
V. 보험산업 경영과제

- FY2012 보험산업을 둘러싼 시장환경으로 주목할 만한 것은 경제성장률 하락, 금융시장 변동성 확대, 저금리 기조 지속, 가계대출의 부실확대 등임.
 - 또한 빠르게 진행되고 있는 인구구조 고령화도 관심을 가져야 할 것임.

- 제도환경으로는 저축성보험의 선지급수수료체계 개선이 추진되며, 「개인정보 보호법」 시행 및 「금융소비자보호법」 제정 추진 등 소비자보호가 강화될 것으로 보임.
 - 이와 함께 금융권에 대한 사회적 책임 요구가 확대되고 있음.

- 감독환경으로는 보험사기 단속 강화, 불안전판매 비율 등 보험회사의 공시 대상 항목 확대 등을 생각해 볼 수 있음.

- 이러한 시장환경, 제도환경, 감독환경에 대해 첫째, 내실경영 및 리스크관리 강화, 둘째, 장수리스크 관리 및 과잉의료 통제 노력, 셋째 보험소비자 교육 및 사회적 책임 이행, 넷째, 제도변화에 대한 효율적인 대응 등 네 가지 경영 과제를 도출하였음.

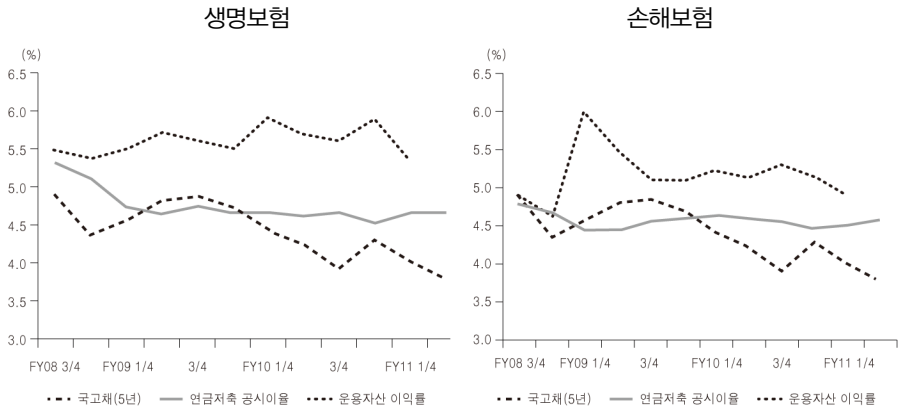
1. 내실 경영 및 리스크관리 강화

- 2012년 세계경제성장의 하방 리스크가 높고 국내경제의 내수 부진이 지속됨에 따라 국내경제 성장률이 더욱 하락할 것으로 보이며, 이에 따라 보험수요가 둔화될 가능성이 있음.
 - 2012년 세계경제는 유럽의 성장률 하락 등과 국내경제의 내수 부진으로 국내경제 성장률이 2011년에 비해 소폭 하락할 것으로 보이나 경기하방 리스크가 높아 성장률 하락폭이 커질 수 있음.
 - 국제통화기금(IMF)은 유럽 재정위기가 2012년에 통제 불가능한 수준으로 확산되지는 않을 것으로 보고 있으나, 구제금융을 지원받고 있는 국가 이외 다른 국가의 재정위기 가능성으로 현 수준보다 악화될 가능성도 상존함.
 - 중국경제가 경착륙할 경우에도 성장률이 크게 하락할 가능성도 배제할 수 없음.
 - 또한, 가계부채 부담이 증가함에 따라 민간소비 여력이 감소하면서 FY2011 4/4분기와 FY2012 1/4분기 보험수요 둔화 가능성이 높음.
 - 가계대출 이자율이 높아지고 있어 이자부담이 크게 늘어나고 있으며 가계대출의 부실 가능성도 높아지고 있음.
 - 보험업권의 경우 아직까지 가계대출에 대한 연체율이 높아지지 않고 있으나, 은행 가계대출은 연체율이 올라가고 있음.
- 경기둔화와 소비자물가 상승세 진정 등으로 저금리 기조가 장기간 지속될 전망이다.
 - 세계경제보다 상대적으로 빠른 국내경제의 경기냉각속도로 인해 중앙은행의 정책금리 인상은 쉽지 않을 전망이다.
 - 이에 시중금리 인상도 제한적일 것으로 보이며 보험산업은 장기간 저금리 환경에 놓일 가능성이 높아 보임.

