Ⅲ 소비자실험

1. 실험설계의 이론적 근거

보험회사가 지급하는 보험금이 소비자의 기대수준에 미치지 못하는 경우 보험금 지급 서비스 관련 불만이 발생할 가능성이 커진다.[5] 청구한 보험금의 일부만 지급되거나 보험금 지급이 거절되는 경우가 대표적인 예라고 할 수 있지만, 보험금 지급을 위해 추가심사가 필요한 경우에도 보험수익자의 불편함이나 불만이 발생할 수 있다. 보험금 지급과정에서 소비자의 불만을 줄이기 위한 접근 방식은 크게 보험금 지급의 공정성 및 신속성 제고와 보험회사와 소비자 간 의사소통 수준 제고로 나눌 수 있는데, 본 연구는 후자에 초점을 두고, 보험금 지급 추가심사에 대한 소비자의 수긍도를 높일 수 있는 정보의 요소를 확인하기 위해 소비자실험을 실시하였다.

이를 위해 본 장에서는 설득과 관련된 선행연구들을 살펴보고 이 중 보험금 지급 심사과정에 적용 가능한 설득 요소를 선택하여 사용하고자 한다. 설득은 소통을 통해 듣는 사람의 태도(Attitude)를 변화시키는 과정이라고 정의할 수 있다.[6] 그러나 태도는 정서적인 요소, 행동적 요소, 인지적 요소를 아우르는 복합적인 개념이므로 더 넓게 표현하자면 설득은 듣는 사람의 태도(Attitude), 신념(Belief), 행동(Behavior) 등에 영향을 주는 과정이라고 설명할 수 있다. 설득은 심리학, 광고학, 신문방송학, 정치학 등 다양한 학문 분야에서 다루어져 왔으며, 상품판매나 선거에서도 설득을 위한 전략이 활용되고 있다.

설득의 기법 중 가장 대표적인 방법은 논리와 근거를 통한 설득이라고 할 수 있다. 논리적 호소로서 타당한 메시지를 통해 상대방을 설득하는 로고스(Logos)는 청자의 감정에 호소하여 설득하는 파토스(Pathos), 사람의 신뢰성, 전문성 등을 통해 설득을 하는 에토스(Ethos)와 함께 아리스토텔레스가 제시한 주요 설득 전략의 하나로 고대부터 활용되어 왔다. Megehee et al.(2003)에 따르면, 설득하는 내용의 특성에 따라 설득의 효과가 달라지

5) 본 보고서에서 보험계약자, 피보험자, 청구권자(또는 보험수익자)를 통칭하여 소비자로 표현하되, 구분이 꼭 필요한 경우에 구체적으로 표현함

6) Dumper et al.(2019)

는데, 특히 메시지의 치우침 정도, 증거의 수준이나 양과 같은 메시지의 특성이 설득에 영향을 미친다고 설명하였다. Petty et al.(1981)은 사람들은 상대방이 전달하는 정보의 내용에 따라 피상적인 정보처리와 신중한 정보처리를 사용하는데, 자신에게 중요한 주제에 대해서는 정보를 신중하게 처리하며 이 경우 정보의 품질이 설득에 영향을 미친다는 실험결과를 제시하였다. 한편 협상에서 구체적인 숫자를 제시하는 것이 상황을 충분히 분석하고 해당 숫자를 지지할 만한 데이터가 있다는 인상을 주어 말하는 사람의 권위를 강화시키고, 대안을 약화시킬 가능성이 크다고 설명한 연구도 존재한다.[7)]

Cialdini et al.(2015)은 다른 사람들의 의견이나 행동, 전문가의 의견, 구체적인 제안 등이 설득에 효과적일 수 있다고 설명했다. 많은 연구들이 사회적 증거(Social proof)가 사람들의 행동에 큰 영향을 끼칠 수 있음을 보여 주었는데, 사회적 증거란 사람들은 자신과 비슷한 다른 사람들이 어떠한 상황에서 특정 방식으로 행동하거나 선택한다면 그 방식이 좋은 선택이라고 판단하고, 그에 따르는 심리적·사회적 현상이다. 불확실하고 애매한 상황에서 정확한 결정을 내리기 위해 사람들은 관련 지식을 가진 전문가의 조언을 고려하며, 한 명의 전문가보다는 여러 전문가들의 종합 판단에 더 많은 영향을 받는다.

다만, Schultz et al.(2007)은 사회적 규범을 활용한 설득은 효과적일 수 있지만, 의도하지 않은 부정적 효과를 방지하기 위해서는 전달 정보를 신중하게 선택하거나 부작용을 최소화시킬 수 있는 다른 요소를 활용해야 함을 지적하였다. 예를 들어, 이웃의 평균 에너지소비량을 담은 규범 메시지를 이용한 에너지절약 캠페인은 평균보다 많은 에너지를 소비했던 가구의 에너지 절약을 유도한 반면, 평균보다 적은 에너지를 소비했던 가구에게는 오히려 에너지 소비량을 높이게 하는 부정적 효과를 가져올 수 있기 때문이다.

Cialdini et al.(2015)은 개인 간의 유사성이나 상호주의(Reciprocity)는 타인과의 유대감을 갖고자 하거나 타인의 인정을 받고자 하는 동기를 만족시킬 수 있으므로 행동을 변화시키는 데에 효과적일 수 있다는 실험결과들을 제시하였다. 상호주의는 긍정적인 행동에 긍정적인 행동으로 대응하여 친절한 행동에 보상을 제공하는 사회적 규범으로서,[8)] 설득의 맥락에서는 설득하는 사람이 설득의 대상이 되는 사람에게 호의를 베풀 경우 설득의 대상이 되는 사람도 이에 대해 긍정적으로 반응하는 경향이 보인다는 것이다.

한편 기존 사회심리학 연구들은 같은 메시지라도 설득을 하는 사람에 따라 설득의 성공

7) Mason et al.(2013)

8) Fehr and Gächter(2000)

여부가 달라질 수 있다는 연구결과를 제시한 바 있다.[9] 기존 연구들은 정보원의 신뢰성, 사회권력, 권위, 매력도, 호감도, 인구학적 또는 태도의 유사성 등이 설득에 영향을 미침을 보였다.[10] 정보전달자의 전문성은 해당 분야에 전문지식 보유 여부가 결정하지만, 전문가처럼 보이는 경우에도 설득에 효과적일 수 있는데, 자신 있게, 빨리, 명확하게 이야기하는 정보전달자가 머뭇거리거나 천천히 말하는 정보전달자에 비해 더 전문적으로 인식되어 설득력이 높아진다는 연구결과도 있다.[11] 다만 전문가라 할지라도 자신의 사적인 이익과 같은 외적 요인에 의해 영향을 받는다고 판단될 경우 전문가의 설득력은 떨어지는 반면, 설득하는 사람의 사적인 이익이나 평소 의견에 반하는 정보를 제공할 경우 그의 설득력은 강해지게 된다는 연구도 있었다. 아울러 Petty et al.(1981)은 자신과 관련이 많은 주제에 대해서는 말하는 사람이 전문가인지 여부는 설득에 큰 영향을 미치지 않는 반면, 주장의 품질이 설득에 큰 영향을 준다는 결과를 보고하였다.

행동변화를 유도하는 방법들을 제시한 Berger(2020)는 행동변화를 설득할 때 자신의 입장을 뒷받침하는 많은 정보들을 제공하여 상대방을 압박하는 것은 오히려 역효과를 줄 수 있음을 지적하였다. 상대방을 효과적으로 설득하기 위해서는 변화를 막는 관성(Inertia)을 약화시키는 것, 다시 말해 듣는 사람이 자신을 설득할 수 있도록 설득에 방해가 되는 장벽을 낮출 때 더 효과적이라고 주장하였다. 그는 효과적인 설득을 위해서 관성에 영향을 주는 다섯 가지 주요 요소인 유도저항(Reactance), 보유(Endowment), 거리(Distance), 불확실성(Uncertainty), 보강증거(Corroborating Evidence)를 활용할 것을 제안하였다.[12]

이 중 설득의 맥락에서 유도저항이란 설득하는 사람이 설득 대상자의 생각, 태도, 행동 등을 움직이려고 할 때, 설득 대상자가 보이는 저항 경향을 의미한다. Berger는 설득 대상자의 유도저항을 경감시키기 위해서는 메뉴 제시, 명령보다는 질문, 태도와 행동 간 괴리 강조, 이해를 통해 상대방에게 자치권을 주어야 한다고 설명하였다. 사람들은 자유를 박탈당하거나 그럴 위험을 인지하면 반감이 생기게 되는데, 설득과정에서도 유사한 현상이 발생할 가능성이 있기 때문이다.

---

9) Jhangiani et al.(2022)

10) Miller and Levine(2008)

11) Megehee et al.(2003)

12) Berger(2020)는 유도저항(Reactance), 보유(Endowment), 거리(Distance), 불확실성(Uncertainty), 보강증거(Corroborating Evidence)의 앞 글자들을 가지고 설득을 위해 경감시켜야 하는 장애물들을 REDUCE라는 약자로 표현함

이미 자신이 하고 있는 일이나 가진 것에 대해 애착을 갖는 경향을 보유효과라고 하는데, 행동변화를 위해 보유효과를 약화시키기 위해서는 행동을 하지 않음으로써 지불하고 있는 비용을 부각시키거나, 새로운 것을 익숙한 틀로 포장하여 제시하는 방법 등을 제안하였다.

