

【 주간이슈 】

보험사기 용인도 분석에 의한 보험사기 방지방안

송윤아 부연구위원

- 보험사기에 대한 인식 및 태도 설문조사 결과 국내소비자의 보험사기 용인도가 미국소비자의 보험사기 용인도보다 상당히 높은 것으로 나타남.
 - 국내소비자의 24.3~35.8%는 각 보험사기 행위를 용인할 수 있다는 의견을 보인 반면 미국소비자의 2.2~4.9%는 각 보험사기 행위를 용인할 수 있다는 의견을 보임.
 - 또한 국내소비자의 경우 보험금청구경험이 있는 개인일수록 보험사기를 용인할 가능성이 보다 높은 것으로 나타남.
 - 이에 반해 미국소비자를 대상으로 실시된 설문조사에서는 보험금청구경험이 있는 개인일수록 보험사기 용인도가 낮다는 것을 보여줌.
- 국내소비자의 보험사기 용인도가 미국보다 높다는 설문결과는 보험사기 방지를 위한 법·제도적 측면의 대응강화를 시사하는데, 이러한 의미에서 보험사기 정의 및 처벌 조항의 신설은 현 시점에서 가장 효율적인 보험사기 방지대책이라 할 수 있음.
 - 특히 보험사기의 법적 정의를 통한 범위설정은 일반인으로 하여금 보험사기 해당 여부를 예측할 수 있게 하고, 이를 통해 그동안 죄의식 없이 행해지던 일부 연성보험사기에 대해 경각심을 제고함으로써 사전적 보험사기 예방효과를 거둘 수 있게 함.
- 보험금청구경험과 국내소비자의 보험사기 용인도간 정(+)의 관계는 보상직원의 업무평가구조와 업무태도 및 성향 등 현행 보험금지급체제가 보험사기에 취약함을 방증하는 바, 이에 대한 개선이 필요함.
 - 구체적으로 보상직원의 업무평가에서 조기합의의 비중 등 보험금지급체제가 보험사기 방지 관점에서 효율적이도록 구성될 필요가 있음.

본고는 보험연구원의 공식 견해와 무관한 작성자 개인의 의견입니다.

1. 서론

- 보험사기의 심각성과 그 피해가 알려지면서 다각적인 보험사기 방지방안이 강구되고 있는 실정임.
 - 금융감독원의 2009년도 보험사기 적발실적 분석결과에 따르면, 보험사기 적발금액은 3,305억원, 적발인원은 54,268명으로 전년대비 금액기준 29.7%, 인원기준 32.3% 증가함.
 - 이러한 적발통계는 고발, 수사, 내외부의 감사, 언론취재 등으로 표면화된 경우이나 보험업계를 비롯한 감독당국에서는 아직도 상당한 수준의 보험사기가 표면화되지 않은 채 잔존하고 있다고 여기고 있음.
- 보험사기에 대한 방지방안의 모색을 위해서는 표면화된 보험사기 뿐만 아니라 표면화되지 않은 보험사기에 대한 심층적인 분석도 요구되고 있음.
 - 보험연구원에서는 표면화되지 않은 보험사기의 성격을 파악하고 보험사기 방지방안을 모색하기 위해 보험사기에 대한 대중의 인식 및 태도 설문조사를 실시하였음.
- 본고에서는 국내소비자를 대상으로 실시된 ‘보험사기에 대한 인식과 태도 설문조사’와 미국소비자를 대상으로 실시된 유사 설문조사를 이용하여 양국 보험소비자의 보험사기 용인도를 비교·분석함으로써 보험사기 방지방안의 시사점을 제시하고자 함.

2. 보험사기에 대한 대중의 인식 및 태도 설문조사

가. 설문조사의 개요

- 보험연구원은 보험사기에 대한 대중의 인식 및 태도를 파악하기 위해 2009년 10월 서울과 경기도에 거주하는 25세 이상 65세 미만의 성인 남녀 803명을 대상으로 직접방문 면접조사를 실시하였음.
 - 설문문항은 보험사기 용인도, 보험사기 만연도에 대한 인식, 보험사기 발각가

능성에 대한 인식, 보험제도와 보험회사에 대한 태도, 보험사기에 대한 이해, 보험경험, 보험사기 처벌수준에 대한 태도, 인적특성 등으로 구성되어 있음.

