

CEO
Report

보험사기 관리실태 및 대응전략

2006. 4

CEO Report는 보험산업과 관련된 현안과제를
집중분석하여, 보험회사 최고경영자의 의사결정
에 도움을 드리고자 작성되었습니다.

< 목 차 >

I. 검토배경	1
II. 보험사기 현황 및 관리실태	2
III. 보험회사의 보험사기 대응전략	6
IV. 맺음말	10

I. 검토배경

- 우리나라에서는 1990년대 후반들어 보험사기가 이슈화되기 시작하였으며, 특히 외환위기 이후에는 생계형 보험사기가 급격히 증가하였음.
 - 최근에도 보험사기는 꾸준히 증가하고 있으며 그 수법도 조직화·지능화되고 있어, 사회적 측면에서도 심각한 문제로 부각되고 있음.
 - 이에, 수사당국에서도 보험사기 폐해의 심각성을 인식하고 보험감독당국 및 보험업계와 공동으로 대처방안을 모색하고 있음.
- 보험사기를 조기에 적발하고 방지하기 위해서는 효율성 있는 법적·제도적 뒷받침 즉, 환경조성이 수반되어야 하나, 실질적이고 근원적인 보험사기 방지방안은 보험회사의 적극적인 대처라 할 수 있음.
 - 보험회사는 보험사기에 일차적으로 접촉할 뿐만 아니라 실질적인 보험사기조사의 주체이기 때문임.
 - 따라서 본 보고서에서는 보험회사에 초점을 맞춰 보험회사의 보험사기 관리실태를 개괄하고 그 대응전략을 제시하고자 함.
- 본 보고서의 보험사기 관리현황을 작성함에 있어서는 보험회사 및 보험산업종사자 각각에 대하여 금융감독원과 보험개발원이 공동으로 실시한 설문조사자료를 이용하였음.
 - 보험회사는 국내에서 영업하고 있는 손·생보사 38개사를 대상으로 하였으며, 보험산업종사자는 계약심사, 지급심사 및 보험사기 조사업무를 담당하는 직원 796명으로부터 자료를 수집하였음.

II. 보험사기 현황 및 관리실태

1. 보험사기 적발 현황

□ 최근 5개년간 보험사기 적발현황을 살펴보면 적발건수는 4.1배 증가한 1,796억원, 적발금액은 4.4배 증가한 23,599건으로 나타났는데, 이는 연평균증가율 40%를 초과하는 수치임.

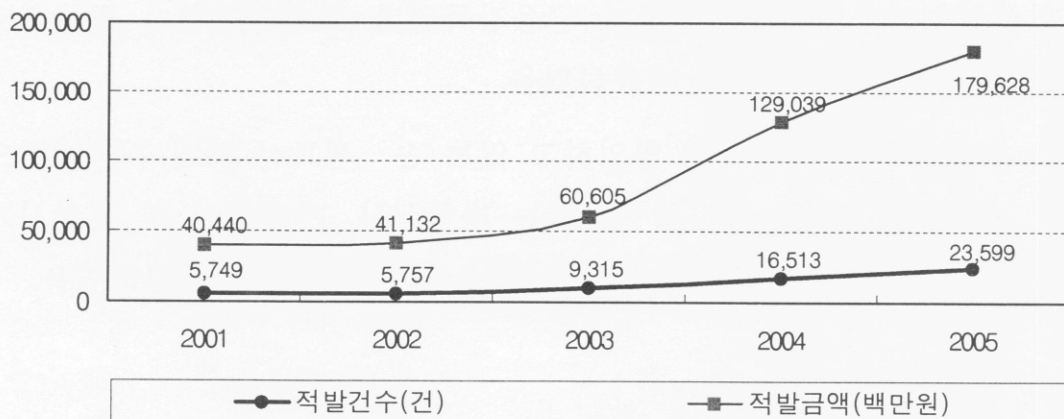
○ 이 같은 현상은 보험사기에 대한 관심의 증가와 인프라 개선으로 보험사기 적발률이 증가한 데도 원인이 있으나, 기본적으로는 보험사기 규모가 지속적으로 증가하는 데에 기인한 것으로 판단됨.

