KiRi 리포트 2020.5.11.
이슈 분석

코로나19로 인한 여행보험시장 영향과 과제

정성희 연구위원, 문혜정 연구원

요약

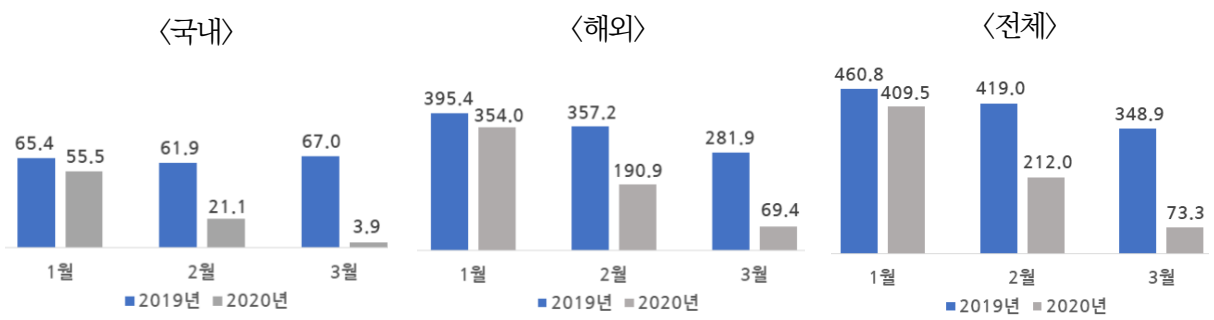
코로나19 영향으로 국내 여행보험 시장이 큰 폭으로 감소하고, 여행 취소에 따른 환불·위약금 민원이 증가함. 전 세계적인 여행 취소 대란을 통해 소비자의 여행 취소 보장수요가 증가하면서, 주요국에서는 여행보험 보장 확대를 검토함. 여행보험은 생활밀착형 상품으로 빠르게 변화하는 환경에 대응하여 유연한 상품개발이 필요하며, 보험회사는 코로나19로 인한 소비자의 새로운 위험보장 수요 확대에 적극적으로 대처해야 함

코로나19 영향으로 내국인 여행자 수가 급감하면서 여행보험 시장이 큰 폭으로 감소함

- 국내 여행보험시장의 2020년 1분기 신규 계약 건수는 전년 동기 대비 43% 감소하였는데, 특히 코로나19 영향이 집중된 2~3월 동안 63% 감소함
- 특히, 내국인의 2020년 1분기 해외 출국자 수는 전년 동기 대비 절반 이상(53%) 감소하면서, 해외여행보험시장도 전년 동기 대비 41%(2~3월은 59%) 감소함
  - 내국인의 해외 출국자 수는 2009년 10월 23.4% 감소한 이후 처음으로 두 자리대의 감소율을 기록함

〈그림 1〉 여행자보험 신계약 건수 현황(2019년 1분기 vs. 2020년 1분기)

(단위: 천 건)



자료: 손해보험회사 5개사 실적통계

■ 한편, 코로나19에 따른 해외여행이나 국내 숙박·행사의 취소에 따른 여행 경비의 환불·위약금(취소수수료) 분쟁이 증가함

- 코로나19로 여행국가가 여행 자제지역이 되거나 입국 자체가 금지되어 여행을 취소할 수밖에 없는 상황에서, 소비자가 여행사에 계약의 해제를 요청하더라도 여행 경비의 환불 또는 위약금을 돌려받지 못하는 사례가 증가함
  - 한국소비자원에 따르면 2020년 1월 20일 ~ 3월 10일 동안 위약금 관련 소비자 상담 건수(15,682건)는 전년 동기(1,926건) 대비 8.1배 증가하였으며, 이 중 해외여행(7,066건)이 약 절반(45%)을 차지함
- 대부분의 소비자들은 코로나19가 천재지변과 같은 불가피한 사고인 만큼 위약금 없이 전액 환불해줘야 한다는 입장임[1)]

■ 코로나19로 인한 전 세계적인 여행 취소 대란을 겪으면서 소비자의 여행 취소 위험보장에 대한 수요가 증가하고 있지만, 대부분의 여행보험은 전염병을 면책항목으로 두고 있음

