

보험이해력 측정 도구 개발을 위한 기초 연구

Preliminary Research for Measuring Insurance Literacy

이은영(한국소비자교육지원센터 선임연구원), 조혜진(인천대 조교수)

I. 서론

글로벌 금융경제의 발달과 금융시장의 다각화로 인해 금융소비자의 금융시장 접근성이 높아진 동시에 금융소비자에게 더 많은 책임이 부과되는 추세이므로 금융소비자 개인의 금융역량 제고 및 이를 위한 기초 연구가 매우 중요한 실정이다. 따라서 개인이 각자에게 노출된 위험에 대해 적절히 인지하고 보험의 활용 등 주요 위험관리 수단을 통해 인지된 위험에 합리적으로 대비하고 위험관리를 할 수 있는 능력을 갖추는 것은 전체 사회의 위험관리 비용을 최소화하는 효과적인 방법이다.

일반적으로 소비자들은 자신들이 어떤 위험에 노출되어 있는지, 그리고 어떠한 부분에 보장 욕구가 있는지 등 위험관리에 대해 전반적으로 이해가 부족하다. 또한 새로운 보험상품에 대한 경험이 부족하고, 보험 계약과 관련된 핵심 사항에 대해 이해하는데 어려움을 겪고 있어 보험상품이 제공하는 편익에 대해 정확하게 알지 못하는 경우가 많다.(OECD, 2006). Cude(2005)과 NAIC(2010)도 소비자들이 보험계약을 제대로 이해하지 못하고 있으며, 보험사들의 다양한 보험상품 가격과 품질의 다양성에 대한 이해가 부족하다고 하였다. 최근 소비자의 금융이해력에 대한 메타분석 연구(Huston, 2010)에서도 금융이해력에 대한 57개 연구 중 보험이나 위험관리에 대한 문항이 포함된 연구는 16개 밖에 되지 않으며 주로 저축과 투자에 대한 내용이 대부분이라고 하였다. 따라서 금융이해력에서 매우 중요하면서 필수적인 개념인 보험이해력에 대한 개념 정리와 정확한 측정도구 개발이 필요하다는 판단이다.

보험소비자의 효과적인 금융역량 제고 방법을 도출하기 위해서는 정확한 측정 수단 필요하므로 개인의 보험에 대한 이해 수준을 파악할 수 있는 보험이해력(insurance literacy) 측정 도구를 개발하는 것은 중요한 기초 연구 과제가 될 것이다. 보험이해력은 지금까지 금융이해력의 하위 개념에 포함되어 있으나 조건부 계약, 상품 종류별 특성 및 정보의 방대함 등 보험의 특수성 존재로 인해 보편적 측정 항목 도출이 어려운 실정이다. 따라서 현재까지 국내에서 금융이해력 전반에 관한 논의는 포괄적으로 진행된 반면, 보험이해력 측정과 관련된 연구는 충분하지 않으며 있더라도 부분적으로 이루어진 경우가 많았다. 즉 보험이해력 측정 항목 선정 및 측정 방식에 대한 전문가의 합의 과정이 생략된 경우가 많아 대표성 있는 보험이해력 측정도구 개발이 시

급한 상황이다. 세부적으로 이의 측정에는 보험원리에 대한 이해력과 개별 보험상품 계약 특성에 대한 이해력을 구분해서 측정할 필요가 있다(변혜원·이해랑, 2015). 또한 해외의 보험이해력 측정도구와 비교할 때 국내 측정도구에서는 자동차보험, 고용보험 등 의무보험 및 일반보험 항목이 제외된 경우가 많아 포괄적인 보험이해력 측정도구 개발이 필요하다.

이에 본 연구는 보험이해력 측정 도구 개발을 위한 첫 단계로 기존 도구의 개선점을 진단하고, 국내외 보험이해력 관련 측정도구에 대한 문헌고찰과 보험 교과서 및 재무설계 교재의 내용을 포함하여 조사하여 기초적 보험원리 및 보험 종류별 보험이해력의 측정 항목을 도출하고자 하였다. 또한 보험업계와 소비자 및 보험 분야 학계 전문가 조사를 통해 도출된 항목의 타당성을 검증하고자 하였다.

본 연구의 결과는 보편적 척도 개발이 어려운 보험이해력 부문에서 필수적이고 포괄적인 측정 항목 개발에 대한 가이드라인을 제공하는 기초연구로써 의의가 있다. 본 연구는 보험이해력 측정 항목에 대한 가이드라인을 제공함으로써 향후 척도 타당성에 대한 추가적 검증을 거쳐 다양한 정책적·교육적 보험이해력 제고 수단들에 대한 객관적 평가 기준으로 활용될 수 있을 것이다. 궁극적으로 국내 소비자의 보험이해력 실태를 파악하고, 보험이해력 제고를 위한 정책적·교육적 수단의 효과를 측정함에 있어 객관적 근거 자료로 활용되기를 기대한다.

II. 기존 연구 고찰

보험이해력에 대한 개념을 논의하기 전에 보험이해력이 속해있는 더 큰 모집단인 금융이해력에 대해서 논의를 정리하고 이를 바탕으로 보험이해력에 대한 논의에 반영하도록 하겠다.

1. 금융이해력의 정의 및 측정

가. 해외

금융이해력의 개념 정의와 측정과 관련해서 그동안 국내외에서 다양한 연구들이 수행되어 왔다. 특히 OECD와 NFI(2008)의 정의에 의하면 금융이해력이란 “건전한 금융의사결정과 금융복지(financial welfare)를 위해 필요한 금융지식·금융행동·금융태도”라고 하였다. 이 때 금융지식은 합리적인 금융생활을 위해 갖추어야 할 기초지

식을 말하며, 금융행동은 건전한 금융·경제생활을 영위하기 위한 행동양식을 뜻한다. 또한 금융태도는 현재보다 미래를 대비하기 위한 의식구조를 의미한다.

한편 금융이해력을 보다 정교하게 측정하기 위하여 많은 시도를 하였다. 2011년 OECD/INFE는 광범위한 세계 각국의 금융이해력 측정 조사를 참고하여, 금융이해력을 일상적 금전관리, 재무계획 여부 및 내용, 적절한 금융상품의 선택 능력, 금융지식 및 이해의 정도(day-to-day money management, financial planning, choosing appropriate products, and financial knowledge and understanding)라는 4개 하위 분야로 측정하였다. 이의 자세한 내용은 다음 <표 II-1>과 같다.

<표 II-1> OECD/INFE(2011)의 금융이해력 측정

하위 영역	측정 내용	
일상적 금전관리	-financial control -making ends meet -attitude questions on approaches to financial management	
재무계획 수립	-provision for emergency -savings/insurance held -attitudes to financial planning -provision made for retirement and financial planning for anticipated expenses	
적절한 금융상품 선택 능력/여부	-whether shop around -what features were considered in recent purchase	
금융지식 및 이해 정도	-keeping up-to-date with financial matters -understanding of key concepts -knowledge of financial products and services -others	-risk/return trade-off, inflation, interest rate -금융상품 지식, 소비자 권리 지식, 불만 조정 권리 등

이 밖에도 Hastings et al.(2012)은 미국 소비자의 금융이해력을 어떻게 측정해왔는지 연구한 결과 주로 복리, 실질수익률, 위험분산 등 Big Three 질문이 많이 사용되었다고 하였다. 2004년부터 발표된 HRS 패널조사 문항에도 이들 질문이 반영되었고, 미국 성인들의 금융이해력을 조사하는 NFCS(2009)에는 복리, 실질수익률, 위험분산 관련 질문 외에 담보대출과 채권가격 관련 질문도 포함되었다(변혜원·이해랑,

2015 재인용).

한편 OECD는 글로벌 금융시장의 발전과 복잡화, 다양화로 인해 금융소비자들의 피해를 최소화하고 안전한 금융시장을 운영하기 위한 하나의 방안으로 일반 금융소비자의 금융이해력을 증진시켜야한다는 방침을 세우고 2005년부터 위원회를 구성하여 다양한 연구를 진행하고 이를 발전시켜 왔다. 이에 OECD/INFE(2011)의 금융이해력 측정을 발전시켜 2015년에는 OECD/INFE가 금융이해력 측정과 관련된 톨킷과 Question Map을 완성하여 발표하였다.

OECD/INFE(2015)의 금융이해력 측정문항은 금융지식 8문항, 금융행동 11문항, 금융태도 13문항으로 구분하여 지식과 태도와 행동이 모두 포함된 종합적인 측정문항을 완성하였다. 여기에서 금융지식(8문항)에는 금융 관련 나뉠셈 또는 인플레이션의 의미, 대출이자 개념, 원리금 계산, 복리 개념, 위험과 수익간의 관계와 금융지식에 대한 스스로의 평가, 화폐의 시간적 가치, 분산투자의 효과와 같은 금융의 기본적인 지식을 묻는 문항이 골고루 포함되었다. 금융행동(11 문항)에는 평상시 재무상황 점검, 가계 예산 수립, 적극적 저축에 대한 기본 문항이 있으며, 여기에 선택문항으로 갑작스런 지출에 대한 충격, 재무적 목표 존재 여부, 목표의 우선순위, 목표 달성을 위한 접근 방법 등이 포함되어 있다. 또한 은퇴에 대한 자신감, 은퇴설계 여부 및 방법, 최근 1년간 저축 경험, 금융상품 선택을 위한 적극적인 정보수집, 생계를 위한 차입 등 재무관리 또는 재무설계의 기본적인 행동을 할 수 있는 능력이 있는지와 은퇴, 투자 및 저축, 부채관리 등 재무설계의 하위영역과 금융정보 수집 및 활용에 대한 능력을 다각적으로 측정하였다. 마지막으로 금융태도 13문항은 구매前 지불능력 점검, 현재에 대한 선호(미래에 대한 대비), 저축 대비 소비의 상대적 선호, 각종 대금의 적기 납부, 저축 또는 투자 시 위험감수성향, 재무상태에 대한 세밀한 관심 여부, 장기 재무목표 설정 및 실행 여부, 돈에 대한 걱정, 현재의 재무상태로 인해 중요한 일들에 제약을 받는지 여부, 일상적인 생활비에 대한 걱정 여부, 현재 과도한 채무 보유 여부, 현재 재무상태에 대한 만족도 등의 금융소비자의 심리적인 상태와 금융상황에 대한 태도를 묻는 측정문항으로 구성되어 있다. 이처럼 OECD의 최근 동향을 반영할 때 금융이해력이란 금융지식의 단편적인 측정에 그칠 것이 아니라 금융소비자들이 기본적으로 가지고 있는 금융태도와 이를 실제 생활에서 실천적으로 옮길 수 있는 역량인 금융행동을 종합적으로 측정하는 금융역량의 개념이 더 명확하고 이를 반영하여야 할 것이다.

나. 국내

국내에서는 금융감독원 산하기관인 (사)청소년금융교육협의회(2003)에서 청소년 대상 금융이해력을 측정하기 시작하면서 금융이해력을 처음으로 정의하였다. 여기에서 금융이해력(Financial Quotient)은 “일상적인 금융거래를 이해하고, 금융지식을 실제 활용하여 금융선택에 따른 책임과 결과를 이해하는 능력”이라고 하였다.

한편 국내에서 금융이해력 측정은 미국의 초·중·고등학생들을 대상으로 한 금융교육 기관 Jump\$tart Coalition for Personal Financial Literacy(이하 Jump\$tart)에서 1998년 최초로 마련한 금융소비자교육의 국가기준에 근거하여, 금융교육 내용을 소득, 화폐관리, 저축과 투자, 지출과 부채 등 4개 이해 영역으로 구성한 측정문항(청소년금융교육협의회, 2004)을 주로 사용하였다. 그 이후 2011년 금융감독원과 한국교육과정평가원이 공동 개발한 초·중·고 금융교육 표준안에서는 금융과 의사결정, 수입과 지출관리, 저축과 투자, 신용과 부채, 위험관리와 보험 등 모두 5개의 영역으로 한국형 측정문항 체계를 개발하여 적용하였다. 이 때 부터 기존의 금융 하위영역 외에 위험관리와 보험 영역이 새롭게 측정되기 시작하였고, 신용과 금융의사결정 등의 새로운 영역까지 확대 측정되었다.

