리스크 측정 및 평가 방법에 관한 연구 / 조용운, 김세환, 김세중 2009.7

2009-10 생명보험계약의 효력상실·해약분석 / 류건식, 장동식 2009.8

2010-1 과거 금융위기 사례분석을 통한 최근 글로벌 금융위기 전망 / 신종협, 최형선, 최원 2010.3

2010-2 금융산업의 영업행위규제 개선방안 / 서대교, 김미화 2010.3

2010-3 주요국의 민영건강보험의 운영체계와 시사점 / 이창우, 이상우 2010.4

■ 정책보고서

2006-1 2007년도 보험산업 전망과 과제 / 동향분석팀 2006.12

2006-2 의료리스크 관리의 선진화를 위한 의료배상보험에 대한 연구 / 차일권, 오승철 2006.12

2007-1 퇴직연금 수탁자리스크 감독방안 / 류건식, 이경희 2007.2

2007-2 보험상품의 불완전판매 개선방안 / 차일권, 이상우 2007.3

2007-3 퇴직연금 지급보증제도의 효율체계에 관한 연구:미국과 영국을 중심으로 / 이봉주 2007.3

2007-4 보험고객정보의 이용과 프라이버시 보호의 상충문제 해소방안 / 김성태 2007.3

2007-5 방카슈랑스가 보험산업에 미치는 영향 분석 / 안철경, 기승도, 이경희 2007.4

2007-6 2008년도 보험산업 전망과 과제 / 양성문, 김진익, 지재원, 박정희, 김세중 2007.12

2008-1 민영건강보험 운영체계 개선방안 연구 / 조용운, 김세환 2008.3

2008-2 환경오염리스크관리를 위한 보험제도 활용방안 / 이기형 2008.3

2008-3 금융상품의 정의 및 분류에 관한 연구 / 유지호, 최원 2008.3

2008-4 2009년도 보험산업 전망과 과제 / 이진면, 이태열, 신종협, 황진태, 유진아, 김세환, 이정환, 박정희, 김세중, 최이섭 2008.11

2009-1 현 금융위기 진단과 위기극복을 위한 정책제언 / 진익, 이민환, 유경원, 최영목, 최형선, 최원, 이경아, 이해은 2009.2

2009-2 퇴직연금의 급여 지급 방식 다양화 방안 / 이경희 2009.3

- 2009-3 보험분쟁의 재판외적 해결 활성화 방안 / 오영수, 김경환, 이종욱 2009.3
- 2009-4 2010년도 보험산업 전망과 과제/ 이진면, 황진태, 변혜원, 이경희, 이정환, 박정희, 김세중, 최이섭 / 2009.12
- 2009-5 금융상품판매전문회사의 도입이 보험회사에 미치는 영향 / 안철경, 변혜원, 권오경 2010.1
- 2010-1 보험사기 영향요인과 방지방안 / 송윤아 2010.3

■ 경영보고서

- 2009-1 기업휴지보험 활성화 방안 연구 / 이기형, 한상용 2009.3
- 2009-2 자산관리서비스 활성화 방안 / 진익 2009.3
- 2009-3 탄소시장 및 녹색보험 활성화 방안 / 진익, 유시용, 이경아 2009.3
- 2009-4 생명보험회사의 지속가능성장에 관한 연구 / 최영목, 최원 2009.6
- 2010-1 독립판매채널의 성장과 생명보험회사의 대응 / 안철경, 권오경 2010.2
- 2010-2 보험회사의 윤리경영 운영실태 및 개선방안 / 오영수, 김경환 2010.2
- 2010-3 보험회사의 퇴직연금사업 운영전략 / 류건식, 이창우, 이상우 2010.3

■ 영문발간물

- Environment Changes in the Korean Insurance Industry in Recent Years :
- 1호 Institutional Improvement, Deregulation and Liberalization / Hokyung Kim, Sango Park, 1995.5
 - 2호 Korean Insurance Industry 2000 / Insurance Research Center, 2001.4
 - 3호 Korean Insurance Industry 2001 / Insurance Research Center, 2002.2
 - 4호 Korean Insurance Industry 2002 / Insurance Research Center, 2003.2
 - 5호 Korean Insurance Industry 2003 / Insurance Research Center, 2004.2
 - 6호 Korean Insurance Industry 2004 / Insurance Research Center, 2005.2
 - 7호 Korean Insurance Industry 2005 / Insurance Research Center, 2005.8
 - 8호 Korean Insurance Industry 2006 / Insurance Research Center, 2006.10
 - 9호 Korean Insurance Industry 2007 / Insurance Research Center, 2007.9
 - 10호 Korean Insurance Industry 2008 / Korea Insurance Research Institute, 2008.9
 - 11호 Korean Insurance Industry 2009 / Korea Insurance Research Institute, 2009.9

