



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2025.12.18.(목) 석간	배포	2025.12.17.(수)
담당부서	금융민원국 생명보험민원팀	책임자	팀 장 박슬기 (02-3145-5772)
		담당자	조사역 정세희 (02-3145-5776)
			조사역 정가은 (02-3145-5770)

주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

- 보험모집(상품설명 불충분 등) 관련 유의사항 -

주요 내용

- ◆ 금감원은 최근 접수·처리된 실제 민원 사례를 금융권역별로 분석하여 금융거래시 금융소비자가 유의하여야 할 사항을 발굴·안내하고 있음
 - 보험권역 민원 중 보험모집 과정에서의 민원은 다소 감소 추세*이나
 - * 접수건(비중) : <'24.상> 3,588건(13.7%) → <'25.상> 3,209건(11.4%), △379건(10.6%↓)
 - 보장성 보험을 연금·저축으로 설명 들었다거나, 완전판매 모니터링·승환시 신규계약 비교안내 등 판매절차 미준수를 주장하는 민원이 지속하여 발생하고 있는 상황
- ➔ 금번에는 보험상품 모집 과정에서 빈번히 발생하는 민원 사례와 유의사항을 안내하여 소비자피해를 예방하고자 함

소비자 유의사항 주요 내용

- ① 종신보험은 재테크 또는 노후자금 마련을 위한 저축(연금)상품이 아닙니다.
- ② 완전판매 모니터링은 소비자 권리보호와 불완전판매 예방을 위한 필수 절차이므로 신중하게 확인하고 답변해야 합니다.
- ③ 유니버설보험의 의무납입기간 이후 보험료 미납 시에도 보험계약이 해지될 수 있습니다.
- ④ 보험 갈아타기를 권유받은 경우 기존계약과 신규계약을 충분히 비교한 후 청약서류에 서명해야 합니다.

1

종신보험은 재테크 또는 노후자금 마련을 위한 저축(연금) 상품이 아닙니다.

[민원 사례]

- ① A는 확정이율, 연금전환 등의 설명을 듣고 연금저축 상품으로 판단하여 가입하였으나, 이후 사망보장이 주목적인 종신보험 상품임을 확인하고 계약취소를 주장
- ② B는 종신보험 가입시 5년 납입 후 5년 거치하면 사망보장과 함께 연금수령이 된다는 설명을 듣고 연금 전환하였는데, 사망보장은 받지 못한다는 안내를 받아 부당하다고 주장

➡ 상품설명서의 보험계약 중요사항*을 설명듣고 이해했다는 자필서명 및 완전판매 모니터링 답변 등이 확인되어, 별도의 객관적 반증자료가 없는 한 보험사의 청약절차에 문제가 있다고 보기 어려움을 안내

* <상품설명서 표지> 상품명(00종신보험), 본 상품은 보장성보험이며, 은행의 예적금과는 다른 상품이고, 저축(연금)목적에는 적합하지 않습니다.

<연금전환특약 약관> 보장 대신 주계약과 계약자가 선택한 특약의 해약환급금으로 연금을 수령할 수 있는 특약입니다.

< 소비자 유의사항 >

- ① 종신보험은 사망보험금이 지급되는 보장성보험으로 통상 저축성 보험보다 비용·수수료가 높아 저축 목적에 적합하지 않습니다.
- ② 종신보험의 연금전환 제도는 종신보험(보장성보험)의 주계약에 부가되는 제도성 특약*입니다.
* 연금전환 시 일반적으로 보험료가 동일한 연금보험보다 적은 연금액을 수령
- ③ 종신보험의 연금전환시 사망보장 대신 보험계약의 해약환급금을 재원으로 하는 연금을 수령하게 됩니다.

완전판매 모니터링은 소비자 권리보호와 불완전판매 예방을 위한 필수 절차이므로 신중하게 확인하고 답변해야 합니다.

[민원 사례]

□ C는 '23년 종신보험 가입시 목돈만들기 상품으로 설명을 들었고, 형식적인 것이라며 전자서명과 모니터링 답변을 정해진 대로 유도하는 등 불완전판매를 주장

➔ 보험설계사가 보험증권에 저축으로 오인케 할 내용을 임의로 부기하고 모니터링 스크립트에 답변을 표시하여 민원인에게 전달한 사실이 확인되었는바, 민원인의 주장을 수용하여 보험사에 보험계약 취소 권고

※ (예시) 완전판매 모니터링 답변 유도 사례

스크립트 전달	3	보험금 변동 및 평준형과 비교	가입하신 상품은 일정기간 경과시 보험가입금액을 기준으로 보험금 지급액이 증가하는 상품으로, 가입금액이 동일한 평준형 보험과 비교했을 때 보험료가 더 비싸다는 점을 알고 계신가요?	YN	
	4	연금전환특약 유의사항	가입하신 상품은 단기 목돈 마련을 위한 저축보험이나 노후준비를 위한 연금보험이 아니며, 종신까지 사망사고를 보장해드리는 종신보험입니다. 고객님의께서는 <u>종신보험</u> , 저축성보험, 연금보험 중 어떤 내용으로 설명 들으셨나요?	선택형	
보험설계사 : 동그라미, 밑줄친게 답					
답변내용 제공	보험설계사	3네			
		4-둘다 보증되지않음			
		나머지는 네 듣고 이해했습니디로 하면 될까요?			계약자

