

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”



	<b>브리핑 자료</b>		
	보도	2016. 5. 10.(화) 조간	배포

담당부서	보험감리실 금융혁신국	김동성 실장(3145-8220), 이준호 선임국장(3145-8200),	윤영준 팀장(3145-8240) 서정보 팀장(3145-8210)
------	----------------	--	--

## 제 목 : 휴대폰보험 관련 불합리한 관행 개선

(「제2차 국민체감 20大 금융관행 개혁」 과제 6 ‘생활밀착형 보험 관련 불합리한 개선’ 세부 추진계획)

- ▶ 휴대폰 A/S정책별로 보험료를 차등화하여 소비자 부담 경감
- ▶ 단종된 휴대폰 분실·도난시 대체 가능 휴대폰 미리 고지
- ▶ 보험료가 저렴한 ‘파손’만 보장하는 상품 취급 보험사 확대
- ▶ 휴대폰 수리비용 청구절차 간소화 추진

### I. 추진배경

- 휴대폰보험은 휴대폰 파손, 분실 또는 도난시 수리해 주거나 새 휴대폰으로 교체해 주는 보험으로,
  - '15년말 기준 가입자 수가 774만명, 연간 보험료가 3,224억원에 이르는 등 국민생활과 밀접한 대중적 보험상품임

< 최근 5년간 휴대폰보험 가입 현황 >

(단위: 천명, 억원)

구 분	2011	2012	2013	2014	2015
가입자수	5,881	5,966	5,006	6,132	7,736
연간보험료	1,474	2,752	2,894	2,719	3,224

- 그러나, 불합리한 보험료 부담, 미흡한 보상, 보험사기 발생 등으로 소비자 민원이 다수 발생하고 있음
- 이에 따라, 금융감독원은 「제2차 국민체감 20大 금융관행 개혁」의 일환으로, 휴대폰보험 관련 불합리한 관행을 전면 점검하여 개선하고자 함

## II. 개선방안

### 1 휴대폰 보험요율의 합리적 개선

- (현행) 휴대폰 제조사의 AS정책\*에 따라 손해율 격차가 확대되고 있음에도, 이에 대한 고려 없이 동일한 보험요율을 적용함으로써,
  - \* (예시) A사는 휴대폰 파손시 부품을 교체·수리하지 않고 리퍼폰(재생폰)을 제공함에 따라 부품을 교체·수리하는 B사에 비해 2~3배 높은 수리비용 발생
- 사실상 손해율이 낮은 기종의 소비자가 손해율이 높은 기종의 휴대폰 보험료를 부담

※ 리퍼폰(Refurbished Phone): 결함이 있는 휴대폰을 부품을 바꿔 다시 조립한 폰으로, 새로 만들거나 운반 중 실수로 흠집이 생긴 제품을 새것처럼 손질해 조금 싸게 파는 제품

#### < 휴대폰 AS 방식별 손해율 추이 >

(단위 : %)

AS방식 구분	2015.1/4	2015.2/4	2015.3/4	2015.4/4
리퍼방식	117.0	152.4	175.0	151.4
부품수리방식	49.1	56.1	59.0	58.0
전 체	64.2	80.9	90.1	86.2

주) 손해율은 지급보험금 ÷ 원수보험료임

- (개선) 제조사별 AS정책과 수리비용을 기준으로 휴대폰 보험요율을 산출·적용하도록 함으로써 소비자가 받는 서비스에 합당한 보험료를 부담하도록 개선

#### < 관련 규정 >

「보험업감독규정」 제7-73조(보험요율 산출의 원칙) ③ 보험요율은 보험종목별 또는 위험단위별 특성 등을 기준으로 통계적 신뢰도를 반영하여야 한다.

## 2 대체보상이 가능한 휴대폰에 대한 사전안내 강화

□ (현행) 휴대폰 분실·도난시 ‘동종’ 휴대폰이 단종된 경우에는 ‘동급’의 휴대폰으로 (대체)보상\*하도록 하고 있으나,

\* ‘상위’ 기종이나 ‘현금’ 지급시 허위 분실·도난신고가 증가할 우려가 있어, 휴대폰 분실·도난시에는 ‘동종·동급’의 휴대폰으로만 보상

○ ‘동급’ 휴대폰 범위에 대한 구체적 공시없이 보험회사와 통신사간 약정으로만 운영되고 있어 대체 휴대폰에 대한 소비자 민원 빈발

□ (개선) 단종 등으로 ‘동종’ 휴대폰 제공이 어려운 경우 대체 가능한 휴대폰의 범위를 소비자가 사전에 알 수 있도록 통신사의 보상홈페이지\*에 공시

- \* ① SK텔레콤 : <http://www.tsmartsafe.com>  
 ② KT : <https://www.ollehphoneins.com:3001/>  
 ③ LGU+ : <http://phonecare.kbinsure.co.kr/>

### < 대체단말기 안내 예시 >

단종 단말기	대체 단말기(예시)			
				
