



금융위원회

보도자료



보도

2018.9.12.(수) 조간

배포

2018.9.11.(화)

책 임 자	금융위 보험과장 하 주 식(02-2100-2960)	담 당 자	신 상 록 사무관 (02-2100-2961)
	금감원 보험감독국장 이 창 욱(02-3145-7460)		홍 영 호 팀장 (02-3145-7471)
	생명보험협회 시장관리본부장 신 영 선(02-2262-6621)		경 규 은 실장 (02-2262-6524)
	손해보험협회 소비자서비스본부장 고 봉 중(02-3702-8550)		최 종 수 부장 (02-3702-8670)

제 목 : 'TV홈쇼핑에서 보험가입' 이제 제대로 알고 가입할 수 있습니다.

<현행 TV홈쇼핑 보험광고의 문제점>

- ▶ 방송 화면에서 읽을 수 없는 '깨알 글씨' 크기의 보험상품 소개
- ▶ 귀 기울여 들어도 너무 빨라서 이해가 불가능한 보험상품 설명
- ▶ 전화로 상담받기만 해도 고가 상품을 무료 증정한다는 경품 소개
- ▶ 중요하면서도 어려운 보험 전문용어를 화면에서 형식적으로만 소개

<앞으로 이렇게 달라집니다>

- 홈쇼핑 등 TV모집 광고를 보험사가 아닌 시청자인 소비자의 관점에서 필요한 정보를 TV시청만으로도 쉽게 이해할 수 있도록 개선
 - [주요사항은 쉽게 전달] 광고 말미 고지방송의 ①글자크기 확대, ②음성설명 속도에 맞춰 문자색상 변화, ③보험금 지급제한사유 본방송 설명 등
 - [경품가액 명확화] 소비자가 개인정보를 제공하고, 일정시간 이상 상담시 제공받을 수 있는 경품이 3만원 이하임을 명확히 알림
 - [어려운 전문용어 정비] 청약철회·계약해지권 등 법률용어, 뇌졸중·뇌경색·뇌출혈 등 의료용어를 일반인 눈높이에서 이해할 수 있도록 개선

1. 추진배경

□ '18.5월 금융위는 보험산업의 신뢰회복을 위해 보험의 쏠단계*에서 영업 관행을 소비자의 입장에서 재검토하겠다고 발표

* ① 광고 - ② 모집·계약체결 - ③보험료납입 - ④보험금청구·지급

○ 첫 단계로 TV 홈쇼핑 등 “보험광고”의 개선방안을 마련함

□ 홈쇼핑 등 TV 광고는 일방적으로 방송되는 특성상 보험회사 입장에서 모집에 도움이 되는 사항에 편향되어 진행된다는 불만이 지속 제기

- ① 방송말미에서 “작은 글씨”로 적힌 중요사항을 “빠른 속도”로 설명 (이하 “고지방송”)하여, 귀기울여 읽고 들어도 이해하기 어려움
- ② 전화만 하면 “고가의 상품”을 무료로 주는 것처럼 광고했으나, 실제 배달받은 물건(사은품)은 기대에 미치지 못함
- ③ 보험상품, 의료보장 등과 관련하여 “어려운 전문용어”를 사용하여, 보장 내용 및 지급 제한사유 등을 정확히 파악하기 어려움

□ 또한, 전반적으로 개선 추세에는 있으나 홈쇼핑 및 TM채널의 불완전 판매비율이 다른 채널대비 지속적으로 높은 수준으로 나타남

<판매채널별 불완전판매비율>

(단위 : %)

구 분	법인대리점			개 인 대 리 점	보험회사 전속설계사	방카	합계
	일반	홈쇼핑	TM				
'15년말	0.44	0.78	0.80	0.12	0.31	0.09	0.40
'16년말	0.36	0.45	0.48	0.09	0.24	0.08	0.29
'17년말	0.28	0.33	0.33	0.06	0.19	0.06	0.22

