
IV. 결론 및 시사점

1. 요약 및 결론: 승자의 저주에 빠진 자동차보험

- 요율자유화와 보험료 인상 억제 경쟁이 자동차보험 산업의 지속적인 보험영업수지 적자에 영향을 미치는 것으로 분석되었음.
 - 가격자유화 이후 리스크요인이라고 할 수 있는 과거 손해율을 요율조정에 반영하는 크기가 줄어들었고 책임보험은 방향이 바뀌었음.
 - 요율조정에 경쟁요인을 직접적으로 반영하는 담보는 책임보험과 개인용 자손 담보인 것으로 나타났음.
 - 책임보험 보험료 증가율이 둔화된 사실을 뒷받침 하는 것으로 보임.
 - 대물담보를 제외한 모든 담보에서 경쟁이 손해율에 미치는 영향이 요율조정이 미치는 영향보다 더 큰 것으로 나타났음.
 - 가격자유화 이후에는 요율조정이 손해율에 미치는 영향이 크게 줄어든 것으로 나타나 보험료 경쟁이 심화되는 것으로 볼 수 있음.
- 가격자유화 이후 미래 기대손해액을 예측하는데 중요한 요인인 과거 손해율의 요율산정에 대한 영향력이 줄어들었고, 요율의 손해율에 대한 영향은 가격자유화 이전과 다르게 반전된 것으로 나타남.
 - 개인용 대물담보에서만 요율 인상이 평균 손해율을 감소시키는 것으로 나타났으나 개인용 대물담보의 최근 평균손해율은 80% 수준임.
 - 자동차보험회사들이 미래 기대손해액을 보험료 산정에 반영하는 크기가 작아진 것으로 보임.

- 자유화 이후 손해액 분포의 변화를 고려하지 못하고 심화된 경쟁 환경에서 생존하기 위해 보험회사들이 경쟁적으로 보험료를 인하했기 때문에 미래 기대손해액을 보험료 산정에 반영하는 크기가 작아진 것으로 보임.

■ 요약하면 가격자유화 이후 자동차보험시장에 온라인사들의 진입과 효율경쟁 심화로 효율결정에서 리스크 요인보다는 경쟁요인이 더 큰 영향을 미치게 되었고, 영업수지적자가 심화된 것으로 판단할 수 있음.

- 자동차보험 온라인사들의 보험료 경쟁은 점점 심화되는 것으로 보이고, 자동차보험시장의 특징인 탄력적인 보험수요의 가격탄력성으로 인해 다른 보험회사들도 경쟁적으로 보험료를 인하해온 것으로 보임.

- 전업사의 보유계약건당 임의 보험료는 겸업사에 비해 77% 수준인데 FY2009년 83%에 비해 다시 하락하고 있음.

- 자동차보험 일부 담보에서 인수주기가 존재하는 것으로 나타나 규제시차 등 손해율 조정에 의한 효율조정이 신속하게 이루어지지 못하는 것으로 보임.

■ 국내 자동차보험시장은 “승자의 저주”에 빠져 있는 것으로 보이며, 이것이 사회적 폐해로 이어질 우려가 있음.

■ 다음에서는 승자의 저주 현상이 소비자, 보험회사, 감독당국에 미치는 영향을 살펴보고, 승자의 저주에 대한 각 경제주체의 대응방안을 모색해 보도록 하겠음.

2. 영향 및 대응방안

가. 보험회사의 대응방안

■ 승자의 저주 현상을 완화하기 위한 전략이 필요함.

- 고객충성도 제고와 요율조정 방법을 개선할 필요가 있음.
 - 신규 진입한 보험회사가 보험료를 상대적으로 저렴하게 책정하고 고객들이 차별성을 느끼지 못한다면, 고객들은 더 낮은 보험료를 제시하는 보험회사로 이동하는 경향이 강해서(탄력적인 가격탄력성), 고객유지를 위해서 기존 보험회사들도 보험료를 인하해야 함.
 - 신규 진입한 보험회사는 리스크에 대한 정보가 부족하기 때문에 미래 손해액에 대한 예측오차가 크고, 이로 인해 적정 보험료를 산정하기가 어려워 보험료를 낮게 책정할 수 있음.
 - 이러한 이유로 자동차보험 보험료가 전체적으로 인하되는 승자의 저주 현상이 발생할 수 있음.

