



# 고령 보험계약자의 청구서비스 개선 과제

오승연 연구위원, 이규성 연구원

- 인구 고령화로 인해 증가하고 있는 고령 보험계약자는 신체 및 정신적 노화로 인해 보험금 청구과정에서 다양한 어려움을 겪을 수 있음
  - 노환이나 입원 등으로 외출이 곤란하여 공적 서류 발급이 어려울 수 있으며, 고령 계약자 혹은 고령 수익자의 자필서명이 곤란하여 청구서류 작성이 어려울 수 있음
  - 치매와 같은 지적능력 저하, 인지능력 저하로 인해 청구의사 확인이 어려울 수 있음
  - 현재 치매보험의 경우 보장 내용 특성상 치매로 진단받은 본인이 보험금을 청구하기가 어려운 현실을 반영하여 지정대리청구서비스특약에 가입하도록 권고하고 있음
  
- 일본의 경우 고령자의 청구능력 저하에 대응하여 다양한 제도 개선 및 서비스를 제공하고 있음
  - 노화나 입원 등의 이유로 외출이 어려워 공적 서류 발급이 곤란한 경우에는 신원확인을 대체수단 제공, 일부 서류를 생략, 서류발급 대행 등이 가능하도록 함
  - 계약자나 수익자와 연락에 어려움이 있는 경우를 대비해 알림서비스 개선, 가족등록제도 등을 활용하고 있음
  - 계약자나 수익자의 자필서명이 곤란한 경우, 청구의사를 확인할 수 있는 경우에는 청구 서류에 대한 대필을 인정함
  
- 고령 보험계약자의 청구절차를 쉽고 편하게 간소화하고, 고령 계약자 및 수익자를 대상으로 청구 관련 정보를 주기적으로 제공할 필요가 있음
  - 65세 이상 고령계약자에게 지정대리청구특약 가입을 권고하고, 지정된 대리인에게 공지하는 알림 서비스제도를 검토할 필요가 있음
  - 일본 사례에서 보듯 판매채널의 정기적 방문 및 대리청구 등 보유계약관리는 고령자 대상 청구 및 지급 서비스 개선의 일환이 될 수 있으며, 이는 보험에 대한 사회적 인식 개선에도 도움이 될 것임

# 1. 검토배경

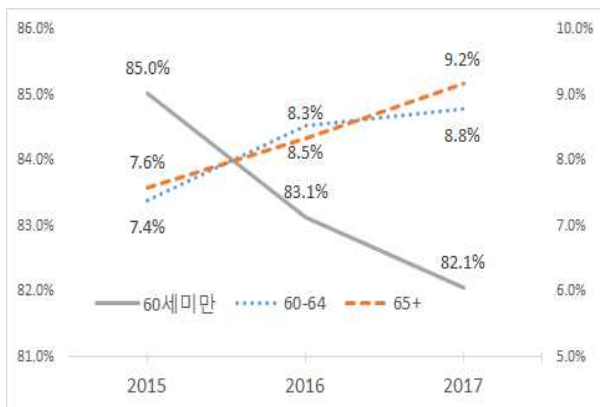


## ■ 인구 고령화로 인해 고령층 보험계약자 비중이 증가하고 있음

- 65세 이상 고령 보험계약자가 전체 계약자 가운데 차지하는 비중이 2015년 7.6%에서 2017년 9.2%로 증가함
  - 60~64세 보험계약자 비중도 2015년 7.4%에서 2017년 8.8%로 증가함
- 고령층의 건강위험보장 수요를 반영하여 간편심사 건강보험, 치매보험 등 고령층 대상 보험상품 공급이 증가하여 신규 고령 계약자도 증가하고 있음

〈그림 1〉 65세 이상 보유계약비중(2015~2017년)

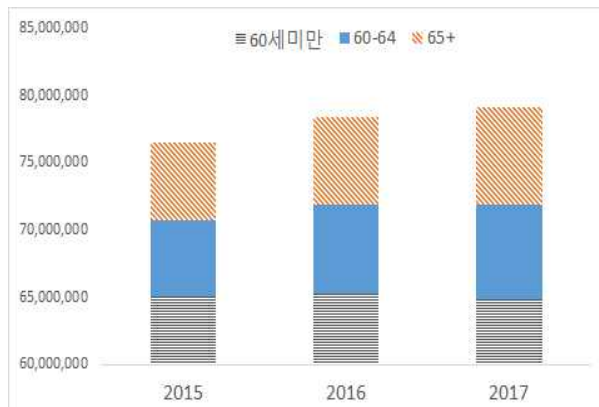
(단위: %)



