

# 보험회사 업무위탁 관련 제도 개선방안

2017. 5

이승준 · 정인영



## 머 리 말

보험회사를 운영하는 과정에서 비용을 절감하거나 운영의 효율성을 높이기 위해 업무의 일부를 제3자에게 위탁하는 경우가 많이 있다. 회사 경영에 필요한 업무와 기능을 자체적으로 처리하지 않고 전문적인 외부업체에 위탁하면, 양질의 서비스를 보다 적은 비용으로 공급할 수 있고 또는 자체적으로 공급이 어려운 서비스라도 전문업체와의 협업을 통해 공급이 가능해지는 장점이 있다.

그런데 금융회사 업무위탁 규정에서 업무위탁을 제한하고 있는 보험회사의 본질적 업무가 지나치게 포괄적으로 정의되어 보험회사 업무위탁 시장의 활성화에 걸림돌이 되고 있다는 지적이 있어 왔다. 특히 최근 들어 부쩍 관심이 높아진 정보통신기술과 금융의 융합인 핀테크는 보험업의 업무 프로세스상에 많은 변화를 가져오고 있으며, 따라서 기존의 본질적 업무와 비본질적 업무로 나누는 규제체계도 변화가 필요하다고 볼 수 있다. 또한 보험회사의 업무위탁과 관련된 규제가 보험법령상에 위임을 받지 않고 시행되는 등 여러 가지 문제점을 가지고 있어 이에 대한 개선을 요구하는 목소리가 높다.

본 보고서는 이러한 변화에 맞추어 기존 금융법령의 틀 안에서 보험업 인가제도의 취지를 살리면서도 한결 유연한 보험회사 업무위탁을 가능하도록 만드는 대안을 제시하고 있다. 또한 보험업법에 업무위탁 관련 내용을 담아 보험회사 업무위탁에 관한 규제가 법령에 따라 운영되도록 제안하고 있다. 본 보고서를 통해 제안하는 내용들이 우리나라 보험회사 업무위탁에 관한 규제를 보다 선진적으로 만드는 계기가 되기를 희망해 본다.

마지막으로 본 보고서의 내용은 연구자 개인의 의견이며, 우리원의 공식적인 의견이 아님을 밝혀 둔다.

2017년 5월  
보 험 연 구 원  
원장 한기정



# ■ 목차

---

## 요약 / 1

### I. 서론 / 11

1. 연구배경 / 11
2. 연구방법 / 12

### II. 보험회사 업무위탁의 현황 및 문제점 / 14

1. 금융회사 업무위탁 관련 제도 및 현황 / 14
2. 보험회사 업무위탁 관련 제도의 문제점 / 27

### III. 해외 업무위탁 관련 제도 및 현황 / 31

1. 해외 보험회사 업무위탁 현황 / 31
2. 주요국의 보험회사 업무위탁 관련 제도 / 34

### IV. 보험회사 업무위탁 관련 제도 개선방안 / 58

1. 본질적 업무의 범위 축소 / 58
2. 핵심업무의 위탁 확대 / 60
3. 업무위탁 관련 규제의 보험업법 반영 / 61
4. 업무위탁 활성화와 위험관리 및 감독 / 62

## | 참고문헌 | / 65

## | 부록 | / 67

- I. 「금융기관 업무위탁 등에 관한 규정」 [별표 2] 업무위·수탁 기준 / 67
- II. 업무위탁 관련 규정을 반영한 보험업법 신규 조문대비표 / 69

## ■ 표 차례

---

- 〈표 II-1〉 업무위탁 규정상의 보험회사의 본질적 업무(2000년) / 24
- 〈표 II-2〉 업무위탁 규정상의 보험회사의 본질적 업무(현행) / 26
- 〈표 III-1〉 전 세계 보험회사 업무위탁 체결 현황(2012년 기준): BPO / 33
- 〈표 III-2〉 영국 FCA Handbook상의 금융규제 상위기준 / 36
- 〈표 III-3〉 영국 FCA Handbook의 업무위탁 관련 규제체계 / 37
- 〈표 III-4〉 상품공급자와 상품판매자의 책임 / 44
- 〈표 III-5〉 NAIC MGA법의 주요 내용 / 46
- 〈표 III-6〉 NAIC TPA법의 주요 내용 / 51
- 〈표 III-7〉 보험회사 업무위탁 관련 규제 국제 비교 / 57
- 〈표 IV-1〉 보험회사 본질적 업무에 대한 검토 / 59

## ■ 그림 차례

---

〈그림 Ⅲ-1〉 금융산업 업무위탁 시장규모 및 지역별 분포 / 31

〈그림 Ⅲ-2〉 BPO/ITO 규모 / 32

〈그림 Ⅲ-3〉 보험산업의 업무위탁 시장규모(BPO) / 33



## **For the Better Regulation on the Outsourcing of Insurance Companies in Korea**

The regulation on the outsourcing of insurance companies in Korea has several drawbacks to fix. First of all, the regulation restricts insurance companies from outsourcing “intrinsic works” of insurance. However, the intrinsic works are defined so broadly that they include virtually all the works of insurance companies from underwriting to maintenance of contracts to insurance payments. This restriction leaves too few outsourcing opportunities causing undue inefficiency in the market. And the regulation of outsourcing is not based on the insurance business law without clauses that stipulate the outsourcing in insurance sector.

This report tries to address these issues of outsourcing in insurance sector of Korea. The report suggests a narrower definition of “core works”<sup>iv</sup> of insurance instead of current terms of “intrinsic works” and outsourcing available for small scale and repetitive works and business abroad even for the core works of insurance. The report also argues that the insurance business law should include clauses that stipulate the outsourcing in insurance sector. Finally, the post-outsourcing risk management and supervision by insurance companies and financial supervisory authority respectively should be enhanced.



# 요약

## I. 서론

### 1. 연구배경

- 보험회사의 본질적 업무가 지나치게 포괄적으로 규정되어 보험회사의 업무위탁 범위를 지나치게 제약하고 있다는 지적이 제기되어 옴
  - 보험계약 체결에서부터 보험계약의 유지 및 관리와 보험금의 지급까지 전 과정에 걸쳐 보험회사의 본질적 업무가 규정되어 있음
- 보험회사의 업무위탁과 관련된 규제를 보험법령에 반영하여 법적 근거를 명확하게 하는 개선도 필요함
  - 금융회사의 업무위탁과 관련된 규정이 상위법의 위임 근거 없이 이루어지고 있다는 지적도 있음

### 2. 연구방법

- 국내 및 해외의 보험회사 업무위탁 관련 현황과 제도를 조사하고 정성적 분석을 통하여 보험회사 업무위탁 관련 제도의 개선방안을 도출함
  - 연구의 범위는 보험회사가 보험업법에 따른 허가와 관련된 업무와 겸영업무 등을 위탁하는 경우로 한정하고 전산설비 위탁 등은 제외함

## II. 보험회사 업무위탁의 현황 및 문제점

### 1. 금융회사 업무위탁 관련 제도 및 현황

- 금융회사의 업무위탁은 “금융회사가 금융업의 영위를 위해 고용관계가 없는 제3자의 용역이나 시설 등을 계속적으로 활용하는 행위”로 정의함
  - 여기서 제3자는 해당 금융회사의 자회사 또는 금융회사와 관계없는 외부 기관이나 회사를 말함
  - 업무위탁은 경영자원의 집중, 비용절감, 리스크 분산 등 다양한 목적을 얻기 위해서 이루어지고 있음
- 보험업법에는 보험회사의 업무위탁과 관련된 독립된 조문은 없으나 보험회사를 영위하는 과정의 업무위탁에 대한 규정은 산재되어 존재함
  - 보험업 허가 시에 보험회사 업무를 외부에 위탁하는 경우, 그 업무와 관련된 전문 인력과 물적 시설을 갖춘 것으로 본다고 명시함
  - 전속설계사를 통한 보험모집은 업무위탁을 통해 이루어지며 보험계리, 손해사정 등의 업무는 업무위탁이 가능하도록 규정하고 있음
- 금융지주회사법은 제47조에서 금융지주회사의 자회사 간 업무위탁을 명시적으로 규율하고 있음
  - 금융지주회사 자회사 간 업무위탁은 금융위원회의 사전 승인을 거쳐 원칙적으로 허용하고 있음
  - 그러나 금융회사의 건전성, 고객과의 이해상충, 건전한 거래질서를 고려하여 준법감시 등 중요기능의 최종의사결정은 위탁이 금지됨
- 자본시장법은 제42조에서 금융투자업에 대한 업무위탁을 원칙적으로 폭넓게 허용하지만 투자자 보호나 건전한 거래질서를 위해 제한할 수 있음

○ 금융투자업자가 인가나 등록이 필요한 본질적 업무를 위탁하는 경우, 수탁자는 인가나 등록을 받은 사업자로 제한하고 특히 인가제의 취지를 훼손할 수 있는 핵심업무의 업무위탁은 금지하고 있음

■ 금융회사 업무위탁 규정은 업무위탁을 원칙적으로 허용하되 금융회사의 본질적 업무는 위탁을 제한하고 있음

○ 더불어 관련 법령에서 금융회사가 수행하도록 의무를 부여하고 있는 준법감시, 내부감사와 리스크 관리 업무 등 핵심업무도 업무위탁을 금지함

## 2. 보험회사 업무위탁 관련 제도의 문제점

■ 현행 보험회사 업무위탁 관련 제도의 문제점은 크게 다음의 세 가지로 요약될 수 있음

○ 보험회사의 업무위탁을 직접적으로 관장하고 있는 하위 업무위탁 규정에 대한 보험업법과 같은 상위법의 위임 근거가 명확하지 않음

○ 업무위탁 규정에 업무위탁이 제한되는 보험회사의 본질적 업무가 지나치게 포괄적으로 정의되어 있음

○ 본질적 업무에 대한 업무위탁의 제한으로 단순하고 반복적인 소규모 업무까지도 본질적 업무라는 이유로 업무위탁이 대상에서 제외되는 문제가 발생함

## Ⅲ. 해외 업무위탁 관련 제도 및 현황

### 1. 해외 보험회사 업무위탁 현황

■ 전 세계 금융산업의 업무위탁은 매년 높은 성장을 시현하고 있으며, 미국과 유럽의 시장규모가 상대적으로 큰 것으로 나타남

- 2012년 기준 전 세계 금융산업의 업무위탁 규모를 살펴보면, 은행업이 71%로 대부분을 차지하고, 보험산업은 9% 수준임
- 시장규모는 2009년~2012년 사이 연평균 3% 성장하였으며, 2016년까지 매년 5% 성장할 것으로 전망됨
- 2012년 보험산업의 업무프로세스위탁(BPO) 세계 시장규모는 130억 달러 수준으로 손해보험 약 90억 달러, 생명보험 약 30억 달러 규모임
- 시장규모는 2009년~2012년 사이 연평균 2.5% 성장하였으며, 2016년까지 매년 7.2% 성장할 것으로 전망됨

## 2. 주요국의 보험회사 업무위탁 관련 제도

- 영국, 미국, 일본 등 해외 주요국은 업무위탁 범위에 제한을 두지 않으면서 업무위탁으로 인한 리스크의 관리, 효과적인 사후 감독 및 검사에 보다 많은 감독 역량을 집중하고 있음

### 가. 영국

- 영국은 규제체계는 세부적인 절차를 규정하기 보다는 규제의 원칙과 목적 달성에 중점을 두는 원칙 중심 규제체계임
  - 금융당국은 상위기준과 이를 집행하기 위한 최소한의 규제를 제시하고, 금융회사는 재량과 자율로 이에 대한 세부 달성 방안을 마련함
  - 이러한 원칙 중심의 규제를 구현하는 감독당국의 구체적인 감독방안은 FCA Handbook에 담김
- FCA Handbook의 9개의 상위기준(High Level Standards)에서 보험회사의 업무위탁과 관련한 규정이 포함된 상위원칙은 3개임

- 영업행위원칙(PRIN)은 영국에서 규제대상이 되는 모든 금융회사가 영업행위와 관련하여 기본적으로 준수해야 할 원칙임
  - 시스템통제규정(SYSC)은 금융회사 고위경영진의 책임 및 내부통제시스템 등을 규정함
  - 자격요건(COND)은 금융회사로 승인을 받거나 그 자격을 유지하기 위한 최소한의 요건을 규정함
- FCA Handbook의 업무위탁과 관련한 그 밖의 규정 및 지침은 영업행위기준(Business Standards)과 규제지침(Regulatory Guides)이 있음
- 영업행위기준으로 보험회사 업무위탁과 관련된 규정은 보험영업규범(ICOBS)에 포함함
  - 규제지침은 보험회사와 보험중개인에게 공통적으로 적용되는 소비자보호지침(RPPD)이 있음
- 금융회사의 업무위탁과 관련한 일반적이고 공통되는 내용은 “SYSC 8.1 금융회사의 일반적 업무위탁요건”에서 규정하고 있음
- 금융회사의 업무위탁은 전반적으로 허용되지만 금융회사는 운영리스크를 과도하게 증가시키지 않도록 합당한 조치를 취해야 함
  - 중요한 업무기능의 업무위탁으로 인해 내부통제의 질 또는 감독당국의 금융회사 준법감시 모니터링 능력이 현저히 저하되지 않아야 함
- SYSC 13.9은 보험회사의 업무위탁 과정에서 발생할 수 있는 운영리스크의 관리를 위해 보험회사가 준수해야 할 추가적인 지침(Guidance)을 제시함
- 업무위탁 과정에서 인력, 시스템 등의 상당한 변화, 저하된 통제력 등으로 보험회사는 상당한 운영리스크에 노출될 가능성이 존재함
  - 규제외무 이행을 위하여 위탁한 기능에 대한 합리적인 관리를 할 것을 요구함

