

보험가입자의 연성 보험사기 행위에 대한 실험 분석적 검토*

An Experimental Analysis Approach on Soft Insurance Fraud Behavior

김 현 수**

Kim Hun-Soo

본 연구는 계획적 행위 이론(TPB: Theory of Planned Behavior)을 이용하여 보험사기의 대부분을 차지하지만 적발이 어려운 연성 보험사기(soft insurance fraud)를 분석한다. 먼저 연성 보험사기 행위를 '보험료 사기 행위', '허위입원 사기 행위' 및 '차량수리 과다청구 행위'로 세분화하고 각각의 행위에 대해서 확정적 요인분석과 회귀분석을 통해서 분석하였다. 분석 결과 TPB모형은 세 가지 연성 보험사기 행위 중 보험료 사기 행위와 차량수리 과다 청구 행위는 적절하게 설명하였지만 허위입원 사기 행위는 제한적으로 설명하였다. 또한 교육·홍보 효과를 파악하기 위하여 조작변수(TV프로그램)를 적용한 결과, 보험료 사기 행위를 종속변수로 한 경우 조작변수는 유의하게 나타났지만 다른 종속변수의 경우 유의하지 않았다.

※ 국문색인어: 보험사기, 연성 보험사기, 계획적 행위이론

I. 서론

보험은 사회의 각종 위험을 효율적으로 처리하는 필수적인 경제 제도 이지만 보험사기(insurance fraud)라는 부작용을 방지하지 않는 한 제 기능을 발휘하기 어렵고 나아가 보험제도 자체가 붕괴될 수도 있다. 보험사기란 일반적으로 보험가입

* 본 연구는 2002년 학술진흥재단의 선도과제(B00250) 지원을 받아서 이루어졌음을 밝힌다. 본 연구에 건설적인 조언을 해 주신 익명의 심사위원에게 감사함을 전한다.

** 순천향대학교 금융보험학과 교수(briank@sch.ac.kr)

자가 보험자로부터 부당한 이익을 편취하는 것을 말한다¹⁾. 따라서 보험사기에는 보험금을 과다 또는 부정하게 수취하는 '보험금 사기 행위' 뿐만 아니라 자신의 위험 수준을 속여서 보험료를 적게 내는 '보험료 사기 행위'도 포함하는 것이 적절하다고 본다²⁾.

보험사기에 의한 피해규모는 천문학적이다. 미국의 경우 보험사기에 의해 지급보험금의 약 10%가 누수되어 2000년 기준 총 손실규모는 800억 달러로 가구당 950달러를 추가 부담했다고 한다(CAIF, 2002). 그렇지만 미국 소비자의 73.75%는 자기부담금(deductible) 부담을 피하기 위해서 보험금을 과다청구를 하는 것이 일반적이라고 생각하고 있다(Tennyson, 2002). 우리나라의 보험사기 피해도 막대한데 2004년 한 해 동안 적발된 보험사기만 해도 16,513건에 관련금액도 1,290억원으로 발표되었다(금융감독원, 2005).

보험사기를 단속, 예방, 억제하려는 노력은 보험업계 뿐 만 아니라 정부에서 중단 없이 진행되어 왔다. 보험사기에 대한 대응 노력의 초점은 보험사기에 성공할 경우 기대이익(성공확률×성공시 이익)은 감소시키고 실패할 경우의 기대손실(실패확률×실패시 손실)을 증가시키는 것이다. 보험사기 성공시 기대이익보다 실패시 기대손실을 크도록 유도하여 이익동기를 제거하면 된다는 접근이다. 이 관점에서 학계와 업계에서는 실패확률(보험사기 적발확률)을 어떻게 제고할 것인가에 주력하면서 보험사기 적발 방법 연구와 보험사기 조사 강화라는 두 방향의 연구를 촉진시켰다. 전자는 주로 적발 기법과 적발 모형에 대한 계량 연구이며, 후자는 보험사기 조사 전담조직 SIU(Special Investigation Unit)의 역량을 강화하는 사기 적발 질적 연구이다. 한편, 보험사기 성공시 기대이익(EV(success))을 감소시키려는 유인정책으로써 Bond and Crocker(1997) 등이 지적한 보험계약 조건의 최적화를 통해서 도덕적 해이를 방지하려는 노력도 시도되고 있지만 경쟁시장에서 보험 상품 계약조건을 이용한 보험사기 대응은 제한적일 수 밖에 없다.

일반적으로 정부와 보험업계는 보험사기에 대한 법적 규제를 강화, 보험사기의

1) 보험사기의 범주에 보험회사가 자사의 이익을 위해서 사기행각을 하는 것도 포함할 수 있으나 본 논문에서는 보험회사의 사기행위는 제외한다.

2) 보험료사기는 보험계약자가 고지의무를 위반하는 결과이다.

실패시의 기대손실을 극대화하려는 제재정책에 초점을 두고 있다. 실제로 2002년 보험업법 개정을 통해 정부는 보험사기에 대한 조사권을 확보하고 보험사기를 법에 명문화하여 보험사기에 대한 기대손실을 증가시켰다(재정경제부, 2002). 그러나 이러한 제재정책(sanction policy)은 보험사기에 대한 총체적 대응으로 한계가 있다.

그 이유는 첫째, 보험사기중 경성사기(hard insurance fraud=미리 계획된 보험사기)는 일부이며 대부분은 연성 보험사기(soft insurance fraud)이기 때문이다³⁾(IRC, 1996). 연성 보험사기란 정상적인 사고 후 보험금을 과도하게 청구하거나 이익을 위해서 기회주의적으로 행동하는 것을 의미하는데 연성사기는 고의가 아닌 우발적으로 발생한 사고에 대한 보험금 청구이기 때문에 법적으로 제재하기가 어렵다. 연성사기에 대해 일방적으로 보험금 지급을 거부하는 것은 '선의의 과다청구자' 까지 보험사기자로 간주하게 되는 위험이 있다. 선의의 과다청구자란 '높은 위험 회피 성향 및 사고에 대한 피해를 실제보다 심각하게 인식하여 유사 피해자보다 많은 검사 및 보상을 요구하는 피해자' 를 의미한다. 스스로 허리가 약하다고 생각하는 사람은 자동차사고 후 디스크 치료를 과도하게 요구하는 경향이 있는데 이 경우 그는 선의의 과다청구자가 되는 것이다.

둘째, 모니터링을 강화한다고 하더라도 연성사기는 적발이 어렵다. 예를 들어 2004년 한 해 동안 적발된 보험사기는 1만 6,513건, 보험사기로 부당하게 타낸 보험금은 1,290억원으로 전년보다 각각 77.3%, 112.9% 증가하였는데 이 보험사기는 대부분 경성 보험사기이며 연성 보험사기는 매우 적다(금융감독원, 2005). 따라서 Becker(1974)가 보여준 바와 같이 감독 비용보다 기대편익이 적어 감독당국도 연성사기에 대한 모니터링을 강화할 인센티브가 적어진다.

셋째, 명백한 증거가 없는 한 보험회사는 보험금 지급을 거부하기 어렵다. 보험의 특성상 계약 후 소비자가 보험회사를 접하게 되는 경우는 대부분 사고발생 이후이다. 따라서 보험회사에 대한 소비자의 평가가 보통 이 점점에서 결정되므로 추측만으로 보험금 지급을 거부하는 것은 기업 차원에서 합리적인 전략은 아니다

3) 본 논문에서 경성보험사기와 경성사기, 연성 보험사기와 연성사기는 동일한 의미로 사용된다.

(Doerpinghaus, 1991). 즉, 경쟁시장에서 소비자 만족도는 보험회사 생존과 성장을 결정하는 핵심변수이므로 확실한 증거가 없는 한 관대하게 보험금을 지급하는 경향이 있다는 것이다(Conning & Co. 1996).

이상의 이유로 제재정책은 연성사기 대응에 한계가 있을 수 밖에 없다. 연성사기를 불법으로 인식하고 이에 따라 보험가입자 스스로 보험사기 참여를 거부하는 이른바 자율규제정책(self-regulation policy)은 연성사기에 효과적일 수 있다. 즉, 자율규제정책은 '보험사기=불법'이라는 사실을 소비자가 스스로 인식하여 보험사기에 참여하려는 동기를 제거하는 것이다. 따라서 자율규제가 정착하게 되면 소비자는 보험사기를 용인하지 않게 되어 과다청구나 기회주의적 보험금 청구는 줄어들게 될 것이다.

그러나 현재까지 보험사기에 대한 자율규제정책은 크게 효과를 거두지 못한 것 같다. 미국의 경우 보험 소비자들의 보험사기에 대한 용인태도(tolerance attitude)는 1981년 19%에서 1995년 31%로 점점 증가하고 있기 때문이다(IRC, 1996). 이 용인태도 증가는 보험사기에 관해서 미국 정부와 보험업계가 막대한 교육과 홍보를 투자한 자율규제정책이 별 효과가 없다는 것을 암시하는 하나의 단서가 된다. 과연 보험사기에 대한 자율규제정책은 효과가 없는 것일까? 이것이 본 연구의 출발점이다.

본 연구의 목적은 보험가입자들의 연성 보험사기 행동을 분석하는 것이다. 구체적인 연구 목표는 우선 계획적 행위이론(TPB: Theory of Planned Behavior)모형을 적용하여 개인의 태도(attitude), 주관적 규범(subjective norm), 행동 용이성(perceived behavior control) 그리고 도덕적 책무(perceived moral obligation) 변수와 보험사기 행위 의도 변수간의 연관성을 분석한다. 둘째, 조작변수(treatment)를 적용한 후 독립변수인 태도, 규범, 행동 용이성, 도덕적 책무는 어떤 변화가 있는지 분석한다. 셋째, 조작변수로 사용된 대중매체(TV프로그램)를 통한 교육 및 홍보가 연성 보험사기 행위 의사에 어떤 영향을 미치는지 분석한다. 마지막으로 연구 결과를 바탕으로 연성 보험사기에 대한 정책적인 시사점을 찾아본다.