또한 금융위원회의 ‘금융이해력 측정도구 개발 및 예비조사’ 보고서(2013)에서는 성인을 대상으로 금융지식, 금융태도, 금융행동의 3가지 측면을 모두 포함시켜 금융이해력을 종합적으로 측정하는 문항을 개발하였다. 금융지식은 금융경제기초, 신용부채관리, 금융거래, 세금관리, 부동산 거래 등 5가지 하위영역으로 구분하여 45문항으로 측정하였다. 먼저 금융경제기초에는 금융관련 사칙연산, 화폐의 시간적 가치, 대출이자, 원리금 계산, 복리 개념, 위험과 수익의 관계, 인플레이션의 의미, 분산투자 효과의 내용이 포함되었다. 신용부채관리에서는 개인신용등급제도와 신용회복지원제도에 관한 내용이 포함되었으며, 금융거래에는 비과세/세금우대 상품, 사회보험제도, 노후소득보장, 예금자보호제도, 금융분쟁조정제도, 금융사기 등에 대한 측정항목이 포함되었다. 세금관리 영역에서는 근로소득세에 대한 질문을 그리고 부동산 거래 영역에서는 주택임대차보호제도에 대한 질문문항이 포함되었다. 한편 금융태도 측정항목에는 저축과 소비에 대한 태도, 현재에 대한 선호 태도, 돈에 대한 태도, 부채에 대한 태도, 신용구매 태도, 손실위험감수도, 투자위험감수도, 분산투자 및 투자 책임에 대한 태도 등이 포함되었다. 마지막으로 금융행동 부분은 소득과 지출 관리, 재무설계 실행, 신용부채 관리, 금융상품 거래 등 4가지 하위영역으로 나누어 측정하였다. 이 때 소득과 지출 관리에는 구매 전 지불능력 점검, 각종 대금의 적기 납부, 1년간 저축 경험, 가계예산수립과 관련된 금전관리/가계예산 설정/계획적 지출, 그리고 생활비 부족 경

험과 생활비 충당 전략이 포함되었다. 재무설계 실행에서는 평상시 재무상황 점검과 재무목표 설정 및 관리, 은퇴준비 계획, 대출 전 상환능력 점검 항목이 포함되었다. 신용부채 관리에서는 신용카드 관리와 개인신용등급 관리가 측정되었으며, 금융상품 거래에는 금융상품 비교 행위와 정보수집, 그리고 보험 및 투자상품에 대한 불완전판매 주의가 포함되었다.

이를 더욱 발전시켜 2015년 금융감독원에서 발표한 금융이해력 조사는 2011년 OECD/INFE 가이드라인의 핵심질문(Core Questionnaire)에 우리나라 금융현실을 고려한 질문을 추가하여 은퇴·노후 준비, 금융투자상품 위험, 개인신용등급 관리, 금융사기, 금융교육 수요 등 5가지 하위영역에 총 70개 문항으로 금융이해력을 종합적으로 측정하기에 이르렀다. 여기에서 은퇴·노후 준비 영역에는 은퇴준비 여부와 은퇴준비 수단에 대한 문항이 포함되어 있으며, 금융투자상품 위험 영역에는 원금보장 여부와 위험추구 성향을 묻는 문항이 포함되어 있다. 개인신용등급 관리 영역에서는 개인신용등급 10계명 이해 여부를 측정하였으며, 금융사기 영역에서는 주요 사례별 금융사기 위험 인지 여부를 측정하고, 마지막으로 금융교육 수요 부분에서는 금융교육 경험과 금융교육 필요시기를 묻는 문항이 포함되었다.

이렇게 국내외에서 금융이해력에 대한 개념 정리와 측정도구에 대한 개발은 점점 다차원적인 접근법으로 종합적으로 진행되어 일반적인 합의가 이루어졌다. 이에 금융이해력 개념과 측정 과정을 반영하여 보험이해력을 개념정리하고 측정도구를 개발하는 것이 의의가 있을 것이다.

2. 보험이해력의 개념 및 측정의 필요성

경제학적으로 보험은 확률에 따라 손실이 달라지는 위험을 전가하는 수단으로 활용되어왔다. 일반적으로 보험소비자들은 위험을 줄이기 위하여 보험료를 내고 만약 손실이 발생하면 보험금이라는 보상을 받는다. 그런데 실제 생활에서 보험소비자들은 손실과 이익을 균형 있게 분배하기 어려우며 확률도 제대로 예측하지 못한다(이현진·조혜진·최현자, 2014). 따라서 보험의 편익과 사용에 관해서는 경제이론과 어긋나는 비합리적인 의사결정을 내릴 경우가 많다. 이러한 비합리적인 행동을 하는 이유에 대해 Tennyson(2011)은 소비자들의 보험의 역할과 편익에 대한 이해가 부족하기 때문이라고 언급한 바 있다. 이렇듯 보험시장에서 소비자들이 보험의 역할과 편익에 대한 기본 개념을 이해하고 합리적인 의사결정을 내릴 수 있도록 돕기 위해서는 보험이해

력(insurance literacy)을 증진시킬 필요가 있는데 이를 위한 첫 단계로 보험이해력에 대한 개념을 확립하고 올바르게 측정할 수 있는 측정도구를 만드는 작업이 우선적으로 이루어져야 할 것이다.

해외에서 보험이해력과 관련된 실증연구들이 몇몇 있었다. 먼저 Huston(2010)은 소비자의 보험이해력을 보험과 관련된 전문 지식과 효과적인 보험의사결정을 할 수 있는 원칙에 대한 지식이라고 정의하였다. Tennyson(2011)은 보험이해력은 소비자들의 보험 역량(insurance capability)과 관련이 있다고 하였으며 보험이해력은 보험지식과 보험의사결정에서의 자신감이 포함된 개념이라고 하였다.

국내에서는 이현진·조혜진·최현자(2014)과 변해원(2015)이 보험이해력에 대한 개념 정의를 하였다. 먼저 이현진 등(2014)은 보험이해력을 보험거래를 이해하고 보험 관련 지식을 활용하여 자신의 선택에 따른 책임과 결과를 이해하는 능력이라고 정의하였다. 구체적으로 보험이해력을 측정하기 위해 상품선택과 보장범위, 지급범위, 특약, 그리고 계약최소에 대한 지식을 포함하였다. 또한 변해원(2015)은 보험이해력을 보험 관련 의사결정을 하는데 필요한 위험에 대한 인식, 보험 관련 지식, 기술, 태도 및 행위의 조합이라고 정의하였으며, 이 때 보험이해력은 크게 위험 및 보험 이슈와 관련된 일반적 이해력과 개별적인 보험계약과 관련된 이해력의 두 부분으로 구분 가능하다고 하였다. 구체적으로 위험 및 보험 이슈와 관련된 일반적 이해력 부분에는 자신의 위험 노출 정도 평가, 현재 위험보장 정도 인식, 보험서비스의 일반적 개념 이해 등이 포함되었으며, 보험계약과 관련된 이해력 부분에는 보험금 지급이 언제 되는지, 소비자에게 어떤 책임이 따르는지 등 개별 계약 내용 이해 능력, 선택에 필요한 질문을 충분히 할 수 있는 능력, 상품 간 비교를 할 수 있는 능력 등의 개념이 포함되었다.

본 연구에서는 보험이해력에 대한 국내외의 연구를 반영하여 보험이해력을 “합리적인 보험의사결정을 하는데 필요한 지식과 태도 그리고 행동이 결합된 보험역량”이라고 정의하겠다. 또한 세부적으로 위험 및 보험 이슈와 관련된 일반적 이해력과 개별적인 보험계약과 관련된 이해력이 구분되어 포함되었다.

3. 보험이해력의 측정

가. 해외

해외에서 다양한 연구들(NAIC, 2010; Tennyson, 2011; LIMRA(LIIQ), 2012)

에서 보험이해력 측정도구들을 개발하여 소비자들의 보험이해력을 측정하기 위해 사용되었다. 먼저 NAIC(2010)는 정답이 있는 10문항으로 보험이해력을 측정하였는데 세부적으로 보험기초 지식 4문항과 상품관련 지식 6문항으로 구성되었다. Tennyson(2011)은 보험의사결정에 있어서 자신감을 향상시키는데 보험지식과 지식의 적용이 중요하다고 보고, 정답이 있는 10문항으로 보험이해력을 측정하였는데 세부적으로 보험기초 지식 3문항과 상품관련 지식 7문항으로 구성되었다. LIMRA 보고서(2012)에서는 미국인들의 생명보험 IQ를 조사한 결과, 조사대상자 4000명 중 10문항 모두 맞춘 경우는 전체의 1% 미만이었으며 55%가 절반도 못 맞추는 것으로 나타나 보험지식이 매우 기초적인 수준이라고 하였다. 이때 보험이해력 측정은 객관식 및 OX문항 10문항 중 보험기초 지식 7문항과 보험상품 관련 지식 3문항으로 이루어졌다. 또한 OECD(2008)은 소비자의 위험 및 보험 이슈에 대한 태도와 관련된 문항을 7가지로 제시하였다.

이상의 여러 연구들에서 보험이해력에 대해서 측정한 것과 마찬가지로 소비자의 보험이해력을 측정하기 위한 핵심 개념은 개별 보험상품 관련된 지식과 위험에 대한 인식 및 기초적인 보험지식으로 구분하여 측정되어야 할 것이다.

<표 II-2> 해외 보험이해력 측정 문항

	문항	
NAIC (2010)	보험 상품 관련 지식	당신의 신용등급은 당신의 자동차보험료에 영향을 미치나요?
		자동차보험은 모든 50개 주에서 법적으로 의무화되어 있습니까?
		고용주에 의해 제공되는(open enrollment)기간 내에만 단체건강보험 보장수준을 바꿀 수 있습니까?
		당신의 자동차보험계약서가 당신의 배상책임 보장이 100/30/100이라고 명시한다면, 마지막 숫자는 어떤 보장을 나타냅니까?
		대부분의 사람들이 Medicare 서비스를 받을 수 있게 되는 연령은?
		당신이 자의나 타의에 의해 직장을 떠나서 COBRA 하에서 건강보험금을 받고자 결정한다면, 얼마만큼을 지불해야 하나요?
	보험 기초 지식	만약 차에 있던 개인물품을 도둑맞았다면, 어떤 보험상품이 이 손해를 보장하겠습니까?
		포괄보험계약(umbrella policy)이란 무엇입니까?
		단기장애보험은 어떠한 재무적 보장을 제공합니까?
		당신이 보험 계약의 보험수익자가 되기 위해서는 그 사람의 친척이어야 합니까?
Tennyson (2011)	보험 상품 관련 지식	일반적으로 새 차에 비해 오래된 차에 대한 자동차보험 보장은 낮은 수준으로 가입하는 것이 현명하다
		소송권한 제한(limited tort)을 옵션으로 선택한 자동차보험 계약은 사고 시 보험계약자를 다치게 한 사람을 보장할 계약자의 권리를 제한하므로 보험료가 저렴하다

