

2020년 보험산업 전망과 과제



조영현
보험연구원 동향분석실장
2019.10.8

목 차

1. 경제·금융 환경
2. 보험산업 주요 동향
3. 보험산업 수입보험료 전망
4. 경영 및 정책과제

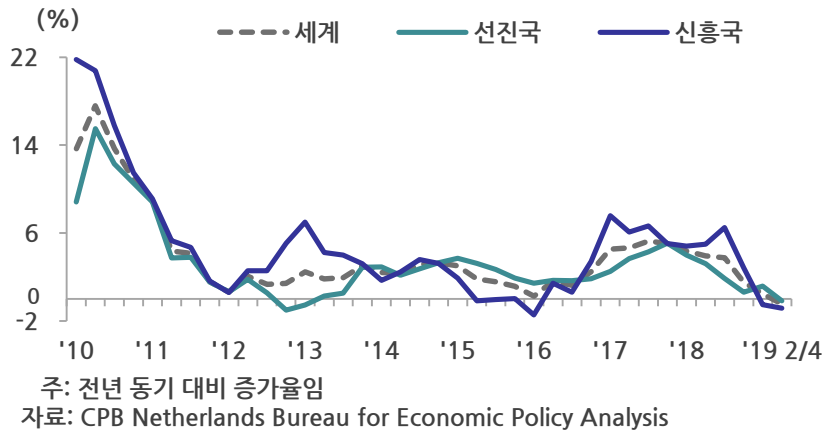
1. 경제·금융 환경

- 1) 세계경제
- 2) 국내경제
- 3) 금융시장
 - ① 금리
 - ② 추가·환율

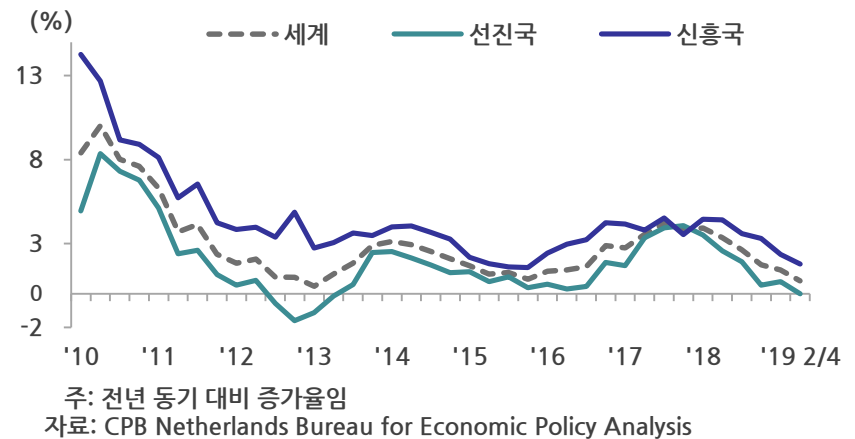
1) 세계경제

- 미·중 무역분쟁 장기화로 인해 무역과 산업생산이 감소세이며, 경기 둔화가 지속되는 국면
- 경기 하방 리스크가 지배적인 상황으로, 리스크가 확대될 경우 세계경제가 빠르게 둔화될 가능성

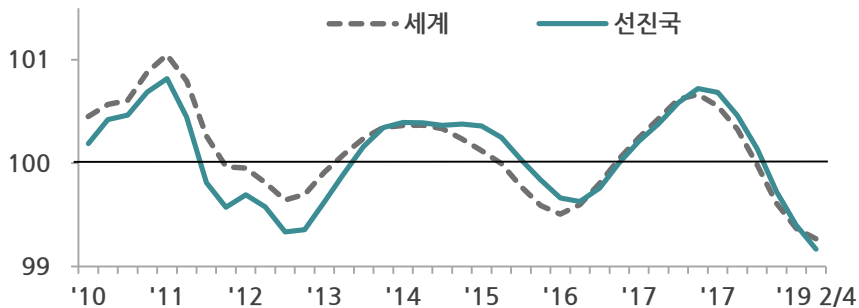
세계 무역규모 증가율



세계 산업생산 증가율



세계 경기선행지수

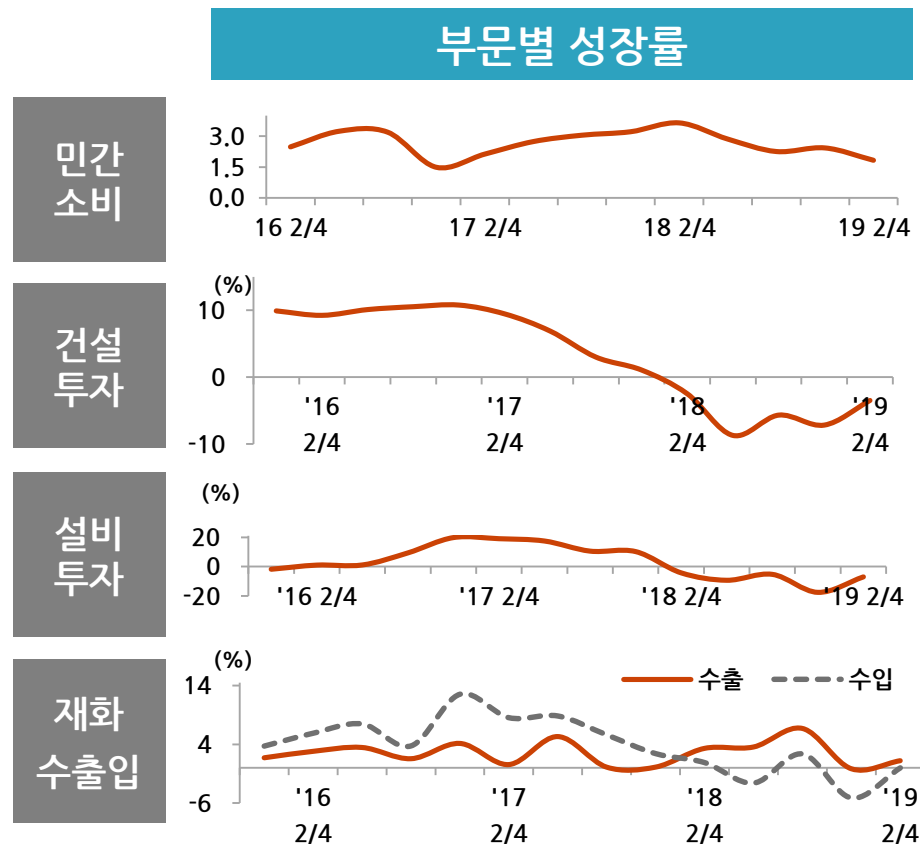


세계경제 위험요인

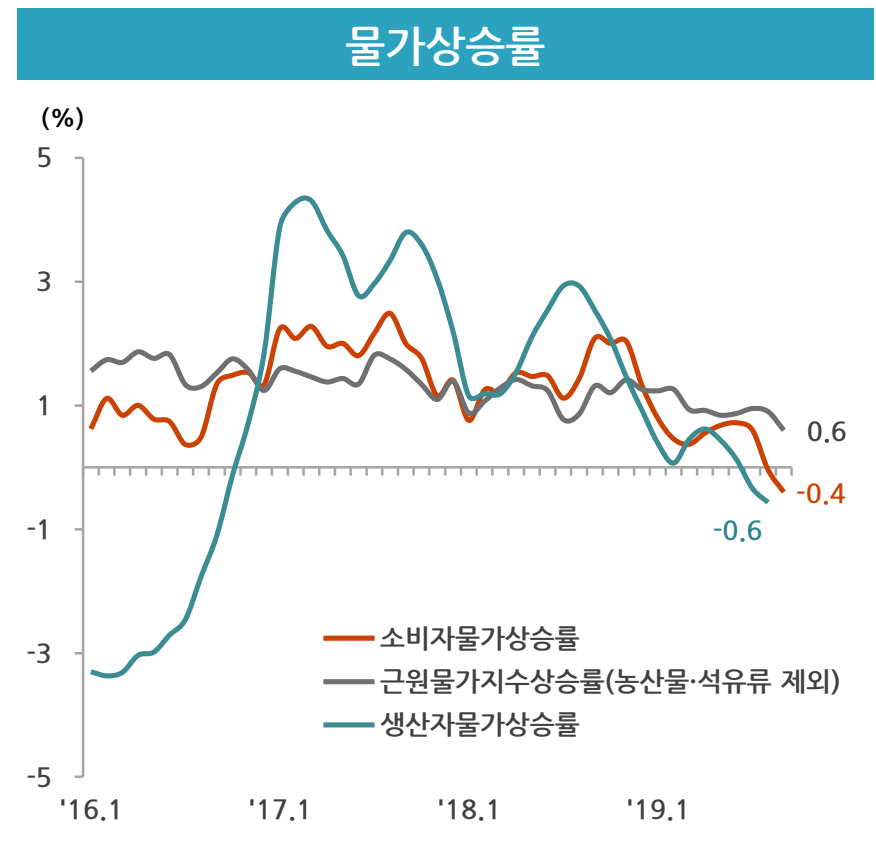
- 글로벌 무역갈등 장기화에 따른 무역 위축 및 공급망 중단 위험
- 제조업 부진에 따른 고용 감소 및 소비 둔화 가능성
- 불확실성 확대에 의한 안전자산 선호 현상 강화
- 물가상승 압력 하락에 따른 주요국 완화적 통화정책 확대

2) 국내경제

- 우리나라는 민간소비, 투자 및 수출이 빠르게 둔화되고 있으며, 소비자물가상승률이 9월 -0.4%를 기록하여 디플레이션에 대한 우려가 제기되고 있음
- 가중된 불확실성이 해소되지 않는 한 민간수요 위축세가 지속될 가능성이 높음



주: 전년 동기 대비 증가율임
자료: 한국은행



자료: 한국은행

3) 금융시장 ① 금리 ② 현황 및 단기 전망

- 최근 수출, 투자, 소비 부진 및 대외 불확실성 확대로 인해 장기 금리가 기준금리(1.5%)를 밑도는 현상 발생
- 투자은행들은 대체로 2020년 우리나라 국채(10년)금리가 2019년보다 소폭 상승할 것으로 전망함

상승 요인

- 미·중 무역갈등 해소

하락 요인

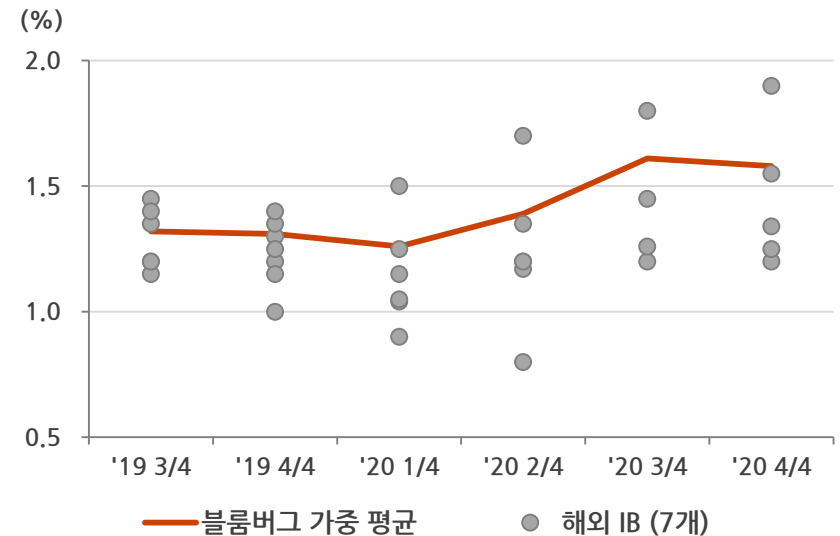
- 불확실성 심화 및 글로벌 경기 둔화 지속
- 주요국 금리인하 기조 확대

기준금리 및 국고채 금리 추이



자료: Bloomberg

주요 해외 투자은행 금리(국채 10년) 전망

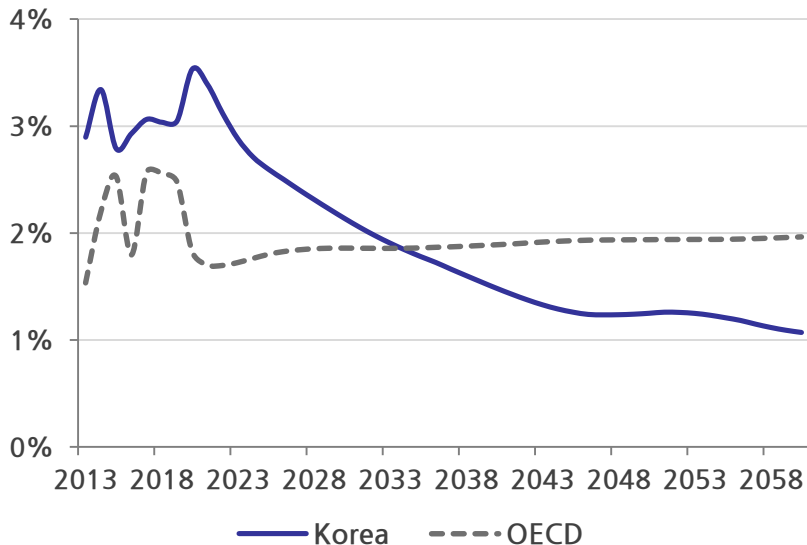


주: 국채(10년) 금리, 2019년 9월 기준
자료: Bloomberg

3) 금융시장 ① 금리 ② 초저금리 고착화 우려

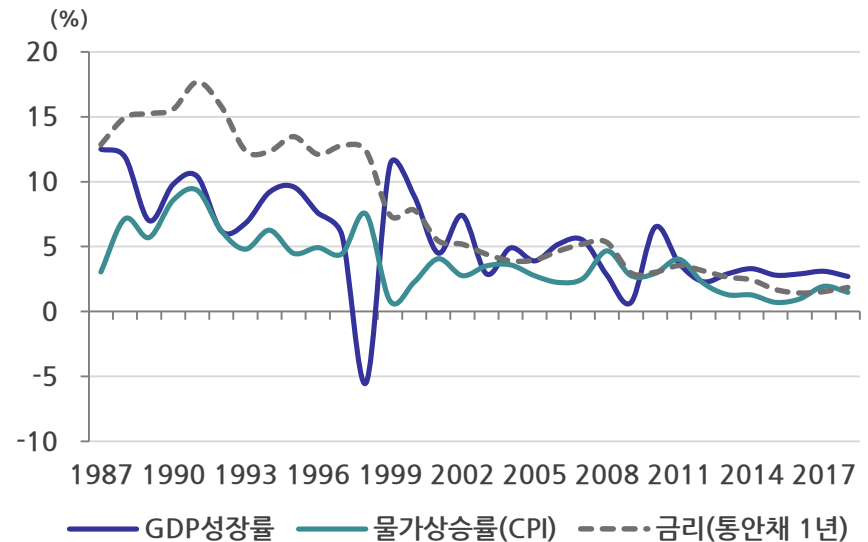
- 대외 불확실성이 심화·장기화될 경우, 인구고령화에 의한 잠재성장률 저하와 맞물려 장기 금리 1%대 이하의 초저금리 환경이 조기에 고착될 수 있음
 - 보호무역주의 확산에 의한 대외여건 악화가 단기에 해소되기는 어려워 보이며, 개방경제인 우리나라는 대외여건 악화의 부정적 영향이 큼
 - 대외여건의 악화가 없더라도 우리나라는 인구고령화에 의한 생산성 둔화로 2020년대부터 경제성장률이 추세적으로 하락한다는 전망이 우세하며, 이는 명목금리를 하락시키는 요인임