Ⅱ. 선행연구 분석

본 연구에 대한 선행 연구는 보험사기에 대한 연구와 보험사기 행위에 대한 심리학적 모형 연구로 크게 나누어진다. 보험사기는 도덕적 해이(moral hazard)라는 연구 영역에서 출발했다고 볼 수 있지만 보험사기에 대한 이론 연구의 출발은 범죄 경제학이란 새로운 영역을 개척한 Becker(1974)라 볼 수 있다. Becker(1974)는 범죄에 대해서 무한 처벌보다는 적정 처벌이 효과적이라는 이론적 틀을 제시하였다. 그는 보험사기로 인한 총 비용보다 보험사기 적발을 통한 총 이익이 크다면 보험사기 적발에 대한 투자는 증가한다는 것을 보였다.

보험사기 대응에 관한 본격적인 이론 연구는 Mookherjee and Png(1989)를 출발로 볼 수 있다. 그들은 보험사기를 대리인 문제라고 인식, 게임 이론적 방식으로 접근하였고 그 후 Picard(1996)도 게임이론 방식으로 보험사기를 분석, 보험사기를 완전히 차단하는 방식은 불가능하다는 것을 이론적으로 밝혔다. Boyer(1997)는 세금을 보험금에 부과하는 것이 보험료에 부과하는 것보다 보험사기를 막는데 더 효율적이라고 주장하였다. Boyer(2001)는 업계 공동으로 설립한 보험사기 조사국(Insurance Fraud Bureau)의 운영비용이 업계 평균 비용을 초과하지 않는 경우에는 공동으로 보험사기 조사국을 운영하는 것이 소비자를 위해서 바람직하다고 주장하였다.

보험사기 적발 모형과 관련된 연구는 다양하다. Weisberg and Derrig(1991, 1992)는 1985년부터 1989년 사이에 자동차보험의 대인배상 손해를 조사하였고 Derrig and Ostaszewski(1995)는 종래의 통계학적 군집모형과 퍼지 군집(fuzzy clustering)을 이용하여 보험사기를 예측한 결과 퍼지 군집모형이 우월하다는 것을 보였다. Brockett 외(1998)에서는 Kohonen의 Self-Organizing Map이라는 기법을 시도하여 보험사기를 분류하였고 Belhadji 외(2000)는 광범위한 설문조사를 통해서 사고 징후변수의 상대적 중요성을 추정하고자 하였으며, 최근 Artis 외(2002)는 스페인시장의 자동차보험자료를 이용, 보험사기 적발모형을 제시하였다. 위에서 언급한 대부분의 선행 연구는 경성사기를 연구 대상으로, 이를 적발하고 예방하기 위한 실질적인 제도 및 시스템 구축에 초점을 두고 있어 연성사기에 대해서

는 큰 시사점을 제공하지 않는다.

연성사기와 관련된 연구로는 Doerpinhaus(1991)와 Cummins and Tennyson (1996)이다. 전자는 보험사에 제기된 소비자불만자료를 통해서 보험사 서비스의 질을 논하고 있는데 보상관련 불만이 소비자만족에 결정적인 역할을 한다는 것을 보여주었고 후자의 연구는 자동차보험의 도덕적 해이를 분석한 연구이다. 이 연구는 미국 각 주 소비자의 보험사기에 대한 용인정도를 설문을 통해 수집하고, 이를 보험사기 관련 독립변수와 회귀분석을 시도하였다. 그 외 실무적 연구로 Conning & Co.(1996)와 IRC(1996, 1997)는 설문 자료를 토대로 보험사기에 대한 소비자의 용인정도가 더 느슨해지고 있다는 사실을 밝혀 보험사기, 특히 연성 보험사기에 대응하는 것이 더 어려워지고 있다는 것을 암시했다.

국내에서 보험사기 대응에 대한 정책방향을 제시하는 연구는 조해균(1989, 1990, 1995)을 시작으로 조수용(1993), 박일용·안철경(1999)으로 이어진다. 김광용(1997)과 김현수(2000, 2003)가 적용 가능한 보험사기 적발모형에 관한 다양한 방법을 제시하였다. 지홍민(2001)은 최적 보험계약 조건을 연구하였고 이윤호(2002)는 보험사기에 대응하기 위해서는 보험회사에 수사권이 부여되어야 한다고 주장하였다. 국내의 다양한 연구들도 대부분 연성사기 보다는 경성사기를 대상으로 하고 있다는 한계가 있다.

본 연구의 분석 틀은 인간 행동을 설명한 Fishbein and Ajzen(1975)의 합리적 행동이론(TRA: Theory of Reasoned Action)과 TRA이론을 발전시킨 Ajzen (1985)의 계획적 행위이론(TPB: Theory of Planned Behavior)이다. TRA모형은 '행동(Action)은 의도(intention)에 의해 결정'되므로 의도가 행동의 가장 정확한 예측변수라는데 근간을 두고 있다. 또한 의도는 행위에 대한 개인적인 태도(attitude)와 주관적 규범(subjective norm)의 함수라고 정의되는데, 태도는 개인의 어떤 행위(예: 보험사기)를 긍정/부정적으로 평가하는 자신의 느낌과 생각이며, 주관적 규범은 개인의 어떤 행위에 대해(예: 사고 후 보험금 과다청구) 그 개인에게 중요한 사람(가족, 친구, 동료 등)들이 어떻게 생각할 것이라는 인식(perception)이다.

그러나 그 후 TRA모형은 결단력이나 의지가 부족한 개인의 행동을 설명하는데

한계가 있다는 비판을 받았다(Ajzen, 1991). 예를 들어, 스키를 배우는 것에 대해서 홍길동은 '바람직하다'는 긍정적인 태도(attitude)를 가지고 있고 주위(주변사람들)에서도 '좋은 것'이라는 규범(subjective norm)을 가지고 있지만 홍길동은 과거 뒷동산에서 눈썰매를 타다가 크게 다쳐 스키를 배운다는 것이 두렵고 자신이 없다고 하자. 이 경우 TRA모형은 홍길동의 긍정적인 태도와 주관적 규범을 근거로 홍길동이 곧 스키를 배울 것이라고 예측할 것이지만 실제로 그렇지 않다는 것이다. 이렇게 스키에 대한 행동용이성(perceived behavior control)을 기존의 TRA 의사결정모형에 추가한 것이 바로 TPB(Theory of Planned Behavior)모형이다. 행동용이성은 '행동을 수행함에 있어서의 어렵거나 또는 쉽다고 생각하는 자신감'으로 정의할 수 있다.

TPB모형은 많은 분야에서 그 유용성이 입증되었는데 Ajzen(2002b)는 수백 편에 이르는 TPB관련 이론 및 실증분석 문헌을 총 정리해 두고 있다. 이중 비윤리적 행위에 대한 연구도 상당하다. 예를 들면 Chang(1998)은 다양한 비윤리적 행위에 대해 TRA모형과 TPB모형을 비교하여 적용하였고, Boissoneault and Godin(1990)은 비흡연구역에서 흡연하는 비윤리적 행위를 TPB모형으로 분석하였다. Beck and Ajzen(1991)은 학생들의 다양한 비윤리적 부정행위에 대해서 TPB모형을 적용하였는데 높은 설명력을 보여 주었다. 그리고 Armitage 외(1999)는 불법적인 마약사용에 대한 연구에 동 모형을 적용하여 분석하였고 Wanger and Sanders(2001)는 소프트웨어 불법복제를 비윤리적 행위라는 관점에서 이론적으로 분석하였다. 경영학분야에서 TPB모형은 비윤리적 행위를 분석하는 관점에서 다양하게 적용되었다(Fritzsche, 2000; Randall and Gibson, 1991; Banerjee, 1998; Simpson, 1994; Harrington, 1996). 최근까지 보험학이나 보험사기 관련 연구에서 TPB모형이 적용된 경우는 아직 없다고 알고 있다.

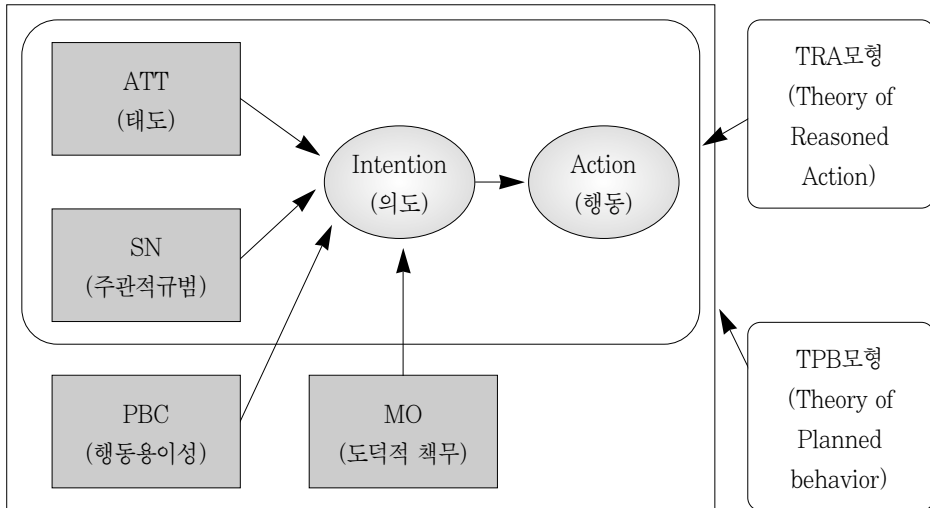
Ⅲ. 연구방법론

1. 연구의 설계

본 연구는 보험가입자의 연성 보험사기 행위를 설명하고 예측하기 위해서 TPB모형(TRA모형 포함)을 적용한다. 나아가 교육·홍보를 통해서 연성 보험사기 행위가 어떻게 영향을 받는지도 분석한다. 연성사기 행위에는 매우 다양한 행위가 포함되지만 본 연구에서는 연성 보험사기의 가장 대표적인 세 가지 행위를 분석한다. 첫째, 보험료 사기에 해당하는 것으로 보험가입시 자신의 병력을 숨겨 보험료를 적게 내려는 '보험료 사기 행위'이다. 둘째는 연성 보험사기의 대표적인 행위로 보험사고 후 '허위 입원' 또는 '과다 진료'에 관한 것이다. 마지막으로 재산(자동차)상 손실의 과다 청구에 관련된 것으로 자동차사고 후 수리 시 자동차의 기존 손상분도 같이 수리하는 '차량 과다수리 행위'에 관한 것이다.