2. 개선방안

◆ 보험소비자가 **방송시청만으로도** 보험상품의 유·불리한 내용 등 핵심사항*을 손쉽게 이해할 수 있도록 개선

* 한꺼번에 지나치게 많은 내용을 나열하기 보다는 소비자 권익보호를 위해 반드시 이해할 필요가 있는 요지를 **중점적으로 설명**

① “고지방송”의 소비자 보호내용을 시청자가 이해할 수 있도록 개선

① 본 광고방송에서 상세히 설명하지 않는 소비자 보호를 위한 필수 안내 사항*의 문자 크기를 50%가량 대폭 확대

* 청약철회·품질보증해지 안내, 고지의무 위반시 불이익 내용·승환계약시 불이익 사항, 보험계약 해지시 환급금 안내 등

② 구두로 설명하는 속도에 맞추어*, 화면에 글자로 고지되는 내용도 순차적으로 별도 색으로 진행(애니메이션 효과)

* 면책사항·감액지급 사항 등 보험금 지급제한 조건을 설명하는 음성의 강도·속도는 보장내용을 설명하는 음성의 강도·속도와 비슷해야 함(시행령 §42의4 ④ 3호)

③ 현재 깨알같은 글씨로 가독성이 떨어지는 문구를 일목요연하게 이해할 수 있도록 쉽게 풀어서 설명

예) 청약철회 안내	
현행	보험증권을 받은 날부터 15일 이내(단, 청약한 날부터 최대 30일 이내)에 청약을 철회할 수 있으며, 이 경우 3일 이내에 납입한 보험료를 돌려드립니다.
개선	<p>[소비자의 청약철회 권리]</p> <p>보험증권(보험가입증서)을 받은 날로 부터 15일 이내에 조건없이 청약철회 가능(단, 청약일부터 최대 30일 이내)</p> <p>(음성설명에 따른 색상변화) →</p> <p>⇒ 청약철회 접수일 부터 3일 이내 납입보험료 전액 환급</p>

② 광고 경품가액이 3만원을 넘지 않음을 명확히 알림

- **(현행)** 경품가액이 3만원을 초과하지 않는다는 내용을 방송말미 고지 방송에서 작은 글씨로 표시
 - 또한, 소비자가 개인정보를 제공하고, 일정 시간(예: 7분) 이상 전화 상담 시에만 지급된다는 경품제공 조건의 설명도 잘 보이지 않음
- **(개선)** 본방송중 경품 안내시 경품가액이 3만원을 넘지 않으며, 일정 조건 충족시에만 제공된다는 점을 명확히 표시
 - 화면에 경품이 나오는 동안에는 예외 없이 **同문구가 경품하단에 함께 나타나도록 고정**



③ 보험금 지급제한사유 등 보험금 지급과 관련된 본질적 내용은 고지 방송이 아닌 본방송에서 충분히 설명토록 개선

- **(현행)** 질병보험의 보험금 지급기준 등 중요 보험금 청구권리 제한사항*을 고지방송에서 나열식으로 설명

* 예) “당뇨병치료보험금”은 당화혈색소 기준 6.5% 이상 진단확정시에만 지급 등

- (개선) 고지방송이 아닌 보험상품을 설명하는 본방송에서 보험금 지급 사유와 동등하게 보험금 지급제한 사항을 설명
 - 원칙적으로 본방송에서 설명한 보장내용 관련 지급제한사유들은 동등하게 본방송에서 설명하는 것이 합리적
 - 법령상 광고기준 이행여부를 엄격 모니터링 하여, 위반사항 적발시 보험·홈쇼핑社 및 해당 보험설계사(호스트, 광고모델 등) 엄중 제재

