KiRi 리포트 2018.5.21.
포커스

연성 보험사기의 특징과 방지대책

변혜원 연구위원

요약

- 2017년 보험사기 적발 결과에 따르면 허위, 과다사고 보험사기는 전체 보험사기 적발금액의 75.2%, 자동차보험 피해 과장 보험사기는 적발금액의 6.2%를 차지함
  - 고의사고를 이용한 보험사기는 전년에 비해 감소한 반면, 허위, 피해과장 보험사기는 전년에 비해 증가한 것으로 나타남
  - 또한 장기손해 보험사기가 지속적으로 증가했는데, 이는 입원, 장해 관련 보험사기가 크게 증가했기 때문임

- 보험사기는 크게 경성 보험사기와 연성 보험사기로 나눌 수 있는데, 2017년 보험사기 적발금액의 75.2%에 해당하는 허위, 과다사고 보험사기는 연성 보험사기와 관련이 깊음
  - 연성 보험사기는 보험금을 청구할 때 손실을 과장하거나 사실을 왜곡하는 행위를 의미함
  - 경성 보험사기는 사전에 계획하여 사고를 위장하거나, 일어나지 않은 사고에 대해 보험금을 청구하는 범죄행위임

- 연성 보험사기를 방지하는 방법은 크게 자신의 부정행위를 정당화하는 주관적 윤리기준의 회색지대를 줄이는 방법과 평범한 계약자를 보험사기에 가담하도록 유인하는 제도적 요인들을 개선하는 방법으로 나눌 수 있음
  - 충동적으로 사기를 저지르는 연성 보험사기범은 경성 보험사기범에 비해 심리적, 사회적 요소의 영향을 더 많이 받으므로 행동경제학적 접근을 통한 방지가 효과적일 수 있음

- 주관적 윤리기준의 회색지대를 줄이는 방법으로는 보험사기를 합리화하는 논리가 잘못되었음을 명확하게 하거나, 보험회사의 부정적 이미지를 개선하는 방법, 사회규범을 이용하거나 사람들의 도덕성에 대한 자각을 돕는 넛지(Nudge)를 사용하는 방법 등이 있음

- 아울러 평범한 계약자가 보험사기에 가담하도록 유도하는 상품설계에 대한 점검과 불법 전문가 집단에 대한 규제 강화 등 제도적 개선이 필요할 것임

1. 검토배경

■ 우리나라 「보험사기방지 특별법」은 보험사기행위를 보험사고의 발생, 원인 또는 내용에 관하여 보험자를 기망하여 보험금을 청구하는 행위로 정의하는데, 경우에 따라서 보험사기를 보험청약 단계에서의 사기를 포함하는 넓은 의미로 사용하기도 함[1)]

- 예를 들어, 「보험사기방지 특별법」에서 정의하는 보험사기는 보험금청구 단계에서의 보험사기로 한정되는데, 영국이나 미국이 정의하는 보험사기는 보험청약 단계에서의 보험사기도 포함함
- 미국 NAIC 보험사기방지 모델법에서 정의하는 보험사기행위에는 보험금청구 단계 외에도 보험청약 단계이나 갱신 단계에서 사취의 목적으로 고의적으로 중요한 정보를 신고하거나 숨기는 자의 행동을 의미함[2)]
  - 여기서 보험사기의 주체는 계약자뿐만 아니라 보험회사, 재보험회사, 중개자, 판매자 등이 모두 포함됨
  - 중요한 정보에는 보험계약 청약서, 보험계약 등급, 보험금지급신청, 보험료, 보험금, 보험감독당국에 제출한 문서, 보험회사의 재무상황, 보험상품(line)의 구성 · 인수 · 합병 · 재합병 · 해체 · 철회, 보험에 대한 서면증명의 발행, 보험계약의 회복 등이 포함됨
- 영국 ABI는 보험사기를 의도적이고 부정직하게 거짓진술하거나 정보를 공개하지 않거나, 자신의 지위를 남용함으로써 이익을 취하려고 했거나 이익을 취한 경우, 손해를 초래하려고 했거나 손해를 초래한 경우로 규정함
  - 여기서 보험사기의 주체는 보험계약자나 보험금을 청구하는 제3자임[3)]

■ 한편 보험사기는 사전 계획 여부에 따라 경성 보험사기(Hard Fraud)와 연성 보험사기(Soft Fraud)로 나눌 수 있음[4)]

