

보험계약 유지율 실태와 시사점¹⁾

김동겸 연구위원

요약

- 국내 보험산업의 25회차 보험계약 유지율은 개선되는 추세이나, 보험상품 가입자 10명 중 3~4명은 보험계약 체결 후 2년을 넘기지 못하고 보험계약을 해지하고 있음
 - 지난 20년 동안 개인생명보험과 장기손해보험의 25회차 유지율은 각각 7.5%p, 18.2%p 개선됨
 - 개인생명보험의 13회차, 25회차 유지율은 2021년 기준 각각 83.9%, 67.1%임
 - 장기손해보험의 13회차, 25회차 유지율은 2021년 기준 각각 86.3%, 68.3%임
- 보험계약 유지율에는 보험계약자의 경제적 요인과 산업 내부요인이 복합적으로 영향을 미치고 있음
 - 경기침체기에는 소비자들의 보험료 납입 여력이 줄어들어 따라 보험상품을 유지하는 것이 어려워져 보험 해지 가능성이 높아짐
 - 향후 경기침체로 가계의 경제여건 악화가 예상되는데, 경기변화에 상대적으로 큰 영향을 받는 중·하위소득계층을 중심으로 보험해지가 늘어나면서 보험계약 유지율이 하락할 가능성이 있음
 - 소비자 민원이 높은 상품과 보험제도 변경에 직접적 영향을 받는 상품의 경우 장기유지율이 낮음
 - 한편, 전속설계사와 GA채널의 경우 13회차 유지율과 25회차 유지율 간 격차가 타 판매채널에 비해 상대적으로 큰데, 이는 판매수당 환수시점 경과에 따른 해지유인 증가로 볼 수 있음
- 보험시장 포화와 경쟁심화로 신계약 창출이 점점 더 어려워지는 가운데, 보험시장이 공급자에서 소비자 중심 시장 환경으로 변화함에 따라 보험회사의 유지율 관리는 더욱 중요해질 것으로 보임
 - 소비자들의 보험상품 가입의향 감소, 저혼인·저출생으로 인한 잠재고객 감소, 보험시장 경쟁 증가 등으로 보험회사의 신규고객 창출이 어려워지고 있음
 - 특히, 금융기관에 대한 소비자들의 충성도가 낮아지는 경향을 보이는 가운데, 빅테크기업의 금융업 진출 확산 시 편리성이나 고객서비스가 강조되는 금융서비스 제공기관으로의 이동이 늘어날 것임
- 이에 보험회사는 유지율이 회사의 장기적인 성장과 수익, 평판 등에 미치는 영향을 인식하고 보다 적극적인 고객관리정책 수립할 필요가 있으며, 소비자들이 보험상품 구매 과정에서 겪는 문제에서 발생하는 대규모 고객이탈 방지를 위해 금융감독당국 차원의 실효성 있는 정책 마련이 요구됨

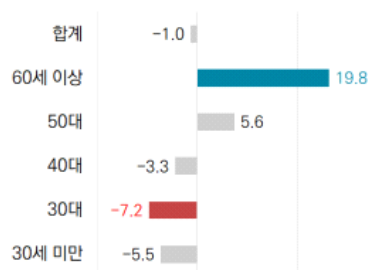
1) 본고는 김동겸·정인영(2022), 『보험계약 유지율에 관한 연구』, 보험연구원을 기반으로 작성함



