



여행보험시장 현황과 과제

정성희 연구위원, 홍민지 연구원

- 2017년 기준 우리나라의 여행자는 6천만 명 이상으로 연평균(2014~2017년) 7.4%씩 증가하고 있으며, 여행보험시장도 1,262억 원으로 연평균 16%의 높은 성장세를 보임
 - 특히, 해외여행보험시장은 2017년 1,090억 원(전체 여행보험 중 86%)으로 연평균 18% 이상 성장하고 있음
- 해외여행보험의 사고 유형은 해외의료비(53.0%)와 휴대품 분실(38.7%)이 높으며, 해외여행상품에 부가 제공되는 결합해외여행보험의 경우 보장내용이 충분치 않거나 소비자 안내가 부족함
 - 해외 질병의료비는 20세 이하에, 휴대품 분실은 20~30대에 집중되는 경향이 있음
 - 결합해외여행보험의 경우 보장이 미흡하고, 보험회사·보장범위·보장금액 등에 대한 가입자의 인식이 매우 낮음
- 한편, 최근 여행보험시장의 특징은 보험가입 및 보험금청구 절차 간소화, 모바일 앱·플랫폼을 통한 서비스 제공임
 - 저렴한 비용으로 단기간에만 적용되는 여행보험의 특성을 감안하여, 가입절차를 간소화한 상품이 출시됨
 - 특히, 해외여행보험은 해외 발생 사고에 대한 보험금을 귀국 후 청구해야 하는 특성으로 다른 보험에 비해 구비서류가 많고 청구절차가 복잡한데, 해외에서는 간소화된 보험금청구 서비스가 제공되고 있음
 - 또한, 여행보험의 생활밀착형 특성을 고려하여, 모바일 앱이나 온라인 플랫폼을 통한 보험가입 및 보험금청구, 각종 편의 서비스 제공 등이 확산되고 있음
- 우리나라 여행보험시장의 건전한 성장을 위해서 여행보험의 보장성 강화 및 설명의무 강화, 소비자 접근성 및 편의성 증대 방안을 검토할 필요가 있음
 - 여행이 일상생활의 필수재로 인식되고 있고 해외여행자 수가 빠르게 증가하고 있는 점을 고려해 볼 때, 여행자의 연령과 여행지의 특성을 반영한 맞춤형 여행보험 보장을 제공할 필요가 있음
 - 결합여행보험의 경우 여행자에게 여행보험 관련 정보가 충분히 전달되도록 설명의무를 강화하여, 보장내용에 대한 소비자의 인식을 확대시킬 필요가 있음
 - 보험회사는 혁신적인 기술 활용을 통해 소비자의 접근성과 편의성을 제고시킬 필요가 있음

