

정인영 연구원

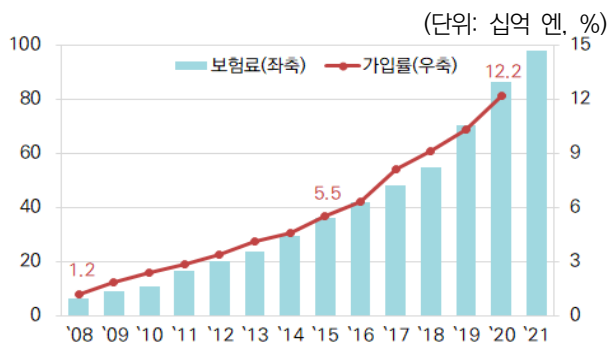
요약

일본에서 반려동물보험시장이 크게 성장하면서, 소액단기보험회사 등의 신규진출이 잇따르고 있음. 한편, 보험금 청구 증가에 따른 보험금 지급 지연 및 손해율 상승에 대한 보험회사의 대응 문제가 부각되기 시작함. 업계는 보험금 청구의 신속한 처리를 위해 IT기술 활용, 업무 외주화, 업계 공통의 보험금 지급 서비스 등을 검토하고 있으며, 손해율 관리를 위해 상품설계 및 계약인수 개선책을 논의 중임

○ 일본에서 반려동물보험¹⁾시장이 크게 성장하면서, 소액단기보험회사 등의 시장진입도 증가하고 있음²⁾

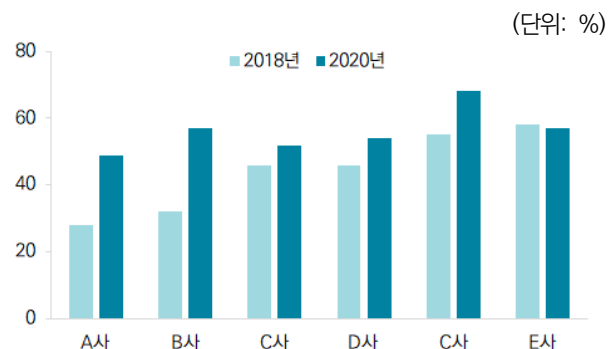
- 저출산·핵가족화·미혼율 상승에 따른 반려동물의 가족화, 반려동물 수 증가, 반려동물 치료비에 대한 부담 증가, 반려동물의 수명 증가 등으로 반려동물보험시장이 성장하고 있음³⁾
 - 2020년 기준 개와 고양이의 평균수명은 각각 14.48년과 15.45년으로, 10년 전 대비 각각 0.5년, 1년 증가함
- 지난 10년간('11년~'21년) 반려동물보험 수입보험료는 연평균 19.2% 성장함(〈그림 1〉 참조)
 - 반려동물보험시장에서는 반려동물보험 전업손해보험회사, 소액단기보험업자, 기존 손해보험회사 등 10개 이상의 회사가 참여하고 있으며,⁴⁾ 그 중 반려동물 전업손해보험 2개 사가 전체 수입보험료 점유율의 70%를 차지함
 - 일본의 반려동물보험의 가입률은 약 12% 수준으로, 영국(25%)과 스웨덴(65%)보다는 낮은 수준임

〈그림 1〉 일본 반려동물보험 수입보험료와 가입률 추이



자료: 日本損害保険協会, 각 연호; 富士経済(2021), “ペット関連市場マーケティング総覧”

〈그림 2〉 주요 반려동물보험회사의 출재 전 발생손해율



자료: 野村総合研究所(2022) 자료를 재구성함

- 1) 일본에서는 ‘애완동물보험’으로 판매되고 있으나, 우리나라에서 일반적으로 사용되는 ‘반려동물보험’으로 용어를 통일함
- 2) 松尾 茂(2022. 10), “急成長するペット保険市場参入における留意点”, 野村総合研究所
- 3) MOFFME(2022. 10), “ペット保険の市場規模は拡大中! 今後の動向や将来性について解説”
- 4) 손해보험회사(아이펫, 약사, 애니콤, AU, 반려동물&패밀리, 라쿠텐), 소액단기보험회사(이펫, 이온, SBI 이키이키, SBI 프리즘, FPC, 츠바키, 일본반려동물, 페츠베스트, 반려동물의료지원, 리틀패밀리) 등이 반려동물보험을 판매 중임(<https://ppnet.co.jp/pet-hoken/>)

