

II

부당 승환계약 금지 규제의 내용

본장에서는 현행 보험업법상 부당 승환계약 금지 규제의 취지 및 내용을 살펴보고, 부당 승환계약 금지 규제와 관련된 기존의 감독당국의 해석 사례 및 최근 제재 사례들을 정리 해보고자 한다.

1. 규제의 취지 및 내용

가. 규제의 의의 및 취지

보험업법에 의하면 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자는 보험계약자 또는 피보험자로 하여금 이미 성립된 보험계약(기존 보험계약)을 부당하게 소멸시킴으로써 새로운 보험계약⁸⁾을 청약하게 하거나 새로운 보험계약을 청약하게 함으로써 기존 보험계약을 부당하게 소멸시키거나 그 밖에 부당하게 보험계약을 청약하게 하거나 이러한 것을 권유하는 행위가 금지된다.⁹⁾

기존에 가입하고 있던 보험계약을 소멸시키고 새로운 보험계약에 가입하는 경우에는 보험계약자에게 불이익이 발생하는 상황들이 생길 수 있다. 우선, 보험계약을 만기 이전에 해지하게 되면 보험계약자가 받는 해지환급금이 이미 납입한 보험료보다 적어서 보험계약자에게 금전적 손실이 발생할 수 있다. 뿐만 아니라 보험계약을 해지한 후 보험계약자가 동일 또는 유사한 조건의 보험계약에 다시 가입하려고 하는 경우에, 피보험자의 연령 증가나 건강 상태 악화 등으로 인해 보험회사가 보험 가입을 거절할 수도 있고 기존 보험계약보다 보험료가 높아질 수도 있으며, 새로운 보험계약에서 면책기간 등이 새로 개시되어 불리할 수도 있는 것이다.¹⁰⁾

8) 대통령령으로 정하는 바에 따라 기존 보험계약과 보장 내용 등이 비슷한 경우만 해당하며, 이에 대해서는 후술함

9) 보험업법 제97조 제1항 제5호

10) 백영화(2021)

그런데 보험 모집종사자들의 입장에서는 자신의 모집수수료 수입을 증대시키기 위해서 보험계약자나 피보험자로 하여금 기존 보험계약을 소멸시키고 새로운 보험계약에 가입하도록 유도할 유인이 있으며, 이에 보험업법에서는 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 부당하게 보험계약을 전환시키는 행위, 이른바 부당 승환계약을 엄격하게 금지하고 있는 것이다.

나. 규제의 내용

보험업법상 부당 승환계약에 대하여 규제하고 있는 조항의 내용은 다음과 같다.

〈표 II-1〉 보험업법상 부당 승환계약 금지 규제 조항

보험업법 제97조(보험계약의 체결 또는 모집에 관한 금지행위)

- ① 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자는 그 체결 또는 모집에 관하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
 5. 보험계약자 또는 피보험자로 하여금 이미 성립된 보험계약(이하 이 조에서 “기존 보험계약”이라 한다)을 부당하게 소멸시킴으로써 새로운 보험계약(대통령령으로 정하는 바에 따라 기존 보험계약과 보장 내용 등이 비슷한 경우만 해당한다. 이하 이 조에서 같다)을 청약하게 하거나 새로운 보험계약을 청약하게 함으로써 기존 보험계약을 부당하게 소멸시키거나 그 밖에 부당하게 보험계약을 청약하게 하거나 이러한 것을 권유하는 행위
- ③ 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우에는 제1항 제5호를 위반하여 기존 보험계약을 부당하게 소멸시키거나 소멸하게 하는 행위를 한 것으로 본다.
 1. 기존 보험계약이 소멸된 날부터 1개월 이내에 새로운 보험계약을 청약하게 하거나 새로운 보험계약을 청약하게 한 날부터 1개월 이내에 기존 보험계약을 소멸하게 하는 행위. 다만, 보험계약자가 기존 보험계약 소멸 후 새로운 보험계약 체결 시 손해가 발생할 가능성이 있다는 사실을 알고 있음을 자필로 서명하는 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 본인의 의사에 따른 행위임이 명백히 증명되는 경우에는 그러하지 아니하다.
 2. 기존 보험계약이 소멸된 날부터 6개월 이내에 새로운 보험계약을 청약하게 하거나 새로운 보험계약을 청약하게 한 날부터 6개월 이내에 기존 보험계약을 소멸하게 하는 경우로서 해당 보험계약자 또는 피보험자에게 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 보험기간 및 예정 이자율 등 대통령령으로 정하는 중요한 사항을 비교하여 알리지 아니하는 행위
- ④ 보험계약자는 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자(보험중개사는 제외한다. 이하 이 항에서 같다)가 제1항 제5호를 위반하여 기존 보험계약을 소멸시키거나 소멸하게 하였을 때에는 그 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 속하거나 모집을 위탁한 보험회사에 대하여 그 보험계약이 소멸한 날부터 6개월 이내에 소멸된 보험계약의 부활을 청구하고 새로운 보험계약은 취소할 수 있다.
- ⑤ 제4항에 따라 보험계약의 부활의 청구를 받은 보험회사는 특별한 사유가 없으면 소멸된 보험계약의 부활을 승낙하여야 한다.
- ⑥ 제4항과 제5항에 따라 보험계약의 부활을 청구하는 절차 및 방법과 그 밖에 보험계약의 부활에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

1) 부당 승환계약 금지의 원칙

가) 부당 승환계약의 행위 유형

보험업법은 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 보험계약자 또는 피보험자로 하여금 ① 이미 성립된 기존 보험계약을 부당하게 소멸시킴으로써 새로운 보험계약(대통령령으로 정하는 바에 따라 기존 보험계약과 보장 내용 등이 비슷한 경우만 해당함)을 청약하게 하거나, ② 새로운 보험계약을 청약하게 함으로써 기존 보험계약을 부당하게 소멸시키거나, ③ 그 밖에 부당하게 보험계약을 청약하게 하거나, ④ 이러한 것을 권유하는 행위를 금지하고 있다.

이를 행위별로 나누어서 살펴보면, 우선 ①과 같이 “기존 보험계약을 부당하게 소멸시킴으로써 새로운 보험계약을 청약하게 하는 행위”가 금지된다.