한편 설득 내용과 설득의 대상, 즉 이야기를 듣는 사람의 의견 간 차이의 정도도 중요하다. 설득 내용이 설득 대상자가 받아들일 수 있는 범위에서 크게 벗어나면, 설득 대상자는 해당 정보를 거절할 가능성이 커지기 때문이다. 따라서 큰 변화를 작은 단계로 나누어 설득을 시도하고 큰 변화보다는 작은 변화를 요청해야 한다는 것이다. 이러한 의미에서 설득하는 사람과 설득 대상자가 동의할 수 있는 의견에서 시작하여 그로부터 설득하려는 내용을 발전시키는 방안도 효과적일 수 있다고 설명하였다.

불확실성 또한 행동변화를 멈추게 하는데, 사람들은 불확실성을 싫어하고 불확실성은 불안을 초래하기 때문이다. 흔히 변화는 불확실성을 동반하는데, 행동변화의 비용은 확실하지만 혜택은 불확실할 경우나 행동변화의 비용은 지금 지불해야 하지만, 혜택은 나중에 실현되는 경우 사람들은 행동을 하지 않는 경향을 보인다. 일정 수준까지는 무료로 서비스를 제공하고 추가 기능에 대해 비용을 부과하는 프리미엄(Freemium)이나, 초기 비용을 낮추는 기능을 하는 무료 배송 서비스, 자동차 무료 시운전 등이 불확실성 장애물을 낮추는 방법들의 예로 제시되었다.

마지막으로 본인이 중요하다고 생각하는 선호, 의견, 행동에 대한 변화를 설득하기 위해서는 더 많은 증거와 근거가 필요한데, 다수의 사람들이 변화를 제안할 때 신빙성이나 타당성이 높아지는데, 누가 보강증거를 제시하는지 언제 보강증거를 공유하는지도 중요한 역할을 한다고 설명하였다.

앞서 살펴본 설득 요소 중 보험금 지급 추가심사 맥락에서 활용 가능성을 기준으로 논리와 근거를 통한 설득, 설득하는 사람의 신뢰성 및 전문성, 불확실성 경감, 유도저항 경감을 선택하여 실험에 활용하고자 한다.

2. 소비자실험 개요

본 연구는 보험금 지급 추가심사에 대한 소비자의 수긍도를 높일 수 있는 정보 요소를 확인하기 위해 소비자실험을 실시하였다. 소비자실험은 가상의 보험금 지급 심사 상황에서 손해사정사가 소비자에게 보험금 지급 추가심사에 대해 안내한 후, 이에 대한 소비자의 수긍 정도를 확인하는 방법으로 진행되었다.[13)]

소비자의 수긍 정도에 영향을 미칠 것으로 예상되는 요소들을 이용한 실험집단과 기준 측정을 위해 이러한 요소들을 사용하지 않은 비교집단을 임의로 분류하는 무작위대조실험(Randomized Controlled Trial; RTC) 방법을 사용하였다. 전국 만 19~69세 성인 남녀 3,500명을 임의로 다섯 집단으로 나눈 후, 각 집단에게 서로 다른 정보를 제시하였다. 단, 집단 간 유사성을 높이기 위해 실험참여자의 집단 배정 시 지역, 성별, 연령과 함께 실험 몰입도에 영향을 미칠 수 있는 보험금 청구 경험 여부를 고려하였다.

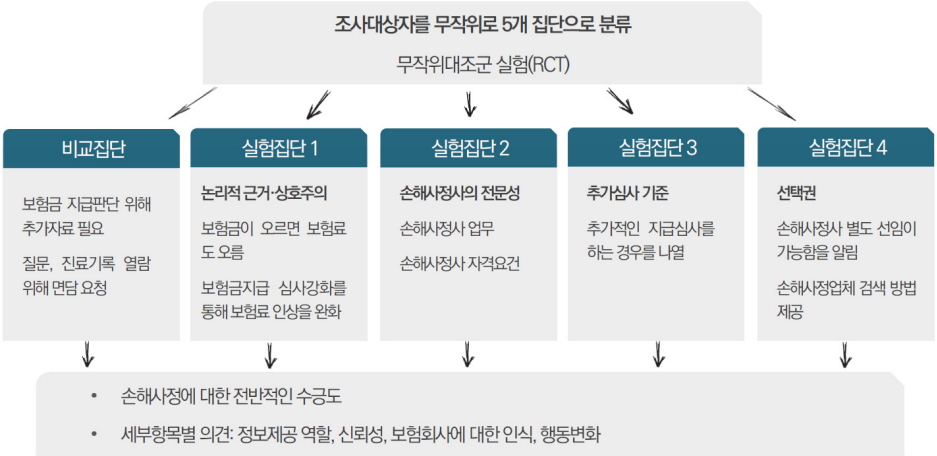
실험집단에 사용한 정보 요소는 ① 보험금 지급 심사 강화의 이유 설명과 상호주의, ② 손해사정사의 전문성 강조, ③ 보험금 지급 추가심사에 대한 기준 제시, ④ 손해사정사 선택권에 대한 설명 등 네 가지였다. 각 집단의 실험참여자는 정보 확인 후, 추가심사에 대한 전반적인 수긍도를 포함하여 5개의 문장에 대해 어느 정도 동의하는지 답변하는 방식으로 진행되었다.

실험참여자의 실험 몰입도를 높이기 위해 몇 가지 조치를 취했는데, 먼저 소비자실험 전에 보험금 지급 심사절차에 대한 몇 가지 질문을 통해 실험참여자들의 이해와 실험상황에 대한 몰입도를 높이고자 했다. 둘째, 상황설명과 지문을 아이콘과 카드뉴스 형식으로 구성하여 가독성을 높였다. 셋째, 지문을 읽을 시간을 갖도록 각 페이지마다 일정 시간이 지나야 다음 페이지로 넘길 수 있는 버튼이 활성화되는 방법을 사용하였다. 넷째, 실험집단 지문 제시 후 퀴즈를 제공하고 퀴즈의 정답과 함께 설명을 제시함으로써 지문을 다시 한 번 확인하도록 하였다.

---

13) 실험설계와 분석에 조언을 주신 BIT의 Mr. Ravi Dutta-Powell, Dectech의 Dr. Tim Mitchell, 한국은행 경제연구원 남윤미 박사님, 인하대학교 정세은 교수님, 연세대학교 김철영 교수님, 보험연구원 홍보배 연구원께 감사드림

〈그림 Ⅲ-1〉 실험 개요: 도수치료



〈표 Ⅲ-1〉 조사 방법: 도수치료

구분	온라인 조사
조사 대상	보험에 가입하고 있는 전국 만 19~69세 성인 남녀
표본 크기	총 3,500명(유효표본)
자료수집 방법	구조화된 설문지를 이용한 온라인 설문조사
표본추출 방법	거주 지역, 성, 연령에 따른 비례 할당 추출법
최대 허용오차	95% 신뢰수준에서 ±1.1%
조사 기간	2022년 8월 3일~8월 16일
조사 기관	㈜엠브레인퍼블릭

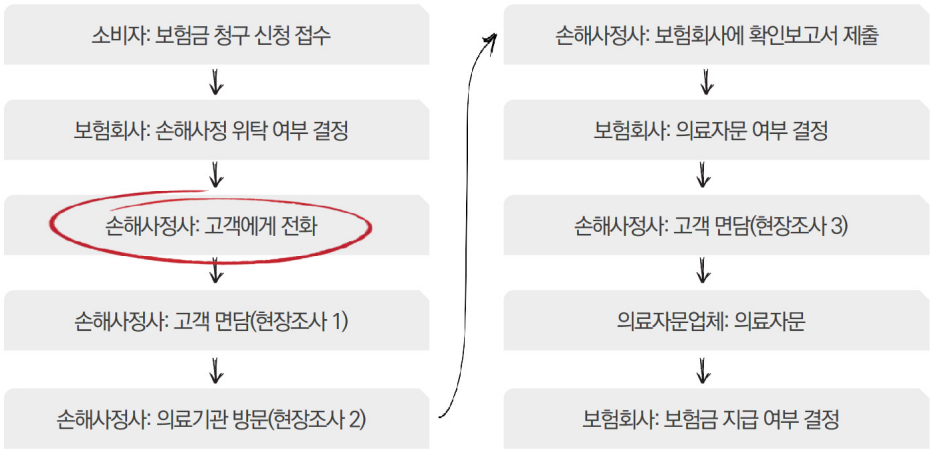
3. 실험 상황

소비자가 보험금을 청구하면, 보험회사는 서류심사만으로 신속하게 보험금을 지급하거나, 손해사정을 수행한다. 대부분의 보험금 청구 건에 대해서는 손해사정 없이 보험금이 지급되는데, 자동차보험의 경우에는 손해사정 비율이 다소 높은 편이다. 2018년 8월 말 주요 생명·손해보험회사 4개사 기준으로 자동차보험을 제외하면, 손해사정을 거치는 비

율은 전체 보험금 청구 건수 대비 3% 이하인 것으로 조사되었다.[14] 자동차보험의 경우에는 대물피해로 인해 현장조사가 이루어지는 경우가 많아서 손해사정을 거치는 비율이 25% 정도인 것으로 집계되었다.

