\prod

수수료의 기능과 규제

보험상품은 판매자에 대한 신뢰를 기반으로 판매자가 제공하는 설명 및 정보에 기초하여 장래 발생하게 될 위험에 대비하는 상품이라는 점에서 판매자의 역할이 중요하다. 특히, 위험을 보장하는 보험상품에 대한 소비자의 자발적 가입 행위가 제한적인 현재의 시장 상 황을 고려할 때, 가망고객에게 보험의 필요성을 환기하고 적한한 상품을 추천·권유하는 업무를 수행하는 상품 판매자의 역할과 기능은 보험산업에서 매우 중요하다.

소비자들은 보험상품을 가입하는 과정에서 상품 판매자로부터 상품설명을 비롯하여 다양 한 서비스를 제공받게 되는데, 소비자나 보험회사는 상품 판매자 또는 판매조직에게 서비 스에 대한 대가로 수수료를 지급한다.7) 본 장에서는 모집 수수료의 개념 및 운영구조를 자세히 살펴보고, 수수료의 기능 및 역할과 더불어 국내 보험산업에서 운영 중인 모집 수 수료 관련 규제에 대해 고찰해 본다.

〈그림 Ⅱ-1〉Ⅱ장의 구성

개념 체계

수수료의 정의 및 구조

- 수수료 재원
- 수수료 유형 및 구조: 산출기준, 지급 방식, 지급주체

기능 및 역할

수수료의 기능 및 역할

- 판매자에 대한 보상의 목적 및 기능
- 수수료의 역기능

규제 체계

수수료 규제 현황

- 집행기준, 재원
- 지급한도, 지급기준, 공시
- 기타 자율규제

⁷⁾ 보험업감독규정에서는 모집 수수료를 보험상품 판매자에게 지급하는 수수료 및 수당 등의 보수 외에 모집에 대한 대가 및 모집한 계약에서 발생하는 이익과 관련한 모든 형태의 금전 및 물품 등 지원경비로 정의하고 있음

1. 정의 및 구조

보험상품에서 가격에 해당하는 보험료는 보험 가입자가 위험보장에 대한 대가로 보험회사에 지불하는 금액으로, 보험계약자와 보험회사 간 계약관계를 성립시키는 매개체로 작용한다.⁸⁾ 보험상품 구매 시 소비자가 납입하게 되는 보험료는 순보험료(Net Premium)와 부가보험료(Loading Premium)로 구성되는데, 순보험료는 피보험자의 사망, 장해, 입원 또는 만기 등과 같은 보험금 지급사유 발생 시 보험금으로 충당될 수 있도록 계산된 보험료로 위험보험료와 저축보험료로 구분된다.⁹⁾

순보험료 중 위험보험료는 사망 등 위험 보장의 재원으로, 저축보험료는 해약환급금 지급 재원으로 활용된다. 부가보험료는 보험회사가 보험계약을 체결하고 관리·유지하는 데 사용될 것으로 예상되는 사업경비로, 신계약비와 유지비로 구성된다. 신계약비는 보험 모집 인에 대한 보수, 점포운영비, 판매촉진비, 광고선전비 등 계약 체결과 관련된 비용이며, 유지비는 인건비, 관리비 등 보유계약 유지관리에 소요되는 비용을 의미한다.

보험상품 판매에 대한 대가로 보험회사가 모집인에게 지불하는 모집 수수료는 사업비의한 항목으로 보험회사는 원가분석을 통해 자율적으로 사업비를 산정하는 것이 가능하다. 일반적으로 보장성보험이 저축성보험보다 사업비를 높게 부과한다. 이는 보장성보험의 경우 계약인수, 보험금 지급심사, 상품 판매 과정에서의 판매자의 상품 설명 노력이 상대적으로 크기 때문에 저축성보험보다 수수료를 높게 책정한다고 볼 수 있다.

〈그림 II-2〉 보험료의 구성

(영업) 보험료		
순보험료		부가보험료
위험보험료	저축보험료	신계약비, 유지비

⁸⁾ 김동겸(2012)

⁹⁾ 일반손해보험의 경우 순보험료는 위험보험료만으로 구성되며, 장기손해보험의 경우는 순보험료에 저축보험료가 포 함됨(보험업감독규정 제 1-2조)

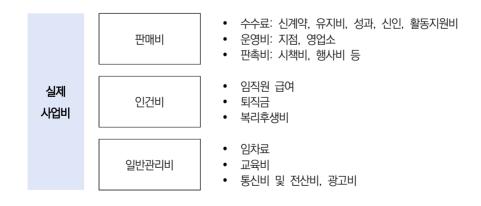
가, 수수료 재원: 사업비

보험상품 판매자가 보험계약을 체결하면 보험회사는 이에 대한 대가로 수수료를 지급하 게 되는데, 보험회사나 보험대리점(GA)에서 설정하고 있는 수수료 지급 기준은 상이하며, 특히 판매채널이나 상품에 따라 큰 차이가 존재한다. 이는 각 보험상품과 판매채널에 대 해 수수료를 지급할 수 있는 재원인 예정사업비가 다르게 책정되어 있기 때문이다. 결국 모집 수수료는 보험회사 사업을 영위하기 위해 지출하는 비용인 사업비의 구성 항목 차원 에서 이해할 필요가 있다.

실제사업비는 보험상품 판매에 대한 대가로 보험설계사에게 지급하는 수수료 및 점포우 영을 위한 경비, 회사운영을 위한 임직원 인건비, 기타 관리비를 의미한다. 이들 비용은 통상 보험료의 구성 요소 중 하나인 예정사업비 재워 내에서 사용된다. 실제사업비는 비 목과 성격에 따라 구분이 가능한데, 비목별 분류로는 신계약비와 유지비로 분류할 수 있 으며, 성격별 분류는 회사 내부 관리 목적으로 이용되는 것으로 판매비, 인건비, 일반관리 비 등으로 구분이 된다. 이 중 판매비는 수수료, 운영비, 판촉비 등으로 세분화할 수 있다.

한편, 상품별·계약별 손익을 적정하게 측정하기 위한 목적으로 실제사업비를 판매유형· 보험상품별로 배분하였다.10) 즉. 보험회사의 자의적 사업비 배분을 통한 손익조정을 예방 하여 주주·계약자 간 이해상충을 효과적으로 조정하기 위한 목적도 일부 존재하였다.

〈그림 Ⅱ-3〉 사업비 항목의 구성



¹⁰⁾ 보험업감독규정 [별표 17]; 실제사업비 배분원칙 및 일반손해보험의 예정사업비의 계상기준임(제5-15조 관련)

과거 IFRS4에서 사업비는 보험계약 등에 직접 관련된 신계약비와 계약 유지 및 수금 등에 소요되는 유지비로 구분하고, 신계약비는 이연자산으로 계상 후 상각(최대 7년)을 통해 비용화되며, 한도 초과 신계약비와 유지비는 발생한 해에 당기비용으로 인식하였다. 그러나 IFRS17에서는 보험계약에 귀속가능한 사업비¹¹⁾를 보험부채에 반영하도록 규정하고 있으나, 세부적인 분류기준은 제시하지 않고 있다. 즉, 보험취득현금흐름 경험조정이 미래 서비스와 관련된 경우 보험계약마진(CSM)에서 조정하고 당기 또는 과거 서비스와 관련된 경우 당기손익에 반영하도록 규정하고 있다. 한편, 감독회계상에서는 사업비 회계처리 관련 기본원칙만 제시하고 있는데, 회계처리를 위한 별도의 사업비 분류 및 배분정책을 규정하지 않고, 회사의 사업비 정책에 맞게 IFRS17을 적용하도록 하고 있다.

한편, 보험상품 판매 과정에서 설계사가 보험계약 체결을 위해 투입한 노력을 감안하여 보험계약이 조기 해지되는 경우 일정 금액을 공제하는 것이 가능하다. 다만, 감독당국에 서는 보험소비자 보호를 위해 계약 해지 시 일정 수준 이상 환급금을 지급하도록 보험업 감독규정상 해약공제액 한도를 설정하고 있다. 이에 따라 대다수 보험회사는 보험상품 개 발 시 표준해약공제액 범위 내에서 신계약비를 부과하여 상품을 설계한다.

보험상품 개발 시 표준해약공제액은 순보험료와 보험기간을 기준으로 보장성보험과 저축성 보험으로 구분하여 산출한다. 이에 따라 순보험료 수준이 높을수록 신계약비를 상대적으로 더 많이 부과하는 것이 가능하고, 저축성보험보다는 보장성보험에 더 많은 신계약비를 부과할 수 있다. 보험회사는 신계약비 부과방식 차이를 활용하여 보장성보험에 적립보험료를 과도하게 부과하거나 보험료 추가납입 기능을 강조하여 저축성보험인 것처럼 판매함으로써 불완전판매 등 소비자 피해가 발생하는 경우가 나타나기도 한다.

보험업감독규정 제 1-2조 '정의'

- 3. "보장성보험"이란 기준연령 요건에서 생존 시 지급되는 보험금의 합계액이 이미 납입한 보험료를 초과하지 아니하는 보험을 말하며, "순수보장성보험"이란 생존 시 지급되는 보험금이 없는 보장성보험을 말하고 "그 밖의 보장성보험"이란 순수보장성보험을 제외한 보장성보험을 말한다.
- 4. "저축성보험"이란 보장성보험을 제외한 보험으로서 생존 시 지급되는 보험금의 합계액이 이미 납입한 보험료를 초과하는 보험을 말한다.

자료: 보험업감독규정(시행 2023. 8. 30), 금융위원회고시 제2023-45호, 2023. 8. 30 일부개정

¹¹⁾ 보험계약 귀속가능 직·간접비: 보험부채 현금흐름에 포함, 귀속불가 간접비: 당기비용

〈표 Ⅱ-1〉 손해보험 신계약비 계정과목의 구성

채널 및 상품	계정과목	과목 의미
일반 신계약비	비례수당	· 모집실적에 따라 모집인에게 지급한 수당
	점포운영비	· 모집실적에 따라 지급한 점포운영비
	판매촉진비	· 모집실적에 따라 지급한 업무추진비
	비례수당	· 신계약 모집실적에 따라 지급한 수당
	점포운영비	• 신계약 모집실적에 따라 지급한 점포운영비
	판매촉진비	· 신계약 모집실적에 따라 지급한 판매촉진비
자기 시케이티	진단비	· 신계약 모집에 따른 계약자의 건강조사 제비용
장기 신계약비	인쇄비	· 신계약과 관련된 인쇄비
	광고선전비	· 판매촉진 등을 위하여 광고선전 목적으로 지출하는 제비용
	교육훈련비	· 점포관리자 및 보험설계사의 교육훈련에 소요되는 제경비
	기타제비용	· 상기 이외의 신계약 관련 경비
	비례수당	· 모집실적에 따라 모집인에게 지급한 수당
일반·대리점 수수료	점포운영비	· 모집실적에 따라 지급한 점포운영비
	판매촉진비	· 모집실적에 따라 지급한 업무추진비
	비례수당	· 신계약 모집실적에 따라 지급한 수당
	점포운영비	• 신계약 모집실적에 따라 지급한 점포운영비
	판매촉진비	· 신계약 모집실적에 따라 지급한 판매촉진비
장기·대리점 수수료	진단비	• 신계약 모집에 따른 계약자의 건강조사 제비용
	인쇄비	· 신계약과 관련된 인쇄비
	광고선전비	· 판매촉진 등을 위하여 광고선전 목적으로 지출하는 제비용
	교육훈련비	· 신계약 모집에 대한 대리점주의 교육훈련에 소요되는 제경비
	기타제비용	· 상기 이외의 신계약 관련 경비

자료: 보험업감독규정 부표 2

나. 유형 및 구조

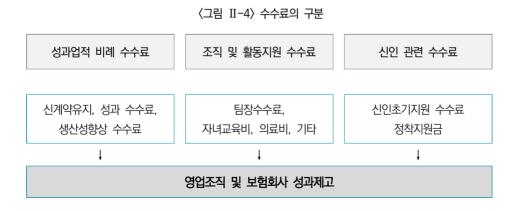
1) 산출기준

일반적으로는 보험회사는 상품별 예정사업비 규모에 비례하여 보험료의 일정 비율을 성적화하고, 해당 성적을 기준으로 보험상품 판매자에게 수수료를 지급하는 구조로 되어있다. 회사마다 성적을 산출하는 방식이 차이가 있으나, 환산월초, 효율월초, 유효월초 등의 개념을 사용하여 판매자의 성적을 평가한다. 12)

환산월초는 각 보험계약별로 월납으로 환산한 초회보험료에 상품별 환산율을 적용하여 산출한 것으로, 상품별 환산율은 예정신계약비 재원 내에서 책정된다. 한편, 효율월초는 유지 수수료 지급기준이 되는 성적이며, 유효월초는 초년도 환산월초에 일정 기간 동안의 합산유지율을 적용한 성적이다. 환산월초는 신계약 유지 수수료를 제외한 제수수료, 운영 비 등의 산출기준으로 사용된다.

