



금융감독원

보도자료

금융은 **튼튼**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2022.10.5.(수) 10:00	배포	2022.10.4.(화)		
담당 부서	분쟁조정1국 분쟁조정기획팀	책임자	부국장	정제용	(02-3145-5212)
		담당자	수석조사역	조민희	(02-3145-5216)

「FSS, the F.A.S.T」 프로젝트 #01

- Fairness, Accountability, Support, Transparency -

**현행 분쟁조정업무의 일하는 방식을 근본적으로 혁신하여
소비자 피해구제가 신속하게 이루어지도록 하겠습니다.**

주요 내용

- ◆ 분쟁조정 처리방식 혁신을 통해 장기 적체 분쟁건을 조기 해소하고 분쟁처리기간도 단축하겠습니다.
- ◆ 이를 위해 「분쟁유형별 집중처리방식 도입」 등 6개 중점 추진 과제를 설정하여 강도 높게 추진해 나갈 계획입니다.

I. 추진 배경

- 다각적인 분쟁감축 노력에도 불구하고 분쟁조정 신청의 지속적인 증가 등으로 분쟁 적체가 심화되고 처리기간도 장기화

* 연도별 생·손보 분쟁 접수건수 : ('20년) 7,221건 → ('21년) 7,760건 → ('22.1~8월) 5,090건
연도별 생·손보 분쟁 보유건수 : ('20년말) 3,288건 → ('21년말) 4,271건 → ('22.8월말) 4,748건

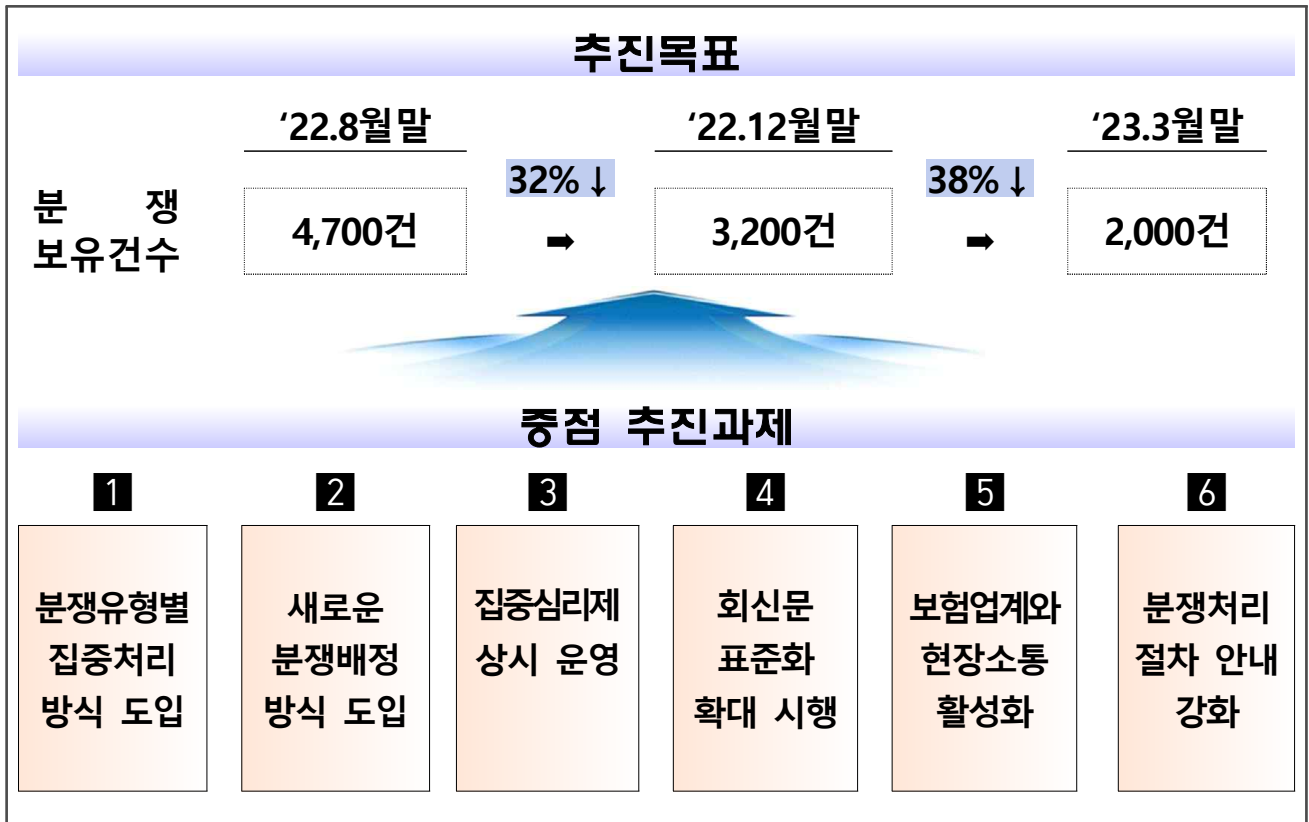
- 개별 분쟁건에 대한 법률·의료 검토, 당사자간 합의권고 등 원활한 분쟁조정 절차 진행에 애로를 겪고 있으며,
 - 분쟁처리 지체로 인해 분쟁조정 신청인의 권익보호와 피해 구제도 적기에 이루어지지 못하는 상황

