

요 약

보험계약의 해지 단계에서 보험회사로 하여금 보험계약자에게 보험계약 해지 시의 유의사항(보험계약 해지 시 지급될 해지환급금과 기납입보험료의 비교, 무(저)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 설명하도록 의무화하는 방안을 고려할 필요가 있겠음. 현재도 보험 가입이나 유지 단계에서는 해지환급금 등에 대한 사항이 안내되고 있기는 하지만, 소비자를 보다 두텁게 보호하기 위해서는 실제로 보험계약자가 보험계약을 해지하고자 하는 시점에서 다시 한 번 보험계약자에게 손실 발생 가능성 등을 안내하고 그럼에도 불구하고 보험계약을 해지할 것인지 재고할 수 있는 기회를 주는 것이 바람직할 수 있을 것임

○ 보험계약 해지 시 설명의무 도입을 내용으로 하는 금융소비자 보호에 관한 법률(이하, ‘금소법’) 개정안 및 보험업법 개정안이 발의되었음

- 이정문의원이 2022. 6. 15. 대표발의한 금소법 개정안(의안번호 제2115969호) 및 보험업법 개정안(의안번호 제2115968호)은 보험계약의 중도 해지 시 설명의무 도입을 내용으로 함
 - 우선 금소법 개정안에서는, 일반금융소비자가 보장성 상품의 중도 해지 의사를 표시한 경우에 금융상품판매업자 등¹⁾은 ① 계약 해지 시 발생하는 해지환급금 내역 및 금전적 손실 발생 여부에 관한 사항, ② 납입유예, 보험료 감액 변경 등 계약을 해지하지 않고 보험료 부담 또는 금전적 손실을 경감할 수 있는 방법에 관한 사항을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명해야 한다는 조항을 신설하는 내용을 담고 있음(제19조 제2항)
 - 그에 따라 보험업법 개정안에서는 위 금소법 조항을 준용한다는 내용을 추가하고 이 경우 “금융상품판매업자등”은 “보험회사 임직원”으로 보도록 함(제101조의2)

○ 소비자를 두텁게 보호하기 위해서는 보험계약 해지 시 손실 발생 가능성 등 유의사항에 대하여 실제 해지 단계에서 보험계약자에게 안내하도록 하는 것이 바람직할 것이며,²⁾ 이에 개정안의 취지는 타당함

- 보험계약이 만기 이전에 해지되는 경우에는 보험계약자에게 불이익이 발생할 수 있음
 - 보험계약의 해지 시 보험계약자가 받게 되는 해지환급금액이 이미 납입한 보험료의 금액보다 적어서 보험계약자에게 금전적 손실이 발생할 수 있음

1) 금융상품판매업자(금융상품직접판매업자 및 금융상품판매대리·중개업자) 또는 금융상품자문업자

2) 백영화(2021. 4. 19), 「보험계약 해지의 편의성 제고와 고려사항」, 『KIRI 보험법 리뷰 제10호』, 보험연구원

- 특히 무(저)해지환급금 상품에서는 보험료 납입 완료 전에 이를 해지하는 경우 해지환급금이 없거나 매우 적을 수 있어서 주의가 필요함
- 위와 같은 직접적인 금전적 손실 외에도, 보험계약자가 나중에 보험계약에 다시 가입하고자 하는 경우에 그동안의 연령 증가나 건강상태 악화 등으로 인해 기존 보험계약보다 보험료가 인상되거나 보험 가입이 거절될 가능성도 있고 새로운 보험계약에서 면책기간이 새로 개시되는 등 불이익한 상황이 발생할 수도 있음
- 그런데 현행 보험업법 및 금소법은 보험계약 체결 단계 등에서의 설명의무는 부과하고 있지만 보험계약 해지 단계에서의 설명의무에 대해서는 별도로 정하고 있지 않음
 - 보험업법에서는 보험계약 체결 단계, 보험금 청구 단계, 보험금 심사·지급 단계에서의 보험회사의 설명의무에 대해 정하고 있으나³⁾ 보험금 해지 단계에서의 설명의무에 대해서는 별도로 정하고 있지 않음
 - 금소법에서도 계약 체결을 권유하는 경우 및 소비자가 설명을 요청하는 경우의 금융상품판매업자등의 설명의무에 대해서 정하고 있지만⁴⁾ 해지 시의 설명의무에 대해서는 별도로 정하고 있는 것이 없음
- 현재도 보험 가입이나 유지 단계에서는 해지환급금 등에 대한 사항이 안내되고 있지만, 실제로 보험계약자가 보험계약을 해지하고자 하는 시점에서 다시 한 번 보험계약자에게 손실 발생 가능성 등을 안내하고 그럼에도 불구하고 보험계약을 해지할 것인지 재고할 수 있는 기회를 주는 것이 바람직할 것으로 생각됨
 - 해지환급금에 대한 사항은 보험계약 체결 권유 단계에서의 설명의무의 대상 및 보험안내자료 등의 기재사항이며, 1년 이상 유지계약에 대해 연 1회 이상 보험계약자에게 제공하는 「보험계약관리내용」⁵⁾에도 이를 기재하도록 함으로써 보험계약자에게 정보를 제공하고 있음
 - 그러나 보험 가입이나 유지 단계에서는 해지에 대한 사항 외에도 함께 제공되는 정보의 양이 방대하고, 또한 실제 보험계약 해지 시와는 시간적 격차가 있으므로, 실제로 보험계약자가 보험계약을 해지하고자 하는 시점에서 다시 한 번 보험계약자의 주의를 환기시킬 필요가 있을 것임
 - 물론 보험계약자의 해지를 방해하거나 막기 위해서 과장된 설명을 해서는 안 되겠지만,⁶⁾ 보험계약 해지 시의 불이익이나 보험계약을 해지하지 않고 유지할 수 있는 방법(보험계약대출, 자동대출납입, 보험가입금액 감액 등)에 대해서 보험계약자에게 객관적이고 정확한 정보를 제공하는 것은 필요하다고 생각됨
- 부당 승환으로 인한 피해 방지를 위해서도 해지 시 설명의무 도입이 도움이 될 수 있을 것임
 - 보험업법에서는 일정 기간 내에 기존 보험계약을 소멸시키고 보장 내용이 유사한 새로운 보험계약을 청약하게 하는 경우 손해 발생 가능성, 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 비교 내용을 알리도록 하고 있음⁷⁾
 - 이 중 보험회사나 모집종사자가 알려야 하는 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 중요한 사항에는 환급금액에 대한 사항도 포함되는데,⁸⁾ 그와 같은 환급금액에 대해서는 해지 시 기존 보험계약의 보험회사가 안내하는 것이 더 정확할 수 있을 것임