자료: 보험개발원

〈그림 2〉 연령별 보유계약건수 추이(2016~2018년)

(단위: 건)



## ■ 고령 보험계약자는 신체 및 정신적 노화로 인해 보험금 청구과정에서 다양한 어려움을 겪을 수 있음

- 운동기능 저하, 청력 및 시력저하 같은 신체적 노화로 거동이 불편해지거나 의사능력은 있어도 표현과 실행에 제한이 생길 수 있음
- 인지능력 저하 또는 지적 기능의 쇠퇴와 같은 정신적 노화로 인한 고령자의 의사능력 저하는 청구능력 저하로 이어질 수 있음
- 간편심사보험, 치매보험 등 질병보험의 경우 사고발생 시 계약자 혹은 수익자의 청구능력저하 위험이 크다고 볼 수 있음

- 본 보고서는 보험금 청구 및 지급 과정에서 고령 보험계약자가 겪을 수 있는 애로사항과 이에 대응하기 위한 서비스 개선 과제를 살펴보고자 함

## 2. 고령 보험계약자의 청구능력저하 문제



### 가. 청구절차

- 보험사고 발생 시 보험금 청구를 위해서는 보험증권, 신분확인 서류 등 필요서류를 제출해야 함
  - 본인이 직접 보험금을 청구할 때는 보험증권, 실명확인증표(주민등록증, 운전면허증, 여권)가 필요함
  - 대리인의 경우 보험증권, 수령권자의 위임장(본인서명사실확인서상 서명 또는 인감도장 날인), 보험금 청구권자의 인감증명서(또는 본인서명사실확인서), 보험금 청구권자의 개인(신용)정보처리동의서, 가족관계 확인서류, 대리인의 실명확인증표가 필요함
- 보험기간이 만료된 보험의 만기보험금을 수령하기 위해서도 청구절차가 필요함
  - 본사나 지급창구를 방문하여 수령할 경우, 수익자가 수령할 때는 보험증권, 주민등록증, 계약자 명의 통장이 필요하고, 대리인 수령 시는 보험증권, 계약자인감증명서, 위임장(인감도장), 대리인 주민등록증, 계약자 명의 통장 또는 대리인 명의 통장이 필요함
  - 전화로 신청하여 통장으로 수령할 수 있는데, 이때 만기수익자 본인이 전화로 신청해야 함
  - 인터넷으로 청구할 경우는 공인인증서 인증을 거친 후 청구가능하며, 팩스로 청구할 경우 신분증과 통장을 팩스로 송부하고 계약자와 통화절차를 거친 후에 지급됨
- 현행 보험금 청구절차상 보험금 신청인의 범위는 계약당사자(계약자, 피보험자, 청구사유별 해당 수익자) 및 계약 당사자로부터 위임을 받은 자로 되어 있음

### 나. 노화에 따른 청구능력저하 문제

- (신체적 노화)청구 의사를 확인할 수 있음에도 신체적 능력 저하로 보험금 청구가 어려울 수 있음

- 노환이나 입원 등으로 외출이 곤란하여 공적 서류 발급이 어려울 수 있으며, 고령 계약자 혹은 고령 수익자의 자필서명이 곤란하여 청구서류 작성이 어려울 수 있음
  - 신체적 능력 저하로 원활한 의사소통이 어려울 경우, 특히 독거노인의 경우 계약자나 수익자와의 연락이 안 될 가능성이 있음
- (정신적 노화) 치매와 같은 지적능력 저하, 인지능력 저하로 인해 청구의사 확인이 어려울 수 있으며, 이 경우에 대비해 지정대리청구인제도 혹은 성년후견인 제도를 통해 사전 대리인 지정이 필요함
- 보험회사는 계약자, 피보험자 및 보험수익자가 모두 동일한 계약에 대하여 보험금 청구 및 수령을 대리할 수 있는 지정대리청구인제도를 운영하고 있음
  - 성년후견제도는 정신적 제약으로 사무처리 능력이 없는 성인이 이용할 수 있으며, 가정법원의 관할 하에 있음<sup>1)</sup>
    - 2013년 도입된 성년후견제도는 질병, 장애, 노령, 그 밖의 사유로 인한 정신적 제약으로 사무를 처리할 능력이 지속적으로 결여된 성인이 가정법원의 결정으로 선임된 후견인을 통해 재산관리 및 일상생활에 관한 폭넓은 보호와 지원을 제공받는 제도임<sup>2)</sup>

