

변혜원 연구위원

요약

- 보험산업은 보험금 청구 편이성 제고, 보험금 관련 안내 강화, 보험금 지급기준 구체화, 보험금 지급 단계 소비자보호 개선 등 보험금 청구·지급 관련 개선을 위해 노력해 왔음
 - 2021년 하반기 기준으로 생명보험과 장기손해보험의 부지급율은 각각 0.81%와 1.63%였으며, 평균 보험금 지급기간은 생명보험은 1.95일 장기손해보험은 1.05일이었음
- 그러나 제도개선과 노력에도 불구하고 보험금 지급 관련 민원이 보험민원에서 상당한 부분을 차지하고 있으며, 최근에는 실손의료보험 등 민영건강보험(제3보험) 관련 민원도 증가하고 있음
- 본고는 보험금 지급현황과 실손보험 청구 경험 설문조사 결과를 검토하고, 소비자만족도 제고를 위한 시사점을 제시함
- 설문응답자의 34.3%가 보험금 청구·지급 경험 이후, 보험회사에 대한 신뢰도가 변했다고 응답하여 보험금 청구·지급 경험이 소비자의 신뢰도 형성에 상당한 영향을 줄 수 있음을 확인할 수 있었음
 - 보험금 청구·지급 경험 이후 해당 보험회사에 대한 신뢰도가 '이전보다 높아졌다'고 응답한 비율(28.4%)이 '이전보다 낮아졌다'고 응답한 비율(5.9%)의 약 4.8배였음
- '실손의료보험청구 간소화'가 보험금 신청과정에서 경험하는 어려움을 경감시킬 수 있을 것으로 기대되는 한편, 보험금 지급 가능여부 확인의 편리성을 개선할 필요가 있을 것으로 판단됨
 - 보험금 신청과정에서 경험한 어려움으로는 보험청구를 위한 제출서류 발급과 가입보험의 보장내용과 보상가능 여부 판단으로 조사됨
- 보험금 청구·지급에 대해 만족한다는 응답은 66.7%, 불만족한다는 응답은 6.8%였는데, '불편한 보험금 청구 절차'가 불만족의 주된 이유로 조사되어, 보험금 지급을 위한 추가 손해사정 시 소비자의 불편이나 불만족을 최소화하기 위한 방안을 고민할 필요가 있음을 시사함



1. 서론

- 보험산업은 보험금 청구 편이성 제고, 보험금 관련 안내 강화, 보험금 지급 기준 구체화, 보험금 지급 단계 소비자보호 개선 등 보험금 청구·지급 관련 개선을 위해 노력해 왔음
 - 보험금 청구 편이성을 높인 제도변화로는 생명보험 보험금 청구 채널 확대(2012년), 보험금 청구서류 접수채널별 사본 인정기준 통일(2016년), 숨은 보험금 통합조회시스템(내보험 찾아줌) 개시(2017년) 등이 있었음
 - 자동차보험금 지급내역을 문자로 통보하도록 했으며(2015년), 보험금지급내역서도 개선됨(2015년, 2017년)
 - 실손보험 표준약관 명확화(2015년), 치매보험금 약관 개선(2019년)이 있었으며, 최근에는 자동차보험의 본인부담, 진료수가 기준 변경과 제공서비스 상한이 도입되었음
 - 보험금 지급 단계 소비자보호를 위해서는 보험금 지급지연 적용 이자율 상향, 보험금 청구단계 중요사항 설명의무에 관한 모범규준 마련(2016년), 손해사정사 관련 제도 개선(2019년, 2020년, 2021년)이 있었음
- 2021년 하반기 기준으로 생명보험은 약 73만 건의 보험금 청구 건에 대해 보험금을 지급하였으며, 장기손해보험은 약 429만 건에 대해 보험금을 지급함
 - 생명보험과 장기손해보험의 부지급률은 각각 0.81%와 1.63%였는데, 다시 말해 생명보험은 보험청구건 100건 당 99건 이상, 장기손해보험은 98건 이상에 대해 보험금을 지급했다고 볼 수 있음
 - 생명보험 부지급 사유는 약관상 면·부책(51.53%), 고지의무 위반(42.24%) 비율이 가장 높았고, 장기손해보험은 약관상 면·부책(86.76%) 비율이 가장 높았음