1) 고객충성도 제고

■ 금융산업 전반에서 가격경쟁이 치열해지면서 상품 및 가격 경쟁 보다는 고객지향적 경쟁이 부각되며 “고객확보” 보다는 “고객유지”, 더 나아가 고객충성도의 중요성이 강조되고 있음.

- 선행연구에 의하면 고객확보를 위한 적극적 마케팅에 비해서 고객유지는 비용이 4~5배 정도 낮은 것으로 분석되었음.
- 또한 고객 이탈률 5% 하락은 두 배 이상의 수익증가로 이어지는 것으로 분석되었음.

■ 고객충성도 제고를 통해 가격경쟁으로 인한 수익 악화를 상쇄할 수 있음.

- 경쟁사의 가격인하 전략에 가격인하로 대응하는 것은 자사 고객들이 더 낮은 보험료를 제시한 경쟁사로 쉽게 이동할 수 있기 때문임.
 - 2012년 보험소비자 설문조사 결과 자동차보험 가입자는 자동차보험료 수준에 매우 민감한 특성을 가지고 있는 것으로 분석됨.³³⁾
 - 저렴하다면 자동차보험 가입자 10명 중 약 4명(44.1%)이 변경할 의향이 있다고 응답하였음.
 - 보험료 수준이 10% 이하 저렴하더라도 자동차보험을 변경하겠다는 의사를 보인 응답자 비중이 40.3%에 이름.
 - 보험료에 민감한 이유는 모든 보험회사의 자동차보험상품 및 서비스가 동일하고 보험료만 차이가 나기 때문인 것으로 판단됨.
- 고객 충성도 등 비가격 경쟁력을 확보하고 있는 경우에는 경쟁사의 보험료 인하에 대응한 보험료 인하 폭이 줄어들 수 있기 때문에, 승자의 저주 효과를 상쇄할 수 있을 것으로 보임.
 - 기승도(2011)에 의하면 충성도는 가격·상품·채널, 보험회사의 명성, 보험회사와의 관계, 보험회사의 안정성 등에 영향을 받는 것으로 분석되었음.
 - 보험소비자 설문조사(2012) 결과에 의하면 자동차보험회사를 변경할 의향이 없다는 대답을 한 응답자 가운데 약 45.7%가 “회사에 대한 신뢰성”을 꼽았으며, 다음으로 “상품을 권해준 사람과 인간적 관계(40.3%)”, “제공된 서비스 만족도(10.9%)”, “회사의 브랜드에 대한 자긍심(2.4%)” 순으로 나타났음.
 - 보험사 및 권유자와의 신뢰가 고객충성을 유지하는 요인으로 볼 수 있는데, 이를 제고하는 방법으로는 상품, 가격 만족도를 제고하고, 채널의 전문성을 강화하고 보험회사와 소비자와의 지속적인 관계를 지속시키는 등의 방법을 생각해 볼 수 있음.

33) 「2012년 보험소비자 설문조사」 참조.

■ 포화상태에 이른 것으로 보이는 미국 자동차보험시장에서는 어떤 보험회사의 성장은 다른 보험회사의 쇠퇴를 수반하는 치열한 경쟁 시장임.

- 회사의 고객확보 전략과 병행하여 기존 고객 유지의 중요성이 글로벌 금융위기 이후 강조되고 있음.
- 미국의 자동차보험회사들은 약 3,000여 개에 이르나 10여 개의 주요 보험회사들이 시장의 68.2%를 차지하고 있으며 수입보험료 규모로는 1,600억 달러 시장임.
 - 2010년 기준 시장점유율 1위는 State Farm(18.7%), 2위 Allstate(10.2%), 3위 GEICO(8.5%) 등임.

