
IV. 소비자보호를 위한 보험유통채널 개선방안

1. 재무설계형 채널 활성화

가. 고려 사항

1) 채널의 기능 변화

우리나라의 보험채널은 당분간은 개별상품에 대한 단순 판매나 단순 조언의 기능을 수행하면서 점진적으로 전문화되어 간다고 보는 것이 현실적일 것이다. 우리 사회가 점차 고령화되면서 금융자산의 축적 및 인출을 위한 서비스⁴⁷⁾ 수요가 늘어날 것으로 예상된다. 이럴 경우 현행 판매주도형 채널만으로는 소비자 니즈에 충실히 대응할 수 없다고 보여진다. 중장기적인 관점에서 보면, 채널의 기능이 단순 판매 중심에서 점차 자문 또는 재무설계형 중심으로 전환될 것으로 전망된다.

이러한 인식하에 금융선진국을 중심으로 채널의 기능적 변화와 이에 대한 대응 방안을 논의하기 시작하였다. 논의의 핵심은 금융회사수수료 체계와 전문인력 확보 측면에서 볼 때 판매중심형 채널은 소비자보호에 적합하지 않을 뿐만 아니라 장기적으로 금융산업의 발전에도 긍정적이지 않다는 것이다.

소비자보호를 위한 유통채널의 개혁을 선도하고 있는 영국 RDR(Retail Distribution Review)⁴⁸⁾에서는 단순판매기능을 수행하는 채널(sales channel)과 복잡한 금융

47) 예를 들면, 금융자산의 포트폴리오 구성, 노후 연금활용 플랜, 금융상품의 적정성 분석 등이 해당된다.

48) 영국에서 개인연금과 모기지 양로보험(endowment mortgages)의 불완전판매가 연달

자문기능을 수행하는 채널(advise channel) 간에 법적·기능적 구분이 가능하다고 판단하고, 독립재무설계사인 IFA(Independent Financial Advisers)의 기능이 향후 자문형 채널로 전환되어야 한다고 보았다.

RDR에서는 우선 금융상품의 유통기능을 단순판매(execution only), 설명판매(guided sales), 자문(advice)으로 구분하였다.⁴⁹⁾ 판매중심형 채널은 소비자의 주문을 단순히 집행하는 수준의 '단순판매'와 단순 정보제공에 의한 '설명판매'로 구분하였다. 설명판매에서도 자문과 유사한 '조언'이 이루어질 수 있는데 이는 판매업무에 부수하여 이루어지게 된다. 따라서 설명판매는 상품의 판매를 목적으로 권유에 부수되는 적합성 원칙을 따르게 되며, 이 적합성 기준에 의거하여 소비자에 대한 판매책임이 지게 된다.

이에 비해 자문형 채널은 단순판매 및 설명판매를 넘어 전문적이고 포괄적인 형태의 자문서비스를 수행하게 된다. 여기에서 자문이란 높은 전문성을 갖추고 고객의 입장에서 모든 금융상품을 대상으로 상품의 선택과 유지에 대한 객관적 자문을 수행하는 독립적인 판매형태를 의미한다. 자문은 설명판매와 유사한 면이 있지만 판매 그 자체에만 국한하지 않고 서비스의 범위가 매우 광범위하게 이루어진다. 따라서 자문은 판매행위의 성사 여부와 관계되지 않고 자문의 시점이나 상품도 특정되지 않는다. 구체적 예를 들면, 특정 기간 동안 다양한 금융상품에 대한 포트폴리오의 구성과 고객의 금융자산관리를 포괄하는 재무설계 서비스 등이 해당된다.

향후 보험은 물론 은행이나 금융투자회사의 경우도 채널의 자문 기능을 적극 활용하는 방향으로 발전할 가능성이 높다. 특히 세무 및 연금 등과 관련한 정부

아 발생함에 따라 금융회사수수료 체계에 내재되어 있던 잠재적인 이익 상충의 문제(commission basis)로 소비자의 불만이 늘어나게 되었다. 사건에 관여된 영국의 보험회사들은 천문학적 규모의 배상금을 지불하였다. 이러한 경험을 토대로 소비자보호에 중점을 두고 영국 FSA가 법제화되었고, 이후 FSA는 금융회사수수료 체계가 초래한 상품공급자 왜곡현상(commission bias)을 파악하는데 주력하였다. 이러한 논의를 위해 RDR 작업을 착수하게 되었으며, 논의 결과 소비자보호를 위해서는 IFA가 자문에 대한 보수를 직접 소비자와 협상하는 등 소비자보호를 위한 채널 개혁안을 제안하였다(LIMRA 2011, p. 6).

49) 서울대 금융법센터(2008), 신보성(2010)을 참조한다.

의 정책들이 복잡하여 재무상담에 대한 소비자의 니즈가 점증할 것으로 예상된다. 실제로 미국의 조사(Bryck 2010)에 따르면, 재무상담을 해 줄 수 있는 채널을 갖고 있는 은퇴자는 77% 정도가 2008년 금융위기 시 상담 목적으로 채널과 접촉한 것으로 나타났다. 이 비율은 연령이 높을수록 더 높은 것으로 나타났다.⁵⁰⁾ 이러한 채널의 기능적 변화는 전 세계적으로 소비자보호와 긴밀한 연계를 갖고 진행되고 있다. 우리나라도 이에 대응하여 소비자를 위한 중립적이고 전문적인 자문서비스를 제공하는 재무설계형 채널의 인프라를 마련하는 것이 중요한 이슈가 될 것이다.

2) 보수지급방식의 전환

앞의 Ⅲ장 3절에서 살펴본 바와 같이 소비자보호의 관점에서 금융회사수수료에 대한 불공정거래 가능성이 제기되면서 다양한 보수지급방식에 대한 논의가 활발하게 진행되고 있다. 특히 엘리엇 스피처 사건(Eliot Spitzer Case)⁵¹⁾은 금융회사수수료가 채널의 불공정거래를 유인하고 이에 따라 소비자보호에 적합하지 않다는 이른바, 금융회사수수료 왜곡현상(commission bias)에 관한 논쟁을 불러일으키는 계기가 되었다.

이에 따라 재무설계형 채널의 대안적인 보수지급방식으로 자문수수료(fee based)가 대두되었고, 일부 국가에서는 금융형상품의 수수료 방식을 금융회사수수료 방식에서 자문수수료 방식으로 전환하는 것을 검토하고 있다. 자문수수료는 상품 구매와 관계없이 소비자로부터 직접 수령하며, 금액은 시간당 요금(hourly basis) 또는 채널이 관리하는 적립금 대비 일정비율로 설정된다.

50) 70~88세 은퇴자의 접촉 비율은 88%에 달했다.

51) 뉴욕주 법무장관(attorney general)인 Eliot Spitzer가 '세계적 보험중개사인 Marsh가 자신의 이익을 위해 소비자를 속인 불공정 거래'를 했다는 이유로 Marsh를 고소한 사건이다. Spitzer는 Marsh가 고객의 입장에서 낮은 보험료를 제공하는 보험자를 소개하기보다는 자신에게 더 높은 추가수수료(incentive commission)를 제공하는 보험자를 소개하였다고 보았다. 이러한 불공정행위를 통해 시장의 공정경쟁을 막고 고객을 기만했다고 주장하였다(Financial Times(2004. 10. 29), Special Report).

자문수수료 방식의 특성을 금융회사수수료와 비교하면 다음과 같다. 첫째, 상품 구매 여부와 무관하게 소비자가 직접 자문의 대가를 지급하기 때문에 어느 일방(상품 구매자)이 타방(상품 미구매자)을 보조(subsidization)하지 않는다. 둘째, 금융회사수수료 방식에 비해 채널의 비윤리적 행동을 제어하는데 상대적으로 바람직하다고 인식된다. 셋째, 금융소득이 많고 자문수수료에 대한 부담이 높지 않은 고소득계층에게는 적합할 것으로 예상되지만, 자문수수료에 대한 부담이 높고 자문서비스에 대한 가치를 인식하기 어려운 중저소득 계층에게는 오히려 보험상품의 접근성은 제한할 것으로 우려된다.

〈표 IV-1〉 금융회사수수료와 자문수수료 비교

구분	금융회사수수료(Commission)	자문수수료(Fee)
지급주체	상품공급자(보험회사)	잠재고객(계약자)
주요방식	주로 선지급(up-front)	시간당 일정 금액 부과 일정 기간당(예: 1년) 부과
특징	상품 구매 고객이 미구매 고객을 보조 (commission cross-subsidization)	상품 구매 여부와 무관하게 자문 서비스에 대한 대가 지급
장점	선지급 시 단기소득 확보되어 판매 유인 극대화	판매채널의 비윤리적 행동 제어 고소득계층에 적합
단점	<ul style="list-style-type: none"> • 신계약에 따른 소득 변동성 높음 • 고객에게 적합한 상품보다 수수료 큰 상품 권유 • 계약 유지보다 신계약 유치에 중점 	저소득계층의 보험상품 접근성 저하

나. 개선방안

1) 채널에 대한 법적 근거 마련

소비자보호와 보험산업의 경쟁력을 제고시키기 위해서는 채널의 기능 전환과 이에 상응한 법적 개선이 이루어질 필요가 있다. 이런 측면에서 볼 때 현재의

직판, 대리 및 중개 기능 외에도 자문 또는 재무설계형 채널의 활용을 위한 법적 근거를 마련할 필요가 있다.⁵²⁾

우선 법 체제에 관해서는 현행 보험업법 테두리 내에서 가능한 방안을 모색할 수 있다. 이는 기존의 논의 방향과는 다소 차이가 있다. 자문 기능은 주로 독립채널의 기능으로 인식된다. 그런데 현재 대부분의 금융채널(예를 들면 투자권유대행인, 신용카드 모집인, 대출모집인 등)은 전속의 형태로 운영된다. 금융시장에서 독립채널이 법제화된 경우는 보험채널(GA)과 투자자문업자 정도인데, 투자자문업자의 경우 개별 「금융업법」에서 대부분 허용되어 있어 투자자문업에 대한 인가만 받으면 가능하다. 투자자문업이 아닌 경우 현재 대부분의 금융자문업은 실제로 보험업법상 독립채널로 인가받아 운영된다.⁵³⁾ 따라서 보험 및 금융상품 자문의 근거 규정을 현행 「보험업법」 또는 개별 「금융업법」 내에 두어도 무방할 것으로 판단된다. 특히 보험업의 경우 타 금융업에 비해 독립채널이 가장 보편적으로 활용되고 있다는 점을 고려할 필요가 있다.