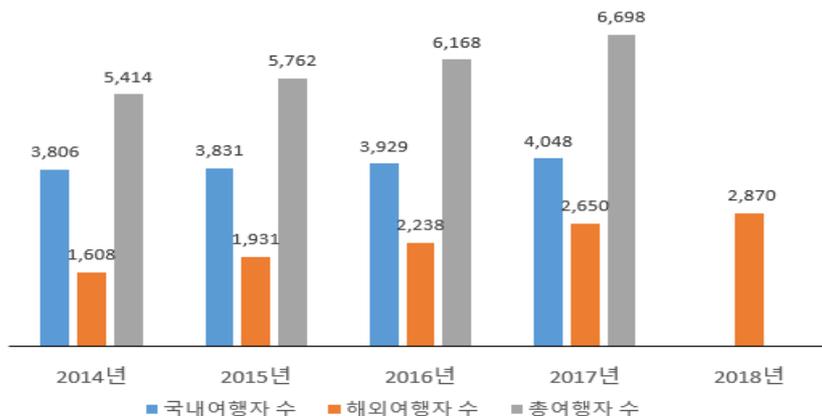
1. 검토배경



- 생활수준 향상, 이동수단 발달 등에 따라 여행이 일상생활에서 필수 소비재로 자리 잡으면서, 우리나라 내국인의 여행자 수는 2017년 기준 6천 698만 명으로 매년 7.4%(2014~2017년) 증가 추세에 있음(그림 1) 참조
 - 해외 여행자 수는 2018년 기준 2,870만 명으로 매년 16%씩 빠르게 증가하고 있음
 - 특히, 60세 이상의 해외 여행자 수는 2017년 대비 17.5%로 다른 연령에 비해 높게 증가함
 - 국내 여행자 수는 2017년 4,048만 명으로 전체 여행자의 60%를 차지하나, 증가율은 연평균 2% 수준에 그침
 - 국내 여행의 증가율이 낮은 것은 저가항공사의 단거리 국제노선 증편 등에 의해 근거리 국가를 부담 없는 가격으로 여행할 수 있게 되었기 때문임¹⁾

〈그림 1〉 우리나라 내국인의 여행자 수 추이

(단위: 만 명)



주: 해외 여행자 수는 내국인 출국자 수 기준임
 자료: 한국관광공사(2019), 「숫자로 보는 한국관광」

- 한편, 최근 국내외에서 보험회사가 인슈어테크 기술을 접목한 여행보험 상품의 출시·판매가 활발히 이루어지고 있음
 - 주요 판매채널인 모바일 앱을 통해 여행보험의 가입·청구 및 제반 서비스를 제공해 줌으로써, 보험회사는 여행보험에 대한 소비자의 접근성 및 편의성 증대를 도모함
 - 여행보험은 대부분 계약자가 자발적으로 청약하는 특징에 따라 온라인·모바일을 통한 가입이 40% 이상으로 매우 높음

1) 한국관광공사(2019), 「2017~2018 한국관광통계」

- 특히 해외여행보험은 절반 정도가 온라인·모바일을 통해 가입하고 있으며, 매년 45%(2014~2017년) 이상 증가 추세임(〈표 1〉 참조)
- 또한, 보험회사는 여행보험의 생활밀착형 특성을 고려하여 온라인 플랫폼사업자와 제휴를 통한 여행보험 상품 및 서비스 제공에 주력하고 있음

〈표 1〉 우리나라 여행보험의 온라인·모바일 가입률 추이

(단위: %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년
여행보험 전체	6.0	18.8	29.4	41.7
해외여행보험	7.1	22.5	34.8	47.5
국내여행보험	0.7	2.8	4.5	6.5

자료: 금융감독원 보도자료(2018. 8. 14), “여행자보험 가입 간소화를 위한 ‘통합청약서’ 마련”

- 본고에서는 우리나라 여행보험시장 현황과 최근 국내외 여행보험시장의 특징을 분석하고, 향후 여행보험시장의 견실한 성장을 위해 해결해야 할 과제를 살펴보고자 함

2. 현황



- 우리나라 여행보험시장은 2017년 기준 1,262억 원(308만 건)으로 연평균 16%(2014~2017년)씩 꾸준히 성장하고 있으나, 여행보험 가입률은 낮은 수준으로 평가됨(〈그림 2〉 참조)
 - 특히 해외여행보험²⁾은 1,090억 원(262만 건)으로 전체 시장에서 86%를 차지하며, 연평균(2014~2017년) 18.4%의 높은 성장세를 보임
 - 국내여행보험 시장 규모는 172억 원(46만 건)으로 연평균 4.7% 증가함
 - 한편 여행자의 여행보험 가입률(여행보험계약 건수/여행자 수)³⁾은 해외여행보험 8%, 국내여행보험 1%로 매우 낮은 수준으로 파악됨⁴⁾
 - 미국의 경우 여행보험시장 규모는 2016년 기준 28억 달러로, 여행보험 가입률은 2018년 기준

