

# 보험소비자의 권리 및 책임의식과 보험구매 의사결정 행동

## Insurance Consumers' Rights, Responsibilities Consciousness and Decision-making Behavior in Insurance Purchasing

장연주\*, 최현자\*, 한지형\*\*  
서울대학교 소비자학과\*, 서울대학교 생활과학연구소\*\*

Younju Jang(nicenice2000@hanmail.net)\*, Hyuncha Choe(hychoe@snu.ac.kr)\*,  
Jihyung Han(jhhan8808@gmail.com)\*\*

### 요약

본 연구에서는 보험소비자의 권리의식과 책임의식의 수준이 어떠한지 살펴보고, 권리 및 책임의식 수준에 따라 소비자를 유형화하여 유형별 의사결정 행동에 어떠한 차이가 있는지를 실증적으로 분석하였다. 이를 위해 생명보험회사의 '생명보험업의 민원발생유형 분석 및 소비자보호 강화방안'의 총 1,225명 데이터를 활용하여 확인적요인분석, 신뢰도분석, 대응표본 t-test, 교차분석 및 분산분석을 시행하였다. 연구결과 보험소비자의 책임의식은 권리의식과 비교했을 때 비교적 낮은 수준이었고, 권리의식에 상응하는 책임의식이 갖추어진 소비자집단이 더욱 합리적이고 주체적인 의사결정을 내리고 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 결과를 바탕으로 보험소비자의 바람직하고 주체적인 의사결정을 위해서는 권리의식에 상응하는 책임의식을 강조하는 소비자교육이 필요함을 확인하였다. 본 연구는 소비자문제를 해결할 수 있는 보험소비자의 권리 및 책임의식의 제고를 위한 콘텐츠개발의 기초자료를 제공한다는 점에서 의의가 있다. 특히 금융소비자의 권리의식과 책임의식에 관한 연구가 다각도로 이루어지지 않은 상황에서, 권리의식만큼이나 책임의식이 중요하다는 것을 학술적으로 밝혔다는 점에서 더욱 의의가 있다고 할 수 있다.

■ 중심어 : | 보험소비자 | 권리의식 | 책임의식 | 소비자의사결정 | 보험구매 |

### Abstract

The purpose of this study is to analyze the level of consumers' right and responsibilities consciousness, and to analyze the difference of decision - making behaviors according to type of consumers' rights and responsibility consciousness level. The data collection subjects were those who had made the decision to purchase insurance directly within the last three years. A total of 1,225 data were used for the final analysis in this study. As a result, the consumer's sense of responsibility was lower than that of the rights consciousness, and the consumer group with the responsibility consciousness corresponding to the right consciousness was making more rational and subjective decisions. Based on these results, it is confirmed that consumer education that emphasizes responsibility consciousness corresponding to right consciousness is necessary for desirable and subjective decision making of insurance consumers. This study is meaningful in that it provides basic data for contents development to raise the awareness of rights and responsibilities of insurance consumers who can solve consumer problems.

■ keyword : | Insurance Consumer | Consumer Right | Consumer Responsibility | Decision Making | Insurance Purchasing |

## I. 서론

보험소비자들은 무형성, 장기성, 복잡성, 전문성 등 보험상품의 특수성으로 인해 구매의사결정의 어려움에 직면하고 있으며[1], 대리인의 권유로 비자발적으로 가입하거나 대리인에게 의존하여 의사결정을 하는 경우가 많다. 이로 인해 보험구매과정에서 소비자문제가 발생 할 가능성은 매우 높다. 실제로 보험민원은 금융민원의 절반이상을 차지하고 있으며 최근 꾸준히 증가추세를 보이고 있다. 이에 보험업계와 금융당국은 2013년 4월부터 보험민원감축 표준안을 마련하여 추진하고 있으나 단기간에 뚜렷한 성과를 내지 못하고 있는 실정이다.

최근에는 금융민원을 감축하고 금융소비자 문제를 해결하기 위한 방안으로 금융소비자의 권리 및 책임의식을 제고하고 이를 실현할 수 있는 환경이 조성되어야 한다는 논의가 활발히 진행되고 있다[2]. 이러한 논의는 소비자 정책의 패러다임 변화와 일맥상통하는데, 소비자자기본법의 제정과 함께 소비자정책의 패러다임이 소비자 보호에서 소비자주권 실현으로 전환되면서 기존의 피해구제 중심의 소비자정책에서 벗어나 소비자가 시장에서 합리적인 의사결정을 할 수 있는 환경을 조성하는 데 초점을 두는 방향으로 변화하고 있는 추세이다. 이에 따라 소비자주권을 실현하기 위해서는 소비자의 권리뿐만 아니라 책임의 중요성도 강조되고 있으며, 이는 금융소비자에게도 적용된다. 즉, 금융소비자의 피해 구제 및 예방을 위해서는 권리의식이 필요하고, 소비자의 권리를 실현하기 위해서는 소비자의 책임이행이 필요하다[2]. 즉, 소비자문제를 해결하고 소비자주권을 실현하기 위해서는 소비자의 권리 및 책임의식에 기반한 합리적인 의사결정이 요구된다고 할 수 있다.

보험소비자의 권리 및 책임의식 제고를 통한 보험소비자문제 해결을 위해서는 보험소비자의 권리 및 책임이 무엇인지에 대해 명확히 이해하고, 현재 실태가 어떠한지 파악하는 것이 최우선의 과제라 할 수 있다. 또한, 권리 및 책임의식과 의사결정 행동 간의 관계를 파악함으로써 권리 및 책임의식이 어떠한 행동에 영향을 미칠 수 있는지 알아보고 이를 기반으로 효율적인 소비자교육 방안을 마련할 필요가 있다. 이러한 필요성에도

불구하고 보험소비자의 권리 및 책임의식에 대한 연구는 이루어지지 않고 있는 실정이다. 특히 보험소비자의 권리 및 책임의 현황이 어떠한지 이러한 의식수준에 따라 실제 보험소비자의 의사결정과정에서 어떻게 달라지는가에 대한 실증연구는 찾아보기 어렵다.

이에 본 연구에서는 그동안 간과되어 왔던 보험소비자의 권리의식과 책임의식의 수준이 어떠한지를 살펴보고, 그 수준에 따라 소비자의 행동이 어떻게 달라지는지 알아보고자 한다. 이를 위하여 본 연구에서는 권리 및 책임의식 수준에 따라 소비자를 유형화하여 유형별 의사결정 행동에 어떠한 차이가 있는지를 실증적으로 분석하고자 한다. 본 연구에서는 이를 통해 보험소비자의 권리 및 책임의식의 전반적인 수준에 대한 기초자료 제공하고 보험소비자의 권리의식과 책임의식의 중요성을 다시 한번 제고하고자 한다. 또한, 권리 및 책임의식 수준에 따른 유형별 의사결정과정의 문제점을 파악하여 소비자교육 및 정책적 측면에서 실천적인 시사점을 도출함으로써 보험소비자의 권리 및 책임이행에 기반한 합리적인 의사결정을 지원하고 보험소비자문제를 근본적으로 예방할 수 있을 것으로 기대한다.

## II. 선행연구 고찰

### 1. 금융소비자의 권리 및 책임의식

금융소비자의 권리의식과 책임의식은 소비자 행동에 있어 매우 중요한 역할을 하지만 그와 관련한 연구는 거의 수행되지 못했다. 소비자 의식은 소비와 관련된 소비자들의 가치, 태도, 믿음으로 소비자가 합리적 행동을 하도록 돕는 요인이며, 궁극적으로 소비자들이 직면한 소비자 문제를 해결하는 행동을 취하는 데 있어서 중요한 역할을 한다[3]. 특히 이러한 소비자 의식 중에서도 권리의식과 책임의식은 소비자들이 스스로 주권을 실현하기 위한 여러 행동을 하는 데 있어 중요하게 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다[4].