2) 수수료 유형

보험상품 판매자에게 지급하는 수수료는 회사별로 명목상 차이를 보이고 있으나, 통상적으로 지급기준 및 유형에 따라 ① 성과업적 비례 수수료, ② 조직 및 활동지원 수수료, ③ 신인 관련 수수료 등으로 구분해 볼 수 있다(\langle 그림 $II-4\rangle$ 참조).

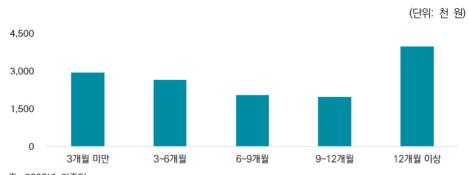


¹²⁾ 박현문(2011)

먼저, 성과 수수료는 신계약 체결에 따른 인세티브 성격의 수수료로, 신계약 성과, 유지, 생산성 향상 수수료 등이 있다. 신계약 유지 수수료는 매월 발생하는 효율월초의 일정비 윸을 지급하는 것이다. 신계약유지 수수료를 효윸월초 비례로 지급하는 것은 설계사 소득 의 안정화와 유지율 제고를 위한 것으로 볼 수 있다. 성과 수수료는 신계약에 따른 인센티 브성격의 수수료로, 당월 유효월초의 일정률을 지급한다. 생산성향상 수수료는 분기별로 지급되는 보너스성격의 수수료이다. 성과 수수료가 해당 월의 신계약 유인력을 제고하는 것에 목적을 두고 있다면, 생산성향상 수수료는 분기별로 수수료를 지급하여 설계사 업적 의 지속적 유지를 통해 생산성을 제고하고 조직력을 견고하게 하기 위한 것이다.

둘째, 조직 관련 수수료는 신인의 도입 및 육성에 대한 대가로 지급하는 수수료로, 회사마 다 리쿠르팅·팀장·지도자·트레이너 수수료 등과 같은 명목으로 모집인 유치자나 육성자에 게 지급한다. 보험회사나 영업조직의 경우 신계약이 발생하면서 이익이 창출되는데, 대면 중심 영업구조에서는 이익의 근간이 되는 설계사의 유치·육성이 없는 경우 조직의 영속성 을 담보하기 어려울 수 있다. 결국, 조직 관련 수수료는 우수인력에 대한 채용·육성을 통해 조직의 장기적인 이익 기반을 구축하기 위한 목적으로 지급하는 것으로 볼 수 있다. 한편. 활동지원 수수료는 구성원의 복지혜택으로 위촉기간 및 자격에 따라 구분하여 지급한다.

한편. 신인설계사의 경우 누적된 판매성과가 미미하여 신계약 유지 수수료의 규모가 작기 때문에 영업활동을 지속할 수 있는 안정적 소득 유지가 어렵다(〈그림 Ⅱ-5〉 참조). 따라서 영업조직별로 설계사 등록 시점부터 일정 기간 동안 개인등급별로 최소업적 달성 시 일정 금액을 지원해 주는데, 이를 초기지원 수수료라고 한다.



〈그림 Ⅱ-5〉 생명보험 전속설계사의 근속기간별 월평균 소득

주: 2020년 기준임

자료: 생명보험회사의 관련 자료들을 취합하여 저자가 직접 작성함

3) 지급 방식: 선급 vs. 분급

보험판매자에게 지급되는 수수료는 지급 방식에 따라 선급방식(Up-front Commission), 분급 방식(Level Commission), 혼합 방식(Hybrid Commission) 등으로 구분할 수 있다.13) 선지급 수수료는 계약 체결 초기에 모집수당을 일시에 지급하는 방식이며, 분급형은 일정 기간에 걸쳐 수수료를 지급하는 방식이다. 한편, 혼합형 방식은 초기선지급과 분급형 방식을 결합한 형태로, 지급기간 및 기간별 지급비율에 따라 다양한 조합이 가능하다. 예를 들어, 일본생명의 경우 보험대리점에 지급하는 수수료를 지급기간 및 지급비율을 달리하여 ① 5년 L자 A형, ② 5년 L자 B형, ③ 5년 플랫형, ④ 10년 L자형 4가지 유형으로 구분하여 지급하고 있다(〈그림 II-6〉 참조〉).

선급 방식과 분급 방식은 모집성과와 판매인력 확보 측면에서 서로 다른 장·단점을 보유하고 있는데, 14) 자세한 내용은 3장 모집 수수료 운영 실태 부분에서 상세히 논하고자 한다.

〈그림 Ⅱ-6〉 일본 보험회사의 수수료 지급 방식 사례

자료: 김동겸·정인영(2020)

〈표 Ⅱ-2〉 수수료 지급 방식별 장단점

구분	선급방식	분급 방식
장점	신계약 업적 유인 효과신인모집종사자 채용 유인효과	모집인 소득 안정성중·저성과자의 장기정착률 개선
단점	• 초기 비용 부담신계약 업적 유인 효과 • 장기 유지율 관리의 어려움	상대적으로 낮은 신계약 창출 유인신규 모집인력 확보 어려움

자료: 서대교(2009)를 재구성함

¹³⁾ Parliament of Australia(2015)

¹⁴⁾ 서대교(2009); 숭실대학교 산학협력단(2014)

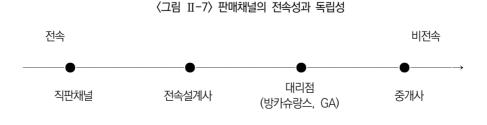
4) 판매자보수 지급주체에 따른 분류: 수수료 vs. 자문료

보험중개인이 서비스에 대가로 지불받는 보수은 지급주체에 따라 구분된다. 보험회사 또는 상품제공자가 중개인에게 지급하는 비용을 '수수료(Commission)'라 칭하며, 고객이 중개인에게 지급하는 비용을 '자문료(Fee)'로 칭한다. 15)

'수수료(Commission)'는 보험회사가 중개인에게 보험계약의 체결과 성과에 대해 지급하는 보수로, '기본 수수료(Base Commission)'와 '조건부 수수료(Contingent Commission)'로 구분해 볼 수 있다. '기본 수수료'는 협의의 수수료로, 상품별로 미리 약정한 수수료율에 따라 보험료에 곱하여 산출되는 보수이며, 보험중개인이 수취하는 전통적인 형태의 보수로 볼 수 있다. 반면, '조건부 수수료'는 기본 수수료와는 별도로 보험회사와 중개인이 사전에 합의한 목표 달성 수준에 따라 보험회사가 중개인에게 지급하는 보상이다. 보험회사와 중개인이 사전에 합의하는 내용은, 일반적으로 ① 중개인이 체결한 계약의 양(신계약·유지계약 건수 또는 신계약·유지계약 보험료 등), ② 중개인이 획득한 보험계약의 수익성(손해율 또는 이익률 등)에 따라 산출된다. 한편, 전속대리점에 지급되는 보수는 '조건부수수료'와 구별하여 '이익 수수료(Profit Commission)'로 칭하기도 한다.

'자문료(Fee)'는 고객이 보험중개업자가 제공하는 위험관리 등 자문서비스에 대한 대가로 지급하는 보수를 의미한다. 자문료의 산정은 보험중개업자가 자문서비스 제공 시 실제로 소요된 노력과 비용 등을 기준으로 산정한 후 고객에게 청구한다. 고객은 청구된 금액에 동의한 후 중개인에게 수수료를 지불하는 구조이다.

수수료와 자문료 등 보수지급 주체에 따른 판매자에 대한 보수유형은 상품의 특성이나 각 판매채널이 누구를 대리하는지 즉, 판패채널의 전속성·독립성 정도에 따라 지급 방식이 결정되거나 논의되기도 한다(〈그림 II-7〉 참조〉.



15) 자문료의 경우 해외의 보험산업에서 운영되는 방식임

2. 기능 및 역할

가. 판매자에 대한 보상의 목적 및 기능

1) 모집시장에서 판매자의 역할

보험상품은 일반상품과는 구분되는 무형재, 탐색재, 경험재라는 특수성을 가지고 있어 보험소비자의 의사결정과정은 일반적인 소비자 의사결정 과정과는 다르게 나타날 가능성이 높다(장연주·최현자 2015; 여운승 2005). 우선, 보험상품은 무형의 성격을 가지기때문에 보험회사에 대한 평판, 규모, 판매자에 대한 신뢰와 같은 보험상품 본질 이외의외적 요소에 의존하여 의사결정을 내리는 경향이 높다(Zeithaml 1981). 보험상품의 무형적 특성은 소비자가 보험상품 구매에 대한 위험을 크도록 인지하게 함으로써 브랜드충성도나 소비자와 상품·서비스 제공자나 판매자와의 관계에 의존하여 보험상품 구매의사결정을 내리는 주된 원인으로 작용할 수 있다.

또한, 보험상품은 물리적 실체가 없어 소비자는 정보에 의해서만 그 속성에 대해 인식할수 있고, 복잡하고 다양한 상품구조의 성격을 지녀 소비자가 탐색해야 할 정보의 내용이다소 전문적이기 때문에 소비자가 원하는 보험상품에 관한 정보를 탐색하고 평가하는 과정은 일반 재화의 구입 시 정보를 탐색하고 평가하는 과정과 다를 수 있다(여운승 2005; 이봉주 1995), 즉, 일반 재화 구매 과정에서는 소비자가 욕구 또는 필요에 의한 문제인식에서부터 구매 의사결정 과정이 시작되지만, 보험상품은 필요나 욕구가 설계사에게 자문을 얻거나 권유를 받는 과정에서 발생할 가능성이 크다. 즉, 문제인식이 개인의 내적동기보다 보험상품을 제공하는 판매자의 조언에 따라 발생할 가능성이 크며(김삼원 외 2012), 대다수 보험상품이 상품구조가 복잡하거나 다양하기 때문에 보험상품 구매과정에 있어소비자들은 외적탐색에 대한 의존도가 높다고 볼 수 있다.

〈그림 Ⅱ-8〉 보험상품의 특성

무형재	탐색재	경험재
미래 발생 가능한 위험에 대해	상품 및 서비스 구매 전에	소비 과정이나 구매 후에만
약정 내용 이행을 전제로 한 계약	결정될 수 있는 속성	판단이 가능한 속성

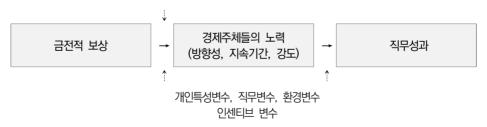
2) 공급자 측면: 동기부여와 성과제고

수수료를 통한 판매자에 대한 보상은 두 가지 방식으로 구성워들의 동기부여와 행동에 영 향을 미치게 된다(Mikovich et al. 2016). 16) 우선, 보상은 직원들에 대한 동기부여의 강도 와 방향, 지속성에 영향을 미친다. 동기부여는 구성원의 능력이나 구성원의 성과를 지원 하거나 방해하는 업무·조직 설계 등과 함께 작용하여 구성원의 행동을 결정한다. 이러한 보상의 효과를 '인센티브 효과(Incentive effect)'라 칭하는데, 보상이 구성원 개개인과 특 정 시점에 구성원들 사이에 존재하는 전체 동기에 영향도를 의미한다. 둘째, 보상은 인력 구성에서 미치는 '선별효과(Sorting effect)'를 통해 가접적인 영향을 미친다. 즉, 다양한 유형의 보상전략은 구성워들을 해당 조직에 지워하고 머무르게 할 수 있다. 예를 들어 높 은 수준의 보상은 우수인력을 채용하거나, 기존 직원의 정착률 향상에 도움을 준다.

