



일본 편의점의 보험서비스 활용 현황

이상우 선임연구원

요약

■ 일본의 편의점은 단순히 생활필수품을 판매하는 단계에서 각종 대금의 수납대행, ATM, 보험상품 및 서비스 제공 등 금융서비스를 제공하는 단계로 진화되고 있음. 이에 일본의 보험업계는 1989년 보험료 수납서비스 제공을 시작으로 2000년 편의점에서 이륜차 배상책임보험 판매를 시작한 이후 현재 자전거보험, 여행자보험, 애완견보험으로 확대하는 등 편의점을 주력 판매채널을 보완하는데 활용하고 있음. 또한 일본의 보험업계는 여기에 그치지 않고 편의점을 약관대출 및 계약갱신 등의 보험서비스를 제공하는 창구와 문턱이 높은 보험회사를 대신하여 편의점 이용세대들과 소통할 수 있는 공간으로도 활용하고 있음.

■ 일본은 2000년 이후 금융과 유통업계의 업무제휴가 활발히 추진되고 있는 가운데 편의점이 단순한 생활 필수품 등을 판매하는 단계에서 각종 티켓판매, 수납대행, ATM, 보험상품 판매 등의 서비스를 제공하는 단계로 진화하는 등 새로운 마케팅 채널로 활용되고 있음.

● 편의점(Convenience Store)은 소비자가 이용하기 편리한 곳에 입지하여 연중무휴 24시간 영업체제로 식료품 및 잡화 등의 생필품을 판매하는 점포로 미국에서 시작되어 1972년 일본, 1989년 한국으로 보급이 확대되었으며, 한국과 일본에서 각각 연 매출 8.4조 원과 8.1조 엔으로 각각 성장하는 등 소비문화를 이끌고 있음.

● 일본에는 전국에 약 4만 5천 개의 편의점이 영업 중이며, 시장점유율 기준으로 1위 세븐일레븐(점포 1만 4천 개), 2위 로손(1만 개), 3위 훼미리마트(8천 3백 개), 4위 씨클K(6천 2백 개), 5위 미니ストップ(2천 개) 등 다양한 편의점 브랜드가 운영됨.

■ 일본의 편의점은 생활필수품 판매 이외에 택배, 사진촬영, 우표판매, 상품권 판매, 티켓판매, 복권판매, 각종 대금 납부(전기, 가스, 전화, 수도, 자동차세, 재산세, 주민세, 연금보험료, 건강보험료) 대행, ATM, 보험상품 판매, 대출 등으로 서비스를 확대하고 있음.

- 또한, 기획판매로 자동차, TV, PC, 냉장고 등의 고가상품을 판매하기도 하였는데 2000년에는 은행업 규제완화에 따라 소매유통자본이 세븐은행(2001), 이온은행(2007) 등의 인터넷전문은행을 설립하는 등 금융으로 진출을 확대하기도 함.
 - 현재 일본의 금융회사가 편의점에서 제공하는 금융서비스는 수납대행, ATM, 보험상품 판매 등이며, ATM과 보험상품 판매 등은 금융회사가 편의점과 업무 제휴 방식으로 제공하고 있음.
- 일본의 편의점에서 가장 먼저 제공한 금융서비스는 다이이치(第一)생명이 1989년 웨미리마트에서 처음으로 보험료 수납서비스를 제공한 것에서 시작되며, 현재 거의 대부분의 생명 및 손해보험회사가 편의점을 통한 보험료 수납을 실시하고 있음.
- 현재 대부분의 편의점에서는 보험회사의 보험료 수납서비스는 물론 간단한 보험상품의 가입, 보험계약자 회원카드를 이용한 보험가입자의 보험금 인출, 잔액조회, 약관대출 및 상환, 보험상품 팜플렛 제공, 신상품 홍보 등 보험관련 서비스를 확대하고 있음.
- 보험상품의 취급은 의무적으로 보험가입이 필요한 이륜차 운전자에 대한 보험가입의 편의성을 제공하기 위해 2000년 7월 아이오이손보¹⁾가 처음으로 이륜차 배상책임보험과 원동기 배상책임보험을 로손에서 판매를 시작한 이후 대부분의 편의점으로 확대됨.
- 2000년 자동차보험 제도개선 추진과정에서 이륜차 운전자들이 보험가입을 위해 보험회사 창구나 대리점에 갈 시간적 여유가 없다는 민원을 제기함에 따라 이들 운전자들의 편의성을 제고하기 위해 편의점 등에서 판매가 시작됨.
- 보험대리점 자격이 없는 개별 편의점의 경우 보험상품의 설명이나 안내를 할 수 없으므로 가입자는 편의점에 비치된 팜플렛을 통해 보험상품 정보를 확인한 후 편의점 내에 설치된 MMK²⁾단말기를 통해 가입이 가능함.
- 현재 로손이 취급하고 있는 보험상품은 편의점 점포 내에 설치한 단말기인 ‘Loppi’ 등의 MMK시스템을 통하여 보험가입과 보험계약 갱신이 가능하며, 가입절차에 따라 보험계약 내용을 확인한 후 보험료 납입이 완료되면 보험증권이 바로 교부되어 보험계약의 효력이 시작되는 구조임.