- 경성 보험사기는 사전에 계획하여 사고를 위장하거나, 일어나지 않은 사고에 대해 보험금지급을 청구하는 범죄행위를 의미함[5)]

---

1) 보험사기방지 특별법(법률 제14123호), 제2조
2) NAIC(2010), "Insurance Fraud Prevention Model Act"
3) http://www.theifr.org.uk/en/about/
4) Karapiperis(2014), "Insurance Fraud", *CIPR Newsletter*, the Center for Insurance Policy and Research, NAIC
5) 미래 보험금 청구를 통해 이득을 취하기 위해 의도적으로 보험에 가입할 때 발생하기 때문에 의도적 보험사기(Deliberate

- 계획된 범죄를 저지르는 경성 보험사기범은 적발 시 받게 되는 처벌과 적발되지 않으면 얻게 되는 이득, 예상되는 적발 확률 등을 바탕으로 의사결정을 할 가능성이 높음[6)]
- 이에 반해, 기회주의적 보험사기(Opportunistic Fraud)라고도 불리는 연성 보험사기는 보험금 청구 시 손실을 과장하거나 사고 사실을 왜곡하는 행위를 이름[7)]
- 충동적으로 사기를 저지르는 연성 보험사기범은 상대적으로 심리적, 사회적 요소에 더 많은 영향을 받을 것임

■ 보험금 사기 규모는 경성 보험사기, 경성 보험사기 의심 건, 연성 보험사기 또는 남용, 연성 보험사기 또는 남용 의심 건 중 어디까지를 포함할 것인가에 따라 달라질 수 있음[8)9)]

■ 2017년 국내 보험사기 적발 결과에 따르면, 살인 · 자살 · 방화 · 고의충돌 등 고의사고를 유발하는 적극적 형태의 보험사기는 감소한 반면, 허위입원 · 보험사고 내용 조작 등의 허위 · 과다사고 유형과 자동차보험 피해 과장 등 연성사기와 관련된 유형의 보험사기가 증가한 것으로 나타남[10)]

- 2017년 기준으로 허위입원 또는 보험사고 내용을 과장하는 허위 · 과다사고에 속하는 보험사기는 총 보험사기 적발금액 중 75.2%를 차지함[11)]
- 한편 사고피해 과장, 병원 과장 청구 등 자동차보험 피해 과장 보험사기는 총 보험사기 적발금액 중 6.2%를 차지함

■ 본고는 보험금청구 단계에서의 연성 보험사기에 초점을 맞추어 보험사기의 발생 원인과 방지 방법들을 검토하여 국내 연성 보험사기 방지를 위한 시사점을 모색하고자 함

Fraud)라고도 함; RGA(2018), *RGA 2017 Global Claims Fraud Survey*

6) Becker(1968), "Crime and Punishment: An Economic Approach", *Journal of Political Economy*, 76(2), pp. 169~217

7) 언더라이팅 과정에서는 보험금 지급에 대한 계산 없이 보험료 경감을 위해 건강상태에 대해 허위진술을 하거나, 보험에 계약했을 때는 의도하지 않았으나, 보험금 신청 단계에서 충동적으로 피해를 부풀리는 경우에 해당됨; RGA(2018)

8) Derrig(2002), "Insurance Fraud", *Journal of Risk and Insurance*, 69(3), pp. 271~287

9) 연구자에 따라서는 보험사기를 사실이 아닌 진술이나 중요한 허위진술하에 보험회사로부터 보험금을 얻으려는 의도적 행위를 범죄로 규정하는 법규를 위반하는 범죄행위에 한정할 것을 제안하기도 함; Derrig(2002)

10) 금융감독원 보도자료(2018. 4. 17), "허위 · 과잉 치료관련 손해보험 사기 크게 증가"

11) 허위 · 과다사고 보험사기 유형에는 허위 · 과다 입원, 진단, 장해 외에도 허위사망 및 실종, 허위수술, 사고내용조작, 피해자 또는 피해물 끼워넣기, 음주 및 무면허 운전, 고지의무위반, 사고 후 보험가입, 차량도난, 운전자 바꿔치기, 사고차량 바꿔치기 등이 포함됨