장기 경제성장률 전망



자료: OECD

물가, 경제성장률 및 금리 추이



자료: 한국은행

3) 금융시장 ② 주가, 환율

- 미·중 무역분쟁 확대, 한·일 갈등 장기화 등으로 인해 2020년 국내 주가는 2019년보다 소폭 낮은 수준에서 등락을 반복할 것으로 보임
- 투자은행들은 2020년 원/달러 환율이 유사하거나 소폭 하락할 것으로 전망함

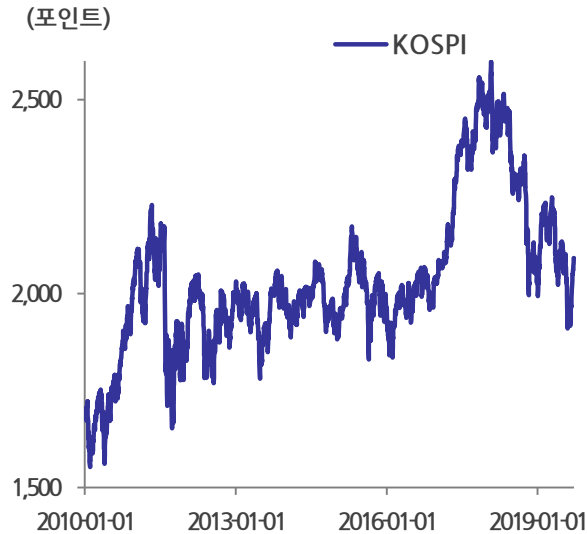
환율상승, 주가하락 요인

- 불확실성 확대 및 안전자산 선호 심리 상승
- 수출 감소세 확대

환율하락, 주가상승 요인

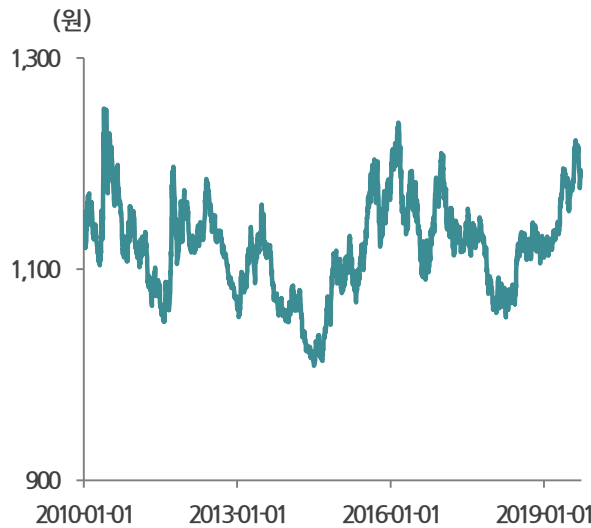
- 글로벌 무역갈등 해소

주가지수 추이



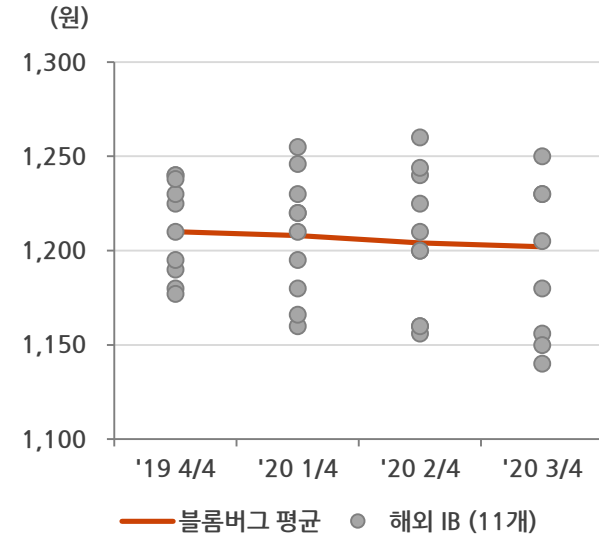
자료: Bloomberg

원/달러 환율 추이



자료: Bloomberg

주요 해외 투자은행 환율 전망



주: 2019년 9월 기준
자료: Bloomberg

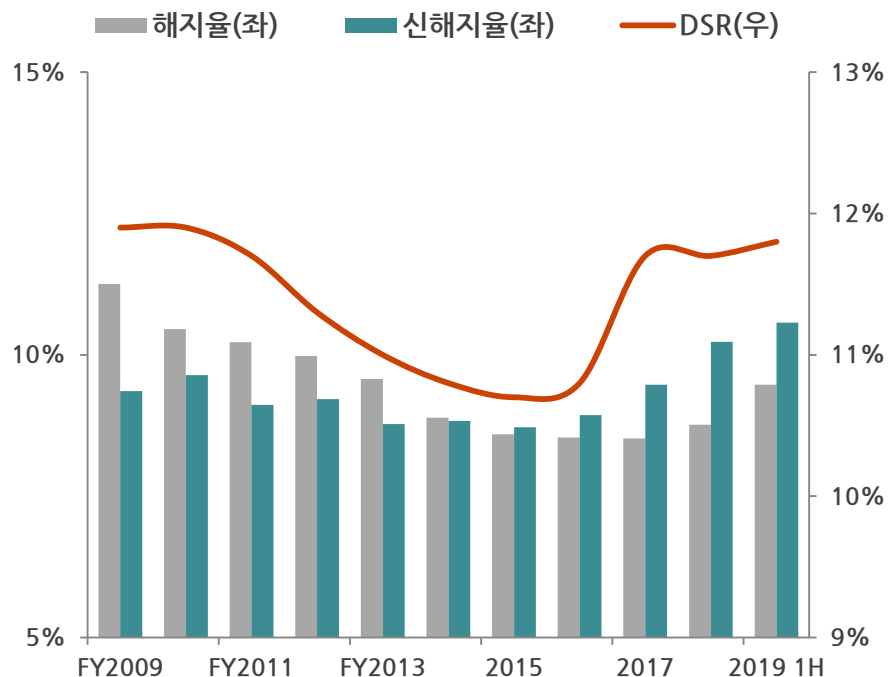
2. 보험산업 주요 동향

- 1) 해약 증가
- 2) 보험영업현금흐름 악화
 - ① 생명보험
 - ② 손해보험
 - ③ 책임준비금 성장 둔화
- 3) 수익성 악화
 - ① 당기순이익
 - ② ROA, ROE
 - ③ 해외 비교
- 4) 자본성증권 발행 및 이자비용 확대

1) 해약 증가

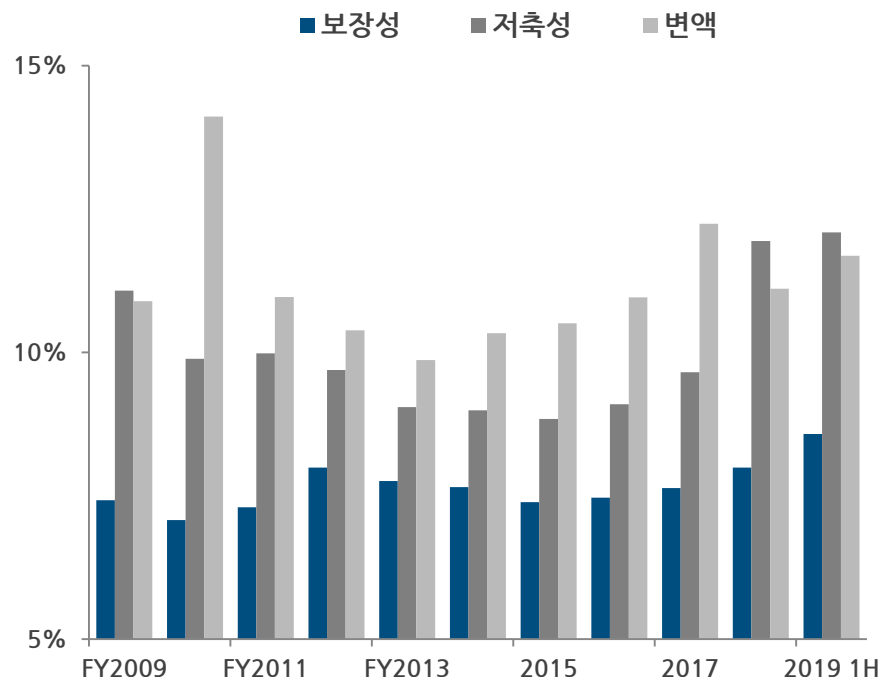
- 가계의 부채부담이 2014년 이후 확대되면서 6년간 수입보험료 대비 환급금 비율(신해지율)이 상승
- 최근에는 보장성보험의 해약까지 증가하고 있는 것이 특징임

가계의 부채부담과 해지율



주: 1) 신해지율은 환급금을 당해년도 포함 6년간 수입보험료의 합으로 나눈 값
2) DSR은 2019년 3월이 최종수치

보험종목별 신해지율

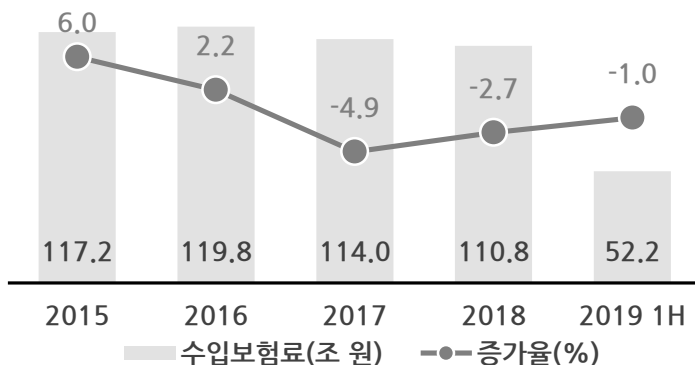


주: 1) 환급금 기준의 해지율

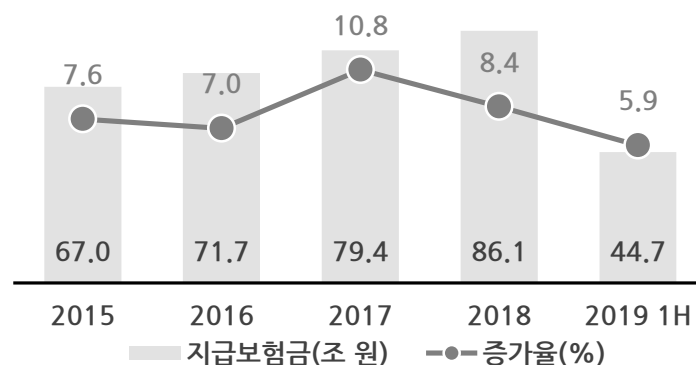
2) 보험영업현금흐름 악화 ① 생명보험

- 보험영업현금흐름(수입보험료-보험금-사업비)이 급감하여 2019년 상반기 적자(-427억 원)로 전환
- 지급보험금이 늘고 있으나 수입보험료는 줄고 있는 점이 보험영업현금흐름 적자의 주된 요인임

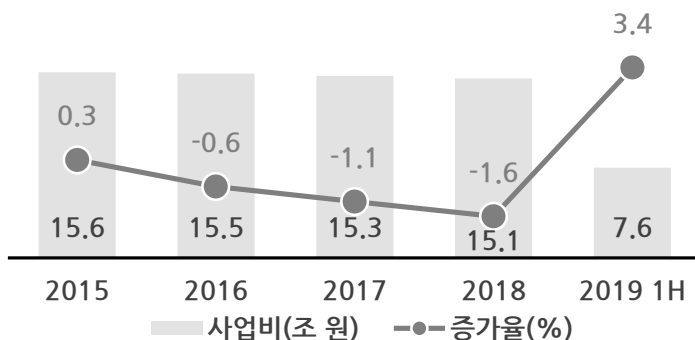
생명보험 수입보험료



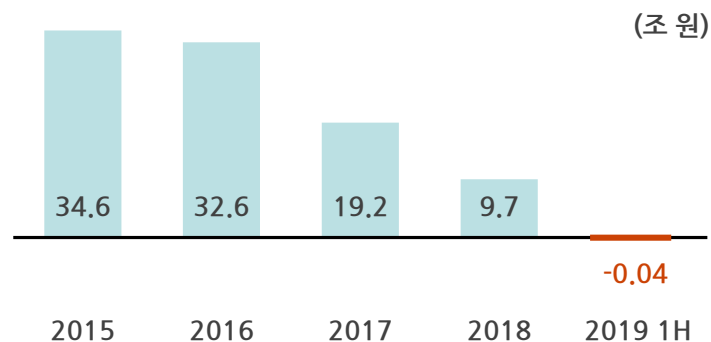
생명보험 지급보험금



생명보험 사업비



생명보험 보험영업현금흐름



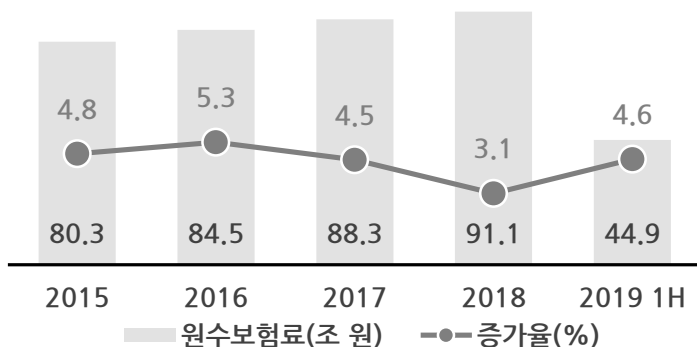
주: 1) 2019년 상반기 증가율은 전년 동기 대비 수치임
2) 사업비는 이연전사업비임

