



호주 민영건강보험 만족도 하락과 원인

김미화 연구원

호주의 민영건강보험은 비용부담과 보장내용 불만족으로 인해 최근 가입자 만족도가 하락하고 있음. 소비자 만족도가 하락하는 주된 이유는 보험회사가 비용절감을 위해 보험 보장범위를 축소하고 있고, 또 다른 한편으로는 소비자들이 보장한도는 낮지만 보험료가 저렴한 보험을 선택하기 때문임. 소비자들은 보험료 부담에 비해 보장항목이 제한적이기 때문에 비싼 보험에 가입하기보다 정부가 보험 미가입자에 대해 부과하는 보험 할증료를 피하기 위한 수단으로 사실상 보장이 거의 되지 않는 저렴한 보험(Junk policies)에 가입하는 경향을 보이고 있음.

■ 호주의 민영건강보험은 높은 보험료에도 불구하고 보장항목이 제한적이어서, 가입자 만족도가 하락하고 있음.

- 호주 민영건강보험 가입자 만족도¹⁾는 2013년(74.5%) 이후 증가추세를 보였으나 2015년(76.3%) 이후 하락하기 시작하여 2016년 74.4%로 하락함.²⁾
 - 소비자 불만 접수 건수³⁾는 2013~14 회계연도 3,427건에서 2015~16 회계연도 4,416건으로 28.9% 증가하였음.
- 민영건강보험에 대한 고객만족도가 하락한 가운데 가입자 중 15%는 향후 민영건강보험을 탈퇴할 계획인 것으로 나타났으며, 탈퇴 이유는 비용부담과 보장내용이라고 응답함.⁴⁾
 - 민영건강보험 탈퇴 이유는 ‘보험료가 너무 비싸다(44.7%)’, ‘세금 감면⁵⁾이 충분하지 않다(14.2%)’, ‘보장내용이 적절하지 않다(10.3%)’ 순으로 나타남.

1) Roy Morgan Research(2016, 11, 9), “Satisfaction with private health insurance declining”.

2) 각 수치는 해당연도 9월 기준임.

3) Commonwealth Ombudsman(2016), “Annual Report 2015-2016”.

4) 호주의 금융상품 비교 사이트(finder.com.au)에서 2,005명의 호주인을 대상으로 실시한 설문 조사 결과임 (<https://www.finder.com.au/australians-ditching-their-health-insurance>).

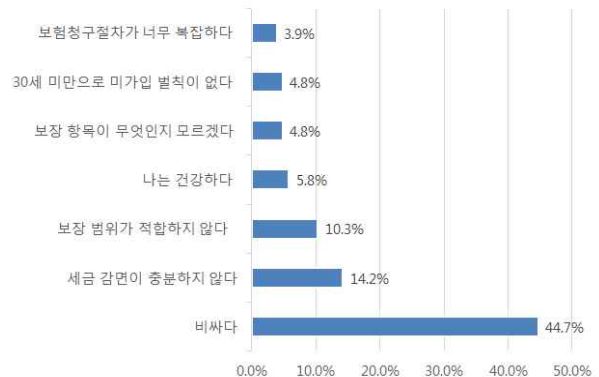
5) 연방정부는 민간건강보험 가입자에게 연령과 소득에 따라 민영의료보험료를 소득세 납부 시 감면해 주고 있음.

〈그림 1〉 호주 민영건강보험의 소비자 불만접수 건수 추이



자료: Commonwealth Ombudsman(2016).

〈그림 2〉 호주 민영건강보험 탈퇴 이유



자료: <https://www.finder.com.au/australians-ditching-their-health-insurance>.

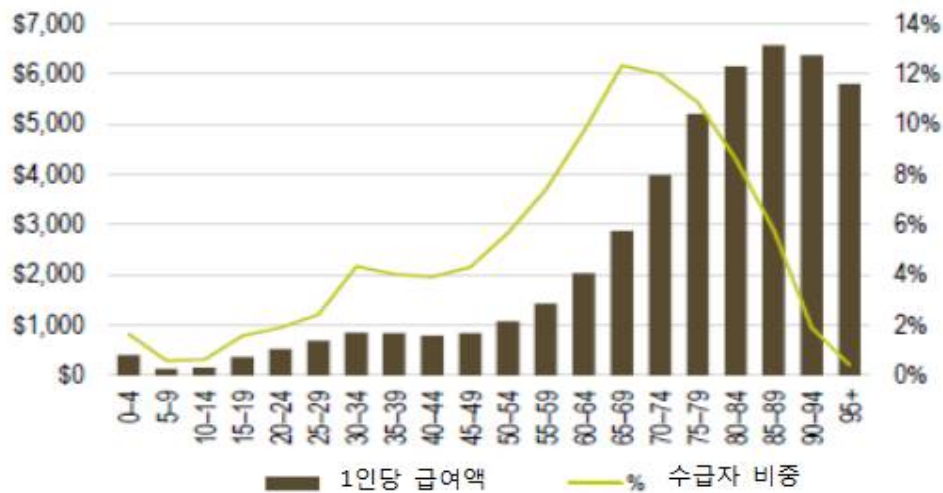
■ 소비자 만족도가 하락하는 주된 이유는 보험회사가 비용절감을 위해 보험 보장범위를 축소하고 있고, 소비자들은 보험 할증료⁶⁾를 피하기 위한 수단으로 보장한도는 낮지만 보험료가 저렴한 보험을 선택하기 때문이다.