〈표 1〉 보험금 지급 현황(2021년 하반기)

(단위: 건, 억 원, %)

구분	청구 건수(A)	지급 건수	부지급 건수(B)	지급금액	부지급률(B/A)
생명보험	739,730	733,736	5,994	6,447	0.81
장기손해보험	4,358,956	4,287,926	71,030	23,845	1.63

자료: 1) 생명보험협회, 소비자정보통합공시(<https://consumer.insure.or.kr/disclosure/item/view.do>)

2) 손해보험협회, 소비자포털(<https://consumer.knia.or.kr/disclosure/item/07.do>)

- 평균 지급기간은 생명보험이 1.95일, 장기손해보험은 1.05일로 대체로 신속하게 보험금이 지급되었으나, 생명보험 지급 건수의 7.81%와 장기손해보험 지급 건수의 2.77%의 경우에는 지급지연이 발생함
 - 생명보험의 경우 평균 지급지연 일수는 6.26일, 장기손해보험 평균 지급지연 일수는 13.43일이었음
- 그러나 제도개선과 노력에도 불구하고 보험금 지급 관련 민원이 보험민원에서 상당한 부분을 차지하고 있으며, 최근에는 실손의료보험 등 민영건강보험(제3보험) 관련 민원도 증가하고 있음

- 금감원 접수 민원통계를 보면, 생명보험 민원 중 16.5%가 보험금 산정·지급 관련 민원, 11.4%가 면·부채 결정 관련 민원이었으며, 손해보험 민원 중에는 47.4%가 보험금 산정·지급 관련 민원, 7.3%가 면·부채 결정 관련 민원이었음(2021년 기준)¹⁾

○ 본고는 보험금 지급 현황과 소비자 보험청구 경험조사 결과를 검토하고, 소비자만족도 제고를 위한 시사점을 찾고자 함

- 보험금 청구·지급 과정에서의 소비자 경험이 소비자의 보험회사 대한 만족도에 중요한 영향을 미칠 수 있는 만큼, 해당 과정에서의 소비자 경험을 파악하고자 함



2. 실손보험금 지급 서비스 경험조사

○ 실제로 소비자들은 보험금 청구 및 지급 과정에 얼마나 만족하고 있는지 확인해 보기 위해 보험금 청구 경험이 있는 소비자를 대상으로 설문조사를 실시하였는데, 실손의료보험 보험금 청구에 초점을 맞추어 살펴보기로 함²⁾

- 전체 설문응답자 중 83.7%가 실손의료보험 보험금 청구경험을 바탕으로 응답하였음
- 실손의료보험 보험금 청구 채널로서는 휴대폰 애플리케이션(50.7%)이라고 응답한 비율이 가장 높았으며, 이 밖에 설계사(16.1%), 지점방문(8.9%), 홈페이지(8.8%) 등의 순으로 조사됨

○ 보험금 청구·지급 경험 이후 해당 보험회사에 대한 신뢰도에 변화가 있었냐는 질문에는 28.4%가 이전보다 신뢰도가 높아졌다고 응답함

- 보험금 청구 결과에 따라 다소 차이가 있었는데, 신청 보험금을 모두 받은 경우는 34.9%가 이전보다 신뢰도가 높아졌다고 응답함

〈표 2〉 보험금 청구·지급 경험 후 보험회사에 대한 신뢰도 변화

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	이전보다 높아짐	변화 없음	이전보다 낮아짐	모르겠음
보험금 모두 받음	1,248	34.9	59.9	2.7	2.4
보험금 일부 받음	859	19.4	65.5	10.5	4.5
보험금 받지 못함	13	15.4	69.2	7.7	7.7
아직 진행 중	23	13.0	65.2	8.7	13.0
전체	2,143	28.4	62.3	5.9	3.4