2) 일반적으로 단기보험(3개월 이하), 장기보험(3개월 이상, 유학보험 혹은 해외장기체류보험), 15세 미만 해외여행보험, 70세 이상 고령자 해외여행보험 등으로 분류됨

3) 여행보험 가입률에 대한 정확한 지표는 (여행보험계약 피보험자 수/여행자 수)이나 국내 여행보험시장의 전체 피보험자 통계는 없는 것으로 파악됨

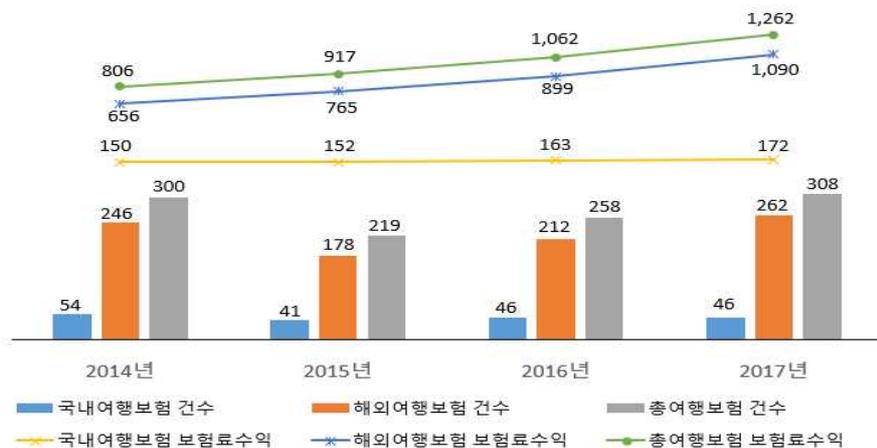
4) 국내 해외여행보험의 경우 A 손해보험회사의 해외여행보험 계약 당 피보험자 수 평균(2.2명)을 적용해보더라도, 국내의 해외여행보험 가입률은 20% 이하인 것으로 추정됨

34.1%임)⁵⁾

- 영국은 여행보험 가입률이 75%에 달하며, 특히 연령이 높을수록 여행보험 가입률이 높아지는 경향 (18~24세 60%, 55세 이상 86%)을 보임⁷⁾

〈그림 2〉 우리나라 여행보험 판매 추이

(단위: 만 건, 억 원)



자료: 금융감독원 보도자료(2018. 8. 14), “여행자보험 가입 간소화를 위한 ‘통합청약서’ 마련”

■ 해외여행보험의 사고 유형을 보면, 해외의료비(53.0%)와 휴대품 분실(38.7%)이 높고, 특히 휴가철인 1월과 8월에 사고 발생이 상대적으로 높게 나타남(〈표 2〉, 〈표 3〉 참조)

- 해외여행 중 발생한 의료비 건수는 보험계약 1만 건당 112건으로 이 중 질병이 75%를 차지하며, 특히 다른 연령대에 비해 20세 이하의 해외 질병의료비 발생 건수가 상대적으로 많은 특징을 보임
 - 1월과 8월에 보험계약 1만 건당 해외 질병의료비 발생 건수는 각각 131건과 100건으로 겨울이 여름보다 많음
- 해외여행보험의 사고 유형 중에서 휴대품 분실의 비중이 높은 것은 해외 사례와 비교해 볼 때 국내의 두드러진 특징임
 - 해외여행 중 휴대품 분실 사고의 비중은 20~30대에 집중되는 경향을 보임
 - 1월과 8월에 휴대품 분실이 보험계약 1만 건당 각각 91건과 129건으로 단기간에 해외여행이 집중되는 여름 휴가철이 겨울보다 많음
 - 영국의 2017년 여행보험 보험금 지급 유형을 보면 의료비(52%), 여행 취소(34%), 휴대품 분실(4%)

5) US Travel Insurance Association(2019. 2), “Americans Spending More on Travel Insurance”