본 연구의 분석틀은 TPB(Theory of Planned Behavior)인데 연성 보험사기 행위를 TPB모형으로 접근하려는 이유는 다음과 같다. 선행 연구는 다양한 비윤리적 행위, 예를 들면 시험 부정행위, 소프트웨어 불법복제, 불법 각성제 복용, 비윤리적 의료행위를 TPB모형을 이용하여 적절하게 분석하였다. 보험사기 행위도 행위자가 자신의 효용 극대화를 위하여 비윤리적 행위에 참여하는 것으로 기존 연구에서 분석한 비윤리적 행위들과 유사하다. 특히 보험사기 행위는 그 행위로 인해서 금전적 손해를 직접적으로 보는 대상이 공급자라는 측면에서 소프트웨어 불법복제 행위와 매우 유사하다. <그림 1>은 분석에 적용될 이론적 모형을 설명한 것이다.

〈그림 1〉 연성 보험사기 분석 이론적 모형



2. 자료의 수집

본 연구에서는 우선 실험 대상자에게 사전 측정(1차 조사)을 실시하고, 1주 후 조작변수를 투입(TV 프로그램 시청)한 다음, 1주 후 사후 측정(2차 조사)을 실시하여 조작변수의 효과와 각 독립변수의 상대적 중요도 변화를 분석한다. 사전 측정에서는 P대기업(제조업체) 1개사와 금융기관 2개사가 참가하였으나 조작변수를 금융기관 종사자들에게 적용할 수 없어서 금융기관은 제외되었다. 따라서 본 연구에서는 P대기업 근로자만의 데이터만을 활용하였다. 사전 측정에는 197명이 참가하였고 사후 측정에는 134명이 참가하였다⁴⁾. 본 연구의 자료는 P기업의 근로자를 대상으로 2003년 1월과 2월에 수집되었다.

4) 사전측정, 처방, 사후측정 모두에 참여해 준 P기업 근로자들에게 감사함을 전한다. 실험 대상자로서 대학(원)생을 고려할 수 있지만 대개 본인이 가입한 보험이 없는 경우가 많아 연성 보험사기에 대해서는 피상적으로 인식할 수밖에 없다는 한계가 있어서 설문 of pilot test에서만 활용하고 실험에서 제외하였다.

사전 측정 1주 후 보험사기에 대한 교육·홍보 비디오를 실험대상자에게 보여주었다⁵⁾. 이 비디오 상영은 조작변수에 의한 처방(treatment)에 해당하는 것으로 연성 보험사기에 대한 교육·홍보 효과를 파악하기 위한 것이다. 교육·홍보 방법에는 강사가 직접 설명하는 방법, 책자나 자료를 제공하는 방법 또는 TV 프로그램 방영을 통한 시각적 접근방법 등이 있을 수 있는데 ‘보험사기와 전쟁’을 치르고 있는 보험협회의 보험범죄센터에서는 TV 방영이 가장 효과적인 방안이라고 생각하고 있었다. 따라서 본 연구에서는 보험사기 홍보 TV 프로그램 중 시청자의 관심이 비교적 높았던 VJ특공대(보험사기와의 전쟁)를 설명 없이 실험 참가자에게 약 15분간 보여주었다. 사전 측정 시에는 연구자가 직접 참여했으나 연구자 개입으로 인한 편견을 제거하기 위해 TV 프로그램 방영(조작변수 적용)과 사후 측정에는 실험참가자를 만나지 않았다. 연구자는 대상자들의 팀장에게 조사 내용과 주의사항을 설명하고, 팀장이 대상자를 관리하도록 하였다.

조사 문항 작성은 Smith(1991)와 Ajzen(1985, 1991)을 기본으로 하고 Armitage and Conner(1999), Penny 외(1994), Chang(1998), Conning & Co.(1996)의 보험사기 규모추정 설문, IRC(1996) 및 Tennyson(2002)의 보험사기 성향 파악 설문 그리고 Cummins and Tennyson(1996)의 보험사기 용인정도에 대한 설문을 참고하였다. 국내 연구 중에서는 김헌수(1999)와 박일용·안철경(1999)의 설문을 참고하였고 최종적으로 전문가 자문을 받아 확정하였다.

이 실험에서 설문 문항 중에서 태도(attitude)는 ‘보험가입시 병력을 보험기관에 사실대로 알려야 하지만 보험료가 비싸지는 것을 피하기 위해서 자신의 병력을 숨기는 것은 바람직하다고 생각하느냐’에 대한 형식으로 질문하였다. 단어 선택과 어감에 따른 편차를 줄이기 위하여 기존 연구(Ajzen, 2002b; Armitage 외, 1999 등)에서와 같이 세 가지 표현(예: 바람직하다, 이롭다, 현명하다)으로 질문하였다. 질문 결과는 요인분석을 통해서 ATT(태도)변수로 통합하였다.

5) 실험 대상자에게 보여준 비디오는 2002년 3월 22일 KBS TV에서 방영된 <VJ특공대> 중 ‘보험사기와의 전쟁’으로 자동차보험사기, 나이롱환자 및 허위병원의 실제 상황을 보여주면서, 이를 추적하는 보험사기 조사팀의 활약을 보여준다. 프로그램에서는 보험사기의 피해가 수 천 억원이며 이 피해가 결국은 소비자 부담이라는 것을 강조한다.

〈표 1〉 조사 문항의 예*

보험료를 절감하기 위해서 병력을 보험회사에 알리지 않는 것은 바람직하다.

보기	1	2	3	4	5	6	7
내용	매우 동의	대체로 동의	약간 동의	모르겠다	약간 부정	대체로 부정	매우 부정

주: * 문항에 대한 보다 자세한 내용은 본 논문에 첨부된 설문을 참고바란다.

주관적 규범(subjective norm)에 관한 질문은 ‘보험료를 절감하기 위하여 내가 병력을 숨기고 보험에 가입한다면 나의 가족들은(친한 친구들은 가족과 친구 외 나에게 중요한 사람들은) 잘했다고 할 것이다’ 방식으로 세 개의 질문을 구성하였다.

행동용이성(perceived behavior control)은 ‘내가 하려고만 한다면 병력을 숨기고 보험에 가입할 수 있다(어쩔 수 없이 가입할 가능성이 있다. 가입은 쉬운 일이다)’ 라는 세 가지 질문으로 구성했다.

도덕적 책무(moral obligation)는 ‘병력을 숨기고 보험에 가입한다면 나는 죄의식을 느낄 것이다(나의 원칙에 맞지 않다. 도덕적으로 잘못된 것이다)’ 로 질문하였다. 종속변수인 행위 의사(behavior intention)는 ‘필요하다면 나는 보험료를 절감하기 위하여 병력을 숨길 것이다(알리지 않을지 모른다. 결코 숨기지 않을 것이다)’ 로 질문하였다.

3. 가설의 설정

본 연구에서는 보험사기 행위 의도에 영향을 줄 수 있는 독립변수 즉, 검증할 변수를 네 개로 구성한다.

이 변수 중 세 개는 TPB이론의 구성 변수로 TPB모형을 적용한 선행연구에서도 적용되었다. 첫째 변수는 태도(attitude)로 이는 개인이 어떤 행동(예: 보험사기)을 긍정/부정적으로 평가하는 생각이다. 두 번째 변수는 주관적 규범(subjective norm)으로 개인에게 영향을 주는 주위사람(가족, 친구, 동료, 스승)의 인지를 의미

한다. 세 번째 변수는 행동용이성(perceived behavior control)으로 개인이 행위(보험사기)를 수행함에 있어서 어렵거나 또는 쉽다고 생각하는 자신감을 말한다. 마지막으로 보험사기 행위도 비윤리적 행위이기 때문에 비윤리적 행위를 분석한 선행연구(Chang, 1998; Boissoneault and Godin, 1990)에서 적용되었던 도덕적 책무(moral obligation)를 추가하였다. 따라서 본 연구에서 검정할 귀무가설은 다음과 같다.

가설1: 보험가입자의 태도(attitude)는 연성사기 행위의사와 관계없다.

가설2: 보험가입자의 주관적 규범(subjective norm)은 연성사기 행위의사와 관계없다.

가설3: 보험가입자의 행동용이성(perceived behavior control)은 연성사기 행위의사와 관계없다.

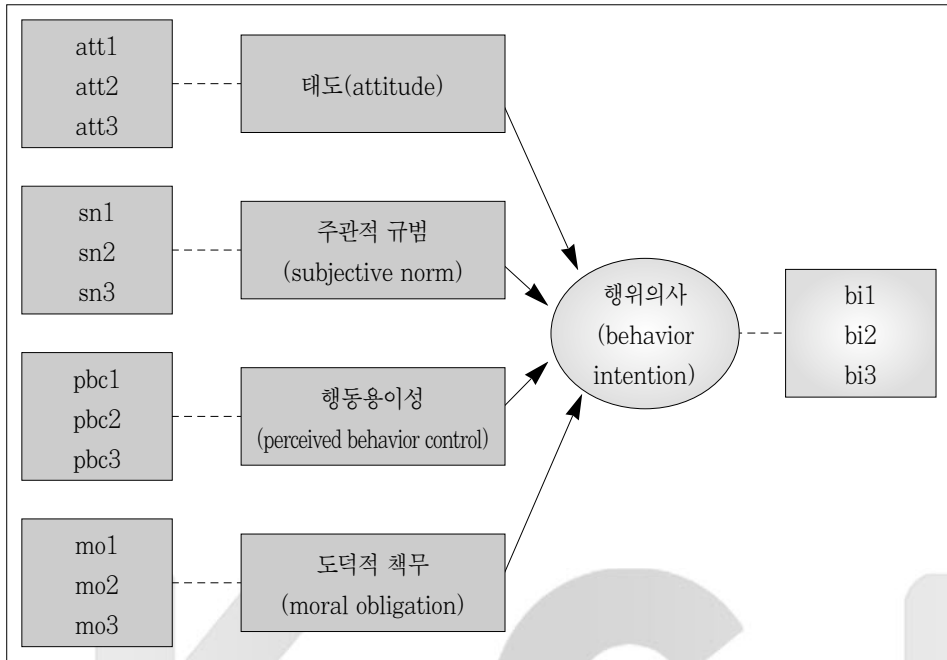
가설4: 보험가입자의 도덕적 책무(moral obligation)는 연성사기 행위의사와 관계없다.