일반적으로 '보상(금전)'이 경제주체들에게 가지는 긍정적인 동기부여 효과에 대해 경제 학과 심리학에 기반을 둔 이론은 다소 차이를 보인다. 기대 이론(Expectancy theory)과 토너먼트 이론(Tournament theory) 등 경제학 이론에서는 금전적 보상이 강력하고 효과 적인 동기부여 수단이라고 보는 반면, 인지적 평가 이론(Cognitive evaluation theory), 형평성 이론(Equity theory), 상대적 박탈감 이론(Relative deprivation theory) 등 심리학 이론에서는 금전과 같은 외재적 보상이 일 자체에 대한 내재적 흥미를 감소시키기도 하고 보상격차로 인해 상대적으로 적은 보상을 받은 사람들의 심리적 박탈감을 가중시키는 등 동기부여효과 이면의 잠재적 역효과를 비중 있게 다룬다(Gerhart and Lynes 2003).

〈그림 Ⅱ-9〉 금전적 보상이 경제주체의 성과에 미치는 영향

인지 및 동기부여



자료: Bonnera, and Sprinkle(2002)

¹⁶⁾ Milkovich, G. M. and Newman, J. M.(2016)

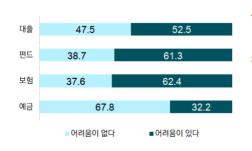
3) 소비자 측면: 정보제공에 대한 대가

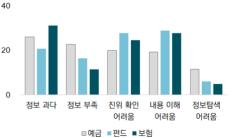
다양하고 복잡한 보험상품이 다수 등장하면서 소비자들은 해당 상품의 속성을 정확히 이해하고 보험계약을 체결하는 것이 점점 어려워지고 있다. 특히, 최근 보험산업에서 제판 분리 현상 확대로 여러 회사의 다양한 보험상품을 취급하는 판매채널이 늘어남에 따라 보험소비 과정에서 소비자들의 선택 어려움도 커지고 있다. 금융소비자를 대상으로 한 한국 갤럽의 설문조사 결과를 보면 금융상품 구매과정 상 이 같은 현실이 여실히 드러난다.

대부분의 금융상품 구매과정에 있어 과반수 응답자들이 상품 선택 시 관련 정보 획득에 어려움이 있었다고 응답하고 있는 가운데, 보험상품에 있어 이러한 현상이 상대적으로 높게 나타난다. 보험상품 구매과정에서 정보 획득에 어려움을 겪은 사람의 비율은 62.3% ('어려움이 있었던 편이다' 52.9%, '많은 어려움이 있었다' 9.4%)로, 예금, 펀드, 대출 상품 구매과정에서의 정보획득의 어려움을 겪는 소비자보다 더 많은 것으로 나타났다. 보험상품 구매과정에서 어려움이 있었다고 응답한 이유로는 '지나치게 많은 정보' 또는 '정보의 부족'을 드는 사례가 많으며, 특히, '40대 이하'에서 정보가 지나치게 많다는 응답이 많았으며, 연령이 높을수록 정보의 내용이 어려워서 이해하기 어렵다는 경향이 강하다.17)

결국 보험상품 판매자는 소비자들의 위험보장 공백에 대한 주의를 환기시킴과 동시에 보험상품 구매과정에서의 합리적 의사결정을 지원하기 위해 해당 상품에 대한 정보를 충실히 전달하고 조언하는 역할을 하며, 이에 따른 계약 체결 대가로 수수료를 수취하게 된다.

〈그림 II-10〉 금융상품 선택 시 정보획득의 어려움 〈그림 II-11〉 금융상품 정보획득이 어려운 사유 (단위: %) (단위: %)





자료: 금융위원회·한국갤럽(2021)

자료: 금융위원회・한국갤럽(2021)

17) 금융위원회·한국갤럽(2021)

나. 수수료의 역기능

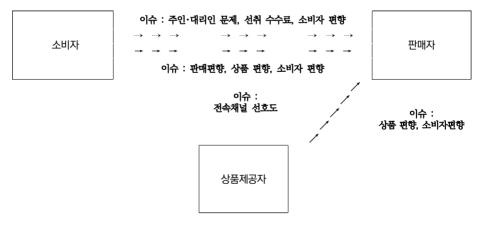
1) 모집시장 구조와 이해상충 문제

보험 모집시장의 참여자는 크게 소비자, 상품 판매자, 상품제조자(보험회사) 등으로 구분 해봌 수 있으며, 이들은 각기 다른 이해관계에 놓여져 있다. 이와 같은 상황을 주인 대리 인 문제 또는 이해상충 문제로 칭한다.

예를 들어, 보험상품 판매자는 본인에게 주어진 인세티브에 따라 상품 편향이 나타날 가 능성이 있다. 즉, 판매자는 소비자보다 본인의 이익을 우선시하여 고객에게 적합한 상품 보다는 수수료 다과(多寡)에 따라 본인에게 유리한 상품을 추천할 가능성이 높다. 18)

'수수료 편향(Commission Bias)'은 상품 편향(Product Bias)과 판매자 편향(Producer Bias) 등으로 구분해 볼 수 있다. 보험시장에서는 소비자와 판매자 간 정보 비대칭성이 존 재하기 때문에 판매자는 가장 높은 수수료를 지급하는 상품을 권유하는 현상(상품 편향) 이나. 판매자가 가장 높은 수수료를 약정한 보험회사의 상품을 고객에게 권유하는 행태 (판매자 편향)가 발생할 가능성이 있다(〈그림 Ⅱ-12〉 참조).

〈그림 Ⅱ-12〉 보험 모집시장에서의 이해상충 문제



주: → : 가변형 보상체계(variable renumeration), → : 정액형 보상체계(variable renumeration) 자료: Oxera(2023)

¹⁸⁾ Oxera(2023); FSRC(2019); Oxera(2015); House of Commons Library(2015); FSA(2002)

2) 편향된 정보전달 가능성

시장에서 중개기능을 담당하는 다른 경제주체들과 마찬가지로 보험설계사의 중요한 역할 중 하나는 특정 보험회사(전속설계사) 또는 여러 보험회사(독립채널)에서 제공하는 다양한 상품의 기능을 소비자에게 알리고 전달하는 역할을 하는 것이다. 일부 보험상품은 매우 복잡하고, 다양하기 때문에 중개인의 이 같은 정보전달 행위가 소비자의 의사결정에 중요하게 작용한다(Schwarcz 2011). 그러나 일반적으로 소비자는 보험 가입 과정에서 보험계약의 중요한 내용을 읽지 않거나 읽더라도 이해하지 못하는 경우가 빈번히 발생한다(Boardman 2012). 결국 보험중개인은 소비자가 본인에게 적합한 보험상품을 선택하는데 중요한 역할을 수행한다(Cummins and Doherty 2006; Karaca-Mandic et al. 2013).

보험시장에서 중요한 기능을 담당하고 있는 보험중개인에 대한 경제학적 평가 또는 핵심 질문 중 하나는 보험회사가 선택할 수 있는 다양한 유통채널(Distribution System)과 보 상구조(Compensation System) 차원에서 어느 유통채널이 효율적인가에 관한 것인가이다(Kim et al. 1996; Venezia et al. 1999; Regan and Tennyson 2000). 예를 들어, 보험회사가 소비자에 대한 정보전달 및 판매자에 대한 인센티브 제공 차원에서 보험유통시스템을 어떻게 설계해야 하는지 조사해 왔다(Ma et al. 2013). 또한, 고객서비스 제공 차원에서 독립설계사가 전속설계사보다 더 나은 서비스를 제공하는지 여부에 관한 연구도 다수 진행되었는데, Regan and Tennyson(1996)은 독립중개인과 전속중개인의 보상구조차이로 인해 독립중개인이 전속중개인보다 고객에게 더 나은 서비스를 제공할 가능성이더 높다고 주장하였다. 또한, Inderst and Ottaviani(2012)는 소비자에게 조언을 제공하는 중개자의 잠재적 편향성에 대한 이론적 모형을 제시하였는데, 이들은 상품 판매자는 수수료의 수준에 따라 소비자에게 편향된 추천이 이루어질 수 있음을 보였다. 이처럼, 다수의 연구자들은 보험중개인의 보상구조에 따라 고객에게 전달하는 정보의 질과 정보의 편향성이존재할 가능성을 지적하였다.(Spitzer 2004; Kochenburger et al. 2010; Anderson 1979).

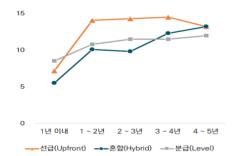
한편, 판매자에게 지급하는 보상주체에 따라 자문의 질이 달라질 수 있다는 연구들도 다수 존재하는데, Gravelle(1994)은 보험회사가 지급하는 수수료로 보상을 받는 중개인은 소비자가 지출하는 비용을 낮추지만 보험계약자가 지불하는 수수료로 보상을 받는 중개인은 더 나은 조언을 제공함을 입증하였으며, Hoffmann and Nell(2011)은 수수료 기반 보상이 보험회사와 중개인 간 이득에 부합하기 때문에 보험회사에 더 이득일 수 있으나, 자문료 기반 보상시스템이 사회적으로 최적이라는 결론을 도출하였다.

3) 불완전판매·보험계약자의 중도해지 가능성

금융상품 판매자의 보수구조와 금융상품 잠재 구매 고객 간 발생하는 이해상충 문제와 이 로인한 부작용은 다수의 연구를 통해 규명되어 오고 있다. 보험 모집시장에서의 이해상충 문제는 다양한 수준에서 발생할 수 있는데, ① 단기이익 극대화 vs. 장기고객 만족, ② 소 비자를 위한 중개인 vs. 보험회사 또는 영업조직을 위한 판매자 등이 이에 해당한다고 할 수 있다. 결국 이 같은 상황에서 판매자의 선택에 따라 고객의 최선이익에 부합하지 않는 상품추천이 추천되는 상황도 발생하는 것이다. 국내 특정 보험회사를 대상으로 한 정원 석·이경희(2021)의 연구를 보면 보험상품 판매에 대한 대가가 상품마다 다를 경우 판매자 는 더 높은 보수를 수취하기 위해 편향된 정보를 제공하고 이는 결국 불완전판매로 이어 지는 것으로 나타나는 것이 이 같은 하나의 예에 해당된다 할 수 있다.

한편, 판매자에 대한 수수료 지급 방식은 판매조직의 행동에 영향을 미침으로써 고객의 금융상품선택 및 유지행위와도 연결된다. 일례로 호주 생명보험 산업보고서19)에 따르면, 판매자에 대한 보상체계에 따라서 판매자가 소비자에게 제공하는 자문의 질과 상품 해지 간에 밀접한 관계가 존재하는 것으로 나타나고 있다(〈그림 Ⅱ-13〉 참조). 즉, 금융상품 계 약 해율이 선취 수수료 체계하에서 가장 높게 나타난 반면 분급 구조하에서 가장 안정된 것으로 조사되었다. 또한, 설문조사 대상자의 45%가 선취 수수료 구조하에서 고객의 이 익을 우선 시하는 자문서비스를 제공받지 못하였다고 응답하였다.

〈그림 Ⅱ-13〉 판매자 보상체계과 계약 유지율 (단위: %)



자료: ASIC(2014)

〈표 Ⅱ-3〉 판매자 보상체계와 자문의 질 (단위: %)

구분	적절한 자문 수혜	적절한 자문 미수혜
선취 수수료	55	45
기타수수료 구조	93	7

자료: ASIC(2014)

19) ASIC(2014)

3. 모집 수수료 규제 현황

현행 보험업법 및 관계법령이나 보험협회의 자율규제상 사업비를 포함한 판매 수수료 관 련 제도는 ① 상품 판매자와 보험회사 또는 보험대리점 간 위촉계약, ② 수수료의 정의 및 집행기준, ③ 수수료의 재원 및 지급한도, ④ 수수료 지급 방식, ⑤ 수수료 공시, ⑥ 기타 자 율규제 등으로 구분할 수 있다.

