

## 국내 소비자의 보험이해력 현황과 강화방안\*

변혜원\*\*

### 요약

본 연구는 국내 소비자의 보험이해력 현황을 바탕으로 금융이해력 강화방안을 위험에 대한 인식 및 평가능력 개선과 개별 보험계약 관련 이해력 제고로 나누어 제시하였다. 소비자실험과 설문조사는 소비자들의 위험평가 및 위험보장 수준에 대한 인식 수준이 낮으며, 개별 보험상품 구매 시에도 상품에 대한 충분한 이해가 부족한 것으로 판단되었다. 이를 개선하기 위해서, 학교금융교육과 공적 재무진단 웹페이지 개선을 통한 위험평가 및 일반이해력 개선방안을 제시하였으며, 웹사이트를 통한 주요정보 제공과 보험상품 구매 과정에서의 이해력 제고 노력을 등 개별 보험계약 관련 이해력 제고방안을 제안하였다.

주제분류 : B030105, B030700, B051600

핵심 주제어 : 금융이해력, 보험이해력, 위험평가, 변액연금보험, 실손의료보험

## I. 서론

시간이 흐름에 따라 금융상품은 더 복잡해지고 있고, 금융소비자들에게 더 많은 책임을 전가하는 경향을 보이고 있다. 따라서 소비자 금융이해력(financial literacy) 제고의 필요성이 제기되었으며, 이러한 추세는 글로벌 금융위기를 계기로 더욱 강화되었다.<sup>1)</sup> 금융이해력은 생애에 걸친 재무

\* 본 논문은 보험연구원 내부보고서인 변혜원·이해량(2015)의 일부를 발췌, 요약 및 수정, 보완한 것이다.

\*\* 보험연구원 연구위원, e-mail: hw.byun@kiri.or.kr

1) 퇴직연금의 경우를 예로 들자면, 확정급여(DB: Defined Benefit)형에서 확정기여(DC: Defined Contribution)형으로 이동하면서, 연금운용의 주체도 기업에서 개인으로 이동하고 있다. Lusardi and Mitchell(2014)은 새로운 금융상품 및 서비

안정을 위해 자신의 재무적 자원을 효과적으로 관리할 수 있는 지식과 기술을 사용하는 능력이라고 정의할 수 있다.<sup>2)3)</sup> 금융이해력 부족은 소비자가 소비자후생을 극대화하는 최적의 결정을 할 수 없도록 하며, 결국은 금융 및 사회적 소외, 정보의 비대칭성 심화, 시장참여자 간의 신뢰저하, 높은 사회안전망 비용 등 부정적 외부효과를 발생시킨다. 다시 말해서, 금융이해력 부족의 문제는 미시적인 문제를 발생시키는 동시에 거시적인 문제를 발생시킨다고 할 수 있다. 실제로 금융이해력과 재무행태 또는 재무성과 간의 상관관계를 분석한 연구들은 금융이해력이 은퇴계획, 저축, 부의 축적과 양(+ )의 상관관계를 가진다는 결과를 제시하였으며(de Bassa Scheresberg, 2013; Lusardi and Mitchell, 2007, 2008, 2009; van Rooij et al., 2012), 금융이해력이 높을수록 주식시장 참여 할 확률이 높아지거나, 수수료가 낮은 투자 포트폴리오를 선택한다는 결과를 보고한 바 있다(Clark et al., 2014). 또한 낮은 금융이해력 수준은 부채축적, 고비용 대출, 바람직하지 않은 담보대출 선택, 주택압류 등과 상관관계가 있다는 결과를 제시한 연구도 존재한다(Moore, 2003; Campbell, 2006; Mottola, 2013; Lusardi and Tufano, 2009).

한편 일반적으로 소비자들은 보험상품이 다른 금융상품보다 이해하기 어렵다고 생각하는데, 보험이해력이 부족할 경우 소비자는 위험에 대한 적절한 대비를 할 수 없으며, 이러한 상태에서 사고가 발생할 경우 사고수습을 위해 많은 비용을 지불해야 하고, 큰 재무적 손실을 볼 수 있다. 이러한 상황은 저소득계층에서 더 심각하게 나타날 수 있으며, 궁극적으로는 사회적 소외, 사회안전망 비용의 증가 등 사회적 비용을 발생시킬 수 있다.<sup>4)</sup> 그러나 금융이해력 평가, 금융교육의 효과, 금융이해력 강화방안 등 일반 금융

---

스가 확산되면서, 소규모 투자자들의 금융시장에의 접근성이 높아진 반면, 소비자들에게 더 많은 책임이 전가되는 경향이 있다고 설명하였다.