주: 1) 2019년 상반기 증가율은 전년 동기 대비 수치임
2) 보험영업현금흐름=수입보험료-지급보험금-사업비

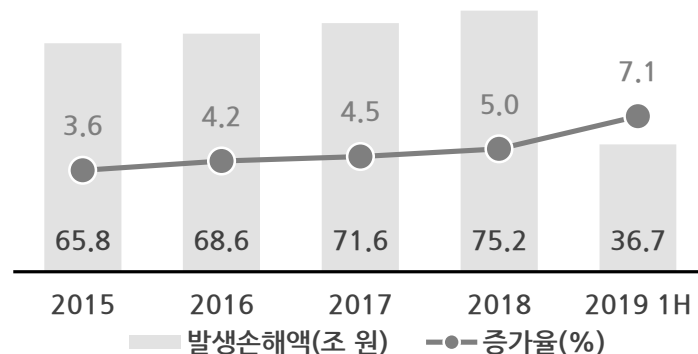
2) 보험영업현금흐름 악화 ② 손해보험

- 손해보험산업의 보험영업현금흐름(원수보험료-발생손해액-사업비)은 2018년부터 적자임
 - 원수보험료 증가율이 둔화세인 가운데, 발생손해액과 사업비는 증가세를 보이고 있음

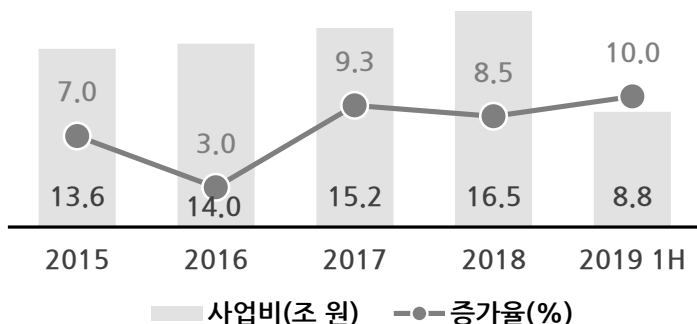
손해보험 원수보험료



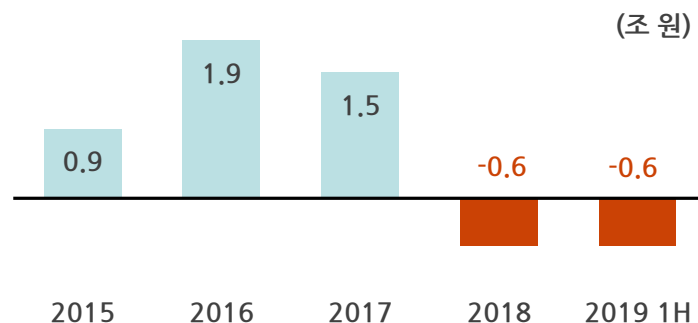
손해보험 발생손해액



손해보험 사업비



손해보험 보험영업현금흐름



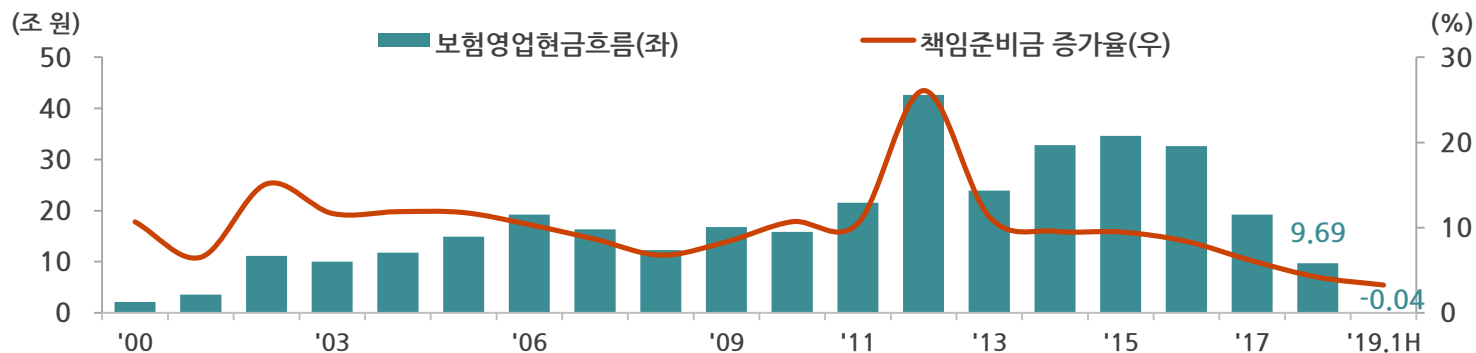
주: 1) 2019년 상반기 증가율은 전년 동기 대비 수치임
2) 사업비=이연전사업비

주: 1) 2019년 상반기 증가율은 전년 동기 대비 수치임
2) 보험영업현금흐름=원수보험료-발생손해액-사업비

2) 보험영업현금흐름 악화 ③ 책임준비금 성장 둔화

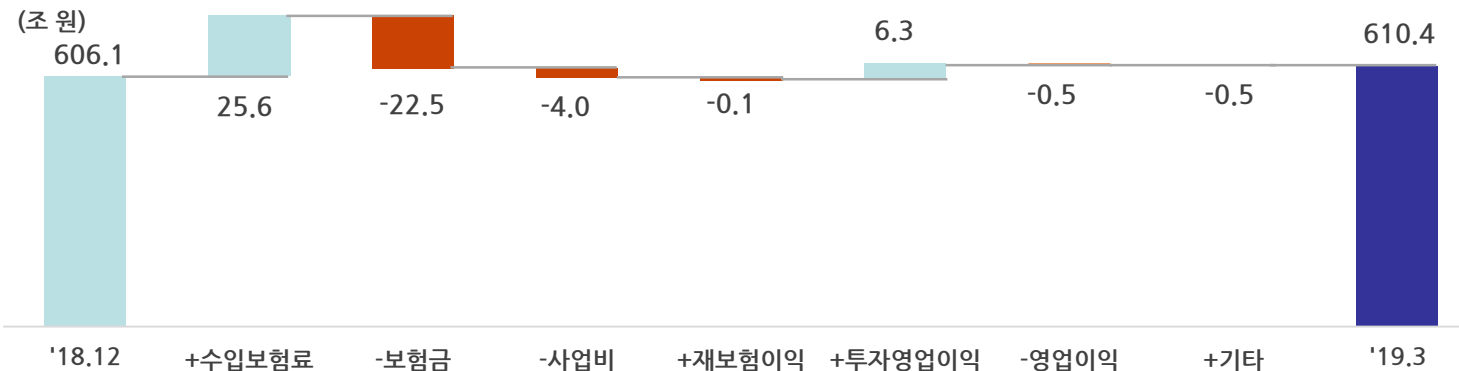
- 보험영업현금흐름은 책임준비금 변화를 결정하는 주요인으로, 적자일 경우 보험영업 부문이 책임준비금(혹은 자산)을 감소시키는 것을 의미함

생명보험
보험영업현금
흐름 및
책임준비금



주: 1) 보험영업현금흐름=수입보험료-지급보험금-순사업비, 2) 2019년 상반기 증가율은 연율화함
자료: 보험개발원, 금융통계시스템

생명보험산업
책임준비금
변화
('19 ¼분기)

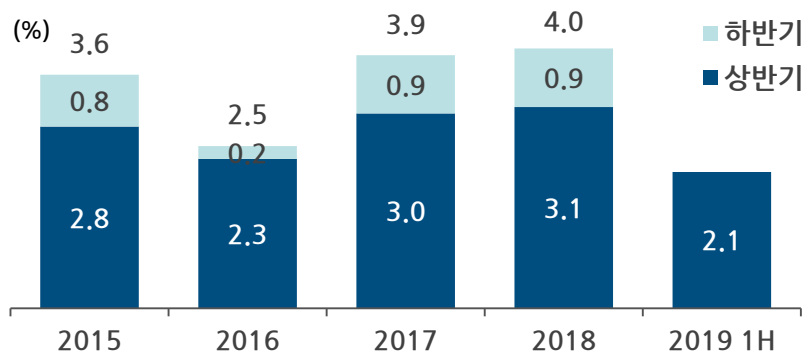


주: 책임준비금 변화 = [(수입보험료-보험금-사업비)+(재보험수익-재보험비용)+투자영업이익-영업이익]+기타
자료: 보험동향 2019 여름호, 보험연구원

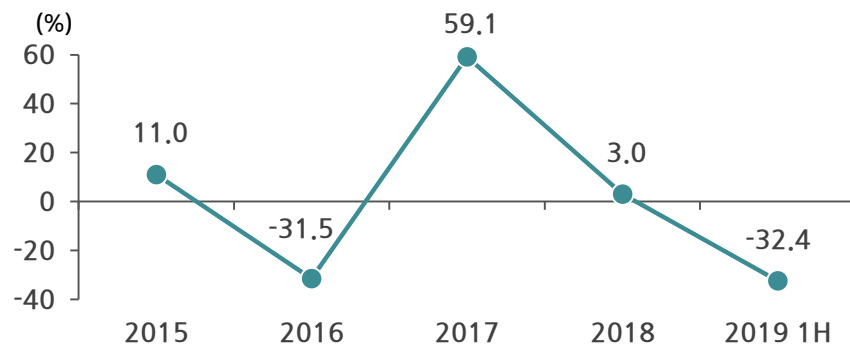
3) 수익성 악화 ① 당기순이익

- 생명보험은 금리하락에 따른 연말 LAT 책임준비금 및 변액보증준비금 추가 적립으로 당기순이익 감소가 예상됨
- 손해보험은 자동차, 실손 보험의 손해율 급등 및 사업비 지출 확대로 보험영업손실이 확대됨

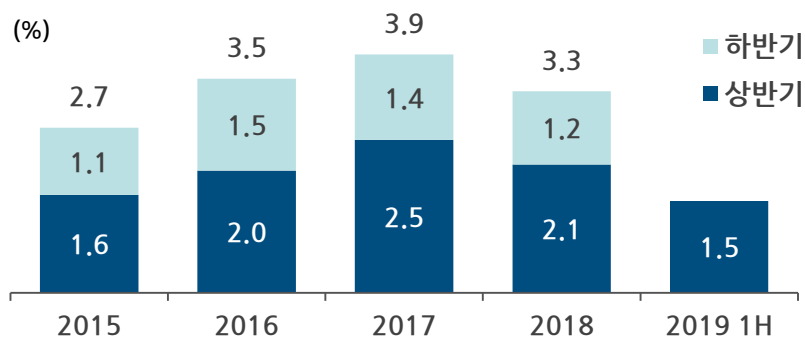
생명보험 당기순이익



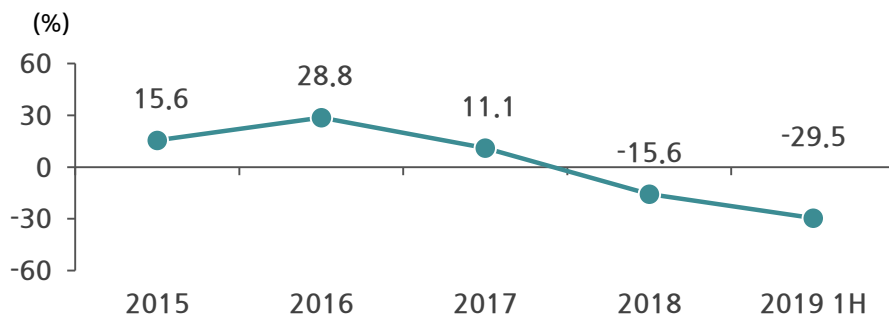
생명보험 당기순이익 증가율



손해보험 당기순이익



손해보험 당기순이익 증가율



주: 2019년 상반기 증가율은 전년 동기 대비 수치임

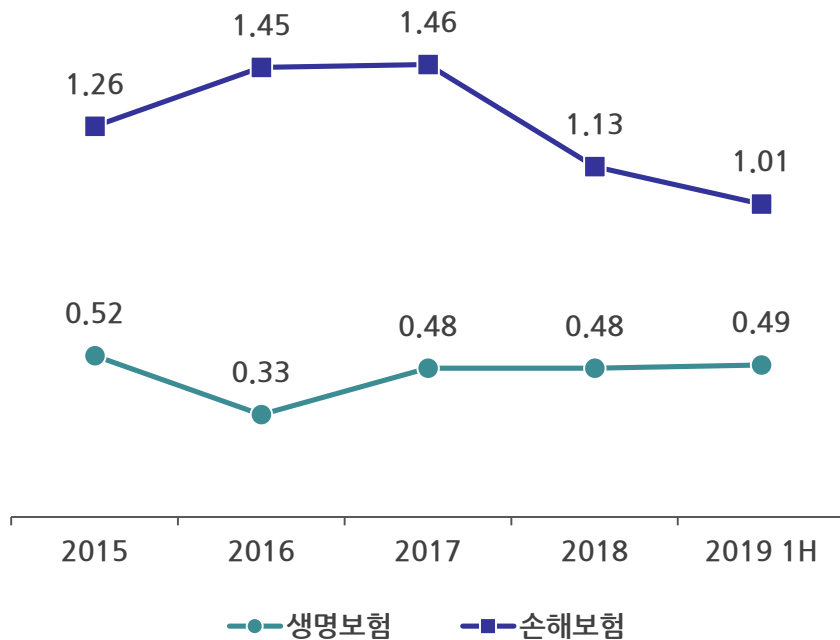
3) 수익성 악화 ② ROA, ROE

- 생명보험에 비해 손해보험의 수익성 악화가 심화되고 있음

- 자동차, 실손의료보험의 손해율 급등 및 사업비 지출 확대로 보험영업손실이 확대됨

보험산업 ROA

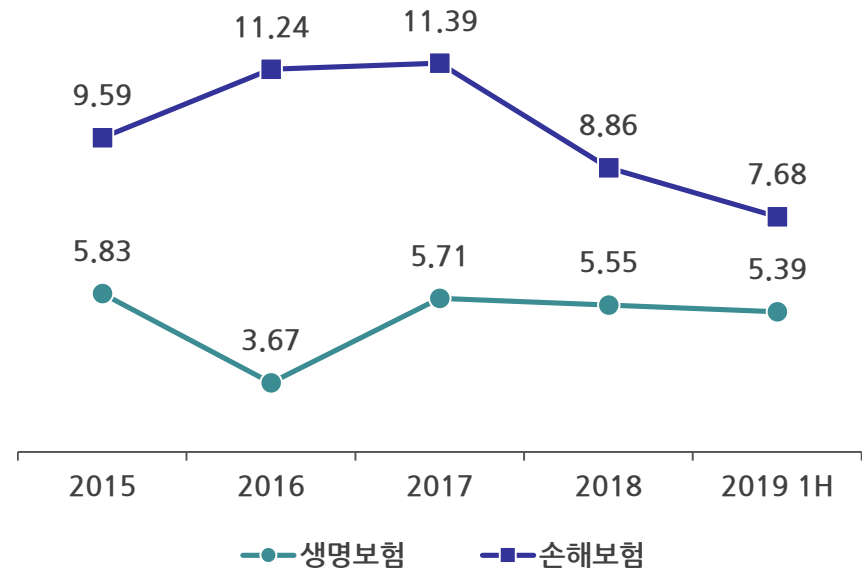
(%)



