Ⅱ 반려동물보험 현황과 문제점

1. 반려동물보험 시장 현황

○ 과거 보험회사는 손해율 악화로 반려동물보험 판매를 중지한 바 있지만, 2014년 동물등록제 의무화에 따른 수요 증가를 기대하며 반려동물보험 출시를 늘려나가고 있음

- 보험회사는 2008년 시행 예정이었던 동물보호법 개정에 발맞추어 반려동물보험을 출시한 바 있으나, 손해율이 확대되며 판매를 중단하였음[9)]
- 손해율 확대 배경으로는 보험계약자(반려인)와 보험회사 및 동물병원 간에 존재하는 정보 비대칭, 표준화된 진료체계의 부재 등이 있으며, 보험회사는 리스크관리를 위한 제도적 기반이 갖추어지지 않은 상태에서 반려동물보험을 출시하여 손실을 본 것으로 보임
- 한편 2014년 동물등록제 의무화에 따라 반려동물보험에 대한 수요 증가에 대한 기대가 높아졌고, 보험회사는 반려동물보험 공급을 늘려나가고 있음
  - 반려동물보험을 판매하는 보험회사는 2017년 3개사에 불과했으나 2023년 현재 11개사로 확대됨

○ 보험회사의 리스크관리가 여전히 어려운 상황에서 반려동물보험은 회사별로 상품이 차별화되지 못하고 보장범위가 제한적인 상태임(〈표 Ⅱ-1〉 참고)

- 반려동물보험은 기본적으로 수술 및 입·통원을 보장하는 상품으로, 피부/구강/탈구질환이 기본계약으로 제공되는지 특약으로 보장되는지 여부를 제외하고는 차별성이 거의 없음
  - 자기부담률, 가입금액, 보상한도 등도 유사함
  - 보험료는 반려동물의 종류와 나이에 따라 다르지만 통상 월 4~5만 원 수준에서 높게는 8~9만 원 수준임
- 슬개골, 고관절 탈구 등에 대한 보장은 통상 1년의 면책기간이 존재하며, 고령견의 경우 보험가입이 제한되고 자기부담률이 높음
  - 보험회사의 리스크관리를 위해 필요한 장치이나, 소비자의 기대에는 미치지 못할 수 있음

○ 반려동물보험시장은 꾸준히 성장하고 있으나 아직 작은 규모이며, 일부 보험회사의 시장집중도가 매우 높은 수준임(〈표 Ⅱ-2〉 참고)

- 2021년 기준 원수보험료는 216.9억 원으로 2019년(92억 원) 대비 약 2.4배 증가함

9) 김세중·김석영(2017)

• 그러나 2019년부터 2021년까지 원수보험료 기준 상위 1개 보험회사의 시장점유율(CR1)은 약 80%, CR5[10]는 96% 내외로 상당히 비경쟁적인 시장구조가 유지되고 있음

〈표 Ⅱ-1〉 반려동물보험 상품 주요 내용

구분	A사	B사	C사
가입연령	만 10세까지 (갱신 시 만 20세까지)	만 10세까지 (갱신 시 만 19세까지)	만 8세까지
자기부담률	20%, 30%, 50%	20%, 30%, 50%	20%, 30%
가입금액	• 수술: 1일 150, 200만 원 한도 • 입·통원: 1일 10, 15만 원 한도	• 수술비 확대 특약: 1회 200, 250만 원 한도/연 2회에 한함 • 입·통원: 1일 10, 15만 원 한도 • 상해, 질병사망 보험금: 1마리당 15만 원	• 총 연 보상한도 1000만 원 • 수술: 1회 200, 250만 원 한도 • 입·통원: 1일 15, 30만 원 한도
피부/구강/탈구질환	기본계약	기본계약 (구강질환 미보장)	기본계약 (탈구질환은 특약)
배상책임	1,000만 원 (자기부담 3만 원)	500/1,000/3,000만 원 (자기부담 10만 원)	1,000만 원 (자기부담 3만 원)
면책기간	슬관절, 고관절 1년	피부병, 슬관절, 고관절 1년	슬관절, 고관절 탈구 등 1년
가입채널	전 채널	설계사, 대리점, CM	설계사, TM