소비자권리에 대한 인식은 1962년 케네디 대통령이 소비자의 4대 권리인 안전할 권리, 알 권리, 선택할 권리, 의사를 반영할 권리를 주장하는 것을 시작으로 미

국에서 가장 먼저 이루어졌으며, 이후 소비자권리는 점차 추가되어 국제소비자기구(CI, Consumer International)에서는 현재 기본적 욕구에 대해 만족할 권리, 안전할 권리, 정보를 제공 받을 권리, 선택할 권리, 의견을 표현할 권리, 부당한 것을 바로잡을 권리, 교육받을 권리, 쾌적한 환경에서 소비할 권리와 같은 8대 소비자권리를 표명하고 있다[5].

소비자책임의 경우 소비자권리보다 비교적 늦게 인식되기 시작하였는데, 소비자책임의 강조와 함께 소비자교육에서 소비자책임을 본격적으로 다루어야 한다고 주장한 연구가 대표적이다[6]. 또한 사회적으로 의식이 있는 소비자를 자신의 개인적 소비행동이 가져올 사회적 영향력을 고려하거나 또는 사회의 변화를 실현하기 위해서 자신의 구매력을 행사하는 소비자로 정의하면서, 소비자책임의 중요성을 강조하기도 하였다[7]. 국제소비자기구(CI)는 1980년에 소비자권리를 보완하기 위한 소비자책임을 표명하였으며, 현재는 다섯 가지의 소비자책임을 제시하고 있다. 이 다섯 가지는 자신이 사용하는 재화와 서비스에 대해 경각심과 의문을 가져야 할 비판적 시각을 가질 책임, 자신의 행동이 공정하다고 생각되는 것에 대한 행동력을 보일 책임, 자신의 행동이 다른 시민 또는 국제사회에 불이익을 받게 될 집단에 미칠 영향에 대해 관여해야 할 사회적 책임, 자신의 소비가 환경에 어떤 영향을 미치는지를 알아야 하고 희소한 자연 자원을 낭비하지 않고 지구를 오염시키지 않도록 해야 하는 생태계보호의 책임, 자신의 이익을 증진시키고 강화하기 위해 그룹을 형성하여 행동해야 할 단합의 책임으로 구성된다[5].

우리나라의 경우 소비자권리와 책임은 소비자기본법에서 명시되어 있다. 이러한 소비자기본법에서는 '이

1 소비자의 기본적 권리: ①물품 또는 용역(이하 "물품등"이라 한다)으로 인한 생명·신체 또는 재산에 대한 위해로부터 보호받을 권리, ② 물품등을 선택함에 있어서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리, ③ 물품등을 사용함에 있어서 거래상대방·구입장소·가격 및 거래조건 등을 자유로이 선택할 권리, ④소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책과 사업자의 사업활동 등에 대하여 의견을 반영시킬 권리, ⑤물품등의 사용으로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리, ⑥합리적인 소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리, ⑦소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리, ⑧안전하고 쾌적한 소비생활 환경에서 소비할 권리

소비자의 책무: ①소비자는 사업자 등과 더불어 자유시장경제를 구

법은 소비자의 권익을 증진하기 위하여 소비자의 권리와 책무, 국가·지방자치단체 및 사업자의 책무, 소비자단체의 역할 및 자유시장경제에서 소비자와 사업자 사이의 관계를 규정함과 아울러 소비자정책의 종합적 추진을 위한 기본적인 사항을 규정함으로써 소비생활의 향상과 국민경제의 발전에 이바지함을 목적으로 한다'고 그 목적을 설명한다. 이는 곧 소비자의 권익증진을 위해서는 소비자의 권리만 필요한 것이 아니라 그에 따르는 책임도 함께 있어야 함을 암시하고 있으며, 이를 통해 궁극적으로 소비생활의 향상과 국민경제의 발전에 도움을 줄 수 있다는 것이다.

이와 같은 맥락으로 소비자주권이 회복되기 위해서 소비자권리의 실현이 이루어져야 하는데, 사회적인 제약을 무시하는 이기적인 권리행사는 허용이 되지 않아야 하고, 소비자권리 역시 남용되지 않아야 한다고 주장한다. 또한, 제대로 된 소비자주권이 실현되기 위해서는 소비자권리에 앞서 소비자책임이 먼저 갖추어져야 할 필요가 있다[8]. 결국, 소비자에게는 권리와 함께 책임이 있고, 소비자권리가 실현되고 소비자주권이 실현되기 위해서는 소비자의 도덕적 책임이 중요하며 소비자보호가 올바르게 이루어지기 위해서도 소비자책임을 이해하고 수행하려는 노력이 소비자에게 있어야 한다는 것이다.

그러나 소비자의 권리의식과 책임의식이 스스로의 주권을 실현하는데 공통적으로 중요하게 영향을 미치는 요소임에도 불구하고 소비자의 의식이 불균형적이라는 다양한 선행연구들이 존재하며, 일반적으로 책임의식이 권리 의식보다 낮게 나타나는 경향이 있다. 고등학생들의 소비자권리와 책임에 대한 의식을 알아보고자 한 연구들에서는 연구 결과 소비자 권리에 대해서는 대부분의 학생들(약 92%)이 인지하고 있으나, 소비자 책임에 대해서는 약 60%의 학생만이 인지하고 있음을 확인할 수 있었다[4][6][7][9-11]. 이에 따라 그의 연구에서는 권리와 책임에 대한 인식에 차이가 존재함이

성하는 주체임을 인식하여 물품등을 올바르게 선택하고, 소비자의 기본적 권리를 정당하게 행사하여야 한다, ②소비자는 스스로의 권익을 증진하기 위하여 필요한 지식과 정보를 습득하도록 노력하여야 한다, ③소비자는 자주적이고 합리적인 행동과 자원절약적이고 환경친화적인 소비생활을 함으로써 소비생활의 향상과 국민경제의 발전에 적극적인 역할을 다하여야 한다.

밝혀졌으므로 이러한 부조화를 줄이기 위한 교육이 필요함을 시사하였다. 우리나라의 경우도 이와 크게 다르지 않았는데, ‘국민소비행태 및 의식구조’ 조사에서는 소비자 주권의식을 소비자 권리의식과 소비자 책임의식으로 구분하여 살펴보았다[9]. 그 결과 소비자 권리의식의 평균이 4.12점인데 반해 소비자 책임의식은 3.51점으로 나타나 우리나라 소비자들의 책임의식은 권리의식보다 낮은 것으로 나타났다. 또 다른 연구에서도 집단에 따른 소비자들의 소비자권리의식 수준이 높게 나타났으며, 반면에 책임의식 수준은 낮게 나타났다[11]. 이 연구에서는 중학생, 고등학생, 대학생, 성인으로 분류된 소비자집단별 소비자 의식 실태를 분석했는데, 각 집단의 권리의식 평균값이 높았으며 그 집단들 중에서도 고등학생의 권리의식이 가장 높았고 중학생의 권리의식이 가장 낮은 것으로 나타났다.

금융 분야의 경우 한국금융소비자학회에서의 주제발표외[2] 펀드투자자를 대상으로 한 책무이행관련 연구가[12] 거의 유일하게 금융소비자의 권리와 책임을 다룬 것이라 볼 수 있다. 금융소비자의 권리와 책임이라는 주제발표에서는 다양한 금융소비자 피해 현황을 제시하고 이러한 소비자 문제가 해결되기 위해서는 금융소비자의 권리 보호가 중요하다고 하였으며, 금융소비자의 권리를 실현하기 위해서는 금융소비자, 금융기관, 그리고 정부 모두의 책임의식이 제대로 갖추어져야 함을 주장하였다. 특히 금융소비자의 책임을 다하는 것은 궁극적으로 금융소비자의 권리를 실현하는데 기여하기 때문에 권리와 더불어 책임에 대한 교육이 꾸준히 이루어져야 함을 강조하기도 하였다. 펀드상품 투자에 있어 펀드투자자들이 가입단계별로 책무이행을 잘하고 있는지 알아보고자 한 연구에서는[12], 연구에서 금융소비자의 책임을 올바른 금융상품 선택, 정당한 기본권리 행사, 권익증진을 위한 지식 및 정보 습득 노력, 자주적이고 합리적인 금융소비생활 등으로 본 바 있다.

