



보도	2025.8.27.(수) 조간	배포	2025.8.26.(화)		
담당부서	금융소비자보호조사국 조사3팀	책임자	국 장	최성호	(02-3145-8220)
		담당자	팀 장	유 환	(02-3145-8233)

박람회에서 가입하는 보험, 내게 필요한지 한 번 더 생각해 보세요 - 박람회 현장에서의 보험상품 판매에 대한 소비자 경보 발령-

■ 소비자경보 2025 - 20호

등급	주의	경고	위험
대상	금융소비자 일반		

소비자경보 발령 배경

- 육아·결혼·반려동물 등 박람회에 방문하였다가 현장에서 보험상품 불완전판매를 당했다는 민원이 꾸준히 접수되고 있어,
 - 금융감독원 직원이 직접 박람회에 방문하여 '암행 기동점검'을 하였고, 소비자 피해가 우려되는 사항들을 확인하였습니다.

※ '암행 기동점검'은 금융회사 영업 동향, 민원 등을 분석하여 이상징후를 포착한 후, 금감원 직원이 **신분을 밝히지 않고** 영업 현장을 직접 방문하여 가입상담을 받아보는 등 실제 판매관행을 살펴보는 모니터링 방법(☞ 위규 적발·제재 등이 수반되는 검사가 아님)

- 이에 금융감독원은 박람회 현장 보험상품 판매에서 발생하는 소비자 피해를 예방하고자 유의사항을 안내하고 소비자 경보(주의)를 발령합니다.

소비자 유의 사항

- ① 현장에서 충동적으로 가입하지 말고, **충분히 고민한 후에 보험상품이 필요하다고 판단되면 가입**하세요.
- ② 박람회 현장에서 들은 설명만으로 판단하지 말고, **약관과 상품설명서** 등으로 자신이 가입할 실제 **보험상품의 정보**를 확인하세요.
- ③ **계약 전 알릴 의무(고지의무)** 사항은 설계사의 지시에 따라 적지 말고, **사실대로 작성**하세요.
- ④ **해피콜**은 설계사가 제공하는 답안대로 답변 하지 말고 **직접 진행**하세요.

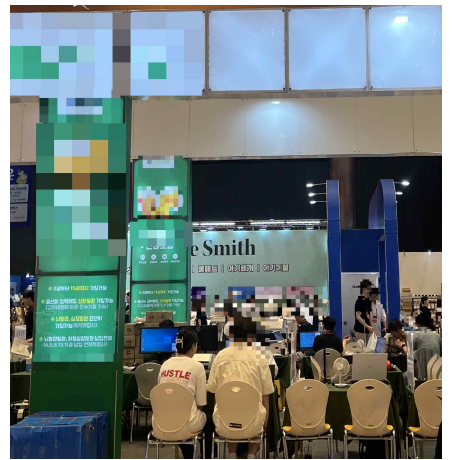
I. '박람회 현장' 보험상품 영업 방식

① (부스로 유인) 박람회마다 보험 상품 판매 부스 1~2개를 설치하여, 아기용품*을 선물로 준다거나 재테크 상담을 해준다면 부스로 유인

* 아기 칫솔, 아기 손수건 등

○ 해당 부스는 보험회사 또는 보험대리점에서 설치한 것으로, 소속설계사 20여명이 보험상품 소개 및 가입 상담 진행

※ 박람회장 부스 설치 사례



② (보험상품 소개) 자리에 착석하면 설계사가 성명, 전화번호 등 개인정보 작성을 요청하고, 보험상품을 소개

○ 단기납 저해지 종신보험이나 실손·종합보험을 소개하고, 특히 육아박람회의 경우에는 어린이보험(태아보험) 모집을 시도

③ (계약 체결) 가입 의사를 밝히면 그 자리에서 즉시 계약전 알릴 의무(고지의무)*를 포함하여 청약서를 모바일로 작성하고, 해피콜**까지 완료

* 보험계약자가 자신의 건강 상태, 병력, 직업 등 계약에 중요한 사실을 보험회사에 정확하게 알릴 의무로 이를 바탕으로 보험회사가 보험계약 인수 여부, 보험료율, 인수 한도 등을 결정

