

보도시점 2024.8.8.(목) 15:00 배포 2024. 8. 7.(수) 15:00

보험산업이 신뢰받는 국민동반산업으로 변모해 나갑니다.

- 「신뢰회복」과 「혁신」을 위한 「보험개혁회의」 2차 회의 -

- ◆ 연말까지 매일 개최되는 보험개혁회의를 통해 10대 전략 60개+@ 과제 검토
- ◆ 정당한 보험금 청구는 신속하게 지급하며, 보험민원의 효율적 처리를 통한 보험산업의 국민 신뢰도 제고 추진
 - 의료자문 전문의 선정의 공정성 제고 및 독립손해사정사 선임권 확대
 - 과도한 설계사 스카웃 경쟁 방지를 위한 정착지원금 운영 모범규준 제정
 - 소비자들에게 설계사 신뢰정보(계약유지율 등) 제공 확대
- ◆ 국민체감형 보험상품 개선 추진
 - 임신·출산을 보험상품 보장 대상으로 편입
 - 대리운전자보험 할인·할증제도 도입 및 손해보험에도 무사고 보험료 환급 허용

1. 회의 개요

‘24.8.8일 금융위원회와 금융감독원은 금융소비자학회 등 학계·유관기관·연구기관·보험회사·보험협회 등이 참여하는 “「신뢰회복」과 「혁신」을 위한 제 2차 「보험개혁회의」”(이하, 「보험개혁회의」)를 개최하였다.

이번 회의에서는 「보험개혁회의」 운영경과 및 향후계획, 보험산업 신뢰도 제고방안, 국민체감형 보험상품 개선방안 등을 논의하였다.

- (일시/장소) '24.8.8(목) 15:00, 정부서울청사 19층 대회의실
- (참석자) 금융위원회 부위원장(주재), 금감원, 학계 및 금융·보험연구원, 보험개발원, 생명보험협회, 손해보험협회, 주요 보험사* 등
 - * 미래에셋생명, 라이나생명, 한화손보, 흥국화재
- (논의내용) ① 「신뢰회복」과 「혁신」을 위한 「보험개혁회의」 운영경과 및 향후계획
 ② 보험산업 신뢰도 제고방안(보험민원을 중심으로)
 ③ 국민체감형 보험상품 개선방안

이날 회의를 통해 김소영 부위원장은 보험개혁회의에서 논의되는 과제들이 효과적으로 시행되기 위해서는 **국민의 신뢰기반 확보**가 무엇보다 중요하므로, 보험민원 감축 등 생활밀착형 과제를 **보험개혁회의**의 첫걸음으로 추진한다고 밝혔다. 또한 향후 보험개혁회의를 매일 개최하여 10대 전략과 60개+@ 개혁과제를 면밀히 이행해 나가겠다고 하였다.

2. 안건 주요내용

금일 논의된 안건의 주요 내용은 다음과 같다. (※ 세부내용 별첨 안건 참고)

[안건①] 「신뢰회복」과 「혁신」을 위한 「보험개혁회의」 운영경과 및 향후계획

그간 보험개혁회의에서는 80여명의 보험회사 실무자와 전문가 등으로 구성된 5개 산하 실무반*을 구성하여 운영하였다. 보험업권 이슈스터디, 산하 실무반 논의, 찾아가는 c-level 보험사 인터뷰(30개社) 결과 등을 종합하여 10대 전략 60+@ 과제^(참고1)를 발굴하였으며, 국민생활과 직결되는 과제부터 우선 논의하여 2차 회의에서 발표한다.

* new회계제도반, 상품구조반, 판매채널반, 영업관행반, 미래준비반



【보험개혁회의 10대 추진전략】

- ❶ 단기적 이익에 급급한 상품개발 관행의 개선
- ❷ 실손보험의 불필요한 비급여를 차단하고 필수의료기능 강화 지원
- ❸ 불분명한 계리적 가정에 대한 가이드라인 등 고무출식 회계이익의 우려 차단
- ❹ 위험상품 판매에 비례한 자본적립 규율(K-ICS) 마련
- ❺ 정당한 보험금 청구는 소비자에게 신속하게 지급하며, 다수 제기되는 보험 민원 유발요인은 감독방안 모색
- ❻ 불완전판매에 대한 책임강화와 내부통제 구축을 통해 소비자가 최우선 되는 판매문화 정착
- ❼ GA의 불완전판매 책임과 내부통제 규율 강화
- ❽ 보험사 역할을 생애전반의 토탈 서비스 제공으로 확대
- ❾ 인구·구조·기후변화에 대응한 보험 산업구조 개편 지원
- ❿ 금리하락에 대비하고 보험사의 상시적 리스크 관리가 이루어질 수 있도록 보험부채 거래시장(run-off market) 활성화 등 검토

