



## 보험안내자료의 개선 필요성

백영화 연구위원

보험약관에 대한 소비자의 이해가능성을 제고하기 위해 보험약관 개선 작업이 계속되고 있는데, 보험약관과 함께 상품설명서 등 보험안내자료의 개선 작업도 병행될 필요가 있음. 상품설명서 등 보험안내자료에서는 약관 조항의 불필요한 중복을 피하고 해당 보험상품에 특유한 사항 위주로 간결하게 작성하도록 하고, 일상 생활에서 사용하는 용어와 표현을 사용하여 쉽게 풀어서 설명하는 것이 바람직할 것임. 상품설명서 등을 핵심 사항 위주로 간결하게 작성하기 위해서는 상품설명서 기재사항 등을 규율하고 있는 관련 법규의 개정 작업도 이루어져야 할 것임. 아울러 현재 보험약관에 대해 시행하고 있는 이해도 평가의 대상을 확대하여 보험안내자료에 대한 이해도 평가 제도를 도입하는 방안도 고려해볼 수 있겠음

■ 소비자가 이해하기 쉬운 보험약관을 만들기 위한 보험약관 개선 작업이 계속되고 있으며, 최근 감독당국은 보험약관 개선 방안의 하나로써 “시각화된 약관 요약서” 제도를 도입하겠다고 밝혔음

- 보험약관의 내용이 너무 난해하고 분량도 방대하여 소비자가 그 의미를 정확하게 이해하기 어렵다는 지적이 계속되어 왔음
  - 금융위원회가 2018년 말에 실시한 「금융소비자 보호에 대한 국민인식조사」에서도 금융상품 선택을 위해 ‘알기 쉬운 약관·상품설명서’가 가장 필요한 것으로 조사되었으나(66.4%) ‘약관·상품설명서가 너무 어려워서 불편하다’는 응답이 매우 높은 수준(88.6%)으로 집계됨<sup>1)</sup>
- 이에 금융위원회와 금융감독원은 소비자가 쉽게 이해할 수 있고 분쟁 우려가 최소화될 수 있도록 보험약관을 개선하기 위해 「보험약관 개선 로드맵」을 마련하여 추진하고 있음
  - 위 로드맵에 따라 최근 금융위원회와 금융감독원은 보험약관 개선 세부방안을 발표하였는데, 개선 방안 중 하나로 “시각화된 약관 요약서” 제도가 포함되어 있음<sup>2)</sup>
  - 현재 보험약관 요약자료가 텍스트 위주로 기술되어 있어서 이해가 어려운 면이 있기 때문에, 그림·

1) 금융위원회 보도자료(2019. 1. 10), “금융소비자 보호에 대한 국민인식조사 결과와 시사점”

2) 금융위원회·금융감독원 보도자료(2019. 10. 22), “보험약관 - 쉬워지고 착해집니다”; 시각화된 약관 요약서 제도 외에도 소비자 오인 소지가 있는 상품명 정비, 보험상품 특별약관 부가체계 개선, 소비자 친화적 보험약관 교부 및 활용방안 마련, 보험상품 법률 및 의료리스크 검증 강화를 보험약관 개선 세부방안으로 제시함

표·그래프 등 시각적 요소를 활용하여 보험약관의 핵심 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 도와주는 약관 요약서를 마련한다는 것임

■ 보험약관에 대한 소비자의 이해가능성 제고를 위해 약관 요약서를 활용하는 것은 바람직한 방향으로 보이며, 이와 함께 상품설명서 등 보험안내자료에 대한 개선 작업을 병행하는 것도 고려할 필요가 있겠음

- 보험약관에서는 보험상품의 내용과 보험계약에서의 법률관계에 대해 정확하게 규정해야 하기 때문에, 그 성격상 쉬운 용어를 사용하거나 분량을 줄이는 것에 한계가 있을 수 있음
  - 보험약관에서 정확한 보험용어, 법률용어, 의학용어 등이 사용되지 않는 경우 오히려 법적인 분쟁을 야기할 우려도 있고, 보험약관의 내용을 간결화하고 분량을 줄이는 경우 포함되어야 하는 내용이 포함되지 않아서 오히려 문제가 될 수도 있음
- 따라서 보험약관의 내용에 대한 소비자의 이해가능성을 높이기 위해서는 약관의 서두(요약서, 가입자 유의사항 등) 부분과 상품설명서 등 보험안내자료<sup>3)</sup>를 적극적으로 활용하는 것이 효율적일 수 있음

