Ⅲ 국내 보험산업 평가

1. 환경변화 대응

제4차 산업혁명 도래에 대한 대응과 관련하여 해외의 경우 빅데이터 및 사물인터넷(IoT) 등을 활용한 보험상품이 다수 출시되는 등 제4차 산업혁명 기술을 선제적으로 도입하고 있으나 국내 보험회사는 혁신상품 및 판매방식 개발에는 다소 미온적이다.

또한 금융당국·감독당국도 샌드박스 제도를 통해 금융혁신을 지원하고 있으나 여전히 해당 업권별 법규 및 제도적으로 소비자보호 등을 위해 금융산업 혁신을 도모하기에는 제한을 많이 두고 있는 실정이고 특히 혁신기업들이 보험시장 진입 이후 기존 보험회사와 동일한 건전성 제도 등 유지조건을 적용받다 보니 성장하기에는 한계가 있다.

다음으로 금융 겸업화에 대한 대응과 관련하여 복합금융 점포 등 금융겸업화의 진전으로 보험회사의 입지가 점점 축소되고 있는 실정이다.

타 금융업권이 소비자 수요를 고려한 초대형 IB를 출범하거나 겸업 및 업무제휴 등을 통해 종합자산관리서비스 등을 제공하는 것에 비해 보험업계는 신시장 개척보다 보험 시장 내 경쟁에 몰두하고 환경변화에 따른 위협요인과 기회요인이 동시에 존재함에도 불구하고 이를 전략적으로 활용하는 노력 등이 다소 부족하다.

저출산·고령화에 따른 보험수요 변화 대응과 관련하여 우리나라는 고령화 속도가 OECD 국가 중 가장 빠르게 진행되고 있으나 고령화로 발생하는 장수리스크의 관리체계 및 건강·간병 보험의 언더라이팅, 요양 서비스, 의료비 심사에 필요한 인프라 등 제반 시설이 부족한 실정이다.

특히 노령 인구에 대한 의료비 및 부양비 지출 증가 등 신규 보험수요에 맞춘 건강, 간병 상품, 양로 서비스 등 신상품 개발이 다소 부족하고 민영보험의 확대 수요에 연계된 헬스케어 서비스 산업 발전이 더딘 상태이며 질병치료 및 헬스케어 과정 중 생성된 건강의료 관련된 빅데이터 활성화를 통한 다양한 서비스 창출도 미흡하다.

새로운 건전성 제도에 대한 대응과 관련하여 2023년 시행된 IFRS17 및 K-ICS는 보험경영의 패러다임을 바꾸는 대변혁이나, 사전에 충분한 대비가 없을 경우 보험회사의 부실화 우려 및 퇴출에 대한 우려가 제기되어왔다.

이에 시행시기 연기('21년 → '23년) 등 일련의 제도 완화를 적용했으나, 다른 한편으로는 시행업무의 추진동력이 저하되고 있다는 지적도 있다.

최근에는 보험계약서비스마진(Contract Service Margin; CSM)에 대한 계리적 가정을 보험회사들이 제각각으로 산출하면서 지표의 신뢰성에 문제가 되고 있으며, 해약환급금준비금의 자본계정 내 법정준비금 적립에 따른 이연법인세 부채를 주주배당 이익에서 차감[12]하고, K-ICS 운영위험액 내에 기초가정의 자의적 운영을 방지하기 위해 기초가정 리스크 신설 움직임 등 정부의 규제 등으로 업계의 불만이 있는 상태이다.

금리역마진 대응과 관련하여 그동안 장기간 지속된 저금리 등으로 투자환경이 악화되었으나 과거 판매한 확정금리형 고금리 상품 등으로 인해 금리역마진 부담이 여전히 상존하고 있다. 특히 생명보험회사의 경우 자산운용이익율이 하락하더라도 5% 이상으로 부리해야 하는 확정 고금리 상품 비중이 25% 내외로 높은 수준이다.

그러나 ALM 관점에서의 자산·부채의 관리 부족 등 금리역마진에 대한 대응 부족으로 여전히 해당 상품에 대한 수익 악화 및 부실화 우려가 있다.