## 나. 미국

- 미국은 보험회사의 업무를 전문적으로 위탁받아 사업을 영위하는 업무대행대리점(MGA)과 업무관리대행사(TPA) 등을 활용하며, 이를 통한 업무위탁 시장이 활성화되어 있음
  - 보험회사의 업무위탁에 대한 규제도 업무위탁의 가부 또는 범위보다 업무위탁과 관련된 책임과 리스크 관리에 중점을 두고 있음
  
- 각 주별로 보험감독청은 전미보험감독관협의회(NAIC)의 모델법(Model Act)을 준용하여 만든 관련 규정에 따라 보험회사의 업무위탁을 감독함
  - 보험회사의 업무위탁과 관련한 모델법으로는 업무대행대리점법(MGA법)과 업무관리대행사법(TPA법) 등이 있음
  
- MGA법은 보험회사와 MGA 사이의 업무위탁에서 발생할 수 있는 보험회사의 건전성 및 소비자보호와 관련된 리스크를 관리하기 위해 이들 사이의 계약조건과 보험회사의 책임에 관한 내용 등을 담고 있음
  - MGA는 보험계약인수(Underwriting), 보험료수취, 손해사정 및 보험금 지급과 같은 보험회사의 다양한 업무를 보험회사를 대리하여 수행함
  - MGA의 모든 행위는 MGA가 대리하는 보험회사의 행위로 간주되며 따라서 감독당국은 보험회사에 준하는 검사를 MGA에 대하여 수행함
  
- TPA법은 TPA와 그 이용자(Payor) 사이의 권리와 의무 및 책임에 관한 사항을 규율하는 내용을 담고 있음
  - TPA는 일반 기업체나 보험회사를 대리하여 직원의 복지와 관련된 보험 관련 업무를 대리하는 전문업체를 지칭함

#### 다. 일본

- 보험회사 업무 및 사무를 금융청의 인가를 받은 다른 보험회사로 위탁할 수 있도록 보험업법상에 규정하고 있음
  - 업무위탁에 따른 보험회사 리스크가 체계적으로 관리되도록 관련 규정이 정비되어 있음
  
- 보험회사의 업무 위·수탁을 위한 행정절차로는 금융청 장관의 인가와 업무 및 사무의 위탁이 정확하게 이루어지도록 하는 조치가 있음
  - 업무대리 및 사무대행 등에 관한 충분한 지식 및 경험을 가진 임직원의 확보 등 보험업 시행규칙에 따른 인가 심사기준을 충족해야 함
  - 보험회사는 그 업무를 제3자에게 위탁하는 경우, 당해업무의 내용에 맞는 위탁업무의 정확한 수행을 확보하기 위한 조치를 마련해야 함
  - 보험회사 사무의 외부위탁 시 수탁자에 대한 관리·정비태세는 리스크 관리, 수탁자선정, 계약내용, 보험회사 관리태세, 정보 제공, 감사, 긴급 시 대응, 그룹계열사의 외부위탁 등의 내용을 포함함

### IV. 보험회사 업무위탁 관련 제도 개선방안

- 보험회사 업무위탁 관련 제도의 합리적인 개선방안을 도출하기 위한 세 가지 원칙이 있음
  - 보험업법 등 현행 우리나라 금융법의 체계 내에서 이루어지면서 다른 금융업과의 규제차익을 고려해야 함
  - 보험회사의 업무위탁으로 인하여 보험소비자의 권익이 침해되지 않아야 함
  - 보험회사 운영의 효율성과 보험소비자의 편익을 증진시키는 등 보험시장의 효율성을 높이는 방향으로 이루어져야 함

## 1. 본질적 업무의 범위 축소

- 본질적 업무를 검토하여 이 중 허가제도의 취지에 따라 상대적으로 보험회사 본체에서 영위해야 할 필요성이 큰 업무만을 핵심업무로 새롭게 규정함
  - 현재 업무위탁 규정에 명시된 본질적 업무는 포괄적으로 정의되어 있어 보험회사의 업무위탁의 범위를 지나치게 제한하고 있음
  - 본질적 업무를 검토하여 이들을 핵심업무와 비핵심업무로 나누고 비핵심업무는 업무위탁을 금지하고 있는 본질적 업무의 범위에서 제외함
  
- 기존 본질적 업무의 범위에 속한 업무 중 비핵심업무로 분류가 가능한 업무는 보험계약의 유지 및 관리, 재보험의 정산, 소액 보험금의 지급심사와 같은 주로 단순하고 반복적 업무를 포함함
  - 이들 업무는 보험회사 본체 내에서 영위하는 것보다 업무위탁을 통해 업무효율성이 높아지고 보험회사의 비용을 절감할 수 있을 것으로 기대됨
  - 단, 보험의 해지, 실효, 부활 등에 대한 최종 의사결정과, 보험금 지급의 최종 의사결정은 여전히 핵심업무로 분류하여 보험계약자를 보호함

## 2. 핵심업무의 위탁 확대

- 보험회사의 해외진출을 적극적으로 모색하는 차원에서 보험계약인수처럼 보험회사의 핵심업무에 해당하더라도 해외 업무위탁을 예외적으로 허용함
  - 해외 보험시장에서 활성화된 MGA나 TPA 등과 같은 전문업체를 활용하면 보험회사의 해외진출에 도움이 됨
  - 해외진출의 확대는 해외 학습효과를 유발하여 보험회사의 인수능력을 배양시키고 장기적으로 우리나라 보험산업의 경쟁력을 강화시킴
  
- 보험업의 핵심업무 범위에 포함되는 경우라도 보험회사의 업무 효율성을 고려하

여 업무위탁을 폭넓게 허용할 필요가 있음

- 예를 들어, 소액 보험금에 대한 간이심사 위탁 등은 회사운영의 효율성과 보험금을 지급받는 소비자의 편익을 고려하였을 때 업무위탁을 지속할 필요가 있음
- 향후 정보통신의 발달로 보험금 청구와 이에 따른 보험금의 지급이 자동화되는 추세이므로 보험금 청구와 연결된 보험금 지급결정에 대한 업무위탁을 허용할 필요가 있음

### 3. 업무위탁 관련 규제의 보험업법 반영

- 보험업법에 보험회사의 업무위탁 관련 내용과 위임근거를 명시하고 하위 법령에 보다 구체적인 위탁 관련 규제를 담는 방향으로 법 체계를 정비함
  - 자본시장법 및 금융지주회사법의 업무위탁 관련 규정의 내용을 참고하여 보험회사 운영기준 등에 대한 법적 근거를 마련하는 개선안을 제시함
  - 기본적인 법조항은 자본시장법을 토대로 하였으며 자본시장법령의 사례를 참고하여 보험회사 업무위·수탁 방안을 보험업법령에 반영함

### 4. 업무위탁 활성화와 위험관리 및 감독

- 보험회사의 수탁회사 업무에 대한 관리 감독 책임을 명시하고 이를 위한 위탁업무 프로세스에 대한 모니터링 방안을 마련해야 함
  - 보험회사가 위탁업무의 정확한 수행을 확보하기 위해서는 업무위탁 시 수탁자의 능력을 고려해야 함
  - 위탁사무에 관한 관리자를 명확하게 하고 위탁업무에 대한 모니터링, 검증태세 등의 보험회사 내 위탁업무에 대한 관리체계를 수립해야 함
  - 이를 통해 수탁자의 위탁업무 실시를 정기적으로 또는 필요에 따라 확인하여 적절하고 정확하게 수행하는지 검증하며, 필요한 경우 개선을 요구해야 함
  - 수탁자가 위탁사무의 이행상황 등에 관하여 보험회사에 정기적으로 보고하고

필요 시 적절한 정보가 신속하게 제공되도록 체계를 수립해야 함

- 제3자에게 위탁한 업무에 대해서도 보험회사 외부감사 대상에 포함해야 함

■ 수탁자에 대한 적절한 통제를 통해 업무위탁으로 인한 운영리스크의 증가를 제어할 수 있는 방안도 필요함

- 수탁자가 수행하는 당해 위탁업무와 관련하여 고객의 민원을 적절하고 신속하게 처리하기 위해 필요한 조치임
- 수탁자의 업무 수행 불가 시 다른 적절한 제3자에게 업무를 신속하게 위탁하는 등 보험계약자 보호를 위한 조치를 미리 마련해야 함
- 위탁계약에 따른 서비스 제공이 중단되는 경우에도 보험회사의 업무에 큰 지장이 없도록 대응책을 검토할 필요가 있음
- 해외 업무위탁의 경우 직접적 통제가 어려우므로 보험회사가 자체적으로 위탁한도를 정하여 한도 내에서 업무위탁 계약을 체결하고 운영해야 함

■ 감독당국은 위탁업무 시장의 효율성이 저해되지 않도록 하면서 업무를 위탁한 보험회사의 건전성 및 거래질서 문란행위 등을 감독할 필요가 있음

- 보험업 업무위탁 시장에 대한 사전적인 행위규제로부터 사후적 감독으로의 전환을 의미함
- 보험시장에서의 업무위탁이 활성화되면 감독당국의 사후적 감독수요도 함께 늘어날 것이 예상되므로 이에 대한 감독당국의 대비도 필요함

---

# I. 서론

---

## 1. 연구배경

보험회사를 운영하는 과정에서 보험회사 업무의 일부를 자회사나 제3자를 통해 영위하는 업무위탁(Outsourcing)이 필요한 경우가 있다. 그런데 보험회사와 같은 금융업을 영위하는 회사는 시장에 진입하는 단계에서부터 인·허가 등이 필요하고 시장에 진입한 후에도 감독당국에 의한 감독 및 검사가 이루어지는 등 영업행위와 재무건전성에 관하여 금융당국의 포괄적인 규제 및 감독을 받는다. 따라서 규제 산업인 금융업의 특성상 금융회사의 업무위탁도 금융당국의 규제에 따라서 행해진다. 보험회사 등 금융회사의 업무위탁은 포괄주의(Negative) 규제방식을 따라 원칙적으로 허용되지만, 금융당국의 인·허가를 받아서 행해지는 금융업의 특성상 인·허가 대상인 본질적 금융업무의 제3자 위탁은 제한되고 있다.

보험회사의 업무위탁도 보험업 허가제도의 취지를 훼손할 우려가 있는 본질적 업무의 위탁은 제한된다. 그런데 보험회사의 본질적 업무가 보험계약 체결에서부터 보험계약의 유지 및 관리와 보험금의 지급에 이르는 전 과정에 걸쳐 포괄적으로 규정되어 보험회사의 업무위탁 범위를 지나치게 제약하고 있다는 지적이 제기되어 왔다.<sup>1)</sup> 그리고 금융회사의 업무위탁과 관련된 규정이 상위법의 위임 근거 없이 이루어지고 있다는 지적도 있어 보험회사의 업무위탁과 관련된 규제를 보험법령에 반영하여 법적 근거를 명확하게 하는 개선도 필요하다.

금융위원회는 이에 따라 최종 의사결정 등 핵심사항을 제외한 본질적 요소의 위탁

---

1) 특히 해외의 보험 관련 업무위탁 전문업체 등을 활용한 해외 보험계약 물건의 인수가 본질적 업무의 위탁금지로 인하여 제한되면서 국내 보험회사의 해외진출에 걸림돌로 작용한다는 지적이 제기되어 옴

을 일부 허용하여 업무위탁을 활성화하고, 금융회사 업무위탁을 위한 법령상 위임 근거규정을 마련하는 등의 내용을 담아 「금융기관 업무위탁 등에 관한 규정」 개정안을 마련하고 있다. 그러나 제시된 개정안에 대해서도 금융회사의 본질적 업무의 위탁 관련 부분은 보다 명확하게 규정될 필요가 있으며, 보험계약의 유지 및 관리 등과 같은 단순 반복적 업무는 보험회사의 본질적 업무로 볼 수 없다는 의견도 제시되었다.

만약 본질적 업무로 규정된 보험회사 업무에 대한 위탁 수요와 공급이 존재함에도 불구하고, 업무위탁과 관련된 제도상의 제약으로 인하여 업무위탁 시장의 형성이 안 된다면 이로 인하여 효율적인 자원배분이 저해될 수 있다. 그렇다면 금융회사 업무위탁 관련 제도의 개선을 통해 업무위탁 시장이 활성화되면 효율성이 증대되고 그 편익이 소비자에게 미칠 수 있게 된다. 이를 위하여 본고는 보험회사의 업무위탁 관련 제도를 검토하고 본질적 업무의 업무위탁을 원칙적으로 금지하는 규정 등을 개선함으로써 소비자보호 등과 같은 인허가 제도의 취지가 훼손되지 않는 범위에서 보험회사의 업무위탁이 보다 합리적으로 이루어질 수 있는 방안을 도출해 보고자 한다.