서류심사 외에 추가적인 심사가 필요한 경우, 보험회사는 보험회사 내 손해사정사가 직접 손해사정을 하도록 할지, 외부 손해사정업체에 손해사정을 위탁할지를 결정하게 된다. 보험회사마다 손해사정 위탁결정에 대한 기준이 상이하나, 일정 금액 이하의 보험금에 대해서는 외부에 손해사정을 위탁하는 경우가 일반적이다. 보험회사로부터 손해사정을 위탁받으면 담당 손해사정사는 고객(보험수익자)에게 전화를 하여 추가 보험금 지급 심사에 대해 알리고, 고객을 면담하여 필요한 질문을 하고 진료기록 열람 동의서에 서명을 받은 후, 의료기관을 방문하여 필요한 자료를 얻는다. 손해사정사가 수집한 자료들을 바탕으로 보험회사에 확인보고서를 제출하면, 보험회사는 의료자문 여부를 결정한다. 보험회사가 의료자문을 받기로 결정하는 경우, 손해사정사는 고객 면담을 통해 자문동의서에 서명을 받고 의료자문업체를 선정한 후 의료자문을 의뢰한다.[15] 보험회사는 의료자문 결과를 바탕으로 보험금 지급여부를 결정하게 된다.

〈그림 Ⅲ-2〉 손해사정 실무절차: 인보험



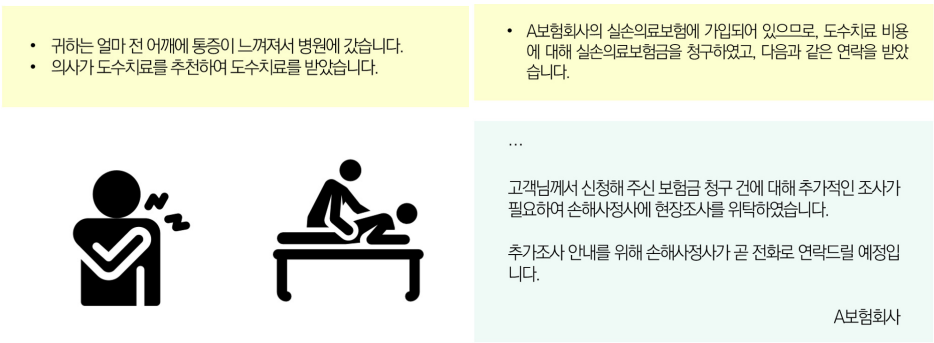
14) 금융위원회·금융감독원 보도자료(2019. 6. 27), "보험금 산정을 위한 보험계약자 등의 손해사정사 선임 권한이 강화됩니다."

15) 최근에는 의료자문의를 전문적으로 섭외하는 의료자문업체들이 생겨남. 자문동의서에 의료자문업체 리스트가 제시되며, 고객이 의료기관을 선택할 수 있음(단, 의사명은 비공개)

소비자실험은 손해사정 실무절차 중 보험회사로부터 손해사정을 위탁 받은 손해사정사가 소비자에게 전화를 하여 보험금 지급여부를 판단하기 위해 추가적인 정보가 필요하여 면담을 하겠다고 설명하는 상황을 설정하였다.

최근 실손의료보험 보험금 지급심사 강화와 관련된 대표적인 의료서비스로는 백내장 수술, 도수치료, MD치료제, 맘모톰 수술 등이 있다. 이 중에서 실험참여자의 몰입도를 높이기 위해 익숙하면서도 치료비가 너무 적지 않은 사례인 도수치료와 백내장 수술 상황을 사용하였다. 도수치료는 연령과 상관없이 받을 수 있고 상대적으로 널리 알려진 치료이며, 치료비가 고액은 아니지만 MD치료제 등보다는 높다는 점에서 선정하였다. 백내장 수술은 수술비가 상당한 수준이므로 저가의 치료비에 대한 보험금 청구 상황보다는 참여자가 신중하게 생각할 유인을 줄 수 있을 것으로 예상되어 추가로 고려하였다. 그러나 대부분 백내장에 대해서는 잘 알고 있고 고령이 되면 누구나 받게 되는 수술이지만, 노인성 질환인 만큼 저연령층은 실험상황에 몰입하기 어려울 수 있다는 단점이 있다. 따라서 도수치료 상황을 중심으로 실험을 진행하되, 백내장 수술에도 유사한 개입이 효과를 보이는지를 확인하기 위해 도수치료 상황에서 가장 효과적으로 판명되는 요소만을 이용하여 유사한 실험을 진행하였다.

〈그림 Ⅲ-3〉 실험상황에 대한 설명: 도수치료



주: 카드뉴스 형식으로 한 쪽씩 제공하였으며, 내용을 읽은 후에 다음 버튼이 활성화되도록 하였음

위의 그림과 같이 실험상황을 설명하였으며, 일반 소비자에게 '손해사정제도'나 '손해사정사'라는 용어가 생소할 수 있으므로, 손해사정제도를 설명하는 글상자를 제공하였다.

〈그림 Ⅲ-4〉 손해사정제도 설명지문

- 현재 우리나라에서는 객관적이고 공정한 손해사실 확인 및 손해액 산정을 통해 적정한 보험금을 지급하기 위해 **손해사정 제도**를 시행 중입니다.
- **보험회사는** 보험금 지급 시 서류 심사만으로 신속하게 지급하는 경우를 제외하고는 **손해사정을 수행**해야 하고
- **전문 손해사정사를 직접 고용**하거나 **외부 손해사정업체에 위탁**하여 손해사정을 담당하도록 하고 있습니다. (보험업법 제185조)

주: 카드뉴스 형식으로 한 쪽씩 제공하였으며, 내용을 읽은 후에 다음 버튼이 활성화되도록 하였음

4. 실험지문

가. 비교집단

실험상황 설명 후, 손해사정사가 설명하는 내용이라고 밝히고, 도수치료 보험금 지급사유 판단을 위해 추가적인 자료가 필요하여 실험대상자를 만나서 몇 가지 질문을 하고, 병원 진료기록 열람 동의서를 받겠다는 정보를 아래와 같이 제시하였다. 본 내용은 비교집단과 실험집단 모두에게 제공되었는데, 비교집단에게는 동 정보만을 제공하고, 실험집단들에게는 동 정보를 제공한 후, 추가적으로 각 실험집단이 사용하는 정보 요소를 활용한 정보가 제공되었다.

〈그림 Ⅲ-5〉 비교집단 지문

- 고객님께서 청구하신 도수치료 보험금과 관련해서 연락드렸습니다.
- 고객님께서 받으신 도수치료가 보험금지급 사유에 해당하는지를 판단하기 위해 추가적인 자료가 필요합니다.
- 이를 위해 고객님을 찾아 뵙고 도수치료에 대해 몇 가지 여쭤보고 병원진료기록 열람 동의서를 받고자 합니다.

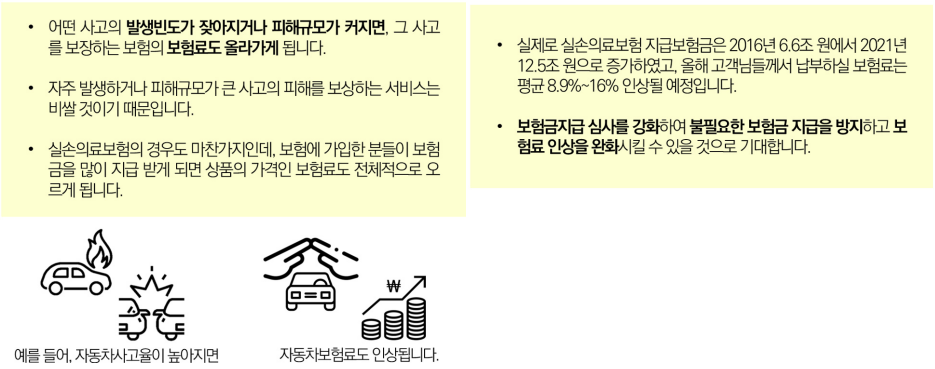
주: 카드뉴스 형식으로 한 쪽씩 제공하였으며, 내용을 읽은 후에 다음 버튼이 활성화되도록 하였음

나. 실험집단 1: 논리적 근거 및 상호주의

첫 번째 실험집단 개입요소는 논리적 근거와 상호주의로서, 보험금 지급 심사 강화의 이유를 논리적으로 설명하고, 보험금 지급 심사가 강화되어 불필요한 보험금 지급이 줄어들면, 보험료 인상도 완화시킬 수 있을 것이라는 내용의 정보를 제시하였다. 전자는 전형적인 설득전략의 하나인 로고스에 해당하는데, 논리적 근거와 통계 등을 통해 보험금 지급 심사 강화의 이유를 설명하였다. 사고 빈도와 심도가 커지면 해당 사고를 보장하는 보험상품의 보험료가 인상된다는 사실을 설명하였다. 아울러 실손의료보험도 지급보험금이 크게 증가하면서 보험료가 크게 인상될 예정인데, 보험금 지급 심사를 강화하여 불필요한 보험금 지급을 방지하게 되면 실손의료보험상품의 보험료 인상을 완화할 수 있을 것임을 설명하였다.

