



 금융위원회		<h1>보도자료</h1>			 금융감독원	
보도		2018.2.12.(월) 조간		배포	2018.2.9(금)	
책 임 자	금융위원회 보험과장 손 주 형(02-2100-2960)		담 당 자	태 현 수 사무관 (02-2100-2962)		
	금융감독원 보험감독국장 이 창 욱(02-3145-7460)			보험제도팀장 홍 영 호(02-3145-7471)		
	생명보험협회 소비자보호부장 최 종 윤(02-2262-6614)			소비자보호부 팀장 모 진 영(02-2262-6671)		
	손해보험협회 소비자보호부장 최 정 수(02-3702-8670)			소비자보호부 팀장 김 원 신(02-3702-8652)		

제 목 : 숨은보험금 찾아주기 추진실적 및 사례

■ 숨은보험금 찾아주기 추진실적

- 숨은보험금 통합조회서비스 개시, 찾아주기 캠페인 등을 실시한 '17.12.18일부터 '18.1월말까지(약 6주) 소비자들이 찾아간 숨은보험금 규모는 약 8,310억원/59만건 수준
- 내보험 찾아줌(ZOOM) 시스템(<http://cont.insure.or.kr>)을 통해 자신의 숨은보험금을 확인한 소비자는 약 214만명
- 또한, 통합조회서비스에 그치지 않고, 숨은보험금이 있는 소비자에게 보험금 안내우편을 발송하는 『숨은보험금 찾아주기 캠페인』도 적극 추진 (약 213만건의 안내우편을 발송)

■ 금번 숨은보험금 찾아주기 추진 과정에서 발생한 다양한 실제 사례를 분석하여 제도 운영의 효율성을 제고해 나갈 계획

- 금융위(금감원), 보험협회, 각 보험사는 금번에 숨은보험금을 찾아간 소비자들의 사례를 분석하여, 이를 바탕으로 소비자들이 보다 쉽게 보험금 존재여부를 확인하고 찾아갈 수 있는 방안을 마련·추진할 계획

1 추진 경과

- 지난 '17.12.18일, 금융위는 소비자가 자신이 가입한 모든 보험 가입내역과 숨은보험금을 365일 24시간 조회할 수 있는 『숨은보험금 통합조회시스템 : 내보험 찾아줌(ZOOM) [\[http://cont.insure.or.kr\]](http://cont.insure.or.kr)』을 오픈
 - 서비스를 개시한 이후, '18.1월말까지 약 214만명의 소비자가 통합조회시스템을 통해 자신의 숨은보험금 존재여부를 확인
- 통합조회시스템을 운영하는 것에 그치지 않고, 적극적으로 계약자의 보험금을 찾아주는 『숨은보험금 찾아주기 캠페인』도 실시
 - 숨은보험금이 있는 모든 소비자에게 안내우편을 직접 발송
 - 계약시점이 오래되어 주소가 변경된 소비자들에게도 안내우편이 차질없이 전달될 수 있도록 행정안전부의 협조*를 받아 계약자 등의 최신 주소로 안내 우편물을 발송
 - * 행안부(주민과) 주민등록전상망에 등재된 계약자의 최신 주소를 활용
 - 금번 숨은보험금 찾아주기 캠페인 기간을 통해 각 보험사는 약 213만건의 안내우편을 발송
 - * 각 보험회사별로 효과적인 안내를 위해 필요한 경우 전화안내도 실시
 - 보험설계사도 자신이 유지·관리를 담당하고 있는 보험계약의 계약자에게 대해서 숨은보험금 관련 사항을 적극 안내

2 주요 추진실적 및 사례

- 숨은보험금 통합조회서비스 개시 및 찾아주기 캠페인을 시작한 '17.12.18일부터 '18.1월말까지 (약 6주 동안) 숨은보험금(7.4조원) 중 소비자가 찾아간 규모는 약 8,310억원/59만건

- ① 중도보험금(지급사유 발생후 만기도래 前) : 4,503억원 / 40만건
- ② 만기보험금(만기도래 후 소멸시효 완성 前) : 2,507억원/ 6만건
- ③ 휴면보험금(소멸시효 완성 後) : 839억원/ 13만건
- ④ 사망보험금(사망보험금이 발생했으나, 청구되지 않은 보험금) : 461억원/ 0.4만건

- ※ 중도보험금 및 만기보험금은 소비자가 이자율 수준 등을 꼼꼼하게 확인하고 바로 찾아갈지 여부를 결정할 수 있도록 안내하고 있음
(휴면보험금은 소멸시효가 완성되어 이자가 더 이상 지급되지 않음)