■ 상품설명서 등 보험안내자료는 일상 생활에서 사용하는 쉬운 용어와 표현을 사용하여 간결하고 평이하게 작성하는 것이 바람직할 것임

- 상품설명서 등에서 단순히 중요한 약관 조항을 발췌하여 다시 기재하는 것은 소비자의 가독성과 이해가능성 제고에 도움이 되지 않으며, 분량을 줄여서 간결하게 작성하는 것이 필요함
  - 상품설명서의 경우 보험약관의 이해를 돕기 위한 자료인데 그 자체의 분량이 많아서(25페이지 내외) 소비자로서는 오히려 방대한 양의 정보로 인해 핵심내용 파악이 어려울 수 있음
  - 예를 들어 계약 전 알릴 의무, 청약철회, 보험계약 취소, 보험계약의 해지 및 무효에 관한 사항 등은 약관의 본문에도 있고 약관 서두에 있는 「주요내용 요약서」에도 기재되어 있는데, 상품설명서에도 거의 동일한 내용이 그대로 중복되어 있음
  - 약관 조항의 불필요한 중복을 최대한 피하고 상품설명서 등의 분량을 줄이는 것이 바람직할 것임

3) 보험안내자료에는 상품요약서, 상품설명서, 변액보험 운용설명서 등이 있음

〈주요 보험안내자료〉

안내 자료명	안내 내용
① 상품설명서	보험약관의 중요 내용 등을 반영한 대표 안내자료로 25페이지 안팎으로 구성
② 핵심상품설명서	상품설명서의 핵심 정보를 1페이지로 요약한 안내자료로 상품설명서 표지 앞장에 위치
③ 상품요약서	보험료 기초요율, 가입제한 기준 등 상품의 특이사항을 Q&A 형태 등으로 설명
④ 운용설명서	자산운용 실적에 따라 보험금이 변동되는 실적배당형 상품(변액보험 등)에 대해 펀드 운영 현황 등 상품구조를 설명

자료: 금융감독원 보도자료(2016. 12. 22), “소비자의 이해도 제고를 위한 보험안내자료 개선방안”

- 특히 일반적으로 보험계약들에 공통적으로 적용되는 사항과 해당 보험계약에 특유한 사항을 분리하여, 일반적인 사항은 별도의 자료에서 묶어서 설명하고 상품설명서는 해당 보험계약에 특유한 사항 위주로 간결하게 작성하는 방안을 고려해볼 수 있겠음<sup>4)</sup>

- 보험약관에서는 정확성을 위해 불가피하게 전문용어를 사용한다고 하더라도, 상품설명서 등에서는 최대한 실제 생활에서 사용하는 쉬운 용어와 표현으로 풀어서 설명하는 것이 바람직할 것임
  - “상품설명서는 보험상품에 대한 이해를 돕기 위해 알기 쉽게 작성한 것으로서 보다 자세한 사항은 약관을 반드시 확인하라”는 취지의 문구를 병기할 수 있을 것이며, 나아가 관련 내용에 대한 약관의 해당 페이지를 병기하는 방법도 좋겠음
  - 상품설명서 등 보험안내자료에서도 그림·표·그래프 등을 활용하고 중요한 내용은 색깔·굵은 글씨·밑줄 등으로 강조함으로써 전달력을 높일 수 있을 것임<sup>5)</sup>

■ 상품설명서 등 보험안내자료의 개선을 위해서는 상품설명서 기재사항 등을 규율하는 관련 법규의 개정도 필요할 것이며, 나아가 보험안내자료에 대한 이해도 평가를 도입하는 방안도 고려해볼 수 있음

- 현행 보험업 법규에서는 상품설명서 등의 기재사항에 대해 규율하고 있는데, 법규상 상품설명서 등에 포함되어야 할 사항이 너무 광범위함
  - 상품설명서 등을 보험계약의 핵심 사항 위주로 간결하게 작성하기 위해서는 상품설명서 기재사항 등을 규율하는 관련 법규의 개정 작업이 선행되어야 할 것임

〈표 1〉 상품설명서의 주요 기재사항<sup>6)</sup>

- 
- 주계약 및 특약별 보험료
  - 주계약 및 특약별로 보장하는 사망, 질병, 상해 등 주요 위험 및 보험금
  - 보험료 납입기간 및 보험기간
  - 보험회사의 명칭, 보험상품의 종목 및 명칭
  - 청약의 철회에 관한 사항
  - 지급한도, 면책사항, 감액지급 사항 등 보험금 지급제한 조건
  - 고지의무 및 통지의무 위반의 효과
  - 계약의 취소 및 무효에 관한 사항
  - 해약환급금에 관한 사항
  - 분쟁조정절차에 관한 사항
  - 변액보험계약의 투자형태 및 구조
- 