➡ 일하는 방식을 혁신하는 특단의 조치를 통해 분쟁건을 획기적으로 감축해 나가고자 함

II. 혁 신 방 안

1 추진목표

- 6개 중점 추진과제를 강도 높게 실행하여 '23.3월말까지 분쟁 보유건수를 2,000건으로 감축['22.8월말(4,700건) 대비 60% 감축]



* 감축목표는 생명·손해보험 분쟁 기준이며, 순차적으로 다른 분쟁영역으로 확대해 나갈 계획임

2 추진과제별 주요내용

1 「분쟁유형별 집중처리방식」 도입

- (현행) 분쟁건별로 사실관계, 법률쟁점이 달라 선입선출·개별건별 처리방식을 유지

⇒ (개선) 분쟁건을 유형별로 분류하여 일괄처리하는 방식으로 전환하여 동일·유사분쟁을 집중처리

2 새로운 「분쟁배정방식」 도입

- (현행) 분쟁건이 접수되면 사건 유형을 구분하지 않고 분쟁 처리 담당자에게 무작위로 배정

⇒ (개선) 분쟁유형별*로 전문인력을 지정·배정하는 방식으로 전환하여 고도화된 사건을 심도 있게 처리함으로써 처리기간 단축

* 수술 / 암 / 입원비 / 재해·사망 / 연금 / 진단비 등으로 구분

3 장기적체건 해소를 위한 「집중심리제」 상시 운영

- (현행) 법률적 쟁점이 있는 분쟁건 등은 실무협의회(팀장, 처리 담당자, 변호사 참여)를 통해 처리방향을 논의

⇒ (개선) 법률적 쟁점이 있거나 소비자 피해 우려가 큰 사안은 부서장 주관 집중심리제를 운영하여 처리방향을 신속하게 결정

4 분쟁처리의 일관성 제고를 위한 「회신문 표준화」 확대

- (현행) 일부 분쟁유형에 대해 표준회신문을 마련하여 활용중이고, 본·지원 부서간 표준회신문 공동 활용은 미흡

⇒ (개선) 기존 분쟁조정례, 판례 등을 적용하여 즉시 처리가 가능한 분쟁유형에 대해 표준회신문을 마련

기 활용중인 회신문은 최근 판례 등을 반영하여 업데이트하고 본·지원 부서간 공유하여 분쟁처리의 신속성과 일관성 제고

5 「보험업계와 현장소통 활성화」를 통한 집중처리

- (현행) 그간 코로나19 상황으로 인해 보험회사와 원활한 현장소통이 부족하여 입증자료 보완 등 업무처리 지연

⇒ (개선) 보험회사와 현장 파트너십 미팅 등을 수시 개최하여 분쟁건에 대한 사실관계 및 처리방향을 신속하게 확정

6 민원 만족도 제고를 위한 「분쟁처리절차 안내 강화」

- (현행) 분쟁조정 은 보험회사의 자율조정으로 해결되지 못한 건을 대상으로 진행됨에도 안내가 불충분하여 불만이 제기

⇒ (개선) 분쟁조정 신청인에게 분쟁조정절차 단계별 진행경과* 및 향후 처리과정에 대한 안내를 강화

* 분쟁 접수 → (신속민원처리센터) 보험회사와 신청인 간 자율조정절차 진행
→ 자율조정 불성립시 분쟁조정국으로 이관 → (분쟁조정국) 조정절차 진행

III 향 후 계 획

□ 6개 중점 추진과제 즉시 시행

□ 분쟁조정 처리방식 혁신관련 보험업계 파트너십 미팅 개최

- 일시·장소 : '22. 10. 6.(목) 16:00, 금감원 연수원
- 참석자 : 주요 생·손보사 보상담당 임원 및 CCO, 보험협회 소비자보호 담당 임원

* 전체 생·손보사 소비자보호 담당 실무자 간담회는 기 실시('22.9월)

□ 보험회사 분쟁처리 실무자협의회, 현장 파트너십 미팅 수시 개최

<붙임> 6개 중점 추진과제 추가 설명자료

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(<http://www.fss.or.kr>)

