

요 약

현행 보험업법에 의하면 보험계약자가 보험계약 체결 전에 비대면 해지에 동의한 경우에 한해서만 비대면 해지가 허용됨. 이와 관련하여, 보험계약자의 사전동의 여부와 관계없이, 안전성·신뢰성이 확보되는 방법으로 보험계약자 본인임이 확인될 때에는 비대면 해지가 가능하도록 하는 내용의 보험업법 개정안이 발의되었음. 보험계약 해지 절차에서의 보험계약자의 편의 및 코로나19로 인한 비대면 서비스 수요를 고려하면 해당 보험업법 개정안의 내용은 타당해 보임. 한편, 보험계약 해지 절차에서 보험계약 해지 시 유의사항(해지환급금과 기납입보험료의 비교, 신규 보험계약 가입 시 보험료 인상이나 면책기간 신규 적용 등의 가능성, 보험계약을 해지하지 않고 유지할 수 있는 방법 등)에 대해 보험계약자에게 안내하도록 하는 방안에 대해서도 검토할 필요가 있겠음

○ 최근 보험계약 해지의 편의성을 제고하기 위한 내용의 보험업법 개정안이 발의되었음

- 현행 보험업법은 전화·우편·컴퓨터통신 등 통신수단을 이용하여 보험계약을 해지하는 것(이하, '비대면 해지')과 관련하여, 보험계약자가 보험계약 체결 전에 비대면 해지에 동의한 경우에 한해서만 이를 허용하고 있음¹⁾
- 해당 조항과 관련하여, 보험계약자의 사전동의 여부와 관계없이, 안전성 및 신뢰성이 확보되는 방법으로 보험계약자 본인임이 확인될 때에는 비대면 해지가 가능하도록 하는 내용의 보험업법 개정안이 발의되었음²⁾
 - 고령자나 장애인 등 거동이 불편한 사회취약계층의 경우, 대면 방식의 보험계약 해지에 어려움이 있다는 점과 최근의 비대면 서비스 수요 증가를 고려한 것임

〈표 1〉 신·구조문대비표

현행	개정안
제96조(통신수단을 이용한 모집·철회 및 해지 등 관련 준수사항) ① (생략) ② 보험회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 통신수단을 이용할 수 있도록 하여야 한다. 1.·2. (생략) 3. 보험계약자가 체결한 계약을 해지하고자 하는 경우 (보험계약자가 계약을 체결하기 전에 통신수단을 이용한 계약해지에 동의한 경우에 한한다) ③ (생략)	제96조(통신수단을 이용한 모집·철회 및 해지 등 관련 준수사항) ① (현행과 같음) ② ----- ----- 1.·2. (현행과 같음) 3. ----- 보험계약자가 계약을 해지하기 전에 대통령령이 정하는 바에 따라 안전성 및 신뢰성이 확보되는 방법을 이용하여 보험계약자 본인임을 확인받은 경우에 한정한다 ③ (현행과 같음)

1) 보험업법 제96조 제2항 제3호
2) 김한정 의원 대표발의(2021. 1. 27), 의안번호 제2107671호

○ 보험계약 해지 절차에서의 보험계약자 편의 및 코로나19로 인한 비대면 서비스 수요를 고려하면, 해당 보험업법 개정안의 내용은 타당한 것으로 생각됨

- 현재는 비대면 해지에 미리 동의해놓지 않은 보험계약자가 보험계약을 해지하기 위해서는 직접 보험회사나 보험대리점 등을 찾아가거나 보험설계사를 통해서 처리해야 하는데, 사전동의 여부에 관계없이 본인 확인을 거쳐 비대면 해지를 허용한다면 이러한 불편을 해소할 수 있을 것임
- 코로나19의 영향으로 비대면 서비스 수요가 증가하고 있다는 점에서도, 비대면 해지를 확대할 필요가 있겠음
- 다만 비대면 해지를 널리 허용함에 있어서는 안전성과 신뢰성이 확보되는 본인 인증 절차가 전제되어야 할 것임
 - 보험계약을 해지하면 보장이 종료되며, 또한 보험계약자에게 해지환급금이 지급되기 때문에, 보험계약자 본인이 보험계약을 해지하는 것이라는 점을 정확하게 확인하는 것이 중요함
 - 이에 보험업법 개정안에서도 '안전성 및 신뢰성이 확보되는 방법을 이용하여 보험계약자 본인임을 확인받은 경우'에 한정하여 비대면 해지를 허용한다고 규정하고 있음

○ 한편, 보험계약 해지 절차에서 보험계약 해지 시 유의사항에 대해 보험계약자에게 안내하도록 하는 방안을 도입할 필요는 없을지에 대해서도 고민해볼 필요가 있겠음³⁾