자료: 보험회사 업무보고서 각 월호

보험산업 ROE

(%)

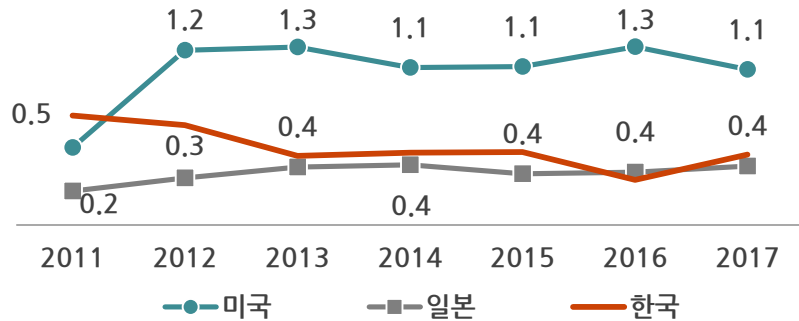


자료: 보험회사 업무보고서 각 월호

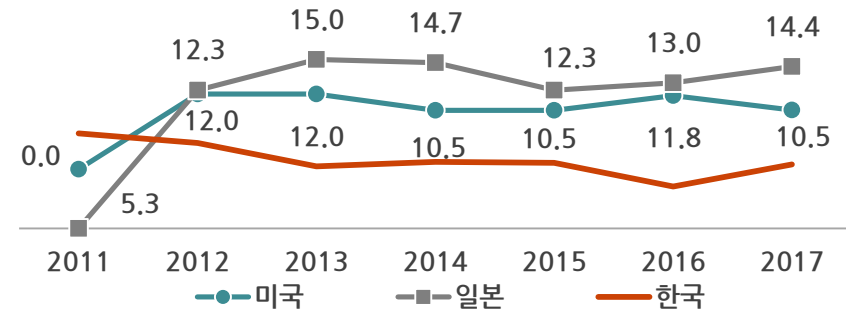
3) 수익성 악화 ③ 해외 비교

- 우리나라 보험회사는 최근에 비해 수익성이 양호했던 기간(2011~2017년)에도 미국 및 일본 보험회사에 비해 높은 수익성을 달성했던 것은 아님
- 재무건전성 유지를 위해 적정수준의 이익을 확보할 필요가 있음

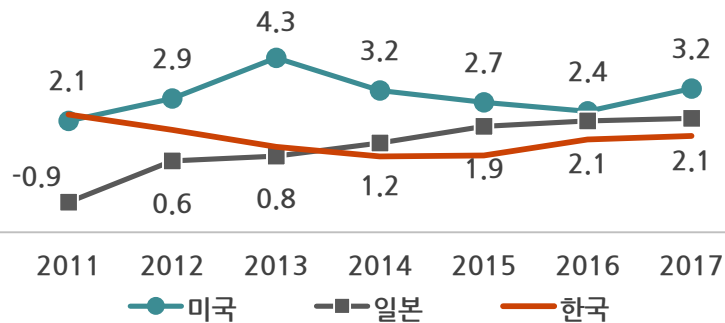
생명보험 ROA



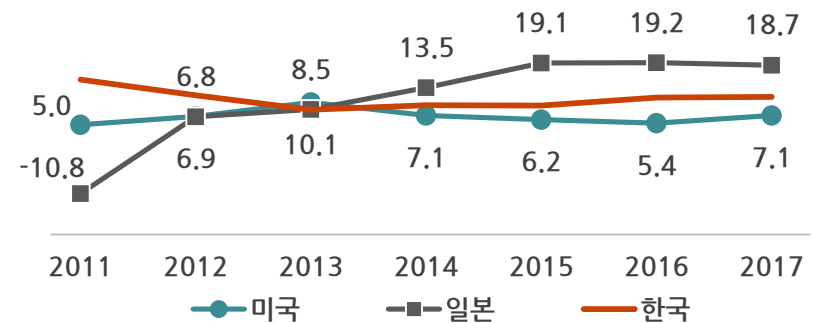
생명보험 ROE



손해보험 ROA



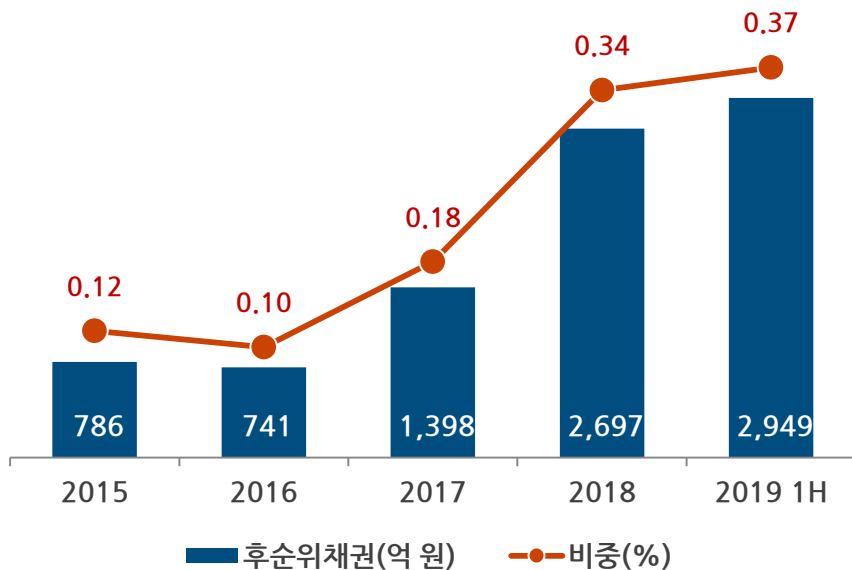
손해보험 ROE



4) 자본성증권 발행 및 이자비용 확대

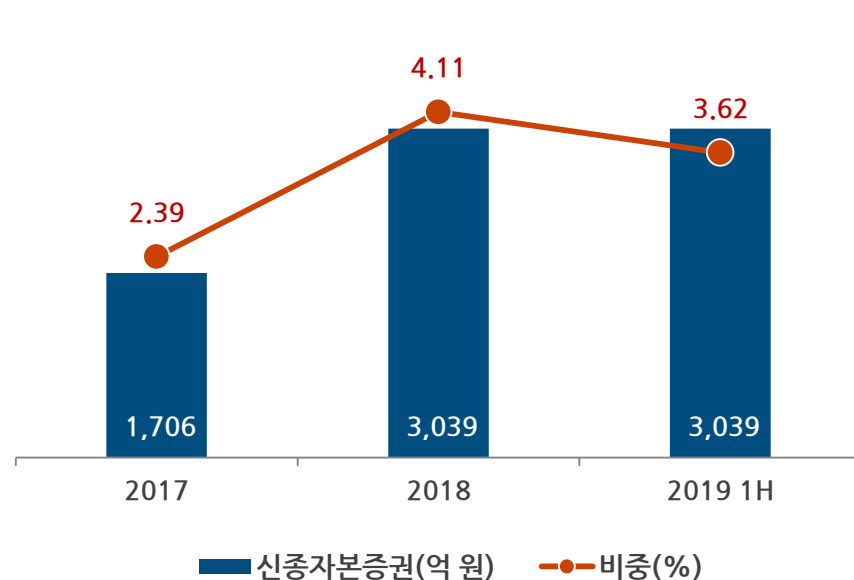
- 지급여력제도에 대한 대응으로 보험회사들의 후순위채 및 신종자본증권 발행이 증가하고 있으며, 이로 인해 이자비용이 확대
 - 후순위채가 총부채에서 차지하는 비중이 2015년 0.12%에서 2019년 상반기 0.37%로 확대
 - 자본성증권 발행금리가 운용자산이익률에 비해 낮아 금리 역마진이 발생하고 있음

생명보험 후순위채



주: 비중은 총부채에서 차지하는 비중임
 자료: 생명보험회사, 업무보고서 각 월호

생명보험 신종자본증권



주: 비중은 총자본에서 차지하는 비중임
 자료: 생명보험회사, 업무보고서 각 월호

3. 보험산업 수입보험료 전망

1) 보험산업 전체

- ① 초회보험료
- ② 수입(원수)보험료

2) 생명보험

- ① 개요
- ② 보장성보험
- ③ 저축성보험

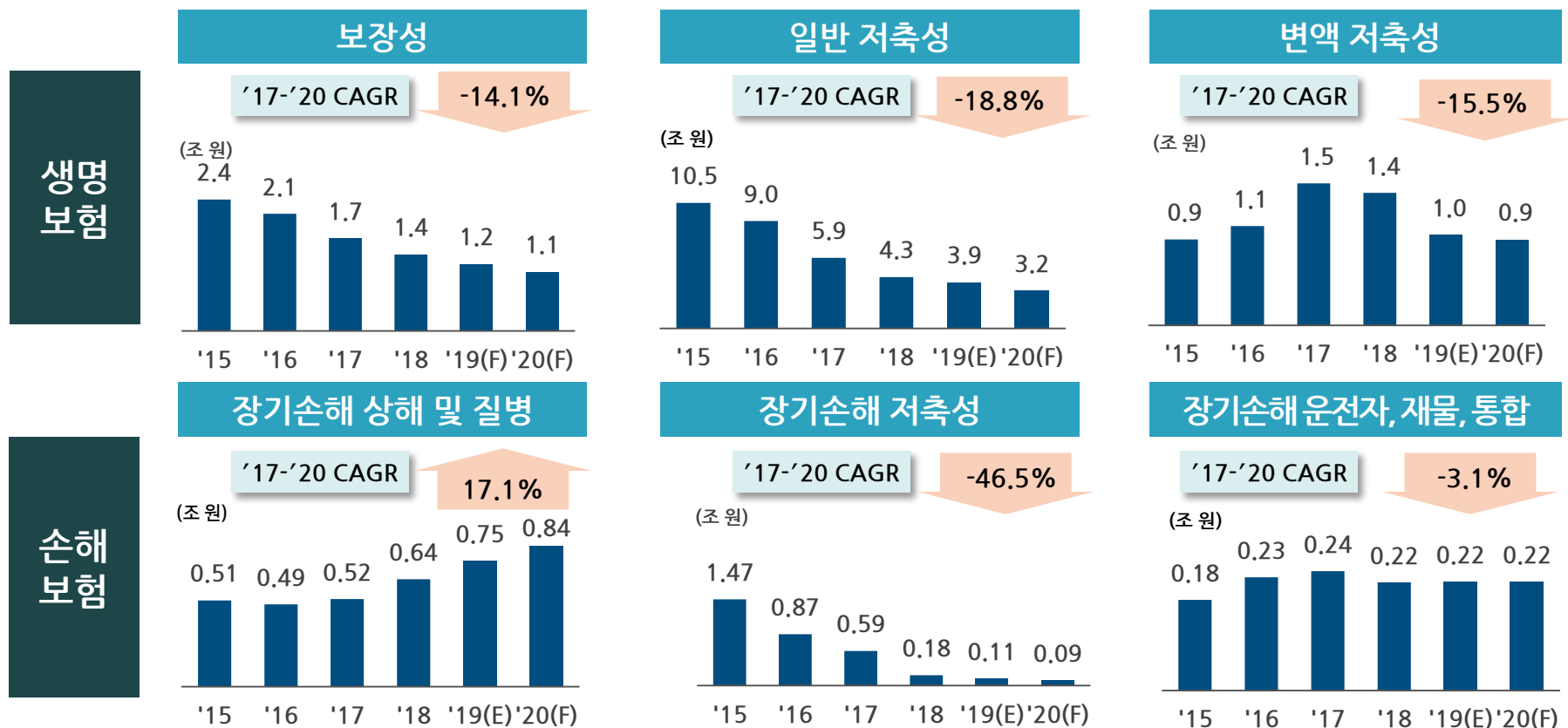
3) 손해보험

- ① 개요
- ② 장기 보장성
- ③ 장기 저축성/개인연금
- ④ 자동차/일반손해

4) 보험권 퇴직연금

1) 보험산업 전체 ① 초회보험료

- 손해보험의 장기 상해 및 질병보험을 제외한 대부분 종목의 초회보험료가 역성장하고 있음
 - 특히, 생명보험의 일반저축성보험(CAGR -18.8%) 과 손해보험의 장기 저축성보험(CAGR -46.5%)의 감소세가 크게 나타남