2. 경쟁력

경쟁력 있는 신상품 개발과 관련하여 소비자의 수요를 고려하여 시장 포화를 극복하고 신규 보험 가입 수요를 창출할 수 있는 혁신상품 개발 노력이 다소 부족하고 타사 상품과 차별이 없는 상품(Me-too 제품)만 빈번하게 출시하고 있다.

생명보험회사의 경우 종신보험에 대한 소비자의 수요 부족으로 일부 보장성보험 개발에 집중하다 보니 새로운 보장성보험 담보를 개발하는 데 한계가 있는 반면 손해보험회사들은

12) IFRS17 도입으로 해약환급금준비금은 이익잉여금 항목으로서 별도 법정준비금으로 계상됨. 따라서 법인세법상 손금산입효과를 고려하지 아니한 세전금액 전액을 배당가능이익에서 공제함에 따라 기존과 달리 배당가능이익이 더 많이 감소하여 과거 부채적립했을 때보다 법인세 효과만큼의 배당가능이익이 더 줄어들게 됨

운전자보험, 펫보험, 여행자보험, 도난보험, 배상책임보험 등 신 보장상품을 발굴하고 인슈어테크의 영향으로 배타적 사용권 신청이 늘어나고 있다.

〈표 Ⅲ-1〉 최근 5년간 보험회사 배타적 사용권 신청 현황

(단위: 건)

구분	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
생명보험회사	9	9	7	9	10
손해보험회사	9	11	16	22	25
합계	18	20	23	31	35

자료: 생명·손해보험협회 홈페이지의 배타적사용권신청사항 및 심의결과를 참조

보험회사의 상품 판매 후 사후관리 서비스 및 노력과 관련하여 타 금융상품과 달리 보험이 초장기 계약임에도 불구하고 판매 전 계약 유인을 위해 들인 노력에 비해 판매 후 사후관리가 미흡하고 변액보험의 펀드 추천·변경 등 수익률 관리가 다소 부족하며 판매 후에는 '이미 잡은 고기'로 치부하는 경향이 있다.

또한 환자를 직접 진료하지 않았음에도 진단서나 이와 유사한 소견서, 자문의견서를 작성하고 이를 근거로 보험금을 지급거부하거나 삭감해 지급하는 행위, 특정 병원, 특정 의사에게 집중 자문 의뢰[13]함으로써 보험금 지급과정에서 의료자문의 공정성과 객관성이 부족하다는 지적이 많다.

보험회사의 자산운용능력과 관련하여 보험부채의 장기적 특성에 맞는 자산운용체계 개발이 다소 미흡한데다 신규 장기투자 상품 발굴에도 소홀하였으며 안정적 대체 수익원 확보를 위한 자산운용 전문인력도 부족하여 금리역마진 해소를 위한 수익률 제고에 한계가 있다.

특히 일부 회사의 경우 고도의 전문성이 요구되는 대체투자를 하면서 리스크 분석 미흡, 사후관리 부재 등으로 오히려 대규모 손실이 발생하는 등 자산운용·관리능력이 취약한 실정이다.

보험회사의 해외시장 개척과 관련하여 국내의 보험 잠재수요 감소 등으로 해외시장 진출

13) 매일경제(2020. 9. 7), "의사들 용돈벌이로 전락한 '의료자문' 논란 언제까지…"; '19년 한해 의료자문 진행한 건수가 가장 많은 병원은 한양대학병원(3,739건)이며 그 뒤를 인제대학 상계백병원(2,397건), 건국대학병원(2,033건) 순임

을 통한 성장모색이 필요한 상황이나 국내 보험회사의 해외진출[14]은 아직도 활발하게 이루어지지 않고 있다.

국내 보험회사 해외점포의 자산규모는 아시아 신흥국을 중심으로 확대 추세에 있으나 수익 증가 폭은 크지 않은 상태이며 당기순이익 규모는 손해율 개선과 투자이익 증가 등으로 재무구조가 다소 개선되었으나[15] 국내 보험회사 해외진출의 대부분은 현재까지 해외 시장을 공략하기 위한 교두보 마련 차원에 머물고 있는 실정이며 현지에서 사업을 수행할 전문인력의 부족, 보험 회사의 취약한 브랜드 파워 등의 원인으로 실질적인 이익 창출은 다소 미흡하다.

