

금융생활에 필요한 모든 정보, 「파인」 (fine.fss.or.kr)으로 검색하세요

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”



	보 도 자 료			
	보도	2017. 1. 20.(금) 조간	배포	

담당기관	금융감독원	보험감독국	진태국 국장(3145-7460), 김봉균 팀장(3145-7471)
	생명보험협회	시장지원부	박배철 부장(2262-6681), 이주학 팀장(2262-6683)
	손해보험협회	자율관리부	이은혁 부장(3702-8610), 최종수 팀장(3702-8616)

제 목 : 보험 불완전판매 예방을 위한 해피콜(Happy-Call) 제도 개선
 (「제2차 국민체감 20大 금융관행 개혁」 과제 ③-1-⑤, ⑦ 실행방안)

- ▶ 완전판매 검증력 제고를 위한 단답형/선택형 질문 도입
- ▶ 신규 위험 등 불완전판매 소지가 큰 항목 중심으로 질문 재편
- ▶ 해피콜 실효성 제고를 위해 민원·분쟁시 증거력 인정 기준·절차 마련

I. 추진 배경

- 그간 금융감독원은 보험상품 불완전판매로 인한 소비자 피해를 예방하고자 제도개선*을 지속 추진
 - * 적합성원칙 도입('11.1월), 해피콜 제도 실시('12.9월), 설명의무 강화('16.4월) 등
 - 그 결과, 보험상품의 불완전판매비율*은 '12년이후 전반적으로 개선되고 있는 추세
 - * 0.59%(FY12) → 0.59%(FY13) → 0.49%(FY14) → 0.40%(FY15)
- 그러나 불완전판매를 사전 검증하는 해피콜 제도는 여전히 형식적으로 운영되어 실효성이 떨어진다는 지적이 지속 제기
- 이에 금융감독원은 「제2차 국민체감 20大 금융관행 개혁」 과제로 보험 불완전판매 예방을 위한 해피콜 제도 개선방안을 선정
 - 생·손보험협회, 업계와 공동으로 TF를 구성하여 운영방식, 절차 등 해피콜 제도 전반에 대한 종합 개선방안을 마련

Ⅱ. 현황 및 문제점

1 해피콜 제도 운영 현황

- (대상 및 방법) 보험회사는 신규*로 가입한 보험계약자를 대상으로 완전판매 여부에 대한 검증(“해피콜”) 실시

* 신규 계약 건수 : 112백만건('13년) → 108백만건('14년) → 109백만건('15년)

- 모집조직이 아닌 별도 조직에서 청약철회 가능기간*내에 전화 등으로 보험계약의 중요내용을 재확인

* 보험증권 교부일 15일 이내 또는 청약 후 30일 이내 중 짧은 기간 내

※ 전화를 통한 해피콜은 약 5~10분 내외로 실시하고 보험회사는 통화 내용을 전건 녹취하여 보관

- (질문내용 · 방식) 보험계약자가 가입한 보험상품의 중요 사항* 및 판매절차를 제대로 이해하고 있는지 점검

* ①계약사항(보험료 등), ②3대 기본(약관수령, 자필서명, 청약서 부분 수령) 지키기, ③보험상품의 주요 보장내용 등

- 보험계약자에게 보험상품의 중요사항 등을 질문하고 예/아니오 방식으로 답변을 요구

- (부실판매시 조치) 보험계약자가 상품내용을 보험약관과 다르게 알고 있는 경우에는 일차적으로 콜센터 담당자가 보완설명

- 중요사항의 경우 반송·청약철회하거나, 보험설계사가 재방문하여 설명한 후 완전판매 확인서 징구 또는 추가 해피콜 실시

① 단순한 질문방식으로 운영되어 완전판매 검증력 미흡

- 예/아니오 방식으로 운영하고 있어 상품내용을 정확히 이해하지 못해도 보험계약자가 “네”라고 답변하기만 하면 검증이 완료 되는 등 완전판매 여부를 제대로 검증하기 곤란