4) 박세민(2013), 『변액보험약관의 소비자 이해가능성 제고를 위한 개선방안에 관한 연구 - 약관조항의 재조정 및 가독성 제고 측면에서』

5) 지금도 보험안내자료에서 보험상품 특성정보 아이콘을 사용하거나 글씨 색깔·굵기 등을 이용하여 핵심 내용을 강조하는 등 소비자의 이해도 제고를 위해 노력하고 있는 것으로 보이나, 이러한 시각적 요소들을 더욱 적극적으로 활용하면 좋을 것임

6) 일부 내용이 추가될 수 있으며, 상품설명서 등의 기재 사항에 대해서는 보험업법 제95조 및 제95조의2, 동법 시행령 제42조 및 제42조의2, 보험업감독규정 제4-34조, 제4-35조의2, 제7-45조, 제7-45조의2, 보험업감독업무시행세칙 제5-11조에서 규율하고 있음. 또한 생명보험협회의 「생명보험 상품공시 시행세칙」과 손해보험협회의 「손해보험상품 공시자료 시행세칙」에서 세부 작성 요령에 대해 정하고 있음

- 최저보증 기능이 있는 변액보험계약의 경우에도 중도해지 시에는 최저보증이 되지 않는다는 내용
- 보험기간 종료 이후 청약을 인수하는데 필요한 계약 전 알릴 의무 사항을 적용하지 않고 다시 가입할 수 있는 보험계약의 경우 가입조건 및 보장내용 등의 변경에 관한 사항
- 저축성 보험계약의 적용 이율
- 유배당 보험계약의 계약자 배당에 관한 사항
- 해약환급금이 지급되지 않는 상품의 경우 해약 시 해약환급금이 지급되지 않는다는 사실 및 동일한 보장내용으로 해약환급금을 지급하는 상품에 관한 사항
- 저축성보험(금리확정형보험은 제외) 계약의 경우 납입보험료 중 사업비 등이 차감된 일부 금액만 특별계정에 투입되어 운용되거나 적용이율로 부리된다는 내용과 사업비 수준
- 실손의료보험을 가입하는 경우 실손의료보험으로만 구성된 보험상품(단독실손의료보험) 등 상품의 종류
- 65세 이상을 보장하는 실손의료보험을 가입하는 경우 65세 시점의 예상보험료 및 보험료의 지속납입에 관한 사항
- 보험설계사의 모집 경력 정보 및 조회에 관한 내용
- 보험금 지급 관련 특히 유의할 사항(보험금 지급 관련 소비자의 오해를 유발할 수 있는 사항, 다른 상품에서 일반적으로 보장하는 손해를 보장하지 않는 경우의 보장내용, 보험계약 해석과 관련하여 민원이 유발되고 있는 사항 등)
- 저축성보험의 경우 보험계약 체결에 사용할 목적으로 부가된 금액의 총액, 보험계약 관리에 사용할 목적으로 부가된 금액의 총액, 위험보장을 위해 부가된 금액의 총액, 특별계정운용에 대한 보수 및 수수료의 총액, 중도인출수수료의 총액, 기타서비스 제공에 사용할 목적으로 부가된 금액의 총액, 해약공제액
- 보장성보험의 경우 보험가격지수 및 보장범위지수
- 금리연동형보험의 경우 직전 1년간 적용한 적용이율의 변동 현황
- 자동갱신형 상품의 경우 계약자가 연령증가 등에 따른 예상보험료를 알기 쉽도록 최대 갱신 가능 나이 또는 75세 이상을 포함하여 최소 5개 이상 갱신 시점의 예상 영업보험료

- 아울러, 보험안내자료가 소비자가 알기 쉽게 작성되도록 하고 이를 바탕으로 소비자의 보험상품에 대한 이해도를 높이기 위해서 보험안내자료에 대한 이해도 평가를 도입하는 방안도 고려해볼 수 있음<sup>7)</sup>
  - 현재 보험약관에 대해 시행하고 있는 이해도 평가의 시행 대상을 보험안내자료에 대해서까지 확대 적용하는 것임 **kiri**

7) 실제로 보험안내자료에 대한 이해도 평가 도입을 내용으로 하는 정부 발의 보험업법 개정안(2017. 5. 23)과 이찬열 의원 대표발의 보험업법 개정안(2019. 1. 31)이 있음