



## 중국의 보험소비자 개인정보보호 정책 현황 및 시사점

이소양 연구원

■ 최근 중국 보험시장에서 전화 또는 인터넷을 통한 보험판매가 증가하고 있는 가운데 보험회사의 개인정보 유출 피해 사례가 발생하고 관련 민원신고가 급증하고 있어 개인정보보호에 대한 관심이 높아짐.

- 2013년 중국평안보험, 중국타이핑양보험, 중국인민재산보험의 전화 또는 인터넷을 통하여 판매된 수입보험료는 각각 402억 위안, 135억 위안, 409억 위안으로 전년대비 24.1%, 30.6%, 45.4% 증가함.<sup>1)</sup>
- 또한, 2013년 말 중국의 전체 133개 보험회사 가운데 60여개 회사가 인터넷 판매채널을 활용하고 있으며 인터넷 판매채널을 이용하는 보험소비자는 5,437만 명에 달함.
- 2013년 2월 중국런소우보험의 고객정보 약 80만 건이 유출되고, 2013년 전화 또는 인터넷 판매와 관련한 보험회사들의 민원신고가 전년대비 18.2%나 증가하는 등 개인정보와 관련한 소비자 피해가 확대되고 있음.
- 향후에도 보험회사들의 전화 또는 인터넷을 통한 판매가 증가할 것으로 예상되고 있어 고객정보 유출 및 남용과 관련한 피해는 더욱 늘어날 것으로 보이며, 보험소비자 피해 방지를 위한 노력이 요구됨.

■ 중국 법률전문가들은 다양한 법령에서 개인정보보호 관련 조항을 포함하고 있기는 하나 금융기관의 개인정보 유출 및 남용 문제 개선을 위해서는 이를 총괄하는 「개인정보보호법」이 필요하다고 주장함.

- 2009년 2월 형법에서 개인정보 불법이용에 대한 처벌 조항이 신설되고, 기업의 개인정보 판매 또는 불법제공 행위가 범죄 행위로 규정되었음.
- 2012년 12월에는 「인터넷 정보보호 강화에 관한 규정」이 제정되어 인터넷 서비스를 제공하는 기업의 의무와 책임, 그리고 이용자의 권리를 명확히 규정하였음.
- 2013년 2월 개인정보보호와 관련 국가표준을 마련하고, 개인정보 처리의 4가지 절차(수집, 가공, 이동, 삭제)에 대해 정보의 주체, 관리자, 획득자, 독립평가기구에 대한 역할과 책임을 규정함.<sup>2)</sup>

1) 중국평안보험, 중국타이핑양보험, 중국인민재산보험의 수입보험료는 중국 보험시장의 약 38.8% 비중을 차지하고 있음.

- 2014년 3월 개정 시행된 「소비자권익보호법」에서는 기업이 소비자의 개인정보를 침해하였을 경우 위법행위로 인한 소득의 10배 이하의 벌금, 소득이 없을 경우 50만 위안 이하의 벌금을 부과할 수 있다고 규정함.

■ CIRC(중국보험감독관리위원회)는 보험소비자들의 개인정보보호 강화를 위해 보험회사들의 전화권유 및 판매행위 관련 규제를 마련하고, 고객정보관리 관련 규정을 강화하고 있음.

- CIRC는 2010년 10월에 생명보험회사들의 소비자에 대한 무차별적인 전화 권유·판매와 고객정보에 대한 불법 수집, 사용, 매매 등을 금지하는 규제를 마련하였고, 보험회사들이 텔레마케팅 내부관리시스템을 자체적으로 구축하도록 유도하였음.
- 2012년 12월부터 중국 보험회사들은 전화수신거부 리스트 제도라 하여 보험회사가 최초 보험상품을 구매하지 않겠다고 응답한 소비자들을 대상으로는 손해보험회사의 경우 1년, 생명보험회사의 경우 6개월 동안 전화권유판매가 금지되어 있음.
- 또한, 2013년 11월 생명보험회사들의 고객정보 관리 책임과 고객정보 유출 관계자에 대한 해고와 보험업무 종사자격 취소 등 관련 처벌 규정을 명시하였고, 2013년 1월에는 텔레마케팅과 관련하여 손해보험회사들의 신규고객에 대한 텔레마케팅 업무 중단 기준을 신설함.
  - － 1년에 2차례 이상의 텔레마케팅 관련 소비자 불편신고가 사실로 판명된 경우 신규판매 업무 중단이 가능하도록 명시함.
- 2014년 3월 CIRC는 보험회사들의 디지털 기기 이용 증가와 대량의 고객정보 데이터화로 개인정보보호에 대한 중요성이 확대되고 있는 만큼 보험소비자들의 개인정보보호 강화 방안을 마련하겠다고 밝힘.