② 해피콜 결과의 증거력 부족으로 실효성 저하

- 해피콜 검증력 부족으로 증거력 인정이 어려운 상황*이므로 보험회사는 법규준수를 위해 형식적으로만 운영하게 되는 등 실효성이 낮음

* 질문내용이 포괄적·추상적이거나, 설계사가 “네”라고 사전에 답변내용을 안내 하는 경우도 많아 증거인정이 곤란

- 소비자 입장에서 보험회사가 불필요한 계약절차만 이행하고 있다는 부정적 인식이 지배적인 상황

③ 최신 소비자불만 유형 등에 대한 검증 미흡

- 신상품(질병보험 등) 출시 등에 따른 신규 위험에 대한 질문항목이 없어 불완전판매에 효과적 대응 곤란*

* '12년 협회가 작성한 해피콜 스크립트 가이드라인을 계속 사용중으로 수정·보완 필요

④ 해피콜 결과를 활용한 피드백 체계 불비

- 해피콜은 판매단계에서 고객을 통해 완전판매 여부를 직접 검증하는 제도인데도 상품설계, 판매절차 개선 등에 해피콜 결과를 활용하는 피드백 체계가 제대로 마련되어 있지 않음

Ⅲ. 개선 방안

< 기본 방향 >

- ◆ 소비자가 상품 내용을 제대로 알고 자기책임 하에 구매하는 선진적 보험거래 관행 확립
 - ▷ 상품설명에 대한 검증 강화 및 증거력 인정 등을 통한 해피콜 제도의 실효성 확보

1 완전판매 여부에 대한 검증력 제고

가 핵심 불만사항에 대한 단답형·선택형 질문 도입

- 불완전판매 소지가 큰 핵심 소비자 불만사항에 대하여 현행 예/아니오 방식의 질문을 단답형/선택형 질문으로 전환
 - 단답형 5개, 선택형 10개 등 총 15개 질문을 도입

< 단답형/선택형 질문 예시 >

구분	질문내용	현행	개선
단답형	암보험 (면책기간)	(문)가입후 1년 이내 암진단시 보험금의 50%를 지급한다는 설명을 들으셨나요? (답) 예	(문)암진단시 보험금의 50%를 받는 기간은 가입 후 몇 년 동안 인가요? (답) 1년
선택형	변액보험 (펀드투입금액)	(문)보험료 중 사업비 등 차감 후 일부만 펀드에 투입된다고 설명 들으셨나요? (답) 예	(문)보험료 중 펀드 투입금액은 ①보험료 전체 인가요? ②사업비 등 차감 후 일부 인가요? (답) ② 일부만 투입

나 신규 위험에 대한 질문항목 확충·보완

- 최근 불완전판매 유형에 대응할 수 있도록 신규 위험에 대한 질문항목을 선별·확충 (34개 → 44개)

< 해피콜 질문유형별 현황 >

(단위 : 개)

현행 Y/N (A)	개선			증감 (B-A)
	Y/N	단답형	선택형	
34	29	5	10	44

- 새로운 보장이 주계약 보다는 특약으로 개발되고 있는 상품 개발 추세를 반영하고, 다수 민원이 발생하고 있으나 현행 해피콜 질문에 반영되지 않은 사항을 중심으로 보완
- 아울러, 현행 예/아니오 방식의 질문에 대한 답변이 긍정적 답변("예") 위주로 되어 있는 것을 예/아니오 답변이 적절히 혼합되도록 변경

< 확충·보완된 주요 질문항목 예시 >

구 분	질문 내용
변액보험	① 펀드실적에 따른 보험금 변동, ② 보험료 중 사업비 등 차감 후 펀드투입
저축성보험	① 원금도달기간, ② 적용이율의 변동가능성, ③ 보험료 중 사업비 수준
질병보험 (암보험 등)	① 암 등 주요 질병의 면책기간, ② 보험금 감액 지급기간 ③ 간접(합병증, 후유증 등) 치료 보장여부
치아보험	① 보장 가능한 치료횟수

