금융위원회

의결 제2026-269호

1. 조치대상자의 인적사항

제재대상	내용(회사명, 성명 등)
기 관	KB라이프생명보험㈜

2. 조치내용

□ 기관에 대한 조치

◦ (**금감원 원안**) 「보험업법」에서 규정하는 '보험계약 체결 또는 모집에 관한 금지행위 위반' 등에 대하여 과징금 1,560백만원, 과태료 502.4백만원 부과

◦ (**수정의결**) 금감원 원안을 일부 수정하여 KB라이프생명보험㈜에 대하여 과징금 1,546백만원, 과태료 502.4백만원 부과

- '보험계약 체결단계의 설명의무 위반' 관련, 해피콜의 절차적·보완적 성격 및 과징금의 부당이익 환수 성격 등을 고려하여 중대한 위반행위가 아닌 경우 과징금 없이 과태료만 부과
(과징금 14백만원, 과태료 22.4백만원 → 과태료 22.4백만원)

제재대상	금전제재	
	원안	수정안
KB라이프생명보험㈜	과징금 1,560백만원 과태료 502.4백만원	과징금 1,546백만원 과태료 502.4백만원

3. 조치이유

가. 지적사항

□ 보험계약의 체결 또는 모집에 관한 금지행위 위반
(기존보험계약의 부당소멸)

◦ KB라이프생명보험㈜(이하 '회사')는 새로운 보험계약 청약시 기존 보험계약이 청약철회되었거나 유지중인 경우 비교안내 대상에 포함되지 않도록 전산시스템을 운영하여, 소속 보험설계사가 새로운 보험계약 청약시 청약철회되었거나 유지중인 기존보험계약이 누락된 '비교안내 확인서'를 보험계약자에게 제공함으로써,

- 2019.12.3.~2021.6.30. 기간 중 '7년의약속 무배당 KB평생' 등 846건의 보험계약(수입보험료 약 7,781백만원)을 체결하면서 보험계약자 735명에 대해 기존보험계약과 새로운 보험계약의 보험기간 및 주요 보장 내용 등 중요사항을 비교하여 알리지 아니하고 기존 보험계약 748건을 부당하게 소멸하게 한 사실이 있음

□ 기초서류 기재사항 준수의무 위반(보험금 부지급)

◦ 회사는 2020.4.8.~2024.4.3. 기간 중 총 38건의 보험계약에 대해 보험약관에 기재된 사항과 다르게 보험금 지급을 누락하는 등 보험수익자가 청구한 보험금 144백만원을 과소지급한 사실이 있음

□ 기초서류 기재사항 준수의무 위반(보험료 납입면제 업무 부적정)

◦ 회사는 2020.4.3.~2023.11.24. 기간 중 총 19건의 보험계약에 대해 보험약관에 기재된 사항과 다르게 보험료 납입면제 처리를 누락하여 보험료 총 57백만원을 과다수령한 사실이 있음

□ 기초서류 기재사항 준수의무 위반(간편심사보험 부당 인수)

◦ 보험회사는 사업방법서 등 기초서류에 기재된 사항을 준수하여야 하고 회사의 「KB[약:속]종신보험II무배당(해약환급금과소지급형)」 등 7종 간편심사보험의 사업방법서에 따르면 간편심사보험 청약일로부터 직전 3개월 이내에 표준체로 일반심사보험에 가입한 경우, 동일한 피보험자를 대상으로 일반심사보험에 청약할 수 있음을 안내하여야 함에도,

- 회사는 2020.12.11.~2023.10.26. 기간 중 총 30건의 간편심사보험에 대해 간편심사보험 청약일로부터 직전 3개월 이내에 표준체로 일반심사보험에 가입하였음에도, 위 사업방법서와 다르게 일반심사보험에 청약할 수 있음을 안내하지 않고 계약을 체결한 사실이 있음

□ 보험계약 체결단계의 설명의무 위반

◦ 보험회사는 보험계약의 체결 시부터 보험금 지급시까지의 주요 과정을 보험계약자에게 설명하여야 하고, 보험계약 체결단계에서는 보험계약의 청약시 보험약관을 교부받고 보험계약의 중요사항을 설명받아야 한다는 사실 및 동 사항이 이행되지 않은 경우 해당 보험계약을 취소할 수 있다는 사실 등의 사항을 보험계약자에게 설명(일명 '해피콜' 제도)해야 하는데도,

- 회사는 2019.12.24.~2024.4.16. 기간 중 「7년의약속 무배당 KB평생종신II」 등 21건(수입보험료 56백만원)의 보험계약을 체결하면서, 보험계약 체결단계에서 정한 중요사항을 보험계약자에게 설명하지 아니한 사실이 있음

□ 보험요율 산출의 원칙 및 기초서류 관리기준 준수의무 등 위반

◦ 보험회사는 보험요율을 산출할 때 객관적이고 합리적인 통계자료를 기초로 대수(大數)의 법칙 및 통계신뢰도를 바탕으로 하여 약관상 보장하는 위험과 위험률, 산출통계 등이 일치하도록 위험률을 산출하여야 하고, 기초서류의 적정성에 대한 검증 절차 및 방법, 작성 오류에 대한 통제 및 수정 방법 등을 포함한 기초서류관리기준을 정하고 이를 지켜야 하는데도,

- 회사는 2019.4.1.~2024.10.31. 판매한 상품에 적용되는 입원적용률을 산출하는 과정에서 보험수익자가 청구한 보험금액 중 일부를 합의 등에 의한 방식으로 감액하여 지급하였음에도 청구된 일수 전체로, 보험금 지연이자에 대한 원천징수세액 환급건을 보험사고 발생에 따른 보험금 지급건으로 경험통계에 각각 반영한 결과, 6종의 보험요율이 실제보다 높게 산출되어 보험계약자에게 보험료를 과다하게 수취하였고, 기초서류의 적정성 및 오류에 대한 확인·검증 등 기초서류관리기준에서 정한 업무를 소홀히 함으로써, 실제보다 높게 산출된 위험률을 그대로 적용한 보험 상품 등을 개발·판매한 사실이 있음

나. 근거법규

□ 기관에 대한 조치

○ 「보험업법」 제86조, 제95조의2, 제97조, 제127조의3, 제128조의2, 제129조, 제134조, 제196조, 제209조
○ 「보험업법 시행령」 제42조의2, 제43조의2, 제44조, 제71조의4