## 2. 연구방법

본고는 국내 및 해외의 보험회사 업무위탁 관련 현황과 제도를 조사한다. 그리고 조사를 통해 얻어진 자료의 비교와 정성적 분석을 통하여 우리나라 보험회사의 업무위탁을 보다 활성화하여 시장의 효율성을 증대시키는 방향으로 보험회사 업무위탁 관련 제도의 개선방안을 도출한다. 연구의 범위는 보험회사가 보험업법에 따른 허가 와 관련된 업무와 겸영업무 등을 위탁하는 경우로 한정한다. 따라서 정보처리나 전산설비 위탁과 관련된 내용은 다루지 않는다.

보고서의 구성은 서론에 이어 제2장에서 우리나라 보험회사 업무위탁 관련 제도의 현황을 보험업법을 비롯한 금융업법과 금융기관 업무위탁 관련 규정의 내용을 중심으로 살펴본다. 제3장에서는 해외 업무위탁 시장에 대한 현황을 간략하게 살펴보

고 해외의 업무위탁 관련 제도를 미국, 영국 그리고 일본을 중심으로 조사한다. 제4 장에서는 국내·해외의 보험회사 업무위탁 관련 조사내용을 기반으로 우리나라 보험회사 업무위탁 관련 제도의 전반적인 개선방안에 대하여 논의해 본다.

---

## Ⅱ. 보험회사 업무위탁의 현황 및 문제점

---

### 1. 금융회사 업무위탁 관련 제도 및 현황

#### 가. 금융회사 업무위탁의 정의와 목적

##### 1) 업무위탁의 정의

일반적으로 업무위탁 또는 아웃소싱(Outsourcing)이란 회사경영에 있어서 필요한 기능을 자체적으로 수행하지 않고 외부에 위탁하여 조달하는 업무 처리 방식을 뜻한다. 과거에는 단순한 IT 인프라를 대리 운영해주는 IT서비스 아웃소싱(ITO: IT Outsourcing)<sup>2)</sup>이 주류를 이루었으나, 최근에는 기업 내부 사업운영체계를 효율화할 수 있는 업무프로세스 아웃소싱(BPO: Business Process Outsourcing:)<sup>3)</sup> 또한 활발하게 이루어지고 있다.

이러한 일반적인 업무위탁의 정의로부터 금융회사의 업무위탁은 “금융회사가 금융업의 영위를 위해 고용관계가 없는 제3자의 용역이나 시설 등을 계속적으로 활용하는 행위”로 정의될 수 있다.<sup>4)</sup> 여기서 제3자는 해당 금융회사의 자회사 또는 금융회사와 관계없는 외부 기관이나 회사를 말한다.

---

2) ITO는 데이터센터 아웃소싱, 네트워크 아웃소싱 등으로 분류됨. 데이터센터 아웃소싱에는 서버 및 호스트 환경 관리, 스토리지 관리, 헬프데스크 운영 등이 포함되며, 네트워크 아웃소싱은 네트워크 인프라 및 기업 통신 서비스의 관리, 개선, 유지 서비스 등이 포함됨 (이홍식·이경희(2006. 6))

3) BPO에는 고객상호작용(Customer interaction) 서비스, 백오피스(Back-office) 서비스, 전문(Professional or business) 서비스 등이 있음. 고객상호작용 서비스에는 판매 지원, 멤버십 관리, 클레임처리 등이 포함됨. 백오피스 서비스에는 데이터 입력 및 처리, D/B 서비스 등이 포함됨. 전문 서비스에는 인사 관리(고용, 수당 및 임금 등), 금융 및 회계 서비스, 마케팅 서비스, 생산 디자인 및 개발 등이 포함됨(이홍식·이경희(2006. 6))

4) 금융위원회(2015. 9. 7), 「금융회사 업무위탁 등에 관한 규정」 개정(안)

## 2) 업무위탁의 목적

금융회사는 단순하고 반복적인 업무를 본체가 아닌 자회사나 제3자에게 위탁하여 양질의 서비스를 보다 적은 비용으로 소비자에게 공급할 수 있다. 또한 자체적으로 경쟁력이 없는 업무는 전문적인 제3자에게 위탁하여 영위함으로써 본체 내 수행으로 수익을 내기 어려운 사업모형이라도 전문 위탁업자와의 협업을 통하여 경쟁력 있는 사업모형으로 만들 수 있다. 이를 통해 금융소비자의 편익이 증진되고 금융회사 업무의 위·수탁시장이 만들어지며 금융회사의 사업모형이 다양해지는 효과를 기대할 수 있다.

더욱이 글로벌 경쟁 심화, 고객니즈의 다양화 등 금융회사들이 외부환경에 대한 적극적인 대응이 요구되는 상황 아래에서 업무위탁은 금융회사 경쟁력의 유효한 수단으로 등장하였으며 경영자원의 집중, 비용절감, 리스크 분산 등 다음과 같은 다양한 목적을 얻기 위해서 이루어지고 있다.

첫째, 업무위탁을 통해 회사의 주력 사업모형에 대한 경영자원의 집중과 핵심역량을 강화하는 것이 가능하다. 고비용 저효율 부문을 외부 전문기관 위탁을 통해 분리해 내고, 내부 경영자원을 핵심 사업모형에 집중하여 경쟁 금융회사와 차별화함으로써 주력업무의 전문성과 경영체질 강화 등을 도모할 수 있다.

둘째, 단순하고 반복적인 업무 등을 회사 외부로 위탁하여 조직 축소와 더불어 비용 절감이 가능하다. 모든 기능을 전문성이 부족한 본체 내에서 처리하기 위해 비대한 조직을 보유하기보다 비핵심 업무를 외부로 위탁하는 편이 조직 및 비용 관리 측면에서 효율적이며, 회사는 가벼워진 조직을 가지고 주력 사업모형에 대한 추진력과 순발력을 강화할 수 있다.

셋째, 업무위탁을 통해 경영환경 변화에 따른 리스크의 분산과 시너지효과에 의한 새로운 부가가치 창출이 가능하다. 업무위탁을 활용하여 회사의 순발력과 유연성이 높아지면 시장, 경쟁환경, 기술 등의 변화에 대한 적응력이 향상되어 외부 환경변화가 기업경영에 미치는 영향을 줄일 수 있다. 또한, 업무위탁으로 전문업체와 협력을 통해 시너지를 일으켜 새로운 부가가치를 창출하는 것도 가능하다. 특히 외부의 광

범위한 기술 및 고객 정보 획득을 위하여 업무위탁을 통해 외부 전문기관이 보유하고 있는 다양한 정보네트워크 이용이 가능하고 업무를 협의하는 과정에서 회사 인력이 외부 기관의 전문성을 습득할 수 있는 기회가 열릴 수도 있다.

## 나. 보험업법의 업무위탁 관련 내용

보험업법에는 후술하는 자본시장법이나 금융지주회사법에서처럼 보험회사의 업무위탁과 관련된 독립된 조문은 없다. 그러나 보험회사를 영위하면서 업무위탁을 하는 경우에 대한 규정은 보험업법에 마련되어 있다. 먼저 보험업법 제6조에서 보험회사 허가의 요건 중 하나로 보험계약자를 보호할 수 있고 보험업 수행에 필요한 전문 인력과 전산설비 등 물적 시설을 충분히 갖추고 있을 것을 요구하고 있다. 그리고 보험업의 허가를 받으려는 자가 이에 필요한 해당 업무를 외부에 위탁하는 경우에는 그 업무와 관련된 전문 인력과 물적 시설을 갖춘 것으로 본다고 명시하고 있다.<sup>5)</sup> 이에 따라 손해사정업무, 보험계약 심사를 위한 조사업무, 보험금 지급심사를 위한 보험사고 조사업무 및 전산설비의 개발·운영 및 유지·보수에 관한 업무는 보험회사의 외부 위탁을 통한 영위가 명시적으로 허용이 된다고 볼 수 있다.

또한 보험업법 제136조는 보험회사의 자료제출 및 검사 등의 준용 규정으로 자회사 및 제3자에 대한 업무위탁을 하는 경우, 위탁받은 자회사(제2항)나 제3자(제3항)에 대한 자료제출 및 검사 등은 보험회사에 준용하도록 하고 있다.

허가의 요건(제6조) 및 준용 조항(제136조)에 더하여 보험업법에서 법조항을 통해 명시적으로 규정하고 있는 보험회사의 업무위탁 범위에는 보험모집, 보험계리와 손해사정이 포함된다.

### 1) 보험모집

보험회사에 소속된 보험설계사에 의한 모집을 제한하는 보험업법 제85조는 1사 전

5) 보험업법 시행령 제10조 제2항

속주의를 규정<sup>6)</sup>하면서 한 보험회사가 다른 보험회사 등에 소속된 보험설계사에게 모집을 위탁하지 못하도록 금지하고 있다(제1항). 또한 한 보험회사에 속한 보험설계사의 다른 보험회사 등을 위한 보험모집 행위를 금지하고 있다(제2항). 하지만 1사 전 속주위에 대한 예외적 허용으로 생명보험 설계사가 다른 1개 손해보험회사를 위해 모집하거나 그 반대의 경우에 해당하는 교차모집도 제한적으로 가능하다(제3항).

또한 보험업법 제93조는 보험대리점 또는 보험중개사가 소속 보험설계사와 보험모집에 관한 위탁을 해지하는 경우 보험설계사, 보험대리점 또는 보험중개사로 하여금 지체 없이 금융위원회에 신고하도록 하고 있다(제1항 제7호).

이상과 같은 보험모집과 관련된 보험업법 조항들로부터 전속 보험설계사를 통한 보험모집이 보험회사와 보험설계사 간 위탁관계를 통해 이루어짐을 알 수 있다.

## 2) 보험계리

보험업법 제181조는 제1항에서 보험회사가 보험계리에 관한 업무를 보험계리사를 고용하여 담당하게 하거나 보험계리를 업으로 하는 자(보험계리업자)에게 위탁하도록 규정하고 있다. 즉, 보험회사는 보험계리에 관한 업무를 직접적 고용관계를 통해 본체 내에서 영위할 수도 있고, 업무위탁 관계를 통해 본체 밖의 보험계리업자를 이용할 수도 있다.

## 3) 손해사정

보험업법 제185조는 보험회사<sup>7)</sup>가 손해사정에 관한 업무를 손해사정사를 고용하여 담당하게 하거나 손해사정을 업으로 하는 자(손해사정업자)에게 위탁하도록 규정하고 있다. 보험회사는 보험계리와 마찬가지로 손해사정에 관한 업무를 직접적 고용관계를 통해 본체 내에서 영위할 수도 있고, 업무위탁 관계를 통해 본체 밖의 손해사정업자를 이용할 수도 있다.

6) 보험업법 제85조(보험설계사에 의한 모집의 제한)

7) 대통령령에서 보증보험계약을 제외한 손해보험상품을 판매하는 보험회사와 제3보험상품을 판매하는 보험회사로 정함

## 다. 다른 금융업법 업무위탁 관련 내용

금융회사의 업무위탁을 다루고 있는 금융업법 중 금융회사 지주회사법과 자본시장법의 내용을 간략하게 소개한다.<sup>8)</sup> 이를 통해 우리나라 금융법 체계에서 금융회사의 업무위탁에 대한 규율이 어떻게 이루어지는지 알 수 있으며 향후 보험업법에 적용하는데 도움이 될 수 있을 것으로 보인다.

우리나라 금융업법 체계는 금융회사의 업무위탁을 원칙적으로 허용하고 있으나, 금융시장의 안전성과 금융회사의 건전성을 해치거나 금융질서를 문란하게 하는 경우 그리고 금융소비자의 이해와 상충을 일으키는 경우 등에는 업무위탁에 제약을 가할 수 있다. 그리고 금융회사 인허가 및 등록제도의 훼손을 막기 위해 인가 등을 받은 본질적 업무의 경우에는 기본적으로 인가 등을 받은 회사에 업무위탁을 하도록 하고 있으며 본질적 업무 중에서도 핵심업무에 대해서는 위탁을 금지하고 있다. 또한 금융회사의 후선업무 중 준법감시, 내부통제 및 위험관리 업무에 대한 위탁은 허용하지만 의사결정까지 위탁하지 못하도록 함으로써 금융회사의 핵심적 업무는 본체 내에서 하도록 규정하고 있다.

### 1) 금융지주회사법

금융지주회사법은 제47조에서 금융지주회사의 자회사 간 업무위탁을 명시적으로 규율하고 있다. 금융지주회사의 자회사 등은 금융업 또는 금융업의 영위와 밀접한 관련이 있는 업무에 관하여 그 자회사 등이 영위하는 업무의 일부를 다른 자회사 등에게 위탁할 수 있다.