주: 실손의료보험 보험금을 청구한 소비자 중 청구결과에 대해 알고 있는 응답자를 대상으로 함
자료: 보험연구원

1) 금융감독원 보도자료(2022. 4. 12), “2021년도 금융민원 및 상담동향”

2) 보험연구원은 엠브레인퍼블릭에 의뢰하여 보험금청구 경험이 있는 전국 만 19~69세 성인 남녀 2,580명을 대상으로 2022년 2월에 온라인 설문조사를 실시하였는데, 이 중 실손의료보험 보험금 청구 경험이 있는 응답자는 2,160명이었음

○ 보험금 신청과정에서 어려움을 겪었다고 응답한 비율은 12.6%였는데, 주된 어려움은 보험금 청구를 위한 제출 서류 발급과 가입보험의 보장내용과 보상가능 여부 판단이었던 것으로 조사됨

- 어려움을 경험했던 응답자 중 70.4%는 어려움 발생 시 필요한 도움을 받았다고 했는데, 도움의 채널로는 보험회사 콜센터, 설계사와 전화통화라고 응답한 비율이 가장 높았음

○ 한편 보험금 청구 및 지급 과정에서 문제가 있었다고 응답한 비율은 5.13%였는데, 보완서류 제출 요청이 가장 대표적으로 발생한 문제였음

〈표 3〉 보험금 신청과정에서 경험한 어려움

(단위: %, 명)

구분	비율
보험금 청구를 위한 제출서류 발급	56.8
가입한 보험의 보장내용과 보상가능 여부 판단	47.6
보험금 신청방법에 대한 정보 확인	38.4
보험금 청구서류 정보 입력	25.1
응답자 수	271

주: 1) 보험금 신청과정에서 어려움을 경험한 경우를 대상으로 함
2) 중복응답을 허용함

자료: 보험연구원

〈표 4〉 보험금 청구·지급 과정 중 발생한 문제

(단위: %, 명)

구분	비율
보완서류 제출 요청	43.6
예상치 못한 보험금 조정	24.5
지급조건이 만족되지 않아 부지급	22.7
보험금 지급 지연	21.8
낮은 고객센터 서비스 수준	15.5
예상치 못한 수수료나 비용	14.5
기타	4.5
응답자 수	110

주: 1) 보험금 청구·지급 과정 중 문제가 발생한 경우를 대상으로 함
2) 중복응답을 허용함

자료: 보험연구원

○ 보험금 청구·지급에 대한 전반적 만족도에 대해서는 응답자의 66.7%가 만족한다고 응답한 반면, 6.8%는 만족하지 않는다고 응답함³⁾

- 보험금 청구결과별로 살펴보면, 청구금액을 모두 수령한 경우에는 79.6%, 보험금을 받지 못한 경우에는 23.1%가 보험금 청구·지급에 대해 전반적으로 만족한다고 응답함

〈표 5〉 보험금 청구·지급에 대한 만족도

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	전혀 만족하지 않음	만족하지 않는 편	보통	만족하는 편	전적으로 만족함
보험금 모두 받음	1,248	0.2	2.7	17.6	61.5	18.1
보험금 일부 받음	859	1.5	10.6	38.9	45.1	4.0
보험금 받지 못함	13	23.1	7.7	46.2	23.1	0
아직 진행 중	23	4.4	0	39.1	56.5	0
전체	2,143	0.9	5.9	26.5	54.6	12.1

주: 실손의료보험 보험금을 청구한 소비자 중 청구결과에 대해 알고 있는 응답자를 대상으로 함

자료: 보험연구원

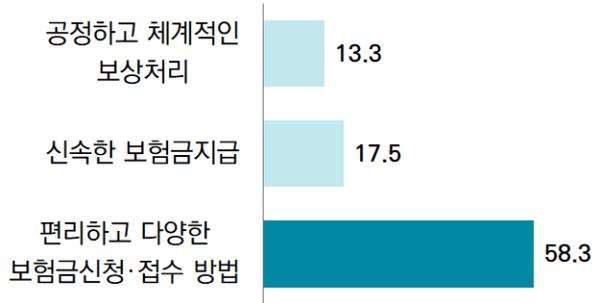
3) '만족하는 편'이나 '전적으로 만족함'이라고 응답한 경우를 만족한 경우로, '만족하지 않는 편'이나 '전혀 만족하지 않음'이라고 응답한 경우를 만족하지 않는 경우로 분류함