1. 검토 배경

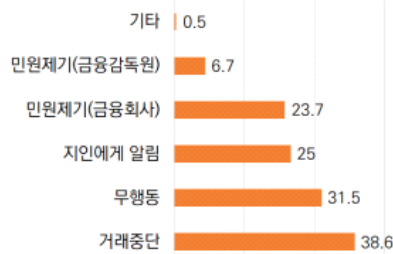
- 보험계약 유지율은 특정 시점에 유입된 전체 보험계약 중 ‘해지(解止)’되지 않고 일정 기간까지 유지되고 있는 계약의 비율로,²⁾ 보험회사의 고객관리·고객만족도·경영성과 지표로 활용되고 있음
- 보험회사 경영에 있어 유지율 관리가 중요한 것은 신계약 창출이 어려워지고 있고, 보험시장이 판매자 중심에서 구매자 중심 시장으로의 변화하고 있기 때문임
 - 소비자들의 보험상품 가입의향 감소, 잠재고객 감소, 보험시장 내 경쟁 증가 등으로 신규고객 창출이 어려워짐
 - 보험상품 주 가입계층인 30~40대의 보험가입 의향과 보험계약 체결 건수는 타 연령대보다 낮음(〈그림 1〉 참조)
 - 시장의 위계질서가 판매자 중심에서 구매자 중심으로 변화하면서 고객이탈 가능성이 과거에 비해 높아짐
 - 디지털 기술을 적용하여 개인의 선호를 반영한 차별화된 상품 출시가 가능해졌으며, 고객접점 확보에 강점을 보유한 플랫폼 기업이 보험업에 진출함에 따라 고객이탈 가능성이 높아짐
 - 또한, 고객이탈은 회사평판에 부정적 영향을 미칠 수 있고, 유지율은 기업 매출과 수익성과도 관련을 맺고 있음
 - 소비자들은 금융서비스·상품 이용 과정에서 불만족스러웠거나 불합리한 처우를 당할 경우 거래 중단, 주변 지인에게 해당 사실 통보, 해당 회사 또는 감독당국에 민원을 제기하는 방식으로 적극적으로 대처함(〈그림 2〉 참조)
 - 보험회사의 유지율 하락은 보유계약에서 발생하는 보험료 유입 감소와 자산 감소로 이어지기 때문에 보험영업과 투자영업 측 모두 불리하게 작용할 수 있음(〈그림 3〉 참조)
- 본고에서는 보험산업의 유지율 현황과 영향 요인을 살펴보고, 보험산업에 주는 시사점에 대해 논하고자 함
 - 보험계약 유지율에 영향을 미치는 요인을 경제환경과 보험산업 내부요인 측면에서 살펴봄

〈그림 1〉 생명보험 연령별 신계약증가율 (단위: %)



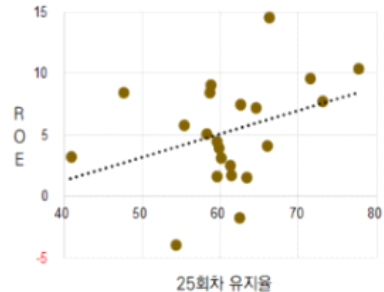
주: 개인보험의 '11~'20년 연평균성장률임
자료: 보험개발원, 『생명보험통계자료집』

〈그림 2〉 금융서비스 불만족 대응방식 (단위: %)



주: 중복응답을 포함함
자료: 한국갤럽(2021)

〈그림 3〉 유지율과 수익성 간 관계 (단위: %)



주: ROE=당기순이익/기중자본
자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템

2) 유지율은 계약금액, 계약 건수 등을 기준으로 산출 가능한데, 현재 감독기관을 통해 공시되고 있는 유지율은 계약금액 기준임

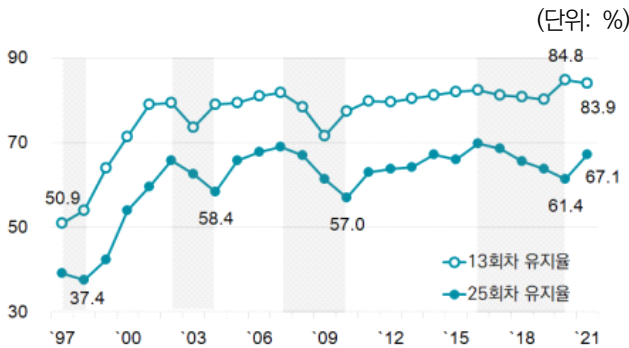


2. 유지율 현황

○ 국내 보험산업의 25회차 보험계약 유지율은 60%대로 보험상품가입자 10명 중 3~4명은 보험계약 체결 후 2년을 넘기지 못하고 보험계약을 해지하고 있음(〈그림 4〉, 〈그림 5〉 참조)

