



 금융위원회	<h1>보도 참고 자료</h1>			 금융감독원
	보도	배포 시부터 보도가능	배포	
책 임 자	금융위원회 보험과장 손 주 형(02-2100-2960)	담 당 자	태 현 수 사무관 (02-2100-2962)	
	금융감독원 보험감독국장 진 태 국(02-3145-7460)		보험제도팀장 양 진 태(02-3145-7471)	
	생명보험협회 소비자보호부장 김 인 호(02-2262-6645)		소비자보호부 팀장 모 진 영(02-2262-6671)	
	손해보험협회 소비자보호부장 최 정 수(02-3702-8670)		소비자보호부 팀장 김 원 신(02-3702-8652)	

제 목 : 숨은 보험금 통합조회시스템 (내보험 찾아줌(ZOOM)) 운영 현황 및 개선계획

I 시스템 이용 현황

- ① 12.18일(월), 오후 약 1:40분 「숨은보험금 통합조회시스템 : 내보험 찾아줌(ZOOM)」 서비스 개시 이후, 시스템 접속자가 단기간내 급증
 - 12.18일, 오후 5시까지 4시간 이상 인터넷 포털 실시간 검색어 1위를 지속하고, 오후 9시이후 재차 실시간 검색어 1위에 오르는 등 관심이 집중
- ② 서비스 개시 이후, 12.19일 12:00(정오)까지 약 544만명이 내보험 찾아줌 (ZOOM) 시스템에 접속하였고, 약 7.8만명의 조회 결과를 처리
 - 시스템 준비 과정에서 기존에 운영하던 휴면보험금 조회시스템 등의 약 10배 수준의 시스템 처리 속도를 준비·확보했으나, 당초 예상을 뛰어 넘는 접속자가 발생하여 접속수요를 감당하는데 한계
- ③ 12.19일(화) 14:00 현재도 동시에 접속을 시도하는 인원이 약 2~3만명에 이르고 있어 원활한 처리에 한계가 있는 상황

II

접속자 폭주에 따른 시스템 성능개선 대응상황 및 계획

- ① 보험협회는 시스템 운영과 관련하여 24시간 상황을 모니터링하면서 시스템 처리 속도를 높이기 위한 프로세스 개선 등을 실시하였음
 - 당분간은 전산시스템 관련 인력을 총동원하여 24시간 모니터링을 지속할 계획
- ② 이와 함께, 내보험 찾아줌(ZOOM) 시스템 전체의 처리 용량을 추가적으로 4배 이상 확대하기 위한 서버 증설 작업에도 즉시 착수
 - 소비자들의 불편을 해소하기 위해 외부 시스템 서버 운영기관 등과도 최대한 빠른시간 이내에 시스템 처리 용량을 확충할 수 있는 방안을 협의하였고 관련 작업을 진행중
 - 다만, 시스템 서버 증설을 최대한 서두르고 있으나, 개인정보 보안문제 등을 소홀히 할 수 없기 때문에 일정기간(약 1~2주 가량 예상) 소요

III

이용시 참고사항

- ① 소비자들께서는 내보험 찾아줌(ZOOM) 시스템은 365일 24시간 상시적으로 운영되는 점을 감안하여,
 - 시스템 접속자가 비교적 적어 대기시간을 줄일 수 있는 야간 또는 일정기간이 지난 후에 이용하면 보다 원활하게 조회하실 수 있음
- ② 또한, 단기간내 확인이 필요한 경우에는
 - 「내 계좌 한눈에(www.payinfo.or.kr)」에서 보험계약 내역을 우선 확인하신 후에 해당 보험회사 고객센터에 숨은보험금 발생 여부를 확인하시는 것도 가능함



본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오.
<http://www.fsc.go.kr>

금융위원회 대 변 인
prfsc@korea.kr