- 2) 동 정의는 Jump\$Start Coalition for Personal Financial literacy (2015)에 따른 것인데, 유사한 의미로 금융역량(financial capability)이라는 용어가 사용하기도 한다. 다만, 금융역량이라는 용어는 주로 단순한 지식과 기술을 넘어서 소비자의 태도 및 행동의 변화를 강조하고자 할 때 사용된다.
- 3) 금융이해력은 문헌에 따라 여러 가지 의미로 사용되는데, 금융상품에 대한 지식, 금융 관련 개념에 대한 지식, 효과적인 재무 결정을 하는 데에 필요한 수학적 기술이나 산술능력, 또는 재무설계와 같은 특정 활동에 참여하는 것 등의 의미로 사용된다(Hastings et al., 2012).
- 4) 연금 관련 이해력이 부족할 경우, 은퇴 후 생애에 대한 준비를 제대로 하지 않거나 잘못된 결정을 하게 되어 은퇴 후 후생에 부정적 영향을 미치게 될 것이다.

이해력을 다룬 기존 연구들은 많은 반면, 보험상품에 초점을 맞춘 연구들은 매우 드물다.<sup>5)</sup> 이에 본 연구는 보험상품을 중심으로 국내 소비자의 보험이해력 관련 현황을 개관하고, 보험이해력 강화를 위한 제언을 하고자 한다.

## II. 본 론

### 1. 보험이해력

보험이해력은 보험 관련 의사결정을 하는 데에 필요한 위험에 대한 인식, 보험 관련 지식, 기술, 태도 및 행동의 조합이라고 정의할 수 있을 것이다. 일반적으로 소비자들은 금융상품 중 보험상품 또는 보험계약을 이해하기가 어렵다고 생각하는데, 그 이유는 일반 금융상품과 구별되는 보험상품의 다음과 같은 특성 때문이라고 할 수 있다. 첫째, 보험상품은 일정 기간 동안 소비자의 위험을 보장하는 서비스를 제공하고 그 서비스의 대가로 보험료를 받는 상품이다. 계약에서 보장하기로 명시한 보험사건이 발생할 경우에만 보험금을 지급하게 된다. 둘째, 계약에서 명시한 특정한 보험사건이 발생해야만 보험금이 지급되는 일종의 조건부 계약이므로, 소비자가 보장받는 경우를 알아야 한다는 특성을 가진다. 셋째, 보험의 종류에 따라 상품의 목적, 관련 개념, 계약형태 등이 다르므로, 보험 관련 의사결정을 할 때에도 종류에 따라 필요한 보험이해력, 보험이해력의 내용이 달라질 것이다.

한편 보험회사는 전통적으로 사적연금상품을 공급해 왔는데, OECD-US Treasury(2008)는 연금상품은 지식뿐만 아니라 노후를 위한 계획을 하고자 하는 의지가 필요한 장기적이고 복잡한 상품이므로 연금상품 관련 금융이해력을 강화를 위한 도움이 더 필요하다고 주장하였다. 아울러 이들은 일

5) 보험 및 연금 관련 금융이해력을 다룬 연구들로는 Cai et al.(2013), Gaurav et al.(2011), Song(2012) 등을 들 수 있다. Cai et al.은 중국 농촌지역 소비자를 대상으로 한 날씨보험(weather insurance) 관련 실험을 통해서 일부 소비자에게 제공한 금융교육이 다른 소비자들에게 큰 확산효과를 가져온다는 결과를 제시하였으며, Gaurave et al.은 인도 농촌지역 실험을 통해서 일반 교육과정 외에 강수량보험(rainfall insurance) 모험실험을 담은 심화교육프로그램이 강수량보험 수요를 증가시켰다는 결과를 보였다. Song의 중국 농촌가계를 대상으로 한 실험은 복리개념을 배운 농촌 소비자가 연금기여를 증가시켰다는 결과를 제시하였다.

반적인 금융상품과는 달리, 연금상품과 관련된 결정들은 일반적으로 반복되지 않으므로 경험에 의한 학습(learning-by-doing)이 거의 도움이 되지 않는다는 특징을 갖는다는 점을 지적하였다. 더욱이 환경의 변화로 인해 부모의 경험도 소비자 당사자의 연금상품 관련 결정에 그리 큰 도움이 되지 못한다고 설명하였다. 아울러 이들은 각국의 연금개혁은 사적연금의 역할을 강화하는 추세를 보이고 있는데, 제도변화에 대한 공감대 형성을 돕기 위해서도 연금상품 관련 금융이해력 제고는 중요성을 갖는다고 주장하였다.

