

변액보험 관련
소비자피해 실태 조사(요약)

2006. 11.

분쟁조정1국
금융보험팀

1. 조사개요

1. 조사배경 및 목적

- 최근 생명보험 상품의 대면판매 채널 중 변액관련 보험 판매의 비중이 늘고 있는 추세이나,
 - 소비자에게 투자결과에 따라 보험금액이 변동된다는 사실이 제대로 고지되지 않고
 - 변액보험을 판매하면서 사실과 달리 일반 저축성보험 상품처럼 원금이 보장된다는 등의 설명을 하여 피해를 입는 소비자들이 많이 발생되고 있음.

【변액보험 관련 연도별 상담·피해구제 접수 현황】

연 도	'04	'05	'06. 9월	합 계
상담(정보제공 등)	15건	178건	187건	380건
피해구제	-	12건	18건	30건

- 대표적인 변액보험 관련 소비자피해 사례를 보면,
 - 일정기간(1년6개월 또는 2년) 보험료 납입시 원금이 보장된다고 사실과 다르게 설명
 - 월 대체보험료(사업비+위험보험료)에 대한 설명이 없거나 미흡
 - 투자위험에 대한 설명 없이 저축성보험인 것처럼 판매 등
- ⇒ 이에 변액보험 관련 소비자피해 실태를 조사 분석하여 관련 제도의 개선방안을 도출하고, 소비자에게 필요한 정보를 제공하고자 함.

2. 조사내용 및 방법

구 분	조사내용 및 대상	비 고
약관 및 안내자료 분석	○ 변액보험 관련 - 약관 검토 - 모집 안내자료 등 검토	○ 보험모집 권유자료 비교 분석
피해사례분석	○ 본원 접수 상담·피해구제내용분석 (‘04.6.1~’06.9.30까지 접수된 내용)	○ 사례의 유형화 분석
문헌조사	○ 법, 제도 및 문제점 - 관련 법규 및 논문 자료 등	

II. 변액보험 관련 일반 사항

1. 변액보험의 기본사항

□ 변액보험(variable insurance)의 의의

- 계약자가 납입하는 보험료중 적립보험료¹⁾를 별도의 특별계정²⁾에 산입하여, 특별계정의 운용성과를 사망보험금이나 만기보험금(또는 해약환급금)의 액수에 반영시킴으로써, 보험금이 자산운용의 성과에 따라 변동하는 보험계약을 의미함.

※ 우리나라의 변액보험 판매시기 : 2001년 7월 9일

□ 변액·정액보험의 비교

구 분	변액보험	정액보험
사망보험금	특별계정자산의 운용실적에 따라 변동	변동 없음
투자리스크	계약자 부담	보험회사 부담
해약환급금	특별계정자산의 운용실적에 따라 변동	변동 없음

2. 변액보험 관련 ‘설명 의무’와 ‘적합성 원칙’³⁾

□ 설명 의무

- 보험회사는 계약을 체결할 때에 계약자에게 약관을 교부하고 그 약관의 중요한 내용을 알려주어야 하는데(상법 제638조의 3), 이는 약관에 정하여진 중요한 내용이 계약자가 모르는 채로 계약내용으로 되어 예상하지 못한 불이익을 받게 되는 것을 피하고자 하는데 그 취지가 있음.

1) 적립보험료 : 계약자가 납입하는 보험료에서 사업비와 당해년도의 위험보장에 필요한 위험보험료를 뺀 부분

2) 특별계정 : 변액보험 계약에 대하여 준비금에 상당하는 자산의 전부 또는 일부를 그 밖의 자산과 구별하여 이용하기 위한 계정을 의미하고, 보험회사는 특별계정에 속하는 자산에 대하여는 다른 특별계정에 속하는 자산 및 그 밖의 자산과 구분하여 회계 처리하여야 함.

3) 보험개발원 보험개발연구 제14권 제2호(2003년 9월) 변액보험제도의 법적 문제에 관한 연구(맹수석)에서 발췌

- 변액보험에서 약관교부는 기존의 보험계약과 큰 차이가 없으나, 설명의무에 있어서는 상품자체가 투자적 구조와 성격을 지니고 계약당사자 간에 고도의 신뢰관계가 요구되기 때문에, 단순한 설명의 정도로는 부족하고, 계약자에게 그 위험을 인식시키는 정도의 한층 강화된 설명의무⁴⁾가 부과됨.

□ 적합성원칙

- 적합성원칙(suitability rules)은 투자권유자가 투자자의 의뢰를 받을 경우, 투자자의 요구에 적합한 투자권유를 하여야 할 의무, 즉, 투자권유자는 투자자의 투자목적과 경험, 재산상태 등에 비추어 적합한 투자가 아니라면 당해 고객에 대해서 이를 권유해서는 안 된다는 원칙을 말함.