< 소비자 유의사항 >

- ① 보험사는 보험계약 체결시 보험계약자에게 보장내용, 유의사항 등을 확인할 수 있는 보험약관, 상품설명서 등을 제공하므로 자세히 읽어보고 가입해야 합니다.
- ② 청약시 제공되는 안내자료 등은 보험사 준법감시인 심의·확인을 받은 공식자료인지 여부를 확인해야 합니다.
- ③ 완전판매 모니터링은 소비자의 권리 보호와 불완전판매 예방을 위한 필수 절차일 뿐 아니라 분쟁시 입증자료로 사용되므로 신중하게 확인하고 답변하여야 합니다.

3

유니버설보험*의 의무납입기간 이후 보험료 미납 시에도 보험계약이 해지될 수 있습니다.

* 보험료 의무납입기간 경과 이후 보험료의 납입금액 및 납입시기를 조절(자유납입, 납입유예, 추가납입 등)할 수 있는 상품

[민원 사례1]

□ D는 2년의 의무납입기간만 보험료를 납입하면 이후 추가 납입 없이도 보장이 된다는 설명을 듣고 보험에 가입했는데, 보험료 미납으로 해지 예정 통보를 받자 설명과 달라 부당하다고 주장

➔ 청약서 및 상품설명서*의 자필서명, 완전판매 모니터링에서 보험 계약시 중요사항 설명의무 이행이 확인되어 보험사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

* <상품설명서> 이 보험은 보험료 납입경과기간 2년(24회 납입) 이후에는 보험료를 자유롭게 납입할 수 있습니다. 그러나 보험료를 납입하지 않은 경우에는 보험금이나 해약환급금이 줄어들 수 있으며, 계약이 해지 될 수도 있음을 유의하시기 바랍니다.

[민원 사례2]

□ E는 유니버설보험에서 보험계약대출을 받았는데 보험료 미납으로 계약이 해지될 수 있다는 안내를 받고, 유니버설 기능이 있음에도 납입유예 없이 계약을 해지하는 것은 부당하다고 주장

➔ 유니버설보험 상품은 보험료 미납시 해약환급금에서 보험계약대출 원리금을 차감한 금액을 재원으로 보험료를 대체(충당)하는데 동 금액이 소진되면 조기에 계약이 해지될 수 있어 문제가 있다고 보기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 유니버설보험은 의무납입기간 동안 보험료 납입 후 납입금액 및 시기 조정이 가능한 상품으로, 의무납입기간 보험료를 납입했다고 해서 보험기간 전체를 보장하지는 않습니다.
- ② 유니버설보험에서 보험료 미납 등으로 해약환급금(대출원리금 차감)에서 보험료를 대체(충당)할 수 없는 경우 계약이 해지될 수 있습니다.

보험 갈아타기를 권유받은 경우 기존계약과 신규계약을 충분히 비교한 후 청약서류에 서명해야 합니다.

[민원 사례]

- ① F는 보험설계사가 기존계약에는 없는 보장이 추가된다고 갈아타기를 권유하여 기계약 해지 후 새롭게 청약하였는데, 추가되는 보장없이 기존과 동일한 상품임을 알게되어 신·구계약 취소를 요구
- ② G는 기존에 가입한 연금보험 보다 높은 연복리가 적용된다는 설명을 듣고 종신보험으로 전환하였는데 사실과 다르다며 신계약 해지를 요구

➔ ‘보험계약 이동에 따른 비교안내 확인서’를 포함한 청약서 등의 자필서명 및 완전판매 모니터링에서도 정상 답변

* 신계약 청약 전후 6개월 이내 기존계약 해지시, 기존 보험과 새로운 보험의 보험료, 보험기간, 납입기간, 주요 보장내용 등 핵심조건을 비교 안내

또한, 구계약 해지 상담시 신·구계약을 재차 비교안내하고 부당 승환시 6개월 내 계약취소가 가능함을 안내한 녹취 내용 등이 확인되어 보험사의 청약절차에 문제가 있다고 보기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 보험설계사로부터 보험 갈아타기(리모델링)를 권유받은 경우 기존 계약을 해지하고 새로운 보험을 청약하면서 발생하는 보험료 및 담보 변경 등을 신중히 비교하여 결정해야 합니다.
- ② 청약서 및 보험계약 이동에 따른 비교안내 확인서를 꼼꼼히 살펴보고 충분히 이해한 후 서명해야 합니다.