연말까지 매월 보험개혁회의를 운영하여 60개+0 과제를 논의하며, 최근 국민 관심도가 높은 IFRS17, 실손보험, 판매채널 개선과제도 협의되는 대로 후속 회의에서 발표할 예정이다.

【안건②】 보험산업 신뢰도 제고방안 - 보험민원을 중심으로-

보험산업에 대한 국민신뢰도가 지속 악화되는 가운데, 국민신뢰를 기반으로 한 보험산업의 건전한 성장과 신성장동력 확보를 위해 보험산업 신뢰도 제고 방안을 추진한다.

- * 전체 금융민원의 절반 가량이 보험민원(53%)으로 가장 큰 비중(금감원/23년)
- 대부업체를 제외하고 보험산업이 금융회사 신뢰수준 최하위(보험연 설문조사/20년)

신뢰받는 국민동반산업으로 변모하기 위해, ❶부당한 보험금 지급거절 방지, ❷보험계약 단계별 소비자 친화적 제도 정비, ❸보험민원 처리 효율화 등 과제를 추진한다.

❶ (부당한 보험금 지급거절 방지) 보험사고 발생시 소비자가 공정·신속하게 보험금을 지급받을 수 있도록 관련 제도를 정비하며 청구 편의성도 제고한다.

의료자문제도가 보험금 지급거절수단으로 악용되지 않도록 의료자문 기관 및 자문의 선정의 공정성을 제고하고, 내부통제강화* 및 공시제도 개편을 추진한다. 진료·진단받은 의료기관보다 상급 기관에서만 의료자문을 실시하며, 별도의 중립적인 전문의로 자문의 pool도 구성할 예정이다.

- * 의료자문 남발 및 자문의 편중방지를 위해 필요사항 법제화

독립손해사정사 선임 가능한 상품대상* 및 선임기한(3→10영업일)을 대폭 확대한다. 또한, 쉽고 간편하게 보험금을 청구할 수 있도록 대리청구 인프라**를 개선한다.

- * (기존) 실손보험 → (개선) 손해사정이 필요한 모든건

** 모바일을 통한 보험금 대리청구시 본인 인증수단(전자방식 등) 확대(기존: 인감증명서만 가능)

❷ (보험계약 단계별 소비자 친화적 제도 정비) 상품개발-보험영업·설명-계약 체결 등 보험계약 전 단계별로 소비자 보호 조치를 강화한다.

(상품개발) 보험사의 부적정 상품개발 방지를 위해 10년치 신고수리 상품 심사 결과를 집적·전산화하여 전 보험사가 공유한다.

(보험영업) GA의 과도한 설계사 스카우트 경쟁 방지를 위해 정착지원금 운영 모범규준을 제정하고, GA의 허위·과장광고 예방*도 추진한다.

- * 보험협회 광고심의제재 대상에 설계사 채용광고 포함

정착지원금 운영 모범규준을 통해 GA는 정착지원금 지급·환수 기준을 마련한다. 특히 환수기준은 모집전전성 지표(계약유지율, 불완전판매율) 등으로 구성하여 합리적인 정착지원금 지급을 유도한다. 또한 분기별로 정착지원금(총액, 선지급률 등) 공시(대리점협회 홈페이지)를 시행하며, GA 본사가 정착지원금 운영현황을 통합 관리하는 등 내부통제도 강화한다.

한편 자율규제와 별도로 소비자 피해를 유발하는 GA의 불건전 영업행위는 검사·제재 강화 등을 통해 엄정 대응할 예정이다.

(상품설명) 소비자가 설계사 신뢰도 정보(계약 유지율 등)를 쉽게 확인하여 우수 설계사를 선택할 수 있도록 정보제공 확대를 추진한다.

