경영유의사항·개선사항 공개

1. 금융회사명 : ㈜현대홈쇼핑 보험대리점

2. 제재조치일 : 2018. 2. 7.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기관	경영유의사항 2건, 개선사항 2건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 보험상품 판매방송 제작 및 점검 관련 내부통제 강화 필요(보험영업 #070299)

㈜현대홈쇼핑은 보험상품 판매방송 제작시 준수하여야 할 보험업법 등 관련 법규, 생명보험협회 및 손해보험협회(이하, 협회)의 광고 관련 규정*을 내부통제기준 등에 반영하지 않고 협회의 광고 심의 및 상시모니터링 결과를 방송제작 담당직원에게 전달하는 명시적인 절차를 마련하지 않아, 협회의 보험상품 판매방송 심의 결과 적격판정비율**이 저조하고 협회의 판매방송 모니터링 결과 유사한 사항이 반복적으로 지적***되었으며

* 생명보험협회 「생명보험 광고·선전에 관한 규정」, 손해보험협회 「손해보험 광고·선전에 관한 규정」 및 협회 광고심의위원회가 별도로 정한 사항 등

** '16.1.1~'17.6.30 기간 중 사전·사후심의 '적격' 비율(조건부승인 및 수정후승인 제외) : 52.3%

*** (예시) 보장내용 안내시 보험료를 동일한 방법과 비중으로 예시할 것(방송일 : '16.10.20, '17.4.10) 등

보험상품 판매방송에서 협회의 광고 관련 규정 등의 위반사항*이 발생하였음에도 ㈜현대홈쇼핑의 자체 모니터링 결과 점검표**에는 모두 이상이 없는 것으로 기재하였으므로

* (예시) 손해보험협회로부터 보장내용과 지급제한사항을 비슷한 속도로 안내하라고 지적받았으나, 점검표에 'O'로 기재(방송일 : '17.3.13), 손해보험협회로부터 통계자료 인용 시 최신자료를 사용하도록 지적받았으나, 점검표에 'O'로 기재(방송일 : '17.1.5)

** 생명보험협회「생명보험 광고·선전에 관한 규정」제8조 제7항 및 손해보험협회「손해보험 광고·선전에 관한 규정」제16조 제5항에 따라 홈쇼핑보험대리점은 생명보험협회의 광고심의점검표 및 손해보험협회의 판매광고심의점검표를 이용하여 보험상품 판매방송 전건에 대하여 사후 모니터링을 실시하여야 함

보험업법 등 관련 법규와 협회의 광고 관련 규정을 내부통제기준 등에 포함시키고, 협회의 광고심의 및 상시모니터링 결과를 방송제작 담당직원에게 전달하는 명시적인 절차를 마련하는 한편, 보험상품 판매방송 자체 모니터링을 실효성 있게 실시할 필요가 있음

(2) 경품관련 방송 제작절차 정비 필요(보험영업 #070299)

㈜현대홈쇼핑은 보험상품 판매방송에서 경품안내 제한시간(방송시간의 10분의 1)을 초과하여 경품을 소개*하거나, 방송 내내 한정된 시간(타임찬스) 동안에만 경품이 제공된다는 점을 강조하는 등 보험상품 자체에 대한 설명보다는 부수적인 혜택만을 집중적으로 소개하고

* 생명보험협회「생명보험 광고·선전에 관한 규정 시행세칙」제10조 및 손해보험협회「손해보험 광고·선전에 관한 운영세칙」제18조에 따라 홈쇼핑보험대리점은 보험상품판매방송시 경품 안내를 방송시간의 10분의 1 이내, 6회 이하로 하여야 함

경품지급 제한조건을 불명확*하게 표현하거나 경품을 과장**되게 안내하는 방식으로 소비자의 오인***을 유발한 사실이 있으므로

* (예시) 소비자가 7분 이상 상담을 받는 경우, 월 1회에 한하여 경품을 제공함에도 아무 조건없이 제공하는 것으로 안내('17.2.6) 등
** (예시) '제가 그런 표현을 하고 싶습니다. 믹싱볼계의 어벤져스가 모였다.'('17.3.3) 등
*** '16.1월～'17.6월 중 ㈜현대홈쇼핑에 접수된 보험 민원 중 경품관련 민원이 78% 차지(배송지연, 경품불량 등도 포함)

보험상품 판매방송시 경품안내 제한시간을 준수하고 소비자가 경품에 대해 오인하지 않도록 방송 제작절차를 정비할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 통화품질모니터링 실시 업무 불합리(보험영업#079999)

㈜현대홈쇼핑은 '17.4월부터 매월 전화를 이용하여 체결한 보험계약에 대하여 외주업체와 병행하여 통화품질모니터링(이하, QA)을 실시하면서

QA를 위탁받은 외주업체가 ㈜현대홈쇼핑에 비하여 QA점수를 관대하게 부여하거나* 결과분석을 부실하게 하는 등** QA의 실효성이 낮으므로

* ㈜현대홈쇼핑 자체 QA 평균점수는 100점 만점에 77.6점, 외주업체는 91.1점

** ㈜현대홈쇼핑 자체 QA결과 보고서에는 QA점수 외 각 TM센터별 취약점등을 상세 분석하였으나, 외주업체의 결과보고서에는 센터별 점수만을 단순 기재

외주업체가 실시하는 QA의 변별력을 강화하고 결과분석을 통해 불완전판매 예방방안을 수립하는 등 QA 업무를 보다 철저히 하시기 바람

(관련부서 : 금융상품팀)

(2) 보험설계사 변경신고 업무 소홀(보험영업#079999)

㈜현대홈쇼핑은 '16.1.1.~'17.6.30. 기간 중 소속 보험설계사가 되려는 자를 생명보험협회 및 손해보험협회(이하, 협회)에 등록하면서

OOO 등 보험설계사 46인의 ㈜현대홈쇼핑 위촉 당시 성명이 개명(改名)등으로 협회에 등록된 성명과 다름에도 이를 확인하지 않는 등 보험설계사 변경신고 업무를 소홀히 하였으므로

소속 보험설계사의 협회 등록부를 확인하여 현재 성명과 일치하지 않는 경우 협회에 변경신고를 하고, 앞으로 보험설계사를 위촉하는 경우 보험설계사의 성명이 협회 등록부에 정확하게 등록되어 있는지 확인하여 실제 성명과 일치하지 않는 경우 협회에 변경신고를 하는 등 보험설계사 등록절차를 개선하시기 바람

(관련부서 : 금융상품팀)