사회심리학에서 상호주의란 긍정적인 행동에 긍정적인 행동으로 대응하여 친절한 행동에 보상을 제공하는 사회적 규범이라고 할 수 있다.[16] 동 실험의 맥락에서는 추가심사가 불편을 끼칠 수 있지만, 협조하는 경우 불필요한 보험금 지급을 방지하는 데에 기여함으로써 이후 보험료 인상 완화를 통해 혜택을 받을 수 있다는 점을 부각시켰다.

〈그림 Ⅲ-6〉 실험집단 1: 논리적 근거 및 상호주의 지문



주: 카드뉴스 형식으로 한 쪽씩 제공하였으며, 내용을 읽은 후에 다음 버튼이 활성화되도록 하였음

16) Fehr and Gächter(2000)

다. 실험집단 2: 손해사정사의 전문성

두 번째 실험집단 개입요소는 손해사정사의 전문성 강조로, 수사학이나 마케팅, 커뮤니케이션 분야에서 이야기하는 에토스와 관련된다고 할 수 있다. 일반적으로 에토스는 말하는 사람의 개인적 특성을 이야기하지만, 온라인실험의 특성상 손해사정사의 전문성, 신뢰성 등을 강조하는 정보를 사용하였다. 아울러 이후 보험회사나 손해사정사에게 시사점을 제공하기 위해서 개인의 개별적인 특성보다는 일반적으로 응용할 수 있는 요소를 활용하였다.

손해사정사 업무를 소개하고 손해사정사 자격을 얻기 위한 필요조건과 함께 자격의 공정성, 신뢰성을 강조하기 위해 금융감독원에 등록이 필요하다는 점과 직무수행을 게을리하거나 부적절한 행위를 한 경우에는 법에 의해 업무정지나 해임 등 제재조치가 이루어질 수 있다는 사실을 제시하였다.

〈그림 Ⅲ-7〉 실험집단 2: 손해사정사의 전문성 지문

주: 카드뉴스 형식으로 한 쪽씩 제공하였으며, 내용을 읽은 후에 다음 버튼이 활성화되도록 하였음

라. 실험집단 3: 추가심사 기준

세 번째 실험집단에게는 도수치료 보험금 지급과 관련해서 추가심사를 하는 조건을 제시하였다. 동 조건들은 「보험사기 예방 모범규준」의 제12조의1(실손의료보험의 보험금 지급사유 조사대상 선정 등)을 참고하여 작성되었다.[17]

17) 금융감독원 보도자료(2022. 4. 27), "보험금 누수방지 및 공정한 보험금 지급심사 가이드라인 제시를 위한 「보험사기 예방 모범규준」 개정 예고"

〈그림 Ⅲ-8〉 실험집단 3: 추가심사 기준 지문

- 도수치료의 경우 다음 **조건에 해당하는 경우에 추가적인 지급심사**를 실시하고 있습니다.
  - **주 3회 이상** 치료하거나 치료기간 중 **15회 이상** 치료한 경우
  - 재활의학과, 정형외과, 신경외과 전문의가 시행하지 않은 경우
  - **환자상태, 검사결과, 의무기록이 불일치**하는 경우
  - 담당의사의 **치료목적**에 대한 소견 내용이 **불명확**한 경우 (건강보험심사평가원, 의료학회 가이드라인 기준)
  - **불법광고, 브로커 개입 등이 확인된 병원**에서 도수치료를 받은 경우
  - **진료비용**이 공시된 가격보다 현저히 높은 경우

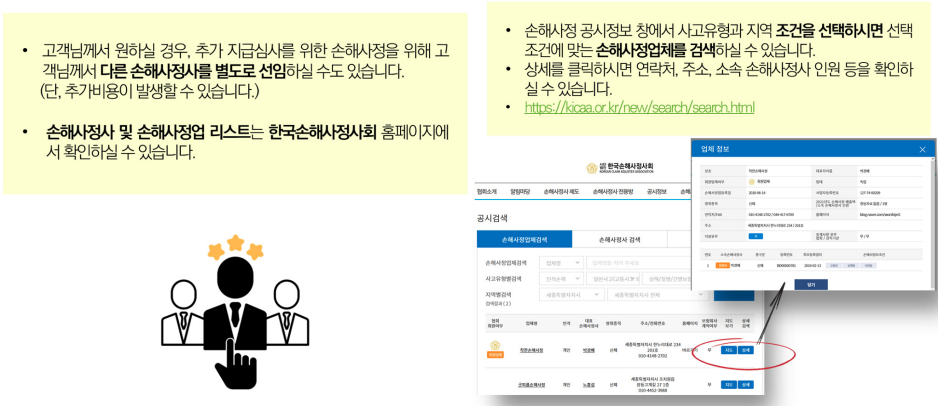
주: 카드뉴스 형식으로 한 쪽씩 제공하였으며, 내용을 읽은 후에 다음 버튼이 활성화되도록 하였음

마. 실험집단 4: 손해사정사 선택권

네 번째 실험집단에게 제시한 지문은 듣는 사람의 결정권을 부각시키는 내용이었다. 선행연구에서 살펴본 바와 같이 사람들은 특정 행동이나 상황을 강요당하거나 그럴 위험을 인지하게 되면 반감이 느끼는 경향을 보이므로,[18] 상대방을 설득하기 위해 압박하는 것보다는 상대방에게 자치권을 제공함으로써 발생 가능한 반감을 경감시키고자 하였다. 보험금 지급 추가심사 상황에서 소비자가 자치권 또는 선택권을 행사할 수 있는 부분으로 보험회사가 선임한 손해사정사에 대항할 자신의 손해사정사를 별도로 선임할 수 있다는 사실을 제시하였다. 아울러 손해사정사를 직접 선택하기 위해서는 손해사정사를 어떻게 검색할 수 있는지 설명하였다.

18) Berger(2020)

〈그림 Ⅲ-9〉 실험집단 4: 손해사정사 선택권 지문



주: 카드뉴스 형식으로 한 쪽씩 제공하였으며, 내용을 읽은 후에 다음 버튼이 활성화되도록 하였음

5. 실험 결과: 집단별 평균

각 집단은 3절에서 설명한 각 정보를 읽은 후 다음 5개의 문장에 대해 어느 정도 동의하는지에 대해 ① 전혀 동의하지 않음, ② 동의하지 않음, ③ 다소 동의하지 않음, ④ 다소 동의함, ⑤ 동의함, ⑥ 매우 동의함 중 하나를 선택하였다(6점 리커트 척도).

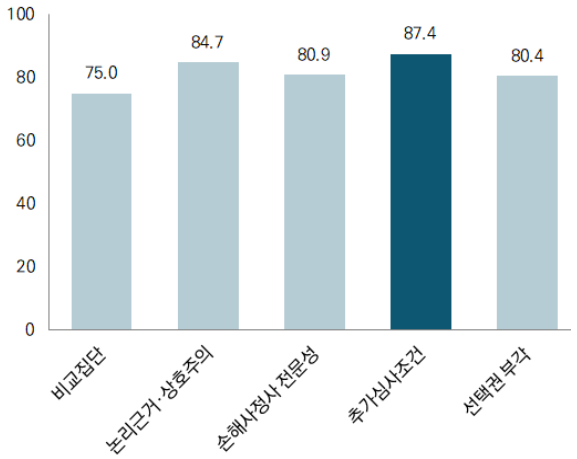
※ 방금 보셨던 손해사정사의 설명을 생각하시면서 다음 문장들에 대해 얼마나 동의하시는지 선택해 주십시오.

- 도수치료 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다.
- 담당자(손해사정사)의 설명을 통해 새로운 사실을 알게 되었다.
- 담당자(손해사정사)가 설명한 내용을 신뢰한다.
- 담당자(손해사정사)의 설명은 A보험회사에 대해 더 호의적인 인상을 갖게 하였다
- 앞으로 도수치료를 받을 때 더 신중하게 생각할 것 같다.

