

---

## V. 요약 및 결론

---

본 보고서에서는 우리나라의 현행 보험유통채널을 소비자보호 관점에서 고찰하였다. 구체적 내용은 다음과 같은 세 가지 관점이다. 첫째, 채널의 기능과 법제에 관한 것이다. 채널의 기능이 보험상품의 단순판매에 치우쳐 있어 재무설계와 같은 자문 기능이 취약하다고 볼 수 있다. 전속 중심에서 채널이 다양화되는 과도기에 위치하고 있어 소비자보호 지표는 독립채널이 전속채널보다 양호하지 못한 것으로 나타난다. 이는 소비자보호를 위해서는 독립채널의 독립성과 책임성을 강화시킬 필요가 있음을 의미하는 것이다.

둘째, 채널의 인적 인프라 측면에서 소비자니즈를 충족시킬 수 있는 충분한 전문성과 보험유통업에 적합한 윤리성을 보유하고 있는가에 대한 판단이다. 설계사의 인적 특성 측면에서 볼 때 단순 생계형, 기혼 여성 중심으로 이루어져 전문성과 윤리성 함양을 위한 적극적인 노력이 요구된다. 자격제도 측면에서 볼 때에도 보험상품뿐만 아니라 종합적인 재무설계서비스를 제공할 수 있는 경력관리제도가 부족한 것으로 나타났다.

셋째, 유통채널에 대한 보수지급 구조에 관한 문제이다. 우리나라 보험회사들은 전적으로 금융회사수수료 방식에 의존하며, 신계약을 유인하기 위해 계약 초기에 선지급하는 선취방식을 활용하고 있다. 수수료 수준을 영국, 미국과 비교해 보면, 절대 수준이 높다고 볼 수는 없으나, 분급구조 측면에서는 초회에 지급하는 비중이 상당히 높은 것으로 나타난다. 전체 수수료의 30~70%가 초회에 선지급되며 초년도 지급률도 75~99%에 달한다. 반면, 2차년도 이후 지급률은 1.1~25% 수준에 불과하며, 3차년도 이후 지급률은 8%대 수준으로 매우 낮다. 수수료의 대부분을 초회·초년도에 선지급 하는 방식은 계약 초기 높은 해약률

과 낮은 환급률을 초래할 수 있고, 설계사의 잦은 이동 및 미환수 수수료 등 사회적 비용을 증대시켜 소비자보호를 저해할 수 있다.

이상과 같은 세 가지 관점에 입각하여 본 보고서에서는 우리나라 보험유통채널의 개선방안을 다음과 같이 제시하였다.

향후 소비자니즈의 변화를 감안할 때 재무설계형 채널의 활성화가 필요하다. 채널의 기능을 현재 직판, 대리 및 중개에서 더 나아가 자문 또는 재무설계서비스로 확대할 필요가 있다. 이러한 새로운 기능을 수행하는 채널에 대해서는 금융기관수수료 외에 자문수수료 방식을 활용할 수 있을 것이다.

또한 채널의 권한과 책임을 명확하게 재정립할 필요도 있다. 설계사, 대리점 및 중개사의 법적 권한과 의무를 구분하여 명시할 것을 제시하였다. 특히 법적 권한 측면에서 보험계약 3권(계약체결대리권, 고지의무수령권, 보험료수령권)이 없는 설계사에 대해서는 소비자의 의존도가 높은 채널임을 고려하여 법적 권한과 책임의 강화를 주장하였다. 뿐만 아니라 소비자 신뢰를 고려하여 안정적인 신분 확보 방안을 중장기적으로 검토할 필요가 있다. 독립채널에 대해서도 책임성과 독립성을 강화하는 것이 필요한데, 이를 위해 판매자 책임법제 도입과 소비자에 대한 손해배상장치 마련을 제안하였다.

채널의 인적 인프라 개선을 위해서는 설계사의 진단평가제도 도입 및 자격제도의 개선을 주장하였다. 자격제도의 개선은 기본자격제도를 불완전판매 특성을 고려하여 두 가지 유형으로 구분하여 운영하는 방안을 제시하였다. 또한 중장기적으로 단계별 전문자격제도의 도입이 설계사의 전문성 및 윤리성 제고 차원에서 바람직하다고 보았다.

