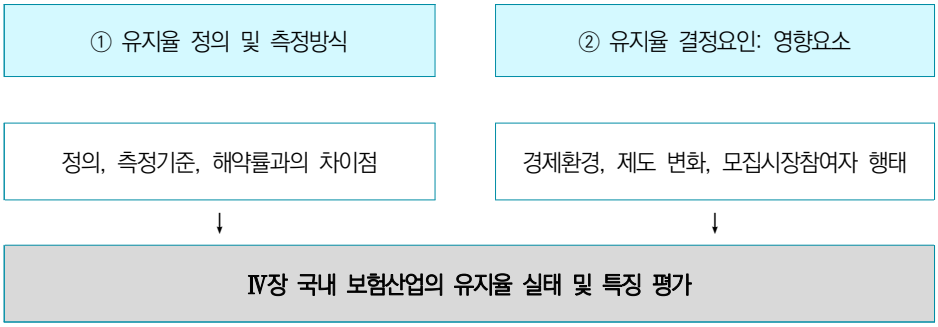
Ⅲ 유지율 측정과 영향요인

보험계약의 '유지'란 보험계약이 성립되어 일정 기간 또는 만기까지 '효력상실(效力喪失)' 또는 '해지(解止)'되지 않고 계약의 효력이 지속되는 상황을 의미한다. 상법 제649조에 따르면 생명보험계약은 계약당사자 간 합의에 따라 성립하며, 보험계약자는 계약 체결 후 경과기간에 관계없이 보험기간 중도에 보험계약을 임의로 해지하는 것이 가능하다.

결국 보험상품 해지 행위는 보험계약자의 의사표시를 통해 계약의 효력을 소멸시키는 것으로, ① 보험계약자의 적극적 의사표시를 통한 보험계약의 종결과 ② 보험료 납입 불이행 등 보험계약자의 소극적 의사 표시를 통해 보험계약의 효력이 상실되는 것으로 구분해 볼 수 있다(한국소비자원 2019).[17]

본 장에서는 보험계약 유지율의 정의 및 측정방식과 더불어 유지율에 영향을 미치는 요인을 외부환경요인과 산업내부요인으로 구분하여 살펴보고, 이를 통해 Ⅳ장의 국내보험산업 유지율 실태 및 특징을 평가하는 데 이해를 돕고자 한다.

〈그림 Ⅲ-1〉 Ⅲ장의 구성



17) 생명보험 해약 시 보험계약자는 보험회사에 해약환급금을 청구할 수 있는데, 생명보험표준약관에서는 해지 유형은 임의해지, 피보험자 서면동의 철회, 가입금액 감액, 보험료 미납, 보험회사 파산, 고지의무위반, 강제집행 등에 의한 해지, 고의사고 보험금 청구서류 위변조 등으로 구분함

1. 정의 및 측정방식

가. 정의

보험계약은 계약당사자 간 합의에 따라 성립하며, 보험계약자는 계약 체결 후 경과기간에 관계없이 보험기간 중도에 보험계약을 임의로 해지하는 것이 가능하다(상법 제649조). 보험계약 '해지'는 계약효력 중단의 행위 주체, 효력상실 사유 등에 따라 구분될 수 있다. 보험계약의 '유지'란 보험계약이 성립되어 일정 기간 또는 만기까지 '효력상실(效力喪失)' 또는 '해지(解止)'되지 않고 계약의 효력이 지속되는 상황을 의미한다.

보험실무상 보험계약자의 임의해지는 해약(解約)이라는 용어로, 보험계약자 등의 보험료 지급의무의 불이행으로 인한 해지(解止)[18]는 효력상실(效力喪失) 또는 실효(失效)로 사용되는 경우가 많았다. 금융감독원(1999)은 이와 같은 개념상 혼란을 바로잡기 위하여 해약과 효력상실이라는 용어를 해지(解止)라는 상법상 표현으로 통일하였으나(강중철·장강봉 1999), 여전히 해당 용어는 혼용되어 사용되고 있다.

보험계약 중단은 계약당사자인 보험계약자에 의한 종료와 보험회사 의사에 기초한 보험계약 종료로 구분된다.[19] 한편, 보험계약자는 보험사고 발생 전 특별한 사유가 없더라도 계약의 전부 또는 일부를 임의해지할 수 있고, 보험회사 파산선고 시 보험계약 해지가 가능하다. 한편, 보험회사는 보험료 연체, 고지의무 위반, 위험변경·증가에 대한 통지의무 위반, 위험변경·증가로 인한 해지가 가능하다.

다만, 생존연금과 타인을 위한 생명보험계약 등은 임의해지를 일부 제한하고 있다. 이는 생존연금의 경우 보험계약자가 임의해지권 행사를 통해 해약환급금을 수령할 경우 상대적으로 건강한 보험계약자들에 대한 연금재원이 부족해지는 문제가 발생할 수 있기 때문이다.[20] 타인을 위한 생명보험계약에 있어서도 수익자는 계약 해지에 따른 이익이 발생하기 때문에 수익자의 동의를 얻거나 보험증권을 소지하여야 계약 해지가 가능하다.

---

18) 상법에서는 보험계약의 소멸에 대해 장래에만 영향을 미치는 '해지(解止)'와 과거에도 영향을 미치는 '해제(解除)'로 구분함(상법 제650조). 해제는 이미 유효하게 성립한 계약효력을 일정한 사유로 당사자 중 일방의 의사표시를 통해 계약 체결 시점으로 소급하여 성립하지 않았던 것과 같은 법률 효과를 발생하게 하는 것이며, 해지는 이미 유효한 계약의 효력을 계약당사자 중 한 쪽의 일방적인 의사표시로, 장래계약의 효력을 소멸시키는 것을 의미함

19) 류건식·장동식(2009)은 생명보험계약의 해지를 보험계약자에 의한 해지인 해약(解約)과 보험회사에 의한 해지인 효력상실(效力喪失)로 구분하였음

20) 금융감독원 보도자료(2008.1.28), "보험계약 체결 및 유지와 관련한 계약자의 권리"

나. 측정 방식

보험계약 유지율[21)]은 기준이 되는 전체 보험계약 중 일정 기간까지 유지되고 있는 계약의 비율을 의미한다. 보험계리 목적으로 사용하는 경과기간별 유지율 산출방법은 다양한데, 현재 금융감독원을 통해 반기별로 공시되고 있는 유지율은 '기준계약 대비 보유계약' 비율로 산출되고 있으며, 계약금액을 기준으로 산출되고 있다.

기준계약은 신규로 체결된 계약 중 보험금지급에 따른 계약과 취소·철회 계약을 제외한 계약을 의미한다. 한편, 유지계약은 기준계약 중에서 실효·해약된 계약을 제외하고 부활된 계약을 포함시킨 것을 의미한다. 현행 유지율 산출 시 적용되는 대상 신계약액과 유지계약액의 정의는 다음과 같다.