4 기타 사항

- ① 소비자가 짧은 시간에 이해하기 어려운 안내문구를 단순하고 쉽게 표현하고, 전문용어도 쉽게 풀어서 설명

구분		개선(안) 예시
보험상품 특징별	치아치료	- (현행) 간접충전치아치료 → (개선) 충전치료(때우기) - (현행) 크라운 → (개선) 크라운(씌우기)
	치매	- (현행) CDR척도 → (개선) 임상치매평가(CDR) 척도
	뇌질환	- (현행) 뇌졸중 → (개선) 뇌졸중(뇌출혈, 뇌경색 포함) - (현행) 뇌출혈 → (개선) 뇌출혈(뇌혈관 출혈, 뇌경색 제외) - (현행) 뇌경색 → (개선) 뇌경색(뇌혈관 막힘, 뇌출혈 제외)
보험용어		- (현행) 보험증권 → (개선) 보험가입증서(보험증권) - (현행) 순수보장성 보험 → (개선) 만기시 환급금없는 순수보장성 보험 - (현행) 보험료는 5년만기 전기납 월납기준입니다 → (개선) 보험료는 5년만기 5년간 매월 납입기준입니다. / 보험료는 5년 보장 및 매월 납입 기준입니다.

② 소비자의 청약철회권, 계약해지권 등 필수안내사항에 대해서는 중요 사항이 명확히 전달될 수 있도록 표준문구 마련

- 소비자 보호를 위한 중요사항이 모집채널별로 차별적으로 전달되지 않도록 모든 보험·홈쇼핑사에 통일적으로 적용

③ 법령 및 광고·선전규정 준수여부를 지속 모니터링*

* (시행령·감독규정) 금감원, (광고·선전규정) 보험협회

3. 향후일정

□ ('18.10월) 보험협회 광고·선전규정 개정

- 필수안내문구, 전문용어 정비 등 관련 가이드라인도 함께 마련
- 향후 상품설명서 및 약관개선 내용 등을 감안하여 전문용어는 쉽게 이해할 수 있도록 지속적으로 개선

□ ('18.12월~) 개정 보험협회 광고·선전규정, 가이드라인 시행

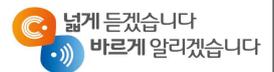
- 기존 심의를 마친 광고물은 12.31일까지 사용가능

※ 소비자 보호를 위한 내용이므로 규정시행 전에도 업계 자율시행을 유도



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

금융위원회 대 변 인
prfsc@korea.kr



* 의견수렴을 거쳐 일부 조정가능

보험상품명(10%)

[소비자의 청약철회 권리]

보험증권(보험가입증서)을 받은 날부터 15일 이내에 조건 없이 청약철회 가능
(단, 청약일부터 최대 30일 이내)

⇒ 청약철회 접수일 부터 3일 이내 납입보험료 전액 환급

[소비자의 계약해지 권리]

아래 3가지 중 1개라도 해당하는 경우

계약의 청약일부터 3개월 이내에 계약해지 가능

① 약관 및 청약서를 받지 못한 경우, ② 청약시 약관의 중요내용을 설명받지 못한 경우, ③ 청약서에 자필서명(전자서명 포함)이 없는 경우

⇒ 상기 사유발생시 3일 이내 납입보험료 전액과 정해진 이자를 환급

전화번호(10%)

보험상품명(10%)

[중도해지시 돌려받는 보험금]

보험계약의 만기 이전에 해지하시면 납입하신 보험료를 전액 돌려받지 못하거나, 일부만 지급받으실 수도 있습니다.

[보험계약자의 계약전 알릴의무 및 위반시 불이익]

1. 보험계약자는 과거 및 현재 질병치료사실을 보험사에 반드시 알려야 합니다.
2. 질병치료사실을 고지하지 않은 경우에는 해당 보험계약이 해지되거나, 보험금을 지급받지 못할 수도 있습니다.

[기존계약 해지후, 신계약 체결시 불이익]

보험계약자가 기존 보험계약을 해지하고, 새로운 보험계약을 체결할 경우 인수 거절, 보험료 인상, 보장내용 축소 등 불이익이 생길 수 있습니다.

전화번호(10%)