


금융생활에 필요한 모든 정보, 인터넷에서 「파인」 두 글자를 쳐보세요

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”

| | | | | |
|---|----------------|---------------------------------------|----|------------------|
|  | 보 도 자 료 | | | |
| | 보고 | 2021. 12. 17.(금) 조간 | 배포 | 2021. 12. 16.(목) |
| 담당부서 | 금융상품분석국 | 김태훈 팀장(3145-8331), 김소이 조사역(3145-8334) | | |

제 목 : 유니버설 보험 가입시 소비자 유의사항 [소비자경보 발령]

■ 소비자경보 2021-16호

| | | | |
|----|----------|----|----|
| 등급 | 주의 | 경고 | 위험 |
| 대상 | 금융소비자 일반 | | |

소비자경보 주요 내용

- ◆ 유니버설 보험*은 보험계약의 납입·유지 등에 장점이 있지만, 일부 판매과정에서 유니버설의 기능 및 주요내용 등에 대한 정확한 안내가 미흡하여 소비자의 각별한 주의가 필요

* 보험료 의무 납입기간이 경과된 시점부터 보험료의 납입금액 및 납입시기를 조절할 수 있는 상품으로 중도인출, 납입유예, 추가납입 등 기능을 포함

[소비자가 유의할 사항]

- ① 유니버설 보험은 은행의 수시 입출금 상품과 다르며, 중도인출로 인해 보장금액 또는 보험기간이 감소할 수 있습니다.
- ② 납입유예 지속 시 계약이 해지(실효)될 수 있고, 실효 후 부활 시 일시에 많은 금액을 납부해야 하거나 부활이 불가할 수 있습니다.
- ③ 추가납입 기능은 저축성 목적이 아닌 경우가 많으며, 추가납입 시에도 기본보험료보다 낮지만 수수료가 발생할 수 있습니다.
- ④ 약관상 보험료 납입면제 사유가 되는 경우에도 이전에 대체납입된 보험료 등을 납부해야 불이익 없이 혜택을 받을 수 있습니다.

I. 소비자경보 발령 배경

□ 유니버설 보험은 종신·연금보험 등에 중도인출, 납입유예 등 기능이 부가된 상품*이며, 주요사항 설명 미흡 등 불완전판매 민원이 지속**

* 종신보험은 '20년 168만건(초회보험료 5,226억원), '21.1~10월 103만건(2,876억원)이 신규 판매되었으며, 현재 유니버설이 부가된 종신보험의 비중(대형 3개 생보사 기준)은 약 48%임

** '21.1~3분기 '유니버설 보험' 관련 금감원에 접수된 민원이 전년 동기 대비 약 11% 증가 (민원관리시스템의 키워드검색 기준)

○ 민원 분석 결과, 유니버설 보험의 장점만 강조되어 보험상품이 은행의 입출금 통장처럼 판매되거나, 보장성보험(종신)이 저축성 보험으로 오인되는 등의 민원이 많이 발생

⇒ 유니버설 보험의 주요 민원 유형 및 가입 시 유의사항 등에 대한 금융 소비자의 주의를 환기하고자 소비자경보를 발령

< 유니버설 보험의 개념 >

□ 유니버설 보험은 보험료 의무 납입기간(예: 2년)이 경과된 시점부터 보험료의 납입금액 및 납입시기를 조절할 수 있는 상품

○ **(중도인출)** 매년 일정횟수(예: 12회) 이내 및 해지환급금 범위* 내에서 수수료 없이 인출 가능

* 의무납입기간 前 : 주계약 추가납입보험료에 의한 계약자 적립금 이내
의무납입기간 後 : 주계약 해지환급금 이내(월 대체보험료를 충당할 수 없는 경우 인출불가)

○ **(납입유예)** 일정기간 후 보험료를 미납하여도 주계약 해지환급금(또는 적립금)에서 월 대체보험료*가 자동 납입되어 계약 유지 및 위험 보장이 가능

* 해당 월의 위험보험료, 계약체결비용, 유지관리비용, 특약보험료(특약이 부가된 경우) 등 합계액

○ **(추가납입)** 통상 보험기간 중 주계약 기본보험료 납입한도의 2배(단, 보장성상품은 1배)까지 추가납입이 가능



II. 유니버설 보험 주요 민원유형

1

은행의 수시 입출금 통장처럼 오인되거나 중도인출로 인하여 보장축소 등 불이익이 발생한 사례

- 설계사가 상대적으로 높은 금리(공시이율)와 함께 중도인출 기능 등 유니버설 보험의 장점만 강조하여 은행의 수시 입출금 상품처럼 잘못 안내하여 소비자 오인 발생

