

김동겸 연구위원

## 요약

일본에서는 소비자 편의 향상과 IT기업의 금융업 진출 확산에 따른 금융규제체계 정비를 목적으로 2021년 말 금융서비스중개업 제도를 도입하였으나, 제도 도입 당시 시장의 예상과는 달리 ① 제도 인프라, ② 상품, ③ 유통채널 측면에서의 제약으로 진입기업이 제한적인 상황임. 일본의 금융서비스중개업제도 운영 경험을 고려해 볼 때, 시장참여자의 혁신과 시장 활성화를 통한 고객 편의성 제고를 위해서는 소비자 보호장치 및 공정경쟁 여건 조성에 기반을 둔 규제 수준 설정이 중요할 것으로 보임

### ○ 일본에 금융서비스중개업제도가 도입된 지 1년이 경과한 현재 전체 등록사업자는 6개 사임

- 금융서비스중개업은 단일 면허 등록을 통해 은행·증권·보험 모든 분야의 서비스를 중개할 수 있도록 한 제도임<sup>1)</sup>
  - 동 제도는 소비자의 금융 접근성 제고, 이종 기업의 금융업 진출 확산에 따른 금융규제체계 정비 등을 목적으로 함
  - 금융서비스중개업자는 특정 금융기관에 소속되지 않고 다수 금융기관이 제공하는 상품·서비스를 매개<sup>2)</sup>하게 됨
- 2021년 11월 제도 출범과 동시에 400F와 SBI 네오모바일증권이 금융서비스중개업 시장에 진출한 이후, 2023년 1월 기준 총 6개 사가 금융서비스중개업자로 등록된 상태임<sup>3)</sup>
  - 전통적인 금융사업자 외에 핀테크, 통신, BPO(IT서비스) 산업에 속한 기업이 금융서비스중개업 시장에 진출함

〈표 1〉 일본 금융서비스중개업 등록기업 현황

구분	등록일	본업	진출 목적	목표고객	등록업무(매개·중개)		
					예금	보험	유가증권
400F	'21년 11월 1일	금융업	온라인 어드바이저 사업	비 부유층	-	-	●
SBI 네오모바일 증권	'21년 11월 1일	증권업	금융그룹 내 시너지 제고	젊은 고객층	-	●	-
SCSK 서비스웨어	'22년 3월 29일	BPO사업	업무범위 확대	금융기관, 고객	●	●	●
RECRUIT 페이먼트	'22년 9월 13일	신용카드업	중소기업 대출서비스	중소기업, 개인사업자	●	-	-
SJ Mobile LABS	'22년 10월 5일	핀테크업	가계 자산형성 지원	젊은 고객층	-	-	●
NTT 도코모	'22년 11월 22일	통신업	디지털계좌서비스 (통신요금포인트)	젊은 고객층	●	-	-

자료: 각 사 보도자료를 참고하여 작성함

- 1) 금융서비스중개업 제도에 관한 주요 내용은 정인영(2021), 「일본의 금융서비스중개업 시행과 전망」, 보험연구원을 참조함
- 2) '매개(媒介)'란 계약당사자들 사이에 서서 계약의 성립에 힘쓰는 행위임(弁護士 河合 健(2021))
- 3) 金融庁(2023), “金融サービス仲介業者登録一覧”

○ 이 중 보험상품 매개 업무로 등록된 중개업자는 SBI네오모바일증권과 SCSK서비스웨어 2개 사에 불과함

- SBI 네오모바일증권은 금융그룹 내 계열사(소액단기보험회사)<sup>4)</sup>의 보험상품을 중개하여 금융서비스사업의 시너지를 제고할 목적으로 금융서비스중개업 시장에 진출함<sup>5)</sup>
  - SBI 네오모바일증권은 보험서비스 중개업무 수행을 위해 금융그룹 내 자회사(소액단기보험회사) 3곳과 제휴(위탁)계약을 체결하였으며,<sup>6)</sup> 자사 홈페이지상에서 소비자에게 오토바이보험, 자전거보험, 애완동물보험 등 3개 보험상품을 소개하고 해당 상품을 판매하는 보험회사로 연결해주는 서비스를 제공함
  - SBI 네오모바일증권은 SBI 증권과의 합병이 예정('24년 1월)되어 있어, 현재 보험상품 서비스를 종료한 상태임<sup>7)</sup>
- 한편, SCSK 서비스웨어는 생명보험 중개업무를 등록하였으나, 고객에게 실제 제공되고 있는 상품은 없는 상황임<sup>8)</sup>

