
 금융위원회	보 도 자 료				 금융감독원
	보도	2019. 2. 26(화) 14:00	배포	2019.2.26(화)	

책 임 자	금융위 보험과장 하 주 식(02-2100-2964)	담 당 자	윤 송 이 사무관 (02-2100-2945)
	금감원 보험감리국장 강 한 구(02-3145-8220)		박 동 원 보험감리총괄팀장 (02-3145-8231)
	보험개발원 기획관리부문장 유 지 호(02-368-4292)		정 연 관 약관업무팀장 (02-368-4212)
	생명보험협회 시장지원본부장 신 영 선(02-2262-6632)		김 인 호 리스크관리지원부장 (02-2262-6663)
	손해보험협회 보험업무본부장 이 재 구(02-3702-8524)		홍 군 화 일반장기보험부장 (02-3702-8531)

제 목 : 최종구 금융위원장, 「소비자 눈높이에 맞춘 보험약관 마련을 위한 간담회」 개최

1 개요

- ☐ 최종구 금융위원장은 '19.2.26(화), 소비자들 눈높이에 맞춰 보험 약관을 개선하기 위한 간담회를 개최
- 간담회에서 소비자단체, 소비자, 보험업계 등이 참석하여 이해하기 어려운 보험약관의 실제사례 및 개선방향에 대해 현장의 생생한 목소리를 청취

<소비자 눈높이를 맞춘 보험약관 마련을 위한 간담회 개요>

■ 일시 / 장소 : 2019.2.26.(화) 14:00 ~ 15:00 / 보험개발원

■ 참석자

- (관계당국) 금융감독원
- (소비자단체, 소비자) 소비자시민모임, 한국소비자원, 보험설계사
- (업계) 생보협회, 손보협회, 교보생명, KB손보
- 보험개발원, 보험연구원, 충남대

2 금융위원장 모두발언 주요내용

□ 국민실생활과 밀접한 보험약관은 분량이 많고 내용도 이해하기 어려우므로, 일반소비자 눈높이에 맞춘 개편이 필요

○ 금융소비자 관련 실태조사*('19.1.10) 및 대통령 주재 공정경제 추진전략회의('19.1.23)에서 보험약관을 이해하기 어렵다는 지적

* 금융소비자 보호에 대한 국민인식 조사 결과와 시사점(금융위 보도자료)

○ 보험약관이 복잡하게 만들어져 보험설계사도 약관을 충분히 이해하기 어렵고, 소비자도 제대로 이해하기 어려운 악순환이 계속되고 있는 상황

□ 보험약관은 보험금 지급범위 등 소비자가 알아야 할 권리와 의무를 명시한 보험사와 계약자간의 “약속”을 표시한 중요 문서로서,

○ 보험사고의 지급, 소비자 민원과 분쟁의 판단을 보험약관에 따라 결정하므로, 소비자의 관점에서 약관을 개선할 필요성에 공감

□ 금융위원회는 소비자의 눈높이에 맞춰 약관을 개선하기 위해 다양한 노력을 추진할 계획

① 일반소비자가 쉽게 충분히 이해할 수 있도록 약관을 개선

- 금융위, 금감원, 보험협회, 보험개발원 및 소비자단체가 참여하는 “보험약관 제도개선 TF”를 운영하고,

- 보험상품 협의기구 및 보험약관 이해도 평가*에 일반소비자 참여 비중을 대폭 확대하고, 소비자가 직접 어려운 보험약관 사례를 보험협회 홈페이지 게시판에 등록하는 방안을 검토

* 보험업 법규에 따라 보험약관 이해도 평가를 시행하며, 보험개발원은 보험약관 이해도 평가(연2회) 시행 후 결과를 금융위 보고, 홈페이지 공시

② ICT기술을 활용하여 소비자가 손쉽게 확인할 수 있는 약관을 마련

- 실생활에서 간편히 약관을 확인할 수 있도록 보험사 홈페이지, 모바일 앱(APP) 등에서 간편하게 검색 및 확인하고,

- 실시간 채팅, 챗봇 등을 통해 어려운 약관내용을 바로 묻고 답할 수 있는 시스템을 회사별로 갖추도록 유도하겠음

③ 약관의 중요성을 소비자가 알 수 있도록 홍보를 강화

- 소비자가 약관의 중요내용을 반드시 읽어볼 수 있도록, 관계 기관과 합동하여 설계사 교육, 다양한 홍보활동을 적극 추진

④ 보험약관 개정 진행상황을 지속적으로 모니터링할 예정

- 소비자의 눈높이에 맞는 약관이 마련될 때까지, 소비자의 의견을 적극적으로 청취하겠음

⇒ 보험약관 개선에 대한 아이디어를 소비자 보호 측면에서 충실히 검토하여 정책에 최대한 반영되도록 노력하겠음

□ 소비자의 눈높이에 맞춘 보험약관을 만들기 위해서는 보험약관을 사용하는 소비자의 적극적인 관심과 참여가 중요하므로,

- 보험약관의 문제점 및 개선방안에 대한 소비자들의 적극적인 의견 개진을 당부

3 향후 계획

□ 금융위원회는 오늘 간담회에서 논의되고 보험협회 게시판을 통해 취합된 의견을 적극 수용해서,

- “보험약관 제도개선 TF”를 중심으로 보험약관의 개선방안을 논의하고, 진행상황을 정기적(예: 반기별)으로 발표할 예정

※ [별첨1] 금융위원장 모두말씀

[별첨2] 소비자시민모임 발표자료

[별첨3] 한국소비자원 발표자료



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

금융위원회 대 변 인
prfsc@korea.kr

