

펫보험 시장의 소비자 이슈 및 정책 시사점

목 차

1. 서론	/ 01
2. 펫보험 관련 소비자이슈	/ 03
3. 결론 및 시사점	/ 16

1. 서론

□ 펫 휴머니제이션(Pet Humanization) 트렌드, 펫팸족(Pet+Family)의 등장 등으로 반려동물 관련 제품 및 서비스에 대한 소비자 인식이 달라지고 있음

○ 펫(Pet)과 인간화(Humanization)의 합성어인 펫 휴머니제이션¹⁾은 반려동물을 가족의 구성원 중 하나로 인식하는 현상이며, 펫(Pet)과 가족(Family)의 합성어인 펫팸족은 반려동물을 가족처럼 여기는 사람들을 의미함²⁾

○ 국내 반려동물 산업은 2027년까지 연평균 14.5% 성장이 전망³⁾되는 가운데 펫푸드, 펫헬스케어, 펫서비스, 펫테크 등 반려동물 관련 다양한 제반 산업이 확대되고 있음

□ 최근 동물을 ‘물건’이 아닌 ‘생명’으로 인정하는 민법 개정안이 발의되고,⁴⁾ 「개 식용 금지 특별법」이 제정(23.12.)되는 등 동물권이 확대되고, 동물 복지에 대한 소비자 관심이 증가함

○ 농림축산식품부의 ‘2023년 동물복지에 대한 국민의식조사’ 결과에 따르면, 「동물보호법」에 대한 인지도가 71.8%로 21년(63.3%)보다 증가한 것으로 나타남

○ 한국리서치의 ‘동물권에 대한 인식조사(2022)’에 따르면 응답자 79%가 ‘동물에게도 기본권이 있다’에 동의한 것으로 나타남⁵⁾

1) 매일일보(2023.5.3.). “드라이어부터 페인트까지”...산업계에 부는 ‘펫휴머니제이션’ 열풍.

2) 뉴데일리경제(2024.1.12.). 펫팸족 1500만 시대...당당해진 댕댕이 라이프.

3) 한국농촌경제연구원(2017.10.). 반려동물 연관산업 발전방안 연구.

4) 민법 일부개정법률안(박희승의원 등 12인)(의안번호: 220344)

5) 전국 만 18세 이상 남녀 1천명을 대상으로 조사

- 더불어 반려동물 진료비 부담을 저감해줄 수 있는 펫보험에 대한 관심도 높아져, 윤석열 정부 국정과제^[약속07-37]로 펫보험 활성화를 추진하고 있음
 - 반려동물의 수명 증가와 노화 방지를 위해 진료비 지출이 동물병원 1회 방문시 평균 84,000원으로 나타나고 있으며, 반려동물 보호자 약 83%는 진료비에 부담을 느끼는 것으로 나타나고 있음(소비자연맹 보도자료, 2021)
 - 2023년 동물복지에 대한 국민의식조사 결과에 따르면, 반려동물 관련 서비스 이용 경험 비율은 ‘동물 병원(80.4%)’이 가장 높았고, 반려동물 미용(51.8%), 반려동물 놀이터(33.2%) 등 순으로 나타남(농림축산식품부, 2024)
 - 이에 120대 국정과제 과제목표 중 ‘맞춤형 펫보험 활성화를 위한 반려동물 등록’, ‘간편한 보험금 청구 시스템 구축’ 추진⁶⁾
- 정부는 또한 제3차 동물복지 종합계획(‘25~’29)의 주요 논의 과제로 ‘동물의료 제도 개선’ 및 ‘의료인력 확충’을 포함⁷⁾하고 있는 가운데 소비자 입장에서의 펫보험 관련 논의가 충분히 이뤄져야 함
 - 농림축산식품부는 「(가칭)반려동물 연관산업 육성 및 관리에 관한 법률(안)」 검토 및 동물복지위원회 자문 추진을 계획(~’24.12.)⁸⁾
 - 동물의료 투명성·전문성 제고 및 반려인의 진료비 부담완화를 목적으로 반려동물 양육자에게 제공되어야 할 동물병원 진료 표준화 및 사전정보제공 계획·진행

6) 대한민국정부. 윤석열정부 120대 국정과제(2022).

7) 농림축산식품부(2024.3.4.). 2024년 주요업무 추진계획(보도 참고자료).

8) 농림수산식품교육문화정보원(2024.3.). 제3차 동물복지 종합계획(‘25~’29).

