



언택트 시대의 보험영업규제

변혜원 연구위원, 손지영 연구원

정보통신기술의 발전과 코로나19를 계기로 비대면 채널의 역할이 확대되는 시점에서 소비자가 보험서비스 이용의 편의성을 누리기 위해서는 과거 환경에 기초하였던 영업행위 규제도 새로운 환경에 맞추어 변화해야 할 것임. 청약 과정에서는 소비자 주의를 환기하는 기술을 활용하되 서명, 덧쓰기 절차의 간소화를 고려해야 하며, 모바일·컴퓨터를 활용한 해피콜을 변액보험과 금리연동형 저축 상품에도 확대할 필요가 있음. 소비자 후생 제고와 소비자 권익 강화를 위해 고려할 것은 제도가 제공하는 정보의 양이나 절차가 아니라 어떻게 제도의 목적을 효과적으로 구현할 것인가 임을 명심해야 할 것임

■ 코로나19 사태를 계기로 보험시장에서 비대면 채널의 역할이 확대되고 있으며, 보험회사들은 유사한 상황에 대비하기 위해 소비자와의 새로운 소통 방식에 적응하고 변화하고자 노력 중임

- 최근까지 보험시장에서 비대면 채널은 표준화되어 있고 단순한 상품 판매에 주로 활용되고 있으며, 복잡한 상품판매에 있어서는 여전히 대면판매가 지배적인 역할을 하고 있었음
- 그러나 코로나19로 인해 대면판매가 불가능하거나 소비자가 대면을 꺼리게 되면서 보험회사들은 비대면 채널의 활용을 확대하는 방안을 고려 중임
- 금융위원회는 지난 4월 코로나19 위기경보가 심각 또는 경계 단계일 경우, 대면 설명의무와 자필서명 대신 비대면 녹취방식 등을 허용하는 '비조치의견서'를 발급하였으며, 이 경우 녹취내용을 점검하고 청약 철회기간을 연장하도록 함

■ 한편 정보통신기술(ICT)은 보험서비스에도 접목되고 있는데, 대면채널에서 사용하는 모바일 청약이나 모바일 또는 컴퓨터를 활용한 청약 후 완전판매 확인절차(해피콜)가 보험가입 단계에 적용된 기술의 대표적인 예임

- 모바일 청약이란 보험판매자가 소비자에게 보험상품의 중요사항을 설명한 후 인터넷주소(URL) 링크를 소비자의 모바일 기기로 보내면 소비자가 직접 가입서류를 작성·제출하는 청약 방식임¹⁾
- 보험청약 방식은 문서를 사용한 청약에서 공인인증서를 사용한 청약, 보험판매자의 이동기기를 사용한

청약, 보험회사가 송부한 링크를 소비자가 직접 접속하여 청약하는 모바일 청약으로 변천해 옴

- 모바일 또는 컴퓨터를 통한 해피콜이란 완전판매를 확인하기 위해 전화를 하는 것이 아니라 보험회사가 소비자에게 보낸 링크를 소비자가 접속하여 문제를 풀고 완전판매를 확인받는 방식임

■ ICT의 발전과 코로나19를 계기로 비대면 채널의 역할이 확대되는 시점에서 소비자가 보험서비스 이용의 편의성을 누리기 위해서는 과거 환경에 기초하였던 영업행위 규제도 새로운 환경에 맞추어 변화해야 할 것임

- McKinsey에 따르면 해외의 경우에도 코로나19 이후 보험시장에서 소비자의 디지털 접근이 증가했으나, 고객 만족도는 다른 권역에 비해 가장 낮았는데, 불만족의 주원인은 사용의 불편함이었다고 보고함²⁾
- 보험회사는 소비자의 필요에 따라서 여러 소통채널을 시의 적절하게 활용하여야 할 것으로 예상되며, 과거 철저하게 구분된 채널에 기초한 영업행위 규제도 변화해야 할 것임