□ 보험사기 행위자의 연령대별 분포를 살펴보면 20대의 보험사기 적발률이 42.3%로 다른 연령대에 비해 월등히 높게 나타나고 있으며,

○ 직업별로는, 무직자에 의해서 발생한 보험사기가 전체의 26.4%로 가장 큰 비중을 차지하고 있음.

○ 이는 경제적으로 어려움에 처한 사람들이 보험사기의 유혹에 쉽게 빠져들 수 있기 때문인 것으로 판단됨.

<그림 1> 연도별 보험사기 적발건수 및 적발금액



자료 : 금융감독원, 「보험사기 적발결과」, 보도자료, 각 연도.

2. 보험사기 규모

- 보험사기에 적절히 대처하기 위해서는 보험사기 규모파악이 선행되어야 하나, 이는 객관적으로 계량화되기 곤란하므로 미국 등 선진국들은 간접적인 방법을 이용하여 그 규모를 추정하고 있음.
- 우리나라에서는 최근 금융감독원이 설문조사방법을 이용하여 보험사기 규모를 추정하였음.¹⁾
 - 이에 따르면, 보험산업 전체의 보험사기 규모는 연간 1조 6,569억 원으로, 손해보험이 8,701억원, 생명보험이 7,868억원임.
 - 이 중 보험사기로 인한 보험금 누수규모는 1조 3,871억원이며, 고지의무 위반으로 인한 보험료 누수액은 2,698억원임.
 - 보험금 사기규모가 보장성 보험금에서 차지하는 비율은 11.0%이며, 고지의무위반으로 인한 보험료 사기규모가 보장성 보험료에 차지하는 비율은 1.1%인 것으로 분석되었음.²⁾

<표 1> 보험사기 누수금액 추정결과

(단위 : 억원)

구분	생명보험		손해보험		보험전체	
	보험료	보험금	보험료	보험금	보험료	보험금
보험전체실적	537,504	316,211	203,157	126,310	740,661	442,521
위험담보실적	122,157	48,199	116,439	77,660	238,596	125,859
보험사기규모	1,688	6,180	1,010	7,691	2,698	13,871
사기비율	1.4%	12.8%	0.9%	9.9%	1.1%	11.0%

주) 1. 위험담보실적은 보험전체실적에서 저축부분을 제외한 실적임.(FY'04 기준)
 2. 사기비율은 위험담보실적 대비 보험사기규모의 비율임.

- 1) 보험개발원, 「우리나라의 보험사기로 인한 보험금 누수규모 추정 및 보험사기 적발에 따른 예방효과 분석」, 금융감독원 용역연구보고서, 2005.12, pp.23-44.
- 2) 미국은 클레임의 5~10%에 해당하는 850억 달러(85조원)에서 1,200억 달러(120조원)를, 호주는 보험료의 6.7%에 해당하는 8억 호주달러를 연간 보험사기규모로 추정하고 있음.

3. 보험회사의 보험사기 관리실태

□ 보험사기 방지업무 인프라 구축

- 최근 보험회사는 보험사기의 심각성을 인식하고 경영정책 수립시 이를 반영하는 추세를 보임에 따라 대부분의 회사가 보험사기 기본전략을 수립하고 있음.
- 그러나 보험사기방지를 위한 회사내 총괄기구의 경우 생명보험사는 2개사만이 설치하고 있으며, 보험사기적발을 위한 전산시스템의 경우는 데이터의 양적 한계 등으로 구축실적이 미미함.
- 대부분의 보험회사가 보험사기 조사요원에 대한 정기적인 교육·훈련을 실시하고 있으나, 선진 조사기법 등과 같은 전문적 프로그램은 부재한 실정이며,
- 보험사기 홍보활동과 유공자에 대한 포상제도는 개별 보험회사보다는 금융감독원이나 협회를 중심으로 전개되고 있음.

