



송윤아 연구위원, 김혜란 연구원

요약

- 보험계약자는 청약서의 고지의무사항 질문표에 정직하게 응답함으로써 고지의무 위반에 따른 계약해지 또는 보험금 부지급의 위험을 줄일 수 있음
 - 고지의무 위반으로 인한 보험금 부지급 건수는 2022년 기준 생명보험 4,521건(38%), 장기손해보험 13,579건(9.9%)으로, 적극적인 성실고지 유인전략의 필요성을 제시함
- 다만, 고지의무사항 질문표 작성은 대표적인 자기보고식 설문조사로서, 응답자에게 불리한 행동 또는 사회적으로 바람직하지 않은 행동 여부를 물음으로써 강한 응답편향과 낮은 응답 신뢰도를 초래함
 - 질문이 명확하다는 전제하에, 첫째, 청약자는 인수거절 또는 보험료 인상 등을 우려하여, 이에 영향을 미칠 것으로 추정되는 병력, 흡연, 음주, 약물복용 등에 대해 사실대로 고지하지 않을 수 있음
 - 둘째, 사회적 바람직성 편향(Socially desirability bias)은 사회적으로 긍정적인 모습으로 자신을 인식하거나 타인에게 인식되기를 원하는 개인의 욕구 또는 성향으로, 이는 음주, 흡연 등과 같은 사회 통념상 바람직하지 않은 행동에 대해 축소하여 고지하도록 함
 - 셋째, 응답자는 질문에 답하는 데 필요한 정신적인 노력, 즉 인지적 부담(Cognitive load)이 클 경우 최적의 답변을 위해 노력하는 대신 적당히 만족할 만한 답변을 하는 만족화(Satisficing) 성향을 보임
- 이러한 경우 청약자가 인수심사 규칙을 알아채거나 인식하지 않도록, 그리고 사회적 비바람직성에 대한 부담과 인지적 부담을 줄이는 방향으로 질문표를 구성함으로써 정직한 고지를 유도할 수 있음
 - 구체적으로, 먼저, 응답자가 문제의 행동을 한 적이 있는지 여부를 묻기보다는 그러한 행동을 한다고 전제한 다지선다형 질문을 구성하고 높은 응답척도를 사용함으로써 인수심사 규칙의 노출을 최소화하고 사회적 바람직성 편향을 보정할 수 있음
 - 다음으로, 다수의 단순한 질문은 하나의 복잡한 질문보다 응답자의 인지적 부담과 그로 인한 만족화 편향을 줄이므로, 복잡한 사고가 필요한 경우 질문을 세분화하여 정확한 응답을 이끌어 낼 수 있음
- 경제학, 심리학, 인지과학 등에서 전개된 자기보고식 조사의 응답편향과 그 수정 및 보완 기법에 대한 일련의 연구 결과들에 비추어볼 때, 현행 고지의무사항 표준 질문표는 개선의 여지가 있음
 - 현행 표준 질문표는 높은 수준의 인지력, 합리성, 성실성, 정직성 등을 요구하고 위반 시 계약해지 또는 보험금 부지급 등의 페널티를 부과하나, 감독당국은 불완전한 개인을 상정하고 질문표를 개발해야 함
 - 무엇보다도, 향후 고지의무의 수동화가 입법화될 경우 보험회사의 인수심사는 온전히 질문표 응답에 의존해야 하는바, 보험회사 입장에서는 질문표 개선을 위한 적극적인 탐색이 필요함