① 대상 신계약액

= 신계약액 - 보험금 지급계약액(만기, 사망, 퇴직) 및 보험계약의 취소·철회계약액

② 유지계약액

= 대상 신계약액 - 해지계약액 + 부활계약액

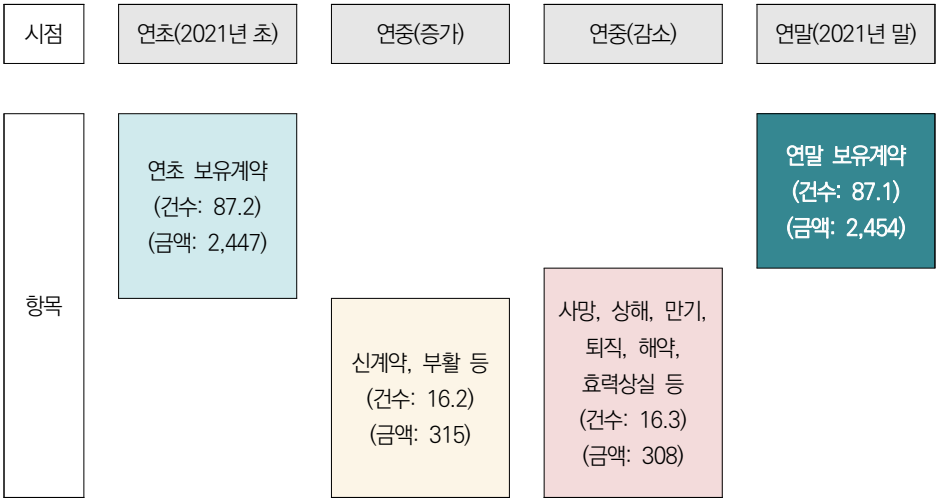
여기에서, 해지계약액은 보험료 납입 유예기간이 경과해서 보험회사로부터 해지된 계약 또는 보험계약자가 해지환급금을 지급받지 않은 계약액과 보험계약자가 임의해지하거나 보험료 납입 유예기간을 경과해서 보험사업자로부터 해지된 이후 해지환급금을 지급받은 계약액을 의미한다(보험업감독업무시행세칙).

예를 들어, 생명보험산업의 2021년 말 기준 보유계약은 총 87,099,244건(계약금액 2,454조 원)인데, 이는 연초 보유계약 87,195,823건(계약금액 2,447조 원)에서 2021년 중 신계약 16,827,086건(계약금액 283조 원)과 부활계약 116,139건(계약금액 3.7조 원) 등 계약 증가분과, 만기계약 7,878,932건(계약금액 61조 원), 퇴직계약 323,434건(계약금액 5.7조 원), 해약계약 4,725,538건(계약금액 157조 원), 효력상실계약 1,661,802건(계약금액 55조 원) 등 계약 감소분을 반영한 실적이다.

21) 고객유지율은 'Persistency rate', 'Retention rate'란 용어로 사용됨

〈그림 Ⅲ-2〉 보험계약 증감의 구성 요인(생명보험)

(단위: 백만 건, 조 원)



주: 계약액은 보험업감독규정 '[별표 15] 보험가입금액의 산정'에서 정한 주계약 보험가입금액 기준임
자료: 생명보험협회, 『통계연보』

상기와 같이 계약금액을 기준으로 산출된 해약률과 유지율은 금융감독당국이나 협회를 통해 공시되고 있으며,[22] 금융감독당국은 개별 보험회사 리스크 실태평가에 해당 지표 성과를 반영하고 있다. 한편, 유지율을 산출하는 기준으로 계약금액 외에도 계약 건수,[23] 고객 수,[24] 계약금액, 보험료 등도 적용될 수 있다.

보험료, 계약 건수, 계약금액 등 각 기준에 따라 산출된 유지율 지표는 그 수준에는 차이를 보일 수 있으나, 〈그림 Ⅲ-3〉에 제시된 바와 같이 그 추세는 대체로 일관된 방향성을 띠고 있다. 계약금액 기준으로 산출한 유지율 지표의 경우 고액의 보험계약이 해지되는 경우가 많을 경우 계약 건수로 측정된 유지율 지표에 비해 변화가 더 크게 나타난다.

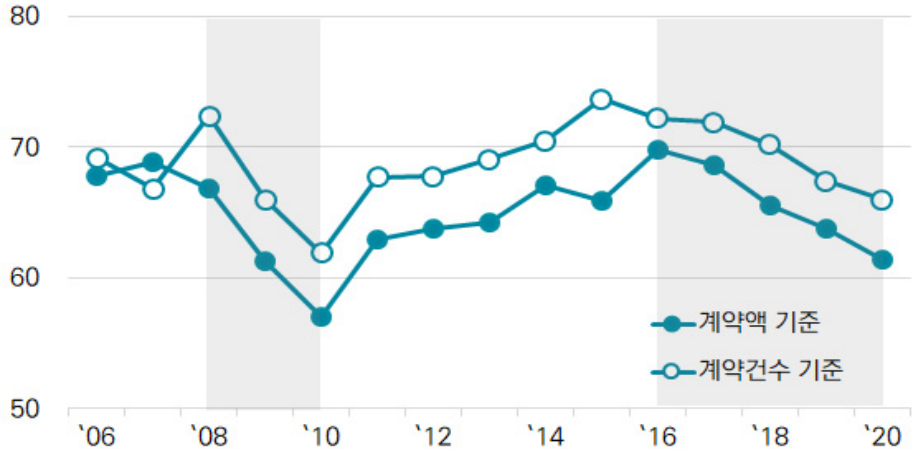
22) 종퇴보험 등 1년 만기 자동 갱신계약은 산정대상에서 제외함

23) 보험개발원의 경우 보험계약 건수를 기준으로 유지율을 산출하고 있음

24) t 시점의 유지율 = $\dfrac{(t-1)\text{ 시점에 계약을 체결한 고객 중 } t\text{ 시점에 계약을 유지 중인 고객}}{(t-1)\text{ 시점에 보험계약을 체결한 고객}}$

〈그림 Ⅲ-3〉 보험계약 유지율 측정지표 간 비교(25회차 유지율)

(단위: %)



자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템

다. 해지율과의 차이점

유지율에 대응되는 개념으로는 해지율[25]이 있는데, 해지율 산출 시에는 계약 건수, 계약 금액이 적용된다. 계약 건수를 기준으로 볼 때 t시점의 해지율은 $(t-1)$시점에 유지되고 있던 계약이 t시점 이전에 해지될 확률을 의미한다. 당월 해지율 산출 시, 유지율을 통해 산출하는 것이 가능한데, 이 경우 유지율은 최초 계약 체결 후 해지되지 않고 지속되는 누적 유지율이다.[26]

해지율과 유지율 간의 큰 차이점은 유지율의 경우 계약 체결 시점에 따른 기간별 평가가 가능하지만, 해지율은 보험계약 체결 시점에 관계없이 현재 시점에서 이탈한 전체 계약을 평가한다는 점이다. 또한 성숙된 시장에서는 보유계약 규모가 커짐에 따라 해약률의 변동

25) 해지율은 'Lapse and surrender rate', 'Churn rate' 등의 용어로 사용되며, 산업마다 이탈률(Defection rate), 감소율(Attrition rate) 등으로도 불림

26) t 시점의 해지율 = t 시점 누적유지율/$(t-1)$ 시점 누적유지율
이에 따라, 유지율(P_t)과 해지율(D_t)은 다음과 같은 관계가 성립함

연간유지율= $\prod_{t=1}^{12}$ (1 - t 차월 해지율), t 차월 해지율=t 차월 해지 건수/t 차월 경과계약 건수

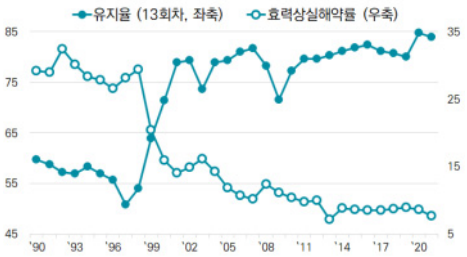
이 상대적으로 적은 특징이 있으며, 유지율은 신계약 또는 특정 시점에 가입한 가입자 행태변화 관측이 용이하다는 장점이 있다.

해지율의 경우 유지율 측정방식에서처럼 건수, 가입금액, 보험료 등으로 측정 가능하나, 〈그림 Ⅲ-4〉와 〈그림 Ⅲ-5〉에 제시된 바와 같이 현재 국내에서 공시하고 있는 해지율(효력상실해약률)은 계약금액을 기준으로 평가하고 있다. 이에 따라, 해약금액에 변화가 없더라도 신계약금 변화에 따라 해지율이 변동되는 특징을 보인다.