○ 보험금 청구·지급 만족에 가장 큰 영향을 미치는 요소는 보험금 청구 절차 및 방법인 것으로 조사됨

- 보험금 청구·지급 만족의 주된 이유는 편리하고 다양한 보험금 신청접수·방법이었고, 불만족의 주된 이유는 보험금 청구 절차 불편이라고 응답함

〈그림 1〉 보험금 청구·지급 만족 이유(1순위, Top 3)

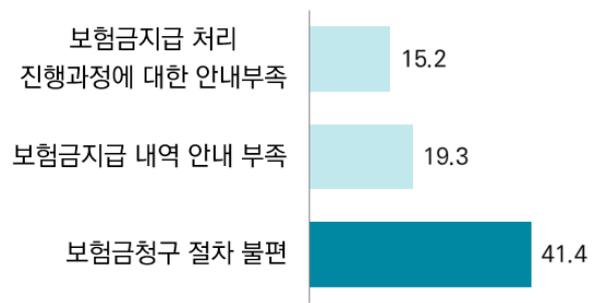
(단위: %)



자료: 보험연구원

〈그림 2〉 보험금 청구·지급 불만족 이유(1순위, Top 3)

(단위: %)

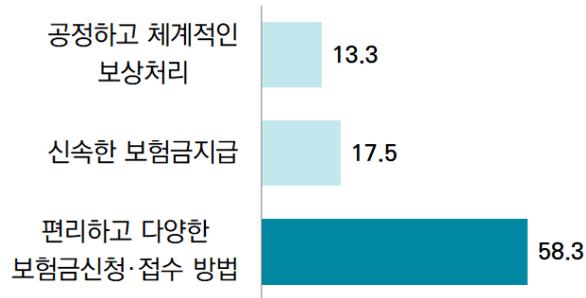


자료: 보험연구원

○ 소비자가 보험금 청구·지급 과정에서 가장 중요하다고 생각하는 요소로는 편리하고 다양한 보험금 신청·접수 방법과 신속한 보험금 지급이라고 응답한 비율이 가장 높았음

〈그림 3〉 보험금 청구·지급 과정에서 가장 중요한 요소(1순위, Top 3)

(단위: %)