보험 관련 금융이해력은 크게 위험 및 보험 이슈와 관련된 일반적인 이해력과 개별적인 보험계약 관련 이해력, 두 부분으로 나누어 생각해 볼 수 있을 것이다. 자신의 위험노출 정도를 평가하거나, 현재 위험보장 정도를 인식하거나, 보험서비스의 일반적인 개념을 이해하는 것이 전자에 속할 것이다. 한편 개별 보험상품을 선택과 관련하여 어느 경우에 보험금이 지급되는지, 소비자에게는 어떠한 책임이 따르는지 등 개별 계약내용을 이해할 수 있는 능력, 선택과 관련하여 필요한 질문을 할 수 있는 능력, 상품 간의 비교를 할 수 있는 능력 등이 후자에 속한다.

## 2. 국내 소비자의 보험이해력 현황

변혜원·이해랑(2015)은 소비자의 위험에 대한 평가 능력과 보험상품 구매행동을 살펴보기 위해 변액연금보험과 실손의료보험 선택 관련 소비자 실험을 실시하였다. 실험 결과는 일반 소비자들은 자신의 위험노출 정도나 위험보장 수준에 대한 인식이 부족하며, 소비자에게 보험 및 연금 관련 의사결정에 참고할 수 있는 기준을 제공할 필요가 있음을 시사하였다.<sup>6)</sup> 동 실험은 30세~55세 일반인을 대상으로 하였는데, 크게 핵심확인사항을 제공한 그룹(실험군)과 그렇지 않은 그룹(대조군)으로 나누어 실험을 실시하였다. 실험군에게는 소비자가 자신의 위험노출 정도를 평가하고 보험 보장의 적절성을 판단하기 위해 최소한 알아야 할 정보를 사전에 확인할 것을 요청했으며, 보장의 적절성을 판단하기 위한 몇 가지 기준을 제공하였다.<sup>7)</sup>

6) 조사대상, 조사방법 등은 변혜원·이해랑(2015)을 참조.

7) 변액연금보험 실험군에게는 사전에 국민연금 예상수령액, 개인연금 예상수령액, 퇴직연금 수령가능액, 사망보험금(보장금액)에 대한 정보를 확인할 것을 요청하였으며, 실손의료보험 실험군에게는 보장성보험가입 여부, 보장성보험 보험료, 보장금

변액연금보험의 경우 대조군<sup>8)</sup>의 과반 수 이상이 보험가입 상태나 기대 연금수령액 등에 대한 인지하고 못하고 있었으며, 은퇴 후 연금수령액의 충분성을 판단함에 있어서 실험군이 대조군에 비해 조금 더 구체적인 기준에 의해 판단을 하는 것으로 나타났다. 실손의료보험 대조군의 경우, 상해 및 질병에 대한 대비가 충분치 않다고 대답한 응답자 중 정확한 상품 및 보장 내용을 잘 몰라서라고 응답한 비율이 상당히 높았다.

다음으로 전용식 외(2014)<sup>9)</sup>는 일반적인 금융이해력과 더불어 보험 관련 이해력을 알아보기 위해 변액보험상품, 해지환급금, 청약철회, 위험보험료, 공시이율 등에 대한 소비자의 이해도를 조사하였다. 조사 결과, 해지환급금이 보험가입자가 낸 보험료 총액보다 적을 수 있다는 사실이나, 위험보험료는 보험계약 만기 시 돌려받을 수 없다는 사실에 대한 인지도는 비교적 높았다. 그러나 변액보험상품은 예금자보호를 받을 수 없다는 사실과 해지된 보험계약을 본래대로 부활시킬 수 있다는 사실에 대한 인지도는 낮게 조사되었다.

