제재내용 공개

1. 금융회사명 : 손해보험협회

2. 조치일 : 2022. 9. 8.

3. 조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 3건, 개선사항 7건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 사업비 집행 업무 관련 내부통제 강화

손해보험협회(이하 '협회')는 「회계규정」 등 내규에 사업비 항목 중 회의비와 행사비를 나누어 규정하고 있으나

회의비 및 행사비의 정의를 지나치게 광범위하게 정하여 각 항목이 명확히 구분되지 않으며 항목별 지출 요건 및 사용 한도 등 구체적인 집행 기준을 마련하지 않는 등 회의비 및 행사비를 목적에 맞게 사용하기 위한 내부통제 절차가 미흡하므로 관련 내부통제 절차를 강화할 필요가 있음

(2) 모집종사자 등록 업무 운영 철저

협회는 보험설계사, 보험대리점 등 모집종사자의 등록업무를 수행하면서 모집종사자 결격사유 중 「보험업법」 또는 「금융소비자 보호에 관한 법률」에 따른 과태료 또는 과징금 납부 여부에 대한 확인 절차가 미흡하고

또 다른 결격사유인 “이전에 모집과 관련하여 받은 보험료, 대출금 또는 보험금을 다른 용도에 유용한 후 3년이 지나지 아니한 자”와 관련하여서는 3년의 기산일을 명확한 근거 없이 운영하는 등 모집종사자 등록업무 수행이 불합리한 측면이 있으므로 모집종사자 등록업무 운영을 철저히 할 필요가 있음

(3) 보험상품 등 광고 심의 업무 철저

㈎ 보험상품 등 광고 심의 담당조직 확충 등 필요

협회는 보험회사 및 보험대리점(이하 ‘보험회사 등’)이 판매하는 손해보험상품 등에 대한 광고를 사전에 심의하는 업무를 수행하고 있는데, 2021.3.25.「금융소비자 보호에 관한 법률」 시행에 따라 보험계약체결을 유인할 목적으로 소비자에게 제공하는 서비스 등과 관련한 업무광고가 협회의 사전심의 대상에 포함됨에 따라 사전심의 접수건수가 급증하는 등 광고 심의와 관련한 업무가 크게 확대되고 있는 상황인데도

광고 심의 관련 업무를 담당하는 조직의 규모는 2022.4월 현재 전년동기와 유사한 수준을 유지하고 있어 업무량이 급증하고 있는 광고 심의 업무 수행의 적정성이 우려되므로 광고 심의 관련 업무를 담당하는 조직을 정비할 필요가 있음

㈏ 보험회사 등의 자체 광고 심의 역량 제고 방안 마련 필요

협회는 온라인 등 일부 매체를 통한 광고에 대해서는 보험회사 등의 준법감시인이 사전에 확인하는 절차로 협회 심의 절차를 갈음하는 등 보험회사 등에 일부 자율심의 기능을 부여하고 있는데

보험회사가 광고심의점검표를 통해 자체적으로 사전 심사를 한 후 접수한 협회 심의건 중 1회차 심의에서 ‘적격’으로 판정받는 광고의 비중이 매년 감소하는 추세로 확인되는 등 보험회사 등의 자체 심사 기능의 적정성에 우려가 제기되며

이에 따라 보험회사 등의 자율적 심의만을 거치는 광고의 적정성에도 문제가 생길 수 있으므로 보험회사 등의 자체 광고 심의 역량을 제고하기 위한 방안을 마련할 필요가 있음

㈐ 부당한 광고행위에 대한 제재금 산정기준 마련 및 준수 필요

협회(광고심의위원회)는 광고 준수사항을 위반한 보험회사 등에게 부당한 광고행위에 대한 제재금을 부과하고 있는데

일부 유형의 광고와 관련한 부당행위에 대해서는 제재금 산정기준을 별도로 마련하고 있지 않고, 제재금 산정기준을 정하고 있는 광고의 경우에도 광고심의위원회가 제재금을 임의로 산정하여 부과할 수 있도록 규정하고 있는 등 제재금 산정의 합리성 및 일관성이 유지되지 않을 우려가 있으므로 제재금 산정기준을 구체적으로 마련하여 일관성 있게 제재금을 산정할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 각종 위원회 운영 절차 미흡

