



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **튼튼**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2023.11.24.(금) 조간	배포	2023.11.23.(목)		
담당부서	금융민원총괄국 생명보험민원팀	책임자	부국장	권영수	(02-3145-5772)
		담당자	조사역	김민기	(02-3145-5776)

‘23년 상반기 주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항#03 **- 변액보험 가입시 유의사항 -**

주요 내용

- ◆ 금융감독원은 ‘23년 상반기 중 자주 제기되는 민원 내용 및 처리결과를 금융권역별로 분석하여 소비자가 유의하여야 할 사항을 발굴·안내* 하고 있으며, 이번에는 변액보험 가입시 유의사항에 대해 안내

- * 1. [은행] 개인신용평가관리 관련 유의사항(11.3.)
- 2. [중소] 채권추심 관련 유의사항(11.14.)
- 3. [생보] **변액보험 가입시 유의사항(11.24.)**

변액보험 관련 민원통계

기간	‘21년 상반기	‘22년 상반기	‘23년 상반기
변액보험 민원 건수(비중*)	1,546(18%)	1,143건(15%)	898건(15%)

* 전체 생명보험 민원 건수 대비 변액보험 민원 건수

[소비자 유의사항 주요내용]

- ❶ 변액보험은 원금손실이 발생할 수 있는 실적배당형 보험상품입니다.
- ❷ 소비자는 변액보험을 권유받는 경우 보험성향, 투자성향 등을 확인하여 적합한 상품을 가입할 수 있도록 하는 적합성 진단을 받고 진단결과를 반드시 확인하여야 합니다.
- ❸ 변액종신보험은 사망을 대비하는 것이 주목적인 보장성 보험으로 저축 목적에 부합하지 않는 상품입니다.
- ❹ 변액유니버설보험의 경우 유니버설 기능(자유납입, 중도인출 등)을 이용할 때 발생할 수 있는 불이익(보장기간 축소 등)을 반드시 확인하여야 합니다.
- ❺ 변액보험은 보험계약 체결 이후에도 경기변동, 시장상황 등을 고려하여 필요시 펀드변경 등 지속적인 관리가 필요합니다.

변액보험 가입시 유의사항 관련 세부내용

1 변액보험은 원금손실이 발생할 수 있는 실적배당형 보험상품입니다.

[민원 사례]

□ 김OO은 보험설계사가 5년만 납입하면 원금이 보장된다고 설명하여 '변액연금보험'을 5년 넘게 유지하던 중

- 목돈이 필요하여 보험사에 문의하니 '납입한 보험료인 원금보다 적은 금액만 받을 수 있다'는 안내를 받았으며 민원을 제기

➔ 상품설명서에는 원금손실의 가능성과 환급률 100% 도달시점까지 장기간 소요될 수 있다는 사항이 명시되어 있고

상품의 주요내용을 설명듣고 이해하였음을 확인하는 민원인의 자필서명과 해피콜 답변이 확인되어 민원인의 요구사항을 수용 권고하기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 변액보험은 실적 배당형 상품으로 계약자가 납입한 보험료 중 위험보험료와 사업비를 차감한 나머지 금액을 계약자의 투자성향에 적합한 펀드에 투자하여 실적에 따라 발생한 손익을 배분하는 보험입니다.
- ② 투자에 따른 손익 등의 결과는 모두 계약자의 책임(자기책임의 원칙)이고 투자결과에 따라 보험금 또는 해지환급금이 변동됩니다.
- ③ 계약자가 납입한 보험료 전액이 아닌 위험보험료와 사업비가 차감된 나머지 금액이 투자되어 보험금 또는 해약환급금이 생각보다 더 적을 수 있습니다.

2

소비자는 변액보험을 권유받는 경우 보험성향, 투자성향 등을 확인하여 적합한 상품을 가입할 수 있도록 하는 적합성 진단을 받고 진단결과를 반드시 확인하여야 합니다.

[민원 사례]

□ 하OO은 변액보험을 가입하는 과정에서 보험설계사가 변액보험 적합성 진단을 대리로 진행하였고 진단결과도 통지하지 않아 본인의 성향과 맞지 않는 상품을 가입하였다며 민원을 제기

➡ 적합성 진단지 및 결과지 확인 결과 민원인이 직접 진단을 진행하고 진단결과를 확인하였다는 자필서명이 있고

해피콜에서 민원인이 적합성 진단지를 직접 작성하고 결과도 확인하였다고 답변하여 민원인의 요구사항을 수용 권고하기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 적합성 진단은 소비자의 연령, 재산상황, 계약의 목적, 위험에 대한 태도 등을 확인하여 소비자의 성향을 파악할 수 있는 절차입니다.
- ② 보험회사 등은 변액보험을 소비자에게 권유하는 경우 적합한 상품*을 권유하기 위해 적합성 진단을 실시하여야 합니다.
* 변액보험의 경우 적합성 진단을 통해 보험성향(저축형, 보장형 등)과 투자성향(위험 회피형, 위험중립형, 위험선호형 등)을 파악하여 적합한 상품을 권유
- ③ 따라서 소비자는 적합성 진단을 받을 경우 보험설계사로 하여금 대리 작성하게 하거나 보험설계사가 지시하는대로 작성하지 않고 직접 진단 내용을 꼼꼼히 읽은 후 정확한 정보를 기재하여야 합니다.
- ④ 또한, 적합성 진단 후 보험회사로부터 받은 진단결과를 반드시 확인 하여야 부적합한 계약체결로 인한 불이익을 받지 않을 수 있습니다.