1. 서론

- 고지의무 위반으로 인한 보험금 부지급 건수는 2022년 기준 생명보험 4,521건(38%), 장기손해보험 13,579건(9.9%)으로, 적극적인 성실고지 유인전략의 필요성을 제시함
 - 계약자 또는 피보험자는 보험계약 체결 시 인수심사에 영향을 미칠 수 있는 중요한 사항을 보험회사에 사실대로 고지할 의무를 지고, 위반 시 보험회사는 계약을 해지할 수 있음
- 그간 고지의무를 둘러싼 분쟁 방지와 계약자 보호를 위해 고지의무를 수동적 응답의무로 전환하려는 입법노력은 활발하였으나, 고지의무사항에 대해 계약자의 성실고지를 유도하려는 노력은 미비함
 - 고지의무사항은 청약서에 질문형식으로 열거하는데, 표준 질문표는 보험업감독업무시행세칙에서 정하고 있으며, 청약자는 질문표에 사실대로 답하는 것만으로도 고지의무 위반에 따른 계약해지의 위험을 줄일 수 있음
 - 고지의무를 둘러싼 분쟁이나 보험금 부지급은 ① 계약자가 고지의무사항 질문표에 없는 중요한 사항을 고지하지 않았거나, ② 질문표에 사실대로 기재하지 않았다는 이유로 발생하며, 후자는 고지의무 수동화와 상관없이 존재함
 - 수동적 응답의무란 고지의무에 대해 보험회사가 고지를 요구한 내용(질문표 기재사항)에 대해서 사실대로 고지하면 추가적인 고지의무를 부담하지 않도록 하는 것을 의미함
- 고지의무사항 질문표 작성은 대표적인 자기보고식 설문조사로서, 병력, 음주, 흡연 등 응답자에게 불리한 행동 또는 사회적으로 바람직하지 않은 행동 여부를 물음으로써 강한 응답편향과 함께 낮은 응답 신뢰도를 초래함
 - 전술한 고지의무 위반 보험금 부지급 및 분쟁 실태가 이를 방증하며, 미국 생명보험에서 비만 청약자의 18.2%가 비만임을 밝히지 않고 흡연 청약자의 22.9%가 흡연을 사실대로 고지하지 않음¹⁾
- 본고에서는 고지의무사항 질문표처럼 자기보고식 설문에 내재된 응답편향에 대한 대처 방안이나 기법 연구를 검토하고, 성실고지 유도를 위한 고지의무사항 질문표 개선 방안을 제시함
 - 질문표에 대한 계약자의 성실고지는 궁극적으로 계약자를 보호할 뿐만 아니라, 보험회사의 정확한 위험평가 및 요율 산출에 주요한 영향을 미침으로써 보험시장의 건전한 작동을 가능케 함



2. 고지의무제도와 청약서 질문표의 의의

1) Palmier J, Lanzrath B.(2016), "Applicant Medical and Smoking History Nondisclosure in the Life Insurance Marketplace"; Contingencies. Palmer J, Lanzrath B.(2019), "To Tell the Truth - Applicant Nondisclosure of Obesity and HIV and Hepatitis C Infection in the Life Insurance Market", Contingencies

- 보험계약자 또는 피보험자는 보험계약 체결 시 인수심사에 영향을 미칠 수 있는 중요한 사항을 보험회사에 사실대로 고지할 의무를 지며, 고의 또는 중대한 과실로 인하여 중요한 사항을 불고지 또는 부실고지할 경우, 보험회사는 이를 입증하고 계약을 해지할 수 있음(상법 제651조)
 - ‘중요한 사항’이란 보험회사가 그 사실을 알았다더라면 그 계약을 체결하지 아니하거나 적어도 동일한 조건으로는 계약을 체결하지 아니하리라고 생각되는 사항을 의미함(대법원 2014.3.13 선고 2013다91405 판결 등)
 - 보험회사는 각 위험요소가 위험보장에 영향을 미치는 정도에 따라 보험가입을 거절하거나 가입금액 한도 제한, 일부 보장 제외, 보험금 삭감, 보험료 할인·할증 등 조건부 인수를 할 수 있음(보험업감독업무시행세칙 제6조)

 - 고지의무사항은 청약서 기재사항으로, 보험업감독업무시행세칙 별표14 표준사업방법서의 질문표를 표준으로 함
 - 보험계약자나 피보험자의 고지의무사항은 위험평가에 중요한 사항이라고 하나 구체적으로 어느 것이 그에 해당하는지를 일반인이 쉽게 알 수는 없으므로, 보험회사는 청약서에 질문란을 두어 고지해야 할 사항을 열거함
 - 상법은 제651조의 2에서 “보험자가 서면으로 질문한 사항은 중요한 사항으로 추정한다”고 규정하여 서면으로 기재되어 질문하는 사항에 계약자 등이 불고지 또는 부실고지하면, 계약자가 중요한 사항이 아니라고 반증하지 아니하는 한, 고지의무 위반이 되어 보험회사의 보험계약 해지가 가능함
 - 보험회사는 보험종목별 특성에 따라 표준 고지의무사항 질문표의 일부 사항을 생략 또는 추가하는 등 수정하여 사용할 수 있으나, 이러한 경우 보험업법 제127조 및 보험업법 시행령 제100조에 따라 감독원장에게 신고하여야 함
 - 인(人)보험의 질문표는 의료이용, 병력, 직업, 운전, 취미, 음주, 흡연, 체격 등에 대한 질문을 포함함(표 1) 참조

