Ⅲ 제판분리의 동인

○ 보험회사의 전속모집조직 분리 검토는 영업환경과 보험모집 관련 제도변화에 기초하고 있음

- (시장환경) 소비자들의 상품비교 및 전문적 상담에 대한 요구가 늘고 있으며, 상품판매자들은 영업경쟁력 확보 차원에서 법인보험대리점(GA)으로의 이탈이 심화되고 있음
- (제도변화) 수익성이 악화되면서 비용절감 압력이 높아지고 있으며, 모집수수료제도 개편, 특수형태근로종사자에 대한 고용보험 의무가입, 금융소비자보호법 등이 시행될 예정임

〈그림 Ⅲ-1〉 보험회사 전속영업조직 분리 배경

소비자	판매자(모집인)	보험회사	제도변화
▸ 수요자 중심 시장 ▸ 상품비교 선택 성향 ▸ 전문서비스 요구	▸ 영업경쟁력 확보 ▸ 소득창출기회 확보	▸ 영업조직유지 한계 ▸ 수익성 악화 → 비용절감 압력	▸ 수수료제도 개편 ▸ 금소법 시행 ▸ 빅테크 보험업 진출

1. 소비자 선택의 시대: 시장주도권 변화와 판매자 전문성 요구

○ 소비자들은 상품 구매 과정에서 다양한 선택지를 제공하는 판매자를 선호하는 경향을 보임

- 소비자들은 선택대안의 수가 많을수록 더 큰 선택가치를 제공받을 수 있기 때문에 선호도가 강해지고, 구매의사결정 과정에서의 유연성을 유지할 수 있음[15)]
  - 영화예매 과정에서 플랫폼 상에 제공된 영화 수에 따라 소비자들의 티켓예매 반응을 살펴본 결과, 선택가능한 대안의 수가 늘어날수록 상품을 구매할 확률이 일정 수준까지 증가함(〈그림 Ⅲ-2〉 참조)[16)]

---

15) Ratner(1999), "Choosing Less-Preferred Experiences for the Sake of Variety", *Journal of Consumer Research*; Reibstein et al.(1975), "Number of Choices and Perceived Decision Freedom as a Determinant of Satisfaction and Consumer Behavior", *Journal of Applied Psychology*

16) 류가연·손용석(2013), 「선택대안의 수가 선택연기에 미치는 영향: 모바일 영화예매 시 선택전략 유형과 조절모드의 조절효과를 중심으로」, 『마케팅연구』

• 다만, 과도한 선택대안 제공은 소비자에게 선택의 어려움을 가중시키고 본인이 선택한 대안에 대해 후회를 가질 수도 있어, 선택을 연기하거나 선택하지 않는 결과(No-Choice Option)를 낳기도 함[17]

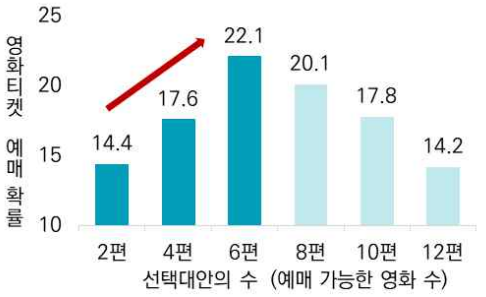
○ 금융상품 상담 및 계약 과정에서 판매자 전문성에 대한 소비자들의 요구가 증가하고 있음

• 금융상품이 다양하고 복잡해지면서 소비자들은 금융상품 가입 과정에서 판매자의 전문적이고 이해하기 쉬운 자문을 원하지만, 소비자들의 욕구 충족에는 한계를 보임

- 구조가 복잡하고 이해하기 어려운 상품을 이용한 소비자들의 상당수는 불충분한 설명(43.1%), 부적합한 상품권유(35.6%), 과도하게 어려운 용어 사용(32.4%) 등 불합리한 경험을 호소함

〈그림 Ⅲ-2〉 선택대안의 수에 따른 소비자 상품구매 확률

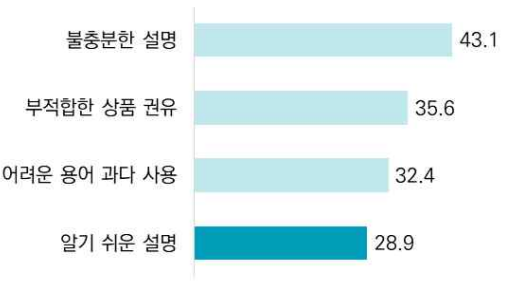
(단위: %)