- 설문조사 응답자의 98.9%가 보험에 가입하고 있으며 응답자의 18.9%가 보험금을 청구한 경험이 있음.

나. 보험사기 용인도에 대한 설문내용

□ 보험사기와 같이 음성적이고 불법적 행위의 경우 그 발생규모를 정확히 측정할 수 없기 때문에 잠재적 행위주체를 대상으로 보험사기 용인도를 조사함으로써 보험사기의 발생 가능성 및 규모를 대략적으로 추정함.

- 본 설문조사에서는 보험소비자의 보험사기 용인도를 측정하기 위해 ‘특정 행태의 보험사기를 어느 정도 용인할 수 있는가?’라는 질문이 주어지며, 이에 대해 ‘항상 용인가능’, ‘대부분 용인가능’, ‘가끔 용인가능’, ‘거의 용인불가’, ‘절대 용인불가’ 등 5개의 순위형 응답이 주어짐.
- 보험사기는 행태별로 기대이익 및 실행용이성의 편차가 크기 때문에, 보험사기를 고의사고 유발, 보험사고 내용조작, 손실과장, 편승치료, 고지의무 위반, 보상직원 및 손해사정사 공모에 의한 보험금 편취 등으로 구체화하여 각 행태별로 보험사기 용인도를 조사함.

<표 1> 설문조사에 이용된 보험사기 행태

보험사기행태	세부내용
고의사고유발	회사를 운영하던 중 회사경영이 어려워지자 기왕에 가입한 A화재보험사로부터 관련 보험금을 수령하기위해 사업장에 화재가 발생토록 하는 행위
보험사고 내용조작	보험증권상 보장(담보)되지 않는 손실에 대해 보험금을 받고자 사고 경위 및 결과 등 보험사고 내용을 사실과 다르게 진술하거나 기술하는 행위
손실과장	전치 2주의 부상으로 병원에 입원하였으나 의사에게 전치 3주 진단서를 써달라고 부탁한 후 보험사에 전치 3주에 해당하는 보험금을 청구하는 행위
편승치료	사고로 가벼운 타박상을 입었으나 평소에 앓고 있던 허리질환까지 치료한 후 의료비를 보험사에 통합 청구하는 행위
고지의무위반	보험가입 시 자신에게 불리한 사실을 보험회사에 알리지 않거나 사실과 다르게 알리는 행위
내부직원 개입	보험사의 보상직원에게 부탁하여 보상금을 더 많이 받은 후 사례금을 그 직원에게 제공하는 행위
손해사정사 개입	손해사정법인(사고처리대행자)에 사례금을 제공하는 대가로 높은 보상금을 받아 달라고 부탁하는 행위

자료: 송윤아, 『보험사기 영향용인과 방지방안』, 보험연구원, 2010, p.84.

3. 보험사기 용인도의 조사 결과 및 비교: 한국 vs 미국

가. 국내소비자의 보험사기 용인도

- 전체 응답자의 24.3~35.8%가 각 보험사기 행위를 항상, 대부분, 또는 가끔 용인할 수 있다는 의견을 보임.
 - 전체 응답자의 25.2%는 보험증권상 보장(담보)되지 않는 손실에 대해 보험금을 받고자 사고 경위 및 결과 등 보험사고 내용을 사실과 다르게 진술하거나 기술하는 행위를 용인할 수 있다는 의견을 보임.
 - 전체 응답자의 24.3%는 보험금을 받기위해 작업장에 고의로 화재를 내는 행위를 용인할 수 있다는 의견을 보임.

<표 2> 국내소비자의 보험사기 용인도 응답 분포

(단위: %)

구분	고지의무 위반	편승치료	손실과장	보험사고 내용조작	손해사정사 개입	보상직원 개입	고의사고 유발
항상	0.4	1.1	1.1	1.1	0.5	0.3	0.8
대부분	8.8	8.9	8.9	8.1	6.1	7.6	9.0
가끔	23.2	24.8	24.8	15.9	23.2	20.8	14.5
용인가능*	9.2	10.0	10.0	9.2	6.6	7.9	9.8
용인가능**	32.3	34.8	35.8	25.2	29.8	28.7	24.3

주: 1) 각 행위를 어느 정도 용인할 수 있는가? 라는 질문에 대한 응답은 '항상 용인가능', '대부분 용인가능', '가끔 용인가능', '거의 용인불가', '절대 용인불가'로 주어짐.

