
 <b>금융위원회</b>	<h1 style="margin: 0;">보 도 자 료</h1>				 <small>FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE · 금융감독원</small>
	<b>보도</b>	<b>2019. 10. 22(화) 14:00</b>	<b>배포</b>	<b>2019.10.22(화)</b>	

<b>책 임 자</b>	금융위 보험과장 김 동 환(02-2100-2960)	<b>담 당 자</b>	윤 송 이 사무관 (02-2100-2945)
	금감원 보험감리국장 강 한 구(02-3145-8220)		박 동 원 보험감리총괄팀장 (02-3145-8231)
	보험개발원 생명장기손해보험부문장 오 창 환(02-368-4134)		조 혜 원 장기손해보험팀장 (02-368-4183)
	생명보험협회 시장지원본부장 신 영 선(02-2262-6632)		김 인 호 리스크관리지원부장 (02-2262-6663)
	손해보험협회 손해보험1본부장 이 재 구(02-3702-8524)		박 기 준 장기보험부장 (02-3702-8531)

## 제 목 : 보험약관 - 쉬워지고 착해집니다.

### 1 개요

□ 손병두 금융위원회 부위원장은 소비자가 이해하기 쉬운 보험 약관을 만들기 위한 개선방안을 논의하는 간담회를 개최('19.10.22.)

※ 금융위원장 주재 보험약관 간담회에서 보험약관을 소비자 눈높이에 맞춰 개선하기 위해 다양한 노력을 추진할 계획이라고 발표('19.2.26.)

○ 이번 간담회에는 소비자단체, 일반소비자, 보험업계 등이 참석하여 보험약관 개선 아이디어를 소개하고 보험약관 개선 추진 방안에 대한 생생한 목소리를 직접 청취

#### <간담회 개요>

■ 일시 / 장소 : 2019.10.22.(화) 14:00 ~ 15:00 / 금융위원회 대회의실

■ 참석기관

- (관계당국) 금융감독원
- (소비자단체 등) 소비자시민모임, 일반소비자(좋은 보험약관 경진대회 대상수상자)
- (업계) 생보협회, 손보협회, 교보생명, 삼성화재
- 보험개발원, 보험연구원, 서강대

## 2 보험약관 개선 세부방안

### ① 인포그래픽\*과 정보통신기술(ICT기술)을 적극 활용

\* 정보, 데이터, 지식 등을 빠르고 쉽게 이해할 수 있도록 색깔, 그래픽 등 시각적인 요소를 활용하여 표현하는 기법

- 그림, 표, 그래프 등을 활용하여 보험약관의 핵심 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 '시각화된 약관 요약서'를 마련
- 일반소비자가 보험약관의 구성 및 핵심내용 등을 쉽게 찾고 활용할 수 있도록 도와주는 '약관 이용 가이드북\*'을 신설

\* (예) ① 약관의 핵심 체크사항 등 주요정보 쉽게 찾기(해당 조문의 쪽 번호 등 표시)  
② 시각화된 약관요약서, 가나다順 특약색인 등의 활용방법 등

#### <약관 구성체계 변경(안)>

약관 요약자료	가입자 유의사항, 주요내용 요약서, 민원사례, 보험금 청구서류·절차 등	⇒	약관이용 가이드북(신설)
	용어 해설 등		시각화된 '약관 요약서'(신설) (가칭 '쉽게 이해하는 약관 요약서')
약관 본문			약관 본문
			용어 해설 등

- 보험약관의 주요 내용을 동영상으로 제작하고 QR코드\*와 연결

\* 큐아르(QR) 코드 : 스마트폰으로 스캔 시 보험약관 해당 페이지로 직접 연결

### ② 소비자 오인가능성이 높은 보험 상품명을 정비

- 상품특징(예: 갱신행 여부 등) 및 보험상품 종목\*을 상품명에 표기하고, 보장내용과 다르거나 오인할 소지가 있는 표현 금지

\* (예) 가족사랑보험 → 가족사랑 정기보험, 간편한OK보험 → 간편한OK 건강보험

#### <상품명 정비에 따른 개선 예시>

현행	개선後
연금받을 수 있는 종신보험 (→ '연금' 수령을 강조하여 연금보험으로 오인 소지)	무배당 000000 종신보험
더(The)드림 암보험 (→ 보장내용 등을 지나치게 과장하는 표현 사용)	무배당 000000 암보험(갱신행)
VIP프리미엄보험 (→ 보험상품 종목 미표기로 보장내용 유추 곤란)	무배당 000000 정기보험

※ 상품명에 상품의 특성을 담을 수 있도록 상품명 표기에 대한 준수사항 및 금지사항을 마련하는 방안 검토

### ③ 특약 부가체계 및 약관 전달체계 개선

- 가입실적이 낮거나 보험금 지급실적이 없는 특약 및 상품과 무관한 특약 부가를 제한

※ 대표 상품군별 최다 특약부가 현황('19.7월말 기준)

: [생보] 질병(96), 종신(87), CI(94), [손보] 통합(280), 운전자(137), 암(143) 등

#### < 상품별 부가 가능 특약 및 금지 사례(예시) >

상품	부가 가능 특약 및 금지 사례	
암보험	부가 가능	암으로 인한 진단, 입원, 수술 등 손해보장 특약
	부가 금지	골절진단비, 급성심근경색증진단비, 당뇨병진단비, 민사소송법률비용 등
운전자 보험	부가 가능	운전 중 발생하는 신체손해, 배상책임·비용발생 등 손해보장 특약
	부가 금지	비운전자 자동차부상치료비, 화재벌금 특약, 골프활동 중 배상책임 등