〈그림 Ⅲ-4〉 생명보험 13회차 유지율과 해지율과의 관련성

〈전 기간(1990년 이후)〉

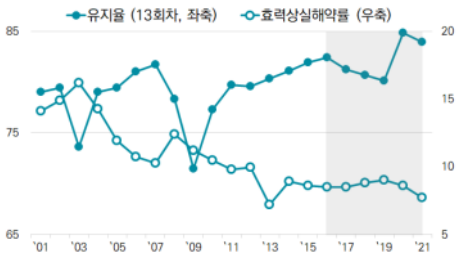
(단위: %)



주: 생명보험 13회차 유지율임
자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템

〈2000년 이후〉

(단위: %)

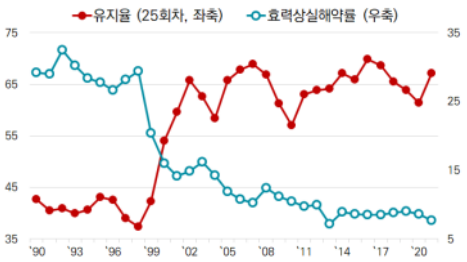


주: 생명보험 13회차 유지율임
자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템

〈그림 Ⅲ-5〉 생명보험 25회차 유지율과 해지율과의 관련성

〈전 기간(1990년 이후)〉

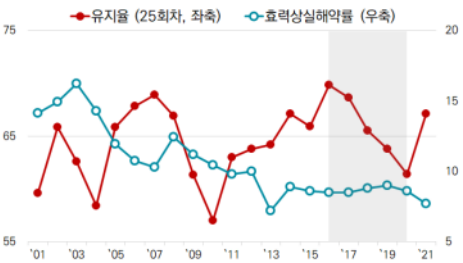
(단위: %)



주: 생명보험 25회차 유지율임
자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템

〈2000년 이후〉

(단위: %)



주: 생명보험 25회차 유지율임
자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템

해지율과 유지율은 변화추이에 있어 두 가지 점에 주목할 필요가 있다. 우선 기간별로 상관관계가 차이를 보이고 있다는 점이다. 성숙된 보험시장에서는 해지율 산출 시 분모에 해당되는 보유계약금액이 해당 지표 값에 많은 영향을 미쳐 외부환경 변화를 포착하는 데 일정 부분 한계가 존재한다.

〈표 Ⅲ-1〉 기간별 유지율과 해지율 간 상관관계

구분	'91~'00년	'01~'10년	'11~'20년	전 기간 ('91~'21년)
13회차 유지율 vs. 해지율	-0.8336	-0.2365	-0.3120	-0.9619
25회차 유지율 vs. 해지율	-0.8217	-0.2275	-0.2259	-0.9436

즉, 전통적인 해지율의 경우 분모에 해당하는 보유계약액은 시장이 성숙될수록 증가하면서 해지율 지표 값이 낮아지기 때문에 단기적인 경기변동이나 경제환경 변화에 따른 효과를 포착하는 데 한계가 존재할 수 있다.

〈표 Ⅲ-2〉 유지율과 해지율 측정방식과 공시 현황

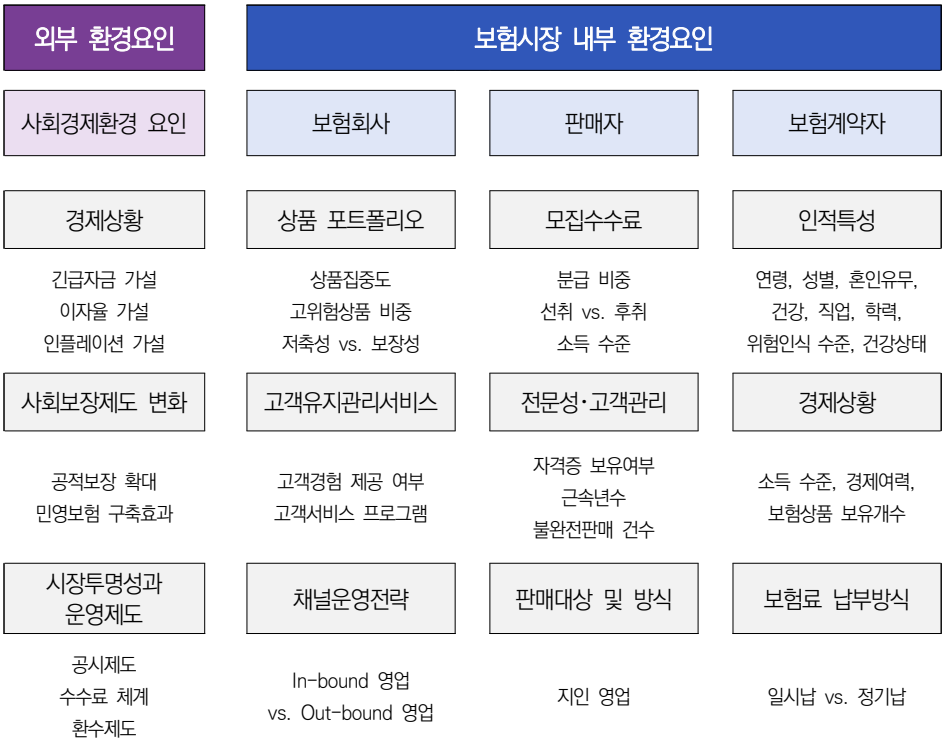
구분		유지율	(효력상실) 해약률
금액	산식	대상 신계약액 중 유지계약액 / 대상 신계약금액	실효해약금액 / (연초보유계약액 + 신계약액)
	기준	평가기간 중 금액	평가기간 중 금액
	공시	금융감독원(13회차, 25회차)	보험협회, 금융감독원
건수	산식	해당 회차 유지계약 건수 / 대상 신계약 건수	-
	기준	계약자료 경과기간	-
	공시	보험개발원(13회차, … , 61회차)	별도 공시자료 없음

2. 유지율에 영향을 미치는 요인

보험계약 유지율에 영향을 미치는 요인은 보험회사 또는 보험산업 차원에서 일부 통제가 가능한 내부요인과 상대적으로 통제가 용이하지 않은 외부환경요인으로 구분해 볼 수 있다. 보험시장 내부요인은 유지율에 영향을 미치는 보험시장 참여자의 행태변화로서, ① 보험회사, ② 보험상품 판매자, ③ 보험계약자 측면으로 구분해 볼 수 있다. 외부환경요인은 보험시장에 직·간접적으로 영향을 미칠 수 있는 사회·경제적 변화 요인을 의미한다.

본 절에서는 상기 요인들이 보험계약자들의 보험계약 유지·해지 의사결정에 영향을 미치는 전달경로 및 이론적·실증적 논의를 다루기로 한다. 이를 다음 절에서 다룰 국내 보험시장에서 소비자들의 보험계약 유지 행태 변화 분석을 위한 이론적 토대로 활용하고자 한다.

〈그림 Ⅲ-6〉 유지율에 영향을 미치는 요인들



가. 시장참여자 행태: 산업내부 요인

〈그림 Ⅲ-7〉 보험계약 유지율에 영향을 미치는 보험시장참여자의 특성

구분	보험회사	판매자	소비자(보험계약자)
영향 요인	• 상품구성 • 채널전략 • 수당체계	• 전문성 • 조직정착률 • 영업방식	• 보험가입 동기 • 계약자 특성: 성별, 연령, 소득 • 보험료 납입방식
주요 연구	Eling and Kiesenbauer(2014); Renshaw(1986); Cerchiara et al.(2009); Milhaud et al.(2010)	Trigo-Gamarra(2008); Eckardt and Râthke-Doppner (2010)	SOA(1978); LIMRA and SOA(2019)

1) 보험회사

개별 보험회사의 ① 상품 포트폴리오, ② 마케팅전략, ③ 수당체계, ④ 보유고객 특성, ④ 회사의 서비스 제공 수준 등에 따라 유지율에 차이가 존재할 수 있다(CIA 2007; Kim 2005; LIMRA 2005, 2006a, 2006b, 2008).