아울러 보험회사 규모의 경제와 관련하여 보험회사는 위험인수를 위한 자본력이 필수적이나 국내시장에서도 규모의 경제를 달성하기 어려운 소형회사가 상당수[16]이다.

세계 7~8위의 보험 시장을 형성하면서도 국내시장에 집중한 나머지 국제적 경쟁력을 갖춘 국제보험그룹(IAIG)[17]에 해당되는 국내 보험회사가 없는 상황이며 경쟁력 있는 글로벌 보험회사로 성장하여 성장 잠재력이 큰 다른 아시아 국가 또는 선진국가로 진출하는 것이 요구된다.

3. 신뢰도

보험에 대한 소비자 만족도와 관련하여 보험회사의 보험상품 불완전판매, 암보험금 미지급 등 그간의 잘못된 관행으로 '보험은 가입하기는 쉬우나 보험금은 받기 어렵다'는 인식이 팽배하여 보험산업에 대한 국민의 신뢰가 높지 않은 상황이다.

실제로 소비자불만 증가에 따라 보험민원이 지속적으로 증가하여 금감원에 접수된 민원 중

14) '21. 6월 말 현재 12개사(생명보험 5개사, 손해보험 7개사)가 13개국에 진출 중임(현지법인 26, 지점 11, 주요 진출국: 미국(8), 중국(6), 영국(3), 베트남(5), 인도네시아(4), 싱가포르(3), 일본(2))(금융중심지지원센터 홈페이지의 금융회사 해외진출현황을 참조함)

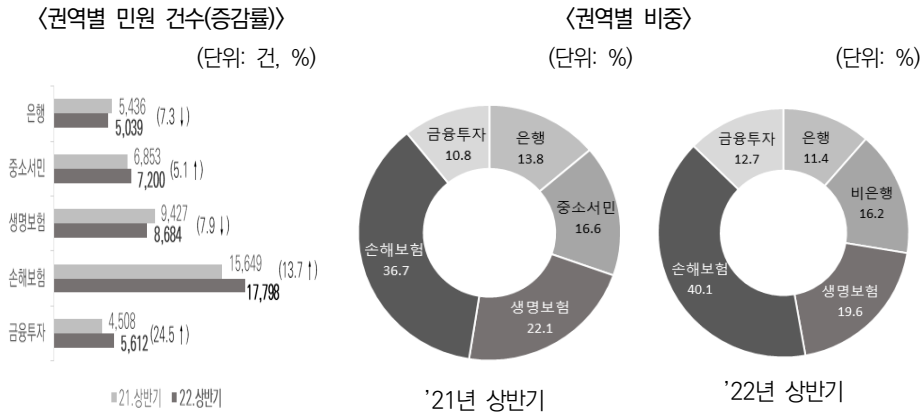
15) 전용식·김유미(2019)

16) 시장점유율 2% 미만인 회사: 전체 44개사(전업 재보험사 제외) 중 17개사임(생명보험 24개사 중 7개사, 손해보험 20개사 중 10개사)(금융감독원, 금융통계정보시스템 회사별 수입보험료(2022년 12월 기준))

17) International Active Insurance Groups은 IAIS가 정한 규모 및 국제성 기준(총 자산 500억 달러, 수입보험료 100억 달러, 진출국가 3개국, 해외영업비중 10% 이상) 충족이 필요함

보험이 60%('22년 상반기)를 차지하고 있다.

〈그림 Ⅲ-1〉 권역별 민원 건수 및 민원 비중



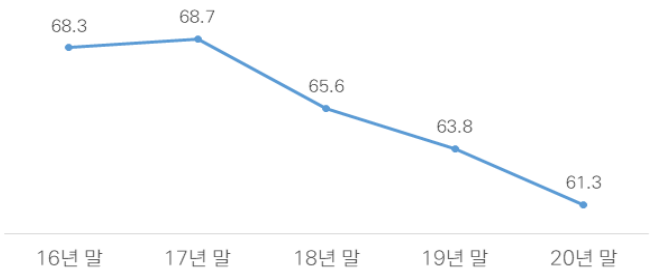
자료: 금융감독원 보도자료(2022. 9. 15), "2022년 상반기 금융민원 동향"

보험계약의 유지율과 관련하여 차별화된 보험 상품보다는 연고 모집 등 밀어내기식 영업에 다소 치중하여 계약 초기에 대량 해지하는 등 장기 유지율이 저조한 실정이다.

