

제공일자	2015. 2. 11(화)	담당자	박선영 연구위원
홍보담당	변철성 수석(02-3775-9051)	연락처	02-3775-9038
			총 4매

제목 : 보험연구원 『보험민원 해결 프로세스 선진화 방안』 보고서 발간

- 보험연구원(원장 강호) 박선영 연구위원은 『보험민원 해결 프로세스 선진화 방안』 보고서에서 현행 보험 민원등급 및 민원 해결 프로세스상의 문제점을 지적하고, 감독당국 위주의 하향식 민원정책을 벗어나 시장 중심의 상향식 민원 프로세스 도입을 위한 정책개선 방향을 제시하고 있음.
- 보험민원 감축을 위한 감독당국과 보험업계의 노력에도 불구하고 소비자들은 민원 감축에 따른 개선 효과를 체감하지 못하고 있음.
- 보험민원 건수의 양적 축소보다는 전반적인 민원 해결 프로세스를 질적으로 개선해 소비자의 민원 해결 만족도를 높이는 방향의 정책개선이 필요함.
- 구체적인 제도 개선 방안으로는 소비자 피드백을 반영한 민원등급의 개선 및 정보공개제도의 개편, 시장 중심의 상향식 민원 프로세스 확립, 통합 금융 ombudsman 신설 등을 제안하고 있음.

□ 우리나라 현행 민원평가 등급은 감독당국 위주의 하향식 민원 정책 수단으로 활용되면서 실제 민원을 경험한 소비자들의 피드백이 제대로 반영되지 않고 있어 소비자들의 체감지표와 괴리가 큰 것으로 조사됨.

○ 객관적인 민원등급과 실제 민원을 경험한 보험 소비자들의 체

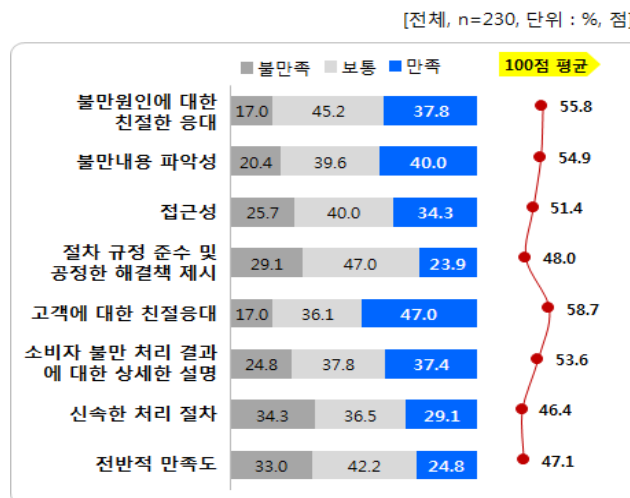
감 만족도를 설문조사를 통해 비교 검토한 결과, 소비자 체감지표와 객관적인 민원등급 간 괴리 현상이 뚜렷하게 나타났음.

- 민원등급과 소비자 체감지표를 비교분석하면, 일부 회사의 경우 객관지표는 평균보다 높다고 나온 반면에 실제 해당 회사와 민원 절차를 경험한 소비자들의 체감지표는 평균에 미달한 사례가 관찰되었음.

□ 보험 소비자들은 자신이 체험한 민원 해결 절차에 대한 평가에서 신속성과 공정성 부분에서 만족도가 떨어지는 것으로 조사됨.

- 각 평가영역을 기준으로 보험 소비자 230명에게 실제 자신이 경험한 분쟁 해결 절차와 그 처리결과에 대한 만족도를 조사한 결과, 100점 만점에 공정성(48점)과 신속성(46.4점) 영역이 평균 50점 이하를 기록함.