#### 다. 지정대리청구제도

- 현재 치매보험의 경우 보장 내용 특성상 치매로 진단받은 본인이 보험금을 청구하기가 어려운 현실을 반영하여 지정대리청구서비스특약에 가입하도록 권고하고 있음
  - 지정대리청구서비스특약 약관에서 지정대리청구인을 다음과 같이 한정하고 있음
    - 피보험자와 동거하거나 피보험자와 생계를 같이 하고 있는 피보험자의 가족관계등록부상 또는 주민등록상의 배우자
    - 혹은 피보험자와 동거하거나 피보험자와 생계를 같이 하고 있는 피보험자의 3촌 이내의 친족
- 독거노인의 경우 신체적, 정신적 노화 문제뿐만 아니라 약관상 지정대리청구인 자격에 해당하는 대리인 선정 자체가 어려울 수도 있어 이에 대한 대책이 필요함

1) 과거 한정치산·금치산제도가 있었으나 경제적 문제에 대한 지원에 국한되고, 후견인의 임무수행에 대한 실질적 감독이 어려웠으며, 가족관계등록부에 공시되어 개인정보침해 우려 등의 문제점들 때문에 성년후견 제도로 대체됨  
 2) 『민법』 제9조

### 3. 정부의 고령 보험소비자 정책 현황



#### ■ 정부의 고령 보험소비자 관련 정책은 주로 보험모집과정과 접근편의서비스 개선에 집중되어 왔음

- 감독당국은 2014년 『금융소비자보호 모범규준』과 2019년 『금융소비자보호 종합 방안』에서 고령층 금융 소비자 보호방안을 제시하고 있음
- 2014년 『금융소비자보호 모범규준』에서는 65세 이상 고령층을 비롯한 취약 금융소비자에 대해 금융소비자의 불이익 사항을 다른 정보보다 우선적으로 설명하고 반드시 그 이해여부를 확인하도록 하고 있음
- 2019년 『금융소비자보호 종합 방안』에서는 고령층 대상 현장 및 접근 편의서비스 제공, 손실위험이 큰 금융상품 가입 시 보호방안 등을 제시하고 있음
  - 주민센터를 활용하여 고령층·장애인의 휴면재산을 조회 및 지급함
  - 65세 이상을 대상으로 펀드·신탁·ELS 등의 금융상품 계약 시 지정인에 ‘계약사실 알림’ 서비스를 제공하고, 지정인이 계약자(고령층)와 함께 해당 상품 가입 적정성을 다시 확인·판단하여 필요 시 철회권 행사가 가능함
  - 업권 특성 및 취약계층 비중에 따라, 은행 지점은 고령층·장애인 전용 창구를, 보험권 서비스센터는 전담직원 배치를 지속적으로 확대할 것을 권고함

#### ■ 최근 금감원은 지정대리청구제도 운영과 관련하여 개선안을 마련함<sup>3)</sup>

- 치매보장보험약관상 대리청구인 지정시기를 2년에서 보험기간 중으로 확대하고, 대리청구인 관련 구비서류 중 반드시 필요하지 않거나 발급이 곤란한 서류를 삭제하여 간소화함

#### ■ 금융감독원은 ‘숨은 보험금 찾아주기’ 서비스 개선을 위해 고령 계약자와 같이 온라인 보험금 청구가 불편하거나, 유선상담 후 보험금을 청구하고 싶은 소비자를 위해 콜 백(Call Back) 서비스를 도입함<sup>4)</sup>

- 숨은보험금이 발생한 소비자가 고령인 경우 등 추가 상담 후 청구를 진행하고자 하는 사례가 있어 온라인 청구시스템만으로는 소비자 편의를 충분히 보장하는데 한계가 있음
  - 고령 보험소비자의 경우 자녀의 도움으로 온라인으로 숨은보험금을 조회하더라도 보험금 청구는 방문 또는 유선 상담을 충분히 받은 후에 진행하고 싶어 하는 사례가 다수 존재함
- 숨은보험금 조회 후, 연락받을 ‘전화번호’를 남기면 해당 보험사직원 또는 담당 설계사 등이 일정기간(예: 3영업일) 이내에 직접 연락하여 상담·안내한 후, 보험금 청구를 지원함