- 이에 본 고에서는 현 정부에서 적극적으로 추진하고 있는 펫보험에 대하여 소비자의 입장에서 논의해 보고자 하며, 펫보험 관련 소비자 이슈에 대해 살펴보고 제언 및 시사점을 도출하고자 함
- 구체적으로 보험 상품이나 관련 서비스, 관련 진료체계에 대한 현황과 쟁점, 그에 따라 수반되는 소비자 관련 중요 논의점을 살펴보고자 함

2. 펫보험 관련 소비자 이슈

- 펫보험 시장에 대한 관심과 성장이 증가하는 반면 여전히 저조한 펫보험 상품 가입률, 진료체계 표준화 및 동물등록 여부, 소비자 역량 등 3대 소비자 이슈를 제기하고자 함

2.1. 펫보험 상품 가입률

2.1.1. 펫보험 가입률 현황

- (현황) 국내 펫보험 시장 규모는 지속적으로 성장한 것에 반해 가입률은 낮은 수치를 기록하고 있음
- '23년 국내 펫보험 시장 규모는 약 468억원으로 전년 대비 약 63% 성장⁹⁾
- 일부 보험업계에서는 지자체 유기동물보호소와 협력하여 유기동물 입양시 보험 가입비용을 지원하고 있음

9) 연합뉴스(2024.3.6.). 지난해 펫보험 시장 52% 성장...가입률은 1.4% 수준.

- (사례) 서울특별시, 광주광역시, 경기도 등 지자체에서 운영하는 동물보호센터, 동물보호소에서 구조된 유기동물을 입양한 시민에게 1년간 보험료 전액 지원하는 시책을 운영하고 있음¹⁰⁾¹¹⁾¹²⁾

□ (소비자조사 결과) KB경영연구소의 ‘2023 한국 반려동물 보고서’ 조사¹³⁾에 따르면, **펫보험에 대한 인지도가 89%에 달하였으나 보험료 부담에 대한 인식이 48.4%로 나타남**

- 반려동물 양육가구의 89%가 펫보험에 대해 알고 있다고 응답하여 펫보험에 대한 인지도가 높은 것으로 나타남¹⁴⁾
- 그러나 2024년 손해보험업계의 펫보험 계약건수(10만 9088건)와 2022년 농림축산식품부 국민의식조사 기준 반려동물 개체수(799만 마리 추정)를 고려하였을 때, 펫보험 가입률은 낮은 수준(약 1.4% 추정)인 것으로 나타남¹⁵⁾
- 특히 펫보험 미가입 이유는 ‘보험료 부담(48.4%)’, ‘좁은 보장범위(44.2%)’, ‘낮은 필요성’(33.4%) 등 순으로 나타남(KB경영연구소, 2023)

10) 삼성화재 블로그. <https://blog.samsungfire.com/4467>.

11) 광주광역시 공식 블로그. <https://blog.naver.com/dodreamgj>.

12) 경기도청 홈페이지. <https://www.gg.go.kr/bbs/boardView.do?bsIdx=464&bldx=120804054&menuId=1536>.

13) 전국 20세 이상 69세 이하 남녀 2천 명을 대상으로 '23.2.15.~2.27. 온라인 설문조사.

14) KB경영연구소(2024). 2023 한국 반려동물 보고서.

15) 한국금융경제신문(2024.4.19.). 펫보험, ‘불필요’인식 바뀔까.

2.1.2. 보험상품 구성 및 내용

- (가입 대상) 보험 가입자와 함께 거주하는 개와 고양이만 가입 가능
 - (거주 여부) 보험 가입자가 아닌 타인이 돌보는 동안 발생한 질병이나 사고에 대해 보장되지 않음
 - (해외) 스웨덴의 경우 말, 햄스터 등, 영국과 미국은 토끼, 앵무새 등을 가입 대상에 포함

- (보장 범위) 보험사마다 보장 범위와 조건이 달라 소비자에게 제공되는 정보의 명확함과 소비자의 꼼꼼한 확인 필요
 - (가입 연령) 반려동물의 연령에 따라 보험료가 산정되며, 동물의 연령이 낮을수록 적은 보험료 지불이 가능함
 - (국내) 일반적으로 생후 2개월(61일)부터 최대 10세까지 반려동물 보험 가입 가능
 - (해외) 미국과 영국의 경우 일반적으로 8주~14세까지 가입이 가능하고, 스페인의 경우 나이 제한 없이 평생을 보장하기도 함
 - (견종) 견종에 따라 특정 질환 혹은 부상에 취약한 경우 그에 대한 보장 내용과 보험료 변화가 있으나 소비자에게 충분히 고지되지 않을 가능성이 있음
 - (대형견¹⁶⁾) 소형견¹⁷⁾에 비해 일반적으로 필요한 의료 비용이 높아 보험료가 높게 책정되고 있음

16) 일반적으로 성견 체중 25kg 이상인 강아지(국립축산과학원)

17) 일반적으로 성견 체중 10kg 미만인 강아지(국립축산과학원)