2) 표 안의 수치는 각 응답을 선택한 전체 응답자의 비율임.

3) *는 '항상 또는 대부분 용인가능'을 '용인가능'으로 정의하며, **는 '항상, 대부분, 또는 가끔 용인가능'을 '용인가능'으로 정의함.

자료: 송윤아(2010) 전계서, p.84.

나. 미국소비자의 보험사기 용인도

- 유사 설문조사(Survey on Public Attitude Toward Insurance Fraud)가 1997년 3월 미국의 32개 주에 거주하는 성인 남녀 602명을 대상으로 실시되었으며, 이는 전화 설문조사방식을 취함.
 - 동 설문조사에서는 고지의무 위반, 편승 치료 및 수리, 자기부담금 회수위한 손실과장, 보험사고 내용조작, 견적서 위조 등의 보험사기에 대해서 용인도를 조사함.

- 전체 응답자의 98.5%가 보험에 가입하고 있으며 응답자의 39.0%가 보험금을 청구한 경험이 있음.
- 응답자는 특정 행태의 보험사기에 대해 어느 정도 용인할 수 있는지를 1부터 10 사이의 숫자로 표현하는데, 1과 10은 각각 ‘절대 용인불가’와 ‘항상 용인 가능’을 의미하며 보험사기 용인도가 6이상이면 ‘용인가능’으로 분류함.

□ 설문조사 결과, 전체 응답자의 2.2~4.9%가 각 보험사기 행위를 용인할 수 있다는 의견을 보임.

- 전체 응답자의 2.2%가 고지의무 위반행위를, 3.2%가 편승 치료 및 수리 행위를, 4.9%가 자기부담금의 회수를 위한 손실과장 행위를, 2.0%가 견적서위조 행위를 용인할 수 있다는 의견을 보임.
- 전체 응답자의 7.9%는 고지의무 위반, 편승 치료 및 수리행위, 손실과장행위, 견적서위조 행위 중 적어도 하나를 용인할 수 있다는 의견을 보임.

<표 3> 미국소비자의 보험사기 용인도 응답 분포

(단위: %)

구분	고지의무위반	편승 치료 및 수리	자기부담금 회수위한 손실과장	보험사고 내용조작	견적서 위조	위 행위 중 하나
용인가능	2.2	3.2	4.9	2.7	2.0	7.9

주: 1) 응답자는 각 보험사기 행위에 대해 어느 정도로 용인할 수 있는지를 1부터 10 사이의 숫자로 표현하는데, 1은 ‘절대 용인불가’를 의미하며 10은 ‘항상 용인가능’을 의미함. 위 표에서는 보험사기 용인도가 6이상이면 ‘용인가능’으로 정의함. 2) 표 안의 수치는 각 응답을 선택한 전체 응답자의 비율임.

자료: Tennyson, Sharon, “Insurance Experience and Consumers' Attitudes Toward Insurance Fraud,” *Journal of Insurance and Regulation* 21(2), 2002.

다. 양국 간 보험사기 용인도 차이의 의미

□ 국내소비자와 미국소비자간 보험사기 용인도의 차이는 양국 간 보험사기에 대한 법·제도적 대응의 차이, 보험금지급체제의 차이, 그 외 사회·문화적 특징 등에 기인한 것으로 보임.

- 보험사기를 법적으로 정의하여 일반인으로 하여금 특정행위의 보험사기 해당 여부를 예측할 수 있게 하는 것은 잠재적 행위자의 보험사기 용인도를 낮출 수 있음.