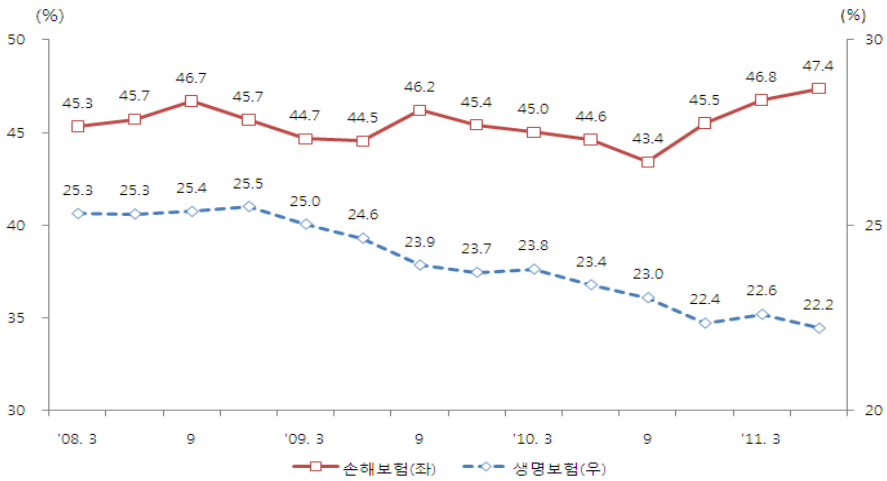
- 국내경제 성장률 하락 속에 보험산업은 보장성 보험의 가격 경쟁력 제고와 일반손해보험 신수요 개발 및 판매에 주력할 필요가 있음.
 - 경기부진에 따른 소비자 구매력 하락으로 인한 보험수요 감소 가능성에 대비하여 저가 중심의 보장성 보험상품과 일반손해보험의 신수요 개발 및 판매 확대에 노력할 필요가 있음.
 - 일본의 경우 글로벌 금융위기에 따른 경기침체로 저가 형태의 보험상품이 호조세를 기록함.
 - 손보재팬 자회사 히마와리생명은 수입보장 의료보험상품의 특약을 대폭 축소한 신상품을 개발 및 판매함으로써 당초 예상을 2배 가까이 상회하는 보험료 수입을 기록함.
 - 아메리카페밀리생명과 오릭스생명도 통신판매를 통한 인건비 절감으로 저가형 중신의료보험을 판매함.
 - 최근 들어 저축성 보험상품의 비중이 크게 늘어나고 있으므로 상품 포트폴리오 조정 차원에서도 보장성보험 판매에 대한 노력을 강화할 필요가 있음.
 - 수익성 확보 및 생명보험의 보장기능 역할 제고를 위해서도 보험 포트폴리오 개선이 요구됨.

- 글로벌 금융시장의 불확실성과 국내금융시장의 저금리 환경 전망에 따라 보험회사들은 위험관리 경영기조와 재무건전성 강화를 통한 내실 경영을 추구할 필요가 있음.
 - 경기둔화에 따라 해지율 상승이 우려되므로 보험회사는 기존 보험계약 유지 노력에 집중할 필요가 있음.
 - 저금리 기조 지속 가능성으로 보험회사의 이차역마진 발생이 우려되고 있어 공시이율을 통한 경쟁 자제와 투자수익성 제고 노력이 필요함.
 - ALM 관점의 공시이율 운용이 바람직함.