- (특정질환) 푸들, 몰티즈, 요크셔테리어 등 소형견의 경우, 쓸개골 탈구 질환에 취약하여 일부 보험사에서는 기본 보장하거나 연령대에 맞춘 특약, 부담보¹⁸⁾ 조건 가입 가능
- (특약) 보험 상품을 가입하는 단계에서 동물 등록여부나 반려동물 사망과 관련한 특약이 마련되어 소비자가 선택할 수 있게 되어 있음
 - (동물등록) 동물등록이 된 경우, 일정부분의 보험료 인하 혜택 제공
 - (장례 및 펫로스) 반려동물의 사망으로 인한 장례비 지원 및 반려동물의 부재로 인한 보호자의 펫로스 증후군에 대한 보조금 지원
- (보험료 지불) 소비자가 ‘높은 보험금 보장’과 ‘보험료 지불 부담 완화’ 중 어디에 중점을 두는지에 따라 소비자의 재무적 부담 차이가 나타날 수 있음
 - (보장범위) 수술비 보장, 질병 및 상해로 인한 입원비, 수술비를 보장하며, 전체 의료비에서 자기부담금을 뺀 나머지 금액을 보상한도에 따라 지급
 - 중성화 수술, 미용 관련 비용, 치과 치료 등 보장되지 않는 경우가 많아 유의
 - (자기부담금) 자기부담금(1, 3, 5만원)에 따라 보험료가 다르며, 자기부담금이 높으면 보험료는 낮아지므로 소비자의 재무상태에 맞춰 선택해야 함
 - (갱신주기) 1, 3, 5년 주기로 갱신되며, 갱신주기 동안 동일한 보험료를 지불하다가 갱신 시점에 반려동물 연령, 손해율 상승에 따라 보험료가 인상됨을 소비자가 인지 및 유의해야 함

18) 특정 질환에 대해 보험 계약시 보장 받지 못하는 조건으로 보험 가입하는 것

- (납부 방식) 펫보험은 주로 보험료를 월에 한번 납부하는 형태(월납)를 띄고 있으나, 일부에서는 월납과 연납, 두가지 방식으로 납부 가능하게 하고 있어 소비자의 선택이 중요함
 - 반려동물의 경우 나이나 건강 상태에 따라 변경하거나 해지하는 횟수가 많아 이미 연납했을 경우 보험 변경 및 해지 시 소비자 불편이 발생할 수 있음
 - 연간 일시불로 보험료 납부시 한 번에 많은 금액을 지불하게 되지만 일반적인 보험소비자가 가입하는 보험과 다르게 별도 혜택이 없어, 소비자가 수용 가능한 재무적 부담에 맞춰 선택해야 함
- (예시) 가입전 보험료 계산을 위해 동물정보 입력 후 산정된 금액

<표 1> 보험료 현황 비교 사례(비교견적, 인터넷)

강아지: 요크셔테리어, 2016년생, 男						
조건	자기부담금 3만원, 보상비율: 80%, 갱신주기: 5년, 고급(형)					
보험사	A사		B사		C사	
	비교견적	인터넷	비교견적	인터넷	비교견적	인터넷
금액(원)	91,990	80,520	101,520	100,540	93,540	93,120

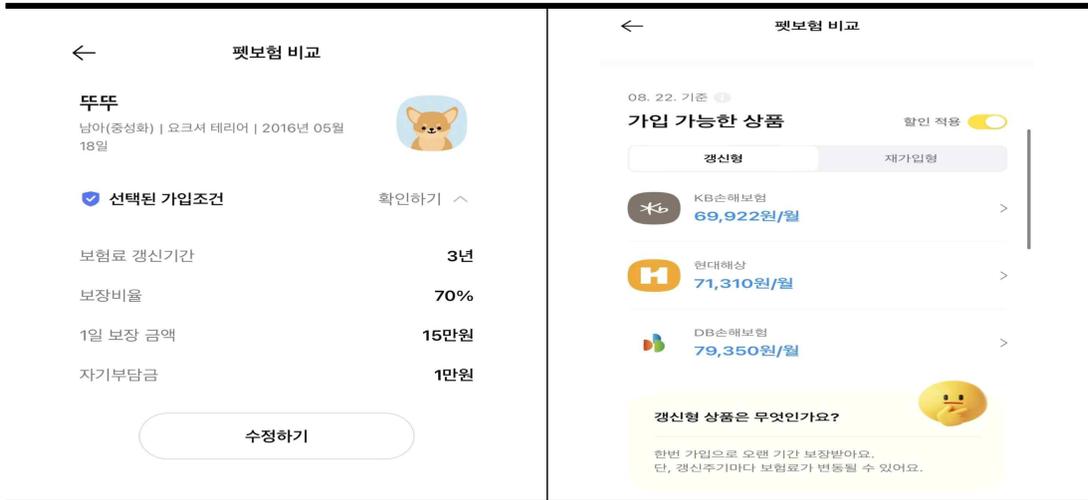
* A, B, C사 홈페이지에 공시된 자료를 연구자가 직접 이용하고, 보험사를 통한 비교견적을 요청한 내용을 재작성함(2024.08.22., 2024.08.24. 기준)

** 인터넷에서는 최대 보험기간 설정이나 보장 내용을 스스로 선택하는데 제한이 있어 비교견적과의 차이가 발생한 것으로 추정됨

2.1.3. 보험상품 가입 및 청구 절차

- (제한적 비교서비스) 소비자들이 **펫보험 상품을 비교하여 선택할 수 있는 서비스 부족**
 - 펫보험 비교·추천 서비스가 2024년 7월 18일 카카오페이에서 업계 최초로 출시¹⁹⁾되었으나, 일부 보험사만이 참여하여 소비자에게 다양한 상품 비교 정보를 제공하는데 한계가 있음
 - 고객 요청시 관련 분야 전문가와 연결해주는 서비스 플랫폼에서는 펫보험 상품 비교에 대한 견적 요청 후 서비스 제공하기도 함
 - (예시) 카카오페이에서 출시된 펫보험 비교·추천 서비스 이용 (강아지: 요크셔 테리어, 7살(2016년생))(2024.08.22.기준)

〈그림 1〉 펫보험 상품 비교 서비스 이용 예시



* 출처: 카카오페이 펫보험 비교·추천 서비스(2024.08.22.기준)

19) 조선일보(2024.7.18.). 카카오페이, 반려동물 위한 '펫보험 비교' 서비스 출시.

