

# CEO Report

보험연구원 명사초청  
보험발전 간담회 토론 내용

2012. 12

윤성훈 · 전용식 · 전성주 · 채원영

**CEO Report**는 보험산업과 관련된 현안과제를 집중 분석하여 보험회사 최고경영자의 의사결정에 도움을 드리고자 작성되었습니다.

# CONTENTS

|           |   |
|-----------|---|
| 요 약 ..... | 1 |
|-----------|---|

|                         |   |
|-------------------------|---|
| I. 보험발전 간담회 개최 배경 ..... | 4 |
|-------------------------|---|

|                          |   |
|--------------------------|---|
| II. 보험발전 간담회 토론 화두 ..... | 7 |
|--------------------------|---|

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| 1. 저성장·저금리 장기화 .....       | 7  |
| 2. 소비자보호 강화 및 신뢰 회복 .....  | 11 |
| 3. 보험산업의 역할 변화 및 비전 제시 ... | 13 |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| III. 보험발전 간담회 토론 내용 ..... | 16 |
|---------------------------|----|

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| 1. 보험산업 진단과 미래비전 .....     | 16 |
| 2. 보험연구원에 대한 평가 및 제언 ..... | 23 |



## 요 약

- 보험연구원은 11월 27일(화) 프라자 호텔에서 개원 2주년 기념 ‘명사초청 보험발전 간담회’를 개최하였음.
  - 김대식 보험연구원 원장을 포함하여 학계, 언론계, 보험업계, 보험유관기관, 정책 및 감독당국에서 총 14명이 참석
  - 보험산업 진단 및 미래비전에 대한 토론과 지난 2년간의 보험연구원 활동에 대한 평가 및 당부 말씀이 있었음.
- 보험산업 진단 및 미래비전과 관련하여 ① 저성장·저금리 장기화, ② 소비자보호, ③ 보험산업의 비전과 역할로 주제를 제한하여 의견을 교환하였음.
- 첫째, 저성장·저금리 장기화는 보험산업의 생존과도 직결되는 심각한 문제라는 점에 참석자 모두가 인식을 같이함.
  - 학계에서는 부채적정성 평가, IFRS Phase II 등의 일련의 제도가 시행될 경우 저금리 장기화 충격이 가중될 것을 우려
  - 업계와 유관기관은 저금리 장기화로 인한 이차손을 비차익으로 보전하고 있는 상황이기 때문에 비차익 논란에 대한 시민단체와 언론계의 이해를 기대함.

- 정책·감독당국의 경우 기존 상품의 저금리 위험은 보험업계가 스스로 해결하는 것이 바람직하며, 앞으로 판매될 상품의 저금리 위험은 정책·감독당국과 업계가 공동으로 대응할 필요가 있음을 피력함.

■ 둘째, 소비자보호의 경우 외부에서 바라보는 보험업권에 대한 소비자 불만의 현황과 원인에 대한 의견 교환이 있었으며, 소비자보호가 보험산업의 지속성장과 양립할 수 있다는 점에 동의함.

- 다만, 업계에서는 소비자보호는 보험사기와 함께 논의되어야 한다는 점과, 정보의 비대칭성이 가장 심한 보험산업의 특성상 소비자보호 강화에 시간이 필요하다는 의견을 제시

■ 보험산업의 미래비전과 역할에 대해서는 보험산업의 과거 성장에 대한 평가와 향후 보험산업의 역할 제고 방안에 대한 다양한 의견이 교환되었음.

- 학계와 언론계에서는 보험산업 성장을 위해 고령화와 관련된 보험산업의 청사진이 필요하고, 보험산업의 “끼리끼리” 문화 혁신과 타금융업권 전문가와의 이종교배가 중요하다는 의견을 제시
- 업계와 유관기관은 보험산업이 보험 본연의 기능을 회복하여 보험이 보험답게 평가받아야 하며, 이를 위해 고령화에 대비한 사회안전망 부분에서 독자적인 영역을 구축해야 한다고 주장

■ 간담회 참석자 모두 지난 2년간 보험연구원의 변화에 대해 긍정적으로 평가하였고, 보험산업의 현안에 대한 선제적이고 시의성 있는 연구와 함께 연구의 객관성 및 중립성 확보를 요구함.

- 이에 김대식 보험연구원장은 업계와 유관기관, 학계와 소비자, 그리고 정책·감독당국의 의견을 수렴하여 보험산업이 금융산업 발전을 선도할 수 있도록 보험연구원이 노력할 것이라는 의지를 표명하였음.

# I. 보험발전 간담회 개최 배경

■ 보험산업을 둘러싼 경영환경이 빠르게 변화하고 있으며, 이에 대한 보험산업의 선제적이고 능동적인 대응과 준비가 필요함.

- 첫째, 저성장·저금리가 장기화될 가능성이 높아지는 등 경제환경이 악화되고 있음.
- 둘째, 금융에 대한 불신이 높아지고 있으며, 소비자보호와 소비자신뢰 회복이 보험산업 지속성장의 중요한 경영과제로 부각
  - 공급자 위주의 사업관행, 불완전판매 등으로 인한 고객신뢰 저하 문제가 아직까지 해결되지 못하고 있음.
  - 금융소비자 만족을 지향하여 가치사슬을 개선함으로써 새로운 고객 가치를 창출하기 위한 전략이 요구되고 있음.
  - 이와 함께 소비자 영향력이 강화되고 있는 상황에서 경제민주화, 기업의 사회적 책임 이행 등 사회적 요구에 효과적인 대응이 필요함.
- 셋째, 생명보험과 손해보험 모두 저축성보험 위주로 성장하여 왔으나 겸업화가 진전되고 다른 금융업권의 상품과 차별성이 사라지고 있는 가운데 인구구조 고령화가 진전되고 있어 보험산업의 새로운 성장동력 발굴과 역할 변화가 요구됨.
  - 보험산업은 보장성보험 등 보험 본연의 기능을 강화하기 보다는 금융투자형 상품을 중심으로 성장함에 따라 더 이상 보험의 특수성과



차별성을 주장하기가 어려워지고 있음.