주: A, B, C사의 장기상품 주요 내용임
자료: 각 보험회사 홈페이지 및 약관을 참고함

〈표 Ⅱ-2〉 반려동물보험 원수보험료 추이

(단위: 억 원, %)

구분	원수보험료		
	'19	'20	'21
상위 1개사	74.2 (80.7)	126.2 (80.5)	175.4 (80.9)
상위 5개사	90.2 (98.0)	151.7 (96.8)	216.1 (99.6)
전체	92.0 (100.0)	156.7 (100.0)	216.9 (100.0)

주: ( ) 안은 시장점유율임
자료: 손해보험협회

10) CR5(Concentrate Ratio 5)는 원수보험료 기준 상위 5개사가 차지하는 시장집중도를 의미함

○ 반려동물보험은 주로 대면채널을 통해 판매되며, 소비자의 인지도가 아직 낮은 것으로 보임

- 반려동물보험의 판매채널은 대면, TM, CM 채널 등이 있으나, 전 채널을 활용하더라도 대면채널을 통한 판매가 주를 이루고 나머지 채널의 비중은 미미함
  - 회사별로 차이가 있으나 설계사나 특정 대리점을 통해서만 반려동물보험을 판매하는 경우도 많으며, CM 채널은 잘 활용되지 않고 있음
- 일부 소비자는 반려동물보험이 있다는 것을 알지 못하여 보험에 가입하지 못하기도 함[11)]

2. 반려동물보험 관련 제도

○ 앞서 언급한 과거 반려동물보험 판매 중단 사례로부터 알 수 있듯, 상품 공급 측면에서는 반려동물보험의 손해율 관리를 위한 제도적 기반이 매우 중요하며, 이에 본 절에서는 손해율 관리와 관련된 제도를 중심으로 살펴봄

- 진료비용 체계가 비표준적이고 불투명하여 진료비 예측이 어렵고, 동물병원마다 진료비 편차가 큼에 따라 소비자 불만이 지속되고 있으며, 보험회사는 손해율 관리 및 보장한도 확대에 어려움이 있음
- 본 절에서는 반려동물 식별, 질병명 및 진료행위 분류체계, 청구 시스템을 중심으로 살펴보고, 반려동물보험 혁신을 위한 진입 제도에 대해서도 논의함

○ 반려동물보험 가입 시 개체 식별 및 연령 판별에 활용될 수 있는 반려동물의 내장형 등록률은 50% 내외에서 정체되어 있으며, 기등록된 반려동물의 관리도 미흡한 실정임

- 반려동물보험 가입 시 요구되는 반려동물의 사진만으로는 완벽한 신원 확인이 어렵기 때문에 보험계약자의 도덕적 해이 가능성을 배제할 수 없고, 내장형 무선식별장치를 통한 반려동물등록이 필요함
- 동물등록제도에 대한 인지율[12)]과 등록 반려견 수는 꾸준히 증가하고 있으나, 내장형 신규 등록 비율은 50% 내외로 2021년의 경우 전년 대비 오히려 감소하였음(〈그림 Ⅱ-1〉, 〈그림 Ⅱ-2〉 참조)
  - 동물등록은 내·외장형 무선식별장치로만 가능하며,[13)] 인위적인 조작이 불가능한 내장형으로 신규 등록한 반려견은 2021년 기준 46.6%에 그침
  - 반려묘는 등록 의무화 대상이 아니며, 전체 반려묘 225만 마리 중 0.7%만이 등록함[14)]

---

11) 문화체육관광부(2018)

