

보험사기행동모형 개발에 관한 실증적 연구*

이명진** · 김광용***

An Empirical Study on the Development of Behavior Model of Insurance Fraud*

Myungjin Lee** · Gwangyong Gim***

■ Abstract ■

Many researches have been done in insurance fraud as the amount and frequency of insurance fraud have been increasing continuously. In particular, the development of insurance fraud detection system using large database management techniques including data mining or link analysis based on visual method have been the main research topic in insurance fraud.

However, this kinds of detection system were very ineffective to find unintentional insurance fraud happened by accident even though it was so good to find intentional and organized crime insurance fraud. Therefore, this research suggests insurance fraud as an ethical decision making and applies TPB(Theory of Planned Behavior) for the finding of reasons and prevention strategies of unintentional insurance fraud happened by accident.

The results of research show that TPB is very appropriate model to explain the behavior of insurance fraud and that insurance agents force to do insurance fraud as affecting perceived behavior control. Therefore, education and public relations for insurance fraud are very effective for preventing insurance fraud and developing insurance service industry.

Keyword : Insurance Faud, Theory of Planned Behavior, Insurance Fraud Detection System

* 본 연구는 숭실대학교 교내 연구비의 지원으로 이루어졌음.

** 숭실대학교 대학원 경영학과 박사과정

*** 숭실대학교 경영학부 교수, 교신저자

1. 서 론

세계 금융시장의 글로벌 및 가속화로 인해 세계 보험산업은 1990년대 중반 이후 많은 변화를 보여 왔으며, 국내에서도 IMF 이후 제도적 변화, 경비절감 등을 통해 경쟁력을 확보하기 위하여 끊임없이 변화를 하고 있다.

보험은 우연한 사고로 입은 경제적 손실을 보상해 줌으로써 불의의 사고에 대한 불안에서 해방되어 정신적·심리적 안정감을 갖도록 해준다는 순기능적인 측면이 있는 반면, 고의적인 손해유발과 이미 발생한 손해를 확대해서 과다한 보험금을 청구하는 보험사기와 보험범죄를 발생하게 하여 불필요한 보험금 지불과 보험료 인상 등의 추가적 비용을 발생시키는 역기능도 발생하게 된다. 보험범죄는 사고빈도와 규모를 증대시켜 선의의 보험계약자의 보험료 부담 증가와 보험재원의 누수를 초래하여 보험사의 경영수지를 악화시키고 사회구성원의 도덕성과 윤리성에 대한 가치관을 전도시켜 인명을 경시하고 범죄를 조장함으로써 그 폐해는 보험제도 운영상의 문제를 넘어 심각한 사회적 문제로까지 대두하게 되었다[9].

실제 보험사기 규모에 대한 정확한 통계는 없으나 제 외국의 사례를 준용할 때 보험사기 규모는 공제를 포함하여 연간 약 1조원에 달하는 것으로 추정된다. 또한, 생명보험과 손해보험 중심으로 연도별 보험사기 적발현황을 보면 1997년 1,951건(약 253억원)이던 것이 1999년에는 2,684건(약 295억원), 2002년에는 5,757건(약 411억원)으로 계속해서 증가세를 이어가고 있다. 금융감독원 보고에 의하면 2007년 상반기 보험사기 적발 건수와 금액은 15,736건, 1,132억원으로 전년 동기에 비해 각각 29.1%, 16.16% 증가한 것으로 나타났다[1].

기존 보험사기와 관련한 연구는 실제 보험청구 자료를 이용한 보험사기 적발 모형의 검증중심으로 연구가 진행되어왔다. 특히, 네트워크 이론을 이용한 데이터베이스의 연관도 검색을 통하여 조

직적 보험사기 범죄의 관련성을 찾는 시스템 구축이 그 주요 내용이었다[1]. 그러나 이러한 데이터베이스 검색중심의 시스템 구축은 계획적이고 조직 범죄적으로 이루어지는 경성사기에 초점이 맞추어져 있으며, 보험금 과다청구 등의 기회주의적 행동으로 이익을 취하는 연성사기의 경우는 이러한 기존의 보험사기 적발시스템으로는 그 활용효과가 거의 없고, 보험청구 감독을 강화하더라도 적발이 어려운 실정이다[7]. 따라서 이러한 연성 보험사기는 보험가입자의 기회주의적 행동의도에 따라 발생할 수 있으며, 기존의 데이터 중심적 접근보다는 가입자의 윤리적 행동에 대한 판단에 미치는 요인들을 분석하는 보험청구자 행동관점에서 접근할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 보험사기를 윤리적 의사결정의 한 형태로 보고 더 이상 연성사기 분야에서는 그 효과를 볼 수 없는 적발시스템 개발보다는 보험사기의 그 원인과 예방 전략을 알 수 있는 윤리적 실천의도에 영향을 미치는 다양한 요인간 관계를 실증적으로 분석해 보고자 한다. 이를 위해, 고객의 기회주의적 보험사기를 윤리적 의사결정의 문제로 규정하고, 개인의 광범위한 행동을 예측하는 데에 사회과학 분야에서 많이 사용되고 있는 계획된 행동이론(Theory of Planned Behavior : 이하 TPB) 모형을 이용하여 하고자 한다. TPB 모형을 통하여 개인적인 태도(Attitude), 사회적 규범(Social Norm), 지각된 행동통제(Perceived Behavior Control)가 보험사기의 행동의도에 미치는 요인을 분석하고 나아가 도덕적 책무(Moral Objective)라는 요인이 보험사기 경우에는 추가로 필요한지도 검증하고자 한다. 또한 기회주의적인 행동을 유발시킬 수 있는 보험 에이전트나 유사 경험자가 제공하는 정보가 보험사기 행동의도 요인에 대한 영향정도를 분석하고자 한다. 이러한 분석을 통하여 다양한 연성 보험사기의 원인과 그 예방책을 살펴보고자 한다.

본 연구는 제 2장에서 보험사기에 대한 국내외 연구, 윤리적 의사결정에 관한 기존 연구를 살펴

보았으며, 제 3장에서는 연구모형, 제 4장에서는 실증분석, 그리고 제 5장에서는 결론 및 시사점을 정리하였다.

2. 문헌연구

2.1 보험사기에 관한 연구

보험사기에 대한 연구는 미국과 유럽을 중심으로 1980년대부터 시작되었다. 초기 보험사기에 대한 연구는 보험사기에 대한 인식과 문제점을 제시하는 연구가 주를 이루고 있으며[22, 25, 26], 이후 1990년대에는 보험관련 조사기관을 중심으로 보험사기의 현황 및 사례 등에 연구가 진행되어왔다[35, 36, 37]. 또한 기존 보험사기에 대한 연구의 정리와 향후 연구방향에 대한 연구[17]와 다양한 보험종류에 관한 연구가 진행되어왔다[27, 42].

이후 IT의 발달로 보험사기에 대한 모형개발이나 기법활용 등을 통한 실증분석이 활발히 이루어져왔는데, 이와 관련된 연구로는 데이터베이스 조직과 선택 전략에 관한 연구[41], 기회적 보험청구의 특징구분과 식별을 위한 퍼지 군집화 모형을 활용한 연구[25], 인공지능망을 활용한 최적의 보험사기 적발 모형 개발에 관한 연구[19, 52] 등이 있으며 이외에도 최신 통계학적 기법들을 보험사기 적발에 있어 예측성과를 비교하여 최적의 보험사기 적발모형을 찾는 연구가 진행되어왔다.