 - 계약자는 청약서의 질문표에 정직하게 응답함으로써 고지의무 위반에 따른 계약해지의 위험을 줄일 수 있음
 - 청약서의 질문표는 보험회사의 위험측정 및 인수심사를 위한 제도이지만, 다른 한편으로는 계약자에게 고지해야 할 중요한 사항을 열거해 줌으로써 고지의무 위반의 가능성을 줄임
 - 고지의무를 자발적 고지의무로 보아야 하는지 수동적 응답의무로 보아야 하는지에 대해서 논의가 지속됨²⁾

 - 고지의무 위반으로 인한 보험금 부지급과 분쟁이 적지 않았음에도 불구하고, 고지의무사항 질문표처럼 자기보고식 설문에서 응답자의 정직한 답을 유도하기 위한 금융당국 또는 보험회사의 노력은 미흡함
 - 고지의무 위반으로 인한 보험금 부지급 건수는 2022년 기준 생명보험이 4,521건(38%), 장기손해보험이 13,579건(9.9%)에 이르며 고지의무위반 분쟁조정 건수는 1,258건(4.2%)임(표 2) 참조
 - 고지의무 위반으로 인한 보험금 부지급 또는 분쟁이 적지 않은 상황임에도, 지난 20년 동안 성실고지를 유도하기 위한 표준 질문표 수정 및 보완의 노력은 거의 없음
 - 2000년에는 위험지역으로의 여행, 거주환경, 소득, 키·몸무게, 음주, 흡연, 부업 또는 겸업, 타 회사의 보험가입
-
- 2) 실무적으로 고지의무는 대체로 수동적 응답의무로 인식되나(대법원 2011. 4. 14, 선고, 2009다103349 판결 등), 질문표에 없더라도 그 내용이 보험계약의 중요한 사항이라면 고지할 의무가 있다는 입장을 보인 대법원 판례(대법원 1999. 11. 26., 선고, 99다37474, 판결)도 있음. 제20대 국회에서는 고지의무를 수동적 응답의무로 전환하는 상법 개정안(의안번호 7053, 7357)이 발의되었으나 폐기되었음

여부를 추가하고, 2020년에는 개인형 이동장치 사용 여부를 추가하였는데, 이는 보험회사의 보다 정확한 위험평가 및 인수심사를 위한 것으로 성실고지를 유도하기 위한 설문기법상의 보완은 아님

〈표 1〉 표준사업방법서상 계약 전 알릴의무 사항 (2000년 vs. 2023년)