- 보험사기에 대한 강도 높은 처벌과 보험사기의 발각가능성이 높다는 인식의 확산은 보험사기 기대이익을 감소시킴으로써 잠재적 행위자의 보험사기 용인도를 낮출 수 있음.
 - 또한 보험사기에 취약한 보험금지급체제는 잠재적 행위자의 보험사기 용인도를 높일 수 있음.
- 특히, 미국의 경우 주별로 보험사기방지법을 제정하여 보험사기에 대해 중죄를 부과하고 보험관련 서류에 보험사기 경고문구의 게재를 의무화하는 등 법·제도적 측면에서 보험사기에 강력하게 대응하고 있음.
- 대부분의 주에서 보험청약서와 보험금청구서류에 보험사기가 명백한 범죄행위이며 보험사기자는 벌금 및 징역에 처한다는 취지의 경고문 게재를 의무화하고 있음.
- 이에 반해 우리나라는 보험사기에 대한 법·제도적 대응이 미국과는 비교할 수 없을 정도로 미비한 상황으로 보험업법에 보험사기 정의 및 처벌조항이 존재하지 않음¹⁾.
- 현재 우리나라 법체계에서는 형법 내에 보험범죄만 특정하여 서술하는 항목은 없으며 보험범죄의 구체적인 형태에 따라 형법에서 규정하고 있는 여러 범죄의 유형에 의하여 처벌됨.
 - 보험범죄의 기본 행위인 사기의 경우, 형법 제347조(사기)에 의해 10년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처하게 됨.

4. 보험금청구경험과 보험사기 용인도간 관계분석과 그 의미

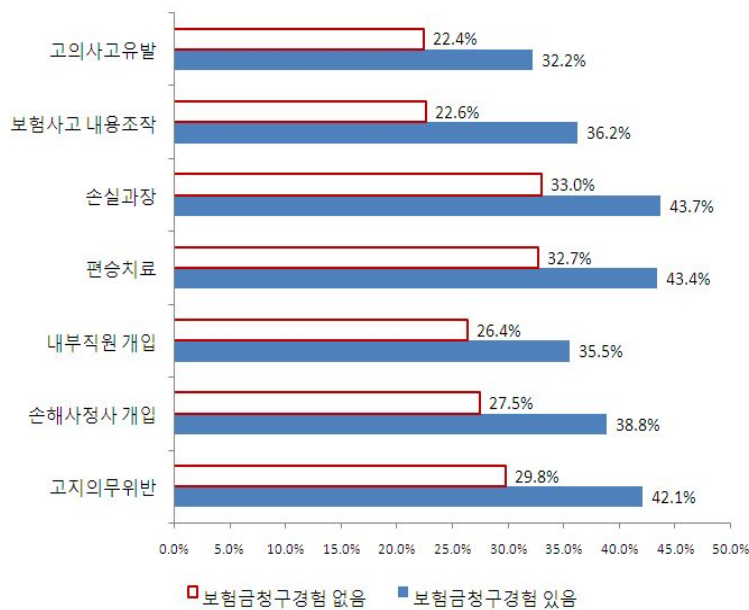
가. 보험금청구경험과 보험사기 용인도

- 보험사기에 대한 대중의 인식 및 태도 설문조사는 보험금청구경험이 있는 개인일수록 모든 행태의 보험사기를 용인할 가능성이 더 높음을 보여줌.
- 보험금청구경험 유무에 따라 보험사기 용인도는 9.1~13.6%의 차이가 발생함.

1) 현행 우리나라의 보험사기 적발 및 처벌 실태에 대해서는 송윤아(2010) 전계서 참조바람.

- 보험금청구경험이 있는 응답자의 36.2%와 보험금청구경험이 없는 응답자의 22.6%는 보험사고 내용을 조작하는 행위를 용인할 수 있다고 응답함.
- 보험금청구경험이 있는 응답자의 35.5%와 보험금청구경험이 없는 응답자의 26.4%는 보험사 내부직원에게 사례금을 제공하는 대가로 높은 보상을 받아줄 것을 청탁하는 행위를 용인할 수 있다는 의견을 보임.