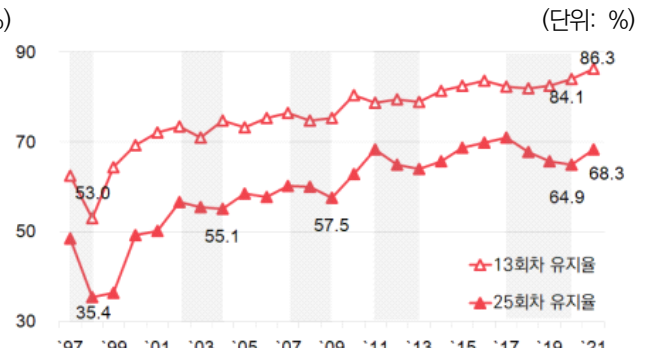
- 2021년 개인생명보험의 13회차, 25회차 보험계약 유지율은 계약금액 기준으로 각각 83.9%, 67.1%임
- 장기손해보험의 13회차, 25회차 보험계약 유지율은 2021년 기준 각각 86.3%, 68.3%임
- 한편, 보험회사별 단기유지율 격차는 크지 않지만, 장기유지율의 경우 회사별 격차는 상대적으로 큼³⁾
 - 보험회사별 유지율 차이는 상품구성, 판매채널 운영전략, 보유고객의 특성 차이에 기인함

〈그림 4〉 개인생명보험 유지율 추이('97년 이후)



주: 유지율=유지계약액/산출월 기준 신계약액
자료: 보험회사, 『업무보고서』; 금융감독원, 금융통계정보시스템

〈그림 5〉 장기손해보험 유지율 추이('97년 이후)



주: 유지율=유지계약액/산출월 기준 신계약액
자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템

○ 국내 보험산업의 유지율은 주요 선진국보다 낮지만, 개선 추세에 놓여있음 (〈표 1〉 참조)

- 25회차 유지율은 싱가포르(96.1%), 일본(89.2%), 대만(88.9%), 홍콩(88.0%), 미국(84.9%) 등의 순임
 - 각국의 경제 상황, 보험시장 여건(상품, 판매경로, 보험료 납입방식 등)에 따라 유지율에 차이가 발생함
- 보험계약 25회차 유지율과 13회차 유지율 격차는 한국, 미국, 일본, 홍콩, 대만, 싱가포르 등의 순임
- 우리나라는 장단기 유지율 격차가 상대적으로 크지만, 최근 큰 폭으로 개선됨('20년 23.4%p→'21년 16.8%p)

〈표 1〉 생명보험 계약유지율 국가별 비교

(단위: %)

구분	한국	미국	일본	홍콩	싱가포르	대만
13회차 유지율	84.8(83.9)	91.9	95.3	93.3	99.3	94.0
25회차 유지율	61.4(67.1)	84.9	89.2	88.0	96.1	88.9

주: 1) 2020년 기준 유지율이며, 국가별 유지율 산출기준(보험료, 계약금액, 계약 건수 등)은 상이함

2) 괄호 안의 값은 2021년 기준 13회차, 25회차 보험계약유지율임

자료: 미국 A.M. Best; 일본 보험회사 공시자료, 홍콩 Insurance Authority, 싱가포르 MAS; 대만 Insurance Institute