우선, 상품구성 측면에서 볼 때[27] 보험상품에 따라 보험회사와 계약자가 부담하는 리스크가 다르고, 가입목적도 다르기 때문에 외부환경이 변화할 때 각 회사의 상품 포트폴리오에 따라서 유지율에 차이가 발생할 수 있다. 예를 들어, 금리확정형 상품은 보험회사가 보험가입 당시 계약자에게 제시한 예정이율을 보험기간 동안 동일하게 적용하는 상품으로, 계약자 입장에서는 예정이율보다 시장금리가 상승할 경우 해지 유인이 발생하고 시장금리가 하락하면 해지 유인이 감소한다. 특별계정으로 운용되는 변액보험은 자산운용 실적에 따라 수익률이 사후적으로 결정되는 상품으로,[28] 해당상품에 편입된 채권 및 주식 등의 투자실적이 저조할 경우 원금 손실에 따른 해지 유인이 발생한다.

27) Eling and Kiesenbauer(2014); Eling and Kochanski(2013); Renshaw and Haberman(1986); Cerchiara et al.(2009); Milhaud et al.(2010)

28) 변액보험은 계약자가 납입한 보험료 중 일부는 위험보장을 위한 부분과 사업비로 사용되며, 이를 제외한 금액(저축보험료)은 특별계정으로 운용됨

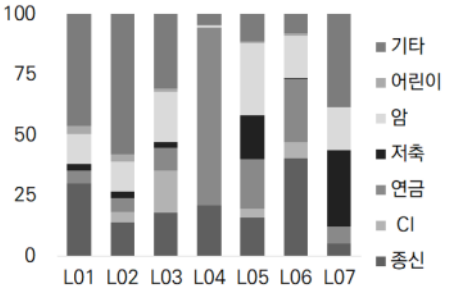
둘째, 채널전략 측면에서 볼 때[29] 설계사, GA, 방카슈랑스 등 판매채널 간에 보험계약을 체결하는 고객 집단과 주력 상품이 상이하고 수수료 지급구조가 달라 경과기간에 따라 계약을 유지시키고자 하는 강도에 차이가 있을 수 있다. 전속채널과 비전속채널, 인바운드채널과 아웃바운드채널, 방카슈랑스채널과 일반채널, 대면채널과 디지털채널 간 유지율은 차이를 보일 수 있다.

셋째, 수당체계 측면에서, 대다수 보험회사가 신계약수당을 12~24개월 내에 분급하고 있는 현실을 감안할 때, 수당지급이 종료된 시점 이후에는 계약 해지가 늘어날 수 있다. 일반적으로 보험회사가 모집인에게 신계약수당을 지급 후 12개월 이내 실효 시 환수 패널티 조항을 두고 있고, 24개월까지 유지될 경우 유지보너스 지급이 일반적이어서 모집인 입장에서 24개월까지는 계약을 유지시키기 위한 유인이 강하다. LIMRA(2006a)의 연구결과에 따르면, 판매수당 지급이 종료된 후 보험계약 해지율은 판매수당이 지급되던 기간 대비 전속채널은 2~3배, 독립대리점의 경우는 4~10배 정도 높다.

또한, 회사가 보유하고 있는 고객군이나 제공하고 있는 서비스에 따라서도 유지율에 차이가 있을 수 있다. 회사에 대한 충성도가 낮은 계약자 비중이 높은 경우 경제환경의 변화에 따라 유지율 변동이 크게 나타나며, 서비스에 대한 불만 시 해지로 이어질 확률이 높다. 보험상품은 계약 체결과 동시에 해당 상품이 제공하는 편익을 이용할 수 있는 것이 아니라, 보험만기, 사고발생, 사망 등과 같이 보험금 지급 시점에서 실질적인 편익을 느낄 수 있기 때문이다.

〈그림 Ⅲ-8〉 생명보험회사별 판매상품 구성 차이

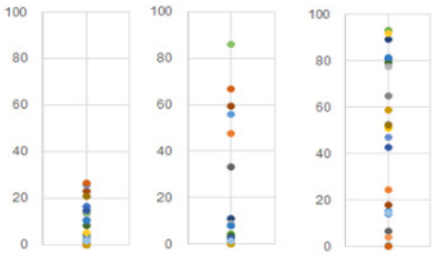
(단위: %)



주: 2021년 신계약 건수 기준임
자료: 생명보험협회 공시자료

〈그림 Ⅲ-9〉 생명보험회사별 판매채널 매출 비중

(단위: %)



주: 2020년 설계사, 대리점, 방카 초회보험료 기준임
자료: 김동겸 외(2022)

29) Trigo-Gamarra(2008); Eckardt and Râthke-Doppner(2010)

2) 판매자

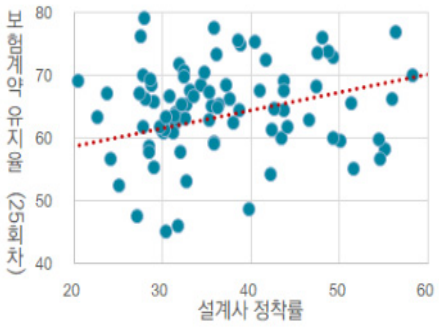
보험계약 유지율에 영향을 미치는 보험모집인 관련 요인으로는 ① 판매자 전문성, ② 영업인력의 조직 이탈, ③ 영업방식 등을 들 수 있다(Record of Society of Actuaries 1978; Seka and Justus 2019; Eling and Kochanski 2013; Yu et al. 2019; A.M. Best 2016; 안철경·정세창 2017; 김형곤·최웅용 2021).

우선, 보험상품의 질과 더불어 상품 판매과정에서의 모집인 전문성 및 역량에 따라 해지율에 차이가 발생한다(Richardson and Hartwell 1951). 소비자에게 보험 및 위험관리 필요성에 대해 환기를 시켜줄 수 있는 정규 모집인(Regular Life Insurance Agent)이 있는 경우, 소비자는 보험의 중요성을 인식하고 더 많은 보험상품에 가입하는 경향을 보인다(Burnett and Palmer 1983).

둘째, 설계사의 잦은 이직 또는 퇴직 등은 불완전판매 발생 가능성을 높이고 가입자에게 적절한 서비스 제공을 어렵게 한다. 이는 결국 보험민원으로 이어지면서 유지율 저하 요인으로 작용한다. 설계사 정착률과 불완전판매율 간에는 부(-)의 관계가 존재하며, 설계사 정착률과 보험계약 유지율 간에는 정(+)의 관계가 존재한다. 또한, 저소득 설계사 비중이 높은 회사일수록 설계사 정착률이 낮은 특징을 보인다(김동겸·정인영 2020; 안철경·정인영 2018).

