



호주, 생명보험 실천규범 개정 시행

장윤미 연구원

요약

호주에서는 소비자보호를 목적으로 생명보험 상품 제공자가 준수해야 할 의무와 책임을 규정한 자체 표준규범인 생명보험 실천규범이 운영되고 있음. 소비자의 상품가입 후 취소기간 확대, 생명보험회사의 소비자 유전자 정보사용에 관한 제한원칙 적용, 취약계층에 관한 보호 등을 포함하는 개정된 실천규범이 2023년 7월부터 시행됨. 해당 규율 위반 시 제재가 가해질 수 있으며, 호주 생명보험업계는 동 규율을 통해 소비자 신뢰, 투명성, 공정성을 높일 수 있을 것으로 기대함

- 호주 생명보험 업계는 2017년부터 생명보험 실천규범(Life Code of Practice)을 시행하고 있으며 이는 생명보험회사가 소비자에게 상품 및 서비스 제공에 있어 준수해야 할 의무와 책임을 규정한 자체 표준규범임
 - 생명보험 실천규범이란 호주 생명보험업계가 자체 개발한 규율로 소비자에게 제공하는 서비스 질을 높이고 일관성을 유지하기 위해 마련되었으며, 소비자보호를 위해 관련 기관으로 하여금 책임소재를 명확히 하고자 함
 - 현재 호주 자산운용협회⁷⁾ 내의 생명보험업에 관한 27개 기관이 실천규범 준수에 서명함
- 2023년 7월부터 소비자보호에 관한 50개의 강화된 규정이 포함된 새로운 생명보험 실천규범이 운영됨
 - 개정안은 기존안 대비 소비자보호에 관한 50개의 상세 내용을 추가하고 있으며 상품개발부터 판매와 보험금 청구에 이르기까지 전체 고객여정에서 보험회사와 소비자 간 관계를 규정함
- 개정된 생명보험 실천규범 내용으로 먼저 소비자가 보험증권 가입 후 취소가능한 기간이 기존 대비 확대됨
 - 호주에서는 소비자가 보험상품에 가입한 이후에도 이를 취소하고 기 납부한 보험료를 전액 환불을 받을 수 있는 기간(쿨링오프 기간)⁸⁾이 있으며 이는 일반적으로 14일임
 - 호주 기업법(Corporation Act 2001)에서는 소비자가 금융상품 구입 후 최소기간 내에 상품을 반환할 경우 상품 지불 금액을 환불받을 권리를 보장하고 있으며 이 같은 최소기간은 법적으로 14일로 규정되어 있음
 - 개정된 생명보험 실천규범으로 보험기간이 3개월 이상인 생명보험 상품에 대해서는 쿨링오프 기간이 최소 30일 이상으로 연장됨⁹⁾

7) 호주 자산운용협회(Financial Service Committee: FSC)는 금융서비스 분야에서 100개 이상의 회원사를 두고 금융 관련 정책을 개발하는 기구임

8) 쿨링오프 기간을 통해 소비자는 생명보험 가입에 대해 재고할 수 있고 보험증권의 약관 내용을 보다 철저히 검토한 후 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있음

○ 개정안을 따르는 생명보험회사는 소비자의 유전자 검사결과를 사용하거나 가족력에 관한 정보를 요청할 시 일정 규율에 따라 제한된 범위에서만 해당 정보를 수집할 수 있음

- 개정안에서는 생명보험회사의 소비자 유전자 정보 사용에 관해 제한을 두는 원칙인 모라토리엄(Moratorium)이 적용되기 때문에 생명보험회사는 이 같은 원칙에 따라 일정 규정¹⁰⁾ 내에서만 소비자 유전 정보를 이용할 수 있음
 - 생명보험회사가 소비자의 유전자 검사결과를 제한 없이 사용한다면 소비자는 보험가입 거절에 대한 우려로 유전자 검사를 꺼릴 수 있으며 이는 모라토리엄의 시행 목적에 위배됨¹¹⁾
- 보험회사가 소비자에게 가족력에 관한 정보를 요구할 시에는 관련 정보가 근접 혈연관계자(부모, 자녀, 형제자매만 해당)로 제한되며 생명보험회사는 이들의 이름, 생년월일, 병명, 진단 시 연령, 사망여부 등의 정보를 수집할 수 없음

○ 또한 취약상태에 있는 소비자에 관한 광범위한 정의를 마련하고 이들에 대한 지원책을 마련하고 있음

- 개정안에서는 소비자가 노령, 신체 건강, 언어 장애, 문해력 등의 부문에서 취약상태에 있는 경우, 재정적 어려움이 있는 경우, 정신건강 부분에서 치료가 필요한 경우 추가적인 보호정책을 마련하고 있음
- 보험회사는 소비자의 정신건강을 이유로 이들의 보험가입을 무조건 거절할 수 없으며 병력, 증상 정도, 질병 종류 등에 관한 정보 수집 이후 보험제공 여부를 결정해야 함

○ 이 밖에도 보험료 구조에 관한 소비자 설명의무 확대, 대안적 약관 제공, 강압적 판매행위 금지 원칙 등이 적용됨

- 보험회사는 설계사와 같은 전문 판매원을 통해 보험을 판매할 시에도 보험료 구조에 관한 정보를 소비자에게 제공해야 하며 직접판매의 경우에도 보험료 구조에 관한 설명과 해당 정보에 대한 접근방식을 소비자에게 전달해야 함
- 보험회사는 인수심사 이후 보험료를 높이거나 제한적 범위의 보장만을 제공할 경우, 이 같은 대안적 약관(Alternative terms)에 관해 설명해야 하며 해당 약관의 지속정도 등에 대해서도 통지해야 함
- 보험설계사 및 대리점은 생명보험 가입을 원하지 않는 소비자를 대상으로 여러 기술적인 방식을 사용하여 이들이 보험가입을 취소하지 못하도록 압박할 수 없음

○ 해당 규율을 감독하는 독립적 감시기구는 생명보험 실천규범 위반사항 적발 시 관련 제재를 가할 수 있으며, 동 규율을 통해 호주 생명보험업계는 소비자 신뢰, 투명성, 공정성을 높일 수 있을 것으로 기대함

- 호주 자산운용협회는 생명보험 실천규범을 준수하기로 서명한 생명보험회사가 이 같은 규정을 위반할 경우 독립적 감시기구인 LCCC(Life Code Compliance Committee)가 관련 제재를 가할 수 있다고 서술하고 있음

9) 보험증권 기간이 3개월 미만일 경우에는 보험료 환불은 보험증권의 약관 내용을 따름

10) FSC(2023), "New Code of Practice" 내의 Appendix A: Moratorium on Genetic Tests in Life Insurance 참고함

11) 모라토리엄은 소비자의 유전자 검사를 독려하고 유전자 연구에 관한 데이터를 최대한으로 확보하기 위한 목적으로 시행되고 있음