먼저 보험금 지급여부 결정을 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것이 합당하다는 문장에 동의한다고 응답한 비율은[19] 모든 실험집단이 비교집단에 비해 높았으며, 차이도 통계적으로 유의하였다. 실험집단 중에서는 〈실험집단 3: 추가심사 기준〉의 경우 합당하다고 생각한 비율이 가장 높았다. 동 실험 상황하에서 〈추가심사 기준〉 제공에 대한 긍정응답의 원천이 i) 주관적인 결정이 아닌 사전에 정해진 명확한 기준이 있다는 사실 때문인지, ii) 추가심사 기준이 투명하게 공개되었다는 사실 때문인지, 또는 iii) 해당 기준이 합리적이라고 생각했기 때문인지를 구분할 수는 없으나, 이러한 이유 중 하나 또는 하나 이상의 이유가 복합적으로 작용한 것으로 해석 가능하다. 다음으로 〈실험집단 1: 논리근거 및 상호주의〉의 긍정 응답 비율이 높았는데, 이 두 집단 간의 차이는 10% 유의수준에서는 통계적으로 유의하였지만, 5% 유의수준에서는 통계적으로 유의하지 않았다.

〈그림 Ⅲ-10〉 집단별 긍정 응답 비율: 추가자료 요청

(단위: %)



주: 1) "도수치료 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다"에 대해 6점 리커트 척도로 응답함
2) 6점 리커트 척도 중 ④ 다소 동의함, ⑤ 동의함, ⑥ 매우 동의함으로 응답한 비율임
3) 4개 실험집단 모두 비교집단과의 차이가 5% 유의수준에서 통계적으로 유의미함

보험금 지급여부 결정을 위한 추가자료 요청에 대한 전반적인 질문 이외에 손해사정사가 전달한 정보에 대한 실험참여자의 의견을 조금 더 구체적으로 알아보기 위해, 정보제공

19) 6점 리커트 척도 중 ④ 다소 동의함, ⑤ 동의함, ⑥ 매우 동의함 중 하나로 응답한 경우를 동의한 것으로 분류하였음

역할, 신뢰성, 보험회사에 대한 인식, 행동변화 측면에서 추가 질문을 하였다.[20] 추가 질문 역시 전반적인 의견에 대한 질문과 마찬가지로 특정 문장을 제시하고, 실험참여자가 이에 대해 어느 정도 동의하는지 6점 리커트 척도로 응답할 것을 요청하였다.

4가지 문장 중 "앞으로 도수치료를 받을 때 더 신중하게 생각할 것 같다"(행동변화)라는 문장에 대한 긍정응답 비율이 가장 높았으며, 그 다음으로는 "담당자의 설명을 통해 새로운 사실을 알게 되었다"(정보제공의 역할), "담당자가 설명한 내용을 신뢰한다"(신뢰성), "담당자의 설명은 A보험회사에 대해 더 호의적인 인상을 갖게 하였다"(보험회사에 대한 인식) 문장 순으로 긍정응답 비율이 높았다.

모든 추가 질문에 대한 긍정응답 비율은 〈추가심사 기준 집단〉이 가장 높았으나, 실험집단 간 차이의 통계적 유의성은 문장에 따라 다소 차이가 있었다. 먼저 정보제공의 역할 관련 문장에 대한 〈추가심사 기준 집단〉의 긍정응답 비율은 88.7%였고, 〈선택권 부각 집단〉의 긍정응답 비율은 85.9%였는데, 두 집단 간 긍정응답 비율 차이는 5% 유의수준에서는 통계적으로 유의미하지 않았다.[21] 따라서 도수치료 보험금 지급 추가심사 기준과 손해사정사를 선택할 수 있다는 정보를 제공했을 때, "담당자의 설명을 통해 새로운 사실을 알게 되었다"고 응답한 비율이 가장 높았다고 할 수 있다. 〈추가심사 기준 집단〉이나 〈선택권 부각 집단〉보다는 긍정응답 비율이 약간 낮았으나 〈손해사정사 전문성 집단〉의 긍정응답 비율도 85%로 비교집단보다 13.3%p 높았다.

다음으로 정보의 신뢰성 관련 문장과 행동변화 관련 문장에 대한 긍정대답 비율은 〈추가심사 기준 집단〉이 다른 모든 집단보다 높았으며 그 차이도 통계적으로 유의하였다. 〈추가심사 기준 집단〉과 비교집단의 긍정응답 비율 차이는 정보의 신뢰성 관련 문장의 경우 16.7%p, 행동변화 관련 문장의 경우에는 8%p였다.

그러나 보험회사에 대한 인식 관련 문장에 대해서는 〈추가심사 기준 집단〉과 다른 실험집단의 긍정응답 비율과 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

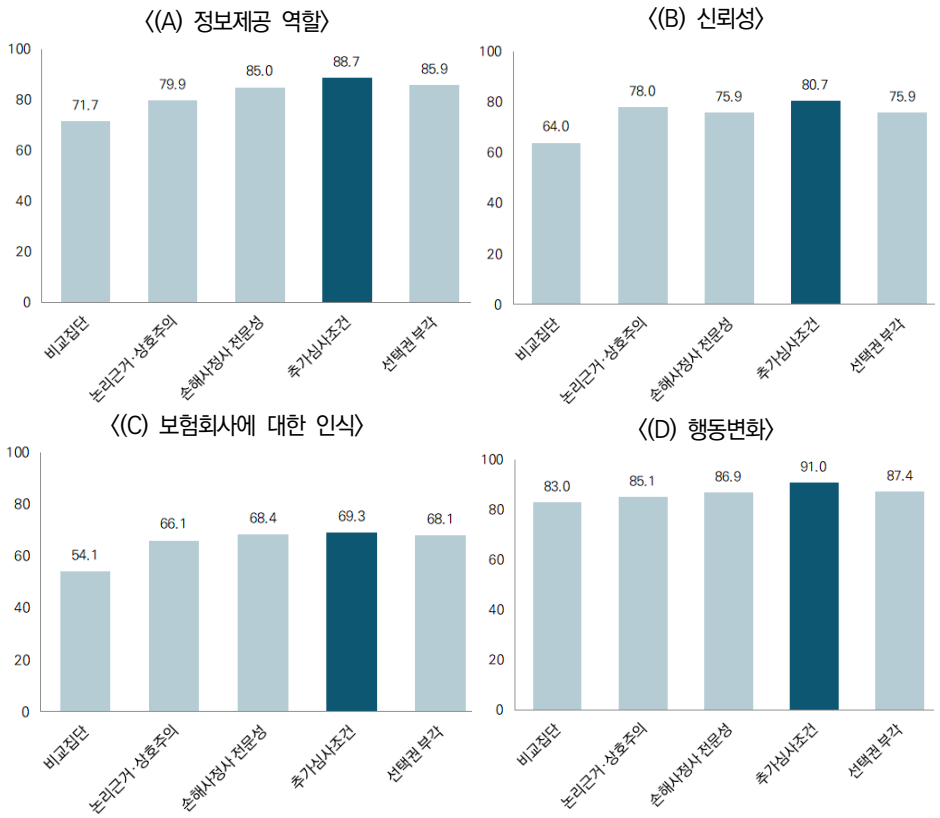
---

20) 추가 질문은 Mitchell and Cheung(2020)을 참고하였음

21) 10% 유의수준에서는 추가심사 조건 집단과 선택권 부각 집단 간 차이가 통계적으로 유의하였음

〈그림 Ⅲ-11〉 집단별 긍정응답 비율: 추가 질문

(단위: %)



주: 1) 각 항목의 제시 문장은 다음과 같았음
(A) 정보제공의 역할: 담당자(손해사정사)의 설명을 통해 새로운 사실을 알게 되었다.
(B) 신뢰성: 담당자(손해사정사)가 설명한 내용을 신뢰한다.
(C) 보험회사에 대한 인식: 담당자(손해사정사)의 설명은 A보험회사에 대해 더 호의적인 인상을 갖게 하였다.
(D) 행동변화: 앞으로 도수치료를 받을 때 더 신중하게 생각할 것 같다.
2) 6점 리커트 척도 중 ④ 다소 동의함, ⑤ 동의함, ⑥ 매우 동의함으로 응답한 비율임

6. 강건성 검증

5절에서는 비교집단과 실험집단들 간의 평균적인 차이를 살펴보았고, 특히 추가심사 조건을 제시한 실험집단의 효과가 가장 컸음을 발견하였는데, 본 절에서는 이와 같은 결과

가 내적 타당성(Internal Validity)과 외적 타당성(External Validity)을 가지는지 확인하고자 한다. 내적 타당성이란 해당 분석이 인과관계를 추정할 수 있는 능력을 의미하는 반면, 외적 타당성은 발견된 인과관계를 일반화할 수 있는 능력을 의미한다.[22)]

가. 내적 타당성(Internal Validity)

먼저 비교집단과 실험집단들의 인구, 경제학적 특성 간에 차이가 있는지 확인해 본 결과, 혼인여부의 경우 〈선택권 부각 집단〉이 비교집단에 비해 기혼인 비율이 통계적으로 유의미하게 낮았다. 과잉 도수치료 만연도에 대한 인식(리커트 척도)이나 도수치료 보험금 지급여부 결정을 위한 추가자료 요청에 대한 수긍도(리커트 척도)도 실험집단들과 비교집단의 특성이 유사하게 나타났다. 다만, 추가자료 요청에 대한 수긍도의 경우 〈추가심사 조건 집단〉과 비교집단 간의 차이가 10% 유의수준에서는 통계적으로는 유의미한 것으로 나타났다(〈부록 표 Ⅱ-1〉 참조).