국내에서도 90년대 들어서 이러한 보험사기와 관련된 연구가 이루어져왔으며, 크게 보험사기에 대한 법적·제도적 측면과 보험사기 적발을 위한 기법과 모델을 통한 실증분석 측면으로 연구로 나누어 볼 수 있다. 법·제도적 측면의 연구들은 주로 보험범죄와 도덕적 위험에 대한 정의에서부터 보험범죄의 분류 및 원인, 방지대책 등 주로 탐색적 연구를 통한 정책안을 제시하는 연구가 주를 이루고 있다[8, 10, 12]. 이에 비해 보험사기의 적발을 위한 실증적 모델개발과 기법활용에 관한 연구는 보험청구 자료를 기반으로 유의한 변수 발견

및 예측성과의 우수성을 통해 최적의 적발모형 개발에 초점을 맞추고 있다. 대표적인 국내연구로는 김광용(1997)은 퍼지집합이론 및 AHP와 같은 인공지능 기법을 이용한 보험사기의 조기적발을 위한 전문가시스템을 개발하고, 보험사기 조기적발 및 예방할 수 있는 방법들을 제시였으며, 김현수(2000, 2003)는 보험사기 조기경보와 효과적 적발을 위해 AHP 기법과 사회적 네트워크 분석 모형인 링크분석을 이용하여 보험사기 적발의 효과성을 검증하였다. 이외에도 지홍민(2001)은 보험사기를 통한 증가하는 손실에 따른 최적보험형태를 기대효용모형을 적용하였으며, 이외에도 김용덕·안철경(2002)의 미국 보험사기 자료를 이용한 보험사기 적발효과의 효과성을 검증한 연구 등이 있다.

이러한 보험사기 적발을 위한 연구들은 주로 보험청구 자료 등을 데이터베이스화하여 이를 기반으로 보험사기를 사전적 또는 사후적으로 유의한 변수를 찾아내고자 하는 데이터기반의 모델 개발 및 기법 활용을 중심으로 이루어져왔다. 이를 통해 조직적으로 행해지는 보험사기를 조기에 적발하고, 보험사기로 인한 보험사의 손실을 줄이고자 하는데 그 목적을 가지고 있다. 또한 궁극적으로 보험가입자의 보험사기에 대한 경각심 등을 일깨워 보험사기를 줄이고자 하는데 그 목적이 있다.

하지만, 이러한 보험사기 적발 모형 개발 및 관련기관의 제도적 마련 등의 노력에도 불구하고 오히려 보험사기는 증가하고 있는 추세이다. 최근 자료에 의하면 사전계획적인 경성보험사기 유형은 전년 동기보다 4.7%p 증가한 25.6%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 우발적인 사기유형인 연성보험사기의 경우 전년 대비 5.3%p 감소하였지만, 그 비중은 여전히 61.6%로 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났다[1].

이처럼 연성보험사기의 차지비율이 높은 것은 기회적으로 주어지는 상황 하에 우발적으로 발생하는 특징으로 그 적발과 제제가 어렵고, 적발 및 제제를 위한 감독비용보다 기대편익이 적으며, 보험청구시 보험회사가 명백한 증거없이 보험금 지

급 제제가 어렵다는 특징을 가지기 때문이다[7, 18, 28]. 즉 경성보험사기에 초점을 맞추고 관련 데이터를 기반으로 시스템적 접근을 하고 있는 기존 연구모형 및 방법들은 연성보험사기를 적발하는 모형으로서 근원적인 접근한계를 지니게 된다.

따라서, 기회주의적 특징이 강하고 주어진 상황에 따라 윤리적인 의사결정을 통해 발생하는 연성보험사기의 경우는 윤리적 의사결정으로 보고 행동의도를 파악하여 모형화하는 접근방법이 필요하다.

연성보험사기에 관한 연구는 보험사의 보상관련 불만과 소비자 만족도 관계에 대한 연구[28]와 자동차 보험에 있어 소비자의 보험사기 용인에 대한 연구[24]가 있다. 이러한 연구는 연성보험사기에 대응하는 것이 더욱 어려워지고 있다는 것을 나타내고 있으나, 연성보험사기에 있어 보험가입자의 행동에 대한 근본적인 행동을 밝히지 못하고 있다.

이와 관련되어 국내연구로는 김현수(2005)의 연구가 유일한데, 계획된 행동모형 이론을 이용하여 연성보험사기에 대하여 분석하였으며, 연구결과 교육·홍보효과가 보험사기 예방에 효과가 있는 것으로 나타났다. 하지만, 보험가입자의 다양한 윤리적 딜레마 상황에 대한 고려를 하지 못하고, 보험사기 영역에 있어 계획된 행동모형의 검증없이 교육·홍보효과와 매개변수에 따른 효과분석에 초점이 맞추어져 있으며, 보험사기에 있어 존재하는 다양한 외생변수에 대한 고려가 미흡하다는 한계점을 지니고 있다.

본 연구에서는[7] 연구에서 실시하지 않았던 지각된 행동용이성 변수에 대한 보험에이전트와 같은 외생변수의 조절효과를 분석하였으며, 기회주의적 보험사기의 특성에서 나타나는 응답자들의 다양한 윤리적 딜레마상황 고려를 위해 보다 신뢰성 있는 시나리오 기반의 설문조사를 실시하여 보험사기에서 계속 야기되고 있는 설문조사의 한계점을 조금이나마 극복하고자 하였다. 또한, 계획된 행동이론을 기회주의적 연성보험사기에 적합

한지 모형검증을 실시하고 계획된 행동모형에서 제시되는 태도요인과 주관적 규범요인의 상관관계를 추가적으로 고려하여 연성보험사기의 행동의도에 미치는 효과에 대하여 분석함으로써 연성보험사기의 예방책을 살펴보고자 하였다.

2.2 윤리적 의사결정에 관한 연구

윤리적 의사결정에 있어 행동의도와 관련한 연구는 크게 통제의지의 정도가 높은 행동과 개인이 통제할 수 없는 여러 요인에 의해 잠재적으로 행동의 제약을 받는 ‘목표 지향적 행동(goal-directed behavior)’으로 구별하고[14, 54], 의지적이며 자발적인 행동을 예측하는 데에는 합리적 행동이론을 제안하였으며, 개인의 통제의지가 낮은 행동 예측에는 계획된 행동이론을 제안하고 있다[14].

Ajzen(1985, 1991)은 이와 같이 완전한 의지적 통제 하에 있지 않는 행동을 예측하기 위하여 합리적 행동이론(Theory of Reasoned Action : 이하 TRA)에 지각된 행동통제(Perceived behavior control : 이하 PBC)라는 개념을 추가하여 제시한 모형이 계획된 행동이론(TPB)을 제시하였다. 여기서 지각된 행동 통제는 행동수행에 있어 용이성 또는 곤란성 정도에 대한 사람들의 지각과 관련된 개념으로서 필요한 자원, 기회, 숙련도 등의 과다 여부를 고려하고 예견되는 장애나 과거의 경험 등을 반영하는 것으로 추정된다. 즉, 개인이 특정 행동을 실행하기 위해 필요한 자원이나 기회를 많이 가지고 장애물이 없다고 생각할수록 행동에 대한 통제 지각 정도가 커지게 된다.

이와 같이 계획된 행동이론(TPB)은 통제신념과 지각된 행동 통제(PBC)라는 구성개념을 합리적 행동이론에 추가된 이론으로서, 불완전한 자발적 통제를 가진 사람들의 행동까지도 다룰 수 있어 합리적 행동이론보다 그 적용범위에서 넓은 장점을 가진다[15].

Ajzen(1991)에 의해 지각된 행동 통제(PBC)가 추가된 이후, TRA보다는 TPB가 보다 높은 유용

성이 있다는 연구들이 많이 발표되고 있다. Loch and Conger(1996)는 TRA에 자아(self-image), 소원함(deindividuation), 컴퓨터 지식(computer literacy)을 추가하여 컴퓨터 이용과 관련한 비윤리적 의사결정의 요인에 관한 연구를 하였는데, TRA는 윤리적 의사결정을 충분히 설명하지 못하고 있다고 하였다. 또한 Chang(1998)은 비윤리적 의사결정 행동에 있어 TRA와 TPB를 모두 적용하여 분석하였으며, 연구결과 사회적 규범(subjective norm)은 태도(attitude)에 직접적인 영향을 주고 행동의도(Intention)에는 간접적인 영향을 주며, 지각된 행동통제(PBC)가 태도보다 의도에 더 큰 영향을 주는 변수라고 하였다.

기회주의적 연성보험사기의 경우에서도 보험가입자가 윤리적 딜레마 상황에 직면하여 이를 해결하는 과정에서 발생하며, 이 과정에서 개인의 통제 의지에 따라 행동의 제약을 받는 ‘목표 지향적 행동’과 구별되는 특성을 이루고 있다[14, 54]. 따라서 본 연구에서는 보험가입자의 기회주의적 연성보험사기의 행동의도를 계획된 행동이론 모형을 활용하여 설명하고자 한다.