2. 연성 보험사기의 특성

- Dan Ariely(2009)는 실험을 통해 대부분의 사람들은 자신이 상당히 정직한 사람이라는 자아상(self-image)을 보존할 수 있을 정도의 사소한 부정행위를 함을 보였는데, 그의 이론을 연성 보험사기에 적용할 수 있음[12)]
  - 높은 수준의 부정행위는 자신의 자아상에 흠집을 낼 수 있지만 낮은 수준의 부정행위는 적당히 정당화하여 자아상을 보존할 수 있기 때문에, 심각한 수준의 부정행위보다는 낮은 수준의 부정행위를 할 가능성이 높다는 것임
  - 그는 이렇게 자신은 상당히 정직한 사람이라는 자아상에 손상을 주지 않을 정도의 합리화가 가능한 부정행위 수준을 '개인적 얼버무림 인자'(Personal Fudge Factor)라고 정의함
  - 따라서 부정행위를 방지하기 위해서는 사람들이 자신의 부정행위를 정당화하는 주관적 윤리기준의 회색지대를 줄이는 접근이 필요하다고 설명함

- Burbach(2016)는 사람들은 손해발생이나 피해자를 부정, 보험회사를 비난, 더 심각한 보험사기와의 비교, 고차원적인 동기 이용, 심리적 대차대조표의 비유, 규범에 원인을 귀착하는 방법 등으로 보험사기를 합리화한다고 설명함[13)]
  - 적은 금액의 보험사기는 자신이나 다른 사람에게 영향을 주지 않을 것이라고 생각하거나, 사소한 보험사기는 부유한 보험회사에 큰 영향을 주지 않을 것이라고 생각하기도 함
  - 보험회사가 소비자를 속이므로 보험회사를 속이는 것은 괜찮다는 논리를 사용하기도 하는데, 보험회사의 수준 낮은 고객서비스나 불명확한 면책 조항 등은 이러한 논리를 강화시킬 수 있음
  - 절박하게 필요한 돈을 얻기 위해 보험사기를 저지를 수밖에 없었다고 보험사기를 합리화하기도 함
  - 좋은 행동과 나쁜 행동을 기록하는 계좌를 머릿속에 상상하면서, 대체로 도덕적으로 살았다면 사소한 보험사기는 괜찮다는 생각으로 정당화함
  - 모든 사람들이 보험사기를 저지르고 모든 사람들이 하는 일이 나쁠 리 없으므로 보험사기는 사소

12) https://www.ted.com/talks/dan_ariely_on_our_buggy_moral_code
13) Koneke et al.(2015)을 Burbach(2016)에서 재인용함; Burbach(2016), "Soft Fraud and Possibilities for Prevention", *Risk Management Review*, Gen Re; Köneke, Müller-Peters, and Fetchenahuer(2015), *Versicherugsbetrug Verstehen und Verhindern*, Springer Gabler

한 범죄라고 정당화함

■ 이 밖에도 제도 또는 시장의 특성으로 인해 연성 보험사기가 발생할 수도 있는데, 보험 또는 사고처리 관련 전문가들이 보험계약자의 보험사기를 유도하거나, 보험금 결정 및 지급 체계가 연성 보험사기를 발생시키기도 함

- 영국의 보험사기 대책위원회는 보험금청구관리회사(Claims Management Company, 이하 'CMC'), 전문의료인, 변호사, 자동차 정비기사 등이 평범한 보험계약자의 보험사기를 유도하는 경우를 발견함[14]
- 영국의 보험회사인 Aviva는 캐나다 온타리오주에서 자동차수리 관련 보험사기 조사를 실시하였는데, 평균 자동차 수리비용의 57%가 과잉 청구되었으며, 견인차량기사가 소비자에게 공인정비소를 사용하지 않도록 설득하거나 백지 수리견적서에 서명하도록 하는 경우가 있음을 발견함[15]
- 한편, 미국 자동차대인배상보험의 보험금은 대부분 합의를 통해 결정되는데, 계약자는 합의과정에서 제안된 금액이 낮추어질 것이라는 예상하에, 보험금 청구 시 적정한 금액이라고 생각하는 금액보다 높은 보험금을 요구하는 현상이 발생함[16]

3. 연성 보험사기 방지에 사용할 수 있는 접근 방법

■ 주관적 윤리기준의 회색지대를 줄이는 방법에는 단순하고 명확한 정보를 통해 부정행위를 정당화하는 논리의 오류를 바로잡는 방법, 사회규범 또는 동료 효과를 이용하는 방법, 정직한 행동을 유도하는 자극을 사용하는 방법 등이 있음

- 기존 사례들은 정보를 단순하고 더 눈에 띄게 제공하는 것이 법규 준수를 독려할 수 있음을 보였는데,[17]