- 이러한 상황에서 다행히도 인구구조 고령화라는 노후복지 증진 및 사회안전망 확충에 적합한 보험산업의 기회요인도 함께 나타나고 있음.

■ 이러한 환경 변화를 신성장동력으로 전환하는 한편, 소비자중심경영을 적극적으로 추구하고, 위험관리에 만전을 기해야 하겠음.

■ 또한 금융산업에서의 비중이 높아지고 있는 보험산업의 향후 비전과 역할에 대해 보험산업의 지속성장 차원에서 고민해야 할 시점임.

■ 이에 보험연구원은 2011년 11월 27일(화) 프라자 호텔에서 보험연구원 개원 2주년 기념 ‘명사초청 보험발전 간담회’를 개최하였음.

- 첫째, 보험산업 진단 및 미래비전에 대해 의견을 교환하였는데, 주된 화두로는 ① 저성장·저금리 장기화, ② 소비자보호, ③ 보험산업의 비전과 역할 등이었음.

- 효율적인 토론을 위해 보험연구원이 간담회 화두를 선정·정리

- 둘째, 보험연구원 개원 2주년을 맞아 김대식 원장이 보험연구원의 비전과 지난 2년간의 변화를 설명하였고, 참석자들의 보험연구원에 대한 평가 및 향후 나아갈 방향에 대한 제언이 있었음.

■ 본 보고서는 보험연구원이 선정·정리한 세 가지 화두 내용과 함께 보험발전 간담회에서의 토론 내용을 정리하였음.

## 명사초청 간담회 참석 명단

- 김대식 보험연구원 원장(간담회 좌장)
- 유 관 기 관 : 김규복 생명보험협회 회장  
문재우 손해보험협회 회장
- 보 험 업 계 : 신용길 교보생명 사장  
서태창 현대해상 사장  
나동민 농협생명 사장
- 학 계 : 김병주 한국투자자보호재단 이사장  
오창수 한양대학교 교수  
이봉주 경희대학교 교수
- 정책 감독 당국 : 정지원 금융위원회 국장  
김수봉 금융감독원 부원장보  
이윤수 금융위원회 과장
- 언 론 계 : 위정환 매일경제신문 금융부장  
이익원 한국경제신문 금융부장



▲ 좌측 위로부터 이익원, 위정환, 나동민, 이봉주, 서태창, 오창수, 신용길, 안철경, 김병주, 문재우, 김대식, 김규복, 김수봉, 이윤수

## Ⅱ. 보험발전 간담회 토론 화두

### 1. 저성장·저금리 장기화

■ 유럽 재정위기가 장기화되고 있는 가운데 국내 가계부채 문제와 주택시장 침체, 여기에 인구구조 고령화를 고려할 때 저성장·저금리가 장기간 지속될 가능성이 높아지고 있음.

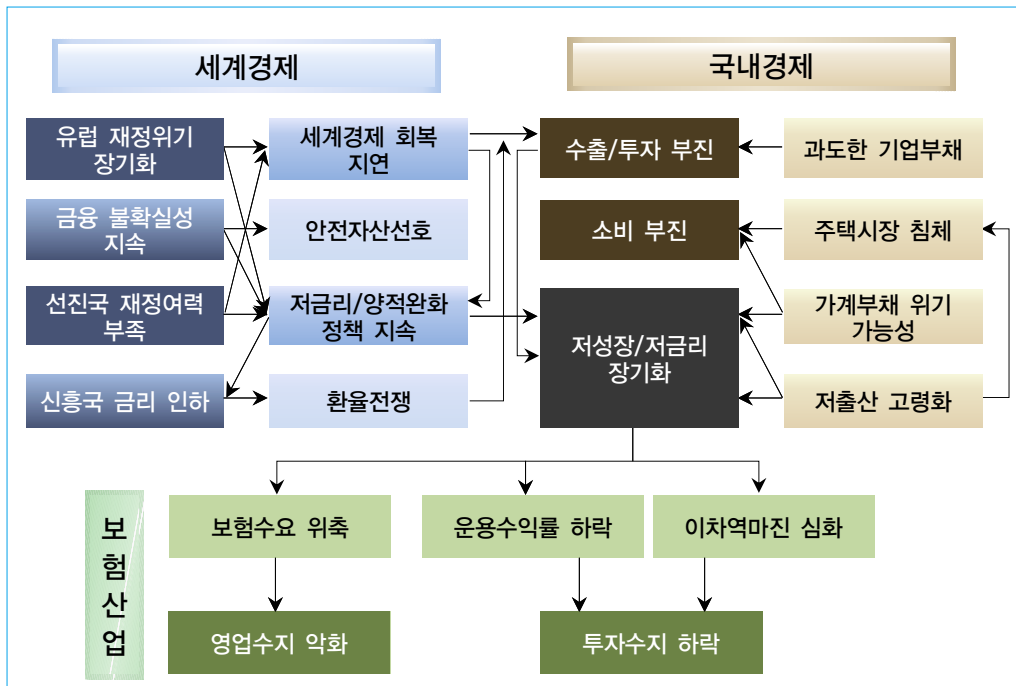
- 국내경제는 유럽 재정위기로 세계경제 회복이 지연되어 수출이 위축되는 상황에서 가계부채 문제, 주택시장 침체 등으로 소비 부진이 지속되고 있어 장기간 경제성장률 회복이 어려워 보임.
  - 세계경제 회복에 걸림돌인 유럽의 경우 재정위기에 대한 대응수단이 기본적으로 재정지출 축소밖에 없기 때문에 재정위기 해결에 최소 5년 이상의 시간이 필요함.
  - 국내경제 성장률이 세계경제성장률을 하회하고 OECD 성장률에 수렴해가고 있으며, 인구구조 고령화가 빠른 속도로 진행되고 있어 중진국 함정 가능성도 제기되고 있음.
- 재정여력 부족으로 미국, 일본 등 선진국의 경우 저금리 정책에 의존할 수밖에 없으며, 이는 신흥국의 금리 인하를 유도하여 국내금리 상승에 제약 요인으로 작용할 것임.
  - 연준의 양적완화정책과 ECB의 신용완화정책으로 풀린 유동성의 대부분이 중앙은행으로 다시 환류되거나 신흥국으로 유입되는 등 아