3) 2021년 기준 생명보험회사 간 13회차 유지율 최대 격차는 26.4%p이나, 25회차 유지율의 최대 격차는 48.6%p임



3. 변화 특징과 영향 요인

○ 유지율에 영향을 미치는 요인에는 외부 환경요인과 보험산업 차원에서 일부 관리가 가능한 내부요인이 있음

〈표 2〉 보험계약 유지율에 영향을 미치는 요인

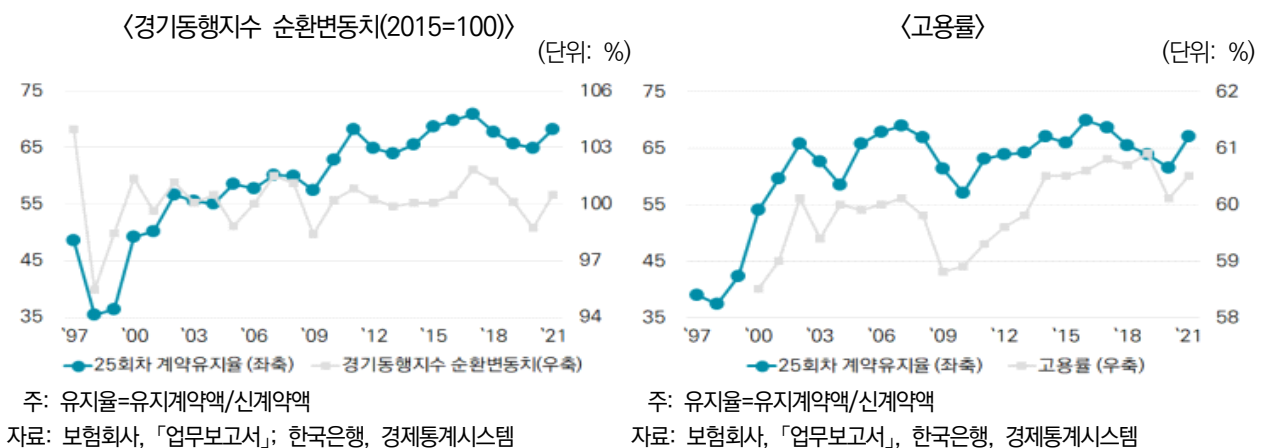
외부 환경요인 (사회·경제환경)	보험산업 내부요인		
	보험회사	판매자	보험계약자
경제상황	상품 포트폴리오	모집수수료	인적특성
사회보장제도 변화	유지·관리 서비스	전문성	경제여력
시장투명성	채널 운영전략	판매대상 및 영업방식	보험료 납입방식

가. 외부 환경요인

○ 개인생명보험과 장기손해보험 모두 IMF 사태, 신용카드 대란, 글로벌 금융위기 등 경제불황기에 유지율이 하락하는 등 유지율 지표는 경제환경 변화에 영향을 받고 있음

- 보험가입자의 경제상황이 어려워질 경우 보험료 납입 여력이 줄어들어 보험 해지 가능성이 높아짐⁴⁾
 - 경기가 호황일 경우 고용이 증가하여 소득증가 효과가 발생하고, 경기가 둔화되면 실업률이 상승하여 소득감소 효과가 발생하는 등 경기는 보험계약자의 보험료 납입능력에 영향을 줌
- 개인생명보험의 25회차 보험계약 유지율은 1998년(IMF 사태) 37.4%, 2004년(신용카드 대란) 58.4%, 2010년(글로벌 금융위기) 57.0%로 하락하였으며, 장기손해보험의 경우도 유사한 패턴을 보임

〈그림 6〉 개인생명보험의 유지율과 거시경제 변수 추이



4) 거시경제변수와 유지율 간 관계는 유지율 평가기준(장·단기), 평가시점, 상품 등에 따라 차이를 보이므로, 해석 시 유의할 필요가 있음

나. 보험시장 내부요인

○ 보험상품별 단기유지율 격차는 크지 않지만,⁵⁾ 장기유지율에 있어서는 상품별 유지율 격차가 크게 나타남

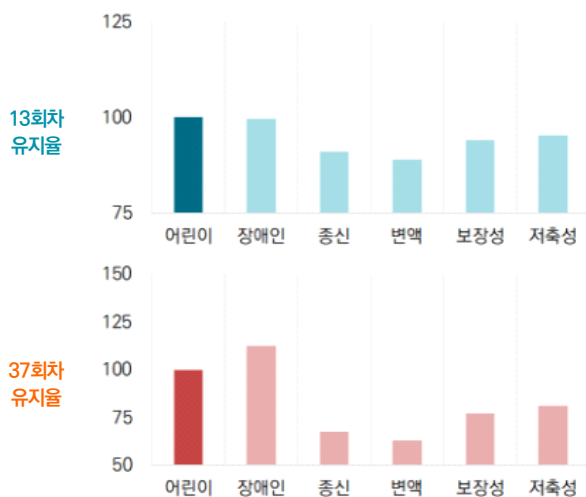
- 보험상품마다 가입목적이 다르기 때문에 외부환경 변화가 유지율에 미치는 영향 정도가 다름
 - 투자형 상품은 금리 및 주가 변동으로 투자실적이 변화할 경우 계약자들의 해지유인이 발생함
- 보험상품별로 판매자에게 지급하는 수당체계와 그 수준이 다르기 때문에 경과기간별 해지율 차이가 발생함⁶⁾