3) 금융감독원 감독행정 내역, 「지정대리청구제도 운영관련 유의사항 안내」

4) 금융위원회 보도자료(2018. 8. 2), “숨은보험금 찾아주기 추진 실적 및 숨은보험금 조회시스템 개선방향”

- 다만, 시스템 운영, 보험회사 부담 등을 고려하여 콜 백(Call Back) 서비스 이용 횟수를 일정 횟수 이하로 제한(예: 월 2회 등)하는 것도 검토함

#### 4. 일본의 대응 사례<sup>5)</sup>



- 노화나 입원 등의 이유로 외출이 어려워 공적 서류 발급이 곤란한 경우에는 대체 신원확인수단 제공, 일부 서류 생략, 서류발급 대행 등이 가능하도록 함
  - 보험증권 제출 폐지, 혹은 의사 확인 수단으로서의 인감 증명서 대신 운전면허증으로 본인확인을 대체하는 규칙을 정비 중에 있음
  - 심사 절차에서는 고객의 ID나 패스워드 확인을 통한 계약자 본인인증으로 청구서 및 본인확인서류 제출을 생략할 수 있도록 함
  - 고객으로부터 위임받은 보험사 직원이 주민표, 호적초등본, 인감증명서 등의 발급을 대행할 수 있도록 함
  - 보증기간 경과 후 종신연금 수령 시 생존여부 확인에 대해서는 우편에 의한 현황신고, 주민표 제출 또는 내점에 의한 확인 이외에 영업직원의 면담에 의한 생존여부 확인 보고도 인정함
- 계약자나 수익자와 연락에 어려움이 있는 경우를 대비해 알림서비스 개선, 가족등록제도 등을 활용하고 있음
  - 계약자에게 연 1회 또는 분기마다 정기적으로 통지하는 알림, 송부 책자 등으로 계약 내용을 주지시킴
  - 일정 연령 이상의 고령자에 대해서는 계약자의 연락처 뿐 아니라, 수익자나 가족 등에 관한 연락처 정보를 수집하는 방문활동을 추진함
    - 우편물이 전달되지 않은 경우에는 유효한 연락처 확보를 위해 노력함
  - 계약내용에 관한 정보에 대해 계약자와 동등한 범위의 제공할 수 있는 가족을 사전에 등록하는 “가족등록 제도”를 도입함
- 계약자나 수익자의 지필서명이 곤란한 경우, 청구의사를 확인할 수 있는 경우에는 청구 서류에 대한 대필을 인정함
  - 대필자의 범위는 동일 생계의 가족이나 3촌 이내의 친족으로 정하고 있으며, 원칙적으로 송금처는 수취인 본인 계좌로 한정함
  - 독거노인의 경우 대리인이 지정되지 않은 경우에는 혈연관계가 없는 홈헬퍼, 시설직원, 민생위원 등에

5) Yosihiko Hasegawa(2019), “고령화 사회와 보험계약”, 2019 코리안리 기술세미나

의한 대필 청구 승인 등도 고려함

- 영업 직원 방문 시 지정대리청구 특약에 가입을 권장함

## 5. 개선 과제



- 고령 보험계약자는 지속적으로 증가할 것이므로, 고령 소비자 보호 차원에서 고령자의 청구능력 저하에 대응하는 서비스 개선이 요구됨
  - 일본 사례를 참고하여 고령 보험계약자의 청구절차를 쉽고 편하게 간소화하고, 고령 계약자 및 수익자를 대상으로 청구 관련 정보를 주기적으로 제공할 필요가 있음
- 보험금청구 지정대리인제도와 관련하여 다음과 같은 개선사항을 고려해 볼 수 있음
  - 65세 이상 고령계약자에게 지정대리청구특약 가입을 권고하고, 지정된 대리인에게 공지하는 알림서비스 제도를 검토할 필요가 있음
  - 일본사례를 참고하여 지정대리청구서비스특약 약관의 개선을 검토할 필요가 있음
- 보험은 특성상 고객을 찾아가고 직접 대면하는 기회가 많으므로 판매채널을 활용하여 고령자를 위한 보험금청구 서비스 개선 가능성이 충분한 것으로 보임
  - 일본 사례에서 보듯 판매채널의 정기적 방문 및 대리청구 등 보유계약관리는 고령자 대상 청구 및 지급서비스 개선의 일환이 될 수 있으며, 이는 보험에 대한 사회적 인식 개선에도 도움이 될 것임 **kiri**