□ **(온라인 접근성 한계)** 다수의 보험사들이 온라인 청구를 진행하고 있으나 일정 금액 이상일 경우 기존의 **오프라인 청구 절차를 진행하고 있어 온라인 청구 절차에서의 한계가 있음**

○ (기존) 오프라인을 통한 보험금 청구 절차를 진행하고 있어 서류 준비 및 작성과 심사에 필요한 긴 시간이 소요됨

○ 120대 국정과제에서 펫보험 활성화를 위한 간편한 보험금 청구 시스템 구축을 추진하고 있으나, 주로 다수의 보험사에서 오프라인으로 청구 절차를 진행하고 있음

○ (현행) 온라인으로 청구가 진행되는 곳은 현재 파악 가능한 10개 보험사²⁰⁾ 모두에서 가능한 것은 아니며, 일정 금액 이상 보험금이 청구될 경우 오프라인으로 청구 절차를 진행하고 있어 펫보험 시장의 온라인 접근성 한계로 소비자의 편의성이 높지 않음

- 소비자가 실제 수령하는 진료비 영수증, 진단서, 진료 기록부, 보험금 청구서 등 서류 준비 후 우편, 팩스, 직접 방문을 통한 제출, 서류 심사 및 보험금 지급까지 몇 주 정도 소요될 수 있어 소비자 불편 발생

- 수술비의 경우 동물병원간 진료비 편차가 크고 고비용으로 수백만원에서 많게는 천만원을 웃도는 경우도 있어 오프라인으로만 청구가 가능함²¹⁾²²⁾

20) 펫보험 판매 손해보험사: 농협, 롯데, 메리츠, 삼성, 캐릭, 한화, 현대, ACE, DB, KB(가나다, ABC순) (총 10개사)

21) 조선비즈(2024.6.9.). 동물병원 年 100개씩 늘어도 반려동물 의료비 높아지는 까닭은.

22) 조선일보(2023.2.20.). 서울 310만원 vs 성남 150만원... 반려견 수술비, 부르는게 값?

2.2. 동물병원 진료체계의 표준화와 동물등록

2.2.1. 동물병원 진료체계의 표준화

- (표준화 이행수준) 농림축산식품부는 진료비 사전고지제, 표준 진료 코드 작업 등으로 진료비 투명성과 그에 따른 소비자의 합리적 소비가 이뤄질 수 있도록 보완해 나가고 있음
- (진료비 사전 고지제) 2023년 1월 5일부터 모든 동물병원에서 주요 진료항목 진료비 게시와 중대 진료 예상 진료비 사전 고지제를 시행
 - 수의사 2명 이상 동물병원 총 1,008개소에 대한 초·재진 진찰료, 상담료, 입원비, 백신 접종, 검사비 등에 대해 전국 단위, 시도 단위, 시군구 단위별로 최저·최고·평균·중간 비용 공개 중에 있으나 고비용 지출이 요구되는 수술비 항목은 포함되지 않음
- (표준 진료 코드 작업) 동물의 질병명, 진료 항목 등 표준화된 분류체계를 고시하도록 수의사법이 개정되었고, 수의사회, 소비자단체 등과의 협력을 통해 진료항목 표준화 작업 진행중
- (진료비 공시제도) 농림축산식품부는 2023년 3월, 진료 항목 표준화 작업을 포함하여 동물병원 진료비 공시제도 개선 방안을 발표
 - 「수의사법 시행규칙」 제18조의3 제2항에 따르면 동물병원은 진료비용을 게시할 때 “1. 동물병원 내부 접수창구 또는 진료실 등 동물소유자 등이 알아보기 쉬운 장소에 책자나 인쇄물을 비치하거나 벽보 등을 부착하는 방법, 2. 동물병원의 인터넷 홈페이지에 게시하는 방법. 이 경우 인터넷 홈페이지의 초기화면에 게시하거나 배너를 이용하는 경우에는 진료비용을 게시하는 화면으로 직접 연결되도록 해야한다.”와 같이 동물병원 내부 부착과 인터넷 게시 중 한 가지 방법으로 공시하도록 하고 있으나 한 곳에만 정보를 게시하는 경우 소비자의 비용 확인에 한계가 있음