법적으로 규정해야 할 주요 내용으로는 재무설계 또는 자문의 개념, 업무의 범위 및 보수방식 등이다. 특히 재무설계의 개념에는 「자본시장법」에서 규정하고 있는 투자자문과는 그 성격을 분명하게 차별화함으로써 적용상의 혼란을 방지할 필요가 있다.⁵⁴⁾

자문 기능을 규정할 경우 자문업의 자격을 어떻게 취득하게 할 것인가의 문제와 그 범위를 정하는 것이 중요하다. 자문업의 자격요건과 범위는 별도로 규제되는 것이 아니고, 취급상품 및 서비스의 범위에 따라 자격요건도 이에 부합하게 규정하는 것이 바람직하다. 예를 들면 상품범위를 금융형 보험상품에 국한

52) 뉴욕주 「보험법」(2101조~2136조)에서는 생명보험에 대하여 ‘보험대리점’, ‘보험중개사사’ 등 2개 형태로 분류하여 면허제도를 유지하고 있으며, 아울러 보험증권 등에 대한 검증·견적·심사·평가를 하고, 제공한 서비스에 대한 보수를 받는 ‘보험자문인(insurance consultant)’에 대해서도 면허주의를 적용한다. (김재현·류성경·성주호 2009).

53) 예를 들면, ‘한국재무설계(주)’의 경우 실질적으로 펀드, 보험 등을 중심으로 실질적인 재무설계를 영위하고 있는데 법적인 형태는 보험대리점(GA)이다.

54) 자본시장법에 따른 금융투자업자(투자자문업자 등)인 경우는 보험대리점으로 등록이 제한된다(「보험업법 시행령」 제32조제23호).

할 것인지 아니면 타 금융상품(예: 펀드 등 금융투자상품)까지 취급할 것인지, 서비스 범위도 순수하게 자문서비스에 국한할 것인지 아니면 판매 기능까지를 허용할 것인지를 고려해야 하고, 이에 따라 자격요건을 달리할 필요가 있다.

2) 수익구조

재무설계형 채널의 수익구조는 결국 수수료 방식에 따라 결정되는데 기존의 판매중심형 채널과는 차별화된 방식을 활용할 수 있어야 할 것이다. 따라서 유통채널의 수익구조에서 원칙적으로 판매중심형 채널은 금융회사수수료 기준, 재무설계형 채널은 자문수수료 기준 또는 별도의 컨설팅수수료 기준을 활용하는 것이 하는 것이 바람직하다. 이를 위해서는 앞에서 설명한 바와 같이 자문에 대한 수수료 수입의 근거가 필요하다.⁵⁵⁾

또한 재무설계와 관련된 새로운 상품 또는 서비스의 개발이 필요하고, 아울러 이러한 상품을 기반으로 현실에 적용 가능한 수수료 체계의 개편이 필요하다. 자문에 대한 수수료 부과는 계약자적립금 또는 투자자산 규모를 기반으로 하는 등 다양한 방식에 대한 검토가 필요하다.⁵⁶⁾ 물론 이러한 수수료 부과방식에 앞서 자문내용의 질적 개선과 체계적인 분석 틀을 갖추는 등 소비자의 신뢰를 확보할 수 있는 인프라 구축이 선행되어야 한다.

또한 시장 내 판매중심형 채널과는 차별화될 수 있도록 유도하는 것이 바람직하다. 판매중심형 채널과 동일한 기능을 수행하면서 별도의 자문수수료를 수취할 경우 소비자에게 과도한 비용이 전가될 수 있음을 고려해야 할 것이다. 따라서 자문수수료 기준에 대한 가이드라인을 만들어 활용하는 방안도 고려할 수 있다.

또한 재무설계형 채널이 활성화되지 않은 국내 상황을 고려하여 소비자보호를 위한 수익구조 규제도 필요하다. 예를 들면 고위험·고수익 상품의 취득 권유

55) 현재 국내 법제에 자문수수료에 대한 법적 근거가 전혀 없는 것은 아니지만 실무적으로 중개사 채널에 국한되며, 적용물건과 방식도 달리하고 있어 재무설계형 채널에 활용할 수 있는지에 대해서는 명확하지 않은 실정이다.

56) 다양한 수수료 지급방안에 대해서는 4절 보수제도 개선방안에서 설명한다.

를 예방하기 위해서는 자문수수료 외에 자문에 따른 성과보수나 보너스를 추가로 수취하는 것을 제한할 필요가 있다.

3) 실행방안

재무설계형 채널은 보험유통의 미래 지향적인 사업모형으로 소비자보호 측면에서 활용성이 기대된다. 그럼에도 불구하고 아직은 재무설계에 대한 소비자의 인식 미흡, 시장규모의 불활실성, 자문수수료 지급에 대한 부정적 인식, 현재 보험회사의 전통적 사업모형 고수 등으로 재무설계형 채널의 조기 활성화를 낙관하기 어렵다.

재무설계형 채널이 국내 시장에 초기 단계임을 고려하여 제도의 실행과정에서 단계적 접근이 필요하다. 우선 재무설계형 채널의 수익기반이라고 할 수 있는 자문수수료는 그동안 소비자들이 유사하다고 인지하는 서비스를 무료로 제공받아 왔다는 점을 고려할 필요가 있다. 일시에 자문수수료 수입만을 허용하는 경우 동 채널의 경제적 존립기반이 무너질 것이다.⁵⁷⁾ 따라서 재무설계형 채널의 서비스의 범위, 수익구조 등에 대한 보다 신중한 논의가 필요하다. 재무설계형 채널이 실질적으로 기존의 판매주도형 채널과는 완전히 다른 수익 구조를 취할 경우 시장에서 정착하는 것이 매우 어려울 것으로 예상된다.

따라서 채널 운영의 기초적인 틀을 확보하는 차원에서 원칙적으로 재무설계형 채널이 자문수수료를 받되 금융회사수수료를 부분적으로 활용할 수 있도록 하는 방안을 고려할 수 있다. 또한 일차적으로 자문수수료를 소비자로부터 받고 소비자가 상품을 구입하는 경우 금융회사수수료를 받아 소비자에게 받은 자문수수료를 되돌려 주는 상쇄방식(Offset) 등도 고려할 수 있을 것이다.

57) 자문수수료를 지불할 의향에 대한 국내 소비자 설문조사 결과를 보면 조사대상자의 15% 정도만이 긍정적인 것으로 나타났다(안철경·이상우·권오경 2009, p. 189). 미국의 경우 자문수수료에만 의존하는 자문업자(fee-only adviser)의 비중이 30% 수준이며, IFA가 대부분을 차지하는 영국에서도 자문료에만 의존하는 IFA는 2%에 불과하다(정순섭·서희석·안수현 2008).

업무의 범위나 취급상품 측면에서도 일시에 모든 가능한 업무범위를 허용하는 것보다는 재무설계형 채널의 자질, 분석 틀, 소비자 만족 수준 등 질적인 측면을 감안하여 단계적으로 확대하는 것이 필요하다.

2. 채널의 권한과 책임 재정립

가. 채널의 권한과 책임의 명확화

소비자보호를 위해서는 이론상으로만 존재하는 각 채널의 권한과 책임 범위를 명확히 법률로 정해 이와 관련한 불필요한 분쟁을 예방하고, 소비자의 예측가능성을 높이는 조치가 필요하다. 특히 주도적 유통채널인 설계사의 권한을 현실화 또는 확대하는 것을 검토할 수 있다. 독립대리점의 경우도 설계사와는 차별화된 권한의 부여가 필요할 것으로 판단된다.

보험설계사의 권한으로 ① 보험상품의 구매 권유, ② 적합성 원칙의 조사 및 심사, ③ 청약서류의 작성, ④ 보험료의 수령, ⑤ 고지사항의 수령 등이 인정될 수 있다. 보험대리점의 권한은 ① 보험상품의 구매 권유 및 판매, ② 적합성 원칙의 조사 및 심사, ③ 청약서류의 작성, ④ 보험료의 수령, ⑤ 고지사항의 수령, ⑥ 경미한 보험사고의 접수 등이 인정될 수 있을 것이다. 보험중개사의 경우는 보험대리점의 ①, ②, ③과 ④ 재보험의 중개, ⑤ 보험계약의 출재(placing), ⑥ 재보험 서류발급, ⑦ 제한적 보험료 협상 등이 인정될 수 있다. 중개사의 보험료 협상은 보다 현실적인 실무상의 부작용을 고려하는 것이 필요할 것이다. 필요하다면 보험상품의 범위를 적절하게 제한하고, 보험요율의 협상범위도 영업보험료 또는 위험보험료와 실적손해율의 범위 등으로 제한할 수 있을 것으로 판단된다.

〈표 IV-2〉 채널별 권한 개선방안 예시

설계사	대리점	중개사
① 보험상품의 구매 권유 ② 적합성 원칙의 조사 및 심사 ③ 청약서류의 작성 ④ 보험료의 수령 ⑤ 고지사항의 수령	① 보험상품의 구매 권유 및 판매 ② 적합성 원칙의 조사 및 심사 ③ 청약서류의 작성 ④ 보험료의 수령 ⑤ 고지사항의 수령 ⑥ 경미한 보험사고의 접수	① 보험상품의 구매 권유 및 판매 ② 적합성 원칙의 조사 및 심사 ③ 청약서류의 작성 ④ 재보험의 중개 ⑤ 보험계약의 출재(placing) ⑥ 재보험 서류발급 ⑦ 제한적 보험료 협상

채널의 의무로는 「보험업법」상의 금지 조항 및 채널별 권한과 관련하여 반드시 준수하여야 할 사항을 영업기준으로 정할 수 있을 것이다. 현재 보험중개사, 금융기관대리점 및 법인대리점은 영업기준이 정해져 있으나 설계사 또는 개인 대리점 등은 영업기준이 정해져 있지 않다.

판매채널의 권한과 책임을 명확하게 개선하는 조치가 취해지더라도 소비자 입장에서는 이를 쉽게 확인할 수 없다. 따라서 이에 대한 보완조치로써 채널이 보험상품 판매 시 그 자격을 증명하는 서류를 보험계약자에게 교부하도록 의무화하는 방안을 고려할 필요가 있다. 증명서류에는 각 판매채널의 인적사항, 자격사항, 권한 및 의무사항, 기타 판매채널과 보험회사 간 업무위탁 계약에 관한 사항⁵⁸⁾ 등을 기재하도록 한다. 그리고 보험상품의 판매 시 소비자에게 의무적으로 증명서류를 교부하도록 하여 소비자가 용이하게 판매자의 자격 및 권한을 확인할 수 있도록 하는 것이 바람직할 것이다. 공인중개사의 경우에도 자격증의 게시와 아울러 중개대상물건에 대한 설명서 및 공제증서를 의무적으로 교부하도록 하고 있음을 참고할 필요가 있다. 특히 판매자의 자격증명서류의 교부는 채널의 자긍심 고취 및 소비자의 신뢰성 확보를 위해서도 필요할 것으로 생각된다.

