

국내 발달장애인의 보험접근성 개선을 위한 과제

| 포커스 |

: 설문조사 결과를 중심으로

이은영 연구위원

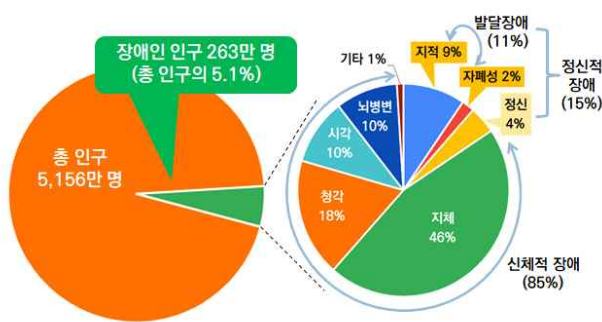
요약

- 금융소비자보호법 시행 이후 취약계층 소비자의 금융접근성 개선을 위한 다양한 논의가 있었으나 고령층, 사회초년생, 저소득·저신용자 등에 비해 장애인의 금융접근성에 대한 논의는 상대적으로 미흡함
- 보험의 경우, 장애인의 위험 보장을 위해 업계 공동 인수, 전용 상품 제공, 장애인 보험 전환 특약 등 지속적인 노력을 진행해 왔으며, 특히 2018년 장애 고지의무 폐지로 장애인의 보험접근성이 제고 되었을 것으로 예상되나 장애인의 보험 보유 실태에 대한 데이터나 평가지표 등은 제한적임
- 본고는 의사결정능력이 제한된 발달장애인* 가구의 보험 경험에 대한 조사를 통해 발달장애인의 보험 수요에 대한 보험업계의 이해를 제고하고 상품 및 서비스 개선 방향에 대해 제언하고자 함
* 장애인복지법에 근거한 15개 장애 유형 중 '지적 장애'와 '자폐성장애(오티즘)'의 두 유형의 장애를 통칭함
- 조사대상인 서울시 거주 발달장애인의 민영보험 가입률은 56%로 나타났으나, 조사대상자 전체에서 약 30%는 보험 가입 거절에 대한 우려로 가입 포기 경험이 있고, 약 40%는 인수 및 지급 거부 등의 부정적 경험이 있었으며, 장애인 전용보험 및 서비스에 대한 이용이나 지식 수준이 매우 낮았음
- 한편 비장애인과 차별 없는 질병 및 치료비 보장, 일상생활 배상책임 보장, 생애 주요 전환기(장애 등록 시기, 성년 계약자로의 전환기, 부모의 부재 발생 시기 등)에 가입 가능한 상품 안내, 본인 확인 및 청구 절차에서의 맞춤형 서비스 등에 대한 수요가 높은 것으로 나타남
- 향후 부보가능한 발달장애인의 질병 및 치료비 보장을 세분화하고 장애인의 사회 통합 진전에 따른 배상책임 위험을 공보험과 분담하는 한편, 판매채널의 장애 이해 교육을 강화하고, 전담 창구를 신설 하는 등 발달장애인의 특징이 고려된 상품과 서비스가 제공될 수 있도록 노력할 필요가 있음