직까지 실물경제에 대한 영향은 제한적

- 우리나라의 경우 저성장 장기화, 가계부채, 주택시장 침체, 양적완화 정책에 따른 원화 강세 등을 고려할 때 통화당국이 정책금리를 인상하기도 쉽지 않은 상황

- 이에 따라 국내경제의 저성장·저금리 장기화는 불가피할 것으로 전망됨.

**그림 II-1** 저성장·저금리 장기화와 보험산업에 대한 영향



- 저성장·저금리 장기화는 보험수요를 위축시켜 비차익에 의존하는 영업수지를 악화시키는 한편, 이차역마진 확대, 운용수익률 하락 등으로 투자수지에도 부정적인 영향을 미치기 때문에 보험산업 생존의 위협이 될 수도 있음.

■ 또한 조만간 실시될 부채적정성 평가, 그리고 아직은 시기가 확정되지 않았으나 IFRS Phase II가 도입될 경우 지급여력비율이 크게 하락하는 등 저금리 장기화 충격이 가중될 수 있음.

- 현 제도상 자산은 시가로 평가되는 반면, 부채는 장부가격으로 평가되고 기타포괄손익누계액이 100% 자기자본으로 인정되고 있어 금리 하락 시 가용자본이 과다 계산되기 때문

■ 실제로 1980~90년대 저금리 장기화로 미국과 일본에서 다수의 보험회사가 파산한 사례가 있음.

- 일본은 1980년대 후반 부동산 거품이 꺼지면서 저금리가 장기화되고 1997년부터 2001년까지 7개 생명보험회사가 파산
- 미국은 1980년대 후반부터 저금리가 장기화되자 이차역마진으로 1991년 81개 보험회사가 파산
- 일본과 미국 모두 양적성장을 위해 고금리 저축상품 판매를 늘렸는데, 금리가 하락하고 이차역마진으로 수익성이 악화되자 고위험·고수익 상품에 대한 투자를 확대하였고, 이로부터 대규모 손실이 발생하여 파산에 이르게 됨.
  - 이 당시 이처럼 무모한 경영이 가능했던 것은 보험회사의 리스크관리 전략과 리스크 감독제도가 부재했기 때문

■ 우리나라의 경우 생·손보 모두 저축성보험과 장기보험을 중심으로 성장하였고, 고금리의 금리확정형 상품과 최저보증이율이 3%가 넘는 상품의 비중이 매우 높아 추가적인 금리 하락과 저금리 장기화에 매우 취약한 상황

■ 저금리 장기화에 대해서는 변동금리상품 또는 변액상품 판매 확대(상품포트폴리오 조정)를 통해 기존 계약의 금리 부담을 희석시키고 비차익으로 수익성 하락을 보전하는 것 이외에는 뚜렷한 대응방안이 없어 보인다는 것이 문제임.

● 진익 외(2010)<sup>1)</sup>

- 금리위험 관리 방안에는 상품포트폴리오 조정, 헤지수단 활용, 자산 포트폴리오 조정 등이 있음.
- 그런데 상품포트폴리오 조정과 헤지수단 활용은 시장 여건상 여의치 않으며, 자산·부채종합관리도 장기자산이 부족하여 실행이 쉽지 않음.
- 자산·부채종합관리를 가능한 효과적으로 실행하면서 알파·베타 분리전략 등 초과수익 기회를 발굴할 수 있는 자산운용전략 필요함.

● 김해식 외(2012)<sup>2)</sup>

- 금리위험에 대해서는 신계약 판매를 통해 준비금의 부담 금리를 낮추고, 상품구성의 변화를 통해 체계적으로 대응해야 함.
- 금리변동 시 보험회사 가치는 투자자산 가치 변동과 보험영업 준비금 가치 변동이 동시에 나타나므로 전사적 관점에서 저금리에 대응해야 함.

● Swiss Re(2012)<sup>3)</sup>

- 기존계약의 경우 금리 민감도가 적은 상품으로 계약 전환을 유도하는 한편, 자산관리 능력 향상, 금리 헤지, 사업비 절감 등의 노력이 필요
- 신계약의 경우 최저보증금리 하향 조정, 보험료 조정과 함께 실적배당형 상품 등 금리 민감도가 낮은 상품으로 상품구조를 변화시켜야 함.

