

노인장기요양보험제도 이용현황과 소비자피해에 관한 연구

-한·일 비교를 중심으로-

이 현 진(성신여대 가족소비자학과 전임강사)

우리나라는 현재 전체 인구 중 노인인구가 차지하는 비율이 9.8%로 이미 고령화 사회에 진입했고 2018년이 되면 노인인구가 전체 인구의 14.3%에 이르는 실질적인 고령사회가 될 것으로 예측되고 있다. 이에 대한 정부대책으로 2007년 4월 노인장기요양법의 제정 공포와 함께 2008년 7월에는 노인장기요양보험제도가 시행되었으나, 현재 운영되고 있는 노인요양시설은 그 중요성을 감안할 때 운영의 전문성이나 서비스 공급의 효율성을 충분히 확보하지 못하고 있으며, 시설의 지역편중, 낮은 입소율, 전문 인력의 미확보, 서비스 연계체제의 미 확립, 시설종사자의 전문성 부족, 이용자 불만족 등 많은 문제점을 보이고 있다.

일본의 경우 1997년 개호보험법이 제정되고 2000년 4월 제도가 본격 도입되었다. 일본의 개호보험서비스 이용자는 2005년 현재, 시설서비스 이용자가 78만 명, 재택서비스 이용자가 258만 명으로 매년 증가 추세에 있다. 이와 함께 소비자상담사례에서 나타난 시설 및 서비스 관련 피해사례는 증가 추세에 있다. 특히, 유료노인시설에 대한 소비자상담은 2000년 이후 900건 가까이 접수되고 있는 상황이다.

일본 국민생활센터 및 전국의 소비생활센터 상담사례(2005-2006) 분석결과, 시설 서비스에 있어 퇴소 및 계약해지와 관련한 상담이 가장 많았다. 특히, 퇴소 시 정산과 관련하여 이용료의 과다 청구, 시설리폼요금 등의 청구에 대한 상담, 시설로부터 일방적으로 퇴소를 요구받은 상담 등이 있다. 입소 및 계약과 관련한 상담으로는 시설 견학 당시 계약을 강요받은 경우, 이용요금에 대한 과장광고, 계약서를 받지 않은 경우, 계약 시 중요사항에 대한 설명이 빠진 경우 등이 있었다.

일본의 경우 최근까지 노인복지법과 개호보험법이 여러 차례의 개정을 거치게 되었다. 이후 서비스 이용자로부터 불만상담을 듣고 사업자 및 행정 사이에서 문제해결을 돕는 개호상담원 파견 사업을 비롯하여 성년후견제도, 지역복지권리옹호사업, 개호 서비스의 제3자평가제도, 개호서비스 정보공표제도가 실시되었다.

일본의 개호시설서비스 관련 조사결과에서 보여 지는 바와 같이 피해정도와 유형은 다양하고 앞으로 관련서비스의 시장화가 진행됨에 따라 서비스 적정화와 이용자 보호에 관한 문제는 우리나라의 경우도 큰 과제점이 될 것이다. 적정한 수준의 서비스 질의 확보 및 피해구제를 위한 제도적인 정비가 절실하다고 보여 진다.