



보도	2023.2.23.(목) 조간	배포	2023.2.22.(수)
----	------------------	----	---------------

담당부서	상품심사판매분석국 금융상품총괄팀	책임자	팀장	이창규	(02-3145-8228)
		담당자	선임조사역	김아진	(02-3145-8231)

종신보험은 상담과정에서부터 충분한 설명을 요청하여 듣고, 이해한 후 가입여부를 결정하세요
- 종신보험 미스터리쇼핑 결과 매우 저조한 것으로 나타나 -

■ 소비자경보 2023 - 5호			
등급	주의	경고	위험
대상	금융소비자 일반		

소비자경보 내용(요약)

- ◆ 최근 단기납 종신보험 판매비중이 크게 증가하고 있는 가운데 금감원에 접수되는 종신보험 불완전판매 민원 비중도 증가 추세
- ◆ 이에 금감원이 생보사의 종신보험 판매에 대하여 미스터리쇼핑을 실시하였으며, 대부분의 생보사가 설명의무 이행 등이 매우 저조한 것으로 나타남
 - 특히, 민원 유발소지가 큰 ‘해약환급금’, ‘보험금 지급 제한사유’ 등에 대한 설명이 미흡한 것으로 나타남
- ◆ 종신보험 가입시 금융소비자는 다음 사항에 대한 설명의무 이행이 누락되지 않았는지 **꼼꼼히 확인**한 후, 가입여부를 결정하여야 함

- 1 종신보험은 보장성보험으로 저축성 보험상품이 아닙니다.
- 2 상품설명서에 관한 판매자의 설명을 충분히 요청하여 듣고 주요내용 확인 사항을 꼼꼼히 체크하고 가입여부를 결정하여야 합니다.
- 3 단기납 종신보험은 동일한 보장내용의 종신보험에 비해 보험료가 비쌉니다.
- 4 체증형 종신보험은 사망보험금이 증가하는 만큼 동일한 가입금액의 종신보험에 비해 보험료가 비쌉니다.
- 5 일정기간 사망보장을 위해서라면 정기보험 가입도 고려하세요.
- 6 무저해지환급형의 경우 해약환급금이 표준형상품보다 적거나 없을 수 있습니다.

1 소비자경보 발령 배경

- 최근 단기납(보험료 납입기간 10년 이하) 종신보험 판매비중이 크게 증가* 하고 있는 가운데 종신보험 불완전판매 민원 비중도 증가 추세**

* 전체 종신보험에서 단기납 종신보험 비중 : ('19년) 8.4% → ('20년) 26.3% → ('21년) 30.4% → ('22년上) 41.9% (초회보험료 591억원/1,411억원)

** 금융감독원에 접수된 불완전판매 민원 중 종신보험 비중 : ('21년上) 47.8% → ('21년下) 50.2% → ('22년上) 53.2% → ('22년下) 55.2% (1,929건/3,492건)

- 이에 금융감독원은 '22.9월~12월 중 17개 생보사의 종신보험 판매에 대한 미스터리 쇼핑을 실시하였고,
- 평가 결과, '보통'은 2개사에 불과하고, 나머지 15개사가 '저조'한 것으로 나타남

* 미스터리쇼핑 결과는 우수, 양호, 보통, 미흡, 저조 등급으로 평가

⇒ 미스터리쇼핑 결과 나타난 종신보험 판매과정에서의 주요 미흡사항 및 종신보험계약 가입시 소비자 유의사항을 안내하고자 함

종신보험 미스터리쇼핑 실시 개요

- (평가 방법) 외부전문업체 조사원이 고객의 신분으로 가장하여 금융회사의 점포를 방문하여 모집인의 종신보험 판매절차 이행과정을 평가
- (실시기간) '22. 9월 ~ 12월 기간 중
- (평가대상) 종신보험 판매규모, 보험 불완전판매 민원규모 등을 고려하여 선정한 17개 생보사
- (평가항목) 상품 설명의무 이행, 판매업자표시 등 추가정보 제공, 이해하기 쉬운 추가설명, 부당권유 여부 등 4개 부문, 18개 항목