설계사는 핵심 주요정보(모집경력, 제재이력, 계약유지율 등)를 별도 서면으로 소비자에게 사전 제공하며, 보험 안내자료에도 설계사 계약유지율 등의 정보가 기재된다. 또한 청약서 등에 e-클린보험서비스* 접속이 가능한 QR 코드를 삽입하여 소비자에게 제공한다.

* 설계사의 기본정보 및 신뢰도 정보 조회 시스템(www.e-cleanins.or.kr)

(계약체결) 불완전판매 예방을 위해 해피콜 스크립트를 꼭 필요한 핵심 내용으로 내실화 하며, 소비자 편의서비스(고령자 가족 조력제도*, 사전알림서비스 등)를 도입한다.

* 전화 설명 청취 등이 어려운 65세 이상 고령자 대상으로 가족을 조력자로 지정하고, 조력자 도움을 통해 전자적 방식으로 해피콜을 진행하는 제도

㉓ (보험민원 처리 효율화) 단순 민원은 협회에 이첩하여 민원처리 속도를 향상시키고, 금감원 민원처리역량 강화 등을 통해 소비자 만족도 제고를 추진한다.

보험민원의 경우 전체 금융민원의 절반 이상('23년 53%)이며, 민원 평균 처리기간도 매년 증가*하고 있어 소비자들이 불편을 겪고 있는 실정이다.

* ('19년) 30.1일 → ('21년) 49.9일 → ('23년) 62.5일

이에 非분쟁성 민원*은 보험협회에 이첩하여 민원처리 속도를 향상시키고, 금감원은 분쟁민원 해소에 집중한다. 또한 보험협회 민원처리 공정성·투명성 확보를 위해 민원처리위원회를 설치하여 민원처리 결과를 체계적으로 점검하는 등 보완대책을 병행할 예정이다.

<※금감원→협회 이첩 민원유형(예시)>

구분	민원 세부유형 예시
단순 불만 및 질의	- 보험회사 단순 업무처리 실수, 직원 응대 불만, 단순 질의 등
기존 보험사 이첩사항	- 보험료 수납방법 변경, 유사상품간 보험료 차이 문의 등
보험계약자 무관 민원	- 보험사-판매채널 간 민원, 설계사 수수료 문의 등

[안건③] 국민체감형 보험상품 개선방안

국민들이 보험개혁 성과를 실생활에서 체감할 수 있도록 생활 밀착형 개혁 과제를 추진한다.

① 저출산 대책의 일환으로 임신·출산에 대한 보장을 강화한다. 그간 임신·출산은 보험대상 포함여부에 대한 해석이 모호하여 보험상품 개발에 한계가 있었다. 이에, 다양한 보장상품이 개발될 수 있도록 임신·출산을 보장대상으로 편입한다.

➡ 임신·출산시 의료비와 일시적 소득상실 및 산후관리 등에 따른 경제적 부담 해소에 기여 → 약 20만명* 임신부 보장 확대
* '23년 출생아 수(23만명)를 바탕으로 추정

② 사고이력 대리운전기사도 보험가입이 가능하도록 할인·할증제도를 전격 도입하며, 보험 인수기준도 완화한다.

사고건수에 따라 보험료를 차등하여 할증하고, 무사고 기간에 따라 보험료를 할인한다. 또한 대리운전자보험 인수기준을 완화하여 다사고이력 대리운전기사의 보험가입 기회를 확대할 계획이다.

➡ 보험을 가입하지 못해 생계가 위협받던 대리운전기사들의 보장 사각지대 해소

③ 최근 일부 손해보험사는 보험사고 미발생시 환급금을 지급하는 보험상품(예: 여행기간 무사고시 보험료 일부 환급)을 판매 중이나, 무사고 환급금 지급 가능 여부·방식에 대하여 논란이 있었다.

이에, 무사고 환급금을 보험업법상의 특별이익의 일종으로 명시적으로 허용하면서 추가적인 제도개선 검토*도 진행할 예정이다.