■ 최근 우리나라 금융당국은 금융회사의 개인정보보호 강화와 정보유출 재발방지를 위하여 종합대책을 마련하여 발표함.

- 2014년 1월 8일 3개 카드회사(KB국민카드, 롯데카드, NH농협카드)의 정보유출 사고 발생으로 정부는 피해 확산을 차단하기 위한 대응방안 마련하였으며, 1월 22일 「금융회사 고객정보 유출 재발방지대책」을 발표함.
- 1월 24일에는 「개인정보의 불법 유통·활용 차단조치」를 실시하여 TM 등 비대면 영업 제한, 대출모집인 모집경로 확인, 신속이용정지제도 등의 조치를 취하였으며, 이후 2월 4일에는 이를 보완

2) 중국 공업정보화부(MIIT)는 「정보안전기술 공공 및 상용 서비스 정보시스템 개인정보보호 가이드」를 발표하였음.

하기 위하여 엄격한 적법성 확인을 전제로 TM 영업 재개를 허용하였음.

- 금융당국은 2월 16일 정보유출 사고가 발생한 3개 카드회사에 대하여 개인정보 유출에 대한 법적 최고 처분인 3개월 영업정지 조치를 취하고, 3월 10일에는 국회 국정조사 과정에서의 논의사항과 대책 등을 반영하여 종합적인 개인정보보호 강화 및 재발방지 방안을 마련하여 발표함.

〈표 1〉 금융분야 개인정보 유출 재발방지 종합대책

주요 내용
① 금융회사의 정보수집을 최소화하고 보관기간을 5년으로 단축하는 등 정보를 체계적으로 엄격히 관리
② 주민등록번호는 최초 거래 시에만 수집, 번호 노출이 최소화되는 방식으로 수집, 암호화하여 보관
③ 정보 제공 등의 동의서 양식을 중요사항이 잘 보이도록 글씨를 크게 하고, 필수사항에 대한 동의만으로 계약이 체결되도록 개편
④ 금융회사의 개인정보 이용·제공 현황을 조회하고, 영업목적 전화에 대한 수신거부(이하 “Do-not-Call”) 등록 등을 위한 시스템을 구축
⑤ 임원 등의 정보보호·보안 관련 책임을 강화하고, 불법정보 활용·유출과 관련한 금전적·물리적 제재 강화
⑥ 금융전산 보안전담기구 설치 등을 통해 금융회사의 보안통제를 강화하는 한편, 카드결제 정보가 안전하게 처리 되도록 단말기를 전면 교체
⑦ 금융회사가 보유 또는 제공한 정보도 불필요한 것은 즉시 삭제하고, 정보유출 시 대응 매뉴얼(Contingency Plan)마련 및 비상 대응체계 구축

자료: 금융위원회(2014. 3. 10) 보도자료.

■ 중국의 사례는 보험소비자들의 개인정보보호를 위한 규제와 정책 수립이 보험산업 위축을 최소화하는 노력이 필요하다는 점을 시사함.

- 중국의 경우 전화수신거부 리스트 제도를 시행하고 있으나 보험시장에서 TM 판매채널이 차지하는 비중을 감안하여 TM 영업 규제가 신축적인 것으로 보임.
  - TM 판매채널은 중국 손해보험회사들의 주력 판매채널이기 때문에 영업위축을 고려하여 전화권 유 판매 중단 기간을 1년으로 설정하였음.<sup>3)</sup>

(CIRC, FSC 등)

3) 2009년 기준 전화와 인터넷을 이용한 직판채널의 수입보험료는 중국 손해보험 수입보험료의 48%를 차지하였음.