

보도	2024.3.18.(월) 조간	배포	2024. 3. 15.(금)
----	------------------	----	-----------------

담당부서	보험감독국 보험총괄팀	책임자	국 장	서영일	(02-3145-7460)
		담당자	팀 장	이권홍	(02-3145-7450)
	보험리스크관리국 보험상품감리팀	책임자	국 장	이태기	(02-3145-7240)
		담당자	팀 장	김규리	(02-3145-7652)
	상품심사판매분석국 보장상품팀	책임자	국 장	이준교	(02-3145-8220)
		담당자	팀 장	송상욱	(02-3145-8242)

최근 일부 보험상품 불완전판매 우려 및 절판마케팅 등 과당경쟁에 대한 소비자 경보 발령

■ 소비자경보 2024 - 11호	
등급	주의 경고 위험
대상	금융소비자 일반

I 배 경

- 금융감독원은 보험업계가 단기이익에 급급해 소비자 신뢰를 저버리는 불건전 영업 관행이 발생되지 않도록,
 - 종신보험 관련 소비자 경보 발령('23.2.27.), 불합리한 보험상품 구조 개선('23.7.20.), 보험업계 현안 간담회 개최('24.2.20.) 등을 통하여 보험업계 자정(自淨) 노력을 지속 유도하였음
- 그럼에도, 특정 보장한도를 과도한 수준으로 증액하거나, 보장성 보험임에도 높은 환급률만을 강조하는 등 불합리한 상품개발·판매가 지속되고 있어 소비자 피해가 우려되며,
 - 일부 보험회사가 단기간 한정 판매 등의 절판마케팅을 공격적으로 전개하는 등 보험업권 內 과당경쟁이 심화되고 있어 소비자 경보를 발령하고자 함

II 소비자 정보 사항

1

입원비용 담보(상급종합병원·1인실 등) 가입시 해당 의료시설 이용 가능성, 실손의료보험 가입 여부 등을 종합적으로 고려해야 합니다.

- 최근 일부 보험회사는 상급종합병원 또는 1인실 입원비용 보장 한도를 최대 〇〇만원까지 보장한다고 강조·안내*하고 있는데,

* (예시) 3월◇◇일까지 상급종합병원 1인실 일당 최대 00만원. 업계 최고 수준!

- 상급종합병원은 전국 47개에 불과하며, 일부 지역*은 상급 종합병원이 없거나 1개에 그쳐 접근성이 낮고,

* 경북/세종/제주 0개, 충북/전남/울산 1개 등(출처: 보건복지부, 통계청)

- 1인실 병상 수는 병원 전체 병상 수 대비 매우 적어* 가입자의 병실 이용 의사에도 불구하고 1인실 이용이 제한될 가능성이 있음

* 1인실 병상 수 비중은 상급종합병원의 6.8%, 종합병원의 6.1%에 불과 (국가통계포털(KOSIS), 「요양기관 종별 입원실 현황」 일반입원실 기준('23년))

「예시 사례」

- 매일 43만원을 보장한다는 설계사 말만 듣고서 상급종합병원 입원 및 1인실(상급 종합병원·종합병원) 입원일당특약에 가입하고 특약에 해당하는 보험료를 10년간 총 47만원 납입해 온 A씨는 최근 갑상선암 진단을 받았다.

A씨는 동네 병원 소견서를 들고 서울의 한 종합병원에서 총 6차례 항암 치료를 받기로 하고, 입원 수속할 때마다 1인실 사용을 요청하였지만 자리가 없어 결국 다인실에 입원하였다.

담보명	주요 보장	既납입보험료	종합병원 이하급 다인실 입원시
- 상급종합병원 입원 - 상급종합병원 1인실 입원 - 종합병원 1인실 입원	“상급종합병원 1인실 입원”시 일 43만원 보장(최대 30일)	총 47만원	보장 불가

< 소비자 유의사항 >

- ◆ 상급종합병원 또는 1인실 입원비용 담보의 경우, 해당 의료시설 이용 가능성이 낮아* 가입자 기대(보장한도)보다 실제 보험금이 적거나 없을 수 있고,

* (예시) ①1인실 부족으로 多인실 입원시 "1인실 입원비용" 담보 관련 보험금 지급
②상급종합병원이 아닌 병원 입원시 "상급종합병원 입원비용" 관련 보험금 지급

- 입원비용 관련 유사 담보를 복수로 가입하는 경우 불필요하게 추가적인 보험료만 부담할 수 있습니다.

- ◆ 특히, 실손의료보험 가입자는 약관 상 보장한도 內 실제 발생한 입원비용을 보장받을 수 있으므로 입원비용 담보 가입 결정시 既가입 보장내역을 먼저 확인해 주시기 바랍니다.

2

무·저해지상품은 저축 목적에 적합하지 않으며, 중도해지시 큰 손해를 볼 수 있습니다.

- 무·저해지상품은 주로 사망보험금 등을 주담보로 하는 보장성 보험으로 저축 목적으로는 적합하지 않으며,

- 소비자가 높은 수준의 단기 환급률만 보고 가입한다면 가입자 기대와 달리 중도해지시 해약환급금이 없거나 매우 적어 큰 금전적 손실이 발생할 수 있음*

* 저해지환급형 종신보험의 5년 누적 해지율(업계 평균, '18년~'22년) : 45.8%

- 특히, 최근 납입기간 종료시 장기유지보너스를 지급하는 형태의 무·저해지 상품(단기납 종신보험 등) 판매가 성행하고 있는데,

- 일부 보험회사는 자극적인 키워드(예. 마지막, 종료 등)를 동반한 절판마케팅을 전개*함에 따라 불완전판매도 우려됨

* (예시) 3월☆일이 마지막, 3월☆일이 지나면 121% 환급률 상품이 안 나옵니다

「예시 사례」

- 월보험료 50만원인 50% 저해지형 종신보험(7년납)에 가입한 B씨는 5년 동안 보험료를 납입한 이후 갑작스러운 경제적 사정 악화로 더 이상 계약을 유지하기 어려워 중도에 종신보험을 해지하게 되었다.