1. 문제 제기

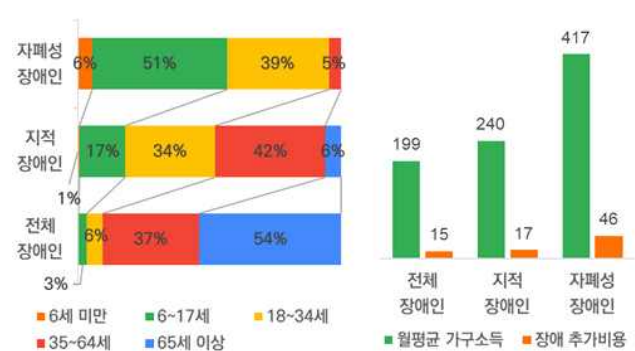
- 최근 은행권을 중심으로 저신용자 대상 포용금융이 핵심성과지표(Key Performance Indicator)에 반영되는 등 취약계층의 금융접근성 제고에 대한 사회적 관심이 확대되고 있으나 장애인 금융소비자에 대한 논의는 미흡함
 - 2025년 금융위원회의 「장애인 금융접근성 제고 지침¹⁾이 제시되었으나, 장기적 정책 목표의 제시나 구체적인 제도 개선의 평가를 위한 지표 개발 등의 노력은 제한적임
- 장애인은 타 취약 집단에 비해 상대적으로 규모가 작고, 장애 유형별로 접근방식이 상이하기 때문에 정책적 효율성 측면에서는 우선순위를 점하기 힘들어 지속적인 금융소외 대상이 될 수 있는 만큼 이들에 대한 적극적인 관심과 이해 제고 노력이 필요함
 - 국내 총인구의 5.1%(약 264만 명)가 등록 장애인이며, 이 중 80%가 신체적 장애인, 20%가 정신적 장애인²⁾
 - 『장애통계연보』 등의 전국 조사 자료에 의하면 장애 유형별 인구통계 및 재무관리 측면에서 상당한 차이가 있어 복지제도의 설계나 지원 서비스의 특징 등에 있어서도 장애 유형의 차이가 중요함을 알 수 있음
 - 자기의사능력이 제한적인 발달장애인(전체 장애인의 10%, 약 25만 명)의 경우 연령 분포, 건강 및 의료비 지출,³⁾ 가구소득 및 지출 규모 등에 있어 전체 장애인과는 뚜렷한 차이를 보임(그림2) 참고)
 - UN 장애인권리협약의 국회 비준, 장애에 대한 사회적 모델(장애를 개인적 문제가 아닌 사회적 이슈로 보는 시각)의 확산으로 장애인을 금융소비자로 바라보고 필요한 서비스를 제공하기 위한 노력이 요구됨
 - 장애인 가구의 경제력은 전체 평균 대비 저조하다고 할 수 있으나(전체 가구 평균 소득의 약 74% 수준), 소득 5분위 분포 중 3분위 이상에 속하는 가구도 43%에 달하고 있어⁴⁾ 금융상품에 대한 수요가 충분히 존재함

〈그림 1〉 국내 장애 인구 비율 및 장애 유형별 비중



〈그림 2〉 장애 유형별 연령 분포 및 재무적 특성 비교

(단위: 만 원)



자료: 한국장애인개발원(2024. 2.), 장애통계 데이터포털

주: 장애추가비용은 장애가 아니었으면 지출하지 않았을 비용을 의미함
 자료: 한국장애인개발원(2023), 『장애통계연보』

1) 금융위원회(2025), 「장애인 금융접근성 제고 지침」

2) 보건복지부 등록 장애 유형은 15개가 있으며, 크게 신체적 장애(12개)와 정신적 장애(3개)로 분류되는데 이 중 지적장애와 자폐성장애를 발달장애로 통칭함

3) 한국장애인개발원(2023), 『장애통계연보』; 전체 장애인 중 만성질환 보유율이 80%, 인당 연평균 진료비가 108.5만 원 수준임에 비해 발달장애인은 각각 40%, 35.5만 원 수준임

4) 하나금융연구소(2024), “배리어프리, 장애로 인한 장애 없는 금융생활” 내용 중 재이용합(소득은 2020년 기준임)

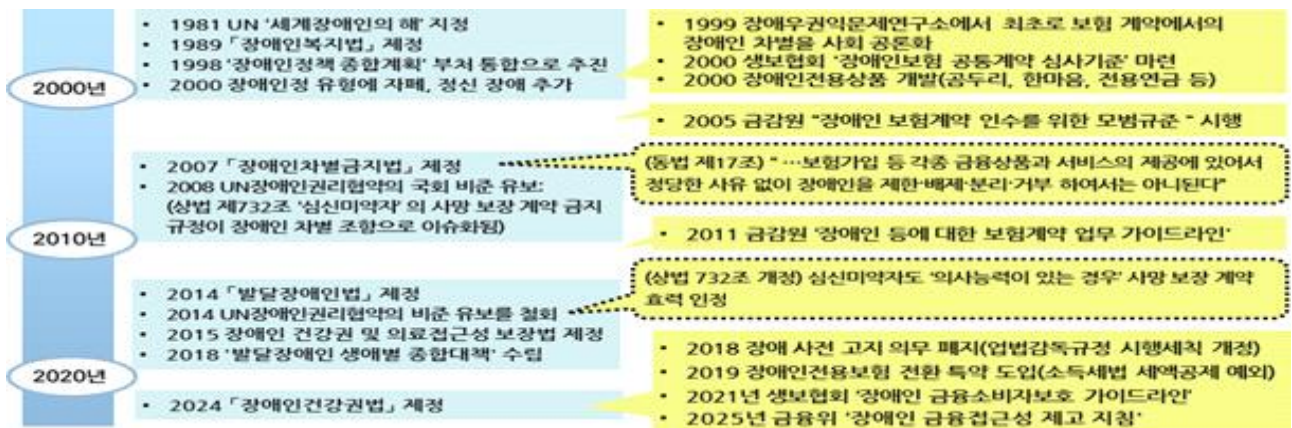
○ 보험의 경우 장애인 포용을 위한 다양한 노력이 이루어져 왔으며, 장애 고지의무 폐지 이후 보험접근성 개선이 상당히 진전되었을 것으로 보이나 제한적인 통계로 인해 보험 차별 개선 정도에 대한 평가는 어려움