58) 예를 들면, 대출모집업무를 허용한 경우 대출모집업무, 초회보험료 이외 보험료 수납업무를 허용한 경우 그 내용 등이 해당된다.

또 다른 측면에서 볼 때, 우리나라의 설계사는 일본의 생명보험 모집인과는 상이한 신분을 갖고 있다. 즉, 일본의 설계사는 ‘영업직원’으로 불리며 원칙적으로 회사와의 고용관계(직원)이다.⁵⁹⁾ 이러한 차이가 보험거래에 대한 책임성이나 신뢰성 측면에서 소비자보호에 간접적으로 영향을 미칠 수도 있을 것이다. 우리나라 설계사의 신분은 앞서 언급한 설계사의 법적 권한과 의무를 명확히 하는 것과 함께 중장기적으로 개선의 필요성이 있을 것으로 판단된다.

또한 개인대리점과 설계사를 동시에 운영하고 있는 국내 전속채널은 법적으로나 실무적으로 구분하는 실익이 거의 없는 것으로 판단된다. 오히려 유사한 채널조직을 다른 명칭으로 운영함으로써 소비자의 혼란만 야기할 수 있다. 따라서 유사한 기능의 채널에 대해 제도적 차이를 없애고 단일 조직으로 통합하는 방안을 검토할 필요가 있다.

나. 독립채널의 책임성과 독립성 강화

1) 책임성

채널의 권한과 책임을 재정립하기 위해서는 독립채널의 책임성과 독립성을 강화하는 것이 중요하다.

첫째, 소비자보호 관점에서 독립채널에 대한 판매자 책임법제를 도입하는 것이 필요하다. 현재와 같이 독립대리점이 자신의 불완전판매에 대한 책임을 부담하지 않고 보험회사가 부담하는 법제하에서는 소비자보호 측면에서 허점이 발생할 수도 있다. 보험대리점은 본인인 보험회사와 별개 독립의 상인성(「상법」 제87조)을 가지며, 본인인 보험회사를 당해 기업 밖에서 보조하는 소위 기업 외부의 기업보조자라는 점에서 기업내부에서 종속적인 노무를 제공하는 보험회

59) 전체가 고용관계에 있는 것은 아니다. 소속 보험회사의 계약내용에 따라 고용관계에 있는 자와 위촉관계에 있는 자로 구분되며, 「노동기준법」상 고용계약을 맺은 설계사는 근로자로서 인정받지만 위촉관계를 맺은 자는 근로자로서 인정되지 않는다.

사 임직원과 그 지위가 근본적으로 다르다. 그 결과 대리점이 보험모집과 관련하여 행한 비행에 대해서는 대리점 스스로 책임을 지는 것이 원칙이다.⁶⁰⁾ 이러한 법제는 독립대리점의 불완전판매에 대한 도덕적 해이를 방지하는 차원에서 소비자보호에 도움이 될 것으로 판단된다.⁶¹⁾ 채널에 1차적인 손해배상책임을 부과하는 경우에도 소비자보호를 위해서는 일정한 자격요건이나 배상능력을 갖춘 채널에만 직접 부과하는 것이 바람직하다. 여기에 해당하는 사례로는 일정 규모 이상의 대형 독립대리점(GA), 홈쇼핑대리점, 카드사대리점, 금융기관대리점 등이 있다. 요약하면 채널의 손해배상책임은 전속 또는 배상자력이 부재한 영세한 채널의 경우는 여전히 현행의 법제가 소비자보호에 우월할 수 있다. 그러나 대형독립채널인 경우는 보험회사로부터 우월적 지위 행사 가능성, 불완전판매로 인한 소비자피해 및 독립채널의 책임성강화 등을 고려하여 현행 제도의 개선 필요성이 있다.

둘째, 독립채널은 자신의 불법행위에 대한 책임을 이행하기 위해 손해배상장치를 마련해야 한다. 현재 규정에서도 소비자가 자신의 손해에 대해 독립채널의 영업보증금의 한도 내에서 손해배상금을 신청할 수 있다. 그러나 독립채널의 파산 또는 부실판매로 인해 소비자에게 손해를 배상할 수 없는 상황의 경우, 소비자를 보호할 수 있는 안전장치가 마련되어 있지 않다.

영국의 IFA(손해보험의 경우 brokers)는 소비자보호를 위한 안전장치로서 일정한 수준의 자본금 요건을 갖추어야 하고⁶²⁾, EU 보험중개지침(Insurance Mediation Directive)에서 정한 중개사전문인배상책임도 부담해야 한다.⁶³⁾ IFA

60) 독립적 보험기업(independent entrepreneur)은 자신의 과실이나 고의적 위법행위에 대해 스스로 책임을 부담해야 한다(Keeton & Widiss 1988, p. 91).

61) 소비자보호 법제가 선진화된 영국이나 미국의 경우도 이러한 원칙은 대부분 유사한 법제를 선택한다. 즉, 금융상품의 불완전판매에 따른 책임은 제조자(금융회사)보다는 판매업자에게 귀속시키고 있으며, 제조자와 판매자가 본인-대리인 관계에서 금융상품을 판매한 경우에만 제조자가 불완전판매에 따른 책임을 부담하는 것이 일반적이다. 오영수 외 8인(2011), pp. 225~227을 참조 바란다.

62) 중개사가 고객의 자금을 취급하지 않는 경우는 연간소득의 최소 5%(적어도 5,000파운드 이상), 고객의 자금을 취급하는 경우는 연간소득의 5% 또는 고객의 평균 자금의 5%(적어도 10,000파운드 이상)를 자본금 요건으로 한다.

는 소비자민원처리기구인 FOS(Financial Ombudsman Service)와 예금보험공사인 FSCS(Financial Service Compensation Scheme)에도 가입해야 한다. 따라서 독립채널이 파산하거나 불법행위로 인해 소비자에게 입힌 손해는 스스로 배상할 수 있는 법제를 갖추고 있다고 볼 수 있다.

따라서 우리나라의 독립채널도 전문인배상책임보험의 가입 의무화, 영업보증금 제도의 보완 및 예금보험제도의 가입 등 책임성 강화 조치를 통해 점차 대형화되는 독립채널로부터 소비자를 보호할 수 있는 장치를 마련할 필요가 있다.

2) 독립성

소비자보호 측면에서 보면, 독립채널의 가장 기본이 되는 특성은 ‘보험회사로부터의 독립성’이다. 독립성의 특성이 발현되어야만 소비자의 신뢰를 획득하여 독립채널의 본질적 기능을 수행할 수 있기 때문이다. 그러나 대부분의 독립채널들이 자신들의 이익과 배치되는 경우 이러한 독립성을 유지하는 것은 수월하지 않은 과제이다. 영국의 IFA는 독립성을 확보할 수 있는 장치로서 단일 보험회사로부터 수수료 수입의 35% 이상을 얻지 못하도록 규제한다.⁶⁴⁾ 이러한 규제는 독립채널이 전체 시장(whole of market)으로부터 고객에게 적합한 상품을 권유하도록 함으로써 소비자를 보호하고자 하는 취지이다. 이러한 규제에 따라 영국의 독립채널은 최소한 4~5개 이상의 보험회사와 거래하게 되어 소비자보호를 위한 독립성을 확보한다고 볼 수 있다.⁶⁵⁾ 국내의 경우 방카슈랑스에 대해서는 25% 규정을 통해 독립채널로서의 독립성을 확보하도록 규제하고 있으나, 독립대리점(GA)에 대해서는 이러한 규제를 적용하고 있지 않다. 독립채널이 소비자

63) 배상책임의 규모는 사고당 최소 EUR 1.12백만, Aggregate EUR 1.68백만이며, 연 수입이 ㄹ6백만을 초과하는 IFA는 추가적인 금액을 부과한다(Insurance Brokers Registration Act(1977) 부속서 제3조).

64) 중개사가 어느 한 보험회사로부터 수취하는 수수료규모가 전체 수수료의 35%를 초과해서는 안 된다는 원칙이다(IBRA(1977), 규칙 제5조(2)에 따른 질문서).

65) AXCO, Insurance Market Information: United Kingdom-Life & Benefits(2011), pp. 58-61.

보호를 위해 구비해야 할 가장 중요한 요건 중의 하나가 독립적이고 객관적인 서비스라고 할 때 독립성을 확보할 수 있는 제도적 장치를 적극 검토할 필요가 있다.

특히, 앞장에서 제안한 재무설계형 채널은 자문을 기반으로 하는데 자문의 성격은 소비자보호 측면을 고려하여 원칙적으로 독립된 자문(independent advise)이 되어야 한다. 따라서 재무설계형 채널인 경우는 우선적으로 독립성을 확보할 수 있는 장치를 마련하는 것이 중요하다.

그리고 독립성 관련 법제는 현실적인 대리점의 운영을 고려하여 우선적으로 일정 수준 이상의 규모에 해당하는 조직부터 적용하는 것이 바람직할 것이다.

3. 채널의 인적 인프라 개선

가. 고려사항

채널의 인적 인프라를 개선시킬 필요성이 대두되는 것은 양질의 재무설계를 필요로 하는 고객층이 증가하기 때문이다. 1990년 전까지만 해도 보험선진국의 채널은 전문성이 낮은 단순 홈서비스영업직원(Home Service Sales Force) 또는 직급영업조직(Direct Sales Force)이 대부분을 차지하였다. 그러나 인구 고령화 현상이 진행되면서 공적 연금의 부실화 등을 우려하여 노후생활 대비 저축 수요가 증가하게 되었다. 아울러 부유층이 증가하고 복잡한 연금 및 세제 등에 대해 개인 차원에서 대응하는 것이 곤란해지면서 질 높은 재무설계를 원하는 사회적 분위기가 형성되었다. 이러한 고객의 수요 증가와 사회적 환경이 대두되면서 보험채널의 인적 인프라 개선을 위한 각국의 노력이 진행되었다.

따라서 채널의 인적 인프라 개선의 기본적 목표는 소비자의 니즈 변화에 부응하기 위한 것이며, 결국 양질의 서비스 제공을 통해 소비자보호의 목적을 달성하기 위한 것이다. 이를 위해서는 관련 인력의 능력 향상 측면과 전문자격제도,

규제 강화 등 정책적인 측면으로 구분하여 생각할 수 있다.

첫째, 채널 종사자 측면은 업무 적합성 측면에서 전문성을 제고하는 것과 아울러 인성 및 적성 등에 부합하는지에 대한 부분을 고려할 수 있다.