자료: 류가연·손용석(2013)

〈그림 Ⅲ-3〉 금융상품 상담계약 과정에서의 소비자 경험

(단위: %)



자료: 금융위원회(2019), 금융소비자 보호에 대한 국민인식조사

2. 전속설계사들의 이탈: 판매자 영업경쟁력 강화와 소득보상

○ 상품판매자는 영업경쟁력 강화와 소득 개선을 목적으로 법인보험대리점(GA)을 선호하는 경향이 있음

• 특정 회사에 소속되어 해당 회사에서 제공하는 하나의 보험상품을 판매하는 것보다 여러 보험회사의 다양한 상품을 취급할 경우 더 많은 보상 기회를 가짐

• 보험상품 구매과정에서 상품비교, 전문상담에 대한 소비자 요구 증가는 판매자의 이직 사유에도 드러남

- 보험회사에서 GA로 이직한 설계사들을 대상으로 한 설문조사 결과, 응답자의 절반 이상(54.1%)이 소비자에게 다양한 상품 제공이 가능함을 이직 사유로 들고 있음(〈그림 Ⅲ-5〉 참조)

○ 설계사가 판매 가능한 상품 수는 전속설계사와 GA 소속설계사의 성과에도 영향을 미치고 있음

---

17) Berger et al.(2007), "The Influence of Product Variety on Brand Perception and Choice", *Marketing Science*; Chernev(2015), "Choice overload: A conceptual review and meta-analysis", *Journal of Consumer Psychology*

• '19년 기준 GA 소속설계사의 연간 보험상품 판매 건수는 75.0건으로 전속설계사 1인당 연간 판매 건수(48.1건)보다 1.56배 높음(〈그림 Ⅲ-4〉 참조)[18]

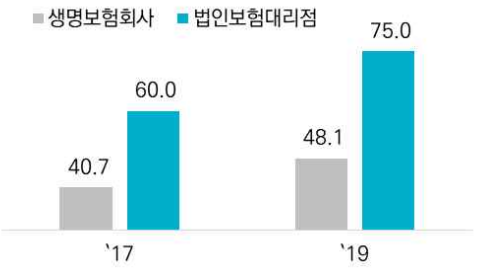
○ 전속설계사들의 이 같은 상대적 성과 저하는 GA채널로의 이직 요인으로 작용함

• 고소득 설계사의 경우 높은 보상체계를 통해 직무만족도가 높아져 이직에 소극적인 경향을 보이나, 중위소득 이하 설계사들은 이직 유인이 높다고 볼 수 있음

- 월평균 소득수준이 산업 평균 수준보다 낮은 보험회사에 속한 설계사의 정착률이 상대적으로 낮음[19]
- 소득구간별 최근 5년 내 평균이직 횟수는 300만 원 미만(0.69회), 300~500만 원(0.57회), 700~1,000만 원(0.47회) 등의 순이며, 고소득자(월소득 1,000만 원 이상)는 이직횟수가 가장 적음[20]

〈그림 Ⅲ-4〉 전속설계사와 GA 소속설계사 연간 판매 건수

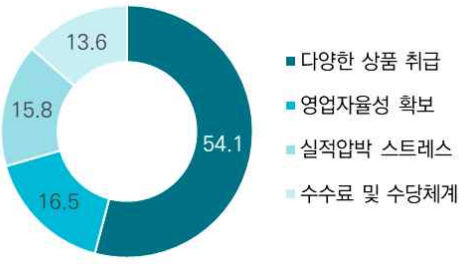
(단위: 건)



주: 5천 명 이상 설계사 보유회사의 1인당 연간 판매 건수임
자료: 보험회사, 「업무보고서」; e-클린보험시스템

〈그림 Ⅲ-5〉 보험회사에서 GA로의 이직 사유

(단위: %)



주: 보험설계사 1,057명을 대상으로 한 설문조사임
자료: 보험대리점협회(2020), 「2020년 법인보험대리점 소속설계사 대상 설문조사」

3. 장기간 지속된 수익성 저하: 비용관리에 대한 압력

○ 저성장·저금리 환경과 시장경쟁 심화로 보험회사 성장률과 수익성이 하락하고 있음

• (성장성) 최근 5년 사이 생명보험산업의 연평균 성장률은 0%대이며, 손해보험산업 또한 하락 추세임

- 특히, 생명보험 설계사들의 주력 판매상품인 개인보험은 '16년 이후 역성장이 지속되고 있음[21]