14) Insurance Fraud Taskforce(2016), *Final report*
15) Aviva(2018. 3. 12), "Aviva Fraud Investigation Reveals Urgent Need to Reform Auto Insurance", News Release
16) Derrig and Weisber(2004), "Determinants of Total Compensation for Auto Bodily Injury Liability under No-fault: Investigation, Negotiation and the Suspicion of Fraud", *Insurance and Risk Management*, 71(4), pp. 633~662; Derrig(2004), "The Settlement Negotiation Process for Automobile Injury Liability Claims in the Presence of Suspicion of Fraud and Build-up", ARIA; 전용식 외(2017), 『자동차보험 대인 보험금 지급기준 개선방안』, 워킹페이퍼, 보험연구원에서 재인용

미국 뉴멕시코주는 명확하고 단순한 표현을 통해 실업보험금 청구인의 신고정보의 정확성을 향상시킴[18]

- 영국 국세청(HMRC)과 BIT(Behavioural Insights Team)의 실험 결과는 사회규범을 이용한 안내편지를 통해 납세율을 높일 수 있음을 보임[19][20]
  - 자신이 살고 있는 지역 주민들의 대부분이 기일 내 납세하고 있다는 내용의 편지를 받은 집단이 이러한 내용이 없는 기존 편지를 받은 집단보다 15%p 더 높은 납세율을 보임[21]
- 기존 연구들은 정직서약을 하도록 하거나, 십계명을 기억해 내는 등 도덕적 상기(moral reminder)를 이용하여 부정행위를 제거할 수 있다는 결과를 제시한 바 있음[22]
  - Shu et al.(2012)의 연구는 사실 확인 서명란의 위치를 마지막에 두는 것보다 응답 전에 두는 것이 부정행위를 줄이는 데에 더 효과적임을 보임[23]
  - 이들은 자동차보험 계약자들에게 운행거리를 신고하도록 한 현장실험에서, 운행거리 기입 전 정직서약을 한 경우에 기입 후 정직서약을 한 경우보다 운행거리를 10% 더 많이 신고했음을 발견함

보험사기를 유발하는 제도적 요소를 개선함으로써 보험사기를 감소시킬 수 있음

- 2010년 이후로 영국정부는 개인상해보험금 지급 관련 소개 비용(변호사, 보험회사, 보험금관리회사 등)을 금지하고, 경추손상(whiplash) 등 경미한 연부조직손상(soft tissue injury)과 관련된 법의학 보고서가 객관적으로 작성될 수 있도록 MedCo를 설립함[24]
- 캐나다 온타리오 자동차정비 보험사기를 방지하기 위해 Aviva는 정부에 다음과 같은 제도 개선 방안을 요구함
  - 제3자 소개비 제공 금지, 백지 견적서 사용 금지, 보험회사 공인정비소를 사용할 고객에게 할인 허용, 보험회사의 식별된 보험사기 및 조사 결과를 보고할 것을 의무화, 보험금 지급 관련 사업자의 사기에 대한 처벌 강화 등임[25]

---

17) The Cabinet Office Behavioural Insight Team(2012), *Applying Behavioural Insights to Reduce Fraud, Error and Debt*
18) Forehand and Greene(2016), "Nudging New Mexico", *Deloitte Review*, p. 18
19) 영국은 2010년 정부 산하에 Nudge Unit이라는 별칭으로도 불리는 BIT(Behavioural Insight Team)를 두어 행동경제학을 접목한 정책안들을 제시하도록 하였음. BIT는 2014년 상호합작투자(Mutual Joint Venture) 형태로 정부에서 분리되었음
20) The Cabinet Office Behavioural Insight Team(2012), *Applying Behavioural Insights to Reduce Fraud, Error and Debt*
21) '(편지를 받는 사람의 지역 이름) 주민의 9명 중 10명이 기한 내 납세를 하고 있습니다'라는 문장을 사용함
22) Mazar, Amir, and Ariely(2008), "The Dishonesty of Honest People: A Theory of Self-Concept Maintenance", *Journal of Marketing Research*, 45(6), pp. 633~644
23) Shu, Mazar, Gino, Airel, and Bazerman(2012), "Signing at the Beginning Makes Ethics Salient and Decreases Dishonest Self-reports in Comparison to Signing at the End", *PNAS*, 109(38), pp. 15197~15200
24) http://www.medco.org.uk/
25) Aviva(2018. 3. 12); 정인영(2018. 4. 9), 「캐나다의 사고차량 견인 및 수리 관련 보험사기 규모 추정 결과」, 『KiRi 리

