금융감독원
FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

소비자경보

주요 민원사례로 알아보는 생명보험 가입시 유의사항

소비자경보 2022-9호	(2022년9월7일)
등급	주의 / 경고 / 위험
대상	금융소비자 일반

금융환경 급변, 복잡한 상품구조 및 판매채널의 다양화 등으로 합리적 소비생활을 위해 시의성 있는 **금융지식**이 요구되는 상황입니다.

금융거래 전반의 **최근 트렌드**에 대한 이해를 바탕으로 **금융소비자**가 **합리적인 소비생활**을 설계할 수 있도록

신속민원처리센터는 **'22년 상반기 신속민원 처리결과**를 **분석**하여 **권역별 금융소비자 주요 유의사항**을 **순차적**으로 **안내**할 예정입니다.

생명보험권역은 최근 **주요 민원사례 분석**을 통하여 **생명보험 가입**시 **소비자**가 **꼭 유의해야할 사항**을 **안내**드립니다.

최근 주요 생명보험 민원사례

사례#1

한OO는 '20.11월 **직장내 법정의무교육**(성희롱 예방)을 받던 중 쉬는 시간에 **목돈 마련**을 위한 **저축보험**이라는 **설계사**의 **설명**을 듣고 직장동료들과 함께 **보험**을 **가입**

그러나 **해당 보험**은 저축성이 아닌 **사망**을 **보장**하는 **종신보험**이라는 사실을 알게 되어 **기납입보험료 반환**을 요구하는 **민원** 신청

→ 금융소비자(보험계약자)가 **직접 상품설명서, 청약서** 등 서류에 **자필서명**한 점이 **확인**되고, 그 외 불완전판매를 입증할 자료가 확인되지 않음

최근 주요 생명보험 민원사례

사례#2

김OO은 설계사가 제공한 **보험안내자료**에서 **"저축", "연복리 3.98%", "한시적 제공"**이라는 문구를 보고 보험에 가입하였으나,

알고 보니 **공시이율**이 **매월 변동**하는 **연금보험**이었으며 해당 자료는 **설계사**가 **임의**로 **제작한 미승인 안내자료**라는 사실을 알게 됨

→ **미승인 안내자료**(원본)에 대한 **증빙**을 **제시하지 못하였고,** 그 외 불완전판매를 입증할 자료가 확인되지 않음

최근 주요 생명보험 민원사례

사례#3

김OO는 '18.8월 사무실을 방문한 **설계사**가 **비과세 혜택**이 있는 **연금보험**을 소개하여 **가입**하였으나 알고 보니 **사망 담보**의 **종신보험**이었음

이에 김OO은 상품설명이 불충분했고 청약 이후 진행한 **해피콜**은 **설계사가 알려준 대로 "네"라고 대답했을 뿐**이라며 민원 신청

→ **해피콜 녹취 확인 결과,** **금융소비자(보험계약자)**가 자필서명, 보장내용(종신보험), 청약서류 전달 여부 등에 대하여 **직접 답변**한 **사실**이 확인됨

최근 주요 생명보험 민원사례

사례#4

이OO은 **기납입보험료 전액**을 돌려받을 수 있게 해준다는 **민원대행업체**의 **인터넷 홍보글**을 보고 **민원대행**을 **의뢰**하고자 연락했는데

해당 업체는 **착수금**으로 **10만원**을 요구하고 이후 보험료 반환에 성공할 시 **반환받은 보험료 중 일부**를 **성공보수**로 지급할 것을 요구

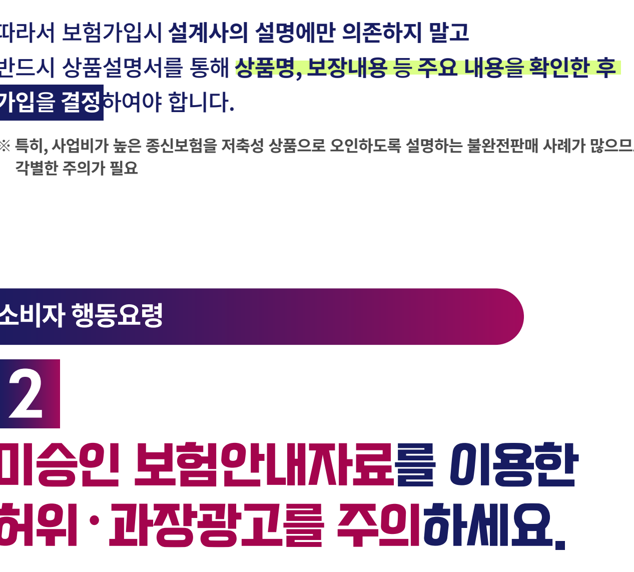
→ **민원대행업체**가 민원대행을 통한 **보험료 반환** 등의 **대가**로 금전을 요구하는 경우 **변호사법 위반 가능성 존재**

소비자 행동요령

1
직장내 법정의무교육을 빙자한 브리핑 영업을 주의하세요.

"브리핑(briefing) 영업"은 보험설계사가 **직장내 법정의무교육, 세미나 시간** 등을 이용하여 **단체**를 대상으로 **상품**을 **안내, 가입**을 **권유**하는 **영업방식**으로

비교적 단시간 내에 상품설명이 이루어지므로 소비자가 상품 내용을 정확하게 인지하지 못하여 **불완전판매가 발생**할 **가능성**이 있습니다.