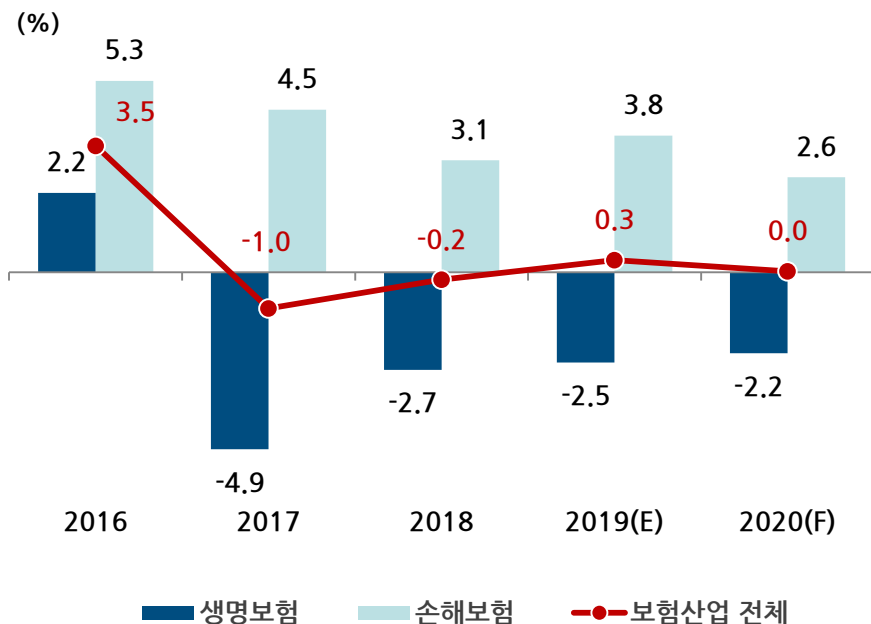


주: 초회보험료는 1회차 보험료로 일시납 보험료와 비일시납 보험료를 포함함

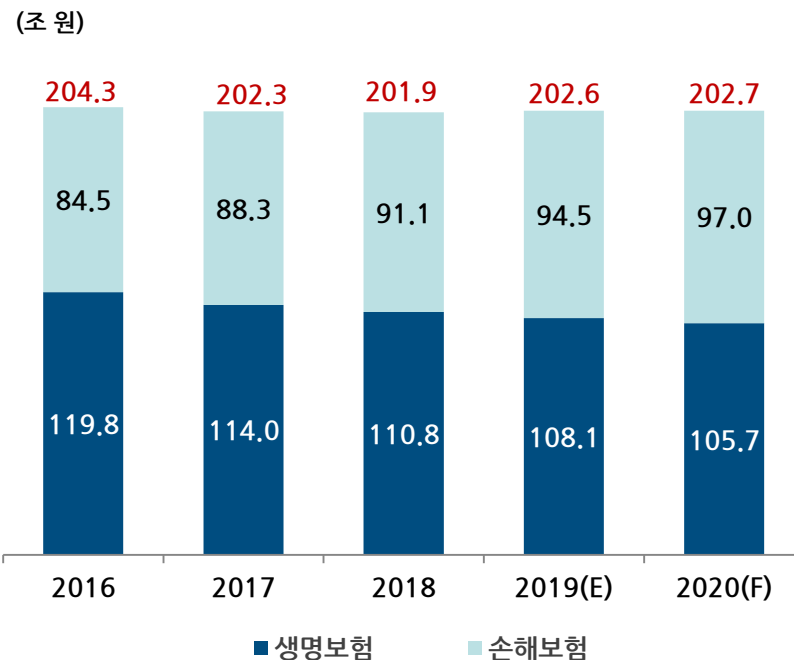
1) 보험산업 전체 ② 수입(원수)보험료

- 보험산업 전체 수입(원수)보험료 증가율은 2019년 0.3%, 2020년 0.0%로 보험산업의 성장이 정체될 것으로 전망
 - 생명보험 증가율은 2019년 -2.5%, 2020년 -2.2%로 4년 연속 역성장이 예상
 - 손해보험 증가율은 2019년 3.8%, 2020년 2.6%로 성장이 둔화될 전망

보험산업 수입보험료 성장률 전망



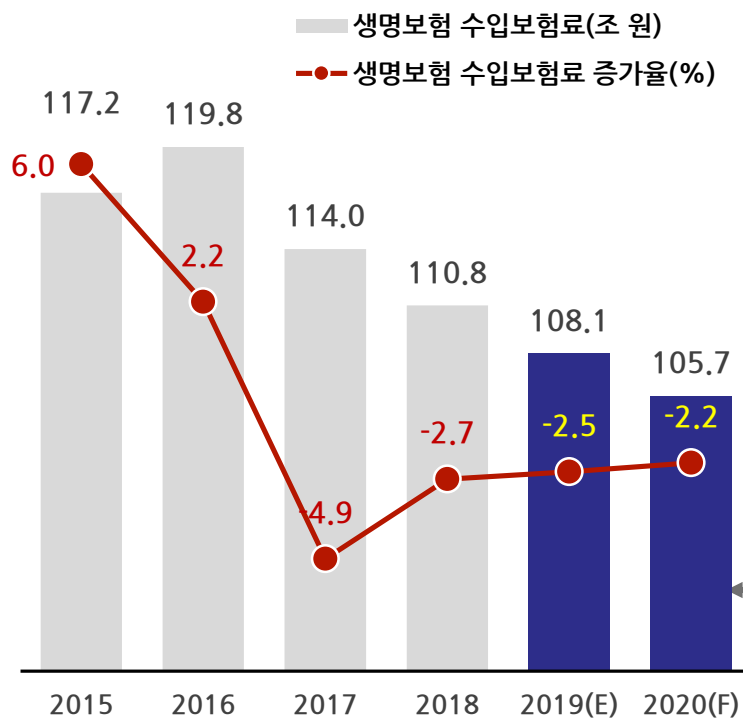
보험산업 수입보험료 규모 전망



2) 생명보험 ① 개요

- 2020년 생명보험 수입보험료는 2.2% 감소하여 4년 연속 역성장할 것으로 전망

생명보험 수입보험료 규모와 증가율



변액저축성 감소

- 주식시장 침체

일반저축성 감소 지속

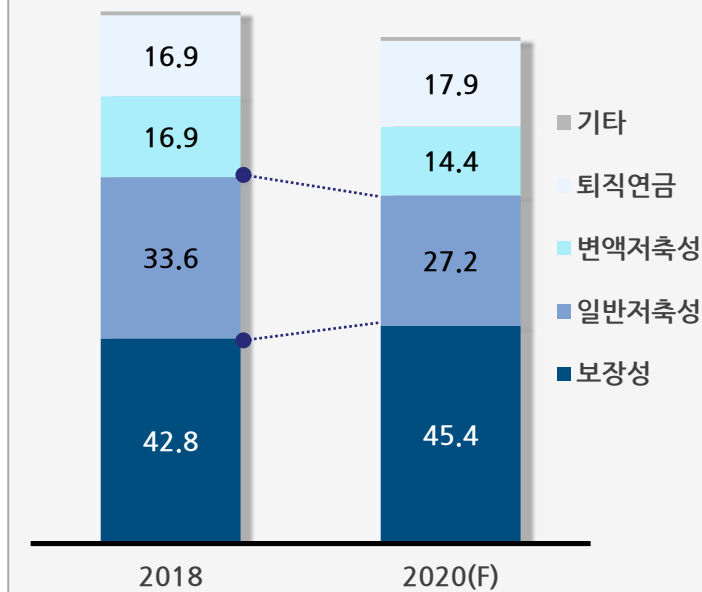
- 최저보증이율 하락
- 지급여력제도 변화
- 해약증가

보장성 보험 증가세 둔화

- 보장성 해약 확대
- 시장포화로 증가세 둔화

생명보험 종목별 규모

(단위: 조 원)



2) 생명보험 ② 보장성보험

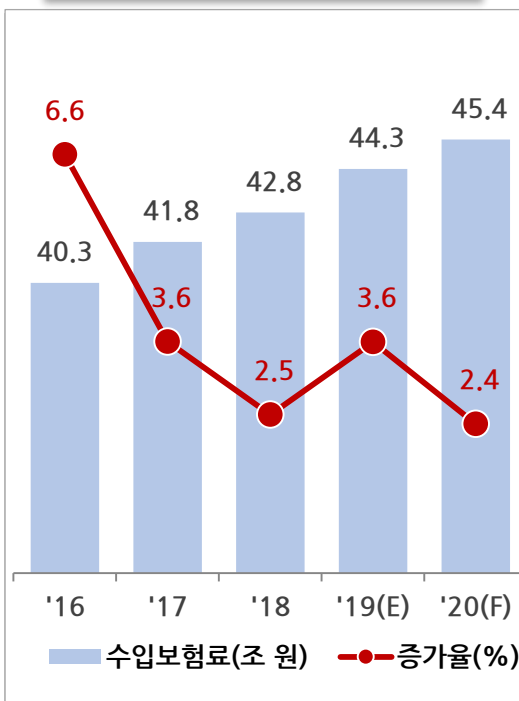
- 2020년 보장성보험 수입보험료는 2.4% 증가에 그칠 전망

수입보험료 전망

▲ 증가요인

▼ 감소요인

1 보장성보험



- 제도변화에 대비한 판매 확대 전략 지속
- 건강증진형 보험 등 다양한 중저가 건강보험 판매 확대

- 시장 포화
- 기대여명 상승, 1인 가구 증가로 사망보험 니즈 감소
- 저금리 지속에 의한 예정이율 인하
- 경기 둔화로 인한 해지 증가

2) 생명보험 ③ 저축성보험

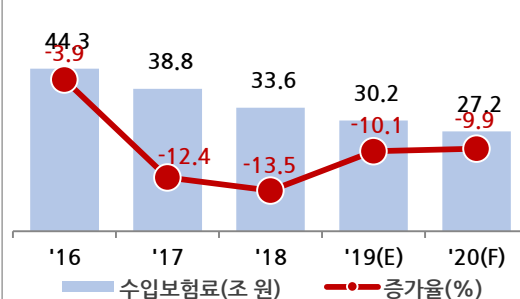
- 2020년 일반저축성보험 수입보험료는 9.9% 감소하고, 변액저축성보험 수입보험료는 주식시장 침체로 5.4% 감소할 전망

수입보험료 전망

▲ 증가요인

▼ 감소요인

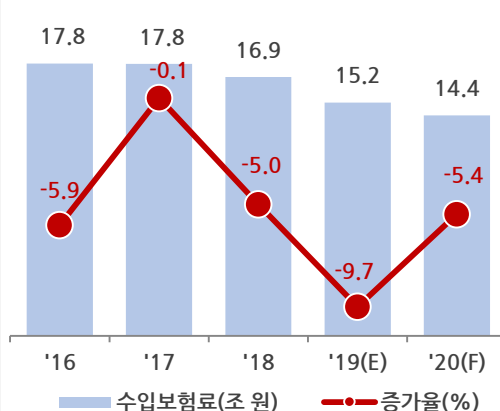
1 일반저축성보험



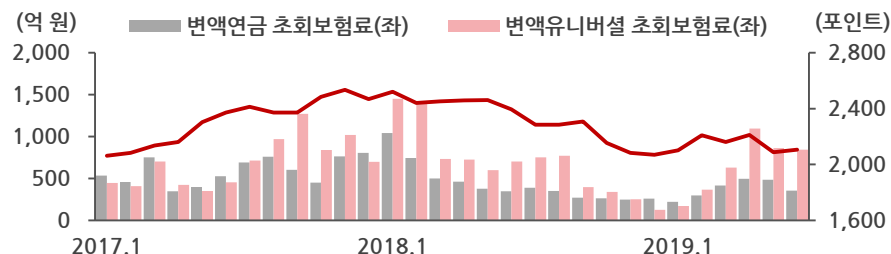
- 고령화에 따른 노후소득보장 수요 확대
- 만기도래 보험의 재가입 수요

- 부채부담 및 자본 변동성 확대 우려에 따른 소극적 판매
- 저금리 장기화로 인한 보증이율 하락
- 공시이율 하락에 의한 사업비 지출 부담 증가

2 변액저축성보험



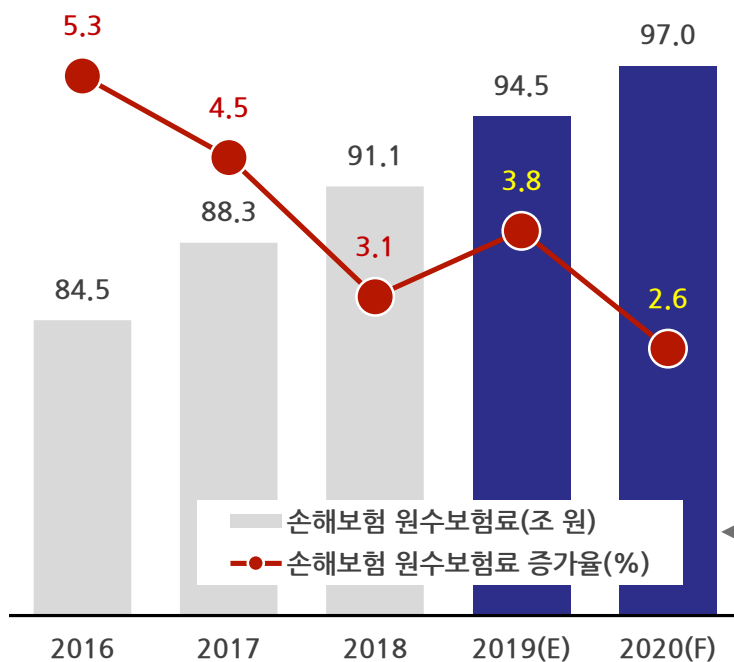
- IFRS 17 도입 시 상대적으로 적은 금리 부담
- 보험회사들의 적극적인 마케팅
- 주식시장 침체



3) 손해보험 ① 개요

- 2020년 손해보험 원수보험료 증가율은 2.6%로 2019년 3.8%에 비하여 둔화될 전망

손해보험 원수보험료 규모와 증가율



일반손해보험 증가세 둔화

- 경기 둔화

자동차보험 증가세 둔화

- 자동차 등록대수 둔화
- 온라인보험 판매 증가

장기손해 상해·질병 증가

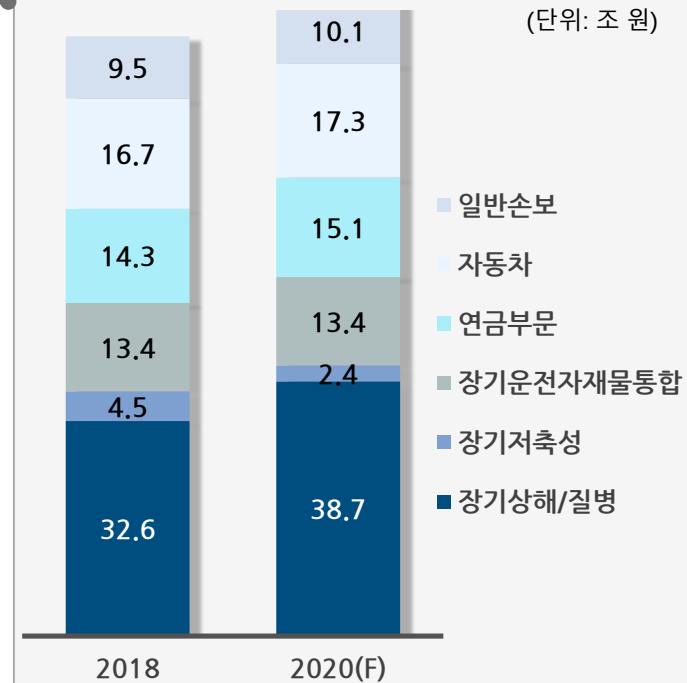
- 간편심사보험 확대
- 갱신보험료 증가
- 판매경쟁 확대

장기저축성 감소 지속

- 낮은 보증이율
- 판매수수료 감소

손해보험 종목별 규모

(단위: 조 원)