1) 진익·김해식·유진아·김동겸(2011), 「보험회사의 금리위험 대응전략」, 조사보고서 2010-8, 보험연구원.

2) 김해식·김소연(2012), 「보험회사의 저금리 대응, 전사적으로 대응해야」, KIRI Weekly 제195호, 보험연구원.

3) Swiss Re(2012), "Facing the Interest Rate Challenge", Sigma No.4/2012.

- 저성장·저금리 장기화에 대해 예상 시나리오하에서 자산·부채위험을 전사적으로 관리할 필요가 있음.

## 2. 소비자보호 강화 및 신뢰 회복

- 금융상품 복잡화로 소비자 피해 사례가 증가하면서 소비자 보호를 위한 규제가 강화되고 있는데, 보험산업의 지속성장과 사회적 위상 제고를 위해 소비자보호 강화와 소비자신뢰 회복이 무엇보다도 중요
  - 2010년 보험업법 개정을 통해 보험상품 설명의무 강화, 적합성 원칙 도입 등 소비자보호 관련 규제가 강화되었음.
    - 또한 2011년 개인정보보호법이 시행되었으며, 소비자를 위한 판매 수수료 제도 변화도 이루어짐.
  - 특히 2011년 금융소비자보호법 제정안이 입법 예고됨.
    - 금융소비자보호법의 특징은 금융상품 및 판매행위에 대해 기능별 규제체계를 도입함으로써 동일기능·동일규제 원칙을 적용하겠다는 것임.
  - 이외에도 정책·감독당국은 소비자보호와 관련된 다양한 판매채널 이슈에 대해 정책적 관심을 가지고 있음.
    - 감독당국의 경우 설명의무 및 적합성 원칙 등 현행 제도의 현실적 적용 방법과 함께 소비자보호를 위한 모범규준을 새로이 마련하고 있음.
    - 최근 판매채널 다변화에 따른 이슈로 방카슈랑스 채널 평가, 독립법 인대리점(GA) 채널의 판매 및 자문기능 특화, 상품 또는 서비스 판매와 연계된 단종보험대리점 등이 있음.

- 2012년 상반기 변액연금 수익률 논란 등에 따라 변액연금의 상품성 및 투명성 제고를 위해 새로운 정보공시 방안이 제시됨.
  - 이에 생보협회는 기존 변액보험 펀드 위주의 정보 제공에서 벗어나 변액연금 및 변액유니버설 상품에 대해 사업비 수준, 펀드투입 비율 정보를 제공하고 있으며, 이를 금리연동형 저축성보험에까지 확대함.
  - 납입 보험료 대비 사업비 비율, 위험보장비용, 펀드투입 비율, 적립금 대비 최저보증비용 등도 공시항목에 추가

■ 전 세계적인 소비자보호 강화 추세에 맞춰 보험산업도 경영전략 차원에서 소비자 보호에 대한 인식을 적극적으로 확대할 필요가 있음.

■ 소비자보호와 관련하여 공시제도에 일부 개선이 있었으나, 현행 공시체계상 비표준화되고 복잡한 보험상품에 대해 충분한 정보를 제공하는 데는 한계가 있으므로 장기적인 공시정책과 보험산업의 노력이 요구됨.

- 정책당국은 소비자들이 공시정보를 쉽게 이해할 수 있도록 장기적 시각에서 공시제도를 개선해 나갈 필요가 있음.
- 또한, 보험회사도 상품 개발단계에서부터 소비자들이 쉽게 이해할 수 있도록 상품을 단순화하고 지속적으로 관련 공시정보를 소비자 친화적으로 개선할 필요가 있음.

■ 소비자 신뢰는 기업 및 산업의 지속 성장 가능성을 결정하는데 중요한 역할을 하며, 소비자 신뢰는 보험회사의 소비자보호 노력과 함께 사회적 책임 이행을 통해 제고될 수 있음.



- 보험취약계층에 대한 실질적 지원을 지속적으로 확대해 나갈 필요가 있으며, 경제 민주화 등 대통령 선거, 친서민정책 등 사회적 요구에 능동적으로 대처해야 함.

### 3. 보험산업의 역할 변화 및 비전 제시

- 최근 보험산업이 저축성보험 중심의 금융투자형 상품 위주로 성장함에 따라 타 금융업권과의 차별성이 약화되고 있으며, 더 이상 보험의 특수성을 주장하기가 어려워지고 있음.
- 이에 따라 보험산업은 타 금융업권과 경합이 심화되는 상황에 직면하고 있으며, 새로운 보험상품 및 서비스 개발을 통해 새로운 성장 동력 확보가 요구됨.
  - 보험산업이 제공하는 상품·서비스 내용을 다양화하고 사회적 위험에 대응할 수 있는 사적안전망 기능 확대, 해외진출을 통한 시장 다변화를 모색할 필요가 있음.
- 궁극적으로는 금융소비자, 여론 주도층, 정책당국, 보험업계가 공감하는 장기발전 비전을 마련할 필요
- 한편, 우리나라는 출산율 하락에 따라 세계적으로 유례없는 급속한 인구구조 고령화에 직면해 있는데, 장기금융산업인 보험산업이 이를 성장의 기회로 활용하기에 가장 적합

■ 고령화가 진행되는 과정에서 노후대비 저축과 연금금이 증대하여 보험 및 자산시장의 변화가 예상됨.

