

아일랜드, 신규고객과 갱신계약자 간 보험료 차등 부과(Dual Pricing) 금지

정인영 연구원

요약

아일랜드 중앙은행은 신규고객과 갱신계약자 간 보험료 차등부과를 금지하는 제도 개선안을 발표함. 자동차와 주택보험 가입자를 대상으로 한 조사 결과, 갱신계약자보다 신규가입고객에게 더 낮은 보험료를 부과하는 관행이 존재하는 것으로 나타남. 이번 제도 개선으로 장기고객의 충성도 불이익(Loyalty Penalty)을 제거하고 금융취약층을 보호하는 효과가 기대됨. 다만, 신규가입자와 기존가입자 간 가격차별화는 타 산업에서도 이루어지는 관행이며, 보험회사 간 경쟁 및 혁신을 촉진할 수 있다는 견해도 있음

- 아일랜드 중앙은행(Central Bank of Ireland; CBI)은 보험상품 신규고객 유치와 기존 가입자의 계약갱신 과정에서 불합리한 시장관행을 개선하기 위해 제도 개선안을 발표함¹⁾
 - 제도 개선안에는 신규고객과 기존고객 간 이중보험료(Dual Pricing) 책정 금지, 자동갱신 절차의 투명성 확보, 금융취약계층 관리 등의 내용이 포함되어 있음
 - 자동차 및 주택보험 시장에서 신규고객과 기존가입자의 갱신보험료 차등(Differential Pricing)을 금지하고, 모든 개인 손해보험상품에 대해 자동갱신과정에서 소비자 동의 및 공시사항을 도입하기로 함
 - CBI는 보험회사의 보험료 산정 관행이 ‘소비자보호법(Consumer Protection Code 2012)’에 부합하는지를 점검하기 위해 2019년부터 검토를 진행해왔음²⁾
- 자동차 및 주택보험 가입자를 대상으로 한 CBI(2019)의 조사 결과³⁾, 보험회사가 보험상품 판매 과정에서 신규고객의 보험료와 기존 가입자의 갱신보험료를 차등하여 책정하고 있었음
 - 기존고객이 동일한 위험을 보유한 신규고객보다 더 많은 보험료를 지불한 것으로 나타남
 - 보험상품에 가입하기 위해 ‘소비자들이 보험회사에 실제 지불한 보험료(Actual Premium)’ 대비 ‘보험회사가 해당 보험상품 제공을 위해 산정한 예상비용(Technical Premium)’⁴⁾ 비율(APTP)을 살펴보면, APTP 값이 1을 초과하는 고객 비중이 기존고객의 경우 약 72%인 반면 신규고객은 약 47%에 불과했음(그림 1) 참조)
 - 동일 보험회사의 자동차보험계약을 오래 유지해온 사람들이 갱신 시 지불하는 보험료는 해당 회사의 자동차보험계

1) Central Bank of Ireland(2021. 7), *Review of Differential Pricing in the Private Car and Home Insurance Markets*

2) RTE(2020. 7. 21), *Central Bank Seeks to End Loyalty Penalty for Car and Home Insurance Customers*

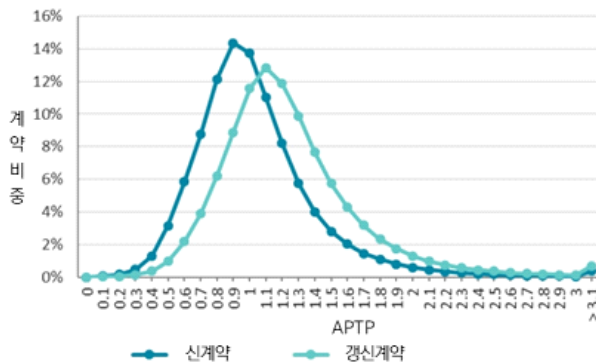
3) 11개 보험회사의 자동차보험 670만 건, 주택보험 410만 건을 대상으로 정량분석을 시행함

4) 보험회사 측면에서의 보험료(Technical Premium)는 ① 예상 보험금(Expected Claims Costs), ② 사업비(Allowance for Expenses), ③ 위험조정(Risk-based Adjustments), 재보험료(Reinsurance Costs) 등 기타요소로 구성됨: Central Bank of Ireland(2020. 12), “Review of Differential Pricing in the Private Car and Home Insurance Markets: Interim Report”