LIMRA (2012)		생명보험은 자녀가 성장한 부부 보다는 어린 자녀가 있는 부부에게 더 의의가 있다
		Medicare가 대부분의 비용을 보장하므로, 장기요양보험(long term nursing home care)에 가입하는 것은 거의 의미가 없다
		주택보험(homeowner's insurance) 계약은 대개의 경우 당신 건물에서 손님이 상해를 입은 경우 치료비를 지불할 것이다
		연금상품은 투자성 보험계약이지만 생명보험 계약과 동일한 종류의 보험 보장을 제공한다.
		건강보험의 의료보장(managed care)은 환자가 의사로부터 받는 치료에 더 많은 결정권을 준다.
	보험 기초 지식	자기충당금(deductible)이 큰 보험계약은 보험회사가 소비자의 손실에 대해 덜 보상하므로, 소비자에게 항상 불리하다.
		소비자들은 보험회사가 파산할 경우 파산한 보험회사의 보험금 청구 일부를 지불하는 주 펀드에 의해 보호받는다.
		보험의 주목적은 소비자가 직면한 재무적 위험을 감소시키는 것이다.
	보험 상품 관련 지식	보험수혜자는 생명보험 피보험자의 사망보험금에 대한 세금을 내지 않아도 된다.
		생명보험회사가 의료정보를 수집하는 주요 이유는 보험사고 접수 시 사전 상태에 대한 문서화된 자료를 확보해두기 위한 것이다.
		기본적으로 생명보험이란 보험회사에 매년 보험료를 납입함으로써 보험회사가 그 돈을 투자하여 당신이 사망할 경우 상속인들에 지급하는 과정을 포함한다.
		고용주가 제공하는 단체생명보험계약은 퇴직 시에도 유효하다.
		생명보험회사가 파산할 경우, 계약은 무효화되고 가입자는 보장을 받지 못하게 된다.
		변액보험 또는 변액유니버설보험의 경우, 보험계약자가 투자 위험을 감수해야 한다.
		* 아래 내용이 중신보험과 정기보험 중 어디에 해당하는지 선택하세요. 이 보험계약은 처음에는 같은 보장금액에 대해 더 많은 보험료를 내야한다. 나중에는 없어질 특정 생명보험 니즈가 있다면 이 보험이 더 적절하다. 이 보험은 대출이 가능한 (cash value)를 축적한다.
OECD (2008)	위험 및 보험 이슈 관련 태도	소비자가 자신의 위험노출 정도를 정확하게 파악하고 있는가?
		소비자가 보험 보장의 적절성을 알고 있는가?
		필요한 경우 개선책을 강구하는가?
		상품이나 계약을 선택하기 전에 여러 상품에 대해 비교분석하는가?
		정보를 수집하는가? 수집한다면 어떤 원천을 이용하는가?
		상품 종류에 따라 보험판매자에게 물어봐야 할 중요한 질문이 무엇인지 알고 있는가?
		보험 회사와의 불일치가 발생할 경우, 어디서 정보, 조언, 도움을 찾을 수 있는지 알고 있는가?

한편 보험교육 및 보험이해력의 효과성에 대해 실험한 몇몇 연구들이 있다.

Cai et al.(2013)은 중국 농촌지역 소비자를 대상으로 날씨보험 관련 실험을 실시한 결과, 일부 소비자에게 제공한 보험교육이 다른 소비자들에게 큰 확산효과를 가져온다는 결과를 제시하였다. 이와 유사하게 Gaurav et al.(2011)도 인도의 농촌지역에서 일반 교육과정 외에 강수량보험에 대한 모의실험이 포함된 심화교육프로그램을 실시한 결과, 보험 심화교육과정이 강수량보험 수요를 증가시켰다는 결과를 얻었다. Song(2012)도 중국 농촌가계를 대상으로 한 연구에서 복리개념 배운 농촌 소비자가 개인연금계좌의 추가납입을 증가시켰다는 결과를 제시하여 보험교육과 보험이해력 증가의 효과성을 입증하였다.

나. 국내

국내 연구 중에는 보험기초와 관련된 지식과 상품계약과 관련된 지식 등 다양한 보험지식에 대한 연구가 이루어져 왔다. 먼저 보험소비자조사(2014)에서는 금융기초지식과 주관적 금융이해력을 포함하여 변액보험상품, 해지환급금, 청약철회, 위험보험료, 공시이율 등에 대한 소비자 이해도를 조사하였다. 금융이해력 항목을 제외한 보험 기초 지식 7개 문항에 대한 지식수준을 측정한 결과, 평균 61.7점으로 나타났다. 그런데 특이한 것은 보험지식은 보험상품 보유 집단과 미보유 집단 간 유의한 차이 없는 것으로 나타난 점이다. 배순영·민현선·여정성(1996)은 주로 보험약관에 대한 지식을 중심으로 계약 성립, 철회, 고지의무, 보험금지급, 효력상실, 해약, 기타 등 7개 영역 21개 문항으로 측정하였다. 그 후 허경옥, 박상미, 박귀영(2012)도 동일한 문항을 사용하여 가계의 보험보유량 및 보험료지출의 영향요인을 분석하였다. 또한 이지혜·주소현(2013)은 대학생을 대상으로 재무스트레스와 재무지식 및 재무관리행동을 연구하면서 재무지식을 측정하였다. 수입과 지출관리, 신용과 부채관리, 저축과 투자관리, 금융시장 환경과 재무관리 의사결정 등 10문항 중 변동금리형 보험상품의 경우, 가입시점의 공시이율이 만기 시까지 유지된다는 보험상품에 대한 지식을 묻는 질문이 포함되었다. Sohn et al.(2012)은 고등학생을 대상으로 금융이해력을 측정하였는데 소득, 재무관리, 저축 및 투자, 지출 및 신용 부문 등 4개 영역으로 나누어 총 30개 다중선택 문항을 사용하였다. 특히 박혜미(2013)는 실손의료보험의 혜택과 보상을 연구하면서 특히 실손의료보험 지식과 보험기초지식을 측정하였다. 손해보험협회의 미간행보고서(2016)에서도 실손의료보험을 중심으로 이현진 외(2013)은 개별 보험상품 관련 지식 측정문항 9개와 보험 기초 지식 측정문항 6개 등 총 15개 문항으로 보험이해력을 측정하였으며 생명보

협협회 보고서(2013)에서는 주관적 보험이해력 측정문항 1개와 보험기초지식을 묻는 5문항으로 보험이해력을 측정하였다. 그러나 이들 연구들은 보험이해력을 측정하기 위한 연구가 아니라 보험소비자 행동이나 의사결정을 측정하기 위한 보조적인 수단의 하나로 보험지식이나 보험이해력을 측정하였다는 한계가 있다.

이에 OECD(2008)의 금융이해력 측정 관점을 도입하여 금융지식, 금융태도, 금융기술 등 3가지 영역에서 보험이해력을 측정한 연구들이 등장하였다. 장연주(2013)는 보험소비자의 의사결정과정을 연구하면서 보험지식, 보험에 대한 태도, 보험에 대한 기술 등 3가지 영역으로 보험이해력을 종합적으로 측정하였다. 국내에서 최초로 금융이해력을 심층 연구한 김정현(2011)은 OECD보고서와 FSR 등을 바탕으로 금융지식, 금융태도, 금융기술을 합쳐 금융역량이라고 명명하였는데 여기에 보험과 관련된 측정문항들이 다수 포함되었다. 특히 변혜원·이해랑(2015)은 우리나라 소비자의 보험이해력 현황을 조사하고 강화방안을 연구하였는데 보험이해력을 조사할 때, 특히 변액연금보험 관련 지식과 민영의료보험 관련 지식을 각각 8문항, 5문항으로 측정하였다. 또한 실험조사를 병행하여 소비자의 보험이해력 수준을 심층적으로 분석하였다는 점에서 차이가 있다.

<표 II-3> 국내 보험이해력(보험지식) 측정 문항

		문항
보험 소비자 조사 (2014)	금융 기초 지식	저축예금계좌에 100만원이 있고, 이자율은 연 2%라고 가정할 때, 추가 예금을 하지 않을 경우 5년 후 저축예금계좌의 잔액은 얼마일까요?
		저축예금계좌의 이자는 연1%이고 물가상승률이 연 2%라고 할 때, 1년 후 같은 계좌의 돈이 갖게 되는 구매력은 현재와 비교해서 어떻게 달라질 것으로 생각합니까?
		투자 가능한 두 개의 프로젝트가 있을 때, A는 같은 확률로 10% 또는 6%의 수익을 가져오고, B는 같은 확률로 12% 또는 4%의 수익을
		다양한 종목의 채권과 주식을 구입함으로써 주식시장에서 투자위험을 줄일 수 있다.
		일반적으로 단일 회사의 주식을 구매하는 것이 뮤추얼펀드를 구매하는 것보다 더 안정적인 수익을 제공한다.
	주관 적금 용이 해력	본인이 생각하기에 본인의 금융이해력 수준은 어느 정도라고 생각합니까?
	보험 기초 지식	모든 변액보험상품에 대해서 예금자보호를 받을 수 있다
		보험계약을 해지하였을 때 받을 수 있는 금액은 보험 가입자가 낸 보험료 총액보다 적을 수 있다

변혜원 (2015)	변액 연금 보험 지식	보험계약을 체결했다라도 일정 기간 이내에는 청약을 철회하고 납입한 보험료를 그대로 돌려받을 수 있다
		위험보험료는 보험계약 만기 시 돌려받을 수 있다
	민영 의료 보험 지식	해지된 보험계약은 본래 계약대로 부활될 수 있다
		공시이율이 높아지면 만기시 지급받는 보험금이 늘어난다
		보장내용이 동일할 때 A 상품 보험료지수가 120이고 B 상품 보험료지수가 110이면, A 상품이 B상품보다 싸다
		이 상품은 어떤 위험보장을 제공하나요?
		이 상품을 구매한 계약자가 지켜야 할 사항은?
		계약자가 납입한 보험료는 어떻게 사용되고, 보험료 중 투자비중은 얼마나 되나요?
		계약자가 납입한 보험료는 어떻게 사용되고, 보험료 중 투자비중은 얼마나 되나요?
		이 상품에서 향후 적립금은 얼마나 되고, 중도해지 시 해지환급금은 얼마나 될까요?
		투자된 원금은 언제라도 보장되나요?
		자산운용과 관련해서 계약자가 부담하는 비용은?
		보험회사 파산 시 납입한 보험료나 지급될 보험금은 어떻게 보호받나요?
		어떤 위험을 보장받게 되나요?
		보장하는 위험이 발생하면 얼마를 지급받게 되나요?
		계약자가 지불하여야 하는 비용은?
		보험금을 지급받지 못하거나 제한받는 경우는?
		갱신이 가능한 계약인가요?
		변액보험이란 보험금이 보험사의 운용실적에 따라 달라지는 보험이다.
		암보험, 건강 보험 같은 질병이나 사망에 대비한 보장성 보험은 만기 생존 시 보험금을 받기 위해 가입하는 보험이다.
		종신보험은 자녀가 없는 사람보다 자녀가 있는 사람에게 더 필요하다.
		저축성 보험은 공시이율과 최저보증이율이 높을수록 미래에 받는 보험금액이 높아진다.
		갱신행 보험은 초기 가입 시에 비갱신행 보다 보험료가 저렴하지만 갱신 시 보험료 상승을 동반한다.
		정기보험은 보장 기간이 한정돼 있으며, 피보험자가 보장 기간 내에 사망했을 때에만 사망보험금을 지급한다.
		일반적으로 보험료 납입기간이 끝나면 보장도 사라진다.
		종신보험에 의료실손 기능이 포함된 보험은 사망보험금 외에 의료보장 내용까지 사망 때까지 보장됨을 의미한다.
		의료실비(손) 보험을 여러 회사에 가입한 경우 이 회사 모두로부터 치료비와 관련한 보험금을 받을 수 있다.
		사망 후 반기로 한 생명보험가입을 여러 보험회사에 들어 둔 경우 모든 보험회사로부터 사망 후 보험금을 중복 받을 수 있다.
		특약이란 주계약에 부가하여 보험계약자가 필요로 하는 보장을 추가하는 보험을 말한다.
		해약환급금은 이미 납입한 보험료보다 적은 경우가 많다.
		보험계약은 효력이 상실되면 다시 부활될 수 없다.