TRA모형에서는 행위의사(behavior intention)를 종속변수(Y)로 활용하는데 이 종속변수는 세 개의 관측변수에 의해서 평가된다. 독립변수(X)에는 태도(ATT)와 주관적 규범(SN)이 있으며 각각의 독립변수는 세 개의 관측변수에 의해서 평가된다. TPB모형에서는 TRA모형에 포함된 독립변수 외에 행동용이성(PBC) 그리고 도덕적 책무(MO)가 추가된다. 모든 변수는 각각 세 개의 관측변수(3개의 설문문항)로 측정된다(태도: att1, att2, att3; 주관적 규범: sn1, sn2, sn3; 행동용이성: pbc1, pbc2, pbc3; 도덕적 책무: mo1, mo2, mo3).

$$Y(\text{행위의사}) = F\{\text{ATT}(\text{태도}) + \text{SN}(\text{주관적 규범}) + \text{PBC}(\text{행동용이성}) + \text{MO}(\text{도덕적 책무})\}$$

이 분석 모형을 그림으로 나타내면 <그림 2>와 같다.

〈그림 2〉 TPB 연성사기 분석 모형



IV. 결과 분석

수집된 자료는 다음과 같은 차례로 분석된다. 사전 측정(1차 조사)에서 얻은 결과의 신뢰성을 검정하기 위하여 Cronbach's 알파를 분석한다. 설문 신뢰성이 검정되면 관측변수 측정 결과를 확정적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 통하여 독립변수로 통합한다. 확정적 요인분석으로 결정된 독립변수로 회귀분석을 실시한다. 요인분석과 회귀분석에서는 종속변수를 연성 보험사기의 세 가지 행위 즉, 보험료 사기 행위, 허위입원 사기 행위 및 차량수리 과다청구행위로 구분하여 실시한다. 사후 측정(2차 조사) 결과 분석도 사전 측정과 동일하게 한다. 단 사후 측정에서는 조작변수(보험사기 TV시청) 효과를 분석하기 위해서 추가적인 독립변수가 투입된다.

1. 실험참가자의 구성과 특성

사전 측정에 참가한 사람은 P기업에 근무하는 생산직 근로자로서 모두 남자라는 특징이 있다. 참가자의 연령별 구성을 살펴보면 40대가 가장 많았다. 50대 이상의 비중이 26.9%이며 20~30대 비중은 17.8%였다. 이는 우리나라 대기업 직원의 평균연령인 40세와 유사할 것으로 추정할 수 있다. 월 소득별 구성을 살펴보면 200만원에서 300만원 사이가 41.6%로 비율적으로 가장 높았다. 300만원 이상의 누적 비율은 41.4%로 200만원 미만 15.7%보다 훨씬 높아 실험 참가자의 월 평균소득은 우리나라 공학계열 월 평균임금인 238.3만원을 상회하는 비교적 안정된 직장생활이라고 생각할 수 있다⁶⁾. 이러한 소득 분포로 볼 때 본 실험참가자의 대상자가 전통적 의미의 저소득 Blue Color 라기 보다는 소득이 높은 엔지니어라고 보는 것이 적절하겠다.

〈표 2〉 실험 참가자의 인구통계 특성

연령대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	-
응답빈도	6 (3.1)	28 (14.7)	102 (53.4)	51 (26.7)	2 (2)	-
소득(만원)	100만원 미만	100만~200만	200만~300만	300만~400만	400만~500만	500만 이상
응답빈도	5 (2.6)	25 (13.1)	82 (42.9)	47 (24.6)	20 (10.5)	12 (6.3)

주: 데이터 결측 6명.

실험 참가자의 약 70% 정도가 자동차사고 경험을 한 적이 있고 최근 3년간 본인을 제외한 가족의 자동차사고를 경험한 비율도 31%가 되어 자동차사고와 보상에 대한 경험이 있는 것으로 판단할 수 있다(표 3).

6) 중앙고용정보원의 『2003 산업·직업별 고용구조조사』에서 취업자 중 전문대 이상 25세 이상 6,534,163명을 대상으로 분석한 결과, 공학계열의 월평균임금은 231.66만원으로 나타났다(『연합뉴스』, 2005. 6. 10).

〈표 3〉 실험 참가자의 자동차사고 경험

질 문 항 목	예	아니오
본인 자동차 사고 경험	137(69.5%)	60(30.5%)
본인제의 가족사고 경험(과거 3년)	61(31%)	136(69%)

‘보험회사는 자동차보험 서비스를 잘하고 있다는 말에 동의하느냐’는 질문에는 ‘보통이다’라고 응답한 사람(44.7%)이 압도적으로 많았고 긍정적으로 응답한 비율(24.8%)은 부정적 응답한 비율(30.5%)보다 다소 낮았다. 이 결과는 2003년 자동차보험의 고객서비스 만족도 설문 결과(매우 만족 3.6%; 만족 44.3%; 보통 42.1%; 불만족 9.4%; 매우불만족 0.7%)보다 다소 낮게 나온 것으로 볼 수 있다⁷⁾.

연성 보험사기는 돈(금전적 이득)을 중요시 하는 개인적 또는 사회적 인식을 나타내는 것일 수 있으므로 실험 참가자의 돈에 대한 인식을 파악하기 위한 설문이 제시되었다. ‘사회생활에서 명예보다 돈이 더 중요하다’에 동의하느냐는 질문에 긍정적으로 응답한 사람의 비중은 61.2%(매우 동의=16%, 대체로 동의=24.4%, 약간 동의=20.8%)로 부정적으로 응답한 사람의 비중 32%(매우 반대=7.1%, 대체로 반대=14.7%, 약간 반대=10.2%)보다 많았다⁸⁾.

2. 사전 측정 분석 결과

가. 보험료 사기 행위

관련 항목에 해당하는 설문의 신뢰성을 파악하기 위하여 Cronbach's 알파를 검정하였다. 검정 결과 Cronbach's 알파는 대부분 0.8 이상으로 나타나 설문의 신뢰도는 높은 것으로 나타났다. 먼저 각 해당 변수와 관련된 설문을 통합하기 위해서 확정적 요인 분석(confirmatory factor analysis)으로 하였다. 확정적 요인 분석 방

7) 보험개발원 보험연구소(2003).

8) 이 설문과 ‘자동차보험 서비스’에 대한 결과는 별도 표로 보고하지 않았다.

법은 주성분 분석(principal axis factoring)을 통해서 3개의 설문을 하나의 요인(latent variable)으로 통합하였다. 통합된 요인은 4개의 독립변수와 1개의 종속변수로 구성되어 있다.

〈표 4〉 표준화된 확정적 요인 분석: 보험료 사기 행위

요인 구분	요인(Cronbach's α)	관측변수(조사문항)	Communality
독립변수	ATT = 태도(0.944)	att11	0.865
		att12	0.906
		att13	0.929
	SN = 주관적 규범(0.923)	sn11	0.834
		sn12	0.893
		sn13	0.876
	PBC = 행동 용이성(0.814)	pbc11	0.785
		pbc12	0.715
		pbc13	0.688
	MO = 도덕적 책무(0.809)	mo11	0.677
		mo12	0.834
		mo13	0.665
종속변수	BI = 행위의사(0.947)	bi11	0.814
		bi12	0.798
		bi13	0.812

요인분석에 의해서 변수를 축약시킨 후 회귀분석을 하였다⁹⁾. 이 회귀모형에서 F 값은 42.296(유의확률 = 0.000)이며 $R^2 = 0.480$ (수정 $R^2 = 0.469$)으로 분석모형

9) 회귀분석 전에 변수 간에 상관관계를 분석한 결과 상관계수는 대개 0.3에서 0.6 사이로 나타났다. 그리고 독립변수간의 다중공선성 문제는 없었다.

은 적절한 것으로 나타났다. 독립변수간의 VIF는 1과 2.5사이로 다중공선성(multicollinearity)은 나타나지 않았다. 분석 결과 <표 5>에서 보듯이 PBC(행동용이성)와 MO(도덕적 책무)는 유의수준 0.000으로 귀무가설을 기각하였으며, ATT(태도)도 0.002의 유의수준으로 귀무가설을 기각하였다. SN(주관적 규범)도 유의수준이 0.063로 임계치 0.05에서는 귀무가설이 기각되지 않았으나 임계치 0.1에서는 귀무가설을 기각했다. 분석 결과 TPB모형의 독립변수는 종속변수인 '행위 의사'를 적절히 설명한다는 사실을 알 수 있다. 즉 보험료 사기라는 보험가입자의 행위 의사(behavior intention)는 당사자의 행동용이성(perceived controlled behavior)과 도덕적 의무(moral obligation)뿐만 아니라 당사자의 태도(attitude)와 주관적 규범(subjective norm)에 의해서 적절히 설명된다는 것이다.

<표 5> 회귀분석 결과: 보험료 사기 행위(n=187)

독립변수	비 표준화계수		표준화계수	t값	유의수준
	B	표준오차	베타		
상수	0.005	0.053		0.089	.929
ATT	0.187	0.061	0.186	3.069	.002
SN	0.121	0.065	0.121	1.868	.063
PBC	0.325	0.065	0.320	4.965	.000
MO	-0.299	0.061	-0.301	-4.927	.000

나. 허위입원 행위

Cronbach's α 를 검정한 결과 대부분 0.70 이상으로 나타나 설문지의 신뢰도는 높은 것으로 나타났다. 각 해당 변수와 관련된 설문을 통합하기 위해서 확정적 요인 분석을 시도하여 3개의 설문을 하나의 요인(latent variable)으로 통합하였다. <표 6>에서 보듯이 통합된 요인은 4개의 독립변수와 1개의 종속변수로 구성되어 있다.