둘째, 정책적 측면에서는 채널에 대한 진입자격, 판매프로세스 및 자격제도 등에 대한 기준을 재정립하는 것이 필요하다. 또한 정부는 불완전판매 등에 대해 영업행위 규제정책의 강화를 통해 채널의 윤리성과 전문성을 제고하도록 유인할 필요가 있다.

나. 개선방안

1) 설계사의 진단평가제도 도입

설계사 채용 시 '설계사의 인성, 적성 및 진단평가제도(이하 '진단평가제도'라 함)'를 활용하는 방안을 검토할 필요가 있다. 복잡한 금융환경에서 전문성을 갖춘 인력이 필요한 것은 사실이나, 이와 함께 보험업에 대한 소명의식, 인성 및 윤리의식도 갖추어야 한다.

진단평가제도는 미국의 생명보험마케팅연구소(LIMRA)에서 운영하고 있다. 주요 내용은 신규 설계사 채용 및 기존 설계사 성과관리를 위한 진단 시스템, 판매 관리자 채용을 위한 진단 시스템 등이다. 진단 시스템을 통해 채용 대상후보자를 선별하고, 후보자의 성격진단, 판매적격 평가, 예상 목표시장, 예상성과, 향후 필요한 교육훈련, 규정준수 성격 진단 등을 평가한다. 보험회사 및 채널은 LIMRA의 사이트를 통해 이러한 서비스를 온라인으로 제공 받을 수 있다.⁶⁶⁾ 즉, 평가대상 후보자가 LIMRA 사이트(<http://www.asghub.com>)에 접속하여 설문에 응답하면 그 결과가 즉각 분석되어, 해당회사의 평가관리자가 이를 조회하거나 출력해 볼 수 있다.⁶⁷⁾

66) <http://www.limra.com/Assessment/SalesTools/SSQ.aspx?Lang=EN&Region=NA>

67) 해외 시장을 대상으로는 'Career Profile+'를 중심으로 여러 분석 기능을 하나로 묶어

〈표 IV-3〉 LIMRA의 진단평가제도 서비스 개요

구분	LIMRA 솔루션	
채용후보자 관리	ExSel Qualifier	구인사이트와 연계하여 구직자가 정보를 게시판에 입력하면 자동으로 적격 여부를 판단하여 채용담당자에게 제공하는 온라인 서비스
	Sales Screener	모집인 경력 조회 서류 공유
초급 전문 및 지원인력 평가	Entry Level	채용후보자 업무 적합성 평가
월경사무소 근무 적합성 평가	Virtual Worker	텔레마케터 업무 적합성 평가
이직률 감소	CultureFit	모집인 판매업무 적합성 평가
	Career Profile+	모집인의 세일즈 성격, 성공가능성, 예상시장, 필요 교육분야 설문 및 분석서비스
	Achievement and Success Index	Career Profile+의 축약 버전
	Financial Services Sales Record	경력 있는 모집인의 장래 판매 성공가능성 분석 서비스
법규준수리스크 /불완전 판매 관행 최소화	Business Practices Index	모집인의 규정준수 성격 진단 테스트
자격시험 합격률 제고	Performance Skills Index	판매 관련 자격취득 가능성 진단 테스트
후보자의 적합 시장 분석	Market Match	모집인의 성공가능 시장 진단

자료: <http://www.limra.com>

도입 방식은 국내 보험유통시장의 환경, 도입 비용 등을 고려하여 단계적으로 추진할 필요가 있다. 우선은 회사별로 진단평가제도를 도입하여 자율적으로 운영하면서 일정 기간 동안은 제도의 객관성을 확보하는 식으로 시범 운영할 필요

채널의 채용·육성시스템(Personality Style Profile)을 현지어로 개발하여 서비스하고 있다. 중국어, 스페인어로는 개발이 완료되었고, 한국어판은 개발이 완료되어 출시 될 예정이다.

가 있다. 시험 운영 후에는 단계적으로 확대 운영하여 설계사의 자격기준 요건으로 반영하여 규정화를 검토할 수 있을 것이다.

2) 자격제도의 개선

가) 기본자격제도 개선

설계사의 기본자격제도는 두 가지로 구분하여 운영하는 방안을 검토할 수 있다. 우선 보험상품의 종류를 몇 개의 묶음으로 분류한 후 불완전판매의 우려가 작은 상품군(예: 자동차보험, 단순저축성보험, 담보내용이 단순한 보장성보험 등)과 불완전판매 우려가 큰 상품군(담보가 복잡한 보장성보험, 변액보험, 퇴직연금 등)을 구분하여 기본자격제도를 운영하는 방안이다. 전자는 현재와 같이 연수과정을 거쳐 판매자격을 부여하고, 후자는 일정 기간 보험상품 판매경험이 있는 자에 대하여 별도의 전문적인 연수과정을 이수하게 한 후 추가적인 판매자격을 부여하는 방안이다.⁶⁸⁾ 기본자격을 지나치게 까다롭게 할 경우 높은 진입장벽으로 작용할 수 있음도 고려해야 할 것이다.

나) 단계별 전문자격제도 도입

기본자격제도 외에 설계사들의 경력 관리(Career path)를 위해 추가적으로 단계별 전문자격제도의 신설을 검토할 필요가 있다. 단계별 자격제도는 손해보험보다는 장기보험 또는 금융형 상품에 적합하게 운용될 수 있다.

단계별 전문자격제도가 구축되어 있는 대표적인 국가는 영국과 일본이다. 영국에서 보험상품 판매를 위해서는 최소한의 자격 요건으로서 표준자격증(Standard License)을 규정한다.⁶⁹⁾ 채널은 기초자격(CFP: Certified Financial

68) 손해보험의 경우 매우 다양한 종류가 있으므로 종목별로 구분하여 기본자격을 부여하는 방안도 고려할 수 있을 것이다. 예를 들면 주택화재보험자격, 자동차보험자격, 상해보험자격과 같이 종목별로 자격을 부여함으로써 유통시장 진입을 다양하게 운영할 수 있다.

Planner) 취득 이후에도 중급자격(DFP: Diploma in Financial Planning), 고급자격(ADFP: Advanced Diploma in Financial Planning)까지 단계적으로 취득하면서 전문성을 확보한다. IFA는 CFP와 같은 기본자격이 최소 요구사항이지만 경력을 쌓으면서 더 높은 고급자격으로 발전하는 것이 필요하다. 이러한 상위 자격의 취득은 IFA의 전문성을 증빙하는 유용한 척도가 된다.⁷⁰⁾ 일본의 경우도 생명보험 영업조직은 일반과정, 전문과정(LC: Life Consultant), 응용과정(SLC: Senior Life Consultant) 및 생명보험대학과정(TLC: Total Life Consultant) 등 자격을 단계적으로 취득하도록 제도화되어 있다.⁷¹⁾

우리나라의 경우도 채널의 전문성 제고를 통해 완전판매를 유도하고, 향후 재무설계형 채널로 발전할 수 있도록 자격제도의 개편을 검토할 필요가 있다. 이를 위해 유기적이고 단계적인 자격제도 시스템을 구축하는 것이 필요하다. 전문자격제도가 전문성과 윤리성의 척도가 되기 위해서는 전문지식, 판매경력, 윤리의식, 법규 준수 외에도 현장에서의 불완전판매 경력, 보수교육 이수 등 다양한 지표가 반영되어야 할 것이다.

69) 표준자격증의 대표적인 것이 CFP이다.

70) IFA는 2012년부터 자격조건이 강화되어 영국국가자격제도인 QCF(Qualification and Credit Framework) Level 4에 해당하는 자격증을 보유하여야 한다(Chris Health 2009).

71) 변액보험에 대해서는 미국이나 일본 모두 별도의 자격시험제도를 갖추고 있다.

〈표 IV-4〉 영국의 자격제도

단계		주요 내용
기초자격 (CFP)		CF1: UK financial services, regulations and ethics (금융시장, 규제, 윤리) CF2: Investment and risk(투자 및 위험) CF3: Financial protection(보장성 상품) CF4: Retirement planning(은퇴설계) CF5: Integrated financial planning(CF1~4의 종합적 지식)
기초 + 추가	CMA	CF6: Mortgage advice(주택담보대출 자문)
	LMA	CF7: Lifetime mortgage activities (역모기지 원리 및 관련 리스크, 규제)
	-	CF8: Long term care insurance(장기간병보험)
중급자격 (DFP)		J01: Personal tax(인세) J02: Trusts(다양한 종류의 신탁 상품군) J03: The Tax and legal aspects of business(회사의 세제) J04: Pension funding options(퇴직연금 적립옵션) J05: Pension income options(옵션에 따른 연금상품) J06: Investment principles, market and environment (투자 포트폴리오의 관리와 투자상품) J07: Supervision in a regulated environment (시장환경 변화와 규제)
고급자격 (ADFP)		AF1: Personal tax and trust panning (인세 및 신탁관련 재무설계) AF2: Business financial planning(회사의 재무설계) AF3: Pension planning (개인과 기업의 퇴직연금과 관련된 재무설계) AF4: Investment planning (투자포트폴리오의 관리 및 투자와 관련한 재무설계) AF5: Financial planning process (고객 상담업무에서의 재무설계 프로세스)

자료: 김재현 · 류성경 · 성주호(2009); CII(<http://www.cii.co.uk>).

4. 수수료 지급체계 개선

가. 고려 사항

1) 개선 방향

Ⅲ장 3절에서 살펴본 바와 같이 현재 우리나라 보험회사들은 너무나 획일적인 수수료⁷²⁾ 체계를 적용하고 있다. 소비자보호 측면에서 볼 때 중장기적으로 판매 후 유지서비스를 강화하는 방향으로 채널의 기능이 강화되어야 하며, 이에 부합하는 방향으로 수수료 지급체계도 변경되어야 할 것이다. 본고에서는 우리나라의 수수료 지급체계 개선을 위한 방향으로 다음과 같은 세 가지 측면을 고려하였다.

첫째, 상품의 특성에 따라 보험가입 목적과 채널의 역할이 상이하기 때문에 수수료 지급체계도 보장성보험과 저축성보험으로 구분하는 것이 바람직하다. 보장성보험의 가입 목적은 리스크 전가이며, 위험단체 내 리스크의 통합(pooling) 기능이 존재한다. 보장성보험의 비자발적 특성에 기인하여 저축성보험보다 판매 과정에서 더 많은 노력이 투입된다고 볼 수 있다. 또한, 중도 해약 시 역선택으로 인한 잔존 계약의 위험증대, 대수법칙의 위협 등이 우려되어 해약 패널티가 더 높게 부과될 수 있다.