〈그림 V-1〉 공시이율과 국고채 금리 추이¹⁾



〈그림 V-2〉 보험권의 대출 중 부동산담보대출 비중 추이



- 연체율이 높아지고 있는 가계대출의 경우 경제성장률 하락으로 가계의 대출 상환여력이 더욱 약화될 것에 대비하여 리스크관리를 강화할 필요가 있음.
- 가계대출 연체율이 높아지고 있어 부동산대출 비중이 적지 않은 보험 회사의 경우 리스크 관리와 가계대출에 대한 모니터링 강화가 필요함.

2. 장수리스크 관리 및 과잉의료 통제 노력

- 빠르게 진행되고 있는 인구구조 고령화로 인해 장수리스크 확대와 의료비 지출 급증이 우려되고 있음.

가. 장수리스크의 체계적 관리

- 인구 고령화는 연금시장의 성장성 측면에서 매우 긍정적으로 작용할 것임.
 - 기대수명은 지속적으로 증가하는 반면 은퇴 연령은 개선되지 않음에 따라 점차 장기화되어 가는 은퇴기간 동안 안정적인 소득흐름의 중요성이 높아지고 있음.
 - 그러나 인구구조 변화는 공적연금의 재정악화를 초래하여 노후소득 보장을 위한 국민연금의 기능이 확대되기 어려움.
 - 국민연금은 재정악화라는 구조적 문제를 해결하기 위해 소득대체율을 40%로 낮추고 연금수급연령을 65세로 상향 조정함.
 - 또한, 가족구성원 간 소득이전을 통해 부모세대를 부양하는 전통적인 노후소득 보장체계는 저출산 및 가족 간 이타주의(altruism)의 퇴색으로 유지되기 어려움.
 - 결국 저출산·고령화는 노후소득 마련 측면에서 정부나 가족에 대한 의존도를 감소시키는 반면, 사적연금을 통한 자조노력의 필요성을 강화시킬 것임.
- 인구 고령화는 노후자산 축적을 위한 연금시장의 성장과 자산 소진기를 위한 금융상품의 수요를 확대시킬 것임.
 - 기대수명 증가에 따라 개인은 사망 시까지 안정적인 노후소득 재원을 확보하려는 선호가 증가하게 됨.

- 적립된 은퇴자산의 일시금 수령보다는 연금수령을 강화시키려는 정부차원의 제도적 변화가 지속될 것임.
- 결국 금융상품 및 서비스의 기능이 단기 수익률 제고 등 자산 축적기에 집중되어 있는 타 금융업권보다 자산 소진기에 대해 절대적 우위를 점하고 있는 보험산업의 역할이 확대될 것임.
 - 즉, 사망 시까지 연금수령을 강화하는 제도적 개선과 수요자의 니즈 변화로 종신연금시장은 빠르게 성장할 것임.

■ 국민의 장수리스크가 체계적으로 관리되기 위해서는 연금시장의 활성화와 더불어 보험회사의 장수리스크 관리가 선행되어야 함.

- 저출산·고령화는 연금상품 수요를 급증시킬 것이지만, 판매 극대화에만 국한된 경영전략은 향후 보험회사의 장수리스크 확대에 귀결될 것임.
- 자산부채종합관리(ALM)를 활용한 리스크 노출 감소를 통해 연금상품 수요를 극대화시킬 필요가 있음.

※ 개인의 장수리스크는 은퇴 이후 생애를 고려해 계획한 소득 및 소비 흐름이 지속 가능하지 않아 발생하는 리스크로 정의되며, 보험회사의 장수리스크는 보험회사가 지급해야 할 실제 연금지급액이 예상했던 연금지급액보다 커서 발생하는 리스크로 정의됨.

■ 체계적인 장수리스크 관리를 위해서는 시장과 정부 간 공조가 필요함.

- 보험회사 차원에서 연금지급과 반대되는 급부 보장 상품을 조합함으로써 장수리스크를 헤지하려는 노력이 필요함.
 - 보험회사는 다양한 연금상품 및 지급방법을 개발할 필요가 있음.
- 정부는 역선택 등 보험자와 피보험자 사이에 존재하는 정보 비대칭을 완화하기 위해 연금 및 조세제도를 통해 연금시장의 풀(pool)을 확대하여 보험료 인하를 유도할 필요가 있음.