3) 보험업법 제95조의2 및 동법 시행령 제42조의2

4) 금소법 제19조

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

6) 보험업법 제97조 제1항 제11호, 금소법 제20조, 동법 시행령 제15조, 금융소비자 보호에 관한 감독규정 제14조 제6항 제5호

7) 보험업법 제97조 제1항 제5호 및 동조 제3항. 1개월 이내 승환의 경우 원칙적으로 부당 승환계약으로 보되 다만 보험계약자가 손해 발생 가능성이 있다는 사실을 알고 있음을 자필로 서명하는 경우 등에는 부당하다고 보지 않음. 6개월 이내 승환의 경우에는 보험회사 또는 모집종사자가 보험계약자나 피보험자에게 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 중요한 사항을 비교하여 알리지 않으면 부당 승환계약으로 간주함

8) 보험업법 시행령 제44조

- 즉, 기존 보험계약과 새로운 보험계약이 같은 보험회사의 보험상품인 경우(이른바 자사 승환 건)라면 문제가 없겠지만, 기존 보험계약과 새로운 보험계약이 다른 보험회사의 보험상품인 경우(이른바 타사 승환 건)에 대해서도 비교 안내를 하고자 한다면⁹⁾ 이 경우에는 새로운 보험계약의 보험회사나 모집종사자 입장에서는 기존 보험계약 해지 시 해지환급금에 대해 정확한 정보를 파악하기 어려울 수 있으며 기존 보험계약의 보험회사가 해지 단계에서 해지환급금에 대해 보험계약자에게 정확하게 안내하도록 하는 것이 적절할 수 있겠음
- 이에, 보험계약의 해지 단계에서 보험회사로 하여금 보험계약자에게 해지 시 손실 발생 가능성 등 유의사항을 안내하도록 의무화하는 것이 바람직해 보임

○ 한편 개정안의 내용 및 규정 방식과 관련해서는 다음의 사항도 검토해 볼 필요가 있겠음

- 보험계약 해지 단계에서 보험회사가 보험계약자에게 어떤 사항을 설명하도록 할 것인지 그 대상에 대하여 좀 더 고민이 필요할 수 있겠음
 - 현재 개정안에서는 ① 계약 해지 시 발생하는 해지환급금 내역 및 금전적 손실 발생 여부에 관한 사항, ② 납입 유예, 보험료 감액 변경 등 계약을 해지하지 않고 보험료 부담 또는 금전적 손실을 경감할 수 있는 방법을 설명 대상으로 하고 있음
 - 이 중 해지환급금 항목과 관련해서, 해지 시 보험계약자가 받게 되는 해지환급금의 금액 자체뿐만 아니라 이제까지 납입한 보험료 금액과의 차액도 알려 주도록 하는 방안을 고려해 볼 수 있겠음
 - 또한 보험계약의 중도 해지 시에는 직접적인 금전적 손실뿐만 아니라 기타 불이익(신규 보험계약 가입 시 보험료 인상이나 가입 거절, 신규 면책기간 적용의 가능성 등)이 발생할 가능성도 있으므로 이에 대해서도 함께 알려 주도록 하는 방안도 고려해 볼 수 있겠음
- 규정 방식과 관련해서는, 현재 제안된 내용처럼 금소법에서 해지 시 설명의무에 관한 조항을 신설하고 이를 보험업법에서 준용하는 방식이 아니라 아예 보험업법령 자체에서 규정하는 방식도 생각해 볼 수 있을 것임
 - 현재 제안된 개정안에 의하면 금소법에서도 보장성 상품에 한하여 해지 시 설명의무를 도입하고자 하는 것인데, 금융상품에 일반적으로 적용되는 공통 규제가 아니라 보험상품에 특화된 규제라면 보험업법령에서 직접 다룰 수 있을 것임
 - 특히, 보다 신속한 입법을 위해서는 기존에 보험업법 시행령에 있는 설명의무 관련 조항을 활용하는 방법을 생각해 볼 수 있겠음
 - 즉, 보험업법 제95조의2 제3항에 따라 보험업법 시행령 제42조의2 제3항에서 보험계약 체결 단계, 보험금 청구 단계, 보험금 심사·지급 단계에서의 보험회사의 설명의무에 대해 규정하고 있으므로 여기에 해지 단계에서의 설명의무에 관한 내용을 신설하는 방식도 가능할 것으로 생각됨

9) 신용정보원 시스템을 활용하여 타사 승환 건에 대해서도 비교 안내를 할 수 있도록 하자는 논의가 있음