협회는 손해보험시장의 공정경쟁질서와 보험모집질서를 유지 또는 개선하기 위해 관련 위원회를 운영하면서 내규 등에 근거가 미흡한 상태로 서면결의를 통해 회의를 진행하였으며 특히 위원들 간에 실질적인 논의가 필요한 제재 관련 안건에 대해서도 서면결의를 통해 결정하는 등 관련 위원회를 내규 등에 따르지 않고 임의로 운영하였고

특별이익 중 중대한 위반사항에 대해서는 특별위원회에서 처리하도록 내규 등에서 정하고 있는데도, 중대한 위반사항을 판단하기 위한 구체적인 기준이 없을 뿐만 아니라 실제로 특별위원회를 개최한 사례도 없는 등 사실상 특별위원회를 운영하지 않고 있으므로 위원회 운영 방식을 개선할 필요가 있음

(2) 법률자문 등 관리체계 불합리

협회는 손해보험업계의 주요 현안 및 쟁점사항 등에 대해 법률자문과 연구용역 등을 수시로 진행하고 있으나, 법률자문 및 연구용역 등의 실시 및 사후관리와 관련한 규정이나 업무 절차를 마련하지 않고 있을 뿐만 아니라 이를 총괄하여 관리하는 부서도 없이 개별 부서의 필요에 따라 법률자문 및 연구용역을 실시하고 그 결과물도 부서별로 관리하고 있어

유사한 내용의 법률자문 및 연구용역을 중복 실시하여 불필요한 비용이 지출될 우려가 있으며, 법률자문 및 연구용역 결과물의 효과적인 활용에도 한계가 있으므로 법률자문 및 연구용역 실시에 대한 관리체계를 마련할 필요가 있음

(3) 과실비율분쟁 심의 업무 개선

㈎ 과실비율분쟁 심의결과 등에 대한 분석 및 활용 필요

협회(과실비율분쟁심의위원회)는 자동차사고의 과실비율에 대한 분쟁을 조정하면서 적정한 과실비율을 판단하기 위한 기준을 마련하여 운용하고 있는데

동 판단기준에 그동안의 과실비율분쟁심의위원회 판단 결과 등을 분석하여 반영하지 않고 있고, 분쟁 당사자들이 심의위원회 판단에 불복하여 제기한 소송 등의 결과를 관리하지 않고 있어 소송을 통해 변경된 과실비율 판단 결과 역시 동 기준에 반영하지 않고 있으므로

과실분쟁심의위원회, 법원 소송 등에서 이루어진 과실비율 판단 내용 및 결과를 과실비율 판단기준에 적정하게 반영할 필요가 있음

㈏ 과실비율분쟁심의위원 선정 절차 객관성 등 강화 필요

협회(과실비율분쟁심의위원회)는 자동차사고 과실비율분쟁 심의위원이 해당 심의 청구 건에 이해관계가 있는지 등 제척 대상 여부를 확인하기 위한 절차가 마련되어 있지 아니하고

협정회사 및 참가 기관의 추천 외에 일반공모를 통해서도 심의위원을 선정할 수 있도록 정하고 있음에도 추천을 통해서만 심의위원을 선정하고 있는 등 심의위원 구성의 객관성을 확보하기 위한 절차가 미흡하고

이에 따라 과실비율분쟁심의위원회의 공정성 등이 훼손될 우려가 있으므로 심의위원회 구성의 객관성을 강화할 필요가 있음

㈐ 과실비율 분쟁 처리기간 단축 필요

협회(과실비율분쟁심의위원회)는 2021년도에 과실비율분쟁을 처리하는 데 있어, 분쟁 당사자 간의 자율협의를 진행하기 위해 운영하고 있는 청구인·피청구인 대표협의회 담당자를 배정하는 기간, 분쟁당사자에게 합의결정서, 소심위 및 재심위 심의결정서 등을 송달하는 기간 등 실질적인 심의와 무관한 사유로 분쟁 처리기간이 상당히 지연될 우려가 있으므로 과실비율분쟁 처리기간을 단축하는 방안을 마련할 필요가 있음

㈑ 분쟁 관련서류 제출기한 및 결정금 지급기한 개선 필요

협회(과실비율분쟁심의위원회)는 분쟁관련 증빙자료에 대한 제출기한을 '소심위 상정 전까지' 등으로 정하고 있어, 심의위원이 구체적인 증빙자료 없이 안건 기재 내용만으로 검토해야 하는 등 안건에 대한 사전 검토가 충분히 이루어지지 못할 우려가 있고