이에 비해 저축성보험은 가입 목적, 타 금융상품과의 유사성 등을 고려할 때 보장성보험과는 다른 수수료 체계가 필요하다고 판단된다. 소비자 관점에서 볼 때 저축성보험에 가입하는 동기는 위험보장보다는 자산증식에 있기 때문에 타 금융업권의 경쟁상품과 유사하다고 인식하는 경향이 있다. 현행 방식에 의하면, 저축성보험과 타 금융업권의 경쟁상품 간 수수료 구조가 상이하지만, 이에 대한

72) 여기서 수수료는 유통채널에게 지급하는 수당에 국한된 개념으로서 현행 신계약비 중 대부분을 차지하는 모집수당을 지칭한다. 따라서 유지비, 수급비, 위험보험료, 자산 운용 관련 수수료 및 각종 최저보증 수수료 등은 포함되지 않는다.

소비자 인식이 높지 못한 것이 사실이다. 일반계정에서 운용되는 금리연동형 저축성보험은 은행의 정기적금·예금과 유사하다고 볼 수 있으나 수수료 부과 및 지급은 보장성보험과 거의 유사한 방식이 적용된다. 특별계정에서 운용되는 변액연금 역시 자산운용 측면에서 본다면 펀드와 동일하지만, 수수료 부과 및 지급방식은 펀드와 상이하다. 저축성보험은 위험단체를 형성하지 않기 때문에 해약으로 인한 패널티가 보장성보험에 비해 작다고 볼 수 있다. 따라서 소비자보호 뿐만 아니라 유사상품과의 경쟁력 측면에서도 저축성보험은 보장성보험과는 다른 수수료 체계를 적용할 필요가 있다.

둘째, 채널에게 지급하는 보수체계를 신계약 체결을 유인하는 판매수수료 중심에서 벗어나 점진적으로 판매수수료와 유지수수료로 이원화시키는 것이 필요하다.⁷³⁾ 이를 위해서는 수수료에 대한 개념이 보험계약을 판매하는 행위에 대한 보수뿐만 아니라 판매 후 유지서비스에 대한 보수도 포함하도록 변경되어야 한다.⁷⁴⁾ 계약의 판매뿐만 아니라 유지와 관련된 서비스에 대해서도 채널의 역할이 부여되어야만 이에 상응하는 수수료를 지급할 수 있을 것이다. 본고에서 제시하는 유지수수료는 현행 사업비 부과체계에서 구분하는 신계약비(α), 유지비(β), 수금비(γ) 중 유지비(β)와는 무관한 개념이다. 채널에게 지급되는 신계약비(α)를 판매수수료(α_1)와 유지수수료(α_2)로 구분하여 지급하자는 것이다. 즉, 채널에게 지급하는 수수료를 판매수수료와 유지수수료의 합($\alpha = \alpha_1 + \alpha_2$)으로 구성하자는 제안이다.⁷⁵⁾

Ⅲ장 3절에서 살펴본 바와 같이 현재 우리나라 보험회사들이 채널에게 지급

73) 저축성보험이 주류를 이루는 영국의 경우 유지수수료 비중이 증가하는 추이를 보인다. 전체 수수료(판매수수료+유지수수료) 중 유지수수료가 차지하는 비중은 2000년 23.8%에서 2007년에는 27.6%로 높아졌다(Oxera 2008, 9).

74) 뉴욕주 「보험법(New York Insurance Law)」 §4228(b)(5)에서는 '수수료(commission)'에 대한 정의를 보험계약의 판매 또는 서비스에 대한 보수로써 유통채널에게 지급하는 것이라고 명시하고 있다.

75) α_2 는 소비자를 대상으로 유지서비스를 제공하는 유통채널에게 지급하는 수수료이다. 따라서, 현행 신계약비 이연제도하에서 보험료 기준으로 α_2 를 부과한다면, 모집비용으로 이연 처리되는 신계약비 범주에 포함되지 않기 때문에 발생 즉시 당기비용으로 처리하게 될 것이다.

하는 수수료는 거의 대부분이 신계약 체결에 대한 대가라고 보여진다. 신계약 판매 후 초회·초년도에 집중적으로 지급된 후 종료되며, 유지기간 동안 지속적으로 지급되는 유지수수료는 거의 존재하지 않기 때문이다. 대부분의 수수료를 신계약 판매에 대한 대가로 계약 체결 후 익월에 지급하는 방식은 채널 측면에서는 단기 소득 확보가 용이하다는 장점이 있지만 설계사정착률 하락, 계약유지율 하락, 초기 해약 시 낮은 환급금 등과 관련되어 소비자보호 측면에서는 바람직하지 않다.

변액연금과 같은 저축성보험은 보장성보험에 비해 계약 유지과정에서 채널의 역할이 더 중요할 수 있다. 가입 시점에서 파악한 소비자의 기본정보 및 투자 리스크에 대한 성향은 가입 이후 변경될 수 있으며 이에 따라 저축(투자) 목적도 달라질 수 있기 때문이다. 소비자에게 적합한 상품, 펀드, 보험료 규모, 인출 금액, 최저보증옵션 등에 대한 의사결정 과정에서 채널의 도움을 받는 것이 바람직하기 때문에 유지서비스에 대한 수수료를 지급하는 것이 필요하다.

셋째, 보험상품에 대한 니즈가 다양해짐에 따라 가입목적과 납입방법이 상이한 계약자 그룹이 존재하므로 이들의 특성을 반영하는 방식으로 수수료 부과 기준을 다원화시켜야 할 것이다. 현행 부과 기준은 보험상품·납입방법과 무관하게 보험료 기준으로만 선취하고 있으나, 이는 채널의 안정적인 소득확보, 상품경쟁력 측면에서도 바람직하지 못하다. 특히 일시납 비중이 높은 저축성보험에 대해서는 다양한 방식으로 수수료를 부과할 필요가 있다.

위에서 설명한 개선 방향을 정리하면 <표 IV-5>와 같다.

〈표 IV-5〉 수수료 지급체계 개선 방향

구분	현행	개선 방향
상품구분	• 보장성보험과 저축성보험에 대해 동일한 수수료 체계 적용	• 보장성보험과 저축성보험으로 구분하여 차등 적용
구성	• 판매수수료 중심	• 저축성보험은 혼합방식 활용 • 수수료=판매수수료+유지수수료 ($\alpha = \alpha_1 + \alpha_2$)
부과 기준	• 보험료 기준	• 저축성보험은 납입방식 고려하여 다양한 방식 활용 • 월납: 보험료, 보험료+적립금, 적립금 • 일시납: 보험료, 적립금

2) 규제 방안

수수료 지급체계를 개선하기 위해서는 보험회사 자율에 맡기거나, 규제 방식의 변경을 검토할 수 있다. 보험회사 자율적으로 개선하는 방안이 가장 바람직하지만, 현행 과도한 선지급 구조가 보험산업 내 자정작용으로만 완화되기는 어려운 측면이 존재한다. 특정 회사가 먼저 수수료 지급체계를 바꾸면 자사의 모집조직이 경쟁사로 이탈할 수 있다는 우려 때문이다. 규제에 의해 모든 보험회사가 수수료 지급 구조를 변화시킨다면 동등한 경쟁여건이 조성될 것이므로 선지급 수당을 축소한 보험회사(채널)에서 그렇지 않은 데로 설계사가 이동할 우려는 줄어들 수 있을 것이다.

수수료 지급 한도 및 방식에 대한 규제로는 직접 규제와 간접 규제가 있다. 직접적인 방식의 규제는 정부에서 초회·초년도에 지급할 수 있는 수수료 한도를 설정하는 것이다. 상품·채널별로 초회·초년도에 지급할 수 있는 수수료 한도를 설정하고, 보험회사들이 한도를 초과할 수 없도록 규제하므로 선지급을 억제하는 효과가 확실하다고 볼 수 있다. 확실한 효과에도 불구하고 직접 규제 방식은 자율화·규제완화를 추구하는 정부의 정책 방향과 부합하지 않아 정책당국에서 채택하는 데 큰 부담이 따를 것으로 예상된다.

이에 비해 간접적인 규제는 해약환급금제도를 통해 보험회사가 지급할 수 있는 수수료 규모를 간접적으로 제한하는 방식이다. 소비자에게 환급해 주어야 하는 환급금을 규제함으로써 간접적으로 선지급할 수 있는 수수료 재원을 제한하는 것이다. 정책당국에서는 해약 시 공제하는 표준신계약비(해약공제)⁷⁶⁾의 한도를 낮추거나, 환급금의 최저한도를 규정하는 최저해약환급금제도(minimum surrender value)⁷⁷⁾를 활용할 수 있다.

〈표 IV-6〉 수수료 한도 규제 방안

직접 규제	간접 규제
<ul style="list-style-type: none"> • 초회·초년도 지급 한도를 규정으로 설정 • 지급 한도를 초과하여 수수료를 지급할 수 없으므로 규제 효과 강력 • 자율화·규제완화 정책에 부합하지 않아 정책당국의 부담 존재 	<ul style="list-style-type: none"> • 표준신계약비 한도 인하, 최저해약 환급금제도 도입을 통해 간접적으로 선지급 제한 유도 • 직접 규제에 비해 규제 효과 낮을 수 있으나 재무적인 부담으로 인해 초기 지급하는 수수료 규모 축소 불가피 • 회사별로 자율적인 지급방식 채택 가능

나. 개선 방안 및 효과

1) 보장성보험

분석대상으로 선정한 보장성보험은 종신보험(40세 남자, 20년 납입, 연납, 가입 금액 1억 원)이다. 보장성보험에 대해서는 직접 규제와 간접 규제 방식 모두 검토

76) 표준신계약비제도는 보험회사가 신계약비를 과다하게 부과하면 해약공제액이 커져서 해약환급금이 축소될 수 있기 때문에 이를 방지하기 위해 감독당국에서 신계약비 한도를 제한하는 장치이다.

77) 최저해약환급금제도는 보험회사가 계약자에게 환급해야 하는 최저금액을 명시적으로 규정한 제도로서 저축성보험의 최저해약환급금은 max(법규상 최저해약환급금, 적립금)이 된다. 호주, 미국 등에서 소비자보호 차원에서 제정하여 운영하고 있다. 미국의 연금보험에 대한 최저해약환급금 수준은 영업보험료의 87.5%이다.

해 보기로 한다.