■ 먼저 모바일 청약의 경우 기술을 활용한 동적인 효과 등을 사용해 중요사항에 대한 소비자의 주의를 환기시키되 청약에 필요한 서명, 덧쓰기 등을 간소화하는 방안을 고려해야 함

- 회사에 따라 모바일 청약을 구현하는 방법은 다소 다르나, 덧쓰기는 주로 자판입력과 체크 방식으로, 서명은 대부분 일괄서명을 사용하고 있음
 - 일괄서명이란 모바일 화면에서 서명을 한 번 하되, 서명할 내용들을 체크 등으로 확인하면 그 서명이 모든 서명부분에 자동 적용되는 방식임
- 그러나 기존 규정을 엄격하게 적용할 경우, 자판입력이나 체크는 덧쓰기와 다르며, 각 서명을 규제하는 법이 다르므로 한 번의 서명을 여러 서명 부분에 적용하는 것은 문제가 있을 수 있다는 의견도 있음³⁾

■ 다음으로 모바일 또는 컴퓨터를 활용한 청약 후 완전판매 확인 방식을 변액보험과 금리연동형 저축 상품의 경우에도 확대할 필요가 있음

- 현재 변액보험, 금리연동형 저축성보험, 경로우대자와 체결한 보험계약, 텔레마케팅(TM)을 통한 갱신형 실손의료보험계약의 해피콜은 음성통화로만 수행 가능함⁴⁾
- 소비자가 직접 접속하여 확인하는 해피콜은 소비자가 원하시는 시간에 확인할 수 있고, 해피콜에 비해 상대적으로 시간적 압박감을 덜 느낄 수 있다는 장점이 있음
- 단, 보험회사는 불완전판매 방지라는 해피콜의 목적을 위해 소비자가 보험계약의 중요한 사항과 판매자

1) 현재 9개의 생명보험회사와 10개 손해보험회사가 모바일 청약을 운영 중이며, 모바일 청약 시스템 구축을 준비 중인 회사들도 있음
 2) Kaesler et al.(2020. 6), "How Insurance, Can Prepare for the Next Distribution Model", McKinsey & Company
 3) 상품설명서, 가입설계서, 적합성 진단, 보험계약비교안내확인서(보험업법), 개인(신용)정보처리 동의(개인정보보호법, 신용정보법), 자동이체신청(전자금융거래법) 등
 4) 보험업감독업무시행세칙 제2-34조의2(보험계약 중요사항의 설명의무 등)제1항제2호

의 책임준수 여부를 효과적으로 확인할 수 있는 방법을 고민해야 할 것임

■ 서비스 혁신을 통한 소비자 후생 제고와 새로운 시장에서의 소비자권의 강화를 위해서는 제도가 제공하는 정보의 양이나 절차가 아니라 어떻게 제도의 목적을 효과적으로 구현할 것인가 임을 명심해야 할 것임

- 서명, 덧쓰기, 해피콜제도의 목적은 소비자가 보험상품의 주요 사항을 충분히 이해하고 의사결정을 하도록 돕는 데 있으므로, 목적을 효과적으로 구현하는 방법을 찾는 것이 중요하며 이를 위해 발전된 기술을 활용할 수 있을 것으로 기대함
- 소비자는 확인할 사항이 너무 많거나 정보량이 많아지면 정보 과부하를 경험하고 정보자체를 무시하는 경향을 보이기도 한다는 점을 간과하지 말아야 할 것임
 - 실제로 금융당국은 2016년에 일부 자필서명이나 기재사항은 형식적, 관행적으로 이루어진다는 판단 하에 보험가입 시 서류 및 절차를 대폭 간소화한 바 있음⁵⁾
- 아울러 지난 9월 10일 민관합동협의체인 ‘디지털금융협의회’가 출범하였는데, 금융혁신 촉진을 위한 금융규제 개선이 이루어질 것으로 기대함 [kiri](#)

5) 당시 A보험회사의 변액보험의 경우 총 14회에서 10회로, 덧쓰기는 30자에서 6자로 축소됨; 금융위원회·금융감독원 보도 자료(2016. 4. 11), “보험 가입 시 서류 및 절차가 대폭 간소화 됩니다”