〈표 Ⅱ-4〉 보험 모집 수수료 관련 규정

구분	주요내용	관련 조항
위촉계약 (지급기준)	보험회사와 설계사 간 위탁계약보험설계사에 대한 불공정행위 금지수수료 지급 및 환수	보험업법 제85조의 3 보험협회, 보험설계사에 대한 불공정행위 예방을 위한 준수규약
정의 집행기준	• '수수료 등'의 정의 • 사업비의 합리적 집행	보험업감독규정 제 4-32조 '사업비의 합리적 집행'
재원 지급한도	초년도 수수료 지급한도신계약비이연, 해약환급금보험상품 비교·추천 서비스 운영지침	보험업감독규정 제4-32조 5항, 6항, 7항 보험업감독규정 제7-64조 혁신금융서비스 지정
지급 방식 (분급)	• 수수료 분할지급 방식 - 분급 시 수수료 총액 증액	보험업감독규정 제4-32조 8항
공시	 모집 수수료율 공시 금융기관보험대리점 상품비교 공시 수수료 정보 공개: 보험중개사 	보험업감독규정 제4-16조 보험업 감독규정 제7-45조 보험업감독규정 제5-11조
자율규제	합리적 사업비 집행 무당 스카웃 방지, 수수료 분급 확대 과도한 성과급 지급 등 부당경쟁 방지	-

자료: 저자가 직접 작성함

가. 판매위탁 및 보수규정

보험설계사는 보험회사·보험대리점 또는 보험중개사에 소속되어 보험계약의 체결을 중 개하는 자로서, 금융위원회에 등록한 자를 의미한다(보험업법 제84조). 등록된 보험설계 사는 보험회사와의 위촉계약을 기초로 보험계약자와 보험자가 보험계약을 체결할 수 있 도록 중개하는 개인사업자로 볼 수 있는데(김영국 2015), 보험설계사와 보험회사 또는 보 힘설계사와 법인보험대리점 간 체결하는 위촉계약서에는 보험상품 중개 관련된 업무에 대한 대가인 모집 수수료와 관련된 조항이 포함되어 있다.

보험업법 제85조의 3에서는 보험설계사에 대한 보험회사의 불공정행위 금지사항을 열거 하고 있다. 위탁계약서 교부 및 계약사항 이행 의무, 정당한 사유 없이 위탁계약을 해지하 거나 해지 요청 거부 행위. 수수료를 미지급·지연하거나 환수하는 행위, 보험료 대납 강 요 행위 등이 이에 해당된다. 또한, 보험설계사에 대한 보험회사의 불공정한 모집위탁 행 위를 예방하기 위해 보험회사가 지켜야 할 사항을 보험협회에서 마련토록 하고 있다.

보험업법 '보험설계사에 대한 불공정 행위 금지'

제85조의3 ① 보험회사 등은 보험설계사에게 보험계약의 모집을 위탁할 때 다음 각 호의 행위를 하여 서는 아니 된다.

- 1. 보험 모집 위탁계약서를 교부하지 아니하는 행위
- 2. 위탁계약서상 계약사항을 이행하지 아니하는 행위
- ... (중략)
- 6. 정당한 사유 없이 보험설계사에게 지급되어야 할 수수료의 전부 또는 일부를 지급하지 아니하거나 지연하여 지급하는 행위
- 7. 정당한 사유 없이 보험설계사에게 지급한 수수료를 환수하는 행위
- ... (중략)
- ② 제175조에 따른 보험협회(이하 "보험협회"라 한다)는 보험설계사에 대한 보험회사등의 불공정한 모 집위탁행위를 막기 위하여 보험회사등이 지켜야 할 규약을 정할 수 있다.

주: 보험업법

보험업감독규정 '모집질서 확립'

제4-31조 ① 보험회사와 보험의 모집에 종사하는 자(이하 "모집종사자"라 한다)는 다른 보험회사에 소속되거나 다른 보험회사로부터 모집을 위탁받은 모집종사자에게 모집을 위탁하거나 수수료·보수·그 밖의 대가를 지급하지 못하며, 모집종사자는 소속보험회사 또는 모집을 위탁한 보험회사 이외의 보험회사를 위하여 보험을 모집하지 못한다.

... (중략)

- ⑥ 보험회사는 모집종사자에게 보험계약의 모집을 위탁할 때 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다. 〈신설 2020. 1. 15.〉
- 1. 제4-32조 제1항에 따라 마련된 수수료 등 지급기준을 안내하여야 한다.
- 2. 제4-32조 제1항에 따라 마련된 수수료 등 지급기준에는 피보험자의 사망으로 보험계약(일반손해보험 및 자동차보험은 제외)이 소멸되는 경우에 대한 지급기준을 포함하여야 한다.
- 3. 제4-32조 제8항에서 정하는 방식으로 수수료 등을 지급하는 경우에는 수수료 등의 환수와 관련하여 별도의 보증보험 가입 등을 요구하여서는 아니된다.

자료: 보험업감독규정(시행 2023. 8. 30), 금융위원회고시 제2023-45호, 2023. 8. 30 일부개정

한편, 보험협회의 '보험설계사에 대한 불공정행위 예방을 위한 준수규약'은 보험업법 제 85조의 3에 따라 보험설계사에 대한 보험회사 등의 불공정한 모집위탁행위를 예방하기 위하여 보험회사 등이 지켜야 할 사항을 구체적으로 열거하고 있다.²⁰⁾

예를 들어, 위탁계약의 계약기간을 계약 체결일로부터 최소 1년으로 설정하고 계약 체결 단계에서 수수료 지급기준을 설명하고 보험설계사의 동의를 받도록 규정하고 있으며, 보 험회사는 위탁계약서의 본문 또는 부속서류에 보험설계사가 수수료 지급기준을 열람할 수 있는 구체적인 방법을 포함해야 한다. 또한, 보험설계사가 자신의 수당 지급명세서를 사내전산망 등을 통해 열람이 가능하도록 해야 한다.

이 같은 규정에 의거하여 보험회사 또는 보험대리점과 보험설계사 간 체결하는 위촉계약 서나 각 회사의 영업지침는 회사마다 차이가 있으나, 통상 위촉계약 지침과 더불어 수수 료의 정의, 산출방식, 정착지원금, 리쿠르팅 지원제도, 수수료 지급 방식, 환수 등과 관련된 규정이 포함되게 된다. 그 밖에도 해촉규정, 불건전 영업행위 방지를 위한 설계사 준수사항, 보증보험 및 이행보증보험 가입과 관련된 규정들도 포함되어 있다.

²⁰⁾ 손해보험협회(2019)

나. 정의 및 지급기준

모집 수수료의 정의 및 범위와 관련된 기준은 보험업감독규정 제4-32조에 규정되어 있다. 보험업감독규정에서는 보험상품 판매자에게 지급하는 수수료 및 수당 등의 보수 외에 모 집에 대한 대가 및 모집한 계약에서 발생하는 이익과 관련한 모든 형태의 금전 및 물품 등 지워경비를 '수수료 등'으로 포괄적으로 설정하고, 해당 경비가 최적 사업비 한도 내에서 지급되도록 지급기준을 마련하고 적정하게 집행하도록 하고 있다.

금융감독당국은 모집 수수료 체계 개편 과정에서 보험업감독규정 제4-32조 제1항의 '수수 료 등'에 해당하는 항목은 보험업감독업무시행세칙 [별표17]21)의 신계약비 관련 항목 중에 서, 모집종사자에게 직·가접적으로 귀속되는 모든 비용을 의미하고 있음을 밝힌 바 있 다.²²⁾ 한편, 모집종사자에게 직·가접적으로 귀속되지 않는 비용에는 ① 진단비 및 인쇄비, ② 모집종사자가 아닌 자에게 지급하는 광고비용이나 저가의 고객 홍보 물품, ③ 등록・보 수교육 등 보험업법 상 교육의 실시와 위탁계약 이행을 위한 설계사 교육비용 등이 있다.

특히, 보험상품에 특정하기 어려운 고정비나 공통비23) 등도 보험업감독규정에서 규정하 고 있는 '수수료 등'에 포함되기 때문에 보험회사가 보험업감독규정 제4-32조 제5항과 제 6항을 주수하기 위해서는 합리적인 관리기준을 마련할 필요가 있음을 밝힌 바 있다.

보험업감독규정 '사업비의 합리적 집행'

제4-32조 ① 보험회사는 상품별 보험료 및 해약환급금 산출방법서에서 정한 최적사업비(단. 일반손해 보험은 예정사업비) 한도 내에서 보험중개사, 보험대리점과 보험설계사에 대한 수수료·수당 등의 보수 와 그 밖의 지원경비(모집에 대한 대가 및 모집한 계약에서 발생하는 이익과 관련한 모든 형태의 금전 및 물품 등을 포함하며, 이하 이 조에서 "수수료 등"이라 한다)가 지급될 수 있도록 자체 지급기준(이 하 이 조에서 "수수료 등 지급기준"이라 한다)을 마련하고 이를 적정하게 집행하여야 한다.

자료: 보험업감독규정(시행 2023. 8. 30). 금융위원회고시 제2023-45호. 2023. 8. 30 일부개정

²¹⁾ 보험험감독업무시행세칙 [별표 17]은 〈2022. 12. 23〉 삭제됨

²²⁾ 금융위원회·금융감독원(2020)

²³⁾ 지점장, 영업팀장, 교육·지원 담당자에게 지급하는 비용이나 보험계약 모집을 위한 고객마케팅 등 사전적인 영업 비용 등을 의미함

다. 지급재원 및 한도

1) 직접규제: 초년도 수수료 지급한도

현행 보험업감독규정에서는 보장성보험 판매 시 지급할 수 있는 초년도 모집 수수료 상한을 설정하고 있다(보험업감독규정 제4-32조 제5항, 제7-64조 제1호).²⁴⁾

동 규정에 따르면, 보험회사는 보장성보험에 대한 수수료 지급기준 마련 시, 보험상품의 보험료 납입 기간·판매채널별 대표가입속성²⁵⁾ 기준에서 보험계약 체결일로부터 1년간 지급하는 '수수료 등'이 보험계약자가 1년간 납입할 것으로 예상되는 보험료 내로 설정해 야 하며, 이 같은 규정을 통상 '1,200% Rule'로 칭하고 있다.

보험업감독규정 '사업비의 합리적 집행'

제4-32조 ⑥ 보험회사는 보장성보험(일반손해보험 및 자동차보험은 제외)에 대하여 제1항에 따른 수수료등 지급기준을 마련할 때 보험상품의 보험료 납입 기간별·판매채널별 대표가입속성 기준에서 보험계약 체결일로부터 1년간 지급하는 수수료 등(단, 별표14에서 정한 표준해약공제액의 80% 이상을 해약 시 계약자적립액에서 공제하는 보험계약의 경우 보험계약 체결일로부터 1년 경과시점의 예상 해약환급금을 합산한다)이 보험계약자가 1년간 납입할 것으로 예상되는 보험료 이내가 되도록 설정하여야한다.

- ⑥ 제5항에 따른 수수 료등 지급기준에도 불구하고 보험회사는 보장성보험(일반손해보험 및 자동차보험은 제외)에 대하여 보험계약 체결 이후 1년 이내에 보험계약이 해지되는 경우 해지시점까지 지급한수수료 등(단, 별표14에서 정한 표준해약공제액의 80% 이상을 해약 시 계약자적립액에서 공제하는 보험계약의 경우 해지시점의 해약환급금을 합산한다)이 보험계약자가 해지시점까지 실제로 납입한 보험료 이내가 되도록 집행하여야 한다.
- ① 보험회사는 제5항에 따른 보험계약 체결일로부터 1년간 지급하는 수수료 등 및 제6항에 따른 보험계약 체결일로부터 1년 이내에 보험계약이 해지되는 경우 해지시점까지 지급한 수수료 등을 계산할 때다음 각 호의 금액을 제외할 수 있다.

