

소비자 눈높이에 맞춘 보험약관
마련을 위한 간담회

모 두 말 씀

2019. 2. 26. (화) 14:00~15:00

보험개발원 13F 세미나실

금융위원회 위원장

최 종 구

I. 인사말씀

안녕하십니까?

금융위원회 위원장 최종구입니다.

오늘 「소비자 눈높이에 맞춘
보험약관 마련을 위한 간담회」는,

보험약관이 국민생활과 가까움에도 불구하고
내용을 이해하기 어렵다는
현장에 계신 분들의 목소리를
직접 들어보고자 하는 것입니다.

또한 향후 보험약관의 개선방향에 대해
업계 및 관련 전문가의 생생한 의견을 듣고자
마련한 자리입니다.

오늘 이런 자리를 마련해주신 보험개발원과
간담회에 참석해주신

소비자단체, 보험업계, 금융당국 등
관계자 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

Ⅱ. 보험약관 개선 필요성

우리나라 보험시장은 수입보험료 기준으로
전세계 7위에 육박하고 있으며,

웬만한 가정에서는
자동차보험이나 실손보험 같은
보험을 적어도 하나 이상
가입하고 있습니다.

또한 본인이 직접 가입하지 않았더라도,
아파트 화재보험 같은 의무보험에 의해
보장받고 있는 분들도 많을 것입니다.

하지만 이러한 보험 가입 시에 따라오는 약관을
처음부터 끝까지
읽어본 분이 얼마나 될까요?

보험회사 사장을 지낸
저도 솔직히 제 보험계약의
보험약관을 끝까지
읽어보지 못한 것이 사실입니다.

제 주변분들께 보험약관이 어떠냐고
물어봤을 때 들었던 첫 대답은

“너무 어려워서 무슨 암호문 같다”는
대답이었습니다.

이는 보험약관의 분량이 많을 뿐만 아니라
내용이 너무 어렵고 모호해서
일반소비자가 읽고 무슨 내용인지
알기 어렵기 때문입니다.

최근 금융소비자 관련 실태조사*에서도
금융상품 선택시 보험 약관이 가장 중요하지만,
내용이 어려워서 불편하다는 응답이
절대 다수(88.6%)를 차지하였습니다.

* 금융소비자 보호에 대한 국민인식 조사 결과와 시사점
(‘19.1.10, 금융위원회 보도자료)

또한 대통령 주재
공정경제 추진전략회의(‘19.1.23)에서도
깨알같이 작은 글씨로 써져 있는

보험약관의 내용을 이해하기 어렵다는
지적도 있었습니다.

보험사들은 이러한 지적에도 불구하고
왜 약관을 어렵게 만들고 있는 것일까
꼼꼼이 생각해 보았습니다.

혹여 이 문제의 근원이
보험은 비싸고 복잡하게 만들어서
팔기만 하면 된다는 영업위주의 생각에
기인한 것은 아닌지 문제를 제기해 봅니다.

비싼 보험을 만들기 위해
수 십개의 특약을 붙이고
특약의 내용을 다 담다보니,

약관은 소비자들이 알 수 없는
두꺼운 암호문으로 변해버린 것은
아닌가 하는 생각도 듭니다.

이렇게 복잡한 내용을 담다보니
보험설계사도 약관의 내용을
충분히 이해할 수 없고,

설계사의 설명을 제대로 받지 못한 소비자는
약관을 제대로 이해할 수 없는
악순환이 계속되고 있는 상황입니다.

물론 보험사들의 하소연도
일리가 없는 것은 아니라고 생각합니다.

보험상품 가입 후 수 십년이 지난 후에
보험금이 청구되는
보험상품만의 특성 때문에

가입당시를 기준으로
아무리 쉽게 약관을 만들어도,

수 십년 후에는
부족함이 있을 수 밖에 없다는 이야기는
분명히 시사하는 바가 있습니다.

하지만 이러한 보험상품의 특성이
보험약관을 작성함에 있어서
소비자의 눈높이에서

최선을 다해야 한다는 회사의 책임에
면죄부를 주는 것은 아니라고 생각합니다.

저희가 이번에 보험약관
전면 개편을 추진하게 된 것은

“보험약관”이 보험계약에서
너무나 중요한 내용들을
담고 있기 때문입니다.

보험약관은
보험금의 지급범위를 포함한
소비자가 알아야 할

권리와 의무가 상세히 나와있는
보험사와 계약자간의 “약속”을
표시하는 중요한 문서입니다.