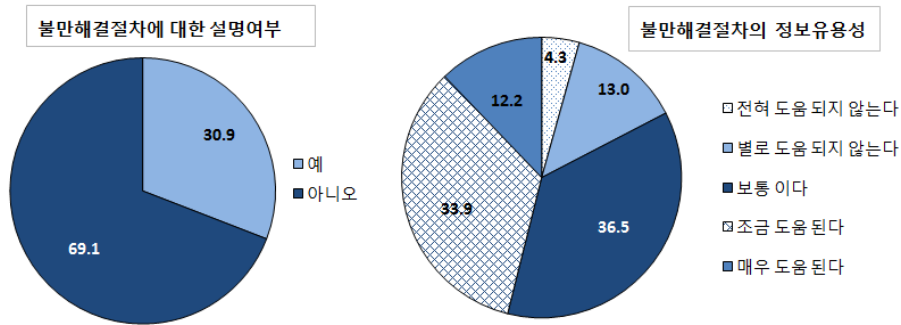
<그림 1> 보험민원 해결절차 소비자 만족도



□ 보험 소비자들은 불만 발생 시 민원 해결 절차에 대한 정보를 제대로 전달받지 못하고 있는 것으로 나타남.

- 보험 소비자 230명 가운데 불만 발생 시 불만 해결 절차에 대한 설명을 들었다고 응답한 비율은 30.9%에 불과하고, 69.1%는 들은 적이 없다고 응답해 보험 소비자 상당수가 불만 발생 시 민원 해결 절차에 대해 잘 모르고 있는 것으로 조사됨.

<그림 2> 보험민원 해결 절차 설명 및 정보유용성 여부



- 보험민원 해결 프로세스상 문제점으로 지적된 **통합성, 공정성(투명성), 독립성 측면**에서의 취약점을 보완하고, 소비자의 민원 만족도를 개선하기 위한 세 가지 제도 개선방안을 제시하고 있음.

<표 1> 제도개선 방안

구분	<투명성 개선안> 민원등급 개선 및 정보공개제도 개편	<통합성 개선안> 자율규제 활성화를 통한 상향식 민원 프로세스 확립	<독립성 개선안> 통합 금융 옴부즈만 신설
개선 사항	- 민원등급에 소비자 피드백 반영 - 민원 데이터의 공개 대상 범위와 자료 집적 수준을 확대 - 민원 관련 포털 사이트에 비교표 게재	- 분쟁조정위원회 접수 전 금융회사와 사전 조율 의무화 - 자율규제기구에 민원 정보공개 관리 및 시장 감시권한 부여 - 민원 해결 절차 관련 업계 공동규약 마련	- 감독기구에서 분리된 통합 분쟁조정기구 설립 - 운영상의 독립성 보장 - 조정인(adjudicator) 제도 도입과 전문인력 양성
기대 효과	정보공개 확대에 의한 공정성과 투명성 확대	- 감독 업무부담 완화 - 민원 해결 절차의 일관성 확보 - 업계 자정 노력 확대 및 책임 있는 공동규약 이행 가능 - 자발적이고 선제적인 민원 해소 가능	- 분쟁해결 절차의 공정성 및 독립성 확대 - 인력과 재원 등의 집중관리를 통한 운영의 효율성 증대 - 조정인 제도 도입을 통해 전문성 강화

- 첫째, 각종 민원 데이터를 민원 포털 사이트에 회사 및 상품별 비교가 가능하도록 비교표로 게재해 소비자가 회사의 민원 관련 정보를 한눈에 알아볼 수 있는 **원스톱 정보공개제도**를 도입함.
- 둘째, 영국, 호주, 일본의 경우처럼 금융분쟁조정위원회에 접수하기 전에 회사 내부 민원 절차를 일정기간 거치도록 의무화하는 등 시장 중심의 상향식 민원 프로세스를 확립함.

- 셋째, 중·장기적으로 감독기구에서 분리된 통합 금융 ombudsman 기구를 설립해 금융감독원과 한국소비자원 등 산발적으로 운영되고 있는 금융민원을 한곳에서 집중 관리함.
- 통합 금융 ombudsman 기구가 제대로 작동하기 위해서는 예산과 인사 등 운영의 독립성뿐 아니라 민원담당 인력의 전문성 또한 확보되어야 하기 때문에 영국, 호주에서 활성화되어 있는 조정인 제도의 도입도 중·장기적으로 검토할 수 있음.

붙임 : 조사보고서 『보험민원 해결 프로세스 선진화 방안』 요약본. 끝.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

<http://www.kiri.or.kr>