여기서 ‘소멸’이란 보험계약의 효력을 상실시킨다는 의미로, 보험계약의 해지나 취소 등이 이에 해당할 수 있다.¹¹⁾

기존 보험계약을 ‘부당하게’ 소멸시킨다고 함은 통상적으로 보험계약자의 입장에서 보았을 때 기존 보험계약을 유지하는 것보다 새로운 보험계약에 가입하는 것이 불리한 경우를 말하는 것으로서, 보험계약자에게 불리한지 여부는 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 보험료, 보험 가입금액, 담보범위, 예정이율, 면책사유 등을 종합적으로 고려하여 판단해야 한다고 해석되고 있다.¹²⁾ 보험계약자의 동의 없이 기존 보험계약을 소멸시키도록 하는 경우나, 보험계약자가 동의했다고 하더라도 기존 보험계약에서 새로운 보험계약으로 변경되는 내용에 대해서 충분하고 정확한 인식이 없이 동의를 한 경우라면 부당한 소멸에 해당할 수 있다고 본다.¹³⁾

보험업법은 기존 보험계약을 부당하게 ‘소멸시킴으로써’ 새로운 보험계약을 청약하게 하는 행위를 금지하고 있는 것이기 때문에, 기존 보험계약의 소멸과 새로운 보험계약의 청약 사이에는 상당한 인과관계가 있어야 한다고 해석된다.¹⁴⁾ 기존 보험계약이 소멸한 것과

11) 한기정(2019)

12) 정찬형(2007); 정재웅(2017); 한기정(2019)

13) 성대규·안종민(2015); 정재웅(2017)

14) 한기정(2019)

새로운 보험계약에 청약한 것이 아무런 관계가 없이 서로 독립적·개별적으로 이루어진 경우라면 보험업법상 금지되는 부당 승환계약에 해당한다고 볼 수 없는 것이다.

또한 보험업법에서는 보험계약의 종류를 불문하고 모든 보험계약 사이에서의 승환을 금지하는 것은 아니며, 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 보장 내용 등이 비슷한 경우만을 승환 금지의 대상으로 하고 있다. 그 세부 기준에 대해서는 대통령령에 위임하고 있는데, 해당 보험업법 시행령 조항에 의하면, 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 피보험자가 같아야 하고, 또한 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 위험보장의 범위가 생명보험상품, 손해보험상품, 제3보험상품의 구분에 따라 비슷한 경우여야 한다.

〈표 II-2〉 유사 계약의 범위에 대한 보험업법 시행령 조항

보험업법 시행령 제43조의2(보험계약의 체결 또는 모집에 관한 금지행위)

① 법 제97조제1항제5호에 따라 이미 성립된 보험계약(이하 “기존 보험계약”이라 한다)과 보장 내용 등이 비슷한 새로운 보험계약은 다음 각 호의 사항에 모두 해당하여야 한다. 다만, 기존 보험계약 또는 새로운 보험계약의 보험기간이 1년 이하인 경우 또는 컴퓨터통신을 이용하여 새로운 보험계약을 체결하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 피보험자가 같을 것
2. 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 위험보장의 범위가 법 제2조 제1호 각 목의 생명보험상품, 손해보험상품, 제3보험상품의 구분에 따라 비슷할 것

한편 기존 보험계약 또는 새로운 보험계약의 보험기간이 1년 이하인 경우 또는 컴퓨터통신을 이용하여 새로운 보험계약을 체결하는 경우에는 보험업법상의 부당 승환계약 금지 규제가 적용되지 않는다.¹⁵⁾ 보험기간이 1년 이하인 경우에는 모집수수료가 낮기 때문에 모집종사자가 승환을 유도할 유인이 적고 주로 보험계약자의 필요에 의해 이루어지는 경우가 많다는 점 때문에 예외를 인정한 것으로 보이며,¹⁶⁾ 컴퓨터통신을 이용하여 새로운 보험계약을 체결하는 경우에는 주로 보험계약자가 자발적으로 가입하는 특성상 모집종사자의 유도에 의한 승환이 발생할 가능성이 낮다는 점을 고려한 것으로 이해된다.

다음으로 ②의 행위 유형인 “새로운 보험계약을 청약하게 함으로써 기존 보험계약을 부당하게 소멸시키는 행위”는 결국 ①과 동일한 내용으로, 기존 보험계약을 먼저 소멸시키는

15) 보험업법 시행령 제43조의2 제1항 단서. 법 문언만 놓고 보면 “그러하지 아니하다”라고 규정하고 있어서, 동항 제1호 및 제2호의 사항에 모두 해당하여야 하는 것이 아니라는 의미로 해석될 여지도 있겠으나, 조문의 취지상으로는 부당 승환계약 금지 규제의 예외를 인정한 것으로 해석해야 할 것임

16) 정채웅(2017); 한기정(2019)

지 아니면 새로운 보험계약을 먼저 청약하게 하는지 그 선후관계의 차이일 뿐이다.

세 번째 행위 유형인 ③의 “그 밖에 부당하게 보험계약을 청약하게 하는 행위”의 의미와 관련하여서는 해석상 다양한 의견이 있다. 즉, 부당한 보험계약 전환을 위한 준비행위라고 보는 견해,¹⁷⁾ 모든 부당한 보험계약의 전환행위를 금지하는 포괄적인 금지 조항이라고 보는 견해,¹⁸⁾ ①이나 ②와 유사한 경우로서 부당한 보험계약의 전환 관련 행위를 금지하는 조항이라고 보는 견해¹⁹⁾가 있다.

마지막으로 ④의 경우는 ①, ② 또는 ③의 권유를 말하는 것으로서, 보험계약을 부당하게 승환시키는 것뿐만 아니라 이를 권유하는 것만으로도 보험업법상 부당 승환계약 금지 규제 위반에 해당한다.

나) 규제 위반 시 효과

보험회사의 소속 임직원 또는 소속 보험설계사가 부당 승환계약 금지 규제를 위반한 경우 그 보험회사는 해당 보험계약 수입보험료의 50% 이하의 범위에서 과징금을 부과 받을 수 있고, 다만 보험회사가 그 위반 행위를 막기 위해서 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우라면 과징금 부과 대상에 해당하지 않는다.²⁰⁾

보험회사의 임직원이 부당 승환계약 금지 규제를 위반한 경우 해당 보험회사의 이사·감사 등은 2천만 원 이하의 과태료 부과 대상이 될 수 있으며,²¹⁾ 보험대리점·보험중개사 소속 보험설계사가 부당 승환계약 금지 규제를 위반한 경우 해당 보험대리점·보험중개사는 1천만 원 이하의 과태료를 부과 받을 수 있고 다만 보험대리점·보험중개사가 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우는 제외한다.²²⁾ 또한 부당 승환계약 금지 규제를 직접 위반한 자도 1천만 원 이하의 과태료 부과 대상에 해당한다.²³⁾

17) 정찬형(2007)

18) 성대규·안종민(2015); 한기정(2019)

19) 정재웅(2017)

20) 보험업법 제196조 제2항

21) 보험업법 제209조 제6항 제18호

22) 보험업법 제209조 제7항 제7호

23) 보험업법 제209조 제7항 제10호

2) 부당 승환계약 간주 조항

가) 부당 승환계약 간주 조항의 취지 및 연혁

부당 승환계약 금지 규제와 관련하여 보험업법은 1개월 또는 6개월 이내에 이루어진 승환에 대해 일정한 경우에는 그와 같은 승환이 부당하게 이루어진 것으로 간주하는 규정(보험업법 제97조 제3항)을 두고 있다.

앞서 살펴본 바와 같이 보험업법에서는 보험계약을 ‘부당하게’ 승환시키는 행위를 금지하는 것이고, 이러한 부당성에 대해서는 부당성을 주장하는 자가 이를 입증해야 하는 것이 원칙이다. 그런데 어떠한 경우가 부당한 승환에 해당하는지 객관적으로 판단 및 입증하기 어려운 경우가 많기 때문에, 보험업법에서는 일정한 경우에 부당 승환계약으로 간주함으로써 입증의 편의를 도모하고 있는 것이다.