직접 규제 방식으로 선지급 수수료 한도를 축소시키는 방안을 고려해 보자. 한도 수준은 다양하게 설정할 수 있을 것이지만, 여기서는 초회 수수료 한도를 1차년도 보험료의 50%, 초년도 수수료 한도를 1차년도 보험료 이내로 제한한다고 가정한다. Ⅲ장 3절의 현황 조사에 따르면, 전속 설계사 채널을 통해 종신보험 판매 시 보험회사가 평균적으로 초회에 지급하는 수수료는 1차년도 보험료의 33.8% 수준이다. 초년도에 지급하는 수수료도 1차년도 보험료의 64.0% 수준이다. 전속설계사에 비해 선지급률이 높은 GA채널에 대해서도 초회에 지급하는 수수료는 1차년도 보험료의 49.0%, 초년도에 지급하는 수수료도 1차년도 보험료의 89.9% 수준이다. 만약 초회 수수료 한도를 1차년도 보험료의 50%, 초년도 수수료 한도를 1차년도 보험료 이내로 제한한다면, 보험업계 평균적으로는 이미 한도 내에서 초회·초년도 수수료가 지급되고 있다고 볼 수 있다. 이럴 경우 규제 도입의 실익이 크지 않을 것으로 보인다.⁷⁸⁾

간접 규제 방식으로는 이연신계약비제도의 기본 형태와 총한도는 현행을 유지하되, 표준신계약비 한도를 축소시키고 이연상각 기간을 늘리는 방안을 고려할 수 있다. 표준신계약비 허용 규모를 현재의 50~80% 수준으로 축소시키고, 이연상각 기간은 현재 7년에서 보험료 납입기간으로 늘리는 방안을 검토한다.⁷⁹⁾

개선방안1은 신계약비 한도를 80%로 축소하고 동 금액의 이연상각기간을 20년으로 늘리는 방식이며, 개선방안2는 신계약비 한도를 50% 축소하고 동 금액의 이연상각기간을 20년으로 늘리는 방식이다.⁸⁰⁾ 환급률(해약환급금/납입보험료)

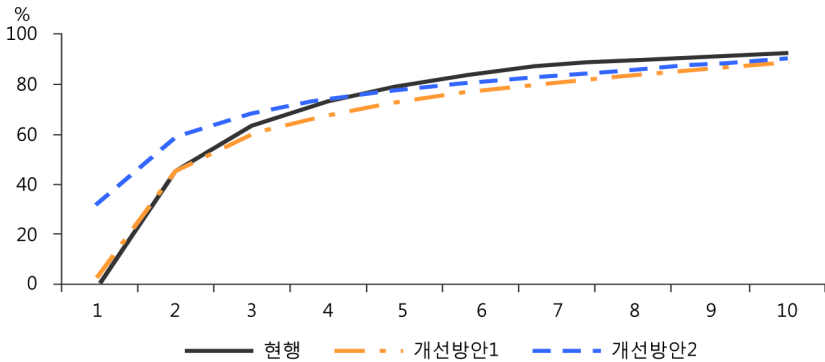
78) 물론 초회 및 초년도에 지급할 수 있는 한도를 이보다 더 낮춘다면, 직접 규제의 효과가 나타날 것이다.

79) 현행 방식에서는 신계약비로 지출한 비용 전부를 이연자산으로 계상한 후 7년 동안 상각하여 비용 처리하고 있다. 그러나 국제회계기준(IFRS4) 2단계에서는 변동 신계약비(incremental acquisition costs)만을 이연처리하고 나머지 비용은 발생 즉시 당기 비용으로 인식하도록 한다. IFRS4 2단계가 국내에 도입되면, 보험회사는 책임준비금 계산 시 포함되는 변동 신계약비(설계사 수당 등 보험상품이 없었다면 발생하지 않았을 비용)에 대해서만 보험기간 동안 이연처리하게 되므로 현행 대비 상각금액과 상각기간이 달라질 수 있다.

80) 신계약비 한도를 인하할 경우 보험회사는 인화된 수준으로 판매수수료($\alpha_1=80\%$,

측면에서의 개선을 살펴보면, <그림 IV-1>에서 보는 바와 같이 개선방안2가 개선방안1에 비해 높다. 개선방안1에서는 현행방식에 비해 초기 환급률의 개선이 미미한 것으로 나타난다. 개선방안2에서는 현행방식에 비해 초기(1~5차년도) 환급률은 개선되지만, 6차년도 이후에는 환급률이 낮아진다.

<그림 IV-1> 종신보험의 환급률 비교

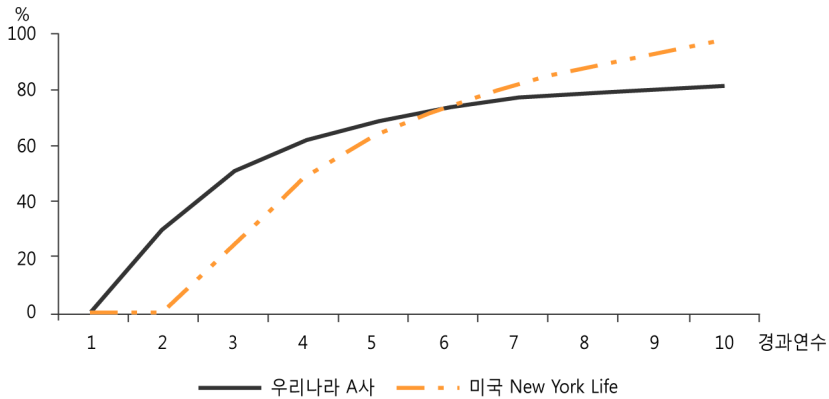


주: 개선방안1 = 표준신계약비 80%로 축소, 이연상각기간 20년.
 개선방안2 = 표준신계약비 50%로 축소, 이연상각기간 20년.

신계약비 한도를 축소시킴으로써 초기 환급률을 높일 수는 있으나, 보장성보험에서 초기 환급금의 기능이 높지 않고, 미국과 비교할 경우에도 초기 환급금이 낮다고 볼 수 없기 때문에 신중한 입장이 요구된다. <그림 IV-2>는 우리나라 A사의 종신보험 40세 가입자와 미국 New York Life사가 판매하는 종신보험 35세 가입자의 경과연수별 환급률을 비교한 것이다. 우리나라의 종신보험이 미국에서 판매되는 상품보다 초기 환급률은 높고, 6차년도 이후에는 낮아지는 특성을 보인다. 따라서, 초기 해약환급률 기준으로만 본다면, 종신보험의 환급률을 높여야 할 필요성은 크지 않다고 보여진다.

50%)를 선지급하고, 잔여 부분은 보험료 납입 시 유지수수료($\alpha_2=20\%$, 50%)로 지급할 수 있을 것이다. 간접 규제에도 불구하고 현행과 같이 초기에 수수료($\alpha = \alpha_1 + \alpha_2$)를 모두 집행한다면, 해당 보험회사는 손익 및 지급역력 등에서 부담을 감수해야 할 것이다.

〈그림 IV-2〉 종신보험의 환급률 비교(우리나라 vs. 미국)



주: 1) 우리나라는 40세 남자, 가입금액 1억 원 기준임.

2) 미국 New York Life는 35세 우량체(비흡연자) 남자, 가입금액 \$10만 기준임.

자료: <http://www.insure.com/articles/lifeinsurance/cash-value.html>.

규제 방식의 변경에 따른 비용을 감안할 때, 보장성보험은 지나친 선지급을 제어하기 위한 보험회사의 노력이 더 필요하다고 판단된다. 다시 말하면, 보험회사가 채널의 초회 선지급 욕구를 억제하는 방향으로 수수료 지급방식을 설계해야 한다. 보험회사는 채널에서 어떤 방식으로 수수료를 수령할 것인가에 대한 선택권을 부여할 수 있다. 보험회사가 채널의 분급 선택을 유도하기 위해서는 초회 선지급 선택 시 더 많은 비용을 부담하도록 해야 한다. 예를 들어, 채널이 초회 선지급을 선택하면 높은 할인율을 적용하여 분급할 때보다 수령가능한 금액을 축소시키는 방식이 가능할 것이다.⁸¹⁾ 또 다른 방안은 신용도·유지율 등 일정 자격 요건을 충족시키는 채널에 대해서만 초회 선지급을 허용하는 것이다.

81) 영국의 보험회사들은 환수조치를 둔 선지급방식과 환수조치가 없는 분급방식 간 채널이 수령할 수 있는 수수료 총량을 달리 설정한다. 구체적인 할인율은 보험회사 재량으로 설정할 수 있는데 아직까지도 시장의 가이드라인으로 역할하고 있는 LAUTRO MCA에서는 월 1%로 규정한다. Ⅲ장 3절에서 언급한 Friends Provident사에서 적용하는 할인율은 LAUTRO MCA 규정보다 낮은 월 0.75% 수준이다. 또 다른 보험회사에서는 선지급 선택 시 수령할 수 있는 수수료 총액을 3년 분급보다 10% 작고, 5년 분급보다는 30% 작게 설계한다.

2) 저축성보험

분석대상으로 선정한 저축성보험은 변액연금보험(10년 납입, 월납, 납입보험료 10만 원)이다. 계약유지율, 초기 해약자에 대한 환급률 및 설계사정착률을 개선하기 위한 방안은 매우 다양하게 제시될 수 있으나, 여기서는 <표 IV-5>에서 제시한 중장기적인 방향을 염두에 두고 다음과 같은 3가지 방안에 국한하기로 한다.

개선방안1은 수수료 현가의 총액은 현행과 동일한 수준으로 고정시킨 후, 판매수수료와 유지수수료로 이원화시키는 방식($\alpha = \alpha_1 + \alpha_2$)이다. 신계약비 총액(α)은 현행방식과 동일한 상태에서 일정 수준(50%)을 판매수수료(α_1)로 지급하고, 13차월 이후부터 보험료 납입이 완료되는 10차년도까지 보험료의 일정 수준(3%)을 유지수수료(α_2) 명목으로 지급한다. 판매 관련 고정성 경비는 현행과 동일하게 계약 초기에 선취·집행 및 이연하며⁸²⁾ 유지수수료는 보험료 납입 시마다 보험료에서 차감하여 지급하는 방식이다.

개선방안2와 개선방안3은 유지수수료를 보험료가 아니라 적립금 기준으로 지급하는 방안을 예시하였다. 초기 10년 동안 수수료를 지급하는 개선방안1과 달리 개선방안2와 개선방안3에서는 계약이 유지되는 20년 동안 수수료를 지급한다고 가정하므로 후자의 수수료 현가 총량은 현행 방식보다 높게 설계하였다.⁸³⁾

개선방안2는 개선방안1과 마찬가지로 수수료 체계를 판매수수료와 유지수수료로 이원화시키되 현행방식과 달리 수수료 부과 기준을 보험료와 적립금으로 다원화시키는 방식이다. 판매수수료(α_1)는 현행과 같이 보험료 기준으로 지급(현행 신계약비의 35%)하며 유지수수료(α_2)는 판매수수료가 종료되는 13월차 시점부터 계약이 유지되는 기간 동안 적립금 대비 일정 수준(0.5%)을 지급한다. 개선방안1과 달리 적립금 기준으로 유지수수료를 지급하므로 전 기간 유지 시 수수료 현가

82) 신계약비 규모를 축소시키고, 해약공제 기간은 현행 7년에서 전 기간(10년)으로 늘렸다.

