



최근 보험민원 처리제도 변화

변혜원 연구위원, 황현아 연구위원

요약

최근 금융당국은 신속하고 적절한 금융민원 해결을 위해 보험 관련 단순민원을 협회가 처리할 수 있도록 하는 보험업법 일부개정법률안을 입법예고함. 보험협회의 단순민원을 처리 근거 마련은 금감원 접수 민원을 분산시켜 민원처리 기간을 단축시키고, 금감원이 분쟁민원에 집중할 수 있도록 하여 보험민원 처리의 신속성과 적절성을 개선시킬 수 있을 것으로 기대함. 다만 위와 같은 효과가 나타나기 위해서는 협회 민원해결의 공정성과 효율성에 대한 소비자의 신뢰 형성이 필요할 것임

- 2023년 초 보험 관련 단순민원을 보험협회에서 처리할 수 있도록 하는 내용을 담은 「보험업법 일부개정법률안」이 입법예고되었는데, 본고는 동 민원처리 관련 제도 변화의 내용, 기대효과 및 유의점 등을 다루고자 함
 - 동 개정안은 보험협회의 단순민원 처리 허용 외에도 보험설계사 모집 규제 완화, 과징금 부과 상한액의 합리적 조정, 과태료 부과 근거 마련 등을 담고 있음
 - 개정안은 법제처 심사, 차관회의, 국무회의를 거쳐, 지난 6월 국회에 제출되었음
- 금융감독원은 매년 80만 건 이상의 금융민원을 처리하고 있는데, 금융민원 담당 인력 대비 과중한 업무량으로 인해 신속하고 적절한 금융민원 처리가 어려운 실정임(〈그림 1〉 참조)
 - 금융민원 건당 평균 처리기간은 증가하고 있으며, 특히 보험 관련 민원 처리는 다른 권역에 비해 더 많은 시간이 소요되는 것으로 알려져 있음
 - 민원 건수가 절대적으로 많을 경우 해결에 더 많은 주의가 요구되는 분쟁민원을 적절하게 처리하기 어려울 수 있음
 - 금융감독원에 접수되는 금융민원은 크게 금전 등 권리의무나 이해관계와 관련된 민원인 분쟁민원과 일반민원으로 나눌 수 있는데, 예를 들어 보험금 지급 관련 민원은 분쟁민원에 해당함¹⁾
- 따라서 금융당국은 신속하고 적절한 금융민원 해결을 위해 ① 금융회사와 민원인 간의 자율조정을 활성화하고, ② 중요도가 낮은 금융민원 건은 협회 등 유관기관으로 분산하고자 함
 - 현재 금융민원의 상당수는 금감원에 직접 접수되는 것으로 판단됨
 - 2022년 손해보험회사들에 직접 제기된 민원 건수(대내 민원)는 15,221건, 금융감독원 등 외부로 통해 들어온

1) 금융분쟁조정세칙 제3조 제5호는 분쟁민원을 금융 관련기관, 예금자 등 금융수요자 및 기타 이해관계인이 금융관련 기관의 금융업무 등과 관련하여 권리의무 또는 이해관계가 발생함에 따라 금융관련기관을 상대로 제기하는 분쟁으로 정의함

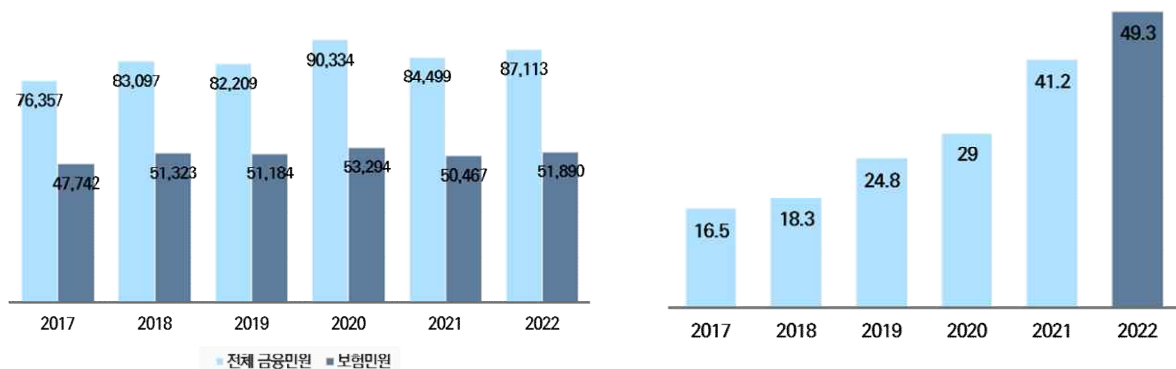
민원(대외 민원)은 32,062건이었는데, 같은 해 금융감독원 접수되었던 손해보험 민원은 35,157건이었음²⁾