## 2. 보험구매 의사결정 행동

보험상품은 무형성, 장기성, 복잡성, 전문성 등과 같은 다른 상품들과 비교되는 특징을 가지고 있으며 구매과정에서 대리인의 영향이 많이 발생하기 때문에 금융

소비자의 합리적인 의사결정에 어려움을 줄 수 있다[1]. 따라서 보험소비자의 합리적인 구매 의사결정을 돕기 위해서는 소비자의 측면에서 보험구매 의사결정과정을 자세히 살펴보고 어떠한 요인들이 보험구매 의사결정과정에서 중요한 역할을 하는지를 찾는 연구들이 필요하다. 그러나 현재 보험구매와 관련한 연구들은 단순히 구매 또는 재구매와 같은 한 가지의 행동에 초점을 맞추어 결정요인이 무엇인지 살펴본 연구들이 대부분이었다[13-20]. 보험상품 구매에 대한 영향요인은 소비자의 인구사회학적 특징에 초점을 맞춘 연구들이 많았는데[13][14][17][18], 생명보험구매 행동에 연령, 자녀의 수, 소득수준 등이 유의한 영향을 미친다고 본 연구[18], 연령과 소득수준이 보험상품 구매에 대한 유의한 영향요인인 것으로 나타난 연구가 있었다[13]. 그리고 이예더 나아가 에서는 월평균 가구소득을 비롯하여 부채수준, 저축액 수준, 자가 소유여부, 근로형태 등이 민간 의료보험 구매에 대한 영향을 미친다는 것을 밝히기도 하였다[14]. 보험구매에 대한 영향요인을 밝히는 연구는 초기에는 단순히 소비자의 인구사회학적 요인에 초점을 맞추는 경우가 많았으나 시간이 지나면서 소비자의 심리적 요인에도 관심을 가지기 시작하였다. 연금보험 가입 의도에 영향을 미치는 요인으로 은퇴 후 시점을 예측하는 예측방식과 자기조절모드의 영향력을 확인하고자 한 연구에서는 연구결과 순항 예측을 실시한 경우 보다는 역항 예측을 실시한 경우가 더욱 연금보험 가입 의도가 높았고, 순항 예측을 실시한 경우에는 행동지향적 조절모드가 점화된 조건의 경우 연금보험 가입 의도가 높은 것으로 나타났다. 또한 역항 예측을 실시한 경우에는 평가 지향적 조절모드가 점화된 경우 연금보험 가입 의도가 높은 것을 알 수 있었다[16]. 소비자가 보험상품을 구매할 때 주저하게 하는 심리적 요인을 찾고자 한 연구에서는 연구결과 개인적 침해에 대한 불안, 과거에 겪은 부정적 경험, 지각된 사회적 위험, 그리고 과도한 정보에의 노출로 인한 선택의 혼란이라는 요소들이 소비자가 보험상품 구매를 망설이게 하는 요인임을 밝히기도 하였다[15].

이상과 같이 소비자의 보험상품 구매와 관련한 연구에서는 보험상품의 구매 과정 중에서 구매 행동에만 초

점을 맞춘 연구들이 대부분이었으나 최근에는 보험회사의 지속적인 발전을 위해서 보험에 대한 소비자 만족도를 높이는 것이 무엇보다 중요하다는 인식이 확대되면서 보험 구매 후 과정에 초점을 맞추어 소비자 만족도나 후회도에 대한 영향요인을 살펴본 연구들도 등장하기도 하였다[21-23]. 구체적으로 생명보험상품의 특징이 소비자의 만족에 어떠한 영향을 미치는지 살펴본 연구에서는 보험회사의 공감성과 대응성, 그리고 판매 채널이 소비자의 만족에 영향을 미치는 것을 확인하였다[21]. 또한, 소비자의 특성에 초점을 맞추어 어떠한 소비자 특성이 보험구매 후 만족이나 후회감에 영향을 미치는지 살펴본 두 연구에서는 공통적으로 소비자의 보험에 대한 태도와 보험에 대한 이해력이 중요한 요인인 것으로 밝혀졌으며[22][23], 더 나아가 자기결정성 중에서도 자율성이 생명보험 소비자의 후회감에 영향을 미치는 요인으로 나타나기도 하였다[24]. 즉 소비자가 주도적으로 보험의 필요성을 인식하고 보험구매 의사결정을 한 경우가 그렇지 않은 소비자보다 후회감이 낮은 것으로 나타난 것이다.

### 3. 소비자 의식과 의사결정 행동

소비자 의식은 소비자행동을 유발하거나 이미 경험한 소비생활에 대한 평가를 통하여 이후의 소비자행동에 영향을 미치는 가치이며 소비환경의 변화는 소비자들의 의식변화를 유도하여 실질적으로 소비자의 행동과 소비행동과 관련된 주변 활동들에 대한 선택에 지대한 영향을 미치게 된다[24]. 이에 따라 소비자 의식과 소비자행동에 관한 연구는 다양한 대상과 내용으로 연구가 이루어졌고 연구들은 소비자의식의 고취를 통해 바람직한 소비행동을 이끌어 낼 수 있다는 사실을 밝히고 있다. 중학생의 소비자의식과 소비자행동 관련 연구에서는 두 변수가 상관관계가 있는 나타났으며 특히 소비자행동 중에서도 상품구매 시 계획 수립 행동이나 정보탐색행동, 상품구매의 필요성 확인 행동 등과 같은 합리적인 구매행동이 소비자의식과 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다[25]. 또한, 소비자 의식을 화폐 및 물질주의 가치와 윤리적 소비의식 등을 포함한 전반적인 소비자 의식과 구매, 사용, 처분행동과의 관계를

살펴봄으로써 소비자 의식이 바람직한 소비자 행동에 유의한 영향을 미침을 확인한 연구도 있었다[26].

선행연구 고찰 결과 이와 같은 소비자의 의식과 행동과의 관계를 살펴본 연구는 대체로 윤리적 소비나 환경의식적 소비와 같은 사회적 책임에 관한 의식과 소비자행동의 관계를 살펴본 연구들이 많았다. 소비자의 환경문제 의식과 제품처분행동에 관하여 살펴본 연구에서는 제품유형에 따라 다소 다른 양상을 보였으나 대체로 기증을 하는 소비자 유형에서는 환경보전의식과 자원절약의식이 높게 나타난 반면 단순폐기하는 소비자 유형에서는 환경보전의식과 자원절약의식 수준이 낮게 나타나 환경문제 의식 수준이 높을수록 보다 책임있고 바람직한 처분행동 경향을 보이고 있음을 확인할 수 있었다[27]. 이와 비슷한 연구로는 환경에 대한 의식과 환경친화적 소비 행동 간의 정적인 상관관계를 확인하여 환경에 관한 소비자 의식이 갖추어짐으로 인하여 바람직한 소비 행동이 나타남을 확인한 연구가 있었다[28]. 또한, 최근에는 단순히 환경에만 초점을 맞추지 않고 사회 전반에 대한 소비자책임은 모두 포괄하는 소비자의 사회적책임에 관심을 가지고 행동과의 관계를 살펴본 연구들이 나타나고 있다. 한 연구에서는 사회적책임에 대한 국제표준화 지표인 ISO26000을 적용하여 7가지 소비자 사회적 책임영역을 정하고, 대학생 소비자들의 사회적 책임의식과 행동의 관계에 대해 알아보려 하였다[29]. 연구 결과 대학생소비자의 사회적 책임 행동수준은 사회적 책임 의식수준에 비해 비교적 낮게 나타났다으며 사회적 책임의식이 행동에 긍정적인 영향을 미침을 확인하였다.