83) 영국에서는 판매수수료만 지급하는 방식보다 판매수수료와 유지수수료를 혼합하여 지급하는 방식이 더 많은 수수료(net present value)를 지급하는 것으로 나타났다(Charles River Associates 2002).

총량은 현행 방식보다 1.9배 높다. 그러나 초기에 확보할 수 있는 판매수수료는 크게 낮아진다.

개선방안3은 개선방안1·2와 달리 판매수수료는 없고 유지수수료(renewal commission)만 지급하는 방식이다. 이 방식은 미국 및 영국의 보험회사들이 변액 연금과 같은 상품에 적용하는 것으로 대다수의 선진 보험회사들은 투자형상품에 대해서는 적립금 대비 수수료를 지급한다.⁸⁴⁾ 여기서는 유지수수료 규모를 연 0.8%(월 0.067%)로 가정한다. 신계약비를 부과하지는 않지만, 해약수수료 항목으로 적립금의 일정 비율을 선형 체감하는 방식(예: 10%, 9%, 8%, ... , 4%)으로 차감한다. 장기간 계약을 유지시키는 채널 입장에서 보면, 현행방식보다 수수료 총액이 크게 높아질 수 있지만(20년 유지 시 현행 방식 대비 수수료 현가의 총량 2.5배), 그렇지 못할 경우에는 수수료 총액이 크게 감소할 수도 있다.

〈표 IV-7〉 저축성보험의 수수료 개선 방안 예시

구분	수수료 총액	수수료 구성 및 부과	해약 공제
현행	신계약비 ($\alpha = \text{초회보험료} \times 600\%$)	<ul style="list-style-type: none"> 대부분 판매수수료 보험료 기준 	표준신계약비 7년 상각
개선 방안1	현행 신계약비와 동일 (현가 총량 1.0배) $\alpha = \alpha_1 + \alpha_2$	<ul style="list-style-type: none"> 판매수수료(α_1: 현행 신계약비의 50%) 유지수수료(α_2: 보험료의 3%) 	신계약비 전 기간 (10년) 상각
개선 방안2	전 기간 유지 시 현행 대비 증가 (현가 총량 1.9배) $\alpha < \alpha_1 + \alpha_2$	<ul style="list-style-type: none"> 판매수수료(α_1: 현행 신계약비의 35%) 유지수수료(α_2: 적립금 대비 연 0.5%) 	신계약비 전 기간 (10년) 상각
개선 방안3	전 기간 유지 시 현행 대비 증가 (현가 총량 2.5배) $\alpha < \alpha_1 + \alpha_2$	<ul style="list-style-type: none"> 유지수수료(적립금 대비 0.8%) 	해약수수료 (1차년: 10%~ 7차년: 4%)

84) 유지 및 관리비(M&E: mortality and expense charge) 항목으로 적립금 대비 일정 비율(예: 1.3%)을 사업비로 부과하며, 여기에서 채널에 대한 수수료를 지급한다.

가) 경과월차별 지급 수수료

Ⅲ장 3절에서 살펴본 바와 같이 현행 수수료 지급은 초회·초년도에 집중된 선지급 방식이다. 생명보험회사와 손해보험회사는 저축성보험을 판매한 설계사 및 GA채널에게 총 수수료의 46.7%를 초회에 지급하며, 90.2%를 초년도에 지급한다. 2차년도와 3차년도 이후에 지급되는 수수료 비중은 각각 7.3%, 2.5%에 불과하다.

이에 비해 개선방안1에서는 선지급할 수 있는 수수료 규모가 현행 신계약비의 50% 수준으로 대폭 축소되며, 13월차 이후부터는 보험료 대비 3%를 유지 수수료로 지급한다. 이에 따라 계약기간 20년 동안 수령할 수 있는 전체 수수료 중 초년도에 지급하는 비중이 48.1%로 축소되고 3차년도 이후 지급하는 비중이 46.2%로 높아진다.

개선방안2 역시 선지급할 수 있는 수수료 규모를 현행 신계약비의 35% 수준으로 축소하므로 초회 및 초년도에 지급할 수 있는 재원이 크게 낮아진다. 그 결과 계약기간 20년 동안 수령할 수 있는 전체 수수료 중 초년도 지급 비중은 13.2%로 크게 낮아지며 나머지 86.8%는 2차년도 이후 계약이 유지되어야만 지급하게 된다. 이 방식에서는 유지수수료로서 13월차 이후 적립금 대비 0.5%를 지급하므로 계약이 유지되어 적립금 규모가 증대될수록 채널이 수령할 수 있는 유지 수수료 규모가 증대된다.

개선방안3은 개선방안1·2와 달리 선지급할 수 있는 신계약비 재원을 확보하지 않고 유지에 대한 수수료만 지급하는 펀드 방식⁸⁵⁾으로 볼 수 있다. 이에 따라 초년도 수수료는 극히 미약하며 대부분의 수수료가 적립금이 증대되는 계약 후반에 집중된다.

85) 납입금 대비 부과하는 판매수수료 없이 적립금 대비 부과하는 판매보수만 존재하는 펀드 유형을 의미한다.

〈표 IV-8〉 저축성보험의 초기 수수료 지급 비중 비교

(단위: %)

구분	현행*	개선방안1	개선방안2	개선방안3
초년도	90.2	48.1	13.2	0.2
초회	46.7	초회 선지급 시 48.1%이나 초년도 분급 가능	초회 선지급 시 13.2%이나 초년도 분급 가능	0.0
2차년도	7.3	5.8	0.5	0.6
3차년도 이후	2.5	46.2	86.3	99.2
전 기간	100.0	100.0	100.0	100.0

주: 1) 전보험기간(20년) 동안 유지 시 수령 가능한 수수료 총액 대비 비중임.

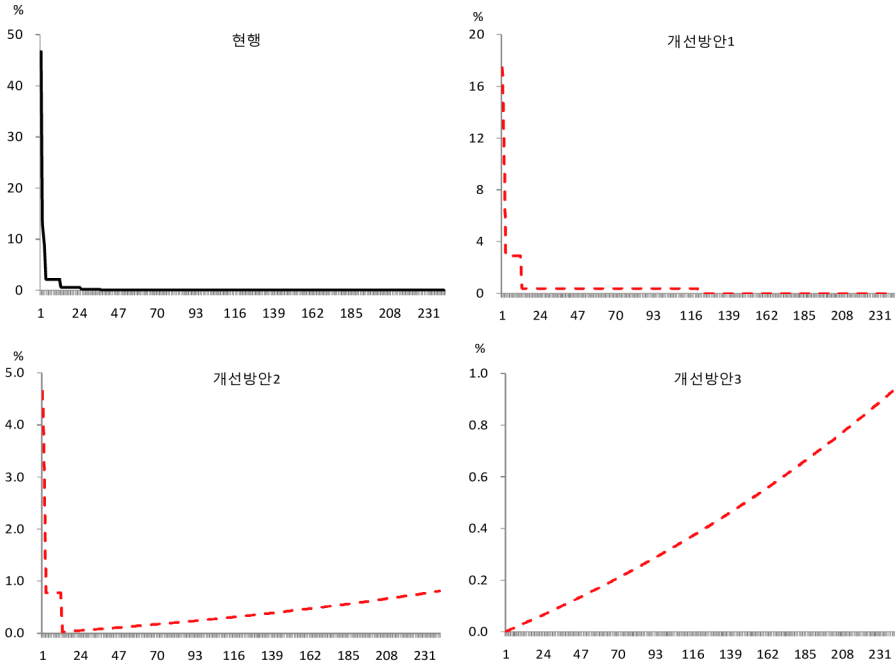
2) * 현행 지급 비중은 〈표 III-13〉에서 생명보험회사와 손해보험회사가 저축성보험을 판매한 설계사와 GA 채널에 지급한 수수료의 비중을 평균한 값임.

3) 가장적인 변액연금보험 주식형을 가정(투자수익률 5%)한 것이며, 위험보험료 및 적립금 대비 부과하는 최저사망보험금보증(GMDB) 수수료와 최저연금적립금보증(GMAB) 수수료는 고려하지 않음.

〈그림 IV-3〉은 현행방식과 개선방안1~개선방안3의 수수료 지급 구조를 경과 월차 별로 비교한 것이다. 현행방식에서는 대부분의 수수료가 초회·초년도에 집중적으로 지급되고 2차년도 이후에는 거의 지급되지 않는다. 개선방안1에서는 초회·초년도에 지급되는 수수료 비중이 전체 수수료의 50% 미만으로 축소된다. 나머지 수수료는 13차월 이후부터 보험료 납입이 완료되는 120차월까지 계약이 유지될 경우에만 지급된다. 개선방안2와 개선방안3은 유지수수료를 적립금 대비 부과하므로 계약이 유지되는 240차월까지 수수료 지급이 이루어질 수 있으나 실제 수령금액은 계약 유지 여부에 따라 달라진다.⁸⁶⁾

86) 현행 방식 대비 수수료 현가의 총량이 개선방안1은 동일하지만, 개선방안2와 개선방안3은 현행 방식보다 각각 1.9배, 2.5배 높다.

〈그림 IV-3〉 저축성보험의 수수료 지급 구조 비교



주: 1) x축은 경과월차를 의미하며, y축은 전 보험기간(240개월) 동안 유지 시 수령 가능한 수수료 총액 대비 해당 월에 유지 시 수령 가능한 수수료 비중을 의미함.

2) 개선방안1과 개선방안2에서는 선취한 판매수수료를 초회 선지급하지 않고 초년도 분급한다고 가정한 것임.

나) 경과월차별 해약환급금

소비자보호 측면에서 현행 저축성보험은 타 금융권의 유사상품 대비 초기 해약 시 공제금액이 크다는 문제가 있다. 계약 초기에 집중적으로 수수료를 선취하는 현행방식은 전 기간 유지하는 계약자에게는 후기 적립금이 커지는 효과가 있어 바람직하지만, 불완전판매나 경제사정의 급변으로 인해 만기까지 유지하지 못하고 중도에 해약하는 계약자에게는 상당히 불리할 수 있다.

현행방식에서 변액연금보험의 환급금은 5차월까지 발생하지 않으며, 6차월 이후에야 발생한다.⁸⁷⁾ 본고에서 가정한 변액연금보험의 환급률을 보면, 1년이

87) 각종 최저보증 수수료와 사망보장에 대한 위험보험료 등을 감안하면, 일부 회사에서는 7차월부터 해약환급금이 발생하기도 한다.