○ 특히, 소비자 민원이 많은 상품, 고액보험료 상품, 제도 변경에 직접적 영향을 받는 보험상품의 장기유지율이 상대적으로 낮음

- 변액보험과 종신보험 등과 같이 소비자들이 상대적으로 고액의 보험료를 지불하는 보험상품의 유지율이 낮으며, 이들 상품은 개인생명보험상품의 장기유지율을 낮추는 주된 원인으로 작용함(그림 7) 참조
 - 또한, 불완전판매로 인한 계약해지,⁷⁾ 수익률을 고려한 대체 금융상품으로의 전환 등이 유지율에 영향을 미침
- 장기손해보험상품 중 운전자보험의 경우 도로교통법 개정 등의 영향으로 장기유지율이 낮음(그림 8) 참조
 - 2020년 3월 어린이 보호구역 내 교통사고 발생 시 기존보다 처벌이 강화되면서 자동차보험에서 보상하지 않는 사고로 인한 형사상 책임 등의 비용손해를 보장하는 신규 운전자보험상품으로의 전환 사례가 늘어남

〈그림 7〉 개인생명보험 상품별 유지율의 상대비

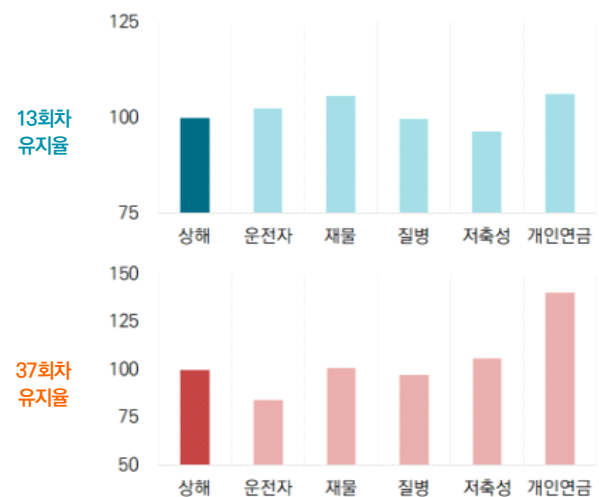
(단위: %)



주: 2021년 어린이보험 유지율을 100으로 할 때 상대비임
자료: 보험회사, 「업무보고서」

〈그림 8〉 장기손해보험 상품별 유지율의 상대비

(단위: %)



주: 2021년 상해보험 유지율을 100으로 할 때 상대비임
자료: 보험회사, 「업무보고서」

5) 생명보험 상품 간 13회차 유지율 최대 격차는 9.8%p이나, 37회차 유지율의 최대 격차는 33.8%p이며, 장기손해보험의 13회차 유지율의 상품 간 최대 격차는 8.4%p이나, 37회차 유지율의 경우 31.1%p임

6) CIA(2007); LIMRA(2008); Eling and Kiesenbauer(2014); Renshaw and Haberman(1986); Cerchiara et al.(2009)

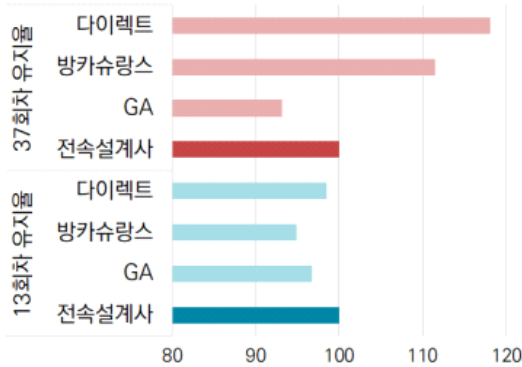
7) 금융감독원 보도자료(2021. 4. 7), “2020년도 금융민원 및 금융상담 동향”; 금융감독원 보도자료(2021. 4. 22), “종신보험 갈아타기(종신보험 리모델링) 소비자경보 ‘주의’ 발령”; 금융감독원 보도자료(2021. 6. 9), “종신보험은 사회초년생의 목돈 마련에 적합하지 않습니다”