이러한 부당 승환계약 간주 조항은 2003년 보험업법 전면 개정 시 신설된 조항이다. 구 보험업법상으로도 부당 승환계약을 금지하고는 있었으나 당시에는 ‘기존 보험계약을 부당하게 소멸시킴으로써 새로운 보험계약을 청약하게 하거나 새로운 보험계약을 청약하게 함으로써 기존 보험계약을 부당하게 소멸하게 하거나 기타 부당하게 보험계약을 청약하게 하거나 이러한 것을 권유하는 행위’를 금지한다고 규정하고 있었을 뿐²⁴⁾ 그 이상의 구체적인 요건이나 어떠한 경우가 부당 승환에 해당하는지에 대해서는 별도로 정하고 있지 않아서, 규제 적용과 준수에 있어 혼란이 있었다.

이에 2003년 5월 29일 보험업법 전면 개정 시(2003년 8월 30일 시행), ① 기존 보험계약이 소멸된 날부터 3월 이내에 새로운 보험계약을 청약하게 하거나 새로운 보험계약을 청약하게 한 날부터 3월 이내에 기존 보험계약을 소멸하게 하는 행위, ② 당해 보험계약자 또는 피보험자에게 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 보험기간 및 예정이자율 등 대통령령이 정하는 중요한 사항에 대하여 비교하여 알리지 아니하는 행위에 대해서는 부당 승환계약으로 간주한다는 조항을 신설하였다.

이후 2010년 7월 23일 보험업법 개정을 통하여(2011년 1월 24일 시행), 현행과 같이 1개월 이내의 승환과 6개월 이내의 승환을 나누어 일정한 경우 부당 승환계약으로 간주하는 내용을 규정하게 되었다.

24) 구 보험업법 제156조 제1항 제5호

보험계약의 승환이 이루어진 경우에 그 부당성을 판단하고 입증하기가 쉽지 않기 때문에 실무적으로 부당 승환계약 금지 규제 위반 여부는 주로 이 간주 조항(보험업법 제97조 제3항)에 해당하는지 여부에 따라 판단되는 경우가 많다. 그러나 부당 승환계약의 유형이 보험업법 제97조 제3항에서 정하고 있는 경우로 한정되는 것이라고 볼 수는 없다. 즉, 보험업법 제97조 제3항에서 정하고 있는 경우는 부당성이 워낙 농후하기 때문에 입증의 편의를 도모하기 위하여 그러한 경우에는 바로 부당하다고 간주한다는 것일 뿐이며,²⁵⁾ 보험업법 제97조 제3항에서 정하는 상황에 해당하지 않는다고 하더라도 별도로 부당성이 입증되는 경우라면 부당 승환계약에 해당할 수 있을 것이다.

나) 부당 승환계약 간주 조항의 내용

〈그림 II-1〉 부당 승환계약으로 간주되는 경우

① 신계약 1개월 전후 기존계약 소멸 행위(단, 계약자 자필서명 등의 경우는 예외)

② 신계약 6개월 전후 기존계약 소멸되는 경우 보험상품의 중요 사항을 비교 안내하지 않는 행위

① 1개월 이내의 승환 행위

새로운 보험계약을 전후로 1개월 이내에 기존 보험계약을 소멸시키는 행위에 대해서는 원칙적으로 부당 승환계약이라고 본다.²⁶⁾ 즉, 기존 보험계약이 소멸된 날부터 1개월 이내에 새로운 보험계약을 청약하게 하거나, 새로운 보험계약을 청약하게 한 날부터 1개월 이내에 기존 보험계약을 소멸하게 하는 행위는 부당하다고 보는 것이다.

다만, 보험계약자가 기존 보험계약 소멸 후 새로운 보험계약 체결 시 손해가 발생할 가능성이 있다는 사실을 알고 있음을 자필로 서명하는 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 본인의 의사에 따른 행위임이 명백히 증명되는 경우에는 부당 승환계약으로 간주하지 않는다. 보험계약자가 자의에 의하여 보험계약을 승환하는 것이 분명한 경우라면 1개월 이내

25) 한기정(2019)

26) 앞서 살펴본 바와 같이 2010년 보험업법 개정 전에는 3개월 이내의 승환 행위에 대해 부당성 간주 조항을 두고 있었으며, 1개월 이내의 승환 행위에 대한 조항은 2010년 7월 23일 보험업법 개정 시 신설된 내용임

의 승환이라 하더라도 부당하다고 보지 않겠다는 것이다.

보험계약자의 본인 의사의 증명은 서명(전자서명법에 따른 전자서명 포함), 기명날인, 녹취, 그 밖에 금융위원회가 정하는 기준²⁷⁾을 준수하는 안전성과 신뢰성이 확보될 수 있는 수단을 활용하여 보험계약자 본인의 의사에 따른 행위임을 명백히 증명하는 방법으로 할 수 있다.²⁸⁾ 보험회사는 위와 같은 방법에 의한 보험계약자 본인 의사 증명 사실을 확인할 수 있는 서류 등을 금융위원회가 정하여 고시하는 방법에 따라 보관·관리하여야 한다.²⁹⁾

② 6개월 이내의 승환 행위

새로운 보험계약을 전후로 6개월 이내에 기존 보험계약을 소멸시키는 행위의 경우에는 중요 사항에 대해 비교 안내를 하지 않으면 부당하다고 본다.³⁰⁾ 즉, 기존 보험계약이 소멸된 날부터 6개월 이내에 새로운 보험계약을 청약하게 하거나 새로운 보험계약을 청약하게 한 날부터 6개월 이내에 기존 보험계약을 소멸하게 하는 경우로서 해당 보험계약자 또는 피보험자에게 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 보험기간 및 예정 이자율 등 대통령령으로 정하는 중요한 사항을 비교하여 알리지 아니하는 행위를 부당 승환계약으로 간주하는 것이다.

6개월 이내의 보험계약 승환의 경우에도 부당성이 인정될 가능성이 상당히 높지만, 보험계약자나 피보험자가 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 중요 사항에 대한 정확한 정보를 가지고 두 계약을 비교하여 보험계약을 승환하는 경우에는 부당하다고 보지 않겠다는 취지이다.

