



일본 다이렉트 자동차보험시장 현황

정인영 연구원

최근 일본의 다이렉트 자동차보험시장의 성장세가 둔화되고 있으며, 전체 판매채널에서 차지하는 비중도 정체되어 있는 것으로 나타남. 일본종합공제연구소는 직판채널을 통한 자동차보험 가입 저조 원인으로 보험료에 대한 만족도 저하를 지적함. 자동차보험 가입 채널을 직판에서 대리점으로 변경하는 비중이 커지는 현상을 놓고 볼 때, 보험가입자의 가입경로 선택 이유로 낮은 보험료 이외의 다른 요인도 존재함을 고려할 필요가 있음

■ 최근 일본의 다이렉트 자동차보험시장¹⁾ 수입보험료 성장세가 둔화되고 있으며, 전체 채널에서 차지하는 비중도 정체되어 있는 것으로 나타남

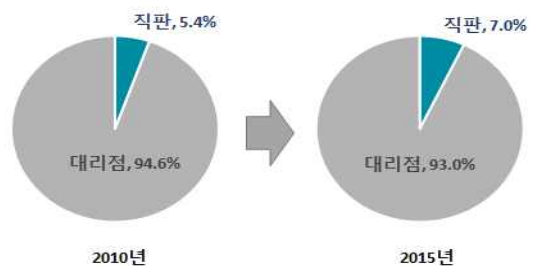
- 주요 다이렉트 자동차보험회사의 수입보험료 성장률은 2016년 0.7%에 그침
- 직판채널을 통한 자동차보험 가입률은 2010년 5.4%에서 2015년 7.0%로 소폭 증가에 그침²⁾

〈그림 1〉 일본 자동차보험 시장 현황

〈주요 다이렉트 자동차보험회사의 수입보험료 추이〉



〈자동차보험 수입보험료의 채널별 비중〉



주: 다이렉트 보험회사 10개사 합계(AIG, AXA, SBI, SSECOM, SONY, 취리히, 미츠이 등)

자료: JA共済総合研究所; 일본손해보험협회

- 1) 일본의 다이렉트 자동차보험시장은 1997년 아메리칸홈 보험회사가 최초 직판채널을 활용한 위험세분형 자동차보험(リスク細分型自動車保険) 상품 판매를 시작한 이후, 저렴한 보험료를 바탕으로 적극적인 텔레비전 CM 등 광고전략 등으로 인지도가 높아지면서 그 규모가 확대되어 왔음
- 2) 일본손해보험협회(2017)

■ 일본공제종합연구소의 설문조사(2017)³⁾에 따르면, 최근 3년 동안 자동차보험회사를 변경한 경험이 있는 사람들 중 가입 채널을 대리점에서 직판으로 변경한 비중은 하락하고, 직판에서 대리점으로 변경한 비중은 상승한 것으로 나타남

- 대리점채널을 통한 가입에서 직판채널을 이용한 가입으로 전환한 비중은 2012년 45.5%에서 2017년 36.0%로 9.5%p 하락하였고, 직판채널에서 대리점채널을 이용한 가입으로 전환한 비중은 2012년 13.6%에서 2017년 21.1%로 7.5%p 상승함

〈표 1〉 자동차보험회사 변경 현황(최근 3년)

구분	과거 가입경로	현행 가입채널	
		대리점	직판
2012년	대리점(N=231)	54.5%	45.5%
	직판(N=176)	13.6%	86.4%
2017년	대리점(N=489)	64.0%	36.0%
	직판(N=323)	21.1%	78.9%

주: 2012년 조사: 20~49세 남녀 5,062명; 2017년 조사: 18~59세 남녀 8,927명
 자료: JA共済総合研究所(平成24年, 平成29年), 自動車保険に関する調査

■ 본 조사는 직판채널을 통한 자동차보험 가입이 감소한 원인으로 보험료에 대한 만족도 저하를 지적함

- 대리점채널 가입자의 보험료에 대한 만족도는 큰 변화가 없는 반면, 직판채널 가입자의 보험료 만족도는 2012년 82.1%에서 2017년 68.9%로 13.2%p 하락함
 - 다수의 보험료 비교사이트를 통해 보험료 비교가 용이해짐에 따라 저렴한 보험료에 대한 소비자의 기대 수준이 높아졌으나 실제 보험료가 예상 수준을 초과하지 않아 만족도가 하락한 것으로 분석됨

〈표 2〉 현재 가입한 자동차보험에 대한 만족도

구분	보험료	보상/서비스	절차용이성	상담대응	정보접근	사고대응
대리점 채널	2012(N=150)	48.0%	62.7%	52.7%	46.0%	31.3%
	2017(N=381)	46.2%	62.7%	57.0%	49.6%	41.8%
직판 채널	2012(N=257)	82.1%	73.2%	52.1%	29.2%	23.0%
	2017(N=431)	68.9%	67.3%	60.5%	29.0%	24.5%

자료: JA共済総合研究所(平成24年, 平成29年), 自動車保険に関する調査

■ 자동차보험 가입 채널을 직판에서 대리점으로 변경하는 비중이 커지는 현상을 놓고 볼 때, 보험가입자의 가입경로 선택 이유로 낮은 보험료 이외의 다른 요인도 존재함을 고려할 필요가 있음 **kiri**

3) JA共済総合研究所(平成24年, 平成29年), 自動車保険に関する調査