2000년 표준사업방법서(보험종목 구분 없음)	2023년 표준사업방법서(실손의료보험)
최근 3개월 이내에 의사로부터 진찰, 검사를 통하여 진단을 받았거나 그 결과 치료, 입원, 수술, 투약을 받은 사실이 있습니까? (예, 아니오)	최근 3개월 이내에 의사로부터 진찰 또는 검사(건강검진 포함)를 통하여 질병확정진단, 질병의심소견, 치료, 입원, 수술(제왕절개포함), 투약 등과 같은 의료행위를 받은 사실이 있습니까? (예, 아니오)
최근 3개월 이내에 마약을 사용하거나 혈압강하제, 신경안정제, 수면제, 각성제(흥분제), 진통제 등 약물을 상시 복용한 사실이 있습니까? (예, 아니오)	좌동
-	최근 1년 이내에 의사로부터 진찰 또는 검사를 받고, 이를 통하여 추가검사(재검사)를 받은 사실이 있습니까? (예, 아니오)
최근 5년 이내에 의사로부터 검찰, 검사를 받고 그 결과 입원, 수술, 정밀검사(심전도, 방사선, 건강진단 등)를 받았거나 계속하여 7일 이상 치료 또는 30일 이상 투약을 받은 적이 있습니까? (예, 아니오)	최근 5년 이내에 의사로부터 진찰 또는 검사를 통하여 입원, 수술(제왕절개포함), 계속하여 7일 이상 치료, 계속하여 30일 이상 투약 등과 같은 의료행위를 받은 사실이 있습니까? (예, 아니오)
최근 5년 이내에 다음과 같은 병명으로 의사로부터 진찰 또는 검사를 통하여 진단을 받았거나 치료, 투약, 입원, 수술, 정밀검사를 받은 적이 있습니까? (예, 아니오)	좌동: 최근 5년 이내에 아래 10대 질병으로 의사로부터 진찰 또는 검사를 통하여 질병확정진단, 치료, 입원, 수술, 투약 등과 같은 의료행위를 받은 사실이 있습니까? (예, 아니오)
현재 임신중입니까? (예, 아니오) (“예”인 경우 __개월)	좌동
현재 눈, 코, 귀, 언어, 씹는 기능, 정신 또는 신경기능에 장애가 있습니까? (예, 아니오)	삭제(2018년)
팔, 다리, 손(손가락 포함) 또는 발(발가락 포함)의 손실, 척추의 변형 등 외관상 신체의 장애가 있습니까? (예, 아니오)	삭제(2018년)
귀하의 직업은 무엇입니까? (근무처, 근무지역, 취급업무)	귀하의 직업은 무엇입니까?(근무처, 근무지역, 업종, 취급업무)
현재 운전을 하고 있습니까? (차종, 용도, 운전구분)	현재 운전을 하고 있습니까? (예, 아니오) (“예”인 경우 차종)
-	이륜자동차 또는 원동기장치 자전거(전동킥보드, 전동이륜평행차, 전동기의 동력만으로 움직일 수 있는 자전거 등 개인형 이동장치를 포함)를 사용하십니까? (예, 아니오)
현재 다음과 같은 위험도가 높은 취미를 자주 반복적으로 하고 있습니까? (예, 아니오) (“예”인 경우, 월 __회)	최근 1년 이내에 다음과 같은 취미를 자주 반복적으로 하고 있거나 관련 자격증을 가지고 있습니까? (예, 아니오) (빈도: 연간/월간 __회) (자격증 명칭:)
다른 보험회사에 이 보험과 동일하거나 유사한 위험을 담보하는 생명보험 또는 (장기)손해보험을 가입하고 있습니까? (회사명, 건수, 보험료)	-
부업 또는 겸업, 계절적으로 종사하는 업무가 있습니까? (예, 아니오) (“예”인 경우 자세히 기술)	좌동
전쟁지역, 열대한대 등 미개척지, 등반산악지대 등과 같은 해외위험지역으로 출국할 예정이 있습니까? (예, 아니오) (“예”인 경우 기간, 지역, 목적)	향후 3개월 이내에 전쟁지역, 미개척지(열대, 한 대), 등반산악지대 등과 같은 해외위험지역으로 출국할 예정이 있습니까? (예, 아니오) (“예”인 경우 기간, 지역, 목적)

〈표 1〉 계속

2000년 표준사업방법서(보험종목 구분 없음)	2023년 표준사업방법서(실손의료보험)
거주환경 (자가/전세/월세/기타) 및 월소득 (월평균 __만원)	월소득(계약자 기준)
음주: 음주횟수(주 __회), 음주량(소주 기준 1회 __병)	좌동
흡연: 현재 흡연여부(예, 아니오), 흡연량(1일 __개비), 흡연기간(현재부터 과거 __년간)	좌동
체격: 키 __cm, 몸무게 __kg	좌동
다른 보험회사에 생명보험 또는 장기손해보험을 가입하고 있습니까? (회사명, 건수, 보험료)	다른 보험회사(우체국보험 및 각종 공제계약 판매사 포함)에 생명보험, 손해보험, 제3보험 또는 각종 공제계약을 가입하고 있습니까? (회사명, 건수, 월보험료)

주: 보험업감독업무시행세칙 별표14 표준사업방법서(제5-13조관련)

〈표 2〉 고지의무 위반 보험금 부지급 건수와 분쟁조정 처리 건수 (2018~2022년)

(단위: 건, %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	
보험금 부지급 건수	생명보험	5,852 (49.5)	6,681 (51.9)	6,553 (53.1)	5,458 (46.0)	4,521 (38.0)
	장기손해보험	9,872 (13.8)	14,750 (16.3)	15,570 (14.4)	15,577 (11.6)	13,579 (9.9)
분쟁조정 처리 건수	1,086 (5.04)	1,339 (5.34)	1,431 (5.78)	1,366 (5.44)	1,258 (4.18)	

주: 괄호 안은 전체 보험금 부지급 건수(또는 분쟁조정 처리 건수) 대비 고지의무 위반 부지급 건수(또는 분쟁조정 처리 건수)의 비율(%)임
 자료: 생명보험협회, 손해보험협회, 금융감독원 홈페이지