- 잠재 가입자로 하여금 장수리스크 관리의 중요성을 인지시키기 위해 정부 차원의 적극적인 홍보와 교육이 필요함.
- 또한, 연기금의 안정적이고 장기적인 자산운용을 위해 장기 채권시장이 활성화될 필요가 있음.
- 장기적으로는 장수채권 발행을 통한 연기금의 장수리스크 관리를 고려할 필요가 있음.

나. 건강보험 손해율 관리

- 저출산·고령화는 연금상품과 함께 건강보험 수요를 증대시키는 기회 요인임.
 - 건강 보장을 위한 공적 건강보험의 역할 확대는 제한적일 수밖에 없으므로 노후에 급증하는 의료비 지출 관리를 위해 민영건강보험의 역할이 늘어날 것임.
 - 국민건강보험은 지속적인 보장성 강화 정책에도 불구하고 보장률이 64% 내외에서 정체되어 있음.
 - 노후소득뿐 아니라 노후건강 차원에서도 가족구성원에 의존하는 전통적인 건강보장체계는 한계가 있음.
- 저출산·고령화는 민영건강보험시장 확대에는 긍정적이지만, 노인인구 증가에 따른 의료비 증가로 국민건강보험과 민영건강보험의 손해율을 급증시킬 가능성이 높음.
 - 우리나라의 GDP 대비 국민의료비 지출규모는 OECD 국가 중 가장 낮은 수준으로 비용대비 편익이 높은 구조로 유지되어 왔음.
 - 그러나 GDP 대비 국민의료비 증가 속도는 OECD 국가 중 최고 수준으로 국민건강보험의 재정과 민영건강보험의 손해율을 악화시키고 있음.

- 국민건강보험의 경우 2030년경에는 재정적자 규모가 50조 원에 달하게 되어 제도의 존속 자체가 위협받고 있음.
- 민영건강보험의 경우 급증하는 손해를 관리를 위해 보험요율을 지속적으로 인상해야 하는 실정임.

■ 국민건강보험의 재정 및 민영건강보험의 손해를 악화할 초래하는 의료비 증가의 원인으로 비급여 의료서비스 증가를 들 수 있음.

- 우리나라 의료서비스에 대한 지불체계는 행위별수가제로 의료기관에 대해 과잉수요를 유발하고 비급여 의료에 집중할 유인을 제공함.
- 특히, 비급여 의료에 대한 보험회사의 심사권이 부재하고 의료기관과 환자 간 정보비대칭이 심해 의료수요의 정도가 의료기관의 판단에 절대적으로 의존하는 상황임.

■ 효율적인 의료시장 정립을 통해 국민건강보험의 재정과 민영건강보험의 손해를 안정시켜 지속 가능한 국민건강보장시스템을 구축해야 함.

- 건강체의 시장 유입과 가입자의 건강 개선에 노력해야 함.
- 비급여 의료에 대한 적정성을 심사할 수 있는 체계가 조속히 마련되어야 함.
- 또한, 비급여 의료에 대한 합리적인 가격 결정 및 의료소비가 이루어질 수 있도록 비급여 의료에 대한 참조가격제도를 마련할 필요가 있음.
 - 비급여 의료에 대한 각 의료기관의 가격 정보와 참조가격을 한 곳에서 비교할 수 있는 정보시스템의 구축을 고려해야 함.
 - 소비자는 정보시스템을 통해 비급여 의료에 대한 의료기관들의 가격을 한 곳에서 조회할 수 있으며, 정부가 제시하는 참조가격제와 비교하여 합리적인 의료소비를 할 수 있음.
- 보험회사의 입장에서는 보험가입자의 과잉 의료소비를 경감시키고 보험가입자 스스로 건강관리를 할 수 있도록 유인하는 노력이 필요함.

- 사후적인 리스크 관리자뿐만 아니라 사전적인 리스크 관리자로서의 역할 확대가 필요하며, 이를 위해 건강수치 개선에 따른 요율 차등화를 고려할 필요가 있음.