- 1999년 장애우권익문제연구소에서 보험 가입 시 장애인 차별 이슈를 최초로 제기한 이후 보험업법 감독규정 개정, 협회 실무 지침 마련 등을 통해 업계 공동 인식, 심사 기준 차별 금지, 장애인 전용보험 출시, 장애인 전용 보험 전환 특약, 장애 고지의무 폐지 등 지속적인 제도 개선이 이루어짐(그림 3) 참고
 - 다만, 장애인 전용 상품은 지체장애인만을 대상으로 하고 있고, '의사능력을 갖춘' 심신미약자(상법 제732조)에 한해 사망보장 상품 가입이 가능하여 언어적 소통이 어려운 발달장애인의 경우 상품 선택에 제약이 있음
- 장애 고지의무 폐지로 보험산업 내 장애 특성에 대한 데이터 축적이 어려워진 상황에서 장애인 보험 가입 실태나 현황을 파악할 만한 통계자료가 제한적임
 - 한국장애인고용공단(2023), 『발달장애인의 일과 삶 실태조사』에서 전국 단위의 사보험 가입 실태를 조사하였으나⁵⁾ 이는 '장애인 전용보험' 또는 '장애인 전용보험 전환 특약이 적용된 실손보험' 가입여부로 측정되어 실제 민영보험 가입 현황을 파악하기에는 미흡함(해당 상품 기준, 발달장애인의 34.8%가 민영보험에 가입 중임)

○ 이에 본고는 소규모 시장조사를 통해 기존 통계가 전무한 발달장애인 시장의 민영보험 수요 특징을 파악하고,⁶⁾ 보험회사 및 금융정책 당국의 발달장애인 포용 확대 방향에 대해 제언하고자 함

- 서울시 거주 발달장애인 자녀를 둔 총 349가구를 대상으로 온라인 조사를 진행하였으며, 응답 가구 중 자폐성 장애가 43.4%로 전국 발달장애인 중 비중(15.9%)에 비해 높은 편임
 - 발달장애인의 경우 미성년자 비중이 높고, 보호자에 대한 의사결정 및 경제적 의존도가 높으며, 자기표현의 어려움으로 인해 보험 가입 실태나 수요에 대한 정확한 기술이 어려워 실제 조사는 그 부모를 대상으로 진행함

〈그림 3〉 금융감독당국 및 보험업계의 장애인 차별 해소 노력



자료: 이은영·강윤지(2024), 『국내 발달장애인 현황과 민영보험의 역할』 내용을 재구성함

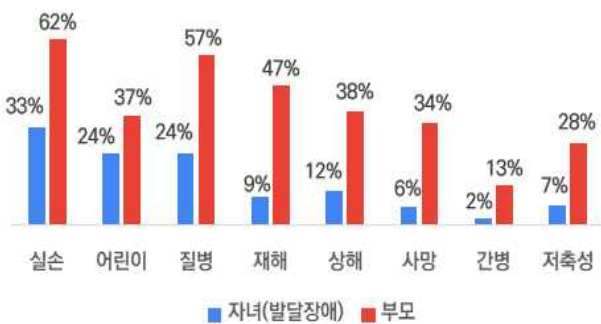
5) 한국장애인고용공단 고용개발원의 「2023년 발달장애인 일과 삶 실태조사」의 질문 문항: "G30. ○○님은 장애인 전용보험이나 의료실비보험 등의 사보험에 가입되어 있습니까? (국민건강보험 등의 공적보험은 제외합니다) 1. 가입되어 있음, 2. 가입되어 있지 않음 * 장애인 전용보험 또는 장애인을 대상으로 하는 의료실비보험을 의미합니다. 태아보험, 암보험 등 일반적인 의료실비보험은 제외합니다. 장애인 전용보험으로는 우체국 여객동무 연금보험이 대표적입니다."