■ 연구논문집

- 1호 보험산업의 규제와 감독제도의 미래
/ Harold D. Skipper, Robert W. Klein, Martin F. Grace 1997.6
- 2호 세계보험시장의 변화와 대응방안
/ D. Farny, 전천관, J. E. Johnson, 조해균 1998.3
- 3호 제1회 전국대학생 보험현상논문집 1998.11
- 4호 제2회 전국대학생 보험현상논문집 1999.12

■ CEO Report

- 2006-1 생보사 개인연금보험 생존리스크 분석 및 시사점 / 생명보험본부 2006. 1
- 2006-2 보험회사의 퇴직연금 운용전략 / 보험연구소 2006.1
- 2006-3 생보사 FY2006 손익 전망 및 분석 / 생명보험본부 2006.2
- 2006-4 의무보험제도의 현황과 과제 / 손해보험본부 2006.2
- 2006-5 자동차보험 지급준비금 분석 및 과제 / 자동차보험본부 2006.3
- 2006-6 보험사기 관리실태와 대응전략 / 정보통계본부 2006.3
- 2006-7 자동차보험 의료비 지급 적정화 방안 / 자동차보험본부 2006.3
- 2006-8 자동차보험시장 동향 및 전망 / 자동차보험본부 2006.4
- 2006-9 날씨위험에 대한 손해보험회사의 역할 강화 방안 / 손해보험본부 2006.4
- 2006-10 장기손해보험 상품운용전략 -손익관리를 중심으로- / 손해보험본부 2006.5
- 2006-11 자동차 중고부품 활성화 방안 / 자동차기술연구소 2006.5
- 2006-12 장기간병보험시장의 활성화를 위한 상품개발 방향 / 보험연구소 2006.6
- 2006-13 보험산업 소액지급결제시스템 참여방안 / 보험연구소 2006.7
- 2006-14 생명보험 가입형태별 위험수준 분석 / 리스크·통계관리실 2006.8
- 2006-15 「민영의료보험법」 제정(안)에 대한 검토 / 보험연구소 2006.9
- 2006-16 모기지보험의 시장규모 및 운영방안 / 손해보험본부 2006.9
- 2006-17 생명보험 상품별 가입 현황 분석 / 생명보험본부 2006.10
- 2006-18 자동차보험 온라인시장의 성장 및 시사점 / 자동차보험본부 2006.10
- 2007-1 퇴직연금제 시행 1년 평가 및 보험회사 대응과제 / 보험연구소 2007.4

