

반려동물보험 활성화를 위한 과제

요약

최근 반려동물보험에 대한 수요는 증가하고 있으나, 진료항목 표준화, 진료부 공개 등 당면과제에 대한 소비자, 보험회사, 동물병원·수의업계의 이해관계가 상이함에 따라 보험시장 활성화가 빠르게 추진되지 못하고 있음. 반려동물보험 활성화를 위해서는 정부 차원의 인프라 구축 노력뿐만 아니라, 보험업계와 수의업계 간 협력 강화를 통해 동물병원의 자발적인 시장 진입을 유도할 필요가 있음. 보험회사는 소비자의 수요에 대응하여 다양한 상품개발 및 보험료 부담 경감 방안을 마련할 필요가 있음

1. 반려동물보험 시장과 이해관계자별 쟁점

- 보험연구원은 「반려동물 헬스케어 산업과 보험의 역할 강화」 세미나(2023. 4. 28) 개최를 통해 반려동물보험 활성화 추진과제에 대해 논의함
 - 반려동물보험의 이해관계자로는 소비자, 보험회사, 동물병원·수의업계가 있으며, 본고에서는 각 이해관계자별로 반려동물보험 활성화에 대한 입장을 살펴봄
- 소비자 대다수는 동물병원 진료비에 부담을 느끼고 있으며, 진료비 편차 및 불투명한 진료관리 체계 등에 대한 불만도 존재함에 따라 진료체계 투명성 확보를 전제로 반려동물보험 활성화가 필요함
 - 소비자연맹에 따르면 반려동물 양육자의 86% 이상이 동물병원 진료비에 부담을 느낀다고 응답하였으며, 진료비 관련 주요 소비자불만은 진료비 과다청구, 과잉진료, 진료부 발급 거부 등임
 - 소비자의 동물병원 진료비 부담 완화를 위해서는 반려동물보험 활성화가 필요하며, 이때 진료항목 표준화, 진료부 발급 등을 통한 동물병원의 투명성 확보 및 소비자의 신뢰 제고가 요구됨
- 수의업계는 진료부 공개 및 진료항목 표준화 요구와 관련하여 제도 개선 방안에 대한 논의 및 수의사에 대한 유인체계 없이 의무만을 부과한다는 점에서 불합리하다고 봄

CEO Brief

- 현재 약국에서 동물 의약품 구매가 쉬운 상황이며, 명확한 기준과 정책 방향 없이 진료부가 공개될 경우 수의사의 노하우 유출 및 반려동물 자가진료 가능성 등에 따라 동물 의료체계가 붕괴될 수 있음
- 수의사에게 진료기록 공개 등 의무만을 부과할 것이 아니라, 동물의료 발전을 위한 인센티브 제공 등 동물병원이 자발적으로 시장 활성화에 참여할 수 있도록 유인체계를 마련할 필요가 있음

○ 보험회사는 기본 인프라 및 표준 의료데이터의 부재로 위험관리 및 안정적인 보험제도 운영에 어려움을 겪고 있으며, 전자차트(EMR) 업체의 협조를 통한 자체적인 데이터 축적에도 한계가 존재함

- 동물 의료데이터의 보존·이용에 대한 명확한 법적 근거가 부재함에 따라 데이터의 축적은 수의업계의 협조 없이는 불가능한 실정임
- 보험금 청구 전산화를 도입하여 동물병원으로부터 전자차트 기반의 전자적 서류를 보험회사가 전송받음으로써 보험금 지급 심사의 합리성과 소비자 청구 편의성을 제고할 필요가 있음¹⁾

2. 반려동물보험 활성화를 위한 과제

○ 반려동물보험 활성화를 위해서는 진료항목 표준화, 통계 집적 등 기본 인프라 구축이 전제되어야 하며, 이때 시장 친화적인 방식으로 진행할 수 있음

- 동물병원 진료항목 표준화는 주요 항목을 중심으로 단계적으로 추진해 나가고 있으며, 특정 진료행위에 대한 규정을 명확히 한 이후에 이를 통해 파생되는 진료비의 표준화도 정의할 수 있을 것임
- 진료항목 표준화, 통계 집적, 수의업계에 대한 인센티브 제공 등에 대해 각 이해관계자와 관련 부처에서 논의하고, 이를 보험회사와 동물병원 간 협업 등을 통해 시장 친화적인 방식으로 진행할 수 있음

○ 보험회사는 객관적인 동물 의료통계 분석을 기반으로 다양한 보험상품 개발 및 소비자 인식 제고가 가능함

- 반려동물보험은 자기 부담률이 높고 보장은 제한적임에도 보험료가 비싸다는 인식이 있으며, 도덕적 해이 가능성도 존재함²⁾
- 객관적인 통계 분석을 기반으로 반려동물의 종·연령·질병 특성별로 상품의 보장내용을 확대·다양화하고,

1) 2019년 보험개발원은 '반려동물 원스톱 진료 청구 시스템(POS)'을 구축하였으나 활용되지 못하고 있으며, 이미 구축되어 있는 시스템을 현재 상황에 맞게 보완 후 활용하는 방안을 고려해볼 수 있음