3. 고지의무사항 질문표 개선을 위한 접근방식

- 질문이 명확하다는 전제하에, 응답자가 자기보고식 질문표에 사실대로 응답하지 않는 것은 주로 ① 경제적 이익, ② 사회적 바람직성 편향, ③ 인지적 부담 및 만족화 성향 등에 기인함
 - 먼저, 청약자는 인수거절 또는 보험료 인상 등을 우려하여, 이에 영향을 미칠 것으로 추정되는 병력, 흡연, 음주, 약물복용 등에 대해 사실대로 고지하지 않을 수 있음
 - 둘째, 사회적 바람직성 편향(Socially desirability bias)은 사회적으로 긍정적인 모습으로 자신을 인식하거나 타인에게 인식되기를 원하는 개인의 욕구 또는 성향으로, 이는 음주, 흡연 등과 같은 사회 통념상 바람직하지 않은 행동에 대해 축소하여 고지토록 함³⁾
 - 셋째, 응답자는 질문에 답하는 데 필요한 정신적인 노력, 즉 인지적 부담(Cognitive load)이 클 경우 최적의 답변을

3) Stöber, J.(2001), "The Social Desirability Scale-17 (SDS-17): Convergent Validity, Discriminant Validity, And Relationship With Age", European Journal of Psychological Assessment 17

위해 노력하는 대신 적당히 만족할 만한 답변을 하는 만족화(Satisficing) 성향을 가짐

- Simon(1987)에 따르면, 인간은 인지능력의 한계(제한된 합리성)로 인해 어떤 선택을 할 때 최적의 대안을 선택하는 것이 아니라 적당히 만족할 만한 수준의 대안을 선택함⁴⁾
- 즉, 응답자들은 최적의(정확한) 답변을 도출하기 위해 필요한 최선의 노력을 기울이기보다는, 질문의 의미에 대해 ① 덜 생각하고, ② 기억을 덜 철저히 검색하고, ③ 검색된 정보를 부주의하게 통합하고, 또는 ④ 응답을 부정확하게 선택함으로써 '적당히 좋은' 답변을 제공함⁵⁾

○ 이러한 경우 청약자가 인수심사 규칙을 알아채거나 의식하지 않도록, 그리고 사회적 비바람직성에 대한 부담과 인지적 부담을 줄이는 방향으로 질문표를 구성함으로써 정직한 고지를 유도할 수 있음

○ 구체적으로, 먼저, 응답자가 문제의 행동을 한적이 있는지 여부를 묻기보다는 그러한 행동을 한다고 전제한 다지선다형 질문을 구성하고 높은 응답척도를 사용함으로써 인수심사 규칙의 노출을 최소화하고 사회적 바람직성 편향을 보정할 수 있음⁶⁾

- 문제의 행동을 한다고 전제한 다지선다형 질문은 응답자가 인수심사 규칙을 의식하지 않도록 돕고 문제의 행동이 사회적으로 수용 가능하다고 느끼게 하며 스스로 흡연자 또는 음주자로 규정해야 하는 부담을 완화함
 - 예/아니오 식의 답변을 요하는 이지선다형 질문은 인수심사 규칙을 쉽게 드러내어 응답 시 청약자가 인수거절 또는 불리한 보험조건 등을 고려하여 정직하게 고지할 가능성을 줄이고, 소량의 음주 또는 흡연에도 자신을 음주자 또는 흡연자로 스스로 규정해야 하는 심리적 부담을 부가함⁷⁾
 - 예를 들어, '최근 2년 동안 담배를 피우거나 니코틴 제품을 사용한 적이 있습니까?'라는 질문과 '예/아니오'의 답변보다는 '언제 마지막으로 담배를 피우거나 니코틴 제품을 사용하셨습니다?'라는 질문과 그에 상응한 복수의 세분화된 응답옵션이 보다 정직한 답변을 유도할 수 있음(표 3) 참조)
- 또한, 높은 응답척도는 사회적으로 수용가능한 범위에 대한 응답자의 관점을 높은 수준에서 앵커링(Anchoring)함으로써, 응답자가 사회적으로 수용가능한 규범의 극단에 있다는 당혹감을 줄일 수 있음
 - 응답척도를 높게 설정함으로써 응답자의 음주량이나 흡연량이 응답척도의 중간 정도에 높게 되면 응답자가 이를 사실대로 고지하는 데 있어 덜 당혹스러워할 개연성이 있음
 - 예를 들어, 1일 흡연량에 대해 ① 1일 40개비 이상, ② 1일 30개비 이상, ③ 1일 20~29개비 이상, ④ 1일 10~

4) Simon의 1978년 노벨경제학상 수상 연설문; Simon, Herbert A.(1987), "Bounded Rationality," in J. Eatwell et al.(eds.), The New Palgrave Dictionary of Economics, W. W. Norton