〈표 6〉 표준화된 Confirmatory Factor 분석: 허위입원행위

요인 구분	요인(Cronbach' s α)	관측변수(조사문항)	Communality
독립변수	ATT = 태도(0.957)	att21	0.870
		att22	0.944
		att23	0.946
	SN = 주관적 규범(0.935)	sn21	0.819
		sn22	0.939
		sn23	0.899
	PBC = 행동 용이성(0.848)	pbc21	0.781
		pbc22	0.734
		pbc23	0.789
	MO = 도덕적 책무(0.864)	mo21	0.694
		mo22	0.830
		mo23	0.839
종속변수	BI = 행위의사(0.903)	bi21	0.815
		bi22	0.792
		bi23	0.812

〈표 7〉 회귀분석 결과: 허위입원 행위($n = 176$)

독립변수	비 표준화계수		표준화계수	t값	유의수준
	B	표준오차	베타		
상수	0.019	0.057		0.333	.739
ATT	0.085	0.069	0.085	1.241	.216
SN	0.093	0.085	0.093	1.095	.275
PBC	0.458	0.061	0.462	5.814	.000
MO	-0.168	0.079	-0.172	-2.759	.006

요인분석에서 통합한 독립변수를 이용하여 회귀분석을 실시하였다. 회귀모형에서 F값은 34.762(유의확률=0.000)이었으며 $R^2=0.447$ (수정 $R^2=0.434$)으로 종속변수를 적절히 설명하는 것으로 나타났다. 다중공선성은 VIF로 평가했을 때 나타나지 않았다. 허위입원 행위를 종속변수로 하고 회귀분석한 결과 PBC와 MO는 각각 0.000과 0.006의 유의수준으로 귀무가설을 기각하였다(표 7). 그러나 ATT와 SN은 귀무가설을 기각할 수 없었다. 이 결과는 TPB모형은 물론 TRA모형으로도 허위입원 행위를 적절히 설명할 수 없어 허위입원 행위를 설명하기 위해서는 새로운 이론적 모형이 필요하다는 것을 말한다.

다. 차량수리 과다청구행위 사전분석

〈표 8〉 표준화된 Confirmatory Factor 분석: 차량 과다수리 행위

요인 구분	요인(Cronbach's α)	관측변수(조사문항)	Communality
독립변수	ATT = 태도(0.957)	att31	0.866
		att32	0.946
		att33	0.951
	SN = 주관적 규범(0.947)	sn31	0.872
		sn32	0.935
		sn33	0.908
	PBC = 행동 용이성(0.894)	pbc31	0.866
		pbc32	0.804
		pbc33	0.810
	MO = 도덕적 책무(0.932)	mo31	0.877
		mo32	0.899
		mo33	0.872
종속변수	BI = 행위의사(0.918)	bi31	0.907
		bi32	0.787
		bi33	0.872

〈표 8〉에서 보듯이 검정 결과 Cronbach's α 는 대부분 0.80 이상으로 나타나 설문
문의 신뢰도는 높은 것으로 나타났다. 먼저 각 해당 변수와 관련된 설문을 통합하기
위해서 확정적 요인 분석을 행하였다. 확정적 요인 분석 방법은 주성분 분석을 통해
서 3개의 설문을 하나의 요인(latent variable)으로 통합하였다. 통합된 요인은 4
개의 독립변수와 1개의 종속변수로 구성되어 있다.

〈표 9〉 회귀분석 결과: 차량수리 과다청구 행위($n=178$)

독립변수	비 표준화계수		표준화계수	t값	유의수준
	B	표준오차	베타		
상수	- 0.002	0.051		-0.044	.965
ATT	0.342	0.057	0.344	5.984	.000
SN	0.189	0.074	0.189	2.570	.011
PBC	0.377	0.070	0.379	5.404	.000
MO	-0.016	0.050	-0.017	-.321	.749

F값은 50.555(유의확률=0.000)였으며 $R^2=0.538$ (수정 $R^2=0.527$)로 모형은
종속변수인 차량 과다수리 행위의사를 적절하게 설명하는 것으로 볼 수 있다. 본 회
귀모형에서도 다중공선성은 나타나지 않았다(VIF가 1에서 2.5 이내임).

〈표 9〉는 차량 과다수리 행위(BI)를 종속변수로 회귀분석 한 결과인데 ATT(태
도), SN(주관적 규범) 그리고 PBC(행동 용이성)는 모두 통계적으로 유의한 것으
로 나타나 귀무가설을 기각했지만 MO(도덕적 책무)는 귀무가설을 기각할 수 없었
다. 이 결과는 보험료 사기 행위와 허위입원 사기 행위를 종속변수로 한 회귀분석에
서 MO가 귀무가설을 기각하여 유의한 의미를 가진 결과와 상이하다.

라. 사전 측정 분석 결과에 대한 TPB모델 평가

〈표 10〉 사전측정 결과에 대한 회귀분석 결과 요약($n=178$)

독립변수 \ 종속변수	보험료사기행위	허위입원 사기행위	과다수리 사기행위
ATT(태도)	○ (0.002)	× (0.216)	○ (0.000)
SN (주관적 규범)	○ (0.063)	× (0.275)	○ (0.011)
PBC (행동용이성)	○ (0.000)	○ (0.000)	○ (0.000)
MO (도덕적 책무)	○ (0.000)	○ (0.006)	× (0.749)

주: 1) ○=통계적으로 유의함(0.05기준 SN은 0.063 수준으로 유의함), ×=유의하지 않음.
 2) 표 중에서 회색부분은 TRA모형임.

세 가지 연성 보험사기 행위에 대한 분석 결과를 요약하면 〈표 10〉와 같다. 보험료 사기 행위와 차량 과다수리 행위는 TPB모형이 잘 설명하였으나 허위입원 사기 행위는 TPB모형은 물론 TRA모형도 적절하게 설명하지 못하고 있다. 이 결과는 모든 연성 보험사기 행위를 TPB모형으로 일반화하는 것은 위험하며 특히 허위입원 사기 행위는 보험료 사기 행위나 차량 과다수리 행위와는 그 특성이 다를 수 있다는 것을 시사한다.

마. 실험 참여자 특성변수와 연성 보험사기 행위의도와와의 관계

실험 참여자의 특성변수인 연령, 소득, 보험서비스 인식, 사고경험, 돈에 대한 인식 등을 독립변수로 하여 종속변수인 세 가지 연성 보험사기 행위와 회귀분석한 결과 대부분의 독립변수는 통계적으로 유의하지 못했다. 다만, 돈에 대한 인식 '돈이 명예보다 중요하다'는 동의하느냐'는 변수값은 연성 보험사기 행위 의도와 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 종속변수를 보험료 사기 행위로 할 경우 t 값은 4.368, 허위입원 사기 행위로 할 경우 t 값은 4.659 그리고 차량 과다수리 사기행위

로 할 경우 t 값은 5.726로 세 경우 모두 유의확률 0.000수준으로 통계적으로 유의하였다. 이 결과는 돈을 명예보다 중요시하는 경향이 있으면 있을수록 연성 보험사기 행위에 개입할 가능성이 증가한다는 것을 의미한다.

3. 사후 측정 분석 결과

사전 조사 일주일 후 조작변수(treatment)인 보험사기에 대한 교육·홍보 TV 프로그램을 실험 참가자에게 시청하도록 하였다. 이 프로그램은 ‘VJ특공대’의 보험사기범을 추적하는 경찰이나 전문가들을 집중 조명한 내용으로 약 15분간 지속되는데 실험참가자들이 중식을 마친 후 휴식시간에 시청하도록 하였다. TV 프로그램에 대해서는 별도의 설명 없이 시청하도록 하였다¹⁰⁾.

조작변수(treatment) 적용 일주일 뒤 프로그램을 시청한 사람만을 대상으로 사전 설문과 동일한 설문으로 재조사를 실시하였다. 설문에 참여한 사람은 총 136명이었는데 이 중 Treatment(TV 시청)를 받지 않는 사람 12명은 사후측정 분석에서 제외하였다. 분석 대상 122명 중 사전측정에 참여한 사람은 91명에 해당하였으며 사전측정에 참여하지 않은 사람은 31명이었다.

사후측정 분석 과정도 사전측정 분석 과정과 동일하다. 먼저 조사 질문의 신뢰도를 Cronbach's α 와 검정을 이용하여 확인하였다. 그 다음 확정적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 통해서 독립변수와 종속변수로 통합한 후 회귀 분석을 시도하였다. 이 과정에서 상관관계 분석을 하였으며 VIF 지수를 기준으로 다중공선성을 검정하였지만 문제는 없었다. 이하는 사후측정 분석 결과를 사전측정 분석 결과와 비교한 것이다.

10) 조작변수로 활용된 TV 프로그램이 보험사기에 대한 교육·홍보에 가장 효과적인 것이냐 하는 데는 논란의 여지가 있을 수 있으나, 실험 참여자의 호기심을 자극하면서 자연스럽게 보험사기 예방 교육 효과를 낼 수 있는 우수한 프로그램이라는 감독기관과 업계 실무 전문가의 평가가 있었음을 밝힌다.

가. 보험료 사기 행위 사후분석

〈표 11〉 회귀분석 결과: 보험료 사기 행위 - 사후측정과 사전측정 비교

독립변수	사후측정*		사전측정	
	표준화계수(베타)	t값(유의확률)	표준화계수(베타)	t값(유의확률)
ATT	0.170	1.971(0.051)	0.186	3.069(0.002)
SN	0.305	3.39(0.001)	0.121	1.868(0.063)
PBC	0.133	1.605(0.111)	0.320	4.965(0.000)
MO	-0.266	-3.106(0.002)	-0.301	-4.927(0.000)
PA(사전측정 참여)	-0.066	-0.972(0.333)	-	-
ME(프로그램 기억)	0.204	-2.947(0.004)	-	-

주: *F값=18.7(유의확률=0.000), R²=0.498, 수정R²=0.472.