6개 중점 추진과제 추가 설명자료

1 「분쟁유형별 집중처리방식」 도입

- **(현 황)** 보험사고 유형이나 법률·의료쟁점 등이 유사한 분쟁건이 있어도 이를 구분하지 않고 단순히 선입선출, 개별 신청건 위주로 처리함에 따라 업무의 효율성이 저하되고, 지연처리가 발생하는 등 장기 적체건을 해소하는데 부적합한 측면
- **(개선내용)** 당사자간 다툼이 동일한(보험상품, 보험약관, 보험사고 등) 분쟁건, 법률 및 의료쟁점 등 사안별로 유형화가 가능한 분쟁건에 대하여 집중 검토를 통해 일괄적으로 처리하는 방식을 도입

각 분쟁팀별로 담당자들이 같은 유형의 분쟁건을 집중처리함으로써 심도있는 검토, 담당자 및 결재권자의 업무부담 해소를 통해 분쟁조정 일관성 확보 및 처리기간 단축

2 새로운 「분쟁배정방식」 도입

- **(현 황)** 분쟁건이 접수되면 보험사고 발생 유형이나 담당자별 기존 유사 분쟁건 처리 경험 등을 고려하지 않고 일률적·무작위로 처리 담당자를 배정함에 따라 고도화·전문화되어 가는 분쟁건에 대한 대응이 미흡한 측면
- **(개선내용)** 분쟁처리 담당자별 감독·검사업무 경험 등을 감안하여 보험사고 및 분쟁 유형별로 담당자를 지정·배정함으로써 공정하고 신속하게 분쟁조정절차를 진행

3

장기적체건 해소를 위한 「집중심리제」 상시 운영

- **(현 황)** 법률적·의료적 쟁점 등이 있는 분쟁건 처리시 부서내 실무협의회(해당 팀장, 변호사 등)를 통해 처리방향을 논의하였으나, 조정위원회 회부 또는 원내·외 전문가 자문 의뢰 등 주요 사안에 대한 처리방향을 결정하는데 미흡한 측면
- **(개선내용)** 보험약관 해석 등 법률적 쟁점, 고의사고 여부 등 보험금 면·부채 쟁점, 특정 질병 치료방법 인정 여부 등 소비자피해 우려가 큰 사안에 대해서는 부서장 책임하에 집중심리제*를 운영하여 신속하게 처리방향을 결정

* 집중심리제는 소송법상의 원칙인 "집중심리주의"를 모델로 한 것으로 법원은 하나의 공판기일에 사건을 집중적으로 심리하고, 공판기일을 연장하는 경우 시간적 간격을 두지 않고 계속적으로 심리해야 한다는 것으로 장기 미결사건 등을 방지하려는 제도임

4

분쟁처리 일관성 제고를 위한 「회신문 표준화」 확대

- **(현 황)** 생명보험의 계약전 알릴의무 위반, 장해보험금, 입원 보험금, 자동차보험의 미수선수리비, 시세하락손해 등 정형화된 분쟁유형에 대해서는 표준회신문을 활용하여 분쟁건을 처리 중
- **(개선내용)** 최근 유사·반복적으로 접수되는 분쟁유형에 대해 기존 분쟁조정례 및 최신 판례 등을 반영하여 표준회신문을 새로 마련하고,

이미 활용중인 표준회신문은 최근 분쟁조정례, 판례 등을 반영하여 업데이트한 후 완결성을 높여 분쟁처리시 활용

5

「보험업계와 현장소통 활성화」를 통한 집중처리

- (현 황) 보험회사가 제출한 증빙자료 및 의견서가 사실관계 등을 확인하는데 미흡한 경우 추가자료 제출 요구 등을 통해 분쟁조정절차를 진행하는데,

그간 코로나 상황으로 인해 유선 또는 서면으로 업무를 진행하는 과정에서 대면 업무처리 시에 비해 처리가 지연되고 원활한 의사소통이 어려웠던 측면

- (개선내용) 보험회사 임·직원과 대면 회의를 통해 사실관계 및 법적 쟁점에 대해 충분히 소통하고, 미흡한 점에 대해 보완을 요구하는 등 신속하게 분쟁조정을 진행

6

민원 만족도 제고를 위한 「분쟁처리절차 안내 강화」

- (현 황) 금감원 접수 민원에 대해 우선 보험회사와 민원인간 자율조정을 진행한 후 해결이 되지 않은 건에 대해 분쟁조정 절차를 진행하고 있음에도, 이에 대한 안내가 미흡하여 금감원의 분쟁조정이 특별한 이유없이 지연되고 있다는 불만이 야기

* (현행 안내절차) 분쟁 접수 → 접수사실 안내 → 담당자 배정 안내 → 자율조정 절차 진행 안내 → 중간 진행상황 안내 → 민원처리 완료 안내

- (개선내용) 자율조정 불성립으로 분쟁조정절차가 개시되었음을 상세하게 안내하고, 금감원에서 사실관계 추가 확인, 약관해석 등 심도 있는 법률검토 등을 통해 처리할 예정임을 안내