약에 최초로 가입하는 동일위험 고객의 보험료보다 평균적으로 14% 정도 더 높았음

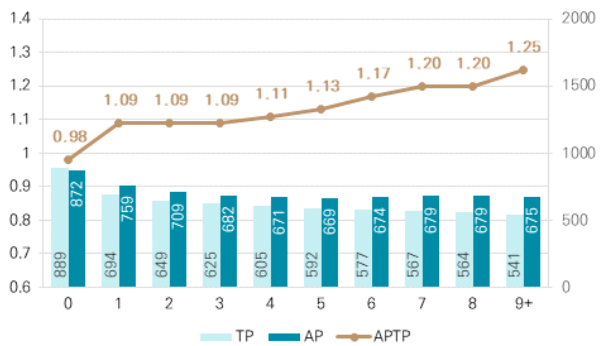
- 동일 보험회사의 자동차보험계약을 9년 동안 유지하고 있는 고객은 계약 갱신 시 신규가입자의 보험료보다 1.25 배 더 많은 보험료를 납부하는 등 유지기간이 길수록 더 많은 비용을 지불하고 있었음(〈그림 2〉 참조)
- 주택보험의 경우에는 장기가입자가 신규고객에 비해 32% 가량 더 많은 보험료를 지불하고 있었음
- 결국, 보험회사가 기존 가입자보다 가격비교를 위해 여러 보험회사를 방문하는 신규고객에게 더 낮은 보험료를 부과함으로써, 장기고객에게 불이익(Loyalty Penalty)이 발생하고 있음

〈그림 1〉 신규고객과 기존고객 간 보험료 차이
(‘17~’19 기간 평균)



〈그림 2〉 자동차보험의 신규고객과 기존고객 간 보험료 차이
(‘17~’19 기간 평균)

(단위: 배, 유로)



주: ① AP(Actual Premium): 소비자들이 보험회사에 실제 지불한 보험료, ② TP(Technical Premium): 보험회사가 해당 보험상품 제공을 위해 산정한 예상비용, ③ APTP = AP/TP

자료: Central Bank of Ireland(2021)

○ 또한, CBI는 계약자가 보험갱신일 전에 보험회사에 계약취소를 통보하지 않을 경우 해당 보험계약이 자동적으로 갱신(Automatic Renewal)되는 방식의 문제점을 지적함

- 보험회사가 자동갱신 전에 소비자에게 서면동의를 구하거나 보험 갱신시기, 자동갱신 취소방법, 수수료 및 계약조건 변경사항 등을 자동갱신일 이전에 계약자에게 통지하는 시스템 구축이 미흡한 것으로 드러남
- 자동차보험의 21%, 주택보험의 34%가 자동갱신되는 가운데, 자동갱신을 선택한 소비자들의 상당수가 현재 보험계약이 타 보험회사 상품보다 경쟁력이 있고 유지기간이 길수록 보험료가 할인될 것이라는 믿음을 가지고 있었음
 - 연령별로는 20~30대의 자동갱신율이 타 연령층 대비 높게 나타남
 - 주택보험의 경우 계약유지기간이 길수록 자동으로 갱신하는 비중이 높으나, 자동차보험은 계약유지기간에 관계없이 자동갱신 비중이 일정하였음

○ CBI의 제도 개선안은 보험업계의 의견수렴과정을 거쳐 2022년 7월부터 시행할 예정으로, 신규고객과 기존고객에 대한 이중가격(Dual Pricing) 구조에 일부 논란이 있어 그 진행 과정에 주목할 필요가 있음

- 로열티 패널티(Loyalty Penalty) 또는 이중 가격 책정(Dual Pricing)과 같은 ‘가격보행(Price Walking)’이 ‘동일한

보험료(Uniform Price)' 지불을 꺼려하는 고객들의 보험시장 참여를 촉진시키고 보험상품 공급자의 경쟁 및 혁신을 장려할 수 있다는 견해도 존재함⁵⁾

- 또한, 신규가입자와 기존가입자 간 가격차별화는 보험산업뿐 아니라 이동통신산업, 주택담보대출 등 타 산업에서 이미 적용되어 왔다는 점도 지적되고 있음⁶⁾
- 그러나 금융당국은 이중가격으로 인해 온라인으로 보험상품을 검색하는 데 익숙하지 않은 금융취약계층이 불이익을 받을 가능성이 크고, 보험계약자가 인식하지 못하는 상태에서 가격 인상의 피해를 입을 소지가 있어 동 관행을 개선할 필요가 있다고 보고 있음⁷⁾
- 미국에서는 20개 주에서 이중가격 부과 행위를 불법행위로 규정하고 있으며⁸⁾, 영국에서도 갱신헤 손해보험상품의 정보제공 관련 규정을 개정한 데 이어 최근에는 이중가격 관행을 금지하는 개선안을 발표한 상황임⁹⁾¹⁰⁾

5) Central Bank of Ireland(2021. 7), *Review of Differential Pricing in the Private Car and Home Insurance Markets*

6) RTE(2021. 2. 17), *Criticism of Bill on Dual Pricing in Insurance Industry*

7) Department of Finance(2021. 7. 21), "Ministers Donohoe & Fleming welcome publication of Central Bank's Differential Pricing Review Final Report"

8) RTE(2021. 2. 17), *Criticism of Bill on Dual Pricing in Insurance Industry*

9) 정인영(2016. 9. 26), 「영국 갱신헤 손해보험상품의 정보제공 관련 규정 개정」, 『KiRi Weekly』, 보험연구원

10) FCA(2021. 5), "General Insurance Pricing Practices Market Study – Feedback to CP20 and Final Rules"; FCA(2021. 8), "General Insurance Pricing Practices – Amendments"