

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”

	보도자료		
	2015. 2. 2.(월) 조간부터 보도 가능		

담당부서	분쟁조정국	정준택 국장(3145-5210), 송종갑 팀장(3145-5230)		
배포일	2015. 1. 30.(금)	배포부서	공보실(3145-5789~92)	총 6매

제목: ‘물지도 따지지도 않는다’ 는 고연령자 보험가입시 유의사항

1. 개요

- 최근 생명보험 분쟁조정신청건을 분석한 결과 60세이상 고연령자 분쟁이 크게 증가한 것으로 나타남
 - 고연령자의 분쟁은 2011년 전체 생명보험분쟁의 6.1%(505건)를 차지하였으나 2014년 11.4%(1,093건)까지 증가하였으며,
 - 특히 보험금지급 관련 분쟁(2011 : 331건 → 2014 : 820건) 및 계약전 알릴의무위반 관련 분쟁(2011 : 23건 → 2014 : 71건)의 증가가 두드러짐
- 고연령자 분쟁의 급증은 고령화 진전으로 고연령층의 생명보험에 대한 관심이 크게 증대된 반면, 그간 보험가입층으로서의 소외되어움에 따라 보험상품에 대한 사전 지식이 부족한 데 기인
 - 고연령자가 가입 가능한 보험상품의 경우 가입절차가 간소화된 경우라도 계약전 알릴의무는 준수해야 하는데 병력 고지를 정확히 안 하거나, 가입심사가 없는 경우는 사망보험계약임에도 건강보험으로 알고 가입하는 분쟁 등이 반복 제기되고 있음

⇒ 이에 따라 금융감독원에 지속·반복적으로 접수되는 고연령자의 생명보험 분쟁조정신청건을 분석하여 알림으로써 소비자피해 및 불필요한 분쟁을 미연에 방지하고자 함

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다

2. 고연령자 관련 보험 분쟁의 증가원인 및 주요 분쟁유형

① 고연령자관련 보험분쟁 증가원인

□ 60세이상 고연령자가 생명보험분쟁에서 차지하는 비율은 (2011)6.1% → (2012)8.0% → (2013)8.7% → (2014)11.4%로 계속 증가하고 있음

- 고연령자의 보험금지급* 관련 분쟁이 크게 증가**하는 것은 보험사고 발생 또는 보험기간 종료로 인한 보험금청구시에 보험계약 내용이 가입당시 기대와 다름을 인지하는데 기인

* 보험금 및 제지급금 지급. 면부책 결정. 장해 및 상해등급 적용

** (2011)331건 → (2012)413건 → (2013)430건 → (2014)820건

- 고연령자가 가입 가능한 보험상품은 고연령층이 필요로 하는 건강관련 보험보다 주로 상해보험, 사망보험 등인데, 고연령자는 가입당시 일반적인 건강보험으로 오인하고 가입하는 경우가 많음

- 또한, 고연령자의 계약전 알릴의무 관련 분쟁이 증가*하는 것은 고연령자대상 보험상품이 '무진단' '간편심사'등 병력을 묻지 않는 듯한 광고를 하는 점 및 전화가입이 많은 것에 기인

* (2011)23건 → (2012)43건 → (2013)40건 → (2014)71건

② 주요 분쟁 유형

- 상품의 보장내역이 사망보험금 또는 재해·상해보험금에 한하고 기타 보장 또는 만기환급금이 없다는 사실("순수보장형")을 보험사고가 발생하거나 보험기간 종료시에 인지

- 가입절차가 용이하나(“무진단”, “간편심사” 등) 보험사고 후 보험금을 청구하면 보험사가 병력을 조사하여 가입당시 병력 고지가 미비하다는 이유로 계약을 해지
- 갱신형 상품의 경우 갱신시점에서 갱신이 거절되거나 보험료가 100%이상 인상되어 보험계약을 유지하지 못 함

(붙임) 고연령자 관련 주요 생명보험 분쟁 사례

3. 고연령자 보험 가입시 유의사항

㉠ 가입절차가 간단하고 보험료가 저렴하다면 광고와 상품내용이 다를 수 있습니다.

- 보험가입당시 병력 고지 등 아무 심사절차 없이 무조건, 누구나 (직업 및 병력 불문) 가입이 가능하고 보험료가 저렴한 무심사 보험은 보장내역이 일정수준(예 : 3,000만원)이하의 사망보험금 뿐임
 - “만기환급금이 없는 순수보장형 보험”은 보험기간이 종료 되었을 때 납입보험료를 돌려주지 않는다는 뜻임
 - * 예컨대 만기5년의 무심사보험으로서 만기환급금이 없는 순수보장형 보험은 피보험자 ‘사망’이라는 보험금지급사유가 발생하지 않고 5년이 경과 하면 만기환급금 없이 해당 보험계약은 소멸함
- “OOO 보장보험”등 상품명을 오인하여 질병을 "보장"받기 위하여 가입하였으나 실제 보장내용이 질병보장은 없이 재해·상해·사망을 보험금 지급내용으로 하는 상품인 경우가 있음

② 청약서·청약녹취상 계약전 알릴의무를 반드시 준수해야 합니다.