** 보험 계약 체결 후, 보험회사가 완전판매 여부를 확인하기 위해 전화나 모바일로 계약자가 보험상품을 충분히 이해했는지 질문하고 답변을 받는 절차

II. 금융소비자 입장에서의 취약점

- **(사전준비 부족)** 결혼, 육아 등 정보를 얻으려는 박람회 방문객이 필요한 보험에 대한 사전지식 없이 현장에서 보험상품 가입 여부를 즉석으로 판단

◆ 민원 사례

- ✓ 원래는 보험 가입 생각 없었는데, 보험 판매 부스로 오면 질병소득기 준다고 하고... 보험이 나한테 정말 필요한 건지 고민도 안 하고 가입하게 됐어요.
- ✓ 보험 부스 지나가는데 보험 상담만 받아보고 가라고 유인하더라구요. 이미 보험 여러 개 있어서 거절했는데 그럼 그 보험 잘 가입한 건지 봐준다고 해서 앉았어요. 제가 기존에 가입한 보험에 중요한 특약 다 빠져있다고, 새로 세팅해 준다고... 새로 권유해준 상품은 보험료가 비쌌는데 더 좋은거겠거니 하고 가입했어요. 그런데 나중에 알고보니 저한테 필요 없는 특약만 쓸 데 없이 추가된거더라구요.

- **(상품이해 미흡)** 여러 부스에 방문하는 방문객으로서는 약관·상품설명서를 충분히 읽을 시간이나 필요한 특약에 적절히 가입되었는지 확인할 시간이 부족

◆ 민원 사례

- ✓ 내가 낸 보험료에 계속 이자가 복리로 붙는 구조라고 설명했어요. 그런데 알고보니가 사업비라는 게 있어서, 내가 낸 보험료에서 사업비 등 비용을 차감한 후 남은 금액에 이자가 붙는 것이더라구요...설계사랑 얘기할 때는 이런 설명이 없었어요.
- ✓ 제가 조산 위험이 높아서 조산을 충분히 대비할 수 있도록 최대한 특약 많이 넣어서 태아보험을 설계해달라고 했어요... 그런데 나중에 출산 후에 찾아보니 조산 위험 대비에 가장 기본적인 '저체중아 입원일당' 같은 것도 하나도 없더라구요... 이미 출산 한 후여서 무를 수도 없고...

- **(체결절차 부실화)** 보험상품에 대한 이해도가 낮은 경우 고지의무 사항 등을 직접 판단하여 작성하기 보다는 설계사의 설명 등에 의존하여 청약서에 기재
 - 해피콜도 설계사의 설명에 따라 응답하여, 계약 내용을 잘 이해하였는지 확인하는 절차인 해피콜의 실효성이 저하

◆ 민원 사례

- ✓ 키가 커보인다면서 몸무게와 키를 설계사가 임의로 적었어요.
- ✓ 무조건 '네'라고 답변해야 오늘의 특판상품에 가입된다고 했어요.

III. 소비자 유의사항

❶ 현장에서 총동적으로 가입하지 말고,
충분히 고민한 후에 보험상품이 필요하다고 판단되면 가입하세요.

□ 당일에 박람회 현장에서 가입하면 백화점 상품권을 지급하고 첫 회 보험료 일부를 지원해준다고 현혹하거나,

○ 시간이 지나면 종신보험의 환급률이 줄어든다며 즉시 가입을 유도

☞ "종신보험의 환급률이 앞으로 계속 줄어들 가능성이 있어요."

☞ "오늘 가입하시면 백화점 상품권 5만원이랑 초회보험료 50%를 현금으로 드려요"

☑ 웨딩, 육아 정보를 얻으러 박람회를 방문했다가, 충분히 고민하지 않은 채
예정에 없던 보험가입을 할 수 있음

☑ 보험은 계약기간이 길고 복잡한 상품이므로, 즉석에서 가입을 결정하지
마시고 자신에게 필요한 상품인지 한 번 더 확인하세요.

❷ 박람회 현장에서 들은 설명만으로 판단하지 말고,
약관, 상품설명서 등으로 자신이 가입할 실제 보험상품의 정보를 확인하세요.