... (중략)

다료: 보험업감독규정(시행 2023, 8, 30), 금융위원회고시 제2023-45호, 2023, 8, 30 일부개정

²⁴⁾ 일반손해보험과 자동차보험은 제외함

²⁵⁾ 대표가입 속성은 소비자에게 가장 많이 판매될 것으로 예상되어 '수수료 등' 지급기준의 대표성을 확보할 수 있는 가입속성을 의미함

하편, 보험회사는 보험계약 체결일로부터 1년가 지급하는 '수수료 등' 및 보험계약 체결일 로부터 1년 이내에 보험계약이 해지되는 경우 해지 시점까지 지급한 '수수료 등'을 계산 할 때는 일부 금액을 제외할 수 있는데, 다음 항목들이 이에 해당한다(보험업감독규정 제 4-32조 제7항).

- ① 보험회사 및 통신판매종사자가 보험업 관련 규정26)에 따른 음성녹음・보관 의무를 준수하기 위해 필요한 금액
- ② 방송채널사용사업자로 승인된 보험대리점27)이 보험계약 모집 프로그램을 방송하기 위해 방송법에 따라28) 종합유선방송사업자 등 방송을 행하는 사업자에게 제공한 금액
- ③ 가장 최근에 보험설계사 등록29)을 한 날로부터 직전 3년간 모집에 관한 경력30)이 없 는 모집종사자에게 가장 최근 등록한 날로부터 1년 이내의 기간 동안 모집활동을 지 워하기 위해 제공한 금액

보험업감독규정 제4-32조 제7항 제3호에 해당하는 모집인 즉, 신인모집종사자에 대한 판 다 기준은 모집종사자 활동 이력이 없는 경우로서, 보험협회의 '등록 및 맙소'를 기준으로 판단하게 된다. 해당 기준에 따라 보험회사와 위탁 모집계약을 체결한 자가 신인모집종사 자에 해당될 경우, 보험회사는 1년 동안 모집활동 지원을 위해 제공한 금액은 '1,200% Rule'에서 제외하고 지워하는 것이 가능하다. 다만, 보험회사는 수수료 등 지급기준 상 신 인활동지원비 항목을 신설하여, 해당 비용이 설계사의 등록 초기 정착 및 모집 활동을 지 원하기 위한 비용이라는 명확한 근거가 필요하다.

한편, 감독당국에서는 보험료 및 해약환급금 산출방법서에서는 수수료 지급기준이 사업 비의 합리적 집행에 부합하는지를 평가하여 포함시키도록 요구하고 있다(보험업감독규정 제7-64조 제1호). 즉, 보험료 분석보고서에 포함될 '최적기초율을 기초로 한 장래 현금호 름'에 관한 내용에는 보험업감독규정 제4-32조 제1항에 따라 마련된 수수료 등 지급기준 상의 현금흐름이 포함되면, 해당 규정을 적용받는 보험상품은 수수료 등 지급기준 상의

²⁶⁾ 보험업감독규정 제4-36조 제8항

²⁷⁾ 보험업감독규정 제4-36조 제13항

²⁸⁾ 보험업감독규정 제2조 제3호

²⁹⁾ 보험업법 제84조

³⁰⁾ 보험업법시햇력 제84조 제5호의 2와 제9-4조의 2에 따라 보험협회가 수집한 보험설계사 등의 모집에 관한 경력 을 의미함

현금흐름을 중도에 변경하는 경우, 기초서류 변경 절차를 이행하도록 하고 있다.

보험업감독규정 제7-6조 '보험료 및 해약환급금 산출방법서의 필수 기재사항'

제7-64조 보험회사는 영 별표 7 제3호에 따라 보험료 및 해약환급금 산출방법서를 작성하려는 경우다음 각 호의 사항을 기재하여야 한다.

1. 보험료의 계산에 관한 사항(보험기간이 3년을 초과하는 등 현금흐름방식을 적용해야 하는 보험계약의 경우(법 제108조 제1항 제2호의 보험계약은 제외) 최적기초율(제4-32조 제1항에 따라 마련된 수수료 등 지급기준이 제4-32조 제5항에 부합하는지에 대하여 수수료 등 지급기준을 담당하는 임원이 확인한 결과를 포함한다.)을 기초로 장래 현금흐름을 고려하여 보험료의 적정성을 분석한 결과를 포함한다. 다만, 제7-73조제2항 단서 각 호에 따른 보험의 경우에는 보험요율 등을 기재하지 않을 수 있다.

자료: 보험업감독규정(시행 2023. 8. 30), 금융위원회고시 제2023-45호, 2023. 8. 30 일부개정

2) 간접규제: 이연신계약비와 표준해약환급금제도

모집 수수료는 신계약비의 한 항목으로, 신계약비 이연 한도와 해약환급금 규제를 통해 간접적으로 영향을 받게 된다. 표준신계약비를 초과하여 신계약비를 부과할 경우 초과금 액을 당기비용으로 인식하도록 하거나, 특정 시점 이전에 해지할 경우 신계약비 공제금액 으로 표준해약공제액으로 제한하도록 함에 따라 대다수 보험회사가 표준해약 공제액 범 위 내에서 신계약비를 부과한다.

가) 신계약비 이연

IFRS17 도입 전 이연신계약비제도에서는 보험계약 체결과 관련하여 모집수당을 포함하여 지출한 신계약비 전액(표준해약공제액 한도)을 비용이 아닌 자산으로 이연하도록 허용하였다. 이에 따라 보험회사는 보험상품 판매자에게 계약 체결 직후 상당한 규모의 수당을 선지급하는 것이 가능하였다.

舊 보험업감독규정 제 6-3조 "신계약비의 이연 및 상각"

제6-3조 ① 신계약비는 보험계약별로 구분하여 실제 신계약비를 이연하되, 별표 14에서 정한 표준해 약공제액(이하 "표준해약공제액"이라 한다)의 50%(실손의료보험 및 저축성보험은 100%)와 이미 납 입한 보험료 중 큰 금액을 한도로 한다. 다만, 이연금액이 표준해약공제액을 초과할 수 없다.

- ② 신계약비는 당해 보험계약의 보험료 납입 기간 또는 신계약비 부가기간에 걸쳐 균등하게 상각한다. 다만, 보험회사별 미상각신계약비가 당해 회계연도말 순보험료식 보험료적립금과 해약환급금식 보험료 적립금(당해 회계연도말 순보험료식 보험료적립금에서 해약공제액을 차감한 금액과 영(零) 중 큰 금액) 과의 차액보다 큰 경우에는 그 초과금액을 당해 회계연도에 상각하여야 한다.
- ③ 제2항의 규정에 의한 신계약비의 상각은 보험료 납입 기간 또는 신계약비 부가기간이 7년을 초과 하는 경우에는 상각기간을 7년으로 하며 해약일(해약 이전에 보험계약이 실효된 경우에는 실효일로 한 다)에 미상각 잔액이 있는 경우에는 해약일이 속하는 회계연도에 전액 상각한다.
- ④ 제1항 내지 제3항의 규정에도 불구하고 보험기간이 1년 이하인 단기보험계약으로 인하여 발생한 신계약비는 발생시 당기비용으로 처리한다.

주: 보험업감독규정 개정으로 2023년 1월 이후 동 조항은 삭제됨 자료: 보험업감독규정, [금융위원회고시 제2022-48호, 2022. 12. 1., 일부개정]

나) 해약화급금

해약화급금은 순보험료식 보험료적립금에서 표준해약공제액을 차감함으로써 산출되는 데, 미상각신계약비가 해약공제액이 된다(보험업감독규정 제7-66조(생명보험 해약화급 금의 계산)), 이에 따라 보험계약자가 조기해지하는 경우 선지급한 신계약비가 아직 회수 되지 않았기 때문에 많은 비용을 부담하게 된다.

$$_{t}W = _{t}V(N) - \frac{12 \cdot m - t}{12 \cdot m} \bullet \alpha$$

다. tW : 해약환급금. tV(N): 순보험료식 보험료적립금. α: 표준해약공제액, t : 납입경과 월수. m: 해약공제기가(년)

해약환급금 산출식을 보면 표준해약환급금 계산 시 이미 지출한 신계약비를 감안하는 형 태로 해약공제액을 사출하므로 보험계약자가 계약 초기에 해약할수록 공제금액이 커진 다. 금융감독당국에서는 2000년 예정사업비 자유화 조치 과정에서, 과도한 사업비 부과에 따라 해약환급금이 축소되는 것을 방지하기 위해 표준해약환급금 제도를 도입하였다. 한편, 미상각신계약비 규모를 결정하는 표준해약공제액 한도는 다음과 같이 제한한다.31)

표준해약공제액

= 연납순보험료³²⁾의 5% × 해약공제계수 + 보장성보험 보험 가입금액의 10/100

해약공제계수는 보장성보험의 경우 보험기간으로 최대 20년까지 적용하며, 저축성보험은 보험료 납입 기간을 기준으로 최대 12년까지 적용하게 된다.33) 이에 따라 순보험료 수준이 높을수록 더 많은 신계약비 부과가 가능하고, 저축성보험보다는 보장성보험에 더 많은 신계약비 부과가 가능하다.

한편, 금융감독당국에서는 은행과 비은행계열 보험회사 간 거래 관계에서 발생할 수 있는 불공정행위를 막기 위해 보험회사가 금융기관보험대리점에 지급하는 모집 수수료를 보험 계약자에게 돌려주는 해약환급금의 최소액을 설정하는 방식을 통해 규제하고 있다. 즉, 금융기관보험대리점에 대한 해약공제액 한도 설정이라는 간접적인 방식을 통해 보험회사가 금융기관보험대리점에 지급하는 모집 수수료에 상한을 설정하고 있다(보험업감독규정 제7-71조).

금융감독당국에서는 2006년 방카슈랑스 보험상품의 신계약비를 표준예정신계약비의 70% 이내에서 사용하도록 기준을 강화하여 보험료를 인하하였다. 이후 제도 개정을 통해 방카슈랑스채널을 통해 판매하는 저축성보험의 표준해약공제액을 2015년과 2016년에 각각 60%와 50%로 축소하여 신계약비 인하와 해약환급금을 인상하였다.³⁴⁾

³¹⁾ 보험업감독규정 〈별표 14〉 표준해약환급금 계산 시 적용되는 해약공제액(제7-66조 관련); 장기손해보험에서 연 령에 관계없이 단일보험료를 적용하는 상품과 비용손해담보상품의 경우에는 '보장성보험의 보험 가입금액의 10/1000'을 '보장성보험의 연납위험보험료의 45%'로 적용함

³²⁾ 연납순보험료 및 연납위험보험료는 다음과 같이 적용함

① 보장성보함: 전기납(단, 보험기간이 20년 이상인 경우 20년납)으로 조정하여 산출한 연납순보험료 및 연납위험보험료. 다만, 연납위험보험료 계산 시 별표15 제9호 단서의 위험보험료 계산에 관한 규정을 준용함

② 저축성보험: 납입 기간(최대 10년) 동안 동일하게 배분한 평균식 부가보험료를 제외한 연간 순보험료

³³⁾ 저축성보험 증 일시납보험의 경우 납입 기간을 1년으로 함

³⁴⁾ 일반손해보험 이외의 상품의 경우 모집 수수료 상한은 표준해약공제액의 50%이고(보장성보험의 경우 70%), 일 반손해보험상품의 경우에는 예정사업비의 40%로 설정함(보험업감독규정 제7-71조(금융기관보험대리점 등을 통 하여 모집하는 보험상품의 기초서류), 〈별표 17〉금융기관보험대리점 등을 통하여 모집하는 보험상품의 기초서류 작성·변경 원칙(제7-71조 관련))

라. 지급 방식: 분급

금융감독당국은 보험상품 판매 과정에서 전체 모집 수수료의 80% 이상이 계약 초기에 지 급되는 '선지급' 관행 및 이에 따른 부작용 문제가 지속적으로 제기됨에 따라. 2020년 감 독규정 개정을 통해 '수수료 분할 지급 방식'을 도입하고 기존 수수료 지급 방식과 병행 운 영합으로써 설계사에게 선택권을 제공하고 있다.35)

보험회사는 표준해약공제액이 보험계약 체결 이후 1년 동안 납입한 보험료를 초과하는 보험계약에 대해 매년 지급하는 수수료 등을 표준해약공제액의 60% 이하로 지급하는 수 수료 지급 방식을 모집종사자에게 제공하여야 한다.36) 특히, 이와 같은 수수료 분할지급 방식에 기초하여 지급하는 '수수료' 총액은 타 지급 방식에 따라 지급하는 수수료 대비 5% 이상 높게 책정하여 지급하도록 함으로써 분급 방식을 유도하고 있다.37)

보험업감독규정 '사업비의 합리적 집행'

제4-32조 ⑧ 보험회사는 별표 14에서 정하는 표준해약공제액이 보험계약 체결 이후 1년 동안 납입한 보험료를 초과하는 보험계약에 대해 매년 지급하는 '수수료 등'을 표준해약공제액의 60% 이하로 지급 하는 수수료 지급 방식(이하 '수수료 분할지급 방식'이라 한다)을 모집종사자에게 제공하여야 한다.