5) Artino, A. R., Yumans, Q. R., Tuck, M. G.(2022), "Getting the Most Out of Surveys: Optimizing Respondent Motivation", J. Grad Med Educ 14(6)

6) 사회적 바람직성 편향으로 인한 응답의 신뢰성을 보정하기 위해 질문지 상단에 민감한 문항에 대한 응답의 어려움은 누구에게나 있다는 체면 세우기(Face saving) 전략을 활용할 수도 있음. 또는 질문표 상단에 "흡연은 사회적으로 흔한 현상으로 일부는 습관적으로, 일부는 사교적 수준에서 담배를 소비한다"와 같이 민감행동에 대한 사회규범(Social norm)을 명시적으로 거론하는 전략을 고려할 수도 있음. 물론, 후자는 민감행동의 사회적 비바람직성을 드러내는 역효과를 가질 수 있음

7) 예를 들어, 일주일에 담배 1개비를 피는 사람은 이지선다형 질문에서는 스스로를 흡연자로 규정해야 하는데, 이에 대한 정신적 비용이 커서 비흡연자로 응답할 가능성이 있지만, 일정기간 동안 흡연량을 묻는 다지선다형 질문에서는 '일주일에 1개비'라는 응답옵션이 있는 한, 흡연 경험이 전혀 없다는 답변을 선택할 개연성은 낮음

19개비 이상, ⑤ 1일 1~9개비 이상, ⑥ 일주일에 7개비 이하, ⑦ 일주일에 1개비, ⑧ 한달에 1개비 이하 등의 답변을 하거나, 주종별 일주일 음주량에 대해 0~15잔으로 응답을 가능한 세분화하고 높은 척도(1일 40개비 이상, 또는 15잔 이상)를 사용함(〈표 3〉 참조)

- 상기 질문기법을 흡연 및 음주에 대한 고지의무사항 질문표에 적용하여 기존 질문표에 대한 응답과 비교한 실험 결과, 실험질문에서 청약자의 민감행동 고지율이 증가하는 것으로 나타남(〈표 3〉 참조)⁸⁾
 - 대조질문에 비해 실험질문의 흡연 고지율은 35%에서 52%로 증가하고, 음주 고지율은 3배 이상 증가함
 - 유사한 실험에서, 약물복용 고지율은 10%에서 18%로, 마리화나 사용 고지율은 8%에서 19%로 증가하였는데, 설문기법의 영향은 약물사용이 엄격히 금지 또는 금기시되는 홍콩, 싱가포르, 말레이시아 등에서 보다 두드러짐
- 응답옵션이 많아지면 일견 응답자의 고려사항이 많아져 인지적·물리적 부담을 더하는 것으로 생각할 수 있으나, 응답자의 사고를 단순화시켜 정신적 에너지 소모를 줄일 수 있음
 - 상기 흡연 실험에서 8개 다지선다형 질문에 대한 응답(7.1초)은 이지선다형 질문(4.9초)에 비해 2.2초 더 소요된 것으로 나타남⁹⁾

○ 다음으로, 다수의 단순한 질문이 하나의 복잡한 질문보다 응답자의 인지적 부담과 그로 인한 만족화 편향을 줄이므로, 복잡한 사고가 필요한 경우 질문을 세분화하여 정확한 응답을 이끌어 낼 수 있음

- 일정 기간 내 음주량을 측정 시 개방형 답변을 요하는 질문보다 주종을 나눠 물어보는 것은 질문의 수를 늘리지만 기억을 보다 효과적으로 되살리고, 총량을 계산을 하지 않아도 되는 등 응답자의 인지적 부담을 줄일 수 있음
 - 가령 ‘일주일간 귀하의 음주량은 어떻게 되십니까?’ 질문과 ‘_병/잔’ 답변보다는 ‘맥주, 와인, 증류주 등 각 주류에 대한 귀하의 음주량은 일주일에 평균적으로 어느 정도입니까?’ 질문과 ‘0~15잔’의 구체적인 음주량을 응답옵션에 제시함(〈표 3〉 참조)

○ 이외에도, 조사방식(온라인 vs. 전화·대면) 또는 이중확인 질문구성 등도 성실고지율에 영향을 미칠 수 있음

- 온라인 조사는 전화 조사에 비해 응답자와 질문자 간 심리적 거리가 멀기 때문에 응답자가 민감행동을 고지함에 있어 당혹감이 덜할 수 있음
 - Hovard, P.(2023)는 흡연, 음주, 약물복용 등 민감행동에 대한 성실고지율이 전화보다는 온라인 조사에서 대부분 유의미하게 높고, 민감한 행동일수록 조사방법에 따른 성실고지율 차가 큼을 확인함
 - 다만, 온라인 조사는 불고지 또는 부실고지에 대한 죄책감이 상대적으로 작고, 응답의 유불리를 따질 수 있는 충분한 시간을 확보할 수 있으며, 질문내용에 대한 외부 도움이 제한되어 부실고지의 가능성을 가지고 있음
- 또한, 이중확인(Double-confirmation) 질문은 감시효과를 가져 정직한 답변을 이끌어 낼 수 있음