보험회사의 결정금 지급기한을 심의 결정에 대해 재심의를 청구하거나 소송을 제기할 수 있는 기한과 동일하게 규정하면서 기한 내 미지급 시에는 지연이자를 가산하도록 하고 있어, 심의 결정 수용 여부가 확정되지 않아 기한 내에 결정금을 지급하지 못하는 경우까지도 지연이자를 가산하여 지급해야 하는 상황이 발생할 수 있으므로

분쟁 관련 증빙서류의 제출기한을 명확히 정하고, 결정금 지급기한을 개선할 필요가 있음

(4) 보험모집질서개선을 위한 자율규제 업무 불합리

협회는 공정경쟁질서확립 대책위원회, 보험모집질서개선 운영위원회 및 보험모집질서개선 분과위원회를 운영하면서

위원들이 자신이 소속된 보험회사에 대한 제재를 결정하는 안건에 대해서도 의결권을 행사하게 하는 등 이해관계 있는 위원의 제척과 관련된 업무가 적정하게 이루어지지 않고 있으며

관련 협정 등 위반행위에 대한 제재심의기준에서 감경사유로서 정하고 있는 '업무상 과실' 해당 여부에 대해 구체적인 판단기준을 정하지 않고 '참석 분과위원 과반수가 인정한 경우'라고만 규정하고 있어 제재 감경사유가 자의적으로 적용될 우려가 있으므로, 보험모집질서 개선을 위한 자율규제 관련 업무처리 절차를 개선할 필요가 있음

(5) 보험상품 비교공시 업무 개선

협회는 보험료에서 사업비가 차지하는 비중을 나타내는 계약체결비용지수 및 부가보험료지수를 공시하면서 해당 지수의 의미는 안내하고 있지 않으며, 동 지수의 공시 대상*이 아닌 보험상품에 대해서는 아무런 설명 없이 공란으로만 표시하고 있어, 소비자들이 계약체결비용지수 및 부가보험료지수의 공시내용을 이해·활용하는 데에 한계가 있고, 공시 대상이 아닌 상품에 대해 공시내용이 누락된 것으로 오인할 소지가 있으며

* '보험계약체결 비용 > 표준해약공제액'에 해당하는 보장성 상품

보험료, 보험금 등 보험계약에 관한 사항을 주계약 중심으로만 공시하고 있어 특약보험료가 포함된 실질적인 보험료를 비교하는 데에는 한계가 있고, 실손보험의 경우 4세대 실손보험 상품에 대해서만 공시를 하고 있어 소비자들이 4세대 실손보험과 기존 1~3세대 실손보험과의 차이를 비교할 수 없으며 이에 따라 4세대 실손보험으로 전환 시의 유불리 여부도 판단하기가 어려우므로 보험상품 비교공시 내용을 소비자들에게 실질적인 도움이 되는 방향으로 개선할 필요가 있음

(6) 보세화물화재보험 공동인수 업무 불철저

협회는 매년 보세화물화재보험에 가입한 보세창고에 대한 현장점검을 실시하여 보세창고에서 전산시스템(Electronic Data Interchange system) 또는 보험료 영수증 상황보고서를 통해 제출해 온 화물의 반입·반출날짜, 보험가입금액 등 보험계약 인수를 위한 정보의 정합성을 검증하고 있는데

현장점검 결과 보고서에 화물의 반입·반출날짜, 보험가입금액 등에 대한 확인 내용 및 결과를 구체적으로 기록하고 있지 않아 점검한 내용은 물론 실제 점검 여부도 확인할 수 없으므로

앞으로는 구체적인 점검 내용 및 결과를 포함하여 현장점검 결과 보고서를 작성하고 이를 관리해 나갈 필요가 있음

(7) 배타적사용권 심의 업무 불합리

협회는 보험회사들에게 독점적 보험상품 판매 권한인 배타적 사용권을 부여하기 위한 심의 업무를 수행하면서, 심의항목 중 하나인 유용성 항목에 대한 세부 평가 기준 일부를 모호하게 정하고 있고

세부 평가기준 중 하나인 소비자의 편익 제고에 기여한 정도를 평가하면서는 가입수요 조사 등 평가의 기초가 되는 자료를 징구하지 않은 채 심사를 수행하는 등 배타적 사용권 심사 업무가 평가자 주관에 따라 일관성 없이 이루어질 우려가 있으므로 배타적사용권 심의 업무를 개선할 필요가 있음