6) 장애인 대상 전국 조사로 한국보건사회연구원의 「장애인실태조사」, 한국장애인개발원의 「장애통계연보」, 한국장애인고용공단의 「발달장애인의 일과 삶 실태조사」 등이 있으나 금융상품 및 서비스 이용에 대한 내용은 매우 제한적임

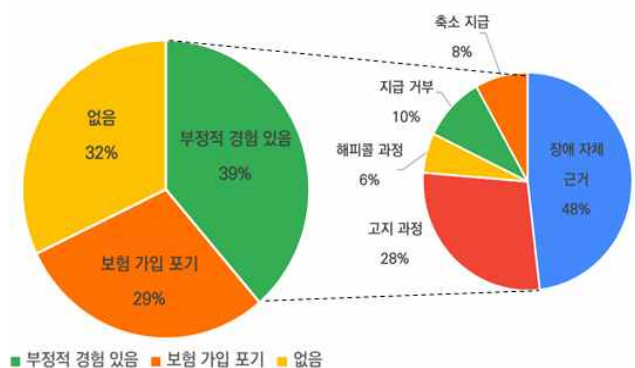
2. '발달장애인가구 보험 수요 조사'의 주요 결과

- 전체 조사대상 가구의 약 56%가 발달장애인 자녀를 피보험자 또는 수익자로 하는 보험에 가입하고 있으며, 평균 2.17건의 보험을 보유 중임(우체국, 농협보험 포함)
 - 조사 응답자인 부모(가구)의 보험 가입률은 72.5%(평균 4.4건, 월 평균 보험료 45만 원)이며 자녀의 장애로 인한 추가 지출이 평균 89만 원으로 전국 조사자료(장애인 전체 15만 원, 지적장애 17만 원, 자폐성장애 46만 원)에 비해 높게 나타나, 조사 표본 중 중상소득층 비중이 높은 것으로 추정됨(〈그림2 참조〉)
 - 조사대상의 24%가 어린이보험에, 33%가 발달장애인 자녀를 피보험자로 하는 실손보험에, 24%가 질병보장 보험에, 12%가 상해보험에 가입하고 있으며, 연금을 포함한 저축성 보험 가입자는 7%임
 - 장애 인지 이전 태아보험 형태로 가입한 경우가 많은 것으로 보이며, 장애인고용공단의 조사자료(2023)의 34.8%에 비해서는 높은 편이나, 국내 전체 인구의 보험 가입 현황⁸⁾에 비해 저조한 수준임
 - 다만, 조사대상이 평균 20.7세(30대 이상 비중이 21%)로 발달장애인의 연령분포를 고려할 필요가 있음
- 보험 가입 거부에 대한 우려로 보험 가입 신청을 포기한 경우가 조사대상의 29%, 계약 및 보상 과정에서 실질적으로 장애를 이유로 인수 거부되거나 부정적 경험을 한 경우가 약 39%였음
 - 부정적 경험을 한 가구 중 49%는 장애 자체를 이유로 가입이 거부된 경우였으며, 병력 고지 과정에서 28%, 해피콜 과정에서 6%가 가입 거절되었고, 장애를 이유로 보험금이 미지급 또는 축소된 경험은 18%임
 - 한국장애인고용공단의 조사자료에서 보험 가입 시 차별을 경험한 경우가 2014년 70%로 나타났는데 이에 비해서는 개선된 수치이나, 여전히 상당한 수의 발달장애인가구가 장애에 근거한 부정적 경험을 하고 있었음

〈그림 4〉 발달장애인가구의 보험 가입 현황



〈그림 5〉 발달장애인가구의 보험 관련 경험



7) '발달장애인가구 보험 수요 조사' 개요

표본	서울시 거주 발달장애인가구 자녀를 둔 349가구(각 구별 발달장애인 수 비례, 자녀 연령에 대한 임의 할당 표본) - 성년 발달장애인의 유의 수 확보를 위해 연령을 임의 할당하고, 서울시 장애인부모연대의 구별 조직을 통해 눈덩이식 표집을 진행
주요 측정 항목	발달장애인가구 자녀가 피보험자·수익자인 보험 가입 현황, 가입 및 보험금 수령 과정에서의 경험, 향후 보험 가입 필요 보장 내용 등
조사 기간	2026. 1. 19.~2006. 2. 1.