- ⑨ 보험회사는 제8항에 따른 수수료 분할지급 방식에 의해 지급하는 '수수료 등'의 총액이 다른 수수료 지급 방식에 의해 지급하는 '수수료 등'의 총액에 비해 5% 이상 높게 책정하여야 한다.
- ⑩ 보험회사는 보험설계사 등과의 보험계약 모집을 위한 위탁계약이 해지되는 시점에 제8항에 따른 수 수료 분할지급 방식에 의해 지급되는 '수수료 등'이 다른 수수료 지급 방식보다 불리하지 않도록 하여 야 하다.

자료: 보험업감독규정(시행 2023. 8. 30), 금융위원회고시 제2023-45호, 2023. 8. 30 일부개정

³⁵⁾ 금융위원회 보도자료(2019. 8. 2), "불합리한 보험 사업비와 모집 수수료를 개편하여 소비자의 해약환급금을 높 이고 보험료 인하를 유도하겠습니다"; 금융위원회 보도자료(2020. 1. 15), "보험상품의 사업비와 모집 수수료를 합리적으로 개선하여 불완전판매를 감소시키고, 보험료 인하를 유도하겠습니다. - 「보험업감독규정」개정"

³⁶⁾ 분급 방식 설정 시, 표준해약공제액의 60% 이하로 지급하는 '수수료 등' 산정 시 감독규정 제4-32조 제7항 각 호에 명시된 비용(신인활동지원비, TM채널 녹취 비용, 홈쇼핑채널 방송 송출 비용)을 제외할 수 있음

³⁷⁾ ① 보험업감독규정 제4-32조 제8항에 따른 분급 방식 수수료 등 설정 예시

⁻ 표준해약공제액:1,300%, 초년도 수수료 등(연간 지급 수수료 등): 780% 이하

② 보험업감독규정 제4-32조 제9항에 따른 분급 방식 수수료 등 설정 예시

⁻ 다른 지급 방식 수수료 등 총액: 1,600%, 분급 방식 수수료 등의 총액: 1,680% 이상

마. 공시

1) 수수료 공시: ① 금융기관보험대리점

금융기관보험대리점 등은 당해 금융기관에 적용되는 모집 수수료율을 모집을 행하는 점 포의 창구 및 인터넷 사이트에 공시해야 한다(보험업법시행령 제40조 제8항). 금융기관보 험대리점이 공시하는 모집 수수료율은 계약 1건당 예정된 모집 수수료를 보험료로 나누 어 산출하며, 모집 수수료는 보험회사가 금융기관보험대리점에 판매의 대가로 지급하는 총 수수료를 적용한다. 총 수수료에는 신계약 체결 대가로 지급하는 '신계약 모집 수수료' 외에 보험계약 유지·관리 시 지급하는 수수료 등도 포함된다. 이에 따라, 보험회사는 모 집을 위탁한 금융기관보험대리점 등의 모집 수수료율을, 보험협회는 전체 금융기관보험 대리점 등의 모집 수수료율을 비교·공시하고 있다(보험업법시행령 제40조 제8항).38)

금융기관보험대리점에 대해 모집방식 제한, 설명의무,399 모집 수수료율 공시 규제 등을 도입한 것은 금융기관보험대리점등이 우월적 지위를 남용하여 불공정한 모집행위를 금지하고, 보험회사와 금융기관보험대리점 간 합리적 수수료 협상을 도모하기 위함이었다.409 예를 들어, 모집 수수료율 비교·공시는 보험소비자가 금융기관 보험대리점등의 모집 수수료율을 알 수 있도록 함으로써 합리적인 보험 가입을 유도하기 위한 목적과 더불어, 각금융기관보험대리점 등이 보험회사에 대하여 지나친 수수료를 요구하는 것을 억제하기위한 측면이 존재한다.

³⁸⁾ 적정한 공시를 위해 보험회사는 금융기관보험대리점 등에 적용되는 모집 수수료율을 산출한 후 금융기관보험대리점 및 보험협회에 제공해야 함(감독규정 제4-16조 제1항). 수수료율은 ① '보험상품군별 보험료 산정기준'에 의한 산출된 보험상품별 보험료, ② 보험계약 한 건당 예정된 모집 수수료, ③ 모집 수수료율(=모집 수수료/보험료) 등의 방식으로 산출함

³⁹⁾ 보험계약의 체결을 대리하거나 중개할 경우 보험계약의 주요 보장내용, 환급금, 그 밖에 불완전판매 방지를 위해 필요한 사항 등을 보험계약자에게 설명해야 함(보험업법시행령 제40조 제9항). 보험업감독규정에서는 ① 보험금 종류 및 지급사유, ② 보험금을 지급하지 않는 보험회사고의 종류 및 내용, ③ 청약철회와 계약취소에 관한 사항, ④ 대출 등과 보험계약의 체결 무관련성 등을 설명토록 고시하고 있음(보험업감독규정 제4~39조 제4항 제2호 사목). 설명의무의 경우 방카슈랑스 도입 당시에는 유효한 장치였으나, 2010년 보험업법 개정으로 모든 보험계약에 대한 설명의무가 부여되면서 유효성이 크게 떨어짐

⁴⁰⁾ 성대규·안종민(2015)

보험업감독규정 '금융기관 보험대리점 등의 모집 수수료율 공시'

제4-16조 ① 보험회사는 모집을 위탁한 금융기관 보험대리점 등에 적용되는 모집 수수료율을 다음 각호의 기준에 따라 산출하여 당해 금융기관 보험대리점 등 및 협회에 제공하여야 한다. 다만, 영 제40조 제1항 제4호에 의한 조합에 적용되는 모집 수수료율은 농업협동조합법에 따라 설립된 농업협동조합중앙회에도 제공하여야 한다.

- 1. 보험료 : 별표6의 "보험상품군별 보험료 산정기준" 의해 산출된 보험상품별 보험료
- 2. 모집 수수료 : 보험계약 1건당 예정된 모집 수수료
- 3. 모집 수수료율 : (모집 수수료÷보험료) × 100
- ② 보험회사 및 협회는 영 제40조 제8항의 규정에 의한 모집 수수료율을 인터넷홈페이지에 비교·공시 하여야 한다
- ③ 영 제40조제8항의 규정에 의한 공시에는 다음 각호의 사항이 포함되어야 한다.
- 1. 모집을 위탁한 보험회사의 명칭
- 2. 모집을 위탁받은 금융기관 보험대리점 등의 명칭
- 3. 제1항의 규정에 의한 보험상품군의 명칭 및 당해 상품군의 모집 수수료율
- ④ 모집 수수료율이 변경되었을 경우에도 제1항, 제2항 및 영 제40조 제8항의 규정을 준용한다. 영 제40조 제1항 제4호에 의한 조합은 농업협동조합법에 따라 설립된 농업협동조합중앙회를 통해 조합의 모집 수수료율을 공시할 수 있다.

자료: 보험업감독규정(시행 2023. 8. 30), 금융위원회고시 제2023-45호, 2023. 8. 30 일부개정

2) 수수료 공시: ② 법인보험대리점

법인보험대리점은 경영현황 등 대통령령으로 정하는 업무상 주요 사항을 대통령령으로 정하는 바에 따라 공시하고 금융위원회에 알릴 의무가 있다(보험업법 제87조의 3). 보험 업감독규정에서는 법인보험대리점이 공시해야 할 사항을 규정하고 있는데, ① 대표자의 성명과 주소 ② 임원에 관한 사항, ③ 회사의 조직·재무·손익·경영지표, ③ 모집위탁계약을 체결한 보험회사 및 영업보증금 규모, ④ 보험회사별·보험종목별 모집실적과 수수료 현황, ⑤ 소속 보험설계사 현황 및 정착률, ⑥ 보험계약의 불완전판매 비율 및 불완전판매 발생사유 등이다. 다만, 수수료 현황과 관련하여 경영공시 의무과 부과된 법인보험대리점 은 직전 분기 중 일평균 소속 보험설계사가 500명 이상인 '대형 법인보험대리점'이다.

보험업감독규정 '법인보험대리점의 공시 등'

제4-12조① 영 제33조의 4 제2항 제4호의 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"은 다음 각호(제3호, 제5호, 제6호 및 제8호는 제4-11조 제1항에 따른 법인보험대리점에 한한다)의 사항을 말한다.

- 1. 대표자의 성명, 주소
- 2. 임원에 관한 사항
- 3. 회사의 조직, 재무, 손익 및 경영지표
- 4. 모집위탁계약을 체결한 보험회사 및 영업보증금 규모
- 5. 보험회사별·보험종목별 모집실적 및 수수료 현황
- 6. 소속 보험설계사 현황 및 정착률
- 7. 감독원장이 정하는 바에 따른 보험계약의 불완전판매 비율 및 불완전판매 발생사유
- 8. 최근 5년간 감독기관으로부터 주의 이상의 지적을 받은 내용 및 사유
- ② 법인보험대리점은 영 제33조의4제2항에 따른 사항을 매반기 종료일부터 2개월 이내에 공시하고 감독원장에게 알려야 한다. 다만, 최근 반기 종료일 현재 모집위탁계약을 체결한 보험회사가 없거나 최근 반기 중 모집실적이 100만 원 이하인 법인보험대리점의 경우에는 그러하지 아니하다. 이 경우 생명보험 및 장기손해보험상품의 모집실적은 모집된 보험계약의 월납기준 초회보험료를 합산하여 산출하고, 그 밖의 손해보험상품의 모집실적은 원수보험료를 합산하여 산출한다.

자료: 보험업감독규정(시행 2023. 8. 30), 금융위원회고시 제2023-45호, 2023. 8. 30 일부개정

〈표 Ⅱ-5〉 법인보험대리점 규모별 경영공시 항목 차이

중소형 GA	대형 GA
 대표자의 성명, 주소 임원에 관한 사항 모집계약 체결 보험회사와 영업보증금 규모 보험계약의 불완전판매 비율 및 발생사유 	1. 대표자의 성명, 주소, 2. 임원에 관한 사항 3. 회사의 조직·재무·손익·경영지표 4. 모집계약 체결 보험회사와 영업보증금 규모 5. 보험회사·보험종목별 모집실적 및 수수료 현황 6. 소속 설계사 현황 및 정착률 7. 보험계약의 불완전판매 비율 및 발생 사유 8. 최근 5년간 감독기관으로부터 주의 이상 지적내용 및 사유

자료: 저자가 직접 작성함

3) 상품 비교·공시: 저축성보험, 보장성보험, 변액보험

보험회사는 저축성보험의 상품요약서와 상품설명서 상에 ① 보험계약 체결에 사용할 목 적으로 부가된 금액. ② 보험계약 관리에 사용할 목적으로 부가된 금액을 보험계약자가 납 입하는 보험료 총액 또는 보험료적립금 등의 비율로 기재해야 한다(보험업감독규정 제 7-45조 제6항). 즉, 저축성보험의 보험계약 체결비용, 관리비용, 위험보험료 등은 해당 상 품설명서와 상품요약서에 기재되지만, 실제 금액이 아닌 보험료 또는 적립금 등에 대한 '비윸'로 기재되다(보험업감독규정 제7-45조 제6항). 하편. 금리확정형보험을 제외하 저 축성보험의 경우 상품요약서 상에 사업비를 기재하도록 하고있다(보험업감독업무시행세 칙 제5-11조 제1항 제2호 자목).