소비자 개인별 보험이해도 수준은 평균 61.7점(100점 만점 기준)으로 조사되었다. 특기할 점은 보험상품을 보유하고 있는 집단과 보유하고 있지 않은 집단의 평균점수 간에 통계적으로 유의한 차이가 없었다는 점이다. 다시 말해서, 보험에 가입하였다고 해서 그렇지 않은 경우보다 보험에 대해 더 잘 알고 있지 않다는 것이다. 문항별 정답률을 살펴본 결과, 해지환급금이 총 납입보험료보다 적을 수 있다는 것과 보험계약 만기 시 위험보험료는 돌려받을 수 없다는 것에 대한 이해도는 보험가입 집단과 비가입 집단 간에 통계적으로 유의한 차이가 있었으나, 나머지 문항에서는 집단 간 차이가 없는 것으로 나타났다.<sup>10)</sup> 특정한 보험상품과 관련된 사실에 대해서는 이해하지 못할 가능성이 있으므로, 변액보험 가입 여부가 일반적으로 변액보험상

액, 실손의료보험 가입여부에 대한 사항을 확인할 것으로 요청하였다.

- 8) 보험가입 상태나 기대 연금수령액 등을 확인해 볼 것을 요청하지 않은 그룹에 해당한다.
- 9) 『2014년 보험소비자 설문조사』는 전국(제주 제외) 만 20세 이상 1,200명(유효표본)의 성인 남녀를 대상으로 하였으며, 자세한 내용은 전용식 외(2014)를 참조.
- 10) 해지환급금 관련 문제에 대한 평균정답률은 보험 비가입집단의 경우 75%, 가입집단의 경우 87%였으며, t-검정값은 -2.0724, p-value는 0.0192로 나타났다(귀무가설: 보험 비가입집단의 평균과 보험 가입집단의 평균이 같다). 계약만기 시 위험보험료 환급가능여부에 대한 평균정답률은 보험 비가입집단의 경우 56%, 가입집단의 경우 67%였으며, t-검정값은 -2.0885, p-value는 0.0185로 나타났다.

품에 대해서는 예금자보호를 받을 수 없다는 사실에 대한 이해도를 높였는지를 살펴보았으나, 변액보험 가입 집단과 비가입 집단의 정답률 간에 유의한 차이가 없는 것으로 분석되었다. 공시이율과 보험금 간의 관계에 대해 질문한 문항의 정답률 또한 저축성보험에 가입한 집단과 가입하지 않는 집단 간의 유의한 차이가 없었다. 대부분의 문항들은 판매과정에서 판매자가 소비자에게 설명하고, 소비자는 해당 내용을 이해하고 의사결정을 했었음에도 불구하고, 보험에 가입한 소비자가 관련 사실에 대한 이해하지 못하고 있다는 것은 상품판매 과정에서의 보험계약 이해력 개선이 필요함을 시사한다.<sup>11)</sup>

【표 1】 보험이해도 정답률

구분	(단위: %)	
	정답	정답률
모든 변액보험상품에 대해서 예금자보호를 받을 수 있다	×	47.3
보험계약을 해지하였을 때 받을 수 있는 금액은 보험가입자가 낸 보험료 총액보다 적을 수 있다	○	86.6
보험계약을 체결했다더라도 일정 기간 이내에는 청약을 철회하고 납입한 보험료를 그대로 돌려받을 수 있다	○	66.3
위험보험료는 보험계약 만기 시 돌려받을 수 있다	×	71.1
해지된 보험계약은 본래 계약대로 부활될 수 있다	○	42.3
공시이율이 높아지면 만기 시 지급받는 보험금이 늘어난다	○	59.3
보장내용이 동일할 때 A상품 보험료지수가 120이고 B상품 보험료지수가 110이면, A상품이 B상품보다 싸다	×	59.0

자료: 전용식 외(2014).

### 3. 보험이해력 강화방안

소비자의 보험이해력을 제고하기 위해서 크게 위험평가 및 보험에 대한 일반적인 이해력 강화와 개별 보험계약에 대한 이해력 강화로 접근하고자 한다. 소비자의 변액연금보험 및 실손의료보험 관련 위험인식 및 구매행동을 살펴 본 실험은 위험노출 정도나 위험보장 수준 등에 대한 소비자의 인식수준은 높지 않으며, 현재 위험에 대한 대비 수준을 평가할 기준도 부족

11) 보험료지수의 경우에는 소비자가 다양한 회사들의 보험상품들을 비교하기 위해 비교공시사이트에서 사용하는 기준으로서, 보험판매자가 판매 시에 상품을 설명하면서 필수적으로 전달할 사항에는 포함되지 않는다.

