



금융감독원

보도참고



소비자는



보도	배포 시	배포	2023.2.14.(화)	
담당부서	보험감독국	책임자	팀 장	김성환 (02-3145-7474)
	보험제도팀	담당자	조사역	박원영 (02-3145-7486)

보험영업 및 보험금지급 공시를 강화하기 위해 「보험업감독업무 시행세칙」이 개정됩니다.

주요 내용

- 금융감독원은 소비자의 알권리와 편의성을 제고하고, 보험회사의 계약유지 및 보험금 지급을 개선하고자 공시를 강화할 예정입니다.
- ① **(유지율 공시 신설)** 회사별로 5년간 계약유지 현황을 확인할 수 있도록 '유지율' 공시를 신설하겠습니다.
- ② **(보험금지급 공시 개선)** 보험사가 보험금을 신속하게 지급했는지를 확인할 수 있도록 '신속지급'(3일내) 공시를 추가하겠습니다.
 - 또한, 소비자가 공시항목의 의미를 쉽고 정확하게 이해할 수 있도록 공시항목의 명칭도 개선하겠습니다.
- ◎ **(공시 예정일)** '23. 9월('23. 상반기 자료부터 공시)

I 개요

- 금융감독원은 보험영업 및 보험금지급 관련 비교공시를 강화하기 위해 「보험업감독업무 시행세칙」을 개정할 예정입니다.
- 이를 위해, '23.2.14.~3.27. 기간 중 사전예고를 실시하여 외부 이해관계자들의 다양한 의견을 수렴할 예정입니다.

II 주요 개정내용

가 유지율 공시 신설(시행세칙)

- 장기 완전판매 지표인인 '유지율'* 공시를 신설하여, 유지회차별·상품종류별·모집채널별 유지율을 매반기마다 공시하겠습니다.

* 최초 체결된 보험계약이 일정시간이 경과한 후에도 유지되는 비율을 의미

[참고] 유지율 산출식('22.상반기 예시)

$$\begin{array}{l} 37\text{회차} \\ \text{유지율} \end{array} = \frac{\begin{array}{l} '21.7\text{월 유지계약}^* \text{ 보험료} + '21.8\text{월 유지계약 보험료} + \dots \\ + '22.6\text{월 유지계약 보험료} \end{array}}{\begin{array}{l} '18.7\text{월 신계약 보험료} + '18.8\text{월 신계약 보험료} + \dots \\ + '19.6\text{월 신계약 보험료} \end{array}}$$

* '18.7월에 체결된 신계약 중 '21.7월에도 유지된 계약을 의미

- **(유지회차·주기)** 회사별 1년(13회차), 2년(25회차), 3년(37회차), 5년(61회차) 유지율 공시(반기)
- **(상품별·채널별)** 상품종류*, 모집채널**별로 유지율 공시(반기)

* 생명보험회사 : 종신, 치명적질병, 연금, 저축, 암, 어린이, 기타, 합계 (변액 별도)
손해보험회사 : 상해, 운전자, 재물, 질병, 통합형, 저축성, 연금저축, 기타, 합계

** 설계사, 개인대리점, 법인대리점(방카, TM, 홈쇼핑, 기타), 직영(복합, 다이렉트)로 구분

나 보험금 지급 공시 개선(시행세칙)

- 보험금지급 신속성 확인을 위해 '신속지급'(3일내) 공시를 추가하고, 공시지표 명칭을 쉽게 이해할 수 있도록 변경하겠습니다.

- **(신속지급 공시)** 청구접수 후 3일이내* 지급 비율 및 평균소요기간 공시(반기)

* [생명보험 표준약관§8] 회사는 제7조(보험금의 청구)에서 정한 서류를 접수한 날부터 3영업일 이내에 보험금을 지급합니다. (단, 조사나 확인이 필요시 10영업일 이내)

- **(지표명칭 변경)** 보험금 불만족도*를 “청구이후 해지비율”로, 보험금 지급지연율**을 “추가소요 지급비율”로 변경

* '보험금 불만족도' 산식 = 청구이후 해지계약 건수 / 청구 계약 건수

** '보험금 지급지연율' 산식 = 보험금 지급기한 초과 건수(지연이자 발생건수) / 청구 건수

III | 향후 계획

- 개정된 공시기준은 '23.상반기 자료부터 적용('23.9월)됩니다.
- 관련 공시 강화로 인해 보험업계가 완전판매를 위해 노력하고, 소비자가 공시내용을 정확하게 이해하고 손쉽게 활용할 수 있도록 차질없이 준비하겠습니다.