8) 생명보험협회의 "생명보험 이용 실태조사(2024)"에서 민영생명보험 가구 가입률은 80.4%이며, 금융위원회 보도자료(2025. 4. 1), "실손의료보험(이하 '실손보험'), 낮은 보험료로 정말 필요할 때 도움되는 보험상품으로 재탄생합니다"에서 실손보험 가입자 수가 4천만 명으로 전체 인구의 약 70% 수준임

○ 조사대상의 77%는 장애 고지의무 폐지에 대해 모르고 있었고, 각종 장애인 전용보험이나 전환특약, 보험청구 대리인제도 등에 대해 모르는 경우가 대다수였음

- 장애인 전용보험인 곰두리(개인), 한마음(단체) 등을 알고 있는 경우는 18~20% 수준이며, 기존 보험을 장애인 전용보험으로 전환할 수 있는 전환 특약은 6%, 보험청구대리인제도는 12% 정도만이 인지하고 있었음
 - 대부분의 장애인 전용보험이 지체장애를 대상으로 하고 있어 복합장애인 경우만 관심이 있었던 것으로 보이며, 전환 특약의 경우 '장애인 전용 실손보험'과 같이 인지되어 실제 이용자에 비해 적게 보고된 것으로 보임

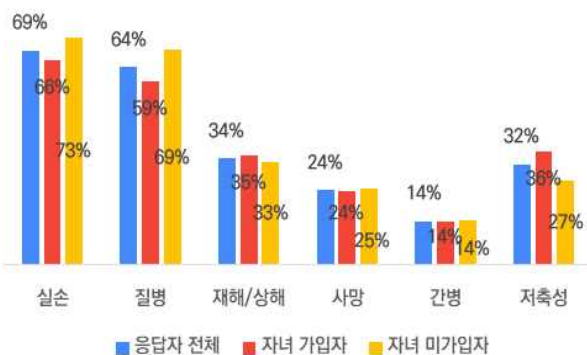
○ 조사대상의 대다수가 자녀를 위한 보험 (추가)가입이 필요하다고 응답하였고, 필요 보장 분야 1순위는 치료 실비(69%), 2순위는 질병 보장(64%), 3순위는 사고배상책임 보장(34%) 순임⁹⁾

- 전체 가구의 91%가 보장성 보험(실손 및 질병, 배상책임)에, 32%가 저축성 보험에 가입할 필요를 느끼고 있었음
 - 현재 자녀를 위한 보험에 가입 중인 가구도 94% 이상이 추가 가입이 필요하다고 응답하였고, 자녀 보험에 가입하지 않은 가구에 비해 배상책임, 저축성 상품(신탁 포함)에 대한 니즈가 높았음
- 본인 의사 확인 절차로 가입이 까다로운 사망보장 상품에 대해서도 조사대상의 64%는 확인 절차에 대한 업계 지침의 보완을 통해서라도 사망보장 상품에 가입할 권리가 비장애인과 동등하게 주어져야 한다고 응답함
 - 응답자의 22% 정도가 보험사기 연루, 피해 가능성 때문에 현재 수준의 이상의 규제가 필요하다고 응답함

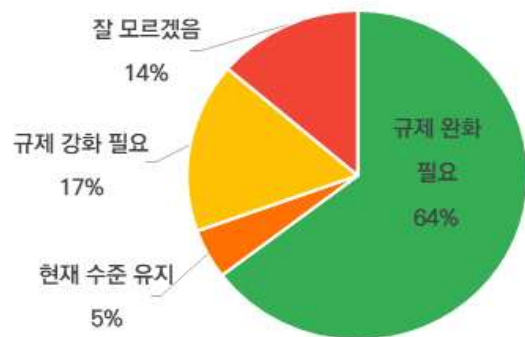
○ 보험회사의 보험상품 및 서비스 개선 사안에 대해서는 비장애인과 차별 없는 질병 및 치료비 보장 요구가 가장 높았고, 배상책임 보장 확대, 장애 특성을 반영한 서비스 강화(특히 보호자 부재 시 대비), 상품 정보와 홍보 강화 등에 대한 요구가 많았음(세부 응답 내용은 <별표 1> 참고)

- 특약 경험 고지 과정에서 장애 사실을 보험회사가 인지하게 되는 경우가 많았고, 이로 인한 보험료 할증이나 정신과 치료에 대한 실손 지급 제한을 '차별'로 인식하고 있어 보험에 대한 이해도 제고가 필요함을 알 수 있었음
- 주요 생애사건(Life event) 발생 시 보장 재설계 및 추가적 지원 서비스에 대한 요구가 높았는데, 이러한 주요 생애사건으로 장애 등록 시기, 성인 계약자로의 전환기, 부모의 부재 등 비장애인과는 차이가 있었음