〈그림 Ⅲ-10〉 정착률 vs. 보험계약 유지율

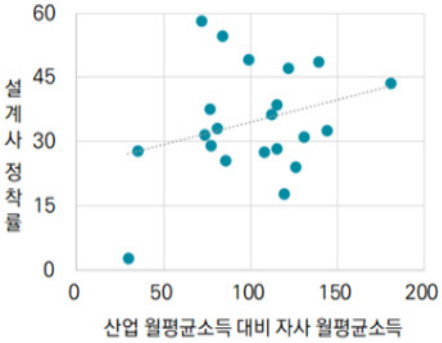
(단위: %)



주: 생명보험산업 기준임
자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템; 보험회사, 「업무보고서」

〈그림 Ⅲ-11〉 설계사 소득과 정착률 간 관계

(단위: %)



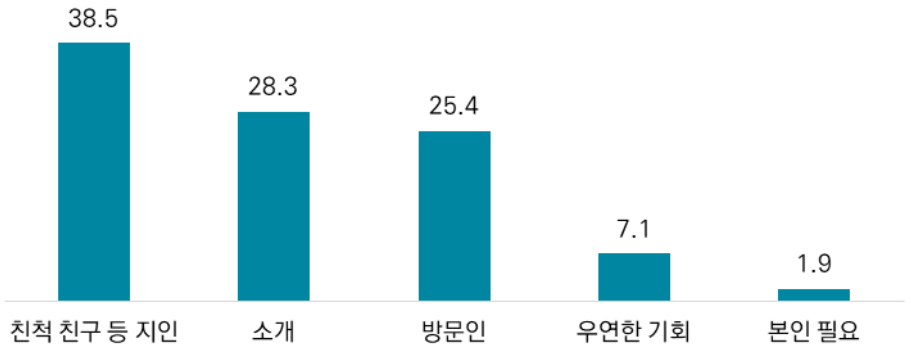
주: 13회차 설계사정착률 기준임
자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템; 보험회사, 「업무보고서」

셋째, 소비자들이 보험에 관한 정확한 지식 또는 효용성에 관한 충분한 인식을 갖지 않는 상태에서 연고에 의해 상품을 구매할 경우 보험계약 유지율은 낮을 가능성이 있다. 생명보험협회(2021)의 조사를 보면, 보험가입 과정에서 가입자의 상당수가 지인을 통해 보험상품에 가입하는 것으로 나타났다. 보험상품은 지적인 판단 외에 감정적인 요소에 의해 판매와 구매가 결정되는 경향이 있어 모집인은 초기에 관계지향적 영업으로 단기 영업성과를 달성하고자 하는 경향을 보인다. 일정기간이 지난 후 더 이상 연고모집이 불가능해지면 개척판매단계에 봉착하는데, 여기서 대다수 모집인이 조기탈락하면서 기존 고객과의 관계가 단절되고 계약이 중단되는 상황이 발생한다. 즉, 보험모집인과 계약 체결자와의 관계에 따라서 소비자들의 보험유지 기간은 직·간접적인 영향을 받게 된다.

이 같은 산업내부의 구조적인 문제로 인해 보험의 긍정적 기능에도 불구하고 보험상품을 판매하는 모집인들과 보험회사에 대한 신뢰도는 낮은 편이다. 그동안 보험회사의 양적 성장전략이 설계사들에게 단기적인 성과 실현을 요구하고 그 과정에서 불완전판매로 이어졌을 가능성이 있다. 이는 결국 계약 유지율 하락과 고객 신뢰도 저하로 이어지게 된다. 또한 설계사들의 보험판매 성과에 부정적 요소로 작용하여 설계사의 소득 저하와 정착률 하락으로 이어지는 등 악순환이 반복된다.

〈그림 Ⅲ-12〉 보험가입 시 보험설계사와의 관계

(단위: %)



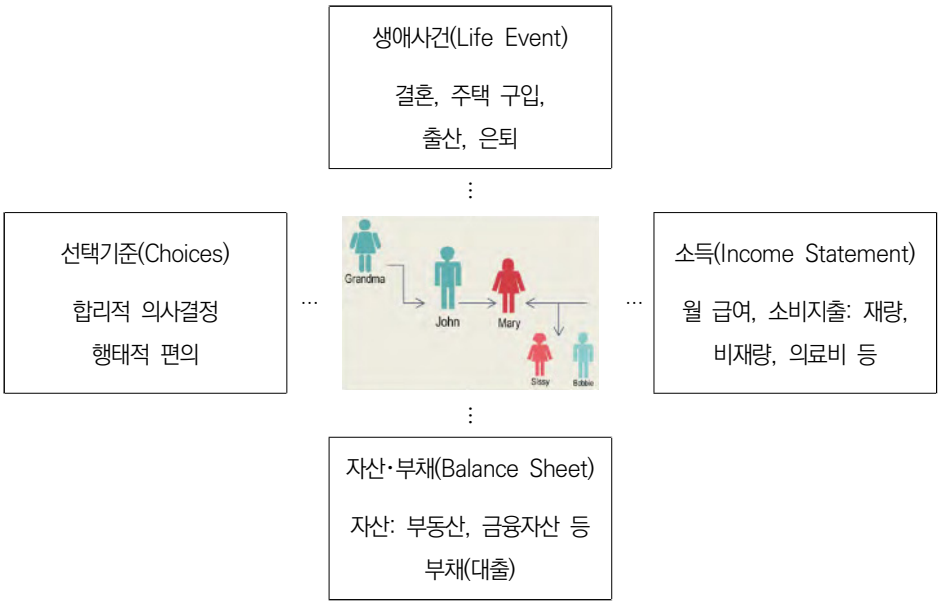
주: 2021년 기준임
자료: 생명보험협회(2021)

3) 소비자

보험계약자 측면에서의 보험계약 유지·중단 의사결정에 영향을 미치는 요인으로는 ① 보험가입 동기, ② 인적특성, ③ 보험료 납입방식, ④ 경제적 사건 등을 들 수 있다.

우선, 보장, 자산증식, 상속[30] 등 개인마다 보험에 가입하는 그 목적과 대상(피보험자)이 다르기 때문에, 각 개인이 처한 환경에 따라 각 상품별로 소비자의 계약중단 유인과 중단 순위가 다르게 나타날 수 있다. 예를 들어, 경제변수는 사망보험보다는 연금상품 유지율에 미치는 영향이 더 클 수 있다. 또한, 계약자의 연령,[31] 혼인상태, 가족구성원, 성별, 금융상품에 대한 지식 등은 개인의 위험에 대한 성향이나 인식에 영향을 미치면서 보험계약 유지 의사결정에 영향을 미칠 수 있다.

〈그림 Ⅲ-13〉 보험계약 유지·중단 의사결정에 영향을 미치는 요인



자료: LIMRA(2014)

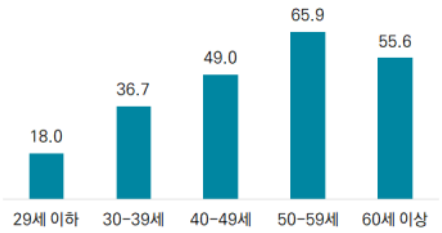
30) Fang and Kung(2012)

31) Renshaw and Haberman(1986); Kagraoka(2005); Cerchiara et al.(2009); Milhaud et al.(2010)

다음으로, 일시납(Single), 정기납(Regular)과 같이 개인이 보험료를 납입하는 방식에 따라 유지율이 다르게 나타날 수 있는데,[32] 일반적으로 일시납 방식에서의 계약 유지율이 높은 것으로 밝혀져 있다. 이는 보험상품 구매 시 일시납 방식을 택한다는 것은 해당 보험상품에 대한 '충분한 이해'를 바탕으로 큰 금액을 투자하는 행위로 볼 수 있으며, 미래에 가입자에게 재무적 곤경이 발생하더라도 추가적인 보험료 지출이 발생하지 않기 때문이다. 또한, 일시납보험상품은 정기납보험상품 대비 짧은 보험기간을 가지는 경우가 많다. 마지막으로 결혼, 실업 등 보험계약자의 재정적인 여건 변화가 보험계약 유지에 영향을 미칠 수 있다.