○ 한편, 판매채널 별로 수수료 지급구조, 주 가입계층, 주력 판매상품 등이 상이하여 보험계약 체결 후 경과기간에 따라 고객이 이탈하는 패턴이 상이함(그림 9), (그림 10) 참조

- 단기(13회차) 유지율은 가입경로별로 큰 차이를 보이지 않으나, 장기(25회차 이후) 유지율은 채널별 차이가 존재함

〈그림 9〉 개인생명보험 가입경로별 유지율의 상대비

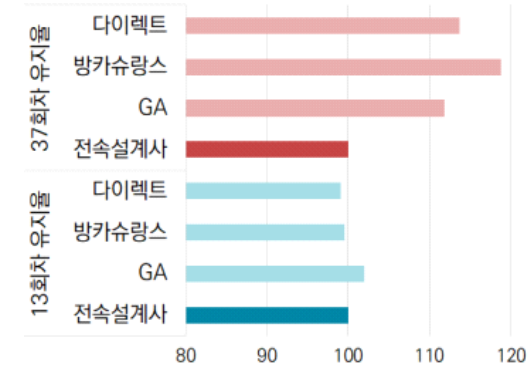
(단위: %)



주: 2021년 전속설계사 유지율을 100으로 할 때 상대비임
자료: 보험회사, 「업무보고서」

〈그림 10〉 장기손해보험 가입경로별 유지율의 상대비

(단위: %)



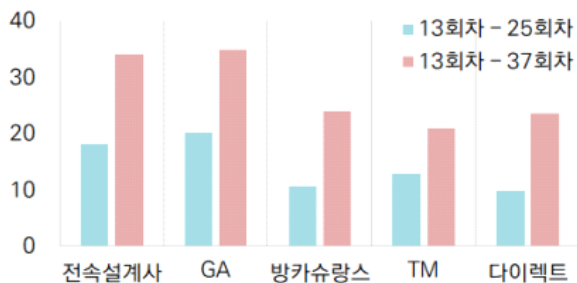
주: 2021년 전속설계사 유지율을 100으로 할 때 상대비임
자료: 보험회사, 「업무보고서」

○ 전속설계사와 GA채널 등 전통적인 대면채널은 타 판매채널보다 장·단기 유지율 격차가 크게 나타남

- 개인생명보험의 채널별 13회차와 25회차 유지율 격차는 GA(20.3%p), 전속설계사(18.3%p), TM(12.9%p) 등의 순이며, 장기손해보험은 전속설계사(19.0%p)와 GA(18.7%p), 방카슈랑스(16.3%p) 등의 순임(그림 11) 참조
 - 개인생명보험의 13회차와 37회차 유지율 격차는 GA(35.0%p), 전속설계사(34.2%p), 방카슈랑스(24.0%p) 순임
- 설계사채널에 대해 다수의 보험회사가 신계약수당을 12~24개월 내에 분급하고 있다는 점을 감안할 때, 수당 지급이 종료된 시점 이후에는 계약을 유지시키고자 하는 강도가 줄어들어 계약 해지가 늘어날 수 있음
- 또한, 설계사들의 잦은 이직은 가입자에게 적절한 서비스 제공을 어렵게 하여 유지율 저하 요인으로 작용함

〈그림 11〉 개인생명보험 가입경로별 장·단기 유지율 격차

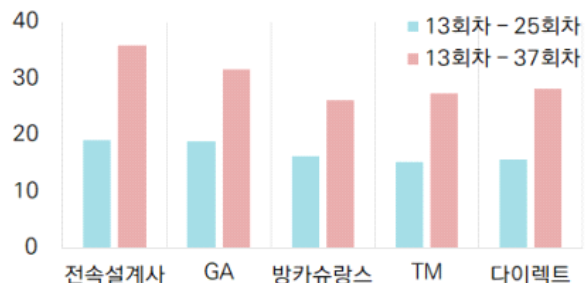
(단위: %p)