여기서 기존 보험계약과 새로운 보험계약에 대해 비교 안내를 해야 하는 중요한 사항은 다음과 같으며,³¹⁾ 보험회사는 해당 사항을 비교하여 알린 사실을 확인할 수 있는 서류를 금융위원회가 정하여 고시하는 방법에 따라 보관·관리하여야 한다.³²⁾

27) 전자금융거래법 제21조 제2항에 따른 기준을 말하며(보험업감독규정 제4-35조의2 제7항), 전자금융거래법 제21조 제2항에 따른 기준이라 함은 인력, 조직 및 예산 부문, 시설 부문, 정보기술 부문 등에 관하여 전자금융감독규정 제8조부터 제37조에서 정하는 기준을 말함(전자금융감독규정 제7조)

28) 보험업법 시행령 제43조의2 제2항

29) 보험업법 시행령 제43조의2 제3항. 다만 금융위원회가 해당 보관·관리 방법에 대하여 별도로 정하고 있는 것은 없음

30) 앞서 살펴본 바와 같이 2010년 보험업법 개정 전에는 3개월 이내의 승환 행위에 대해 부당성 간주 조항을 두고 있었으며, 2010년 7월 23일 보험업법 개정 시 3개월에서 6개월로 기간이 늘어났음

31) 보험업법 시행령 제44조 제1항

32) 보험업법 시행령 제44조 제2항. 다만 금융위원회가 해당 보관·관리 방법에 대하여 별도로 정하고 있는 것은 없음

〈표 II-3〉 6개월 이내 승환계약의 경우 비교 안내 사항

-
1. 보험료, 보험기간, 보험료 납입주기 및 납입기간
 2. 보험 가입금액 및 주요 보장 내용
 3. 보험금액 및 환급금액
 4. 예정 이자율 중 공시이율
 5. 보험 목적
 6. 보험회사의 면책사유 및 면책사항
-

위와 같은 비교 안내를 위하여 보험업계에서는 공통된 비교 안내 확인서 양식을 사용하고 있다.

현재 실무에서 사용되고 있는 비교 안내 확인서 양식은 2012년 금융감독원의 부당 보험 계약 승환 방지를 위한 제도 개선안에 따른 것으로,³³⁾ 6개월 이내의 승환계약에 대한 비교 안내 시 보험계약 이동에 따른 손해 발생 가능성을 강조하도록 하였다. 이에 따라, 비교 안내 확인서 상단에서 “보험계약 이동 시 나이, 위험률의 증가 등에 따라 보험료가 인상되거나 계약 초기 사업비 공제로 인하여 해지환급금이 과소지급 될 수 있으니 반드시 아래의 비교설명을 받으시기 바랍니다”라는 주의 문구를 큰 글씨로 기재하고 있다.

또한 과거에는 보험계약자가 다른 보험회사의 보험계약에 가입한 내역에 대해서는 확인하기 어렵기 때문에 자사에 가입한 보험계약만을 대상으로(즉, 기존 보험계약과 새로운 보험계약이 같은 보험회사의 보험상품인 경우, 이른바 ‘자사 승환’ 건에 한정하여) 비교 안내를 시행하고 있었으나, 2012년 제도 개선을 통해 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 모집종사자가 동일한 경우에는 다른 보험회사의 보험계약에 대해서도 비교 안내를 하도록 하였다. 동일한 모집종사자의 경우에는 타사 계약이라고 하더라도 기존 보험계약의 내용을 알 수 있어서 비교 안내가 가능하기 때문이다.

33) 보험신보(2012. 6. 4), “보험계약... 부당 승환 강력 차단”

〈그림 II-2〉 비교 안내 확인서 양식

보험계약 이동에 따른 비교안내 확인서 (15pt 이상)

보험계약 이동시 나이, 위험률의 증가 등에 따라 보험료가 인상 되거나, 계약 초기 사업비 공제로 인하여 해지환급금이 과소지급 될 수 있으니 반드시 아래의 비교설명을 받으시기 바랍니다. (15pt 이상)

1. 귀하께서는 직전 6개월 이내에 소멸된 보험계약(타사계약 포함)이 있거나, 향후 6개월 이내에 소멸 예정인 계약(타사계약 포함)이 있습니까?

☐ 예, 있습니다 ☐ 아니오, 없습니다 (14pt 이상)

주1) 상기 답변이 '예'인 경우 아래의 비교설명표 작성 (자사 승환계약의 경우 회사 자체 비교안내 시스템으로 안내)

※ 비교설명 내용은 설계사가 작성하되 별도 설명자료 있을 경우 해당 자료 첨부 가능

주2) 기존계약과 신계약 모집인이 동일한 경우 소멸계약이 타사 계약이라도 비교설명서 작성

↓

신규계약	비교항목	기존계약 1	기존계약 2
(설계사가 작성)	상품명	(설계사가 작성)	(설계사가 작성)
	보험료, 납입주기 및 납입기간		
	보험기간 및 보험가입금액		
	주요보장내용		
	보험금액 및 환급금		
	예정이자율 중 공시이율		
	보험목적		
	보험회사 면책사유 및 면책사항		

※ 각 상품의 내용을 정확히 설명하시기 바랍니다(계약자에게 유리한 내용만 설명하는 행위 금지)

본인(계약자) _____은 기존계약 및 신규계약의 주요내용에 대하여 모집인 _____로부터 상기와 같이 충분히 비교설명 받았으며 보험계약 이동에 따른 손해발생 가능성을 충분히 설명듣고 동 계약을 청약합니다.

년 월 일 (14pt 이상)

책임자 확인란
(인)

계약자 : (서명)
모집인 : (서명)
친권자 : (서명)
친권자 : (서명)

한편 통신판매의 경우, 6개월 이내의 승환계약에 대한 비교 안내 사항에 대하여 원래는 표준상품설명대본에 따라 설명을 해야 하는 것이 원칙이지만, 보험계약자의 동의를 얻은 경우에는 전자문서, 문자메세지 등 전자적 방법으로 알리고 보험계약 체결 이전에 해당 사항에 대하여 안내를 받았다는 사실을 확인하는 방법으로 표준상품설명대본을 통한 설명을 대신할 수 있다.³⁴⁾

3) 기존 보험계약의 부활 청구 및 새로운 보험계약의 취소

앞서 살펴본 바와 같이 2003년 보험업법 전면 개정 시 부당 승환계약 간주 조항을 신설하면서 부당 승환계약의 경우 보험계약자가 소멸된 보험계약의 부활을 청구하고 새로운 보험계약을 취소할 수 있는 조항을 함께 신설하여 보험계약자 보호를 도모하였다. 즉, 보험계약자는 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자(보험중개사는 제외한다)가 보험업법 제97조 제1항 제5호의 규정을 위반하여 기존 보험계약을 소멸시키거나 소멸하게 한 때에는 당해 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 속하거나 모집을 위탁한 보험회사에 대하여 당해 보험계약이 소멸한 날부터 6개월 이내에 소멸된 보험계약의 부활을 청구하고 새로운 보험계약을 취소할 수 있다.³⁵⁾ 이하에서는 부활 청구권과 보험계약 취소권 행사의 절차 및 방법에 대해서 좀 더 자세히 살펴보도록 한다.

우선 부활 청구권 또는 보험계약 취소권을 행사할 수 있는 자는 보험계약자이며, 만약 보험계약자가 사망하거나 행위무능력자가 되었다면 그 상속인 또는 법정대리인도 청구할 수 있다고 본다.³⁶⁾

부활 청구권, 보험계약 취소권을 행사하는 상대방은 부당 승환을 하게 한 모집종사자가 속하거나 그에게 모집을 위탁한 보험회사다. 여기서 보험중개사가 부당 승환을 하게 한 경우에는 부활 청구나 보험계약 취소를 할 수 있는 경우에서 제외되어 있는데, 보험중개사의 경우에는 보험회사로부터 독립하여 모집을 하는 자이므로 보험중개사의 부당 승환 행위에 대해 보험회사에게 책임을 지우는 것은 타당하지 않기 때문이다.