- (소비자 부담) 진료체계 표준화가 완비되지 않아 병원별 진료비는 23배까지도 편차가 나타나고 있으며, 더불어 펫보험은 보수적인 요율을 설정하게 됨에 따라 소비자의 보험 선택 및 지불에 부담으로 작용하고 있음
 - (진료비 편차) 병원마다 진료비 편차가 나타나며 동일 지역 내 편차가 큰 경우도 확인되고 있어, 소비자는 병원 진료비에 대한 예측이 어렵고 과도한 진료비 청구로 인해 보험상품 비교에도 어려움이 있음
 - (예시) 서울 내 강아지 초진비용이 최저 3,300원에서 최고 75,000원 약 23배 차이 남²³⁾
 - (보험요율) 상대적으로 신생 시장인 펫보험 시장은 표준화된 요율 없이 보험사 각자의 데이터를 기반으로 산정되고 있어 비슷한 조건의 반려동물 간 보험료 차이가 커 소비자 선택의 어려움을 제공
 - (비용예측 어려움) 동일한 질병과 부상에 대해 병원마다 다른 치료 방법과 비용을 청구할 수 있어, 보험사의 평균 비용 예측이 어려워져 보험요율을 높게 설정
 - (불확실한 리스크 평가) 보험사는 병원마다 다른 진단 및 치료 결과와 그에 따른 비용을 예측하고 관리하기 어려워 불확실성을 반영하기 때문에 보수적인 요율을 책정
 - (정보 비대칭성) 동물병원 진료 내역 및 비용에 대한 정보가 부족해 소비자 스스로 충분한 정보 제공이 되지 않아 합리적인 의사결정에 어려움이 있음
- (정확한 보험료 산정 필요) 진료체계 표준화는 정확한 손해율 예측과 보험료 산정이 가능해 소비자 부담 완화 및 다양한 소비자 맞춤형 상품 개발로 소비자 선택권이 강화될 것으로 기대됨

23) 농림축산식품부 지역별 상세정보확인(<https://animalclinicfee.or.kr/search.do>)(2024.8.25. 기준)

- 또한 현재 보험사별 상품 조건과 혜택이 달라 소비자에 직접 상품 비교 불편 해결 가능

2.2.2. 반려동물 등록

- **반려동물 등록제는 「동물보호법」 제15조 제1항에 근거하여 의무 시행 중에 있으며, 이는 개체파악 용이 및 동물 유기·유실 문제 예방에 유용한 제도임**
 - 동물등록제는 2014년 1월 1일부터 의무 시행 중에 있으며, 등록대상은 반려 목적으로 기르는 2개월령 이상의 반려동물로 반드시 지방자치 단체에 동물을 등록해야 하고 동물등록은 시·군·구청 및 등록대행기관(동물병원, 동물 보호 단체, 동물 보호 센터 등)에서 신청 가능함
 - 국가동물보호정보시스템*에서는 등록된 동물을 확인하거나 정보변경을 신고할 수 있음²⁴⁾
 - 동물병원의 진료체계 표준화에서 동물등록 여부는 빠지지 않고 등장하는데, 반려동물 등록정보는 보험 가입시 개체 신원확인에 활용, 미등록의 경우 보험 가입 제한이나 보험금 청구에 어려워질 수 있음
 - 보험 가입 및 보험금 청구시 등록 데이터를 이용하여 소비자에게 보험료 및 보험금 산정시 편의성을 제공함
 - 보험사는 가입률 제고를 위하여 반려동물 등록이 된 경우, 보험료 일부 (2~5%)할인 혜택 제공

24) <https://www.animal.go.kr/front/index.do>

- (소비자 인식) 농림축산식품부의 ‘2022 동물보호의식조사’에 따르면 반려동물 등록 의무제도에도 불구하고 높은 미등록률에 대해 ‘등록할 필요성을 느끼지 못해서’(27.6%)라는 응답 비중이 크게 나타남
- 반려 가구의 필수적인 동물등록 및 인식 제고를 위해 등록 여부를 특약이 아닌 보험 가입 필수 조건 제시되도록 고려해 보아야 함

2.3. 소비자 역량

- (의무 및 숙지) 소비자는 일반 보험 가입 시 소비자의 사실 고지 의무와 면책 기간에 대한 숙지가 필요한데 이는 펫보험에서도 동일하게 적용된다는 점을 인지해야 함
 - (고지 의무) 펫보험 가입 고려시 반려동물의 질병이나 최근 3개월 이내 병원 진료 이력, 복용 약품, 반려동물 양육 목적에 대한 사실을 보험회사에 고지해야 하며 거짓일 경우 추후 계약 해지 및 청구 거절, 보장제한 가능
 - (최근 3개월 이내 진료 이력) 반려동물의 건강 상태에 대해 리스크가 있다고 판단되어 소비자의 펫보험 가입에 일부 제한이 생길 수 있어 3개월이 지난 이후 가입하기도 함
 - (양육 목적) 가정 양육 목적이 아닌 경우, 펫보험 가입이 불가하기 때문에 사실 고지가 필요하며 온라인 가입시 소비자가 스스로 체크하게 되어 있음
 - 한국소비자원에 접수된 일반 보험가입자의 고지 의무 관련 피해구제 신청 건수(2017.1.1.~2020.6.30.)를 분석한 결과, ‘소비자의 의도하지 않은 고지 의무 불이행’으로 인한 피해가 63.6%에 달하였음²⁵⁾