<표 2> 보험사기 방지업무 인프라 구축 현황

구 분	전체	생보	손보
보험사기방지에 관한 회사 차원의 기본전략 수립	23 (60.5%)	10 (45.5%)	13 (81.3%)
보험사기방지를 위한 회사내 총괄기구의 설치	12 (31.6%)	2 (9.1%)	10 (62.5%)
보험사기적발을 위한 전산시스템 구축	7 (18.4%)	5 (22.7%)	2 (12.5%)
보험사기 조사요원에 대한 정기적인 교육·훈련	22 (57.9%)	9 (40.9%)	13 (81.3%)
보험사기방지 공로자에 대한 포상제도 마련	22 (57.9%)	11 (50.0%)	11 (68.8%)
보험사기방지를 위한 홍보활동	18 (47.4%)	6 (27.3%)	12 (75.0%)
보험사기지도표 작성	17 (44.7%)	9 (40.9%)	8 (50.0%)
협의를 클레임 판정기준(이송기준)	18 (47.4%)	8 (36.4%)	10 (62.5%)

□ 보험사기 조사업무 전담조직(SIU) 설치현황

- 보험사기 전담조직은, 2001년의 7개사(21.9%)에서 대폭 증가하여, 손·생보사 38개사 중 47.4%인 총 18개 보험회사가 전담조직을 설치·운영하고 있는 것으로 나타났다.
- 중소형 생보사의 경우 SIU에 대한 필요성은 인식하고 있지만 인력 부족 등 현실적인 어려움으로 인하여 설치하지 못하고 있음.

<표 3> SIU 설치 현황

구 분	SIU 운영 회사수	
	2001년	2005년
생 명 보 험	-	7 (대한, 알리안츠, 삼성, 교보, 미래에셋, 신한, 금호)
손 해 보 험	7 (신동아, 대한, 그린, 삼성, 현대, LIG, 동부)	11 (메리츠, 신동아, 대한, 그린, 쌍용, 제일, 삼성, 현대, LIG, 동부, 교보자동차)
전 체	7	18

□ SIU 인력 현황

- SIU를 설치·운영하고 있는 손·생보 18개사의 SIU 총인원 및 조사자 수는 각각 246명과 181명으로 나타났다.
- SIU 조사직원 중 전직 경찰 출신은 총 149명(60.6%)이나, 이 중 생보사는 4명(6.2%)만이 채용되어 있음.

<표 4> SIU 인력 현황

구 분		FY2003	FY2004	FY2005
생보	SIU내 총직원수	15	31	39
	SIU내 조사직원수	11	18	26
손보	SIU내 총직원수	94	176	207
	SIU내 조사직원수	81	132	155

III. 보험회사의 보험사기 대응전략

1. 보험사기전담조직(SIU)의 설치 및 전문성 강화

□ 현재 SIU의 필요성에 대한 폭넓은 공감대가 형성되어 있음에도, 절반 이상의 회사가 아직 SIU를 설치하지 않고 있는 바, 보험사기 방지업무의 효율성 제고를 위해서는 SIU의 설치가 요구된다고 하겠음.

○ 보험사기 방지비용의 투입대비 회수율을 산출한 결과, 보험사들은 투입비용 1원당 11.9원을 실제 직접 회수한 것으로 나타났음.³⁾

○ 보험산업종사자를 대상으로 한 설문에서 보험사기방지 전담부서가 '필요하다'고 응답한 비율이 전체의 90.7%로 나타났음.

□ 그러나 중소형사의 경우는 비용절감과 효율성 증진 차원에서 보험사기조사의 아웃소싱을 보다 적극적으로 검토할 필요가 있음.

○ 일부 생명보험사의 경우는 아웃소싱에 따른 비용절감 효과가 크고, 보험사 자체적으로는 전문가 양성에 한계가 있어 외부 아웃소싱을 이용하는 사례가 증가하고 있음.

○ 보험사기관리업무의 아웃소싱에 대한 보험회사의 인식이 과거에는 다소 부정적이었으나, 최근에는 전향적으로 변하고 있음.

- 이러한 결과는 생보사보다 손보사에, 언더라이팅보다는 클레임 업무에서 그 필요성이 높게 조사되었음.

□ 또한 보험회사가 보험사기 방지기능을 보다 충실히 수행하기 위해서는 무엇보다도 인적자원에의 적극적 지원이 요구됨.