■ 시장점유율 1위인 State Farm의 자동차보험 고객유지율(Retention rate)이 시장평균을 상회하고 있음.³⁴⁾

- 2008년 2월~2009년 2월 조사에 의하면 State Farm의 고객유지율은 94.3%로 산업평균 89.6%에 비해 5%p가량 높은 수준임.
- State Farm 고객들의 고객만족도는 2010년 기준으로 878점으로 산업평균 846점을 상회하고 있어 고객만족도 제고가 고객유지율 제고로 이어지고 있는 것으로 보임.³⁵⁾
 - State Farm은 고객만족도 이외에 전통적으로 농부를 대상으로 마케팅을 했던 역사적 배경도 원인이 될 것임.

34) JD Power and Associates(2009), "State Farm and GEICO Case Studies".

35) 고객만족도가 시장점유율을 결정하는 유일한 요인이 아니기 때문에 고객만족도와 시장점유율간의 관계가 명확하다고 볼 수는 없음.

〈표 IV-1〉 미국의 주요 자동차보험회사의 시장점유율과 고객만족도

회사명	시장점유율 ¹⁾	고객만족도 ²⁾
State Farm	18.7%	878
Allstate	10.2%	834
GEICO	8.5%	840
Progressive	7.7%	836
Farmer's Group	6.0%	804
Liberty Mutual	4.5%	830
USAA	4.4%	889
Nationwide	4.2%	841
Travelers	2.1%	848
American Family Insurance	1.9%	862
합계	68.2%	846

주: 1) 2010년 기준.

2) JD Power (2011) 조사결과를 인용.

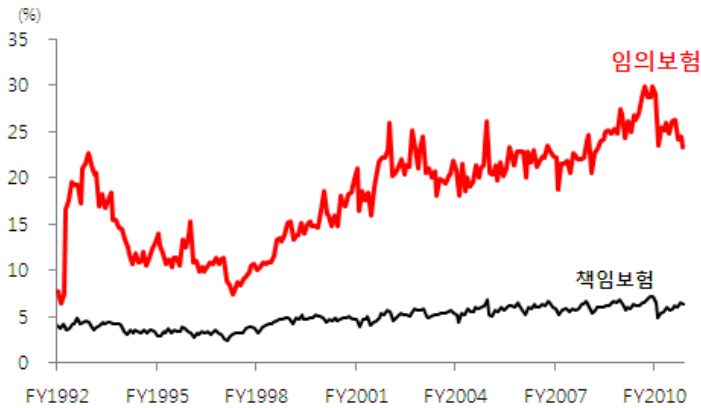
2) 요율산정방법 개선

■ 1998년 이후 사고발생률, 대당손해액이 늘어나고 있으나 이러한 변화를 요율 조정에 반영하지 못한 것으로 보임.

- 1998년 범위요율 확대가 본격화되면서 보험영업수지가 적자로 전환되었는데, 임의보험에서 사고발생률과 사고심도가 증가하기 시작하였음.
- 반면, 책임보험에서는 사고발생률과 사고 1건당 발생손해액이 일정 수준에서 유지되고 있음(〈그림 IV-1〉과 〈그림 IV-2〉 참조).
- 그러나 요율조정에는 이러한 변화가 반영되지 않은 것으로 보임.
 - － 요율조정 요인분석 추정 결과, 과거 손해율의 요율조정에 대한 반영 크기는 줄어든 것으로 나타났음.

■ 책임보험 사고발생률은 안정적인 것으로 보이나 임의보험 사고발생률이 1998년 범위요율 확대 이후 증가하는 모습을 보이고 있음.

〈그림 IV-1〉 사고발생률 추이



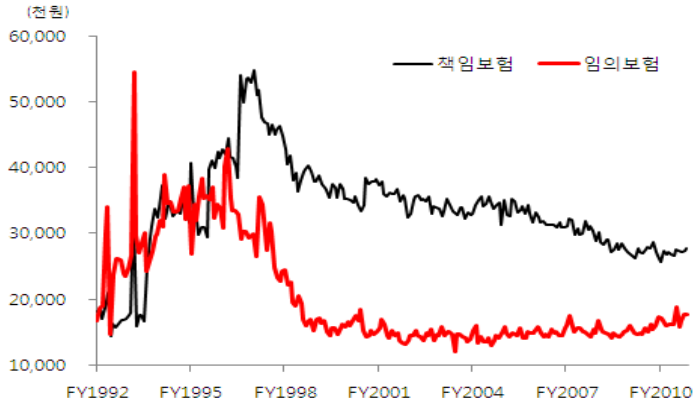
자료: 보험통계월보 각호.