25) 한국소비자원 보도자료(2020.10.13.). 보험 가입 시 과거질병 등을 알리지 않으면 보험금 지급

- 소비자가 의도하지 않더라도 고지 의무를 불이행하게 될 경우, 소비자에게 보험금 지급이 거절될 수 있음
- (면책기간) 즉시 보장과 가입 후 일정 기간이 지난 뒤 보장이 되는 면책기간을 두고 있으므로, 소비자는 이 기간을 잘 확인하여 숙지하는 것이 중요
 - 상해의 경우 바로 보장 가능하나 대부분의 질병에 대해서는 1개월(30일) 이후부터 보장이 가능하고, 슬개골, 고관절에 대해서는 1년 이후부터 보장 가능²⁶⁾
- (약관 설명의무 강화) 신생 보험인 펫보험에 대한 소비자와 보험사 간의 보장 약관 해석 차이, 보장 범위에 대한 오해가 있을 수 있어 보험사는 설명의무를 강화해야 하며 소비자는 이를 정확히 설명받았는지 확인해야 함
 - 보험사는 약관 설명 시 소비자에게 보험금 청구 거절이나 지연 및 청구 이후 보험료 인상으로 인한 비용 부담 가능성을 인지시켜야 함
 - 소비자는 보험 가입시, 보험금 지급 지연, 보험료 인상 등 예상치 못한 비용부담과 보험금 청구 이후 보험 갱신, 보험사 손해율 관리 등에 따른 보험료 인상 가능성이 있음을 인지해야 함
 - 가입시 명확한 약관 해석과 소비자의 고지 의무 이행 필수
 - (사례) 반려동물 분양 후 15일 이내에 폐사하거나 질병 발생시 동물병원비 혹은 분양에 대한 보상 받기 어려움(한국소비자원 보도자료, 2014.6.16.)
- (편의성 확보) 일부 보험사의 새롭게 도입된 온라인 가입, 상품 선택 및 청구 시스템 이용 방법에 소비자 어려움 나타남

거절될 수 있어.

26) 보험신보(2024.5.20.) 영업25시-펫보험, 가입 전 알아야 할 3가지 필수사항<1>.

- (약관, 용어) 새로 도입된 온라인(PC, 모바일) 상품 가입 및 청구 시스템 이용 시, 이미 기존의 보험상품 용어가 어려워 소비자 스스로 상품에 대해 명확한 파악이 어려움
 - 소비자 스스로 가입 전 보험료 산출 결과를 확인할 수 있으나, 상품 자체와 상품 용어에 대한 높은 이해도가 필요해 가입과 상품을 선택하는데 한계가 있음
 - 보험 가입 전 상품 선택 시 납부하게 될 보험료 정보 제공 후 상담사에게 전화 연결 신청으로만 선택하게끔 하는 곳도 있음
- (고령자) 고령 소비자의 경우에는 디지털 금융이해력 낮아 온라인을 통한 온라인 활용 자체에 어려움 존재
 - 한국은행, 금융감독원(2023)에 따르면 국내 금융 소비자의 디지털 금융이해력은 전체 평균 42.9점이고, 60대는 41.1점, 70대는 36.0점으로 나타남
- 온라인 플랫폼으로 전환되는 경우 데이터에 대한 누락 및 중복, 해킹의 위험에 노출될 수 있어 보험사는 보안에 대한 대비를 철저히 하고, 소비자는 스스로 개인 기기 보안 강화 및 이중 인증 등을 활성화해야 함

3. 결론 및 시사점

- 펫보험 상품 관련 동물보험시행 제도개선, 보험 소비자 역량의 필요성 및 관련 시책 활성화, 진료체계 표준화 및 동물등록과 관련하여 본 고의 결론 및 시사점을 도출함

3.1. 소비자참여형 제도개선 협력체계 필요

- 정부는 반려동물 보험 활성화를 추진하기 위한 TF를 구성²⁷⁾하여 소비자와의 논의가 진행되었으나, 향후 소비자 의견이 충분히 반영될 수 있는 제도 개선 협력체계 구축이 필요
 - 보험협회와 수의업계 간 ‘반려동물보험 제도개선방안(‘23.10.16.)’ 이행을 위하여 협력체계가 구축(‘23.11.7.)되었으며, 동물진료, 보험제도 개선 이슈별 협의를 진행²⁸⁾
 - 특히 소비자가 보험 상품 고도화에 직접 참여할 수 있는 시장 생태계 구축 마련이 필요하며, 관련 소비자단체 등과의 논의 및 참여로 소비자가 지속적으로 제도개선 및 시책마련에 참여할 수 있도록 협력체계 구축을 추진할 필요
- 「(가칭)반려동물 연관산업 육성 및 관리에 관한 법률(안)」의 4대 주력산업 육성 중 펫헬스케어 분야의 활성화를 위해서는 관련 산업의 소비자에 대한 수요 조사가 지속적으로 진행되어야 함

27) 금융위, 농식품부, 기재부, 금감원, 보험연구원, 보험개발원, 손보험회, 수의사회, 반려동물경제인협회, 소비자단체, 기타 전문가 등으로 구성(‘22년 9월~)

28) 손해보험협회 보도자료(2023.11.15.). 반려동물 양육비·진료비 부담 경감을 위한 「반려동물 보험 제도개선 방안」을 적극 추진해 나가겠습니다.