다 불완전판매 확인시 체계적인 대응절차 마련

- 중요사항(원금손실가능성 등)에 대한 답변이 부적합할 경우 즉시 반송·철회 조치 등 대응절차 마련
 - 고객이 철회의사가 없는 경우에는 보험설계사가 재방문하여 추가로 설명 실시

2 민원·분쟁 발생시 증거력 인정 기준·절차 마련

가 증거력 인정에 대한 계약자 확인체계 도입

- 해피콜 답변내용이 향후 민원·분쟁조정시 증거자료로 활용될 수 있음을 해피콜 첫단계에서 사전고지
- 아울러, 불완전판매로 확인된 경우 보험계약이 반송·철회되므로 신중히 답변할 것을 안내

나 민원·분쟁 발생시 증거자료 활용절차 마련

- 민원·분쟁 발생시 해피콜 녹취내역 확인을 통해 설명의무 이행 여부를 검증하고 이에 따라 민원·분쟁 처리
 - 증거력 인정은 보험계약자가 질문내용을 정확히 이해하였음을 명확하게 알 수 있는 단답형/선택형 질문에 한해 적용
- ※ 예/아니오 방식의 질문은 자필서명 여부 등 다른 증거자료를 종합적으로 검토하여 증거력 인정여부를 결정

3

해피콜 결과를 활용한 피드백 체계 구축

가 新 불완전판매 지표 개발

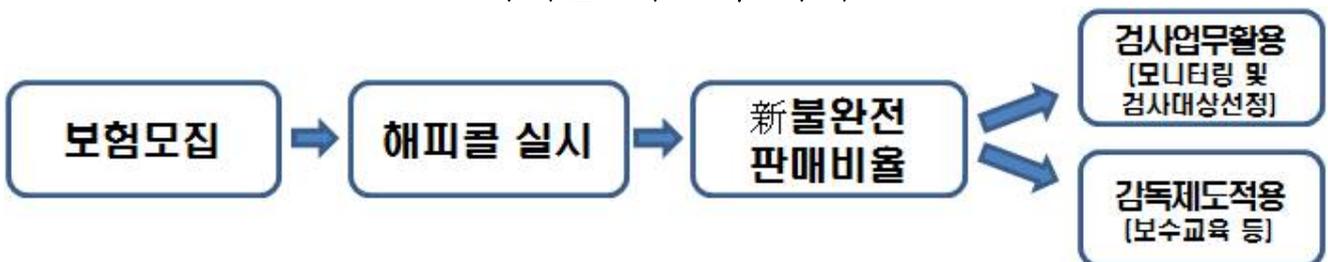
- 불완전판매 실태를 보다 정확하게 파악하기 위해 해피콜 결과를 반영한 新 불완전판매비율 개발 (18년 하반기 적용 목표)
 - 기존 불완전판매비율 항목에 추가적으로 해피콜을 통한 ①계약 반송, ②청약철회, ③설명보완 실적 등을 반영하는 방안 추진
- ※ 新 지표의 정합성 검증, 보험회사의 적응기간 및 내부 업무절차 개선 등을 위해 1년간 파일럿 테스트(pilot test)를 실시한 후 최종 지표 확정

나 판매채널 등 감독 및 검사시 해피콜 결과 활용

- 해피콜 결과를 바탕으로 불완전판매가 과도한 판매채널 및 보험회사 등에 대한 감독·검사 강화
 - 부실모집 점포 등 검사대상 선정, 판매채널에 대한 상시감시 등 검사업무에 적극 활용
 - 아울러, 보험설계사 보수교육*, 홈쇼핑광고 녹화전환 기준 등 감독제도에 적용 추진 (新 불완전판매비율 확정 후)