함을 보여주었다. 따라서 소비자의 위험인식 및 평가능력을 제고시킬 필요가 있는데, 먼저 학교교육 과정에 위험관리 및 보험 관련 내용을 보강할 것을 제안한다. 국내 학교 금융교육은 주로 사회과목과 실과(기술 및 가정)에서 이루어지고 있는데, 초등학교 실과와 중학교 기술 및 가정 교과서는 위험관리와 보험을 다루지 않거나, 기초적인 개념이나 용어만을 언급하고 있다. 고등학교의 경우 가정과학에서 금융교육을 담당하고 있고 보험 관련 내용은 초·중등 교육에 비해 상대적으로 자세히 다루고 있으나, 가정과학은 선택 과목이다.<sup>12)</sup> 따라서 초·중등 교육과정에 위험관리 및 보험관련 내용을 보강하고, 고등학교 교과 과정 필수과목에 위험관리 및 보험 관련 내용을 도입하는 방안을 고려할 필요가 있다. 아울러 학교교육을 통해 보험상품은 위험을 보장해 주는 것에 대해 비용을 지불하고 받는 서비스임을 인식하도록 해야 할 것이다.<sup>13)</sup>

다음으로 현존하는 재무진단 서비스를 소비자가 위험 및 위험대비 평가도구로써 효과적으로 활용할 수 있도록 지속적인 개선이 필요할 것으로 판단된다. 금융감독원은 2014년 10월 금융교육센터에 재무진단서비스를 개설하였으며,<sup>14)</sup> 국민연금공단도 예상 연금수령액을 추정해 주는 재무설계서비스를 제공하고 있다.<sup>15)</sup> 금융감독원 재무진단서비스는 소비자의 재무상태를 재무목표, 소득과 지출, 부채관리, 저축과 투자, 위험관리, 연금과 은퇴, 상속계획으로 나누어 진단한다. 진단결과는 양호, 주의, 미흡으로 구분하여 그림과 함께 요약한 후 진단내용 및 제안사항, 참고할 만한 사항들을 링크 형태로 제공하고 있다. 다만 소비자가 실제로 참고자료를 확인할 수 있도록 참고사항을 첨부파일 형태보다는 메타설명 형식으로 삽입하거나 추가적인 페이지의 링크로 연결할 것을 제안한다. 국민연금공단 재무설계서비스의 경우 국민연금 정보만을 제공하고 있는데,<sup>16)</sup> 장기적으로는 퇴직연금 및 개인연금 관련 자료를 일괄적으로 확인하여 총 연금수당 예상금액을 제공하는

12) 자세한 내용은 김은정(2012)을 참조.

13) 소비자가 위험보장 서비스의 개념을 이해하지 못할 경우, 사후에 보험사건이 발생하지 않을 경우에는 보험금을 지급받지 못하므로 보험상품에 대한 효용을 저평가할 가능성이 있다.

14) <http://edu.fss.or.kr/fss/edu/pfms/com/index.jsp/>.

15) <http://csa.nps.or.kr/finance/pensionPlan.do/>.

16) 연금수령액 추정을 위해서는 퇴직연금 및 개인연금 설계를 위한 정보는 소비자가 입력하도록 되어 있다.

방식을 도입할 필요가 있다.<sup>17)</sup> 다만, 웹사이트를 통한 재무진단 서비스나 정보제공은 고가의 재무상담을 받기 어려운 일반 소비자들을 대상으로 한 것이기는 하나, 인터넷을 통한 정보획득이 어려운 고령 소비자나 저소득계층의 금융이해력 강화 프로그램의 중요성을 간과하지 말아야 할 것이다.