- 재정수입은 감소하는 반면 연금수급자 증가, 노인의료·복지비 상승으로 재정지출 증대, 재정적자 및 국가부채의 증가, 국민의 조세 및 사회보험료 부담 가중
- 공적연금 중심으로 편성된 은퇴 후 소득보장체제가 여러 형태의 연금이 적절하게 역할 분담하는 체제로 전환될 것임.

■ 국민연금의 노후소득보장 기능 한계를 퇴직연금 중심의 사적연금으로 보완하려는 노력이 지속

- 퇴직연금제도는 2005년 12월 도입된 이후 2012년 8월 기준으로 적립금이 55조 원에 달하며 전년동기대비 46.6% 급증
- 도입 사업장 수는 아직 절반에 불과하고 기존 퇴직연금 가입기업도 지속적으로 적립금을 납입하는 구조이므로 퇴직연금시장은 향후에도 높은 성장률 유지 예상
- 대기업의 경우 퇴직연금 가입이 어느 정도 마무리되었기 때문에 중소기업 및 자영업자에 대한 영업에 퇴직연금 전문모집인을 적극 육성·활용할 필요

■ 의료비 규모의 증가로 인한 민영건강보험 수요확대와 장기요양서비스 수요 급증 예상

- 국민건강보험의 지속적인 보장 강화 노력에도 불구하고 보장률은 오히려 감소하고 있으며 인구고령화는 국민건강보험의 재정부담을 가속화시킬 것임.

- 국민건강보험의 기능 한계와 건강에 대한 국민들의 관심 증대는 지속될 것이며 이는 민영건강보험의 수요 확대에 귀결될 것임.
  - 민영건강보험의 가입률은 높고 고령화로 인한 손해를 악화가 예상되나 성장성 측면에서는 여전히 높게 평가됨.
- 실손의료보험의 단독상품 출시로 인한 부정적인 요인을 최소화하고 단독상품 출시를 기회로 활용하려는 노력과, 건강보험과 관련된 새로운 서비스 개발이 필요함.

### Ⅲ. 보험발전 간담회 토론 내용

#### 1. 보험산업 진단과 미래비전

##### 가. 저성장·저금리 장기화

- 간담회 참석자 모두는 저성장·저금리 장기화가 보험산업의 수익성 악화 뿐 아니라 IFRS 등 회계제도 변화와 최저보증리스크 등으로 발생할 수 있는 문제들로 인해 보험산업의 생존과도 직결된다고 인식



- 학계에서는 저금리 장기화에 대한 특별한 대응방안이 없으며, 이차역마진 확대와 더불어 IFRS Phase II가 도입되면 책임준비금, 지급여력비율에 영향을 미쳐 생·손보 모두 부정적 영향을 받을 것으로 전망
  - 또한 저금리 위험은 신용카드 사태 때부터 이에 대한 준비가 필요함을 강조해 왔는데, 이제 와서야 심각성을 인식한 것은 문제가 있다고 일침

- 저성장을 극복하기 위한 보험산업의 혁신을 강조
- 보험업계와 유관기관에서는 저금리로 인한 이차역마진을 위험률차와 사업비차익으로 보완하는 방법이 최선이라고 인식하고 있으며, 이에 대해 사회의 부정적 인식을 축소해야 한다는 의견을 제시하였음.
  - 저금리 상황을 예견하지 못한 점은 비난받아 마땅하나 지금은 이러한 비난보다 저금리 상황에 대한 해결이 중요함을 강조
    - 또한 신용카드 사태의 저금리는 사태 해결을 위한 유동성 공급에 의해 일시적으로 나타난 현상이었으나 최근의 저금리는 구조적인 문제로 인한 것으로 근본적으로 같지 않다는 점을 지적
  - 비차익과 사차익으로 이차손을 보전하고 있는 상황에서 비차익과 사차익에 대한 압력이 심해질 경우 보험산업이 우려스러운 상황에 처하게 될 수 있다는 점을 언론과 시민단체가 이해해 줄 것을 희망
    - 비차익에 의존하지 않은 보험회사의 경우 저금리 장기화 충격이 상대적으로 더 크기 때문에 이에 대한 감독당국의 배려가 필요하다는 의견도 등장
  - 한편, 저성장 지속에 대해 보험회사들이 해외진출을 통해 수익성을 보완하려고 노력하고 있으나, Moral Risk를 회피하기 위해서는 사회적 기반이 적절하게 확립된 국가에 대한 진출을 신중하게 추진할 필요가 있다고 지적
    - 또한 일본의 사례를 볼 때 해외진출이 정착되는 데는 상당한 시간과 투자가 필요함을 강조
- 정책·감독당국에서는 저금리의 영향에 대한 정확한 현황 파악과 문제점 인식 및 공유가 중요하다고 보고 있으며, 내년 정책목표는 금융시장 안정화와 금융산업의 건전성 강화에 초점을 맞출 것이라고 밝힘.