* 현재 등록이후 매 2년간 불완전판매비율이 3% 이상(불완전판매건수 10건 이상에 한함)인 보험설계사에 대해 집합 보수교육을 실시 중

< 해피콜 피드백 체계 >



IV. 향후 계획

- 시스템 개발 등 준비기간을 감안하여 '17.10월부터 시행
 - '17.7월부터 3개월간 시범운영 등 안정화 단계*를 거쳐 미비점 보완 후 '17.10월부터 본격 시행
 - * 해피콜 응답률 등에 대한 모니터링을 통해 제도보완 필요사항 점검

V. 기대 효과 (국민들이 좋아지는 점)

- ① 소비자가 상품을 제대로 알고 가입함에 따라 불완전판매 감소
 - 연간 1억여건의 보험에 가입하는 소비자가 보험상품을 제대로 알고 가입하게 되어 불완전판매 등으로 인한 보험 민원('15년 46,816건)이 크게 감소할 것으로 기대
- ② 해피콜 실효성 제고에 따른 완전판매 문화 정착
 - 해피콜 결과의 증거력 인정으로 보험회사 스스로 완전판매 검증을 강화하고 모집인은 보험상품의 핵심 내용을 충실히 설명하는 등 완전판매 문화가 정착될 것으로 예상
- ③ 보험산업에 대한 신뢰도 제고
 - 모집단계에서 불완전판매 감소로 보험의 부정적 이미지가 개선되는 등 보험산업에 대한 신뢰도가 제고될 것으로 기대

붙임

해피콜 질문 항목(44개)

구분	주요내용 확인사항
공통(7)	① 약관 교부 및 중요사항 설명의무 이행 여부 ② 계약자의 자필서명 여부 ③ 피보험자의 자필서명 여부 ④ 품질보증해지 기간 ⑤ 병력 등 부실 고지시 불이익 설명 ⑥ 가입목적 부합여부(선택) ⑦ 만기 환급금의 납입 보험료 초과여부
변액(6)	① 예금자 보호 여부 ② 보험료 중 사업비 등 차감 후 펀드투입(선택) ③ 펀드실적에 따른 보험금 변동(선택) ④ 최저 보험금(사망보험금 등) 보증 ⑤ 펀드변경이 가능하다는 사실 ⑥ 적합성 진단 이행여부
장기보장성(1)	① 중도해지시 환급금이 납입보험료보다 적을 수 있다는 사실
저축성(4)	① 보험료 중 사업비 등 차감 후 적립된다는 사실(선택) ② 보험료 중 사업비 수준(단답) ③ 적용이율의 변동가능성(선택) ④ 원금도달기간(단답)
종신(1)	① 연금보장만을 위해 가입하는 경우 일반연금보험이 저렴하다는 사실
정기(1)	① 보장기간(선택)
연금(2)	① 연금지급액 변동여부 ② 세액공제 혜택여부
질병(2)	① 암 등 주요 질병의 면책기간(단답) ② 수술급여금 차등지급사항
CI(1)	① 보장대상 질병범위
암(3)	① 암 반복 보장여부 ② 보험금 감액 지급기간(단답) ③ 간접(합병증, 후유증 등) 치료 보장여부
실손(3)	① 중복가입시 비례보상여부(선택) ② 보상제외 항목 ③ 자기부담금 비율(단답)
운전자(2)	① 중복가입시 비례보상여부(선택) ② 면책 사항
어린이(1)	① 임신중 태아 관련 보장내용(선천질환 등)(선택)
치매(2)	① 경증치매 보장여부(선택) ② 대리청구인 지정제도 안내(미지정시)
치아(1)	① 보장 가능한 치료횟수
유병자(1)	① 건강한 상태에서 보험가입시 불이익하다는 사실
유니버설(2)	① 의무납입기간 이후 보험료 대체납입, ② 대체납입 적립금 부족시 해지가능성
갱신형(1)	① 갱신주기 및 보험료 인상가능성
보험료 할인(2)	① 건강체 할인, ② 다자녀 할인
보장기간 불일치특약(1)	① 특약 보장기간(주계약·특약간 보장기간이 다른 경우)

* 단답형/선택형 질문은 굵은 글씨로 표시

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