<그림 6> 발달장애인 가구의 보험 가입 니즈



<그림 7> 의사무능력자 사망보장 제한 규제에 대한 태도



9) 3순위 합계 기준임(1~3순위 중 한 번이라도 포함된 보장 내용의 빈도를 합산함)

3. 발달장애인 보험접근성 개선을 위한 제언

가. 보험회사의 상품 개발 및 서비스 개선 사항

- ‘장애인=면책 대상’이라는 인식에서 벗어나 발달장애인을 ‘고객’의 한 유형으로 바라보고, 장애 특성과 관련된 위험을 세분화하여 상품화가 가능한 보장 영역과 공보험과 분담할 보장 영역을 구분해내는 노력이 필요함
 - 위험률에 대한 정보 수집이 가능하고 지불의사가 있는 수요자가 있다면 적정 위험률을 반영한 상품 제공이 가능함
 - 보험에 대한 높은 수요와 상대적 소득수준이 높은 발달장애인 가구들을 대상으로 시장화가 가능한 상품 범위에 대해 보다 적극적으로 검토할 필요가 있음

- 상품개발 측면에서는 유병자보험 시장의 경험을 참고하여 발달장애와 인과관계가 없는 질병 및 치료비 보장을 확대하고, 의료적 근거에 기반한 발달장애 동반 질환이나 장애 특장적 위험에 대해서는 부보가능 범위를 진단할 필요가 있음
 - 현재 취학기 연령에 집중된 발달장애인 인구가 점차 성인으로 성장해감에 따라 일반적인 질병 및 치료비 보장 요구가 증가할 것인데 비관련 질환에 대한 보장까지 광범위하게 제한할 근거가 없음
 - 현재 발달장애인의 실손보험 가입 거부 근거로 가장 자주 언급되는 경기약 복용, 도전행동 등이 암, 뇌혈관, 심장질환 등의 발병률을 높인다는 의료적 근거는 보고된 바 없음
 - 발달장애의 동반질환으로 뇌전증, ADHD, 불안·우울·수면장애, 일부 생활습관 질환(비만, 치주질환)이 보고되고 있으나, 이것 역시 개별 위험 심사를 통한 할증이나 단계적 보장(대기기간 설정 등)이 가능한지 검토할 필요가 있음
 - 다만 보험회사 및 보험개발원 내 장애 통계가 제한적인 상황이므로 해외 데이터 또는 공공데이터 활용이 필요함
 - 간편심사보험 개발 초기에 국내 집적자료 미비로 해외 데이터를 활용한 경험이 있고, 인권위(2013)는 「장애인 보험차별 개선 가이드라인」에서 건강보험공단의 장애인 건강 관련 데이터 집적을 권고한 바 있음

- 서비스 전달 측면에서는 장애 특성별로 적합한 지원 방식의 차이가 있음을 고려하여 전체적인 서비스 전달 체계를 장애 친화적 관점에서 재점검하고, 필요 시 전담 창구를 마련할 필요가 있음
 - 보험업계의 다양한 노력에도 불구하고 전환 특약 제공, 고지의무 폐지 등 개선된 제도에 대한 인식 수준은 낮은 편이었고, 보험 가입과 지급 과정에서 상당수가 여전히 부정적인 경험을 하고 있었음
 - 상품 설명 및 계약, 본인 의사 확인, 지급 단계 등 전체적 고객 여정(Customer journey)에서 장애친화적 서비스 내용을 정의하여¹⁰⁾ 비용을 검토하고, 필요 시 발달장애인 전담 창구를 마련할 필요가 있음
 - 특히 장애 진단 전후, 성인기 전환 시기, 부모 사후 등과 같은 발달장애인의 주요 생애전환기에는 적극적으로 개입하여 계약자의 특성과 상황에 맞도록 보장 내용을 조정할 필요가 있음

10) 예시로 쉬운 말 상품 설명서, 보조적 의사소통도구 제공, 전문가 동행을 통한 장애인 당사자의 의사 확인, 대리 수령인에 대한 감독, 후견인의 역할 범위 확인 등이 있음