보험업감독규정에서는 저축성보험의 '모집 수수료율(=모집 수수료총액/보험료총액)'을 상 품요약서에 기재하도록 하고 있으며(보험업감독규정 제7-45조 제8항 제3호). 이때의 모집 수수료는 계약 한 건당 예정된 모집 수수료를 의미한다(보험업감독규정 제7-45조 제8항).

보험업감독규정 '보험상품의 공시 등'

제7-45조 ① 보험회사는 다음 각 호의 사항을 당해 보험회사의 인터넷 홈페이지에서 보험계약자 등이 쉽게 확인할 수 있도록 공시하여야 한다. 다만, 보증보험의 설명서, 단체보험·퇴직연금(퇴직보험 포함) 의 상품요약서 및 설명서. 일반손해보험(자동차보험은 제외하다) 중 기업성 보험 및 전문보험계약자를 대상으로 하는 보험의 경우에는 제1호의 사항을 공시하지 않을 수 있다.

- ... (중략)
- 3. 제5-6조 제1항 제3호의 규정에 의한 변액보험계약 및 퇴직연금실적배당보험계약의 경우 다음 각목 의 사항
- 나. 매일의 특별계정별 자산의 기준가격 및 수익률
- 다. 특별계정 운용에 대한 보수 및 수수료(귀속주체별로 구분한다)
- ... (중략)
- ⑥ 보험회사는 저축성보험의 상품요약서에 다음 각호의 사항을 구분하여 보험계약자가 납입하는 보험 료총액(이 조에서 "보험료 총액"이라 한다) 또는 계약자적립액 등의 비율로 기재하여야 한다.
- 1. 보험계약 체결에 사용할 목적으로 부가된 금액의 총액
- 2. 보험계약 관리에 사용할 목적으로 부가된 금액의 총액

- 3. 위험보장을 위해 부가된 금액의 총액
- 4. 특별계정운용에 대한 보수 및 수수료의 총액
- 5. 중도인출수수료의 총액
- 6. 기타서비스 제공에 사용할 목적으로 부가된 금액의 총액
- 7. 해약공제액
- ① 보험회사는 보장성보험(일반손해보험은 제외)의 상품요약서에 보험가격지수(보험료총액을 참조순보험료 총액과 보험회사 평균사업비 총액을 합한 금액으로 나눈 비율을 말한다) 및 보장범위지수(보험상품공시위원회에서 정하는 표준보장범위의 순보험료와 해당 보험상품의 순보험료를 나눈 비율을 말하며, 보장하지 않는 사유 및 기간 등을 설정한 제3보험상품중 보험상품공시위원회에서 정하는 보험상품에 한한다)를 기재한다. 다만, 실손의료보험은 해당 계약을 갱신하는 경우에도 보험가격지수에 대해 안내한다.
- ⑧ 보험회사는 저축성보험에 대해 다음 각 호의 기준에 따라 산출된 모집 수수료율을 상품요약서에 기 재하여야 한다.
- 1. 보험료: 별표 6의 "보험상품군별 보험료 산정기준"에 의해 산출된 보험상품별 보험료
- 2. 모집 수수료: 보험계약 1건당 예정된 모집 수수료
- 3. 모집 수수료율: (모집 수수료총액÷보험료총액) × 100
- ⑩ 보험회사는 영 제43조 제5항에 따른 사이버몰을 이용하여 모집하는 보장성보험의 상품요약서에 납입보험료 대비 사업비율을 기재할 수 있다.
- ① 보험회사는 기준연령 요건 등에서 보험료에 부가된 보험계약 체결에 사용할 비용(이하 "계약 체결비용"이라 한다)이 표준해약공제액보다 더 큰 보장성보험(자동차보험은 제외)에 대해 상품요약서에 계약 체결비용지수(영업보험료에서 계약 체결비용이 차지하는 비율을 말한다) 및 부가보험료지수(영업보험료에서 견약 체결비용이 차지하는 비율을 말한다)를 기재하여야 한다. 다만, 보험기간이 종신이고 사망을 보장하는 보장성보험(외화보장성보험 및 자동차보험은 제외)은 계약 체결비용이 표준해약공제액 대비 1.4배 이내(사망보장과 사망 이외 보장이 동시 존재하는 경우에는 사망보장부분에 한하여 1.4배를 적용한다)인 경우에는 상품요약서에 계약 체결비용지수와 부가보험료지수를 기재하지 아니할수 있다.

자료: 보험업감독규정(시행 2023. 8. 30), 금융위원회고시 제2023-45호, 2023. 8. 30 일부개정

보험업감독업무시행세칙 '보험안내자료 등의 기재사항'

제5-11조 ① 감독규정 제7-45조 제4항에서 정한 보험안내자료 등의 기재사항은 다음 각호와 같다.

2. 상품요약서

- 마. 저축성보험: 보험계약 체결에 사용할 목적으로 부가된 금액 등 감독규정 제7-45조 제6항 제1호 내지 제7호에 관한 사항
- 바. 보장성보험: 보험가격지수 및 보장범위지수 예시
- 사. 저축성보험: 모집 수수료율 예시(다만, 일반손해보험은 제외)
- 4. 변액보험(퇴직연금실적배당보험 포함) 운용설명서
- 라. 특별계정 운용과 관련하여 부가·집행하는 각종 보수 및 수수료(귀속주체별로 구분한다)
- ... (중략)
- ② 변액보험(퇴직연금실적배당보험 포함)계약의 보험계약관리내용에는 제1항 제5호 각목의 내용외에 다음 각호의 사항을 포함하여야 한다.
- ... (중략)
- 4. 특별계정 운용과 관련하여 부가·집행하는 각종 보수 및 수수료(귀속주체별로 구분한다)

주: 보험업감독업무시행세칙

일반손해보험을 제외한 보장성보험의 경우 상품요약서와 상품설명서에 보험가격지수를 기재하는 방식으로 모집종사자의 수수료를 가접적으로 공개하는 방식을 취하고 있다(보 험업감독규정 제7-45조 제7항). 보험가격지수란 보험료총액을 참조순보험료 총액과 보험 회사 평균사업비총액을 합한 금액으로 나는 비율이며(보험업감독규정 제7-45조 제7항). 보험가격지수의 산출·공시는 보장성보험상품 간 비교가 가능하도록 하므로 상품비교사 이트에서 보장성보험에 관한 공시내용으로 사용된다(보험업감독규정 제7-46조 제1항).

보험업감독규정 '보험상품의 비교·공시 등'

제7-46조 ① 협회는 다음 각호의 사항을 인터넷 홈페이지를 통하여 각 호의 구분별로 각 목의 사항을 비교·공시하여야 한다. 다만, 단체보험, 일반손해보험(자동차보험은 제외한다) 및 특정 가입단체와 제 휴하여 판매되는 보험상품은 제외한다.

- 1. 보험회사별·보험종류별
- ... (중략)
- 마. 보장성보험(자동차보험은 제외)의 경우 제7-45조제7항 및 제11항에 따른 보험가격지수, 보장범위 지수, 계약 체결비용지수 및 부가보험료지수

자료: 보험업감독규정(시행 2023. 8. 30), 금융위원회고시 제2023-45호, 2023. 8. 30 일부개정

변액보험의 경우에도 공개의무가 있는 운용보수와 달리 모집종사자가 받는 모집 수수료는 직접 공개되고 있지 않다. (41) 감독규정상 변액보험의 경우 보험계약 체결권유 단계에서 보험계약자에게 상품설명서와 함께 제공되는 변액보험운용설명서가 있는데(감독규정 제 7-45조 제2항 제1호 다목), 해당 운용설명서에서 공개되는 특별계정운용보수에는 모집수수료가 포함되지 않기 때문이다. 그런데 모집 수수료 등 계약 체결비용은 판매초기에 집중되므로 보험기가 중 구매 후 비교적 초기에 해약이 발생할 경우에는 문제될 수 있다.

4) 수수료 정보 제공: 보험중개사

보험중개사는 상인이므로 특약이 없는 경우에도 보험계약의 중개행위로 인해 보험계약이 성립한 경우 상당한 보수를 청구할 수 있다(상법 제61조). 보험중개사가 중개수수료를 청구하기 위해서는 보험중개사의 노력에 의해 보험계약이 성립되어야 하며, 중개와 보험계약의 성립 사이에 인과관계가 있어야 한다. 42) 다만, 수수료는 보험회사에 대하여만 청구할 수 있게 되어있고, 별도로 보험계약자에게 청구하지 못한다(보험업감독규정 제4-28조). 보험계약자에게 수수료를 청구하지 못하도록 한 이유는 보험계약자가 납입한 보험료에 보험계약모집비용이 반영되어 있고, 이 같은 모집행위를 보험중개사가 수행한 결과가되므로 보험회사가 보험중개사에게 수수료를 지급하도록 한 것이다. 한편, 보험중개사는 보험계약자가 요청할 경우 보험계약 체결의 중개와 관련하여 보험회사로부터 받은 수수료·보수와 그 밖의 대가를 알려 주어야 한다.

⁴¹⁾ 변액보험계약이란 보험금이 자산운용의 성과에 따라 변동하는 보험계약임(법 제108조 제1항 제3호). 변액보험을 판매한 보험회사는 자산운용의 정확한 성과를 배분할 필요가 있으므로, 변액보험의 준비금에 상당하는 자산의 전부·일부를 그 밖의 자산과 구별하기 위한 특별계정을 설정·운용할 수 있음(법 제108조제1항)

⁴²⁾ 이성남(2017)

보험업법시행령 '보험중개사의 의무'

제41조(보험중개사의 의무) ① 법 제92조 제1항에 따라 보험중개사가 장부에 적어야 할 사항은 다음 각 호와 같다.

- 2. 보험계약 체결의 중개와 관련하여 해당 보험중개사가 받은 수수료·보수와 그 밖의 대가
- ② 법 제92조 제1항에 따라 보험중개사가 갖춰 두어야 할 장부 및 서류는 다음 각 호와 같다. ... (중략)
- 4. 보험회사와 중개업무계약을 체결하거나 보험계약자와 보수계약을 체결한 경우에는 그 계약서
- ④ 보험중개사는 보험계약자가 요청하는 경우에는 보험계약 체결의 중개와 관련하여 보험회사로부터 받은 수수료·보수와 그 밖의 대가를 알려 주어야 한다.

자료: 보험업법 시행령

바. 플랫폼을 통한 보험상품 비교·추천 서비스 운영지침

금융위원회에서는 2023년 4월 '플랫폼의 보험상품 취급 시범운영 방안'을 마련하고.43) 11개 기업의 금융서비스를 혁신금융서비스로 지정하였다.44) 현행 금융관련법상 보험상 품 비교·추천을 하기 위해서는 보험대리점 등록이 필요하나, 전자금융업자, 본인신용정 보관리회사, 대출모집법인 등 금융감독원 검사대상기관은 보험대리점으로 등록하는 것이 제한되어 있다. 이에 이들 회사가 플랫폼을 통해 보험상품 비교·추천 서비스를 제공할 수 있도록 금융상품 판매대리·중개업과 보험대리점 등록에 관한 규제 특례를 부여하고. 금융 상품 판매대리·중개업을 겸영업무로 영위하기 위한 금융위원회를 통한 별도의 사전 신고 없이 온라인 보험상품 비교·추천 서비스를 영위할 수 있도록 특례를 부여하였다. 45)

보험상품 비교·추천 서비스는 보험소비자의 편익 제고와 보험업권의 경쟁을 촉진하기 위 한 방안으로 추진되었는데, 온라인 플랫폼이 소비자에게 적합한 여러 보험회사의 온라인 보험상품을 비교·추천해 주고 보험계약 체결이 가능한 보험회사 홈페이지로 연결해 주는 서비스이다(〈그림 Ⅱ-14〉 참조).