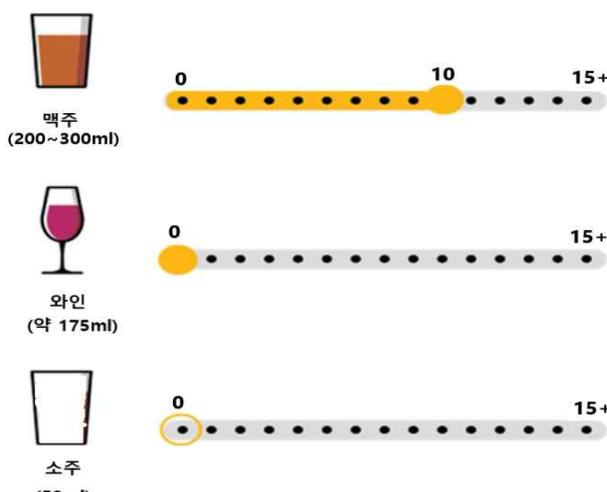
8) Hovard, P.(2023), “Avoiding Asking More Than One Thing in A Question - Numerous Simple Questions Are Easier to Process than One Long Question: A Behavioral Science Analysis”, RGA는 보험계약의 고지의무사항 질문표 응답과 유사한 인센티브를 재현하기 위해 호주, 캐나다, 프랑스, 홍콩, 인도, 말레이시아, 싱가포르, 남아프리카, 미국, 영국 등 10개국 20,000명을 대상으로 건강습관조사를 실시하여 건강습관 응답 시 경제적 보상을 하되, 좋은 건강습관을 가진 응답자에 대해서는 추가 보상을 하는 방식으로 실험을 설계함

9) Hovard, P.(2023), “Improving Smoking and Alcohol Disclosures Using Behavioral Science”, RGA

- 다만, Hoavard(2023)는 체중에 대해 물어본 후 다음과 같은 이중질문과 응답옵션을 구성함: 일반적으로 사람들은 매일 체중을 재는 것이 아니므로 자신의 정확한 체중을 알기 어렵습니다. 만약 귀하께서 지난 한 주 동안 체중을 재지 않았다면, 귀하의 체중과 관련하여 다음 중 사실에 부합한 것은 무엇입니까? - ① 추정치보다 다소 높을 듯, ② 추정치보다 다소 낮을 듯, ③ 추정치는 정확함
- 상기 질문에서 응답자의 31%가 ①번을, 16%가 ②번을 선택함

○ 불리한 행위 또는 사회적으로 바람직하지 않은 행위에 대한 자기보고식 조사에서 상기 기법만으로 응답편향이 완벽하게 통제될 수는 없겠으나, 고지의무와 관련하여 질문표의 중요성이 커지는 상황에서 행동과학에 기반한 접근방식을 적극 참고할 필요가 있음

〈표 3〉 고지의무사항 질문에 대한 실험 설계 및 결과: 음주 및 흡연

예시 항목	대조질문(현행)	실험질문	실험결과
연煙	Q1. 최근 2년 동안 담배를 피우거나 니코틴 제품을 사용한 적이 있습니까? ① 예 ② 아니오	Q1-1. 귀하께서는 언제 마지막으로 담배 또는 니코틴 대체용품을 사용하셨습니다? ① 지난달, ② 지난 6개월, ③ 지난 12개월, ④ 1~5년 전, ⑤ 6~10년 전, ⑥ 10년 전, ⑦ 사용한적 없음 Q1-2. 하루에 얼마나 자주 사용하십니까 (또는, 사용하셨습니다)? ① 1일 40개비 이상, ② 1일 30개비 이상, ③ 1일 20~29개비 이상, ④ 1일 10~19개비 이상, ⑤ 1일 1~9개비 이상, ⑥ 일주일에 7개비 이하, ⑦ 일주일에 1개비, ⑧ 한달에 1개비 이하	대조질문에 비해 실험질문의 흡연사실 고지율이 35%에서 52%로 증가함 답변시간은 실험질문에서 2.2초 더 소요됨
음주	Q2. 일주일간 귀하의 음주량은 어떻게 되십니까? __병/잔 (개방형 질문)	Q2-1. 다음 각 주류에 대한 귀하의 음주량은 일주일에 평균적으로 어느 정도입니까? 	대조질문에 비해 실험질문의 음주사실 고지율이 3배 이상 늘어남 답변시간은 실험질문에서 27.1초 더 소요됨