4. 결론

■ 보험금 청구 시 손실을 과장하거나 사고 내용을 왜곡하는 연성 보험사기를 방지하는 방법은 크게 자신의 부정행위를 정당화하는 주관적 윤리기준의 회색지대를 줄이는 접근과 평범한 계약자가 보험사기에 가담하도록 유도할 수 있는 제도적 요인들을 개선하는 접근으로 나눌 수 있음

■ 우선 연성 보험사기를 방지하기 위해서는 보험사기를 합리화하는 논리가 잘못되었다는 것을 명확히 하여야 함

- 연성 보험사기는 피해자가 없다고 생각하는 것이 가장 흔한 합리화 논리이나, 보험사기가 다른 계약자들의 보험료를 인상시켜 피해를 준다는 사실을 인지시켜야 함
- 또한 보험산업에 대한 소비자 신뢰도 개선을 통해 보험회사를 비난하여 보험사기를 정당화하는 논리를 약화시켜야 함
  - 이를 위해 보험회사는 투명한 정보전달을 통해 보험모집, 보험계약, 보험금 지급 단계에서 소비자의 오해를 최소화하도록 노력해야 할 것임
  - 아울러 보험회사는 보험금 지급 거절이 발생할 경우 면책조항에 대한 명확한 근거를 제공해야 함

■ 둘째, 사회규범을 이용하거나 사람들의 도덕성에 대한 자각을 돕는 수단을 사용하는 방법과 같은 행동경제학적 접근을 고려할 필요가 있음

- 대부분의 계약자들, 특히 보험금 지급 신청자가 소속감을 갖는 집단의 구성원들이 보험금 지급 신청을 할 때 피해사실을 정직하게 신고한다는 사실을 알림으로써, 부정행위를 적당히 합리화할 여지를 줄여야 함
  - 다만, 국내 설문조사에 의하면 가벼운 교통사고 이후 불필요하게 오래 병원에 머무르는 연성 보험사기를 목격한 적이 있다고 한 응답자는 53.5%로 조사되어 소비자가 연성 보험사기가 일반적으로 발생한다고 오해할 소지가 있음에 주의할 필요가 있음[26]
- 보험금 신청 시에 사고 내용을 사실대로 신고하겠다는 확인서명을 한 후, 보험지급 청구서를 작성

포트』, 보험연구원

26) 동향분석실(2017), 『2017년 보험소비자 설문조사』, 연구보고서 2017-14, 보험연구원

하도록 하는 방법을 고려할 수 있음

- 기존 연구는 사실확인 서약의 위치를 응답 전에 두는 방식과 사실을 작성하는 과정에서 정직서약 서명이 보이도록 하는 것이 부정행위 방지에 효과적이었다고 보고하였으나,[27] 실제 효과측정을 위해서는 사전실험이 필요할 것임

셋째, 평범한 계약자가 보험사기에 가담하도록 유도하는 상품설계에 대한 점검과 불법 전문가 집단에 대한 규제 강화 등 제도적 개선이 필요함

- 보험회사는 보험상품 개발 단계에서부터 해당 상품이 보험사기를 유인하는 요소가 있는지를 점검해야 할 것임
- 최근 문제가 되고 있는 사무장병원이나 보험판매자를 포함한 보험사기 공모 사례는 전문지식을 가진 집단이 보험계약자를 충동적으로 보험사기에 가담하도록 유도할 가능성이 있음을 보여주는 사례임[28]

효과적인 연성 보험사기 예방을 위해서는 국내 연성 보험사기에 영향을 미치는 제도적, 심리적 요소에 대한 이해와 이에 기초한 보험사기 방지 방안에 대한 추가적인 연구가 요구됨

- BIT는 소비자의 심리적 특성에 기초한 행동경제학적 접근의 효과는 시장의 상황과 맥락에 좌우되므로, 기존 방법들을 적용할 때에는 해당 상황에서 사전 시험을 해 보고, 어떤 요소가 효과가 있는지를 확인한 후, 이를 바탕으로 조정하여 효과를 개선할 것을 권고함[29] KiRi

27) The Cabinet Office Behavioural Insight Team(2012)
28) 금융감독원 보도자료(2018. 4. 17), “허위·과잉 치료관련 손해보험 사기 크게 증가”
29) BIT는 이와 같은 방식을 ‘test, learn, adapt approach’라고 정의함; The Cabinet Office Behavioural Insight Team(2012)