금융지주회사의 자회사는 다른 자회사에 필요한 업무를 위탁하고 고유사업모형에 집중함으로써 규모 및 범위의 경계를 실현하고 효율성을 높일 수 있는 조직 형태이

8) 현재 우리나라 금융업법 중 업무위탁에 대한 규정을 가지고 있는 법령은 금융지주회사법과 자본시장법이 있으며 은행법과 보험업법 등 다른 금융업법에는 업무위탁에 관한 규정이 없어 이들 금융권역의 금융회사는 모두 「금융회사 업무위·수탁에 관한 규정」의 적용을 받음

므로,<sup>9)</sup> 자회사 간의 업무위탁은 금융지주회사의 운영에 있어 중요한 업무수행 방식이라고 할 수 있다. 따라서 금융지주회사 내에서의 업무위탁은 금융위원회의 사전 승인을 거쳐 원칙적으로 허용된다.<sup>10)</sup> 그러나 승인을 위해서는 내부통제기준과 금융지주회사의 업무위탁 운용기준, 자회사 사이의 업무위탁 계약 등 업무위탁 기준을 갖추어야 한다.

여기서 금융지주회사의 내부통제기준은 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제 24조에서 정하는 내부통제기준이며, 업무위탁 운용기준은 다음의 항목을 포함하도록 명시하고 있다.

- 가) 업무위탁에 따른 위험관리·평가에 관한 사항
- 나) 위탁의 결정·해지절차에 관한 사항
- 다) 수탁자에 대한 관리·감독에 관한 사항
- 라) 고객정보 보호에 관한 사항
- 마) 수탁자의 부도 등 우발상황에 대한 대책에 관한 사항
- 바) 위탁업무와 관련하여 자료를 요구할 수 있는 수단 확보에 관한 사항
- 사) 그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

그리고 자회사 간 업무위탁 계약은 다음의 항목을 반드시 포함해야 하며, 금융시장의 안정성이나 금융회사의 경영건전성을 해지거나 고객과의 이해상충을 초래하거나 거래질서를 문란하게 하는 내용을 포함해서는 안 된다.

- 가) 위탁하는 업무의 범위
- 나) 수탁자의 행위제한에 관한 사항
- 다) 위탁하는 업무의 처리에 대한 기록유지에 관한 사항
- 라) 업무위탁 계약의 해지에 관한 사항
- 마) 위탁보수 등에 관한 사항

9) 이승준·김해식·조재린(2013. 5), p. 36

10) 금융위원회는 2017년 1월 새해 업무계획에서 금융지주회사 경쟁력 강화방안의 하나로 자회사의 임원겸직 및 업무위탁을 활성화를 위해 사전규제를 폐지하고 사후보고로 전환하되, 이해상충 및 위험전이 등에 대한 사후감독을 강화할 계획임을 발표(금융위원회(2017. 1. 12), 2017 업무계획 상세 브리핑자료, 「금융개혁 주요 추진과제」, p. 16)

바) 그 밖에 자회사 등 사이의 위험의 전이 방지, 고객과의 이해상충 방지 또는 건전한 거래질서를 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

업무위탁의 원칙적 허용에도 불구하고 자회사 등 사이에서 위험의 전이, 고객과의 이해상충 또는 건전한 거래질서를 해할 우려가 있는 경우, 준법감시, 내부감사 및 위험관리에 관한 의사결정까지 위탁하는 것은 금지하고 있다. 또한 자본시장법에서 정한 금융투자업의 본질적 업무 중 핵심업무에 대한 위탁도 금지하고 있다.

핵심업무가 아니라도 금융회사의 본질적 업무를 위탁하기 위해서는 그 본질적 업무를 위탁받는 자회사 등이 그 업무 수행에 필요한 허가·인가를 받거나 등록을 한 회사여야 한다. 이 경우 그 업무를 위탁받는 자회사가 외국 자회사인 경우, 그 외국 자회사가 있는 국가에서 외국 감독기관의 허가·인가·등록 등을 받아 위탁받으려는 금융업 또는 금융업의 영위와 밀접한 관련이 있는 업무에 상당하는 영업을 하는 경우는 그 업무수행에 필요한 인가를 받거나 등록을 한 것으로 본다.

금융지주회사법 시행령〈별표 6〉은 은행, 금융투자, 보험, 상호저축은행, 여신전문업 등 금융지주회사가 영위할 수 있는 모든 금융업의 본질적 업무를 나열하고 있다. 이 중에서 보험업의 경우, 다음 업무를 본질적 업무로 규정하고 있다. 금융지주회사법에서 본질적 업무로 규정하고 있는 업무는 보험의 인수부터 보험계약의 유지·관리를 포함하고 보험금의 지급 심사 및 결정까지 보험회사의 업무영역 전반에 걸쳐 포괄적으로 규정되어 있음을 알 수 있다.

가) 보험의 인수 여부에 대한 심사 및 결정

나) 보험계약의 체결. 다만, 보험설계사, 보험대리점 또는 보험중개사가 모집하는 경우는 제외한다.

다) 보험계약의 해지, 실효 및 부활처리. 다만, 해지, 실효 및 부활처리 등을 위한 신청접수, 전산 입력 등 절차적 행위는 제외한다.

라) 보험금 지급 여부에 대한 심사 및 결정

## 2) 자본시장법

「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」(이하 ‘자본시장법’)은 금융투자업자의 업무위탁과 관련한 내용을 법령으로 명시하고 있다. 이는 향후 보험업법 법령에 보험회사의 업무위탁과 관련된 규정을 명시하기 위한 참고사례로 활용이 가능하다.

자본시장법은 제42조에서 금융투자업에 대한 업무위탁을 원칙적으로 허용하지만 투자자 보호나 건전한 거래질서를 위해 제한할 수 있도록 하고 있다. 자본시장법은 금융법령에 의하여 금융투자업자가 영위할 수 있는 금융투자업, 겸영이 가능한 다른 금융업 및 금융투자업의 부수업무와 관련하여 그 금융투자업자가 영위하는 업무의 일부를 제3자에게 위탁할 수 있도록 하고 있다.

이를 위해 금융투자업자는 업무위탁을 위한 위탁계약을 체결하고 그 내용을 정해진 절차에 따라 금융위원회에 보고해야 한다. 위탁계약의 내용에는 위탁하는 업무의 범위, 수탁자 행위제한에 관한 사항, 위탁업무 처리에 대한 기록유지에 관한 사항 등이 포함되어야 한다.

그리고 금융투자업자가 인가나 등록이 필요한 본질적 업무<sup>11)</sup>를 위탁하는 경우, 수탁자는 인가나 등록을 받은 사업자로 한정된다. 이때 외국 금융투자업자는 그 소재한 국가의 금융감독기관의 허가·인가·등록 등을 받아 금융투자업 또는 보험업 등 자본시장법에서 정한 다른 금융업무를 위탁받아 영위할 수 있다.

자본시장법은 금융투자업의 본질적 업무를 시행령 제47조 제1항에서 상세하게 명시하고 있으며, 핵심적 업무를 제외한 본질적 업무의 위탁도 폭넓게 허용하고 있다. 예를 들어 투자매매업의 경우, 투자매매업 관련 계약의 체결과 해지업무, 금융투자상품의 매매를 위한 호가 제시업무, 매매에 관한 청약의 접수, 전달, 집행 및 확인업무, 증권의 인수업무, 인수대상 증권의 가치분석업무와 인수증권의 가격결정, 청약사무수행 및 배정업무 등을 본질적 업무로 정하고 있다. 이외에도 투자중개업, 집합투자업, 투자자문업, 투자일임업, 신탁업 등 모든 금융투자업에 대한 본질적 업무를

11) 해당 금융투자업자가 인가를 받거나 등록을 한 업무와 직접적으로 관련된 필수업무로 자본시장법 시행령 제47조 제1항에서 정하는 업무를 말함

자본시장법 시행령을 통하여 규정하고 있다.

하지만 자본시장법은 금융투자업자의 경영건전성을 저해하는 경우, 투자자 보호에 지장을 초래하는 경우, 금융시장의 안정성을 해치는 경우와 금융거래질서를 문란하게 하는 경우에는 금융투자업자의 업무위탁을 제한할 수 있도록 하고 있다.

금융지주회사법과 유사하게 공통적 핵심업무로 볼 수 있는 준법감시업무,<sup>12)</sup> 내부감사 및 위험관리, 신용위험의 분석 평가 업무는 위탁은 허용하지만 최종적인 의사결정권한까지 위탁하는 것은 금지된다. 또한 금융투자업 종류별로 인가 및 등록제도의 취지를 훼손할 수 있는 핵심업무에 대한 위탁도 금지된다. 예를 들어 투자매매업의 경우, 투자매매업 관련 계약의 체결과 해지업무,<sup>13)</sup> 금융투자상품의 매매를 위한 호가 제시업무와 증권의 인수업무 등은 본질적 업무로 명시하고 이러한 업무의 위탁을 금지하고 있다.

재위탁은 원칙적으로 금지되지만 투자자 보호를 해치지 않는 범위에서 금융투자업의 원활한 수행을 위해 필요한 일부 업무의 경우 위탁한 자의 동의를 받아 재위탁을 허용하고 있다. 여기에 해당하는 업무로는 전산관리·운영, 고지서 발송업무 등이 있다.

금융투자업자는 업무위탁을 하고자 하는 경우 투자자정보 보호 및 위험관리·평가 등에 관한 업무위탁 운영기준을 정해야 하고, 위탁한 업무의 범위에서 시행령에 따라 위탁받은 자에게 투자자의 금융투자상품의 매매, 그 밖의 거래에 관한 정보 및 투자자가 맡긴 금전, 그 밖의 재산에 관한 정보를 제공할 수 있다.

업무위탁과 관련하여 투자자도 이에 대한 사실을 알 권리가 있으므로 금융투자업자는 업무위탁을 한 내용을 계약서류 및 투자설명서에 기재하여야 한다. 또한 투자자와 계약을 체결한 후에 업무위탁을 하거나 그 내용을 변경한 경우에는 금융투자업자는 이를 투자자에게 통보하여야 한다.

자본시장법은 업무위탁을 받은 자에 대한 검사 및 처분도 규정하고 있다. 자본시장법 제43조는 금융투자업자의 업무를 위탁받은 회사도 그 위탁받은 업무와 재산상

12) 임직원의 법규준수와 관련한 교육업무 제외

13) 단순한 계좌개설 업무 및 실명확인 업무는 제외

황에 관하여 금융감독원장의 검사를 받도록 하고 있으며, 이때 자본시장법에서 규정한 금융투자업자의 검사를 준용하도록 하고 있다.

## 라. 금융회사 업무위탁에 관한 규정

### 1) 규정의 제정과 변화

「금융기관의 업무위·수탁 등에 관한 규정」(이하 ‘업무위탁 규정’)은 당시 세계적인 금융겸업화 추세 및 금융수요의 다양화 등 금융환경 변화에 대응하여 금융회사 간 업무제휴가 활성화될 수 있도록 제도를 마련하기 위하여 2000년 1월에 제정되었다.<sup>14)</sup> 우리나라 금융시장은 이때까지 은행, 증권, 보험 등 각 금융권역의 회사들이 자기 금융권역의 사업만을 영위하는 금융분업주의 체제를 유지하여 왔다. 또한 금융업무의 위·수탁 등 업무제휴와 관련된 규정이 없던 상태였으며, 이에 따라 금융회사 간 업무위탁 활성화가 미흡하여 금융겸업화 추세에 뒤떨어진다는 지적이 제기되었다. 이러한 상황에서 당시 금융당국은 업무위탁 규정의 제정을 통해 금융회사 간 업무 위·수탁을 활성화하고 업무 위·수탁의 투명성을 제고하여 금융겸업화로 자연스러운 이행을 촉진하고자 하였다.

제정된 업무위탁 규정은 은행을 포함한 모든 금융기관에 적용되며 금융당국으로부터 인가받은 업무의 수행방법 또는 절차상 본질적 업무를 제외한 다른 모든 업무에 대해 다른 금융회사에 업무위탁이 가능하도록 하였다. 이때 업무위탁이 금지되는 본질적 업무의 기준은 다음과 같으며 <표 II-1>은 보험회사의 본질적 업무를 예시하고 있다.

