

## AI 음성봇을 활용한 납입최고 관련 비조치의견

백영화 선임연구위원

### 요약

최근 금융감독원은 AI 음성봇을 활용한 납입최고 관련 비조치의견서를 회신하였음. 이에 의하면 보험계약자의 계속보험료 납입 연체에 대해 보험회사가 납입최고(독촉)를 함에 있어서 일정한 소비자 보호장치를 갖춘 경우(보험계약자의 사전 동의, 보험계약자의 수신 및 이해 확인, 보험계약자 요구 시 전화 방식으로 전환, 설명 속도 및 음량 조절 기능 제공 등) AI 음성봇을 활용하여 납입최고를 하는 것이 허용됨

#### ○ 금융감독원은 최근 AI 음성봇을 활용한 납입최고 관련 비조치의견서를 회신하였음

- 비조치의견서란 금융회사 등이 수행하려는 행위에 대해 금융감독원장이 향후 제재 등의 조치를 취할지 여부를 회신하는 문서임<sup>1)</sup>
  - '법령해석'은 법규의 의미를 명확히 하거나 이를 토대로 사실관계에의 적용 여부를 밝히는 것이라면, '비조치의견서'는 나아가 특정 행위에 대한 제재 여부에 관하여 조치 의견을 표명한다는 점에서 차이가 있음
  - 신청인은 당해 행위에 적용할 법령 등의 공백이 있는 경우, 법령 등의 제·개정 당시에 예상하지 못했던 상황이 발생하여 당해 행위에의 적용 여부가 불명확한 경우 등에 비조치의견서를 요청할 수 있음
  - 금융감독원장은 해당 행위가 법령 등에 위반되지 않는다는 내용의 비조치의견서를 회신하는 경우, 해당 행위에 대해서는 사후에 회신 내용의 취지에 부합하지 않는 법적 조치를 취하지 아니함<sup>2)</sup>
- 2024년 3월 29일 금융감독원은 AI 음성봇을 활용한 납입최고 관련 비조치의견서를 회신하였음(비조치의견서 240021 및 240028)<sup>3)</sup>
  - 아래에서 해당 비조치의견서의 주요 내용에 대해 살펴봄

#### ○ 비조치의견서에 의하면, 보험계약자가 제2회 이후의 보험료 납입을 연체하여 보험회사가 납입최고(독촉)를 실시함에 있어서 일정한 소비자 보호장치를 갖춘 경우에는 AI 음성봇을 활용한 납입최고가 허용됨

- 상법상 보험계약자가 계속보험료를 약정한 시기에 지급하지 않는 경우 보험회사는 상당한 기간을 정하여 보험계약

1) 금융위원회 고시인 「법령해석 및 비조치의견서 업무처리에 관한 운영규칙」에 근거함  
 2) 다만 신청인이 요청서에 기재한 내용 또는 제출한 자료의 내용이 사실과 다른 경우, 신청인이 중요한 자료를 제출하지 않은 사실이 발견된 경우, 신청인이 요청서에 기재한 내용과 상이한 행위를 한 경우, 관련 법령 등이 변경된 경우, 판단의 기초가 되는 사실관계의 변동이나 그 밖의 사정 변경으로 인해 기존의 의견을 유지할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 다른 조치를 취하는 것이 가능함  
 3) 금융규제·법령해석포털([https://better.fsc.go.kr/fsc\\_new/replyCase/OpinionDetail.do](https://better.fsc.go.kr/fsc_new/replyCase/OpinionDetail.do))

자에게 최고하고 그 기간 내에 지급되지 아니한 때에는 보험계약을 해지할 수 있음<sup>4)</sup>

- 보험업감독업무시행세칙 별표 15에 의한 표준약관에서는 납입최고 방법 등에 관해 구체적으로 정하고 있는데, 이에 의하면 보험회사가 서면(등기우편 등), 전화(음성녹음) 또는 전자문서 등으로 납입최고를 한다고 정하고 있음<sup>5)</sup>
  - 보험회사는 보험계약자에게 납입최고기간 내에 연체보험료를 납입해야 하고, 납입최고기간이 끝나는 날까지 보험료를 납입하지 않을 경우 납입최고기간이 끝나는 날의 다음 날에 보험계약이 해지된다는 내용을 알려야 함
- 이와 관련하여 보험회사가 AI 음성봇(전자적 상품설명장치)를 활용해서 납입최고를 하는 것이 허용되는지 여부에 대한 비조치의견서 요청이 있었는데, 이에 대해 금융감독원은 일정한 소비자 보호장치를 갖춘 경우 AI 음성봇을 활용한 납입최고 시 보험업법상 제재를 비조치한다는 회신을 하였음
  - AI 음성봇을 활용한 납입최고가 허용되기 위해 갖추어야 할 소비자 보호장치는 아래 <표 1>과 같으며, 해당 조치를 모두 갖춘 경우여야 함
  - 금융감독원은 해당 비조치의견의 이유에 대해, 디지털 신기술을 활용한 보험모집의 효율성 제고를 위해 AI 음성봇을 통한 TM 모집 및 해피콜을 허용한 바 있으므로<sup>6)</sup> 이와 유사한 방식으로 'AI 음성봇을 활용한 납입최고'를 허용할 필요가 있기 때문이라고 설명하였음

<표 1> 소비자 보호장치의 내용

내용

- ① AI 음성봇이 납입최고를 한다는 사실을 보험계약자에게 미리 안내하고 동의를 받을 것
- ② 납입최고 내용을 보험계약자가 모두 수신하고 이해하였음을 확인할 것
- ③ 납입최고 내용에 대해 질문이나 추가설명을 요청하는 등 보험계약자가 AI 음성봇 사용 중단을 요구할 경우 전화 방식으로 전환(상담사 연결 또는 콜백)할 것
- ④ 설명 속도, 음량 등을 조절할 수 있는 기능을 제공할 것
- ⑤ 위 ③과 ④에 대해서 보험계약자에게 미리 안내할 것

4) 상법 제650조 제2항

5) 생명보험 표준약관 제26조, 화재보험 표준약관 제27조 등

6) 보험업감독규정 제4-36조 제3항 및 보험업감독업무시행세칙 제2-34조의2 제1항