- 판매채널의 장애에 대한 이해를 제고하고, 장애인 관련 보험상품 및 서비스 등에 대한 교육을 통해 민영보험회사가 제공 가능한 상품의 특징이나 보장 범위에 대해 잠재고객에게 정확하고 충분한 설명을 제공할 필요가 있음
 - 위험의 분류를 업의 본질로 하는 보험의 경우, 부보가능한 위험을 정의하고 제공 가능한 상품의 종류나 보장범위에 대한 인수 기준을 두는 것을 모두 차별이나 '소외시킴(Rationing)'로 보기는 어려움
 - 이러한 민영보험상품의 특징과 비장애인과의 무차별한 인수 및 지급 기준에 대해서는 고객에게 충분한 설명을 제공함으로써 불필요한 오해로 인한 민원 발생을 줄일 필요가 있음
- 생·손보험회도 발달장애 전문 단체 등과의 협업을 통해 현 생보협회(2021) 「장애인의 금융소비자보호 가이드라인」의 내용을 발달장애인 관점에서 검토할 필요가 있음
 - 생보협회 가이드라인에 포함된 '사리분별 능력', '사기 의심 정황' 등의 판단 기준 예시는 치매 고령자를 염두에 둔 내용으로 보이는데,¹¹⁾ 이에 발달장애인의 특징을 반영한 항목을 추가할 수 있을 것임

나. 공공부문과의 역할 분담 방향

- 시장 원리가 작동하기 힘든 발달장애인의 구조적인 위험(예: 배상책임)에 대해서는 공공보험이 최소한의 보장을 제공하도록 하고, 현재 일부 지자체에서 제공 중인 공공 배상책임보험의 보급을 확대할 필요가 있음
 - 예를 들어 '시민안전보험'과 같은 보편적 공공보험에 현재 포함되어 있지 않은 배상책임위험을 추가하여, 기초적인 보장을 제공하고, 지자체 지원 단체 배상책임보험을 제공하는 방안을 고려할 수 있음
 - 본 조사 결과에서도 서울시 일부 구에서 발달장애인 단체를 통해 공급 중인 공공 배상책임보험의 가입률이 전체 조사대상의 32%에 이르고, 필요보장 분야로 3순위에 이르는 등 수요가 높았음
 - 향후 발달장애인의 사회 참여 증가 추세 등에 대비하여 일본의 지자체 치매안전보험 사례¹²⁾ 등을 참고하여 공공보험에서의 배상책임 보장 확대가 필요함
- 금융감독당국은 포용금융 확대의 성과 지표 중 하나로 '장애인 금융접근성'에 대한 내용을 포함하되, 우선 금융기관이 활용가능한 장애인의 건강 정보 등 공공데이터 활용 기회를 보장할 필요가 있음
 - 장애인 전용보험의 경우 보장 범위가 매우 협소하고, 사업비 미책정 등으로 판매유인이 적었던 것이 비활성화 원인으로 지적되고 있는데, 별도의 전용 상품을 개발하여 제공하도록 하기보다는 전체 보험시장의 리스크 풀(Risk pool) 안에서 발달장애인의 접근성을 제고하는 방향의 정책이 더 효율적이라고 생각됨
 - 즉, 보험상품의 설계에서 지금까지 고객경험의 전 과정에서 장애인 친화 정도를 점검하여 개선점을 발굴하고, 특히 발달장애인과 같은 인지적 약자들을 위해서는, 보다 엄격한 적합성 원칙 적용과 모니터링 강화가 필요함
 - 발달장애인의 질병 및 치료비 보장 상품 개발에 필요한 장애인 건강 관련 공공데이터를 민영 보험회사가 활용할 수 있도록 현재의 제약적 공공데이터 이용 관행이 개선될 필요가 있음

11) 생보협회(2021), 「장애인의 금융소비자보호 가이드라인」; 지침에서 사리분별능력 판단 기준의 예시로 '기억을 잃어버린 듯한 외관을 보이는 경우' '행동이 불안정한 경우' 등을 명시하고 있음

12) 이상우(2025), 「일본 치매 지자체 보험과 시사점」에 의하면, 일본의 경우, 치매 환자가 타인을 다치게 하거나 재산상 손해를 입힐 경우 지자체 치매 보험을 통해 긴급 위로금과 배상책임 보험금을 지급하고 있는데, 현재 약 80개의 지자체에서 이러한 공공 치매 보험을 제공 중인 것으로 보고됨