<그림 1> 국내소비자의 보험금청구경험별 보험사기 용인도



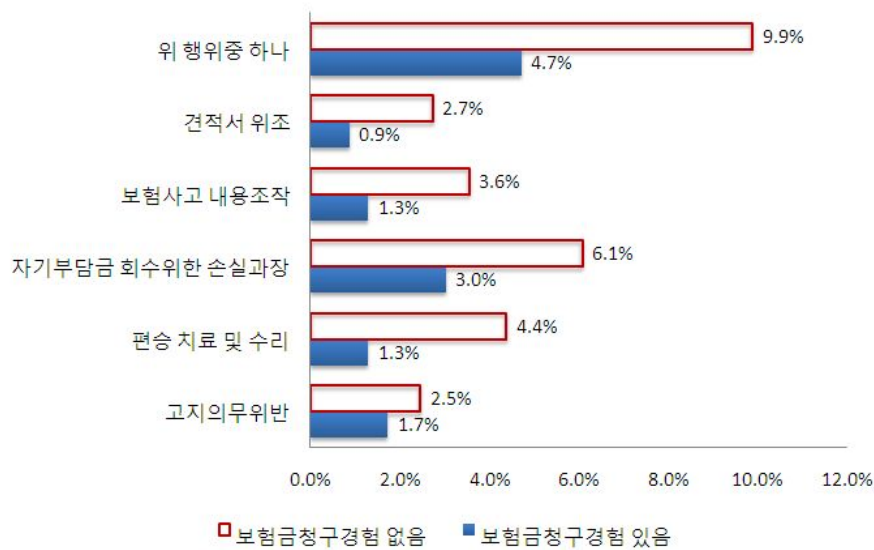
주: 보험금청구경험 유무에 따른 보험사기 용인도의 차이는 10% 수준 내에서 통계적으로 유의함.

자료: 송윤아(2010) 전계서, p.87.

□ 국내소비자를 대상으로 한 설문조사에서 관찰된 보험금청구경험과 보험사기 용인도 간 정(+)의 관계는 미국소비자를 대상으로 한 설문조사 결과와 상반됨.

- 미국소비자를 대상으로 실시된 설문조사에서는 보험금청구경험이 있는 개인일수록 보험사기 용인도가 더 낮다는 것을 보여줌.
- Tennyson(2002)은 미국의 설문조사 자료를 이용하여 보험금청구경험이 있는 개인일수록 보험사기를 용인할 가능성이 낮다는 회귀분석결과를 보여주며, 보험금청구경험이 보험소비자에게 보험구조 및 보험사기 폐해를 학습할 기회를 제공함으로써 개인의 보험사기 용인도를 낮춘다고 주장함.

<그림 2> 미국소비자의 보험금청구경험별 보험사기 용인도



주: 보험금청구경험 유무에 따른 보험사기 용인도의 차이는 '고지의무 위반' 행위를 제외한 나머지 보험사기 행위에 대해서 5% 수준 내에서 통계적으로 유의함.
자료: Tennyson(2002) 전계서.

나. 보험금청구경험과 보험사기 용인도간 정(+)의 관계의 의미

□ 국내 설문조사 자료에서 관찰된 보험금청구경험과 보험사기 용인가능여부 간 정(+)의 관계는 현행 보험금지급체제에 보험사기를 자극하는 요소가 존재함을 방증함.

- 보험소비자는 Tennyson(2002)의 주장대로 보험금청구경험을 통해 보험의 구조 및 보험사기의 폐해에 대해 보다 잘 알게 됨으로써 보험사기에 대해서 보다 엄격한 태도를 취할 가능성이 있는 반면,
- 보험금지급체제가 보험사기에 취약할 경우 보험금청구경험을 통해 보험사기의 기회 및 실행방법 등을 보다 구체적으로 알게 됨으로써 보험사기에 대해서 관대한 태도를 취할 가능성이 있음.

□ 실제로 국내소비자의 보험금청구경험별 보험사기 발각가능성과 보험금지급심사에 대한 인식조사 결과는 현행 보험금지급체제에 문제가 있음을 명시적으로 드러냄.

- 보험금청구경험이 있는 응답자일수록 보험사기의 발각가능성이 높지 않으며 보험금지급심사가 대체로 허술하다고 인식함.
 - 보험금청구경험이 있는 응답자의 42.1%와 보험금청구경험이 없는 응답자의

48.4%가 보험사기 발각가능성이 높다는 의견을 나타냄.

- 보험금청구경험이 있는 응답자의 58.6%와 보험금청구경험이 없는 응답자의 65.9%가 보험금지급심사가 까다롭다는 의견을 나타냄.