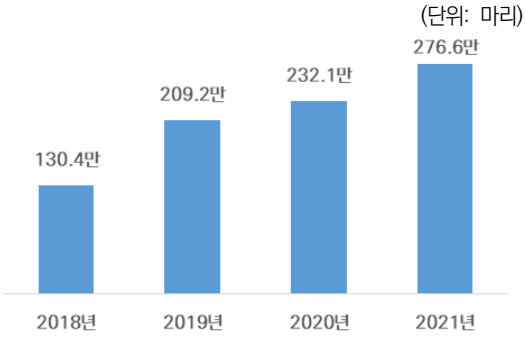
12) 농림축산식품부 보도자료(2022. 1. 7), "2021년 동물보호에 대한 국민의식조사 결과 발표"; 동물등록제도에 대한 인지율은 2019년부터 꾸준히 증가함. 50.1%('19) → 50.6%('20) → 55.2%('21)

13) 과학기술정보통신부 규제 샌드박스를 통해 춘천시에 한하여 한시적(2022년 1~8월)으로 안면·비문인식을 통한 동물등록을 허용하였음

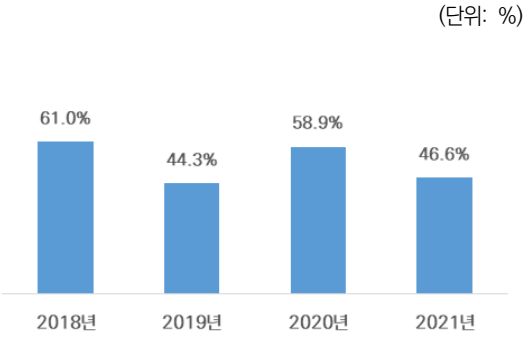
14) 2022년 2월부터 반려묘 대상 동물등록(내장형) 시범사업이 진행 중이나, 등록 마리 수는 2021년 기준 전체 반려묘 225만 마리 중 0.7%인 1만 6,700여만 마리에 불과함

• 기등록된 반려동물의 유실, 사망 등에 대한 신고 관리가 미흡하고, 반려인의 요구만으로 동물등록 변경(품종, 생년월일 등)이 허용되는 등 제도상 허점이 존재함

〈그림 Ⅱ-1〉 반려견 등록 누계 현황



〈그림 Ⅱ-2〉 연도별 내장형 무선식별장치 신규 등록 비율



자료: 동물보호관리시스템, "2021년 반려동물 보호·복지 실태조사 결과"

○ 동물병원의 질병명 및 진료행위 명칭·코드가 표준화되어 있지 않고 동물병원 간 진료비 편차가 크며, 수의사는 진료기록부 발급 의무가 없어 진료비 정보에 상당한 비대칭성이 존재함

• 동일한 질병에 대해 동물병원마다 상이한 질병명과 진료행위 코드를 사용함에 따라 양질의 통계 집적이 어려움[15]

• 진료비용 체계가 비표준적이고 불투명하여 진료비 예측이 어렵고,[16] 동물병원마다 진료비 편차가 큼에 따라[17][18] 합리적인 보험료·보상한도 산출 및 신상품 개발에 한계가 존재함

• 현행 수의사법에는 구체적인 의료기록이 담긴 진료기록부에 대한 열람·발급 조항이 부재하여,[19] 반려동물 보호자는 동물병원 진료기록에 대한 접근성이 낮고 진료비 정보 비대칭이 고착화되는 구조임

---

15) 2022년 1월 신설된 수의사법 제20조의3(동물 진료의 분류체계 표준화)에 따라 2024년 1월부터 질병명, 진료항목 등 동물 진료에 관한 표준화된 분류체계(40~100개)를 작성·고시하고 2025년부터 매년 표준화대상(10~20개)을 선정·추가 고시할 예정이나, 표준화 완료까지는 장시간이 필요함

16) 한편 소비자의 알권리와 진료 선택권 보장을 위하여 2023년 1월부터 수의사 2인 이상의 동물병원에서는 동물병원 주요 진료항목 진료비를 게시하고, 중대진료를 하기 전 예상 진료비용을 고지하여야 함