□ 다수의 방문객이 모여 드는 박람회 현장에서는 상품의 장점만을 강조
하고 소비자에게 불이익이 될 수 있는 설명을 생략하기도 함

○ 실손보험을 설명할 때 본인 부담금에 대한 설명이나 여러 건의 실손 보험에
가입 시 보험금이 비례보상 방식으로 지급된다는 등의 중요한 내용을 누락

○ 종신보험이 '사망을 보장'하는 보장성 상품임에도 비상금, 목돈마련,
자녀 교육비 등을 언급하며 저축성 상품인 것처럼 오인하도록 설명

☞ 단기납 저해지·무해지 종신보험을 설명하며,

"이것보다 더 좋은 저축 상품은 없어요.", "목돈 마련 플랜으로 나온 거예요."

☞ "은행은 단리밖에 없는데 보험은 복리예요."

☑ 설계사가 박람회 현장에서 해준 설명만 듣고 가입을 결정하지 말고, 약관과
상품설명서를 확인하세요.

**③ 계약 전 알릴 의무(고지의무) 사항은
설계사의 지시에 따라 적지 말고, 사실대로 작성하세요.**

- 직업, 운전 여부, 질병 정보 등 청약서의 계약 전 알릴 의무(고지의무) 사항 작성 시 설계사가 사실과 다르게 작성할 것을 유도
- 고지의무 사항을 설계사가 이미 다 작성하여 계약자에게는 서명만 하도록 유도하고 계약자의 모바일 청약서 상에서 수정이 불가능한 사례도 있음

☞ <계약자> "회사원인데 주부라고 이미 기재가 되어 있는데요?"
 <설계사> "위험한 직업인 거 아니면 주부나 회사원이나 같아요."
 ☞ <설계사> "지금 운전 안 하셔도 언젠가 하실 텐데 그때 가서 수정하기 번거로우니까 운전으로 체크해두면 돼요."
 ☞ <계약자> "저 검진 결과 **혹** 크기 **1cm 이상**으로 나왔는데 여기 **1cm 미만**으로 되어있어요."
 <설계사> "상관 없어요."

- ☑ 당장은 보험 계약이 인수가 될 수 있으나, 이후 보험 계약이 해지되거나 보험금 지급 거절 당하는 등의 불이익이 생길 수 있음

☑ 계약전 알릴 의무에 관한 질문지 등 청약서의 내용은 사실대로 작성하여야 합니다.

④ 해피콜은 설계사가 제공하는 답안대로 답변하지 말고 직접 진행하세요.

- 해피콜의 다양한 방법(전화, 전자적 방법) 중 모바일을 선택해야 청약서 작성이 진행되거나, 현장에서 바로 하는 게 편하다며 모바일 해피콜을 유도
- 현장에서 설계사가 계약자 대신 모바일 해피콜을 실시해주거나, 해피콜 답변 방법을 안내

☞ <설계사> "모바일 해피콜 진행하기 **누르세요**. 나중에 하는 것보다 지금 여기서 하시는 게 편하니까. '예' 누르고 넘어가시면 돼요."
 ☞ <설계사> "핸드폰 저 주시면 **제가 대신** 해드릴게요."
 ☞ <설계사> "선택지가 2개면 **1번이** 답이고, 선택지가 3개면 **2번이** 답이에요."

- ☑ **해피콜은 소비자가 보험상품의 주요 내용을 제대로 이해하고 약관 등을 잘 수령하였는지 보험회사가 계약자에게 확인하는 절차임**
- 또한, **해피콜 답변 내용은 해당 보험계약과 관련하여 추후 분쟁 발생한 경우 증거자료로 사용될 수 있음**

☑ 해피콜은 반드시 계약자가 직접 답변해서 상품에 대한 올바른 설명을 듣고 제대로 된 절차를 거친 것인지 스스로 확인해야 합니다.

IV. 향후 계획

- 박람회 현장에서 보험상품 영업으로 발생할 수 있는 금융소비자 피해를 예방하기 위하여,
- 금융감독원, 보험협회, 보험회사 공동으로 **‘합동 암행점검단’**을 구성하여 박람회 현장에서의 보험영업 행위를 불시 점검할 예정