



## 보험상품 특별약관 관련 감독 동향

백영화 연구위원

금융감독원이 2020년 2월 20일 예고한 보험업감독업무시행세칙 개정안에 의하면 보장성 보험에 위험 보장 관련 특약을 부가함에 있어 가입 실적이 낮거나 지급 실적이 없는 특약, 상품명과 무관한 특약을 부가하는 것이 원칙적으로 금지됨. 또한 통신판매계약의 경우(또는 통신판매계약이 아니더라도 소비자가 별도로 요청하는 경우) 소비자가 실제로 가입한 특약만 포함된 맞춤형 약관을 교부하여야 함. 아울러 금융감독원은 2020년 7월 20일 행정지도로서 「보험상품 특별약관 판매 및 관리 모범규준」 제정을 사전예고 하였으며, 여기에서는 보험회사의 특약 판매 준칙 및 관리 준칙을 정하고 있음

- 금융감독원이 2020년 2월 20일 예고한 보험업감독업무시행세칙 개정안에서는 보험상품 특별약관의 부가 원칙 및 교부 방식에 대한 내용을 포함하고 있음

### 가. 보험상품 심사기준 개정(별표 18)

- 보험업감독업무시행세칙 [별표 18]에서는 금융감독원장의 보험상품 심사에 대한 세부기준을 정하고 있는데, 2020년 2월 20일 예고된 개정안에는 보험상품 특별약관 부가에 관한 심사기준이 새롭게 포함되었음<sup>1)</sup>
  - “주계약”이란 독립적으로 판매할 수 있는 보험을 말하며, “특별약관”(이하, “특약”이라 함)이란 주계약에 부가하여 보장을 추가하거나 보험계약자 등의 편의를 도모하기 위한 제도 등을 추가하는 보험을 말함<sup>2)</sup>
  - 지나치게 세분화된 다수의 특약을 주계약에 부가하여 패키지 형태로 판매하는 것은 소비자의 상품 이해도를 낮추고 합리적 선택을 저해하는 요인으로 작용한다는 문제 의식하에, 보험상품의 특약 부가 체계를 개선하고자 한 것임<sup>3)</sup>

1) 한편 개정안 예고 이후에 아직까지 보험업감독업무시행세칙 [별표 18]이 실제로 개정되지는 않았음  
 2) 보험업감독규정 제1-2조 제9호  
 3) 금융위원회·금융감독원(2019. 10), “보험약관 개선 로드맵 및 추진방안”

- 개정안에 의하면, 보장성 보험<sup>4)</sup>에 위험 보장과 관련된 특약을 부가하는 경우 소비자의 보장 필요성, 보험 상품의 특징 및 명칭 등과 관계없는 특약을 부가하는 것이 금지되며 그 세부 기준은 다음과 같음
  - (가입 실적이 낮은 특약 부가 금지) 직전 사업연도 말 기준 최근 1년간 해당 상품에 대한 특약 가입 비율이 5% 미만인 특약을 해당 상품에 부가하는 것이 금지됨
    - \* 다만, 특정 업종이나 직업군을 위한 위험보장과 관련된 특약 등은 제외함
  - (지급 실적이 없는 특약 부가 금지) 직전 사업연도 말 기준 최근 3년간 해당 보험회사에서 보험금 지급 실적이 없는 담보가 포함된 특약을 부가하는 것이 금지됨
    - \* 다만, 치매·일상생활장해 등 타인의 간병을 필요로 하는 상태 및 이로 인한 치료 등을 보장하는 담보, 거대재해 등을 보장하는 담보, 직전 사업연도 말 기준 보유계약이 5만 건 이하인 담보 등은 제외함
  - (상품명과 무관한 특약 부가 금지) 보장하는 범위 및 대상 등이 특정화된 보험상품 명칭을 사용하는 경우 해당 보험상품 명칭과 관련이 없는 특약을 부가하는 것이 금지됨
    - \* 다만, 모든 질병 또는 모든 상해를 보장하는 특약, 단독 상품구성이 불가능하고 보험상품 명칭과 관련이 없는 특약 부가 제한으로 다른 보험상품에 부가하기 어려운 특약 등은 제외함

〈표 1〉 상품별 부가 가능 특약 및 금지 사례(예시)

구분	부가 가능 특약 및 금지 사례	
암보험	부가 가능	암으로 인한 진단, 입원, 수술 등 손해보장 특약
	부가 금지	골절진단비, 급성심근경색증진단비, 당뇨병진단비, 민사소송법률비용 등
운전자 보험	부가 가능	운전 중 발생하는 신체손해, 배상책임·비용발생 등 손해보장 특약
	부가 금지	비운전자 자동차부상치료비, 화재벌금 특약, 골프활동 중 배상책임 등

자료: 금융위원회·금융감독원(2019. 10), “보험약관 개선 로드맵 및 추진방안”

- 또한 특약의 명칭과 관련해서도, 위험률 등과 관계없이 소비자가 보장 내용을 쉽게 유추하기 어려운 명칭을 사용하는 것이 금지됨

4) 다만, 다음의 보험은 제외됨:

