



보도자료

담당자 변혜원 연구위원(3775-9027)

홍보담당 변철성 수석역(3775-9115)

보도 2024. 10. 2(수) 조간부터
(온라인 2024. 10. 1(화) 12:00부터)

매수 총 3매

보험연구원, 『보험산업 신뢰회복을 위한 과제(II): 보험금 지급』 CEO Report 발간

“소비자신뢰 회복을 위해서는 보험금청구 편이성 제고 및 불확실성 최소화, 손해사정 및 의료자문에 대한 신뢰 제고가 필요”

- 보험연구원 변혜원 연구위원(소비자·디지털연구실)은 보험금 지급 단계에서의 보험산업 신뢰 약화 요인을 검토하고 소비자신뢰 회복을 위한 과제를 찾고자 『보험산업 신뢰회복을 위한 과제(II): 보험금 지급』 보고서를 발표함
- (보험금 지급과 소비자신뢰) 보험금 청구 및 수급 시점은 소비자가 보험신뢰도를 형성하는 데에 있어 결정적인 역할을 할 수 있음
 - 소비자는 보험구매와 보험금 청구·수급 과정에서 보험회사나 직원, 판매자와 가장 많은 상호작용을 하기 때문임
 - 특히 보험금 지급 시에는 보험회사나 직원과의 상호작용뿐만 아니라, 보험금을 받음으로써 보험의 효용을 느끼기 때문에 보험신뢰도에 영향을 미치게 됨
 - 한편 소비자 불만은 소비자신뢰에 부정적인 영향을 줄 수 있는데, 금융감독원에 접수된 보험민원 중 보험금지급 관련 민원이 상당한 부분을 차지하고 있음
- 금융당국과 보험산업은 보험금 지급 관련 제도들을 개선해 왔고, 총량 통계를 보면 대부분의 보험금 청구건은 추가적인 조사나 의료자문 없이 신속하게 지급되고 있음

- 2023년 하반기 기준으로 보험금 청구건 중 약 98.5%에 대해 보험금이 지급되었으며, 이 중 93% 이상은 평균 하루 내에 지급되었음
- (소비자신뢰 약화 요인) 보험금 지급 서비스 개선 노력에도 불구하고 보험금 청구의 불편함, 예상 보험금과 실제 보험금 간 괴리, 손해사정 과정 불만족, 손해사정이나 의료자문 결과에 대한 불신은 소비자신뢰 약화 요인으로 작용할 수 있음
 - 보험금 청구 시 소비자가 경험한 주된 어려움은 보험금 청구 관련 서류 발급이었고, 보험금 지급 과정 중 가장 많이 발생한 문제도 보완서류 제출 요청이었음
 - 보험금 지급 조건에 대한 이해 부족으로 인해 보험금 신청 시 어려움을 경험하거나, 소비자의 예상 보험금과 실제 보험금 간 괴리가 발생하기도 함
 - 한편 소비자 불편의 구체적 내용이나 불만족 이유를 살펴보면 보험금 지급 관련 불만족은 손해사정(지급사유조사)에 기인할 가능성이 큼
 - 아울러 보험회사의 손해사정이나 의료자문의 공정성에 대한 불신은 보험금 지급 심사결과에 대한 불만족과 보험회사에 대한 신뢰 하락으로 이어질 수 있음
- (신뢰 회복을 위한 과제) 보험금 지급 과정 중 소비자신뢰 약화 요인을 경감하기 위해서는 보험금 청구 편이성 제고 및 불확실성 최소화, 손해사정 시 의사소통 개선, 손해사정 및 의료자문에 대한 신뢰 제고가 필요함
 - 소비자 불편을 해소하기 위해서는 먼저 보험금 청구 편이성을 높여야 하는데 ‘실손 보험 청구 전산화’를 통해 상당 부분 개선될 것으로 기대함
 - 기대 보험금과 실제 보험금 간 괴리를 최소화하기 위해서는 보험설계사 대상 보험금 지급 교육을 강화하고, 소비자가 보험금 지급 조건을 쉽게 확인할 수 있는 도구를 제공해야 함
 - 손해사정에 대한 소비자의 반감을 경감시키기 위해서는 손해사정 여부 판단 기준을 명확히 제시하고, 적정한 보험금 지급 심사의 필요성 및 효과를 설명해야 함
 - 손해사정에 대한 신뢰 제고를 위해서는 손해사정 위탁의 공정성 및 투명성 제고, 소비자의 독립손해사정사 선임권 강화, 손해사정사 역량 제고 및 공시 강화가

필요함

- 의료자문에 대한 신뢰 제고를 위해서는 의료자문기관 선정과 의료자문 공시에 있어 공정성과 투명성을 높여야 할 것임

<표 1> 보험금지급 과정에서의 소비자신뢰 약화 요인과 개선 방안

구분	잠재적 소비자신뢰 약화 요인	개선 방안
보험금 청구	<ul style="list-style-type: none"> • 보험금 청구 서류발급의 불편함 	<ul style="list-style-type: none"> • 실손보험 청구 전산화(2024.10.)
	<ul style="list-style-type: none"> • 가입보험의 보장 여부 판단의 어려움 • 예상 보험금과 실제 보험금 간의 괴리 	<ul style="list-style-type: none"> • 보험금 지급 조건 확인 서비스 강화(홈페이지, 애플리케이션 등) • 보험판매자 대상 보험금 지급 관련 정보와 교육 제공
손해사정	<ul style="list-style-type: none"> • 손해사정(지급사유조사)에 대한 반감 및 불편 	<ul style="list-style-type: none"> • 손해사정 시 의사소통 개선 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 손해사정 여부 판단 기준 제공 ▪ 공정하고 적절한 보험금 지급 심사의 필요성 설명
	<ul style="list-style-type: none"> • 보험회사의 손해사정에 대한 불신 • 손해사정 서비스의 품질 	<ul style="list-style-type: none"> • 보험개혁회의 「보험산업 신뢰도 제고방안」 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 손해사정 서비스 품질 제고를 위한 노력(평가지표, 위탁공시, 내부통제) ▪ 독립손해사정사 선임권 확대 ▪ 손해사정업자 지점에 대한 내부통제 강화 ▪ 손해사정업자 공시 강화
의료자문	<ul style="list-style-type: none"> • 보험회사 의료자문에 대한 불신 	<ul style="list-style-type: none"> • 보험개혁회의 「보험산업 신뢰도 제고방안」 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 진단 의료기관보다 상급기관에서 의료자문 실시 ▪ 상급종합병원 전문의로 구성된 자문의 풀 구성 ▪ 의료자문 공시 확대(의료자문 실시 사유별 통계)

첨부: CEO Report 『보험산업 신뢰회복을 위한 과제(II): 보험금 지급』

- 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처(<http://www.kiri.or.kr>)를 표기하여 주시기 바랍니다