〈별표 1〉 ‘발달장애인 가구 보험수요 조사’의 주관식 응답 내용

구분	핵심 요구 내용	실제 응답 내용
차별 개선	가입 및 지급 과정의 차별 개선	<p>“발달장애인은도 질병이 없으면 비장애인과 똑같이 거부당하지 않고 표준체 가입이 꼭 필요합니다.”</p> <p>“경기약 복용으로 보험 가입 거절을 당했습니다. 장애 아이들도 보험을 들 수 있으면 좋겠어요.”</p> <p>“태아보험부터 어린이보험까지 장애가 있다면 고의로 취소를 시키거나 보험금을 받기가 어렵습니다. 보험이 그런 상황을 대비하여 드는 것인데 실제로 내가 돈을 내면서도 어렵다 보니 보험을 드는 것이 맞는가 하는 생각을 합니다.”</p> <p>“유병자 실비보험을 들었는데, 장애가 있는 형과 비장애 동생이 동일 질병에 대해 동일청구를 했으나 장애형 보험비만 거절되어 받지 못했습니다.”</p>
정보 제공	<p>판매채널의 교육 필요성(장애인 관련 전문성 제고)</p> <p>소비자의 장애 관련 보험 지식 및 정보 필요</p>	<p>“장애인 전용보험 자체를 설계사와 보험영업소장이 모르고 있었어요. 우여곡절 끝에 가입 후 7년 만에 금감원 민원까지 제기하고서야 일반 실손에서 장애인 전용보험으로 바꿀 수 있었어요.”</p> <p>“영업인력의 직무전문성 부족으로 인해 고객에게 정확한 정보전달이 이루어지지 않고 있습니다.”</p> <p>“보험 가입 이후 장애인 등록 시 기존 보험에 대한 추가 특약가입에 관한 정보제공이 필요합니다.”</p> <p>“일반적인 광고·홍보는 비장애인을 위한 내용뿐, 장애인을 위한 TV 광고나 홍보는 없습니다.”</p> <p>“장애인은 아예 해당이 안 되는 줄 알고 생각해보지 않았습니니다.(고지의무 폐지 사실 모름)”</p>
보장 확대·지급기준 완화	<p>보장 확대 및 지급기준 완화</p> <p>생애주기 변화 시 보장 유지 및 추가 지원</p>	<p>“발달장애인의 질병과 상해 관련 가입조건을 어느 정도 세부화하더라도 가입 허들을 낮춰(완화된 유병자보험과 같이) 건강을 유지관리할 수 있는 권리를 갖게 했으면 좋겠습니다.”</p> <p>“지적장애인들은 도전행동을 줄이기 위한 신경정신과 약 복용을 이유로 보험금 지급이 안 됩니다.”</p> <p>“발달장애인의 일상생활배상 보험금 지급에 대한 제한이 완화되면 좋겠습니다.”</p> <p>“내년에 태아보험이 끝나는데 벌써 두렵네요. 부모가 없을 때 아이들이 아프면 병원도 가고 보장도 받을 수 있도록 하는 지원이 필요한데, 아이들이 성인이 되면서 보장 범위는 줄어들 겁니다.”</p> <p>“연금상품이 좋은 것이 있으면 좋겠고, 지급부터 후견까지 같이 제공되거나 자산관리 자체를 함께 보험회사에서 해주는 것도 좋을 것 같습니다.”</p>
서비스 개선	<p>의사소통에 대한 추가적 지원·전담 창구의 필요성</p> <p>대리인 보험금 수령 절차 개선·부정 지급에 대한 모니터링 강화</p>	<p>“복잡한 고지 항목을 발달장애 특성에 맞게 재구성하고, 가입 가능 여부를 사전에 쉽게 확인할 수 있는 전담 상담창구가 필요합니다.”</p> <p>“발달장애인의 의사를 잘 물을 수 있는 의사소통 도구나 전문가가 필요할 것 같습니다.”</p> <p>“자녀실비 보험금을 부모가 대리 청구할 때 모바일로 편하게 할 수 있어야 한다는 점이 간절하게 필요합니다. 직접 사무소에 방문해야 한다는 안내를 받았는데, 부모가 맞벌이이고 아이는 이동이 자유롭지 않아 한 번도 청구해보지 못했습니다.”</p> <p>“장애인 보장혜택이 장애인 당사자로 갈 수 있도록 신경 써 주는 지원체계가 마련되었으면 좋겠습니다.”</p>

주: 주관식 설문 문항인 “보험회사에서 제공 중인 상품 및 서비스에서 개선이 필요하다고 생각되는 부분이 있으면 자유롭게 기술해주세요”에 대해 응답한 내용을 정리함