변액종신보험은 사망을 대비하는 것이 주목적인 보장성 보험으로 저축 목적에 부합하지 않는 상품입니다.

[민원 사례]

- 노OO은 보험설계사가 노후 대비를 위한 자금 마련에 좋은 저축성 상품이라고 설명하여 ‘변액종신보험’에 가입하였으나,
- 가입한 상품은 사망보장을 주목적으로 하는 종신보험이라는 사실을 알게 되어 기납입보험료 반환을 요구하는 민원을 제기
- ➔ 상품설명서에는 해당 상품이 보장성 보험이며 저축(연금) 목적에 적합하지 않다고 명시되어 있고, 상품의 주요내용에 대해 설명 듣고 이해하였음을 확인하는 덧쓰기와 자필서명이 기재되어 있으며 해피콜에서 민원인이 종신보험으로 설명하였다고 답변한 것이 확인되어 민원인의 요구사항을 수용 권고하기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 변액보험은 보장성 보험인 변액종신보험과 저축성 보험인 변액연금보험 등으로 구분할 수 있습니다.
- ② 특히, 변액종신보험은 사망을 보장하는 것이 주목적인 보험으로 은행의 예·적금과 다르고 저축 목적에는 적합하지 않습니다.
- ③ 최근 변액보험의 경우 보험의 성격에 대한 설명을 충분하게 듣지 못하고 가입하였다는 민원이 다수 제기되는 바,
보험 가입시 소비자가 직접 상품설명서, 청약서 등을 통해 해당 보험의 성격을 확인한 후 상품을 가입하여야 합니다.

변액유니버설보험의 경우 유니버설 기능(자유납입, 중도인출 등)을 이용할 때 발생할 수 있는 불이익(보장기간 축소 등)을 반드시 확인하여야 합니다.

[민원 사례]

- 이OO은 보험설계사에게 변액유니버설의 경우 의무납입기간(2년) 이후 자유납입이 가능하여 매달 보험료를 납입하지 않아도 된다는 설명을 듣고 변액유니버설보험을 가입한 후,
 - 의무납입기간 이후 보험료를 납입하지 않은 결과 보험회사로부터 해지 환급금 감소로 보장기간이 축소되었다는 안내를 받았으며 민원을 제기
- ➔ 상품설명서 주요내용에는 보험료를 지속적으로 납입하지 않는 경우 해지 환급금이 감소하여 계약이 조기해지될 수 있음이 명시되어 있고 상품의 주요내용에 대해 설명듣고 이해하였다는 민원인의 자필서명 및 해피콜 답변이 확인되어 민원인의 요구사항을 수용 권고하기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 변액유니버설보험은 변액보험의 실적배당의 특징과 유니버설 기능이 결합된 보험상품입니다.
- ② 유니버설 기능은 보험료 의무납입기간 이후 보험료 납입금액을 조절할 수 있는 자유납입과 해지환급금 범위 내에서 인출이 가능한 중도인출 등이 있습니다.
- ③ 다만, 유니버설 기능을 지속적으로 사용하는 경우 변액보험의 원금 도달 시점이 달라질 수 있고 해지환급금 감소로 보험계약이 조기에 해지되거나 보장기간이 축소될 수 있습니다.
- ④ 또한, 유니버설 기능을 사용한 후 최초계약과 동일한 보장을 받기 위해서는 중도인출한 금액 또는 자유납입으로 미납한 보험료보다 더 많은 금액을 납입해야 할 수 있습니다.

변액보험은 보험계약 체결 이후에도 경기변동, 시장상황 등을 고려하여 필요시 펀드변경 등 지속적인 관리가 필요합니다.

[민원 사례]

- 윤OO은 3년전 직장동료와 나란히 같은 변액보험에 가입하였는데, 최근에 직장동료의 수익률은 양호한 반면 자신은 원금손실이 발생하였음을 알고 그 이유를 알아보니, 직장동료는 경제상황에 맞게 펀드를 변경하였기 때문으로 확인
 - 보험계약 체결시 보험설계사로부터 펀드변경이 가능하다는 설명을 듣지 못했라며 기납입보험료 환급을 요청하는 민원을 제기
- ➔ 관련 자료를 종합적으로 검토한 결과 펀드변경이 가능하다는 내용과 펀드변경 절차 등이 상품설명서에 명시되어 있고

이를 설명듣고 이해하였다는 민원인의 자필서명과 해피콜 답변이 확인되어 민원인의 요구사항을 수용 권고하기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 변액보험은 투자결과가 계약자에게 귀속되므로 펀드에 대한 계약자의 지속적인 관리가 필요합니다. 각 펀드에 대한 사업비, 수익률 등의 정보는 각 보험회사 및 생명보험협회 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.
- ② 보험계약자는 수익률 제고 등을 위해 경기변동, 시장상황 등을 고려하여 필요한 경우 펀드변경을 할 수 있습니다. 다만 펀드변경에 대한 횟수 등에 제한이 있음을 유의하시기 바랍니다.
- ③ 또한, 기본보험료보다 사업비가 낮은 추가납입제도를 통해 수익률을 제고할 수 있습니다. 다만 일부상품은 추가납입제도를 운용하지 않으므로 구체적인 사항은 보험회사에 문의하시기 바랍니다.

	카드뉴스	AI아나운서 영상
<p>※ 변액보험 가입에 관련한 유의사항은 금융감독원 공식 SNS에서 카드뉴스 및 AI아나운서 영상으로 확인하실 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 카드뉴스 https://m.site.naver.com/1g1C8 • AI아나운서 영상 https://m.site.naver.com/1g1BS 		