

보험약관 제도개선  
점검 간담회

## 부위원장 모두말씀

2019. 10. 22. (화) 14:00~15:00

금융위원회 대회의실

## 금 융 위 원 회

상기 자료는 보도의 편의를 위해 제공해 드리는 것으로서 실제 발언 내용은 동 자료와 다를 수 있습니다.

## I. 인사말씀

---

안녕하십니까, 금융위원회 부위원장 손병두입니다.

오늘 「보험약관 제도개선 점검 간담회」는  
소비자가 이해하기 쉬운 보험약관을 만들기 위해 추진하고  
있는 개선방안의 진행 경과를 점검하기 위한 자리입니다.

소비자가 이해하기 어려운 보험 약관을  
어떻게 개선하면 좋을지  
일반소비자의 아이디어를 직접 들어보고

금융당국이 추진하고 있는 개선방안에 대해  
보험업계 및 관련 전문가의 생생한 의견을  
듣고자 합니다.

바쁘신 와중에도 오늘 간담회에 참석해 주신  
소비자단체, 보험업계, 학계 등  
참석자 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

아울러, 간담회 발표준비를 위해 애써주신  
금융감독원, 보험약관 경진대회 수상자, 보험연구원  
관계자분들에게도 감사의 말씀을 드립니다.

## II. 보험약관 개선 필요성

---

보험은 미래의 우발적인 사고로 발생한 수 있는  
경제적인 손실을 방지하고  
위험을 분산하기 위해 만들어진 금융상품입니다.

‘18년말 가구당 보험가입률\*이 98.4% 정도로  
거의 모든 가구가 보험을 보유하고 있으며,

\* 가구당 보험가입률: (‘15년) 99.7, (‘16년) 96.3, (‘17년) 97.0, (‘18년) 98.4

1인당 계약건수\*는 ‘18년말 4건 이상으로  
많은 국민들이 동시에  
여러 종류의 보험에 가입하고 있습니다.

\* 1인당 계약건수: (‘15년) 3.80, (‘16년) 3.93, (‘17년) 4.03, (‘18년) 4.08

이렇게 보험은 우리 생활에 필수적이지만,  
예금, 대출, 주식 같은 금융상품과 비교해볼 때  
보험만의 독특한 특징이 있습니다.

보험은 상품이 매우 다양하고 구조가 복잡해서  
보험에 대한 기본적인 지식이 없으면  
쉽게 이해하기 힘들다는 것입니다.

갑작스런 사고로 인한 경제적 손실을 대비하고자  
인터넷이나 보험설계사가 추천하는 보험 상품을 살펴보면,  
상품명에 과장된 문구가 포함되어 있어  
상품의 보장내용을 오인하기가 쉽습니다.

그리고 상품의 보장범위, 보험금 지급액 등을 파악하고 싶어  
보험약관과 요약자료를 읽어보면

이해하기 어려운 용어와 보장내용이 많아  
내용을 모두 이해하지 못하고 가입하는 것이 현실입니다.

또한 보험 상품 가입 이후에  
책자로 교부받는 보험약관과 요약자료에는  
가입하지 않은 특약까지 모두 포함하고 있어  
원하는 내용을 쉽게 찾기 어렵고

보험약관 책자를 보험가입기간인 20~30년 동안 보관하면서  
필요할 때마다 계약내용을 확인하는 것이  
번거로운 것도 사실입니다.

이처럼 보험은 가입 이전, 계약 이후에도  
내가 구매한 상품을 정확히 이해하기 어렵기 때문에,

보험관련 민원은 전 금융권에서도  
가장 높은 비중(61.8%)을 차지하면서  
계속 증가\*하는 추세를 보이고 있습니다.

\* 보험관련 분쟁민원 건수(천건): ('15년) 46.8, ('16년) 48.6, ('17년) 47.7, ('18년) 51.3  
보험 민원 중 보험금 산정 및 지급 민원비율: ('17년) 32.4%,('18년) 33.5%

최근 2~3년간 판매량이 급증한 치매보험의  
경증치매 진단기준과 관련하여  
약관 문구에 문제점\*이 발생하여 이를 개선한 적이 있습니다.

\* 현행 약관상 치매 진단기준(뇌영상검사)이 일반소비자 인식 및 의학적 기준 등과  
차이로 인해 향후 보험금 분쟁소지가 있어 약관 개선방안을 마련('19.7월)

보험 약관의 내용이 불명확하여 일반소비자의 인식과  
보험회사의 약관 해석에 차이가 존재한다면  
보험금 분쟁이 발생할 우려가 매우 높아지게 됩니다.

#### 일반소비자가

사전에 보험의 내용을 충분히 이해하고 가입할 수 있도록

보험계약의 기본이 되는

보험약관과 이와 관련된 제도를

소비자 눈높이에 맞춰 정비해 나가야 할 것입니다.

### Ⅲ. 당부 말씀

---

금년 2월 금융위원장 주재로 마련한

“소비자 눈높이에 맞춘 보험약관 개선 간담회”에서

보험약관을 소비자 눈높이에 맞춰 개선하기 위해

다양한 노력을 추진할 계획이라고 발표했습니다.

그동안 금융당국, 보험협회, 보험업계 등은

소비자가 쉽게 이해할 수 있는 보험약관을 만들기 위해

다양한 보험약관 개선 방안을 마련하였습니다.

앞으로도 보험약관의 구성 체계 정비, 보험용어 순화 등

지속적으로 개선방안을 마련해 주실 것을 부탁드립니다.

그러나 이러한 개선방안을 통해

보험약관이 쉽게 만들어진다고 하더라도

소비자가 이를 읽지 않으면 아무런 의미가 없습니다.

금융당국은 보험업계와 함께  
소비자가 보험약관의 중요성을 알고

이를 충분히 이해하고 보험에 가입할 수 있도록  
홍보활동을 꾸준히 해나가겠습니다.

보험약관의 개선을 통해  
소비자의 편익을 높이면서  
보험 관련 민원, 분쟁을 줄이기 위해서는  
아직 가야할 길이 멀고 험난합니다.

오늘 간담회에 참석하신 여러분들의  
굳건한 의지와 지속적인 추진력이 있어야만  
가시적인 결실을 맺을 수 있을 것입니다.

오늘 「보험약관 제도개선 점검 간담회」를 통해  
다양한 보험약관 개선방안을 점검하고

소비자단체, 보험업계, 학계가  
보험약관 개선방안에 대해 가감 없이 얘기할 수 있는  
자리가 되기를 기대합니다.

앞으로도 여러분의 열정적인 노력을 부탁드리며,  
오늘 간담회에 참여해주신 모든 분들께  
다시 한번 감사의 말씀을 드립니다.