한편 앞서 설명한 바와 같이 보험상품은 종류에 따라 상품의 목적, 계약 형태 등이 달라서 상품선택을 하고자 할 때 이에 해당하는 구체적 정보가 필요하다. 소비자가 개별 보험상품을 선택할 때 필요한 정보를 얻을 수 있는 대표적 채널로는 금융정보를 제공하는 웹사이트와 보험판매자를 들 수 있는데, 이들 채널의 개선을 통해 소비자의 개별 보험상품 이해력을 강화할 것을 제안한다. 먼저 웹사이트와 관련해서는 기존 보험상품 정보제공 웹사이트의 소비자 접근성을 높이고, 소비자가 상품구매 시 활용할 수 있는 상품종류별 핵심확인사항, 판매자에게 확인해야 할 질문 목록 등을 제공해야 할 것이다. 대표적인 예로서 금융감독원 금융교육센터를 들 수 있는데, 동 사이트는 교육대상별(연령별)로 구분하여 금융지식을 통합적으로 제공한다.<sup>18)</sup> 그러나 보험 관련 내용을 확인하려면 여러 단계를 걸쳐 관련된 내용량의 pdf문서를 내려받거나, 자료방에서 자료를 검색하여야 한다. 다시 말해 기존 웹사이트들은 너무 많은 양의 정보를 소비자가 사용하기 어려운 구조로 제공하고 있다. 따라서 금융상품별로 정보 카테고리를 나누거나, 다중 카테고리를 활용하여 소비자가 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 구제를 개선해야 할 것이다.<sup>19)</sup> 특히 보험상품 관련 정보의 경우 지나치게 많은 정보를 담은 추가적인 파일을 제공하기보다는 직접 관련 html 페이지에 일목요연하게 서술하는 방식이 바람직할 것이다. 또한 소비자가 자신의 보장수준에 대한 평가를 돕는 기준이나 상품종류별 핵심확인사항, 판매자에 확인해야 할 질문사항 등을 제공할 것을 제안한다.<sup>20)</sup>

17) 스웨덴의 minpension.se는 공·사 협력을 통해 국민연금, 퇴직연금, 개인연금 관련 자료를 종합하여 총 연금수당 예상금액을 제공하고 있다. 우리나라의 경우에도 2014년 말까지 연금포털시스템을 구축할 예정이었으나, 정부 부처 간 협력 문제로 연기된 바 있다.

18) 이 밖에도 생명보험교육문화센터, 생명보험협회, 손해보험협회가 보험 관련 정보를 제공하고 있는데, 생명보험교육문화센터는 주로 청소년에 초점을 맞춘 자료, 체험학습 등으로 제공한다.

19) 미국 Insure U의 경우, 정보를 생애사건별, 생애단계별, 상품별의 세 카테고리로 정리하여, 소비자가 필요에 따라 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 설계되었다. <http://www.insureonline.org/> 참조.



다음으로 상품판매과정에서의 이해력을 제고하기 위해 보험판매자에 대한 교육을 강화하고, 판매 시 사용하는 상품설명서를 개선할 것을 제안한다. 기존 연구들은 대부분의 소비자들은 보험상품에 대한 정보를 상품구매 과정에서 상품판매자를 통해 얻는다고 보고하고 있다. 그러나 기존 연구들은 현재 사용되고 있는 상품설명서에는 여전히 소비자가 이해하기 어려운 요소들이 있어 개선의 여지가 많음을 보고하고 있다.<sup>21)</sup> 보험연구원에서 실시한 소비자 설문조사 결과 또한 주요 보험상품 관련 개념에 대한 이해도와 보험가입 여부 간에는 유의한 상관관계가 없다고 분석되어 판매과정에서의 이해도 제고가 필요함을 시사하였다. 따라서 보험판매자에 대한 교육을 강화를 통해 구매과정에서의 소비자 이해도를 개선할 필요가 있으며, 황진태 외(2014)가 제안한 바와 같이 상품설명서를 상품을 이해하는 흐름에 따라 전개하는 질의 응답형으로 재구성하는 안을 고려해야 할 수 있을 것이다. 아울러 소비자가 알아야 할 내용들을 적극적으로 질문할 수 있도록 앞서 제안한 주요 확인사항 및 질문 목록 등을 활용하도록 도와야 할 것이다.<sup>22)</sup>

### Ⅲ. 결 론

동 연구는 국내 소비자의 위험에 대한 인식 및 평가와 보험 구매행동을 살펴 본 소비자설문조사와 실험결과를 바탕으로 국내 보험소비자의 금융이해력 강화방안을 제시하였다. 일반소비자들은 다른 금융상품에 비해 보험상품이 이해하기 어렵다고 생각하는 경향이 있으며, 소비자실험과 설문조사에서도 소비자들의 위험평가 능력이 부족하며, 개별 보험상품 구매 시에도 상품에 대한 이해가 충분치 못한 것으로 분석되었다. 이에 동 연구는 보험 관련 금융이해력을 강화방안을 위험 및 보험 이슈와 관련된 일반적인 이해력 강화와 개별적인 보험계약 관련 이해력 강화로 나누어 다음과 같이 제안하

20) 주요국에서 제공하는 금융정보 사이트들은 모바일 사이트를 제공하고 있으며, '10 things to know before buying life insurance', 'smart tip' 등의 이름으로 빠른 시간 내에 꼭 확인해야 할 내용들을 제공하여 소비자가 쉽게 활용할 수 있도록 하고 있다.