- 임의보험 사고발생률은 FY1998년 12% 수준이었으나 FY2000년 초 25%, FY2009년 30% 수준에 이르기도 했음.
- 반면, 책임보험 사고발생률은 10% 이하 수준에서 안정적인 추세를 유지하고 있음.
- 임의보험의 손해액 분포가 FY1998년 이후 달라졌음을 추론할 수 있음.

■ FY1997년 이후 사고심도의 급격한 추세전환이 관측됨.

- 책임보험 사고심도는 FY1998년 이후 완만하게 감소하는 모습을, 임의보험 사고심도는 안정적인 추세를 보이고 있음.

〈그림 IV-2〉 사고 1건당 발생손해액 추이



자료: 보험통계월보 각호.

■ 사고발생률, 사고심도 등 요율산출에 사용되는 자료의 분포가 변화한다는 점을 고려한 요율조정 방법 개선이 필요함.

- 임의보험에서는 사고발생률이 증가하는 추세이고 변동성이 커지는 모습을 보이고 있는데, 이러한 변동성이 반영되지 못할 경우 예측오차가 커질 수 있음.
- 기승도(2009)³⁶⁾는 요율상대도 산출 시 전통적 방법에서는 자료의 분포와 관계없이 산출하여 자료의 특성을 반영하지 못하는 한계가 있다는 점을 지적하고 있음.
- 보험료가 운전자들의 도덕적해이 등을 유발할 수 있으므로, 보험료에 운전자의 리스크 요인을 적절히 평가하고 반영하여 손해액을 관리할 수 있어야 함.
 - － 운전자의 리스크를 평가할 수 있는 변수들을 요율산출에 추가해야 할 필요가 있음.
 - － 미국의 경우, 요율산정에 반영되는 변수들은 운전자의 리스크와 관련된 변수로 한정하는 반면, 보험회사들이 운전자의 리스크를 반영하는 새로운 변수들을 도입하는 것을 허용하고 있음.

36) 기승도·김대환(2009), 「일반화선형모형을 이용한 자동차보험 요율상대도 산출방법 연구」, 보험연구원.

다. 감독당국의 역할: 공정한 보험료 산정과 합리적 경쟁유도

- 보험회사들이 공정하고 합리적인 이윤을 추구하고 소비자들을 보호할 수 있는 효율체계를 구축할 수 있는 여건을 마련해야 할 필요가 있음.
 - 미국 캘리포니아주의 경우, Proposition 103을 1988년 제정하면서 보험회사의 효율과 사업비에 대한 명확한 기준을 확립하여, 합리적으로 효율을 조정하고 이해관계자들의 의견을 반영하는 프로세스를 구축하였음.³⁷⁾
 - － Proposition 103 제정 이전 캘리포니아주는 효율자유화로 자동차보험 효율을 보험회사들이 재량(discretion)적으로 설정할 수 있었음.
- 미국 캘리포니아주는 보험회사들의 효율산정을 투명하게 평가할 수 있는 효율조정체계를 구축하였음.
 - 캘리포니아주는 효율이 부적절하거나 과다한지를 주 보험감독국이 구축한 효율산정공식(rate-making formula)을 통해 보험회사들이 제출한 효율을 평가함.
 - － 보험감독국은 보험회사들이 효율을 어떻게 산정하였는지를 투명하게 공개하도록 하고 있음.
 - 보험회사들의 효율산정 시 과다한 이익 등과 같은 정당화 될 수 없는 비용(unjustifiable expenses)을 포함하지 않도록 규정하고 있음.
- 효율상한선 도입으로 보험회사의 비용효율성 제고 동기를 부여하였고 운전자들에게는 보험료 할인이라는 유인을 제공하여 손해액 감소를 유도함.
 - 효율 상한선을 도입하여 보험회사들이 비용효율성을 높이고, 보험사기 방지 노력을 제고하도록 하였다고 평가됨.