계획된 행동이론에서 사용되는 변수들은 상황적 변수에 따라 일반적으로 Ajzen(1991)에 의해 제시된 행동에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제의 3가지 변수를 사용하여 연구되었는데, 연구 분야에 따라 상황적인 변수를 추가하여 사용된 경우도 있다[4, 48]. 이는 계획된 행동이론에서 제시한 의사결정자의 특성적인 변수 외에도 인간적·종교적·문화적·사회적 환경과 강력한 통제를 가진 정부·법적 환경, 전문가 환경, 기업환경, 개인 환경 및 속성 등의 상황적인 변수가 행동의도와 행동에 영향을 미치는 요인으로 작용하기 때문이다[48].

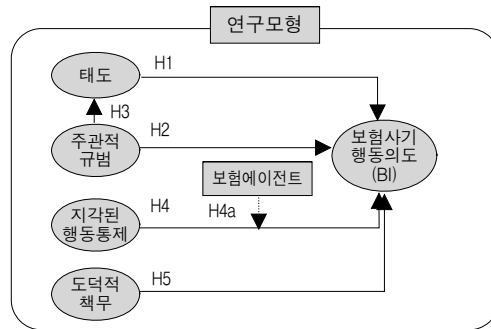
이와 관련된 연구로[45]는 인지된 사회적 압력을 추가하여야 한다고 주장하였으며, Gorsuch and Ortberg(1983)은 개인의 도덕적 규범의 측정이 도덕적 상황에서 행동의도 예측을 개선한다는 것을 발견하였다. 더욱이 주관적 규범과 행동에 대

한 태도에 회귀방정식을 진입시켰을 때 의도에 있어 도덕적 책무는 설명적 변수로 중요하게 공헌할 수 있다고 하였다[43].

3. 연구모형

3.1 연구모형

본 연구의 연구모형은 제 2장의 문헌연구 고찰을 통하여 기회주의적 보험사기 행동에 대하여 윤리적 의사결정 상황에서 개인행동의 실천적 의도로 작용하는 요인들을 찾아보고, 이에 도덕적 변수 및 보험사기 특성에 맞는 보험에이전트의 조절효과와 보험청구경험에 따른 행동의도의 차이 등을 고려하여 재구성하였으며 연구모형은 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 연구모형

3.2 연구가설

본 연구의 목적은 기본적으로 TPB 모형이 보험사기 분야에 적용이 가능한가를 살펴보고 그 외 도덕적 책무와 보험에이전트의 보험사기에 대한 그 영향정도를 규명하고자 한다. TPB를 활용한 윤리적 의사결정과 관련된 연구를 살펴보면, 개인의 행동은 행동에 대한 의도(behavioral intention)에 의해 결정되며, 행동적 의도는 다시 행동에 대한 태도(Attitude)와 주관적 규범(Subjctive Norm)에 의해 결정된다고 하였다[15].

또한 선행하는 요인간의 인과관계에 대한 모형으로 계획된 행동이론을 이용한 많은 연구에서 신념과 선호간 상관관계는 매우 유의하게 나타났다. 특히 행동적 신념과 행동에 대한 태도관계는 매우 유의하게 나타났다[4, 15, 43].

이와 같이 기존의 TRA 모형이 이미 윤리적 의사결정의 많은 연구에서 그 유효성이 입증되어, 본 연구에서도 보험사기를 윤리적 의사결정의 한 형태로 보고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1: 태도는 연성보험사기 행동의도에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 주관적 규범은 연성보험사기 행동의도에
정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

한편, Ryan(1982)은 규범적 요인과 태도 요인이 상관이 있다고 하였으며, Chang(1998)은 TRA와 TPB를 이용한 비윤리적 행동예측에서 주관적 규범요인이 태도요인에 영향을 주는 것을 실증 검증하였으며, 연구결과 주관적 규범이 태도에 영향을 주는 것을 밝혀냈다. 이외에도 많은 연구에서 태도 요인과 주관적 규범요인이 독립적이지 않다는 것을 발견하였다[46, 47].

이에 본 연구에서도 기회주의적 연성보험사기의 있어 기존 TPB 모형에서 추가적으로 주관적 규범이 행동의도에 영향을 주는 경로에 대하여 분석하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 3: 주관적 규범은 연성보험사기의 행동의도에
있어 태도요인을 매개로 하여 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

계획된 행동이론에서 지각된 행동 통제는 특정 행동을 실행하는 것이 어느 정도 쉽고 어려운가에 관한 개인의 지각으로 개인이 주어진 행동을 성공적으로 실행할 수 있다는 확신을 의미한다. 특히, 통제신념은 지각된 행동 통제의 기본적인 결정요인으로서, 어떠한 특정 행동을 수행하기 위해 필

요하다고 생각하는 자원이나 기회를 갖고 있는 가능성에 대한 신념인 통제신념에 의해 결정된다. 개인이 자원이나 기회를 많이 갖고 있다고 생각할수록, 그리고 행동을 실행하는데 있어서 장애물이 덜 예상된다고 생각할수록 행동에 대한 통제지각의 정도는 커진다. 개인이 특정 행동을 실행하기 위해 필요한 자원이나 기회를 많이 가지고 장애물이 없다고 생각할수록 행동에 대한 통제 지각 정도가 커진다. 따라서, 보험사기도 이러한 지각된 행동통제가 행동의도에 영향을 미치는 것으로 보고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 4: 지각된 행동 통제는 연성보험사기 행동의
도에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

최근 보험사기에 있어 보험 에이전트와 연계된 보험범죄와 보험사기가 증가 추세를 보이고 있는데, 연성보험사기의 경우 보험가입자가 보험사고시 발생하는 기회주의적 특징을 지니고 있으며, 보험처리를 위해 보험 에이전트와 보험가입자의 유대적 관계는 일반적인 보험범죄와 다르게 연성보험사기에서는 행동용이성을 조절해주는 변수로 작용할 수 있어[39, 43, 51], 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 4a: 지각된 행동통제가 보험사기 행동의도에
미치는 영향정도는 보험 에이전트의 영
향이 클수록 높아질 것이다.

계획된 행동이론에서 사용되는 변수들은 Ajzen(1991)에 의해 제시된 행동에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제의 3가지 변수를 사용하는 것은 일반적이지만, 연구 분야에 따라 변수를 추가하여 활용하여 사용된 경우도 있다[4, 48]. 이는 계획된 행동이론에서 제시한 의사결정자의 특성적인 변수 외에도 인간적·종교적·문화적·사회적 환경과 강력한 통제를 가진 정부/법적 환경, 전문가 환경, 기업 환경, 개인환경 및 속성 등의

상황적인 변수가 행동의도와 행동에 영향을 미치는 요인으로 작용하기 때문이다[48].

Schwartz and Tessler(1972)는 인지된 사회적 압력을 고려하여 개인의 도덕적 책무를 추가하여야 한다고 주장하였으며, Gorsuch and Ortberg(1983)은 개인의 도덕적 규범의 측정이 도덕적 상황에서 의도의 예측을 개선한다는 것을 발견하였다. 더욱이 주관적 규범과 태도에 회귀방정식을 진입시켰을 때 의도에 있어 도덕적 책무는 설명적 변수로 중요하게 공헌할 수 있다고 하였다. 본 연구에서는 도덕적 책무 변수를 계획된 행동이론에 추가하여 아래와 같이 가설을 설정하였다. 여기서 행동의도에 음(-)의 영향을 미친다는 것은 보험가입자의 도덕적 책무가 강할수록, 기회주의적 보험사기의 행동의도를 통제하는 요인으로 작용하는 것을 의미한다.

가설 5: 도덕적 책무는 연성보험사기의 행동의도에 음(-)의 영향을 미칠 것이다.

4. 실증분석

4.1 연구방법

본 연구에서는 계획된 행동이론(TPB)에 대한 검증과 보험사기와 같이 윤리적 의사결정 상황에서 개인행동의 실천적 의도로 작용하는 도덕적 책무 변수를 추가하였으며, 또한 보험처리에 있어 중요한 역할을 담당하는 에이전트의 정보제공이 행동용이성에 미치는 정도를 분석하고자 한다.

