

금융감독원 브리핑자료

1. 고지의무 위반을 이유로 보험사가 일방적으로 보험 계약을 해지·변경하는 관행 개선 (금융감독원 분쟁조정실, 보험감리실 11.11)

금융감독원은 보험가입자가 고지의무를 위반하였다는 이유로 보험사가 계약내용을 일방적으로 해지하거나 변경하여 부당하다는 다수 민원이 접수된 점을 감안하여 해당 관행을 시정 요청하였습니다.

현황 및 개선방안

가. 현황

- 지난 1년간('15.4.1.~'16.3.31.) 고지의무 위반에 따른 보험계약 해지 또는 변경과 관련된 민원 887 건 접수. 민원 내용은 보험사가 ①경미한 과거 질병에 대한 고지의무 위반을 이유로 계약을 전부 해지하였다는 내용과 ②동의 없이 보장내용 등을 일방적으로 변경하였다는 내용이 대부분을 차지
- 하지만 일부 설계사들 등이 모집수당을 더 받을 목적으로 동 옵션을 강조하여 연금상품을 원하는 소비자에게 연금보험 대신 종신보험을 권유하여 판매하고 있으며, 일부 보험회사의 보험 안내자료에는 종신보험이 연금 및 저축기능까지 동시에 가능한 것처럼 오인할 수 있는 부적절한 표현을 사용하고 있음.

나. 개선방안

(가) 보험 약관에 보험계약 변경 근거 마련

- 고지의무 위반 시 보험약관에 근거가 없다는 이유로 보험계약을 전부 해지하여 계약 유지를 희망하는 보험소비자의 불만이 초래되는 경우, 고지의무 위반 시 보험계약을 변경하는 근거를 마련하고, 보험계약자 동의를 받도록 보험 약관 개정 요청.

※금융분쟁조정위원회는 고지의무 위반 시 특정 신체부위 또는 특정 질병을 담보하지 않는 조건부 담보)으로 보험계약을 인수하는 행위(부담보 설정)를 계약자의 동의가 필요한 "계약변경"으로 판단 (2016.1.28. 2015-22 호)

(나) 고지의무 위반 병력과 관련이 있는 경우에만 보장에서 제외

- 보험계약 변경 시 고지의무 위반 병력과 직접 관련성이 없는 신체부위(질병)는 보장에서 제외 하지 않도록 보험약관 개선

(다) 객관적인 보험계약 변경기준 운영 지도

- 고지의무 위반에 따른 보험계약 해지여부 결정은 계약 체결 시 적용한 보험계약 인수기준을 따르도록 지도

(라) 보험계약 해지·변경에 대한 안내절차 강화

- 보험계약 해지·변경 시에는 그 사유를 구체적으로 설명하고 변경 시에는 보험계약자의 동의를 받도록 지도

다. 유의사항

- 금감원은 금번 개선사항에 대해 보험사가 고지의무 위반을 이유로 일방적인 보험계약의 해지·변경하는 것에 불합리한 측면이 있어 개선방안을 강구하지만 상법 및 보험약관에서는 보험계약 청약서 등에서 보험사가 질문하는 사항에 대해 보험가입자가 사실대로 답변하도록 규정하고 있는 바, 보험가입자가 고지의무를 위반한 경우에는 보험금 지급 사유가 발생하였다 하더라도 보험금 지급이 거절되거나 보험계약이 해지될 수 있으므로 계약자는 청약서 등을 통해 질문하는 사항에 스스로 경미한 사항이라고 판단하지 말고 사실대로 신중을 기하여 답변할 필요가 있음을 당부하였습니다.

2. 보험회사의 불합리한 보험계약 부활 관행 개선(금융감독원 보험감리실 11.24)

금융감독원은 보험료 미납으로 실효상태인 보험계약을 부활할 경우, 소비자가 원치않는 일부 보장내용(특약)을 제외하거나 보험 가입금액을 감액하여 부활하는 것을 불허하는 관행을 시정 요청하였습니다.

현황 및 개선방안

가. 현황

- 보험료 미납으로 실효상태인 계약을 부활할 경우에는 기존의 계약내용과 동일한 상태로만 부활이 가능

나. 문제점

- 부활 시 계약자가 사정 변경 또는 연체보험료 납입부담 등으로 일부 불필요한 보장내용(특약)을 제외하거나 보험가입금액의 감액을 원하더라도 이자를 포함한 연체보험료 모드를 납입하여 기존 보험계약을 부활한 후 별도 절차를 거쳐 계약 변경이 가능한 바, 위와 같은 복잡한 절차 때문에 부활을 기피하고 신규로 보험을 가입하는 등 소비자의 부담과 불편 발생