마지막으로 채널의 수수료 지급체계는 저축성보험의 경우 현재 단일의 수수료( $\alpha$ ) 지급방식을 판매수수료( $\alpha_1$ )와 유지수수료( $\alpha_2$ )로 이원화시켜 정기적이고 지속적인 서비스를 제공하도록 유인할 필요가 있다. 또한 타 금융권의 유사상품에 대한 경쟁력 제고, 채널의 안정적인 소득확보 등을 도모하기 위해서는 수수료를 보험료뿐만 아니라 적립금 기준으로도 지급하는 후취방안이 검토되어야 할 것이다.

수수료를 초회에 선지급하는 관행을 제어하는 방안으로서 중도해약 시 최저환급률이 기납입보험료 대비 일정 수준 이상이 되도록 규정하는 최저해약환급금(minimum surrender values)제도의 도입을 제안하였다. 동 제도를 도입하면, 보험회사는 최저해약환급금 규정을 충족시키기 위해 다양한 방식으로 수수료 부과체계를 변경할 수 있을 것이다. 다만, 최저해약환급금제도의 도입으로 인해 소비자(초기 계약자와 장기 유지자), 채널 및 보험산업이 큰 영향을 받을 수 있기 때문에 보험회사의 부담수준과 현실 적용의 용이성 등을 감안하여 점진적인 제도개선이 필요하다고 보았다.

이러한 내용을 요약하면 <그림 V-1>과 같다.

<그림 V-1> 연구의 요약

| 현 황  | 연구과제          | 평 가                                | 개선방안   |
|--|---------------|------------------------------------|--|
| 직판/대리/중개<br>계약3권<br>전속/독립  | 채널기능과<br>법제   | 단순판매중심<br>법적 권한/책임<br>독립채널 부진      | 재무설계형 채널 활성화<br>채널의 권한과 책임 재정립<br>- 설계사 제도 개선<br>- 독립채널 책임성/독립성  |
| 인적특성<br>자격제도   | 채널의<br>인적 인프라 | 생계형/여성중심<br>대량모집 대량탈락<br>전문성 연계 미흡 | 설계사의 진단평가제도<br>전문성: 자격제도 개선                                      |
| 수수료수준<br>지급방식<br>과다 선지급  | 채널<br>보수제도    | 높지 않음<br>판매수수료중심<br>과다 선지급         | 지급체계 이원화(판매+유지)<br>- 저축성보험에 대해<br>최저해약환급금제도 도입<br>- 점진적 제도 개선 필요 |
| <div style="border: 2px solid black; padding: 10px; display: inline-block; width: 80%;"> <b>소비자보호 관점 (완전판매, 전문성, 지속적 서비스)</b> </div> |               |                                    |  |

결론적으로 본 보고서에서는 소비자보호를 위해 보험유통채널의 개선이 필요하다고 주장하고 있다. 보험산업의 시장성숙모형(I~Ⅳ단계)에 따르면 우리나라는 중간단계에서 성숙단계로 진입하는 과정(Ⅲ)에 있다. 성숙단계로 이행하는 과정에서 채널이 다양화되고 독립성에 대한 니즈와 지속적인 서비스에 대한 니즈가 높아질 것이다. 동시에 채널에 대한 외부감시가 증대되어 전문성 확보를 위한 자격요건의 강화 및 보수교육 요구, 판매과정에 대한 규제, 분급형 수수료 및 자문수수료 유도 등이 예상된다. 이러한 글로벌 환경변화와 함께 우리나라 보험시장의 선진화·성숙화와 맞물려 채널 측면에서 소비자보호 장치를 마련하는 것은 보험산업의 지속가능한 발전을 위해 불가결한 것으로 판단된다.

본 연구는 지금까지 논의되지 못했던 소비자보호 관점에서 보험유통채널의 문제를 제기하고 개선방안을 제시하였다는 측면에서 의미있는 시도라고 평가할 수 있다. 그러나, 주로 현황 파악과 여기서 제기되는 문제점에 연구의 초점을 두고 있기 때문에 정책 및 감독당국, 보험회사, 채널 등이 실제로 현실에 적용하기 위해서는 각 문제별로 보다 심층적인 연구가 필요하다. 이에 대해서는 구체적인 이슈별로 심도 있고 현실성 있는 후속 연구가 진행되어야 할 것이다.