

노인 세대 와 1372 소비자상담센터



남인숙 회장
한국부인회총본부

노인 세대는 누구인가?

소비가 미덕인 사회에서는 소유물이 곧 자신의 가치를 나타내는 것으로 착각하게 된다. 개인의 소비수준이 자아를 규정하고 자아정체성을 형성하는 소비사회에 살기 때문이다. 소유물을 내세워 타인의 부러움과 인정을 받으며 자신의 가치를 확인하려고 한다.

한편 쓰지 않는 것은 모두 버리라는 미니멀리즘의 요구에도 물건을 버리지 못하는 사람들이 있는데 주로 노인들이다. 이들은 다른 사람이 가진 물건을 보며 상대적 박탈감에 시달리는 젊은이를 길러낸 부모이다. 이들은 자녀의 성공을 위해 굶은일을 마다하지 않았으며 배불리 먹지도 좋은 옷을 입지도 않았고 잠자는 시간을 줄이며 일했고 가족에게 손수 집밥을 만들어 먹이는 것은 당연하였다. 이들을 노인 세대 또는 취약계층으로 부른다.

이들은 자녀와 별거하여 단독가구를 형성하기 원하며 자식에게 의존하기보다는 독립적인 생활을 바라고 삶의 질을 소중히 여기는 경향이 있다. 이들은 소비사회를 불편해하면서도 변화에 따를 수밖에 없으며 일상에서 누릴 수 있는 여러 권리와 행복추구권 자체를 누리지 못하는 경우가 많다. 디지털 정보

화 수준이 낮아 사회 주류사회에서 밀려나 각종 정보와 혜택을 찾기가 어렵기 때문이다.

대리-중개인에 대한 금융회사 관리 감독체제의 중요성

기업은 새로운 상품을 끊임없이 만들어 소비자들의 욕구를 자극하고, 소비자들이 그것을 가지고 싶어 하게 만든다. 그런데 노인들은 젊은 소비자들처럼 다양한 정보들을 가지고 있지 않고 의식 수준이 높지 않아 선물 공세 등 합리적 판단을 흐리게 하는 마케팅의 타겟이다. 보험 상품 가입 시에 금융회사의 대리-중개인의 설명을 들으며 자기들이 금융회사와 직접거래 한다고 생각하므로 중개인들에 대한 관리 감독체제가 매우 중요하다.

또한 디지털 취약상황에 처한 노인 소비자들은 금융이나 보험과 관계되는 분야에서 피해를 입게 되었을 때 호소할 곳은 1372 소비자상담센터가 유일하다. 경제적인 능력을 가능한 오래 유지하려고 푼푼이 아껴 모은 자금이 자녀들에게까지 비밀인 경우가 있어서 소비자분쟁이 일어날 때 호소할 곳이 막막해진다.

1372 소비자상담원 급여가 너무 낮아

한국부인회 1372 금융보험파트 소비자상담원의 경우를 보자. 소비자가 설계사의 설명을 듣고 보험계약서에 서명을 했는데 계약자 보관용 청약서와 보험약관을 받지 못해 기다리다가 품질 보증 해지를 요청했고 설계사는 핸드폰에 앱을 깔아주었다고 했으나 할머니는 몰랐고 앱 사용 방법도 모른다고 했다. 1372 소비자상담센터가 아니었으면 회사를 상대할 엄두조차 못 내었던 할머니는 전액을 환불받았다. 상담사는 설계사와 통화 한 후 두 사람의 이야기를 종합해서 접수했고 보험사로 소비자가 원하는 내용의 공문을 보냈는데 일주일 넘게 답변이 없어 이메일 2번, 팩스 1번 추가 공문을 발송하고 기다리다가 보험사로 전화를 하니 여기저기 연결만 해줄 뿐이었던 어느 날 팩스로 보낸 공문에 담당자 배정이 되어서 진행에 들어갔으나 너무 지연이 되어 빠른 처리요청을 했고 마침내 소비자에게 연락이 가서 일이 진행되었다. 피해자의 호소를 듣는 것은 즐거운 일도 아니고 사건 해결에는 시간과 에너지 소모가 많은데 현재의 열악한 상담원 임금으로는 젊고 유능한 상담사가 떠난다. 상담사의 연령을 따지기 전에 합당한 임금지급이 우선이다. ♡