〈그림 Ⅲ-14〉 연령별 가입유지기간

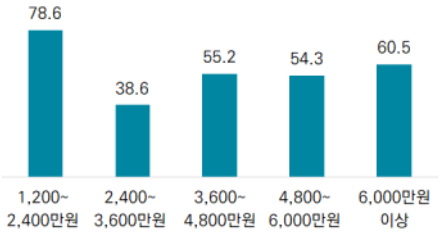
(단위: 개월)



주: 2021년 기준임
자료: 생명보험협회(2021)

〈그림 Ⅲ-15〉 소득수준별 보험유지기간

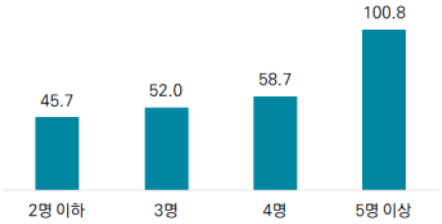
(단위: 개월)



주: 2021년 기준임
자료: 생명보험협회(2021)

〈그림 Ⅲ-16〉 가족구성원 수와 가입유지기간

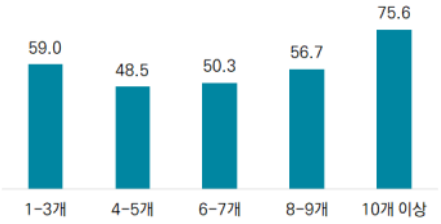
(단위: 개월)



주: 2021년 기준임
자료: 생명보험협회(2021)

〈그림 Ⅲ-17〉 보험지식과 보험유지기간

(단위: 개월)



주: 2021년 기준임
자료: 생명보험협회(2021)

32) Milhaud et al.(2010)

나. 경제상황과 정책변화

1) 경제환경

보험상품을 구매한 소비자들의 보험계약 유지와 해지에 대한 의사결정은 경제환경 변화와 관련성이 높다. 불경기에는 보험계약자들이 보험료를 납부하는 것이 어렵고, 가입 상품에 따라 경제환경 변화로 인한 계약의 가치 변동을 체감할 수 있기 때문이다.

경제환경 변화가 보험소비자들의 보험계약 유지·중단 행위에 미치는 영향을 파악하기 위해 국내·외 다수의 연구자들이 긴급자금 가설(Emergency Fund Hypothesis), 이자율 가설(Interest Rate Hypothesis), 인플레이션 가설(Inflation Hypothesis) 등을 검증하기 위한 실증연구를 수행하였다(Outreville 1990; Kuo et al. 2003).

Outreville(1990)는 미국과 캐나다 보험시장을 대상으로 실업률이 증가하여 개인이 재무적 곤경에 처한다면 보험계약을 해지하여 현금을 활용할 것이라는 긴급자금 가설을 지지하는 결과를 보고하였다. Kuo et al.(2003) 또한 공적분모형을 활용하여 실업률과 해약률 사이에 단기·장기적으로 정(+)의 상관관계가 존재함을 증명함으로써, 경제적 환경 악화로 보험해지 행위가 발생할 수 있다는 사실을 규명하였다. Kim(2005)은 1997년에서 2000년 기간 중 우리나라 생명보험 계약 월별 데이터를 이용하여 시장이자율, 실업률, 경제성장률과의 관계 분석을 통해 해약률과 실업률 사이에 정(+)의 상관관계가 있다는 사실을 밝혔으며, 해약률과 시장이자율 사이에도 통계적으로 유의한 정(+)의 관계가 있다고 주장하였다.

〈그림 Ⅲ-18〉 경제적 요인이 보험계약 유지·중단에 미치는 영향: 주요 가설과 연구

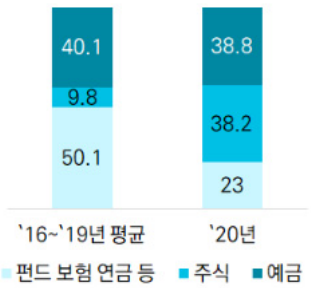
① 긴급자금 가설 Emergency Fund Hypothesis	② 이자율 가설 Interest Rate Hypothesis	③ 인플레이션 가설 Inflation Hypothesis
Linton(1932); Outreville(1990); Kuo et al.(2003)	Schott(1971); Pesando(1974); Kuo et al.(2003)	Outreville(1990); Russell et al.(2013); Carson and Forster(2000)
황진태·이경희(2010), 류건식·장동식(2009)	서영수(2003), 황진태·이경희(2010)	최영목(2008), 황진태·이경희(2010)

소비자들의 보험계약 유지·해지 행위를 설명하는 주요 가설의 근거는 다음과 같다. 첫째, 보험계약자가 재무적 곤경에 처할 경우 보험계약을 해약하여 현금을 활용할 가능성이 있다.[33] 긴급자금 가설을 지지하는 실증연구 결과는 다수 존재하는데, 경제상황을 대변하는 요소로 실업률, 경제성장률[34] 등이 일반적으로 활용되고 있다. 경기 호황기에서는 고용이 증가하여 실업률이 낮아지고 개인소득이 증가하는 효과가 있는 반면, 경기가 둔화되면 실업률이 상승하고 개인들의 소득이 감소하는 효과가 발생한다. 경기동향은 주로 GDP나 실업률을 통해 평가하는데, GDP 성장률과 실업률 사이에는 장기적으로 부(-)의 관계를 가지는 오쿤의 법칙(Okun's law)이 성립하면서, 경제변수 변화가 개인소득과 보험료지출 여력에 영향을 미쳐 보험계약 해지로 이어질 수 있다.

둘째, 소비자의 입장에서 보험계약의 수익성은 시장금리 변화에 많은 영향을 받는데, 저축성보험은 금리가 상승할 경우 계약 해지가 증가할 가능성이 있다(Kuo et al. 2003). 이는 해지에 따른 손실에도 불구하고, 금리가 상승하여 타 금융자산에 대한 투자로 더 많은 이득이 발생할 경우 기존 계약을 해지하고 타 상품으로 이동할 유인이 존재하기 때문이다.[35] 특히, 해지율은 단기 금리변동보다는 장기 금리변화에 더 민감하게 반응한다.[36]

〈그림 Ⅲ-19〉 가계 금융자산 내 투자 비중 변화

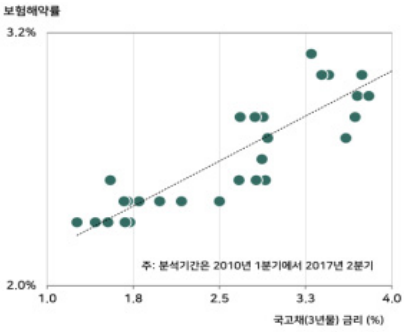
(단위: %)



주: 주식은 증권사 CMA, 예탁금을 포함
자료: 한국은행(2021)

〈그림 Ⅲ-20〉 국고채 금리와 보험해지율

(단위: %)



자료: 보험연구원(2017)

33) Outreville, J. Francois(1990)

34) Linton(1932); Dar and Dodds(1989); Kuo et al.(2003); Kim(2005); Cox and Lin(2006); Kiesenbauer(2012)

35) Kuo et al.(2003); Russell(1997); Carson and Forster(2000)

36) Schott(1971); Pesando(1974); Cummins(1975)

셋째, 소비자물가가 상승하여 보험금의 실질가치가 하락할 경우 소비자들은 가입하고 있는 보험상품 해지를 고려할 수 있다. 즉, 물가상승률이 과도하게 높다면 미래시점에 수령하는 보험금의 실질가치가 크게 하락하여 상품매력도가 떨어진다.