그리고 보험계약의 부활 및 취소는 해당 보험계약이 같은 보험회사를 대상으로 한 계약에

34) 보험업감독규정 제4-36조 제6항 제3호. 전자적 방법을 통한 비교 안내를 허용하는 내용은 2019년 12월 18일 신설되었음

35) 보험업법 제97조 제4항

36) 성대규·안종민(2015)

만 적용된다.³⁷⁾ 즉, 부당하게 소멸된 보험계약의 보험회사와 새로운 보험계약을 체결한 보험회사가 서로 다른 경우에는 부활과 취소가 인정되지 않는 것으로, 이 경우에는 보험회사들 사이의 이해가 충돌될 수 있다는 점 때문인 것으로 이해된다.³⁸⁾ 또한 실무적으로도 보험회사가 서로 다른 경우에는 새로운 보험계약을 체결한 보험회사의 입장에서는 기존에 타사와 유사한 보험계약을 체결한 것이 있는지 여부를 확인하기가 어렵다는 점도 고려되었을 것으로 보인다.³⁹⁾

부활 청구 및 취소는 기존 보험계약이 소멸된 날로부터 6개월 이내에 해야 하며, 보험계약자는 보험계약 부활 청구서에 기존 보험계약의 소멸을 증명하는 서류 및 새로운 보험계약의 보험증권을 첨부하여 보험회사에 제출해야 한다.⁴⁰⁾

보험업법은 보험계약의 부활을 청구 받은 보험회사는 특별한 사유가 없으면 소멸된 보험계약의 부활을 승낙해야 한다고 정하고 있다.⁴¹⁾ 부당하게 계약이 승환된 보험계약자를 보호하기 위하여 특별한 사유가 없는 한 기존 보험계약이 원래대로 부활될 수 있도록 보험회사에 승낙 의무를 부과한 것이다. 여기서 ‘특별한 사유’란 기존 보험계약의 소멸과 부활 청구 사이에 현저한 위험 증가가 있는 경우(예컨대 피보험자에게 치명적인 질병이 생긴 경우 등)를 의미한다고 해석되고 있다.⁴²⁾ 보험회사는 보험계약자로부터 보험계약의 부활 청구를 받은 날(건강진단을 받는 계약의 경우에는 진단일)부터 30일 이내에 승낙 또는 거절의 통지를 하여야 하며 그 기간에 통지가 없을 때에는 승낙한 것으로 간주한다.⁴³⁾

소멸된 보험계약 부활 및 새로운 보험계약 취소의 효력은 기존 보험계약 소멸로 인하여 보험계약자가 수령한 해지환급금을 반환하고 새로운 보험계약으로부터 보험계약자가 지급부금을 수령한 경우에는 이를 반환한 때에 발생한다.⁴⁴⁾

37) 보험업법 시행령 제45조 제5항

38) 정찬형(2007); 정채웅(2017)

39) 한기정(2019)

40) 보험업법 시행령 제45조 제1항

41) 보험업법 제97조 제5항

42) 정찬형(2007); 정채웅(2017); 한기정(2019)

43) 보험업법 시행령 제45조 제3항

44) 보험업법 시행령 제45조 제4항

2. 감독당국의 해석 및 제재 사례

보험업법상 부당 승환계약 금지 규제와 관련하여 그 구체적인 적용 범위 등 조항의 해석에 대해 다루고 있는 판례는 아직 없는 것으로 보이며, 이하에서는 해당 규제와 관련한 기존의 감독당국의 해석 사례⁴⁵⁾ 및 제재 사례를 살펴보도록 한다.

가. 해석 사례

1) 소멸의 범위 관련

보험업법상 부당 승환계약 금지 규제에서는 기존 보험계약을 부당하게 소멸시키고 새로운 보험계약을 청약하게 하는 행위를 금지하는 것인데, 여기서 ‘소멸’의 범위가 문제될 수 있다.

금융위원회는 이에 대하여, 기존에 성립된 보험계약의 해지에 국한되는 것은 아니며, 사안에 따라 보험계약의 취소 또는 무효에 이르도록 하는 행위까지 포괄할 수 있다는 입장을 취하고 있다.

보다 구체적으로, 2018년 금융위원회 유권해석에 의하면, ‘청약 철회’ 행위도 소멸의 범위에 포함될 수 있다고 본다.⁴⁶⁾ 청약 철회는 보험계약자가 보험증권을 받은 날로부터 15일(청약을 한 날부터 30일이 먼저 도래하는 경우 해당 기간) 이내에 청약 철회의 의사를 표시하는 것으로,⁴⁷⁾ 청약 철회 시 보험계약자는 기납입 보험료를 모두 돌려받게 되기 때문에 청약 철회로 인해 금전적인 피해가 발생한다고 보기는 어렵다. 그러나 기존 보험계약의 청약을 철회하고 새로운 보험계약에 가입하는 경우 보장개시일이 늦어지거나, 기존 보험계약보다 새로운 보험계약을 체결하는 것이 보험료, 보험기간, 보험 가입금액 등을 고려했을 때 보험계약자 입장에서 불리해지는 등 간접적인 피해 발생이 가능하며, 만약 청약 철회가 부당 승환계약에 해당되지 않는다고 하는 경우에는 보험계약자 입장에서는

45) 금융위원회의 법령해석 최신 사례와 현장 건의 과제에 대한 금융위원회 및 금융감독원의 검토 결과를 분석하였음

46) 금융위원회 법령해석 최신문(180153)

47) 개정 전 보험업법 제102조의4에서 규율하다가 현재는 금소법 제46조 제1항 제1호에서 규율함. 청약 철회 제도는 소비자를 특별히 보호할 필요가 있는 특수한 거래 분야에서 인정되는 것으로, 계약이 성립된 후라고 하더라도 청약 철회 기간 이내라면 가능함

신계약이 더 불리함에도 불구하고 모집종사자가 본인의 이익을 위해 기존 보험계약의 청약 철회를 유도할 수 있으므로, 소비자 보호를 위해서 청약 철회도 소멸의 범위에 포함시킬 필요가 있다고 본 것이다.

한편, 보험료 미납으로 인한 ‘실효’의 경우에는 소멸의 범위에 포함되지 않는다고 본다.⁴⁸⁾ 상법 및 표준약관에 따르면 계속보험료가 약정한 시기에 납입되지 아니하여 연체 중인 경우 보험회사는 상당한 기간을 정해서 보험계약자에게 최고하고 그 기간 내에 보험료가 납입되지 아니한 때에는 보험계약을 해지할 수 있는데, 그와 같이 보험계약이 해지되었으나 아직 해지환급금이 지급되지 아니한 경우에는 보험계약자는 3년⁴⁹⁾ 내에 연체보험료에 약정이자를 붙여 보험회사에 납입하고 보험계약의 부활을 청구할 수 있다.⁵⁰⁾ 금융위원회는, 위와 같이 보험료 미납에 따른 실효의 경우에는 부활이 가능하기 때문에 소멸된다고 볼 수 없으며 확정적으로 부활할 수 없게 된 시점(실효된 날부터 3년⁵¹⁾)에 소멸되는 것으로 보는 것이 타당하다고 판단하였다.