1. 인가 등을 받은 업무의 주요부분으로 제3자 위탁 시 제3자가 당해 업무의 인가 등을 받은 것으로 보여질 수 있는 경우
2. 위탁으로 인하여 금융회사의 건전성 또는 신인도에 중대한 영향을 미칠 수 있는 경우

14) 금융감독위원회 보도자료(2000. 1. 15), “「금융기관의 업무위·수탁 등에 관한 규정」 제정”

3. 업무수행상 발생하는 책임 또는 위험을 제3자에게 부담시키지 곤란한 경우
4. 기타 감독정책 및 금융거래질서 등을 고려하여 감독원장이 위탁을 금지하는 경우

〈표 II-1〉 업무위탁 규정상의 보험회사의 본질적 업무(2000년)

주요 업무	본질적 업무 구분	
	본질적 업무	기타
보험업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험모집 및 계약체결(보험상품 판매) (다만, 보험사 직원에 의한 은행 점포에서의 보험상품 판매는 가능) - 청약서 작성 - 고지사항 수령 등</li> <li>○ 보험사업자의 공시자료(보험안내자료 등)의 제작</li> <li>○ 보험계약인수(Underwriting) 여부에 대한 심사· 결정</li> <li>○ 보험계약의 해지, 실효 및 부활처리 등 보험 계약의 유지·관리 업무</li> <li>○ 보험료의 영수증(청약서 포함) 관리</li> <li>○ 재보험 계약체결</li> <li>○ 재보험 출·수재(해외 출·수재 포함)</li> <li>○ 재보험 정산</li> <li>○ 재공제(농, 수, 축협 등)</li> <li>○ 보험금 지급여부 심사 및 결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험상품 개발</li> <li>○ 보험상품 효율 산정</li> <li>○ 보험수요예측 등 조사</li> <li>○ 보험요율 적정성 여부</li> <li>○ 보험안내자료 등의 인쇄, 비치 및 발송(DM) 업무</li> <li>○ 보험계약인수 여부에 대한 위험 조사(건강검진)</li> <li>○ 보험료 자동이체 등 수납 업무</li> <li>○ 영업 관련 제비용(점포운 영비, 급여 등)의 이체 등</li> <li>○ 해외 정보수집</li> <li>○ 보험사고 관련 손해사정 및 소송대행</li> </ul>

자료: 금융회사 업무위·수탁에 관한 규정(2000. 1. 17 시행) 〈별표 1〉

이후 업무위탁 규정이 원칙금지 예외허용의 열거주의(Positive) 방식을 취하여 업무위탁 활성화를 제약한다는 지적이 제기되면서, 2005년 7월 업무위탁 규정의 개정이 이루어진다.<sup>15)</sup> 이때 규제방식을 금융회사의 업무위탁을 원칙적으로 허용하고 예외적으로 금지하는 포괄주의(Negative) 방식으로 바꾸었다. 이에 따라 인가 받은 금융업의 본질적 요소를 포함하는 업무에 해당되거나, 관련 법령에서 금융회사가 수행하도록 의무를 부여하는 경우, 금융회사 신인도 저하, 금융질서 문란 등이 크게 우려

15) 금융감독위원회 보도자료(2005. 7. 25, “금융회사 업무위탁 규제 대폭 완화”)

되는 경우에만 예외적으로 위탁을 금지하도록 규정이 개정되었다. 또한 본질적 요소를 명시적으로 열거하여 감독당국의 재량에 의한 판단을 배제하였다.

그리고 업무위탁에 대한 정의 조항을 신설하고 그 동안 건별로 행정지도를 통해 대응하여 왔던 후선·지원업무<sup>16)</sup>에 대하여 많은 업무위탁 수요를 감안하여 자체적인 업무위·수탁 운영기준을 충족하는 한 원칙적으로 업무위탁을 허용하였다. 또한 업무위탁 대상을 개인을 포함한 제3자로 명시하여 개인에 대한 업무위탁도 명시적으로 허용하였다.

업무위탁 범위를 확대하면서 리스크 관리 시스템도 정비하여 새로운 유형의 업무위탁은 계약체결 7일 이내에 사전보고 하도록 하고, 금융회사별로 체계적인 리스크 관리를 할 수 있도록 업무위·수탁 운영기준을 마련하여 운용하도록 의무화하였다. 업무수탁에 대한 감독도 보완하여 금융회사의 건전성 및 신인도 저해, 금융질서 문란, 금융이용자의 피해 발생 우려 시 업무의 수탁을 제한하고 금융감독원장이 변경 권고 등의 필요한 조치를 취할 수 있는 근거도 마련하였다.

## 2) 현행 업무위탁 규정의 주요 내용

현행 「금융기관 업무위탁에 관한 규정」(이하 ‘업무위탁 규정’)은 금융회사<sup>17)</sup>가 인가·허가 또는 등록(이하 인가 등)에 따른 업무를 수행하는 경우에 해당업무 제3자위탁과 관련된 사항을 정하고 있다. 업무위탁 규정은 금융회사가 인가 등을 받은 업무를 영위하면서 제3자에게 업무를 위탁하거나 제3자의 업무를 수탁할 수 있지만 다음의 경우에는 업무 위·수탁을 제한할 수 있도록 하고 있다(제3조 제1항).

16) 인사관리, 경영지원, 총무, 법률자문, 세금, 전산시스템 개발 및 운영 등

17) 은행, 중소기업은행, 상호저축은행 및 그 중앙회, 보험회사, 여신전문회사, 농업 및 수산업 협동조합 신용사업부문, 신용협동조합 및 그 중앙회 등이 이 규정의 적용을 받음. 자본시장법상 금융투자회사는 자본시장법의 업무위탁 관련 조항이 명시되어 있으므로 이 규정의 적용을 받지 않음

〈표 II-2〉 업무위탁 규정상의 보험회사의 본질적 업무(현행)

보험업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험모집 및 계약체결(보험 상품 판매) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청약서 작성</li> <li>- 고지사항 수령 등</li> </ul> </li> <li>○ 보험회사 공시(경영공시 및 상품공시 등)</li> <li>○ 보험계약인수(Underwriting) 여부에 대한 심사·결정</li> <li>○ 보험계약의 유지 및 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 해지, 실효 및 부활처리 등</li> <li>- 보험료 영수증(청약서 포함) 관리</li> </ul> </li> <li>○ 재보험 출·수재(해외 포함) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 재보험 계약체결</li> <li>- 재보험 정산 등</li> </ul> </li> <li>○ 재공제(농, 수, 축협 등)</li> <li>○ 보험금 지급여부 심사 및 결정</li> </ul>
-----	---

자료: 금융회사 업무위·수탁에 관한 규정(2015. 7. 1 시행) 〈별표 1〉

우선, 인가 등을 받은 금융업의 본질적 요소를 포함하는 업무를 위탁하는 경우에 업무위탁이 제한될 수 있다. 〈표 II-2〉는 현행 업무위탁 규정의 〈별표 1〉에 명시된 보험회사의 본질적 업무를 나열하고 있다. 이들 보험회사의 본질적 업무위탁은 원칙적으로 금지된다.

본질적 업무와 더불어 관련 법령에서 금융회사가 수행하도록 의무를 부여하고 있는 핵심업무에도 업무위탁이 금지된다. 금융감독원이 2007년 발행한 금융회사 업무위·수탁 해설서는 금융회사의 준법감시 및 리스크 관리 업무가 여기에 해당되는 것으로 보고 있다. 그러나 앞에서 살펴본 자본시장법과 금융지주회사법은 준법감시, 내부감사, 리스크 관리 등의 핵심업무에 대하여도 업무위탁은 허용하되, 다만 최종 의사결정까지 위탁하는 것은 금지하도록 명시하고 있다. 마지막으로 업무위탁으로 금융회사의 건전성 또는 신인도를 크게 저해하거나 금융질서 문란 또는 금융이용자의 피해가 심히 우려되는 경우에도 업무위탁을 제한할 수 있다.

업무위탁 규정은 금융회사가 제3자에게 업무를 위탁하거나 제3자로부터 업무를

수탁하는 경우 고려해야 할 사항을 다음과 같이 명시하고 있다(제3조 제3항).

1. 업무위탁 또는 수탁에 따른 비용·편익 분석
2. 금융이용자 피해발생 및 금융질서 문란 여부
3. 제3자가 관련 법규에 따라 업무위탁 또는 수탁이 가능한 지 여부
4. 제3자가 수탁업무를 적절히 수행할 수 있는지 여부
5. 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 등 관련 법령 저촉 여부

또한 업무위탁에 따른 리스크의 체계적 관리를 위하여 금융회사는 업무위·수탁 기준<sup>18)</sup>에 따라 금융권역 및 위탁대상자의 특성 등을 감안하여 자체 업무위·수탁 운영기준을 마련하고 이를 준수하도록 규정하고 있다(제3조의2). 그리고 금융회사가 제3자와 업무위탁계약 또는 금융회사가 아닌 제3자와 업무수탁계약을 체결하는 경우 해당 계약체결 예정일로부터 7영업일 이전에 금융감독원장에게 보고하도록 규정하고 있다(제4조).

업무위탁 규정은 금융 관련 법령에서 정하는 바에 따라 이루어지는 업무위·수탁에는 적용을 배제한다(제6조). 따라서 자본시장법 등에서 규정된 바에 의해 이루어지는 업무위·수탁 계약은 이 규정을 적용하지 않는다. 그리고 업무위탁 규정은 일몰규정으로 2015년 7월 1일 기준으로 매 2년마다 규정 발령 후의 법령이나 현실 여건 변화 등을 감안하여 이 규정의 유지, 폐지, 개정 등의 조치를 해야 한다.

## 2. 보험회사 업무위탁 관련 제도의 문제점

현행 보험회사 업무위탁 관련 제도의 문제점은 크게 세 가지로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 보험회사의 업무위탁을 직접적으로 관장하고 있는 하위 업무위탁 규정에 대한 보험업법과 같은 상위법의 위임 근거가 명확하지 않다. 둘째, 업무위탁 규정에 업무위탁이 제한되는 보험회사의 본질적 업무가 지나치게 포괄적으로 정의되어 있으며, 셋째, 본질적 업무에 대한 업무위탁의 제한으로 인하여 업무위탁을 통해 보험회사의 경

18) 「금융기관 업무위탁에 관한 규정」〈별표 2〉

영 효율성이 향상될 여지가 큰 단순하고 반복적인 소규모 업무까지 본질적 업무라는 이유로 업무위탁 대상에서 제외될 수 있다. 또한 국내 보험회사가 해외 보험시장으로 전문적인 언더라이팅 업체에 업무위탁을 통해 진출할 수 있는 기회를 막을 수 있다.

이와 같은 문제점을 반영하듯 금융감독원에 보고된 보험회사의 업무위탁 건수는 2007년과 2008년에 1건, 2009년과 2010년에 2건 이후로 2014년에 1건만 보고되는 등 미미한 실정이다.<sup>19)</sup> 만약 보험회사의 업무위탁 수요가 업무위탁 관련 규정의 미비로 인하여 충족되지 못하는 경우 비효율로 인한 불필요한 사회적 비용이 발생할 수 있으므로 이에 대한 대책이 필요하다.

### 가. 보험회사 업무위탁의 법적 근거 미비

보험회사 등 금융회사에 대한 업무위탁 관련 규제인 「금융기관 업무위탁 등에 관한 규정」은 금융업법에 그 위임 근거가 명확하지 않은 상태로 금융회사의 업무위탁을 규율하여 왔다는 지적이 제기되어 왔다. 보험업법에 업무위탁과 관련된 명시적 규정이 있는 보험모집, 보험계리 및 손해사정 등 이외의 모든 보험회사의 업무위탁은 법적인 위임 근거가 불분명한 업무위탁 규정에만 의존하여 이루어지고 있다.

### 나. 보험회사 본질적 업무의 포괄적 정의

금융회사의 업무위탁에 관한 규정에서 위탁을 금지하고 있는 보험회사의 본질적 업무가 지나치게 포괄적으로 규정되어 있어 업무위탁이 광범위하게 제한되고 있다. 하지만 “본질적 업무”로 규정하는 기준이 불명확하고 특히 이들 중 단순하고 반복적인 업무까지 업무위탁을 하지 못하는 문제가 발생하고 있다.

보험업의 본질적 업무에 대한 정의는 2000년 업무위탁 규정이 제정될 때 만들어진 후 현재까지 같은 내용으로 유지되어 오고 있다. 현행 업무위탁 규정에서 정한 보

19) 금융감독원 홈페이지 업무위·수탁 보고 관련 링크 참조  
(<http://www.fss.or.kr/fss/kr/bsn/consign/trust.jsp>)

협업의 본질적 업무는 보험상품의 판매로부터 보험계약 인수여부 결정, 보험계약의 유지 및 관리, 재보험 출·수재 그리고 보험금 지급 심사 및 결정까지 보험업의 전 업무과정에 걸쳐 있다. 이러한 광범위하고 포괄적인 본질적 업무에 대한 정의는 허가된 금융업의 본질적 요소를 포함한 업무위탁을 원칙적으로 금지하는 조항과 맞물려 보험회사의 업무위탁을 지나치게 제약하게 된다.

예를 들어, 보험계약의 유지 및 관리 업무의 경우 단순하고 반복적 업무임에도 불구하고 현재 본질적 업무로 규정되어 관련 업무의 위탁이 금지되고 있으며 재보험의 정·청산 업무도 실상은 거래사와 채권 및 채무 금액을 확인하는 단순하고 반복적 업무임에도 본질적 업무로 정의되어 업무위탁이 금지되고 있으므로 보험회사의 본질적 업무의 범위에 대한 합리적인 개선이 필요하다.