부록. 보험청약 전·후 보험계약자 확인절차

- 소비자는 보험청약을 위해서 보험판매자가 보험계약의 중요한 사항을 설명했는지, 상품에 따라 적합한 상품을 권유 받았는지, 소비자가 계약 전 알릴 사항을 사실대로 알렸는지를 확인하기 위해 서명, 덧쓰기, 체크 표시를 해야 함
 - (덧쓰기) 보험가입을 위해서는 청약서 안의 계약 전 알릴의무 관련 사항과 상품설명서에 있는 계약자 확인사항 중 주요 단어 위에 덧쓰기를 하여야 함
 - (서명) 아울러 보험상품 주요사항에 대한 설명 확인, 청약서 내용 확인, 개인신용정보처리 동의, 계약 전 알릴의무사항 확인을 위한 서명을 해야 함
 - 특히 투자성 보험상품인 변액보험에 가입하거나 기존 보험계약이 소멸된 날부터 6개월 내에 새로운 보험계약에 대한 청약을 하는 경우에는 추가적인 서명이 필요함⁶⁾

〈부록 그림 1〉 표준계약서 상의 계약 전 알릴의무 관련 덧쓰기 예시

덧쓰기 예시: 글자 위에 중요한 내용을 덧쓰는 것

계약전
알릴의무

보험설계사는 계약전 알릴의무 사항에 대한 수령권한이 없으므로 과거의 진단 또는 치료 사실 등 중요한 내용을 구두 로만 알릴 경우 계약전 알릴의무를 이행한 것으로 인정되지 않아 향후 계약이 해지 되거나 보험금을 지급받지 못할 수 있습니다.

주: 표준사업방법서(제5-13조 관련), 〈부표 1〉, 〈부표 2〉

- 해피콜제도란 새로 보험에 가입한 보험계약자에게 청약철회 가능기간 내에 전화를 통해 보험계약의 중요내용을 확인하여 완전판매 여부를 검증하는 제도임
 - 가입 보험상품의 중요사항(계약사항, 약관수령·자필서명·청약서 부분 수령 등 3대 기본 지키기, 보험상품의 주요 보장내용 등)과 판매절차를 이해하고 있는지를 점검함
 - 해피콜제도는 불완전판매를 예방하기 위해 2012년에 도입되었으며, 2017년에는 검증력과 실효성 제고를 위한 제도 개선이 있었음
 - 2017년 제도 개선을 통해 불완전판매 소지가 큰 핵심 소비자 불만사항 관련 문항을 기존 예·아니오 방식 질문에서 단답형, 선택형 질문으로 바꾸고, 변액보험, 저축성보험, 질병보험, 치아보험 등과 관련된 질문 항목을 더하고 보완함

6) 이는 기존 보험계약을 부당하게 소멸시키고 유사한 보험계약을 새롭게 청약하게 하거나 권유하는 승환계약을 방지하기 위한 조치로서, 소비자에게 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 보험기간, 예정이자율 등을 비교·안내하는 비교안내확인서에 서명을 하도록 하고 있음

〈부록 표 1〉 해피콜 질문항목: 변액보험

구분	주요내용 확인사항
공통	① 약관 교부 및 중요사항 설명의무 이행 여부 ② 계약자의 자필서명 여부 ③ 피보험자의 자필서명 여부 ④ 품질보증해지 기간 ⑤ 병력 등 부실 고지 시 불이익 설명 ⑥ 가입목적 부합 여부(선택)
변액	① 예금자 보호 여부 ② 보험료 중 사업비 등 차감 후 펀드투입(선택) ③ 펀드실적에 따른 보험금 변동(선택) ④ 최저 보험금(사망보험금 등) 보증 ⑤ 펀드변경이 가능하다는 사실 ⑥ 적합성 진단 이행 여부

자료: 생명보험협회, “해피콜 스크립트 가이드라인”