< 주요 사례 >

- ※ 아래 사례는 소비자가 보험설계사, 보험회사 및 보험협회의 상담직원 면담, 보험회사 게시판 등을 통해 남긴 내용을 취합정리한 실제 사례이며, 각 보험사를 통해 사례가 소개된다는 점에 대한 소비자 동의를 받았음

<사례 1> 숨은보험금을 찾아 가족사랑을 실천

1998년에 자녀를 위한 보험에 가입한 후, 자녀가 2000.7월에 1급 장애인단을 받아 20년간 매년 1,000만원씩 분할보험금을 받을 수 있었으나, 1회 보험금만 나오는 것으로 알고 그 뒤로 청구를 하지 않았습니다. 그 후 현실적 어려움으로 주소와 연락처가 모두 바뀌게 되어 보험금이 있다는 사실을 제대로 안내받지 못했습니다. 저희 가족은 첫 아이가 발달장애 진단을 받고 3명의 아이들과 어렵게 지내다가 부득이하게 첫 아이를 시설에 맡겼던 상황이었습니다. 그런데 금번 숨은보험금 찾아주기 캠페인을 통해 미수령 보험금이 있다는 것을 알게 되었고, 이번에 보험금(2억원)을 찾으면서, 중증 장애인 시설에 맡겼던 딸을 데려올 수 있었습니다.

※ 출처 : 00보험회사 소속 설계사가 자신의 고객으로부터 알게 된 사연

<사례 2> 어려운 생활에 큰 보탬

2000년에 보험에 가입한 후, 2000.5월에 사고를 당해 인공관절 치환수술을 받게 되었습니다. 당시 1회차 보험금 500만원을 지급받으면서 보험금 지급이 모두 종결된 것으로 알고 있었고(사실은 매년 500만원씩 10년간 지급), 주소가 변경되어 추가적인 안내를 받지는 못한 상황이었습니다. 남편과 사별한 후 혼자 생활하면서 기초생활수급자로 등록되어 정부지원을 받으면서 생활이 가능했으나, 금번에 수급자 자격이 없어지면서 자녀에게 5~10만원의 용돈을 받아 생활하고 있었습니다. 금번에 모르고 있던 보험금(9,700만원)을 받게 되어 어려운 생활에 큰 보탬이 되었습니다.

※ 출처 : 00보험회사가 숨은보험금 찾아주기의 일환으로 사고분할보험금을 수령하지 않은 계약자분들께 유선안내를 실시하는 과정에서 알게 된 사연

<사례 3> 찾지 못할 수도 있었던 유족연금

12년전 고모부가 돌아가신 이후, 고모는 사망보험금을 지급받으면서, 별도로 유족연금(100만원씩 10년)이 계속 발생하는 것에 대해 모르고 1회만 수령하신 후 추가로 보험금을 청구하지 않았습니다. 당시 보험회사 계좌등록 권유 등도 있었으나 나중에 하신다고 하고 세월이 흘러 잊고 지내셨다고 합니다. 금번에 『내보험 찾아주기 캠페인』을 통해서 고모가 사망보험금 안내 우편을 받으신 후에, 유선을 통해 보험금 청구방법 등을 안내받으셨지만, 고령이셔서 내용을 충분히 이해하지 못하셔서 조카인 저와 함께 고객센터에 내방하여 보험금을 수령하게 되었습니다.

※ 출처 : 00보험회사 홈페이지 '고객의 칭찬' 게시판

<사례 4> 경황이 없어 미처 확인하지 못했던 사망보험금

어머니께서 작년 6월에 갑자기 쓰러지셔서 3개월간 입원하시다가 돌아가셨습니다. 당시엔 경황이 없어서 어머니가 보험에 가입하셨는지까지 확인할 생각을 하지 못했습니다. 그런데, 금번에 숨은보험금 찾아주기를 통해 우편물을 수령하고 콜센터에 문의하여 보험금을 청구하는 절차를 안내받았고, 보험증권을 가지고 직접 보험사에 방문해서 보험금을 수령하였습니다.

※ 출처 : 00보험회사에 방문하여 보험금을 수령하신 분과 대화를 나눈 직원

<사례 5> 보험수익자인지 몰라서 받지 못했던 사망보험금

작년에 언니가 젊은 나이에 갑작스레 암으로 요절하여 슬픔과 실의에 빠져 있었습니다. 보험회사로부터 숨은 보험금 찾아주기 관련 안내장이 와서 언니가 2003년에 저를 수익자로 지정한 보험에 가입했다는 사실을 처음 알게 되었고 사망보험금 약 1천만원을 수령하게 되었습니다.

