



정례브리핑 자료

2010. 7. 21.(수) 조간부터 보도 가능

작성부서	금융감독원 생명보험서비스국 보험영업감독팀		
책임자	강한구 팀장 (3145-7492)	담당자	황기현 선임조사역 (3145-7494)
배포일	2010. 7. 20.(화)	배포부서	공보실(3145-5789~92) 총 4매

제 목 : 보험 통신판매 업무 모범규준 마련

I 추진 배경

- 전화 등 통신수단을 이용한 보험판매의 경우 텔레마케터(TMR)의 불충분한 상품 설명, 부당한 계약체결 권유 등의 문제로 인해
 - 대면채널에 비해 불완전판매비율이 상대적으로 높아*, 소비자 피해발생이 우려되는 실정임

* 모집채널별 불완전판매비율 현황(FY09 기준)

(단위 : %)

구분	설계사	개인 대리점	법인대리점				보험사 직영		평균
			방카슈랑스	TM	홈쇼핑	기타	복합 ^{주1)}	다이렉트	
생보	1.3	1.1	0.4	8.1	5.0	2.9	4.6	5.4	2.9
손보	0.3	0.3	0.4	3.7	4.0	0.9	0.3	2.1	1.0

주1) 불완전판매비율 = (품질보증해지 + 민원해지 + 무효 건수) / (신계약 건수)

주2) 보험회사 소속 설계사가 대면모집과 비대면(TM) 모집을 병행하는 조직

II 보험 통신판매의 문제점

- ① 보험계약 체결 권유를 위한 무분별한 전화 및 개인정보 취득 경로에 대한 안내 미흡 등으로 소비자의 불만이 지속됨

* 관련 법령에 따라 마케팅 활용 동의를 받은 고객에 한해 전화를 하고 있으나, 다수 고객은 동의 사실을 인지하지 못함

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

<http://www.fss.or.kr>

2 텔레마케터(TMR)는 전화 등을 통해 소비자가 알아듣기 어려울 정도의 빠른 속도로 불충분하게 상품내용을 설명함

※ 주요 사례

- ① 주계약, 특약의 보장내용, 납입기간을 구분하지 않고 안내
- ② (갱신형 보험의 경우) 갱신시 보험료 증가 가능성을 빠른 속도로 안내 등

3 보험회사가 제공한 표준상품설명대본을 소비자 오인 가능성이 있는 내용으로 텔레마케터(TMR)가 임의로 수정·사용함

※ 주요 사례

- ① 해당 상품이 이벤트 당첨고객 등 특정 고객에게만 제공된다고 안내
- ② 약관상 상품명을 사용하지 않고, 소비자의 오인 가능성이 있는 상품명 (예 : 000통합보험/플랜, 000저축/적금) 사용 등

4 통화내용품질모니터링 및 완전판매모니터링이 실시방식, 절차 등에 대한 보험회사의 자체기준 미흡으로 형식적으로 운영됨

- * (예) 보험계약의 중요내용 설명 여부를 세부 항목별로 확인하지 않음
 (“보험계약의 중요내용 설명을 받으셨습니까?” 등으로 개괄적으로 질문)

※ [참고] 용어 설명

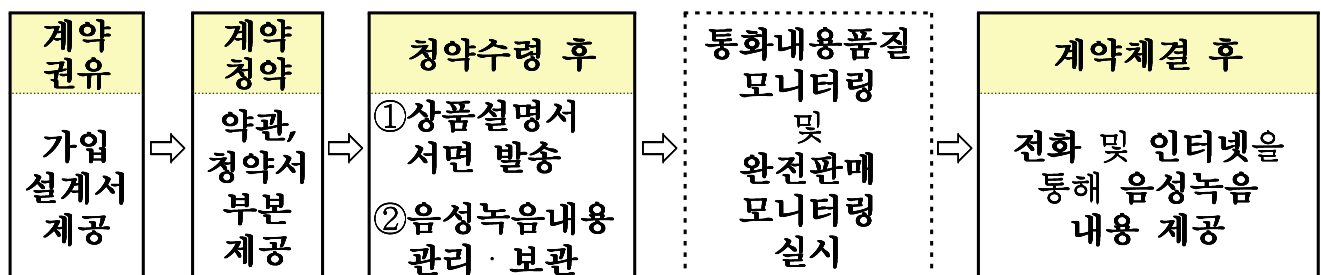
- **통화내용품질모니터링** : 텔레마케터(TMR)의 상품별 표준상품설명대본 준수 여부 등 판매행위의 적정성을 평가하기 위해 음성녹음 내용 점검
- **완전판매모니터링** : 텔레마케터(TMR)가 보험약관의 중요 내용을 설명하였는지 등 완전판매 여부를 계약자로부터 확인