#### 다. 본질적 업무의 위탁에 대한 원칙적 제한

본질적 업무로 정의되는 보험회사 업무의 경우 원칙적으로 업무위탁이 제한되고 있다. 하지만 비록 보험회사의 본질적 업무라 하더라도 소액을 다루고 반복적이고 단순한 업무의 경우, 업무위탁을 금지하는 실익이 크지 않을 수 있다. 이 경우 업무위탁의 허용을 통해 얻는 보험회사 효율성 및 소비자의 편익 증진에 따라 사회적 후생의 증가가 보다 클 수 있다. 예를 들어, 자동차보험에서 반복적인 소액보험금 지급 심사를 손해사정업자에게 위탁하는 간이지급심사도 보험회사 본질적 업무로 간주하여 업무위탁을 금지할 수 있으나 업무위탁 허용을 통해 얻는 소비자의 편익이 보다 클 수 있다.

또한 핀테크(FinTech) 등 정보통신기술의 발전에 따라 보험금 청구서의 접수 등과 같은 단순한 업무는 자동화된 시스템에 의하여 처리되며 이는 자회사에 위탁이 가능하다. 그런데 시스템에 의해 청구와 동시에 지급이 이루어지면 소액보험금의 처리가 빠르게 이루어지고 이는 보험회사의 효율성과 소비자 편익을 크게 향상시킬 수 있으나 본질적 업무위탁의 제한에 따라 어려움이 있다.<sup>20)</sup>

20) 김석영·이승준(2016, 8)

그리고 보험회사의 본질적 업무에 대한 원칙적인 위탁금지에 따라 보험계약인수 여부에 대한 심사 또한 제3자에 위탁할 수 없다. 이는 특히 해외에서 언더라이팅 대리점을 통한 보험계약인수를 불가능하게 만들어 보험회사 해외진출의 걸림돌이 되고 보험산업의 성장성을 저해하는 한 요인으로도 지적되고 있다.<sup>21)</sup>

해외 보험시장에서는 언더라이팅 업무위탁을 통한 보험영업 및 인수가 활성화되어 있다. 특히 영국의 경우, 언더라이팅 대리점 등이 보험회사로부터 보험계약 체결 및 유지에 관한 권한을 위임받거나 보험회사 컨소시엄의 대표회사가 전권을 위임받아 보험계약을 체결하는 MGA(Managing General Agent)를 통한 업무위탁이 활성화되어 있다. 또한 미국 보험시장에서 업무위탁은 상품개발, 위험인수, 계약관리를 전문적으로 하는 TPA(Third Party Administrator)를 통하여 제한 없이 활발하게 이루어지는 것으로 보고되고 있다.

이러한 해외 업무위탁 시장 상황을 고려하면 본질적 업무의 위탁을 제한하는 국내 규정을 풀어 해외시장에서는 현지 규정을 적용할 수 있도록 하여 해외진출을 보다 용이하게 만들 필요성이 제기되고 있다.

---

21) 다음 장의 해외사례 참조

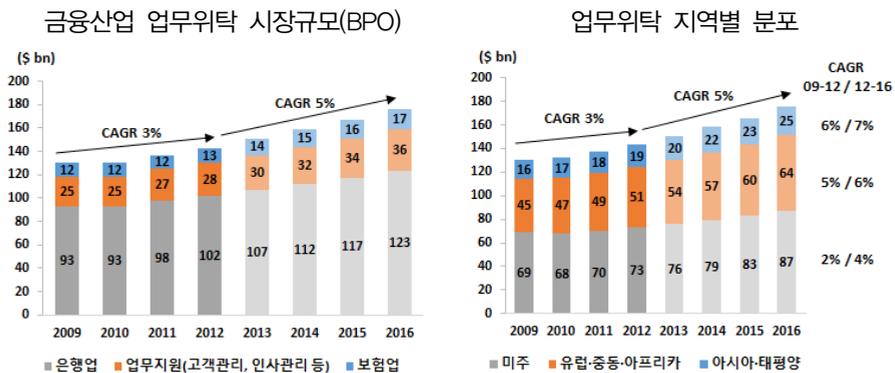
### Ⅲ. 해외 업무위탁 관련 제도 및 현황

#### 1. 해외 보험회사 업무위탁 현황

##### 가. 금융회사 업무위탁 시장규모<sup>22)</sup>

전 세계 금융산업의 업무위탁은 매년 높은 성장을 시현하고 있으며, 미국과 유럽의 시장규모가 상대적으로 큰 것으로 나타나고 있다. 2012년 기준 전 세계 금융산업의 업무위탁 규모를 살펴보면, 은행업이 71%로 대부분을 차지하고, 보험산업은 9% 수준이다. 시장규모는 2009년~2012년 사이 연평균 3% 성장하였으며, 2016년까지 매년 5% 성장할 것으로 전망되었다.

〈그림 Ⅲ-1〉 금융산업 업무위탁 시장규모 및 지역별 분포



자료: Elix-IRR(2013)

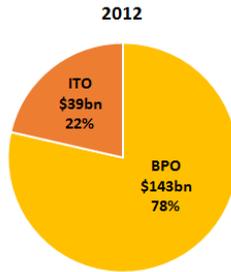
자료: Elix-IRR(2013)

22) Elix-IRR(2013), Trends in Outsourcing in the Financial Services Industry

지역별 업무위탁 분포를 살펴보면, 2012년 기준으로 유럽 및 중동·아프리카 지역이 약 33%, 아시아·태평양 지역이 약 10%, 미주 지역이 나머지 50% 이상을 차지한다. 2009년~2012년 사이 지역별 성장률은 아시아·태평양 지역이 6%, 유럽 및 중동·아프리카 지역이 5%, 미주 지역이 2%를 나타냈다.

전 세계 금융산업의 업무위탁 중 업무프로세스(BPO: Business Process Outsourcing) 관련 위탁이 2012년 기준으로 약 1,480억 달러로 78%를 차지하고, IT 관련 위탁이 약 390억 달러로 22%를 차지한다. BPO는 2009년~2012년 사이 연평균 3.2% 성장하였으며, 2016년까지 매년 5.2% 성장할 것으로 전망되었으며, ITO는 2009년~2012년 사이 연평균 -0.2% 성장하였으며, 2016년까지 매년 1.5% 성장할 것으로 전망되었다.

〈그림 Ⅲ-2〉 BPO/ITO 규모



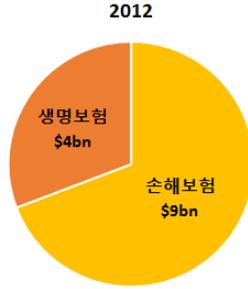
자료: Elix-IRR(2013)

## 나. 보험산업의 업무위탁 현황

전 세계 보험산업의 업무프로세스위탁(BPO) 시장규모는 130억 달러 수준(2012년)으로 나타났고, 그 중 손해보험이 약 90억 달러, 생명보험이 약 40억 달러 규모이다. 시장규모는 2009년~2012년 사이 연평균 2.5% 성장하였으며, 2016년까지 매년 7.2% 성장할 것으로 전망되었다.<sup>23)</sup> 이와 같은 업무위탁 시장규모의 빠른 성장은 보험계약의 체결거래규모가 대형화되고 신흥 보험시장의 성장에 기인하는 것으로 보인다.

23) 한편, 전 세계 보험산업은 수입보험료 기준으로 2009년에서 2012년 사이 연평균 4.12% 성장하였으며, 2012년에서 2015년 사이 연평균 0.36% 역성장하였음(Swiss Re, sigma data, <http://www.sigma-explorer.com>)

〈그림 Ⅲ-3〉 보험산업의 업무위탁 시장규모(BPO)



자료: Elix-IRR(2013)

〈표 Ⅲ-1〉 전 세계 보험회사 업무위탁 체결 현황(2012년 기준): BPO

순위	보험회사(Buyer)	공급업체 (Vendor)	계약규모 (백만 \$)	기간	세부내역
1	Friend Life	Diligenta	\$2.2bn	15년(신규)	생명보험계약 서비스
2	ING	Cognizant	\$330m	7년(갱신)	보험 업무프로세스
3	Aegon	Serco	\$263m	10년(신규)	생명보험계약 서비스, 고객관리
4	Large UK	Quindell	\$190m	3년(신규)	손해보험, 보험금 지급절차
5	Lincoln Financial	Capita	\$168m	15년(연장)	생명보험계약 서비스

자료: Elix-IRR(2013)

2012년에 체결된 업무프로세스 위탁계약 중 규모가 큰 계약으로는 Friend Life가 보험계약서비스 업무를 Diligenta와 15년간 체결한 사례를 들 수 있다. 이외에도 ING와 Cognizant, Aegon과 Serco, Large UK와 Quindell 그리고 Lincoln Financial과 Capita 간의 업무위탁 계약 등이 이루어졌다.

## 2. 주요국의 보험회사 업무위탁 관련 제도

영국, 미국, 일본 등 해외 주요국은 금융회사의 업무위탁을 원칙적으로 허용<sup>24)</sup>하지만 업무위탁으로 인하여 금융소비자보호 등에 문제가 생기지 않도록 금융회사에 대한 리스크 관리 및 감독에 중점을 둔다. 즉, 업무위탁의 범위에 제한을 두지 않으면서 업무위탁에서 오는 리스크의 관리, 효과적인 사후 감독 및 검사에 보다 많은 감독 역량을 집중한다. 이를 위해 보험회사와 업무위탁회사 사이의 업무위탁 책임의 분담, 서비스 제공자 선정절차, 서비스 제공자에 대한 상시감시절차, 비상계획에 관한 사항, 주요정보 유출주의 등과 같은 업무위탁과 관련된 리스크 관리를 위한 적절한 통제장치를 마련하고 있다.

### 가. 영국<sup>25)</sup>

영국의 영업행위 감독기구<sup>26)</sup>인 FCA의 감독 매뉴얼인 FCA Handbook에서는 업무위탁(Outsourcing)을 “특정 기업에 대해 맞춤형 서비스를 제공하는 개인을 사용하는 것”으로 정의한다.<sup>27)</sup> 한편, “기업이 스스로 담당하지 않는 업무, 서비스, 활동 등을 서비스 제공기관(Service Provider)이 수행하도록 기업과 서비스 제공기관

24) 해외 주요국의 규제에는 “보험회사의 본질적 업무에 대한 위탁 금지”와 같은 내용이 없음

25) Financial Conduct Authority(2015. 6), “Delegated authority: Outsourcing in the general insurance market”, Thematic Review, pp. 7~11 및 관련 FCA Handbook 내용을 정리

26) 2013년 4월 1일, 영국의 금융감독체계가 쌍봉형(Twin Peaks)으로 개편되며 기존 영국 통합감독기관인 금융감독청(FSA)의 업무는 건전성 감독기구(PRA)와 영업행위 감독기구(FCA)로 이전되었으며 이에 따라 보험회사는 PRA 및 FCA로부터 감독을 받게 되었음. 보험회사 업무위탁 관련 규제는 PRA Handbook과 FCA Handbook이 동일하지만 보고는 보험회사 업무위탁 관련 규제를 영업행위 관점에서 FCA Handbook에 따라 기술함

27) FCA Handbook, Glossary Terms(<https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/glossary/>)  
Outsourcing (1) ... the use of a person to provide customized services to a firm other than: (a) a member of the firm's governing body acting in his capacity as such; or (b) an individual employed by a firm under a contract of service. (2) ... an arrangement of any form between a firm and a Service Provider by which that Service Provider performs a process, a service or an activity which would otherwise be undertaken by the firm itself

간에 체결한 계약”으로도 정의하고 있다.

보험회사(Insurers)는 소비자 니즈에 부합하기 위해 다양한 사업모형을 개발해 오고 있으며, 이를 수행하기 위한 핵심적인 요소 중 하나로 제3자에 대한 권한 위임(Delegation of Authority to Third Parties)을 들 수 있다. “위임된 권한(Delegated Authority)”이라는 용어는 보험산업에서 다양한 계약관계를 설명하기 위해 사용되는 용어로, 이 중 핵심은 보험판매자(Intermediaries) 및 제3자에게 보험회사의 기능의 업무위탁과 같은 외부 권한위임(External Delegation)으로 볼 수 있다.<sup>28)</sup> 이와 같은 업무위탁(Outsourcing)과 보험회사 기능의 이전(Accompanying Allocation of Functions)은 언더라이팅, 판매채널, 보험금지급관리 등 상품개발단계로부터 보험상품 수명주기(Insurance Product Life-Cycle) 전 과정에 걸쳐서 다양한 형태를 통해 이루어진다.

