



소비자 민원 감축: 상품경쟁에서 가격경쟁으로 전환해야

김해식 연구위원

요약

■ 보험민원은 상품에 대한 소비자의 낮은 이해에서 비롯되고 있음. 이는 무형의 서비스라는 보험이 가진 속성과 위험보장에 대한 소비자의 비자발적 수요를 구매로 연결해야 하는 판매채널의 특성, 그리고 무엇보다 복잡한 상품구조에 원인이 있음. 따라서 보험상품에 대한 소비자 이해를 높이려는 보험산업의 노력이 우선되어야 함. 그러나 보다 근본적으로는 가격경쟁을 통해 서비스 질이 제고되는 계기가 마련되어야 함. 다른 회사와 차별화된 가격이 아니라 상품의 차별화로 경쟁할 수밖에 없는 상황에서 상품이 복잡해지는 것은 불가피하고, 복잡한 상품을 이해하지 못하고 구매한 소비자는 중도해지수수료나 간간한 보험금 지급심사에 분노할 수밖에 없음. 보험민원 감축은 가격경쟁 없는 상품경쟁의 악순환 탈피에서 출발해야 함.

■ 금융권에서 가장 많은 민원이 보험권에서 발생하고 있으며 은행 등에 비해 보험의 소비자 이미지도 낮은 것으로 평가되고 있음.

- 금융소비자가 2012년에 제기한 민원 건수는 전년대비 11.9% 증가한 95,000건인데, 이 중 보험권에서 발생한 민원이 전체 금융민원의 51.1%에 달하는 48,000건이고 전년대비 증가율도 18.8%에 달해 전체 금융민원의 증가를 주도한 것으로 나타남.¹⁾
- 한편, 각 금융업에 대한 이미지 선호도를 묻는 소비자 설문에서도 보험업에 대한 이미지는 10점 만점에 6.8점으로 은행 등 저축기관의 7.7점에 비해 낮은 수준으로 나타남.²⁾
- 이에 금융감독당국은 보험민원 감축을 2013년 핵심과제로 선정하여 보험회사 최고경영자가 민원 감축에 관심을 가지고 임해줄 것과, 분기별 이행 실적에 따라 CEO 면담과 현장검사를 실시한다는 계획을 공표한 바 있음.³⁾

1) 금융감독원(2013. 3. 20), 「2012년 중 금융감독원의 금융상담 및 민원동향 분석」 브리핑자료.

2) 김대환 · 최원(2011), 『보험소비자 설문조사』, 보험연구원.

3) 금융감독원(2012. 4. 5), 「보험민원 감축을 핵심과제로 선정 추진」 보도자료.

■ 보험민원의 내용을 살펴보면, 모든 문제가 보험에 대한 소비자의 낮은 이해도에서 비롯되고 있으므로 판매단계에서부터 소비자의 이해를 높이려는 보험산업의 노력이 요구됨.

- 보험민원은 판매 및 보험금지급 단계에 집중되고 있는데, 이는 판매자가 상품에 대해 충분히 설명하지 않고 소비자는 상품을 충분히 이해하지 못한 상태에서 보험상품을 구매하기 때문임.⁴⁾
- 따라서 판매단계에서부터 보험상품에 대한 소비자 이해를 높인다면 효과적으로 보험민원이 감소될 것으로 기대되며, 상품설명서와 판매자의 설명이 이어지는 대면채널을 중심으로 상품정보의 이해와 유용성을 높이는 방향으로 상품설명서의 개선이 우선적으로 이루어질 필요가 있음.

■ 그러나 보험민원 증가의 다른 원인은 국내 보험상품이 다른 금융권의 금융상품은 물론이고 다른 나라 보험상품에 비해 더 복잡하다는 점이며, 상품의 복잡성이 소비자 이해 제고에 장애가 되고 있음.

- 위험발생 전까지는 상품의 가치를 알기 어렵다는 속성과 소비자의 비자발적 구매라는 특성을 보험상품은 갖고 있는데, 이로 인해 소비자의 구매를 유도하는 판매채널의 역할이 중요하고 이 과정에서 민원 발생 가능성이 큰 금융상품임.
- 더구나 기본보장에 각종 특약을 덧붙이는 복잡한 상품구성을 통해 시장경쟁이 이루어지고 있다는 점에서 관련 상품정보로 소비자의 이해를 높이는 데에 한계가 있을 수밖에 없음.

■ 따라서 국내 보험산업에서 보험상품 단순화를 통한 소비자 이해도 제고, 그리고 소비자 신뢰가 높아지는 선순환이 이루어지기 위해서는 경쟁패러다임이 상품경쟁에서 가격경쟁으로 전환되어야 할 것임.

- 국내 보험시장에서 보험회사들은 각종 신상품 출시와 경쟁사보다 많은 위험보장 제공으로 경쟁우위를 확보하려는 행태를 보이고 있는데, 이는 보험료 경쟁이 제한적으로 이루어지지기 때문임.
- 경쟁사와 가격 차별화를 통해 경쟁하는 것이 아니라 더 많은 위험담보 제공으로 경쟁하는 방식에서 상품의 단순화나 서비스 질의 향상을 기대하기는 어려우며, 이는 가장 많은 민원 발생이라는 현실로 나타나고 있음.
- 가격경쟁이라는 시장기능 회복이 보험민원 감축의 근본적인 처방이 될 것임. [kiri](#)

4) 금융감독원(2013. 3. 20), 「2012년 중 금융감독원의 금융상담 및 민원동향 분석」 브리핑자료.