37) 캘리포니아주의 사례를 분석하는 것은 규제를 강화하자는 취지가 아니라, 보험회사들의 합리적인 효율경쟁이 필요하다는 것을 강조하기 위한 것임. 캘리포니아주의 Proposition 103 도입과 관련된 내용은 〈부록 Ⅱ〉 참조.

– 캘리포니아주의 요율산정 공식에는 보험사들의 적정수익을 평균 국채 수익률에 6%를 더한 수익률이라고 제시하고 있으며, 2008년 2월 보험사들이 얻을 수 있는 최고 수익률은 9.39% 수준임.³⁸⁾

○ 안전운전자에 보험료 20% 할인혜택을 제공하고, 안전운전 성향을 요율산정 요소로 선정하여 사고발생건수 발생을 통한 발생손해액 감소를 유도하였다고 평가됨.

■ 미국 캘리포니아주의 사례는 요율조정 체계를 구축하여 소비자들은 타당한 보험료를 지불하고 보험회사는 적정한 보험영업이익 확보를 유도한 것으로 평가됨.

○ 1989년부터 2005년간 보험료 인상률은 12.9%로 미국 평균 50.2%의 25% 수준에 불과하고 보험회사들은 순자산이익률(Return on Net Worth) 기준으로 13.5%의 이윤을 기록, 미국 평균 9.9%를 크게 상회하는 것으로 조사되었음.³⁹⁾

■ 캘리포니아주 보험시장의 경쟁이 상대적으로 심한 것으로 나타나고 있는데, 경쟁을 통해 사회적 후생을 제고하고 있는 것으로 보임.

○ 경쟁을 통해 보험회사의 비효율성을 제거하고 손해액 감소를 통해 사회적

38) Cummins and Harrington(1985)에 따르면 적정이윤(혹은 적정수익률, fair rate of return)은 보험회사들이 위험인수 혹은 보유에 대해서 받아야하는 수익률을 의미함. 적정이윤을 수리적으로 계산하는 것은 불가능하지만, 보험회사의 이익이 과다하게 높다면 보험회사의 비용을 모두 소비자에게 전가하고 있다는 것을 의미하고 반대로 이익이 매우 낮거나 적자상태라면 보험회사들의 파산과 시장 변동성 확대로 소비자들의 편익을 훼손할 우려가 있음. 개략적으로 적정이윤은 신규보험회사의 진입이 존재하거나 기존보험회사들의 투자확대가 있다면 보험회사들은 적정 이익을 누리고 있는 것이고, 반대로 경쟁이 제한적이고 보험회사들의 퇴출이 있는 경우에는 이익이 적정하지 못하다고 평가됨(Consumer Federation of America, 2008).

39) 순자산(net worth) = 대차대조표상의 자본합계 + 미경과보험료적립금 중 중복 계상된 사업비 + 비인정 자산항목의 합계 + 법정준비금의 초과액 + 비인정 재보험거래의 미경과보험료와 미수출재보험금 - 미실현이익 해당 법인세(혹은 + 미실현손실 해당 법인세)로 정의됨. 이원돈(2008)에서 재인용.

비용을 줄이고 있는 것으로 보임.

- 허핀달 지수⁴⁰⁾를 통해 경쟁도를 비교한 결과 캘리포니아주는 미국 전역에서 2005년 기준으로 네 번째로 경쟁도가 높은 것으로 나타났음.⁴¹⁾

〈표 IV-2〉 2005년 경쟁도 상위 5개 주의 허핀달지수 비교

상위 5개 주	허핀달지수	하위 5개 주	허핀달지수
Maine	603	Massachusetts	1,371
Vermont	643	West Virginia	1,474
Connecticut	653	Louisiana	1,511
California	716	Alaska	1,548
New Hampshire	748	District of Col.	1,740

3. 분석의 의미와 한계

■ 본 연구에서는 요율조정과 온라인사 진입이라는 경쟁 측면에서 국내 자동차 보험산업의 적자지속 원인을 분석하려고 시도하였으며 다음과 같은 결과를 발견할 수 있었음.