• (수익성) 저금리 장기화는 상품경쟁력 약화, 제한적 투자영업이익 실현으로 수익성 하락으로 이어짐

---

18) 판매상품에 따라 모집수수료에 차이가 있으나, 1인당 판매 건수는 설계사 소득을 간접적으로 평가할 수 있는 지표임

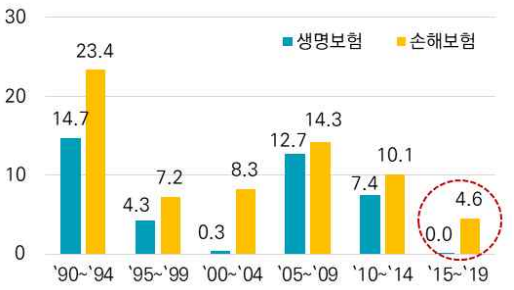
19) 김동겸·정인영(2020), 「설계사 정착률 현황과 보험회사의 과제」, 『KIRI 리포트』

20) 보험회사에서 GA로 이직한 사람과 GA 간에 이직한 사람을 모두 포함함; 보험대리점협회(2020), 「2020년 법인보험대리점 소속설계사 대상 설문조사」

21) 생명보험 개인보험 성장률: ('16년) -0.4%, ('17년) -3.9%, ('18년) -5.1%, ('19년) -1.4%

〈그림 Ⅲ-6〉 보험회사 기간별 매출성장률 추이

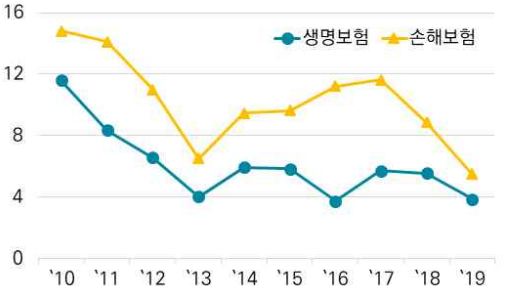
(단위: %)



주: 특별계정을 포함한 기간별 연평균성장률(CAGR)임
자료: 보험개발원, 『보험통계연감』, 각 연호

〈그림 Ⅲ-7〉 보험회사 수익성(ROE) 추이

(단위: %)



주: ROE=당기순이익/기중자본
자료: 보험개발원, 『보험통계연감』, 각 연호

○ 보험산업의 수익성 저하는 보험회사 비용절감[22]에 대한 압력으로 작용함

- 국내 보험산업은 IMF 직후, 글로벌 금융위기 전·후 인력 및 점포 조정을 진행한 바 있으며, 최근에는 점포 통·폐합, 전속설계사들의 GA채널로의 이동 등과 맞물리면서 생명보험회사 점포 수는 큰 폭으로 감소함

〈표 Ⅲ-1〉 보험회사 점포 수 추이

(단위: 개)

구분	'90	'95	'00	'05	'10	'15	'20. H1
생명보험	8,339	14,819	6,535	4,476	4,392	3,855	2,955
손해보험	2,352	3,530	2,854	2,385	2,651	2,728	2,486

주: 보험회사 점포에는 지점, 영업소, 출장소가 포함됨
자료: 보험개발원, 『보험통계연감』, 각 연호; 금융감독원, 금융통계정보시스템

4. GA채널의 성장과 모집시장 제도변화

○ GA 시장은 다양한 상품 제공을 통한 소비자 편익 제고라는 이점을 바탕으로 급속히 성장해옴

- (성장률) 소속설계사가 100명 이상인 중·대형 GA를 통해 체결된 신계약 건수는 '19년 기준 1,461만 건이며, 최근 3년('17~'19년) 사이 연평균 19.6% 증가함[23]
  - 신계약의 83.6%는 소속설계사가 500인 이상 대형 GA를 통해 체결되었으며, 중·대형 GA를 통해 판

22) 비대면 환경으로 전환되고 있음에도 불구하고 보험산업은 여전히 인력 및 점포를 중심으로 서비스를 제공하고 있어 사업비 항목 중 모집수수료, 인건비, 임차료 등이 차지하는 비중이 높음