위 회신에서 금융위원회는 ‘갱신이 없는 보험계약의 만기 도래’와 ‘보험계약이 체결되지 않은 상태에서의 청약 철회’의 경우는 일응 소멸의 범위에 포섭되기 어려울 수 있다는 의견⁵²⁾도 함께 제시한 바 있으나, 앞서 살펴본 것처럼 그 이후인 2018년에 청약 철회의 경우에는 소멸의 범위에 포함된다는 정식 유권해석을 내렸다.

현장 건의 과제에 대한 금융감독원 회신에서도 소멸의 범위에 대해 다룬 사례가 있다.⁵³⁾ 기존 보험계약의 ‘감액’의 경우도 부당 승환계약에 포함시키도록 하자는 건의에 대하여 금융감독원은, 부당 승환계약의 전제 조건은 기존 보험계약의 소멸이어야 하고 감액을 보험계약의 소멸로 확대하여 부당 승환계약으로 제재하는 것은 어렵다고 회신하였다. 감액 제도는 보험기간 중 보험료 납입이 어려워졌을 경우에 보험계약을 해지하게 되면 많은 손실을 보게 되므로 보험 가입금액을 줄여서 보험계약을 유지할 수 있도록 하는 순기능 측면이 있기 때문에 감액까지 부당 승환계약으로 제재하기에는 무리가 있다고 본 것이다.

48) 현장 건의 과제에 대한 금융위원회 회신(2015. 7. 22)

49) 2015년 12월 29일 보험업감독업무 시행세칙 개정 전까지는 2년이었음

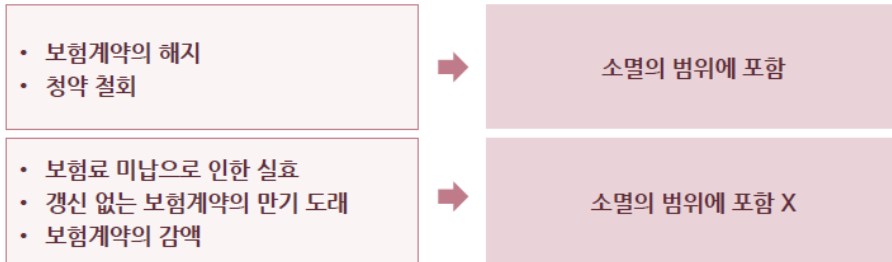
50) 상법 제650조 제2항 및 제650조의2

51) 회신 당시의 표준약관상으로는 2년이었기 때문에 회신문상으로는 2년으로 기재되어 있음

52) 다만, 구체적인 상황과 내용을 적시하여 비조치 의견 또는 유권해석 요청을 통해 해결하는 것이 바람직하다고 하였음

53) 현장 건의 과제에 대한 금융감독원 회신(2015. 12. 23)

〈그림 II-3〉 유권해석 사례에 의한 소멸의 범위



2) 비교 안내가 필요하거나 필요하지 않은 경우 관련

금융위원회 유권해석에 의하면, 보험계약자와 보험을 모집한 자가 동일한 경우에는 해당 모집종사자가 보험계약자로 하여금 보험계약을 부당하게 청약하게 하거나 소멸시키는 행위를 했다고 보기 어려우므로 비교 안내 확인서 등을 작성할 필요가 없다고 본다.⁵⁴⁾

금융정보 조회 제한 신청자가 서면으로 부당 승환계약 비교 안내를 원하지 않는다는 의사를 표시할 경우 비교 안내 대상에서 제외시켜야 한다는 현장 건의도 있었다. 이들에게도 비교 안내를 하기 위해서는 금융정보 조회 제한 신청자의 기존 보험계약에 대한 정보를 모집종사자에게 알려 주어야 하는 상황이 되어 부당하다는 것이다. 이에 대하여 금융위원회는, 금융정보 조회 제한 신청자의 경우에는 기존 보험계약 관련 정보 조회가 제한되므로 비교 안내 등의 조치가 현실적으로 어려울 수 있고, 또한 금융정보 조회 신청자도 비교 안내 대상으로 하는 경우에는 개인의 자기 정보 결정권과 법적 의무 이행을 위한 정보 이용이 서로 충돌되는 점이 있다는 의견을 제시하였다.⁵⁵⁾ 다만, 확정적으로 비교 안내 대상에서 제외된다고 답변한 것은 아니며, 위와 같은 사항을 고려해서 추가 검토를 한 후에 추후 승환계약 간주 규정의 해석·적용 지침에 검토 결과를 반영하여 안내하겠다고 회신하였는데, 해당 승환계약 간주 규정의 해석·적용 지침은 아직 마련되지 않은 것으로 보인다.

한편, 1개월 이내의 승환 행위의 경우에도 비교 안내가 필요하다는 것이 금융위원회의 입장이다.⁵⁶⁾ 앞서 살펴본 바와 같이 보험업법상 부당 승환계약 간주 조항에서는 1개월 이내

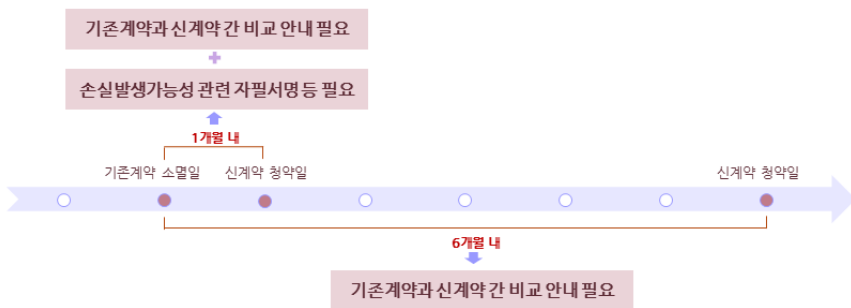
54) 금융위원회 법령해석 회신문(140223)

55) 현장 건의 과제에 대한 금융위원회 회신(2015. 9. 14)

56) 현장 건의 과제에 대한 금융위원회 회신(2015. 9. 14)

의 승환 행위와 6개월 이내의 승환 행위를 나누어서, 전자의 경우에는 원칙적으로 부당하다고 보되 다만 손실 발생 가능성을 알고 있다는 점에 대한 자필서명을 받는 등 보험계약자 본인의 의사에 따른 행위임이 명백히 증명되는 경우에는 예외로 하며, 후자의 경우에는 기존 보험계약과 새로운 보험계약을 비교 안내하지 않은 경우에 부당하다고 보고 있다. 이와 관련하여, 1개월 이내의 승환 행위의 경우에도 해석상 기존 보험계약과 비교 안내를 한 후에 승환계약의 의사를 묻는 행위가 이루어져야 함에도, 1개월 이내의 승환 건에 대해서 보험계약자의 승환계약 의사만을 확인하는 것은 위 간주 규정을 잘못 적용하는 것이라고 본 것이다.