		보험 해약을 하지 않고 보험을 유지하는 방법이 있다. 보험가입 후 소비자가 마음이 바뀌면 1개월내 계약 취소할 수 있다.
배순영 등 (1996) · 허경옥 등 (2011)	보험 상품 관련 지식 보험 기초 지식	보험계약서에 계약자가 자필서명하지 않으면 불완전판매이다 보험가입 후 소비자가 마음이 바뀌면 1개월 내 계약 취소할 수 있다 TV홈쇼핑에서 보험가입 후 1개월 내 보험계약을 취소할 수 있다 보험회사에서는 불완전판매비율을 의무적으로 공시하도록 하고 있다 금융감독원의 분쟁조정 결과는 법적으로 구속력(명령 효과)이 있다 보험계약 후 1개월이 지나 3개월 이내인 경우 소비자가 마음이 바뀌면 보험을 해약할 수 있고, 기납부한 보험료 전체를 돌려받을 수 있다 암보험의 경우, 암치료는 물론 부수적 치료도 보험금이 지급된다 정차중이라도 자동차 부속장치에 의한 사고는 보상된다 의료실비(손)보험을 여러 회사에 가입한 경우 이 회사 모두로부터 치료비와 관련한 보험금을 받을 수 있다 사망 후 받기로 하는 생명보험 가입을 여러 보험회사에 들어 둔 경우 모든 보험회사로부터 사망 후 보험금을 중복해서 받을 수 있다
김정현 (2012)	보험 기초 지식 보험 상품 관련 지식	보험은 일정한 대가를 지불하고 위험을 보험회사로 이전하는 제도이다. 보험은 보험 대상에 따라 생명보험과 손해보험으로 나뉘어진다. 변동금리형 보험상품의 경우, 가입시점의 공시이율이 만기 시까지 유지된다. 변액연금보험이나 변액유니버설보험의 보험금은 실적배당이다. 개인적으로 연금저축에 불입하는 금액에 대해서도 소득공제를 받을 수 있다.
장연주 (2013)	보험 기초 지식	보험금이란 보험 가입 후 보험계약자가 보험회사 에 내는 돈이다. 보험약관이란 보험계약에 관하여 보험계약자와 보험회사 상호간에 이행하여야 할 권리와 의무를 규정한 것이다. 청약서 부분은 청약서 원본과 동일한 내용을 가 진 문서로서 계약자가 갖도록 되어 있다. 피보험자란 보험회사와 계약을 체결하고 보험료 납입의무를 지는 사람을 말한다. 보험자란 보험사고의 발생의 대상이 되는 사람을 말한다. 보험기간이란 보험료를 내는 기간을 말한다. 영업보험료란 보험료 지급에 쓰이는 순보험료를 말한다. 모집수수료란 보험회사가 보험모집인(보험설계사)에게 지급하는 보수를 말한다. 책임준비금이란 장래의 보험금, 해지환급금 등의 지급을 위하여 보험계약자가 납입한 보험료 중 일정액을 보험회사가 적립해 둔 금액을 말한다. 해지환급금이란 보험을 중도에 해지하는 경우 계약자 적립금에서 차감하는 금액이다. 보장성 보험이란 만기생존 시 보험금이 지급되는 저축기능을 강화한 상품이다. 특약이란 주계약에 부가하여 보험계약자가 필요로 하는 보장을 추가하는 보험 등을 말한다. 일반계정이란 손익을 명확하기 구분하기 위해 자산을 별도로 분리하

		여 운용하는 것으로서, 변액보험의 경우 펀드 등을 통해 운용되는 금액이 여기에 투입된다.
생명 보험 협회 (2014)	주관 적보 험이 해력	귀하의 보험에 대한 지식 및 이해 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?
	보험 기초 지식	누구나 예기치 않은 위험에 직면할 수 있습니다. 다음 중 위험관리에 대한 설명 중 적절하지 않은 것은 무엇입니까?
		다음 중 보험과 관련된 용어에 대한 설명으로 옳은 것은?
		대부분의 자녀들은 부모님을 통해 의료보험 혜택을 받습니다. 다음 중 의료보험의 보장과 관련하여 가장 올바르게 설명한 것은 무엇입니까?
박혜미 (2013)	보험 기초 지식	다음 중 보험계약에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?
		보험가입 시 자필서명을 하지 않아도 지급 사유가 분명할 경우 보험금을 받을 수 있다
		보험계약자나 피보험자(보험대상자)가 보험회사에 계약 전 알릴 의무를 위반하였을 경우, 약관 상 ‘계약 전 알릴 의무 위반의 효과’ 조항에 의거 계약 해지 또는 보험금 지급 거절 등 불이익을 당할 수 있다
	실손 의료 보험 지식	보험 계약 전에 진단받은 질병이 있더라도 청약일을 기준으로 5년 이내에 그 질병으로 인하여 추가적인 진단 또는 치료를 받은 사실이 없다면, 5년이 지난 후에는 해당 질병으로 보상 받을 수 있다
		일단 보험계약을 체결했다 해도 일정기간 이내에는 청약을 철회하면 지불한 보험료 전액을 돌려받을 수 있다
		실손의료보험이란 질병 또는 상해로 의료기관에서 입원/통원 치료를 받은 경우, 의료비 본인부담금 중 일부를 차후에 보상해 주는 보험 상품이다.
		실제 발생한 의료비보다 보험회사로부터 지급받는 실손의료보험금이 많을 수 있다
		여러 회사에 중복으로 가입한 경우, 가입한 보험사 모두로부터 실손의료보험금을 중복 지급 받을 수 있다
		실손의료보험 가입 시, 보험가입금액(최고한도금액)을 가입자가 직접 정할 수 있다
손해 보험 협회 (2016)	보험 기초 지식	모집수수료란 보험회사가 보험모집인(보험설계사)에게 지급하는 보수를 말한다.
		해지환급금은 보험을 중도에 해지하는 경우 그동안 납입한 보험료(납입원금)만큼 받을 수 있다.
		보험약관이란 보험계약에 관하여 보험계약자와 보험회사 상호간에 이행하여야 할 권리와 의무를 규정한 것이다.
		보험을 청약한 날로부터 30일이 지나도 청약을 철회할 수 있다.
		보험금이란 보험 가입 후 보험계약자가 보험회사에 내는 돈이다.
	실손 의료 보험 지식	실손의료보험은 생명보험사와 손해보험사에서 모두 가입할 수 있다.
		실손의료보험으로 의료비를 보상받을 때, 보험회사에서는 의료비의 80~90%만을 보상해주고 나머지 10~20%는 보험가입자가 부담해야 한다.
		실손의료보험은 별도로 가입하는 방법만 가능하며, 다른 종류의 보

	험에 더하여 추가적으로 가입하지는 못한다. 실손의료보험을 여러 회사에서 중복으로 가입한 경우, 가입한 보험사 모두로부터 실손의료보험금을 중복하여 받을 수 있다 (예. 발생한 의료비가 1백만원일 때, 각각 A회사에서 1백만원, B회사에서 1백만원을 받을 수 있다) 실손의료보험 가입 시, 보험가입금액(최고한도금액)을 정해진 범위 내에서 가입자가 직접 정할 수 있다.
--	--

한편 보험이해력이 주로 보험 지식을 보험관련 기초 지식과 개별 보험상품 관련 지식으로 구분하여 물어보았는데 보험에 대한 태도와 보험에 대한 기술 및 행동까지 측정된 연구들도 몇몇 있다. 김경자(2005)는 인터넷보험에 대한 소비자 태도와 수용성향 연구하였는데 보험에 대한 태도를 보험에 대한 태도와 위험요소에 대한 인식으로 구분하여 7개 문항으로 측정하였다. 또한 허경옥, 박상미, 박귀영(2012)은 가계의 보험보유량 및 보험료지출의 영향요인 연구하면서 보험에 대한 태도를 총 7문항으로 측정하였다. 이외에 이현진 외(2013)는 보험에 대한 태도를 보험지식에 대한 자율성과 자신감으로 구분하여 측정하였으며, 김정현(2011)과 장연주(2013), 손해보험협회 보고서(2016)에서는 보험에 대한 태도와 보험에 대한 기술을 분리하여 측정하였다.

<표 II-4> 국내 보험에 대한 태도 및 기술 측정 문항

		문항
김경자 (2005)	보험 위험 대비 성향	보험은 인간 사회에서 필요하다
		미래에 발생할지 모르는 위기에 대처하기 위해 보험을 드는 것이 좋다
		보험은 적절한 가계투자 상품 중의 하나이다
	보험 에 대한 태도	보험은 들어봐야 나중에 보험금을 타는 것이 쉽지 않다
		보험상품은 어렵고 복잡하여 이해하기 어렵다
		나는 보험설계사의 권유로 어쩔 수 없이 보험을 가입하는 편이다
허경옥 외 (2012)	보험 에 대한 태도	보험은 사실상 가입자에게 손해이다
		보험은 인간 사회에서 필요하다
		미래 발생할지 모르는 위기에 대처하기 위해 보험을 드는 것이 좋다
		보험은 적절한 가계 투자상품 중의 하나이다
		보험은 들어봐야 나중에 보험금을 타는 것이 쉽지 않다
		보험상품은 어렵고 복잡하여 이해하기 어렵다
김정현 (2012)	보험 에	나는 보험설계사의 권유로 어쩔 수 없이 보험을 가입하는 편이다
		보험은 사실상 가입자에게 손해이다
		가구주의 실직, 장애 등에 대비해 미리 계획을 세워 두어야 한다.
		내 재산에 손해가 날지도 모르는 위험에 대비해 계획을 세워 두어야 한다.

	대한 태도	나는 일어나지 않을 수도 있는 일 때문에 보험에 드는 것이 아깝다는 생각이 든다. 나는 가구주의 사후를 대비하는 종신보험에 가입하는 것이 왠지 꺼림칙하다. 나는 국민연금이나 의료보험에 들어가는 보험료가 아깝다.
	보험에 대한 기술	지금 당장 생명보험, 자동차보험, 연금보험 등에 가입해야 한다면, 나는 그 절차를 신속하게 처리할 수 있다. 나는 우리집이 처한 위험의 종류와 특성에 따라 보험에 들거나 스스로 자금마련을 하는 등의 적합한 의사결정을 할 수 있다. 나는 갑자기 발생할 수 있는 재정적인 문제에 대비해 비상금을 얼마나 어떻게 준비해야 할지 파악할 수 있다. 나는 보험상품에 관련된리플렛이나 웹사이트를 통해 보험상품 정보를 어려움 없이 탐색할 수 있다. 나는 보험가입 시 보상범위와 한도, 효력발생시기를 확인할 수 있고 내용을 잘 이해할 수 있다 나는 보험상품 선택 시 전문가(보험설계사, 재무설계사 등)가 누구인지 알며 이들에게 조언을 구할 수 있다
장연주 (2013)	보험에 대한 태도	내가 적합한 보험상품을 선택했는지 의구심이 들었다. 보험은 잘 알지 못하면 속기 쉬우므로 가입 판단을 하기 어려웠다. 보험을 가입할 때 소비자의 지위가 불리한 것 같이 생각되어 불만을 이야기하는 것을 망설이게 된다. 나는 보험가입 시 상담내용을 입증할 증거를 가지고 있지 않기 때문에 이와 관련된 문제가 발생할까봐 두려웠다. 나는 보험가입 시 기대와는 다른 상품 내용 때문에 보험가입을 후회하거나 해지한 경험이 반복될까봐 두려웠다. 내가 가입한 보험상품에 가입하기 위해서는 전문성을 갖춘 대리인의 도움이 필요하다고 생각한다.
	보험에 대한 기술	나는 내가 필요한 보험상품에 대한 정보를 어디서 찾아야 하는지 알고 있다. 나는 보험상품 정보 중에서 거짓이나 과장된 정보가 무엇인지 알고 있다. 보험상품 판매자가 나에게 구매를 강요하는지 아닌지를 알고 있다. 나는 보험상품 구매결정 시 필요한 정보를 찾을 수 있는 능력이 있다고 자신한다. 나는 보험상품 구매결정 시 고려할 가치가 있는 대안을 선별할 능력을 가지고 있다. 나는 객관적인 정보를 얻기 위해 소비자의 평가정보를 활용할 수 있다. 나는 보험설계사나 상담사 등과 접촉하기 전에 인터넷이나 지인을 통해 스스로 추가적인 정보를 찾아본다. 나는 보험설계사나 상담사 등과 접촉한 후에 인터넷이나 지인을 통해 스스로 추가적인 정보를 찾아보고 판매자에게 얻은 정보에 대해 확인한다.
이현진 외 (2013)	보험 소비자	보험상품 가입 시 내 마음대로 상품을 선택하고 결정하는 자유를 느낀다.
		보험상품 선택 및 구매와 관련해 나의 생각과 의견을 자유롭게 표현