23) 금융감독원 보도자료(2020. 5. 12), "19년 중대형 법인보험대리점(GA) 경영실적"

매된 상품의 89.5%는 손해보험상품임

- (인력 및 대리점) '19년 말 기준 법인보험대리점 수는 총 4,479개사이며, 이 중 소속설계사가 500인 이상 대형 GA는 57개사, 소속설계사가 100명 이상인 중·대형 GA는 190개사임
  - '15년 GA 소속 보험설계사 수는 보험회사 전속설계사 수를 넘어섰으며, '20년 6월 기준 GA 소속설계사와 보험회사 전속설계사 수는 각각 23만 2천 명, 18만 7천 명임

○ **모집수수료제도 변화('21년 1월), 특수고용직근로자에 대한 고용보험 적용, 금융소비자보호법 시행('21년 3월) 등이 보험모집시장 개편에 영향을 미칠 것으로 보임**

- (모집수수료체계 개편) 대면채널의 경우 '21년 1월부터 보험계약 체결 후 1차 연도에 모집인이 수취하는 수수료가 월 납입보험료의 12배(1,200%) 이내로 설정되도록 보험업감독규정이 개정됨[24]
  - 다만, 감독당국에서 보험설계사가 소속한 회사('보험회사' 또는 'GA')에 따라 수수료 체계가 달리 적용되지 않으며, 이에 대한 지속적인 모니터링 실시 계획을 밝힘에 따라,[25] 수수료 체계에 따른 보험회사에서 GA로의 설계사 이동 유인은 다소 줄어들 것으로 보임
- (고용보험 의무적용) 특수형태근로종사자의 고용보험 당연가입 내용이 담긴『고용보험법』및『고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률』일부개정안이 '20년 12월 국회 본회의를 통과함[26]
  - 보험설계사의 고용보험 가입 의무화는 보험회사와 법인보험대리점(GA)에 추가 비용 부담으로 작용하여 모집인력 조정이 발생할 여지가 있음
- (금소법 시행) 적합성, 적정성, 설명의무, 불공정영업금지, 부당권유금지, 광고규제 등 '6대 판매행위 규제', 청약철회권과 위법계약해지권 등 '사후적 권리구제 강화' 내용이 담긴『금융소비자보호에 관한 법률』이 '21년 3월부터 시행될 예정임[27]
  - 판매행위 규제 강화와 과태료 상향조정 등으로 기존의 영업조직 운영 변화가 예상됨

○ **디지털 전환 환경에서 네이버, 카카오 등 플랫폼기업의 금융업 진출이 이루어지면서, 보험유통시장에서 기존 유통기업과 신규 유통기업 간 경쟁이 심화될 것임**

- 토스는 '18년 법인보험대리점(GA) 자회사인 '토스인슈어런스'를 설립하였으며, 법인카카오페이는 최근 디지털 손해보험회사 설립을 위해 금융감독당국에 예비인가를 신청함[28]
- 빅테크 플랫폼기업 진출은 소비자 편의성 제고에 긍정적 역할을 할 것으로 기대되나, 시장지배력에 기반한 과도한 수수료 요구와 같은 부작용을 우려하는 견해도 존재함

---

24) 금융위원회 보도자료(2020. 1. 25), "보험상품의 사업비와 모집수수료를 합리적으로 개선하여 불완전판매를 감소시키고, 보험료 인하를 유도하겠습니다-「보험업감독규정」 개정"

25) 금융위원회 보도설명자료(2020. 10. 8), "내년 시행되는 수수료 체계 개편은 보험설계사가 '보험회사' 소속인지, '법인보험대리점(GA)' 소속인지에 따라 달리 적용될 이유가 없습니다"(서울경제 10월 8일자 보도에 대한 설명임)

26) 고용노동부 보도자료(2020. 12. 9), "노동조합법, 근로기준법, 고용보험법, 산재보험법 등 10개 개정 법률안 국회 본회의 통과"

27) 금융위원회 보도자료(2020. 10. 28), "「금융소비자보호법 시행령 제정안」 입법예고(10. 28~12. 6)"

28) 연합인포맥스(2021. 1. 4), "카카오페이, 디지털 손보사 설립 '본격화'… 예비인가 신청"