영국은 금융회사의 영업행위에 대해 원칙 중심 규제체계를 유지하고 있다.<sup>29)</sup> 원칙 중심 규제체계는 세부적인 절차를 규정하기 보다는 규제의 원칙과 목적달성에 중점을 두는 규제체계이다. 금융당국은 상위기준과 이를 집행하기 위한 최소한의 규제를 제시하고, 금융회사는 재량과 자율로 이에 대한 세부 달성 방안을 마련한다. 이러한 원칙 중심의 규제를 구현하는 감독당국의 구체적인 감독방안은 FCA Handbook에서 다루고 있다.<sup>30)</sup>

28) FCA Handbook의 SYSC 3.2.4 G은 회사 내부의 위임에 관한 지침은 외부위임(업무위탁)에도 적용되는 것으로 규정하면서 외부위임(External Delegation)을 업무위탁(Outsourcing)과 동일한 개념으로 보고 있음

29) 영국은 2007년 4월, 금융회사의 세밀한 업무절차까지 규제하는 규정 중심 규제체계(Rule-based Regulation)에서 금융회사의 재량과 책임을 강화하는 원칙 중심 규제체계로 전환하기로 결정함(이성복·이승진(2015), 「영국의 금융영업행위 규제 및 감독체계 변화와 시사점」, 자본시장연구원)

30) FCA Handbook은 상위기준(High Level Standards), 건전성기준(Prudential Standards), 영업행위기준(Business Standards), 규제절차(Regulatory Processes), 보상규정(Redress), 특별기구규정(Specialist Sourcebooks), 상장 및 공시규정(Listing, Prospectus and Disclosure), 핸드북안내서(Handbook Guides), 규제지침(Regulatory Guides), 용어정리(Glossary) 등으로 구성됨

〈표 Ⅲ-2〉 영국 FCA Handbook상의 금융규제 상위기준

명칭	주요내용
PRIN	Principles for Businesses 모든 금융회사에 대한 영업행위 기본원칙
SYSC	Senior Management Arrangements, Systems and Controls 고위경영진 책임배분, 시스템 및 통제 규정
COND	Threshold Conditions 금융회사로 승인을 받거나 그 자격을 유지하기 위한 최소한의 필수요건
APER	Statements of Principle and Code of Practice for Approved Persons 인가받은 자가 기본적으로 지켜야할 의무
FIT	The Fit and Proper test for Approved Persons 인가받은 자가 되거나 그 자격을 유지하기 위한 최소한의 요건
FINMAR	Financial Stability and Market Confidence Sourcebook: 금융안정성, 시장 신뢰 및 공매도 등과 관련된 조항
TC	Training and Competence 금융회사 임직원의 교육 및 역량 요건
GEN	General Provisions 금융감독, FCA 및 PRA에 의한 승인, 긴급상황, 경영실태공시, FCA 로고 및 과징금
FEES	Fees Manual FOS, FSCS의 재원조달을 위한 감독수수료에 관한 조항

자료: Financial Conduct Authority(2015), Reader's Guide: An introduction to Handbook

FCA Handbook에서도 상위기준(High Level Standards)은 규제의 핵심이 되고 모든 감독판단의 근거가 되며 영국의 금융회사의 영업행위 규제와 감독은 이들 상위 기준 9개를 중심으로 이루어진다(〈표 Ⅲ-2〉 참조). 이 밖에 영업행위기준(Business Standards)과 규제지침(Regulatory Guides)과 같은 나머지 기준 및 지침들은 규제에 대한 해석과 적용을 위해 보완적으로 제시하는 규정이다.

FCA Handbook의 9개의 상위기준(High Level Standards)에서 보험회사의 업무 위탁과 관련한 규정이 포함된 상위원칙으로는 영업행위원칙(PRIN: Principles for Business), 고위 경영진 책임배분, 내부통제 시스템 관련 규정(SYSC: Senior Management Arrangements, Systems and Controls, 이하 '시스템통제규정'), 자격

조건(COND: Threshold Conditions) 등이 있다. 영업행위원칙(PRIN)은 영국에서 규제대상이 되는 모든 금융회사가 영업행위와 관련하여 기본적으로 준수해야 할 원칙이다. 시스템통제규정(SYSC)은 금융회사 고위경영진의 책임을 다루고 있다. 자격요건(COND)은 금융회사로 승인을 받거나 그 자격을 유지하기 위한 최소한의 요건을 규정한다. FCA Handbook의 업무위탁과 관련한 그 밖의 규정 및 지침은 영업행위기준(Business Standards)과 규제지침(Regulatory Guides)이 있다.

〈표 Ⅲ-3〉 영국 FCA Handbook의 업무위탁 관련 규제체계

규제 종류	명칭	내용
상위기준 (High Level Standards)	(1) 영업행위원칙(PRIN)	금융회사 영업행위 기본원칙
	(2) 시스템통제규정(SYSC)	고위 경영진의 책임과 관련, 내부 통제 시스템
	(3) 자격요건(COND)	금융회사 인가 등 유지요건
영업행위기준 (Business Standards)	(4) 보험영업규범(ICOBS)	금융회사 영업행위 관련 규범
규제지침 (Regulatory Guides)	(5) 소비자보호지침(RPPD)	금융상품 공급자 및 판매자 책임

### 1) 영업행위원칙(PRIN)

영업행위원칙(Principles for Business)은 규제대상이 되는 모든 인가사업자(Authorised firms), 즉 금융회사가 영업행위를 수행함에 있어서 기본적으로 지켜야 할 원칙이다.<sup>31)</sup> 즉, 현행 규제체계하에서 금융회사의 기본적인 의무에 대한 일반적인 선언이다. PRIN에서는 적정 경영관리자 배치, 적정재무상태 유지 및 리스크 관리 시스템 구축, 경영상의 책무 등 총 11개의 원칙을 규정하고 있다.<sup>32)</sup>

31) PRIN 2.1.1 R(<https://www.the-fca.org.uk/about/principles-good-regulation>)

32) 세부내용은 “한기정(2005), 『영국 통합금융법상 보험업의 일반성과 특수성』, 보험개발원” 등을 참조

보험상품의 제공과 관련한 일련의 업무과정에 여러 회사가 관여하게 되고 이들 과정에서 감독당국의 규제 대상이 되는 행위에 대해 업무위탁이 이루어지는 경우, FCA는 보험회사의 책임을 점검하는데 있어 특히 다음과 같은 원칙을 적용한다.

Principle 2(선관주의: Skill, care and diligence): 보험회사는 선량한 관리자의 주의를 다하여 영업을 수행해야 한다.<sup>33)</sup>

Principle 3(관리와 통제: Management and control): 보험회사는 리스크 관리체계를 충분히 갖추어서 자신의 업무를 책임 있고 효율적으로 조직하고 통제할 수 있도록 합리적 주의를 다해야 한다.<sup>34)</sup>

Principle 6(소비자의 이해: Customers' interests): 보험회사는 소비자의 이익에 대해 마땅한 고려를 해야 하며, 이들을 공정하게 대해야 한다.<sup>35)</sup>

Principle 8(이해 상충: Conflicts of interest): 보험회사는 자신과 소비자, 소비자와 타 고객 간 발생할 수 있는 이해상충 문제를 공정하게 관리해야 한다.<sup>36)</sup>

## 2) 시스템통제규정(SYSC)

SYSC(Senior Management Arrangements, Systems and Controls)<sup>37)</sup>는 금융회사 고위경영진의 책임 및 내부통제시스템 등을 규정한다. 금융회사의 업무위탁에 관하여 SYSC는 업무위탁(Outsourcing)을 포함한 운영위험(Operating risk)에 관한 “Principle 3 관리와 통제”의 내용을 보강하는 규정(Rules)과 지침(Guidance)을 포함하고 있으며, 여기서 운영위험은 “Principle 6 소비자 이익을 위한 공정대우”를 충족시키지 않는 위험까지 포함한다.

33) A firm must conduct its business with due skill, care and diligence

34) A firm must take reasonable care to organize and control its affairs responsibly and effectively, with adequate risk management systems

35) A firm must pay due regard to the interests of its customers and treat them fairly

36) A firm must manage conflicts of interest fairly, both between itself and its customers and between a customer and another client

37) <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/SYSC>

SYSC 3.1.1 R은 금융회사는 사업운영에 적합한 시스템과 통제장치를 설립하고 유지해야 한다고 규정한다.<sup>38)</sup> 이는 금융회사가 사업모형의 성격, 규모, 복잡성, 다양성 등을 적절히 고려하여 내부통제 시스템에 반영하여야 하며, 이에 대한 적합성을 정기적으로 점검해야 함을 의미한다.<sup>39)</sup> 특히, 금융회사가 사업수행을 목적으로 의사결정을 제3자에게 위임하고 그 기능과 업무를 위탁한 상황에서 금융회사의 사업운영과 관련한 내부통제 시스템을 금융감독당국의 원칙에 따라 설립 및 운영하고 있는지가 중요한 문제로 부각된다.<sup>40)</sup>

금융회사의 내부통제와 관련된 일반적 규정인 “SYSC 3.1 시스템과 통제 System and Control”과 함께 금융회사의 업무위탁 관련 일반적이고 공통되는 내용은 “SYSC 8.1 금융회사의 일반적 업무위탁요건 General Outsourcing Requirements”에서 규정되고 있다.

SYSC 8.1.1 R에 따라 금융회사의 업무위탁은 전반적으로 허용되지만 금융회사는 운영리스크를 과도하게 증가시키지 않도록 합당한 조치를 취해야 한다. 또한 중요한 업무기능의 업무위탁으로 인해 내부통제의 질 또는 감독당국의 금융회사 준법감시 모니터링 능력이 현저히 저하되는 방법으로 업무위탁을 해서는 안 된다.

SYSC 8.1.4 R은 금융회사가 핵심업무(Critical or Important Function)를 ‘업무가 제공되지 않는다면 연관되는 서비스와 활동의 연속성과 건전성에 문제가 발생하여 감독당국의 기준을 충족시키지 못하는 상황이 초래되는 업무’라고 정의하고 있으며,<sup>41)</sup> SYSC 8.1.6 R에서 핵심업무를 위탁하는 경우에도, 위 업무에 대하여 전적인 책임을 지도록 하고 있다. 특히 업무위탁으로 인하여 금융회사 선임경영진의 책임까지 위임할 수 없고, 금융회사의 고객에 대한 관계 및 의무는 영향을 받지 않으며, 금융회사의 인가 및 인가유지 요건과 다른 감독 관련 의무는 그대로 유지되도록 규정하고 있다.

38) A firm must take reasonable care to establish and maintain such systems and controls as are appropriate to its business

39) SYSC 3.1.2 G

40) SYSC 3.2.1 G and SYSC 3.2.4 G

41) SYSC 8.1.5 R은 금융회사의 법률자문 등의 자문서비스(Advisory Services), 직원연수 등의 기타서비스, 표준화된 서비스(Standardized Service) 구매, 전화통화 및 전자통신의 기록과 보관, 시설 및 인원에 대한 보안 등의 업무는 핵심업무가 아니라고 예시하고 있음

SYSC 8.1.8 R은 업무위탁 시 다음과 같은 조건을 충족시키는지에 관한 필요 절차를 취하도록 금융회사에 강제한다.

(1) 수탁자가 위탁업무를 전문적이고 안정적으로 수행할 수 있는 법적 능력과 권한을 보유하고 있는지를 확인해야 한다. (2) 수탁자의 효과적 위탁업무 수행과 수행 여부를 평가할 수 있는 방법을 보유해야 한다. (3) 수탁자가 위탁된 업무의 수행을 제대로 감독하고 관련 리스크를 적절하게 관리하는 지 확인해야 한다. (4) 수탁자가 규제요건 및 관련 법령에 따라 효과적으로 위탁된 업무를 수행하지 못하는 경우 적절한 조치를 취해야 한다. (5) 해당 금융회사는 위탁된 업무를 효과적 감독과 관련 리스크 관리에 필요한 경험을 갖추고 감독 및 관리를 해야 한다. (6) 수탁자는 규제요건 및 관련 법령에 따르면서 효과적인 위탁업무 수행 능력에 중대한 영향을 미치는 모든 변화를 금융회사에 공개하여야 한다. (7) 금융회사는 필요한 경우 고객에 대한 서비스 제공의 연속성과 품질의 훼손 없이 위탁관계를 중단할 수 있어야 한다. (8) 수탁자는 위탁업무에 관련된 해당 규제당국 등에 협조하여야 한다. (9) 금융회사, 감사, 관련 규제당국 등은 수탁자의 위탁업무 관련 자료 및 현장에 효과적인 접근이 가능해야 하고 해당 규제당국은 주어진 접근 권한을 행사할 수 있어야 한다. (10) 수탁자는 업무를 위탁한 금융회사와 그 고객에 관련된 비밀정보를 보호해야 한다. (11) 금융회사 및 수탁자는 위탁업무 수행을 위해 필요한 경우, 백업시설의 정기적인 검사와 재해복구에 대한 사전대책을 유지, 실행, 수립해야 한다.

SYSC 8.1.9 R은 금융회사가 업무위탁과 관련된 금융회사와 수탁자 각각의 권리와 의무를 확인하고 서면계약서를 작성하도록 하고 있으며, SYSC 8.1.10 R은 금융회사와 수탁자가 동일 그룹에 속할 경우 금융회사는 어느 정도까지 수탁자를 통제할지와 위탁업무에 영향을 미칠 지를 고려하여야 한다고 규정하고 있다. SYSC 8.1.11 R은 금융회사에 감독당국의 업무위탁과 관련된 감독에 필요한 모든 요청된 정보를 제공하도록 하고 있다.