이를 위해 본 연구에서는 비윤리적으로 이행되고 있는 대표적인 기회주의적 보험사기에 있어 윤리적인 딜레마 상황에 대한 시나리오를 작성하고 이에 대하여 자동차보험, 상해보험, 생명보험, 종신보험 등 보험에 가입한 보험가입자를 대상으로 비윤리적 행동의도, 연성보험사기에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 도덕적 책무 등에 관한 설문을 7점 척도로 실시하였다.

4.1.1 시나리오

개인의 윤리적 행동은 윤리적 딜레마 상황의 지각에서 비롯되면 윤리적 의사결정을 거쳐 나타나는 것으로 보험가입자의 보험사기와 같은 비윤리적 행동에서도 윤리적 딜레마 상황에서 발생하는 것은 일반적인 현상이라 할 수 있다[7, 32]. 이러한 윤리적 딜레마 상황은 보험가입자 개인의 상황에 따라 매우 다양한 특성을 가지고 있다. 따라서 동일한 상황에서의 응답자들을 비교할 수 있고, 연구자가 이러한 윤리적 딜레마 상황을 구체적으로 설계함으로써 실제 상황을 어느 정도 반영할 수 있으며, 연구 설계에 따른 시간 및 경제적 측면을 고려해볼 때 시나리오 방법을 사용하는 것이 바람직하다고 판단된다[11]. 기회주의적 보험사기에 있어서도 다양한 윤리적 딜레마 상황이 발생하고 이에 대하여 동일한 상황고려를 통한 비교를 위해 기존에 실제 기회주의적 보험사기의 대표적인 유형들, 즉 보험 가입시 정보누락, 병원입원 기간 연장, 사고피해 과대청구 등에 대한 금감원의 보험사기 보고서[1]와 미국의 보고서[37] 등을 참고하여 시나리오를 작성하였다.

또한, 윤리적 의사결정과 관련된 설문형식과 같이 자기보고(self-reporting)형식을 통해 얻은 정보, 특히 사회적으로 민감한 주제에 있어서 일반적으로 응답자가 사회적으로 바람직하다고 판단되는 답변을 하는 사회적 동의 편향(Social desirability bias)이 나타나는데[49], 이러한 사회적 동의 편향은 구조적 타당성에 심각한 위험을 미칠 수가 있다. Jo et al.(1997)은 사회적 동의 편향 통제에 관한 연구에서 직·간접적 질문을 통해 사회적 동의 편향을 어느 정도 통제할 수 있다고 하였으며, Fisher(1993)도 간접적인 질문지를 이용하여 이러한 사회적 동의편향을 통제하여 사용하였다. 즉, “당신이라면...” 또는 “귀하는...”이라는 용어를 사용하여 직접적으로 응답자의 의사를 묻는 경우, 구조적 타당성을 약화시키는 경향을 나타내는 반면, “다른 사람(들)은...”과 같은 용어를 사용하거나 응답자의 직접 어떠한 의도를 묻지

않고, 간접적으로 응답자가 아닌 사람들의 경우에 대한 평가 형식을 취하는 경우 이러한 사회적 동의편향을 어느 정도 제거할 수 있다고 하였다.

따라서 본 논문에서도, 시나리오를 작성하되, 시나리오 상에 가공의 인물을 제시하고 응답자로 하여금 가공의 인물에 대하여 평가하는 비간접적인 설문형식과 가공인물을 응답자 본인의 경우라고 가정하여 답하는 직접적인 질문을 모두 사용하여 사회적 동의편향을 제거하고자 하였다.

본 연구에서 사용된 시나리오는 총 3개의 시나리오를 작성하였으며, 첫 번째와 두 번째 시나리오는 보험사고의 피해과장으로 병원 입원기간 연장과 자동차사고에 있어 빈번히 나타나는 사고피해 과장신고에 대한 것으로 연성보험사기가 가장 많은 부분을 차지하고 있다. 이에 금감원의 보험사기적발 사례[1]를 참고하여 시나리오를 재구성하였다. 즉, 사고후 진단받은 치료기간을 연장하

는 보험금을 수취하는 경우와 자동차 사고후 피해부분을 과장하여 보고하고 보험금을 편취하는 경우의 시나리오로 재구성하였다. 또한, 세 번째 시나리오는 보험가입시 자신의 과거병력을 숨겨 가입하는 형태로, 이는 보험회사의 보험가입 심사과정에서의 나타나는 허점에 대하여 보험가입자가 보험가입시 자주 겪는 윤리적 딜레마 상황을 시나리오로 재구성하였으며 내용은 다음과 같다.

4.2 구성개념의 조작적 정의

4.2.1 종속변수

앞서 언급한바와 같이, 계획된 행동모형의 주요 목적은 개인의 행동을 예측하고 설명하는 데 있다 [14]. Ajzen(1991)은 행동의 직접적인 결정요인은 행동을 수행하려거나 개인의 행동의도에 있으며, 행동적 의도를 실제 행동의 선행지표로 보았다. 행동의도는 행동하고자 하는 개인의 가능성을 말하며, 개인이 행동할 의도가 강하면 강할수록, 개인이 실제 행동할 가능성이 그만큼 커지게 된다 [43]. 본 연구에서의 행동의도는 행동의 선행지표로서 측정되었으며, 앞서 제시된 시나리오에 대하여 “적어도 하나에 대하여”, 2개의 항목으로 “현재”와 “가까운 미래”에 대하여 행동할 의도가 물었다. 또한 사회적 동의편향을 제거하고자 각 시나리오에 임의의 인물을 대입시켜 응답자의 직접 및 간접적인 평가를 할 수 있도록 하였으며, 각 항목은 7점 척도로 측정하였다[11, 15, 21, 29, 43]

4.2.2 독립변수 및 조절변수

계획된 행동모형에서는 행동의도는 행동수행에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제의 3개의 기본적인 결정요인의 함수로써 묘사되어지며, 3개의 구성요소 의 상대적 가중치는 행동이 수행되어지는 조건과 예측되어지는 행동의 종류에 따라 다양하게 예측되어진다[43]. 구성요소 중 태도는 특정한 결과와 이러한 결과의 개인의 평가를 이끌 수 있는 행동 수행의 신념 기능이다. 인지된

<시나리오 1>

최근, A씨는 횡단보도를 지나가다 자동차 사고를 당해 가벼운 찰과상으로 2주 진단을 받았다. 이때 보험 agent나 주변인들이, 입원을 좀 더 연장하여 병원치료를 받아도 되며, 금전적인 보상도 더 받을 수 있으며, 이러한 행동이 보험 제도상의 큰 문제가 없다고 조언하였다. 이에 A씨는 평소 무릎이 좋지 않았던 차에 2주더 연장하여 병원 치료를 받았다.

<시나리오 2>

최근, A씨는 자동차 뒷범퍼가 찌그러지는 가벼운 접촉사고를 당해 정비 공장에서 자동차 수리비 30만원을 책정받았다. 이때 정비업소 직원과 A씨의 담당 보험영업사원이 예전에 A씨가 운전미숙으로 발생한 옆부분 긁힌 곳도 동일한 사고로 발생한 것으로 처리하여도 보험제도상 문제없이 처리된다는 것을 알려주었다. 이에 A씨는 뒷범퍼와 긁힌부분을 포함하여, 30만원보다 많은 금액을 보험청구하여 보상받았다.

<시나리오 3>

최근, A씨는 중신보험에 가입하려고 한다. 중신보험의 경우 보험가입자의 건강상태 및 병력사항, 나이 등을 고려하여 보험료 산정이 이루어지는데, A씨는 결핵을 앓았던 적이 있었다. 하지만, 현재는 건강하고, 굳이 이러한 병력을 알리는 것은 개인의 프라이버시와 향후 책정될 보험료 산정에 큰 영향을 주지 않을 것이라 판단하고 이러한 병력을 기재하지 않고, 정보를 보험사에 제공하여 보험료 산정을 받았다.

행동의 결과가 더욱 긍정적일수록, 행동 수행에 대한 태도는 더욱 우호적이다. 즉, 행동 실천에 대한 개인의 평가성향으로 호감, 긍정적 감정정도의 신호를 의미한다[15, 43]. 본 연구에서는 제시된 시나리오에 대하여 “괜찮다”, “해가되지 않는다.”, “경제적이다.”, “현명하다.”, “옳다.”라고 생각하는 정도를 7점 척도로 측정하였다[[15, 21, 29, 43].