- 설계사에게 병력을 알렸더라도 청약서에 병력을 기재하지 않으면 '계약전 알릴의무' 위반임
 - * 대법원 판결(98다32564, 79다1234 등)에서는 '일반적으로 보험모집인은 독자적으로 보험자를 대리하여 보험계약을 체결할 권한이 없을 뿐만 아니라 고지의 수령권한도 없으므로 보험모집인에게 기왕 병력을 말하였다 하더라도 고지의무를 이행한 것으로 볼 수 없다.'는 입장임
- 전화가입시에도 병력을 정확히 고지해야 함
 - 전화가입시 5년 이내 병력사항 등을 묻는 '계약전 알릴의무'사항에 대하여 숙고하지 않고 "예"라고 답변하는 경우 추후 보험금 청구시 불이익을 당할 수 있음
- '간편심사' '무(건강)진단' 등 가입절차가 간소화되었다고 광고하는 보험 가입시에도 병력을 정확히 고지해야 함

③ 갱신형 상품의 경우 갱신이 어려울 수 있습니다.

- 가입시에는 보험료가 저렴하고 가입이 용이하더라도 갱신시점에서 갱신이 거절*될 수 있고 갱신보험료가 크게 인상될 수 있음
 - * 예컨대 약관에서 '암, 뇌출혈 등으로 진단이 확정되는 경우 갱신이 안 된다'고 정하고 있는 경우가 있으므로 가입전 갱신 거절사유 유무를 약관 등을 통해 미리 확인할 필요가 있음
- 갱신보험료 인상폭은 가입시에는 명확히 안내되지 않고 갱신시에 피보험자의 나이 및 보험료율에 따라 결정되므로 갱신시점에 따라 보험료가 100%이상 인상되는 경우도 있음

4. 기타

- 고연령자가 상품에 대한 이해 부족 등으로 계약을 해지하고자 할 경우 보험증권을 받은 날로부터 15일 이내에 청약을 철회할 수 있으며,
 - 계약이 성립한 날로부터 3개월 이내에 상품부실설명 등을 이유로 보험계약을 취소할 수 있음

『생명보험 상품 가입』에 대하여 궁금한 사항은 금융감독원 홈페이지에서 확인하시거나, 금감원 콜센터 ☎1332로 전화하여 언제든지 상담 받으실 수 있습니다.

<http://www.fss.or.kr>

(붙임)

고연령자 관련 주요 생명보험 분쟁 사례

① 고지의무 관련 분쟁

- ① A(1949년생, 남)씨는 2013.5월 기가입 보험 실효 안내를 위해 전화한 B보험사 상담원이 '간편심사'를 하는 건강보험에 가입을 권유하여 전화로 보험가입한 후, 2013.11월 승모판막역류 및 삼첨판막질환으로 수술후 보험금을 청구하자, B보험사가 고지의무 위반으로 보험금지급을 거절하고 보험계약 해지하여 분쟁조정신청('14.10.)

⇒ 고지위반 사항과 사고내용 사이에 인과관계가 입증되지 않아 보험금지급토록 권고하여 해결

- ② C(1953년생, 여)씨는 2011.10월 D설계사에게 고혈압등 병력을 고지하고(신청인 주장) 종신보험에 가입한 후, 2014.5월 고혈압 치료비 등 실손의료비를 청구하자 E보험사에서 조사후 보험금 삭감 지급 및 계약해지하여 분쟁조정신청('14.7.)

⇒ 설계사가 혈압약복용을 몰랐다고 주장하고 신청인이 900일이상 고혈압 투약한 사실을 청약서에 고지하지 아니한 것이 확인되어 기각

② 불완전판매 관련 분쟁

- ① M(1946년생, 남)씨는 2009년~2010년 N보험사의 치매 및 재해·사망을 보장하는 실버보험 4개에 전화가입(3개 계약은 동일 상품)하였으나, 자녀가 해당 보험계약 내용을 알고서 불완전판매를 이유로 부친을 대리하여 분쟁조정신청('14.3.)

⇒ 4개 계약 중 청약녹취상 불완전판매가 명백한 보험계약 2건은 취소하여 기납입보험료 반환

- ② T(1950년생, 남)씨는 독신인 형 S씨를 피보험자로 하여 2011.3월 Q보험사의 실버보험에 가입. 2013년 경제적 어려움으로 해약하였는데 해약환급금이 과소하여 보험사에 문의하는 과정에서 '만기시 환급금이 없는 소멸성 상품'이라고 안내받아 우리원에 분쟁조정신청('13.10.)

⇒ 청약녹취상 "만기에 환급되지 않는 순수형"이며 "중도해지시 해지환급금은 납입보험료보다 적거나 없을 수 있음"이라고 안내한 사실이 확인되어 기각