주: 2021년 기준 각 채널의 장·단기 유지율 격차임
자료: 보험회사, 「업무보고서」

〈그림 12〉 장기손해보험 가입경로별 장·단기 유지율 격차

(단위: %p)



주: 2021년 기준 각 채널의 장·단기 유지율 격차임
자료: 보험회사, 「업무보고서」

○ 한편 방카슈랑스채널은 타 채널과 비교해 볼 때 계약 체결 11년이 경과한 시점에서 고객 이탈이 두드러지게 나타나고 있는데, 이는 해당 채널에서 판매되고 있는 상품 특성에 기인함(〈그림 14〉 참조)

- 방카슈랑스채널을 통해 주로 판매되는 저축성보험의 경우 5년 이상 납입하고 10년 이상 유지되어야 '보험차익 비과세' 혜택을 적용받기 때문에,⁸⁾ 해당 요건이 충족되는 시점 직후에 해지율이 증가함

〈그림 13〉 일반채널의 개인생명보험 경과연도별 해지율 (단위: %)



주: 계약 건수 기준임

자료: 보험개발원(2019), 『생명보험 계약자행동가정 산출방안 연구』

〈그림 14〉 방카슈랑스채널의 개인생명보험 경과연도별 해지율 (단위: %)



주: 계약 건수 기준임

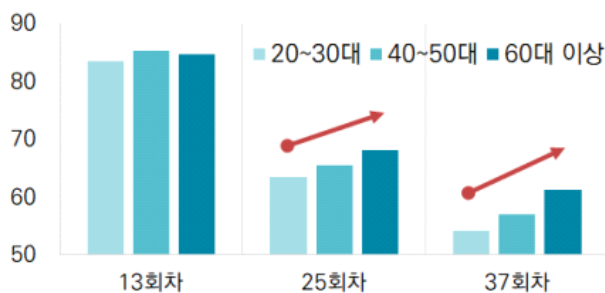
자료: 보험개발원(2019), 『생명보험 계약자행동가정 산출방안 연구』

○ 또한, 계약자 연령과 보험료 납입방식 등도 보험계약 유지율에 영향을 미침(〈그림 15〉, 〈그림 16〉 참조)

- 가입자 연령이 증가할수록 보험계약 유지율이 높아지는 패턴이 관측되는데, 연령이 높을수록 본인의 현재 상태를 유지하려는 '현상유지성향(Status quo bias, inertia)'이 강한 것으로 볼 수 있음
 - 20~30대, 40~50대, 60대가 보유한 생명보험계약의 25회차 유지율은 각각 63.5%, 65.6%, 68.1%임
- 보험료 납입방식별로 유지율을 비교해 보면, 일시납 상품의 경우 비일시납상품보다 유지율이 높음
 - 일시납 보험상품에 가입한 사람의 경우 향후 재무적 곤경 상황이 발생하더라도 추가적인 보험료 지출이 발생하지 않기 때문에 정기적으로 보험료를 지출하는 경우보다 상대적으로 해지 가능성이 낮음

〈그림 15〉 개인생명보험 연령별 유지율 차이

(단위: %)

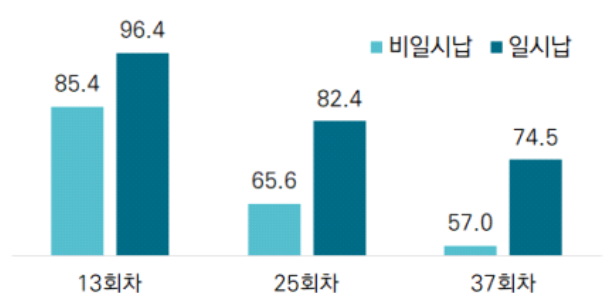


주: 계약 건수 기준임

자료: 보험개발원(2021), 『생명보험 통계자료집』

〈그림 16〉 개인생명보험 납입방식별 유지율 차이

(단위: %)



주: 계약 건수 기준임

자료: 보험개발원(2021), 『생명보험 통계자료집』

8) 소득세법 시행령 제25조(저축성보험의 보험차익)