소비자의 의식 중에서도 권리의식과 책임의식에 초점을 맞추어 소비자 행동과의 관계를 살펴본 연구는 많지 않았는데, 소비자 의식을 권리의식과 책임의식을 포함한 총 6가지로 측정하여 정보탐색·활용, 그리고 소비행동과의 관계를 알아보았는데 권리의식과 책임의식은 정보탐색행동과 계획적 구매행동에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 연구가 대표적이다[3]. 또한, 이 연구에서는 권리의식과 책임의식이 충동소비와 모방소비에는 부적인 영향을 미치는 것으로 나타나 소비자의 권리의식과 책임의식수준이 높을수록 합리적 소비행동을

보임을 알 수 있어 바람직한 소비행동을 정착시키기 위해서는 소비자 의식 전환이 필요하다고 하였다. 그 외에도 의복구매행동과 권리 및 책임의식을 포함한 소비자의 의식과의 관계를 확인한 연구가 있었고[30], 에너지·수자원 소비 행동과 소비자의 권리 및 책임의식과의 관계를 알아보고자 한 연구도 있었다[3]. 특히 에너지·수자원 소비 행동과 소비자 권리 및 책임의식의 관계를 살펴본 연구에서는 연구결과 소비자의 권리의식과 책임의식이 바람직한 에너지·수자원 소비 행동과 정적인 상관관계를 보임을 확인할 수 있었으며 권리의식과 책임의식은 에너지 소비 행동에 유의한 영향요인인 것을 알 수 있었다.

또한, 소비자의 권리 및 책임의식과 행동 간의 관계를 알아본 연구 중에서는 소비자 의사결정 행동을 과정별로 나눈 연구들이 존재하였는데, 일반적으로 구매 전 계획행동, 구매행동, 구매 후 사용 및 처분행동으로 나누어 소비자의 권리 및 책임의식과의 관계를 규명하고자 하였다. 여자 중·고등학생의 소비자 의식에 따른 소비 행동을 살펴본 연구에서는 소비자 의사결정 행동을 합리적 계획행동, 합리적 구매행동, 합리적 사용 및 처분행동으로 구분하여 소비 품목별로 소비자의 의식이 행동에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 연구결과 품목에 따라 합리적 소비 행동이 조금씩 다르게 영향을 받았는데 의복이나 학용품의 경우 권리 및 책임의식이 높을수록 합리적으로 사용하고 처분하는 행동을 보이고 전자제품과 같은 내구재의 경우 권리 및 책임의식이 높을수록 합리적으로 계획하고 구매하는 행동을 보이는 것으로 나타났다[5]. 또한, 합리적 소비 행동을 단계별로 계획행동, 구매행동, 사용행동, 처분행동으로 구분하여 청소년 소비자의 권리의식과 책임의식의 영향을 알아보고자 한 연구도 있었으며, 연구결과 소비자의 권리의식과 책임의식은 합리적 소비 행동에 영향을 미쳤으며 구체적으로 구매행동과 사용행동, 그리고 처분행동에 소비자의 권리의식과 책임의식이 유의한 영향을 미쳤다[31].

이상과 같이 소비자의 권리 및 책임의식과 바람직한 소비재 구매 및 에너지 사용 행동 간의 관계는 여러 연구를 통해서 밝혀졌으나 금융소비자의 권리·책임의식

과 행동 간의 관계를 알아본 연구는 많지 않은 실정이다. 금융 부문에서의 소비자 의식과 행동 간의 관계를 살펴본 연구에서는 초등학생의 용돈관리의식과 소비자 행동에 관한 연구가 있는데, 용돈관리의식이 높은 아동일수록 합리적인 용돈사용행동을 보임을 확인하였다[32]. 또한, 돈에 대한 태도와 계획행동, 구매행동, 사용행동, 처분행동으로 나눈 합리적 소비행동에 관한 연구에서는 소비자의식을 권리의식과 책임의식으로 나누어 연구하였는데, 연구결과 소비자의 권리의식과 책임의식 수준은 평균이상으로 나타났으며, 소비자의식 수준이 높을수록 합리적 소비행동을 하는 것으로 나타났다[33].

### III. 연구문제 및 연구방법

#### 1. 연구문제

본 연구에서는 보험소비자의 권리 및 책임의식과 관련한 선행연구를 찾아보기 어렵다는 점에 초점을 두고, 향후 연구에 기초자료를 제공하기 위한 탐색적 연구를 실시하고자 한다. 구체적으로 본 연구에서는 보험소비자의 권리 및 책임의식이 어떠한지 알아보고, 수준에 따라 유형화한 후 유형별로 보험구매 의사결정 행동이 어떠한 차이를 보이는지 알아보고자 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

[연구문제1] 보험소비자의 권리 및 책임의식 수준은 어떠한가?

[연구문제2] 권리 및 책임의식 수준에 따라 보험소비자는 어떻게 유형화되며, 유형별 특성은 어떠한가?

[연구문제3] 유형별로 보험구매 의사결정 행동에는 어떠한 차이가 있는가?

#### 2. 조사대상 및 자료의 수집

본 연구는 생명보험협회의 ‘생명보험업의 민원발생 유형 분석 및 소비자보호 강화방안’ 연구에서 최근 3년 이내에 보험구매 결정을 직접 내린 경험이 있는 소비자를 대상으로 수집한 데이터를 활용하였다. 데이터는

2013년 10월 15일부터 24일까지 온라인 리서치 전문회사를 통한 온라인 패널설문조사로 수집되었으며, 전국 주요도시 거주인구 및 주요 생명보험 상품 가입률에 따라 비례할당하여 표집하였다. 본 연구에서는 총 1,225명의 자료가 최종분석에 사용되었다.

### 3. 변수의 측정

#### 3.1 보험소비자의 권리 및 책임의식

보험소비자의 권리의식과 책임의식에 대한 확인적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하여 타당도를 검증하였다. 보험소비자의 권리의식은 정보를 제공받을 권리, 피해를 구제받을 권리, 자유롭게 선택할 권리를 포함하며 4점 리커트척도로 각 문항에 대해 동의하는 정도를 응답하도록 구성되었다, 4점 리커트척도를 사용한 이유는 소비자조사에서 5점 리커트척도 사용 시 3점 '보통이다'로 응답이 집중되는 현상을 보완하기 위한 것으로, 해당 문항에 대한 성향의 높고 낮음을 명확히 판단할 수 있다는 장점이 있다.

표 1. 보험소비자의 권리·책임의식 신뢰도 분석 결과

구분	문항	Cronbach's α
권리의식	소비자는 보험회사로부터 상품의 장점과 단점에 관한 정확한 정보를 적절한 시기에 제공받을 권리가 있다.	.86
	소비자는 피해가 발생했을 때 피해를 구제받을 권리가 있다.	
	소비자는 보험상품, 보험회사, 구매방법 등을 자유롭게 선택할 권리가 있다.	
책임의식	소비자는 상품설명서나 약관 등에 고지된 상품 및 계약 정보를 주의 깊게 읽을 책임이 있다.	.80
	소비자는 부당한 거래를 당하거나 이에 대해 알고 있는 경우, 이를 바로 잡을 수 있도록 노력해야 한다.	
	소비자는 보험 가입 시 자신에 대한 정확한 정보를 보험회사에 제공할 의무가 있다고 생각한다.	
	소비자는 보험상품의 필요성, 보험료, 품질에 대해 비판적으로 평가할 수 있어야 하며 이를 구매선택에 반영할 책임이 있다.	
	소비자가 의사결정을 한 사항에 대한 책임은 소비자에게 있다.	

먼저 권리의식에 대한 확인적 요인분석 결과 3문항의 요인적재치가 모두 0.6 이상으로 타당도를 확인하였고,

측정문항에 대한 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값이 0.86으로 나타나 내적 일관성을 확인할 수 있었다.

보험소비자의 책임의식은 정보를 주의 깊게 읽을 책임, 부당한 거래를 바로잡을 책임, 소비자정보에 대한 고지의 책임, 비판적 평가를 구매 선택에 반영할 책임, 의사결정에 대한 책임을 포함하였으며 해당 문항들은 모두 4점 리커트척도로 측정되었다. 확인적 요인분석 결과 5문항의 요인적재치는 모두 0.6 이상으로 나타났으며, 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값이 0.80으로 나타나 내적 일관성을 확인할 수 있었다.