3. 변액보험 판매 현황

- 변액보험 판매액은 최근 몇 년 동안 지속적으로 증가하고 있음.

○ 수입보험료 : 0.8조원(FY'03) ⇒ 2.4조원(FY'04) ⇒ 8.4조원(FY'05)

※ 신계약 판매액은 매년 증가추세를 보이다가 최근들어 다소 감소추세를 보이고 있음('06 1/4분기 1.34조원 ⇒ 2/4분기 7,670억원).

【변액보험 판매액 추이】

(단위 : 억원)

구 분	2005년			2006년	
	4~6월	7~9월	10~12월	1~3월	4~6월
수입보험료	12,093	16,215	24,761	30,752	27,479
초회보험료	3,858	5,773	11,347	13,421	7,677
중 신	30	27	26	14	7
저축성	3,828	5,747	11,321	13,407	7,670

* 금융감독원 2006.9.29. 정례브리핑 자료

- 현재 변액보험판매는 19개 생명보험회사에 소속된 보험설계사 및 은행을 통해 판매되고 있음(녹십자생명, KB생명, LIG생명은 판매하지 않음).

4) 보험업법 시행령은 변액보험자산의 운용성과에 따라 납입한 보험료의 원금에 손실이 발생할 수 있으며 그 손실은 계약자에게 귀속된다는 사실과 최저로 보장되는 보험금이 설정되어 있는 경우 그 내용을 보험안내자료의 필요적 기재사항으로 규정하고 있으며(제42조 제1항), 사전수익률을 보장하는 행위를 금하고(제53조 제4항 제2호), 운용실적을 공시하도록 규정(제55조)

Ⅲ. 변액보험 예정사업비 및 해약환급금 규모

1. 예정사업비의 규모

- 예정사업비란 보험료 산출에 사용되는 기초율로 보험회사에서 사업을 운영하는데 필요한 경비, 즉 신계약의 모집, 보험료의 수금, 계약의 관리·보전, 손해조사 등에 사용되는 인건비 또는 물건비 등의 사업비를 미리 예측하여 보험료에 포함시킨 금액임.
- 이와 같은 예정사업비는 소비자에게 상품선택에 중요한 판단자료가 됨에도 제대로 알려지지 않고 있는 실정임.
- 최근 언론보도에 의하면 납입보험료의 20~30%가 예정사업비로 공제되고 나머지 부분이 펀드에 투입되는 것으로 보도됨('06.10.27 파이낸셜뉴스).
- 이에 업계로부터 확보한 자료에 의거 펀드 투입보험료의 규모를 산출한 결과 보험회사별(성별, 연령별, 보험료 납입상태)로 달라질 수 있지만, 변액유니버설보험의 평균 예정사업비 및 위험보험료 규모는 평균 약 14%정도로 추정됨, 즉 소비자가 납입하는 보험료의 86% 정도가 펀드에 투입되는 것으로 볼 수 있음.

2. 해약환급금 관련

- 해약환급금은 계약자적립금에서 상각되지 않은 신계약비를 공제한 금액으로서 상당수 보험설계사들은 소비자들에게 가입권유를 할 때 2년 정도만 경과하면 원금보장이 되는 것으로 설명하여 가입시키고 있는 실정임.
- 그러나, 실제 업계의 변액유니버설보험 모집안내자료를 통해 해약환급금 규모를 보면,
 - 투자수익률 3.75% 가정시 10년경과 후
 - 투자수익률 5.625% 가정시 7년경과 후 해약환급금이 원금이상이 되는 것으로 나타남.

Ⅳ. 변액보험 관련 소비자 피해 실태

1. 우리 원 상담·피해구제 접수 현황

- 우리원에 변액보험과 관련되어 상담 접수된 건은 '06. 9월말 현재 187건으로서 '05년 한해 접수된 178건을 상회하고 있음.
- 피해구제 건 역시 '06년 9월 현재 18건으로서 '05년 12건을 상회함.

【변액보험 관련 접수현황】

(단위 : 건)

연 도	'04	'05	'06. 9월	합 계
상담(정보제공 등)	15	178	187	380
피해구제	-	12	18	30

2. 소비자불만 유형

- 최근 3개년 동안 접수된 380건의 상담내용을 분석한 결과,
 - 일정기간(특히, 2년이 대부분을 차지) 경과 후 원금이 보장된다고 사실과 달리 설명한 건이 111건(29.2%)으로 가장 많았음.
 - 다음으로는 약관내용 설명부실이 88건(23.2%),
 - 약관 미교부 및 계약체결상의 하자 등이 83건(21.8%),
 - 해약환급금 과소지급이 33건(8.4%) 등임.