👁 「보험업감독업무시행세칙」 개정내용 확인 :

금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) → 업무자료 → 금융감독법규정보 → 현행법규 → 보험관련법규 → 보험업법 및 관련 규정 → 보험업감독업무시행세칙

👁 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(<http://www.fss.or.kr>)

현 행	개 정 안																
<p>제5-11조의2(보험상품의 비교·공시 등)</p> <p>① 감독규정 제7-46조제1항제2호가목의 "감독원장이 정하는 바에 따른 보험계약의 불완전판매비율, 불완전판매 계약해지율 및 청약철회비율"의 산출기준은 별표 1의1 제1호와 같다.</p> <p>② 감독규정 제7-46조제1항제3호가목의 "감독원장이 정하는 바에 따른 보험금 부지급률 및 보험금 불만족도"의 산출기준 및 감독규정 제7-46조제1항제3호나목의 "감독원장이 정하는 바에 따른 보험금 청구건 대비 보험금 지급건 비율, 보험금 지급기간 및 보험금 부지급 사유 등"의 산출기준은 별표 1의1 제2호 내지 제3호와 같다.</p> <p>③ ~ ④ (생략)</p> <p>[별표 1의1] 보험영업 및 보험금 지급 관련 비교·공시항목별 산출기준(제2-10조의2제1항, 제5-11조의2 관련)</p> <p>1. 불완전판매비율, 불완전판매 계약해지율, 청약철회비율 등 산출기준</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">가. (생략)</td> <td>(생략)</td> </tr> <tr> <td>나. 품질보증 해지 건수</td> <td>가목의 신계약 건수 중 계약청약일로부터 3월 이내에 생명보험 표준약관 제3조(약관교부 및 설명의무 등), 실손의료보험 표준약관 제36조(약관 교부 및 설명의무 등) 및 이에 준하는 사유로 공시대상기간 중에 해지된 건</td> </tr> <tr> <td>다. (생략)</td> <td>(생략)</td> </tr> <tr> <td>라. 무효</td> <td>가목의 신계약 건수 중 생명보험 표준약관 제4조(계약의 무효),</td> </tr> </table>	가. (생략)	(생략)	나. 품질보증 해지 건수	가목의 신계약 건수 중 계약청약일로부터 3월 이내에 생명보험 표준약관 제3조(약관교부 및 설명의무 등), 실손의료보험 표준약관 제36조(약관 교부 및 설명의무 등) 및 이에 준하는 사유로 공시대상기간 중에 해지된 건	다. (생략)	(생략)	라. 무효	가목의 신계약 건수 중 생명보험 표준약관 제4조(계약의 무효),	<p>제5-11조의2(보험상품의 비교·공시 등)</p> <p>① ----- ----- 유지율, 불완전판매비율 ----- -----.</p> <p>② -----제2호나목의 "----- ----- 청구이후 해지비율----- ----- 감독규정 제7-46조제1항제2호다목의 "감독원장이 정하는 바에 따른 보험금지급 기간"의 산출기준 및 제7-46조제1항제3호나 목의 "감독원장이 정하는 바에 따른 보험금 부지급 사유 등"의 산출기준은 별표 1의1 제 2호 내지 제3호와 같다.</p> <p>③ ~ ④ (현행과 같음)</p> <p>[별표 1의1] 보험영업 및 보험금 지급 관련 비교·공시항목별 산출기준(제2-10조의2제1항, 제5-11조의2 관련)</p> <p>1. 유지율, 불완전판매비율, 청약철회비율 등 산출기준</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">가. (현행과 같음)</td> <td>(현행과 같음)</td> </tr> <tr> <td>나. 품질보증 해지 건수</td> <td>----- ----- -----제18조----- -----제18조----- -----</td> </tr> <tr> <td>다. (현행과 같음)</td> <td>(현행과 같음)</td> </tr> <tr> <td>라. 무효</td> <td>----- ----- 제19조-----</td> </tr> </table>	가. (현행과 같음)	(현행과 같음)	나. 품질보증 해지 건수	----- ----- -----제18조----- -----제18조----- -----	다. (현행과 같음)	(현행과 같음)	라. 무효	----- ----- 제19조-----
가. (생략)	(생략)																
나. 품질보증 해지 건수	가목의 신계약 건수 중 계약청약일로부터 3월 이내에 생명보험 표준약관 제3조(약관교부 및 설명의무 등), 실손의료보험 표준약관 제36조(약관 교부 및 설명의무 등) 및 이에 준하는 사유로 공시대상기간 중에 해지된 건																
다. (생략)	(생략)																
라. 무효	가목의 신계약 건수 중 생명보험 표준약관 제4조(계약의 무효),																
가. (현행과 같음)	(현행과 같음)																
나. 품질보증 해지 건수	----- ----- -----제18조----- -----제18조----- -----																
다. (현행과 같음)	(현행과 같음)																
라. 무효	----- ----- 제19조-----																

