
 <div>금융위원회</div>	<div>보도자료</div>				<div>힘내라 대구정부 힘내라 대한민국</div>
 <div>금융감독원</div>	보도	2020. 3. 26(목) 조간	배포	2020.3.25.(수)	
책 임 자	금융위 보험과장 김 동 환(02-2100-2960)		담 당 자	윤 송 이 사무관 (02-2100-2945)	
	금감원 보험감독국장 강 한 구(02-3145-7460)			이 준 교 특수보험1팀장 (02-3145-7466)	
	보험개발원 기획관리부문장 유 지 호(02-368-4004)			정 연 관 약관업무팀장 (02-368-4212)	

제 목 : 소비자 눈높이에 맞는 보험약관을 만들기 위해 보험약관 이해도 평가제도를 개선합니다.

1. 추진배경

- ☐ 보험약관 개선방안 마련 간담회('19.10.22.)에서 발표한 약관 이해도 평가의 내실화 방안* 후속조치로 세부 개선방안을 마련

* ①일반소비자 평가비중 확대, ②평가대상상품 선정시 민원 등 반영, ③보험회사가 이해도 평가결과를 약관개선에 활용시 인센티브 부여 등

<약관 이해도 평가(보험업법 128조의4) 현황>

- 보험개발원이 보험약관 이해도 평가(연2회) 시행
 - 평가대상/평가비중: 평가위원(보통약관+특약/90%비중), 일반인(보통약관/10%비중)
 - 평가기준 설정 및 평가대상 상품 선정 등을 위해 평가위원회(10人) 구성·운영
- 평가 결과는 금융위에 보고하고 보험개발원 홈페이지에 공시

2. 보험약관 이해도 평가 개선방안

- ☐ 일반인 대상 이해도평가에 특별약관(이하 특약)도 포함하도록 확대
- (기존) 보통약관(주계약) 내용만을 평가
 - (개선) 보통약관(주계약) + 특약 중 보험금 지급과 인과관계가 높은 보상하는 손해, 보상하지 아니하는 손해 항목*을 추가

* 생보 민원의 38.8%, 손보 민원의 45.7%가 이와 관련(금감원 보도자료, '19.4.30.)

□ 일반인 평가 비중을 확대

○ (기존) 평가위원 평가(90%), 일반인평가(10%)

→ (개선) 일반인 평가비중을 10%에서 30%로 확대(일반인 평가 비중을 50%까지 점차 확대할 예정)

□ 평가대상상품 선정기준에 민원발생 건수도 반영되도록 개선

○ (기존) 1년 신규 판매량 상위 상품(회사별, 상품군별)을 선정

→ (개선) 신계약건수 비율*과 민원건수 비율**을 7 : 3으로 반영하여 최종선정계수를 산정 후 평가위원회가 선정

* 해당 상품 신계약 건수 ÷ 평가대상 상품군 전체 신계약 건수

** 해당 상품 민원 건수 ÷ 평가대상 상품군 전체 민원 건수

< 선정기준 예시 >

□ 기존에는 신계약건수가 많은 A상품을 선정하였으나 B상품으로 변경

구분	신계약건수			민원 건수			선정계수 (①+②)
	건수	비율 (a)	$a \times 70\%$ (①)	건수	비율 (b)	$b \times 30\%$ (②)	
A상품	600건	54.5%	0.38	100건	28.6%	0.09	0.47
B상품	500건	45.5%	0.32	250건	71.4%	0.21	0.53
합계	1,100건	100.0%	0.70	350건	100.0%	0.30	1.00

□ 보험약관 이해도 평가결과와 약관 개선 간 연계를 강화

○ (기존) 약관 이해도 평가결과가 보험회사의 실제 약관 개선으로 이어질 유인책이 부족하여 평가결과 활용이 미흡

→ (개선) 보험회사 경영실태평가(RAAS) 항목 중 소비자보호평가 부문에 약관 이해도 관련 평가항목*을 신설('19.12월, 금감원)

* 예시: 평가결과 등급의 우수성, 평가결과 활용을 위한 내부 평가시스템 구축 여부 등

3. 개선에 따른 기대효과

- ☐ 이번 개선을 통해 보험소비자의 시각으로 보험약관을 보다 쉽고 명확하게 개선할 수 있는 제도적 장치를 마련
 - 약관 이해도 평가상품 선정시 민원발생지표를 반영하여 약관이 복잡하거나 불명확하여 소비자가 실제로 불편을 겪은 상품에 대한 실효성 있는 개선이 가능
- ☐ 또한 보험회사에 대한 경영실태평가(RAAS)시 보험약관 이해도 평가결과 등이 우수한 보험회사에 가점 부여가 가능해져,
 - 보험회사 스스로 소비자 눈높이에 맞는 약관을 작성하는 환경이 조성될 것으로 기대

4. 향후 추진계획

- ☐ 약관 이해도 평가위원회에서 의결(3.25)된 이번 개선방안을 즉시 시행[제20차 평가(20년 상반기)부터 적용]
- ☐ 지난 간담회('19.10.22.)에서 발표한 보험 약관 개선방안*의 후속 조치도 차질없이 추진

* ①시각화된 약관요약서 및 가이드북 제공, 동영상 제작·QR코드 활용, ②보험 상품명을 정비, ③주계약에 부가되는 특약 정비, ④보험약관 사전 검증 강화 등

 공공누리 공공저작물 자유이용허락	 출처표시	 본 자료를 인용 보도 할 경우 출처를 표기 해 주십시오. http://www.fsc.go.kr	금융위원회 대변인 prfsc@korea.kr	 질병관리본부 콜센터	 해외감염병 NOW
--	---	---	---	---	---

“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”