【변액보험 관련 상담 접수현황】

(단위 : 건)

구 분(소비자불만 유형)	'04	'05	'06.9	계
일정기간 경과 후 원금 보장된다는 약속불이행	2	53	56	111 (29.2%)
약관설명의무 미이행 또는 미흡	5	38	45	88 (23.2%)
(월 대체보험료 설명 없이 판매)	1	20	31	52 (13.7%)
(중도인출·추가납입보험료 등 상품운용에 대한 잘못된 설명)	1	8	12	21 (5.5%)
(예금자보호 등 미설명)	3	10	2	15 (3.9%)
품질보증 관련 (약관미교부, 계약체결하자 등)	1	38	44	83 (21.8%)
적은 해약환급금 지급	3	16	14	33 (8.7%)
계약전환·변경 시 해약손해 미설명	-	13	8	21 (5.5%)
보험금 지급 분쟁	2	11	7	20 (5.3%)
보험설계사의 '손해 없는 보험료감액 약속' 불이행	1	7	10	18 (4.7%)
기 타	1	2	3	6 (1.6%)
합 계	15	178	187	380 (100.0%)

3. 주요 소비자불만 실태

가. 변액보험을 원금이 보장되는 저축성보험으로 설명 판매

- 우리원에 접수된 변액보험 관련 소비자불만 유형 중 가장 많은 건은 소비자에게 변액보험임을 정확히 설명하지 않고, 원금이 보장되는 것처럼 판매한데 따른 원금보장 약속불이행 문제임(380건 중 111건 : 29.2%).
 - 일정 기간(대다수 2년) 경과 후 원금이 보장된다고 판매
 - 변액보험을 저축성 보험처럼 설명하면서 판매 등
- 변액보험은 저축성보험과 달리 납입보험료의 일부가 특별계정으로 투입되어 일정 펀드로 운영되는 특성으로 인해 원금에 손실이 발생할 가능성도 있으며 발생한 손실은 보험계약자에 귀속됨.(보험업법 제108조 및 동법시행령 제42조에 명시)
 - 이 때문에 변액보험 판매시는 그 내용이 소비자에게 명확히 설명된 상태에서 계약이 이루어져야 하나, 상당수의 경우 제대로 설명되지 않거나 오인되도록 설명한 상태에서 판매됨.

나. 약관설명 의무 미이행 또는 미흡한 사례

- 상법 제638조의 3에 근거하여 개별보험약관에는 보험약관을 교부하고 약관의 중요한 내용을 설명하여야 하며 약관의 중요한 내용을 설명하지 아니한 때는 계약일로부터 3개월 이내 계약을 취소할 수 있도록 규정하고 있음.
- 그러나, 상당수 계약의 경우 이를 이행하지 않거나 부실하게 이행하여 판매하고 있음.
 - 우리원에 접수된 변액보험 관련 상담 건 중 88건(23.2%)이 이와 관련됨.
- 그 주요유형은 다음과 같음.
 - 월대체보험료(위험보험료+사업비, 수금비 제외)에 대한 정확한 설명 없이 사업비보다 소액인 위험보험료만 공제된다고 설명하여 소비자

가 납입보험료의 대부분 펀드에 투입되는 것으로 인지토록 설명,

- 계약실효여부에 대한 자세한 확인 설명없이 막연히 보험료납입의 무기간(1년6개월 또는 2년)만 경과하면 보험료 납입 없이 계약을 유지할 수 있다고 설명,
- 계약자 적립금의 중도인출조건(해약환급금의 50% 범위내 가능)을 제대로 설명하지 않아 소비자가 자신이 납입한 보험료범위에서 인출 가능한 것으로 오인토록 설명,
- 보험료 추가납입이 불가능한 상품에 대해 보험료추가납입이 가능하다는 설명 등을 함.

다. 보험설계사의 '손해 없는 보험료감액 약속' 미이행 사례

- 개별보험약관의 “계약내용의 변경” 조항에는 기본보험료를 감액할 경우 그 감액된 비율만큼 계약이 해지된 것으로 하여 금액정산을 하도록 되어 있음.
- 그러나, 판매시에 고액의 보험료를 납입하도록 가입시키고 경제적 사정이 있으면 언제든지 보험료 규모를 줄여서 납입 할 수 있다며 계약해지하는 부분을 감춘 채 설명하는 경우가 많음.