〈그림 II-4〉 부당 승환계약 간주 조항에 따른 의무 사항



※ 선 신계약 체결, 후 기존계약 소멸 시에도 동일하게 적용

또한 홈쇼핑에서 유입(In-bound)된 보험계약의 경우에는 고객의 자발적인 보험 가입 의사가 명백하므로 부당 승환계약 방지를 위한 비교 안내 의무를 면제하여 달라는 현장 건의가 있었으나, 금융위원회는 이를 불수용하였다.⁵⁷⁾ In-bound로 유입된 보험계약의 경우에도 보험상품의 복잡성 등으로 인해 해당 보험계약자가 기존의 유사한 보험계약이 유지 중인 상황을 모르고 보험계약을 체결하려는 가능성이 있으므로 보험 가입 과정에서 기존의 유사한 보험계약의 존재 여부를 알리는 과정이 필요하다는 것이다.

57) 현장 건의 과제에 대한 금융위원회 화신(2016. 12. 30)

3) 비교 안내 시점 관련

6개월 이내의 보험계약 승환의 경우 보험업법 제97조 제3항에 따른 중요사항 비교 안내를 새로운 보험계약의 체결 시점에만 하면 되는 것인지 기존 보험계약의 소멸 시점에도 해야 하는 것인지 여부에 대한 유권해석 사례도 있다.⁵⁸⁾

이에 대하여 금융위원회는, 새로운 보험계약을 권유하는 시점에 유사한 보험계약이 있음을 확인하고 기존 유사한 보험계약과 새로운 보험계약의 중요한 사항을 비교하여 알려주고 보험계약 체결 의사를 확인하여 새로운 보험계약을 체결하였다면, 다른 특별한 사정이 없는 한 새로운 보험계약의 청약일로부터 6개월 이내에 기존의 보험계약 해지 등 소멸 시점에서 중요한 사항을 재차 비교하여 알려줄 필요는 없다고 판단하였다.

해당 사례에서 금융위원회는, 보험업법상 부당 승환계약 금지의 원칙 및 간주 규정의 취지를 고려할 때, 간주 규정의 적용을 받지 않기 위해서는 새로운 보험계약의 체결 시점에서 기존 유사한 보험계약이 존재하는 경우 그 보험계약과 비교설명을 하고 기존 보험계약의 존재에도 불구하고 보험계약자가 새로운 보험계약을 체결하려는 의사가 명백한지 확인하도록 하는 것이 규정의 취지에 부합하는 것이라고 덧붙인 바 있다.

〈그림 II-5〉 비교 안내 시점에 대한 유권해석 사례



4) 비교 안내 확인서의 유지·관리 방법 관련

보험회사는 6개월 이내 보험계약 승환의 경우 해당 보험계약자 또는 피보험자에게 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 중요 사항에 대하여 비교하여 알려야 하며, 그와 같이 비교하여 알린 사실을 확인할 수 있는 서류를 금융위원회가 정하여 고시하는 방법에 따라 보관·관리하여야 한다.⁵⁹⁾ 그런데 앞서 살펴본 바와 같이 아직까지 금융위원회가 보관·관

58) 금융위원회 법령해석 회신문(160663)

59) 보험업법 시행령 제44조 제2항

리 방법에 대하여 별도로 규정하고 있는 것은 없어서 비교 안내 확인서를 어떻게 보관·관리하면 되는 것인지가 문제될 수 있다.

이에 대하여 금융위원회는, 승환 시 비교 안내 확인서 보관 의무는 기존 보험계약의 해지와 신규 보험계약의 체결이 근시일 내에 발생할 경우 모집종사자가 비교 안내를 충실히 하였는지 증빙하도록 하기 위한 취지로서, 이는 모집종사자가 설명의무를 이행하였음을 증빙하기 위한 목적의 상품설명서 서명 및 보관 의무와 유사한 제도라고 보고 있다. 이에, 보험회사는 상품설명서를 보관하고 있는 방식과 동일한 방식으로 비교 안내 확인서를 보관하면 된다고 회신하였다.⁶⁰⁾

5) 유사 계약의 범위 관련

보험업법상 부당 승환계약 금지 규제의 적용 대상이 되는 유사한 계약이란, 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 피보험자가 같고, 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 위험보장의 범위가 생명보험상품, 손해보험상품, 제3보험상품의 구분에 따라 비슷한 경우를 말한다.⁶¹⁾

이와 관련하여, 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 피보험자가 동일하더라도 보험계약자가 다른 계약의 경우에는 비교 안내가 어렵다는 점, 또한 생명보험상품, 손해보험상품, 제3보험상품과 같이 포괄적으로만 구분하는 경우에는 보장 내용이 전혀 다른 경우(예를 들어 암보험과 치아보험의 경우 동일한 제3보험상품에 해당하지만 위험보장 범위는 전혀 다름)까지도 비교 안내 대상이 된다는 점을 고려하여 유사 계약의 요건을 개선할 필요가 있고, 특히 그러한 요건 개선 시 TM 채널의 특성을 고려해달라는 현장 건의가 있었다. 이에 대하여 금융위원회는 부당 승환계약에 따른 보험계약자의 피해를 고려할 때 전화 모집 등에 대해 부당 승환계약으로 간주하는 범위를 축소해 달라는 건의는 수용하기 어렵다고 회신하였다.⁶²⁾

60) 금융위원회 법령해석 회신문(190292). 참고로 상품설명서와 관련하여, 금소법 시행에 따라 개정되기 전의 보험업감독규정에서는 보험회사 또는 모집종사자는 상품설명서 2부에 보험계약자가 보험계약의 중요사항 등에 대해 설명받아 이해하였음을 확인받아야 하며 1부는 모집종사자가 서명한 후에 보험계약자에게 교부하고 다른 1부는 보험회사가 보관하도록 규정하고 있었고(개정 전 보험업감독규정 제4-35조의2 제3항. 다만 통신수단을 통한 보험모집의 경우 등은 예외), 보험회사가 어떠한 방법으로 상품설명서를 보관하면 되는지에 대하여 그보다 더 구체적으로 정하고 있는 바는 없었음. 현재는 금소법에서 상품설명서의 제공 및 확인 의무 등에 대해 규정하고 있는데, 상품설명서 보관 방법에 대해 구체적으로 정하고 있는 것은 없음

61) 보험업법 시행령 제43조의2 제1항

62) 현장 건의 과제에 대한 금융위원회 회신(2016. 12. 30). 이와 같이 TM의 경우에 부당 승환계약 간주 범위를 축소하기는 어렵다고 답신하였을 뿐이어서, 예컨대 암보험과 치아보험의 경우까지도 비교 안내 대상이 되는 것인지 등에 대해서 구체적으로 판단하였다고 보기는 어려움