이로 인해 대다수 소비자는 중도해지 공제 등에 따른 금전적 손실만 부담하게 되어 소비자 불만이 크고, 장기 유지 후 효용을 얻지 못해 보험의 순기능을 기대하기 곤란한 상황이다.

〈그림 Ⅲ-2〉 연도별 보험계약 25회차 유지율 추이

(단위: %)



자료: 보험개발원, 통계연감

보험의 부정적 이미지와 관련하여 거액의 보험금을 노린 보험사기는 물론 가족 등을 대상으로 한 비인륜적인 사기행각이 빈번히 언론 등에 노출됨으로써 보험이 국민에게 부정직한 모습으로 투영되고 있다.

또한 보험 가입 유도를 위한 허위·과장 설명, '철새 설계사'에 의한 부당승환, 과당 경쟁으로 인한 리베이트 제공 등 보험시장 질서 문란 행위가 지속되면서 이미지가 계속 저하되고 있다. 특히 고령화 사회에서 보험의 사회안전망 기능이 절실히 요구됨에도 소비자 신뢰 저하로 보험수요 창출의 한계가 노정되고 있다.

4. 소결

무엇보다도 보험산업의 신뢰도가 하락하고 환경변화 대응능력과 경쟁력이 부족한 근본 원인은 역선택 및 모럴헤저드를 유발하는 보험상품의 구조적인 문제점도 있으나 운영 측면에서 소비자의 요구와 변화에 신속하게 대응하지 못하는 조직문화와 판매 채널의 행태, 특히 다양하고 복잡한 보험상품에 대한 판매조직의 이해부족과 전문성 부족으로 인한 불완전 판매, 보험회사 자체 내부통제 및 사후 서비스 관리 역량 부족, 보험민원 처리 관련 대응능력 미흡 등이다.

이러한 문제점을 해결하기 위해 보험산업의 체질 및 조직문화의 개선이 시급하고 특히 디지털 전환 시대에는 기존과는 달리 수요자 중심의 생태계가 만들어지면서 다양한 고객 정보를 바탕으로 보험요율의 정확성과 자동심사의 신속성을 향상시키고 소비자 편의성을 제고하여 행동변화를 유도함으로써 보험산업의 성장성과 수익성, 신뢰도를 높이는 것이 시대적 당면과제이다.

또한 그동안 해외 유수 보험회사와 비교하여 국내 보험산업의 경쟁력이 떨어지고 글로벌 보험회사가 출현하지 못하는 것은 보험회사들이 급격한 환경변화에 효과적으로 대처하지 못하고 있는 보험산업에 대한 낡고 촘촘한 규제일 것이다.

특히 네트워크·플랫폼 기반의 디지털 경제 확산에도 보험시장의 디지털 전환은 아직 초입 단계로 평가[18]되는 등 산업구조 개편이 시급하고, 해외와 타 업권 대비 과도한 상품

18) 금융위원회 보도자료(2022. 11. 21), "보험분야의 낡은 규제를 개선하여 보험산업의 디지털화 등 질적 혁신성장을

개발과 자산운용 규제로 인한 다양한 상품공급 제약으로 글로벌 경쟁력 취약구조가 지속되고 있다.

디지털 전환 등 환경변화에 대응한 보험산업의 질적 혁신·성장을 유도할 수 있도록 보험산업 전반의 낡은 규제들을 적극 개선[19]할 필요가 있으며 새로운 보험산업 허가 정책 마련, 보험회사의 본질적 업무 위탁방안 재검토, 모집채널 전면 재정비 등 지금까지 보험산업의 디지털 전환을 더디게 했던 규제들을 전면 정비할 필요가 있다.

지원하겠습니다"; 예를 들면 온라인 보험 가입 비중('20년)에서 생명보험 0.3%, 손해보험 6.3%, 자동차, 여행자보험 등 제한적 영역에서만 비대면 채널 판매가 확대되는 경향 등이 있음

19) 금융위원회 보도자료(2022. 11. 21), "보험분야의 낡은 규제를 개선하여 보험산업의 디지털화 등 질적 혁신성장을 지원하겠습니다"