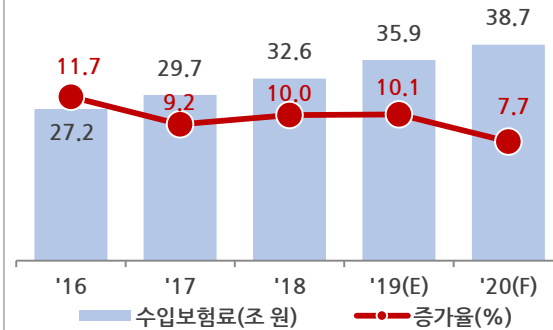


3) 손해보험 ② 장기 보장성

- 2020년 장기 상해·질병보험은 7.7% 성장하고, 장기 운전자·재물·통합보험은 0.3% 역성장할 것으로 전망

원수보험료 전망

1 상해·질병



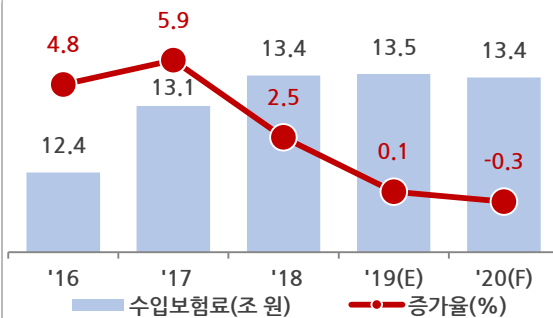
▲ 증가요인

- 유병력자를 위한 간편심사보험 확대
- 표준화 이전 실손의료보험 갱신보험료 증가
- 판매 경쟁 확대

▼ 감소요인

- 높은 실손의료보험 가입률
- 국민건강보험 정책 변화
- 실손의료보험의 손해율 상승 우려
- 저금리 지속에 의한 예정이율 인하

2 운전자·재물·통합



- 운전자보험의 보장 다양화 등 경쟁력 제고
- 재물보험의 실손보상 및 배상책임담보 확대

- 운전면허소지자 증가율 하락
- 재물보험 경쟁심화에 따른 가격 하락
- 저금리 지속에 의한 예정이율 인하

3) 손해보험 ② 장기 저축성/개인연금

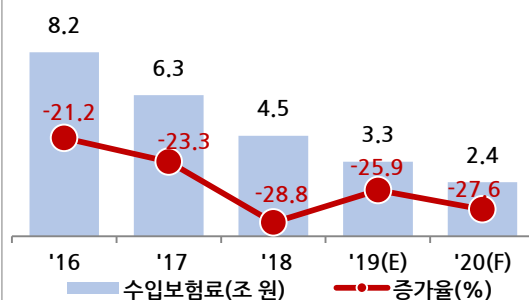
- 2020년 저축성보험은 공급측면의 부담 확대로 27.6% 역성장하고, 개인연금은 상품경쟁력 약화로 5.1% 역성장할 것으로 예상

원수보험료 전망

▲ 증가요인

▼ 감소요인

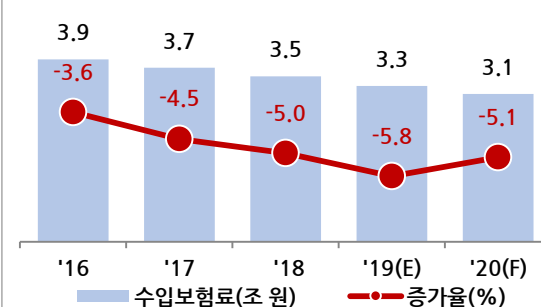
1 저축성보험



- 국민연금의 낮은 보장률로 인한 노후소득보장 수요

- 최저보증이율로 인한 금리리스크 부담
- 사업비 지출 부담
- 가계의 저축여력 감소

2 개인연금



- 노후소득 보장 수요 확대

- 저금리 장기화 및 세제혜택 축소로 상품경쟁력 약화

3) 손해보험 ③ 자동차/일반손해

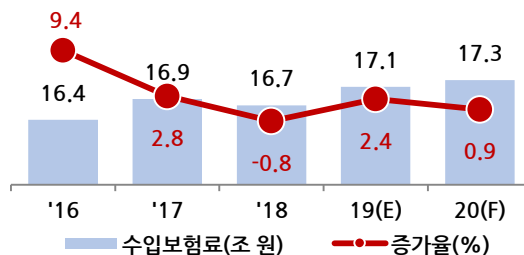
- 2020년 자동차보험 수입보험료 증가율은 0.9%로 2019년에 비해 둔화될 것으로 전망
- 일반손해보험 수입보험료는 2.8% 증가할 것으로 전망

원수보험료 전망

▲ 증가요인

▼ 감소요인

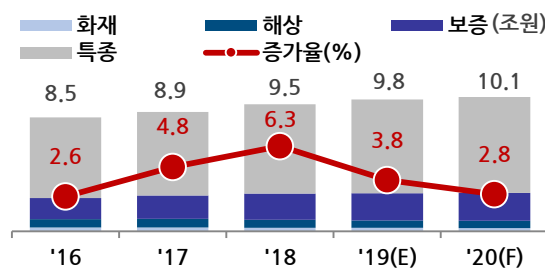
1 자동차보험



- 자동차 등록대수 증가(증가율은 둔화)
- 할인 특약 축소

- 온라인 채널 비중 확대

2 일반손해보험



- 배상책임보험 시장 확대
- 승강기 사고배상책임보험, 사이버보험 등 의무보험 확대

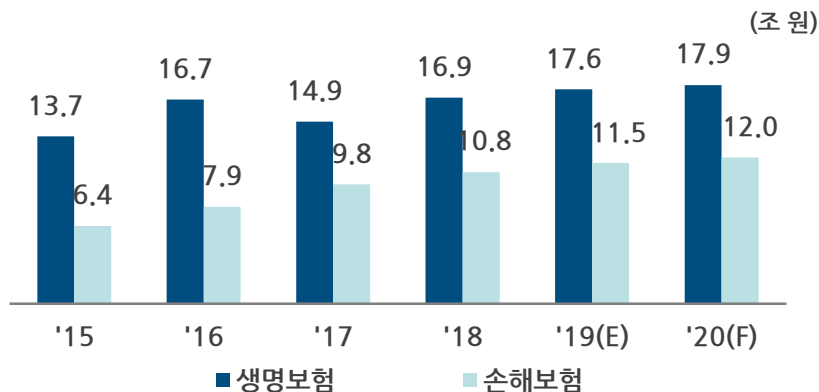
- 무역감소 및 건설경기둔화
- 요율 할인 경쟁 심화

증가율(%)	'16	'17	'18	'19(E)	'20(F)
화재	-1.0	-1.5	-7.2	-5.4	-4.2
해상	-14.3	5.9	-7.6	-5.2	-1.7
보증	0.6	9.6	12.1	3.9	1.9
특종	5.4	3.7	6.8	5.0	3.7

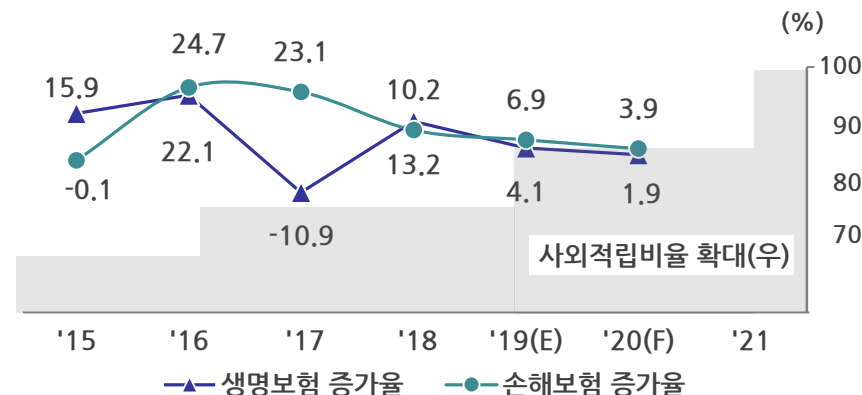
4) 보험권 퇴직연금

- 2020년 퇴직연금은 생명보험 3.9%(17.9조 원), 손해보험 1.9%(12.0조 원) 증가할 전망임

퇴직연금 수입보험료 전망



사외적립비율 확대 및 수입보험료 증가율



▲ 증가요인

- 50세 이상 연금계좌(퇴직연금 포함) 세액공제 한도를 700만 원에서 900만 원으로 확대('20.1월)
- IRP시장 확대 지속
- DB형 사외적립비율 확대 및 임금상승률 증가('18. 1월부터 5%대 지속)

▼ 감소요인

- 타금융권과의 경쟁 심화
- 적립금에 대한 요구자본 부담에 따른 소극적인 판매 전략

[참고] 생명보험 전망

(단위: 조 원, %)

구분	2017		2018		2019(E)		2020(F)	
	보험료	증가율	보험료	증가율	보험료	증가율	보험료	증가율
생명보험 전체	114.0	-4.9	110.8	-2.7	108.1	-2.5	105.7	-2.2
(퇴직연금 제외 시)	(99.1)	(-3.9)	(94.0)	(-5.1)	(90.5)	(-3.7)	(87.8)	(-3.1)
보장성보험	41.8	3.6	42.8	2.5	44.3	3.6	45.4	2.4
저축성보험	56.5	-8.9	50.4	-10.8	45.4	-10.0	41.6	-8.4
일반저축성보험	38.8	-12.4	33.6	-13.5	30.2	-10.1	27.2	-9.9
변액저축성보험	17.8	-0.1	16.9	-5.0	15.2	-9.7	14.4	-5.4
퇴직연금	14.9	-10.9	16.9	13.2	17.6	4.1	17.9	1.9
기타	0.8	0.4	0.8	-0.4	0.8	1.1	0.8	0.4

[참고] 손해보험 전망

(단위: 조 원, %)

구분	2017		2018		2019(E)		2020(F)	
	보험료	증가율	보험료	증가율	보험료	증가율	보험료	증가율
손해보험 전체	88.3	4.5	91.1	3.1	94.5	3.8	97.0	2.6
(퇴직연금 제외 시)	(78.6)	(2.6)	(80.3)	(2.2)	(83.0)	(3.4)	(85.0)	(2.5)
장기손해보험	49.1	2.8	50.6	3.0	52.7	4.2	54.5	3.4
상해 및 질병	29.7	9.2	32.6	10.0	35.9	10.1	38.7	7.7
저축성보험	6.3	-23.3	4.5	-28.8	3.3	-25.9	2.4	-27.6
운전자·재물 등	13.1	5.9	13.4	2.5	13.5	0.1	13.4	-0.3
개인연금	3.7	-4.5	3.5	-5.0	3.3	-5.8	3.1	-5.1
퇴직연금	9.8	23.1	10.8	10.2	11.5	6.9	12.0	3.9
자동차보험	16.9	2.8	16.7	-0.8	17.1	2.4	17.3	0.9
일반손해보험	8.9	4.8	9.5	6.3	9.8	3.8	10.1	2.8