주관적 규범 요인 Fishbein and Ajzen(1975)의 모델의 사회적 구성요소로 볼 수 있다. Ajzen(1985, 1991)은 주관적 규범은 비윤리적 의사결정의 행동에 대한 개인에 의해 지각된 사회적 압력 또는 사회적 영향을 의미한다고 하였으며, 본 연구에서는 지각된 사회적 압력 또는 사회적 영향의 요소로 보험가입자에 주요한 사회적 관계를 가지고 있는 준거집단에 대하여 시나리오와 같이 비윤리적 행동에 대하여 준거집단이 응답자에 대하여 가지는 기대정도, 지원정도, 영향정도에 관하여 물었다. 또한, 지각된 사회적인 용인정도를 묻기 위하여 사회적으로 용인가능 정도, 법과 제도적 처벌 필요성, 윤리적으로 인정 정도 등을 7점 척도로 측정하였다[15, 21, 29, 43].

지각된 행동 통제는 비윤리적 의사결정 상황에서 행동을 실천하는데 있어 개인에 의해 지각된 용이성이나 곤란성 등을 의미한다[15]. 본 연구에서는 시나리오와 관련하여 행동실천에 있어 용이성에 대하여 질문하였다. 즉, 시나리오와 같은 연성보험사기에 대한 처리를 용이하게 해줄 수 있는 카센터나 정비업소의 인지정도, 지인의 인지정도, 유사 정보를 취할 수 있는 인터넷, 사례 등의 인지정도에 대하여 7점 척도로 측정하였다[7, 15, 22].

Schwartz and Tessler(1972)와 Pornazal and Jaccard(1976)은 인지된 사회적 압력을 추가하여 주장하였는데, 합리적 행동이론은 행동을 실천하거나 하지 않는 것에 대한 개인의 도덕적 책무의 느낌을 고려해야하며, 모델에 도덕적 규범이 추가되어야 한다고 주장하였다. Gorsuch and Ortberg(1983)은 개인의 도덕적 규범의 측정이 도덕적 상황에서 의도의 예측을 개선한다는 것을 발견하였

으며, 더욱이 주관적 규범과 행동에 대한 태도에 회귀방정식을 진입시켰을 때 의도에 있어 도덕적 책무는 설명적 변수로 중요하게 공헌할 수 있다고 하였다[43]. 본 연구에서는 Gorsuch and Orberg(1983)에 의해 제안되어진 도덕적 책무의 측정항목을 재수정하여 시나리오와 같이 비윤리적 의사결정을 하였을 때의 죄의식, 원칙에 부합, 도덕적, 도리적인 용인정도를 7점 척도로 측정하였다[7, 31, 43, 45]

Keller(1993)와 Todd et al.(2000)은 최근 보험사기에 있어 보험 에이전트와 연계된 보험범죄와 보험사기가 증가하고 있다고 하였다. 이러한 보험범죄는 계획적이고 고의적인 보험사고를 통해 보험금수취를 노리는 경성보험사기뿐만 아니라 보험료 사기(premium fraud)와 수수료 보험사기(Commission fraud) 등의 기회주의적 보험사기에서도 보험에이전트의 참여를 금지하여야 한다고 주장하였다. 연성보험사기의 경우 보험가입자가 보험사고시 기회적으로 발생하는 특징을 지니고 있으며, 보험처리를 위해 보험 에이전트와 보험가입자, 자동차보험처리시 정비소 업체와의 유대적 관계는 연성보험사기의 행동을 용이하게 하는 하나의 요인으로서 작용할 것이다. 따라서 이에 본 연구에서는 보험에이전트 요인을 행동의도에 대하여 행동용이성을 조절해주는 조절변수로 하여, 보험에이전트와의 친분관계 정도와 시나리오와 같이 비윤리적 의사결정시 보험에이전트의 역할에 대한 중요성 인식정도를 7점 척도로 측정하였다[39, 51].

이외에도 가입한 보험의 수, 가입 보험유형 및 인구통계학적 요소들을 함께 측정하였다.

4.3 표본특성

4.3.1 자료수집 및 표본특성

자료수집은 약 1주일간 수행된 1차 예비조사를 통해 설문항목을 수정 및 보완 후 2006년 6월부터 7월까지 약 한달간 본 연구에서 통계적으로 이

용된 자료수집을 수행하였다. 조사의 주 대상은 적어도 하나 이상의 보험을 가입한 20대 이상의 성인남녀를 대상으로 수도권과 광역시를 대상으로 설문을 실시하였다. 이중 일관성 문제가 있거나 판단불가의 응답, 중복 및 누락사항이 있는 설문은 모두 제외하여 최종 통계분석에 이용된 설문은 회수된 256부의 설문지 중 214부를 사용하였다.

표본의 인구통계학적 특성으로는 먼저 성별비율은 남성이 71.5%, 여성이 28.5%를 차지하고 있으며, 연령별로 20대가 17.3%, 30대가 48.1%, 40대가 21.5%, 50대가 12.1%를 차지하는 것으로 나타났다. 직업은 회사원(직장인)이 전체 52.8%로 가장 많은 부분을 차지하고 있었으며, 다음으로 자영업이 17.3%, 연구원 5.6%, 교육자가 4.7% 등의 순서로 나타났다. 또한, 거주지는 서울이 가장

많은 64.0%, 경기도가 19.6%, 수도권 신도시가 9.3%, 광역시가 6.1%로 나타났다.

4.3.2 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서는 계획된 행동모형의 항목에 대해 공통요인을 파악하고 변수 구성의 타당성 검증을 위해 요인 분석을 수행하였다. 요인 분석 방법은 요인수를 최소화하면서 정보의 손실을 최소화 할 수 있는 주성분 분석(Principal Components Analysis) 추출 모델을 사용하였으며, 회전방식은 해석이 매우 용이하고 일반적으로 가장 많이 이용되는 Varimax 방식을 채택하였다. 분석결과는 <표 1>과 같으며 최종 요인분석에 이용된 변수는 총 22개 변수였다. 총 22개의 변수를 이용한 요인분석 결과는 아이겐 값(Eigen Values) 1이상에서 5개의 요인이 추출되었으며 5개의 요인에서 설명되

<표 1> 요인 분석 결과

요인	요인별 구성항목	요인 적재값	아이겐 값 (Eigen Values)	분산비율	Cronbach's α 계수
요인 1 (도덕적 책무)	MO2	0.847	9.014	40.975%	0.933
	MO1	0.846			
	MO3	0.843			
	MO4	0.807			
요인 2 (태도)	Att4	0.774	2.587	11.758%	0.915
	Att2	0.763			
	Att5	0.761			
	Att1	0.738			
	Att3	0.675			
요인 3 (지각된 행동통제)	PBC4	0.798	1.664	7.563%	0.834
	PBC3	0.787			
	PBC1	0.739			
	PBC2	0.737			
요인 4 (주관적 규범)	SN2	0.776	1.326	6.026%	0.812
	SN1	0.769			
	SN3	0.610			
	SN4	0.508			
요인 5 (보험에이전트)	Agnt3	0.806	1.036	4.710%	0.772
	Agnt5	0.720			
	Agnt4	0.573			
	Agnt2	0.548			
	Agnt1	0.526			

주) 1. 추출방법 : 주성분 분석.

2. 총누적분산 : 73.030%.

<표 2> 회귀분석 결과 : 행동의도(n = 214)

독립변수	비 표준화계수		표준화계수 Beta	t	공선성 통계	
	B	표준오차			공차한계	VIF
상수	0.334	0.656		0.509***		
태도(Att)	0.496	0.086	0.393	5.765***	0.449	2.228
주관적 규범(SN)	0.480	0.091	0.333	5.294***	0.529	1.889
지각된 행동통제(PBC)	0.177	0.076	0.123	2.326*	0.742	1.347
도덕적 책무(MO)	-0.039	0.077	-0.030	-0.515	0.613	1.631

주) 1. 종속변수 : 행동의도.
 2. 유의수준 : * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

는 총분산은 71.030%였다.