민원사례①

| 보험사명 | 상품명 | 계약일 | 계약자(피보험자) | 보험료(월) |
|------|----------------|--------------------|-----------|----------|
| A생명 | G유니버설종신보험 등 2건 | '18.10월 '19.10월 | 박○○ | 150,762원 |

- ▶ 설계사로부터 고금리 연금저축상품으로 설명 듣고 가입하였음. 해당 설계사는 입출금을 언제든지 자유롭게 할 수 있는 저축상품처럼 안내하였으나, 종신(보장성) 보험이었음. 이후 중도인출을 하기 위해 확인해보니 해지환급금은 납입보험료 대비 약 20% 수준이었고, 중도인출 가능 금액도 해지환급금의 50%였음

- 생활자금 등이 필요해서 보험계약의 적립금 중 일부 금액을 중도인출하였는데 ①보장금액(사망보험금) 또는 적립금(해지환급금) 등이 줄어들거나, ②보장기간이 축소된 사례

민원사례②

| 보험사명 | 상품명 | 계약일 | 계약자(피보험자) | 보험료(월) |
|------|-----------|--------|-----------|----------|
| B생명 | H변액유니버설종신 | '06.4월 | 정○○ | 207,500원 |

- ▶ '10.10월 생활자금이 필요해서 해지환급금에서 일부금액을 중도인출하여 사용하였는데, 최근 확인해보니 과거 중도인출 금액으로 인해 사망보험금의 일부가 줄어들었고 보험기간도 종신에서 86세로 축소

2

보험료 납입유예(대체납입) 기간 중 보험 계약이 실효되거나, 실효 후 부활 시 경제적 부담이 발생한 사례

- 설계사로부터 ‘의무 납입기간(예: 2년) 이후에는 보험료를 더 이상 납입하지 않아도 된다’라고 안내를 받았으나,
- 실제로는 매월 보험료가 계약자 적립금에서 차감(대체납입)되어, 적립금 과소 등으로 보험계약 해지(실효)가 발생

민원사례③

| 보험사명 | 상품명 | 계약일 | 계약자(피보험자) | 보험료(월) |
|------|-----------|--------|-----------|----------|
| C생명 | I유니버설종신보험 | '18.2월 | 정○○ | 101,430원 |

- ▶ 복리로 높은 금리가 지급되는 적금상품이며 보험료를 의무 납입기간까지만 납입하면 더 이상 내지 않아도 불이익이 없는 상품이라 안내받았으나, 보험료를 납입하지 않으면 대체납입되고 해지환급금이 감소하는 유니버설 종신보험이었음

- 생활자금 부족 등으로 ‘납입유예’를 활용하여 월 보험료를 적립금에서 대체납입하다가 보험계약이 해지(실효)되었고,
- 이후 해당 계약을 부활하고자 했으나 일시에 많은 금액을 납부해야 해서 경제적 부담 발생

민원사례④

| 보험사명 | 상품명 | 계약일 | 계약자(피보험자) | 보험료(월) |
|------|-----------|--------|-----------|----------|
| D생명 | J변액유니버설종신 | '12.1월 | 정○○ | 129,110원 |

- ▶ 보험료 의무 납입기간 경과 후 해지환급금에서 월 대체보험료를 충당하지 못해 해당 계약이 실효되었고, 부활을 원하는 경우 그동안 미납한 보험료 및 이자 약 520만원을 납부해야 한다고 안내 받음

3

추가납입 기능의 장점을 강조해서 안내하여 보장성보험을 저축성보험으로 오인하게 한 사례

- 추가납입 시 발생하는 수수료* 등을 제대로 안내하지 않고 높은 금리, 높은 환급률 등만 강조하면서 종신보험을 저축성보험으로 오인하게 한 사례

* 추가납입 시 수수료는 통상 계약체결비용이 발생하지 않아 기본보험료보다 상대적으로 낮으나 계약관리비용(수금비, 유지비 등)은 여전히 발생

민원사례⑥

| 보험사명 | 상품명 | 계약일 | 계약자(피보험자) | 보험료(월) |
|------|-----------|--------|-----------|----------|
| E생명 | K변액유니버설종신 | '21.3월 | 지○○ | 800,000원 |

- ▶ 아들 결혼자금 마련을 위해 연금상품 가입을 원했지만 이후 확인해보니 종신보험이었고, 월 보험료(80만원) 만큼 추가납입을 하면 환급률이 빠르게 올라간다고 하여 매월 적금처럼 80만원씩 추가납입을 했으나 추가납입 수수료가 발생하여 불만