○ 제도 도입 과정에서 시장에서 예상한 바와 다르게 진입기업이 제한적인 것은 ① 제도·인프라, ② 상품, ③ 유통 채널 측면에서 제약요인이 존재하고 있기 때문임<sup>9)</sup>

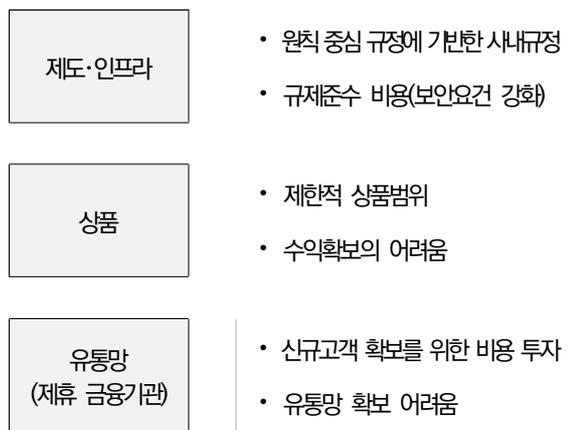
- 금융서비스중개업제도 도입 논의 과정에서 맞춤형 고객서비스 제공, 신규고객 창출 가능성, 수익 다각화 등을 고려할 때 다수의 사업자가 시장에 진출할 것으로 전망하였으나, 실제 참여 기업은 소수에 불과함<sup>10)</sup>

〈그림 1〉 금융서비스중개업자의 보험상품 제공 실태



자료: 生命保険協会(2022) 자료를 재구성함

〈그림 2〉 금융서비스중개업시장의 비활성 원인



자료: 生命保険文化センター(2021), “生命保険に関する全国実態調査”

4) SBI Holdings는 증권·은행·보험 분야의 그룹사로 구성된 ‘금융서비스사업’, 자산운용 관련 서비스를 제공하는 ‘자산운용사업’, 벤처캐피탈 등 펀드 운용 관련 ‘투자사업’, 암호자산 교환·거래서비스 및 시스템을 제공하는 ‘암호자산사업’, 바이오·헬스케어, 메디컬 인포매틱스사업 등 ‘비금융사업’을 운영 중임. 보험 관련 사업은 SBI Insurance Group에서 담당함(<https://www.sbigroup.co.jp/company/group/>)

5) SBIインシュアランスグループ株式会社(2021. 11. 1), “国内初の金融サービス仲介業者であるSBIネオモバイル証券における 当社グループの少額短期保険会社2社の商品取り扱い開始に関するお知らせ”

6) SBIいきいき少額短期保険, SBIリスタ少額短期保険, SBI日本少額短期保険([https://www.sbineomobile.co.jp/attention/show\\_finservice](https://www.sbineomobile.co.jp/attention/show_finservice))

7) <https://faq.sbineomobile.karakuri.ai/answer/5c58156c6bcc5c41846035b0>

8) <https://www.scskserviceware.co.jp/company/overview/registration.html>

9) 矢野経済研究所「プレスリリース」より転載(2022), “生命保険業界における金融サービス仲介業の影響度合いに関する調査を実施”; 竹端克利(2022), “金融サービス仲介業」のスタートが示唆するもの”

10) 日本経済新聞(2021. 10. 27), “銀・証・保,”の商品,代理店で一体販売へ 下がる垣根; ワンストップ”; 日本経済新聞(2021. 10. 28), “融代理店,制約多く・予備軍にためらいも”; 日本経済新聞(2021. 11. 1), “ンストップ代理店,構える大手金融・対抗か共存か”

- 금융서비스중개업자의 경우 단일라이선스 취득에 대한 이점에도 불구하고, 업무마다 시스템 정비 요건을 포함한 서로 다른 규제준수가 필요해 신규 진입기업에는 부담 요인으로 작용함
  - 원칙 중심에 기반한 사내 규정 정비는 신규 라이선스를 취득하는데 큰 장벽이 되고 있으며, 금융서비스중개업협회가 정하고 있는 규정과의 적합성 등도 고려해야 함
    - 금융서비스중개업협회에서 제정한 보험매개업무와 관련한 자율규제로는 생명보험회사를 상대방으로 하여 보험매개업무를 실시하는 경우의 가이드라인, 손해보험회사를 상대방으로 하여 보험매개업무를 실시하는 경우의 가이드라인, 소액단기보험회사를 상대방으로 하여 보험매개업무를 실시하는 경우의 가이드라인 등이 있음<sup>11)</sup>
  - 신규 사업자에 대한 보안요건이 강화되고 있어, 규제준수비용 측면에서도 신규 진입기업의 부담이 가중되고 있음
    - NTT 도코모사(社)의 'd 포인트'의 부정출금문제 발생 후 금융청에서는 금융기관 외에 금융기관과 API 연결을 통해 고객정보를 연계하는 금융서비스중개업자에 대한 엄격한 정보보안체계를 요구함
  