따라서 개인들의 경제적·사회적 특성과 함께 실험 전 도수치료 추가서류 요청에 대한 의견을 고려한 후에도 이러한 집단 간 차이가 유효한지 확인하기 위해, 각 집단에게 제공한 정보와 함께 경제적·사회적 특성, 실험 전 추가서류 요청에 대한 의견, 과잉의료 만연도에 대한 인식 등 보험금 지급결정을 위한 추가서류 요청에 대해 합당하다고 판단하는 데에 영향을 줄 것으로 추정되는 요소들을 설명변수로 하는 회귀분석을 실시하였다.

분석대상의 기초통계량을 살펴보면, 먼저 실험지문 확인 후 “도수치료 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다”는 문장에 대해 ④ 다소 동의함, ⑤ 동의함, ⑥ 매우 동의함으로 응답한 경우가 응답자의 약 82%였다. 다음으로 응답자의 약 57%가 상용근로자, 약 59%가 기혼, 약 52%가 남성이었으며, 평균 연령은 45세였다. 도수치료가 필수적으로 필요하지 않은 경미한 증상에도 도수치료를 남용하는 일은 가끔(30%) 또는 때때로(50%) 발생한다고 생각하는 것으로, 실험 전 도수치료 보험금 지급여부 결정을 위한 추가자료 제출에 대해서는 대체로 합당하다고 응답한 것으로 나타났다.

22) Athey and Imbens(2017)

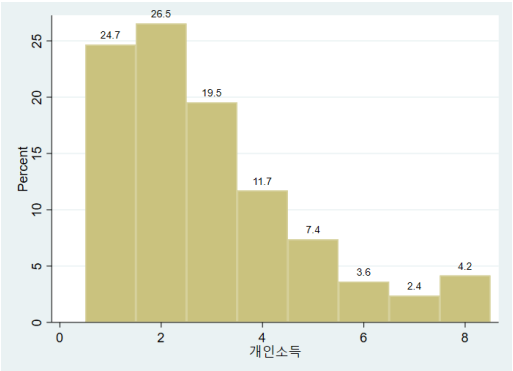
〈표 Ⅲ-2〉 기초통계량: 도수치료

변수명	평균	표준오차	최소	최대	관측치수
보험금 추가 지급심사에 대한 판단(긍정 = 1)	0.82	0.39	0	1	3,500
상용근로자 더미	0.57	0.50	0	1	3,500
기혼 여부	0.59	0.49	0	1	3,500
남성 여부	0.52	0.50	0	1	3,500
연령	44.94	13.31	20	69	3,500
교육수준	3.54	1.04	1	6	3,500
과잉 도수치료 만연도 인식	3.98	1.19	1	7	3,500
(실험 전) 도수치료 추가서류 요청 합당	4.18	0.67	1	6	3,500

주: 1) 보험금 추가 지급심사에 대한 판단 변수는 "도수치료 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다"에 대한 6점 척도 응답 중 ④, ⑤, ⑥으로 응답한 경우 1의 값을 갖는 더미임
2) 교육수준(최종학력)은 ① 중학교 이하, ② 고등학교, ③ 대학교(4년제 미만), ④ 대학교(4년제 이상), ⑤ 대학원 석사, ⑥ 대학원 박사 이상임
3) 과잉 도수치료 만연도 인식변수는 "도수치료가 필수적으로 필요하지 않은 경미한 증상에도 도수치료를 남용하는 일이 얼마나 자주 발생한다고 생각하십니까?"에 응답한 7점 리커트 척도임(① 절대 발생 안 함, ② 드물게(10%), ③ 가끔(30%), ④ 때때로(50%), ⑤ 자주(70%), ⑥ 대개(90%), ⑦ 항상)
4) (실험 전) 도수치료 추가서류 요청 합당변수는 "도수치료에 대한 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 보험수익자에게 진단서와 객관적인 검사결과지 제출을 요청하는 것은 합당하다"에 응답한 6점 리커트 척도임(값이 높을수록 동의 정도가 높음)

〈그림 Ⅲ-12〉 월 소득 분포

(단위: %)



주: 월 개인소득(세후)은 다음의 12개 카테고리 중 하나를 선택하도록 함(① 200만 원 미만, ② 200~300만 원 미만, ③ 300~400만 원 미만, ④ 400~500만 원 미만, ⑤ 500~600만 원 미만, ⑥ 600~700만 원 미만, ⑦ 700~800만 원 미만, ⑧ 800만 원 이상)

〈표 Ⅲ-3〉은 “도수치료 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다”는 문장에 대해 어느 정도 동의하는지에 대한 응답 중 ④ 다소 동의함, ⑤ 동의함, ⑥ 매우 동의함으로 응답한 경우를 1로 하는 더미변수를 피설명변수로 한 프로빗 모형 분석결과를 제시한다. 분석결과에 따르면 고용형태, 소득, 결혼 여부, 성별, 연령 등 실험참여자의 경제·사회적 특성이나, 보험금 청구 경험 여부, 과잉 도수치료 만연도에 대한 인식 등을 제어한 후에도 모든 실험집단의 긍정응답 확률이 비교집단에 비해 높고 그 효과도 통계적으로 유의미하게 나타났다. 따라서 각 실험집단에 사용한 정보 요소들이 실험참여자의 보험금 지급 추가심사에 대한 수긍도를 높이는 데에 효과적이었다고 할 수 있다. 각 실험집단 정보 요소의 효과 크기를 비교해 보면, 실험집단별 평균 결과와 마찬가지로 〈추가심사 기준 집단〉 지문의 효과가 가장 크고, 〈논리근거 및 상호주의 집단〉 지문의 효과가 그 다음으로 큰 것으로 분석되었다.

한편 설명지문 외에도 혼인 여부, 성별, 연령, 보험금 청구 경험 여부, 과잉 도수치료 만연도에 대한 인식, 실험 전 도수치료 추가서류 요청에 대한 수긍도 등이 피설명변수에 유의한 영향을 미친 것으로 나타났다. 기혼일 경우 긍정응답 확률이 낮아지는 것으로, 남성인 경우 긍정응답 확률이 높아지는 것으로 나타났고, 연령이 높을수록 긍정응답 확률은 높아지고, 보험금 청구 경험이 있으면 긍정응답 확률은 낮아지는 것으로 분석되었다. 통계적 유의미 여부는 추정식에 따라 다소 차이가 있었다. 아울러 과잉 도수치료 만연도가 높다고 생각할수록 긍정응답 확률은 높아지고, 실험 전 도수치료 보험금 지급판단을 위해 보험회사가 추가서류를 요청하는 것을 긍정적으로 생각할수록 긍정응답 확률도 높아지는 것으로 나타났다.

보험금 추가 지급심사에 대한 판단의 한계효과를 살펴보면, 지급심사 이외의 실험집단 더미들의 값은 0으로 두고 다른 변수들은 평균값에 고정할 경우, “도수치료 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다”에 긍정으로 대답할 확률은 추가심사 기준이 제공된 경우가 비교집단에 비해 약 11.8%p 높아지는 것으로 나타났다.

〈표 Ⅲ-3〉 보험금 추가 지급심사에 대한 판단

피설명변수: "도수치료 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다"에 긍정응답(프로빗 모형)			
설명변수	(1)	(2)	(3)
실험집단 1: 논리근거 및 상호주의	0.3443***	0.3485***	0.4160***
실험집단 2: 손해사정사 전문성	0.1952***	0.2018***	0.1732**
실험집단 3: 추가심사 기준	0.4732***	0.4812***	0.5524***
실험집단 4: 선택권 부각	0.1800**	0.1804**	0.1796**
상용근로자 여부	-0.0865	-0.1014	-0.1063*
소득	-0.0088	-0.0140	-0.0185
기혼 여부	-0.1701***	-0.1601**	-0.1144
남성	0.0678	0.0975*	0.1216**
연령	0.0068***	0.0064***	0.0067**
교육수준	-0.0307	-0.0354	-0.0324
보험금 청구 경험 여부	-0.1205**	-0.1128**	-0.0896
과잉 도수치료 만연도 인식	-	0.2089***	0.1353***
(실험 전) 도수치료 추가서류 요청 합당	-	-	0.6613***
상수항	0.7122***	-0.0651	-2.4606***
관측치수	3,500		
Prob 〉 chi2	0.0000	0.0000	0.0000

주: 1) *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1% 유의수준에서 통계적으로 유의함을 표시함
2) 소득은 응답자가 개인 월 소득(세후)을 8개 구간으로 응답하도록 함(① 200만 원 미만, …, ⑧ 800만 원 이상)
3) 과잉 도수치료 만연도 인식변수는 "도수치료가 필수적으로 필요하지 않은 경미한 증상에도 도수치료를 남용하는 일이 얼마나 자주 발생한다고 생각하십니까?"에 응답한 7점 리커트 척도임(① 절대 발생 안 함, ② 드물게(10%), ③ 가끔(30%), ④ 때때로(50%), ⑤ 자주(70%), ⑥ 대개(90%), ⑦ 항상)
4) (실험 전) 도수치료 추가서류 요청 합당변수는 "도수치료에 대한 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 보험수익자에게 진단서와 객관적인 검사결과지 제출을 요청하는 것은 합당하다"에 응답한 6점 리커트 척도임(값이 높을수록 동의 정도가 높음)

〈표 Ⅲ-4〉 한계효과: 도수치료

설명변수	dy/dx	Delta-method 표준편차	p값
실험집단 1: 논리근거 및 상호주의	0.095	0.020	0.000
실험집단 2: 손해사정사 전문성	0.045	0.021	0.033
실험집단 3: 추가심사 기준	0.118	0.019	0.000
실험집단 4: 선택권 부각	0.046	0.021	0.029

주: 1) 피설명변수는 "도수치료 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다"에 긍정응답일 경우 1의 값을 갖는 더미변수임
2) 다른 변수들은 평균에 고정임

마찬가지로 집단별 정보제공 역할, 신뢰성, 보험회사에 대한 인식, 행동변화 관련 문장에 대한 긍정응답 비율의 차이가 실험참여자들의 경제적·사회적 특성들을 고려한 후에도 유의미하게 나타나는지 확인하였다(〈부록 Ⅱ〉 참고).