특히 요인 항목 22개 변수에 대한 변수 쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도와 요인분석 모형의 적합성 여부를 판단하는 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 척도는 0.874로 나타났으며, Bartlett의 구상검정치(Sphericity)는 22개 변수에 대하여 3333.705으로 나타나 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재한다는 것을 알 수 있었다.

또한, 독립변수 및 조절변수의 신뢰성 측정을 위한 모든 요인의 크론바 α 계수 값이 0.7이상으로 신뢰성의 문제는 없는 것으로 나타났으며, 종속변수인 행동의도 변수도 2개 항목에서 크론바 α 계수 값이 0.971로 나타났다.

4.3.3 가설검증

(1) 계획된 행동변인이 행동의도에 미치는 영향
 본 연구는 계획된 행동모형의 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제 요인과 도덕적 책무 요인 중 연성보험사기의 행동의도에 주요한 영향을 주는 요인을 도출하기 위하여 다중회귀분석을 수행하였다. 또한 독립변수들 간의 나타날 수 있는 상관관계를 고려하여 각 개념들을 묻는 문항들에 대한 응답 결과들을 단순 평균한 수치를 이용하여 다중회귀분석에 진입시켜 분석하는 보수적인 방법을 택하여 분석 결과에 보편성(robustness)을 기하였다.

<표 2>에서 보듯이 모형검증을 위해 요인분석에서 통합된 독립변수를 이용하여 다중회귀분석을 실시하였다. 즉, 도덕적 책무, 태도, 지각된 행동통제, 주관적 규범을 독립변수로 보험사기 행동지표인 행동의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 수행한 결과 $p < 0.001$ 이하에서 3개의 변수가 행동의도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 모형적합도에서 회귀모형의 F값은 67.329 (유의확률 0.000)이었으며, 수정된 $R^2 = 0.555$ 로 나타나 종속변수를 적절히 설명하는 것으로 나타났다.

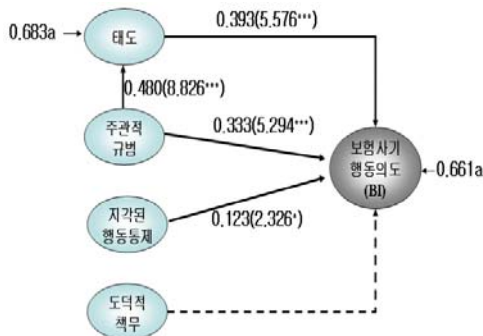
기회주의적 연성보험사기에서처럼 윤리적 딜레마 상황에서의 행동의도에 미치는 요인으로 태도(Att) 요인이 행동의도에 가장 큰 영향을 미치는 변수로 나타났으며 [$\beta = 0.393$], 다음으로 주관적 규범(SN) 요인 [$\beta = 0.333$], 지각된 행동통제(PBC) 요인 [$\beta = 0.123$]의 순으로 나타났다. 그러나 도덕적 책무는 보험사기 행동의도에 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌다.

또한 태도요인의 매개효과 검정, 즉 주관적 규범이 태도에 미치는 영향을 살펴본 결과 표준화계수가 0.480으로 99.9% 신뢰구간에서 유의한 것으로 밝혀졌다.

이상의 결과들을 토대로 경로분석을 실시하여 행동의도에 미치는 직접·간접효과를 <표 3>과 같이 제시하였으며, 이러한 경로를 모형화하여 [그림 2]와 같이 제시하였다.

<표 3> 계획된 행동의도변인이 행동의도에 미치는 효과

독립변수	종속 변수	영향력		
		직접 효과	간접 효과	전체 효과
태도(Att)	행동의도	0.393	-	0.393
주관적 규범(SN)		0.333	0.189	0.522
지각된 행동통제(PBC)		0.123	-	0.123



주: ()는 t값, a: 오차상관계수.

[그림 2] 보험사기 행동의도에 미치는 계획된 행동의도 요인의 경로분석

따라서 결과적으로 TPB 모형은 보험사기 행동의도를 설명하는 모형으로 적합한 것으로 나타났다.

(2) 보험에이전트 조절효과 분석

특정 요인간 조절효과를 분석하기 위해 가장 많이 사용하는 방법은 상호작용항을 만들거나 집단 분류를 하여 이의 유의성을 판단하는 것이다. 이 중 Jaccard and Wan(1996)의 방법을 집단분류를 하여 x^2 차이검증을 통해 판단하는 방법으로 본 연구에서는 지각된 행동 통제와 행동의도간의 관계의 형태에 초점을 두고 Zedect(1971)의 단계별 조절회귀분석을 이용하였으며 결과는 <표 4>과 같다.

지각된 행동 통제 변수만 투입되어 회귀분석을 수행한 결과 R^2 가 0.216로 나타났으며, 다음으로

<표 4> 보험에이전트의 단계별 조절회귀분석 결과

선행변수	단계별 회귀모형	1단계 회귀모형 표준화된 Beta	2단계 회귀모형 표준화된 Beta	3단계 회귀모형 표준화된 Beta
	지각된 행동 통제(PBC)		0.465***	0.252***
보험 에이전트(Agnt)			0.453***	0.599***
PBC × Agnt				-0.374
수정된 R^2 R^2 변화량		0.216*** △0.160	0.376*** △0.160	0.379*** △0.003

주) 1. 종속변수 : 행동의도.
2. 유의수준 : * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

2단계에서 보험에이전트가 추가적으로 투입된 결과 R^2 는 0.376으로서 0.160만큼 증가하였으며 R^2 증가량은 유의적인 것으로 나타났다. 또한, 각 단계별 회귀식의 유의성은 모형 1에서 F값이 58.524, $p = 0.000$, 모형 2에서는 F값이 63.503, $p = 0.000$, 모형 3에서는 F값이 42.634, $p = 0.000$ 으로 모형 모두 유의한 것으로 나타났다.

3단계 회귀모형에서 보험에이전트의 상호작용 변수는 유의하게 나타나지 않았지만 보험에이전트 항목은 여전히 유의하게 나타났으며 2단계 회귀식에서도 보험에이전트 요인이 유의하게 나타났다. 따라서 지각된 행동통제 요인과 행동의도간의 조절변수로서 보험에이전트 변수가 부분적으로 영향을 주는 것으로 나타나 가설 4a를 부분적으로 지지하는 것으로 판단된다. 즉, 보험사기의 딜레마상황에서 지각된 행동통제가 보험사기 행동의도에 미치는 영향정도는 보험에이전트의 정보 제공, 부도덕한 보험처리 개입, 보험 에이전트와의 친분정도가 높을수록 행동의도가 높아진다는 것을 의미한다.

이러한 결과는 Tennyson(1997)의 실증검증 결과와 다소 상반되는 결과로 앞서 언급한바와 같이, 연성보험사기의 경우 경성보험사기와는 다르게 보험사기의 제재와 적발이 쉽지 않고, 보험가

입자가 보험청구경험으로 보험제도의 취약점을 역이용할 수 있다는 것을 나타낸다.

4.3.4 연구결과 요약

계획된 행동이론의 3가지 구성요소인 보험사기에 대한 태도(Att), 주관적 규범(SN), 지각된 행동통제(PBC) 요인 모두가 기회주의적 행동의도에 모두 유의수준에서 정(+)의 영향을, 주관적 규범은 태도에 정(+)의 영향을 주는 것으로 밝혀졌지만, 상황적 변수로 추가한 도덕적 책무(MO)는 행동의도에 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀져 보험사기 행동모형 개발에 있어서 효과적이지 않은 것으로 밝혀졌다. 또한, 가설 4a 분석결과 3단계에서는 R² 증가량[△0.003]은 유의하였지만, 지각된 행동통제와 보험에이전트의 상호작용 변수는 유의하지 않게 나타났다. 따라서 지각된 행동통제 요인과 행동의도간의 조절변수로서 보험에이전트 변수가 부분적으로 영향을 주는 것으로 나타나 가설 4a에 대하여 부분적으로 지지하는 것으로 판단하였다.

또한 기회주의적 보험사기의 행동의도에 큰 영향을 미치는 변수는 주관적 규범 > 태도 > 지각된

행동통제 순으로 나타났다.