○ 손해보험의 경우 회사평균 19명이 SIU업무에 종사하고 있으며 이중 전직 경찰출신이 13.2명에 달하고 있으나,

3) 보험개발원, 전게서, pp.57-61.

- 생명보험의 경우 SIU 직원은 평균 3.2명이며 그나마 전직 경찰 출신은 0.5명에 불과해 그 성과를 기대하기는 어려운 실정임.
- SIU 직원들은 클레임처리 경력직원, 손해사정사, 전직 경찰 및 검찰출신자, 법률가, 구상업무경력자, 방재담당경력자 등 다양한 분야의 전문가로 구성할 필요가 있음.

SIU업무에 종사하는 담당자(143명)를 대상으로 한 설문조사에서 SIU의 전문성 확보를 위해 가장 중요한 요건으로 '경찰 등 외부전문인력의 채용'(44.6%)이 선정되었음.

2. 체계적인 보험사기 조사절차의 확립

- 손해보험사는 연평균 약 50만건 이상의 클레임을 처리하고 있는 바, 이 중 10%가 사기성이 있는 것으로 추정한다면 최소한 5만건의 문제성 클레임이 정밀 조사되어야 할 것임.
- 이 경우 혐의성 클레임의 구분이 보상직원의 경험과 직관에 의해서만 이루어 진다면 SIU 업무수행에 막대한 지장을 초래할 것임.
- 따라서 보험회사는 클레임 접수시 어떤 담당자가 업무를 처리하든 동일한 처리절차가 적용되도록 클레임 처리방식을 체계화 하여야 할 것임.
- 또한 통일적인 보험사기지도표나 SIU 이송기준을 적용하여 통상적인 클레임과 혐의성 클레임을 구분할 필요가 있음.
- 더불어 모든 보험회사가 일률적으로 적용할 수 있는 업계공통의 보험사기지도표를 개발할 필요가 있으며4),
- 보험사기지도표 중 통계적으로 구현이 가능한 지표인 보험사기통계지표를 계량화하여 시스템에 반영되도록 하여야 할 것임.

4) 미국 보험회사에서는 전미보험범죄방지기구(NICB)에서 개발한 보험사기지도표를 공동 활용하고 있는데, NICB의 보험사기지도표를 공동으로 사용하는 가장 큰 이유는 사기지도표의 객관성을 확보하고 향후 발생할 수도 있는 소송에 대비하기 위함임.

3. 보험사기 관련 교육·훈련 및 홍보활동의 강화

- 보험사기수법의 조직화·지능화에 대응하여, SIU가 전문 부서로서 유지·발전하기 위해서는 다음과 같은 체계적이고 지속적인 교육·훈련 프로그램이 필요함.
 - 보험사기담당자들이 정기적으로 참여할 수 있는 ‘보험사기조사 전문가 과정’ 및 ‘자격이수과정’을 보험연수원 등에 설치
 - 보험사기에 관한 전문지식이 축적되고 교육이 체계화·전문화된 선진외국에의 장기연수 프로그램 개발
 - 또한 보험회사 임직원 및 모집종사자들의 모든 교육과정에 보험사기에 관한 교육을 포함시켜야 할 것임.
- 보험사기를 실질적으로 감소시키기 위해서는 보험사기가 범죄행위라는 메시지를 전달할 수 있는 교육수단을 개발하여 초등학교부터 학습하게 하는 등 일반대중의 태도를 변화시킬 수 있는 근본적인 대책을 강구하여야 함.
 - 최근 대중매체의 보험사기에 대한 관심의 증가는 보험사기방지에 대한 일반대중의 인식을 제고시키는 효과를 가져왔으나, ‘일반대중의 태도 변화’로까지는 연결시키지 못하는 것으로 판단됨.
- 그러나 보험사기를 감소시킬 수 있는 가장 효율적인 홍보방법은 보험사기 비용이 결국 보험료 인상을 통해 보험계약자에게 돌아가게 된다는 것을 대중들이 깨닫도록 하는 것임.

뉴욕주의 보험사기방지국은 보험사기방지로 인하여 얻은 분배금(anti-fraud dividend)을 자동차 보험요율 인하에 사용토록 하여 2004년에만 회사당 4~6%의 보험요율인하를 유도하였으며, 이를 통하여 보험사기에 대한 큰 홍보효과를 가져왔음.