자료: 보험연구원



3. 요약 및 시사점

- 최근 보험금 지급 현황을 살펴보면, 생명보험과 장기손해보험의 부지급율은 각각 0.81%와 1.63%였으며, 보험금 청구 접수 후 평균 이틀 내에 보험금이 지급된 것으로 집계됨(2021년 하반기 기준)
 - 단, 생명보험 지급 건의 7.81%와 장기손해보험 지급 건의 2.77%의 경우에는 지급지연이 발생하였으며, 생명보험의 평균 지급지연 일수는 6.26일, 장기손해보험 평균 지급지연 일수는 13.43일이었음
- 소비자 설문조사 결과, 34.3%의 응답자가 보험금 청구·지급 경험 이후 보험회사에 대한 신뢰도가 변했다고 응답하여 보험금 청구·지급 경험이 보험회사에 대한 신뢰도 형성에 상당한 영향을 미칠 수 있음을 확인할 수 있었음
 - 보험금 청구·지급 경험 이후 해당 보험회사에 대한 신뢰도가 '이전보다 높아졌다'고 응답한 비율이 '이전보다 낮아졌다'고 응답한 비율보다 높았으며, 신청한 보험금을 모두 받은 경우에는 더욱 그러하였음
- '실손의료보험청구 간소화'가 보험금 신청과정에서 경험하는 어려움을 경감시킬 수 있을 것으로 기대되며, 보험회사들도 홈페이지나 애플리케이션 등을 통해 소비자의 보험금 지급 가능여부 확인을 돕고 흔히 문의대상이 되는 보험판매자를 대상으로 보험금 지급 관련 정보와 교육을 제공할 필요가 있음
 - 보험금 신청과정에서 경험한 어려움으로는 보험청구를 위한 제출서류 발급과 가입보험의 보장내용과 보상가능 여부 판단으로 조사됨
 - 소비자는 보험금 청구·지급 과정에서 편리하고 다양한 보험금 신청·접수 방법과 신속한 보험금 지급이 가장 중요하다고 생각한다고 응답함
- 한편 불만족의 주된 이유는 불편한 보험금 청구 절차인 것으로 조사되었는데, 보험회사는 보험금 지급을 위해 추가 손해사정을 하는 경우 소비자의 불편이나 불만족을 최소화하기 위한 방안을 고민할 필요가 있음
 - 응답자의 6.8%가 보험금 청구·지급에 대해 만족하지 않았다고 응답했는데, 불만족의 주된 이유는 불편한 보험금 청구 절차인 것으로 조사됨
 - 보험금 청구 건에 따라 추가 서류 제출이나 추가 손해사정 없이 보험금이 지급된 경우에는 보험금 청구 절차가 간편하다고 생각할 수 있지만, 추가 서류 제출이나 추가 손해사정 과정을 경험한 경우에는 보험금 청구 절차가 복잡하고 불편하다고 생각할 수 있음

[부록] 최근 10년 간 보험금 지급 관련 주요 제도변화

시기	내용
2012. 8	보험금 압류사실(보험계약자, 보험수익자) 안내 시스템 전체 보험회사로 확대
2012. 10	생명보험 보험금 청구 채널을 방문청구 이외에 우편, 팩스, 인터넷으로 확대
2013. 7	치매보험 보험금 대리청구인 지정 제도화
2014. 2	보험금 지급 상담업무 전문화를 위한 가이드라인 도입(협회, 자율규제) <ul style="list-style-type: none"> • 금감원 「보험산업 신뢰도 제고방안」 관련
2014. 6	사망보험금 수익자 지정, 변경권 안내 강화(보험안내자료 개정)
2015. 5	보험금 찾아주기 사업을 위한 가이드라인(2011년부터 실시) 금융감독원 행정지도
2015. 6	금감원 「정당한 보험금지급관행 확립방안」 추진 <ul style="list-style-type: none"> • 「국민체감 20대 금융관행 개혁」 과제의 일환
2015. 6	「자동차사고 과실비율 인정기준」 개선 <ul style="list-style-type: none"> • 손보험회 홈페이지에 동영상 게시(2015. 8) • 스마트폰 앱 제작 배포(2015. 9)
2015. 11	실손보험 표준약관 명확화 <ul style="list-style-type: none"> • 퇴원 시 처방받은 약제비는 입원의료비에 해당함을 명확히 규정
2015. 12	자동차보험금 지급내역을 문자로 통보 <ul style="list-style-type: none"> • 대물배상 보험금 지급내역서 개선 • 필수 통지사항은 문자서비스로, 선택 통지사항은 서면, 전자우편, 팩스 등을 통해 안내
2016. 4	보험금 지급지연 시 적용 이자율 상향조정 <ul style="list-style-type: none"> • 보험업법 감독업무시행세칙(표준약관 개정)
2016. 7	보험금 지급관련 공시 확대, 강화
2016. 11	보험금 청구서류 접수채널별 사본 인정기준 통일 <ul style="list-style-type: none"> • 금감원·협회(2016. 11), 「보험소비자 편의성 제고를 위한 보험금청구절차 간소화 방안」
2016. 11	보험금 청구단계 중요사항 설명의무에 관한 모범규준(생명보험협회, 손해보험협회) <ul style="list-style-type: none"> • 보험금 청구서류 안내장 개선 • 보험금 청구서류 사본 인정