사후 모형(Ex-Post Model)의 F값은 18.7(유의확률=0.000)로 독립변수는 종속변수를 잘 설명하고 있는 것으로 나타났다. 분석 결과 태도(ATT), 주관적 규범(SN), 도덕적 책무(MO)는 유의했지만 행동 용이성(PBC)은 통계적으로 유의하지 않았다. 사후 측정 모형 분석결과와 사전 측정 모형의 분석 결과를 비교하면 태도(ATT)와 도덕적 책무(MO)는 큰 변화가 없다는 것을 알 수 있다. 그러나 SN은 표준화계수가 0.121에서 0.305로 증가하여 종속변수 설명력에서 상대적 중요도가 증가한 반면, 행동 용이성(PBC)은 0.320에서 0.133으로 표준화계수 값이 감소하여 종속변수 설명력에서 상대적 비중은 감소하였다.

추가 독립변수 PA(설문 응답자가 사전 측정에 참여했느냐 여부)는 유의하지 않았지만 ME(TV 프로그램을 기억하는 정도)는 t값이 -2.947로 통계적으로 유의하였다. 이 결과는 보험가입자가 보험사기 예방 TV 프로그램 내용을 잘 기억하면 할수록 보험료 사기 행위는 경감될 것이라는 것으로 해석할 수 있다. 즉 보험사기에 대한 흥미로운 TV 프로그램을 통해서 보험료 사기와 고지의무위반을 경감시킬 수

있다는 것을 의미한다. 이 결과는 교육·홍보 프로그램 내용을 소비자의 기억 또는 잠재의식 속에 스며들게 하는 것이 연성사기 예방에 효과적일 것이라는 것도 암시한다.

나. 허위입원 행위 사후분석

〈표 12〉 회귀분석 결과: 허위입원 행위 - 사후측정과 사전측정 비교

독립변수	사후측정*		사전측정	
	표준화계수(베타)	t값(유의확률)	표준화계수(베타)	t값(유의확률)
ATT	-0.009	-0.118(0.906)	0.085	1.241(0.216)
SN	0.476	5.15(0.000)	0.093	1.095(0.275)
PBC	0.161	1.874(0.064)	0.462	5.814(0.000)
MO	-0.235	-2.950(0.004)	-0.172	-2.759(0.006)
PA(사전측정 참여)	-0.096	-1.456(0.148)	-	-
ME(프로그램 기억)	0.029	0.450(0.653)	-	-

주: *F값 = 27.3(유의확률=0.000), R²=0.605, 수정 R²=0.583.

허위입원 행위를 종속변수로 한 사후 모형(Ex-Post Model)의 F값은 27.3(유의확률=0.000)으로 모형의 독립변수가 종속변수인 허위입원 행위를 잘 설명하고 있는 것으로 나타났다. 회귀분석 결과 주관적 규범(SN)은 유의확률 0.000으로, 도덕적 책무(MO)는 0.004 그리고 행동 용이성(PBC)은 0.064로 유의한 것으로 나타났다. 흥미로운 것은 주관적 규범(SN)은 사전측정에서는 유의적이지 않았지만 사후측정 분석결과에서는 대단히 유의한 것으로 나타났다. 이는 조작변수로 사용된 TV 프로그램에서 허위입원 환자의 문제점이 집중적으로 드러나면서 허위입원 행위에 대한 주관적 규범이 강해진 것이 아닌가 추측할 수 있다.

사후 모형에 추가적으로 포함된 PA(사전측정 참여여부)와 ME(프로그램 기억정도)는 통계적으로 유의하지 않았다. 이 분석결과와 시사점은 TV 홍보 프로그램을

강화한다고 해서 보험가입자의 허위입원 행위는 경감되지 않을 것이라는 것이다. 여기서 유의할 점은 본 분석 결과가 범죄적으로 행해지는 계획적인 고의 입원 등 경성 사기에 대하여 시사점을 주는 것이 아니라 통상적인 사고 후 보험가입자의 우발적인 허위입원 행위인 연성 보험사기와 관련된다는 점이다.

다. 차량수리 과다청구 사후분석

〈표 13〉 회귀분석 결과: 차량과다수리 시기 행위 -사후측정과 사전측정 비교

독립변수	사후측정*		사전측정	
	표준화계수(베타)	t값(유의확률)	표준화계수(베타)	t값(유의확률)
ATT	0.117	1.356(0.178)	0.344	5.984(0.000)
SN	0.401	4.333(0.000)	0.189	2.570(0.011)
PBC	0.287	3.882(0.000)	0.379	5.404(0.000)
MO	-0.165	-2.207(0.029)	-0.017	-0.017(0.749)
PA(사전측정 참여)	-0.22	-0.395(0.694)	-	-
ME(프로그램 기억)	0.026	0.455(0.650)	-	-

주: *F값 = 41.6(유의확률 = 0.000), R² = 0.700, 수정R² = 0.683.

〈표 13〉에서 보듯이 독립변수 주관적 규범(SN), 행동 용이성(PBC) 및 도덕적 책무(MO)는 종속변수인 차량 과다수리행위와 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. MO는 사전 측정에서는 유의하지 않았지만 사후 측정에서는 유의한 것으로 나타났다. 태도(ATT)는 사전 측정에서는 유의했지만 사후 측정에서는 통계적으로 유의하지 않았다.

사후측정모형에 추가된 PE(사전측정 참여여부)와 ME(프로그램 기억여부)는 통계적으로 유의하지 않았다. 이 결과는 대중매체를 통한 교육 프로그램을 강화한다고 해서 연성사기 행위인 차량수리 과다청구 행위가 줄어들 가능성은 높지 않다는 것을 시사한다.

라. 사후분석 결과 요약

〈표 14〉 사후측정 회귀분석 결과 종합

	종속변수 독립변수	보험료사기행위	허위입원 사기행위	차량수리 과다청구행위
	TPB 요소	ATT (태도)	○ (0.051)	× (0.906)
SN (주관적 규범)		○ (0.001)	○ (0.000)	○ (0.000)
PBC (행동용이성)		× (0.111)	○*(0.064)	○ (0.000)
MO (도덕적 책무)		○ (0.002)	○ (0.004)	○ (0.029)
추가변수	PA(사전측정 참여)	× (0.333)	× (0.148)	× (0.694)
	ME(프로그램 기억)	○ (0.004)	× (0.653)	× (0.650)

주: 1) ○ = 통계적으로 유의함, × = 통계적으로 유의하지 않음.

2) *는 유의확률 0.064은 임계치 0.05보다 약간 크지만 임계치 0.1기준으로 유의함.

〈표 14〉는 조작변수 적용 후 사후 측정 분석 결과를 종합한 것이다. 독립변수는 기존의 TPB변수와 추가변수로 구분하였다. 종속변수 보험료 사기 행위에서 TPB 모형 요소는 PBC를 제외하고 전부 유의하였고 추가변수 중 ME(프로그램 기억정도)도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 방영한 TV 프로그램은 보험료 사기에 대한 내용은 없었음에도 불구하고 ME가 보험료 사기 행위에 영향을 주는 것으로 나타난 이유는 무엇인지 본 연구 결과로 원인을 찾기가 어렵다. 하지만 다음과 같은 추측은 가능하다. 실험대상자의 허위입원 사기 행위의사나 차량수리 과다청구 행위의사는 원래부터 용인하지 않는 경향이 있었기 때문에 TV 프로그램을 시청한 후에도 큰 변화(줄어드는)가 없었던 반면 보험료 사기 행위에 대해서는 원래 용인하는 경향이 있기 때문에 TV 프로그램 시청 후 행위의사가 영향을 받을 것(줄어드는)이 아닐까 하고 추측할 수 있다. 종속변수 허위입원 사기 행위와 차량 수리 과다청구 행위에 대해서는 비슷한 결과가 나타났다. 즉 TPB모형 요인 중 ATT(태도)를 제외한 나머지 요인은 전부 유의하였다. 이는 사전 측정 모형의 경우 허위입원 사기 행위와

차량수리 과다청구 행위 모형에서 유의한 독립변수가 서로 달랐던 것과는 대조적이다. 추가적으로 적용된 두 변수는 허위입원 사기 행위와 차량수리 과다청구 행위에서 모두 유의하지 못하였다.

V. 연구결과의 시사점 및 한계

1. 결과의 요약

본 연구는 연성 보험사기에 대한 보험 가입자의 행위 의사를 TPB모형을 통해서 설명하고 이에 따른 시사점을 찾고자 하였다. 이 목적 달성을 위해서 먼저 실험적 분석 방법을 적용하여 보험사기 현상을 직접 해석하고 이에 대한 현실적 대안을 찾으려고 하였다.

연구 결과 TPB모형으로 연성 보험사기 행위를 어느 정도 설명할 수 있지만 설명의 범위는 연성 사기 행위의 종류에 따라 상당히 차이가 있다는 것을 알 수 있었다. 보험료 사기 행위는 TPB모형이 적절하게 설명하였지만 허위 입원 사기 행위는 TPB모형으로 부족하다는 사실을 알았다. 그리고 조작변수(TV 프로그램 시청)를 적용한 후 독립변수 중 태도(ATT)보다는 주관적 규범(SN)이나 행위용이성(PBC)의 종속변수에 대한 영향력이 증대되었다는 것을 알 수 있었다.

조작변수의 효과는 연성사기 행위마다 차이가 있었다. 즉 허위입원 행위나 차량수리 과다청구 행위에 대해서는 별 효과가 없는 것으로 나타났지만 보험료 사기 행위와는 유의한 관계가 있는 것으로 분석되었다. 이는 대중매체를 통한 교육·홍보 효과가 허위입원 행위나 차량수리 과다청구 행위의 통제에는 큰 효과가 없을 것이지만 보험료 사기(고지의무 위반)를 경감시키는 효과는 있을 것이라는 것을 시사한다.

2. 보험사기 정책적 시사점

연구 결과 연성사기는 그 종류에 따라 특성이 다르며, 교육·홍보가 미치는 효과도 크게 다를 수 있다는 것을 알았다. 마찬가지로 연성사기와 경성사기는 그 특성이 판이하므로 이에 대한 정책적 대응도 차별화되어야 할 것이다. <표 15>는 보험사기에 대응하는 정책과 이에 대한 예상 효과를 정리한 것이다. 서두에 논한 것처럼 제재정책은 경성사기에 효과가 있지만 연성사기에는 효과가 없고 자율규제정책은 그 반대다. 따라서 정부와 업계는 언론에 주목을 받는 경성사기에 정책적 초점을 맞추기 보다는 제재정책, 유인정책 및 자율규제정책을 적절하게 구사하는 것이 전체 보험사기를 경감하는데 효과적일 것이다. 나아가 Tennyson(1997, 2002)에서 나타났듯이 소비자의 보험과 보험회사에 대한 부정적인 경험과 인식이 보험사기를 용인하는 중요한 원인이므로 보험 산업에 대한 실질적인 인식 및 대소비자 서비스 개선이 '보험사기와의 전쟁'에서 효과가 있을 것이라고 본다.