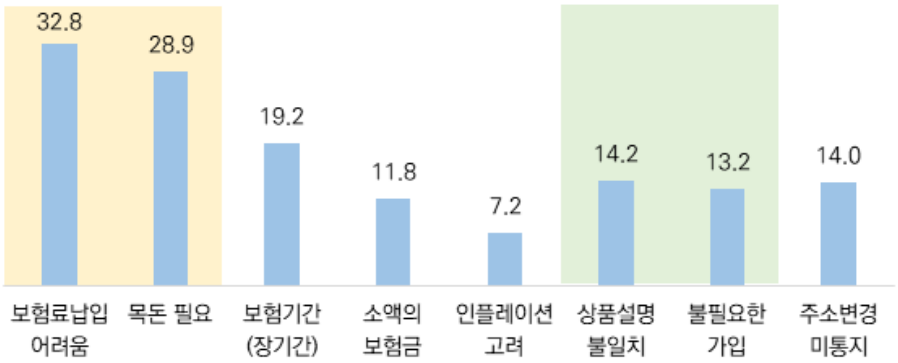
보험계약의 해지 원인을 파악하는 데는 일반적으로 설문조사방법이 많이 이용되는데, 생명보험협회의 2021년 생명보험성향조사 결과를 보면 앞서 살펴본 바와 같이 보험상품을 해지한 사유 중 상당 부분이 경제적인 이유에서 비롯함을 알 수 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 보험계약자들의 보험상품 해지 사유는 '보험료 납입이 어려워서(32.8%)', '목돈이 필요해서(28.9%)' 등의 순으로 소비자들은 경제적인 사유로 해지하는 사례가 가장 빈번하다.

또한, 앞서 인플레이션 가설에서 지적한 바와 같이 소비자들의 해지 원인에 있어 인플레이션에 따른 보험가치 하락(7.2%) 또는 소액의 보험금(11.8%)이라는 응답도 적지 않다.

상기 요인과 같은 경제적인 측면 외에, 보험계약의 내용과 관련해서도 보험가입 과정에서, '설계사의 말과 내용이 달라서(14.2%)', '판매자와의 관계(의리상 가입)로 인해 가입하였던 상품(13.2%)'이라는 응답 등도 상당 부분 차지하고 있어, 비경제적인 요인들도 보험가입자의 해지에 영향을 미친다고 볼 수 있다.

〈그림 Ⅲ-21〉 보험계약자들의 보험해지 사유

(단위: %)



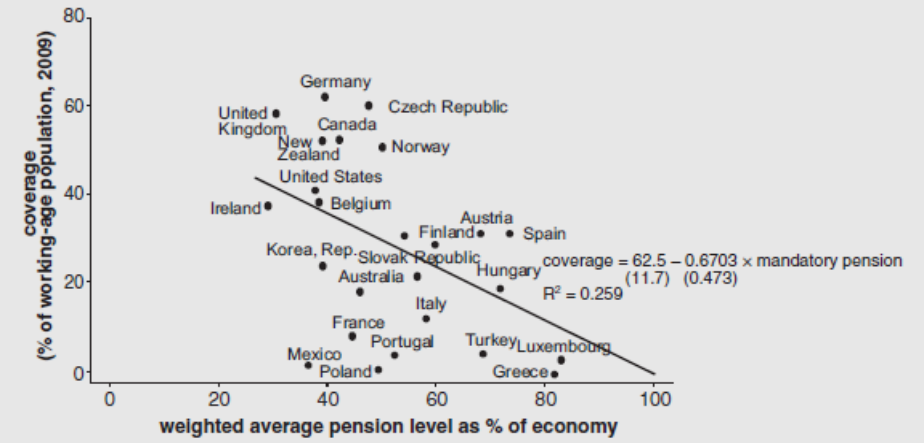
주: 복수응답임
자료: 생명보험협회(2021)

2) 제도 변화

경제적 요인 외에도 공적보장체계, 세제혜택 등 사회보장제도 변화는 개인의 신규 보험수요와 보험계약 유지 결정에 영향을 미칠 수 있다. 소득보장체계와 건강보장체계에 있어 공적보장범위 확대는 질병 발생이나 노후소득 준비에 있어 개인이 직접 부담하는 수준을 과거보다 경감·완화시켜 줄 수 있다는 점에서 민영보험 가입자들의 해지를 유발하거나 신규 가입 동기를 저해할 가능성이 있다. 다만, 소득계층별로 정부가 시행하는 정책의 구축효과(Crowding-Out)가 다를 수 있다. 공적보험의 보장성 강화정책이 민영보험에 미치는 영향 평가를 위해 다수의 연구가 진행되었으며, 연구자마다 이견이 존재한다.

우선, 소득보장제도에 있어서 구축효과와 관련한 연구를 보면 공적연금제도는 시점 간 효용극대화 과정에서 민간저축을 구축할 가능성이 있으며, 특히 자산대체효과에 따라 부과방식 연금제도는 민간저축을 감소시킬 수 있다는 다수의 연구가 있다.[37] 예를 들어 미국의 경우 공적연금 자산이 1달러 증가하면 가계저축이 0~50% 감소한다는 연구결과가 존재하며(Congressional Budget Office 1998), Feldstein(1996)은 미국의 공적연금제도가 민간저축을 60% 줄인다고 주장하였다. 국내에서도 원종욱(1999), 김상호(2007) 등은 공적연금이 민간저축을 감소시키는 구축효과가 있다고 밝히고 있다.

〈그림 Ⅲ-22〉 사적연금 가입률과 공적연금 가입률 간 관계



자료: Holzman(2013); Whitehouse(2013)

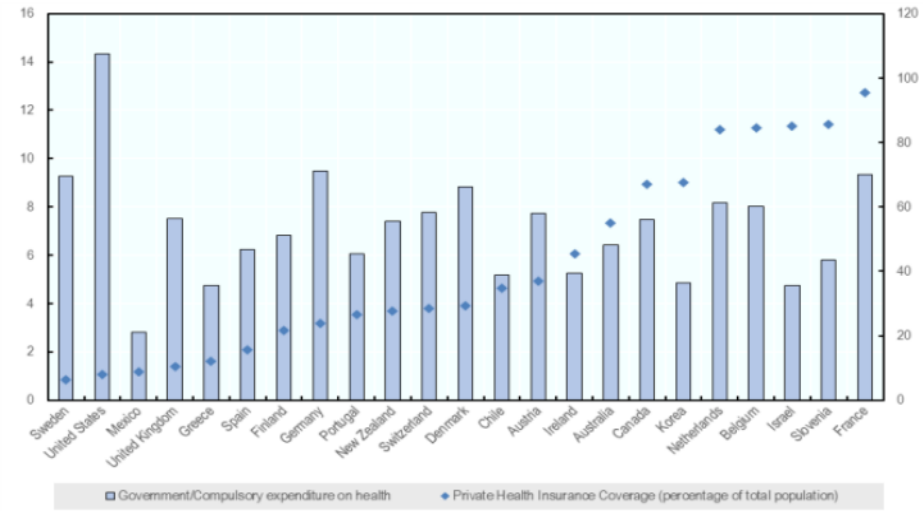
37) 박경돈(2008); 남광희(2008); 전승훈·임병인(2008); 신종원(2016)

한편, 건강보장제도에서도 건강보험 보장성 강화정책이 국민들의 민영의료보험 유지 또는 가입동기를 감소시켜 민영의료보험의 보완적 역할이 줄어들 가능성이 있지만, 양질의 서비스(비급여)에 대한 수요가 존재함에 따라 민영의료보험이 이를 보완할 가능성도 존재한다.

미국 시장을 대상으로 한 연구 결과를 보면, 전 국민 건강보험제도 도입 후 민영의료보험 가입이 감소하는 현상을 보임에 따라 보장성 강화에 따른 구축효과가 존재하는 것으로 나타났다.[38] 한편, 우리나라의 건강보험제도를 대상으로 공적건강보험 보장성 강화정책이 민영의료보험에 미치는 효과에 대한 주장은 엇갈리고 있다(김관옥·신영전 2016). 예를 들어, 암보험 가입자를 대상으로 한 권기헌 외(2014)의 연구에서는 2010년 중증질환 본인부담상한제[39] 도입 이후 이들이 민영의료보험에 납입하는 보험료가 과거에 비해 절반 정도 줄어들었다고 평가하였으나, 일부 연구에서는 보장성 강화정책에 따른 민영보험의 영향은 미미하다고 보고하고 있다.