1) 현재 아이오이넷세이손보로 개명함.

2) Multi Media Kiosk 시스템임.

- 따라서 보험상품의 계약체결이 편의점 본사 또는 MMK 운영회사가 설치한 MMK 단말기에 탑재된 보험회사의 보험가입 시스템에 의해 이루어지므로 (주)웨이리마트 또는 (주)로손 등의 편의점 본사가 보험대리점 자격을 취득할 필요가 있음.³⁾

■ 편의점 판매 초기에는 다양한 보험상품에 대한 취급이 시도되었으나 상품의 복잡성으로 인하여 일부 보험상품의 판매가 중단되었으며, 현재는 이륜차 배상책임보험, 여행자보험, 자전거보험, 애완견보험 등으로 비교적 가입절차가 간단한 소액단기성 보험이 판매되고 있음.

- 현재 AIU상해보험⁴⁾이 웨이리마트, 세븐일레븐, 로손, 미니스톱 등에서 MMK 단말기를 통해 제공하는 보험상품은 항공상해보험, 국내여행자보험, 해외여행종합보험, 임차인화재보험의 계약 갱신 등이며, 여행자보험의 경우 여행출발 당일까지 보험가입이 가능함.
- 미즈이스미토모해상은 일본에서 처음으로 자전거보험을 세븐일레븐과 업무제휴를 체결하여 2011년 11월 17일부터 편의점의 MMK 단말기를 통해 판매를 시작함.
 - 판매 중인 자전거보험은 교통사고 위험을 보상하는 상해보험(상해사망, 후유장애, 상해입원)에 자전거 운행으로 인한 대인·대물 등을 보상하는 일상생활배상책임특약을 부가하는 자전거종합보험임.
 - 가입형태는 보험기간 1년으로 개인형, 부부형, 가족형의 자전거보험이며, 보험료는 4,760엔에서 1만 1,720엔의 범위에서 제공됨.

〈표 1〉 일본 편의점의 보험상품 취급 현황

보험사명	편의점명	취급 보험상품	비고
애니콤손보	미니스톱, am pm, 씨클K	애완견 보험	2010. 8
미즈이스미토모	세븐일레븐	이륜차보험, 자전거보험	-
손보재팬	웨이리마트	이륜차보험	2001
닛세이아이오이손보	로손	이륜차보험, 여성보험(중지), 입원보험(중지)	-
도쿄해상	웨이리마트	이륜차보험	2001
AIU	웨이리마트, 세븐일레븐, 로손, 미니스톱	여행자보험, 임차인화재보험 계약갱신	-

자료: 각 편의점 홈페이지.

3) 保険毎日新聞(2004. 2. 12) 기사.

4) Chartis그룹의 일본 현지법인.

■ 편의점에서 보험서비스 제공은 단순히 보험상품을 판매하는 주요 판매채널로 활용되기 보다는 보험 계약자의 편의성 제고와 편의점 세대(20대~40대)와 소통할 수 있는 공간으로 이용되고 있음.

- 보험상품은 상품의 복잡성, 상품설명의 한계, 후발적 효용, 역선택과 언더라이팅 문제 등의 속성으로 인하여 다양한 상품을 편의점에서 판매하는 데는 한계가 있음.
- 그러므로 일본의 경우 이륜차·원동기 배상책임보험과 자전거보험, 여행자보험, 애완견보험으로 제한하여 취급하고 있으며, 편의점을 보험상품의 주요채널로 활용하기 보다는 보완적 채널로 활용하고 있음.
- 또한, 일본은 24시간 연중무휴의 편의성, 거리적 접근성, 친밀성 등의 장점을 활용하여 편의점 고객에게 계약의 갱신, 약관대출, 현금인출, 대출금 상환 등의 보험계약자의 편의성 제고를 위한 서비스 창구로도 활용하고 있음.
 - 이외에 다양한 보험상품 팸플릿을 비치하여 신상품을 홍보하는 등 소비자와 거리를 좁히는 공간으로도 활용하고 있음. **kiri**