
 금융위원회	<h1 style="margin: 0;">보 도 자 료</h1>				 금융감독원
	보도	2018.8.2.(목) 조간	배포	2018.8.1(수)	

책 임 자	금융위원회 보험과장 하 주 식(02-2100-2960)	담 당 자	태 현 수 사무관 (02-2100-2962)
	금융감독원 보험감독국장 이 창 욱(02-3145-7460)		보험제도팀장 홍 영 호(02-3145-7471)
	생명보험협회 소비자지원본부장 박 배 철(02-2262-6681)		소비자보호부 부장 최 종 윤(02-2262-6614)
	손해보험협회 소비자서비스본부장 고 봉 중(02-3702-8550)		소비자보호부 부장 최 종 수(02-3702-8670)

제 목 : **숨은보험금 찾아주기 추진 실적**(‘18.6월말 기준) **및** **숨은보험금 조회시스템**[내보험 찾아줌(ZOOM)] **개선방향**

■ 숨은보험금 찾아주기 추진실적(‘18.6월말 기준)

- 숨은보험금 통합 조회서비스[내보험 찾아줌(ZOOM)]가 개시된 ‘17.12.18일부터 ‘18.6월말까지(약 6.5개월) 보험소비자들이 찾아간 숨은보험금 규모는 약 2조 1,426억원/187만건(1건당 약 115만원)
- 같은 기간중 474만명(누적 조회결과 처리건수 기준)이 시스템을 이용하였고, 최근에도 일평균 0.9~1만명(최근 3개월 조회결과 처리건수 기준)이 조회서비스를 꾸준히 이용

* ‘17.12월~‘18.1월중 서버증설, 성능개선 후 처리속도 등 시스템 전반이 안정

■ 금년 하반기중 숨은보험금 조회시스템을 통해서 보다 손쉽게 숨은 보험금을 청구할 수 있도록 시스템 업그레이드를 추진할 계획

- ① **全 보험회사**가 ‘숨은보험금 온라인 청구시스템을 마련’하고 「내보험 찾아줌」에 링크 연결 : ‘숨은보험금 포털’
- ② 각 보험회사의 온라인 청구가 가능한 숨은보험금 범위를 확대하고 중도보험금의 생존확인 절차를 생략하는 등 온라인 청구절차 간소화
- ③ 아울러, 숨은보험금 온라인 청구에 불편을 겪을 수 있는 **고령 소비자** 등을 위해 ‘콜 백(Call Back) 서비스*’를 도입

* 숨은보험금 조회 후, 전화번호를 남기고 ‘콜백 서비스’를 신청하면 보험회사 상담직원, 담당 설계사 등이 전화로 숨은보험금 청구절차 안내·진행

1 숨은보험금 찾아주기 추진 실적

- 지난 '17.12.18일, 소비자가 자신이 가입한 모든 보험가입내역과 숨은보험금 규모를 한꺼번에 조회할 수 있는 『숨은보험금 통합 조회시스템 : 내보험 찾아줌(ZOOM) [\[http://cont.insure.or.kr\]](http://cont.insure.or.kr)』을 오픈
 - 서비스 개시 이후 '18.6월말까지 약 474만명(조회결과 처리건수 기준, 중복 포함)이 「내보험 찾아줌(ZOOM)」 시스템을 통해서 자신의 숨은보험금 존재 여부 및 규모 등을 확인
 - 최근에도 일평균 약 1만명 내외(최근 3개월간 일평균 처리건수)의 소비자가 꾸준히 시스템을 활용중
- 또한, 금융위(금감원)와 보험업계는 '17.12.18일부터 약 1개월 동안 실시한 『숨은보험금 찾아주기 캠페인』을 통해
 - 숨은보험금이 있는 모든 보험소비자들에게 안내우편을 직접 발송*(약 322만건)하였을 뿐만 아니라,
 - * 계약시점이 오래되어 주소가 변경된 소비자들에게도 행정안전부의 협조를 받아(주민등록전산망 주소정보) 계약자 등의 최신 주소로 우편물 발송
 - 그 이후에도 문자메시지, SNS 등 간편하고 신속한 방법을 통해 숨은보험금이 있는 소비자에게 안내메시지를 전송하는 등 숨은보험금 찾아주기 노력을 지속 추진*
 - * 각 보험사가 별도 발송한 건수 이외에 '18.6~7월중에는 모든 보험회사가 숨은보험금을 보유한 계약자에 일괄적으로 안내메시지 발송(약 122만건)
- 다만, 소비자가 전화번호를 변경한 이후에 보험회사에 알리지 않은 경우 등 연락처가 불명인 경우에는 안내메시지 등이 전달되지 않았을 수 있음