21) 황진태 외(2014)를 참조.

22) 부록을 참조.

였다. 첫째, 학교 금융교육과정에 위험관리 및 보험 관련 부분을 강화하고 금융교육을 필수교육과정에 포함하여야 할 것이다. 둘째, 현존하는 공적 재무진단 웹사이트의 정보제공 방식 개선과 공·사 부문 간의 협력을 통한 예상연금수령액 일괄 조회시스템 도입이 필요하다. 셋째, 기존 웹사이트를 통해 상품종류별 핵심확인사항이나 판매자에게 확인할 핵심질문 목록 등을 제공하여 활용하도록 하고, 소비자 접근성을 향상시키기 위한 구조적 개선이 필요하다. 넷째, 상품설명서 개선 및 판매자 교육 등을 통한 보험상품 구매과정에서의 이해력 제고를 제안한다.

투고 일자: 2015. 4. 20. 심사 및 수정 일자: 2015. 5. 3. 게재 확정 일자: 2015. 5. 5.

◆ 참고문헌 ◆

- 김은정 (2012), “실과(기술·가정) 교육과정 및 교과서의 금융소비자교육 실태 분석,” 『대한가정학회지』, 제50권 8호, pp.21-40.
- 변혜원·이해랑 (2015), 『소비자 금융이해력 강화 방안: 보험 및 연금』, 조사자료집 2015-3, 보험연구원.
- 황진태·변혜원·김해식 (2014), “보험상품의 핵심상품설명서 개선효과 추정,” 『보험금융연구』, 제25권 제1호, pp.3-27.
- 전용식·변혜원·정원석·박선영·오승연·이상우·최 원 (2014), 『2014년 보험소비자설문조사』, 조사보고서 2014-9, 보험연구원.
- Cai, Jing, Alain de Janvry, and Elisabeth Sadoulet (2012), *Social Networks and the Decision to Insure*. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2161686>
- Campbell, John (2006), “Household Finance,” *Journal of Finance*, Vol. 61, No. 4, pp. 1553-1604.
- Clark, Robert, Annamaria Lusardi, and Olivia Mitchell (2014), “Financial Knowledge and 401(K) Investment Performance,” *NBER Working Paper*, No. 20137
- de Bassa Scheresberg, Carlo (2013), “Financial Literacy and Financial Behavior among Young Adults: Evidence and Implications,” *Numeracy*, Vol. 6, Iss. 2, Article 5.

- Gaurav, Sarthak, Shawn Cole and Jeremy Tobacman (2011), "Marketing Complex Financial Products in Emerging Markets: Evidence from Rainfall Insurance in India," *Journal of Marketing Research*, Vol. 48, No. SPL, pp.S150-S162.
- JumpStart Coalition for Personal Financial literacy (2015) *National Standards in K-12 Personal Finance Education*.
- Lusardi, Annamaria and Olivia Mitchell (2014), "The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence," *Journal of Economic Literature*, 52(1), pp.5-44.
- \_\_\_\_\_ (2009), "How Ordinary Consumers Make Complex Economic Decisions: Financial Literacy and Retirement Readiness," *NBER Working Paper*, No. 15350
- \_\_\_\_\_ (2008), "Planning and Financial Literacy: How Do Women Fare?," *American Economic Review*, Vol. 98, No. 2, pp.413-417.
- \_\_\_\_\_ (2007), "Baby Boomer Retirement Security: the Roles of Planning, Financial Literacy, and Housing Wealth," *Journal of Monetary Economics*, Vol. 54, pp.205-224.
- Lusardi, Annamaria and Peter Tufano (2009), "Debt Literacy, Financial Experiences, and Overindebtedness," *NBER Working Paper*, No. 14808.
- Moore, Danna (2003), "Survey of Financial Literacy in Washington State: Knowledge, Behavior, Attitudes, and Experiences," *Social and Economic Sciences Research Center Technical Report*, No 03-39, Washington State University.
- Mottola, Gary (2013), "In Our Best Interest: Women, Financial Literacy, and Credit Card Behavior," *Numeracy*, Vol. 6, Iss. 2, Article 4.
- OECD (2008) *Improving Financial Education and Awareness on Insurance and Private Pensions*, OECD Publishing.
- OECD-US Treasury (2008) *Taking Financial Literacy to the Next Level: Important Challenges and Promising Solutions*, OECD-US Treasury International Conference on Financial Education, Washington DC, USA.