※ 미스터리쇼핑은 검사 외의 방법으로 실시하는 실태점검으로 검사결과에 따른 징계 등 제재조치 없이 제도 개선, 권고 등에 한정하는 제도

2 종신보험 판매과정에서의 주요 미흡사항

가. 설명의무 이행 관련(금소법 §19)

- 가입제안서를 보여주며, 간단한 보장내용만 설명하고, 민원·분쟁 유발 소지가 큰 **보험금 지급제한 사유·고지의무 위반으로 인한 계약해지·해약환급금** 등에 대한 설명을 누락

설명 의무 이행 관련 주요 누락 사항

<input checked="" type="checkbox"/> 보험금 지급제한 사유 및 보험금 지급절차에 대한 설명 누락
보험금 지급제한 사유(피보험자가 고의로 자신을 해친 경우, 계약자 또는 보험수익자가 고의로 피보험자를 해친 경우는 보험금 지급이 제한된다는 사실) 및 보험금 지급절차에 대한 설명 누락
<input checked="" type="checkbox"/> 고지의무 위반으로 인한 계약해지에 대한 설명 누락
고지의무 대상(최근 5년 이내에 입원, 수술, 계속하여 7일 이상 치료 등 의료행위를 받은 사실이 있는지 등) 및 고지의무 위반시 계약이 해지된다는 사실에 대한 설명 누락
<input checked="" type="checkbox"/> 해약환급금에 대한 설명이 미흡
<ul style="list-style-type: none"> ■ 무저해지 상품을 권유하는 경우 무저해지 상품과 표준형의 ①보험료 및 ②(예상) 해약환급금을 비교하여 설명하고, ③무저해지 상품의 경우 중도해지시 표준형 상품 대비 보험료가 일부 저렴한 대신 환급금이 없거나 적다는 점을 모두 설명하여야 하나 일부 내용 누락 ■ 위험보험료, 계약체결 비용 등 차감사실을 설명하고, 중도해지시 해약환급금이 납입한 보험료보다 적거나 없을 수 있음을 설명하여야 하나, 일부 설명을 누락
<input checked="" type="checkbox"/> 청약철회의 기한·행사방법·효과 등에 대한 설명 누락
청약철회의 기한(보험증권을 받은 날로부터 15일과 청약한 날로부터 30일 중 먼저 도래하는 기간내), 행사방법(서면, 전자우편, SMS 등으로 청약철회 의사표시를 발송), 효과(보험회사는 청약접수한 날부터 3영업일 이내에 받은 금전을 반환)에 대한 설명 누락

나. 추가정보 제공 관련(금소법 §26)

- 보험설계사가 금융상품판매·대리업자라는 **표지·중표**(예 : 설계사 등록증)를 **게시·제시하지 않거나,**
- 자신이 대리하는 보험회사의 명칭 및 업무내용 등을 **미고지**

다. 부당권유 등 여부 관련(금소법 §21)

- “종신보험이 은행 저축성예금보다 수익률이 높아 재테크용으로 보유하기 좋다”고 설명하는 등 종신보험을 저축성 상품으로 설명
- 핵심상품설명서를 교부하지 않거나(또는 일부 내용만 교부), 핵심 설명서상 상품의 특징에 대해 반드시 설명해야 하는 내용을 누락

핵심상품설명서상 주요 상품의 특징 설명 누락 사례

구분	설명누락 사례
종신보험	종신보험은 피보험자의 사망을 보장하는 보장성보험으로 저축(연금) 목적에는 적합하지 않다는 사실을 설명 누락
단기납 종신보험	단기납 종신보험의 경우, 단기납 종신보험이 아닌 동일한 보장내용의 종신보험에 비해 보험료가 비싸다는 사실을 설명 누락
유니버설 보험	불이익 사항을 안내하고, 의무납입기간 내에 납입을 연체하거나 기본보험료에서 월대체보험료를 충당할 수 없게 된 경우 계약이 해지되거나 보장을 받지 못할 수 있다는 점에 대한 설명 누락
체증형 보험	보험금이 증가하는 만큼 보험료도 증가한다는 사실을 설명 누락

3 종신보험 가입시 소비자 유의사항

① 종신보험은 저축성 보험상품이 아닙니다.

