

July 2016

Consumer Newsletter

금융감독원 브리핑자료

1. 변액보험 관련 「예금자보호법시행령」 시행에 따른 유의사항 안내

‘16.6.23. 예금자보호법시행령(제 16 조제 3 항 및 제 16 조의 4 제 3 항) 시행으로 변액보험의 최저보증보험금이 예금자보호를 받게 됨에도 불구하고 변액보험상품 판매시 “최저보증보험금”이 아닌 “해지환급금”이나 “투자원금”이 예금자보호의 대상인 것처럼 소비자에게 잘못 안내되어 판매될 경우, 소비자 불만 및 이와 관련된 민원이 발생될 우려가 있는 바, 새로이 시행되는 변액보험 예금자보호 내용을 철저히 교육 및 상품 판매시 설명의무를 철저히 준수하도록 만전을 기해주시기 바랍니다. 보다 상세한 내용은 공문(2016.07.27, 금감원 공문“변액보험관련 [예금자보호법시행령]시행에 따른 유의사항 안내”공지 ConsumerDept.-00736)을 참고 바랍니다.

2. 어린이보험 관련 불합리한 관행 개선(7/14 보험감리실,금융혁신국)

저출산, 만혼 등으로 자녀의 수가 1~2 인 가정이 보편화되고, 경제적인 여유 증가로 자녀 양육에 대한 관심이 높아짐에 따라 어린이 보험에 대한 가입수요가 꾸준히 발생하고 있음에도 불구하고 보험회사의 부적절한 안내 및 불합리한 보험금 감액 등의 문제점으로 소비자 피해가 예상되는 바, 금융감독원은 제 2 차 국민체감 20 大 금융관행 개혁의 일환으로 어린이 보험관련 불합리한 관행을 개선하고자 합니다.

문제점 및 개선 방안

가. 불완전판매 소지 높은 어린이보험 상품 안내자료 시정요구

- 문제점

어린이보험을 태아 때 가입하는 경우 출생 이후부터 선천질환 등을 보장하지만 일부 보험 회사는 태아 때(출生前) 부터 보장을 하는 것처럼 보험안내자료를 작성하여 태아 때 선천질환 등을 진단받는 즉시 보장받는 것으로 오인할 가능성이 높으며, 특히 실손의료보험 특약을 함께 가입한 경우 태아의 선천질환 진단에 소요된 검사비 등을 보장받을 수 있을 것으로 기대 예)‘태아 때부터 보장’, ‘엄마 뱃속에서부터 보장’, ‘태어나기 전부터 보장’ 등

민원 사례

- ◆ 민원인은 임신 초기에 실손의료보험이 포함된 어린이보험에 가입하고 임신 중 태아의 뇌실 확장 소견으로 2 차례 정밀 초음파 검사를 받은 후 보험금을 청구
→ 보험회사는 산모가 진료 받은 것이므로 보상의무가 없고, 태아의 경우 선천질환을 가지고 태어난 후에야 보장이 된다고 안내

- 개선점

“태아 때부터 보장”, ‘태아 때부터 병원비 걱정이 없는’ 등 오인 가능성이 있는 안내 문구를 수정하여 출생 이후부터 보장이 된다는 사실을 명확히 안내토록 개선

☞ '16.7월중 16개사 19개 상품에 대해 시정요구 예정(당사 불 포함)

나. 태아가 가입한 경우에도 보험금을 감액 지급하는 관행 개선

- 문제점

태아는 보험가입시 역선택 가능성이 거의 없는데도 성인과 동일한 기준을 적용하여 보험가입 후 1~2년 내에 질병 등이 발생하는 경우 보험금을 적게(예: 50%) 받는 실정

민원 사례

◆ 부모 A 는 자녀 B 를 임신하고 있던 중 어린이보험에 가입하였는데 출생 직후 자녀 B 에게 뇌출혈이 발생하여 보험금을 청구
→ 보험회사는 계약일로부터 1년내에는 보험금을 50% 감액 지급한다는 약관조항에 따라 보험금의 50%만 지급

- 개선점

태아시기에 어린이 보험에 가입한 경우에는 합리적인 사유 없이 보험금을 감액 지급하지 않도록 약관 개선 때(신규가입자부터 적용)

<약관 개선내용(예시)>

중전	개선
제4조 [보험금 지급에 관한 세부규정] ④ 피보험자에게 암보장개시일 이후 계약일부터 1년 이내에 제3조(보험금의 지급사유)에 해당하는 보험금 지급사유가 발생한 경우 회사는 계약일부터 1년 초과시에 지급하는 보험금의 50%를 지급합니다.	제4조 [보험금 지급에 관한 세부규정] ④ 피보험자에게 암보장개시일 이후 계약일부터 1년 이내에 제3조(보험금의 지급사유)에 해당하는 보험금 지급사유가 발생한 경우 회사는 계약일부터 1년 초과시에 지급하는 보험금의 50%를 지급합니다. 단, 피보험자가 보험가입 당시 태아(胎兒)인 경우에는 보험금의 100%를 지급합니다.