4

약관상 보험료 납입면제 사유에 해당함에도 그간 대체납입(납입유예)하였던 보험료를 납부해야 하는 사례

- 암 진단 등으로 약관상 차후 납입기간 동안 보험료를 납입하지 않아도 되나*, 그동안 대체납입(납입유예)한 보험료 등의 추가 납부 요구에 대한 소비자 불만 발생

* 납입기간 중 암, 뇌출혈 등을 진단받은 경우, 이후 계약자의 보험료 납입의무를 면제하고 보장기간까지 보험금을 지급받을 수 있는 제도

민원사례⑥

| 보험사명 | 상품명 | 계약일 | 계약자(피보험자) | 보험료(월) |
|------|-----------|--------|-----------|----------|
| F생명 | L유니버설종신보험 | '09.4월 | 윤○○ | 196,810원 |

- ▶ '21.4월 위암 진단으로 보험료 납입면제를 받았으나 보험사가 사전 설명 없이 납입면제 이전까지 미납된 보험료 및 그에 대한 이자를 더한 금액(약 880만원)을 일시금으로 납부하라고 통보하여 불만

Ⅲ. 유니버설 보험 가입시 소비자 유의사항

① 유니버설 보험은 은행의 수시 입출금 상품과 다르며, 중도인출로 인해 보장금액 또는 보험기간이 감소할 수 있습니다.

- 통상 보험료에서 사업비 등을 차감한 후 적립한 금액으로 중도인출이 가능하고 인출횟수(예: 연 12회) 및 금액(예: 해지환급금 내) 등도 제한이 있으므로 일반적인 은행의 입출금 통장과 차이가 있음
- 중도인출 시 계약은 유지되나 보장금액(또는 해지환급금) 및 보장기간이 축소될 수 있으며, 계약체결 시와 동일한 보장을 받기를 원하면 중도인출 금액 이상을 다시 납입해야 함

② 납입유예 지속 시 계약이 해지(실효)될 수 있고, 실효 후 부활 시 일시에 많은 금액을 납부해야 하거나, 부활이 불가할 수 있습니다.

- 납입유예는 의무 납입기간 경과 후 보험료 납부를 '유예'하는 것으로 납입기간 동안 보험료 납부를 '면제'해 주는 것이 아님
 - 납입유예 시 매월 보험료는 계약자 적립금에서 대체납입되며 적립금에서 충당되지 못하면 계약이 해지(실효)될 수 있음
 - 납입유예 중 연령 증가로 위험보험료 등이 급속히 증가하거나, 유예기간이 지속되는 경우 계약해지 가능성이 높아짐
- 만약 위 사유로 계약이 해지되는 경우, 약관에 따라 ①부활이 불가하거나, ②대체납입 보험료 및 연체이자를 일시 납부해야 할 수 있음

③ 추가납입 기능은 저축성 목적이 아닌 경우가 많으며, 추가납입 시에도 기본보험료보다 낮지만 수수료가 발생할 수 있습니다.

- 추가납입은 저축성보험뿐만 아니라 보장성보험에서도 약관상 일정 한도 내에서 보장(사망보험금 등)을 늘리기 위해 가능하지만,
 - 보장성보험의 추가납입은 통상 초과납입액*의 원금만큼만 사망보험금이 증가하는 점을 유념해야 함
 - * 납입보험료 총액 중 기본보험료가 정상적으로 납입된 것으로 가정한 금액을 초과하는 금액
- 추가납입 시에도 통상 기본보험료에 비해 낮지만 수수료가 부과됨*
 - * 일반적으로 계약관리비용이 부과되고, 계약체결비용은 미부과
 - 아울러 상품설명서 등에 예시된 추가납입 시 해지환급률은 기본보험료만 납부하는 경우보다 높을 수 있으나, 공시이율 하락에 따라 감소할 수 있음

④ 약관상 보험료 납입면제 사유가 되는 경우에도 이전에 대체납입된 보험료 등을 납부해야 불이익 없이 혜택을 받을 수 있습니다.

- 납입면제는 약관에서 정한 중대질병 또는 재해 진단 등 면제사유 발생 이후 계약자의 보험료 납입의무가 면제되는 제도로
 - 납입면제 이전 月 대체납입(납입유예)한 보험료 및 이자를 납부해야 약관상 계약 해지 등 불이익 없이 납입면제 혜택이 가능함

IV. 향후 계획

- 향후 유니버설 보험의 불완전판매 민원 등에 대한 지속적인 분석 및 점검을 실시하는 한편,
 - 필요시 감독·검사부서 등과 연계하여 민원 다발 보험회사 및 상품 등에 대한 감독을 강화할 계획

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)