4. 시사점

○ 보험계약 유지율은 보험계약자의 경제적 요인과 비경제적인 요인이 복합적으로 영향을 미치고 있음

- 경제여건 악화로 보험계약자의 실질소득이 감소할 경우 보험료 납입여력이 줄어들면서 해지가능성이 높아짐
- 한편, 개인의 소득수준과 보험유지기간이 정비례하지 않고 상품채널 간 유지율 격차가 발생하고 있는 점을 고려해 볼 때, 개인의 경제상황 외에 판매자와 보험회사 측면에서 유지율에 영향을 미치는 요인이 다수 존재할 수 있음

○ 가계 경제여건 악화 전망, 주거례 금융기관 충성도 악화, 온라인플랫폼의 금융상품 중개업 시범운영 예정⁹⁾ 등을 고려해 볼 때, 향후 보험계약 유지율은 하락할 가능성이 있음

- 소득·자산 기반이 약한 계층일수록 인플레이션과 금리상승의 영향을 더 크게 받는다는 점을 고려할 때, 중하위 소득 계층을 중심으로 보험계약 해지가 빈번히 발생할 가능성이 있음
- 한편, 금융기관에 대한 소비자들의 충성도가 낮아지는 경향을 보이는 가운데,¹⁰⁾ 빅테크 기업의 금융업 진출이 확산 될 경우 편리성이나 고객센터가 강조되는 금융서비스 제공기관으로의 이동이 늘어날 것으로 보임

○ 보험회사는 유지율이 회사의 장기적인 성장과 수익, 평판에 미치는 영향을 인식하고, 보다 적극적인 고객관리정책을 마련할 필요가 있음

- 보험계약 유지율 하락은 보험료 유입 감소로 안정적 현금흐름 확보를 어렵게 할 수 있으며, 소비자 이탈에 따른 회사에 대한 평판위험 증가는 신규고객 유치 어려움, 기업가치 하락 등 경영성과에 부정적 요인으로 작용함
- 특히, 새로운 회계제도(IFRS17) 시행으로 각 보험회사의 장래 이익을 반영하는 재무상태표상 공시정보인 'CSM'¹¹⁾ 확보가 중요해짐에 따라, 해당 지표에 직접적인 영향을 미치는 유지율 관리는 필수적임
- 보험회사는 해외 보험회사들이 유지율 관리를 위해 시행 중인 고객관리 및 인센티브 정책과 모집인 이탈에 대응한 디지털서비스 확대 사례 등을 참고하여 자사의 채널 및 고객군에 적합한 고객관리정책을 수립할 필요가 있음

○ 또한, 소비자들이 보험상품 구매 과정에서 겪는 문제로부터 발생하는 고객이탈 방지를 위한 정책 마련이 요구됨

- 해외 감독당국에서는 불완전판매로 인한 소비자 피해와 대규모 이탈을 사전적으로 방지하기 위해 판매자 전문성 강화, 수수료 체계 정비, 고객 중심 업무운영원칙 제정 등의 정책을 시행하고 있음¹²⁾
- 모집시장에서의 정보비대칭 문제 해소와 산업 차원의 자발적인 고객 중심 경영 유도를 위한 공시제도 검토가 요구됨
 - 보험계약 유지율이 상품·판매채널에 따라 큰 차이를 보이고 있다는 점을 고려할 때, 이해관계자들의 의견수렴 절차를 거쳐 획일화된 유지율 공시에서 벗어나 세분화된 공시지침 마련이 필요할 것으로 보임

9) 금융위원회 보도자료(2022. 8. 23), “금융규제혁신: ❶ 금융회사의 플랫폼 업무 활성화 및 온라인 플랫폼 금융상품 중개업 시범운영 ❷ 금융규제 샌드박스 내실화 추진”

10) 소비자의 주거례·부거래은행 간 상품보유격차는 '16년 17.1%p에서 '20년 3.0%p로 인터넷전문은행 출범 후 감소함(NICE D&R 2020)

11) CSM(Contractual Service Margin, 보험계약마진)은 보험서비스 제공을 통해 미래에 발생할 것으로 예상되는 이익의 현재가치를 의미함

12) 해외 보험회사와 정책당국의 유지율 관리정책은 김동겸·정인영(2022), 『보험계약 유지율에 관한 연구』, 보험연구원을 참조하기 바람