<표 15> 보험사기 대응 정책과 예상 효과

정책구분	접근 방식	예상 효과
제재정책	보험사기 처벌의 강화	경성사기 대응에 적절
		연성사기 대응에 한계
	보험사기 적발(조사) 강화	경성사기 대응에 적절
		연성사기 대응에 한계
유인정책	보험계약 조건 최적화	경성사기 대응에 한계
		연성사기 대응에 한정된 효과
자율규제정책	보험사기에 대한 인식 전환	경성사기 대응에 한계
		연성사기 대응에 적절

3. 연구의 한계와 향후 연구방향

마지막으로 본 연구는 몇 가지 한계가 있다는 것을 밝힌다. 본 연구의 실험참가자는 동일한 제조업 소속이고 전부 남자라는 사실과 특정 TV 프로그램의 방영을 조작변수로 활용했기 때문에 본 연구 결과의 외적타당성(external validity)에는 문제가 있다. 따라서 주어진 연구 환경 내에서 외적타당성을 제고하는 연구 방법의 발굴이 필요하다. 본 연구의 대상과 같이 반사회적 행위를 분석하는 경우 참가자들이 설문에 거짓 응답하는 경향도 있으므로 범죄심리학에서 활용하는 심층심리면접법을 적용하는 것도 고려할 필요가 있다. 본 연구에서는 보험사기 대상을 보험 상품 별로 한정하지 않았지만 이를 자동차보험이나 건강보험 등으로 구분해서 분석하는 것도 의미가 있을 것이다. 마지막으로 TPB모형은 연성 보험사기 행위 중 허위 입원 사기 행위에 대해서는 설명력이 떨어져 향후 허위 입원 사기 행위를 설명할 수 있는 이론적 모형의 개발이 필요하다.

참 고 문 헌

- 금융감독원, 『보험사기 적발 실적 대폭 증가』, 보도자료, 2005. 3.
- 김광용, 「보험사기 적발을 위한 전문가시스템의 개발: 퍼지이론과 AHP를 중심으로」, 『보험개발연구』, 제18호, 1997.
- 김현수, 「보상전문가의 지식을 이용한 보험사기의 조기경보 모형의 개발에 관한 연구」, 『리스크 관리연구』, 제11권, 제1호, 2000.
- _____, 「비통계적 링크분석을 이용한 보험사기의 효과적 적발방법 연구」, 『보험개발연구』, 제14권, 제2호, 2003.
- 박일용·안철경, 『보험사기 성향 및 규모추정』, 보험개발원 보험연구소, 1999. 7.
- 보험개발원 보험연구소, 『2003년 보험소비자 설문조사』, 2003. 3.
- 『연합뉴스』, 2005. 6. 10.
- 이윤호, 「보험사기에 대한 수사권 문제와 최적제재에 관한 연구」, 『보험학회지』, 제61집, 2002. 4.
- 재정경제부, 『보험업법 개정안』, 보도자료, 2002. 7.
- 조수용, 「보험범죄와 그 대책」, 『손해보험』, 1993년 3월호.
- 조해균, 「도덕적위험과 보험범죄」, 『보험학회지』, 보험조사월보, 제141호, 1989년 11월호.
- _____, 「보험범죄의 발생원인과 그 대처방안에 관한 연구」, 『보험학회지』, 제35집, 1990.
- _____, 「자동차보험에 있어서 도덕적위험 방지대책」, 『손해보험』, 1995년 11월호.
- 지홍민, 「보험사기와 최적보험계약」, 『리스크관리연구』, 제12권, 제2호, 2001.
- Ajzen, I., *From intentions to actions: A theory of planned behavior*. In J. Kuhl & J. Beckman(Eds.), *Action-control: From cognition to behavior*, Heidelberg: Springer, 1985, pp.11~39.
- _____, "The theory of planned behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.50, 1991, pp.179~211.
- _____, <http://www-unix.oit.umass.edu/~aizen/tpb.html>, 2002b.
- Armitage, C. J., and Conner, M., "Predictive validity of the theory of planned behaviour: The role of questionnaire format and social desirability", *Journal of Community & Applied Social Psychology*, Vol.9, 1999,

pp.261~272.

- Armitage, C. J., Conner, M., Loach, J., and Willetts, D., "Different perceptions of control: Applying an extended theory of planned behavior to legal and illegal drug use", *Basic & Applied Social Psychology*, Vol.21, 1999, pp.301~316.
- Artis, M. I, Ayuso, Mercedes and Guillen, M., "Detection and Automobile Insurance Fraud with Discrete Choice Models and Misclassified Claims", *Journal of Risk and Insurance*, Vol.68, 2002.
- Banerjee, D., "Modeling IT Ethics : A Study in Situational Ethics", *MIS Quarterly*, march 1998, pp.31~60.
- Beck, L., and Ajzen, I., "Predicting dishonest actions using the theory of planned behavior", *Journal of Research in Personality*, Vol.25, 1991, pp.285~301.
- Becker, G., "Crime and Punishment", *Journal of Political Economy*, Vol.76, No.2, 1974.
- Belhadj, E. B., Dionne, G., and Tarkhani, F., "A Model for the Detection of Insurance Fraud", *The Geneva Papers on Risk and Insurance*, Vol.24, No.4, 2000.
- Boissoneault, E., and Godin, G., "The prediction of intention to smoke only in designated work site areas", *Journal of Occupational Medicine*, Vol.32, 1990, pp.621~624.
- Bond E. W. and Crocker, K. J., "Hardball and the soft touch: The economics of optimal insurance contracts with costly state verification and endogeneous monitoring costs", *Journal of Public Economics*, Vol.151, No.2, 1997.
- Boyer, M., "Insurance Taxation and Insurance Fraud", *Journal of Public Economics*, Vol.63, 1997.
- _____, *Centralization Insurance Fraud Investigation, Geneva Papers on Risk and Insurance Theory*, Vol.25, 2001.
- 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.

- CAIF(Coalition Against Insurance Fraud), <http://www.insurancefraud.org/>.
- Chang, M. K., "Predicting Unethical Behavior: A Comparison of the Theory of Reasoned Action and the Theory of Planned Behavior", *Journal of Business Ethics*, Vol.17, 1998, pp.1825~1834.
- Conning & Co., *Insurance Fraud - The Quiet Catastrophe 1996*, Conning Insurance Research & Publications, 1996.
- Cummins, J. David and Tennyson, S., "Moral Hazard in Insurance Claiming: Evidence from Automobile Insurance", *Journal of Risk and Uncertainty*, Vol.12, 1996, pp.29~50.
- Derrig, R. A. and Ostaszewski, K. M., "Fuzzy techniques of Pattern Recognition in Risk and Claim Classification", *Journal of Risk and Insurance*, Vol.62, 1995, pp.447~482.
- Doerpinhaus, Helen I., "An Analysis of Complaint Data in the Automobile Insurance Industry", *Journal of Risk and Insurance*, Vol.58, 1991, pp.120~127.
- Fishbein, M. and Ajzen, I., "Belief, Attitude, Intension and Behavior: An Introduction to Theory and Research", *Addison-Wesley*, Reading, MA, 1975.
- Fritzsche, David J., "Ethical Climates and the Ethical Dimension of Decision Making", *Journal of Business Ethics*, Vol.24, 2000, pp.125~140.
- Harrington, Susan J., "The Effect of Codes of Ethics and Personal Denial of Responsibility on Computer Abuse Judgements and Intentions", *MIS Quarterly*, September, 1996, pp.257~278.
- Insurance Research Council, *Fraud and Buildup in Auto Injury Claims*, 1996.
- _____, *Fighting Fraud in the Insurance Industry*, 1997.
- Mookherjee, D and Png, I., "Optimal Auditing, Insurance and Redistribution", *Quarterly Journal of Economics*, Vol.63, 1989.
- Picard, P., "Auditing Claims in Insurance Market with Fraud: The Credibility Issue", *Journal of Public Economics*, Vol.63, 1996.
- Randall, Donna M. and Gibson, A. M., "Ethical Decision Making in the Medical Profession : An Application of the Theory of Planned Behavior", *Journal*

- of Business Ethics*, Vol.10, 1991, pp.111~122.
- Simpson, Penny M., Debasish Banerjee & Claude L. Simpson, Jr. "Softlifting: A Model of Motivating Factors", *Journal of Business Ethics*, Vol.13, 1994, pp.431~438.
- Smith, M, Thrope, R. and Lowe, A. *Management Research-An Introduction*, Sage Publication, 1991.
- Tennyson, S., "Economic institutions and individual ethics: A Study of consumer attitudes toward insurance fraud", *Journal of Behavior & Organization*, Vol.32, 1997, pp.247~265.
- _____, "Insurance Experience and Consumers' Attitudes Toward Insurance Fraud", *Journal of Insurance Regulation*, Vol.21, No.2, Winter 2002, pp.35~55.
- Wanger, S. C., and Sanders, G. L., "Considering in Ethical Decision-Making and Software Piracy", *Journal of Business Ethics*, Vol.29, No.1, January 2001, pp.161~167.
- Weisberg, H. I. and Derrig, R. A., "Fraud and Automobile Insurance: A Report on the Baseline Study of Bodily Injury Claims in Massachusetts", *Journal of Insurance Regulation*, Vol.9, 1991, pp.427~541.
- _____, "Massachusetts Automobile Bodily Injury Tort Reform", *Journal of Insurance Regulation*, Vol.10, 1992, pp.384~440.