- 저성장·저금리·고령화가 한꺼번에 닥치고 있어 생명보험회사 중 대형사와 손해보험회사 중 장기보험 비중이 높은 회사들에 대한 충격이 상당할 것으로 전망
  - 금리가 2% 수준으로 하락하고 신계약 감소 추세가 지속된다면 상당수 회사들의 지급여력비율이 크게 위축될 것임.
- 기존에 판매된 상품과 관련한 저금리 위험은 업계가, 향후 판매될 상품과 관련한 저금리 위험은 정책·감독당국과 업계가 협력하여 대응하는 것이 바람직하다는 의견을 피력
- 2013년에는 재무건전성 강화에 정책의 초점을 두고 저금리에 대응할 것이며, 변액보험 최저보증리스크 및 장수리스크 헤징 방안 부재에 대한 대응과 IFRS Phase II 등 제도 변화에 대비가 중요함을 강조

## 나. 소비자보호

- 소비자보호·소비자만족은 보험산업 지속성장의 필요조건이며 소비자신뢰 하락은 생존의 위협요인이 될 수 있다는 점에 참석자 모두가 인식을 공유



■ 정책·감독당국의 경우 금융산업의 패러다임이 신자유주의에서 소비자 중심으로 전환되고 있으며, 소비자보호는 장기적으로 소비자신뢰 회복을 통해 보험산업 성장과 양립할 수 있다는 입장임.

- 소비자보호와 관련한 감독방향에 대해서는 업계가 원칙을 지킬 수 있고 감독당국도 일관성을 유지할 수 있도록 노력하겠다는 점을 강조
- 보험산업에 대한 신뢰 제고를 위해서는 외연 확대, 저변 확대를 위한 홍보 보다는 소비자신뢰 제고를 위한 노력에 더 많은 예산을 배정하는 것이 필요

■ 학계와 언론계에서는 보험회사의 소비자신뢰 제고 노력이 미흡하다고 평가하고 있으며, 소비자신뢰 제고를 위해서는 보험 가입이 소비자의 편익을 제고하지 못한다는 소비자들의 인식을 불식시켜야 한다고 제언

- 소비자들은 보험상품이 유용하다는 것을 알면서도 보험상품을 구입하면 손해를 볼 수도 있다는 의구심을 여전히 갖고 있는데, 이는 보험에 대한 설명과 교육이 충분하지 않기 때문임.
- 보험산업은 소비자보호와 관련하여 립서비스만 하고 있으며, 서민금융에 대한 협조도 소극적이기 때문에 보험산업에 대한 이미지가 좋을 수 없다는 의견도 제시
- 소비자신뢰를 제고하기 위해서는 비차익 위주의 수익구조 및 수수료체계, 그리고 판매조직에 대한 개선도 필요함을 강조하였음.

■ 업계와 유관기관에서는 소비자신뢰 하락이 보험산업의 특성과 상품의 복잡성으로 인한 정보의 비대칭성 때문이라고 인식하고 있으며, 이로 인해 소비자신뢰를 회복하는데 시간이 필요하다는 견해를 피력

- 공급자 측면에서의 정보비대칭성에서 발생하는 보험사기 문제는 보험료 전가를 통해 소비자에게 손실로 전가되므로, 소비자보호는 보험사기 문제와 함께 다뤄야 한다는 의견을 제시
- 보험산업이 고령화 시대에 이에 적합한 산업으로 성장하기 위해서는 소비자신뢰 제고가 선행되어야 함.
- 소비자보호를 위해 보험업계에서도 많은 노력을 기울기고 있으나 산업의 특성상 속도가 느린 것뿐이기 때문에 좀 더 시간을 주는 것이 바람직
- 보험 본연의 장점과 기능보다는 금융투자상품의 장점과 기능을 부각시키는 방식으로 보험업계가 경쟁을 한 점도 소비자보호 관점에서 부메랑이 되고 있다는 점도 인정

#### 다. 보험산업의 비전과 역할

- 보험산업의 미래비전에 대한 토론에서는 보험산업의 성장 과정에 대한 소회, 향후 성장 가능성 및 성장동력 그리고 보험 산업의 역할에 대한 의견이 제시되었음.





■ 학계와 언론계에서는 보험산업의 성장을 위해서는 인구구조 고령화와 관련된 보험 산업의 청사진이 필요하고, 그 동안의 관행과 문화도 타파되어야 한다는 의견을 제시

- 고령화 시대의 복지체계 구축을 위해 보험업계와 보험연구원이 이에 대한 청사진을 제시하고, 성장동력을 발굴해야 할 것임.
  - 보험산업이 고령화에 대비한 사회안전망 구축에 소홀하다는 지적이 있었음.
- 보험산업의 “끼리끼리” 문화를 혁신하는 것이 지속성장을 위해서 필요함.
  - 보험업계가 정책·감독기관, 언론계·학계를 다양한 방법으로 포획 (Capture)하여 보험산업의 문제점을 숨겨왔기 때문에 위기에 직면하였다고 평가하면서, 이러한 문화를 혁신해야 한다고 제언
  - 타 금융업권 전문가가 보험산업에 들어오면 보험이 망한다는 구태의 연한 인식을 혁신해야 하고, 보험산업을 발전시키기 위해서는 전문가 간 이종교배가 필요
- 금융투자상품 중심의 성장을 지양하고 금융산업에 보험산업의 위치를 확보할 수 있는 노력이 필요

■ 업계는 국내 보험시장이 경제성장이 지속되고 노후대비 수요가 늘어남에 따라 앞으로 성장할 여지가 충분하다고 평가하며, 고령화 시대에 적합한 상품의 개발이 중요함을 강조

- 개인금융자산 비중 측면에서 보면 국내 가계의 보험자산 비중이 24% 수준인데 향후 주요국 수준인 30%까지 성장할 수 있을 것으로 예상
  - 금융산업에서 보험산업이 차지하는 비중은 2000년대 초 10% 수준이었으나 최근에는 20%까지 성장하였음.