- 기업성보험
- 단체보험
- 보증보험
- 법령의 제정·개정에 따라 새로운 보험상품이 도입되거나 보험상품 가입이 의무가 되는 경우
- 법령에 따라 정부나 지방자치단체가 보험료의 일부를 지원하는 보험으로서 다음의 어느 하나에 해당하는 보험의 경우
  - 「농어업재해보험법」에 따른 농작물재해보험, 임산물재해보험, 가축재해보험, 양식수산물재해보험
  - 「풍수해보험법」에 따른 풍수해보험
  - 「농어업인의 안전보험 및 안전재해예방에 관한 법률」에 따른 농업인안전보험 및 어업인안전보험

## 나. 표준약관 개정(별표 15)

- 이번 개정안에서는, 소비자가 실제로 가입한 특약만 포함된 일명 ‘맞춤형 약관’을 교부하도록 약관의 교부 방식을 개선하는 내용도 포함하고 있음
  - 통신판매계약의 경우 보험계약자가 실제로 가입한 특약만 포함된 약관을 교부하도록 하며, 통신판매 이외의 계약의 경우에도 계약자가 별도로 요청하는 경우에는 가입한 특약만 포함된 보험약관을 교부한다는 내용으로 표준약관(보험업감독업무시행세칙 [별표 15])을 개정하는 것임<sup>5)</sup>
  - 현재는 실제로 가입하지 않은 특약들까지 포함된 전체 보험약관이 교부되기 때문에 소비자가 방대하고 복잡한 약관을 체계적으로 활용·이해하기 어렵다는 문제가 제기되어, 이를 개선하고자 한 것임
  - 이러한 맞춤형 약관 교부 방식은 통신판매계약에 대해 우선 적용하고, 대면채널은 판매량 대비 약관 제작능력 등을 감안하여 단계적으로 추진할 계획이라고 함

〈표 2〉 대면채널 맞춤형 약관 제공 단계적 추진 방안

[1단계] 계약자 요청 시 맞춤형 약관\* 제공

\* 청약서 등을 통해 계약자에게 안내하고, 요청 시 보험증권 수령 후 5일 이내 제공

[2단계] 맞춤형 약관 제공 전면 시행

\* 시장여건 등을 감안하여 시행 시기 결정

자료: 금융위원회·금융감독원(2019. 10), “보험약관 개선 로드맵 및 추진방안”

## ■ 금융감독원은 2020년 7월 20일 「보험상품 특별약관 판매 및 관리 모범규준」 제정을 사전 예고하였음

- 보험회사의 소비자에 대한 특약 판매와 특약 관리 등에 관한 기본지침을 제공함으로써 무분별한 특약 부가를 방지하고 소비자의 특약 선택권 및 알권리 강화와 보험산업의 신뢰 제고를 도모하고자, 금융감독원 행정지도로서 「보험상품 특별약관 판매 및 관리 모범규준」을 새롭게 시행하고자 한다는 것임<sup>6)</sup>
- 모범규준에 의하면 보험회사가 특약을 판매함에 있어서는 다음의 사항을 준수하여야 함
  - (특약 선택권 고지) 보험회사는 주계약에 부가되는 특약의 성격에 따라 소비자가 가입 여부를 선택할 수 있고 특약 가입 여부가 보험계약 성립에 영향을 미치지 않음을 고지하여, 소비자에게 특약 가입을 부당하게 강요하지 않도록 해야 함
  - (소비자의 특약 알권리 보장) 보험회사는 소비자가 자주적으로 특약을 선택할 수 있는 전반적인 여건을 조성해야 하고, 특약 판매 시 소비자가 상품 특징, 보장 필요, 연령, 여타 보유 계약 등에 따라 합리적인 선택을 할 수 있도록 특약별 보장 내용 등에 대해 충분한 정보를 제공하여야 함
  - (특약 선택사항 재확인) 소비자가 선택한 특약 개수, 특약별 담보 내용 청취, 불필요한 담보 포함 여

5) 적용대상(총 6종): 생명보험, 화재보험, 질병·상해보험, 실손의료보험, 해외여행 실손의료보험 및 배상책임보험 표준약관

6) 금융감독원은 행정지도 사항을 시행, 변경 또는 연장하고자 할 때 이를 미리 알리고 그에 대한 의견을 제출 받고 있으며, 이번 「보험상품 특별약관 판매 및 관리 모범규준」에 대한 의견제출시한은 2020년 8월 9일임

부 등에 관한 주의 환기를 실시하고, 굵은체·밑줄·배색 등을 통해 이를 강조함으로써 소비자가 특약 선택 시 유의사항을 재확인하고 숙려할 수 있도록 해야 함

● 모범규준에서는 보험회사의 특약 관리 준칙에 대해서도 규정하고 있음

- (특약 관리 방안 수립) 보험회사는 끼워팔기 등 무분별한 특약 판매 관행이 개선될 수 있도록 특약 관리 방안을 수립·관리해야 함

- (특약 판매 분석 및 점검) 보험회사는 특약 판매 현황 분석\* 및 점검을 일정 주기(사업연도별 1회 이상)로 실시하고 분석 및 점검 결과를 다음 사업연도 상품 정책에 반영하는 등 특약이 적정하게 부가될 수 있도록 노력해야 함

\* 위 분석에는 특약의 가입비율·지급실적·민원 분석 등을 필수적으로 포함하되, 분석 및 점검의 구체적인 방법·주기, 상품 반영 등은 보험회사가 자율적으로 결정할 수 있음

- (특약 판매 분석 및 점검 결과 등의 보관·관리) 보험회사는 위 특약 관리 방안, 분석 및 점검 결과 등 관련 문서를 보관·관리해야 함 **kiri**