자료: RGA(2019), "Behavioral Economics, Disclosure Gaps, and Customer Journeys in Life and Health Insurance,"; Hovard, P. (2023)



4. 결론

- 경제학, 심리학, 인지과학 등에서 전개된 자기보고식 조사의 응답편향과 그 수정 및 보완 기법에 대한 일련의 연구 결과들에 비추어볼 때, 현행 고지의무사항 표준 질문표는 개선의 여지가 있음
 - 의료이용, 병력, 약물복용, 흡연, 음주 등 대부분의 민감질문이 '예/아니오'의 답변을 요구하는 이진선다형 질문으로 구성됨
 - 인수심사 규칙이 쉽게 노출되어 응답자는 성실고지의 즉시적·경제적 비용을 인식할 수 있음
 - 사회규범 측면에서 '오답'이 무엇인지를 명확히 드러냄으로써 응답자의 사회적 바람직성 편향을 자극할 수 있음
 - 민감행동에 대한 경험이 매우 적은 경우 성실고지에 대한 부담이 더 커질 수 있음
 - 한 개의 문항에 다수의 질문을 내포하거나 개방형 답변을 요하는 질문이 많은데, 이는 인지적 부담과 그로 인한 만족화 편향을 자극할 수 있음

- 감독당국과 보험회사는 청약서 질문표에 대해 행동과학에 기반한 접근방식을 적극적으로 참고하여 성실고지를 제고할 필요가 있음
 - 특히, 감독당국은 인지력, 합리성, 성실성, 정직성 측면에서 불완전한 개인을 상정하고 고지의무사항 표준 질문표를 개발해야 할 것임
 - 현행 질문표는 청약자에게 높은 수준의 인지력, 합리성, 성실성, 정직성 등을 요구하고 그러지 못하였을 경우 고지의무 위반에 따른 해지 또는 보험금 부지급 등의 페널티를 부과하나, 앞서 살펴본 바와 같이 개인은 불완전함
 - 무엇보다도, 향후 고지의무의 수동화가 입법화될 경우 보험회사의 인수심사는 온전히 질문표 응답에 의존해야 하는 바, 보험회사 입장에서는 질문표 개선을 위한 적극적인 탐색이 필요함
 - 프랑스(1989년), 독일(2007년), 일본(2008년)는 고지의무를 응답의무로 제한하였고, 호주(1998년)는 특이사항 이외 구체적 질문이 가능한 사항에 대해서는 응답의무로 제한하였고, 영국의 경우 옴부즈만 분쟁조정 시 응답의무를 적용하며, 미국은 고지의무를 응답의무로 제한하지는 않지만 대부분의 주가 의도적 묵비만을 고지의무 위반으로 봄¹⁰⁾

〈표 4〉 성실고지 제고를 위한 자기보고식 고지의무사항 질문표 재구성 방안

부실고지 원인	접근방식	구체적 실행방안
경제적 이익	인수심사 규칙 노출 최소화	<ul style="list-style-type: none"> • 이진선다형보다는 병력, 의료이용, 음주, 흡연, 비만 등 민감행동 사실을 전제하는 다지선다형 질문 구성하기 • 높은 응답척도를 사용하여 사회적으로 수용가능한 범위에 대한 응답자의 관점을 높은 수준에서 앵커링하기
사회적 바람직성 편향	사회적 바람직성 편향 완화	
인지적 부담 및 만족화 편향	인지적 부담 및 만족화 편향 완화	<ul style="list-style-type: none"> • 한 개의 복잡한 질문보다는 다수의 세분화된 질문 구성하기 • 응답자의 기억을 되살리기 위해 주종, 약물종류, 진단명 등을 구체화해서 질문하기
기타	기타	<ul style="list-style-type: none"> • 전화 또는 대면 조사보다는 온라인조사가 응답자의 당혹감을 낮출 수 있음 • 이중확인 질문은 감시효과를 가져 정직한 답변을 이끌어 낼 수 있음

10) 한기정(2009), 「고지의무의 수동화: 자발적 고지의무에서 수동적 응답의무로」, 『비교사법』16(3)