손해 보험 협회 (2016)	성	한다.
		나는 내 방식으로 보험 상품을 선택하고 가입 결정을 하는 편이다.
		보험상품 선택 및 구매 결정 시 내 방식으로 결정할 기회가 많지 않다.
	보험 소비 자 신 감	나는 보험상품 선택 및 구매를 잘 할 자신이 있다.
		나는 보험상품 선택 및 구매를 잘 하는 능력이 있다.
		지금 당장 보험에 가입해야 한다면 그 절차를 잘 처리할 수 있다.
		보험상품 선택 및 구매는 나에게 어려운 일이 아니다.
	보험 에 대한 태도	가구주의 실직, 장애 등에 대비해 미리 계획을 세워 두어야 한다.
		내 재산에 손해가 날지도 모르는 위험에 대비해 계획을 세워 두어야 한다.
		나는 일어나지 않을 수도 있는 일 때문에 보험에 드는 것이 아깝다는 생각이 든다.
		나는 가구주의 사후를 대비하는 종신보험에 가입하는 것이 왠지 꺼림칙하다.
	보험 에 대한 기술	지금 당장 생명보험, 자동차보험, 연금보험 등에 가입해야 한다면, 나는 그 절차를 신속하게 처리할 수 있다.
		나는 우리 집이 처한 위험의 종류와 특성에 따라 보험에 들거나 스스로 자금마련을 하는 등의 적합한 의사결정을 할 수 있다.
		나는 보험상품에 관련된 리플렛이나 웹사이트를 통해 보험상품 정보를 어려움 없이 탐색할 수 있다.
		나는 보험가입 시 보상범위와 한도, 효력발생 시기를 확인할 수 있고 내용을 잘 이해할 수 있다

다. 선행 연구와 본 연구의 차이점

선행 연구 중 OECD/INFE의 금융이해력 측정 Guideline(2013)은 하위 영역별로 또는 어떤 부분에 어떠한 요소가 들어가야 한다는 가이드라인을 제시한 것이고, 특정 척도 자체를 개발한 것은 아니다. 즉 각각 연구자의 연구 특성에 맞게 설문지를 활용할 것과 활용 시 주의 사항 등을 제시하였다. 또한 금융감독원 보고서(2015)는 OECD 가이드라인을 충실히 반영하여, 금융지식, 금융행위, 금융태도 등 3개 부문으로 구분하여 우리나라 성인대상의 금융이해력 조사결과를 발표하였으나, 이 역시 설문지를 활용하는 방법 중 하나를 제시한 것이다.

기존의 선행연구와 본 연구의 차이점은 다음과 같다. 먼저 본 연구는 OECD(2008)과 금융감독원 보고서(2013, 2015)를 충분히 반영하여 보험이해력을 보험지식, 보험태도 그리고 보험행동 등 3개 영역으로 구분하여 총체적인 보험역량을 측정하는 것으로 파악하였다.

첫째, 보험지식은 위험관리 및 보험원리 관련 기본 지식과 개별계약 관련 지식을 측정하는 문항으로 구분하여 측정할 것이다. 이 때 보험원리 관련 기본 지식에는 모든 금융 분야에서 기초가 되는 Big Three를 포함시키고 보험 분야의 Big Three를 도출하여 포함시키고자 한다.

둘째, 보험과 관련된 태도 및 행동 관련 문항들은 두 영역 측정문항의 공통적 특성 때문에 보험원리 관련 질문을 지식 측정 방식이 아니라 보험에 대한 태도나 행동 관련 문항으로 전환하는 것을 고려하고자 한다. OECD/INFE(2013)의 경우도 실제로 구체적인 지식 측정 문항은 5+1개 밖에 없었다.

셋째, 기존의 보험과 관련된 기술 영역은 보험 행동 영역으로 바꾸어 측정하고자 한다. 실제로 전문적인 기술을 알고 있다고 하더라도 이를 행동으로 옮기지 않으면 이는 전문적인 지식에 지나지 않는 것이고 실질적으로 알고 있는 것을 행동에 옮길 수 있는지가 중요하기 때문이다.

넷째, 여기에 덧붙여서 OECD/INFE의 금융이해력 측정 Guideline(2013)와 같이 우리나라 보험시장과 보험소비자에게 실질적으로 도움을 줄 수 있는 가이드라인을 제공하고자 한다.

Ⅲ. 보험이해력 측정 도구 개선 방향

1. 보험이해력의 하위영역 및 측정 항목

가. 대출 과정

OECD/INFE의 금융이해력 측정 Guideline에 근거, 국내 소비자의 금융이해력을 지식, 행동, 태도의 하위영역으로 구성하고 측정한 금감원 자료(2015, 2013)를 주로 참고하여 보험이해력의 하위영역을 도출하였다.

<표 Ⅲ-1> 금감원의 금융이해력 측정 하위영역

	금감원(2015)		금감원 용역보고서(2013)	
지식	금융경제 기초	금융관련 나뉨셈, 화폐의 시간가치, 원리금 계산, 복리이자 계산, 물가상승의 의미, 분산투자 개념, 위험과 수익의 관계	금융경제 기초	금융관련 사칙연산, 화폐의 시간적 가치, 원리금 계산, 복리개념, 위험과 수익의 관계, 인플레이션의 의미, 분산투자 효과
	금융거래	투자의 손실위험, 예금보호 대상, 금융사기 인지, 개인신용등급	금융거래	비과세/세금우대 상품, 사회보험제도, 노후소득보장(연금제도), 예금자보호제도, 금융분쟁조정제도, 금융사기 '과망' 개념
			세금관리	근로소득세
행동	소득과 지출 관리	구매전 지불능력 점검, 대금의 적기 납부, 예산수립, 비상지출 대비	소득과 지출 관리	구매전 지불능력 점검, 각종 대금의 적기 납부, 1년간 저축경험, 가계예산 수립(금전관리 결정행동, 가계예산의 유무, 계획적 지출행동), 비상 지출 대비, 생계를 위한 전략(생활비 부족 경험, 생활비 충당 전략)
	재무설계	재무상황 관리, 장기목표 설정, 은퇴노후 대비, 돈을 모아 본 경험	재무설계 실행	평상시 재무상황 점검, 재무목표설정과 관리, 은퇴준비 계획, 대출 전 상환 능력 점검
	금융거래	대출전 상환 능력 점검, 금융상품 선택 방법, 금융정보 수집 방법, 개인정보 관리	금융상품 거래	금융상품 비교 행위, 금융상품에 대한 정보수집, 보험 및 투자상품에 대한 불완전판매 주의
태도	금융경제 기초	장기저축보다 현재 소비 선호 여부, 저축하지 않아도 미래 대비 가능, 돈은 쓰기 위해 존재, 현금 거래 보다 신용 거래 선호	저축과 소비에 대한 태도 수준 현재에 대한 선호 태도 돈에 대한 태도 수준 투자 위험에 대한 태도(투자위험 감당 수준) 분산 투자에 대한 태도 투자 책임에 대한 태도	

주) 각 연구에서 신용거래 및 부동산 거래 관련 항목들을 제외하고 표시함.

금융이해력 측정 항목 중 보험이해력 측정에 필수적인 부분은 유지하였다. 예를 들

어, 지식 부문의 구성 항목인 ‘금융경제 기초’와 ‘금융거래’는 각각 ‘보험기초’와 ‘보험거래’로 적용하고, 보험 상품의 특성 이해에 필요한 금융경제 기초 개념(화폐의 시간 가치, 복리이자 등)과 금융제도(예금자보호 등) 만을 선별하였다(<표 III-2> 참조).

이와 함께 보험이해력에 특화된 측정 항목을 추가하였다. 예를 들어, 지식 부문의 ‘보험기초’에는 보험료 및 보험금 산출 원리의 이해에 필요한 보험제도의 기본 원칙(대수의 법칙, 수지상등의 원칙 등)에 대한 지식이, ‘보험거래’에는 합리적 보험 가입의 전후 과정에서 요구되는 보험용어, 보험계약자의 권리와 의무에 대한 지식 항목이 추가되었다. 추가 항목은 각종 보험교과서 및 FPSB 교재 중 ‘위험관리 및 보험편(2016)’, OECD의 ‘보험 및 연금 교육 및 인식 개선을 위한 제언보고서(2008)’, 금감원의 ‘보험계약시 필수 확인사항(금감원, 2010; 변혜원·이해랑, 2015 재인용)’ 등의 자료를 참고하여 도출하였다.

<표 III-2> 보험이해력 측정 하위영역

	금융이해력 공통 항목		보험이해력 추가 항목
지식	보험 기초	화폐의 시간가치, 복리이자 계산, 물가상승의 의미, 분산투자 개념, 위험과 수익의 관계	보험제도에 대한 이해력(대수의 법칙, 수지상등 원칙 등)
	보험거래	비과세/세금우대 상품, 사회보험 및 노후소득보장제도 예금자보호제도, 금융분쟁조정제도, 금융사기 인지	보험상품 및 계약 관련 용어, 보험가입 전후 과정의 보험계약자 권리 및 책임 ※금감원(2010)의 “보험공시 내용 중 필수 확인사항” 자료(변혜원·이해랑, 2015 재인용)를 주로 참고
행동	소득과 지출 관리	구매전 지불능력 점검, 대금의 적기 납부, 예산수립 여부	적정보험료 수준 유지 여부
	재무설계 및 실행	재무상황 관리, 장기목표 설정, 은퇴노후 대비	
	보험상품 거래	보험상품 선택 방법(비교 여부), 보험정보 수집 방법, 개인정보 관리, 불완전판매 주의	既往가입보험 현황
태도	보험 기초	장기저축보다 현재 소비 선호 여부, 투자위험 감당 수준	(非투자)위험에 대한 인식
	보험상품 거래		보험의 필요성 및 특성에 대한 태도, 주관적 보험이해력 ※OECD(2008)의 “보험교육 및 인식 개선을 위한 제언 보고서”를 주로 참고

보다 세부적인 보험이해력 측정 하위영역 및 주요 내용은 위의 <표Ⅲ-3>와 같다.