#### 3.2 보험구매 의사결정과정

본 연구에서는 보험구매 의사결정과정을 보험구매 전 단계, 보험구매 단계, 보험구매 후 단계로 구분하고 각 단계에서의 소비자 행동을 세부적으로 구성하였다. 먼저 보험구매 전 단계에는 보험 필요성 인식 여부, 상품 설명서의 내용을 주의 깊게 읽은 정도, 계약 전 기존 보유 보험을 살펴본 정도, 보험료 납입 가능 여부 확인 정도가 포함되었으며 여부를 알아보는 문항을 제외하고 모두 4점 리커트척도로 측정되었다. 보험구매 단계에는 구매 시 서류 내용 확인여부를 청약서 부분, 보험약관, 그리고 보험증권에 관한 내용 확인 여부로 구분하여 포함하였고, 구매 시 청약서 내용을 충분히 이해했는지 여부와 보험구매를 신중히 했는지에 대한 정도를 함께 포함하였다. 마지막으로 보험구매 후 단계는 구매 후 의사결정에 대한 후회 정도, 보험금 청구 경험, 구매한 보험에 대한 만족도, 구매한 보험에 대해 불만이 있었을 때의 불평행동 여부와 유형을 포함하였다. 여기서 불평행동 유형은 직접 대응, 제3자 개입 요청, 부정적 구전, 기타, 무대응으로 구분되었다.

### 4. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 다음의 [표 2]와 같다.

표 2. 연구대상자의 일반적 특성

변수	구분	빈도(%)
성별	남	639 (52.2)
	여	586 (47.8)

연령대	20대	273 (17.6)
	30대	354 (22.8)
	40대	438 (28.2)
	50대	384 (24.7)
	60대	104 (6.7)
교육수준	고졸이하	279 (22.8)
	대졸이하	827 (67.5)
	대학원재학 이상	119 (9.7)
혼인상태	미혼	335 (27.3)
	기혼	850 (69.4)
	이혼 및 사별	40 (3.3)
가구원 수	1명	47 (3.8)
	2명	136 (11.1)
	3명	311 (25.4)
	4명	531 (43.3)
	5명 이상	200 (16.4)
	평균(SD)	3.61 (1.10)
거주지역	서울특별시	269 (22.0)
	6대 광역시	367 (30.0)
	기타시도	589 (48.1)
연평균 가계소득	3000만원 미만	188 (15.3)
	3000-4000만원 미만	179 (14.6)
	4000-5000만원 미만	207 (16.9)
	5000-6000만원 미만	181 (14.8)
	6000-7000만원 미만	155 (12.7)
	7000-8000만원 미만	100 (8.2)
	8000만원 이상	116 (9.4)
	평균	5,167.19
	(SD)	(3613.34)

#### IV. 연구결과

##### 1. 보험소비자의 권리 및 책임의식

###### 1.1 보험소비자의 권리 및 책임의식 수준

보험소비자의 전반적인 권리 및 책임의식 수준을 살펴본 결과, 권리의식과 책임의식 모두 4점 리커트척도로 측정하였을 때 3점 이상으로 나타나 대체로 높은 수준이었으며, 권리의식(3.51)이 책임의식(3.21)보다 높았다. 권리의식과 책임의식을 각 하위 영역별로 구체적으로 살펴보면, 권리의식 중 피해를 구제받을 권리에 대한 의식 수준이 가장 높았고 정보를 제공받을 권리에 대한 의식 수준은 상대적으로 낮았다.

책임의식에 대한 하위영역별 수준 확인 결과 부당한 거래를 바로잡을 책임의식 수준이 가장 높게 나타났고(3.33), 소비자정보에 대한 고지의 책임(3.28), 정보를 주의 깊게 읽을 책임(3.26), 비판적 평가를 구매 선택에 반영할 책임(3.23), 의사결정에 대한 책임(2.94) 순으로 나

타났다. 즉, 소비자가 의사결정을 한 사항에 대한 책임은 소비자에게 있다는 것에 대한 인식이 가장 낮게 나타났다으며, 전반적으로 의사결정에 대한 책임을 비롯하여 정보를 주의깊게 읽어야 할 책임이나 비판적 평가를 구매 선택에 반영할 책임과 같이 스스로가 합리적인 의사결정을 내려야 한다는 것과 관련된 책임의식이 비교적 낮은 것으로 나타났다.

표 3. 보험소비자의 권리 및 책임의식 수준

특성		평균(SD)
권리의식	정보를 제공받을 권리	3.43(.61)
	피해를 구제받을 권리	3.55(.60)
	자유롭게 선택할 권리	3.53(.59)
3.51(.53)		
책임의식	정보를 주의 깊게 읽을 책임	3.26(.62)
	부당한 거래를 바로잡을 책임	3.33(.61)
	소비자정보에 대한 고지의 책임	3.28(.62)
	비판적 평가를 구매 선택에 반영할 책임	3.23(.62)
	의사결정에 대한 책임	2.94(.68)
3.21(.47)		

##### 1.2 보험소비자 권리·책임의식 수준 차이와 상관관계

권리의식과 책임의식 수준에 차이가 있는지를 알아보기 위해 대응표본 t-test를 실시하였다.<sup>2</sup> 보험소비자의 권리의식(3.51)과 책임의식(3.21) 간에는 통계적으로 유의한 차이가 있었으며(p<.001), 권리의식이 책임의식에 비해 0.30 높은 것으로 나타났다. 이는 소비자의 권리의식과 책임의식 간에 유의한 차이가 있으며 권리의식의 수준이 비교적 더 높다는 선행연구들의 결과와 일치한다[3][10]. 따라서 금융소비자의 권리의식 만큼이나 책임의식의 제고가 필요하다는 것을 다시 한번 확인할 수 있었다.

##### 2. 보험소비자 유형과 유형별 특성

###### 2.1 권리·책임의식 수준에 따른 보험소비자 유형

본 연구에서는 소비자의 권리를 주장하는데 있어 그에 상응하는 책임의식이 선행될 필요가 있으며, 균형적인 권리의식과 책임의식의 보유는 궁극적으로 소비자

2 대응표본 t-test를 실시하기 위해 먼저 보험소비자의 권리의식과 책임의식의 차이 값이 정규분포를 따르는지 확인한 결과 정규분포를 따르는 것으로 나타남.

들로 하여금 바람직한 의사결정을 내릴 수 있도록 한다고 보고 보험소비자의 권리의식과 책임의식의 상대적 수준에 따라 소비자를 유형화하였다.

권리의식이 책임의식보다 높은 소비자 유형을 '권리지향형', 책임의식이 권리의식보다 높은 소비자 유형을 '책임지향형'으로 명명하였으며 권리의식과 책임의식이 같아 균형을 이루는 소비자 유형을 '균형형'으로 명명하였다.

표 4. 보험소비자의 권리·책임의식 수준에 따른 유형

소비자유형	빈도	백분율(%)
권리지향형(권리>책임)	798	65.1
균형형(권리=책임)	243	19.8
책임지향형(권리<책임)	184	15.0
계	1,225	100

이러한 기준으로 총 1,225명의 집단을 구분한 결과 책임의식에 비해 권리의식이 높은 권리지향형 소비자가 798명으로 그 비중이 절반 이상을 차지해 가장 높았다(65.1%). 반면 책임의식이 권리의식에 비해 상대적으로 높은 책임지향형 소비자는 184명으로 비중이 15.0%에 불과해 가장 적었다. 권리의식과 책임의식이 같은 수준인 균형형 소비자의 경우 243명으로 전체의 19.8%였다. 결과적으로 절반 이상의 소비자들은 자신의 보험시장에서의 책임보다는 권리를 더 높게 인식하고 있음을 알 수 있다.

