

제공일자	2012. 4. 23(월)	담당자	송윤아 연구위원	
홍보담당	김세환 부장(3775-9051)	연락처	3775-9025	총 2매

제목: 보험소비자 보호와 보험사기 방지의 조화방안

보험연구원(원장 김대식)의 송윤아 연구위원은 『소비자 보호와 보험사기 방지의 조화방안』이라는 보고서를 작성하였다. 『금융소비자보호법』과 『개인정보보호법』의 제정을 계기로 보험소비자 보호에 대한 관심이 높아지고 있다. 송윤아 연구위원은 기존의 보험소비자 보호 논의가 정보와 교섭력 측면에서 우위에 있는 보험회사로부터 소비자를 보호하는 것에 국한되었다고 지적하고, 소비자 보호에 대한 논의를 보험사기자로부터 선량한 보험소비자를 보호하는 것으로 확대할 필요가 있다고 주장하였다. 또한, 사생활 및 개인정보 보호와 보험사기 적발이라는 상호 대척되는 보호법의 간의 충돌문제에 대한 사회적 논의가 절실하다고 주장하였다.

보험소비자 보호를 위해 보험사기 조사체계 재구축해야

보험사기자로부터 선량한 보험소비자를 보호하기 위해서는 보험사기 조사체계의 재구축이 시급하다. 첫째, 보험회사의 사기조사에 대한 법적 근거를 마련한 후 보험회사 간 계약 및 지급 정보의 공유를 **Opt-out** 방식으로 허용하고 보험사기 혐의입증을 위해 사진 및 비디오 감시를 허용할 필요가 있다. 보험사기를 적발하기 위해서 가장 많이 사용하는 방법은 보험금 수령을 신청한 사람의 보험이력을 조회하는 것인데 현재와 같이 보험회사 간 opt-in 방식의 정보공유는 이러한 조사를 어렵게 한다. 또한, 혐의입증을 위한 사진촬영의 경우 촬영장소가 공개된 장소라 하더라도 초상권과 사생활의 비밀 및 자유를 침해한 불법행위로 간주되고 있어 증거수집에 어려움이 있다.

* opt-in 방식이란 개인정보정보의 공유를 원하는 보험회사가 소비자에게 별도의 동의를 얻는 방식을 의미하며, opt-out 방식은 개인정보정보의 공유를 원치 않는 소비자가 이를 보험회사에 서면으로 알리는 방식을 의미함.

둘째, 금융위원회의 보험사기 적발을 위한 행정조사권을 강화해야 한다. 현재 보험업법에서는 금융위원회의 진술서 제출 요구권과 장부 및 서류 제출요구권을 인정하고 있다. 행정조사의 실효성을 기하기 위해서는 조사사항에 대한 증언청취와 제출된 서류의 영치, 진술의 청취 및 조사를 위한 관계장소의 출입, 출석 요구가 필요하다.

보험사기 조사 시 소비자권익침해 최소화해야

다만, 보험사기 조사 및 적발은 소비자권익침해를 최소화하는 방향으로 이뤄져야 한다. 이를 위해 합리적인 조사절차, 조사자의 개인정보유출금지와 비밀엄수의무를 규정하고, 이를 위반할 경우 손해배상책임을 지도록 해야 한다.

보험사기에 대한 보험회사의 책임을 강화해야

마지막으로, 보험사기 적발 및 방지를 위해 소비자는 사생활 및 개인정보 보호 권리를 일부 희생하고 정부는 감독 및 수사자원을 추가 배분하는 만큼, 보험회사도 보험사기로부터 소비자를 보호하기 위해 계약인수심사 단계에서 합리적인 주의를 기울일 필요가 있다. 무엇보다도, 타인의 생명보험계약 체결 및 수익자변경에 대한 보험회사의 주의의무를 강화하여 소비자가 보험사기 위험에 노출되는 것을 방지하여야 한다. 보험자는 피보험자의 자필서명이나 계약내용 인지여부 등 피보험자의 실질적 동의를 확인할 필요가 있으며, 보험사기 위험에 처한 피보험자의 계약취소요청에 대해 피보험자의 안전을 우선으로 대처하도록 해야 한다. 보험사기의 발생과 관련하여 보험회사의 부주의 및 과실이 인정될 경우 손해배상책임을 지도록 하는 방안도 강구되어야 한다.

보험연구원은 보험소비자 보호와 보험사기 방지의 조화방안을 모색하기 위해 2012년 5월 3일(목) 『보험소비자 보호와 보험사기 방지: 현안과 과제』를 주제로 보험정책세미나를 개최할 예정이다.