- 보험계약을 만기 이전에 해지하는 경우 보험계약자에게 불이익이 발생할 수 있음
 - 보험계약 해지 시 보험계약자가 받는 해지환급금이 이미 납입한 보험료보다 적어서 보험계약자에게 금전적 손실이 발생할 수 있음
 - 특히 무(저)해지환급금 상품의 경우, 보험료 납입 완료 전에 해지할 경우 해지환급금이 없거나 매우 적음
 - 또한 보험계약을 해지한 후 보험계약자가 같은 조건의 보험계약에 다시 가입하려고 하는 경우, 연령 증가나 건강 상태 악화 등으로 인해 보험회사가 보험 가입을 거절할 수도 있고 기존 보험계약보다 보험료가 높아질 수 있으며, 새로운 보험계약에서 면책기간 등이 새로 개시되어 불리할 수 있음
- 현행 법규상으로는 보험계약 해지 시에 보험회사로 하여금 보험계약자에게 유의사항 등에 대해 별도로 설명 또는 안내를 하도록 의무를 부과하고 있지는 않음⁴⁾
 - 보험업법상 기존 보험계약을 소멸시키고 보장 내용이 유사한 새로운 보험계약을 청약하게 하는 경우 손해 발생 가능성, 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 비교 내용을 알리도록 하고는 있으나,⁵⁾ 이러한 유사한 보험계약 사이의 승환 규제 외에 일반적으로 보험계약 해지 절차에서의 설명의무 등에 대해 규율하고 있는 것은 없음
 - 즉, 설명의무와 관련하여 보험업법은 '보험계약 체결 단계', '보험금 청구 단계', '보험금 심사·지급 단계'에서 보험회사가 보험계약자에게 설명해야 할 사항에 대해서는 규율하고 있지만, '보험금 해지 단계'에서의 설명의무에 대해서는 별도로 정하고 있지 않음⁶⁾
 - 금융소비자 보호에 관한 법률상으로도 계약 체결을 권유하는 경우 및 소비자가 설명을 요청하는 경우의 설명의무에 대해 규율하고 있으나⁷⁾ 해지 시의 설명의무에 대해 별도로 정하고 있지는 않음

3) 이는 비대면 해지뿐만 아니라 대면 해지도 포함하여 보험계약 해지 절차에서 일반적으로 적용될 수 있는 논의임

4) 실무상으로는 보험회사에 따라 보험계약자의 해지 시 유의사항 등에 대해 알려주는 경우도 있겠으나, 법규상 의무는 없음

5) 보험업법 제97조 제1항 제5호 및 동조 제3항

6) 보험업법 제95조의2 및 동법 시행령 제42조의2

- 물론 보험계약자의 해지의 자유를 제한해서는 안 될 것이지만, 그러한 해지의 자유를 존중하면서도 보험계약 해지 시 유의사항에 대해 보험계약자에게 정확한 정보를 제공해줄 필요도 있을 수 있겠음
 - 보험회사 또는 모집종사자는 보험계약자의 계약 해지를 방해하는 행위를 해서는 안 되며,⁸⁾ 계약 해지를 막기 위해 해지 시 불이익에 대해 과장된 설명을 하는 것이 금지됨⁹⁾
 - 보험계약자의 해지를 방해하거나 막기 위해 과장된 설명을 해서는 안 되겠지만, 보험계약 해지 시의 불이익이나 보험계약을 해지하지 않고 유지할 수 있는 방법(보험계약대출, 자동대출납입, 보험가입금액 감액 등¹⁰⁾)에 대해 보험계약자에게 객관적이고 정확한 정보를 제공하는 것은 필요할 수 있음
 - 해지환급금에 대한 사항은 보험계약 체결 권유 단계에서의 설명대상 및 보험안내자료 등의 기재사항이며, 1년 이상 유지계약에 대해 연 1회 이상 보험계약자에게 제공하는 「보험계약관리내용」¹¹⁾에도 기재하도록 하고 있으나, 한 번에 제공되는 정보의 양이 방대하고 보험계약 해지 시와는 시간적 격차가 있을 수 있어서, 실제 보험계약 해지 시점에서 다시 보험계약자의 주의를 환기시킬 필요가 있을 수 있음
 - 이에 보다 실효성 있는 정보 제공을 위해서는 보험계약의 해지 단계에서, 보험계약 해지 시의 유의사항(보험계약 해지 시 지급될 해지환급금과 기납입보험료의 비교, 무(지)해지환급금 상품의 경우 보험료 납입 완료 전에 해지할 경우 해지환급금이 없거나 매우 적을 수 있다는 내용, 신규 보험계약 가입 시 보험료 인상이나 신규 면책기간 적용 등의 가능성, 보험계약을 해지하지 않고 유지할 수 있는 방법 등)을 보험계약자에게 안내하도록 하는 방안을 고려해볼 필요가 있겠음

7) 금융소비자 보호에 관한 법률 제19조

8) 보험업법 제97조 제1항 제11호

9) 금융소비자 보호에 관한 법률 제20조; 동법 시행령 제15조; 금융소비자 보호에 관한 감독규정 제14조 제6항 제5호

10) 금융감독원(2012. 11. 2), 「보험계약 해지 전에 소비자가 알면 유익한 사항」

11) 생명보험협회, 「생명보험 상품공시 시행세칙」; 손해보험협회, 「손해보험상품 공시자료 시행세칙」