갤럭시S0	LG-G0	갤럭시 00	갤럭시 00	갤럭시 00

## 3 휴대폰보험 상품에 대한 소비자의 선택권 강화

□ (현행) 휴대폰보험에서 발생할 수 있는 전체 위험(분실, 도난, 파손 등)을 보장하는 상품에 비해 파손만 보장하는 상품의 보험료가 저렴\*한데도, 일부 통신사는 전위험 보장 상품만 판매

\* 보험료 예시 : 전위험 보장(월 4.9천원), 파손단독 보장(월 2.9천원)

□ (개선) 휴대폰보험 취급 보험사에 대하여 전체 담보와 파손단독 보장 상품을 동시에 판매하도록 권유

## 4

## 휴대폰 수리비용 청구절차 간소화 추진

- (현행) 휴대폰 파손시 소비자가 수리비용을 먼저 지급하고, 별도로 보험회사를 상대로 보험금을 청구하게 되므로,
  - 보험금 청구 절차의 번거로움 등으로 청구금액이 소액인 경우 소비자가 보험금 청구를 포기하는 사례가 다수 발생
- (개선) 수리업체와 보험회사간 보험금 청구서류 접수 및 정산 시스템을 구축하여 소비자는 자기부담금만 납부하고, 나머지 비용은 보험회사와 제휴 수리업체간 별도 계약을 통해 사후정산토록 개선
  - 현재 일부 통신사에서 직영 A/S센터를 통해 시행중이나, 관련업체\*간 협의를 통해 이를 확대하고 중·장기적으로 제조사 수리업체 등이 보험금을 직접 청구할 수 있도록 추진

\* 보험사, 수리업체, 이동통신사

### < 휴대폰 수리비용 청구절차 간소화 Process >

<예시> 총 수리비 50만원, 자기부담금 10만원 발생 가정

(개선 前) 고객이 수리비 전액 지급 후 별도 청구하여 보험금 수령



(개선 後) 별도의 보험금 청구없이 자기부담금만 납부



**5**

**보험사기 방지를 위한 휴대폰보험 가입절차 강화**

□ (현행) 휴대폰보험은 소비자의 편의를 위하여 휴대폰 개통 이후 30일까지 가입이 가능하도록 되어 있으나,

○ 개통일 외에는 휴대폰 실물에 대한 확인절차가 없어 보험 가입시 이미 발생한 사고인지 여부를 판단하기 곤란\*

\* (악용 사례) ‘휴대폰 파손·분실보험 가입시 비대면 가입이 가능한 허점을 이용한 보험사기 기승(’15.11월 언론보도)’

□ (개선) 휴대폰 개통 당일<sup>\*</sup>이 아닌 경우<sup>\*</sup>에는 가까운 통신사 대리점을 통해 휴대폰 실물 확인을 거쳐 보험에 가입하도록 절차를 강화

\* 전체 휴대폰보험 가입자의 8% 해당. 나머지 92%는 개통 당일 가입(’15년 기준)

**Ⅲ. 추진계획**

① 금융감독원이 직접 조치할 수 있는 보험요율 산출의 합리적 개선방안에 대하여는 즉시 시행

② 관련부처(미래부, 방통위), 이동통신사 등 유관기관과의 협업이 필요한 사항에 대하여는 연내에 추진

◇ 세부과제별 추진일정 ◇

세부 추진과제	추진 일정(안)
① 휴대폰 보험요율의 합리적 개선*(기초서류 변경권고)	’16.2/4
② 보상가능 휴대폰 종류 공시를 통한 보장내용 투명화	’16.3/4
③ ‘파손’만 보장하는 저렴한 보험상품 안내 강화	’16.3/4
④ 보험금(수리비용) 청구 절차 간소화	’16.3/4~
⑤ 휴대폰 개통 이후 보험가입시 확인절차 강화	’16.3/4

\* A/S정책별 휴대폰보험료 차등화는 보험회사와 통신사간 계약갱신시부터 반영 예정

## IV. 기대효과 (국민들이 좋아하는 점)

### ① 합리적인 보험료 산출로 다수 소비자의 휴대폰 보험료 부담 경감

- 휴대폰 제조사의 AS정책별로 손해율에 상응한 휴대폰보험료를 산출·적용함으로써 다수 휴대폰보험 가입자\*의 보험료가 인하될 것으로 기대(다만, 리퍼방식의 경우에는 인상될 수도 있음)

\* '15.12월말 현재 휴대폰보험 가입자 중 부품수리방식 가입자는 70.3%, 리퍼방식 가입자는 29.7%임

### ② 소비자의 알권리 충족 등 권익 제고

- 휴대폰 분실·도난시 보상가능한 대체 휴대폰이 사전에 공시됨으로써 불필요한 소비자 민원 해소
- 휴대폰보험 가입 가능 상품의 범위가 확대되어 소비자의 선택권 및 서비스 만족도 제고
- 휴대폰 수리 관련 보험금 청구절차가 간소화됨으로써 소비자의 청구포기나 누락 등 불이익 방지

### ③ 건전한 보험거래질서 확립

- 사후 보험가입절차를 이용한 악의적인 보험금 청구를 사전에 차단하여 선의의 소비자를 보호하는 등 건전한 보험거래질서 확립에 기여