- 2022년 기준 금융감독원에 접수된 금융민원 건수는 87,113건이었는데, 이 중 58.1%가 일반민원, 41.9%가 분쟁 민원이었음

〈그림 1〉 금융민원 건수(좌) 및 평균 민원 처리기간(우)

(단위: 건)

(단위: 일)



자료: 금융감독원

○ 먼저 금융당국은 금융회사와 민원인 간 자율조정을 유도하기 위해 민원통계 및 ‘소비자보호 실태평가’에서 자율 조정 민원 건수를 제외하도록 함³⁾

- 금융감독원은 금융회사들의 소비자보호 역량을 10개 항목(계량 5개, 비계량 5개)으로 평가하고 그 결과를 금융회사와 협회 홈페이지 등에 공개하는 ‘금융소비자보호 실태평가’ 제도를 운영하고 있음
 - 2002년부터 시행된 ‘민원발생평가’가 있었으나 금융소비자보호에 대한 종합적인 평가를 위해 2016년부터 ‘금융 소비자보호 실태평가’로 대체됨
- 이전에도 분쟁이 접수될 경우 금융회사와 민원인 간 자율조정절차를 진행한 후 조정절차를 진행했으나, 자율조정을 통해 해결되더라도 민원통계에는 포함되었기 때문에 금융회사에 자율조정에 대한 유인은 부족했음
- 동 조치 이후로 금융회사가 자율조정을 통해 민원 건수가 감소할 경우, 소비자실태평가 계량점수가 향상될 수 있음

○ 다음으로 보험업법 개정안을 통해 보험 관련 단순 민원을 협회가 처리할 수 있도록 하여 상대적으로 중요도가 낮은 민원을 외부로 분산시킬 수 있도록 함

- 보험협회의 업무에 보험회사, 보험계약자, 피보험자, 그 밖의 이해관계인 사이에 발생하는 모집, 보험계약 및 보험금 지급 등 보험 관련 단순 민원 중 보험업법 시행령으로 정하는 민원의 상담과 처리를 더함⁴⁾

2) 손해보험협회 소비자포털 민원공시(<https://consumer.knia.or.kr/disclosure/item/01.do>)

3) 금융감독원 보도자료(2022. 12. 2), “FSS, the F.A.S.T. 프로젝트 #6: 금융민원·분쟁의 예방과 효율적 처리를 위한 업무혁신 방안을 마련 하여 금융소비자 권익보호를 끊임없이 경주하겠습니다.”

- 보험 관련 단순불만·질의, 보험계약·보험료 관련 민원, 보험모집 관련 민원, 자동차사고 과실비율 관련 민원 등이 이에 해당함

○ 동 제도변화는 금융감독원에 집중되었던 민원을 분산시켜 민원처리 기간을 단축시키고, 금융감독원은 분쟁민원에 집중할 수 있도록 하여 보험민원 처리의 신속성과 적절성을 개선시킬 수 있을 것으로 기대함

- 손해보험협회가 운영하고 있는 자동차 ‘과실비율 분쟁심의위원회’는 유관기관을 통한 민원처리 효율화 가능성을 보여주는 사례라고 할 수 있는데, 심의 건수 중 심의위원회 결정에 따라 합의한 비율은 91.4%였음(2021년 기준)⁵⁾

○ 다만 제도변화의 효과가 나타나기 위해서는 소비자가 보험협회 민원해결의 공정성을 믿고 민원을 접수하여야 할 것이므로, 보험협회 민원해결의 소비자신뢰 제고를 위한 노력이 선행되어야 할 것임

- 아울러 일반민원의 경우 협회를 통한 민원해결이 처리기간이나 편리성 측면에서 유리하다고 인식되어야 할 것이므로, 소비자가 협회의 일반민원 처리의 효율성을 실감할 수 있도록 관련 인력, 절차, 제도 마련에 노력해야 할 것임

4) 제175조 제3항에 제1의3호를 신설함

보험업법 일부개정법률안 제175조

③ 보험협회는 정관으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 업무를 한다.

1의3. 보험계약 관련 단순질의, 회원사 간 자율조정 사항 등 보험협회가 상담·처리하는 것이 효율적인 민원으로서 대통령령으로 정하는 사항에 대한 민원 업무

5) 과실비율 정보포털(<https://accident.knia.or.kr/>)