## 2.2 소비자유형별 특성

소비자유형별 특성의 차이를 알아보기 위해 교차분석 및 분산분석을 실시한 결과 인구통계학적 특성 중에서는 성별, 연령, 교육수준에 따라 유형 간 유의한 차이가 있었으나, 혼인상태, 연소득에 따른 유의한 차이는 없는 것으로 나타났다. 구체적으로 성별의 경우 남성이 여성보다 책임지향형에 많이 속하고 있었고, 세 집단 중 권리의식과 책임의식이 같은 수준인 균형형 집단의 경우 남성과 여성의 비율이 거의 비슷하게 분포되어 있었다. 연령의 경우 40대 이상의 비율이 다른 집단에 비

해 균형형에 많이 속하는 것으로 나타났고, 특히 50대 이상의 경우 책임의식을 더 높게 인식하는 책임지향형에 비교적 많은 비중이 포함되어 있었다. 또한 교육수준의 경우 다른 집단은 대졸이상의 학력수준의 비중이 높은 반면 균형형 집단은 비교적 고른 분포를 보였다.

보험이해력 수준을 객관적 보험이해력과 주관적 보험이해력으로 나누어 각 집단별 평균차이를 분석한 결과 균형형 집단과 권리지향형 집단이 책임지향형 집단과 차이가 있는 것으로 나타났다. 균형형 집단과 권리지향형 집단의 경우 주관적 보험이해력은 책임지향형 집단에 비해 낮았으나 객관적 보험이해력은 책임지향형 집단에 비해 높은 것으로 나타났다.

또한, 보험에 대한 인식 차이를 살펴본 결과에서도 권리지향형과 균형형 집단이 책임지향형 집단과 다른 것으로 나타났는데, 균형형 및 권리지향형 집단의 경우 책임지향형 집단에 비하여 보험을 덜 어렵게 인식하고 있었으며 보험회사와 보험 판매인에 대한 인식이 비교적 더 좋지 않았다. 반면 책임지향형 집단의 경우 다른 집단들에 비해 보험상품을 더욱 어렵게 인식하고 있었고 보험회사나 보험판매인에 대한 인식이 긍정적인 것으로 나타났다.

## 3. 유형별 보험구매 의사결정행동 차이

### 3.1 보험구매 전 단계

본 연구에서는 각 소비자의 유형별로 보험구매 의사결정행동에 어떠한 차이가 있는지 살펴보았다.

표 5. 보험 구매 전 단계에서의 의사결정행동 차이

보험구매 전 의사결정 행동	권리지향형	균형형	책임지향형	계	$\chi^2 / F$
	N=798 (65.1)	N=243 (19.8)	N=184 (15.0)	N=1,225 (100)	
보험 필요성 인식					.46
인식함	720 (90.2)	220 (90.5)	169 (91.8)	1109 (90.5)	
인식하지 못함	78 (9.8)	23 (9.5)	15 (8.2)	116 (9.5)	
상품 설명서의 내용을 주의 깊게 읽은 정도	2.67 (.64)	2.70 (.69)	2.64 (.71)	2.67 (.66)	.35

계약 전 기존 보유 보험을 살펴본 정도	2.70 (.63)	2.68 (.68)	2.73 (.61)	2.70 (.64)	.39
보험료 납입 가능 여부 확인 정도	2.98 (.60)	3.13 (.63)	3.18 (.60)	3.14 (.61)	7.60 **
	b	a	a		

보험을 구매하기 전의 의사결정 행동에서는 집단별로 많은 차이가 존재하지는 않았으나 보험을 구매할 경우 보험료를 납부할 여력이 있는지 확인한 정도가 각 집단별 차이가 있었다. 즉 보험의 필요성을 인식한다거나, 상품 설명서를 주의깊게 살펴본다거나, 내가 가진 보험이 무엇이 있는지 알아보는 것에 대해서는 집단간 차이가 나타나지 않았으나 금전적으로 보험료를 낼 수 있는지 생각해보는 구매 전 행동에 있어서는 차이가 나타난 것이다. 구체적으로 균형형 집단과 책임지향형 집단이 권리지향형 집단보다 보험 구매 전에 더욱 현재 자신의 보험료 납입 가능 여부를 확인해보고 보험구매를 결정하는 것으로 나타났다.

### 3.2 보험구매 단계

보험을 실질적으로 구매하는 단계에서는 보험 약관의 내용을 확인했는지 여부와 가입 시 청약서의 내용을 충분히 이해했는지 여부가 집단별로 차이가 있었다.

표 6. 보험 구매 단계에서의 의사결정행동 차이

보험구매 의사결정 행동	권리 지향형	균형형	책임 지향형	계	$\chi^2/F$
	N=798 (65.1)	N=243 (19.8)	N=184 (15.0)	N=1,225 (100)	
구매 시 서류 내용 확인여부					1.96
청약서 부분 내용 확인	564 (76.0)	173 (76.2)	140 (80.9)	877 (76.8)	
미확인	178 (24.0)	54 (23.8)	33 (19.1)	265 (23.2)	
보험약관 내용 확인	481 (62.4)	169 (71.6)	123 (72.4)	773 (65.7)	10.75**
미확인	290 (37.6)	67 (28.4)	47 (27.6)	404 (34.3)	
보험증권 내용 확인	644 (85.0)	195 (83.3)	141 (86.0)	980 (84.8)	
미확인	114 (15.0)	39 (16.7)	23 (14.0)	176 (15.2)	.58
구매 시 청약서 내용 이해도					

충분히 이해함	397 (49.7)	150 (61.7)	116 (63.0)	626 (51.1)	13.14**
충분히 이해하지 못함	401 (50.3)	93 (38.3)	68 (37.0)	599 (48.9)	
신중한 보험구매	2.78 (.47)	2.78 (.50)	2.78 (.45)	2.78 (.47)	.01

즉 균형형과 책임지향형의 경우 보험약관의 내용을 확인하는 비중이 높고 청약서의 내용을 충분히 이해하고 구매를 결정하는 비중이 높은 것으로 나타났으나 권리지향형의 경우 다른 두 집단에 비하여 보험약관의 내용을 확인하는 비중이 낮고 청약서의 내용도 충분히 이해하지 않고 구매하는 소비자의 비중이 높았다. 즉 권리의식이 책임의식보다 높은 소비자보다는 두 의식 수준이 비슷하거나, 책임의식이 더 높은 소비자들이 보험을 구매하는 과정에서 더욱 주체적인 모습을 보이는 것을 확인할 수 있었다.

### 3.3 보험구매 후 단계

보험을 구매한 이후의 보험금을 청구하는 행동에서는 세 집단 간 유의한 차이가 나타나지 않았다. 그러나 보험을 구매한 후 스스로가 한 의사결정에 대한 의식에서는 차이가 나타났는데 균형형 집단과 책임지향형 집단의 경우 구매 후 의사결정을 내린 것에 대한 후회 정도가 권리지향형에 비하여 낮았고 의사결정에 대한 만족도도 높았다.

표 7. 보험 구매 후 단계에서의 의사결정행동 차이

보험구매 후 의사결정 행동	권리 지향형	균형형	책임 지향형	계	$\chi^2/F$
	N=798 (65.1)	N=243 (19.8)	N=184 (15.0)	N=1,225 (100)	
구매 후 의사결정에 대한 후회	2.84 (.72)	2.66 (.81)	2.67 (.73)	2.72 (.74)	3.27*
	a	b	b		
보험금 청구 경험					1.56
있음	481 (60.3)	150 (61.7)	103 (56.0)	734 (59.9)	
없음	317 (39.7)	93 (38.3)	81 (44.0)	491 (40.1)	
구매한 보험에 대한 만족	2.42 (.59)	2.58 (.63)	2.60 (.49)	2.53 (.59)	7.92***
	a	b	b		
불평행동 여부					11.25**

대응	367 (83.8)	83 (74.8)	84 (92.3)	534 (83.4)	
무대응	71 (16.2)	28 (25.2)	7 (7.7)	106 (16.6)	
불평행동 유형					24.56**
직접 대응	293 (66.9)	73 (65.8)	64 (70.3)	430 (67.2)	
제3자 개입 요청	34 (7.8)	5 (4.5)	14 (15.4)	53 (8.3)	
부정적 구전	34 (7.8)	2 (1.8)	6 (6.6)	42 (6.6)	
기타	6 (1.4)	3 (2.7)	0	9 (1.4)	
무대응	71 (16.2)	28 (25.2)	7 (7.7)	106 (16.6)	

이는 두 집단의 소비자들이 구매하는 단계에서 더욱 주체적으로 보험 약관의 내용을 확인하고, 청약서의 내용을 충분히 이해하여 결정을 내리면서 스스로가 구매한 보험상품에 대해 더욱 확신을 갖게 되었기 때문인 것으로 해석할 수 있다.