2007-2 외국의 협력정비공장제도 운영현황과 전략적 시사점 / 자동차기술연구소 2007.4

2007-3 예금보험제 개선안의 문제점 및 과제 / 보험연구소 2007.6

2007-4 자본시장통합법 이후 보험산업의 진로 / 보험연구소 2007.7

2007-5 방키슈랑스 확대 시행과 관련한 주요 이슈 검토 / 보험연구소 2007.11

2007-6 자동차보험 시장변화와 전략적 시사점 / 자동차보험본부 2007.11

2008-1 자동차보험 물적담보 손해를 관리 방안 / 기승도 2008.6

2008-2 보험산업 소액지급결제시스템 참여 관련 주요 이슈 / 이태열 2008.6

2008-3 FY2008 수입보험료 전망 / 동향분석실 2008.8

2008-4 퇴직급여보장법 개정안의 영향과 보험회사 대응과제 / 류건식, 서성민 2008.12

2009-1 FY2009 보험산업 수정전망과 대응과제 / 동향분석실 2009.2

2009-2 퇴직연금 예금보험료율 적용의 타당성 검토 / 류건식, 김동겸 2009.3

2009-3 퇴직연금 사업자 관련규제의 적정성 검토 / 류건식, 이상우 2009.6

2009-4 퇴직연금 가입 및 인식실태 조사 / 류건식, 이상우 2009.10

■ Insurance Business Report

- 20호 선진 보험사 재무공시 특징 및 트렌드(유럽 및 캐나다를 중심으로) / 장이규 2006.11
- 21호 지급여력 평가모형 트렌드 및 국제비교 / 류건식, 장이규 2006.11
- 22호 선진보험그룹 글로벌화 추세와 시사점 / 안철경, 오승철 2006.12
- 23호 미국과 영국의 손해보험 직판시장 동향분석 및 시사점 / 안철경, 기승도 2007.7
- 24호 보험회사의 자본비용 추정과 활용: 손해보험회사를 중심으로 / 이경희 2007.7
- 25호 영국손해보험의 행위규제 적용과 영향 / 이기형, 박정희 2007.9
- 26호 퇴직연금 중심의 근로자 노후소득보장 과제 / 류건식, 김동겸 2008.2
- 27호 보험부채의 리스크마진 측정 및 적용 사례 / 이경희 2008.6
- 28호 일본 금융상품판매법의 주요내용과 보험산업에 대한 영향 / 이기형 2008.6
- 29호 보험회사의 노인장기요양 사업 진출 방안 / 오영수 2008.6
- 30호 교차모집제도의 활용의향 분석 / 안철경, 권오경 2008.7
- 31호 퇴직연금 국제회계기준의 도입영향과 대응과제 / 류건식, 김동겸 2008.7
- 32호 보험회사의 헤지펀드 활용방안 / 진익 2008.7
- 33호 연금보험의 확대와 보험회사의 대응과제 / 이경희, 서성민 2008.9

정기간행물

■ 간행물

- 보험동향 / 계간
- 보험금융연구 / 년3회
- 보험회사 재무분석 / 계간

『 도서회원 가입안내 』

회원 및 제공자료

	법인회원	특별회원	개인회원	연속간행물 구독회원
연회비	₩ 300,000원	₩ 150,000원	₩ 150,000원	₩ 50,000원
제공자료	<ul style="list-style-type: none"> - 연구보고서 - 정책/경영보고서 - 조사보고서 - 기타보고서 <ul style="list-style-type: none"> -연속간행물 · 보험금융연구 · 보험동향 · 보험회사재무분석 	<ul style="list-style-type: none"> - 연구보고서 - 정책/경영보고서 - 조사보고서 - 기타보고서 <ul style="list-style-type: none"> -연속간행물 · 보험금융연구 · 보험동향 · 보험회사재무분석 	<ul style="list-style-type: none"> - 연구보고서 - 정책/경영보고서 - 조사보고서 - 기타보고서 <ul style="list-style-type: none"> -연속간행물 · 보험금융연구 · 보험동향 · 보험회사재무분석 	-보험통계월보 (월간)
	<ul style="list-style-type: none"> -본원 주최 각종 세미나 및 공청회 자료(PDF) -영문보고서 -보험통계월보 -손해보험통계연보 	-보험통계월보	-	

※ 특별회원 가입대상 : 도서관 및 독서진흥법에 의하여 설립된 공공도서관 및 대학도서관

가입문의

보험연구원 도서회원 담당
전화 : (02)3775-9115, 9080 팩스 : (02)3775-9102

회비납입방법

- 무통장입금 : 국민은행 (400401-01-125198)
 예금주 : 보험연구원
- 지로번호 : 6360647

가입절차

보험연구원 홈페이지(www.kiri.or.kr)에 접속 후 도서회원이가입신청서를 작성·등록 후 회비입금을 하시면 확인 후 1년간 회원자격이 주어집니다.

자료구입처

서울 : 보험연구원 보험자료실, 교보문고, 영풍문고, 반디앤루니스
부산 : 영광도서

저 자 약 력

변 혜 원

The Pennsylvania State University 경제학 박사
현 보험연구원 동향분석실 부연구위원
(hw.byun@kiri.or.kr)

박 정 희

고려대학교 경영학 석사
현 보험연구원 동향분석실 책임연구원
(jhpark@kiri.or.kr)

조사보고서 2010-4
2010년 보험소비자 설문조사

발행일 2010년 4월 일
발행인 김 대 식
발행처 보험연구원
서울특별시 영등포구 여의도동 35-4
대표전화 (02) 3775-9000

ISBN 978-89-5710-106-3

정가 10,000원