4. 보험사기 데이터베이스의 통합 및 개선

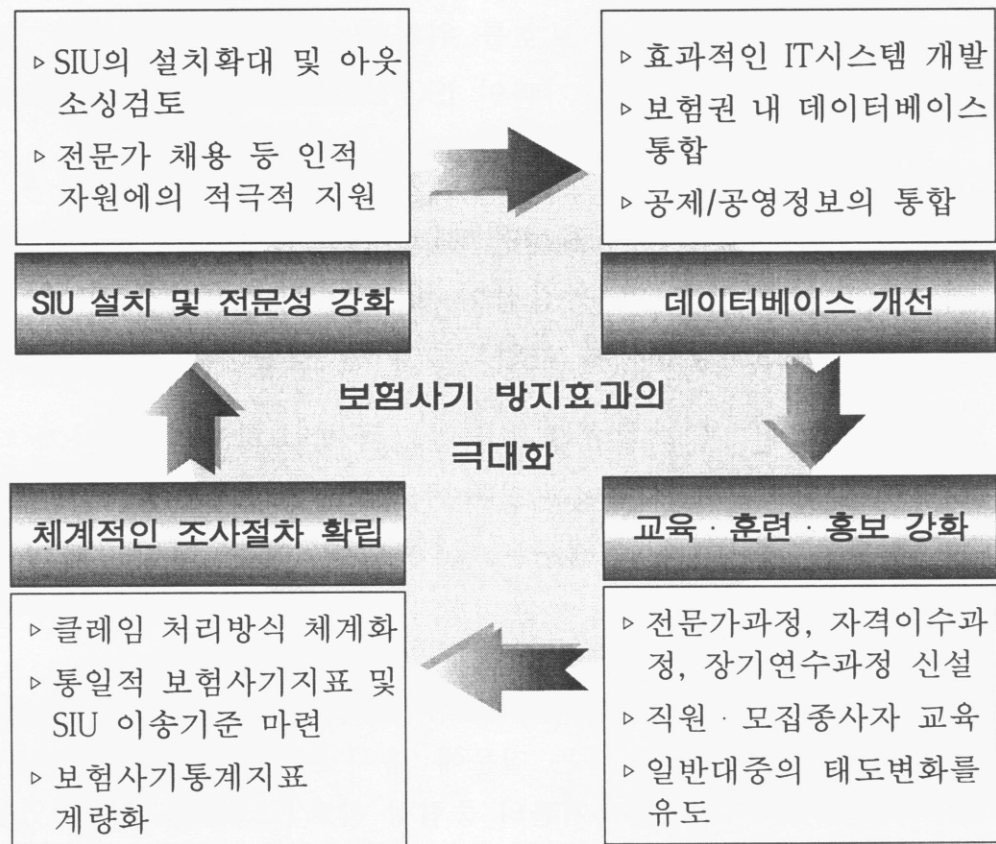
- 최근 보험사기 적발에 대한 보험사의 노력이 강화됨에 따라 개인정보 보호의 필요성도 상대적으로 증가하고 있음.
 - 보험사기를 효율적으로 적발·예방하면서도 소비자 권익을 보호하기 위해서는, **효과적인 IT시스템 개발** 등, 보험사기에 대한 보험업계의 대응이 과학화, 객관화 되어야 할 것임.
- 보험회사와 공제·공영보험 및 정부당국간에 보험사기방지를 위한 기초적인 인프라 구축을 위해서는 무엇보다 먼저 **보험사기에 관한 체계적인 자료집적**이 이루어져야 할 것임.
 - 우리나라의 경우 보험업계가 공유할 수 있는 보험사기 데이터베이스로 보험개발원의 보험사고정보시스템(ICPS)이 있으나, 공제 정보는 공유되지 않고 있음.
 - 미국의 경우 개인정보 보호를 위하여 데이터베이스 운영기관을 제3의 중립적 효율산출기관인 ISO(Insurance Services Office)로 지정하여 정보를 집중하고 있음.
 - 보험사기 방지업무의 효율성을 제고하기 위해서는 **보험계약 및 사고자료의 시의성** 있는 집적이 필요할 뿐만 아니라, **공제나 공영보험 정보도 통합하여 운영**하여야 할 것임.
 - 또한 보험산업 내 불필요한 중복투자를 억제하고, 보험사기 데이터베이스를 유용하게 활용하면서도 사생활침해가능성이라는 부정적 측면을 제거하기 위해서는, **분산되어 있는 데이터베이스를 통합할** 필요가 있음.