6) Berkshire Hathaway Travel Protection(2018), “State of Travel Insurance 2018”

7) 25~34세의 여행보험 가입률은 62%, 35~44세는 75%, 45~54세는 77%임

순입⁸⁾

- 중국의 2018년 여행보험 보험금 지급 유형을 보면 여행일정 변경(46%), 여행 지연(35%), 의료비(15%) 순입⁹⁾

● 질병사망후유장해는 고령자에게 높게 나타나는 특징이 있음

〈표 2〉 우리나라 해외여행보험의 사고유형(2011~2015년 담보별 보험금 청구 건수 기준)

(단위: 보험계약 1만 건당 비율(%))

해외의료비		국내의료비		휴대품 분실	배상책임
질병	상해	질병	상해		
84.1	27.6	6.4	8.9	81.5	2.1
(39.9)	(13.1)	(3.9)	(4.2)	(38.7)	(1.0)

주: 여행보험에서 보장하는 국내의료비는 관련 담보를 포함하는 보험계약이 다수 체결되어 있는 경우 약관에 따라 비례 보상함
출처: 보험개발원 보도자료(2017. 6. 22), “여름 휴가철 해외여행, 질병 및 휴대품분실 사고에 주의” 참조 재작성

〈표 3〉 우리나라 해외여행보험의 연령별 사고유형(2011~2015년 담보별 보험금 청구 건수 기준)

(단위: %)

구분	사망후유장해		해외의료비		휴대품 분실	배상책임	출국자 비중
	질병	상해	질병	상해			
20세 이하	1.2	7.7	33.2	26.6	7.2	23.8	11.8
21~30세	4.8	18.1	17.6	23.4	43.8	27.1	17.1
31~40세	8.3	20.8	21.0	18.6	29.7	24.5	22.7
41~50세	14.3	16.8	13.9	12.5	10.2	11.7	20.9
51~60세	22.6	21.8	8.9	10.3	6.9	8.2	17.7
61세 이상	48.9	14.9	5.4	8.6	2.3	4.7	9.9
합 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

주: 1) 보험사고 비중은 해당 담보별 비중이며, 미분류 등을 제외한 실적임

2) 출국자 비중은 승무원을 제외한 5개년 평균 비중임(2011~2015년)

출처: 보험개발원 보도자료(2017. 6. 22), “여름 휴가철 해외여행, 질병 및 휴대품분실 사고에 주의” 참조 재작성

■ 한편 해외여행 상품 및 서비스에 부수적으로 제공되는 여행보험(이하, ‘결합해외여행보험’이라 함)의 경우 보장내용이 충분하지 않거나 소비자에 대한 안내가 부족함¹⁰⁾

● 결합해외여행보험은 패키지여행(여행사), 항공권·패키지 결제(신용카드사), 환전(은행), 로밍(통신사) 등

8) <https://www.abi.org.uk/news/news-articles/2018/07/one-claim-every-minute-travel-insurance-payouts-high-est-since-2010/>

9) 여행신문(2019. 2. 25), “[China 리포트] 여행보험 20% 증가한 중국”

10) 한국소비자원 보도자료(2017. 2. 21), “환전, 로밍 등 여행 관련 서비스에 부수적으로 제공되는 여행자보험 사고위험 대비 충분치 않고, 핵심내용에 대한 안내도 부족”

해외여행 관련 상품 및 서비스 이용 시 제공업체에서 일괄적으로 가입해 주는 상품임

- 결합해외여행보험의 경우 해외 질병의료비를 보장해주지 않거나(30%) 100만 원 이내로 보장해주는 (36%) 등 해외여행 중 질병으로 많은 치료비가 발생했더라도 보장을 받을 수 없거나 보장이 충분하지 않은 것으로 나타남¹¹⁾
 - 또한, 질병사망의 경우 대부분의 결합해외여행보험에서 미보장(68%), 1,500만 원 이하 보장(25%) 등 보장이 매우 미흡한 수준임
- 결합해외여행보험 가입자 대상의 설문조사 결과에 따르면, 대략 절반 정도가 보장범위(49%)나 보장금액 (41%)을 알지 못했다고 응답함
 - 또한, 보험약관에 대해 설명을 듣지 못한 경우, 보험계약을 교부받지 못한 경우, 보험회사를 모르고 계약한 경우가 각각 30%, 45%, 41%로 나타남¹²⁾

