



보험상품설명서 개선 등 소비자보호 강화

최 원 선임연구원

■ 금감원은 보험업계 등과 공동으로 추진하고 있는 「보험산업 신뢰도 제고방안」의 일환으로 보험상품에 대한 소비자 이해도를 제고하고 소비자보호를 강화하기 위한 세부시행 방안을 마련함.

● 한편, 금감원은 보험소비자의 권익 보호를 위한 이번 방안이 보험산업에 대한 신뢰도 제고에 기여할 것으로 기대하고 있으며, 향후 일정이 차질 없이 진행될 수 있도록 지도감독을 지속할 예정임.

■ 소비자가 이해하기 쉽도록 보험상품설명서¹⁾를 전면 개선하고, 소비자보호 부서의 권한을 강화하며, 보험금 지급과 관련한 불만 요소 제거를 위하여 생명보험협회에 의료심사자문위원회를 설치하기로 함.

● 보험상품설명서 가운데 보험가입설계서²⁾ 등과 겹치는 내용을 삭제하여 간소화하고, 전개방식을 스토리텔링 방식으로 전환하며, 알기 쉬운 용어를 사용하는 등 보험소비자의 눈높이에 맞추어 보험상품설명서를 개선하기로 함.

- 준법리스크(compliance risk) 방지 명목으로 불필요하게 많은 내용을 나열한 기존의 방식에서 벗어나 보험설계사가 소비자에게 보험상품의 내용을 설명하는 실제 모집단계를 반영한 방식(스토리텔링 방식)으로 보험상품설명서를 재구성하기로 함.

● 기존 소비자보호 부서는 대표이사가 아닌 임원소속이었으나 소비자보호 부서를 대표이사 직속으로 배치하여 최종 의사결정권자가 직접 관장하고 책임지도록 함.

● 생명보험협회에 중립적·객관적인 의료심사자문위원회를 설치하여 보험금 지급 관련 의료분쟁 사안에 대한 불필요한 민원발생을 사전에 예방하고 적정한 보험금 지급문화를 정착하기로 함.³⁾

- 개별 생명보험회사가 자체 심사위원회를 운영하고 있으나 보험금 청구자는 생명보험회사의 자체 심사위원회 결정 등에 대하여 신뢰하지 않을 수 있음.

(보험상품설명서를 알기 쉽게 전면 개선하는 등 소비자보호 강화, 금감원, 1/10)

1) 청약단계에서 보험상품의 주요내용 및 유의사항 등을 계약자가 최종 확인하는 자료를 말함.

2) 권유단계에서 소비자의 선택에 따라 다양한 보험가입 조건을 적용하여 보험료, 보장내용, 보험금 등을 안내하는 자료를 말함.

3) 손해보험협회는 1986년부터 의료심사자문위를 설치 및 운영하고 있음.