- 호주의 보험회사들은 의료서비스 이용 증가, 신기술 도입 등으로 인한 비용 상승 부담으로 보장 범위를 축소하고 보험료를 지속적으로 인상하고 있음.
 - 민영건강보험의 주된 이용자는 의료서비스 이용이 많은 60, 70대 고령자로, 이들은 주로 만성 질환자이거나 인공관절 수술이나 심장 수술 등의 진료 이용이 많기 때문에 의료비 지출이 높음.
 - 민영건강보험의 보험료는 2010년 이후 매년 5% 이상 인상됨.⁷⁾
- 소비자들은 높은 보험료를 부담하고 있음에도 불구하고 보장항목이 제한적이어서 고령자, 임신여성, 만성질환자 등 필수의료 대상자가 아닌 경우에는 보장을 받지 못하는 경우가 많음.⁸⁾
 - 호주의 민영건강보험은 연령, 건강상태, 소득 수준 등에 상관없이 지역공동체 위험률(Community Rating)을 적용하고 있어 건강한 사람도 동일한 보험료를 부담함.

6) 민영건강보험의 가입은 임의적이지만, 호주 정부는 민영건강보험 가입을 유도하기 위해 재정적 유인정책을 사용하고 있음.
 1) 연간 개인 소득 AU\$90,000 이상 고소득자 중 민영보험 미가입자에 대하여서는 Medicare 보험료를 1% 추가하여 부과함(Medicare levy surcharge), 2) 생애주기의료보장(Lifetime health coverage) 정책에 의해 31~65세 연령자 중 민간보험을 지속적으로 가입·유지하지 않는 자에게는 보험을 가입할 때까지 보험료를 연간 2%씩 가산하여 책정하며 상한선은 70%까지임.
 7) APRA(2016), “Private Health Insurance Statistical Trends”.
 8) 호주의 민영건강보험은 피보험자의 치료비용(입원진료)과 메디케어에서 보장하지 않는 서비스(치과, 안과, 물리치료 등)를 보장할 수 있으나, 외래 및 일반의 서비스는 보장할 수 없음.

- 젊은 연령층은 정부의 메디케어⁹⁾ 부담금 할증료(Medicare levy surcharge) 등을 피하기 위한 목적으로 민영건강보험을 가입하는 경향이 강해지고 있어, 보장항목이 적은 저렴한 보험(Junk policies)으로의 전환이 점차 증가하고 있는 추세임.¹⁰⁾
 - 보장수준이 낮은 보험으로 전환하는 가입자의 수는 2016년 2002년 대비 두 배 수준으로 증가함.¹¹⁾

〈그림 3〉 연령별 급여액 및 수급자 비중



주: 2015년 9월~2016년 9월 기준임.
 자료: APRP(2016), "Private Health Insurance Quarterly Statistics".

- 호주 정부는 최근 메디케어 부담금 할증료를 부과하는 기준소득을 2021년 6월까지 동결하기로 결정한 바 있어 보장한도가 낮은 저렴한 보험으로의 전환 추세가 더욱 확대될 것으로 예상됨.
- 메디케어 부담금 할증료의 기준소득(AU\$90,000)은 2014~15 회계연도의 평균소득(AU\$7,7000)에 비해 높은 수준이지만 임금상승률을 고려할 경우, 2020년에는 근로자의 평균소득에 이를 전망으로 향후 메디케어 부담금 할증료 대상이 확대될 것으로 예상됨.¹²⁾ **kiri**

9) 전국민건강보험제도인 Medicare를 통해 의료서비스를 제공하고 있으며 민영건강보험은 공보험을 보충하는 역할을 담당함.
 10) 호주의 민영건강보험은 가입자에 대한 정부의 세금 감면 혜택도 있어 민영건강보험 미가입으로 인한 보험 할증료를 부담하는 것보다 저렴한 민영건강보험에 가입하는 것이 더 유리함.
 11) theguardian(2016, 11, 16), <https://www.theguardian.com/australia-news/2016/nov/17/market-failure-private-health-insurance-only-worth-it-for-the-pregnant-the-rich-and-the-sick>.
 12) Centre for Policy Development(2016), "Private Health Insurance and Public Policy".