- 금융위(금감원)와 보험업계의 지속적인 노력에 힘입어 '숨은보험금 찾아주기 캠페인' 추진(17.12.18일) 이후 '18.6월말까지 소비자가 찾아간 숨은보험금 규모는 약 2조 1,426억원(187만건) ※생·손보험회

* '17.11월 기준, 숨은보험금 규모는 약 7.4조원(약 900만건)이었고, 찾아간 숨은보험금(사망보험금 포함)은 약 2.1조원으로 약 28.4%에 해당

- 보험 업권별로는 생명보험회사가 약 1조 9,674억원(171만건), 손해보험회사가 1,752억원(16만건)을 지급
- 보험금 유형별로는 중도보험금 1조 2,947억원(142.3만건), 만기보험금 5,501억원(12.3만건), 사망보험금* 1,189억원(1.1만건), 휴면보험금 1,789억원(31.4만건)을 지급

* 금번에 찾아준 사망보험금은 피보험자 사망으로 보험금이 발생했음에도 불구하고, 자녀 등 상속인이 이를 알지 못해서 찾아가지 못한 보험금으로서, 금번에 금융당국과 보험업계가 행정안전부 사망자 정보 확인을 통해 찾아준 사망보험금 규모

2 숨은보험금 조회시스템 개선방향

(1) 기존 시스템의 한계

- 숨은보험금 조회시스템 출시에 따라, 소비자들이 언제든지 손쉽게 숨은보험금을 확인할 수 있게 되었으나,
- 보험금 청구는 소비자가 별도로 자신의 보험회사 콜센터 또는 계약 유지·관리 담당 설계사 등에게 전화로 직접 연락하여 청구절차를 진행해야 하는 부분은 개선될 필요
- 특히, 보험회사에 따라 온라인 청구시스템이 구축되지 않은 경우도 있고, 보험금 지급에 필요한 절차·서류 등도 상이하여 소비자들이 불편을 겪는 경우도 다수 발생

※ '18.6월말 현재, 소비자 불편 유발 가능성이 있는 주요사례

- 4개 보험회사는 숨은보험금에 대한 온라인 청구시스템 자체가 불비
- 이미 구축된 보험회사도 온라인 청구가능 보험금 범위, 대상, 금액 등이 상이
- 숨은보험금의 특성에 따라 피보험자의 생존여부 확인을 위해 요구하는 서류가 상이하고, 경우에 따라 불필요한 서류를 과도하게 요구하는 경우도 존재

[2] 시스템 개선방향 : 숨은보험금 청구절차 간소화 방안

① 숨은보험금 온라인 청구시스템 구축 및 개선

(i) 온라인 환경에 익숙한 소비자(예시 : 20·30 세대 등)를 위해서
 全 보험회사가 온라인 청구시스템을 구축

* 보험금 지급채무가 확정된 숨은보험금의 경우에는 소비자 보호 차원에서
 全 보험회사가 온라인 청구시스템을 구비하는 것이 바람직

(ii) 「내보험 찾아줌」에는 숨은보험금 조회 후, 각 보험사 온라인
 청구시스템에 바로 접속할 수 있도록 ‘링크’ 기능 신설
 [일종의 “숨은보험금 청구 포털(Portal)”로 활용 가능]

(iii) 이미 온라인 청구시스템을 구축한 회사의 경우에도, 보험업계
 우수사례(Best Practice)를 공유하여 청구시스템 등을 개선

* 회사마다 청구가능한 보험금의 범위, 시스템 편의성 등이 상이한 만큼,
 하반기중 생·손보험회 중심으로 시스템 개선방안 세부계획 확정·추진

- 특히, 온라인 청구가 가능한 숨은보험금 범위를 최대한 확대
 하고 불필요한 청구절차도 간소화

① 만기·휴면보험금은 全보험회사에 온라인 청구시스템 마련

② 중도보험금은 사고분할보험금·연금보험*을 제외하고는 생존
 확인 절차를 생략(계약만기시 일괄 확인)하는 방안 추진

* 사고분할보험금 및 연금보험금은 보험금 규모가 매우 크고, 지급시점에
 엄격한 생존확인 등이 불가피하여 일괄 온라인 청구 대상에서 제외

③ 다만, 일정규모 이상(예 : 1억원)의 보험금 등에 대해서는 회사별
 내부통제 기준에 따라 추가 인증절차가 필요하거나, 온라인
 청구가 제한되는 경우도 존재