다. 개선방안

- 부활 시 계약내용 중 일부 보장(특약)을 제외하거나 보험가입금액을 감액하여 부활이 가능하도록 관련 업무절차를 '17년 상반기중 보험회사별로 관련 업무지침 및 보험안내자료 등을 개선토록 추진

1. 제 11 회 금융소비자보호협의회 개최

11 월 24 일 오후 4 시 본사 22 층 보드룸에서 제 11 회 금융소비자보호협의회가 개최되었습니다. 매분기 부서간 미 해결사항 및 제도개선 등 중요사항을 논의하는 금융소비자보호협의회에서는 2016 년 반환보험료 추이, 민원경보 시행 및 정착방안, 하반기 실시될 고객패널제도, 현재 진행중인 VOC3.0 개발, Big Data 활용시스템 추진, 고객의 소리 청취 등의 주제로 진행되었습니다.

CEO 는 전년 대비 올해 금감원 민원건수가 증가한데에 우려를 표시하였으며 대내민원 또한 전년 대비 감소할 수 있도록 관리를 요청하였습니다.

2. 금융감독원 보험안내자료 점검결과 통보 및 수정요구(11.11)

금융감독원은 보험안내자료 점검 결과를 통해 아래 3 가지 상품에 대해 수정요구를 하였고, 상품개발부는 서면을 통해 2017 년 1 월 리프라이싱과 함께 하기 내용에 대해 수정하고자함을 보고하였습니다. 영업 부문에서는 상품 판매 시 참고하시기 바랍니다.

- 상품별 수정요구 사유 -

상품명	수정요구사유
무)알리안츠멀티유니버설 통합종신보험	보험료 할인제도 안내 미흡
무)알리안츠가족사랑변액유니버설종신보험	보험료 할인제도 안내 미흡/ 예상 갱신보험료 안내 강화
무)알리안츠파워업통합종신보험IV(보증비용부과형)	보험료 할인제도 안내 미흡/ 예상 갱신보험료 안내 강화

가. 보험료 할인제도 안내 미흡

- 현황 : 보험안내자료에 할인제도를 정확하게 안내하지 않고 있는 실정(예, 건강체 할인특약에 대한 안내 누락, 의료수급권자 할인제도에 대한 설명 오류)
- 문제점 : 보험계약을 체결한 이후라도 일정한 요건을 충족하는 경우 보험료 할인을 받을 수 있음에도 구체적인 안내가 미흡하여 할인을 받지 못함.
- 개선방안 : 다양한 보험료 할인제도의 요건 및 신청절차 등을 명확히 기재하여 할인제도의 혜택을 빠짐없이 누릴 수 있도록 개선(특히 실손의료보험 의료급여 수급권자 할인제도 확대 안내 내용)

나. 예상 갱신보험료 안내 강화

- 현황 : 일부 갱신형 특약에 대해 예상 갱신보험료 산출기준을 명시하지 않거나 비갱신 담보의 보험료를 포함하여 안내하는 등 안내 방법 부적절
- 문제점 : 부정확한 안내로 소비자가 예상갱신보험료 수준을 합리적으로 예측하지 못하거나 갱신보험료가 오히려 하락하는 것처럼 오인할 소지 있음
- 개선방안 : 소비자가 향후 갱신시 보험료 인상수준을 합리적으로 예상하고 보험상품을 선택할 수 있도록 안내자료를 통한 예상갱신보험료 및 산출기준을 명확히 기재하도록 함

3. 하반기 미스터리쇼핑 결과 안내

소비자부는 기 공지(소비자부-906 “2016 년 하반기 미스터리쇼핑 시행 진행 공지”(2016.09.22.)) 헤드린 것처럼 10 월 12 일부터 11 월 4 일까지 80 개 지점을 대상으로 미스터리쇼핑을 진행하였습니다.

그 결과, 하반기 종신보험 미스터리쇼핑 점수는 83.3 점, 양호등급이며, 상반기 변액보험 결과(87.8 점) 대비 소폭 하락한 수준이었으나 최초로 변액보험이 아닌 종신보험 실시하다보니 미흡한 항목이 많아 앞으로 개선과 보완이 필요한 것으로 확인되었습니다. (명칭 및 종류, 중도해지 시 해지환급금, 세제혜택, 소비자보호강화, 정성평가 6 개 항목이 ‘미흡’)

등급	지점수	비율
완전판매(100 점)	8 개	10.0%
우수(90 점 이상)	26 개	32.5%
양호(89~80 점)	20 개	25.0%
보통(79~70 점)	14 개	17.5%
미흡(69~60 점)	4 개	5.0%
저준(60 점 미만)	8 개	10.0%

추후 본 미스터리쇼핑 시행 결과 부진지점에 대해 모니터링 점검 예정이니 각 채널에서는 업무에 참고하시기 바랍니다.