결과적으로 균형형과 책임지향형 소비자의 경우 보험 구매 의사결정 과정을 내리는 전반적인 단계에서 보다 주체적인 행동을 보이는 것을 확인할 수 있었으며, 이러한 의사결정과정을 거친 후에 스스로의 의사결정에 대해 후회하는 정도가 낮고 만족도가 비교적 높았다.

또한 보험을 구매한 이후 불만을 경험했을 때 불평 행동에도 각 집단에 따른 차이가 나타났다. 책임지향형의 경우 불평행동을 하는 비중이 상대적으로 더 높고 불평행동의 유형도 직접 대응을 하거나 제 3자 개입 요청을 하는 등 불만에 대한 적극적인 불평행동을 보였다. 그러나 권리지향형과 균형형의 경우 불만을 경험하더라도 불평행동을 하지 않거나 소극적인 행동을 보이는 비중이 높았다.

## V. 결론 및 제언

본 연구의 주요 연구결과를 토대로 한 결론은 다음과 같다.

첫째, 보험소비자의 권리의식과 책임의식은 대체로 높은 수준이었으나 각 하위 영역별 수준에는 차이가 있었다. 특히, 정보를 제공받을 권리와 의사결정 책임에 대한 의식 수준이 상대적으로 취약한 것으로 나타나 이

로 인해 보험소비자가 합리적인 의사결정을 하기 어려워 이로 인한 소비자 문제가 발생할 가능성이 있음을 알 수 있었다. 따라서 의사결정에 필요한 정보를 적극적으로 활용하여 능동적으로 의사결정을 해야 하며 이에 대한 책임이 소비자 자신에게 있다는 것을 소비자 교육을 통해 강조할 필요가 있다.

둘째, 보험소비자의 권리의식은 책임의식과 유의한 차이가 있었으며 권리의식은 책임의식에 비해 높았다. 소비자의 주권 실현을 위해서는 권리의식뿐만 아니라 이에 상응하는 책임의식이 함께 갖추어져야 한다. 또한, 점차 소비자정책의 패러다임이 소비자의 책임을 강조하는 방향으로 변화하고 있음을 고려할 때 그동안 상대적으로 소홀히 다루어져 왔던 책임의식을 강화하여 권리의식과 책임의식의 간의 불균형을 보완하는 노력이 시급하다.

셋째, 보험소비자의 권리의식과 책임의식 수준에 따른 유형별로 의사결정 행동에 유의한 차이가 있었으며 대부분의 의사결정 행동에서 권리지향형은 균형형과 책임지향형에 비해 주체적이지 못한 행동을 하고 있었다. 권리지향형은 보험 구매 전에 보험료 납입 가능 여부를 상대적으로 덜 확인하며 보험 구매 시 보험약관의 내용을 확인하는 비중이 낮고 청약서의 내용을 충분히 이해하고 구매를 결정하는 소비자의 비중이 낮았으며 결과적으로 구매 후 의사결정에 대해 후회하는 정도가 높고 만족도가 낮았다. 이는 지나치게 권리의식이 높고 권리에 상응하는 책임의식의 수준이 이에 미치지 못할 경우 합리적인 의사결정이 어렵다는 것을 보여주는 결과이다. 그러나 여전히 권리지향형의 비중이 전체의 65.1%를 차지한다는 결과를 통해 아직까지 소비자의 책임의식이 권리의식만큼 도달하지 못하고 있음을 알 수 있다. 따라서 권리의식을 강조하는 소비자교육은 오히려 소비자의 합리적인 의사결정을 저해할 수 있다는 점을 인식하고, 권리의식에 상응하는 책임의식도 함께 필요하다는 것을 강조할 수 있는 방향으로 소비자교육의 방향이 개선되어야 할 것이다.

넷째, 보험소비자의 권리의식과 책임의식 수준에 따른 유형별 불평행동의 차이를 살펴보면, 권리지향형은 불만을 경험하더라도 불만에 대해 대응하지 않거나 부

정적 구전을 하는 등 소극적인 태도를 보였으며, 일치형은 불만을 경험해도 대응하지 않는 경향이 있었다. 반면에, 책임지향형은 불만을 경험하는 경우에는 직접 대응 또는 제3자의 개입을 요청하는 등 적극적인 방식으로 불평행동을 하는 경향을 보였다. 이러한 결과는 보험소비자의 책임의식이 불만을 경험하더라도 적극적인 불평행동을 함으로써 스스로의 권리를 주장하고 불만을 해소할 수 있도록 유도한다는 것을 짐작할 수 있도록 해준다. 또한, 권리지향형이나 일치형과 같이 불만을 경험하면서도 불평행동을 적극적으로 하지 못해 불만이 가중되는 취약유형의 불만처리에 대한 차별적인 접근이 필요하다는 것을 시사한다.

다섯째, 책임지향형은 권리지향형이나 일치형에 비해 객관적 보험이해력의 수준이 유의하게 낮았다. 이는 지식위주의 교육으로는 의식이나 행동의 변화를 기대하기 어렵기 때문에 소비자책임을 함양하기 위해서는 태도와 기능을 제고할 수 있는 교육이 함께 제공되어야 한다는 것을 시사한다.

본 연구는 보험소비자의 권리 및 책임의식과 의사결정행동을 실증적으로 분석함으로써 권리 및 책임의식의 제고를 통한 소비자문제 해결을 위한 기초 자료를 제공한다는 점에서 의의가 있다. 특히 금융소비자의 권리 의식과 책임의식에 대한 연구가 다각도로 이루어지지 않은 상황에서, 권리의식만큼이나 책임의식이 중요하다는 것을 밝혔다는 점에서 더욱 의의가 있다고 할 수 있다. 그러나 보험소비자의 권리 및 책임의식에 대한 선행연구가 부족한 상황에서 수행된 초기연구로 향후 연구에서는 본 연구의 제한점을 보완하기 위한 추가적인 노력이 요구된다. 보험소비자의 권리의식과 책임의식에 대한 자료를 보완하여 지속적인 데이터가 축적된다면 향후 관련 연구를 수행하는데 큰 도움이 될 것이다. 또한, 보험소비자가 갖추어야 할 권리의식과 책임의식이 구체적으로 무엇이 있는지에 대한 심도 있는 연구가 수행된 후 문항이 개발된다면 보다 정교한 연구 결과를 얻을 수 있을 것으로 기대된다. 이러한 한계점들을 바탕으로 한 후속연구에의 제언은 다음과 같다.

첫째, 보험소비자의 권리 및 책임의식과 의사결정행동 간의 관계에 대한 보다 심층적인 이해가 필요하다.

본 연구는 권리 및 책임의식 수준에 따른 집단별로 의사결정과정의 차이를 살펴보기 때문에 권리의식과 책임의식이 의사결정행동에 미치는 직접적인 영향을 파악하는 데에는 한계가 있다. 권리의식과 책임의식이 의사결정에 미치는 영향력이나 영향을 주는 방식이 다를 수 있으므로 이들 간의 관계를 구조적으로 파악하는 추가적인 연구를 통해 보험소비자의 합리적인 의사결정을 유도하기 위한 실천적 함의를 도출할 필요가 있다.