- 코로나19를 계기로 전염병 발생을 일상생활에서 발생되는 위험 중의 하나로 인식하고, 이를 보험 가입을 통해 보장받고자 하는 수요가 증가하는 추세임
- 반면 전 세계에서 판매되는 대부분 여행보험은 전염병 사유를 면책항목으로 두고 있으며, 일부 판매되던 전염병 보장 상품도 코로나19에 따른 손실을 최소화하기 위해 보험회사들이 판매를 중지함
  - 전 세계 보험회사들은 SARS 사태 등을 겪으면서 손해보험에서 전염병을 면책항목으로 하는 상품 판매에 주력해 옴
- 현재 국내 여행보험 중에서 여행 취소 시 비용을 보장해 주는 상품의 경우 전염병으로 인한 여행 취소 사유는 면책사항으로 규정되어 있어, 코로나19 사태로 인한 여행 취소 시 보장을 받지 못함[2)]
  - 국내 판매되는 항공권 취소보험[3)]의 경우에서도 본인 또는 여행동반자가 상해·질병으로 인한 입·통원, 실업, 재판 소환 등의 사유로 인한 항공권 취소의 경우 비용 일부를 보장함

■ 최근 주요국에서는 코로나19에 따른 수요 증가에 대응하여 여행취소보험 보장 확대를 검토함

- 미국 뉴욕 주는 전염병 확산에 따라 모든 여행 취소 사유에 대해 보장하는 여행취소비용보험(Cancel For Any Reason Travel Benefits, 이하, "CFAR 여행보험"이라 함)을 소비자에게 제공할 수 있도록

---

1) 국내 해외여행상품의 표준약관에서는 '천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우' 등에 대해 여행사와 소비자 모두 여행 취소에 따른 책임 없이 취소할 수 있도록 규정하고 있으나, 코로나19와 같은 전염병에 대한 규정이 별도로 없을 뿐만 아니라 '여행의 목적을 달성할 수 없는 경우' 역시 포괄적으로 해석이 가능해 갈등의 소지로 작용하고 있음
2) 상해, 질병, 실직 등 피보험자의 예상치 못한 사유로 인해 여행을 취소해야 하는 경우에 한정됨
3) 현대해상은 제주항공과 제휴로 항공권 취소에 따른 위약금을 보상해주는 '항공권취소위약금보상보험'을 국내 보험회사 최초로 출시함(2019. 12. 30)

가이드를 제정·권고함[4)]

- CFAR 여행보험은 표준여행보험에 비해 40~60% 정도 보험료는 높은 수준이나, 전염병 등으로 여행이 취소될 경우 여행경비의 50~75%를 보험금으로 지급하는 상품임
- 뉴욕 주 보험청은 일반 표준여행보험은 전염병으로 인한 여행 취소는 면책사항으로 규정되어 있어, 코로나19 확산에 따른 여행 취소 피해 해소를 위해 CFAR 여행보험 보급 확대 및 소비자 보호 조치를 단행함
- 소비자가 CFAR 여행보험 가입을 원할 경우 보험회사는 표준여행보험을 함께 가입하도록 권유하지 않도록 함

- 일본 라인파이낸셜[5)]은 질병, 상해 등의 사유 이외에도 코로나19 등과 같은 전염병 확대로 항공, 숙박 등을 취소할 경우 취소수수료를 보상해 주는 여행 취소비용보상보험을 출시함
  - AWP 티켓가드[6)]와 제휴하여 개발한 소액단기보험으로 라인트래블 jp[7)]에서 항공권, 숙박시설, 패키지여행 등을 구입한 고객을 대상으로 2020년 2월 20일부터 판매함

보험회사는 코로나19로 인한 소비자의 새로운 위험보장 수요 확대에 적극적으로 대처할 필요가 있음

- 여행보험은 전형적인 생활밀착형 보험(소액단기보험)으로 코로나19 이후 달라질 생활환경과 새로운 위험보장 수요에 대응하여 유연한 상품개발이 필요함 kiri

4) "Cancel For Any Reason Travel Benefits", 3.6. NYDFS
5) 라인(네이버의 일본 자회사)의 자회사
6) 소액단기보험회사
7) 일본 최대 여행정보 사이트