분석결과 가장 큰 요인으로 작용하는 주관적 규범은 일반적으로 홍보, 교육 등의 활동으로 어느 정도 효과를 볼 수 있다[4, 7]. 기존의 대중매체를 통해 보험사기 적발에 관한 보도와 보험사기 방지를 위한 보도자료 및 교육 등은 주로 고의적이고 계획적으로 행해지는 경성보험사기에 주로 맞추어져 있다.

따라서 기회주의적 보험사기의 피해로 인한 선의의 보험가입자의 피해의 심각성 등을 포함한 홍보 교육을 통해 보험가입자의 주관적 규범의 변화를 통해 기회주의적 보험사기를 어느 정도 줄일 수 있을 것으로 보인다. 또한, 보험사기에 대한 태도를 효과적으로 줄이기 위해 비용측면을 고려하여 비정기적으로 대표적인 기회주의적 보험사기에 대한 단속하고 이러한 단속결과를 대중매체나 보험가입자에게 직간접으로 홍보하여 기회주의적 보험사기의 경각심을 일으킬 필요가 있다고 판단된다.

5. 결론 및 시사점

본 연구의 결과를 바탕으로 이론적, 실무적 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 계획된 행동모형(TPB)을 기본으로 보험사기 행동의도에 미치는 요인들에 관하여 실증 분석하였다. 분석결과 보험사기에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제의 요인이 계획된 행동 이론의 행동의도에 모두 직접적으로 주요한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 보험사기와 같이 기회주의적이며, 비윤리적인 의사결정에 있어 보험가입자의 보험사기의 계획된 행동이론의 틀을 마련하고, 특히 연성보험사기에 있어 비윤리적 의사결정의 딜레마 상황에서 보험사기 행동의 지표로서 행동의도를 설명하기 위해서는 계획된 행동이론을 분석하는 것이 바람직하다는 것을 제시하였다.

둘째, 기회주의적 보험사기 행위의 정형화된 보

<표 5> 연구모형검증 및 가설

가설	검증 방법	채택기준		가설 채택
		부호	유의도	
H1	다중회귀 분석 및 경로분석	정 (+)	***	채택
H2		정 (+)	***	채택
H3		정 (+)	***	채택
H4		정 (+)	*	채택
H5		-	없음	기각
H4a	단계적 조절회귀 분석	정 (+)	1단계 - (-) 2단계 △.160 (***) 3단계 △.003 (***)	부분 채택

주) * p < 0.5, ** p < 0.01, *** p < 0.001.

험처리 절차에서 중요한 역할을 담당하는 보험에 이전트의 영향이 지각된 행동 통제에 조절효과를 입증함으로써, 이들의 역할과 관리감독 및 제도 마련의 필요성 등 향후 기회주의적 보험사기에 정책적인 전략수립에 시사하는 바가 크다고 하겠다.

셋째, 본 연구에서의 분석결과, 행동의도에 영향을 미치는 변수는 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제 요인이 영향을 주는 것으로 나타났으며, 도덕적 책무요인은 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌다. 따라서 기회주의적이며 그 처벌과 제재가 경성보험사기보다 효율성이 떨어지는 연성보험사기에 있어, 이를 효과적으로 제재하기 위한 방안으로 기회주의적 보험사기의 경각심을 일깨워주기 위한 대중매체 등을 통한 홍보 및 교육과 비정기적인 기회주의적 보험사기의 단속, 나아가 보험가입자의 가족이나 친구, 직장동료 등의 준거집단을 통한 윤리적 의사결정에 대한 기대감을 증대시키는 정책, 도덕적 의무감을 증가시키는 홍보 등으로 인해 보험사기에 통제가 이루어질 가능성이 있다는 것을 실증검증을 통해 제시하였다.

넷째, 본 연구는 기존의 보험사기와 관련된 법·제도적 측면에서의 접근과 보험청구 데이터를 이용한 데이터기반의 보험사기 적발모형 등에서 적발의 어려움과 많은 시간과 비용으로 인해 효과를 볼 수 없는 기회주의적 연성보험사기에 대하여 이를 저지르는 보험가입자의 비윤리적 의사결정에 대한 행동 요인들을 검증함으로써, 연성보험사기와 같이 비윤리적인 의사결정에 있어 근원적인 접근방식을 제시하였다. 즉, 보험사기와 같은 윤리적 딜레마 상황에서 응답자들의 다양한 경험과 상황을 고려하기 위하여 시나리오 기반의 설문문을 통하여 가능한 응답자들을 보다 동일한 상황에서 비교 연구가 가능하게 함으로써 분석 결과의 신뢰성을 확보할 수 있었다.

본 연구에서는 아쉬웠던 점은 연구모형을 검증하면서 나타난 계획된 행동모형 이외의 외생변수에 대한 검증이었다. 즉, 본 연구에서는 보험에이전트의 지각된 행동통제에 대한 조절효과 입증과

더불어 보험청구경험에 따른 행동의도의 차이가 나타났는데, 이외에도 기회주의적 보험사기와 같이 보험가입자가 비윤리적 의사결정에 영향을 주는 추가적인 요인에 대한 검증과 더불어 각 변수들 간의 상호작용 효과 등을 보다 면밀히 분석할 필요가 있다고 보여진다.

특히, 이러한 실행전략과 홍보전략이 보험사기 예방에 적절한지에 관한 구체적인 연구는 향후 연구과제로 조사할 필요가 있다고 본다.

참 고 문 헌

- [1] 금융감독원, “보도자료: 보험사기 적발 실적 대폭증가”, 금융감독원 보험검사1국 보험조사실. 2005, 2006, 2007.
- [2] 김광용, “보험사기 조기적발을 위한 전문가 시스템의 개발: 퍼지이론과 AHP를 중심으로”, 『보험개발연구』, 제18권, 제2호(1997), pp.4-28.
- [3] 김광용, “데이터마이닝 기법의 성과평가 및 새로운 위험분류 측정치에 관한 실증적 연구: 보험사기 데이터를 중심으로”, 『보험개발연구』, 제12권, 제12호(2001) pp.133-166.
- [4] 김광용, “윤리적 의사결정 관점의 소프트웨어 불법복제에 관한 연구”, 『정보화정책』, 제11권, 제4호(2004), pp.48-67.
- [5] 김용덕, 안철경, “보험사기조사의효과성에 관한 실증연구: 미국의 주 보험사기국을 중심으로”, 『보험학회지』, 제61권(2002), pp.26-59.
- [6] 김헌수, “비통계적 링크분석을 활용한 보험사기의 효과적 적발방법 연구”, 『보험개발연구』, 제14권, 제2호(2003), pp.107-146.
- [7] 김헌수, “보험가입자의 연성보험사기 행위에 대한 실험 분석적 검토”, 『보험개발연구』, 제16권, 제2호(2005), pp.77-117.
- [8] 박일용, 안철경, “보험사기 성향 및 규모추정”, 보험개발원보험연구소, 연구보고서, 1999.
- [9] 보험개발원/보험연구소, 『보험사기 성향 및