3. 최근 특징



■ (가입절차 간소화) 여행보험은 비교적 저렴한 비용으로 여행 기간 동안만 적용된다는 '단기성'을 고려하여, 여행보험의 가입절차를 간소화한 상품이 출시되고 있음

- 여행보험은 생활에 밀착된 미니보험의 특징을 가지고 있어, 보험보장이 요구되는 비교적 짧은 기간 동안 신속하게 보험에 가입될 필요가 있음
- AIG Canada는 GPS를 통해 소비자의 국경 이동이 감지되면 소비자의 모바일 앱(Travel Guard)을 통해 여행보험 가입 여부를 물어보고 바로 가입할 수 있도록 하는 여행보험 상품을 제공함(2018. 3월 출시)¹³⁾
 - 소비자가 모바일 앱을 통해 여행을 떠날 때 직접 'On'버튼을, 여행이 끝나면 'Off'버튼을 눌러서 직접 여행보험에 가입할 수도 있고, 모바일 앱에서 여행 시작시간과 종료시간을 미리 지정하는 것도 가능함
- 국내에서도 혁신금융서비스로 지정된 '스위치형' 여행보험(농협손해보험-레이니스트)의 경우 여행을 자주 다니는 소비자를 대상으로 가입절차를 간소화함(2019. 10월 출시 예정)
 - 여행보험 재가입 시 기존 6~7단계 가입절차를 3단계 이내로 축소하고, 공항 도착 시 GPS를 통해 모바일 앱의 '푸시 알람' 기능이 활성화되어 여행보험 가입 안내 서비스가 제공됨

11) 2017년 현재 판매되고 있는 97개 결합 해외여행보험 상품 중에서 법적으로 사망보험 가입이 금지된 15세 미만 대상 결합보험 16개를 제외한 81개 상품을 대상으로 함

12) 여행표준약관 제11조 5항에서는 여행요금에 여행자보험료가 포함되는 경우 여행업자는 보험회사명, 보상내용 등을 여행자에게 설명해야 한다고 함