17) 권용수(2021)에 따르면 동물병원 간에 동일한 진료행위에 대한 진료비가 무려 80배나 차이가 나는 항목도 있음

18) 허은아 의원실(2022. 8. 9) 반려동물보험 활성화 정책토론회 한국소비자연맹 발표자료; 동물병원별로 중성화 수술비(약 5배), 예방접종비용(2~7.5배), 복부초음파/혈액검사 및 X-ray 관련 검사비용(3.7~13.3배), 치과비용(22~80배), 입원비용(3.3~4.5배)에서 상당한 진료비 차이가 발생하고 있음

19) 동물병원 진료기록부 발급을 의무화하는 수의사법 개정안은 현재 이성만(2020. 7. 15), 홍성국(2021. 6. 14), 정청래(2021. 6. 23), 안병길(2022. 7. 19) 의원이 대표발의한 4건이 계류 중임

○ 반려동물보험 보험금 청구전산화 시스템의 미비로 소비자의 보험금 청구 편의성이 낮고, 보험회사는 보험금 지급심사 및 손해율 관리가 어려움

- 보험개발원은 2019년 5월 '반려동물원스톱진료청구시스템(POS)'을 구축하였으며, 동물병원 전자차트(EMR)와 연동하여 보험회사가 동물병원 진료기록부 전송을 요청할 수 있는 기술적 환경이 이미 마련되어 있음
- 그러나 현재 반려동물보험 보험금 청구는 동물병원에서 발급받은 종이 영수증을 보험가입자가 보험회사로 직접 전송하는 방식으로 운영됨
  - 종이 영수증은 진료내용에 대한 정보 없이 카드이용금액만 포함하는 경우가 대부분이라 명확한 손해사정이 어렵고, 이에 따라 동물병원의 과잉진료 및 보험금 누수 가능성이 존재함
- 청구전산화를 위해서는 진료기록부 작성 시 전자차트 활용 및 진료기록부의 외부 제공 등 동물병원의 참여가 필수적이나, 진료행위 및 진료비 적정성에 대한 외부 판단 가능성 등을 이유로 청구전산화에 대한 수의사들의 거부감이 존재함

○ 한편, 반려동물보험시장의 혁신과 신상품 개발 활성화를 위해서는 시장 경쟁을 촉진할 필요가 있지만, 소액단기전문 보험회사 및 반려동물보험 특화 보험회사의 시장 진입이 이루어지지 않고 있음

- 2021년 6월 소액단기전문 보험업이 도입되었으나, 1년이 넘은 현재까지 소액단기보험회사 설립을 위한 예비허가 신청이 이루어지지 않고 있음
  - 소액단기보험은 1년 단위로 보험이 갱신되므로[20] 평준보험료 적용이 불가함에 따라 노령의 반려동물에 대한 높은 보험료가 소비자에게 부담이 되고, 총수입보험료 한도(연간 500억 원)가 존재하여 확장성이 낮음
  - 자회사 형태의 단종보험회사와 비교할 때 소액단기보험회사는 취급 가능한 보험 특성상 반려동물보험 시장에서 경쟁력이 떨어질 수 있음
- 소액단기전문 보험업은 자본금 요건이 20억 원으로 완화되었으나, 여타 인적·물적 요건이 종합보험회사와 동일하여 진입 이후 운영 부담이 높음[21]
  - 국내 소액단기보험회사는 종합보험회사와 마찬가지로 보험업 수행에 필요한 전문 인력을 확보하고 전산설비를 갖추어야 하며, 2023년부터 IFRS17 규제를 동일하게 적용받음

---

20) 금융위원회 보도자료(2021. 3. 12), "「보험업 감독규정」 개정안 규정변경예고(3.12.~4.21.)"; 「보험업법 시행령」 개정안은 소액단기전문보험회사가 모집할 수 있는 보험상품의 보험기간을 '2년 이하의 범위'에서 감독규정으로 정하도록 하나, 제도 시행 초기인 점, 계약자 보호, 예상치 못한 위험 발생 등을 고려하여 보험기간을 1년으로 정함

21) 노건엽·조영현·이승주(2021)