- 규모추정], 1999.
- [10] 안경옥, “보험사기의 범죄적 특성과 형사처벌”, 『형사정책』, 제15권, 제2호(2003), pp.237-253.
- [11] 이상배, 김용겸, 김인호, “정보시스템 요원의 정보윤리 실천의도에 영향을 미치는 요인간 관계연구”, 『경영학연구』, 제33권, 제2호(2004), pp.375-422.
- [12] 조해균, “자동차보험에 있어서 도덕적 위험 방지대책”, 『월간소해보험』, 연구논단, 1995.
- [13] 지홍민, “보험사기와 최적보험계약”, 리스크 관리, 제12권, 제2호(2001), pp.39-60.
- [14] Ajzen, I., “From Intentions to Actions : A Theory of Planned Behavior”, in J. Kuhl and J. Beckmann(Eds.), *Action Control: From Cognition to Behavior*, New York, Springer-Verlag, 1985, pp.11-39.
- [15] Ajzen, I., “The Theory of Planned Behavior”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.50(1991) pp.179-211.
- [16] Ajzen, I. and M. Fishbein, “Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior”, *Englewood Cliffs, Prentice-Hall*, 1980.
- [17] Artis, M., M. Ayuso, and M. Guillen, “Modelling different types of automobile insurance fraud behavior in the Spanish market”, *Insurance : Mathematics and Economics*, Vol.24(1996), pp.67-81.
- [18] Becker, G., “Crime and Punishment: An Economic Approach”, *Journal of Political Economy*, Vol.76, No.2(1968). pp.169-217.
- [19] Brockett, P., L., Xia, S., and Derrig, R., A., “Using Kohonen’s Self-Organizing Feature Map to Uncover Automobile Bodily Injury Claims Fraud”, *Journal of Risk and Insurance*, Vol.65, No.2(1998), pp.245-274.
- [20] Butler, R. J., D. Durbin, and M. N. Helvacian, “Increasing Claims for Soft Tissue Injuries in Worker’s Compensation : Cost Shifting and Moral Hazard”, *Journal of Risk and Uncertainty*, Vol.13, No.1 (1996), pp.73-87.
- [21] Chang, M. K., “Prediction Unethical Behavior : A Comparison of the Theory of Reasoned Action and the Theory of Planned Behavior”, *Journal of Business Ethics*, Vol.17, No.16(1998), pp.1825-1834.
- [22] Clarke, M., “Insurance Fraud”, *The British Journal of Criminology*, Vol.29, No.1(1989), pp.1-20.
- [23] Clarke, M., “The control of insurance fraud : A comparative view”, *The British Journal of Criminology*, Vol.30, No.1(1990), pp.1-23.
- [24] Cummins, J. D. and Tennyson, S., “Moral Hazard in Insurance Claiming : Evidence from Automobile Insurance”, *Journal of Risk and Uncertainty*, Vol.12, No.1(1996), pp.29-50.
- [25] Derrig, R. A., and K. M. Ostaszewshi, “Fuzzy Tehniques of Pattern Recognition in Risk and Claim Classification”, *Journal of Risk and Insurance*, Vol.62(1995), pp. 447-482.
- [26] Dionne, G., “The Effect of Insurance on the Possibilities of Fraud”, *Geneva Paper on Risk Insurance-Issues and Practice*, Vol.9, No.1(1984), pp.304-321
- [27] Dionne, G., P. St.-Michel, and Charles Vanasse, “Moral Hazard, Optimal Auditing and Workers’ Compensation”, *Kinston, Canada : IRC Press*, 1993.
- [28] Doerpinghaus, H. I., “An analysis of complaint Data in the Automobile Insurance Industry”, *Journal of Risk and Insurance*, Vol.58, No.1(1991), pp120-127.
- [29] Fishbein, M. and I. Ajzen, 『Belief, Attitude,

- Intention, and Behavior : An Introduction to Theory and Research], Cambridge, Addison-Wesley, 1975.
- [30] Fisher, Robert J. "Social Desirability Bias and the Validity of Indirect Questioning", *Journal of Consumer Research*, Vol.20, No.1(1993), pp.303-315.
- [31] Gorsuch, R. L. and J. Ortberg, "Moral Obligation and Attitudes : Their Relation to Behavioral Intentions", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.44, No.1(1983), pp.1028-1028.
- [33] Jaccard, J. and C. K. Wan, "Measurement Error in the Analysis of Interaction Effects Between Continuous Predictors Using Multiple Regression : Multiple Indicator and Structural Equation Approaches", *Psychological bulletin*, Vol.117 No.2(1995), pp. 348-357.
- [34] Jackson, B. and V. Milliron, "Tax compliance research : Findings, problems, and prospects", *Journal of Accounting Literature*, Vol.5, No.1(1986), pp.125-165.
- [35] Insurance Bureau of Canada, 1994, Insurance Fraud in Canada, Report of the National Task Force on Insurance Fraud, Toronto, January.
- [36] Insurance Council of Australia, 1994, Insurance Fraud in Australia, Sydney, September.
- [37] Insurance Research Council, 1996, Fraud and Buildup in Auto Injury Claims - Pushing the Limits of the Auto Insurance System, Wheaton, Ill., September.
- [38] Jo, Nelson, and Kiecker, "A Model for controlling social Desirability bias by direct and indirect questioning", *Marketing Letters*, Vol.8, No.4(1997), pp.429-437.
- [39] Keller, K. L. M., "Conceptualizing, measuring and management customer-based equity", *Journal of Marketing*, Vol.57, No.1 (1993), pp.1-22.
- [40] Loch, and Conger, "The Effect of Deindividuation and Computer Literacy on Ethical Intent : An Exploratory Study", *Information Resources Management Association : Information technology management and organizational innovations*, (1996), pp.328-332.
- [41] Major, J. A. and D. R. Riedinger, "EFD : A Hybrid Knowledge/Statistical -Based System for the Detection of Fraud", *The Journal of risk and insurance*, Vol.69, No.3(2002), pp.309-324.
- [42] Picard, P., "Auditing claims in the insurance market with fraud : The credibility issue", *Journal of Public Economics*, Vol.63, No.1(1996), pp.27-56.
- [43] Randall, D. M. and A. M. Gibson, "Ethical Decision Making in the Medical Profession : An Application of the Theory of Planned Behavior", *Journal of Business Ethics*, Vol.10, No.29(1991), pp.111-122.
- [44] Ryan, M. J., "Behavioral Intention Formation : The Interdependency of Attitudinal and Social Influence Variables", *Journal of Consumer Research*, Vol.9, No.3(1982), pp.263-278.
- [45] Schwartz, S. H. and R. C. Tessler, "A Test of a Model for Reducing Measured Attitude-Behavior Discrepancies", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.24, No.2(1972), pp.225-236.
- [46] Shepherd, G. J. and D. J. O'Keefe, "Separability of Attitudinal and Normative Influences on Behavioral Intentions in the

- Fishbein-Ajzen Model”, *The Journal of Social Psychology*, Vol.122, No.2(1984), pp.287-288.
- [47] Shimp, T. A. and A. Kavas, “The Theory of Reasoned Action Applied to Coupon Usage”, *Journal of Consumer Research*, Vol.11, No.3(1984), pp.795-809.
- [48] Simpson, P. M., Banerjee, D., and Simpson, Jr, C. L., “Softlifting : A Model of Motivation Factors”, *Journal of Business Ethics*, Vol.13, No.6(1994), pp431-438.
- [49] Sudman, Seymour, and N. M. Bradburn, 『Response Effects in Surveys : A Review and Synthesis』 Chicago : Aldine. 1974.
- [50] Tennyson. S., “Economic institutions and individual ethics : A study of consumer attitudes toward insurance fraud”, *Journal of Economic Behavior & Organization*, Vol.32, No.2(1997), pp.247-265.
- [51] Todd, J. T., S. T. Welch, O. J. Welch, and S. A. Holms, “Insurer vs. Insurance Fraud : characteristics and Detection”, *Journal of Insurance Issues*, Vol.22, No.2 (1999), pp.103-124.
- [52] Viaene, S. and G. Dedene, “Insurance Fraud : Issues and Challenges”, *The Genova Papers on Risk and Insurance*, Vol.29, No.2(2004), pp.313-333.
- [53] Zedeck, S., “Problems with the User of ‘Moderator’ Variables”, *Psychological Bulletin*, Vol.76, No.4(1971), pp.295-310
- [54] Warshaw, P. R., and F. D. Davis, “Disentangling Behavioral Intention and Behavioral Expectation”, *Journal of Experimental Social Psychology*, Vol.21, No.3 (1985), pp.213-228.

◆ 저 자 소 개 ◆



이 명 진 (skull73@ssu.ac.kr)

숭실대학교에서 경영학을 전공하고, 현재 숭실대학교 경영학 박사과정에 재학 중이다. 주요 연구관심 분야는 지식경영, e-비즈니스, 고객관계관리 등이다.



김 광 용 (gygim@ssu.ac.kr)

조지아 주립대학에서 보험수리학 석사를 하고 동 대학에서 의사결정정보 시스템으로 경영학 박사를 받았다. 현재 숭실대학교 경영학부 교수로 재직 중이며 주요 연구관심 분야로 서비스사이언스, 데이터마이닝, 고객관계관리, S/W 산업정책 등이며, Information Science, Fuzzy sets and System, 경영정보학회, 경영과학지 등에 다수 논문을 실었다. 주요저서로는 서비스사이언스(2006), 고객관계관리(CRM)를 위한 데이터마이닝의 활용과 실습(2005), e-비즈니스 시대의 경영정보시스템(2004) 등이 있다.