B씨는 표준형 종신보험을 가입했었다면 해약환급금을 약 2,405만원 환급받을 수 있었지만, 50% 저해지형 종신보험에 가입하여 약 1,356만원(표준형의 56% 수준)만 환급받게 되었고, 표준형 대비 1,049만원 추가 손해가 발생하였다.

구 분	월납보험료	既납입보험료	5년 시점 해지시 해약환급금	차 이 (=①-②)
50% 저해지형 가입	50만원	3,000만원	1,356만원 ^①	△1,049만원
표준형 가입	50만원	3,000만원	2,405만원 ^②	

< 소비자 유의사항 >

- ◆ 무·저해지상품은 주로 보장성보험이므로 저축 목적으로 가입하려는 경우 목적에 적합하지 않을 수 있습니다.*

* 보장성보험(종신보험 포함)은 저축성보험과 비교시 보다 많은 위험보험료(사망 등 보장요소)·사업비(모집수수료 등)가 납입보험료에서 공제됨

- ◆ 무·저해지상품은 표준형 상품 대비 보험료가 저렴한 대신 중도해지시 해약환급금이 적거나 없을 수 있습니다.

3

보험계약 갈아타기(승환계약)는 기존 계약과 새로 가입한 계약 간 유불리 등을 꼼꼼히 따져 비교한 후 가입해야 합니다.

- 기존 보험계약을 해지하고 보장내용이 유사한 새로운 보험 계약에 가입(승환계약)할 경우 금전적 손실이 발생 가능함*

* 기존계약과 新계약의 사업비를 중복 부담하게 되고, 기존계약 유지기간이 짧은 경우 해약공제액 등을 공제하고 남은 적은 금액의 해약환급금만 돌려받게 됨

- 또한, 연령·위험률 증가로 보험료가 인상되거나, “계약 전 알릴 의무”의 재이행 과정에서 일부 담보의 보장 제한 등 가입자가 예상치 못한 불이익이 발생할 수도 있음

「예시 사례」

- C씨는 ☆☆생명 종신보험을 가입·유지하여 왔으나 설계사는 가입 중인 상품보다 보장이 더 좋은 상품이 출시되었고, 기존 계약을 이어나가는 개념으로 이해하시면 된다면 종전 계약을 해지하고 새로운 계약을 체결토록 하였다.

그런데, 최근 보험증권을 정리하던 중 종전 계약과 새로운 계약의 사망보험금은 1억원으로 동일함에도 연령 증가 및 예정이율 하락 등으로 인해 납입하여야 하는 보험료는 매월 1만원씩 늘어나 있음을 발견하였고,

종전 계약에 포함되어 있던 질병수술 보장 등이 계약을 갈아타면서 제외되었음을 깨닫게 되었다. 그러나, 나이도 들고 질병도 있는 현재 건강상태로는 질병수술 특약 등을 다시 가입할 수 없는 상황이었다.

구 분	月보험료	사망 보험금	질병수술 담보	예정 이율	해지전 총납입보험료 ^①	해약 환급금 ^②	차 이 (=②-①)
해지계약	23만원	1억원	○	3.25%	1,196만원	799만원	△397만원
新계약	24만원	1억원	X	2.50%	-	-	-

< 소비자 유의사항 >

- ◆ 소비자는 새로운 보험 가입시 작성하는 **비교안내 확인서**의 기존 계약-新계약 간 비교 설명내용을 꼼꼼히 살펴보고,

- 설계사에게 주요 보장내용에 대한 충분한 설명을 요청하여 계약내용을 정확히 비교·안내 받은 후 가입해야 합니다.

- ◆ 특히, 종신보험을 갈아타는 경우("종신보험 리모델링") 다음의 사항을 반드시 미리 확인하여야 합니다.

- **✓ Check (보험료)** 보험료 총액이 상승하지 않는지?

☞ 기존 종신보험을 해지하고 신규 종신보험을 가입하면 사업비를 중복 부담하는 셈이 되고 보험료는 연령 증가에 따라 상승하므로 기존 보험을 장기간 유지 후 신규보험으로 갈아타면 보험료가 상승합니다.

- **✓ Check (보장소멸)** 청약시 가입거절될 질병특약은 없는지?

☞ 질병 이력이 있으면 기존 종신보험에서 보장받던 질병 특약이라도 신규보험 청약시 가입 거절될 가능성이 있습니다.

- **✓ Check (예정이율)** 예정이율이 낮아지지 않는지?

☞ 과거에 판매한 보험상품이 최근 판매하는 보험상품보다 예정이율이 높아 보험료가 저렴한 편인 경우가 많습니다.

Ⅲ 향후 계획

- 금융감독원은 보험회사의 절판마케팅 등 과당경쟁으로 인한 불완전판매 발생 가능성을 면밀히 모니터링하고,
 - 동 과정에서 발견된 각종 소비자 피해 우려사항에 대하여는 즉각적인 시정을 요구할 계획임
- 향후, 자율시정 노력이 미흡하거나 보험계약 유지율이 낮은 등 부당승환 우려가 높은 보험회사·GA에 대하여는 현장검사 등 모든 감독·검사수단을 통해 적극 대응할 예정임