※ 중도보험금 관련 보험업계 우수사례(Best Practice)

- (대부분 사례) 축하금, 교육자금 등 **소액 중도보험금도 생존확인 서류를 별도로 제출**하도록 운영하여 소비자 불편·불만이 일부 발생
- (우수사례) 사고분할보험금과 연금보험을 제외한 중도보험금의 경우에는 피보험자 등이 **생존한 것으로 간주하고 청구시 별도 생존확인 등 없이 지급**한 후, **보험계약 만기시에 관련서류를 일괄 확인**(필요시 만기보험금에서 정산)하여 소비자의 **서류제출 불편을 최소화**

② 숨은보험금 청구를 위한 「콜 백(Call Back) 서비스」 도입

- 온라인 보험금 청구가 불편하거나, 유선상담 후 보험금을 청구하고 싶은 소비자(예 : 고령 계약자)를 위해 콜 백(Call Back) 서비스 도입
 - 숨은보험금 조회 후, 연락받을 '전화번호'를 남기면 해당 보험사 직원 또는 담당 설계사 등이 일정기간(예 : 3영업일) 이내에 직접 연락하여 상담·안내한 후, 보험금 청구를 지원
 - 숨은보험금이 발생한 소비자가 고령인 경우 등 추가 상담후 청구를 진행하고 싶어하는 사례가 있어 온라인 청구시스템만으로는 소비자 편의를 충분히 보장하는데 한계
 - * 고령의 보험소비자 등의 경우에는 자녀의 도움으로 온라인으로 숨은 보험금을 조회하더라도 보험금 청구는 방문 또는 유선 상담을 충분히 받은 후에 진행하고 싶어 하는 사례가 다수 존재
- 보험회사 직원 및 설계사가 숨은보험금 안내 이외에 보험상품 권유 등은 엄격히 금지(전화번호 수집을 위한 동의 목적에서 제외)
 - 동의하는 경우에 한하여 소비자가 남긴 전화번호를 숨은보험금 안내메시지 발송 등에 활용하는 방안도 검토
- 다만, 시스템 운영, 보험회사 부담 등을 고려하여 콜 백(Call Back) 서비스 이용횟수를 일정 이하로 제한(예 : 월 2회 등)하는 것도 검토
 - * 시스템 개발 과정에서 조회시스템 운영상 과부하 문제, 보험회사 비용 등 실무적 부담 등을 종합적으로 고려하여 세부 내용을 확정해 나갈 계획

< (참고) “내보험 찾아줌” 숨은보험금 청구연계 서비스 추가화면(가안) >

총2건 300,000원					
보험회사	보험금유형	상품명	금 액	기준일자	아래방식 중 선택하여 진행가능합니다
○○생명	보험금	○○종신보험	100,000원	2018-06-30	<div>온라인 간편청구 바로가기</div> <div>보험사 전화요청 (3일 내외소요)</div> <div>보험사 콜센터 1588-1111</div>
	합 계		100,000원		
△△화재	민기보험금	□□문전자보험	200,000원	2018-06-30	<div>온라인 간편청구 바로가기</div> <div>보험사 전화요청 (3일 내외소요)</div> <div>보험사 콜센터 1588-1111</div>
	합 계		200,000원		
총 합 계			300,000원		

- 8~11월, '내보험 찾아줌' 및 '개별 보험사 온라인 청구시스템'의 기능 업그레이드 및 안정성 테스트 추진
- 12월, '숨은보험금 찾아주기 캠페인' 및 '청구연계 서비스' 개시 추진
 - 금년에도 '17.12월과 동일하게 행정안전부(주민과)의 협조를 받아 '계약자 최신주소', '사망자 정보' 등을 확인하여 숨은보험금 안내우편 발송 등을 실시할 계획
 - 청구연계 서비스도 '18.12월중에 출시할 수 있도록 신속하게 시스템 개발 및 테스트 등을 완료할 계획



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

금융위원회 대 변 인
prfsc@korea.kr