경과되어도 50% 수준에 불과하며 2년경과 후에도 70%대 수준이다.⁸⁸⁾ 이로 인해 초기 해약 시 환급금 수준이 낮아 소비자들의 불만이 제기되어 왔다.

본고에서 제시한 개선방안은 선취할 수 있는 신계약비 규모를 축소시킴으로써 초기 환급금 규모를 높이는 방식으로 설계되었기 때문에 전반적으로 환급률이 개선되었다. <표 IV-9>에서 보는 바와 같이 개선방안1은 3차월부터 환급금이 발생하기 시작하며 1년과 2년이 경과하면 환급률이 각각 70%, 80% 수준으로 높아진다.

개선방안2는 환급금이 발생하는 시점이 2차월로 단축되며 선지급할 수 있는 신계약비 규모를 개선방안1보다 더 축소(50% → 35%)시켰기 때문에 전반적으로 초기 환급률이 개선방안1에 비해 높아진다. 개선방안1과 개선방안2에 의하면, 1~2차년도 경과 후 환급률이 현행방식 대비 10~30%p 정도 높아진다.

개선방안3은 선취하는 신계약비를 지급하지 않기 때문에 1차월부터 환급금이 발생하며 그 결과 초기 환급률이 가장 높다. 1~7차년도까지는 해약 시 패널티를 부과하는 것으로 가정하였기 때문에 은행적금이나 펀드에 비해서는 환급률이 낮지만 현행 변액연금과 비교하면 환급률 개선이 두드러진다.

88) 변액유니버설보험의 환급률은 변액연금보험보다 더 높다. 투자수익률 4% 가정 시 변액유니버설보험의 1년경과 후 환급률은 70%, 2년경과 후 환급률은 85% 수준이다.

〈표 IV-9〉 저축성(변액연금)보험의 초기 환급률 비교

(단위: %)

경과 월차	현행	개선방안1	개선방안2	개선방안3
1	0.0	0.0	0.0	79.4
2	0.0	0.0	4.8	79.6
3	0.0	8.7	32.7	79.8
4	0.0	28.7	46.8	80.0
5	0.0	40.8	55.2	80.2
6	10.4	48.9	61.0	80.4
7	21.8	54.7	65.1	80.6
8	30.5	59.1	68.2	80.8
9	37.3	62.6	70.7	81.0
10	42.7	65.4	72.7	81.2
11	47.2	67.7	74.4	81.3
12	51.0	69.7	75.8	81.5
13	54.2	71.1	77.0	81.7
14	56.9	72.4	78.0	81.9
15	59.3	73.5	79.0	82.1
16	61.5	74.5	79.8	82.3
17	63.4	75.4	80.5	82.5
18	65.1	76.2	81.2	82.7
19	66.7	77.0	81.8	82.9
20	68.1	77.7	82.4	83.1
21	69.4	78.3	82.9	83.3
22	70.5	78.9	83.4	83.5
23	71.6	79.4	83.9	83.7
24	72.7	80.0	84.3	83.9

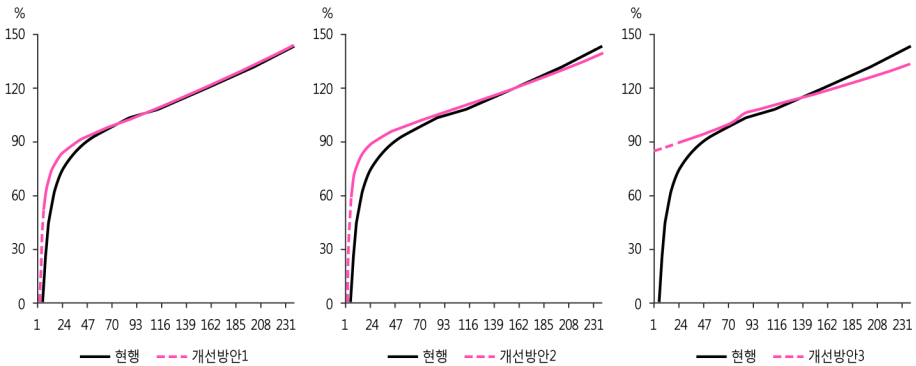
- 주: 1) 개선방안1과 개선방안2는 신계약비를 10년 상각한다고 가정한 것임.
 2) 개선방안3은 해약수수료를 1차월 10%에서 시작하여 체감하는 방식으로 84차월(7년)까지 부과한다고 가정한 것임.
 3) 가상적인 변액연금보험 주식형을 가정(투자수익률 5%)한 것이며, 위험보험료 및 적립금 대비 부과하는 최저사망보험금보증(GMDB) 수수료와 최저연금적립금보증(GMAB) 수수료는 고려하지 않음.

〈그림 IV-4〉는 현행방식과 개선방안1~개선방안3의 환급률 추이를 경과월차별로 비교한 것이다. 개선방안1은 현행방식에 비해 초기 환급률과 후기 환급률 모두 개선되는 것으로 나타나는 반면, 개선방안2와 개선방안3은 초기 환급률 개선은 두드러지지만 후기 환급률은 낮아지는 모습을 보인다.

개선방안1·2는 보험료가 납입되는 10차년도까지 해약공제가 존재하지만, 개선방안3은 7차년도까지만 해약수수료를 부과한다고 가정하므로 84월차 이후에는 적립금 전부를 해약환급금으로 수령할 수 있다.

개선방안2와 개선방안3에서는 적립금 대비 유지수수료를 부과하므로 적립금 규모가 커질수록 수수료 규모도 커져 후기에는 계약자 적립금이 낮아진다. 이런 효과로 인해 초기에는 환급률이 매우 높지만, 후기로 갈수록 현행방식보다 환급률이 낮아진다.

〈그림 IV-4〉 저축성보험의 환급률 비교



- 주: 1) x축은 경과월차를 의미하며, y축은 해당 월에 계약자가 해약할 경우 수령할 수 있는 해약 환급금 규모를 당월까지 납입한 총보험료 대비 비중으로 계산한 것임.
- 2) 가상적인 변액연금보험 주식형을 가정(투자수익률 5%)한 것이며, 위험보험료 및 적립금 대비 부과하는 최저사망보험금보증(GMDB) 수수료와 최저연금적립금보증(GMAB) 수수료는 고려하지 않음.

소비자가 환급금을 수령할 수 있는 최초 시점을 비교해 보면, 현행방식이 6월차 인데 비해 개선방안1에서는 3월차로 단축되었고, 개선방안2와 개선방안3에서

는 각각 2월차와 1월차로 앞당겨진다. 1년경과 후 환급률 역시 현행방식에서는 51.0%인데 비해 개선방안1~3에서는 각각 69.7%, 75.8%, 81.5% 수준으로 높아진다. 반면, 20년까지 계약을 유지할 경우의 환급률은 현행방식이 139.3%인데 비해 개선방안2와 개선방안3에서는 각각 134.8%, 131.8%로 낮아진다.

현행방식과의 유사성 측면에서 환급률 수준을 보면, 수수료 지급구조와 마찬가지로 개선방안1이 가장 근접하며, 개선방안3이 가장 이질적이다.

〈표 IV-10〉 제도개선 효과 요약

(단위: %)

구분	최초 환급금 발생 시점	1년경과 후 환급률	2년경과 후 환급률	15년경과 후 환급률	20년경과 후 환급률
현행	6월차	51.0	72.7	121.3	139.3
개선방안1	3월차	69.7	80.0	121.8	140.2
개선방안2	2월차	75.8	84.3	119.8	134.8
개선방안3	1월차	81.5	83.9	118.5	131.8

- 주: 1) 개선방안1과 개선방안2는 신계약비(판매수수료, α_1)를 보험료가 납입되는 10년 간 상각한다고 가정한 것임.
 2) 개선방안3은 해약수수료를 1차월 10%에서 시작하여 체감하는 방식으로 84차월(7년)까지 부과한다고 가정한 것임.
 3) 개선방안2와 3의 수수료 현가 총량은 현행방식 대비 각각 1.9배, 2.5배임.
 4) 가상의 변액연금보험 주식형을 가정(투자수익률 5%)한 것이며, 위험보험료 및 적립금 대비 부과하는 최저사망보험금보증(GMDB) 수수료와 최저연금적립금보증(GMAB) 수수료는 고려하지 않음.

다. 실행방안

앞에서 예시한 3가지 개선방안은 수수료의 분급화를 통해 설계사의 계약 유지에 대한 인센티브를 제고시키고, 초기 해약자의 환급금을 높이기 위해 고안되었다. 이러한 새로운 보수체계를 우리나라의 보험산업에서 구현하기 위해서는 다음과 같은 사항을 고려해야 할 것이다.

저축성보험의 수수료 체계를 개선하기 위해서는 앞서 규제방안에서 언급한 바와 같이 직접 규제보다는 간접 규제가 바람직할 것이다. 본고에서는 간접 규제

방안 중 최저해약환급금제도의 활용을 제안한다. 최저해약환급금제도가 도입된다면, 보험회사는 최저해약환급금 규정을 충족시키기 위해 다양한 방식으로 수수료 지급체계를 변경할 수 있다. 앞에서 제시한 3가지 방안도 활용 가능한 옵션 중 일부가 될 것이다.

최저해약환급금제도의 도입을 통해 수수료의 분급을 유도하는 정책은 단기적으로 채널이 수령할 수 있는 수수료 규모를 크게 감소시킬 것이다. 현행방식과 가장 유사한 개선방안1에서도 초년도 수수료 지급 비중이 48.1% 수준으로 축소되기 때문이다. 현행방식과 가장 이질적인 개선방안3에서는 초년도에 수령할 수 있는 수수료 비중이 1%도 안 된다.

따라서 이러한 큰 변화에 적응하는 데에는 보험회사와 채널 모두 일정 정도의 시간이 필요할 것이다. 시장에서 적응할 수 있도록 최저해약환급금 수준을 점진적으로 증대시키는 방안(예: 6차월 기준 30% → 40% → 50%)을 검토할 수 있다. 다른 대안으로서 최저해약환급금제도 도입 후 일정 정도의 유예기간(예: 5년)을 허용하는 방안도 고려할 수 있다.

수수료 지급체계의 변경은 소비자(초기 해약자 vs. 장기 유지자), 채널 및 보험 산업에 매우 큰 영향을 미칠 수 있으므로 면밀한 사전검토가 필요하다. 또한, 수수료 지급체계는 전체적인 사업비 부과 방식과도 연관되어 있으므로 보험회사의 부담 수준 및 적용 용이성 등을 감안하여 종합적인 관점에서 제도변경을 유도해야 할 것이다.