6) 기타

보험업법 제96조 제3항 제2호에서 ‘새로운 보험계약을 청약하게 한 날’의 의미가 가입설 계서 발행 시점인지 아니면 청약서 발행 시점인지, 또한 같은 호에서 ‘6개월’이 180일을 의미하는지 여부에 대하여 금융위원회는 ‘새로운 보험계약을 청약하게 한 날’의 의미는 실제 청약자의 청약 행위가 있었던 시점을 의미한다고 봐야 하며, ‘6개월’은 180일이 아닌 6개월로 산정하는 것이 타당하다고 회신하였다. 아울러, 위 조항은 간주 규정일 뿐이므로, 이러한 간주 규정의 상황과 달리 실질적으로 모집종사자의 승환계약 행위가 있었다면 보험업법 제97조 제1항 제5호 위반이 될 수 있다고 보았다.⁶³⁾

나. 제재 사례

부당 승환계약 금지 규제 위반을 이유로, 즉 ‘기존 보험계약을 해지 후 새로이 청약하게 하는 방법으로 모집하게 하였다’, ‘새로운 보험계약 체결 시점에서 보장내용 등 보험계약의 중요 사항에 대한 비교 안내 업무가 적절하게 이루어졌는지 여부를 확인한 결과 비교 안내가 적절하게 이행되지 않았다’, ‘새로운 보험계약 체결 시 손해발생 가능성 등 중요한 사항을 설명하지 않았음은 물론 보험계약자 본인의 의사에 따른 행위임을 증명할 수 있는 자필서명, 녹음, 녹취 등을 유지·보관하지 않은 채 기존 보험계약을 부당하게 소멸시켰다’ 등의 이유로 보험회사나 보험대리점 등이 제재를 받은 과거 사례들이 있다.⁶⁴⁾

또한 예전에는 보험회사들이 비교 안내를 위한 전산시스템을 구축하지 않았음을 이유로 제재를 받은 경우도 많이 있었다. 즉, 2011년에 ‘보험회사는 모집종사자들이 기존 보험계약을 부당하게 소멸시키는 행위를 방지하기 위하여 적절한 조치를 취하여야 함에도, 신계약 입력 및 심사 과정에서 비교 안내 대상 보험계약을 자동적으로 추출하여 부당 소멸 여부를 확인하도록 하는 전산시스템을 구축하지 않는 등 내부통제를 소홀히 하여’ 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 중요한 사항에 대한 적절한 비교 안내가 이루어지지 않았음을 이유로 손해보험회사들이 제재를 받은 사례가 있다.⁶⁵⁾ 2014년에도 일부 생명보험회사가 ‘설계사가 비교 안내 대상 계약임을 인지하고 중요 사항에 대해 용이하게 비교 안내

63) 금융위원회 법령해석 회신문(150345)

64) 검사 결과 제재 내용 공시에서 위와 같은 정도로만 기재되어 있고 더 이상의 구체적인 사실관계 파악은 어려움

65) 4개 손해보험회사에 대한 제재 사례(2011. 4. 14)

할 수 있도록 하는 비교 안내 팝업 시스템을 구축하지 않았을 뿐만 아니라 표준스크립트에 중요 사항 비교 안내 관련 내용을 반영하지 않고 판매토록 함으로써 중요 사항에 대한 비교 안내를 하지 않고 기존 보험계약을 부당하게 소멸시켰음을 이유로 제재를 받거나,⁶⁶⁾ ‘보험을 모집하는 자가 해당 보험계약자에게 안내하여야 할 비교 안내 대상 계약이 있음을 인지할 수 있도록 관련 시스템을 구축하여 운영해야 하나 이를 이행하지 않고 있으므로 보험계약 비교 안내 전산시스템 구축 등 업무 프로세스의 개선이 필요함’이라는 지적을 받기도 하였다.⁶⁷⁾

최근에는 기존 보험계약이 유지되는 경우에 기존 보험계약과 보장 내용 등이 유사한 새로운 보험계약 가입 시점에서 비교 안내를 하지 않았음을 이유로 다수의 보험회사들이 제재를 받은 사례가 있다.⁶⁸⁾ 즉, 보험업법상 새로운 보험계약의 청약이 먼저 이루어지고 그로부터 6개월 이내에 기존 보험계약을 소멸하게 하는 경우에도 해당 보험계약자나 피보험자에게 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 중요한 사항을 알려야 하는데, 새로운 보험계약의 가입 시점에서 기존 보험계약이 정상적으로 유지되는 경우에는 그러한 기존 보험계약과 보장 내용 등이 유사한 새로운 보험계약의 가입 시점에 비교 안내 대상에서 제외되도록 전산시스템을 운영함으로써 중요 사항에 대한 비교 안내 없이 기존 보험계약을 부당하게 소멸하게 했다는 것이다.

또한 통신판매(TM) 채널에서의 비교 안내와 관련하여, 보험계약 청약 시에는 보험계약자에게 음성 안내를 통해 비교 안내를 실시하고 청약 완료 후에 우편으로 비교 안내 확인서를 발송하는 방식에 의하는 경우에는 보험계약자의 이해 부족 등으로 비교 안내 절차가 미흡하게 진행될 우려가 있으므로, 앞으로는 TM 보험 모집에 있어서 청약 전에 미리 비교 안내 확인서를 전자우편, 문자메시지 등으로 송부한 후에 비교 안내를 실시하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하라고 지적하기도 하였다. 아울러, TM 채널을 통해 모집한 보험계약의 비교 안내 확인서 관리에 있어, 회사의 전산시스템상 비교 안내 확인서를 이미지 파일이 아닌 원자료(Raw Data) 형태로 저장·관리하는 경우 비교 안내 확인서의 발송 현

66) 생명보험회사에 대한 제재 사례(2014. 12. 31). 해당 회사는 2012년에 비교 안내 팝업 시스템을 구축하였는데, 검사 대상 기간에는 그와 같은 시스템을 구축하기 전의 기간이 포함되어 있었기 때문에, 과거에 비교 안내 팝업 시스템이 운영되지 않았던 기간의 행위가 제재 대상이 된 것임

67) 생명보험회사에 대한 제재 사례(2014. 10. 2). 해당 보험회사의 경우 통신판매를 이용한 보험 모집 실시 이후 신계약 체결 건 중 아직 비교 안내 대상 건이 없었기 때문에, 제재 대상이 아니라 개선사항으로만 지적된 것으로 보임

68) 4개 손해보험회사에 대한 제재 사례(2019. 12. 11); 2개 손해보험회사에 대한 제재 사례(2021. 2. 19); 2개 생명보험회사에 대한 제재 사례(2021. 2. 23)

항 조회는 가능하나 보험계약자에 대한 중요 사항 비교 안내 이행 여부가 명확히 입증되지 않으므로 앞으로 비교 안내 확인서를 이미지 파일로 관리할 수 있도록 전산시스템을 구축할 것을 개선사항으로 지적하기도 하였다.⁶⁹⁾

69) 2개 생명보험회사의 경영유의·개선사항 공개안(2021. 2. 23)