

보험계약자에 대한 서비스강화에 역점

1. 머리말

88년중 우리 경제는 원화절상과 노사분규, 임금 상승 등 어려운 여건 속에서도 경쟁력 향상을 바탕으로 수출이 꾸준히 늘어났고 아울러 설비투자와 민간소비 등 내수도 활기를 보임으로써 86년 이후 연 3년째 12% 수준의 높은 경제성장율을 이룩하였다. 이에 따라 국민 총생산 규모는 1,500억불을 상회하고 1인당 국민소득은 4천불에 육박하게 되었다.

국제수지도 수출 호조에 따라 무역수지흑자가 110억불을 상회하는 등 경상수지 흑자규모가 당초예상을 훨씬 넘어선 140억불 수준으로 확대되었다.

이와같은 전반적인 경제호조의 지속은 최근 국내보험 산업의 고속성장에도 크게 기여한 것으로 여겨진다. 국내 보험시장 규모를 보면 총 수입보험료가 88년도에 10조억원에 달하여 87년도의 8조5천억원에 비해 26%의 높은 성장율을 기록하였다.

한편, 국제수지흑자기조의 정착과 국민소득의 증대 그리고 국내 보험시장의 고속성장은 외국의 진출의욕을 부추겨 국내 보험시장 개방압력을 가중시키고 대내적으로는 소비자측으로부터 양적 성장에 걸맞는 보험서비스 수준의 질적 향상을 강력하게 요구하는 등 소비자권익 보호의식이 광범위하게 확산되는 결과를 초래하고 있다.



강만수
(재무부 보험국장)

다음에서 우리 보험시장의 현황과 세계에서 차지하는 위치를 개관하고 최근 국내외 보험환경의 변화 추세와 이에 대응하는 정부의 정책 방향을 손해보험을 중심으로 살펴보고자 한다.

2. 손해보험시장 현황

88년 우리나라 보험시장 규모는 손·생보 전체로 볼 때 수입보험료가 10조원에 달하는 등 양적인면에

서 크게 팽창하여 86년 기준으로 볼 때 보험료 규모와 세계시장 점유율 순위는 세계 제12위를, GDP에 (국내총생산) 대한 보험료 비율순위는 세계 6위를 각각 차지하고 있다.

이와같은 국내 보험산업의 발전은 보험산업의 성장속도가 84~88년 기간중 연평균 30%에 달하는 등 기간중 연평균 경상 GNP(국민총생산) 증가율 14%를 훨씬 능가하는 빠른 성장을 기록한 것에 기인한다.

그러나 1인당 보험료 순위로 볼 때 세계 제22위로 이는 아직도 국내 보험시장의 성장여력이 크다는 것을 시사한다고 볼 수 있다.

한편, 국내 손해보험 시장규모를 보면 86년 수입보험료 기준으로 세계 제23위를 기록하여 (88년 수입보험료 1조 8천억원) 생명보험이 세계 제8위를 차지하고 있는 데 비하면 매우 열등한 위치에 있다.

또한, 손해보험과 생명보험의 국내보험 시장점유율은 18 : 82 정도로 손·생보 격차가 세계에서 가장 심한 편이며 그 격차는 계속 확대되는 추세이다.

따라서, 손해보험산업의 지속적인 성장력을 키우는 것은 앞으로의 중요한 과제중의 하나라고 하겠다.

3. 변화하는 보험환경

최근 급변하는 국내외 경제정세는 필연적으로 보험환경에도 큰 영향을 주고 있다.

첫째, 대외적으로 미국을 비롯한 선진제국으로부터 국내시장 개방압력이 거세어지고 있는 가운데 보험시장개방은 특히 중요한 이슈가 되어왔다.

그 결과 생명보험의 경우 이미 87년중 LINA, ALICO 등 2개의 미국 생명보험회사가 진출하여 영업중이며 88년에는 AFLAC, Life of Georgia 등 2개사가 추가로 진출하였다.

89년에 들어와서도 5개 합작회사가 이미 설립내허가를 받아 영업을 준비하고 있다. 또한, 앞으로 미국 이외에 EC, 캐나다 등으로 부터의 진출요청도 증가될 것을 예상할 수 있다.