- 또한 소득 증가에 따라 소득 수준별로 소비자들의 니즈가 변화해왔는데, 수요자 중심의 상품개발이 성장 동력이라고 평가

- 고령화로 인해 연금수요가 사적연금을 중심으로 확대될 것으로 전망하며, 이에 대한 대비가 필요하다는 의견을 제시

■ 유관기관의 경우 보험이 본연의 기능을 회복하고 독자적인 영역을 확보하여 보험이 보험답게 평가받아야 한다는 점과 사회안전망 구축은 보험의 영역이라는 점을 강조

- 보험산업은 그 동안 금융산업의 일부로만 활동해 왔으나 보험산업의 독자적인 영역을 확보해야 하며, 이를 위해서는 보험산업에 대한 정의와 사회적 공감대 필요하다는 의견이 있었음.

- 특히 사회안전망은 보험산업의 영역이며, 보험산업이야말로 국민들이 노후에 인간다운 생활을 영위할 수 있는데 기여하는 역할을 해야 한다는 점이 강조됨.

- 보험에 대한 부정적 인식을 불식시키고 보험산업이 사회안전망의 역할을 수행하고 있다는 점을 국민들에게 인식시켜야 하며, 이를 위한 생·손보 공동의 노력이 필요하다고 제언

- 단기적으로는 효과가 없을 수 있으나 가격 경쟁보다는 서비스 경쟁으로 경쟁 패러다임이 전환될 필요성이 있음을 제언

■ 감독당국에서는 향후 확대될 복지수요를 보험산업의 성장 기회로 삼아야 한다는 점을 강조

- 노령화에 따른 소득보전, 건강 위험에 대한 대비 등 고령화 진전과 관련한 수요는 커질 것이며 건강보험, 간병, 정액보험 등 복지관련 금융상품 수요가 확대될 것임.
- 고령화에 대비한 상품개발에 정책·감독당국이 지원을 아끼지 않겠음.

## 2. 보험연구원에 대한 평가 및 제언

### 가. 개원 2년간 보험연구원의 변화

■ 보험연구원은 개원(2010년 11월 26일) 이후 2년간 보험연구원의 비전 달성을 위한 인사·연구 시스템을 구축

- 보험연구원의 비전은 ‘모두가 귀를 기울이는 금융연구기관’이며, 구체적인 목표는 ‘보험·금융산업의 지속 성장과 국민경제성장에 대한 기여’임.
- 이러한 비전과 목표 달성을 위해 보험연구원의 전문성을 제고하고 연구 결과를 효과적으로 외부에 전달하는 시스템을 구축
  - 보험연구원 개원은 보험연구원 스스로가 운명을 결정하고 연구결과를 제공할 수 있는 기반 마련에 불과하며, 비전과 목표 달성을 위한 시스템 구축이 필요
  - 영향력 있는 연구 결과를 생산하기 위해 재임용제 도입 및 성과급 확대를 통해 연구책임자들을 항상 긴장하도록 유도하였으며, 내·외부 전문가의 의견을 충분히 반영하기 위해 세미나를 정례화 하였고 공개하였음.
  - 이와 함께 연구 결과와 관련한 외부와의 소통을 원활히 하고자 외부 세미나를 개최하는 등 대외 행사를 월 4.7회 개최

- 금융연구원, 자본시장 연구원을 능가하는 보험·금융 산업 연구기관으로의 도약을 목표로 하고 있음.



■ 보험산업에 대한 신뢰 회복과 이를 바탕으로 한 지속 성장을 모색하기 위해서 연구 주제를 소비자로 선정하였고, 소비자 관점에서 보험산업을 연구해왔음.

- 소비자 관점에서 보험산업을 재조명하는 과정에서 보험업계와 의견 차이도 있었음.
  - 보험연구원이 기존 보험업계의 관행 개선에 대한 의견을 많이 개진하였고, 보험업계와 의견 차이를 보였던 것이 사실임.
- 그러나 이러한 의견 차이는 보험산업을 바라보는 보험연구원과 보험업계의 장·단기 관점의 차이라고 판단하고 있음.
  - 보험업계는 단기적인 이익에 더 큰 관심이 있는 반면, 보험연구원은 보다 장기적 관점에서 보험산업의 지속 성장에 중점을 두고 있기 때문임.
  - 시간이 지남에 따라 보험연구원의 생각과 의견을 이해할 수 있을 것으로 기대

- 보험은 타금융업권에 비해 복잡하고 다기화되어 있어, 타금융업권 연구원에 비해 더 많은 전문가가 필요하나, 현재, 인력과 예산에서 열세인 상황이라 이에 대한 보험업계의 도움이 필요함.

## 나. 보험연구원에 대한 제언

- 학계, 업계, 유관기관, 및 정책·감독당국이 보험연구원에 바라는 것은 공통적으로 ① 시의성과 선제성을 확보한 연구, ② 회원사의 경영전략에 도움을 줄 수 있는 연구, ③ 연구원의 객관성과 중립성 유지 등임.
- 이외에도 정책·감독당국은 보험연구원이 보험산업을 대표하는 연구원으로서의 위상을 높이기 위해 보험산업에 대한 연구가 보험연구원을 중심으로 이루어질 수 있도록 유관기관의 협조가 필요하다는 점을 강조하였음.

### 1) 연구과제의 시의성과 선제성 확보

- 보험업계의 현안에 대해 시의성있고 선제적으로 이슈를 선점하고 해결 방향을 제시하여야 할 것임.



■ 이를 위해서는 연구를 시작하는 단계부터 업계와 소통하는 과정이 보다 활성화되어야 할 것으로 판단됨.