13) <https://www.insurancejournal.com/news/international/2018/03/28/484584.htm>

- 최근 금융감독원은 여행보험 가입 시 소비자의 불편함을 해소하기 위해 통합청약서 마련 및 번거로운 절차 생략 등 여행보험 관련 제도를 개선함
 - 여행보험은 권유와 청약이 동시에 진행되는 특징에 따라 기존의 상품설명서와 보험계약청약서를 통합청약서로 합치고, 중복되는 내용(소멸시효, 예금자보험제도 등)을 일원화함¹⁴⁾
 - 또한, 해외여행보험의 보험료 계산 시 주민등록번호 입력 및 본인인증 절차를 생략하고 생년월일 및 성별 입력만으로 보험료 산출이 가능하도록 개선함¹⁵⁾
- (보험금청구절차 간소화) 여행보험은 해외(외지)에서 발생한 보험사고에 대해 국내(주거지)로 돌아와 보험금 청구를 해야 하는 특성으로 인해 일반 보험에 비해 구비서류가 많고 청구절차가 복잡함¹⁶⁾, 이를 간소화한 서비스 제공 사례가 있음
 - Passport Card는 보험금 청구과정 없이 실시간으로 고객의 카드를 통해 진료비를 지급하는 여행보험 상품으로, 호주, 독일, 이스라엘, 캐나다, 미국, 사이프러스 등¹⁷⁾에서 사업을 운영함
 - 고객이 여행지에서 병원 방문 시 예상 진료비를 계산하여 고객 전용 Passport Card에 지급하고, 고객은 해당 카드로 병원비를 지불함
 - 별도의 서류 제출이나 보험금 청구과정 없이 전화 한통으로 간단하게 보험금을 지급받을 수 있음
 - 홍콩 인슈어테크사업자인 Wesurance는 빅데이터와 AI를 통해 신속한 보험금 청구 심사(3초 이내)가 이루어지며, 보험금 지급 승인 시 고객의 전자지갑(E-wallet)으로 즉시 입금됨
- (온라인을 통한 서비스 제공) 여행보험은 주로 모바일 앱을 통해 판매되고 생활에 밀착된 보험이라는 점을 고려하여, 모바일 앱 또는 온라인 플랫폼을 통해 보험의 가입·청구뿐만 아니라 각종 편의 서비스 제공이 확산되는 추세임
 - AIG Canada는 'Travel Guard'라는 모바일 앱을 통해 여행보험의 기본 보장 이외에도, 여행 중 응급 상황이 발생하였을 때 모바일 앱을 통해 의료 전문가에게 연락을 취하면 도움을 받을 수 있음
 - Wesurance는 모바일 앱을 통해 간편 가입, 상담, 연장, 청구 서비스를 제공하며, 여행일정 변경이나 여행일정 연장 등을 간편하게 처리할 수 있음¹⁸⁾
 - 모바일 앱에서 채팅 상담, 비상전화 등을 제공하여 여행 중 사고에 신속히 대응할 수 있도록 함

14) 금융감독원 보도자료(2018. 8. 14), "여행자보험 가입 간소화를 위한 '통합청약서' 마련"

15) 금융감독원 보도자료(2019. 1. 4), "해외여행보험 운영 개선"

16) 외교부에서 운영하는 '지구촌 스마트여행(www.smartoutbound.or.kr)' 웹사이트의 여행보험 보험금 청구 안내 내용: 해외여행 중 상해나 질병 발생 시 의료기관 방문 전에 가장 가까운 해외 지사나 한국 지사에 연락을 하고, 진단서, 치료비, 영수증 등은 보험 처리가 끝날 때까지 잘 챙겨둬(약국에서 약을 구입해 복용한 경우에도 영수증 챙겨두기), 도난사고 발생 시 도난사고 사실을 인근 경찰서에 신고하고 도난 품목을 작성한 경찰 확인서(Police Report)를 발급받고, 경찰서 등에 신고할 수 없는 상황인 경우엔 목격자를 확보하여 5W1H원칙에 따라 목격자 진술서를 받아 둬. 공항에서 수화물 도난 시 공항 안내소에 신고한 후 도난확인서를 받고, 호텔에서 도난사고 발생 시 호텔 프런트에 신고하여 확인증을 받아 둬

17) 호주에서는 Travel Card, 독일에서는 AGA(Allianz와 제휴), 미국에서는 Robin이라는 서비스명으로 운영됨

18) <https://jumpstartmag.com/when-insurtech-meets-travel/>

- 최근 국내에서도 보험회사·은행의 자체 모바일 앱 또는 플랫폼 사업자와의 제휴를 통해 여행보험 상품 및 서비스 제공을 확대하는 추세임(〈표 4〉 참조)