Song, Changcheng (2012), "Financial Illiteracy and Pension Contributions: a Field Experiment on Compound Interest in China." *Job Market Paper*, UC Berkeley.

Tennyson, Sharon (2011), "Consumers' Insurance Literacy: Evidence from Survey Data," *Financial Services Review*, Vol. 20, pp.165-179.

## 〈부 록〉

**【부표 1】 변액연금보험 관련 주요 확인사항 예시**

주요 질문	핵심단어
1. 이 상품은 어떤 위험보장을 제공하나요?	보장범위, 보험금 지급사유, 보험금 지급제한 사유, 보험기간
2. 이 상품을 구매한 계약자가 지켜야 할 사항은?	보험료, 보험료 납입기간, 비과세혜택 조건
3. 계약자가 납입한 보험료는 어떻게 사용되고, 보험료 중 투자비중은 얼마나 되나요?	저축보험료, 위험보험료, 사업비
4. 이 상품에서 향후 적립금은 얼마나 되고, 중도해지 시 해지환급금은 얼마나 될까요?	적립금, 해지환급금
5. 투자된 원금은 언제라도 보장되나요?	최저보증
6. 자산운용과 관련해서 계약자가 부담하는 비용은?	자산운용수수료, 보증수수료
7. 보험회사 파산 시 납입한 보험료나 지급될 보험금은 어떻게 보호받나요?	예금자보호

**【부표 2】 민영의료보험 관련 주요 확인사항 예시**

주요 질문	참고	핵심단어
1. 어떤 위험을 보장받게 되나요?	보험기간: 질병이나 사고에 대해 보장받는 기간 책임개시일: 보험계약일로부터 일정기간이 경과한 후에 보장이 시작되는 경우, 보장이 시작되는 날	보험금 지급사유(해당 질병, 상해): 보험기간: ( )년 보장 시작시점(책임개시일):
2. 보장하는 위험이 발생하면 얼마를 지급받게 되나요?	정액의료보험: 의료비 규모에 상관없이 약속된 보험금을 지급 실손보험: 계약자가 실제로 부담한 의료비를 보상 보험금 비례분담: 여러 회사의 보험을 중복가입했다더라도 부담한 치료비에 대한 보험금은 보험사들이 나누어 분담	정액의료보험( ), 실손의료보험( ) 정액의료보험( )원 실손의료보험( )% 보험금 최고 한도 금액 또는 보장일 수: 중복가입 시 비례분담 여부: (0, x)
3. 계약자가 지불하여야 하는 비용은?	보험료 납입기간: 보험료를 내는 기간	보험료: 월( )원 보험료 납입기간: ( )년
4. 보험금을 지급받지 못하거나 제한받는 경우는?	중요한 사항: 주로 현재 및 과거의 질병이나 장애, 직업 등에 대한 사항 면책조항: 보험금을 지급하지 않는 사고	보험금 지급제한 사유(면책사항): 계약적 알려야 하는 중요한 사항(고지의 의무 관련):
5. 갱신이 가능한 계약인가요?	갱신형: 초기 보험료는 저렴하지만 일정기간마다 보험이 갱신되어 보험료가 오를 수 있음 비갱신형: 만기까지의 보험료가 가입할 때 결정됨	갱신여부: (0, x) 갱신회수 제한: (0, x)( )회 계약갱신 시 보험료 인상가능성: (0, x)

## Improving Financial Literacy on Insurance

Hae Won Byun\*

### Abstract

As financial products are becoming more and more complex and more responsibilities for financial choices are moving towards consumers, the need for improving consumer's financial literacy has been increasing. Based on the consumer survey and experiment results, this study provides several suggestions to improve financial literacy on insurance. First, the content related to risk management and insurance related should be supplemented in the school curricula. Second, the web-based financial advice service, which can help consumers assess their risk exposure, can be improved by providing the information integrating private and public pension systems and refining the way of presenting the assessment results. Third, the current web-sites providing information on insurance need to be restructured so that consumers can easily find the information. Also, it will be helpful to provide key facts sheet or key checklist for each insurance category and to avoid big document files with too much information. Fourth, information provision during sales should be improved by educating sales agents and revising the material used by sales agents.

**KRF Classification : B030105, B030700, B051600**

**Key Words : financial literacy, insurance literacy, risk assessment, variable annuities, medical expense insurance**

---

\* Korea Insurance Research Institute, e-mail: hw.byun@kiri.or.kr