<표 4> 보험금청구경험별 보험금지급심사 및 발각가능성에 대한 인식

(단위: %)

구분	항상·대부분 발각된다	보험금지급심사가 까다롭다
보험금청구경험 있음	42.1	58.6
보험금청구경험 없음	48.4	65.9*
전체	47.2	64.5

주: *는 보험금청구경험 유무에 따른 보험금지급심사에 대한 인식의 차이가 10% 수준 내에서 통계적으로 유의함을 나타냄.

자료: 송윤아(2010) 전계서, p.74.

□ 보상직원의 업무평가구조와 업무태도 및 성향 등 보험금지급체제는 보험금청구경험을 통해서 취득할 수 있는 정보로서, 이는 개인의 보험사기 용인도에 영향을 미침.

- 즉 보험금청구경험을 통해 보상직원의 업무평가구조와 업무태도 및 성향 등이 보험사기에 취약한 상태임을 알게 된 청구자일수록 향후 보험사고발생시 보험사기를 할 가능성이 높음.

5. 보험사기 방지방안에 대한 시사점

가. 보험사기에 대한 법·제도적 대응강화

□ 국내소비자의 보험사기 용인도가 미국소비자의 보험사기 용인도보다 상당히 높다는 것은 보험사기 방지를 위한 법·제도적 측면의 대응강화를 시사함.

- 국내의 경우 무엇보다도 보험사기 정의 및 처벌 조항의 신설은 현 시점에서 가장 효율적인 보험사기 방지대책이라 할 수 있음.

□ 보험사기의 법적 정의를 통한 범위설정은 일반인으로 하여금 보험사기 해당여부를 예측할 수 있게 하고, 이를 통해 그동안 죄의식 없이 행해지던 일부 연성보험사기에 대해 경각심을 제고함으로써 사전적 보험범죄 예방효과를 거둘 수 있게 함.

- 연성보험사기는 보험사고를 사전적으로 계획하지 않았지만 사고 후에 보험금 편취를 위해 보험회사를 기망하는 행위로서 피해액을 과장하거나 사고발생시 우발적으로 운전자 또는 운전차량을 바꿔치는 등의 행위를 포함함.

<표 5> 보험사기 방지를 위한 법·제도적 측면의 대응

보험사기 방지방안	세부내용
보험사기의 정의 및 처벌조항 신설	- 보험업법에 보험사기에 대한 정의 및 처벌 규정 신설
보험사기의 조사 및 적발 노력 강화	- 보험사기 전담기구 상설화와 전문인력 양성 - 보험사기 인지시스템의 정기적 검증
보험제도의 공정성에 대한 신뢰 제고	- 보험금 불만족 지수의 보완 및 공개 - 채무부존재소송확인 소송내용의 공시
보험에 대한 홍보 및 교육 강화	- 보험계약서와 보험지급신청서 등에 보험사기에 해당하는 행위, 법적 처벌내용 등을 명시하고 청약 확인 시 이에 대한 설명 의무화 - 보험사기 신고 및 포상제도에 대한 홍보 강화

자료: 송윤아(2010) 전개서, p.134~154.

나. 보험금지급체제의 개선

- 보험금청구경험과 보험사기 용인도 간 정(+)의 관계는 현행 보험금지급체제가 보험사기에 취약하다는 것을 방증함.
- 특히, 보상직원의 업무평가구조와 업무태도 및 성향 등이 손실과장행태의 보험사기를 자극하는 요인으로 작용할 여지가 있는 것으로 판단됨.
 - 피해자들이 병원에 입원한 후 3~5일이 지나면 보험금을 더 받으려고 하는 경향이 높아지고 불필요한 검사를 더 받기 때문에 실제 손실액보다 더 많은 보험금을 지급하더라도 조기합의를 유도하고 있으며 보상직원의 업무평가에서도 조기합의의 비중을 높이고 있음.
 - 이러한 업무평가제에서 보상직원은 50만원으로 합의할 수 있는 건을 100만원을 주고 조기합의를 유도할 유인이 있으며, 보험금청구경험 등을 통해 보상직원의 업무평가구조 또는 업무태도 및 성향에 대한 정보를 취득한 청구권자는 소송사건에 대해서 보상직원의 조기합의의 유인을 역이용할 가능성이 높음.
- 이에 보상직원의 업무평가에서 조기합의의 비중 등 보험금지급체제가 보험사기 방지 관점에서 보다 효율적하도록 구성될 필요가 있음.