<표 Ⅲ-3> 보험이해력 측정 하위영역 및 주요 내용

	하위영역			주요 내용
지식	보험기초	금융경제 공통	화폐의 시간가치, 복리이자 계산, 물가상승의 의미, 분산투자 위험과 수익의 관계	보험의 장기상품 속성(미래가치, 복리) 및 변액보험(연금) 특성 이해를 위한 기초 지식
		보험제도	보험제도의 의의 및 주요 원칙 (대수의 법칙, 수지상등 원칙, 신의성실원칙 등)	보험제도의 목적, 보험료 및 보험금 산출 원리에 대한 기초적 이해
	보험거래	금융경제 공통	비과세/세금우대 상품, 사회보험/노후소득보장 제도, 예금자보호제도, 보험부문 금융분쟁조정제도, 보험사기 인지	보험상품 세제 특성, 보험회사 파산시 보험계약자 보호 (보험부문 금융분쟁조정제도, 금융사기 인지는 아래 보험거래 중 '보험계약자 권리 및 의무' 부분*에서 다룸)
		보험상품/계약 관련 용어	보험료, 보험사고, 보험금, 납입기간, 보험기간, 보험자, 계약자, 피보험자, 수익자, 주계약/특약	필수적인 기초 보험용어
			위험보험료, 영업보험료, 순보험료, 모집수수료, 사업비, 보험료지수	보험상품 “가격” 관련 용어
			생보/손보, 저축성/보장성, 종신/정기, 정액/실손, 금리연동형, 투자형(변액 및 자산연계형), 유니버설, 공시이율, 예정이율, 변동금리, 일반/특별계정, 실적배당형	보험상품 “종류” 및 특성 관련 용어
			보장내용 및 보장한도, 자기충당금, 면책사유, 적립이율 현황, 변액 운용 방법, 운용 펀드, 비용 및 수수료	보험금지급 관련 유의할 사항, 보험금 지급 사유 및 면책 사유, 투자형 보험 운용 현황
		보험계약자 권리 및 책임	보험약관, 상품설명서, 청약서 부분, 고지의무	가입시 확인 사항, 권리 및 책임 □
			해지(해약)환급금, 청약철회, 계약취소, 계약부활, 불완전판매, 분쟁조정, 도덕해지, 보험사기	가입후 확인 사항, 권리 및 책임*
행동	소득과 지출 관리	구매전 지불능력 점검, 대금의 적기 납부, 예산수립 여부		계획적 소비지출, 적정보험료 수준 유지 여부
	재무설계 및 실행	평상시 재무상황 점검, 장기적 재무 목표 설정(은퇴준비) 여부		
	보험상품 거래	상품정보 탐색		보험 정보원의 종류 및 정보탐색 정도, 정보의 객관성 확보 노력 여부
		상품 선택 방법(상품 비교 및 대안 탐색 여부)		대안 비교 여부, 상품별 장단점 및 가격 판단 능력, 불완전판매에 대한 주의
		가입보험 현황		기가입보험 현황
태도	보험기초	금융공통	장기저축보다 현재소비 선호 여부, 투자위험 감당수준	
		비투자 위험에 대한 인식	위험 종류별 인식 및 위험대비 필요성	각 위험별 인식 정도 및 대비 필요성: 사망, 상해, 질병치료, 노후, 실직, 자녀, 교통사고, 화재, 기타
	보험상품 거래	보험에 대한 태도	보험의 특성(소멸성, 조건부 계약 등)에 대한 태도	기타 저축 수단 대비 보험의 선호도, 조건부 계약 특성에 대한 태도
		주관적 평가	보험이해력 및 자신감	보험 및 연금에 대한 전반적 이해력, 보험가입 절차에 대한 자신감

※ 참고

금감원(2010)은 보험가입 과정에서 공시 안내자료를 활용해 확인해야 할 주요 내용을 아래와 같이 제안하였다(변혜원·이해랑, 2015 재인용)

<표 III-4> 보험계약 단계별 주요 정보

가입전	보험료, 보장내용, 사업비 수준, 예정이율, 납입기간, 보험기간, 보험료 납입 방법, 특약 이미 가입된 보험, 보장한도 금액 (보장대상 의료비)
가입시	계약자의 권리 및 의무, 보험금 지급 관련 유의할 사항, 보험금 지급사유 및 면책 사유 (변액보험 운용 방법, 운용 펀드, 각종 비용 및 수수료)
가입후	보장내용, 적립이율 현황 (자산연계형 보험 운용 현황)

OECD(2008)는 ‘자신의 위험노출 정도에 대한 정확한 평가’를 보험소비자의 가장 핵심적 역량으로 꼽고 있다. 또한 보험교육의 핵심적인 목표를 첫째, 개인이 위험에 노출될 가능성과, 위험 보장의 최적 수단으로서의 보험에 대한 인식과 책임감을 제고하는 일과 둘째, 자신에게 필요한 보험 계약의 내용을 적절히 평가하고 이해하는 데 필요한 지식, 이해력, 능력과 자신감을 계발하고, 필요하다면 추가 정보와 객관적 조언이나 도움을 어디서 얻을 수 있는지 알고, 자신과 가족을 보호하기 위한 정보화된 선택 할 수 있으며, 노출된 위험 및 보험의 보장 내용과 관련 주도적이고 책임감 있는 행동을 취할 수 있도록 하는 것에 있다고 명시하고 있다.

나. 기존 연구의 Plotting

보험이해력 측정時 ‘위험관리 및 보험 일반에 대한 이해력’과 ‘주요 보험상품군별 이해력’을 구분하여 측정할 것을 제안한 변혜원·이해랑(2015)j8 의견을 반영, 보험 일반과 주요 보험상품군별로 앞 절에서 도출된 보험이해력의 하위영역 및 측정 항목을 적용하였다. 주요 보험상품군은 보험대상을 주요 기준으로 생보/연금, 의료/실손, 자동차/일반, 공적/단체 보험, 기타의 5개 분야로 대분류 하였다.

기존 보험이해력 측정 연구 결과 및 금융이해력 측정 연구 중 보험부문에 대한 내용을 위에서 도출된 분석틀에 개별 문항별로 Plotting 함으로써, 국내 보험이해력 측정 도구 개발을 위해 향후 보완이 필요한 분야를 도출하였다.

<표 III-5> ‘위험관리 및 보험 일반에 대한 이해력’ 측정 기준 연구: 지식

		보험 일반	Guideline
보험 기초	금융 경제 공통	화폐의 시간가치, 복리이자 계산, 물가상승의 의미, 분산투자 개념, 위험과 수익의 관계 ○(다섯형제들이1000만원을선물로받았다고가정)물가상승률을3%로가정하였습니다.형제들이1000만원을받기위해1년을기다려야 한다면,1년후에받은돈으로살수있는물건의양은지금돈을받아서사는경우와비교하여어떻겠습니까?(MC)(OECD,금감원,2015) ○물가상승률(인플레이션)이높다는것은생활비가빠르게증가한다는것을의미한다(OECD,금감원,2015) ○100만원을연이율2%복리이자로5년동안저축해둔다면,5년후에금계좌의잔액은얼마입니까?(MC)(OECD,금감원,2015) ○수익률이높은투자안은상대적으로큰위험을수반할것이다.어떤사람이귀하에게큰돈을벌수있는기회가있다고제안해온다면그것은큰돈을손해볼가능성도있다는것을의미한다(OECD,금감원,2015) ○일반적으로주식시장에서여러가지종류의주식에분산투자함으로써투자위험을감소시킬수있다.돈을여러곳에투자하면돈을전부잃어버릴가능성이낮아진다(OECD,금감원,2015)	보험의 장기상품 속성(미래가치, 복리) 및 변액보험(연금) 특성 이해를 위한 기초 지식
	보험 제도	보험제도의 의의 및 주요 원칙 (대수의 법칙, 수지상등 원칙, 신의성실원칙 등) ○보험은일정한대가를지불하고위험을보험회사로이전하는제도이다(김정현,2011) ○보험의주목적은소비자가직면한재무적위험을감소시키는것이다(Tennyson,2011) ○보험은사고발생시제정손실을줄이는방법이다(정운영,김경자, 2004) ■ 대수의 법칙, 금부반대금부 균등 원칙/대위의 원칙, 피보험이익의 원칙, 실손보상의 원칙, 신의성실원칙 등 관련	보험제도의 목적, 보험료 및 보험금 산출 원리에 대한 기초적 이해
보험 거래	금융 경제 공통	비과세/세금우대 상품, 예금자보호제도, ■ 사회보험/노후소득보장 제도 ○보험수혜자는생명보험피보험자의사망보험금에대한세금을내지 않아도된다(LIMRA,2016) ○개인적으로연금저축에불입하는금액에대해서도소득공제를받을 수있다(김정현,2011) ○생명보험회사가 파산할 경우, 계약은 무효화되고, 가입자는 보장을 받지 못하게 된다. 소비자들은 보험회사가 파산할 경우 파산한 보험회사의 보험금 청구 일부를 지불하는 주 펀드에 의해 보호받는다(LIMRA, 2016)	보험상품 세계 특성, 보험회사 파산시 보험계약자 보호
	보험 상품/ 계약 관련 용어	보험료, 보험사고, 보험금, 납입기간, 보험기간, 보험자, 계약자, 피보험자, 수익자, 주계약/특약 ○당신이보험계약의보험수익자가되기위해서는그사람의친척이어야합니까?(NAIC,2010) ○보험자란보험사고의발생의대상이되는사람을말한다(장연주,2013) ○보험회사와계약을체결하고보험을내는사람을보험자라고한다(정운영,김경자,2004) ○피보험자란보험회사와계약을체결하고보험료납입의무를지는사람을말한다.보험기간이란보험료를내는기간을말한다.보험금이란보험가입후보험계약자가보험회사에내는돈이다(장연주,2013;생 보험회용역보고서,2013) ○특약이란주계약에부가하여보험계약자가필요로하는보장을추가 하는보험등을말한다(장연주,2013)	필수적인 기초 보험용어
		위험보험료, 영업보험료, 순보험료, 모집수수료, 사업비, 보험료지수 ○위험보험료는보험계약만기시돌려받을수있다(전용식,2014) ○모집수수료란보험회사가보험모집인(보험설계사)에게지급하는보수를말한다(장연주,2013) ○영업보험료란보험계약자에게보험금을지급하는데필요한순보험료이다(장연주,2013;생보험회용역보고서,2013) ○보장내용이동일할때,A상품보험료지수가120이고,B상품보험료 지수가110이면,A가B보다싸다(전용식,2014)	보험상품 “가격” 관련 용어
		생보/손보, 저축성/보장성, 종신/정기, 정액/실손, 급리연동형, 투자형(변액 및 ○보험은보험대상에따라생명보험과손해보험으로나뉘어진다(김정현,2011) ○보장성보험이란만기생존시보험금이지급되는저축기능을강화한 상품이다(장연주,2013) ○질병에걸렸을경우의료비를보장하기위해서는암보험이나실손의료보험에가입해야한다.만일의경우에대비한가족의생활을보장하려면종신보험또는정기보험이필요하다.변액연금이나연금저축은	보험상품 “종류” 및 특성 관련 용어