- 금융서비스중개업자가 취급할 수 있는 상품이 제한적임에 따라, 기업들의 시장진출 유인이 크지 않음
  - 금융서비스중개업자가 취급할 수 있는 상품은 네거티브 규제로 설정되어 있으며,<sup>12)</sup> 금융청에서는 취급가능한 상품을 정기보험, 개인연금, 장기요양보험, 상해보험, 여행보험, 펫보험 등으로 예시적으로 열거하고 있음<sup>13)</sup>
  - 현재 금융서비스중개업자가 현재 취급하고 있는 자전거보험, 오토바이보험 등과 같은 소액단기보험의 경우 이익률이 낮고, 보험회사 입장에서도 시스템 비용을 고려해 볼 때 저렴한 보험상품을 제공하는 이점이 적다는 평가임
  - 또한, 금융서비스중개업자가 특정 수준의 보험금을 초과하는 보험계약은 취급하는 것이 불가능함에 따라,<sup>14)</sup> 일정 수준 이상의 보장수요를 원하는 다양한 고객층을 확보하는 데 어려움이 있음
    - 예를 들어, 생명보험의 경우 보험금이 1,000만 엔 미만의 보험상품만 취급할 수 있지만 통상적인 사망보험 가입 금액은 1,927만 엔임에 따라, 기혼자를 대상으로 한 영업에는 한계가 존재함<sup>15)</sup>
  
- 유통채널 측면에서 볼 때, 금융서비스중개업자는 소속제를 적용받던 기존 보험대리점과 달리 보험회사와 협상하여 상품을 제공받고 스스로 고객 접점을 구축하는 구조로 설정되어 있어 유통망 확보에 어려움을 겪을 수 있음
  - 보험회사는 기존 판매채널을 통해 개척이 어려운 소비자층을 금융서비스중개업자에게 기대하고 있으나, 이 경우 금융서비스중개업자는 신규고객 창출을 위한 일정 수준의 개발비용이 소요됨
  - 이익률이 낮은 상품을 통해 일정 수준의 수익을 확보하기 위해서는 판매망을 다수 확보할 필요가 있기 때문에, 특히 소규모 사업자의 경우 시장진입에 장애요인으로 작용함

11) 金融サービス仲介業協会(<https://jfim.or.jp/>)

12) 보험상품의 경우 변액보험과 외화보험 등 시장리스크를 보유한 '특정보험계약(特定保険契約)', 기초율 변경권이 포함된 보험상품, 특정 금액을 초과하는 보험상품, 보험기간이 종신인 보험계약 등은 제외함(법률 제11조 3항, 시행령 제18조 7항, 내각부령 제5조 및 56조 3항)

13) 金融庁(2020), "金融サービスの利用者の利便の向上及び保護を図るための金融商品の販売等に関する法律等の一部を改正する法律案"

14) 보험금액이 1,000만 엔을 초과하는 생명보험, 보험금액이 2,000만 엔을 초과하는 손해보험, 보험금액이 600만 엔을 초과하는 제3보험은 제공할 수 없음(시행령 제18조 7항). 다만, 1년에 지불하는 보험료(보험기간이 1년 미만이며 보험기간 갱신이 가능한 보험계약의 경우 1년간 금액으로 환산한 액수)가 5천 엔 이하인 보험계약은 취급이 가능함(내각부령 제5조 3항)

15) 독신자의 경우 사망보험 가입금액이 평균 1,393만 엔임(生命保険文化センター(2021), "生命保険に関する全国実態調査")