분석 결과, 행동변화 관련 문장을 제외한 모든 문장에 대한 수긍확률을 높이는 데에 실험집단의 정보 요소가 유의미한 영향을 미친 것으로 분석되었고, 집단별 평균 비교 결과와 마찬가지로 〈추가심사 기준〉의 효과가 가장 큰 것으로 나타났다. 아울러 실험에 사용된 정보 요소 이외에 보험금 청구 경험 여부, 과잉 도수치료 만연도 인식, 실험 전 도수치료 추가서류에 대한 의견이 모든 문장(행동변화 문장 제외)에 대한 수긍확률에 통계적으로 유의미한 영향을 준 것으로 나타났다. 즉, 보험금 청구 경험이 있는 경우 긍정확률은 낮아지는 것으로, 과잉 도수치료 만연도가 높다고 생각할수록 긍정확률은 높아지는 것으로, 실험 전 설문에서 도수치료 추가서류 요청이 합당하다는 문장에 더 많이 동의할수록 긍정확률이 높아지는 것으로 분석되었다.[23]

한편 행동변화 관련 문장 수긍확률의 경우에는 〈손해사정사 전문성〉, 〈추가심사 기준〉, 〈선택권 부가〉의 효과는 유의하게 나타났으나, 〈논리근거 및 상호주의〉의 효과는 비교집단의 정보 요소와의 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다. 그러나 이 경우에도 여전히 〈추가심사 기준〉의 효과가 가장 강하게 나타났다. 실험집단 정보 요소 외에 유의미한 영향을 주는 변수로는 소득, 성별, 연령, 과잉 도수치료 만연도 인식, 실험 전 도수치료 추가서류 요청에 대한 응답이 있었다.

23) 보험금 청구 경험 여부에 따라 〈추가심사 기준〉의 효과가 달라지는지 확인하기 위해 두 변수의 교차항을 포함하여 분석을 하였으나, 교차항의 계수는 통계적으로 유의미하지 않았음

나. 외적 타당성(External Validation)

주 소비자실험에서 설정한 상황은 실험참여자가 도수치료를 받았고, 실손의료보험에 가입하고 있어 도수치료비에 대한 보험금을 청구했다고 설정하였는데, 다른 맥락에서도 유사한 효과를 발견할 수 있는지를 확인하기 위해 백내장 수술 보험금 청구 상황하에서 유사한 실험을 실시하였다. 단, 도수치료 상황에서 가장 효과적인 것으로 나타난 〈추가심사 기준〉의 정보 요소를 실험집단에 사용하여 백내장 수술 상황에 적용하였다.

〈표 Ⅲ-5〉 조사 방법: 백내장 수술

구분	온라인 조사
조사 대상	보험에 가입하고 있는 전국 만 19~69세 성인 남녀
표본 크기	총 1,400명(유효표본)
자료수집 방법	구조화된 설문지를 이용한 온라인 설문조사
표본추출 방법	거주 지역, 성, 연령에 따른 비례 할당 추출법
최대 허용오차	95% 신뢰수준에서 ±1.1%
조사 기간	2022년 8월 11일~8월 31일
조사 기관	㈜엠브레인퍼블릭

〈그림 Ⅲ-13〉 실험 지문: 백내장 수술

(A) 공통 지문

- 고객님께서 청구하신 백내장 수술 보험금과 관련해서 연락드렸습니다.
- 고객님께서 받으신 백내장 수술이 보험금 지급 사유에 해당하는지를 판단하기 위해 추가적인 자료가 필요합니다.
- 이를 위해 고객님을 찾아 뵙고 백내장 수술에 대해 몇 가지 여쭤보고 병원진료기록 열람 동의서를 받고자 합니다.

(B) 실험집단 추가 지문

- 백내장 수술의 경우 다음 **조건 중 하나에 해당하면 추가적인 지급심사**를 실시하고 있습니다.
  - 보험수익자가 **40세 이하**인 경우(백내장은 드물게 젊은이에게도 나타나지만, 주로 노인에게 나타나는 노인성 질환)
  - 백내장 여부에 대한 객관적 **검사자료**가 없거나, 검사자료에 수정체가 혼탁한 부분이 보이지 않거나 불명확한 경우
  - 담당의사의 **치료목적**에 대한 소견 내용이 **불명확**한 경우 (건강보험심사평가원, 의료학회 가이드라인 기준)
  - **불법광고, 브로커 개입 등이 확인된 병원**에서 수술 받은 경우
  - **진료비용**이 공시된 가격보다 현저히 높은 경우

주: 카드뉴스 형식으로 한 쪽씩 제공하였으며, 내용을 읽은 후에 다음 버튼이 활성화되도록 하였음

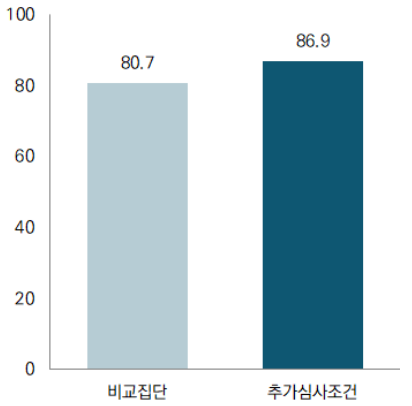
실험안내 지문과 질문 등은 도수치료 실험과 유사하고 전국 만 19~69세 성인 남녀 1,400명을 임의로 두 집단으로 나눈 후, 비교집단에게는 〈그림 Ⅲ-13〉에서 공통 지문만을, 실험집단에게는 공통 지문과 백내장 수술 보험금 지급 추가심사 기준에 대한 지문을 추가로 제시하였다.

제공한 정보 요소가 소비자의 추가심사에 대한 수긍도에 미치는 영향을 확인하기 위해, 도수치료 실험과 마찬가지로 보험금 지급여부 결정을 위한 추가자료 요청에 대한 동의 정도와 함께 정보제공 역할, 신뢰성, 보험회사에 대한 인식, 행동변화 관련 문장에 대한 동의 정도를 질문하였다.

먼저 〈그림 Ⅲ-14〉에서 보는 바와 같이 실험집단 중 백내장 수술 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것이 합당하다고 응답한 비율은 86.9%로 비교집단에 비해 6.2%p 높았으며, 두 값의 차이는 통계적으로 유의미하여 백내장 수술 보험금에 대한 추가심사 기준 제공이 수긍도를 높였음을 확인하였다.

〈그림 Ⅲ-14〉 집단별 긍정응답 비율(강건성 검증): 추가자료 요청

(단위: %)



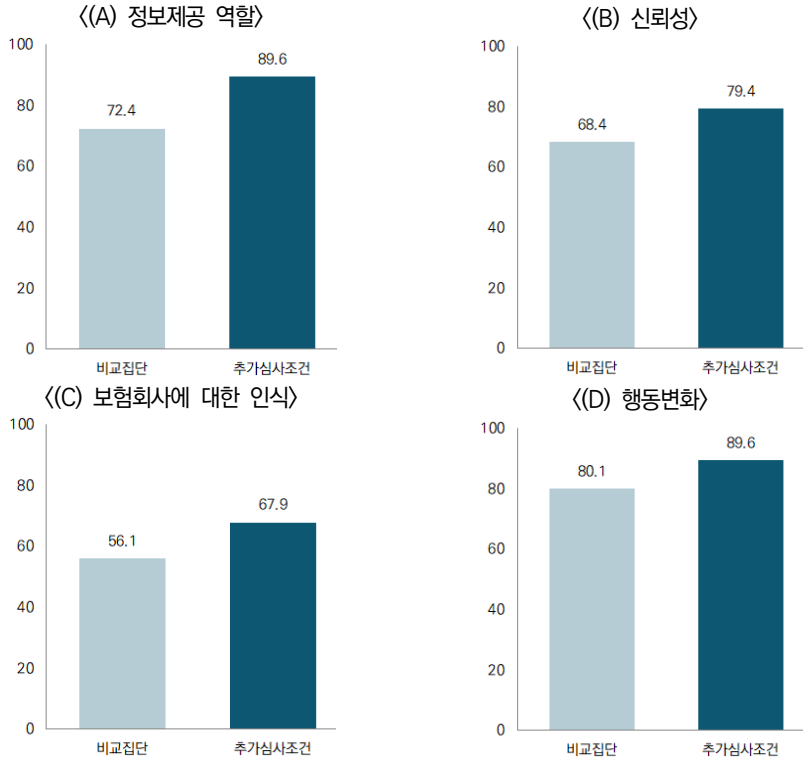
주: 1) "백내장 수술 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다"에 대해 6점 리커트 척도로 응답함
2) 6점 리커트 척도 중 ④ 다소 동의함, ⑤ 동의함, ⑥ 매우 동의함으로 응답한 비율임
3) 4개 실험집단 모두 비교집단과의 차이가 5% 유의수준에서 통계적으로 유의미함