* 특별이익 한도 조정, 사업비 할인방식으로서의 무사고 환급금 허용방안 추가 검토

➡ 무사고 환급 관련 다양한 손해보험상품 개발 및 활성화 기대

④ 소비자가 다양한 소액·단기보험을 생활 속에서 손쉽게 가입할 수 있도록
 간단보험대리점이 수행하는 사업내용에 따라 생명·제3보험도 판매를
 허용한다.

- ➔ 소비자의 생활밀착형 보험상품에 대한 접근성 확대
 ex) 부동산에서 신용보험 가입, 병·의원, 건강검진기관에서 용종보험 가입 등

[서면안건]

이외, 4건의 서면안건을 논의하였다.

- ① 보험회사의 장기요양서비스 부수업무 허용
 * (기존) 요양서비스 특성상 보험회사의 부수업무 해당여부가 명확치 않아 신규진입 저조
- ② 외국인 보험가입 편의성 제고 추진
 * 외국인 안내자료 및 상담체계 마련 등 추진(외국인 계좌 개선방안 은행권 추가 검토 예정)
- ③ 항공기 지연 지수형 보험 도입(기존: 항공기 지연 실손형 상품만 존재)
- ④ 맞춤형 상품 개발을 위한 질병통계 데이터 활용 절차 합리화 검토
 * (기존) 개별 보험사 요청 (개선) 개발원이 질병통계를 입수, 보험사에 제공하는 방식 검토

3. 향후계획

연말까지 보험개혁회의를 매월 운영하여, 60개+@ 과제를 면밀히 추진한다.
 향후 IFRS17, 실손보험, 판매채널 과당경쟁 등 최근 이슈가 있었던 분야들은
 가급적 빠르게 개선방안을 도출·마련할 계획이다.

2차 보험개혁회의에서 논의한 과제는 국민들이 성과를 빠르게 체감할 수
 있도록 관련 법령개정 및 상품준비 등을 신속하게 추진할 예정이다.

총괄 부서	금융위원회 보험과	책임자	과장	고영호 (02-2100-2960)
		담당자	사무관	윤세열 (02-2100-2967)
	금융감독원 보험감독국	책임자	국장	서영일 (02-3145-7460)
		담당자	팀장	황기현 (02-3145-7474)

<세부과제별 담당부서 참고>

참고1

보험개혁회의 60+@개 과제

연번	실무반	과제	
		대분류	소분류
1	영 업 관행반	부당한 보험금 지급 거절 방지	불합리한 의료자문 관행 개선
2			소비자 권익보호를 위한 손해사정 제도개선
3			보험금 청구 편의성 제고
4		보험민원 감축	보험민원 처리 효율화
5			보험민원 예방을 위한 소비자 안내 강화
6			소비자에 대한 설계사 정보제공 확대
7			계약대출 개선방안 마련
8		보험사기 예방	보험사기 예방 모범규준 법제화
9	판 매 채널반	불완전판매 방지 방안	외국인 보험가입 편의성 제고
10			해피콜 실효성 강화
11			설명의무 실효성 제고방안
12			부당승환 방지방안
13		수수료 위주 영업관행 개선	高수수료 위주의 영업관행 개선
14			과도한 설계사 스카우트 방지
15			수수료 분할지급 확대 유도
16			모집수수료 공시 확대 검토
17			차익거래 방지
18		GA 책임성 강화	GA 운영위험에 대한 감독체계 강화
19			GA 판매책임 강화
20			GA 제재 실효성 제고
21			GA 위탁시 보험회사 운영위험 감독체계 강화
22		판매채널 다양성 제고	간단보험대리점 활성화
23			소액단기보험사 활성화
24			금융기관보험대리점 합리적 개선 검토
25			보험상품 비교추천 플랫폼 활성화
26			특별이익제공 규제개선 검토