대내적으로도 88년에 4개 지방생명보험회사가 신설되어 영업을 시작한 이래 금년에도 수개의 생명보험회사가 신설될 예정이다.

손해보험의 경우 아직 국내외로부터 국내시장 진출 수요는 적은 편이나, 시장규모의 확대에 따라 멀지않아 본격적인 진출 움직임이 있을 것으로 전망된다. 최근 외국 보험회사, 중개회사 등의 국내 사무소 설립이 활발해지고 있는 것은 이를 반증한다고 할 수 있다.

둘째, 전반적인 경제자유화 추세에 따라 보험산업에 있어서도 자유화에 대한 요구가 점차 증대되고 있다.

지금까지 보험회사들간의 과당경쟁방지와 보험계약자 보호측면에서 이루어진 각종 규제조치들은 국내 보험회사들의 창의력과 경쟁력 배양에 어느 정도 부정적 요인으로 작용하였음을 부인할 수 없다. 보험시장 개방이 본격화되는 가운데 특히, 외국 보험회사들과의 경쟁에 대비하기 위해서는 보험사업에 있어서 자유성의 제고가 매우 필요한 시점이

다.

세째, 국민소득 증대에 따라 보험수요가 크게 늘어나는데 비례하여 소비자들은 보험서비스의 질적향상을 요구하는 목소리를 높이고 있다.

이른바 소비자 보호주의(Consumerism)가 보험산업에도 널리 확산되고 있는 결과이다. 특히, 자동차 댓수가 작년말 200만대를 넘어서 자동차 문화가 일반화되고 자동차보험의 비중이 전 손해보험 종목의 반 이상을 차지하고 있는 현재, 자동차 보험을 둘러싼 민원과 분쟁이 빈번하게 발생하고 있어 이에 대한 처방이 시급히 요청되고 있다.

넷째, 일반 보험과 대체관계에 있는 사회보험, 각종 공제 등의 보험시장 잠식이 점증할 것으로 예상된다. 89년 의료보험의 국민개보험화가 예정되어 있는 등 사회보험의 가입대상 확대와 각종 공제조합의 신장은 경합이 되는 기존 보험상품에 대한 수요 감소의 원인으로 작용하여 보험산업의 성장에 지장을 초래할 수 있으므로 이에 대한 적극적인 대책이 요구되고 있다.

4. 89년도 손해보험 정책방향

이상과 같은 보험환경의 변화속에서 특히 손해보험분야에서 89년에 정부가 중점적으로 추진하고자 하는 주요 정책방향은 보험산업의 자율경쟁 촉진, 보험계약자 보호강화, 보험경영의 내실화로 요약될 수 있다.

가. 보험사업의 자율 경쟁 촉진

정부는 보험산업의 효율성과 경쟁력을 높이고 보험서비스의 개선을 이루기 위해서는 자율경쟁체제를 조성하는 것이 필요하다는 인식하에 점진적으로 자율성 제고조치를 취해왔다. 88년중에 취해진 상품인가 제도개선조치가 그 중의 하나이다.

향후 중점적으로 추진될 자율화 정책은 보험요율의 점진적 자유화, 상품인가 자율화의 확대, 공동인수 제도(Pool)의 개선 및 재보험 자율화 등이다.

현행 인가·협정요율 위주로 되어있는 손해보험요율체제는 보험회사간 자율경쟁을 제약하고 보험경영의 효율성을 저해하는 동시에 보험계약자의 선택의 폭을 좁히는 결과를 초래하고 있다.

따라서, 보험의 사회적·공공성을 감안하면서도 어느 정도의 자유화를 허용할 필요성이 제기되고

있다. 이와 관련, 보험종목별 특성을 고려하여 범위 요율제 또는 자유요율제로 전환하는 방안이 검토 대상이 되고 있다.

한편, 보험요율 자유화의 실시를 위해서는 우선 기반조성이 선행되어야 하므로 손해보험 요율조정에 관한 일정한 지침을 정하고 실적통계 등 객관적 자료에 의해서 요율을 정기적으로 조정토록 제도화하고자 한다. 이에따라, 금년중 손해보험 전종목을 대상으로 과거 손해율실적에 입각하여 요율을 검증·조정할 계획이다.