3. 보험소비자 교육 및 사회적 책임 적극 이행

- 금융상품의 복잡화로 소비자 피해 사례가 증가하면서 소비자보호를 위한 규제 강화가 국제적으로 이루어지고 있으며, 우리나라에서도 소비자보호 관련 규제가 강화되고 있음.
 - 2010년 「보험업법」 개정을 통해 보험상품 설명의무 강화, 적합성원칙 도입 등 소비자보호 관련 규제가 강화되었으며, 현재 「금융소비자보호법」 제정도 추진 중에 있음.
 - 또한, 2011년 9월 「개인정보보호법」이 시행되었으며, 소비자를 위한 판매 수수료 제도의 변화도 있을 예정임.

가. 보험소비자 교육

- 최근 들어 개발되고 있는 보험상품의 경우 타 금융권 상품의 특징적 요소가 반영되면서 복잡해짐에 따라 금융소비자의 역량 강화가 요구되고 있음.
 - 또한, 금융소비자들의 보험에 대한 낮은 이해 수준에도 불구하고 금융교육 제공 수준은 타 금융권에 비해 절대적으로 낮은 상황임.
- 이에 보험회사는 정부 주도로 추진되고 있는 금융교육에 금융교육을 위한 투자, 강사 파견 등과 같은 협력모형을 만들어 적극적으로 참여할 필요가 있음.
 - 기획재정부는 「경제교육지원법」에 의거하여 2010년 7월 경제교육활성화 대책을 발표함.

○ 아울러, 2011년 2월 금융감독원이 「초·중·고교생을 위한 금융교육 표준안」을 발표하여 2011년 말 표준교재 및 교사지도서가 배포될 예정임.

■ 보험소비자교육을 전담하는 산업 차원의 기구에 대한 지원과 관련 교육프로그램을 개발할 필요가 있음.

○ 생명보험사회공헌위원회는 2010년 9월 청소년 보험금융교육 웹사이트를 구축하였으며, 아직 초기 단계이기는 하나 이를 통해 청소년 금융보험교육 교재, 동영상 자료 등을 제공하고 있음.

○ 학계, 연구기관, 연수원 등 관련 기관과의 협조를 통해 지속적인 관심과 지원이 필요함.

○ 아울러, 청소년 금융교육 외에도 세분화된 계층을 대상으로 실질적 금융교육 제공 노력도 필요함.

나. 사회적 책임과 소비자 신뢰 제고

■ 소비자 신뢰는 기업 및 산업의 지속 성장 가능성을 결정하는 데 중요한 역할을 함.

○ 소비자 신뢰는 보험회사의 소비자보호 노력과 사회적 책임 이행을 통해 제고될 수 있음.

■ 보험회사들은 업계 공동의 사회공헌기금 조성을 통한 공익사업을 추진하고 있으며, 일부 보험회사들은 저소득층 및 다자녀 우대 보험상품을 출시함.

○ 생명보험업계는 사회공헌재단을 구성하였으며, 2012년에 학자금대출 연체 대학생 지원을 위해 저금리대출사업을 실시할 계획임.

○ 손해보험업계는 200억 원 규모의 사회공헌기금 조성으로 저소득층 자녀 교육지원, 중환자용 구급차 보강 및 이송취약지역 구급센터 신설 등 응급의료 선진화에 지원하기로 결의함.

- 저소득층, 장애인 및 장애인 가족, 다자녀 가정에게 보험료를 할인해 주는 상품도 출시함.

〈표 V-1〉 금융권의 2012년도 사회공헌 활동 계획

구분	내용
사회공헌 예산 확충	2011년 9,000억 원에서 1조 3,000억 원(은행권 1조 원)으로 증액
서민금융 지원	새희망홀씨 대출 올해 1조 2,000억 원에서 1조 5,000억 원으로 확대
취약계층·지역 중점 지원	청년 창업지원펀드 출연, 출산 장려 위한 보육시설 지원, 재래시장 농어촌 공단 지역 등 취약지역 집중 지원
금융회사별 조직 개선	사회공헌 전담 임원 임명, 사회공헌 휴가제도 도입
금리 수수료 인하	연체 이자율 인하, 자동화기기 수수료 인하

■ 보험회사들은 사회적 책임을 적극적으로 이행함으로써 소비자 신뢰를 구축할 필요가 있음.

