

보험업감독규정

<목 차>

1. 전화를 이용한 보험 모집시 음성녹음 이외의 방법으로 증거자료 확보·유지하기 위한 절차 및 방법

소관부처 및 작성자 인적사항	소관부처	금융위원회	작 성 자	이름	태현수
	담당부서 (과)	보험과		직급	행정사무관
	국장	권대영		연락처	02-2100-2961
	과장	이동엽		이메일	2080369@mail.go.kr

2021. 05. 06. 작성

정책책임자 직위

성명 (서명)

< 규제 개요 >

기본 정보	1.규제사무명	전화를 이용한 보험 모집시 음성녹음 이외의 방법으로 증거자료 확보·유지할 수 있도록 관련 절차 및 방법을 확대		
	2.규제조문	보험업감독규정 제4-36조 제2항 및 제3항		
	3.위임법령	보험업법 시행령 제43조제2항		
	4.유형	신설	5.입법예고	'21.05.17 ~ '21.06.28
규제의 필요성	6.추진배경 및 정부개입 필요성	기존에는 전화로 보험을 모집할 때, 소비자 설명의무 이행 및 청약서 작성 등을 위해 사람이 직접 설명하고 음성녹음하는 절차만 가능했으나, 앞으로는 음성봇 사용을 허용하고, 청약서 작성 등 절차는 문자메시지 등 전자적 방법으로 할 수 있도록 하는 등 다양한 방법을 허용하려는 것임		
	7.규제내용	전화로 보험을 모집할 때, 음성녹음 이외에 음성봇, 문자메시지 등 모바일 방법을 선택적으로 활용할 수 있도록 허용하기 위한 기준을 정하려는 것임		
	8.피규제집단 및 이해관계자	보험회사 및 보험설계사		
	9.규제목표	전화로 보험을 모집할 때, 소비자 보호의 실효성은 높이면서도 모집과정의 비효율은 해소하려는 것임		
규제의 적정성	10.영향평가 여부	기술영향평가	경쟁영향평가	중기영향평가
		해당없음	해당없음	해당없음
기타	11.비용편익 분석 (정성분석)	보험회사는 기존에 사용하던 음성녹음 이외에 다양한 방법을 활용할 수 있게 되어 추가 비용은 없음		
	12.일몰설정 여부			
기타	13.우선허용· 사후 규제 적용여부			

<조문 대비표>

현행	개정안
제4-36조(통신판매시 준수사항) ① (생략) <u><신설></u>	제4-36조(통신판매시 준수사항) ① (현행과 같음) ② 영 제43조제2항 단서에 따라 <u>전화를 이용하여 보험을 모집하는 자는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제19조제1항에 따른 중요사항 이외에 보험계약 체결을 위하여 필요한 사항에 대하여 질문 또는 설명하고 그에 대한 보험계약자의 답변 및 확인내용에 대한 증거자료를 확보·유지하기 위하여 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시 등 전자적 방법으로 음성녹음을 대체할 수 있다. 이 경우, 보험계약자가 전화로 설명을 들은 내용과 실제 보험계약의 내용이 동일한지 확인할 수 있도록 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제19조제2항에 따른 설명서를 보험계약이 체결되기 전에 전자적 방법으로 제공하여야 한다.</u> ③ 영 제43조제2항 단서에 따라
<u><신설></u>	

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

전화를 이용하여 보험을 모집하는 자는 다음 각 호의 요건을 충족하는 경우에 자동화된 전자적 정보처리장치(이하 “전자적 상품 설명장치”라 한다)를 활용할 수 있다.

1. 보험계약자에게 전자적 상품 설명장치를 활용하여 보험계약 체결을 위해 필요한 사항을 질문 또는 설명한다는 사실을 미리 안내하고 동의를 받을 것

2. 보험계약자가 질의를 하거나 추가적인 설명을 요청하는 등 전자적 상품설명장치의 활용을 중단할 것을 요구할 경우, 보험을 모집하는 자가 직접 계약자의 질의 또는 요청 등에 즉시 응할 수 있을 것

3. 영 제43조제3항에 따른 전자적 상품설명장치에 질문 또는 설명의 속도와 음량을 조절할 수 있는 기능을 갖출 것

4. 제2호 및 제3호의 내용에 관한 사항을 보험계약자에게 안내할 것

<p><u><신 설></u></p> <p>② ~ ⑬ (생 략)</p>	<p>5. 전자적 상품설명장치의 안 정성과 신뢰성을 확보할 것</p> <p>④ ~ ⑮ (현행과 같음)</p>
--	--

I. 규제 필요성 및 대안선택

1. 추진배경 및 정부개입 필요성

- ☐ 비대면 문화의 확산, 디지털 기술의 발달 등으로 보험모집시 전화를 통한 음성녹취 방식 이외에 다양한 방법을 허용할 필요
 - 현재는 전화로 보험을 모집할 때, 설계사가 직접 설명하고 녹취하는 방식만 허용되고 있으나,
 - AI음성봇, 전화와 모바일 청약방식의 결합 등 디지털 기술을 활용할 수 있도록 관련 절차를 개선
- ☐ 다만, 새로운 보험모집 방식을 허용하는 과정에서 발생할 수 있는 소비자의 피해를 방지할 수 있도록 안전장치 마련