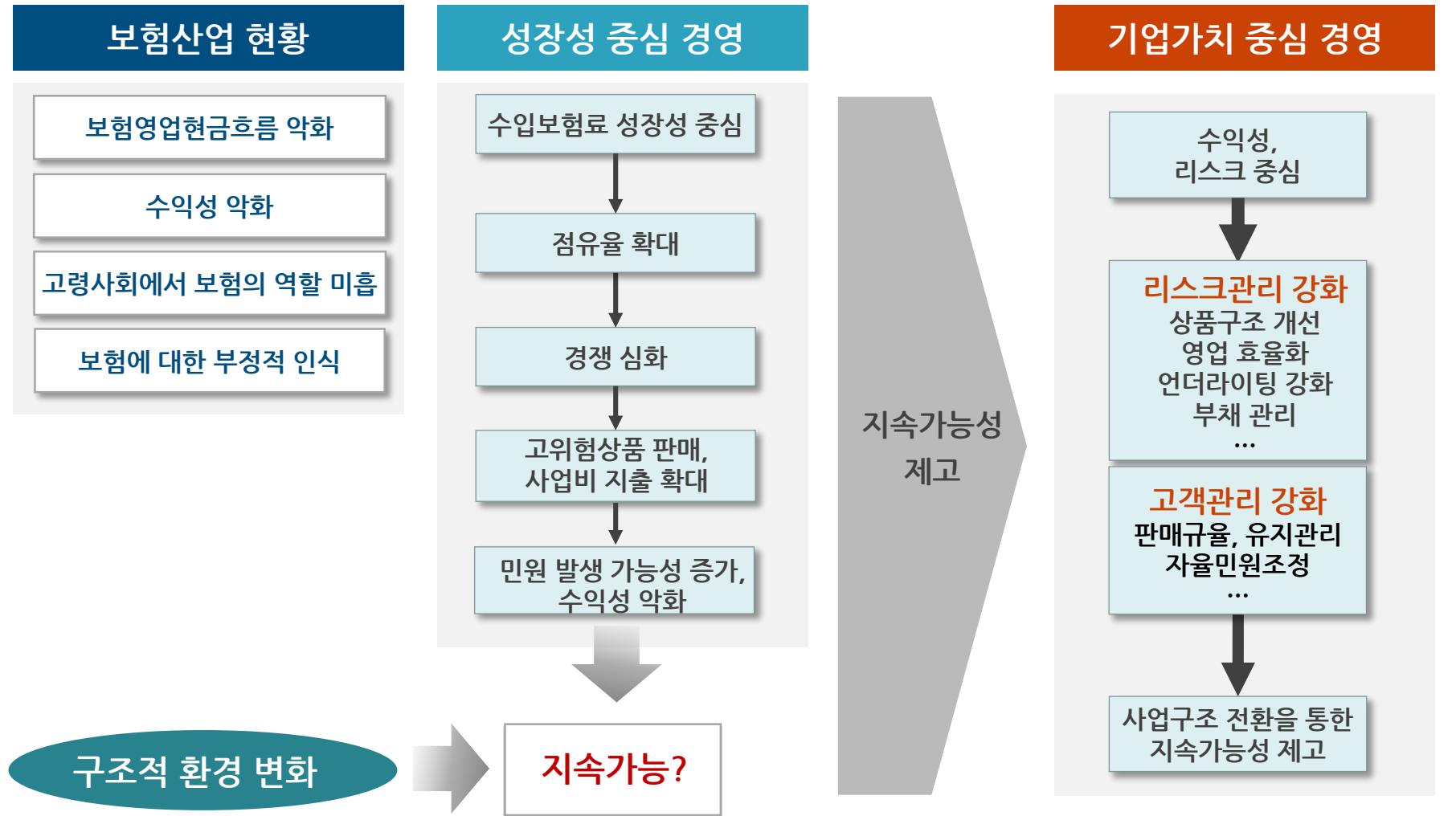
4. 경영 및 정책과제

- 1) 진단 및 과제도출
- 2) 세부과제

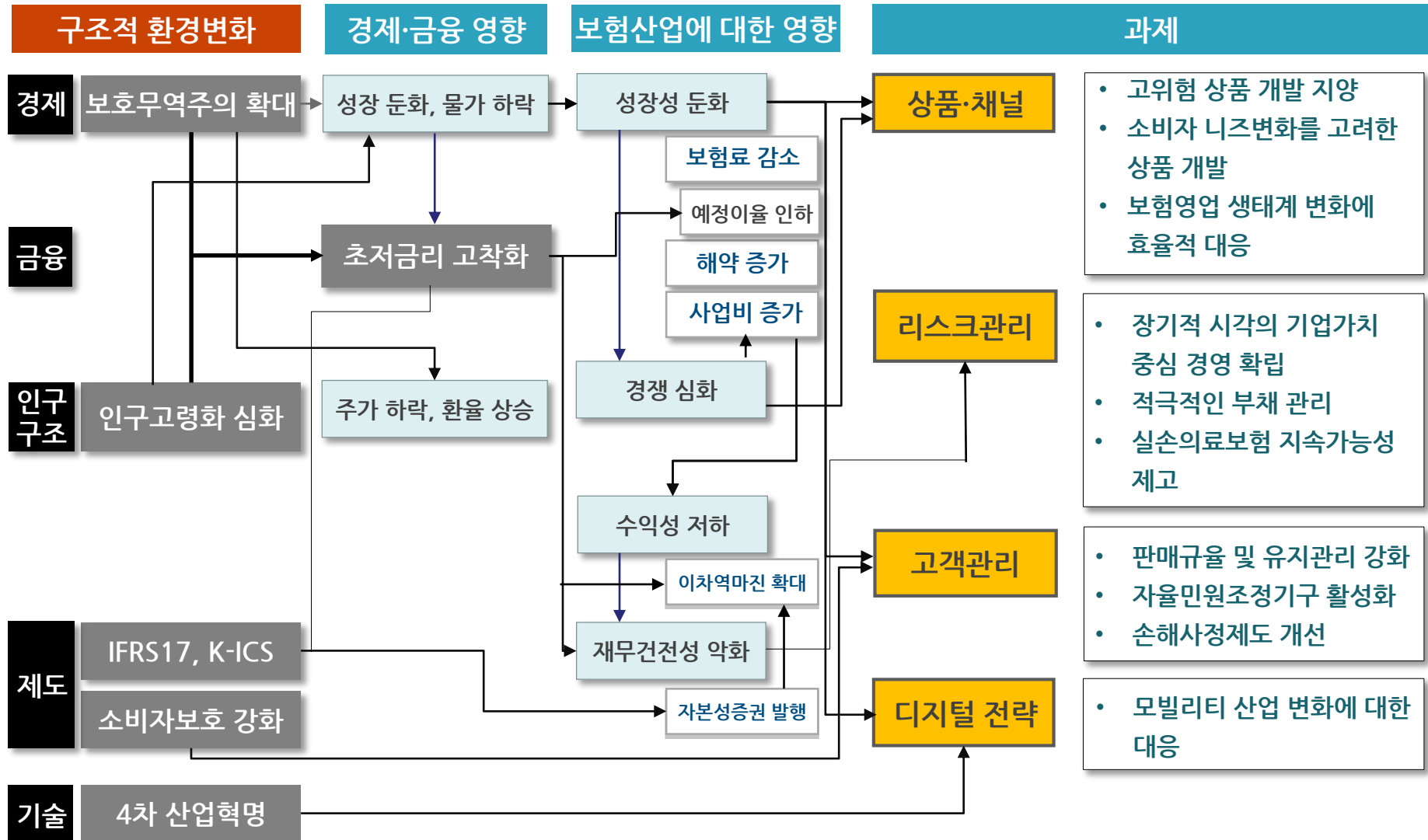
1) 진단 및 과제도출

- ① 진단
- ② 과제도출

1) 진단 및 과제도출 ① 진단



1) 진단 및 과제도출 ② 과제도출



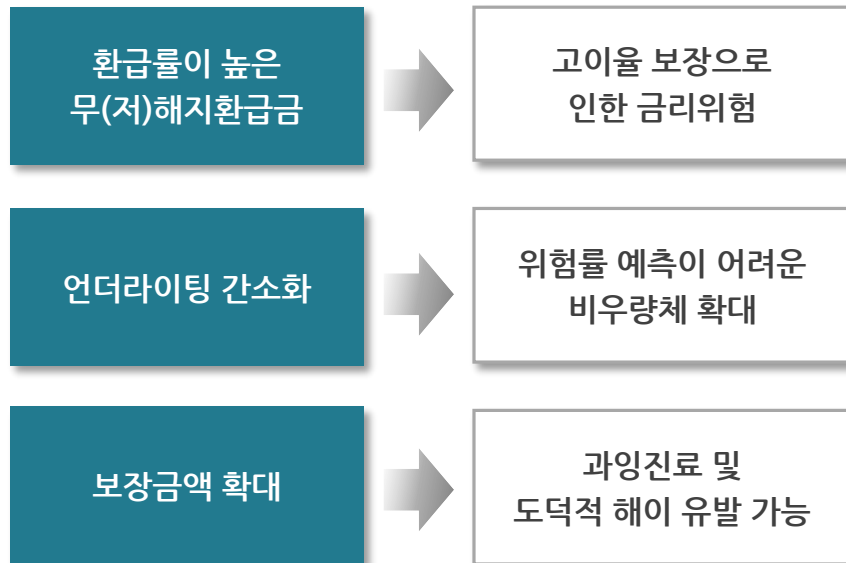
2) 세부 과제

- ① 고위험 상품 개발 지양
- ② 소비자 니즈변화를 고려한 신상품 개발
- ③ 보험영업 생태계 변화에 효율적 대응
- ④ 장기적 시각의 기업가치 중심 경영 확립
- ⑤ 적극적인 부채 구조조정
- ⑥ 실손의료보험 지속가능성 제고
- ⑦ 판매규율 및 유지관리 강화
- ⑧ 자율민원조정기구 활성화
- ⑨ 손해사정제도 개선
- ⑩ 모빌리티 산업 변화에 대한 대응

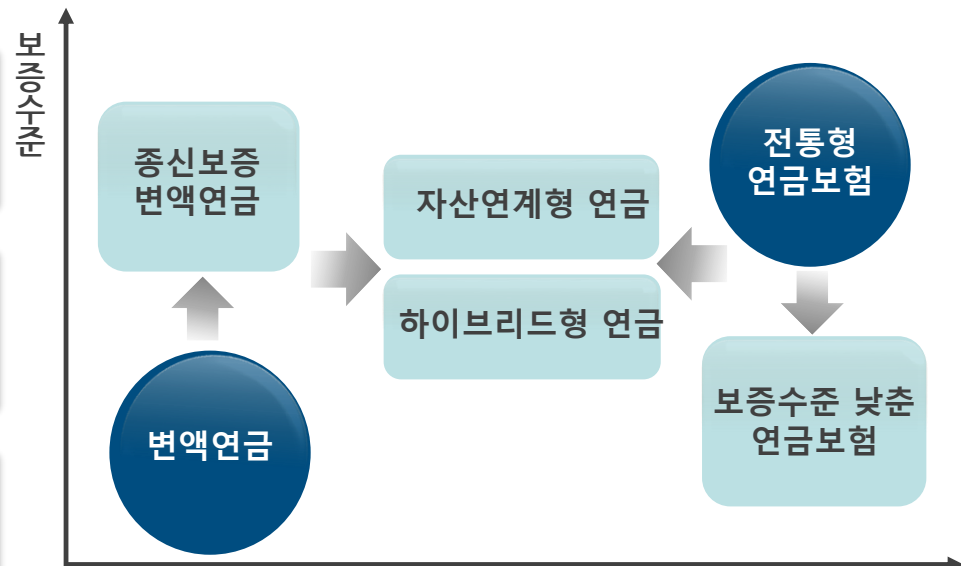
① 고위험 상품 개발 지양

- 저금리 및 K-ICS 하의 보험상품별 영향을 분석하여, 최적 보험상품 포트폴리오를 구축해야 함
 - 보험회사들은 일률적으로 저축성보험을 축소하고 보장성보험을 확대하고 있음
 - 그러나, 저축성보험의 경우 금리연동형 상품이 대부분이며, 최저보증이율을 보수적으로 운용하고 리스크관리가 수반될 경우 자본부담이 크지 않을 수 있음
 - 오히려 고위험 보장성보험 확대 전략은 보험회사의 장래 수익성 훼손과 자본부담을 가중시킬 수 있음

보장성보험 경쟁 심화



유럽 개인연금보험 상품변화

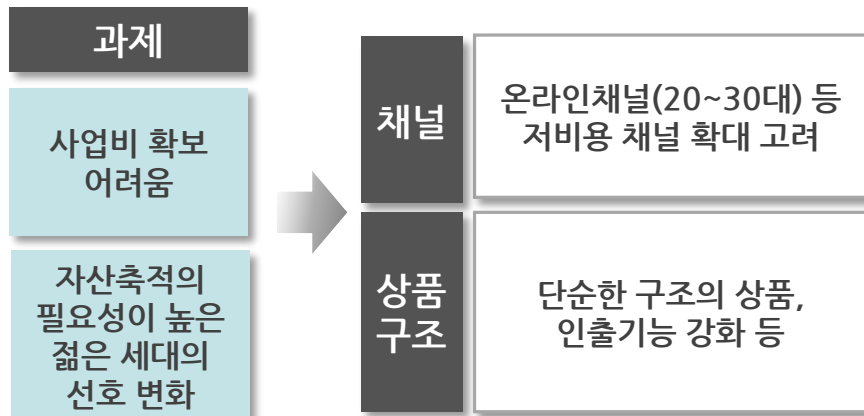


자료: Milliman (2018)

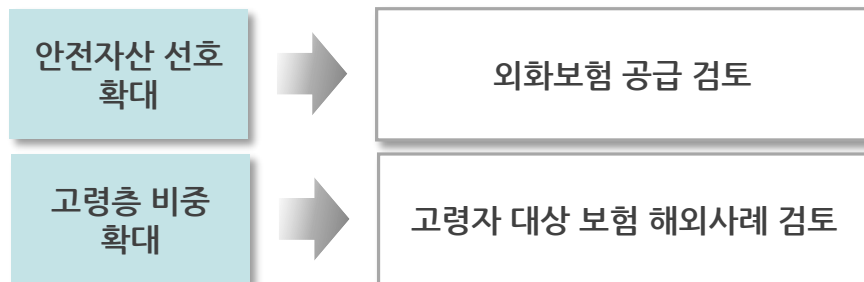
② 소비자 니즈변화를 고려한 신상품 개발

- 경제 환경, 인구고령화 등에 의한 소비자 선호 및 구성 변화에 적극적으로 대응할 필요
 - 세대별, 소득계층별 구성 및 선호 변화를 파악하고 대응

저축성보험(연금) 공급 과제

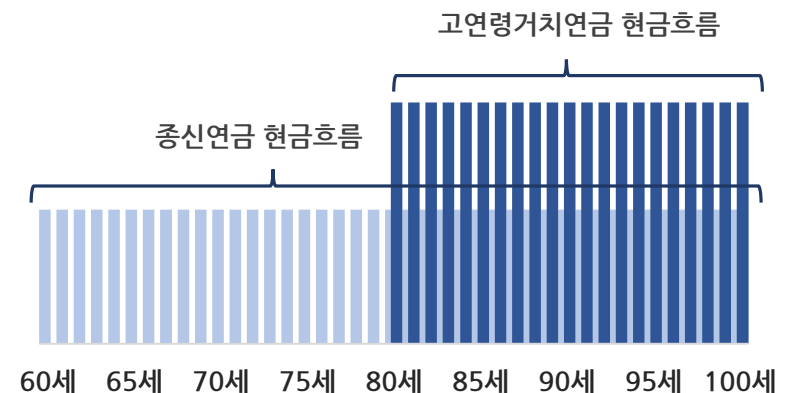


소비자 선호, 구성 변화



한국형 토티연금

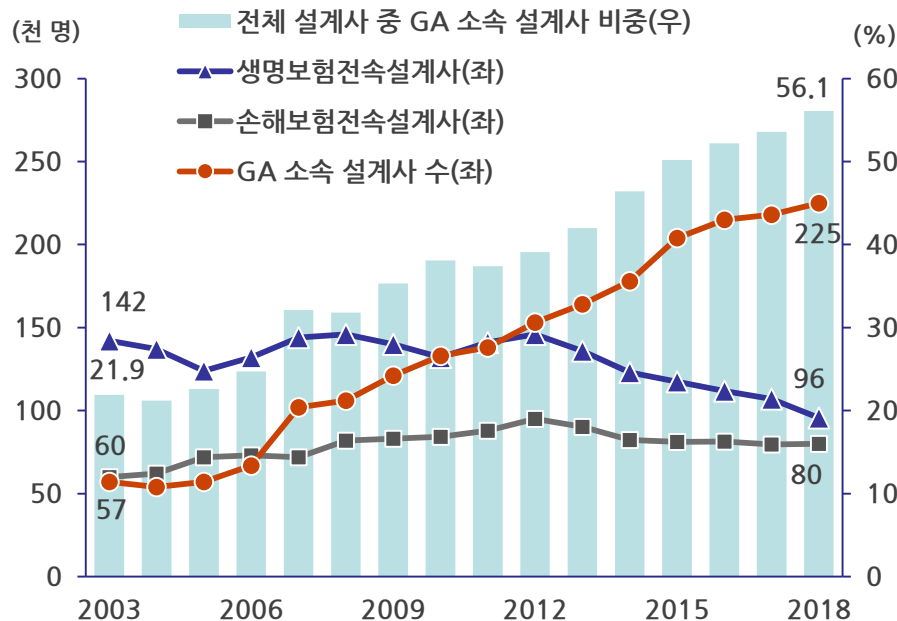
- 소비자의 보험료 부담이 적고 장수위험 관리에 특화된 한국형 토티연금* 도입 고려
 - * 80세와 같이 고연령에 연금이 개시되며, 연금수령 전 사망자의 적립금이 생존한 계약자의 연금재원으로 활용되는 연금