〈표 4〉 우리나라 해외여행보험의 인슈어테크 제휴 현황

구분	회사명	서비스	주요 내용
보험	농협손해보험	온-오프 해외여행보험	- 여행보험 가입절차 간소화 서비스 제공 - 레이니스트와 제휴를 통해 상품개발(8월 출시 예정) ^주
은행	케이뱅크	온라인 채널 해외여행보험	- KT와 제휴 통한 위치기반 서비스 - 위치정보를 통해 고객 공항 도착 시 여행보험 추천
플랫폼	인바이유	소비자 맞춤형 해외여행보험	- 카카오페이 플랫폼에서 판매 - 소비자가 선택한 담보 기준으로 보험사별 보험료 비교
	토스	모바일 앱 여행보험	- 삼성화재 해외여행보험 판매 - 자사 앱을 통한 미니보험 판매
	마이뱅크	모바일 앱 여행보험	- 한화손해보험, 롯데손해보험과 제휴하여 보험 상품 판매
	보맵	모바일 앱 여행보험	- 보험회사 링크를 거치지 않고 자사 모바일 앱에서 보험가입

주: 금융규제 샌드박스 우선심사 대상(2019. 4. 17)

자료: <http://www.sporbiz.co.kr/news/articleView.html?idxno=333420>; <http://www.newspim.com/news/view/20190502000749>; <http://www.whitepaper.co.kr/news/articleView.html?idxno=130945>

4. 과제



- (여행보험 보장강화) 여행이 일상생활의 필수재로 인식되고 있고 해외여행자가 빠르게 증가하고 있는 점을 고려해 볼 때, 여행자의 연령과 여행지의 특성을 반영한 맞춤형 여행보험 보장을 제공할 필요가 있음

- 국내 해외여행보험의 사고유형에서 높은 비중을 차지하는 해외의료비에 대해서 보험회사는 여행자가 필수적으로 가입하도록 권고하고, 여행국이 의료비가 비싼 국가인 경우에는 보장한도를 충분히 설정하도록 안내할 필요가 있음
 - 고령 여행자의 비중이 빠르게 확대되고 있으므로, 보험회사는 고령자 맞춤형 해외여행보험의 개발 및 공급 확대를 고려해야 할 것임¹⁹⁾
 - 또한, 해외 보험회사에서는 보편화된 항공지연, 여행취소 등에 대한 보장을 확대할 필요가 있음
- 특히, 결합해외여행보험은 여행자가 개별적으로 가입하지 않고 제공업체(여행사, 카드회사, 은행, 통신사 등)에 의해 일괄적으로 가입되는 방식인 만큼, 여행자에게 충분한 보장범위나 보장한도가 설정될 수 있

19) 현재 여행보험을 판매하고 있는 14개 손해보험회사의 경우 고령자(70, 75, 80세 이상)에 대해 인수를 금지하고 있지는 않지만, 대부분 담보별로 가입금액을 제한하여 인수하는 것으로 파악됨

도록 관련 규정을 정비할 필요가 있음

- (설명 의무 강화) 결합여행보험의 경우, 여행자에게 여행보험 관련 정보가 충분히 전달되도록 제공업체의 설명의무를 강화하여 여행보험 보장내용에 대한 소비자의 인식을 확대할 필요가 있음
 - 결합여행보험의 경우 소비자에게 정확한 정보 제공이 이루어지지 않고 있어 피해 발생 시 충분한 보상을 받지 못할 가능성이 높은 만큼, 결합여행보험을 제공하는 업체에 대해 여행자의 여행보험 정보 제공을 의무화하는 방안을 검토할 필요가 있음
 - 특히 해외여행 중에 입은 질병이나 상해를 귀국 후 국내에서 치료받은 경우 여행자가 별도로 가입한 실손의료보험과는 중복보상이 안된다는 점이나, 여행보험에서 보상하지 않는 항목 등에 대해서는 자세한 안내와 설명이 필요함
- (소비자 접근성·편의성 증대) 보험회사는 혁신적인 기술 활용을 통해 소비자의 접근성과 편의성 증대를 도모할 필요가 있음
 - 특히 여행보험의 단기성과 생활밀착형 특성을 고려해 볼 때, 보험가입 및 청구절차를 간소화할 필요가 충분하므로, 금융당국은 부작용이 크지 않고 소비자의 편익이 증대되는 방향으로 제도를 개선할 필요가 있음 **kiri**