Abstract

Employing TPB(the theory of planned behavior) model, this paper examines soft insurance fraud, which is the dominant part of insurance fraud but known to be difficult to contain. The paper investigates three types of soft fraud behavior: insurance premium fraud, hospitalization fraud and automobile building-up charge fraud. The TPB model successfully explains the insurance premium fraud behavior and automobile building-up charge fraud but fails to explain the hospitalization fraud behavior. This research also examines the effect of an education & promotion treatment, showing a popular TV program to experiment participants. The result of the experiment shows that the treatment has a significant effect on controlling the premium fraud behavior but no significant effect on the other two fraud behaviors.

※ Key Words: insurance fraud, soft insurance fraud, theory of planned behavior

【부 록】 설문지 내용(사후측정)

<보험 보상서비스 개선을 위한 인식조사>

안녕하십니까? 바쁘신 가운데서도 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

본 조사는 정부 지원 연구의 귀중한 기초자료가 되는 설문입니다. 본 설문은 무기명이며 설문 결과는 순수한 연구목적으로만 사용될 것입니다.

선생님들의 솔직한 답변을 간곡히 부탁드립니다.

김현수 교수 (순천향대학교) 041-530-1186

■ 귀하에 대한 일반적 질문입니다.

1-1. 귀하의 성별은? ()

- ① 남자 ② 여자

1-2. 귀하의 연령은? ()

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

1-3. 평소 보험회사는 자동차보험 서비스를 잘 하고 있다고 생각하십니까?

()

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다.

1-4. 귀하는 자동차사고를 직접 경험한 적이 있습니까? ()

- ① 예 ② 아니오

1-5. 최근 3년 동안 귀하를 제외한 귀하의 가족 중 자동차사고를 경험한 적이 있습니까? ()

① 예 ② 아니오

■ 귀하의 생각이나 느낌을 묻는 문항입니다. 해당되는 곳에 V 표시를 해 주세요. 예를 들어, 귀하가 타인명으로 부동산에 투기하는 것은 약간 바람직하며 자신에게 매우 이로우며 나아가 대체로 현명한 행위라고 생각하는 경우 다음과 같이 표시하시면 됩니다.

	매우	대체로	약간	모르겠다	약간	대체로	매우	
바람직하다			V					바람직하지않다
이롭다	V							해롭다
현명하다		V						가치없다

2-1. 보험가입시 병력을 보험기관에 사실대로 알려야 하지만 보험료가 비싸지는 것을 피하기 위해서 자신의 병력을 숨기는 것은 _____.

	매우	대체로	약간	모르겠다	약간	대체로	매우	
바람직하다								바람직하지않다
이롭다								해롭다
현명하다								가치없다

2-2. 자동차사고 후 보험금을 더 받기 위해서 병원에 입원하는 것은 _____.

	매우	대체로	약간	모르겠다	약간	대체로	매우	
바람직하다								바람직하지않다
이롭다								해롭다
현명하다								가치없다

2-3. 자동차사고 후 차량 수리 시 이전에 손상된 차체도 같이 수리하여 보험 처리 하는 것은 _____.

	매우	대체로	약간	모르겠다	약간	대체로	매우	
바람직하다								바람직하지않다
이롭다								해롭다
현명하다								가치없다

■ 귀하에게 중요한 사람들의 생각에 대한 문항입니다. 아래 7개의 보기 중에 일치하는 번호를 표시해 주십시오.

번호	1	2	3	4	5	6	7
내용	매우 동의	대체로 동의	약간 동의	모르겠다	약간 부정	대체로 부정	매우 부정

3-1. 더 많은 보장을 받기 위해서 내가 병력을 숨기고 보험에 가입한다면 나의 가족들은 잘했다고 할 것이다. ()

3-2. 보험료를 절감하기 위해서 내가 과거에 치료한 병력을 숨기고 보험에 가입한다면 나의 친한 친구들은 잘했다고 할 것이다. ()

3-3. 보험료 절감을 위해서 지병을 숨기고 내가 보험에 가입한다면 가족/친구 외 나에게 중요한 사람(스승, 직장동료 등)은 잘했다고 할 것이다. ()

3-4. 자동차사고 후 입원할 필요는 없지만 보험금을 많이 받기 위해 병원에 입원 하는 것을 나의 가족들은 괜찮다고 생각할 것이다. ()

3-5. 자동차사고 후 입원할 필요가 없지만 보험금을 많이 받기 위해 병원에 입원 하는 것을 나의 친구들은 괜찮다고 생각할 것이다. ()

3-6. 자동차사고 후 입원할 필요가 없지만 보험금을 많이 받기 위해 병원에 입원하는 것을 가족/친구와 나에게 중요한 사람(스승, 직장동료 등)은 괜찮다고 생각할 것이다. ()

3-7. 자동차사고 후 과거에 손상된 차체도 같이 수리하여 보험 처리하는 것에 대해서 나의 가족들은 잘했다고 할 것이다. ()

3-8. 자동차사고 후 과거에 손상된 차체도 같이 수리하여 보험 처리하는 것에 대해서 나의 친구들은 잘했다고 할 것이다. ()

3-9. 자동차사고 후 과거에 손상된 차체도 같이 수리하여 보험 처리하는 것에 대해서 가족/친구 외 나에게 중요한 사람(스승, 직장동료 등)은 잘했다고 할 것이다. ()

■ 귀하의 생각과 일치하는 보기의 번호를 표시해 주십시오.

번호	1	2	3	4	5	6	7
내용	매우 동의	대체로 동의	약간 동의	모르겠다	약간 부정	대체로 부정	매우 부정

4-1. 내가 하려고만 한다면 보험가입시 나의 병력을 숨길 수 있다. ()

4-2. 나도 어쩔 수 없이 병력을 숨기고 보험가입을 할 가능성이 있다. ()

4-3. 나에게 있어 병력을 숨기고 보험에 가입하는 것은 쉬운 일이다. ()

4-4. 내가 하려고만 한다면 보험금을 더 받기 위해 병원에 입원할 수 있다. ()

4-5. 나도 보험금을 더 받기 위해 어쩔 수 없이 병원에 입원할 가능성이 있다. ()

4-6. 나에게 있어 보험금을 더 받기 위해 병원에 입원하는 것은 쉬운 일이다. ()

4-7. 내가 하려고만 한다면 자동차 사고 후 보험으로 차량 수리를 할 때 이전에 손상된 차체도 함께 처리할 수 있다. ()

4-8. 나도 자동차 사고 후 보험으로 차량 수리를 할 때 어쩔 수 없이 이전에 손상된 차체도 함께 보험으로 처리할 가능성이 있다. ()

4-9. 나에게 있어 보험으로 차량 수리를 할 때 이전에 손상된 차체도 함께 처리하도록 하는 것은 쉬운 일이다. ()

■ 귀하의 평소 생각에 대한 질문입니다. 일치하는 번호를 표시해 주십시오.

번호	1	2	3	4	5	6	7
내용	매우 동의	대체로 동의	약간 동의	모르겠다	약간 부정	대체로 부정	매우 부정

5-1. 병력을 숨기고 보험에 가입한다면 나는 죄의식을 느낄 것이다. ()

5-2. 병력을 숨기고 보험에 가입하는 것은 나의 원칙에 맞지 않다. ()

5-3. 병력을 숨기고 보험에 가입한다면 나는 도덕적으로 잘못된 것이다. ()

5-4. 보험금을 때문에 일부러 병원에 입원한다면 나는 죄의식을 느낄 것이다. ()

5-5. 보험금 때문에 일부러 병원에 입원하는 것은 나의 원칙에 맞지 않다. ()

- 5-6. 보험금 때문에 일부러 병원에 입원한다면 나는 도덕적으로 잘못된 것이다. ()
- 5-7. 자동차사고 후 차량을 수리할 때 이전에 손상된 차체도 같이 수리하여 보험 처리한다면 나는 죄의식을 느낄 것이다. ()
- 5-8. 자동차사고 후 차량을 수리할 때 이전에 손상된 차체도 같이 수리하여 보험 처리하는 것은 나의 원칙에 맞지 않다. ()
- 5-9. 자동차사고 후 차량을 수리할 때 이전에 손상된 차체도 같이 수리하여 보험 처리한다면 나는 도덕적으로 잘못된 것이다. ()

■ 귀하의 생각과 일치하는 보기의 번호를 표시해 주십시오.

번호	1	2	3	4	5	6	7
내용	매우 동의	대체로 동의	약간 동의	모르겠다	약간 부정	대체로 부정	매우 부정

- 6-1. 필요하다면 나는 보험료를 절감하기 위해서 병력을 알리지 않을 것이다. ()
- 6-2. 나에게 있어 보험료 절감을 목적으로 병력을 숨기는 일은 결코 없을 것이다. ()
- 6-3. 장래에는 나도 보험가입시 일부러 병력을 숨길지도 모른다. ()
- 6-4. 필요하다면 나는 보험금을 많이 받기 위해서 아프지 않더라도 병원에 입원할 것이다. ()
- 6-5. 나에게 있어 보험금 때문에 일부러 병원에 입원하는 일은 결코 없을 것이다. ()

- 6-6. 장래에는 나도 보험금을 많이 받기 위해서 일부러 입원할 지도 모른다. ()
- 6-7. 필요하다면 나는 자동차사고 후 보험으로 차량수리시 이전에 손상된 부분도 함께 수리할 것이다. ()
- 6-8. 나에게 있어 자동차사고 후 보험으로 차량수리시 이전에 손상된 부분도 함께 수리하는 일은 결코 없을 것이다. ()
- 6-9. 장래에는 나도 자동차사고 후 보험으로 차량수리시 이전에 손상된 부분도 함께 수리할 지도 모른다. ()

■ 통계처리를 위한 문항입니다.

- 7-1. '사회생활에서 명예보다 돈이 더 중요하다' 말에 동의하십니까? ()
① 매우 동의 ② 대체로 동의 ③ 약간 동의 ④ 모르겠다
⑤ 약간 반대 ⑥ 대체로 반대 ⑦ 매우 반대
- 7-2. 본 연구의 1차 설문조사(2주 전에 했음)에 참여하셨습니까? ()
① 예 ② 아니오
- 7-3. 이번 설문조사 일주일 전에 시청한 TV 프로그램(VJ특공대)를 잘 기억하십니까? ()
① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다.

본 조사를 도와 주셔서 진심으로 감사드립니다.