〈그림 Ⅲ-23〉 민영건강보험 가입률과 공적건강보험 지출과의 관련성

(단위: %)



자료: OECD(2021)

38) Cutler and Gruber(1996); Dubay and Kenney(1997); Shore-Sheppard et al.(2000)

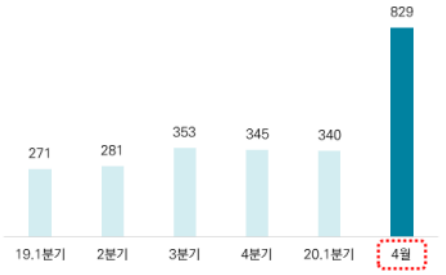
39) 정부는 2005년 9월 고액중증질환에 대한 보장성 강화 정책의 일환으로 법정본인부담금 경감(20%→10%), 식대급여, 소아입원본인부담 면제, 본인부담상한액 인하 정책을 시행하였으며, 2009년 12월에는 암환자 본인부담금을 10%에서 5%로 재인하함

보험제도 변화는 소비자의 보험상품 유지 또는 변경(Switching) 의사결정에 영향을 미칠 수 있다. 「도로교통법」과 「특정범죄 가중처벌 등에 관한 법률」 개정에 따른 운전자보험 가입 증가를 대표적인 사례로 볼 수 있다. 2020년 3월부터 시행 중인 「도로교통법 개정안」에서는 스쿨존 내 과속단속카메라, 과속방지턱, 신호등 설치 의무화를, 「특정범죄 가중처벌 등에 관한 법률 개정안」에서는 스쿨존 내 안전운전 의무 규칙을 위반하여 사망 또는 상해사고 발생 시 가해자를 가중처벌하는 내용을 담고 있다.[40]

어린이 보호구역 내 교통사고 발생 시 기존보다 처벌이 강화되면서 자동차보험에서 보상하지 않는 사고로 인한 형사상 책임 등의 비용손해를 보장하는 운전자보험 판매가 제도 시행 직후 급증하였다. 대다수 보험회사가 벌금과 형사합의금 보장한도를 높이거나 신규 담보를 추가한 상품을 출시하면서 운전자보험 마케팅에 주력하였는데, 2020년 4월 한 달 동안 운전자보험 가입 건수는 83만 건을 기록하였고,[41] 2020년 2분기 운전자보험 초회보험료는 전년 동기 대비 98.9% 증가하였다.[42] 그 과정에서 업셀링(Up-Selling)[43] 방식 외에 기존 운전자보험을 해지하고 재가입하는 사례가 나타나는 등 보험제도 변화가 보험계약의 유지·해지 행위에 영향을 미쳤다.

〈그림 Ⅲ-24〉 운전자보험 판매 건수

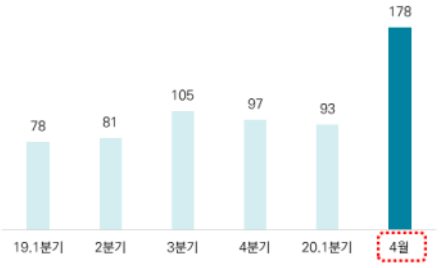
(단위: 천 건)



자료: 금융감독원 보도자료(2020. 5. 18), "운전자보험 가입 시 소비자 유의사항"

〈그림 Ⅲ-25〉 운전자보험 초회보험료

(단위: 억 원)



자료: 금융감독원 보도자료(2020. 5. 18), "운전자보험 가입 시 소비자 유의사항"

40) 어린이 보호구역에서의 안전운전 위반에 따른 사망 사고는 무기 또는 3년 이상의 징역에 처하며, 상해 사고는 1년 이상 15년 이하 징역 또는 500만 원 이상 3,000만 원 이하의 벌금에 처함(「특정범죄 가중처벌 등에 관한 법률 개정안」 제5조의13)

41) 금융감독원 보도자료(2020. 5. 18), "운전자보험 가입 시 소비자 유의사항"

42) 박희우(2020)

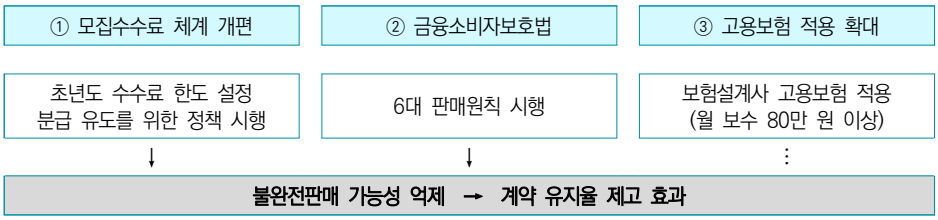
43) 업셀링(Up-selling)은 이미 제품·서비스를 구매한 사람을 대상으로 추가적인 서비스를 구매하도록 유도하는 판매 활동을 의미함

최근 보험모집 시장에서 판매자의 행태 변화를 유발하여 보험계약 유지율에 영향을 미칠 수 있는 제도 변화로는 소위 '1,200% Rule'로 불리는 모집수수료 체계 개편(2021년 1월 시행)과 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하, 금소법) 시행(2021년 3월 시행), 설계사에 대한 고용보험제도 적용(2021년 7월 시행)[44] 등이 있다(김동겸·정인영 2022).

모집수수료 체계 개편은 보험계약 체결에 대한 대가로 보험회사가 모집인에게 지급하는 계약 1차년도의 모집수수료가 계약자가 매월 납입하는 보험료의 12배를 초과하지 않도록 하는 규제이며, 이에 더해 모집수수료를 분급 형태로 지급하는 것을 유도하기 위한 제도 등도 운영하고 있다. 예를 들어, 수수료를 분급하여 지급할 경우 연간 지급하는 수수료를 표준해약공제액의 60% 이하로 설정하고, 분급수수료 총액이 선지급방식의 모집수수료 총액 대비 5% 이상 높게 책정할 수 있도록 하였다. 또한, 2021년 3월에는 6대 판매원칙(적합성·적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위 금지, 부당권유 금지, 허위과장광고 금지)을 전 금융상품으로 확대·적용한 금소법이 도입되었다.

이 같은 제도들은 금융상품 판매과정에서의 완전판매문화 정착과 소비자 피해 방지를 목적으로 도입되었으며, 제도 시행 후 금융민원과 불완전판매가 감소된 것으로 나타나고 있다.[45] 이를 구체적으로 살펴보면 2021년 금소법 시행 후 금융민원은 2020년 대비 3.5% 감소하였고 분쟁민원은 5.1% 감소하였다. 특히, 금소법 시행 전후를 비교한 불완전판매 유형 민원 비중은 13.5%에서 11.5%로 감소한 것으로 나타났다.

〈그림 Ⅲ-26〉 보험계약 유지율에 영향을 미칠 수 있는 주요 제도 변화



44) 고용보험 적용대상을 보험설계사를 포함한 12개 직종 특수형태근로종사자로 확대함. 다만, 노무제공계약(1개월 이상)에 따른 월 보수가 80만 원 미만일 경우 고용보험 의무적용에서 제외하고, 보험요율은 근로자(1.6%)보다 낮게 책정(1.4%)하고 노무제공자와 사업주가 0.7%씩 부담함. 실직한 특고가 이직하기 전 24개월 중 12개월 이상 동안 보험료를 납부하고 실직한 사유가 자발적 이직과 같은 수급제한 사유에 해당하지 않고 재취업 노력을 적극적으로 한 경우 120~270일간 구직급여를 수령할 수 있음(고용노동부 보도자료(2021. 11. 23), "특수형태근로종사자 고용보험 '50만 명'가입: 전 국민 고용보험의 성공적인 안착"; 고용노동부 보도자료(2021. 6. 1), "특수형태근로종사자 고용보험 적용을 위한 규정 마련")

45) 금융감독원 보도자료(2022. 4. 12), "2021년도 금융민원 및 상담동향"