2. 규제 대안 검토 및 선택

① 대안의 내용 및 선택 근거

- ☐ AI 음성봇을 활용한 전화모집을 허용하되, 소비자가 자신의 상황에 맞게 음성봇을 조절하고 쌍방향 피드백이 가능하도록 요건 부과

< 음성봇 활용 요건 >

- ① 설명속도, 음량 등을 조절할 수 있는 기능을 제공할 것
- ② 소비자가 AI 음성봇 사용 중단을 요청하면 즉각 중단
- ③ 소비자가 설명내용에 대해 질문이나 추가설명을 요청하면, 설계사가 직접 응대할 수 있는 시스템을 갖출 것
- ④ 음성봇이 상품설명을 한다는 사실 및 ①·②·③에 대해서 소비자에게 미리 안내하고 동의를 받을 것

- ☐ 보험상품의 중요사항은 전화로 설명·녹취하도록 하되, 계약에 필요한 서류작성 등 청약절차는 모바일로 할 수 있도록 허용

* 전화와 모바일이 결합된 하이브리드 보험모집방식

② 이해관계자 의견수렴

이해관계자명	주요 내용	조치결과
보험회사	입법예고(5.17.~6.25.)	

3. 규제목표

- ☐ 소비자 보호의 실효성은 높이고 디지털 신기술을 활용하여 기존 모집방식의 비효율성을 해소
 - 기존의 칸막이식 모집방식 규제를 정비하여 대면·전화·온라인 등 다양한 방식의 상호결합·보완을 허용

II. 규제의 적정성

1. 목적·수단 간 비례적 타당성

디지털 기술을 활용한 모집방식을 허용하되, 그 과정에서 소비자가 AI 음성봇이 소비자에게 적합하지 않아 충분히 설명을 듣지 못하는 문제, 질문이 있을 때 즉각 이를 해소하지 못하여 발생하는 문제 등을 해소하기 위해 최소한의 요건을 정하는 것으로 비례적 타당성이 있음

2. 영향평가 필요성 등 고려사항

영향평가		
기술	경쟁	중기
해당없음	해당없음	해당없음

○ 영향평가

- 중기영향평가

사람이 직접 전화로 설명하고 음성녹음하는 방식 이외에 다양한 방식을 허용하되 최소한의 소비자 보호 요건을 정하는 것으로 해당사항 없음

- 규제 차등화 예비분석 결과표

사람이 직접 전화로 설명하고 음성녹음하는 방식 이외에 다양한 방식을 허용하되 최소한의 소비자 보호 요건을 정하는 것으로 중소기업에 대한 차별적 규제의 적용 대상에 해당하지 않음

① 규제 영역	
② 규제 방식	
③ 예비분석모델	
판단 근거	
④ 대상 업종	
⑤ 예비분석내용	
⑥ 차등화적용 여부	

- 시장유인적 규제설계

사람이 직접 전화로 설명하고 음성녹음하는 방식 이외에 다양한 방식을 허용하되 최소한의 소비자 보호 요건을 정하는 것으로 민간의 자율성과 창의성을 최대한 높이는 방식으로 규율

- 일몰설정 여부

다양한 방식을 선택적으로 활용할 수 있도록 하는 것으로 일몰설정 부적절

- 우선허용·사후규제 적용여부

해당사항 없음

분류	적용여부	적용내용/미적용사유
포괄적 개념 정의		
유연한 분류 체계		
네거티브 리스트		
사후 평가관리		

규제 샌드박스		
------------	--	--

3. 해외 및 유사입법사례

○ 해외사례

해외에서도 다양한 모집방식을 활용할 수 있도록 허용하고 있음

○ 타법사례

해당사항 없음

III. 규제 의 실효성

1. 규제의 순응도

○ 피규제자 준수 가능성

금융위·금감원, 보험연구원, 업계 등 전문가로 구성된 「모집채널 선진화 T/F」를 통해 피규제자와 충분히 논의하여 개선방안을 마련하였고, 보험회사 등 피규제자 입장에서는 다양한 방식을 선택적으로 활용할 수 있게 되는 것이므로 피규제가 준수 부담 없음

2. 규제의 집행가능성

○ 행정적 집행가능성

금번 개정안은 전화로 보험을 모집할 때 활용할 수 있는 수단을 다양화하는 것으로 추가적인 인력 및 예산소요 없음

○ 재정적 집행가능성

예산 소요 없음

IV. 추진계획 및 종합결론

1. 추진 경과

금융위·금감원, 보험연구원, 업계 등 전문가로 구성된 「모집채널 선진화 T/F」를 통해 피규제자와 충분히 논의하여 방안을 마련한 것으로 반대의견 없음

2. 향후 평가계획

다양한 모집방식 허용 이후, 불완전판매 비율 등 소비자 피해가 발생하지 않는지 면밀하게 모니터링

3. 종합결론

비대면 문화의 확산, 디지털 기술 활용 확대 등 새로운 금융환경에 맞게 다양한 보험모집 방식을 허용하는 것으로서 규제개선이 타당