둘째, 보험소비자의 권리 및 책임의식의 영향요인에 대한 연구가 수행되어야 한다. 본 연구를 통해 권리지향형의 경우 객관적 보험이해력이 상대적으로 높은 데 비해 책임지향형의 경우 보험이해력이 상대적으로 낮은 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 권리의식과 책임의식에 영향을 주는 요인에 차이가 있을 수 있고 객관적 보험이해력과 소비자 의식의 관계에서 경험이나 개인적 성향과 같은 다양한 요인이 작용할 수 있음을 의미한다. 다양한 영향요인을 포함하여 권리의식과 책임의식을 살펴보는 연구는 보험소비자의 권리의식 및 책임의식을 향상시킬 수 있는 효과적인 방안을 마련하는데 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

셋째, 보험소비자의 권리와 책임의 개념 및 범위에 대한 논의가 추가적으로 이루어져야 한다. 보험소비자의 권리와 책임이 무엇인지에 대한 구체적인 개념 정의가 선행된다면 이를 토대로 보다 실효성 있는 정책적 시사점이 도출될 수 있을 것이다.

**참 고 문 헌**

[1] 장연주, 최현자, “보험소비자의 의사결정과정과정에 관한 탐색적 연구: 근거이론적 접근,” 소비자학연구, 제24권, 제4호, pp.171-204, 2013.  
 [2] 성영애, “금융소비자의 권리와 책임,” 한국금융소비자학회 정책심포지엄, 제2호, pp.37-57, 2015.  
 [3] 허경옥, “연령에 따른 소비자 집단별 소비자의식 및 정보탐색·활용과 소비행동 분석,” 소비자학연구, 제12권, 제4호, pp.39-64, 2001.

- [4] 권지연, *소비자의 권리 및 책임의식과 에너지·수자원 소비행동 연구*, 서울대학교 대학원, 석사학위논문, 2007.
- [5] <http://www.consumersinternational.org/>, 2018.9.10.
- [6] R. Davis, "Comparison of Consumer Acceptance of Rights and Responsibilities," in Proceedings, 25th Annual Conference of the American Council on Consumer Interests, American Council on Consumer Interests, pp.68-70, 1979.
- [7] E. Webster Jr, "Determining the characteristics of the socially conscious consumer," *Journal of consumer research*, Vol.2, No.3, pp.188-196, 1975.
- [8] W. Kymlicka, *Contemporary Political Philosophy*, Beverley Slopen Literary Agency, 2002.
- [9] 한국소비자원, *국민소비행태 및 의식구조 조사*, 한국소비자원 연구보고서, 1996.
- [10] 허경옥, "소비자권리와 책임에 대한 소비자의식에 관한 분석," *소비자학연구*, 제9권, 제3호, pp.75-90, 1998.
- [11] 이인희, *소비자집단별 소비자의식과 소비행동분석*, 성신여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2001.
- [12] 김민정, "핀드상품 가입단계별 금융소비자의 책무 이행에 관한 연구-핀드투자자를 대상으로," *소비자정책교육연구*, 제13권, 제1호, pp.55-83, 2017.
- [13] 이경희, 류건식, "생명보험상품에 대한 소비자구매성향 분석," *보험학회지*, 제58권, pp.199-224, 2001.
- [14] 허은정, 김지경, "중·고령자의 민간의료보험 가입 및 지출액 결정요인," *소비자학연구*, 제20권, 제4호, pp.107-127, 2009.
- [15] 박명숙, *보험상품의 구매를 주저하게 하는 요인에 관한 연구*, 숭실대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [16] 김희연, 김재휘, "미래에 대한 예측방식과 자기조절 모드가 연금 보험 가입 의도에 미치는 효과," *소비자학연구*, 제24권, 제3호, pp.51-73, 2013.
- [17] 정운영, 김은미, "보장성보험 가입자 특성과 가입 요인에 관한 연구-근로소득자와 자영업자 비교-," *금융소비자연구*, 제4권, 제1호, pp.83-100, 2014.
- [18] L. Berekson, "Birth Order, Anxiety, Affiliation & the Purchase of Life Insurance," *The Journal of Risk and Insurance*, Vol.39, pp.93-108, 1972.
- [19] T. Besley, J. Hall, and I. Preston, "The demand for private health insurance: do waiting lists matter?," *Journal of public economics*, Vol.72, No.2, pp.155-181, 1999.
- [20] I. Doeringhaus and G. Gustavson, "Long-term care insurance purchase patterns," *Risk Management and Insurance Review*, Vol.5, No.1, pp.31-43, 2002.
- [21] 김예리, *생명보험 서비스품질과 판매채널이 소비자의 고객만족 및 재구매의도에 미치는 영향*, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [22] 허경옥, 박상미, 박귀영, "보험에 대한 소비자태도 및 지식과 보험구매단계별 소비자만족도 영향요인 분석," *Financial Planning Review*, 제5권, 제3호, pp.37-58, 2012.
- [23] 이현진, 조혜진, 최현자, "보험이해력과 자기결정성이 생명보험 소비자의 후회감에 미치는 영향," *소비자학연구*, 제25권, 제5호, pp.189-213, 2014.
- [24] 김기욱, 허경옥, 정순희, 김혜선, *소비자와 시장경제*, 서울: 시그마프레스, 2001.
- [25] 최정희, *중학생의 소비자 교육이 소비자 의식과 행동에 미치는 영향에 관한 연구*, 강원대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2002.
- [26] 제미경, 서인주, 전향란, "아동소비자의 소비의식에 따른 소비행동-구매, 사용, 처분 행동을 중심으로-," *소비자정책교육연구*, 제10권, 제4호, pp.115-136, 2014.
- [27] 채정숙, 정인숙, "소비자의 환경문제 의식과 제품처분행동 경향에 관한 연구: 대구시 주부의 내구재 처분행동을 중심으로," *사회과학연구*, 제1권, 제1호, pp.337-359, 1995.
- [28] 김영숙, 정희련, "청소년의 지역친밀감과 환경교

- 육이 환경친화적 소비자의식과 행동에 미치는 영향,” 한국가정과학회지, 제8권, 제3호, pp.33-50, 2005.
- [29] 김혜연, 김시월, “소비자의 사회적 책임의식 및 행동에 관한 연구,” 소비문화연구, 제17권, 제1호, pp.1-24, 2014.
- [30] 김종희, 조현주, “청소년의 소비자 의식과 의복 구매행동,” 한국가정과학회지, 제15권, 제2호, pp.67-78, 2003.
- [31] 송시은, *청소년의 소비자의식과 합리적 소비행동*, 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2007.
- [32] 황동신, *초등학생의 용돈관리의식 및 소비자행동에 관한 연구*, 청주교육대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2003.
- [33] 전유현, *청소년의 돈에 대한 태도와 합리적인 소비행동에 관한 연구*, 숙명여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2008.

한 지 형(Jihyung Han)

정회원



- 2013년 8월 : 서울대학교 소비자학과(소비자학 석사)
- 2017년 8월 : 서울대학교 소비자학과(소비자학 박사)
- 2017년 9월 ~ 현재 : 서울대학교 생활과학연구소 연구조교수

<관심분야> : 소비자경제, 소비자재무설계, 빅데이터 분석, ICT와 소비자

저 자 소 개

장 연 주(Younju Jang)

정회원



- 2010년 8월 : 서울대학교 소비자학과(소비자학 석사)
- 2013년 8월 : 서울대학교 소비자학과(소비자학 박사)
- 2016년 5월 : 인하대학교 소비자학과 겸임교수

<관심분야> : 소비자재무, 금융소비자교육 및 행동, 보험소비자

최 현 자(Hyuncha Choe)

정회원



- 1986년 2월 : 서울대학교 농가정학과(농가정학 석사)
- 1992년 2월 : PURDUE 대학교 대학원(소비자경제학 박사)
- 1996년 9월 ~ 현재 : 서울대학교 소비자학과 교수

<관심분야> : 가계경제, 재무설계, 금융소비자보호