27	상 품 구조반	국민 밀착형 보험 개선	장기요양실손보험 표준화 등 제도개선 추진
28			손해보험 무사고 환급제도 도입
29			대리운전보험 사고건수별 할인·할증제도 도입
30			임신·출산 관련 보장 강화
31		상품구조 개선	과도한 보장한도 확대 경쟁 방지
32			무저해지보험 상품 구조의 적정성 제고
33			연금보험 활성화 방안 추진
34			맞춤형 상품 개발을 위한 데이터 활용 활성화
35		실손보험 구조 개선	유병자 실손 운영 개선
36			노후 실손 운영 개선
37			실손보험 대대적 정비
38		자동차보험 개편	경상환자 대인보험금 지급 기준 합리화
39			자동차보험 상품개선 등을 통한 보험료 부담 완화
40			자율주행차 상용화 대비 특약 등 도입 검토
41	상품개발 관리감독 강화	보험사 자체 상품위원회 실효성 제고	
42		약관 심사시스템 대폭 개선	
43	新회계 제도반	단기경쟁 유인 완화	주요 계리가정 업계 가이드라인 마련
44		IFRS17 신뢰성 제고	IFRS17 계리가정 관리기구 설치 검토
45			재무정보 공시 실효성 확보
46		K-ICS 위험평가 정교 화	회계·계리법인 외부검증 책임성 강화
47	보험상품 위험액(예:무·저해지상품) 정교화		
48		금리위험액 시나리오 모형 개선 검토	
49	미 래 준비반	보험회사 내부통제 강화	경영진 성과보수 체계 합리화
50			판매채널 관리 관련 경영진 책임 강화
51			이사회·경영진간 상호견제 강화
52			보험회사 금융사고 예방지침 마련
53		미래성장 동력 발굴	보험사 부수업무 및 자회사 규제 개선
54			해외시장 진출 활성화
55			인구구조 변화(저출산 고령화) 대응 및 지원
56			디지털 활용을 통한 소비자 편의 제고방안 마련
57			기후 등 환경변화 대응
58		선제적 부채관리 추진	보험계약이전 제도 개선 검토
59			공동재보험 활성화방안 마련
60			보험사 스트레스 테스트 실시 등 사전관리 내실화

참고2

세부과제별 소관부서

민원처리	금융감독원 금융민원국	책임자	국 장	문형진	(02-3145-5530)
		담당자	팀 장	박관우	(02-3145-5510)
	생명보험협회 소비자보호부	책임자	본 부 장	박순근	(02-2262-6566)
		담당자	부 장	김치국	(02-2262-6631)
	손해보험협회 소비자보호부	책임자	본 부 장	최종수	(02-3702-8523)
		담당자	부 장	안성준	(02-3702-8670)
GA 정착지원금	금융감독원 보험검사3국	책임자	국 장	권재순	(02-3145-7270)
		담당자	팀 장	김태훈	(02-3145-7260)
판매채널 개선	금융감독원 보험감독국	책임자	국 장	서영일	(02-3145-7460)
		담당자	팀 장	황기현	(02-3145-7474)
	생명보험협회 채널지원부	책임자	본 부 장	천승환	(02-2262-6697)
		담당자	부 장	이주학	(02-2262-6683)
	손해보험협회 자율관리부	책임자	본 부 장	최종수	(02-3702-8523)
		담당자	부 장	박기준	(02-3702-8610)
보험상품 및 약관 개선	금융감독원 보험리스크관리국	책임자	국 장	이태기	(02-3145-7240)
		담당자	팀 장	김규리	(02-3145-7652)
	금융감독원 상품심사판매분석국	책임자	국 장	이준교	(02-3145-8220)
		담당자	팀 장	송상욱	(02-3145-8242)
	생명보험협회 상품지원부	책임자	본 부 장	천승환	(02-2262-6697)
		담당자	부 장	유제상	(02-2262-6624)
	손해보험협회 장기보험부	책임자	본 부 장	권병근	(02-3702-8550)
		담당자	부 장	이형걸	(02-3702-8531)
실손 보험 등	금융감독원 보험감독국	책임자	국 장	서영일	(02-3145-7460)
		담당자	팀 장	김현중	(02-3145-7466)
	생명보험협회 보험계약관리부	책임자	본 부 장	최종윤	(02-2262-6614)
		담당자	부 장	김희경	(02-2262-6658)
	손해보험협회 장기보험부	책임자	본 부 장	권병근	(02-3702-8550)
		담당자	부 장	이형걸	(02-3702-8531)
자동차 보험	금융감독원 보험감독국	책임자	국 장	서영일	(02-3145-7460)
		담당자	팀 장	이재민	(02-3145-7471)
	손해보험협회 자동차보험부	책임자	본 부 장	신종혁	(02-3702-8580)
		담당자	부 장	김영산	(02-3702-8590)