현 행		개 정 안	
건수	실손의료보험 표준약관 제9조 (계약의 무효) 및 이에 준하는 사유, 관련 법규 등에 의거 무효사유로 인해 공시대상기간 중에 무효처리 된 건. 다만, 아래와 같이 모집종사자의 책임으로 보기 어려운 경우는 제외 (1) ~ (2) 생략	건수	-----제19조 ----- ----- ----- ----- ----- (1) ~ (2) 현행과 같음
마. 청약철회 건수	가목의 신계약 건수 중 보험증권을 받은 날로부터 15일(거래 당사자 사이에 15일보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간) 이내에 보험업법 제102조의4에 따라 공시대상기간 중에 철회된 건	마. 청약철회 건수	----- ----- ----- -- 금융소비자 보호에 관한 법률 제46조-----
마.~사. (생략)	(생략)	마.~사. (현행과 같음)	(현행과 같음)
아. 불완전 판매계약 해지율	나목의 품질보증해지 건수와 다목의 민원해지 건수의 합계를 가목의 신계약 건수로 나눈 비율	아. <삭 제>	<삭 제>
자. (생략)	(생략)	자. (현행과 같음)	(현행과 같음)
<신 설>		차. 대상 신계약액	산출월 기준 각 회차별 이전연도 동월 신계약 원수보험료의 합계. 다만, 단체보험, 퇴직보험, 퇴직연금, 일반손해보험, 재보험계약, 산출월 현재 보험사고발생, 만기도래로 소멸되거나 보장시작 전 무효된 계약은 제외한다.
<신 설>		카. 유지계약액	자목 유지율 신계약에서 공시대상기간(상반기의 경우 직전 회계연도 하반기부터 당해연도 상반기까지를 말하며, 하반기의 경우 해당 회계연도 전체를 말한다. 이하 같다.) 중 계약이 정상 유지 중인 건의 원수보험료 합계
<신 설>		타. 유지율	카목의 유지계약액을 차목의 대상신계약액으로 나눈 비율

현	행	개	정	안
2. 보험금 부지급률 및 <u>보험금 불만족도 등 산출기준</u>		2. ----- <u>청구이후 해지 비율</u>		
가. ~ 바. (생략)	(생략)	가. ~ 바. (현행과 같음)	(현행과 같음)	
사. <u>보험금 불만족도</u>	(생략)	사. <u>청구이후 해지비율</u>	(현행과 같음)	
3. 보험금 지급기간 및 보험금 부지급 사 유 등 산출기준		3. 보험금 지급기간 및 보험금 부지급 사 유 등 산출기준		
가. 보험금 지급지연 건수	(생략)	가. ----- 추가소요 지급건수	(현행과 같음)	
나. 보험금 지급지연 금액	제2호 가목의 보험금 청구 건 중 약관에서 정한 보험금 지급기한을 초과하여 보험금을 지급한 금액 합계(지연이자금액 포함)	나. <삭 제>	<삭 제>	
다. 보험금 지급일수	보험금 청구서류를 접수한 날로부터 보험금을 지급한 날까지의 기간(일)의 합계(초일불산입)	다. <삭 제>	<삭 제>	
라. 보험금 지급지연 일수	(생략)	라. ----- 추가소요 지급일수	(현행과 같음)	
마. 보험금 지급지연율 (건수 금액)	가목의 보험금 지급지연건수를 제2호 나목의 보험금 지급건수로 나눈 비율(건수 기준) 및 나목의 보험금 지급지연금액을 제2호 나목의 보험금 지급금액으로 나눈 비율(금액 기준)	마. ----- 추가소요 지급비율	----- 추가소요 지급----- 가목의 --- 청구건수로 나눈 비율	
<신 설>	<신 설>	바. 보험금 추가소요 평균기간	라목의 보험금 추가소요 지급 일수를 가목의 보험금 추가소요 지급 건수로 나눈 비율	
바. 보험금 지급기간	다목의 보험금 지급일수를 2호 나목의 보험금 지급건수로 나눈 비율	<삭 제>	<삭 제>	

현 행		개 정 안	
<신 설>	<신 설>	사.보험금 신속지급 건수	제2호 가목의 보험금 청구 건수 중 보험금 청구 이후 3일이내에 지급된 건수(초 일 불산입)
<신 설>	<신 설>	아.보험금 신속지급 일수	사목의 보험금 신속지급 건수에 대하여 보험금 청구 서류를 접수한 날로부터 보험금을 지급한 날까지의 기간(일)의 합계(초일불산입)
<신 설>	<신 설>	자.보험금 신속지급 비율	사목의 보험금 신속지급 건수를 제2호 가목의 보험 금 청구건수로 나눈 비율
<신 설>	<신 설>	차. 보험금 신속지급 평균기간	아목의 보험금 신속지급 일수를 사목의 보험금 신속 지급 건수로 나눈 비율
사. (생략)	(생략)	카. (현행과 같음)	(현행과 같음)
아. 보험금 지급지연 사유	지급지연유형별(지급사유조 사, 소송 및 분쟁조정, 수사 기관 수사, 기타) 보험금 지 급지연 건수 및 금액	타. ----- 지급 추가 소요사유 -----	----- ----- ----- 지 급추가소요 -----