○ 반려동물보험시장이 급성장하면서, 보험금 청구 증가에 따른 보험금 지급 지연 및 손해율 상승에 대한 보험회사의 대응 문제가 부각되기 시작함

- 반려동물보험의 경우 사람을 대상으로 한 의료보험에 비해 보험금 청구 빈도가 높게 나타나면서, 일부 보험회사를 중심으로 보험금 지급⁵⁾지연 사례가 발생함
 - 업계 1, 2위사인 애니콤손해보험과 아이펫손해보험의 경우 연평균 1계약당 약 2~3건의 보험금 청구가 발생함
 - 금융청에서는 2022년 6월 펫베스트 소액단기보험회사의 보험금 지급관리 문제를 지적하며 행정처분을 내림⁶⁾
 - 특히, 소규모 보험회사나 신규 진입 보험회사의 경우 보험계약자의 보험금 청구에 대한 손해사정을 위한 인력 부족과 보험수지 악화 등으로 보험금 지급지연 사례가 빈번히 발생함
- 부적합한 상품설계 및 인수, 손해사정업무 처리 능력에 따라 일부 보험회사는 손익분기점을 상회하는 손해율을 기록하고 있음(〈그림 2〉 참조)⁷⁾
 - 반려동물의 노화에 따라 질병 발생률이 높아지기 때문에, 고령의 반려동물에 대한 보험료 설정이나 인수 여부, 보험금 지급액이 큰 담보(치주병, 슬개골 탈구 등)의 보장 여부에 따라 손해율에 큰 차이를 보임
 - 동물병원의 영수증상 보험금 지급 대상이 아닌 건강식품이나 영양제 등이 포함된 경우가 다수 존재함

○ 업계는 보험금 청구에 대한 신속한 처리를 위해 IT 기술 활용, 업무 외주화, 업계 공통의 보험금 지급서비스 등을 검토하고 있으며, 손해율 관리를 위해 상품설계 및 계약인수 개선방안을 논의 중임

- 일부 보험회사는 LINE을 활용한 보험금청구 서비스를 시행 중이며, 반려동물보험 전용 보험금 청구 앱도 등장함⁸⁾
 - 미국 Lemonade사의 경우 스마트폰을 통한 필요사항 입력, 챗봇을 통한 질문 응답, 반려동물의 상황을 설명한 영상 전송, 영수증 업로드 등 보험금 청구 절차가 완료되면 초 단위로 보험금 지급이 승인됨⁹⁾
- 신규 진입 또는 소규모 보험회사의 경우 업무처리 효율화를 위해 보험금 지급 업무를 외부에 위탁하거나, 복수의 보험회사가 보험금 지급 업무인력이나 설비를 공유하는 방식을 고려 중임
- 손해율 관리를 위해 합리적 상품설계와 반려동물의 건강을 증진시키는 방안 등을 고려하고 있는데, 적정 보험료 설정, 가입 제한, 부담보 설정은 신계약에 영향을 미치므로 마케팅 전략과 상품설계의 균형점을 찾는 것이 중요함

5) 보험금 지불 방식에는 보험회사가 전국의 동물병원과 제휴하고 동물병원에서의 비용 지불이 일부 부담으로 끝나는 '창구청산' 방식과 청구서류를 보험회사에 제출함으로써 추후 지정계좌로 보험금이 입금되는 방식이 있음

6) 金融庁(2022. 6. 10), "ペットベスト少額短期保険株式会社に対する行政処分について"

7) 반려동물보험의 산업 전체 손해율은 2008년 21.2%에서 2021년 52.3%로 상승함(日本損害保険協会, 保険種目別データ)

8) ANIPOS, "ペット保険ラクラク請求アプリアニポス"(<https://anipos.co.jp/company-information/>)

9) Lemonade 홈페이지, "How to File a Pet Insurance Claim"