언니가 저를 수익자로 지정하여 보험에 가입했다는 사실을 전혀 알지 못하고 있었고, 갑작스러운 언니의 사망으로 경황이 없어 보험가입 여부를 확인할 생각도 못하고 있었습니다. 이번 보험금은 부모님을 모시고 언니와 함께 갔던 추억의 장소로의 여행에 사용하여 부모님을 위로할 예정입니다.

※ 출처 : 00보험회사 지역대리점에서 고객과 상담을 한 직원

<사례 6> 잊고 지냈던 소중한 보험금

7년전 조그만 공장을 운영하고 있다가, 어느 정도 안정적인 생활에 여유도 있고 하여 은행에서 저축보험을 가입하였습니다. 그러나, 경기불황으로 사업체 상황이 악화되면서 대부분의 보험을 해지하였고, 경황이 없어 남아있던 보험계약도 사실상 관리하지 못하는 상황이 되었습니다. 사는 게 너무 바빠서 지금까지 대부분 까맣게 잊고 있었으나, 최근에 내보험 찾아줌 서비스에 대한 얘기를 우연히 듣게 되어 큰 기대 없이 혹시나 하는 마음으로 확인해 보았습니다. 조회결과 생각지도 않게 저축성보험에서 '중도보험금'이 약 170만원이 있다고 나와서 처음에는 반신반의했고 믿기 어려웠는데, 협회에서 상담을 받고 해당 보험사로 연락해 보니 신속하게 보험금이 지급되어 놀랐습니다.

※ 출처 : 손해보험협회 숨은보험금 담당자와 고객과의 통화내용

3 시사점 및 대응방안

- 금번에 『숨은보험금 찾아주기 캠페인』을 추진하는 과정에서 소비자의 다양한 사례를 확인·검토하였고, 이러한 검토를 바탕으로 소비자들이 보다 쉽게 보험금을 찾아갈 수 있도록 할 계획

< 시사점 >

- ① 계약자 주소·연락처 변경 등으로 보험금 발생 사실에 대한 보험회사의 안내를 제대로 받지 못할 수 있는 다양한 현실적 상황이 존재
- ② 장기간에 걸쳐 보험금을 나누어 지급받는 사고분할보험금*의 경우, 청구절차 등에 대한 보험회사의 안내가 불충분하여 계약자가 제대로 청구하지 못했을 가능성

* 사고분할보험금 : 장해 등 보험사고 발생시 매년 일정금액을 정해진 기간 동안(예 : 10년) 분할하여 지급하는 보험금

- ③ 또한, 당시에 보험금을 매회 정해진 계좌로 지급받을 수 있는 지급계좌 사전등록시스템('07년 도입) 등이 없었던 측면

※ (참고) 지급계좌 사전등록시스템 개요

- 개념 : 계약자가 미래 발생하는 모든 보험금을 지급받을 계좌를 신청해두면, 보험금 발생시마다 보험사가 신청된 계좌로 보험금을 자동 입금하는 시스템
- 신청방법 : 보험계약 체결시부터 언제든지 보험사에 연락하여 등록 가능
- 도입현황 : 모든 보험회사가 도입·운영중

< 향후 대응방안 >

- ① 계약자 주소가 바뀌더라도 숨은보험금 발생사실 등을 안내 받을 수 있도록 매년 계약자의 최신주소로 안내우편을 발송
 - 중도보험금 발생시마다 보험회사가 우편발송과 함께 휴대폰 문자, SNS 등 다양한 수단을 활용하여 소비자에게 보험금에 대해 안내
 - * 현재는 일부 보험회사만 우편 외에 휴대폰, SNS 등을 통해 안내 메시지를 발송하고 있으나, 이를 모든 보험회사로 확대
- ② 소비자가 보험금 청구를 잊어버려도 보험회사가 알아서 보험금을 지급할 수 있는 지급계좌 사전등록시스템에 대한 홍보를 강화
 - * 매년 1회 보험계약안내장을 통해 지급계좌 사전등록시스템을 소비자에게 홍보
- ③ 사고분할보험금에 대해서는 매회 보험금이 지급될 때마다, 다음번 보험금 청구가능 시점 등을 안내하도록 설명의무를 강화*
 - * 보험금 청구·지급단계에서 계약자 안내자료에 동 내용을 포함
- ④ 소비자가 '내보험 찾아줌(Zoom) 시스템'을 통해서 보다 손쉽게 숨은보험금을 확인하고 보험금을 청구할 수 있도록 시스템 고도화를 지속 추진



본 자료를 인용 보도할 경우
출처를 표기해 주십시오.
<http://www.fsc.go.kr>

금융위원회 대변인
prfsc@korea.kr