	자산연계형), 유니버설, 공시이율, 예정이율, 변동금리, 일반/특별계정, 실적배당형	노후의 생활자금을 마련하는 데 적합한 보험 상품이다. 변액유니버설 보험 또는 저축성 보험은 목돈을 마련하거나 자산을 증식하기 위한 보험 상품이다. 보장성 보험은 만기 생존 시 보험금을 받기 위해 가입하는 보험이다(생보협회 용역보고서, 2013) ○ 변액 보험 또는 변액유니버설 보험의 경우, 보험 계약자가 투자 위험을 감수해야 한다. 종신 보험 계약은 처음에는 같은 보장금액에 대해 더 많은 보험료를 내야 한다. 나중에는 없어질 특정 생명 보험 니즈가 있다면 정기 보험이 더 적절하다. 정기 보험은 대출이 가능한 현금 가치 부분(cash value)을 축적한다. 보유 기간이 무한정 계속될 경우, 종신 보험의 보험료는 궁극적으로는 증가할 것이다(LIMRA, 2016) ○ 공시 이율이 높아지면 만기 시 지급받는 보험금이 늘어난다(전용식, 2014) ○ 변동금리형 보험 상품의 경우, 가입 시점의 공시 이율이 만기 시까지 유지된다(김정현, 2011) ○ 일반계정이란 손익을 명확하게 구분하기 위해 자산을 별도로 분리하여 운용하는 것으로서, 변액 보험의 경우 펀드 등을 통해 운용되는 금액이 여기에 투입된다(장연주, 2013) ○ 변액연금 보험이나 변액유니버설 보험의 보험금은 실적배당이다(김정현, 2011) ○ 책임준비금이란 장래의 보험금, 해지환급금 등의 지급을 위하여 보험 계약자가 납입한 보험료 중 일정액을 보험 회사가 적립해 둔 금액을 말한다(생보협회 용역보고서, 2013)	
		■ 보장내용 및 보장한도, 자기충당금, ■ 면책 사유, ■ 적립이율 현황, 변액 운용 방법, 운용 펀드, 비용 및 수수료	보험금 지급 관련 유의할 사항, 보험금 지급 사유 및 면책 사유, 투자형 보험 운용 현황
		보험약관, 상품설명서, 청약서 부분, 고지의무	가입시 확인 사항, 권리 및 책임
보험 계약자 권리 및 책임	해지(해약)환급금, 청약철회, 계약취소, 계약부활, 불완전판매, 분쟁조정, ■ 모럴해저드, 보험사기	○ 보험약관이란 보험 계약에 관하여 보험 계약자와 보험 회사 상호간에 이행하여야 할 권리와 의무를 규정 한 것이다. 청약서 부분은 원본과 동일한 내용을 가진 문서로서 계약자가 갖도록 되어 있다(OX)(장연주, 2013) ○ 보험 설계사에 계약거부 권을 구두로 알리는 경우는 계약 전 알릴 의무를 이행하지 않은 것으로 본다(생보협회 용역보고서, 2013) ○ 보험 계약자가 피보험자(보험대상자)가 보험 회사에 계약 전 알릴 의무 위반하였을 경우, 약관상 '계약 전 알릴 의무 위반의 효과' 조항에 의거, 계약 해지 또는 보험금 지급 거절 등 불이익을 당할 수 있다(박해미, 2013)	
		○ 통신매체를 통하지 않은 보험 계약에 대해 청약을 철회할 수 있는 시기는 청약 후 15일이내이다. 보험 계약은 일단 효력이 상실되면 다시 부활될 수 없다. 청약 철회 가능 기한이 지났어도 계약자가 계약 체결 시 청약서에 자필서명을 하지 않았다면 3개월 이내에 계약 취소가 가능하다(생보협회 용역보고서, 2013) ○ 보험 가입 시 자필서명을 하지 않아도 지급 사유가 분명할 경우 보험금을 받을 수 있다. 보험 계약 후 1개월이 지나 3개월이 내인 경우, 소비자가 마음이 바뀌면 보험을 해약할 수 있고, 기납부한 보험료 전체를 돌려받을 수 있다(박해미, 2013) ○ 보험 계약서에 계약자가 자필서명하지 않으면 불완전 판매이다. 보험 가입 후 소비자가 마음이 바뀌면 1개월 이내 계약 취소할 수 있다. TV 홈쇼핑에서 보험 가입 후 1개월 내 계약 취소할 수 있다. 금융감독원의 분쟁조정 결과는 법적으로 구속력(명령 효과)이 있다. 보험 회사에서는 불완전 판매 비율을 목적으로 공시하도록 하고 있다(OX)(배순영 외, 1996; 허경옥 외, 2012) ○ 해지된 보험 계약은 본래 계약대로 부활될 수 있다(전용식 외, 2014) ○ 보험 계약을 체결했다라도 일정 기간 이내에 청약 철회하고 납입한 보험료를 그대로 돌려받을 수 있다(전용식 외, 2014) ○ 보험을 해약하여 받게 되는 해약환급금은 납입했던 보험료 총액보다 적은 경우가 많다(생보협회 용역보고서, 2013) ○ 해지환급금이란 보험을 중도에 해지하는 경우 계약자 적립금에서 차감하는 금액이다(장연주, 2013) ○ 보험 계약을 해지하였을 때 받을 수 있는 금액은 보험 가입자가 낸 보험료 총액보다 적을 수 있다(전용식, 2014)	가입 후 확인 사항, 권리 및 책임

<표 III-6> '위험관리 및 보험 일반에 대한 이해력' 측정 기준 연구: 행동 및 태도

			보험일반	Guideline
행동				
소득과 지출 관리	구매전 지불능력 점검, 대금의 적기 납부, 예산수립 여부			계획적 소비지출, ■적정보험료 수준 유지 여부
재무설계 및 실행	평상시 재무상황 점검, 장기적 재무 목표 설정(은퇴준비)			
보험상품 거래	상품정보 탐색		○나는내가필요한보험상품에대한정보를어디서찾아야하는지알고있다(가입전).나는보험상품구매결정시필요한정보를찾을수있는능력이었다고자신한다(장연주,2013) ○나는보험상품에관련된리플렛이나웹사이트를통해보험상품정보를어려움없이탐색할수있다.나는보험상품선택시전문가(보험설계사, 재무설계사등)가누구인지알며이들에게조언을구할수있다(김정현,2011) ○나는객관적인정보를얻기위해소비자의평가정보를활용할수있다(장연주,2013) ○나는보험설계사나상담사등과접촉하기전에인터넷이나지인을통해스스로추가적인정보를찾아본다(장연주,2013)	보험 정보원의 종류 및 정보탐색 정도, 정보의 객관성 확보 노력 여부
	상품 선택 방법(상품 비교 및 대안 탐색 여부)		○나는보험상품구매결정시고려할가치가있는대안을선별할능력을가지고있다(장연주,2013) ○나는보험가입시보상범위와한도,효력발생시기를확인할수있고내용을잘이해할수있다(김정현,2011) ○나는보험상품정보중에서거짓이나과장된정보가무엇인지알고있다(가입전).보험상품판매자가나에게구매를강요하는지아닌지를알고있다(장연주,2013) ○나는보험설계사나상담사등과접촉한후에인터넷이나지인을통해스스로추가적인정보를찾아보고판매자에게언은정보에대해확인한다.(장연주,2013)	대안 비교 여부, 상품별 장단점 및 가격 판단 능력, 불완전판매에 대한 주의
	가입보험 현황			기가입보험 현황
태도				
보험기초	금융계통	장기저축보다 현재소비 선호 여부, 투자위험감당수준	○가진돈을아껴서불리는것보다지금의만족을위해쓰는것이아니에게는더기분좋은일이다. ○주식에투자하는것보다는행저축이마음이더편하다.나는위험이란단어를생각하면바로손실을생각한다.투자할때는안전성보다이윤이더중요하다.이윤을가져올수있다면금전적손실을감수하고도투자할수있다(정운영, 김정자,2004)	
	비투자위험에 대한 인식	■위험종류별 인식, 위험대비 필요성	○ 가구주의 실직, 장애 등에 대비해 미리 계획을 세워 두어야 한다. 내 재산에 손해가 날지도 모르는 위험에 대비해 계획을 세워 두어야 한다(김정현, 2011)	각 위험별 인식 정도 및 대비 필요성: 사망, 상해, 질병치료, 노후, 실직, 자녀, 교통사고, 화재, 기타
보험상품 거래	보험에 대한 태도	보험의 특성(소멸성, 조건부 계약 등)에 대한 태도	○나는일어나지않을수도있는일때문에보험에드는것이아깝다는생각이다.나는가구주의사후를대비하는중신보험에가입하는것이옳지않다.나는국민연금이나의료보험에들어가는보험료가아깝다(김정현,2011) ○보험은인간사회에서필요하다.미래발생할지모르는위기에대처하기위해보험을드는것이좋다.보험은적절한가게투자상품중의하나이다.보험은들어봐나중에보험금을타는것이쉽지않다. 보험상품은어렵고복잡하여이해하기어렵다.나는보험설계사의권유로어쩔수없이보험을가입하는편이다.보험은사실상가입자에게손해이다(허경옥외,2012)	기타 저축 수단 대비 보험의 선호도, 조건부 계약 특성에 대한 태도
주관적 평가	보험이해력 및 자신감		○귀하의 보험에 대한 이해수준은 어느 정도라고 생각하십니까? (5점) (생보험회용역보고서, 2013) ○지금당장생명보험,자동차보험,연금보험등에가입해야한다면, 나는그걸자신을속하게저리할수있다.나는우리집이처한위험의 종류와특성에따라보험에들거스스로자금마련을하는등의적합한의사결정을할수있다(김정현,2011) ○내가적합한보험상품을선택했는지의구심이들었다.보험은잘알지못하면속기쉬우므로가입판단을하기어려웠다.보험을가입할때소비자의지위가불리한것같이생각되어불만을이야기하는것	보험 및 연금에 대한 전반적 이해력, 보험가입 절차에 대한 자신감

			을 망설이게 된다. 나는 보험 가입 시 상담 내용을 입증할 증거를 가지고 있지 않기 때문에 이와 관련된 문제가 발생할까 봐 두려웠다. 나는 보험 가입 시 기대와는 다른 상품 내용 때문에 보험 가입을 후회하거나 해지한 경험이란 복될까 봐 두려웠다. 내가 가입한 보험 상품이 가입하기 위해서는 전문성을 갖춘 대리인의 도움이 필요하다고 생각한다 (장연주, 2013)	
--	--	--	---	--

<표 III-8> ‘주요 보험상품군별 이해력’ 측정 기준 연구: 지식

			생보/연금 (투자형 포함)	의료/실손	자보/일반	단제/공적보 험	Guideline
보험 기초	금융 계통	화폐의 시간가치, 복리이자 계산, 물가 상승의 미 분산 투자 개념, 위험 수익의 관계	○ 변액 보험은 다른 보험들 에 비해 높은 수익이 가능하 나 더 높은 위 험을 감수해야 한다.			○ 고용주가 제공하는 보 단제생명은 퇴직 시에도 유용하다(LI MRA, 2016)	보험의 상품 속성 및 특 성 특성 이해 를 기 초
	보험 제도	보험 제도의 의의 및 원칙 (대수의 법칙, 상등 수익의 원 칙, 성실 원 칙 등)	○ 기본적으로 생명보험이란 보험회사에 매 년 보험료를 납입함으로써 보험회사가 그 돈을 투자하여 당신이 사망할 경우 상손인 들에게 지급하 는 과정을 포 함한다(LIMRA , 2016) ○ 생명보험은 자녀가 성장하 는 동안 자녀 가 있는 부모 에게 더 유리하 다(Tennys on, 2011) ○ 사망 후 받 기로 가입하 는 생명보험 에는 여러 문 제점이 있다 (배준영외, 1996; 허 경옥외, 2012)		○ 일반적으로 새 차에 비해 오래된 차에 대한 자동차 보험 보장은 낮은 수준 으로 가입하 는 것이 현 명하다(Tenn ys on, 2011)		보험 제 도의 목 적, 료 및 보 험금 보 상 금 에 대 한 기 초 이 해
보험 거래	금융 계통	비과세/세 금 우대 상품, 예 금자보호 제도, ■ 사회보 험/노후 소득보 장 제도					보험 상품 특 성, 보 험 회 사 파 산 시 보 험 계 약 자 보 호
	보험 상품/ 계약 관계 용어	보험료, 보험사, 보험금, 납입기간, 보험자, 계약자, 피보험자, 수익자, 주계약/특 약	○ 생명보험 회사는 수 요에 따라 보험료를 조정할 수 있다(배 준영외, 2016) ○ 보험회 사 계약 조건에 따라 보 험금의 지급 여 부, 지급 시기, 지 급액 등 이 달라 진다(LI MRA, 2016)	○ 의료실비(손) 보험은 실비(손) 보험회사가 의료비용을 보상한다(배 준영외, 2012) ○ 실비보험 은 의료비 를 보상하 는 보험이 다(배준영 외, 1996; 허경옥외, 2012)	○ 당신의 신용 등급은 어떻 습니까?당 신의 신용 등급이 낮 으면 신용 보증보험 을 가입하 는 것이 어렵다(NA IC, 2010) ○ 소송권 제한 (limited tort) 을 옵션으 로 선택한 자동차 보험계약 은 사고 시 보상 금 지급 이 제한 된다(NAIC, 2010)	○ 고용주에 의해 제공되 는 open en rollment 기간에 만 단체인 강제보험 을 가입하 는 것이 합리적 이다(배 준영외, 1996; 허경옥외, 2012)	필수 적인 기 초 보 험 용 어