- 소비자가 실제 가입한 약관만 포함하는 '맞춤형 약관'을 교부

\* 비대면채널(CM, TM 등)은 우선 적용하고, 대면채널은 판매량 대비 약관제작 능력 등을 감안하여 단계적으로 추진할 계획

### ④ 보험약관의 사전, 사후 검증 강화를 위한 제도 개선

- 보험회사는 상품 개발(변경) 시 법률 검토\*를 실시하고 의료 리스크\*\*의 사전 검증을 강화

\* 기초서류의 법규위반 및 소비자 권익침해 가능 여부, 민원·분쟁 발생 소지 등 검토 (조문체제 변경, 자구 수정 및 단순한 보험요율의 변경 등의 경우 생략 가능)

\*\* 보험금 지급기준 및 지급제한 조건이 의학적 기준에 부합하는지 여부, 도덕적 해이 및 과잉진료 유발 가능성 등 검토

- 보험협회 제3보험 입·통원 신상품개발 협의기구\*의 심사대상을 확대하고, 모호한 약관용어·표현 등에 대해서도 개선 권고

\* 의료기관, 소비자 등 다양한 이해관계인으로 구성하여 공보험과 연계된 보험상품 (입·통원, 수술 등 보장) 개발시 보험금 지급사유 및 청구서류 등을 사전 협의

- 현행 입원·통원, 수술, 진단 등을 보장하는 제3보험 중 신고 상품만 심사하는 것에서 일부 자율상품도 심사대상에 포함할 예정

- 약관이해도 평가\*의 내실화 방안을 마련

\* 보험업 법규에 따라 보험약관 이해도 평가를 시행(연2회)하며, 보험개발원은 평가 시행 후 결과를 금융위원회 보고, 홈페이지에 공시

- 일반소비자 평가비중을 단계적으로 확대(현행 10%에서 50%까지) 하고, 평가범위도 현행 주 계약에서 전체 약관(특약 포함)으로 확대
- 평가대상상품 선정 시 판매실적 이외에 민원 및 소송 발생지표 (예: 민원건수·비중 등)를 반영하고, 이해도 평가결과가 보험회사의 약관개선에 활용될 수 있도록 회사별 내부평가기준 구축 유도
- 이해도 평가결과가 약관 개선에 활용될 수 있도록 인센티브\*를 부여하는 방안 추진

\* 약관 이해도 평가등급이 우수하거나 자체 평가시스템 등을 구축한 보험사에 경영실태평가(RAAS) 평가 시 가점을 부여하는 등 인센티브 부여

### 3 부위원장 모두발언 주요내용

□ 보험 상품은 우리생활에 필수적이지만, 상품이 매우 다양하고 구조가 복잡해서 이해하기 어렵다는 특징이 있음

- ① 상품명에 과장된 문구가 포함되어 보장내용을 오인하기 쉬움
- ② 보험약관과 요약자료에 이해하기 어려운 용어와 보장내용이 많아 상품의 내용을 모두 이해하지 못하고 보험에 가입하는 현실
- ③ 보험 가입 이후 책자로 교부받는 보험약관과 요약자료의 내용이 불필요하게 두꺼워, 원하는 내용을 쉽게 찾기 어려움
- ④ 보험약관의 내용이 불명확하여, 일반소비자와 보험회사간의 약관 문구 해석에 차이가 존재

⇒ 소비자들이 보험을 정확하게 이해하지 못하고 가입하고 있어, 보험민원이 높은 비중(61.8%)을 차지하고 증가추세\*에 있음

\* 보험관련 분쟁민원 건수(천건): ('15년) 46.8, ('16년) 48.6, ('17년) 47.7, ('18년) 51.3

□ 소비자 편익을 높이고 소비자를 보호하기 위해 마련한 다양한 보험약관 개선방안이 차질없이 추진될 수 있도록 적극 지원

- 또한 보험업계와 같이 소비자도 보험약관의 중요성을 알고 이를 충분히 숙지하고 가입할 수 있도록 지속적으로 홍보할 계획
- 앞으로도 보험약관 개선방안을 지속적으로 마련해 줄 것을 당부

## 4 향후 계획

- 금융위원회는 오늘 간담회에서 발표한 보험약관 개선방안에 대한 다양한 논의내용을 향후 정책수립에 적극 반영하고,
- “약관개선 실무 전담팀”을 중심으로 보험약관의 구성 체계 정비, 용어순화 등 보험약관의 개선방안을 지속적으로 마련, 진행 상황을 정기적으로 발표할 계획

추진과제		조치사항	시행시기(예정)
1. 소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 개선			
① 시각화된 약관요약서 제공	세부 개선방안 마련	'20. 2분기	
② 약관이용 가이드북 제공		'20. 2분기	
③ 동영상 제작, QR코드 활용		'20. 1분기	
2. 보험상품명을 정비		감독업무 시행세칙 개정	'20. 2분기
3. 주계약에 부가되는 특약 정비			
① 특약 부가를 최소화	감독업무 시행세칙 개정	'20. 2분기	
② 가입한 특약만 제공하는 맞춤형 약관 교부		'20. 하반기	
4. 보험약관 사전, 사후 검증을 강화하는 제도개선			
① 상품개발시 법률 검토 및 의료 리스크 사전검증	감독규정 개정	'20. 2분기	
② 제3보험 입·통원 신상품개발 협의기구 개선		'20. 2분기	
③ 약관 이해도 평가 내실화 방안	-	'20. 1분기	

주) 보험업계 의견 수렴 등을 거쳐 시행시기 및 적용범위 등을 확정할 예정

※ [별첨1] 금융위원회 부위원장 모두말씀

[별첨2] 금융감독원 발표자료



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

금융위원회 대 변 인  
prfsc@korea.kr