☞ 17 개사 56 개 상품에 대해 변경권고('15.6.17.)하였으며, 보험회사는 관련 약관 개선 완료 ('16.1~4 월중)

※ 당사는 2015.06.17. “보상삼보-00352「보험상품 변경권고(알리안츠생명보험)」”에 근거 “무배당 알리안츠자녀사랑보장플랜보험”과 “무배당 어린이중대질병보장특약”에 대해 “무배당 알리안츠자녀 사랑보장플랜보험”은 2015.08.31. 판매 중지, “무배당 어린이중대질병보장특약”은 2016.04. 금감원 권고사항에 따라 변경 조치 완료하였습니다.

1. 문제행동 소비자 응대 매뉴얼 마련

선량한 금융소비자의 권익을 침해하고 금융회사 임직원의 정상적인 업무수행에 지장을 초래하는 문제행동 소비자에 대한 응대 요령을 6개 금융협회 공동으로 마련함.(전국은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 여신금융협회, 저축은행중앙회)

<목차>

I. 매뉴얼 제정 배경	1	나. 내방 민원	26
II. 문제행동 소비자 응대 일반원칙	2	1. 폭력을 행사하는 행위	26
1. 기본원칙	2	2. 욕설·폭언 등 모욕을 주는 행위	28
2. 전화민원	2	3. 소란을 피우는 행위	30
3. 내방민원	3	4. 직원을 협박하는 행위	32
III. 문제행동 유형별 응대 요령	4	5. 성적으로 희롱하는 행위	34
가. 전화 민원	4	6. 동일한 민원을 반복적으로 제기하는 행위	36
1. 욕설·폭언 등 모욕을 주는 행위	4	7. 상습적으로 업무시간 외에 민원을 제기하는 행위	38
2. 성적으로 희롱하는 행위	6	8. 사소한 사항에 대하여 지속적으로 꼬투리를 잡는 행위	40
3. 동일한 민원을 반복적으로 제기하는 행위	8	9. 규정 외 처리를 무리하게 요구하는 행위	42
4. 사소한 사항에 대하여 지속적으로 꼬투리를 잡는 행위	10	10. 기물을 파손하는 행위	44
5. 규정 외 처리를 무리하게 요구하는 행위	12	11. 적정한 업무처리대 대해 정부기관 등에 민원 제기를 주장하는 행위	45
6. 적정한 업무처리대 대해 정부기관 등에 민원 제기를 주장하는 행위	14	12. 적정한 업무처리대 대해 언론 인터넷 등에 게재를 주장하는 행위	47
7. 적정한 업무처리대 대해 언론 인터넷 등 게재를 주장하는 행위	16	13. 공개사과를 요구하는 행위	49
8. 공개사과를 요구하는 행위	18	14. 무조건 상급자와의 면담을 요구하는 행위	51
9. 무조건 상급자와의 면담을 요구하는 행위	20	15. 회사의 과실이 있는 경우의 과대보상 요구 행위	53
10. 회사의 과실이 있는 경우의 과대보상 요구 행위	22	16. 회사의 과실이 없는 경우의 과대보상 요구 행위	55
11. 회사의 과실이 없는 경우의 과대보상 요구 행위	24	IV. 문제행동 소비자 주요 범죄유형 및 처벌 사례	57
		가. 주요 범죄유형	57
		나. 처벌 사례	59

가. 주요 범죄유형

- 폭행, 협박 : 폭행 및 협박의 경우 형법상 상해죄, 폭행죄, 협박죄 및 강요죄 등으로 처벌할 수 있음.

형법 제 257 조(상해) ①사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

형법 제 260 조(폭행) ①사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

형법 제 283 조(협박) ①사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

형법 제 324 조(강요) ①폭행 또는 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무없는 일을 하게 한 자는 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 욕설, 폭언 : 전화, 인터넷을 이용하여 욕설 및 폭언을 하는 행위는 정보통신망법 위반으로 처벌할 수 있음. ※ 대면시 욕설, 폭언의 경우에는 형법상 명예훼손죄(\$307,모욕죄(\$311),업무방해죄(\$314)로 처벌 가능

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 74 조(벌칙) ①다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

3. 제 44 조의 7 제 1 항 제 3 호를 위반하여 공포심이나 불안감을 유발하는 부호, 문언, 음향, 화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 한 자.

- 업무 방해 : 계속해서 업무를 방해하거나 내방하여 소란을 피우는 경우 형법상 업무방해죄 또는 경범죄처벌법 위반으로 처벌할 수 있음.

형법 제 314 조(업무방해) ①제 313 조의 방법 * 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천 500만원 이하의 벌금에 처한다. * 허위사실 유포 또는 위계

경범죄처벌법 제 3 조(경범죄의 종류) ②다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 200만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.

3.(업무방해) 못된 장난 등으로 다른 사람, 단체 또는 공무수행 중인 자의 업무를 방해한 사람