			수있다.여러회사에 중복으로가입한경우,가입한보험사모두보통금중복지급받을수있다.실손의료보험가입시,보험가입금액(최고한도금액)을가입자가직접정할수있다(박해미,2013)	보험계약자를다치게한사람을소속할?계약자의권리를제한하므로보험료가저렴하다(Tennyson,2011) ○정차중이라도자동차부속장치에의한사고는보상된다(배순영외,1966;허경옥외,2012) ○주택보험(homeowner'sinsurance)계약은대개의경우당신건물에서손해된것이다(Tennyson,2011)	다면,얼마만큼을지불해야하나요?대부분의사람들이Medicare서비스를받을수있게되는연령은?(NAIC,2010) ○Medicare가대부분의비용을보장하므로,장기요양보험에가입하는것은큰의미없다.건강보험의의료보장(managedcare)은환자가의사로부터받는치료에더많은결정권을준다(Tennyson,2011)	
	위험보험료, 영업보험료, 순보험료, 모집수수료, 사업비, 보험료지수					보험상품 "가격" 관련 용어
	생보/손보, 저축성/보장성, 중신/정기, 정액/실손, 금리연동형, 투자형(변액 및 자산연계형), 유니버설, 예정이율, 변동금리, 일반/특별계정, 실적배당형	○모든변액보험상품에대해서예상가능하다.변동금리형은,가율이만기시까지유지된다(전용식,2014) ○연계형이나(cash-value)생명보험계약과동일한종류의보험보장을제공한다(Tennyson,2011) ○변액연보 보험이나변액유니버설보험의보험금,실적배당금,개인으로연금저축에대해서도소속공제를받을수있다(김정현,2011)	○자녀들은이결혼할때까지의보험보장을받을수있다.부모가실직하게되면자녀의나이예상된다.젊은사람들은너무건강하기때문에,나이에관한필요가없다.집에살고있으며의료보험의보장을받을수있다.의료보험이가장필요한명의아마아버지이다(생보협회용역보고서,2013)	○만약차에있던개인물품을도둑맞았다면,어떤보험상품이이손해를보장하겠습니까?(NAIC,2010) ○포괄보험계약(umbrellapolicy)이란무엇입니까?(NAIC,2010)		보험상품 "종류" 및 관련 용어
	■보장내용 및 보장한도, 자기충당금, ■면책사유, ■직립이율 현황, 변액 운용용 펀드, 비용 및 수수료		○입원 또는 치료 후 보험금 보상을 받으려면 보험사마다 일부를 다룰 수 있으나 대개 입원 치료비 계산서, 입원 진료비 세부내역서, 입퇴원 확인서, 진단단서(진단병명, 질병코드), 처방조제비 등 기본 구비 서류를 갖추어 해당 보험사 양식의 청구서를			보험금지급 관련 유의사항, 보험금 사유 및 면책 사유, 투자형 운용 보험현황

				작성하고, 직접 방문하여 신분증과 함께 제출해야 한다(박혜미, 2013)			
보험약관 계좌권리 및 책임	보험약관, 상품설명서, 청약서의 부본, 고지의무			○ 보험계약 전에 진단받은(왕중)이 있더라도 청약일 기준 5년 이내에 그 질병으로 인해 또는 치료를 받은 사실, 5년이 지난 후에는 해당 질병으로 보상 받을 수 있다(박혜미, 2013)			가입시 사항, 확인권리 및 책임
	해지(해약)환급금, 청약철회, 계약부활, 불완전판매, 분쟁조정, ■모럴해저드, 보험사기						가입후 사항, 확인권리 및 책임

<표 III-9> ‘주요 보험상품군별 이해력’ 측정 기준 연구: 행동 및 태도

		생보/연금 (투자형 포함)	의료/실손	자보/일반	단체/공적보험	Guideline
행동						
소득과 지출 관리	구매전 지불능력 점검, 대금의 적기 납부, 예산수립 여부					계획적 소비지출, ■적정보험료 수준 유지 여부
재무설계 및 실행	평상시 재무상황 점검, 장기적 재무목표 설정(은퇴준비) 여부					
보험상품 거래	상품정보 탐색					보험 정보원의 종류 및 정보탐색 정도, 정보의 객관성 확보 노력 여부
	상품 선택 방법(상품 비교 및 대안 탐색 여부)					대안 비교 여부, 상품별 장단점 및 가격 판단 능력, 불완전판매에 대한 주의
	가입보험 현황					기가입보험 현황
태도						
보험기조	금융경제 공통	장기저축보다 현재소비 선호 여부, 투자위험 감당수준				
	비투자위	■위험 종류별 인식,				각 위험별 인식 정도 및 대비

	험에 대한 인식	위험 대비 필요성					필요성: 사망, 상해, 질병치료, 노후, 실직, 자녀, 교통사고, 화재, 기타
보험 상품 거래	보험에 대한 태도	보험의 특성(소멸성, 조건부 계약 등)에 대한 태도					기타 저축 수단 대비 보험의 선호도, 조건부 계약 특성에 대한 태도
	주관적 평가	보험이해력 및 자신감					보험 및 연금에 대한 전반적 이해력, 보험가입 절차에 대한 자신감

2. 보험이해력 측정 도구 개선 방향

이상의 분석 결과에 근거할 때 다음의 내용에 대한 보완이 필요할 것으로 보인다. 우선, 보험의 기초 원리에 대한 이해력 부분의 보완이 필요하다. 소비자의 입장에서 이러한 보험제도의 원칙들은 보다 쉽게 이해될 수 있을 것이다. 예를 들어, 대수의 법칙이나 수지상등의 원칙 등에 대한 이해는 “보험을 통한 위험 보장”의 의미를 얼마나 잘 이해하고 있는가를 중심으로 측정해 볼 수 있을 것이다. 보험사고가 발생하지 않는다면 나에게 돌아오는 금전적 혜택이 없다는 사실, 그러나 보험사고를 당한 다른 누군가는 혜택을 보고 있다는 사실, 발생할 확률이 높은 위험에 대해서는 높은 보험료를, 낮은 위험에 대해서는 낮은 보험료를 지불해야 한다는 사실 등을 정확히 이해하고 있는지로 측정할 수 있을 것이다.

또한 태도 및 행동 영역에 있어, 비투자 위험에 대한 인식 및 위험관리 수단으로서의 보험의 역할에 대한 인식에 대한 내용의 보강이 필요하다. 자신의 위험 정도에 대해 얼마나 정확히 인식하고 있는가, 보험을 통해 인식된 위험을 대비하는 것을 (타 저축수단 대비) 얼마나 선호하는가 등에 대한 파악이 필요하다.

보험금 수령 등 계약 후 필요정보에 대한 이해력 측정 또한 보강될 필요가 있다. 조건부 계약이라는 특성에 대해 얼마나 잘 이해하고 있는지에 대한 측정 필요하다. 자신이 가입한 보험이 제공하는 보상범위 및 보상 조건(특정 질병일 경우만, 특정 액수까지만 등)에 대해서 정확히 이해하고 있는지도 보험계약자의 이해력 수준의 편차에 있어 중요한 부분이라고 할 수 있다.

상품분류별 검토 결과, 해외 연구에 비해 국내 보험이해력 측정은 자동차보험 및 공적보험과의 연관성에 대한 항목이 크게 부족한 것으로 나타났다. 또한 소비자의 권리 뿐 아니라 책임있는 행동이 무엇인지에 대해 이해하고 있는지를 파악

하는 항목을 보완할 필요가 있다.

본 연구는 아직 초기 단계로 개별 상품별 이해력 측정 관련 기존 연구에 대한 반영이 미흡한 상황이다. 특히 변액연금 등 투자형 상품과 의료/실손 보험에 관한 이해력 측정 연구들이 추가적으로 반영될 필요가 있다. 또한 태도 및 행동 영역에서 기존 재무설계 관련 연구에 대한 추가적 검토가 필요하다. 앞에서 도구의 보완점으로 제시된 하위영역들을 측정할 수 있는 구체적인 질문 항목도 개발될 예정이며, 향후 전문가 인터뷰 및 설문지 등의 단계를 거쳐 전체 측정도구에 대한 타당성을 검토할 예정이다. 본 연구는 본래의 취지와는 달리 다소 포괄적으로 보험이해력 측정 도구에 포함되어야 할 주요 항목들을 제안하고 있어, 향후 도구의 절약성(parsimonious index) 개선에 초점을 두어 연구를 진행할 예정이다.

참고문헌

- 금융감독원(2010). 청소년 금융이해력 측정 결과 보고서-대학생 미간행 보고서
- 금융감독원(2012). 2012년 대학생 금융이해력 측정 연구-미간행 보고서
- 금융감독원(2013),
- 금융감독원(2015). '전국민 금융이해력 조사' 통계결과표
- 김경자(2005), 인터넷보험 대한 소비자태도와 수용성향 연구, 한국가정관리학회지, 23(6), pp 133-144
- 김정현(2011), 소비자 재무관리역량 척도 및 지수 개발 연구, 서울대학교 미간행 박사학위논문
- 박혜미(2013), 대학교 미간행박사학위논문
- 변혜원, 이해량(2014), 소비자 금융이해력 강화 방안: 보험 및 연금, 보험연구원,
- 변혜원(2015), 국내소비자의 보험이해력 현황과 강화 방안, 한국경제학보, 22(1), pp 219-232.
- 생명보험협회(2013), 생명보험업의 민원발생 유형 분석 및 소비자보호 강화 방안, 생명보험협회 미간행보고서
- 손해보험협회(2016), 한국 손해보험업에서 소비자의 신뢰도 구축 방안 연구-실손의료보험을 중심으로-, 손해보험협회 미간행보고서
- 이기형, 조재현(2011), 보험소비자를 위한 보험교육 방안, 보험개발원 보험연구소, 연구보고서 2003-5
- 이상립(2010), 우리나라 보험 분야 교육에 관한 연구-초, 중, 고등학교 교육과정을 중심으로-, 상업교육연구, 24(4), pp 1-25.
- 이지혜·주소현 (2013). 대학생의 재무스트레스와 재무지식 및 재무관리행동에 관한 연구, Financial Planning Review, 6(4), 45-70.
- 이현진, 조혜진, 최현자(2014), 보험이해력과 자기결정성이 생명보험소비자의 후회감에 미치는 영향, 소비자학연구, 25(5), pp 189-213.
- 전용식, 변혜원, 정원석, 박선영, 오승연, 이상우, 최원(2015), 2014년 보험소비자 설문조사, 보험연구원 조사보고서 2015-9
- 장연주(2013), 보험소비자의 의사결정과정과 유형 연구, 서울대학교 미간행박사학위논문
- 지범하, 이경주, 최현자(2012), 보험소비자 가용정보 현황과 과제, 한국금융연구

- 원, WP12-09.
- 청소년금융교육협의회 (2003). 청소년 금융이해력 측정결과 보고서-고등학교 미
간행 보고서, 청소년금융교육협의회.
- 허경옥, 박상미, 박귀영(2012), 가계의 보험보유량 및_보험료지출의 영향요인 및
보험료지출의 적정도 분석, *Financial Planning Review*, 4(1), 159-182.
- Hilgert, M. A., Horgarth, J. M., & Beverly, S. G. (2003). Household Financial
Management: The Connection between Knowledge and Behavior.
Federal Reserve Bulletin, 309-322.
- Jennifer Douglas(2012) , LIMRA associate research director for strategic
and developmental research.
- Loibl, C., & Hira, T. K. (2005). Self-directed financial learning and financial
satisfaction. *Financial Counseling & Planning*, 16(1), 11-21.
- Lucey, T.A. (2005) Assessing the reliability and validity of the Jump\$start
survey of financial literacy, *Journal of Family and Economic Issues*,
26, 283-294
- Lusardi, A., & Mitchell, O.S. (2007) Financial literacy and retirement
preparedness: evidence and implications for financial education,
Business Economics, 42(Jan) 35-44.
- NAIC (2010), "New NAIC Insurance IQ Study Reveals Americans Lacking
in Confidence, Knowledge of Insurance Choices," Press Release
April 6, http://www.naic.org/Releases/2010_docs/iq_new.htm
- OECD(2008), *Improving Financial Education and Awareness on Insurance
and Private Pensions*, OECD Publishing.
- OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No.1,
OECD Publishing, OECD: Elaine Kepson, Dec. 2009, pp. 20-24
- OECD(2015), 2015 OECD/INFE financial literacy and financial inclusion
measurement toolkit, March 2015, pp. 40-41 "Question Map"
- Sigma(2013), *Life Insurance: Focusing on the Consumer*, no.6/2013.
- Sohn, S., Joo, S., Grable, J., Lee, S. & Kim, M. (2012). Adolescents' financial
literacy: The role of financial socialization agents, financial experiences,
and money attitudes in shaping financial literacy among South Korean

youth. *Journal of Adolescence*, 35, 969-980.

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