- 특히 사람보다 짧은 수명을 가진 반려동물에 대한 정기검진과 중성화 수술 등 예방 차원 의료 서비스 보장 범위 확대 등 소비자의 실질적인 수요 파악이 필요함
 - 2023 한국 반려동물 보고서(KB경영연구소)에 따르면 ‘건강 검진 등 관리방법’ 등에 대한 반려 가구의 관심도가 68.6%로 가장 높았고, 반려 가구의 치료비는 평균 78만 7천원으로 나타났으며 주로 정기검진 비용이 절반 이상을 차지함
 - 특히 건강검진 항목이 동물병원마다 다르고 일반적으로 비용이 높아 소비자들은 반려동물의 건강검진을 위해 다수의 동물병원 검강 검진 비용을 비교하고 있음²⁹⁾
 - 국가동물보호정보시스템에서는 입양 안내 시 입양자 준수사항에 입양한 동물의 복지를 위해 중성화 수술을 실시할 것을 표기³⁰⁾하고 있어, 중성화 수술의 서비스 보장에 대한 수요는 많을 것으로 예상됨
- 펫보험 상품의 경우 강아지와 고양이 모두 가입 가능하나, 주로 강아지에 초점이 맞춰져 있어 급증하는 반려묘 가구에 대한 구체적인 반려묘 상품에의 소비자 수요 파악 필요
 - 반려묘의 수는 2010년에서 2022년에 303% 증가하였으며, 같은 기간 동안 반려견은 약 18%가 증가한 것으로 나타남³¹⁾
- 동물등록 인식 제고를 위해 등록 여부를 특약이나 선택 항목이 아닌 보험 가입 필수 조건 제시되도록 고려해 보아야 함

29) 조선비즈(2024.6.9.). 동물병원 年100개씩 늘어도 반려동물 의료비 높아지는 까닭은.

30) 국가동물보호정보시스템 홈페이지.

31) 이데일리(2024.7.31.). “저도 고양이 키워요” 급증했다...반려견수 절반 육박.

3.2. 소비자의 합리적 재무 의사결정을 위한 진료체계 표준화 필요

- 현재 진행 중인 동물병원 진료비 공시제도는 동물병원 내부와 인터넷 모두에 의무적으로 게시될 수 있도록 함으로써 사전에 소비자가 비용을 비교하고 파악하는데 용이성 제고
 - 특히 인터넷에만 진료비용이 게시되는 경우, 고령자와 같은 디지털 취약 계층은 비용을 확인하는데 어려움이 있음
 - 2024년 8월 26일 소비자정책위원회 회의에서 위와 같은 안건을 의결하여 동물병원 내부 게시를 원칙으로 하고 인터넷 홈페이지 추가 표시 권고³²⁾
- 진료체계의 표준화가 단계적으로 진행중에 있어 보험사가 산정한 보수적인 요율이 일정부분 표준화되게 함으로써 소비자도 예측 가능한 보험료 계산 및 상품 이해도 제고
 - 진료비 편차가 줄어들게 되면 자연스럽게 보험사의 요율 부분에서도 일정부분 표준화되어 소비자 스스로 보험에 대한 합리적 의사결정이 가능해짐
 - 또한 약관, 보장 범위 등의 표준화를 통해 소비자 스스로 보험 상품의 이해도를 높이고 비교가 용이해짐
 - 반면, 보험 약관의 모호함은 가입 제한이나 추후 보험금 청구 절차에서 소비에 혼란을 줄 수 있어 이는 보험사와 소비자 간 소통이 필요함

32) 소비자경제(2024.8.27.). 동물병원 진료비, 병원 내부·홈페이지에 모두 게시해야.

- 표준화된 진료체계가 확립된다면 소비자의 알권리가 강화되고 진료비 예측비교가 용이해짐으로써 소비자는 반려동물 보험 대응 방안을 마련하거나 꼭 필요한 보험을 선택할 수 있어 소비자가 재무적 의사결정을 내릴 수 있는 선택의 폭이 넓어짐
- 펫보험은 높은 인지도에 비해 가입률이 낮은 이유 중 지출에 대한 부담이 높은 것이 큰 비중을 차지하고 있어, 진료비에 대한 예측과 비교가 용이해진다면 소비자는 지출에 대한 계획을 세우며 선택적으로 보험 가입을 함으로써 재무적 부담완화 및 합리적인 가계 운영에 이점이 있음

