



금융감독원

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도자료



생명보험협회
Korea Life Insurance Association



손해보험협회
General Insurance Association of Korea

보도

2026.7.6.(월) 조간

배포

2026.7.3.(금)

[「신뢰회복」 과 「혁신을 위한 「보험개혁 회의」 후속조치 추진]

7월부터 자동차사고 과실비율 등 관련 민원을 보험협회에서 신속하게 처리할 예정입니다.

- ✓ 7월부터 자동차 운전자 간 자동차사고 과실비율 관련 민원, 9월부터 보험회사 직원 등의 불친절 민원, 보험설계사 변경 요청 민원 등을 보험협회에서 처리
- ✓ 금융감독원은 분쟁성 민원 등 중요사안에 역량 집중
- ✓ 보험협회 민원처리 역할을 계기로 보험업권의 자체 민원예방 노력 유도

I. 추진 배경

- 우연히 발생하는 각종 사고 위험에 대비하기 위해 가입하는 보험 상품은 다른 금융상품에 비해 상품구조나 보상하는 내용 등이 복잡하고, 계약기간이 장기인 특성 등으로 보험가입·보험금 청구·계약 관리 등의 과정에서 다양한 문의사항이나 민원이 발생합니다.
- 최근 금융감독원에 접수된 전체 금융민원 중 보험민원이 약 절반*을 차지하고 있고, 처리기간도 장기간 소요**되어 소비자들이 불편을 겪고 있는 실정입니다.

* ('25년 기준) 전체 금융민원 128,419건 중 62,937건(49.0%)

** ('23년) 62.5일 → ('24년) 51.2일 → ('25년) 56.2일(전체 금융민원 평균처리기간 46.6일)

II. 추진 내용

- 그간 금융위원회, 금융감독원과 보험협회(생명·손해보험협회)는 보험 민원을 신속하고 효율적으로 처리하여 보험소비자 만족도를 개선하기 위해 「보험민원처리 효율화 방안」('25.3월 보험개혁회의 결과

발표)을 마련하였고, 보험 관계 법령 등이 정비되고 담당 기관들의 준비가 진행되었습니다.

< ※ 참고 : 보험민원처리 효율화 방안 관련 주요 진행 경과 >

- **(24.8.8) 보험개혁회의(2차) 논의**
: 금융위·금감원·보험협회 보도자료, 「보험산업이 신뢰받는 국민동반산업으로 변모해 나갑니다.」
- **(25.3.18) 보험개혁회의 논의결과 종합발표**
: 금융위원회·금융감독원 보도자료, 「보험산업이 국민의 든든한 동반자로 발돋움할 수 있도록 보험개혁종합방안(5대 전략, 74개 과제)을 추진합니다.」
- **(25.4.29) 법령 등 개정 예고**(보험개혁회의 후속조치 추진)
: 금융위원회·금융감독원 보도자료, 「보험업법 시행령·감독규정 입법예고」
- **(25.10.17.) 생명·손해보험협회를 국민신문고 이용기관으로 선정**
- **(25.10.28.) 보험업법 시행령(제84조, 제102조) 개정 및 보험업감독규정(제9-4조의3) 신설**
- **(26.6.17.) 금융감독원, 생명·손해보험협회, 시민·소비자단체 실무 간담회**

○ 이에, 앞으로는 보험협회에서 **非분쟁성 민원**(이하, '보험협회 처리 민원'이라 합니다.)을 신속하게 처리하여 금융소비자의 목소리에 즉각 대응하고, 금융감독원은 분쟁민원 등 해소에 집중하여 민원·분쟁을 더욱 **효율적으로** 처리하겠습니다.

○ 구체적으로, 7월부터 자동차 운전자 간 과실을 다투는 자동차사고 과실비율 관련 민원을 시작으로, 9월에는 보험회사 직원의 불친절 민원 등으로 보험협회 처리 민원을 단계적*으로 확대할 예정입니다.

* (26.7월~) 자동차사고 과실비율 관련 민원
(26.9월~) 보험모집인 수수료 및 위·해촉 관련 민원, 보험회사 직원 등 불친절 및 불편사항(보험계약자의 관리 설계사 변경 요청 등)

□ 생명·손해보험협회는 조직 개편을 통해 **보험협회 민원처리 전담 부서**를 설치하고 전문인력을 확보하였으며, 다년간의 축적된 소비자 상담 노하우와 기존 협회 자율규제와의 연계 등*을 통해 접수민원을 신속히 처리할 계획입니다.

* (생명보험협회) 1974년 보험상담업무 개시, 1987년 지방 상담소(5개 지역) 설치, 보험 상담Q&A운영(2019~), 2026년 보험상담소 확대 운영(전주지부 신설, 총 7개 지역)
(손해보험협회) 1976년 소비자 상담 시작, 2019년 손해보험 상담센터 확대 운영, 소비자 상담사례집 발간(2020~), 『자동차사고 과실비율분쟁심의위원회』 사무국 운영(2007~) 등

- 특히 보험협회 민원처리의 공정성·투명성 확보를 위해 외부 전문가(3명) 및 금융감독원 민원담당팀장을 포함한 「민원심의위원회*」를 설치하여 중요사항을 논의하고, 민원처리 결과를 정기적·체계적으로 점검하는 등 보완대책을 병행할 예정입니다.

* 보험협회 민원업무 담당임원 등 2명, 외부 전문가 3명, 금융감독원 1명 등 6명으로 구성

- 이번 보험민원처리 효율화를 통해 보험협회 처리 민원은 생명·손해 보험협회가 신속히 처리하고, 금융감독원은 보험회사의 불법·불건전 영업행위 및 보험약관 관련 분쟁민원 등을 집중·면밀하게 처리함으로써 보험소비자의 권익 보호가 한층 더 강화될 것으로 기대됩니다.
- 또한 보험협회의 민원처리 역할 확대에 따라 보험소비자의 불만족 요소를 보험산업 자체적으로 점검하고 보험회사들의 자정 노력을 유도하여 보험소비자로부터 신뢰받는 보험산업으로 변모하는 새로운 계기가 될 것으로 예상됩니다.

Ⅲ. 향후 계획

- 금융감독원과 보험협회는 정기적인 협의체* 운영 등을 통해 보험 민원 이송·처리 현황을 함께 검토하고, 소비자 불편이 발생하지 않도록 점검하면서 미흡한 점은 지속적으로 보완할 계획입니다.
- * 금융감독원 민원담당 부서장(위원장), 생명손해보험협회 민원담당 부서장 등 8명으로 구성
- 아울러 보험소비자의 권익을 실질적으로 보호할 수 있는 다양한 방안을 모색하고, 보험업권의 소비자보호 문화가 정착해 나갈 수 있도록 노력해 나가겠습니다.

담당 부서	금융감독원 소비자소통국	책임자	선임국장	박현섭	(02-3145-5530)
		담당자	팀 장	우정민	(02-3145-5510)
	금융감독원 보험감독국	책임자	국 장	이권홍	(02-3145-7460)
		담당자	팀 장	김상희	(02-3145-7466)
	생명보험협회 소비자보호부	책임자	본부장	조성준	(02-2262-6689)
		담당자	부 장	김치국	(02-2262-6631)
	손해보험협회 통합민원지원센터	책임자	본부장	최종수	(02-3702-8523)
		담당자	센터장	김수진	(02-3702-9720)

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)