○ 온라인플랫폼의 ‘금융상품 중개업’ 시범 운영을 검토 중인 상황에서, 일본의 금융서비스중개업제도는 국내 보험 산업에 많은 시사점을 제시함

- 금융위원회에서는 지난해 소비자 편익 증가를 고려하여 예금·보험 등에 대한 온라인판매 중개업 시범운영 허용 계획을 밝힌 바 있으며,<sup>16)</sup> 온라인 예금상품 중개서비스는 2022년 11월 혁신금융서비스로 지정된 상황임<sup>17)</sup>
  - 마이데이터사업자, 전자금융업자 등 플랫폼이 다양한 보험회사의 보험상품을 비교·추천하고 보험계약 체결이 가능한 사업자와 연결하는 온라인서비스 시범 운영방안을 고려하고 있음
  - 한편, 소비자 보호와 사업자 간 공정경쟁 여건 조성을 위해 상품범위, 영업방식, 알고리즘 공정성·투명성 확보, 개인정보 보호, 우월적 지위 남용 방지책 등에 관해 이해당사자의 의견을 수렴 중임
- 일본에서 금융서비스중개업자에게 허용하고 있는 ‘매개(媒介)’ 업무의 경우 계약체결 권한을 의미하지 않는다는 점에서,<sup>18)</sup> 금융상품 비교·추천을 상정하고 있는 국내의 금융상품 중개업과 유사한 측면이 존재함<sup>19)</sup>
  - 다만, 일본의 금융서비스중개업제도가 플랫폼기업의 금융업 진출 확대에 따른 기능별 규제체계 마련에서 출발하였으나, 온라인(비대면)영업 외에 대면 영업도 허용하고 있다는 점에서 국내에서 검토 중인 제도와 차이가 있음

○ 일본의 금융서비스중개업제도 운영 경험에 비추어 볼 때, 기업혁신과 시장 활성화를 통한 고객 편의성 제고를 위해서는 소비자 보호장치와 공정경쟁 여건 조성에 기반을 둔 규제수준 설정이 중요할 것으로 보임

- 제한적 상품범위가 시장 확대에 제약 요인으로 작용할 수 있다는 점을 고려하여, 온라인플랫폼의 금융상품 중개업 제도 도입 취지를 고려하여 운영방식을 설정할 필요가 있음
  - 예를 들어, 국내에서는 보장내용이 간단한 보험상품을 제공하는 ‘간단손해보험대리점 제도’(2015년)<sup>20)</sup>나 ‘소액단기전문 보험업 제도’(2021년) 등이 운영 중에 있으나, 제도운영 성과는 미미한 상황임<sup>21)</sup>
- 그 과정에서 온라인플랫폼 기업이 추진하고자 하는 사업모형의 특성과 이로 인해 소비자에게 발생할 수 있는 피해 등을 종합적으로 고려하여 이해당사자들 간 의견수렴을 거쳐 영업행위 규제 수준을 결정할 필요가 있음

16) 현재 금융상품을 비교·추천하는 서비스는 금융상품 중개에 해당하기 때문에 등록을 하거나 인허가를 받아야 함(금융위원회 보도자료(2022. 8. 23), “금융규제혁신: ① 금융회사의 플랫폼 업무 활성화 및 온라인 플랫폼 금융상품 중개업 시범운영 ② 금융규제 샌드박스 내실화 추진”)

17) 금융위원회 보도자료(2022. 11. 9), “온라인 예금상품 중개서비스 시범운영 추진: '23년 2분기부터 9개 기업이 금융규제 샌드박스를 통해 온라인 예금상품 비교·추천 서비스를 제공할 예정입니다.”

18) Anderson Mori & Tomosune(2021. 10), “金融サービス仲介業に係る政府令及び監督指針について”

19) 일본에서는 개별 금융업법상 감독지침, Public Comment, No-Action Letter 회답 등에서 ‘매개’ 행위에 해당하는 구체적 사례에 대한 해석이 제시되어 있음(弁護士 河合 健(2021), “金融サービス仲介業に係る政府令及び監督指針について”)

20) 국내에서는 2015년 단종손해보험대리점 제도가 도입되었으며, 이후 보험업법시행령 개정을 통해 단종손해보험대리점의 명칭을 간단손해 보험대리점으로 변경함(금융위원회 보도자료(2015. 1. 20), “「보험업감독규정 개정안」 공포 및 시행: 「보험 혁신 및 건전화 방안」(7. 15 발표) 관련”; 금융위원회 보도자료(2018. 5. 29), “보험업법 시행령 국무회의 통과 및 보험업감독규정 개정: 국민 실생활 밀착 보험을 활성화하고 보험소비자 보호 강화”)

21) 금융위원회 보도자료(2021. 5. 25), “「보험업법 시행령」 개정안 국무회의 통과: 반력동물(640만 가구), 레저·여행 등 일상생활의 다양한 위험을 보장하는 소액단기보험이 활성화됩니다.”