



보험사기 유형에 따른 방지 대책

이규성 연구원

연구

보험사기는 사전 계획 유무에 따라 경성과 연성으로 나눌 수 있음. 경성 보험사기의 주된 발생 요인은 적발된 보험사기에 대한 보험회사의 소극적인 태도인 반면, 연성 보험사기는 소비자의 심리적 요인에 의해 발생하는 것으로 보임. 보험회사는 경성 보험사기율을 낮추기 위해서 적발된 보험사기 건에 대해 보다 강한 대응을 할 필요가 있음. 또한 보험회사는 연성 보험사기를 줄이기 위해서 가입자 확인문항을 보완하고, 과다보험금 청구행위도 보험사기에 해당된다는 것을 소비자에게 환기시킬 필요가 있음

■ 보험사기는 사전 계획 유무에 따라 경성(Hard) 보험사기와 연성(Soft) 보험사기로 나눌 수 있음

- 경성 보험사기는 사전에 계획적으로 허위신고 및 보험금 과다청구를 하는 형태로써 주로 의료 혹은 보험 전문가로 구성된 집단이 일으키는 경우가 많음
- 연성 보험사기는 가입 전 고지의무를 위반하거나 보험금 청구 시 피해를 과장하는 경우로 소비자가 일으키는 경우가 대부분임

■ 경성 보험사기는 적발된 보험사기에 대한 보험회사의 소극적인 태도가 원인이 되는 반면, 연성 보험사기는 소비자의 심리적 요인에 의해 발생하는 것으로 보임

- RGA(2019)에 의하면 적발된 보험사기에 대한 고발률이 2%로 보험회사는 보험사기에 대해 관용적인 태도를 보이고 있다고 지적함¹⁾
 - 보험회사는 고발로 인해 발생하는 법률비용과 조사비용이 보험회사의 수익성을 해칠 수 있다고 보기 때문에 보험사기에 대한 고발률이 낮게 나타나는 것으로 보임(보험회사의 보험사기 고발률 2%)
 - 사기 조직은 보험사기에 대한 고발률이 낮다는 것을 알고 보험사기를 기획함
- Swiss Re(2019)는 소비자의 행동경제학적인 특성인 사회규범(Social Norms), 보유효과(Endowment Effect), 심적회계(Mental Accounting)적 특성으로 연성 보험사기의 원인을 설명할 수 있다고 보고 있음²⁾

1) RGA(2019), "Behavioural Economics: Shaping Optimal Decision Making, including Fraud Prevention, in Insurance Buying"

- 연성 보험사기를 관용적으로 바라보는 문화³⁾로 인해 소비자는 보험금 청구 시 죄책감 없이 피해를 과장하는 경우가 발생함(사회규범)
- 소비자는 자신이 겪은 일에 대해 그렇지 않을 때보다 높게 평가하는 경향이 있음(보유효과)
- 소비자는 보험료를 납입한 만큼 그 이상의 보험금 청구가 당연하다고 생각함(심적회계)

■ RGA(2019)는 경성 보험사기율을 낮추기 위해서 관련 데이터 수집과 분석을 통해 보험사기 적발률을 높이고 적발된 보험사기 건에 대해 보다 강한 대응을 취할 것을 제안함

- 보험회사는 보험사기를 인지하기 위해서 보험사기 추정에 도움이 되는 빅데이터를 수집하고 보험사기 인지 시스템을 구축할 필요가 있음
 - 기술이 발달할수록 보험사기도 정교화되는 경향이 있기 때문에 보험회사는 보험사기를 인지하는데 도움이 되는 데이터를 확보하여 보험사기를 사전에 인지할 수 있도록 해야 할 것임
- 보험회사가 비용을 감수하더라도 고발률을 높이는 등의 강한 대응을 한다면 잠재적 경성 보험사기가 줄어들 수 있음
 - 보험사기 조직은 어떤 보험회사가 보험사기에 대한 관용적인 태도를 취하는지 알고 사기를 저지르는 경향이 있음

■ Swiss Re(2019)는 연성 보험사기를 줄이기 위해 행동경제학적 특성을 반영하여 가입자 확인문항을 보완할 것을 제안함

- 기존 연구결과에 따르면 소비자의 심리적 또는 행동경제학적 특성을 반영한 가입자 확인문항은 소비자의 고의누락과 허위정보기재를 평균 3.4%p를 줄여주는 것으로 나타남⁴⁾
 - 흡연 여부 조사를 갖고 실험한 결과에 따르면, 다양한 선택을 제시한 문항(매일/일주일에 한 번/한 달에 한 번)이 이지선다형 문항(예/아니오)보다 응답자의 허위정보 기재율을 3%p를 낮추는 것으로 나타남

■ 보험회사는 고지의무위반과 과다보험금청구도 사기행위라는 것을 소비자에게 지속적으로 환기시킬 필요가 있음

- 사회가 보험사기나 비윤리적인 활동에 대해 관용적인 태도를 보일수록 연성 보험사기 행위를 사기 행위로 인식하지 않을 가능성이 높은 것으로 나타남

2) Swiss Re(2019), "Behavioural Economics: Shaping Optimal Decision Making, Including Fraud Prevention, in Insurance Buying"; Swiss Re(2019)에 따르면 연성 사기보험 원인과 해결책은 소비자가 합리적이지 않을 수 있다는 가정에서 출발한 행동경제학 찾을 수 있다고 보고 있음
 3) Tennyson(2009)에 의하면 설문응답자의 73.8%가 손실을 과장하여 보험금을 청구하는 행위가 당연하다고 답변함
 4) Thaler and Sunstein(2008), *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*, Yale University Press

- 한 설문결과에 따르면⁵⁾ 응답자의 87%가 고지의무를 누락하고 과잉보험금을 청구하는 행위는 보험 사기에 해당하지 않는다고 답변함 **kiri**

5) Equifax and Yougov(2014), "What Do Consumers Really Think About Fraud?"