2) 고액·중증 질병에 대해서는 충분한 보장이 이루어지지 못하고 있으며, 상대적으로 경증 질병에 대해서는 보장 한도가 동일함에 따라 최대한도를 청구하는 도덕적 해이 발생 가능성이 있음

CEO Brief

저위험 보험계약자에 대한 보험료 할인, 리워드 제공 등 소비자 부담 절감 장치를 마련할 필요가 있음

○ 한편 보험상품 설계 시 정보 비대칭 해소와 도덕적 해이의 통제 방안에 대한 검토와 고민이 필요함

- 보험회사는 충분한 통계 집적을 통한 적정한 보험가격 수립 및 보험료 할인·할증, 자기부담금 설정 등 도덕적 해이의 통제 수단을 마련하여 반려동물보험의 지속가능성을 제고할 필요가 있음

○ 반려동물보험 활성화와 이를 통한 보험업계와 수의업계의 동반 발전을 위해서는 이해관계자 간 협력과 공감대 형성이 중요하며, 서로의 입장을 듣고 논의하는 장이 지속적으로 마련될 필요가 있음

김경선 연구위원
sunnykim@kiri.or.kr

Issues and Suggestions for the Activation of Pet Insurance

ABSTRACT

Despite the recent increase in demand for pet insurance, the market is still inactive due to competing interests among consumers, insurers, animal hospitals and veterinarians regarding current issues such as standardization of treatment items and disclosure of medical records. To activate pet insurance market, it is necessary not only for the government to make efforts to establish infrastructure but also for insurance and veterinary industries to strengthen their cooperation to encourage animal hospitals to voluntarily participate in the insurance market. Insurers should also respond to consumer demand to develop a variety of insurance products and address the financial burden of premium payment.

1. Issues by Stakeholder regarding Pet Insurance Market

Recently, with the rapid increase in the number of pet owners, there is growing needs to address the financial burden of veterinary treatment expenses. However, only 0.8% of pets are currently insured, indicating that the demand for the insurance is not effectively satisfied in the market. On the other hand, competing interests among consumers (pet owners), insurers, animal hospitals, and veterinarians regarding current issues such as constructing basic infrastructure and disclosing medical records, have been hindering the growth of the pet insurance market.

Firstly, a majority of consumers feel burdened by pet medical expenses. There are also complaints about arbitrary veterinary clinic costs and opaque treatment

CEO Brief

management system. To alleviate the burden of pet medical expenses for consumers, the pet insurance market needs to be activated. It is important to secure the transparency of the veterinary care system and enhance consumer trust by standardizing treatment items and issuing medical records.

However, veterinarians are concerned that disclosing medical records may pose a risk of exposing veterinarians' expertise and could make pet owners attempt to treat pets on their own, as it is easy to purchase animal medicine at pharmacies. Accordingly, relevant government branches and insurers should not only require veterinarians to disclose medical records and treatment costs, but also devise measures to minimize any negative impacts on them and provide incentives to encourage cooperation from veterinarians.

Insurers offering pet insurance are facing difficulties in risk management and stable operation due to lacking standardized medical data for pets. Some insurers attempt to collect their own data by cooperating with electronic medical record (EMR) companies, but the lack of clear legal grounds for the storage and use of animal medical data makes it practically impossible to accumulate data without the cooperation of the veterinary industry.

2. Suggestions for the Activation of Pet Insurance

To activate pet insurance, it is crucial to construct basic infrastructure, such as the standardization of treatment items and accumulation of statistics. Currently, standardization of treatment items in animal hospitals is gradually being carried out focusing on major treatment items. After clear regulations on specific medical procedures are established, the resulting medical expenses can also be standardized accordingly. At this point, related stakeholders and government branches can discuss the standardization of treatment items, aggregation of statistical data, and incentive provision for the veterinary industry, and promote them in a market-friendly way through cooperation between insurers and animal hospitals.

CEO Brief

There is a prevailing perception that pet insurance is expensive despite its high deductibles and limited coverage, and there may also be moral hazard issues.¹⁾ Insurers need to expand and diversify the coverage of their products according to the types, ages, and disease characteristics of pets, based on objective statistical analysis of animal medical data. Along with this, it is necessary to provide benefits such as premium discounts or rewards to low-risk policyholders to alleviate the burden of premium payments. In addition, insurers need to establish measures to control moral hazards, i.e. premium discounts, bonus-malus systems, and deductible limits, by utilizing sufficient statistics in developing insurance products, in order to enhance the viability of pet insurances.

Lastly, to further activate pet insurance and promote mutual development between the insurance and veterinary industries, it is important to establish cooperation and consensus among stakeholders. Also, occasions for communications to narrow down the opinion gap should be continuously provided.

Kyungsun Kim, Research Fellow
sunnykim@kiri.or.kr

1) Pet insurance fails to provide sufficient coverage for costly and severe illnesses, whereas the coverage limit remains the same for relatively minor illnesses. As a result, policyholders may claim insurance benefits based on the maximum coverage limit, causing a moral hazard issue.