⁴³⁾ 금융위원회 보도자료(2022. 8. 23), "플랫폼의 보험상품 취급 시범운영방안"; 금융위원회 보도자료(2023. 4. 6), "많은 국민들이 가입하는 보험, 플랫폼에서 비교·추천받을 수 있습니다"

⁴⁴⁾ 네이버파이낸셜, 뱅크샐러드, 비바리퍼블리카, 에스케이플래닛, 엔에이치엔페이코, 카카오페이, 쿠콘, 핀다, 핀크, 해빗팩토리, 헥토데이터(금융위원회 보도자료(2023. 7. 19), "혁신금융서비스 심사 결과: 혁신금융서비스 15건 신규 지정, 기존에 지정된 혁신금융서비스 1건 지정내용 변경 등 의결")

⁴⁵⁾ 보험업법 제83조 제1항. 제87조제1항 및 제2항, 동법 시행령 제32조 제1항, 금융소비자 보호에 관한 법률 제11 조, 제12조 제1항, 신용정보업감독규정 제13조의3 제5항 제3호

〈그림 II-14〉 플랫폼을 통한 보험상품 비교·추천 서비스



자료: 금융위원회 보도자료(2023. 4. 6), "많은 국민들이 가입하는 보험, 플랫폼에서 비교·추천받을 수 있습니다"

보험상품 비교·추천 서비스의 경우 플랫폼 이용자의 특성, 기존 모집채널에 미칠 영향, 보험상품별 특성을 종합적으로 고려하여 온라인상품만을 비교·추천하는 것을 허용하였다. 또한, 허용한 상품범위는 혁신금융서비스 취지를 고려하여 상품구조가 복잡하지 않고 비교가능성이 높은 단기보험, 자동차보험, 실손보험, 연금상품을 제외한 저축성보험으로 설정하고 있다. 이중 단기보험은 보험기간 1년 이내 상품으로 화재보험, 여행자보험 등을 의미하며, 이 외에도 펫보험, 신용보험 등을 시장 확대 가능성을 고려하여 허용하고 있다.

한편, 데이터 기반의 플랫폼 사업모형을 고려하여 소비자 보호와 플랫폼과 보험산업 간경쟁·혁신을 촉진하기 위해 일부 규제를 마련하였는데, 이 중에는 수수료 한도 및 수수료 투명화를 위한 조치 등이 포함되어 있다.⁴⁶⁾

우선, 금융감독당국은 보험상품 비교·추천 서비스를 통해 플랫폼이 보험회사로부터 수취하는 수수료의 보험료 전가를 최소화하기 위해 수수료 한도를 설정하였다. 플랫폼을 통한 단기보험 비교·추천 서비스를 통한 계약 체결에 대한 수수료 수준을 대면채널을 통한 모집 수수료 대비 33% 이내로 제한하고, 장기보험의 경우에는 플랫폼 채널의 수수료 수준을 대면채널 모집 수수료 대비 15~20% 이내 제한하기로 하였다. 또한, 수수료 투명화를 위한 조치의 일환으로 보험회사와 플랫폼 간 제휴위탁계약서 상에 수수료 부과방식을 명확히 기재하고 위탁계약서 외에 추가적인 수수료 또는 편익 요구사항을 금지토록 하였다. 또한, 플랫폼에 대한 우회적 이익 제공을 방지를 위해 '계약 체결 건'에 한해서만 수수료

⁴⁶⁾ 금융위원회 보도자료(2023. 4. 6), "많은 국민들이 가입하는 보험, 플랫폼에서 비교·추천받을 수 있습니다: 소비자 편익 제고와 보험업권 경쟁 촉진을 위한 플랫폼의 보험상품 취급 시범운영 세부방안"

를 지급하도록 하고, 수수료의 재워을 '계약 체결비용'으로 표준화하도록 하였다. 그 밖에 도 온라인 플랫폼의 과도한 수수료 수취를 억제하기 위해 플랫폼이 위탁계약 체결 보험회 사의 수수료율을 홈페이지 등을 통해 공시하도록 하였다.

사. 기타: 보험업계의 자율규제 협약

모집시장에서 발생하고 있는 문제 해소를 위해 금융감독당국이 제정·개정한 모집규제 외 에도 보험업계 차워에서도 과거 몇 차례에 걸쳐 자윸협약을 추진한 바 있다. 그 대표적인 사례가 2015년 25개 생명보험회사, 14개 손해보험회사, 소속설계사 100인 이상의 136개 보험대리점이 체결한 '모집질서 개선을 위한 자율협약'.47) 2019년 생명보험업계가 중심 이 되어 체결한 '소비자 중심의 경영 패러다임 정착을 위한 자율결의'.48) 그리고 2023년 보험대리점협회의 '보험대리점 소비자보호와 내부통제를 위한 자율협약' 49)을 들 수 있다.

2015년 생명보험회사, 손해보험회사, 보험대리점이 체결한 '모집질서 개선을 위한 자율 협약'은 생명·손해보험업계 및 보험대리점업계가 보험영업시장에서 발생하고 있는 문제 해소를 위한 자정노력의 일환으로 체결한 금융권 최초의 자율협약이다. 동 협약에는 보험 상품 완전판매. 건전한 시장질서 확립 등 모집질서 개선을 통한 보험소비자 보호와 보험 산업 신뢰도 제고 방안이 담겨져 있다. 우선, 생명보험회사, 손해보험회사, 보험대리점은 상호 가 공정한 거래체계가 형성될 수 있도록 표준위탁계약서를 제정하여 시행하고. 위탁 계약서 상 수수료, 시책 등의 지급항목의 종류와 합리적 집행 원칙을 규정하고, 명시사항 이외의 항목에 대해 부당하게 지원 및 요구를 하지 않을 것으로 협약하였다. 또한, 생명보 험회사, 손해보험회사, 보험대리점은 건전한 보험시장 질서 확립을 위해 모집조직을 부당 하게 대량 이동시켜 타 사업자의 사업활동을 심히 고라하게 할 정도로 방해하는 행위, 신 인 설계사 위촉 시 정상적 거래 관행이 아닌 과도한 성과급 등 부당경쟁행위를 자제하고 자체 양성을 위해 노력하기로 결의하였다. 한편, 생명보험회사, 손해보험회사 및 보험대 리점은 자율협약의 지속적인 실천과 실효성을 담보하기 위해 2016년 10월 생명보험협회, 손해보험협회, 보험대리점협회에 '자율협약 위반 신고센터'를 설치하여 운영하고 있다.

⁴⁷⁾ 생명보험협회 보도자료(2015. 11. 4), "시장질서 확립 및 소비자 권익보호 제고를 위한 - 보험업계의 「모집질서 개선을 위한 자율협약, 체결"

⁴⁸⁾ 생명보험협회 보도자료(2019. 10. 10), "소비자 중심의 경영 패러다임을 정착시켜, 국민에게 사랑받고 신뢰받는 생명보험이 되겠습니다! - 전 생보사 사장단 자율결의"

⁴⁹⁾ 한국보험대리점협회 보도자료(2023. 9. 20), "「보험대리점 소비자보호와 내부통제를 위한 자율협약식」개최"

2019년에는 생명보험업계 차원에서 소비자의 신뢰를 회복하고 건전한 성장을 지속할 수 있도록 소비자 중심의 경영 패러다임 정착을 위한 자율결의를 진행하였다. 결의문에는 소비자 중심의 판매문화 정착에 관한 내용이 담겨져 있는데,500이에 대한 세부 실행방안으로, ① 부당 스카우트 방지와 수수료 분급 확대 등 합리적 사업비 집행 노력, ② 건전한 모집질서 확립을 통한 불건전 영업행위 근절, ③ 보험설계사의 보수교육 강화와 완전판매교육의 충실한 이행 등의 방안을 제시하였다.

한편, 최근에는 보험대리점협회를 중심으로 보험대리점 상호 간 보험 모집을 함에 있어 건전한 경쟁을 통한 모집활동과 소비자 보호 원칙을 준수하고 보험소비자의 권익을 보호하고자 자율협약을 체결하였다. 보험대리점협회를 중심으로 자율협약을 추진한 것은 2022년 9월 과도한 스카우트 방지를 위한 보험대리점업계 자정결의문 발표 이후에도, 지속적인 스카우트로 경쟁 심화와 이로 인한 불완전판매 계약 문제 등이 지속적으로 발생함에 따라 보험대리점업계 차원에서 이를 해결하고자 자율규제를 추진하게 되었다.

〈표 Ⅱ-6〉 보험 모집 수수료 관련 보험업계 자율협약 사례 및 주요내용

구분	자율협약 주체	관련 조항
2015년 11월	생명보험회사 손해보험회사 보험대리점	 과도한 스카우트 방지 및 내부통제기준 마련 불완전판매의 효율적 관리를 위한 모집관리지표 개발 불완전판매 과다자에 대한 추가 교육 실시 장기유지율 제고를 위한 판매자 인센티브 제공방안 법인보험대리점의 교육인프라 확충
2019년 10월	생명보험회사	 분쟁예방 및 신속·공정한 민원해결 소비자 중심의 판매문화 정착 내실경영 지향 사회적 책임 강화
2023년 09월	보험대리점	 과도한 스카우트 예방 노력 허위·과장 광고행위 금지 판매 과정별 법규 준수 보험설계사 전문성 제고 상품비교·설명제도 안착화

⁵⁰⁾ ① 분쟁예방 및 신속·공정한 민원해결 등 소비자 권익 보호 강화, ② 소비자 중심의 판매문화 정착, ③ 소비자 친화적·혁신적 시장 창출 등 내실경영 지향, ④ 포용적 금융 실천을 위한 사회적 책임 강화 등임

4. 소결: 규제 공백 및 검토 사항

국내 모집 수수료와 관련한 제도를 살펴보 결과. ① 규제 대상. ② 수수료 공시제도. ③ 사업 비 배분정책 등에 있어 검토의 여지가 있는 것으로 보인다.

우선, 2021년부터 시행 중인 초년도 모집 수수료 규제의 경우 규제 대상이 명확하지 않은 측면이 일부 존재하는 것으로 보인다. 현행 보험업감독규정을 보면 초년도 모집 수수료 상 한 규제의 적용을 받는 대상이 보험회사에 소속된 '보험설계사'로 규정되어 있고, 전속설 계사와 동일한 기능을 수행하고 있는 법인보험대리점(GA) 소속 설계사가 해당 규정을 적 용반는지 여부가 명확하지 않는 측면이 있다. 제도 시행 전 해당 규정의 적용대상에 대한 일부 논란이 있자. 금융위원회에는 보도자료를 통해 제도 개정 취지상 보험설계사가 보험 회사 소속 또는 법인보험대리점 소속 여부에 따라 달리 적용될 이유가 없음을 밝힌 바 있 으나,51) 향후 해당 규정을 보다 명확히 하는 것이 필요할 것으로 보인다.

다음으로, 모집 수수료 공시와 관련하여 특정채널 또는 상품마다 서로 다른 지표가 활용 되고 있어 소비자의 비교가능성 제고 차워에서 해당 규정에 대한 정비가 필요할 것으로 보인다. 또한, 회계제도 변경으로 사업비 배분정책이 변경된 이후 보험회사의 영업경쟁 과열되는 현상이 발생하고 있는데, 모집 수수료에 영향을 미칠 수 있는 사업비 배분정책 이 모집시장에 미친 영향 평가를 기초로 논의 필요성 여부를 검토할 필요가 있어 보인다.

〈그림 Ⅱ-15〉 모집 수수료 규제 관련 개선 필요 과제

① 사업비 배분 정책	상각기간, 직접비·간접비 분류 기준
② 수수료 지급한도 규제 대상	규제대상 명확화
③ 수수료 공시제도	채널 간 규제 형평성, 보험소비자의 이해도

⁵¹⁾ 금융위원회 보도자료(2020. 10. 8), "내년 시행되는 수수료 체계 개편은 보험설계사가 '보험회사' 소속인지, '법 인보험대리점(GA)' 소속인지에 따라 달리 적용될 이유가 없습니다"