따라서 보험가입시 **설계사의 설명에만 의존하지 말고** 반드시 상품설명서를 통해 **상품명, 보장내용** 등 **주요 내용**을 **확인한 후 가입을 결정**하여야 합니다.

※ 특히, 사업비가 높은 종신보험을 저축성 상품으로 오인하도록 설명하는 불완전판매 사례가 많으므로 각별한 주의가 필요

소비자 행동요령

2
미승인 보험안내자료를 이용한 허위·과장광고를 주의하세요.

보험가입시에는 **보험안내자료**(가입설계서, 상품요약서 등)가 **보험회사**의 **승인**을 **받은 자료**인지를 **반드시 확인**(관리번호 기재 여부)하고

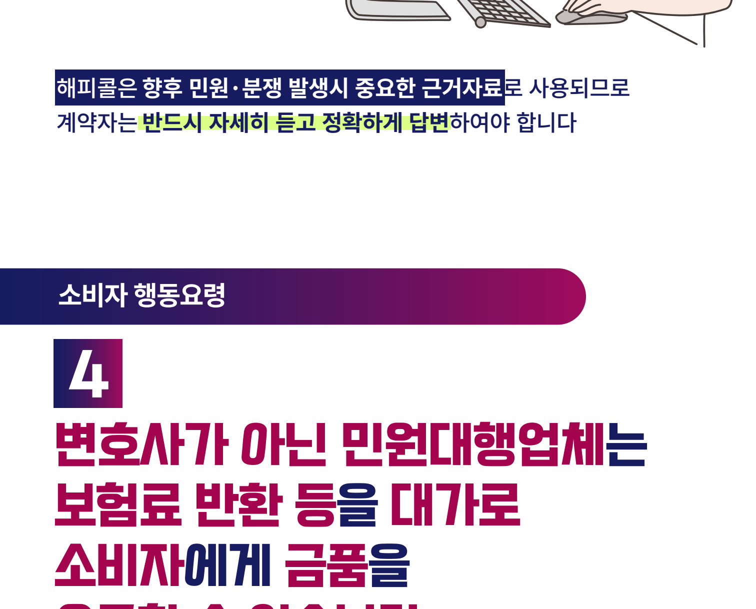
미승인 안내자료로 **의심**될 경우 **보험회사 콜센터**에 **문의**하거나 **안내자료**와 **설계사 명함**을 **함께 찍어 입증자료로 보관**하여야 합니다.

※ 미승인 안내자료의 입수날짜 또는 출처를 알 수 없는 경우 불완전판매를 입증할 자료로 인정받기 어려울 수 있다는 점을 유의할 필요

소비자 행동요령

3
해피콜(완전판매 모니터링 콜)은 반드시 소비자 본인의 의사에 따라 답변하여야 합니다

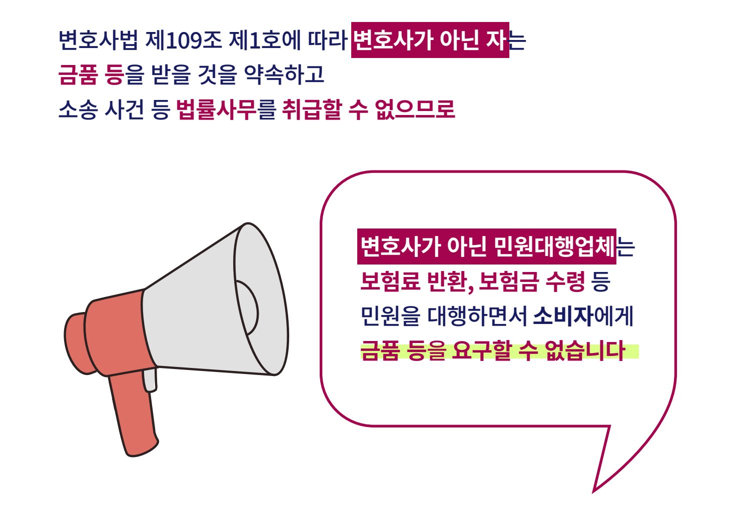
"해피콜 제도"란 보험계약 청약 이후 보험계약자에게 **전화** 또는 **전자적 방법**을 통하여 **상품의 중요내용 설명 여부** 등을 **확인**하는 **완전판매 검증 절차**입니다



해피콜은 향후 민원·분쟁 발생시 중요한 근거자료로 사용되므로 계약자는 **반드시 자세히 듣고 정확하게 답변**하여야 합니다

소비자 행동요령

4
변호사가 아닌 민원대행업체는 보험료 반환 등을 대가로 소비자에게 금품을 요구할 수 없습니다.



변호사법 제109조 제1호에 따라 **변호사가 아닌 자**는 **금품 등**을 받을 것을 약속하고 소송 사건 등 **법률사무**를 **취급할 수 없으므로**

변호사가 아닌 민원대행업체는 **보험료 반환, 보험금 수령** 등 민원을 대행하면서 **소비자**에게 **금품 등을 요구할 수 없습니다**

※ 최근 대법원은 A민원대행업체에 대하여 변호사법 위반을 이유로 벌금형인 원심을 확정

금융감독원
FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE