금감원, 보험산업의 소비자 신뢰도 제고방안 마련

최원 선임연구원

- 금감원은 보험산업의 낮은 신뢰도에 대해 종합적으로 대처하기 위하여 '보험산업 신뢰도 제고방안'을 발표함.
  - 금감원은 보험산업의 경우 소비자의 신뢰 확보가 중요함에도 불구하고 복잡한 상품, 불충분한 설명, 보험금에 대한 불만 등으로 소비자의 신뢰도가 낮은 수준인 것으로 평가함.
  - 따라서 금감원은 소비자단체 · 학계 · 업계 등과 함께 작업반을 구성하고 전 국민을 대상으로 아이디어 공모 등의 의견 수렴을 거쳐 '보험산업 신뢰도 제고방안'을 마련함.

- 동 방안에는 보험상품에 대한 소비자 이해도 제고, 보험소비자 중심의 영업정책 확산, 보험금 지급의 불만요소 제거, 보험민원 발생원인의 사전 차단, 사회구성원으로서의 보험위상 정립 방안이 포함됨.
  - 보험상품에 대한 소비자의 이해도를 제고하기 위하여 소비자 평가단의 사전 테스트를 통해 오인 가능성이 있는 광고를 원천적으로 차단하는 한편, 보험 관련 홈쇼핑 방송 내용을 사전에 심의하여 과장 광고를 근절하고, 상조보험 및 휴대폰보험에 대한 설명의무도 강화함.
  - 보험소비자 중심의 영업정책 확산을 위해 상품 난이도에 따라 모집자격을 차등화하고, 감사실에서 자체 미스터리 점검을 강화하는 한편, 설계사 본인 및 가족계약은 성과평가 대상에서 제외함.
  - 보험금 지급의 불만요소를 제거하기 위하여 보험금 간편 청구를 확대하고, 실손의료비를 신속히 지급하며, 장해등급의 객관적 평가 방안을 마련함.
  - 보험민원 발생 원인을 사전에 차단하는 방안으로 소비자보호를 담당하는 부서의 권한을 강화하고, 보험설계사 정착률을 성과평가에 반영하며, 계약 이후의 모니터링을 강화함.
  - 사회구성원으로서의 보험위상 정립을 위해 쌍둥이가 태어날 경우 둘 다 피보험자 혜택을 부여하는 한편, 워크숍 및 간담회를 통해 소비자단체 등과의 소통을 강화함.

(보험에 대한 소비자 신뢰도 제고방안 마련, 금감원, 1/18)