- 보험취약 계층에 대한 실질적 지원을 지속적으로 확대해 나갈 필요가 있음.
 - 사회공헌기금 활용이나 보험료 할인 등과 같은 저소득 취약계층에 대한 지원뿐만 아니라 보험가입 편의성도 함께 제고하는 실질적 지원이 필요함.

4. 각종 제도변경과 보험회사의 대응방안

가. 보험소비자 중심의 수수료 체계 정비

■ 금융위원회는 보험계약의 모집단계에서 지급되는 신계약비의 초년도 지급률과 신계약비의 비용처리 시기를 지연시키는 이연상각의 범위를 제한하여 수수료 선지급 관행을 정비함.

- 이러한 수수료 체계 변경으로 저축성보험 소비자가 조기 해약으로 부담하게 될 패널티가 감소하여 그만큼 소비자가 받게 될 해약환급금이 늘어나는 효과가 있음.
- 금융당국은 보험회사가 모집채널에 지급할 저축성보험 신계약비를 판매수수료와 유지보수로 이원화하여 초년도 지급비율을 낮추고, 이연상각 기간 내에 동 유지보수를 분할하여 지급하도록 함.
 - 저축성보험의 경우 신계약비 초년도 지급비율 상한을 70%로 하여 나머지 30%를 최대 7년 이내에 분할하여 모집채널에 지급하도록 함.
 - 동 조치로 보험상품의 불완전판매 감소 및 유지율 제고에 대한 인센티브 제공으로 보험계약에 대한 만족도 증가, 보험에 대한 소비자의 신뢰 형성에 도움이 될 것으로 예상됨.
- 한편, 2013년부터 모든 보험의 신계약비 이연가능 규모를 총지출액에서 표준계약공제액의 일부(보장성 50%, 저축성 70%) 또는 납입된 보험료 한도로 축소하고, 그 초과금액은 당기비용으로 처리하도록 할 예정임.
 - 초년도 지급률이 높은 보험회사일수록 당기비용만큼 재무 부담이 늘어나 초년도 지급률 규제와 더불어 신계약비 선지급 관행을 압박할 것으로 예상됨.
 - 다만, 선지급률 축소로 단기적으로 설계사의 소득 감소가 예상되나, 중장기적으로는 설계사의 잦은 이동 감소, 안정적 소득원 확보 및 유지서비스 제공을 통해 신규 수요 창출 가능성이 있음.
 - 특히, 높은 선지급 수수료를 주된 수입원으로 하여 운영되고 있는 GA와 자본력이 낮은 중소형 보험회사는 수수료 관련 제도의 변화로 단기적으로 부정적인 영향이 예상됨.

- 모집수수료 지급체계 개선을 통해 설계사들의 지속적·안정적 성과를 유도하면서 설계사 정착률 및 전문성을 제고하여 설계사들의 소득 증대로 연계될 수 있도록 유도해야함.
 - 모집 수수료 지급체계 변경이 예상됨에 따라 설계사 등 영업조직의 초기 적응이 중요 과제로 대두됨(현행 선지급 중심 → 분급 확대).
 - 단기적으로 신계약 판매 유인이 줄어들 것이나 소비자 만족 및 신뢰 회복 등으로 보험산업의 지속적 성장에 기여함.
- 안정적 채널 조직을 확보하지 않은 중소형사 등은 경쟁력 저하에 대응한 채널전략의 수정이 필요하며, 저능률 설계사의 이탈방지를 위한 인센티브 제도를 검토할 필요가 있음.