또한 요율산출의 합리성 및 중립성을 보장하기 위하여 보험요율 산출단계를 보험업법상 기구로 강화한 것도 이러한 취지의 일환이라고 할 수 있다.

상품개발의 창의성을 높이고 자율경쟁을 촉진하기 위한 목적으로 88년 4월1일 시행된 보험상품 인가 자율화 조치에 따라 인가제 이외에 신고 후 사용(File & Use), 사용 후 신고(Use & File) 제도를 신설하였다. 앞으로 동 제도의 실효성을 거두기 위하여 신고제의대상을 넓히고 신고 불요(No-File) 제도도 활용하는 방안을 검토할 계획이다.

현재, 손해보험 공동인수(Pool) 제도에는 화재보험 Pool, 해상·보세보험 Pool, 원자력 보험 Pool 등이 있다. 이들 Pool 발족 이후 상당한 기간이 경과되었고 발족 당시에 비해 일반 경제상황이나 보험 여건상 변화가 크기 때문에 Pool 제도 존속의 타당성을 재검토할 시점에 이르렀다고 판단되므로 Pool 별로 제도 개선을 신중히 검토하여 시행할 계획이다.

한편 87년 3월에 발표된 재보험 자율화 조치는 예정대로 진행되어 90년부터는 완전 자율화될 예정이다.

나. 보험계약자 보호의 강화

89년 4월1일부터 시행되는 개정 보험업법에 의거 보험보증기금이 설치되어 보험회사가 지급불능사태에 처하는 경우 기금에서 보험금 등을 대신 지급하도록 하는 보험계약자 보호장치가 마련되었다. 동 기금은 매년 보험회사들이 일정율로 출연하는 자금으로 조성될 예정이다.

한편, 자동차 보험을 둘러싸고 보험계약자, 사고 피해자, 보험회사 모두 불만을 표시하고 분쟁과 민

원이 많이 발생하고 있는 점을 감안하여 자동차 보험제도를 대폭 개선할 예정이다. 주요한 검토 내용으로는 운전자의 사고기록 점수제에 따라 보험료를 할인·할증하고 최초가입자 및 저연령 운전자의 보험료를 할증하는 운전자 중심요율 체계의 강화, 현 6개월인 보험기간을 1년으로 연장, 보험료를 매년 정기적으로 조정하는 것 등이다.

이러한 제도 개선을 통하여 보험회사의 자동차 보험 영업수지적자를 일부 해소하고 궁극적으로는 보험계약자 또는 피해자에 대한 보상과 서비스의 개선효과를 기대하고 있다.

그리고, 보험분쟁조정위원회를 보험감독원에 설치하고 조정의 효력을 재판상의 화해와 동일하게 함으로써 보험분쟁의 신속하고 공정한 해결을 도모하고자 한다.

다. 보험경영의 내실화

손해보험회사 준비금적립의 충실화를 유도하고자 하며 이와 관련해 향후 자동차 지급준비금 적립방식을 평균지급보험금 방식(Average Payment Method)으로 전환할 계획이다.

한편, 보험모집조직의 건전한 육성과 모집질서의 확립을 위하여 모집제도개선을 꾸준히 추진할 계획이다.

5. 결어

그동안 우리 보험산업이 양적으로 괄목할 만한 성장을 이룩하였으나 아직 보험에 대한 일반인들의 인식과 평가가 낮은 편이며, 그 원인으로서는 보상의 미흡과 지연 등 보험서비스의 미비가 많이 지적되고 있다.

여타 금융산업과 마찬가지로 보험사업도 자율성 제고와 경쟁촉진을 지향해가고 있는 가운데, 보험회사들이 경쟁에서 우월적 지위를 차지하기 위해서는 무엇보다도 보험계약자에 대한 서비스를 강화하는데 역점을 두어야 할 것이다. 이를 위해서는 보험회사 경영개선 및 제도정비와 함께 보험회사 관련 직원에 대한 내부교육의 강화 등을 통한 인식의 전환이 요청된다. 변화하는 보험환경에 신속·적절히 대응하여 보험회사 체질을 강화하는 것이 매우 필요한 시점이다. (㉹)