- 보험료 경쟁 가속화로 보험회사들은 손해율 조정에 부합하는 요율인상을 억제하고 있는 것으로 나타났으며,
- 요율조정 이후 다음 요율조정까지 평균 손해율이 상승하는 것으로 나타나 요율조정에 미래 발생손해액에 대한 예측오차가 상당히 존재하고 있음.
- 요율조정 시기를 기준으로 자동차보험산업에 인수주기가 존재하는 것으로 분석되어 규제시차가 존재할 가능성이 상존하고 있고, 이로 인한 요율

40) 허핀달(Herfindhal-Hirshman)지수는 시장에서 경쟁하는 기업들의 시장점유율의 제곱의 합으로 정의됨.

41) 시장이 독점구조에 가까울수록 허핀달지수는 높은 것으로 나타나며, 1,000 이하이면 경쟁적(competitive), 1,000~1,800 수준이면 완만한 집중(moderately concentrated), 1,800 이상이면 매우 집중적(highly concentrated)인 시장인 것으로 평가됨.

억제로 보험영업수지가 적자를 지속하고 있는 것으로 나타났음.

- 온라인사들의 진입으로 인한 보험료 경쟁으로 요율조정을 직접적으로도 억제하고 있는 것으로 보임.

■ 요율조정 억제는 보험회사들의 가격경쟁뿐 아니라 요율조정과 관련한 감독 당국의 “창구지도”가 상존하고 있어 합리적인 요율조정이 어렵다는 의견이 있음.

- 보험업법에서는 요율의 적정성, 공정성, 비과도성을 요율산출 원칙으로 정하고 있는데, 이러한 요율산출 원칙이 잘 지켜질 수 있도록 하는 체계적인 방안이 필요함.

■ 손해율 분석모형에서는 경쟁심화가 손해율을 상승시키는 것으로 나타났으며, 요율조정의 영향이 가격자유화 이전과 이후에 크게 달라진 점을 발견하였음.

- 가격자유화 이후 요율조정과 경쟁으로 책임보험 평균 손해율과 대물담보 평균 손해율이 안정화된 것으로 보이나, 대물담보 손해율은 높은 수준임.
- 나머지 담보에서는 평균 손해율이 상승한 것으로 분석됨.

■ 그러나 손해율 분석모형에서 나타난 바와 같이 가격자유화 이후 요율조정이 책임보험 손해율을 증가시키는 것으로 나타났음.

- 경쟁심화와 요율조정은 보험료를 낮추고 손해액이 주어져 있다면 손해율이 줄어드는 관계를 보여야 할 것으로 보이나 분석결과는 이 관계와 부합하지 않을 수 있음.
- 분석에 사용된 자료가 요율조정 이후 다음 요율조정까지 평균손해율이라는 점에서 분석결과 해석에 주의해야 함.
 - － 보험료 인상은 손해율 하락으로 나타나야 하지만, 대략 1년 정도의 기간 동안의 손해를 평균이므로, 손해액의 변동성으로 인해 산술적인 결과가 나타나지 않을 수 있음.

– 이러한 점은 Leadbetter(2004) 등이 설명한 바와 같이 보험료 변동과 이로 인한 손해액 변동 효과의 크기에 따라서 달라지기 때문이다.

- 손해율과 요율조정이 상호 영향을 미치는 것으로 보여 이를 통제한 분석이 필요해 보이거나 이를 고려한 연구는 다음 과제로 남겨두고자 함.

■ 자료의 가용성으로 인해 분석에 사용된 자료들이 자동차보험 실무에서 사용되는 개념과 일치하지 않을 수 있으나 분석결과와 시사점 등에는 큰 영향이 없을 것으로 보임.

- 요율조정모형에서 사용한 변수인 참조순보험료율은 보험회사들이 자사의 위험보험료율을 조정하는데 “참조”하는 요율이므로 가격자유화 이후 보험회사들의 보험료 경쟁을 반영하는데 한계가 있을 수 있음.
- 요율조정 실무에 사용되는 손해율이 사고년도 기준인 반면, 자료의 가용성으로 회계연도 손해율을 사용하고 있으나 분석결과에는 큰 영향이 없을 것으로 보임.
- 자료의 가용성이 확보될 경우 이를 활용한 분석은 추후 연구과제로 남겨두기로 함.