나. 「개인정보보호법」 시행

- 행정안전부는 3월 29일 「개인정보보호법」을 제정·공표, 9월 30일 시행으로 보험회사도 개인정보보호 의무를 갖게 됨.
 - 동 법의 주요 내용은 개인정보보호 의무 적용 대상 및 보호범위 확대, 개인정보처리 제한, 개인정보 유출 통지 및 신고제 도입 등임.
 - 동 법 시행으로 종전까지 공공기관, 정보통신사업자, 신용정보 제공자 등 분야 개별법이 있는 경우에만 적용되던 개인정보보호 의무가 금융회사에 까지 확대됨.
 - 한편, 금융감독원은 보험회사들에게 개인신용정보 제공 동의를 부당하게 강요하는 행위를 금지하는 내규 수정 요청 지도공문*을 전달함.
 - * 금융감독원(2011. 6. 28), 「개인신용정보 제공, 이용 동의관련 유의사항」.
 - 「개인정보보호법」 시행으로 보험회사의 관련 내규 보완 및 엄격한 법규 준수 이행이 필요함.

- 보험회사는 개인정보보호 관련 규제 강화와 기술정보 발달에 따른 디지털 리스크의 확대에 대비하기 위하여 점진적으로 인적·물적 개인정보보호 시스템 구축 및 강화가 필요함.
 - 최근 한국소비자원이 보험회사와 카드회사들의 개인정보관리 수준이 현저히 낮다는 조사 결과를 보고함.
 - 동 법 시행으로 TM, 인터넷, 홈쇼핑 등 직판채널의 영업활동이 엄격한 규제에 위축될 가능성이 있어 다양한 채널모형을 활용할 필요가 있음.

다. 보험사기 조사 및 적발 능력 제고방안

- 「개인정보보호법」의 적용으로 보험범죄에 대한 조사 및 적발이 어렵게 되어 보험범죄와 관련된 개인정보 제공 및 조사에 대해 면책규정을 신설하거나 정보주체의 정보제공 동의 조항을 약관에 포함시키는 방안을 업계 공동으로 강구할 필요가 있음.
 - 「개인정보보호법」 적용 이후 보험사고 연루자에 대한 정보접근이 차단되어 사실상 조직적 형태의 보험범죄 적발이 어려워짐.
 - 영국과 미국의 경우 보험회사가 보험범죄 혐의자에 대한 개인정보를 선의로 수사기관 등에 제공하거나 반대로 수사기관이 보험회사에 제공하는 것은 개인의 정보보호에 우선하는 것으로 봄.
- 공보협과 공동으로 「부정청구방지법」의 신설을 추진할 필요가 있음.
 - 보험금 부정청구에 대하여는 일반적으로 형법상의 사기죄가 적용되지만, 혐의 입증에 어려울 뿐 아니라 처벌 수준도 약함.
 - 1999~2009년 동안 판결에 의해 사법처리 내용이 나타난 경우는 6,625명인데, 이 중 벌금형이 49.2%, 징역 및 집행유예가 32.3%, 징역형은 18.5%에 불과함.

- 또한, 공보험은 「특별법」에 부정청구에 대한 별도의 처벌규정을 두고 있는데, 공보험을 대상으로 한 부정청구의 법정형이 일반 사기죄보다 더 경(輕)하게 처벌됨.
- 따라서 형법상 사기죄에 의한 처벌이 아닌 사보험과 공보험을 포괄하는 부정청구 처벌규정을 둘 필요가 있음.

■ 개별 보험회사는 보험사기 방지를 위하여 보험계약 및 판매조직에 대한 관리를 철저히 함과 동시에 손해사정 자료를 데이터베이스화하여 활용할 필요가 있음.

- 첫째, 사망을 보험사고로 하는 보험계약 운영과 관련하여 보험회사는 피보험자 보호를 위해 보수적인 계약 성립 및 존속 요건을 적용해야 함.
- 둘째, 판매채널 조직은 업무 특성상 보험범죄에 연루될 가능성이 크므로 판매조직 관리시스템을 구축하여 운영하고 부정청구에 연루된 판매조직에 대해 재취업을 금지하는 방안이 필요함.
- 셋째, 손해사정 조사 자료를 데이터베이스(DB)화하여 보험금 지급 심사 시 활용할 필요가 있음.