

## 보험산업 진단과 과제 (Ⅲ) - 소비자 중심 경영

보험연구원은 한국 보험산업을 분야별로 되돌아보고 향후 경영 및 정책과제를 제시하기 위한 목적으로 “보험산업 진단과 과제” CEO Brief 시리즈를 마련하였습니다.

### 요약

보험회사의 소비자보호 개선 노력에도 불구하고 이러한 노력이 소비자의 기대수준에는 미치지 못하는 것으로 보임. 보험회사와 소비자 간 간극을 좁히기 위해서는 판매행태 개선, 보상서비스 개선, 소비자 보험이해도 제고가 필요함. 첫째, 판매자 보상체계가 소비자와의 이해상충을 조장할 여지가 있는지 점검·개선해야 하며, 판매자 책임과 윤리의식을 강화하는 영업문화를 구축해야 함. 둘째, 보험상품 단순화를 통해 불필요한 오해나 분쟁을 예방할 필요가 있으며, 심사의 일관성·투명성 개선과 위탁 손해사정사에 대한 내부통제 강화가 필요함. 셋째, 정보기술(ICT)을 활용한 소비자 주의환기, 이해도 제고 방법을 적극적으로 개발하고, 마이데이터를 사용하여 소비자에게 보험금 청구 가능 여부나 보장에 대한 설명을 하는 방법도 고민해야 할 것임

### 1. 보험산업 진단

- 보험회사의 소비자보호 개선 노력에도 불구하고 이러한 노력이 소비자의 기대수준에는 미치지 못하는 것으로 보이는데, 보험상품 판매현장, 보험금 지급현장, 소비자의 보험이해도에서 그 원인을 찾을 수 있음
  - (결정적인 순간) 보험상품 판매시점과 보험금 지급시점은 소비자가 보험회사와 가장 많은 상호작용을 하는 때이므로, 보험회사에 대한 만족도와 신뢰도 형성에 결정적인 순간이라고 할 수 있음
- 외형성장을 위해 설계된 판매자 보상체계와 성과를 위해서는 불건전한 관행도 용인되는 영업문화는 불완전판매와 승환계약을 유도하며, 이를 경험한 소비자는 해당 판매자뿐 아니라 보험회사와 보험산업에 대한 불신을 가질 수 있음
  - (불완전판매 비율) 생명보험 판매채널별 불완전판매 비율을 보면, 판매수수료 수준과 선지급 관행이 가장 심각하다고 알려진 GA채널에서 가장 높았음(2019년 기준)
  - (고객보다 성과) 연금보험에 관심 있는 소비자에게 판매수수료가 높은 종신보험을 권유하기 위해 연금전환 특약 종신보험을 연금보험으로 설명·판매하여 민원이 다수 발생한 사례도 있음

- 보험금 지급거절이나 지급지연은 소비자 불만이나 분쟁을 야기하는데, 불만의 근본원인은 지급거절, 지급지연 자체보다는 지급결정에 대한 일관성 부족이나 투명성 부족일 가능성이 높음
  - (보험금 지급) 금융당국 주도로 손해사정 관련 제도 개선이 진행 중이나, 최근에도 보험금 삭감 실적을 손해사정사의 성과평가에 반영한 사실이 적발되어 기관경고를 받은 사례가 있음
- 소비자가 자신에게 필요한 보장과 구입하려는 상품의 정보를 충분히 얻지 못하거나 제대로 이해하지 못할 경우, 불완전판매에 노출될 가능성이 높고 자신이 기대한 보장을 받지 못할 가능성이 커짐
  - (보험이해도) 보험사고가 발생하지 않으면 보험금이 지급되지 않는 보험상품을 소비자가 소비가 아닌 원본이 보전되는 저축으로 인식할수록 원본 회수와 관련한 소비자 불만이나 연성보험사기가 발생할 가능성이 높음

## 2. 보험산업의 과제

- 판매자 보상체계가 소비자의 이해와 충돌할 여지가 있는지 점검·개선해야 하며, 판매자 책임과 윤리의식을 강화하는 영업문화를 구축해야 함
  - (영업문화 쇄신) 사람들은 자신이 속한 집단의 구성원들이 부정행위를 한다고 생각할 경우 자신의 부정행위를 쉽게 정당화하고 확산시킬 수 있으므로, 이를 방지하기 위한 영업문화의 획기적인 쇄신이 필요함
  - (판매책임) 특히 금융규제에 익숙하지 않은 외부 판매채널의 영향력이 확대되고 있어, 보험회사와 함께 아웃소싱 판매채널의 책임을 유도하는 방향으로 영업행위 감독을 강화할 필요가 있음
- 보험상품 단순화를 통해 불필요한 오해나 분쟁을 예방할 필요가 있으며, 심사의 일관성·투명성 개선과 위탁 손해사정사에 대한 내부통제 강화가 필요함
  - (보상 관리 강화) 소비자가 경험하는 보험회사의 서비스는 판매자나 보상직원을 통해서 이루어 지나, 보상서비스 관리는 판매자 관리에 비해 상대적으로 부족함
- 정보통신기술(ICT)를 활용한 소비자 주의환기·이해도 제고 방법을 적극적으로 개발하고, 마이데이터를 사용하여 계약유지 중 소비자에게 보험금 청구 가능 유무나 보장에 대한 설명을 하는 방법도 고민해야 할 것임
  - (소비자 이해도 제고) 보험회사는 금융소비자가 금융상품을 올바르게 선택하고 금융지식과 정보를 습득하여 금융소비자의 책무를 다할 수 있도록 돕고 건전한 시장을 함께 조성하기 위해 노력해야 함(금융소비자보호법 제8조)