3.3. 펫보험 가입 전 정보 제공 강화

- 보험의 역할과 함께 소비자 부담 및 피해사례를 안내하여 소비자의 합리적인 의사결정이 이뤄질 수 있도록 교육·지원 필요
- 펫보험은 예상치 못한 사고나 질병, 긴급 상황시 치료비 부담을 완화하는 도구로 사용될 수 있으나, 보수적인 요율 산정으로 인해 오히려 보험료 자체가 부담이 될 수 있음
- 보험 가입과 보험료 청구시, 소비자가 알아야 할 사항들과 피해사례를 안내함으로써 소비자 피해 예방, 이미 가입하였다면 펫보험 관련 불만 발생시 처리 방법 안내가 필요
 - 온라인을 통한 보험 가입 및 청구시 절차 안내와 소비자 스스로도 개인 기기 보안 강화, 이중 인증 등 활성화하는 방법 등의 교육도 추가적으로 필요함
- 특히 보험 가입의 제한 및 거절이 되거나 보험금 청구시 소비자 피해가 발생되지 않도록 소비자의 고지 의무와 면책 기간에 대한 부분에 대한 교육필수

- 신생 시장인 펫보험에 대해 객관적인 상품 관련 소비자 정보 제공이 가능한 기관을 통해서 소비자에 펫보험 상품에 대한 비교 정보를 제공할 수 있어야 함
- 소비자에게는 펫보험 가입 전 소비자가 확인해야 할 체크리스트를 제공할 뿐만 아니라 업계에는 진료체계 표준화로 나아가는 현 단계에 맞춰 표준화된 요율 수준, 소비지지향적 상품 설명 가이드라인 등을 제공

[참고 목록]

- 농림수산식품교육문화정보원(2024.3.). 제3차 동물복지 종합계획('25~'29).
- 농림축산식품부(2023). 2022년 동물보호에 대한 국민의식조사.
- 농림축산식품부(2024). 「2023년 동물복지에 대한 국민의식조사」 결과(2024.1.16.).
- 농림축산식품부(2024). 2024년 주요업무 추진계획(보도 참고자료)(2024.3.4.).
- 대한민국정부. 윤석열정부120대 국정과제(2022).
- 민법 일부개정법률안(박희승의원 등 12인)(의안번호: 220344).
- 손해보험협회 보도자료(2023.11.15.). 반려동물 양육비·진료비 부담 경감을 위한 「반려동물보험 제도개선 방안」을 적극 추진해 나가겠습니다.
- 한국농촌경제연구원(2017.10.). 반려동물 연관산업 발전방안 연구.
- 한국리서치(2022). 동물권 인식조사 - 동물권에 대한 이중적인 인식.
- 한국소비자연맹 보도자료(2021.11.24.). 동물병원 1회 평균 진료비 8만 4천원, 10명 중 8명 소비자 진료비 부담.
- 한국소비자원 보도자료(2014.6.16.). 반려동물, 폐사·질병 관련 소비자피해 많지만 보상받기는 어려워.
- 한국소비자원 보도자료(2020.10.13.). 보험 가입 시 과거질병 등을 알리지 않으면 보험금 지급 거절될 수 있어.
- 한국은행, 금융감독원(2023). 2023 OECD/INFE 금융이해력 조사 결과.
- KB경영연구소(2024). 2023 한국 반려동물 보고서.

- 뉴데일리경제(2024.1.12.). 펫팸족 1500만 시대…당당해진 댕댕이 라이프.
- 매일일보(2023.5.3.). “드리아어부터 페인트까지”…산업계에 부는 ‘펫휴머니제이션’ 열풍.
- 보험신보(2024.5.20.) 영업25시-펫보험, 가입 전 알아야 할 3가지 필수사항<1>.
- 소비자경제(2024.8.27.). 동물병원 진료비, 병원 내부·홈페이지에 모두 게시해야.
- 연합뉴스(2024.3.6.). 지난해 펫보험 시장 52% 성장…가입률은 1.4% 수준.
- 이데일리(2024.7.31.). “저도 고양이 키워요” 급증했다…반려견수 절반 육박.
- 조선비즈(2024.6.9.). 동물병원 年100개씩 늘어도 반려동물 의료비 높아지는 까닭은.
- 조선일보(2023.2.20.). 서울 310만원 vs 성남 150만원... 반려견 수술비, 부르는게 값?.
- 조선일보(2024.7.18.). 카카오페이, 반려동물 위한 ‘펫보험 비교’ 서비스 출시.
- 한국금융경제신문(2024.4.19.). 펫보험, ‘불필요’인식 바뀔까.
- 경기도청 홈페이지. <https://www.gg.go.kr/bbs/boardView.do?bsIdx=46&bdIdx=120804054&menuId=1536>.
- 광주광역시 공식 블로그. <https://blog.naver.com/dodreamgj>.
- 국가동물보호정보시스템 홈페이지. <https://www.animal.go.kr>.
- 농림축산식품부 지역별 상세정보확인. <https://animalclinicfee.or.kr/search.do>.
- 삼성화재 블로그. <https://blog.samsungfire.com/4467>.

*본 연구의 내용은 연구자 개인의 견해이며 공식 견해가 아닙니다.