- 과제 발굴 시에도 이슈를 선점할 수 있는 연구 시스템을 구축해야 함.
- 과제 선정 단계에서 업계의 의견을 수렴하는 현재의 프로세스는 일회성에 그칠 수 있기 때문에 보험업계와 정기적인 소통이 필요해 보임.

■ 보험업계의 현안과 관련하여 보험연구원이 다음과 같은 과제를 선제적으로, 주체적으로 수행해주었으면 함.

- 첫째, 저금리 장기화에 대비하여 이를 극복하거나 실패한 선진국의 사례 분석과 고령화와 관련하여 선진국에서 상품이 어떻게 개발되고 있는 지에 대한 사례 발굴이 필요함.
- 둘째, 보험산업의 장기적인 발전을 위해 보험업과 관련된 법·제도 개선에 관한 연구가 시작되어야 할 시점
  - 보험산업의 창의적인 발전을 위해 자본시장통합법처럼 보험업법을 종합적인 시각에서 전면적으로 개편할 수 있도록 큰 틀을 제공할 필요가 있음.
  - 이를 위해서, 그리고 보험산업이 타금융업권과의 경쟁에서 우위를 점할 수 있도록 금융산업 전반에 걸친 연구도 지속적으로 수행해야 함.
- 셋째, 보험연구원은 고령화 시대에 적합한 보험산업의 역할을 제고하는데 기여하고, 선진복지체계에 대한 청사진을 제공하는 역할을 수행해야 함.
  - 공사연금 조화를 추진할 수 있는 청사진, 장기적 전략 하에서 연구를 수행해야 할 것임.

## 2) 경영전략에 현실적 도움이 되는 연구

■ 회원사의 경영전략에 현실적 도움이 될 수 있기 위해서는 해외 보험산업의 경험에 대한 사례분석과 시사점 도출이 필요

- 현안에 대한 이론적·계량적 분석보다는 선진국의 사례 분석을 통해 업계가 참고할 수 있고 현실적으로 도움이 될 수 있는 연구가 더 많이 진행 되었으면 함.
- 보험회사가 연구원의 보고서를 활용하여 전략을 수립할 수 있는 정치한 연구결과물을 생산할 수 있어야 함.
  - 경영효율화를 모색할 수 있는 구체적인 방안에 대한 연구가 필요한데, 예를 들면 사업비율, 해약률, 부채비율, 합산비율 등을 개선할 수 있는 사례분석이나 방향 제시가 필요
- 보험업무 프로세스에 대한 연구보다는 보험회사의 경영전략과 관련된 연구가 필요
  - 계리, 상품 디자인, 판매 등 업무 프로세스에 대한 연구는 보험리스크 관련 연구들과 연계되는데, 이러한 기능은 연구원보다는 보험개발원에서 해야 할 것으로 판단됨.
- 보험회사 CEO들이 주로 읽는 연구 결과의 요약과 시사점을 더욱 충실하게 작성할 필요가 있음.



■ 경영환경 변화와 관련하여 타금융업권에 대한 연구도 지속되어야 함.

- 금융업권간 장벽이 허물어지고 있어 은행·증권·자산운용업과의 경쟁이 치열해지고 있기 때문에 보험회사의 경영전략 수립에 타금융업권과의 경쟁이 중요해 짐.
- 업계와 학계 일부에서 금융 전반에 걸친 연구는 지양해야 한다는 의견도 있었으나, 보험과 금융 모두에 대한 연구가 필요하다는 의견이 지배적이었음.

### 3) 객관성과 중립성 유지

■ 연구결과의 가치와 보험연구원의 권위가 인정받기 위해서는 연구의 객관성과 중립성을 유지하는 것이 가장 중요함.

- 단기적인 실적이나 이익에 집착해서 보험업계가 보험연구원의 연구결과에 대해 불평하고 보험연구원의 정체성에 대해 비난하는 것은 성숙하지 못한 자세임.
- 이러한 업계의 불평에 대해 보험연구원이 부화뇌동하는 것 역시 중립성과 객관성을 훼손할 수 있음.





- 보험연구원이 연구의 객관성과 중립성을 통해 보험업계와 정책·감독당국의 신뢰를 얻기 위해서는 소통이 중요함.



## 저자약력

### ■ 윤 성 훈

The University of Michigan 경제학 박사  
보험연구원 선임연구위원  
(동향분석실 실장)  
(E-mail : shyun@kiri.or.kr)

### ■ 전 용 식

Iowa State University 경제학 박사  
보험연구원 연구위원  
(동향분석실 부실장)  
(E-mail : yongsik.jeon@kiri.or.kr)

### ■ 전 성 주

Boston University 경제학 박사  
보험연구원 연구위원  
(E-mail : sjchun@kiri.or.kr)

### ■ 채 원 영

이화여자대학교 통계학 석사  
보험연구원 연구원  
(E-mail : wychae@kiri.or.kr)

## CEO Report 2012-03

### 보험연구원 명사초청 보험발전 간담회 토론 내용

|       |                                   |
|-------|-----------------------------------|
| 발 행 일 | 2012년 12월                         |
| 발 행 인 | 김 대 식                             |
| 발 행 처 | 보 험 연 구 원<br>서울특별시 영등포구 여의도동 35-4 |
| 인 쇄 소 | 경성문화사<br>대표전화 786 - 2999          |

본 자료에 실린 내용에 대한 문의는 보험연구원 동향분석실  
(☎3775-9016)로 연락하여 주십시오.