③ 보험영업 생태계 변화에 효율적 대응

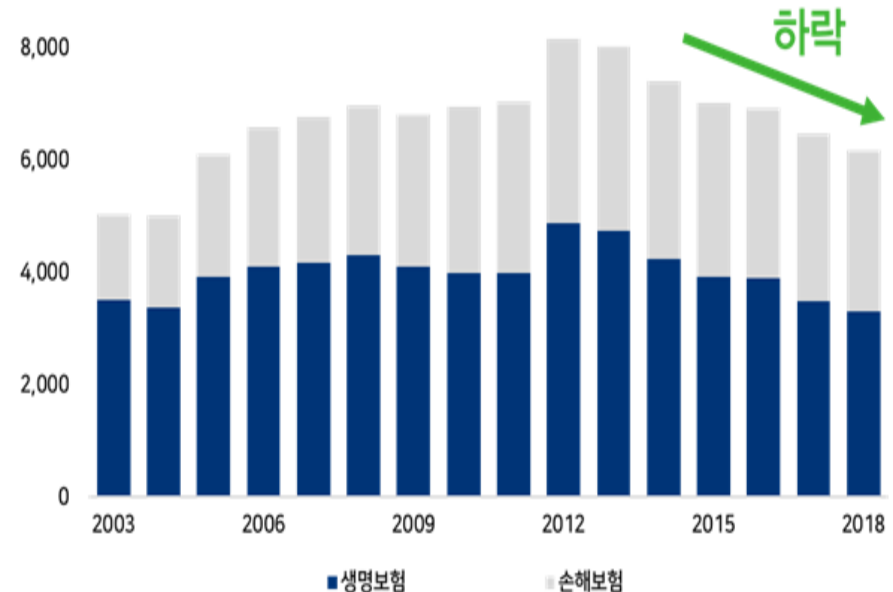
- 다채널 하에서 채널 포트폴리오 관리 강화, GA와 보험회사 간 균형 있는 파트너십 형성, 전속설계사 조직 효율화 등 영업환경 개선을 통한 보험산업 신뢰 제고 필요
 - GA채널 활용의 중요성이 커진 반면, 불완전판매, 고아계약, 승환계약 등의 문제를 유발하기도 함
 - 수당/수수료 체계를 손익중심으로 운영하며, 전속설계사 조직 슬림화 및 고능률화, 설계사 조직 세분화

전속설계사와 GA 소속 설계사 추이



자료: 금융감독원; 생명보험협회; 손해보험협회

점포 수 추이



④ 장기적 시각의 기업가치 중심 경영 확립

- 수입보험료 중심의 경영을 탈피하여, 리스크관리 중심의 경영으로 전환해야 함
 - 초회보험료 역성장 환경에서 시장점유율을 높이는데 치중하는 전략은 필연적으로 리스크 확대를 수반
- 장기 기업가치 중심의 경영이 확립되기 위해서는 시스템 구축 뿐만 아니라 경영자 성과평가 기준도 변화할 필요가 있음

제도적 환경 변화

1 IFRS 17

- 부채시가평가로 인한 보험부채 및 자본변동성 증가

2 IFRS 9

- FVPL 자산 비중 증가로 손익변동성 확대
- 기대신용손실에 대한 손상 인식으로 시장 부도율 상승 시 대손상각비 급증

3 K-ICS

- 자산, 부채 시가평가에 기반함에 따라 가용자본 감소
- 신규리스크 추가, 현금흐름을 반영한 충격시나리오 적용, 신뢰수준 상향 등에 따라 요구자본 증가

경영 패러다임 전환: 장기적, 기업가치 중심

1 손익관리

- 장래이익, 이익원천, 예정과 실제의 차이 등의 정보가 외부 공시됨에 따라 정교한 손익관리 체계 구축 필수

2 자본관리

- 자본감소 및 자본변동성 확대가 예상됨에 따라 자본확충 계획, 자본변동성 완화를 위한 전략 필요

3 리스크관리

- 측정해야 할 리스크 종류가 다양해지고, 리스크관리 수준이 강화됨에 따라 리스크 통합 관리 시스템 필요

4 인력 양성 및 시스템 구축

- 상당한 비용과 시간을 필요로 하기 때문에 필요 인력 교육과 양성에 주력하고 시스템 구축을 조속히 추진

⑤ 적극적인 부채 관리

- 저금리 및 IFRS17, K-ICS에 대응하여 부채 관리 및 리스크 전가를 적극적으로 추진해야 함
 - 계약이전(Run-off), 계약환매(Buy-back), 재보험, 파생상품 등을 이용한 부채 관리를 적극적으로 추진
- 당국은 관련 제도가 활성화 될 수 있도록 정책을 마련할 필요가 있음

부채 관리 사례

계약이전

- 대만 알리안츠생명은 대만 중국생명에 계약을 이전('18.5월)
 - 알리안츠 생명은 고금리 계약(4% 이상) 78,000건(약 1조 3백억 원)에 대해 계약을 이전하여 영업손실을 이익으로 전환함
 - 중국생명은 시장 점유율이 2.6%p 증가하여 두 회사 모두에게 긍정적인 효과를 보임

계약환매

- 기존 해지환급금에 일정 프리미엄을 더하여 지급하는 것으로 벨기에 보험사(AXA, Ethias)는 고금리 종신보증계약에 대해 계약을 환매함
 - 10~25% 프리미엄을 지급 (약 70억 유로)하여 부채를 축소하였음

⑥ 실손의료보험 지속가능성 제고

- 역선택·도덕적 해이 유인 및 보유계약 장기특성이 실손보험의 위협요인으로 작용
- 지속성 확보를 위해 보험료 차등제 도입, 비급여 보장구조 개선, 계약전환 인센티브 강화 검토 필요

	위협요인	전략방안
보험료 차등제	• 가입자 연령 증가에 따른 보험료 부담 가중 • 개별 건강위험 및 의료이용에 따른 보험료 세분화에 한계	• 개인별 보험금 수령실적(의료이용량) 연계 보험료 할인·할증제도 도입
상품 개선	• 포괄 보장에 따른 불필요한 의료 이용·공급 통제 기능 미흡 • 정보비대칭성에 따른 역선택·도덕적 해이 유인 통제 필요	• 급여·비급여 상품 분리 운영 • 비급여 상품 자기부담금 확대·보장구조 개선
계약 전환제도	• 기존 가입자의 새로운 상품으로 전환 인센티브 미흡 • 계약전환 시 해지·계약심사에 따른 계약전환 편의성 미흡	• 계약전환 인센티브 강화 • 계약전환 편의성·접근성 제고
청구절차 간소화	• 피보험자가 직접 보험회사에 청구를 하여 불편 • 소비자 편의 및 신뢰 저하	• 요양기관이 보험회사에 진료비 청구내역을 전송하고 보험회사가 피보험자에 보험금을 지급

⑦ 판매규율 및 유지관리 강화

- 감독당국의 규제 강화로 불완전판매비율은 개선되었으나 소비자 체감도는 낮으며, 설계사의 잦은 이직으로 인한 고아계약이 증가하고 있음
 - 전체 민원 중 보험모집, 계약성립 및 해지 등 불완전판매 관련 민원이 차지하는 비중이 여전히 높음
- 판매자 중심에서 인바운드·컨설팅형 채널로 전환, 소비자 중심의 유지관리 서비스체계 구축, 고아계약 관리 전담조직 운영, 보험계약 유지에 따른 인센티브제 확대 조정 등이 필요함

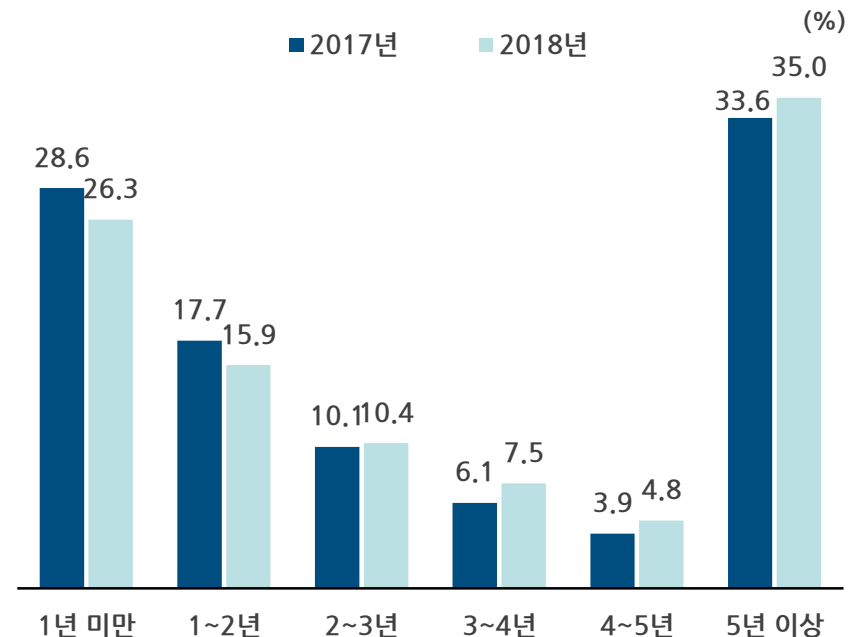
보험회사의 주요 민원 유형별 비중 추이

(단위: %)

구분	불완전판매 관련		보험금 산정 및 지급	면부책 결정	기타
	보험모집	계약 성립 · 해지			
2013	26.5	8.3	27.9	10.5	26.8
2014	24.4	7.6	32.2	9.4	26.3
2015	21.8	8.8	31.4	8.9	29.0
2016	21.9	7.8	29.6	10.4	30.3
2017	19.8	8.3	35.7	11.2	25.0
2018	21.8	8.8	36.1	10.0	23.3

자료: 금융감독원

생명보험설계사 근속연수별 비중



⑧ 자율민원조정기구 활성화

- 소비자 불만의 효과적 해결을 위해서 협회나 보험회사 내에 중립적인 민원해결기구를 두고 자율적 민원해결을 활성화할 필요
 - 민원은 1차적으로 소비자와 금융회사 간에 해결하는 것이 합당함에도 불구하고 지배적 비율의 민원이 금융감독원에 접수되어 처리되고 있음
 - 자율민원 조정을 통해 소비자불만 해결이 활성화되기 위해서는 먼저 자율민원조정기구의 중립성, 전문성이 확보되어야 할 것임

손해보험협회 '과실비율 민원센터' 사례

- 2017년 6월부터 차대차 자동차사고에 대해 민원인에게 과실비율 적용을 설명해 주고 판단 의견을 제공
- 2019년 상반기 기준으로 '과실비율 민원센터'의 조정 후 민원을 취하한 비율은 약 78.7%였음 (손해보험협회)

보험회사 내 자율 분쟁조정기구

- 현재 일부 보험회사에서는 고객권익보호위원회 (손해보험)나 소비자권익위원회(생명보험) 등의 명칭으로 자율 분쟁조정기구를 운영 중
- 외부 전문가(소비자학계, 법조계, 의료계 등)로 구성된 위원회는 매달 4~5건의 민원에 대해 검토, 해결하고 관련 실무부서에도 feedback제공

⑨ 손해사정제도 개선

- 보험업권의 손해사정은 ‘실제 손해액을 보상하는 보험상품 대상’으로, 보험회사의 직접고용, 업무위탁, 보험계약자 선임 형태로 운영되고 있음
- 손해사정의 독립성 제고를 통해 공정성을 확립하고, 소비자 선택권을 제고하는 방안을 모색해야 함
 - 보험회사의 직접 고용 및 업무위탁을 통한 손해사정 업무 수행에 있어 독립성 제고 필요성 제기
 - 독립 손해사정업체의 영세성 및 전문성 미흡으로 소비자의 손해사정 선임권 보장이 열악한 상황
 - * 소비자의 손해사정사 선임권 활성화를 위해 보험협회가 손해사정사 선임에 관한 모범규준 마련(2010.1.1. 시행)

현 황

- 보험회사의 형식적인 고용·위탁 손해사정사제도 운영에 따른 손해사정사의 독립성 확보에 어려움
- 고용·위탁 중심의 시장 형성으로 독립손해사정사의 영세성 및 접근성 미흡

검토 사항

- 보험회사의 자기손해사정(자회사를 통한 업무위탁 등)에 대한 독립성 및 공정성 확보
 - * 위탁업체 선정기준 및 보수 기준 가이드라인 마련
- 손해사정사 선임 관련 투명성 및 전문성 강화
 - * 독립손해사정업체 정보 공시제도 및 독립손해사정사의 역량 강화

⑩ 모빌리티 산업 변화에 대한 대응

- 전동킥보드 등 퍼스널 모빌리티의 사고책임 및 보험에 대해 보다 적극적이고 신속한 제도 마련 필요
- 급변하는 환경변화에 따른 제도 개선 과정에서 발생하는 보험관련 이슈에 적극 대응할 필요

자율주행차

- 자율주행차 사고 시 책임 주체 및 보험가입의무 부담 주체 등을 명확히 하는 제도 개선이 진행 중임
- 사고처리를 위해서는 자율주행차 사고 관련 정보에 대한 보험회사의 접근권 확보 방안이 필요함
- 사고 관련 정보 이외에 자율주행차가 생성하는 다양한 정보 대한 접근 및 활용 방안 검토가 필요함
- (참고사례) 영국 보험협회(ABI)는 정부에 충돌사고 자동보고시스템(e-Call) 도입, 비충돌사고에 대한 보고의무 도입, 자율주행차 사고 시 제조물책임의 결함을 추정하는 법 개정 등을 건의함

퍼스널 모빌리티

- 전동킥보드 등 퍼스널 모빌리티가 확산됨에 따라 관련 사고도 빈발하고 있음
- 퍼스널 모빌리티 관련 규제 정비가 진행 중이며, 2020년에는 제도 개선 방안이 발표될 것으로 예상됨
- 퍼스널 모빌리티에 적합한 보험상품 개발 및 공급 방안 검토가 필요함
- (참고사례) 독일은 전동킥보드 특별법(eKFV)을 제정하여 전동킥보드 소유자의 보험가입을 의무화하였고, 보험회사들은 전동킥보드 전용보험(대인, 대물, 자손 등 담보)을 판매중임

차량 공유

- 카셰어링, 라이드셰어링 등 다양한 형태의 차량 공유가 확산됨
- 차량 공유 시 기존 자동차보험 보장에 공백이 발생하는 경우가 있음(예: 영리목적 카풀 중 사고 시 면책)
- 차량 공유의 특성을 반영한 약관 개정 또는 특약 개발을 통해 보장 공백을 해소할 필요가 있음

감사합니다