보험사는 보험사고가 발생하면
약관을 기준으로 지급하여야 하며,
많은 소비자 민원과 분쟁의 판단기준이
바로 이 약관이기 때문입니다.

지금까지 금융당국도 이 부분에 문제의식을 가지고
수차례 보험약관 체계를 개선해 왔으나,

소비자의 관점보다는
전문가의 입장에서 바라본 것은 아닌지
금융당국에도 책임이 있는 것은 아닌지
다시 한번 반성해 봅니다.

Ⅲ. 보험약관 개선 방향

이제는 보험약관을 소비자의 눈높이에서
전면적으로 개편해야 할 때입니다.

금융위원회는 일반소비자가
이해하기 어려운 보험약관을

소비자 눈높이에 맞춰 개선하기 위해
다양한 노력을 추진할 계획입니다.

첫째, 일반소비자가 충분히 쉽게
이해할 수 있는 약관을
만들도록 하겠습니다.

소비자가 이해할 수 없는 약관은
아무런 의미가 없습니다.

‘소비자 참여확대’를 통해
이 문제를 근본적으로 개선해 나가겠습니다.

이를 위해 금융위, 금감원,
보험협회, 보험개발원 및 소비자단체 등이 참여하는
“보험약관 제도개선 TF”를 운영하고,

소비자가 어려워하는 약관 내용은
쉬운 용어로 대체하겠습니다.

보험협회 내 “보험상품 협의기구”에
일반소비자를 직접 참여시키며

보험약관 이해도평가*에도
일반 소비자 참여 비중을 대폭 확대하는 등

약관 작성, 검증, 평가의 전 과정을
소비자 관점 위주로 바꿔 나가겠습니다.

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

또한 소비자가 직접
이해하기 어려운 보험약관 사례를
보험협회 홈페이지 게시판에
등록하는 방안도 검토할 예정입니다.

향후 각종 협의체에서 논의한 내용과
게시판을 통한 소비자 의견을 수렴하여
보험약관 관련 문제점을
이번 기회에 반드시 개선할 수 있도록 하겠습니다.

둘째, ICT 기술을 활용하여
소비자가 손쉽게
확인할 수 있는 약관을 만들겠습니다.

이해하기 쉬운 보험약관이 만들어지더라도
실생활에서 간편하게
보험약관을 확인할 수 있어야 합니다.

보험사 홈페이지, 모바일 앱(APP) 등에서
보험약관을 간편하게 검색 및 확인하도록 하고

어려운 약관사항에 대해서는
실시간 채팅, 챗봇 등을 통해
바로 묻고 답을 확인할 수 있는
시스템을 갖추도록 유도하겠습니다.

셋째, 약관의 중요성을
소비자가 충분히
알 수 있도록 하겠습니다.

소비자가 보험약관의
중요성을 충분히 인식하지 못해
예상치 못한 보험금 지급 거절 사례가
발생할 수 있습니다.

소비자가 보험에 가입하게 되면
약관의 중요내용을 반드시
읽어볼 수 있도록 하기 위해,

보험회사 등 관계 기관과 함께
설계사 교육과 다양한 홍보활동을
적극 추진해 나가겠습니다.

넷째, 보험약관 개정 진행상황을
지속적으로 모니터링 하겠습니다.

이번 한번으로 끝내는 것이 아니라
소비자 눈높이에 맞는
약관이 마련될 때까지,
꾸준히 소비자의 의견을
적극적으로 청취하겠습니다.

오늘 간담회에서 논의되는
다양한 보험약관 개선에 대한 아이디어는

소비자 보호 측면에서
충실히 검토하여
정책에 최대한 반영되도록 노력하겠습니다.

IV. 맺음말

소비자 눈높이에 맞는
보험약관을 만들기 위해서는

실제로 보험약관을 사용하는
소비자의 적극적인 관심과 참여가
제일 중요합니다.

소비자의 참여 없이는
약관은 절대로 고쳐지지 않습니다.
저희도 최대한 노력하겠습니다.

오늘 「소비자 눈높이에 맞춘
보험약관 마련을 위한 간담회」에서
금융당국, 보험업계, 학계, 소비자단체가

보험약관의 문제점을
가감 없이 얘기할 수 있는
자리가 되기를 기대합니다.

마지막으로, 추운 날씨에도 불구하고
오늘 간담회에 참여해주신 모든 분들께
다시 한번 감사의 말씀을 드립니다.