III 보험 통신판매 업무 개선방안

금융감독원은 통신판매 채널에 대한 실효성 있는 감독을 위해 「보험 통신판매 업무 모범규준(표준rule)」을 마련하였음

1. 주요 내용

1 통신판매 업무단계별(계약 권유, 청약, 체결 등) 보험안내자료 제공, 음성녹음 내용 확인 등 프로세스를 명확히하였음



② 청약수령 이후 실시하는 통화내용품질모니터링 및 완전판매 모니터링의 실시비율, 방법 및 절차 등을 대폭 강화하였음

③ 통신판매 과정에서의 준수사항, 금지사항을 규정하고, 불완전 판매에 따른 실질적인 소비자 보호장치를 마련*하였음

* 불완전판매시 계약자에게 3개월 이내 계약취소 가능 사실을 개별 안내

※ 모범규준(표준rule)의 구성

◇ 총 4장, 18개 조항(부칙 3개 조항)으로 구성

* [제1장] 총칙(§1~2), [제2장] 통신판매 업무단계별 프로세스(§3~10), [제3장] 통신 판매시 준수사항 및 금지사항(§11~16), [제4장] 수수료 지급기준(§17~18)

◇ 「보험 통신판매 가이드라인」 내용 중 필요한 사항*을 추가·보완

* 음성녹음내용 보관·관리, 모니터링 실시, 수수료 지급 기준 등

주) 기사행 중인 「보험 통신판매 가이드라인('06.6월 시행)」은 폐지

2. 기대효과

□ 통신판매 과정에서 무분별한 전화, 빠른 속도의 상품 설명 등 부당한 계약체결 권유로 인한 소비자 불만이 해소되고,

○ 통신판매 채널의 업무 프로세스가 대폭 개선됨에 따라 불완전 판매가 사전에 방지될 것으로 기대됨

3. 시행시기

□ 2010년 9월 1일*

* 전산시스템 구축, 통신판매종사자 교육 등을 위한 준비기간 부여 (단, 관련 법규 및 「보험 통신판매 가이드라인」에 이미 규정된 사항은 즉시 시행)

※ 그간의 추진실적

① 모범규준(표준rule) 초안에 대한 업계 설명회 개최('10.5.20)

* 보험회사, 홈쇼핑보험대리점 등 업계의견 수렴(~'10.6월말)

② 모범규준(표준rule) 최종안 통보('10.7.1 공문 발송)

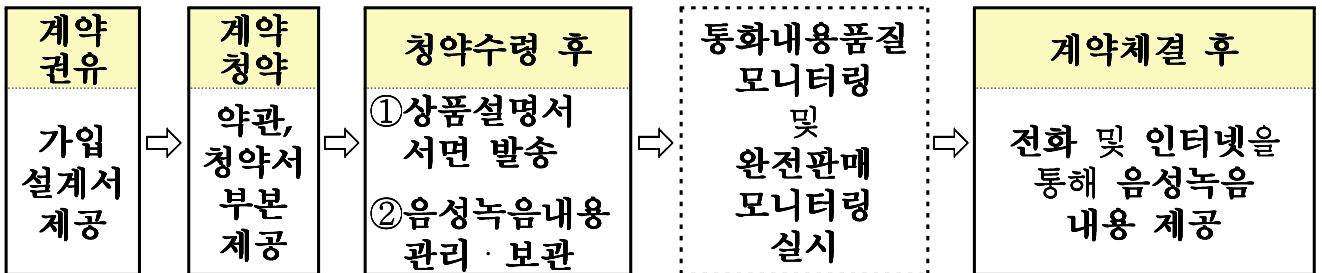
IV 향후 추진계획

□ 금융감독원은 상기 모범규준 준수 여부에 대해 현장점검('10.9월 이후)을 실시하는 한편, 관련 내용을 보험업법 시행령 및 감독 규정 등에 반영하여 동 제도의 안정적 정착을 유도할 예정임

(붙임)

「보험 통신판매 업무 모범규준(표준rule)」의 주요 내용

- ① 통신판매 업무단계별(계약 권유, 청약, 체결 등) 보험안내자료 제공, 음성녹음 내용 확인 등 프로세스 명확화



- ② 청약수령 이후 실시하는 통화내용품질모니터링 및 완전판매 모니터링의 실시비율, 방법 및 절차 등을 대폭 강화

- ① 모니터링 실시비율 상향 조정*, 점검표(Check List)에 의한 모니터링 실시
 - * 통화내용품질모니터링 : 10% 이상 → 20% 이상
 - 완전판매모니터링 : 20% 이상 → 40% 이상
- ② 모니터링 인력과 텔레마케터(TMR)의 소속 부서를 구분·운영
- ③ 준법감시부서가 모니터링의 적정성을 반기별로 평가

- ③ 통신판매 과정에서의 준수사항 및 금지사항을 규정하고, 불완전 판매에 따른 실질적인 소비자 보호장치 마련

- ① 통신판매시 준수사항
 - 약관의 중요내용에 대한 질의&답변을 통해 계약자 이해여부 확인
 - 계약자에게 상품설명 속도의 적정성 확인(빠를 경우 속도 조정) 등
- ② 통신판매시 금지사항
 - 원하지 않는 계약체결 권유 행위 금지
 - 표준상품설명대본을 소비자 오인 가능성이 있게 수정·사용하는 행위 금지 등
- ③ 불완전판매시 소비자 권리사항* 개별 안내 의무화
 - * 3개월 이내 계약취소(품질보증해지)가 가능하다는 사실

- ④ 통신판매 채널의 수수료 지급기준 규정

* 「보험 통신판매 가이드라인('06.6월 시행)」에 규정된 사항을 반영