라. 기타 사례

- 품질보증(약관 미교부 및 계약체결 하자), 해약환급금 과소지급, 보험금 지급 분쟁 및 계약변경 등의 소비자피해 사례(일반보험에서와 유사한 사례)

V. 문제점 및 개선방안

1. 변액보험의 설명의무 이행을 위한 변액보험 판매자격의 강화 및 이행강제 수단 필요

가. 문제점

➤ 변액보험 판매시 보험회사의 강화된 설명의무 부여에도 불구하고 보험료 운용 및 투자리스크 등 상품내용 설명에 대한 충실도가 매우 미흡

- 보험계약은 가입자가 상품내용을 정확히 알고 가입해야하나 상당수의 경우 설명을 제대로 듣지 못한 상태에서 가입함.
- 변액보험의 가장 큰 특징은 원금손실을 볼 수 있다는 것인바, 이러한 리스크설명 없이 일정기간(대부분 2년을 제시) 경과 후에는 원금이 보장된다는 약속을 하며, 마치 저축성보험인 것처럼 판매하거나 또는 보험료 전체가 투자금액으로 투입되는 일반 펀드상품인양 판매되는 경우가 많음(월대체보험료의 사업비 공제도 미언급).
- 이는 변액보험 판매에만 급급한 나머지 보험설계사들이 상법상의 설명의무(제638조의 3) 및 변액보험약관(약관교부 및 설명의무 등)의 규정을 제대로 지키지 않기 때문으로 보임.
- 현재 변액보험의 모집자격은 보험업법 제83조제1항 및 동법시행령 제56조제2항에 근거하여 생명보험협회에서 실시한 변액보험 모집자격시험에 합격한 자로 보험회사별로 판매과정 8시간의 교육 이수하여야 함.

나. 개선방안

□ 변액보험 상품운용사항의 명확한 전달방안 마련 필요

- 변액보험은 투자리스크에 대한 책임이 소비자에게 있는 상품으로 납입보험료 중에 펀드투입금액에서 제외되는 월대체보험료(위험보험료와 부가보험료)의 금액을 구분하여 소비자에게 제공 필요
- 실질적으로 변액보험의 중요한 내용에 대하여 소비자가 충분히 알 수 있도록 상품운용서 등이 명확하게 소비자에게 전달되는 체계 마련 필요(중요사항에 대한 각 항목별 설명 후 이해하였다는 확인 절차 필요)

□ 모집 관련 금지행위시 처벌 강화

- 보험모집시 약관의 설명의무 위반으로 인한 소비자분쟁 증가는 관계기관의 엄격한 관리·감독의 부재가 한 원인인 것으로 판단되는 바, 법률 개정 또는 감독규정 강화로 투명한 모집활동 유도 필요
 - 삼진 아웃제 실시
 - 계약자에게 일정 금액의 손해(누적)를 끼친 사실 확인시 업무정지기간 연장, 강한 과태료 부과 또는 변액보험 모집자격 영구 박탈 검토 필요

□ 변액보험 모집자의 자격 강화 방안 마련 필요

- 현재 보험업 감독규정 제441조에 의거하여 생명보험협회에 일임되어 있는 변액보험계약 모집 및 연수사항을 강화시켜 법률에 규정
 - 자격부여시 설계사의 윤리적인 마인드 검증
 - 판매자격에 과거 소비자분쟁 야기한 경험자 제한
 - 일정한 실습기간 필수 이수

2. 계약자의 가입목적에 적합한 상품을 권할 수 있는 판매시스템 필요

가. 문제점

➤ 변액보험 계약시 보험계약자의 가입목적에 부합하는 상품인지의 여부에 대한 검토없이 가입시켜 부적절한 보험계약이 체결

- 단기간 내에 목돈을 마련하고자 하는 소비자에게 변액보험상품을 판매하는 것은 매우 부적절함에도 불구하고 실제 저축성보험으로 판매하는 등 소비자불만의 원인이 됨.
- 이러한 것은 변액보험의 시장정착에 걸림돌이 되고 소비자에게는 보험 및 보험회사에 대한 불신을 키우는 요인이 될 것임.
- 아직 우리나라는 변액보험가입시 보험회사가 계약자의 형편, 재산상태 등을 고려하여 적합한 상품이 없을 경우 상품권유를 하지 않는 이른바 적합한 상품권유 시스템이 부재함.
- 이 때문에 보험계약자는 막연한 설명을 듣고 가입 후 보험계약자는 전적으로 보험회사의 투자수탁사의 펀드운용 능력에 의존하여 수익을 기다려야 하는 형편임.

나. 개선방안

- 소비자의 재무상황이나 가입(투자)목적에 파악하여 적절한 상품에 가입시키는 시스템 마련 필요
- 변액보험 가입권유(가입설계서 발행 및 설명) 전에 소비자의 재무상황, 가입하고자 하는 목적(언제 목돈이 필요한지 등)을 파악·검토하여 필요한 변액보험 상품의 가입설계서를 발행하여 가입

권유하는 시스템 마련

- 변액보험의 청약서 서식에 재무상황이나 가입목적 등에 관한 사항 기재 포함
- 변액보험 판매에 급급한 설계사가 계약자에게 적합하지 않은 보험모집에 대하여 보험회사(계약심사부서)에서 심사 후 재상담하여 인수여부 결정하는 계약인수 시스템 필요
- * 적합성의 원칙이 담긴 판매규정을 보험업법 등에 법규화하는 방안 검토