〈그림 Ⅲ-15〉는 비교집단과 실험집단 간의 정보제공 역할, 신뢰성, 보험회사에 대한 인식, 행동변화 관련 문장에 대한 긍정응답 비율을 보여주는데, 모든 질문에 대한 실험집단의

긍정응답 비율이 비교집단의 긍정응답 비율보다 높음을 알 수 있다. 특히 정보제공 역할 측면에서 두 집단 간의 차이가 가장 컸다.

〈그림 Ⅲ-15〉 집단별 긍정응답 비율(강건성 검증): 추가 질문

(단위: %)



주: 1) 각 항목의 제시 문장은 다음과 같았음
(A) 정보제공의 역할: 담당자(손해사정사)의 설명을 통해 새로운 사실을 알게 되었다.
(B) 신뢰성: 담당자(손해사정사)가 설명한 내용을 신뢰한다.
(C) 보험회사에 대한 인식: 담당자(손해사정사)의 설명은 A보험회사에 대해 더 호의적인 인상을 갖게 하였다.
(D) 행동변화: 앞으로 백내장 수술을 받을 때 더 신중하게 생각할 것 같다.
2) 6점 리커트 척도 중 ④ 다소 동의함, ⑤ 동의함, ⑥ 매우 동의함으로 응답한 비율임

비교집단과 실험집단들의 인구, 경제학적 특성 간에 차이가 있는지 확인해 본 결과, 통계적으로 유의미한 차이는 없는 것으로 나타났다(〈표 Ⅲ-6〉 참조). 다만, 실험 전 백내장 수술 보험금 지급여부 결정을 위한 추가자료 요청에 대한 긍정응답률은 비교집단과 실험집단 간에 통계적으로 유의미한 차이가 있었다.

따라서 실험 전 백내장 수술 보험금 지급심사를 위한 추가자료 요청에 대한 의견이 집단 간 평균의 차이를 결정했을 가능성을 확인하기 위해 "백내장 수술 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다"는 문장에 동의한 경우를 1로 하는 더미변수를 피설명변수로 하고, 인구, 경제학적 특성, 추가자료 요청에 대한 의견, 과잉진료 만연도에 대한 인식 등을 설명변수로 한 프로빗 모형 분석을 실시하였다.

〈표 Ⅲ-6〉 기초통계량: 백내장 수술

변수명	평균	표준오차	최소	최대	관측치수
보험금 추가 지급심사에 대한 판단(긍정 = 1)	0.84	0.37	0	1	1,400
상용근로자 더미	0.57	0.50	0	1	1,400
기혼 여부	0.59	0.49	0	1	1,400
남성 여부	0.51	0.50	0	1	1,400
연령	44.78	13.26	20	69	1,400
교육 수준	3.50	1.01	1	6	1,400
과잉 백내장 수술 만연도 인식	3.94	1.21	1	7	1,400
(실험 전) 백내장 수술 추가서류 요청 합당	4.16	0.90	1	6	1,400

주: 1) 보험금 추가 지급심사에 대한 판단 변수는 "도수치료 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다"에 대한 6점 척도 응답 중 ④, ⑤, ⑥으로 응답한 경우 1의 값을 갖는 더미임
2) 교육수준(최종학력)은 ① 중학교 이하, ② 고등학교, ③ 대학교(4년제 미만), ④ 대학교(4년제 이상), ⑤ 대학원 석사, ⑥ 대학원 박사 이상임
3) 과잉 백내장 수술 만연도 인식변수는 "백내장 수술을 받고 보험금을 청구한 환자 중 수정체 혼탁이 없었음에도 불구하고 단순히 시력교정 목적으로 백내장 수술을 받는 일이 얼마나 자주 발생한다고 생각하십니까?"에 응답한 7점 리커트 척도임(① 절대 발생 안 함, ② 드물게(10%), ③ 가끔(30%), ④ 때때로(50%), ⑤ 자주(70%), ⑥ 대개(90%), ⑦ 항상)
4) (실험 전) 백내장 수술 추가서류 요청 합당변수는 "도수치료에 대한 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 보험수익자에게 진단서와 객관적인 검사결과지 제출을 요청하는 것은 합당하다"에 응답한 6점 리커트 척도임(값이 높을수록 동의 정도가 높음)

〈표 Ⅲ-7〉 보험금 추가 지급심사에 대한 판단: 백내장 수술

피설명변수: "백내장 수술 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다"에 긍정응답(프로빗 모형)			
설명변수	(1)	(2)	(3)
실험집단: 추가심사 기준	0.2531***	0.2409***	0.1967**
상용근로자 여부	-0.0273	-0.0454	-0.0026
소득	0.0045	0.0012	0.0091
기혼 여부	-0.0205	0.0117	0.0152
남성	-0.0592	-0.0488	-0.0180
연령	-0.0015	-0.0035	-0.0042
교육수준	0.0028	0.0070	0.0227
보험금 청구 경험 여부	-0.2285**	-0.2517***	-0.2114**
과잉 백내장 수술 만연도 인식	-	0.2300***	0.1984***
(실험 전) 백내장 수술 추가서류 요청 합당	-	-	0.5899***
상수항	1.1347***	0.4677*	-1.8328***
관측치수	1,400		
Prob 〉 chi2	0.0000	0.0000	0.0000

주: 1) *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1% 유의수준에서 통계적으로 유의함을 표시함
2) 소득은 응답자가 개인 월 소득(세후)을 8개 구간으로 응답하도록 함(① 200만 원 미만, …, ⑧ 800만 원 이상)
3) 과잉 백내장 수술 만연도 인식변수는 "백내장 수술을 받고 보험금을 청구한 환자 중 수정체 혼탁이 없었음에도 불구하고 단순히 시력교정 목적으로 백내장 수술을 받는 일이 얼마나 자주 발생한다고 생각하십니까?"에 응답한 7점 리커트 척도임(① 절대 발생 안 함, ② 드물게(10%), ③ 가끔(30%), ④ 때때로(50%), ⑤ 자주(70%), ⑥ 대개(90%), ⑦ 항상)
4) (실험 전) 백내장 수술 추가서류 요청 합당변수는 "백내장 수술비용에 대한 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 보험수익자의 진료기록을 열람하고 진료기록 사본을 발급하는 것은 합당하다"에 응답한 6점 리커트 척도임(값이 높을수록 동의 정도가 높음)

분석결과, 실험 전 백내장 수술 보험금 지급심사를 위한 추가자료 요청에 대한 의견을 고려하더라도 〈추가심사 기준〉 정보를 제공받는 경우가 비교집단에 비해 백내장 수술 보험금 추가 지급심사에 대해 긍정적으로 판단할 확률이 높은 것으로 나타났다. 설명변수 중 긍정응답 확률에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 요소는 과잉 백내장 수술 만연도에 대한 인식과 실험 전 백내장 수술 보험금 지급심사를 위한 추가자료 요청에 대한 의견이었다. 보험금 추가 지급심사에 대한 판단의 한계효과를 살펴보면, 모든 다른 변수들을 평

균값에 고정할 경우, “백내장 수술 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다.”에 긍정으로 대답할 확률은 추가심사 기준이 제공된 경우가 비교집단에 비해 약 4%p 높아진다고 할 수 있다.

〈표 Ⅲ-8〉 한계효과: 백내장 수술

설명변수	dy/dx	Delta-method 표준편차	p값
실험집단 1: 추가심사 기준	0.040	0.018	0.025

주: 1) 피설명변수는 “백내장 수술 보험금 지급여부를 결정하기 위해 보험회사가 추가자료를 요청하는 것은 합당하다”에 긍정응답일 경우 1의 값을 갖는 더미변수임
2) 다른 변수들은 평균에 고정함

나머지 네 가지 질문에 대한 긍정응답 여부를 피설명변수로 한 프로빗 모형 분석을 실시하였으며, 분석결과는 실험참여자의 경제·사회적 특성이나 보험금 청구 경험 여부, 과잉도수치료 만연도에 대한 인식 등을 고려한 후에도 실험집단이 제공한 정보의 효과는 통계적으로 유의미한 것을 확인할 수 있었다.