보험산업종사자들은 보험사기 조사자료의 집적 및 관리를 위해서 필요한 제도적 장치를 묻는 질문에 '유사보험 등과의 통합 전산망 구축'(64.4%)과 '자료집적기관의 중립성 확보'(16.6%)를 선정하였음.

IV. 맺음말

- 국내 보험회사들은 보험료 수입 증대를 통한 수익성 창출에 한계를 느끼고, 최근에는 경영전략적 차원에서 비용절감에 노력하고 있음.
- 이에 보험회사 경영진은 누수보험금 절감 차원에서 역선택 및 보험사기 방지에 많은 투자를 집중하고 있으며, 그 투자분야도 기존의 사후적발 위주에서 사전예방 위주로 전환하는 추세임.
- 그러나 보험사기분야의 투입인력이나 예산 등을 종합적으로 검토해 볼 때 선진외국에 비하여 그 투자정도는 아직 미흡한 형편임.
- 보험업계는 과거 10여년간 보험사기 감소를 위하여 많은 노력을 경주하였으나, 아직까지는 인프라구축 초기단계에 머물러 있음.

<그림 2> 보험회사의 보험사기 대응전략



□ 보험사기방지를 위한 투자는 향후에도 지속적으로 증가할 것으로 판단되나, 보험회사는 당장의 수익성 보다는 장기적 안목에서 투자를 수행해야 할 필요가 있음.

○ 무엇보다도, 보험회사는 보험사기 방지업무의 효율성 제고를 위하여 SIU를 설치하는 것이 바람직하며, 그 구성원도 다양한 분야의 전문가로 구성되도록 인적자원에의 적극적 지원이 요구됨.

○ 보험회사는 보험사기지표, SIU이송기준 등의 제정을 통하여 체계적인 보험사기 조사절차를 확립하여야 할 것임.

○ 보험사기조사 전문가과정이나 자격이수과정 등을 신설하여 체계적이고 지속적이 교육·훈련을 실시하여야 하며, 보험회사의 자체적인 홍보활동을 강화할 필요가 있음.

○ 마지막으로 보험사기에 과학적·객관적으로 대응할 수 있도록 효과적인 IT시스템을 개발하여야 하며, 공영·공제정보를 포함하여 분산되어 있는 데이터베이스를 통합하여야 할 것임.

□ 더불어 보험사기방지의 효율성 있는 법적·제도적 뒷받침을 위하여 미국의 IFB(Insurance Fraud Bureau)와 유사한 보험사기방지 전담 기구 등의 설립을 고려할 필요가 있음.

○ 이를 위해서는 우선 법적 근거가 마련되어야 하며, 아울러 구성원들의 신분보장, 독립적인 역할 강화 등이 이루어져야 할 것임.

□ 그러나 보험사기를 감소시킬 수 있는 가장 근본적인 방법은, 보험사기는 범죄행위이며, 보험사기 비용은 결국 보험료 인상을 통해 계약자에게 돌아가게 된다는 것을 깨닫도록 함으로써, '일반대중의 보험사기에 대한 태도를 변화시키는 것'임을 명심할 필요가 있음.

CEO Report 2006-06

보험사기 관리실태 및 대응전략

발행일	2006년	4월	일
발행인	김	창	수
편집인	최	우	봉
발행처	보험개발원		
	서울특별시 영등포구 여의도동 35-4		
	대표전화 368-4000		
인쇄소	(주) 유성사		
	대표전화 2285-0070		

본 자료에 실린 내용에 대한 문의는 보험개발원 정보시스템본부
정보서비스팀(☎368-4313)으로 하여 주십시오.