- 종신보험은 본인(피보험자) 사망 시 유족에게 경제적 도움을 주기 위한 보장성 보험이며,
- 일반적으로 저축성보험과 비교하여 보다 많은 위험보험료(사망 등 보장) 및 사업비(모집인 수수료 등)가 납입보험료에서 공제되므로 저축 목적으로는 적합하지 않음
- 특히, 보험료 납입기간이 짧은 단기납 종신보험도 중도 해지시 손해를 볼 수 있음을 유의하여야 함

② 상품설명서에 관한 판매자의 설명을 충분히 요청하여 듣고 주요내용 확인사항을 꼼꼼히 체크하고 가입여부를 결정하여야 합니다.

- 일부 보험회사는 청약 전 상담단계에는 간단한 보장내용만 설명하고, 가입 의사표시(청약)를 해야 금소법상 설명의무 사항을 설명하는 경우가 있으므로,
 - 금융소비자는 상담단계에서부터 보험회사의 설명의무 사항에 대해 충분한 설명을 요청하여 듣고, 이해한 후 금융상품을 선택하여야 함
- 한편, 핵심상품설명서에는 계약 체결여부에 대한 판단이나 소비자권익 보호에 중요한 영향을 줄 수 있는 내용들이 요약되어 있으므로,
 - 설계사가 상담과정에서 핵심상품설명서를 주지 않거나 일부 내용만 보여주는 경우, 전체를 달라고 요청하여 그 내용을 확인할 필요가 있음

③ 단기납 종신보험은 단기납 종신보험이 아닌 동일한 보장내용의 종신보험에 비해 보험료가 비쌉니다.

- 단기납 종신보험은 납입기간이 상대적으로 짧고(5~10년), 단기간에 해지환급률이 100%에 도달할 수 있지만, 단기납이 아닌 동일한 보장내용의 종신보험에 비해 보험료가 비싸므로 유의하여야 함

④ 체증형 종신보험은 사망보험금이 증가하는 만큼 동일한 가입금액의 종신보험에 비해 보험료가 비쌉니다.

- 체증형 종신보험은 향후 수령할 수 있는 사망보험금이 증가하는 만큼 납부해야 하는 보험료도 증가하며, 중도해지 시 손실이 확대될 수 있음

⑤ 일정기간 사망보장을 받기 위해 보험에 가입하는 경우라면 정기보험 가입도 고려하세요.

- 일정기간 사망보장을 받기 위해서라면 평생동안 사망을 보장하는 종신보험 대신 보장기간은 짧지만 보험료가 저렴한 정기보험 가입도 고려할 수 있음

⑥ 무·저해지환급형으로 가입하는 경우 중도해지시 해약환급금이 없거나 적을 수 있습니다.

- 보험료가 저렴한 대신 해약환급금이 없거나 적은 무·저해지환급형 종신보험은 표준형 종신보험보다 보험료는 저렴할 수 있으나, 해지시 해약환급금이 없거나 적을 수 있음

4 향후 계획

- 금감원은 보험회사 대상으로 설명회를 개최하여 금번 Misteri쇼핑 관련 구체적인 평가내용을 설명하고, 회사 애로사항도 청취할 예정
- 한편 '미흡' 이하 보험회사에 직원교육, 자체점검 등이 포함된 자체 개선계획 수립을 요구하여 점검하고,
 - 아울러, Misteri 평가결과가 특히 저조한 회사에 대해서는 대표이사 면담을 추진하는 등 판매관행을 개선할 수 있도록 적극지도할 예정