금융회사의 업무위탁에 관한 일반적인 규정은 보험회사에 그대로 적용된다. 보험회사의 업무위탁 범위는 계약인수(Underwriting), 보험금 지급관리(Claim Management), 소비자 민원처리(Complaint Handling) 등으로 이루어진다. 보험회사가 이러한 업무

들을 외부 업무위탁을 통해 영위한다고 해도 보험회사는 이들 업무에 따른 규제의무(Regulatory Obligations)에서 벗어나지는 못한다. 따라서 이들 업무에 대한 준법감시 및 내부통제 등을 위한 적절한 안정장치를 마련하고, 제3자에게 위탁한 기능이 제대로 이행되고 있는지를 관리·감독할 필요가 있다. 이를 위해 보험회사는 다음과 같은 합리적 조치를 고려해야 한다.<sup>42)</sup>

먼저 보험회사는 업무위탁 과정에서의 책임 정도를 고려하여 수탁자가 해당 기능 및 업무를 적절히 수행하고 있는지를 평가할 필요가 있다. 이를 위해 권한 위임(Delegation)의 범위 및 한도를 명확히 규정해야 한다. 또한 기능 및 업무 이행의 관리 및 감독을 할 수 있도록 계약이 체결되어야 한다. 관리·감독 과정에서 우려할 만한 원인이 발생할 경우 회사 내 적정 고위경영진 차원에서 조치가 취해져야 한다. 또한 보험회사는 업무위탁이 회사의 내부통제시스템에 미치는 영향을 평가하기 위해 수탁자로부터 충분한 정보를 제공받을 수 있어야 한다.

금융회사의 업무위탁에 관한 규정(Regulation)인 SYSC 8.1과 함께 SYSC 13.9는 보험회사의 업무위탁 과정에서 발생할 수 있는 운영리스크에 대한 관리를 위해 각 보험회사가 준수해야 할 추가적인 지침(Guidance)들을 제시하고 있다. 즉, 업무위탁 과정에서 인력, 시스템 등의 상당한 변화, 저하된 통제력 등으로 보험회사는 상당한 운영리스크에 노출될 가능성이 존재하므로, 규제의무 이행을 위하여 위탁한 기능에 대한 합리적인 관리를 할 것을 요구하고 있다(SYSC 13.9.2 G). 지침의 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, 보험회사는 중요한 위탁계약의 관리를 위해 주의를 기울여야 하며, 중요한 위탁계약을 체결하려면 FCA에 사전에 통보할 의무를 지닌다(SYSC 13.9.2 G).

둘째, 보험회사는 금융회사나 금융그룹 내 회사(Intra-group Entity)가 수탁자라고 해서 운영리스크가 줄어들 것으로 간주해서는 안 된다(SYSC 13.9.3 G).

셋째, 보험회사는 위탁계약을 체결하거나 계약내용을 크게 수정하기 전에 예상되는 계약의 적합성, 운영리스크 통제시스템 구축, 수탁자의 전문성, 집중리스크 등에 관한 분석 및 평가를 시행할 필요가 있다(SYSC 13.9.4 G). 즉, 보험회사는 (1) 회사

42) SYSC 3.2.3 G and SYSC 3.2.4 G

내 조직과 위탁계약의 적합성 여부(사업전략, 전체적인 리스크 프로파일, 규제 의무 충족 능력 등), (2) 위탁계약으로 발생할 수 있는 운영리스크의 관리 및 통제 가능 여부, (3) 수탁자의 안정성 및 전문성, (4) 현 계약에서 신규 또는 변경된 위탁계약으로의 자연스러운 이행, (5) 한 수탁자를 여러 기업이 이용할 경우 발생할 수 있는 집중 리스크(Concentration Risk) 등을 계약 체결 전에 고려해야 한다.

넷째, 보험회사는 수탁자와 계약 협상과정에서 다음 사항들을 포함시킬 필요가 있다(SYSC 13.9.5 G). 우선, (1) 수탁자에게 부과되는 보고나 고지요건, (2) 내부감사, 외부감사, 계리사, FCA에 대한 접근성, (3) 고객과 및 기타 정보 등을 보호하기 위한 정보소유권, 보안 및 정보차단, (4) 담보의 적합성 (5) 수탁자가 준수해야 할 기업의 정책 및 업무절차 범위, (6) 업무위탁을 통한 사업의 연속성 제공 여부에 대한 검토가 필요하며, 그 밖에도 소프트웨어의 지속적인 이용 가능성, 계약내용을 변경시키거나 종료하기 위해 선택할 수 있는 조건<sup>43)</sup> 등에 대한 검토 등이 위탁계약 협상 과정에서 필요하다.

다섯째, 관계관리(Relationship Management) 시스템을 구축하거나 서비스수준 협약서(Service Level Agreement)<sup>44)</sup> 작성 시 각 기업은 (1) 적정 서비스 제공 여부를 판단할 수 있는 정성적·정량적 성과 목표, (2) 서비스 제공 보고서(Service Delivery Report)를 통한 성과 평가 또는 내·외부 감사인에 의한 독립적인 검토, (3) 부적절한 성과에 대한 개선조치 및 단계적 서비스 확대 절차 등에 관한 사항을 고려해야 한다(SYSC 13.9.6 G).

여섯째, 내부통제 시스템의 적정성 및 효과성에 관한 보다 용이한 평가를 위해서는 수탁자가 외부에 의뢰하여 작성된 공인보고서가 유용할 수 있다. 그러나 이러한 보고서의 사용이 보험회사의 감독책임을 대체하지는 않는다. 또한 보험회사는 본인 또는 대리인이 수탁자의 업무현장에 접근할 수 있는 권한을 포기해서는 안 된다(SYSC 13.9.7 G). 끝으로, 보험회사는 위탁계약으로 발생한 재무적인 손실, 예상치 못한 위

43) (a) 수탁자 또는 기업의 소유권 변동, (b) 수탁자 또는 기업의 운영상의 중요한 변화, (c) 기업이 규제 의무를 이행하지 못할 수 있는 부적절한 서비스 제공

44) 서비스를 제공함에 있어 공급자와 사용자 간 해당 서비스에 대하여 측정지표와 목표 등을 설정한 협약서

탁계약의 종료 등과 같이 수탁자로 인해 상당한 손실이 발생할 경우에도 사업의 연속성을 확보하기 위한 적절한 비상계획을 보유할 필요가 있다(SYSC 13.9.8 G).

### 3) 자격요건(COND)<sup>45)</sup>

자격요건(COND: Threshold Conditions)은 감독당국의 규제대상이 되는 행위(Regulated Activities)를 수행하기 위해 충족해야 할 최소한의 조건(Minimum Requirements)으로, 영국에서 영업하는 모든 금융회사는 이를 준수해야 한다.<sup>46)</sup> 자격요건(COND)은 감독당국의 인가를 받기 위해 필요한 법적지위, 사무소 소재지, 특수관계자와의 관계 및 감독권, 재원의 적정성, 적합성 요건 등을 규정하고 있다.

회사의 사업모형 내에 업무위탁이 포함된 경우와 상품 및 서비스 제공을 위해 타 금융기관과의 계약을 체결한 회사는 특히 적격성(Suitability),<sup>47)</sup> 사업모형(Business Model)<sup>48)</sup>, 재원의 적정성(Appropriate Resources)<sup>49)</sup>과 같은 최소 요건(Threshold Conditions)에 적용을 받게 된다.<sup>50)</sup>

### 4) 보험영업규범(ICOBs)

영업규범은 영업원칙을 인가업자들의 행위에 구체적으로 적용한 규정<sup>51)</sup>으로 이중 업무위탁과 관련된 규정은 보험회사 또는 보험중개인이 비투자보험과 관련하여 보험 계약의 체결, 유지, 중개 또는 판매하는 과정에서 고객을 보호하기 위해서 준수해야

---

45) 필수요건, 인·허가 요건, 임계요건 등의 용어로 사용됨  
 46) 오성근(2014), 『영국의 금융감독체계의 개혁 및 입법적 시사점』; 심영·정순섭(2003), 『금융산업의 환경변화와 법적 대응 - 영국의 금융개혁법을 중심으로』  
 47) 2.5.1A & 2.5.1C  
 48) 2.4.1A & 2.4.1C  
 49) 2.7.1 & 2.7.3  
 50) Paragraphs 2D, 2E, 2F, 3C, 3D, and 3E of Schedule 6 to FSMA, Threshold Conditions sourcebook(COND) 2.4.1A, 2.4.1C, 2.5.1A, 2.5.1C, 2.7.1 and 2.7.3  
 51) 한기정(2005) 참조

할 영업에 관한 규범인 보험영업규범(ICOBS: Insurance Conduct of Business sourcebook)에 포함되어 있다.<sup>52)</sup>

ICOBS 8은 보험금 청구의 처리와 관련하여 보험회사에 적용되는 규제요건을 규정하고 있는데, ICOBS 8.1.1 R에서 보험회사는 보험금 지급처리를 신속하고 공정하게 해야 하며, 소비자가 보험금 청구를 희망하는 것을 알게 된 경우 보험금 청구를 도울 수 있는 합리적 지침을 소비자에게 제공해야 하고, 보험회사는 소비자의 보험금 청구를 비합리적으로 거절할 수 없도록 규정하고 있다.

이러한 영업규범은 보험회사가 보험금 청구를 외부에 위탁한 경우에도 동일하게 적용된다. 즉, 보험금 처리(Claims Handling) 업무를 위탁한 보험회사는 소비자가 공정한 결과를 얻을 수 있도록 할 책임을 가진다.

#### 5) 소비자보호를 위한 공급자와 판매자 책임에 관한 지침<sup>53)</sup>(RPPD)

영업행위 기본원칙(Principles for Business) 중 “Principle 6”에서는 인가사업자는 소비자 이익을 고려해야 하며 소비자를 공정히 대해야 한다고 규정하고 있다.

〈표 Ⅲ-4〉 상품공급자와 상품판매자의 책임

상품공급자(Provider)	상품판매자(Distributor)
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상품설계</li> <li>○ 판매자에 대한 정보 제공</li> <li>○ 소비자에 대한 정보 제공</li> <li>○ 판매채널의 선택</li> <li>○ 보험금 지급과 민원 등 판매 후 책임</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 금융상품 홍보</li> <li>○ 상품판매 전 소비자에 대한 정보 제공</li> <li>○ 상품공급자 선택에 관한 조언</li> <li>○ 판매 후 책무</li> </ul>

52) <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/ICOBS>

53) The Responsibilities of Providers and Distributors for the Fair Treatment of Customers (RPPD)

소비자보호를 위한 공급자와 판매자의 책임에 관한 지침(RPPD)은 “Principle 6”을 확장시킨 것으로, 금융상품의 개발, 유통, 판매시점, 판매 후 관리 등 전 과정에 걸친 소비자보호를 위해 금융상품과 서비스를 제공하는 공급자(Provider)와 판매자(Distributor)에게 요구되는 세부 원칙을 규정하고 있다. RPPD는 FCA Handbook의 규제안내서(Regulatory Guides)에 포함되어 있으며, 보험회사(Insurers)와 보험중개인(Insurance Intermediaries)에게 공통적으로 적용된다. RPPD의 기본 취지는 보험상품의 설계에서부터 판매를 거쳐 판매 후 관리에 이르는 보험상품 소비의 전 과정에 걸쳐 보험회사 및 판매자의 소비자보호를 위한 책임이 그 기능과 역할에 따라 부여된다는 것이다.<sup>54)</sup> 따라서 보험상품의 제조 및 판매 과정에서 업무위탁이 이루어지더라도 소비자보호의 기본 원칙에 따른 책임은 그대로 유지되는 것으로 볼 수 있다.

## 나. 미국

미국의 보험규제도 보험회사의 업무위탁을 직접적으로 제한하지 않으며, 다만 업무위탁 시 발생하는 리스크의 관리 및 효과적인 감독 및 검사의 수행에 중점을 둔다. 즉, 업무위탁에 따른 운영리스크 관리에 초점을 두고, 이를 위한 적절한 통제장치를 마련하도록 하고 있다.

특히 미국의 경우 보험회사의 업무를 전문적으로 위탁받아 사업을 영위하는 업무대행대리점(MGA)과 업무관리대행사(TPA) 등을 활용하고 있으며, 이들을 통해 보험회사의 업무위탁이 하나의 시장을 형성하여 활발하게 이루어지고 있다. 따라서 보험회사의 업무위탁에 대한 규제도 업무위탁의 가부 또는 범위보다 업무위탁과 관련된 책임과 리스크 관리에 더욱 중점을 두고 있으며 이를 위한 규제체계가 각 주별로 갖추어져 있다.

각 주별로 보험감독청은 전미보험감독관협의회(NAIC<sup>55)</sup>)의 모델법(Model Act)을 준용하여 만든 관련 규정에 따라 보험회사의 업무위탁을 감독하고 있다. 보험회사의

54) RPPD 1.15

55) National Association of Insurance Commissioners

업무위탁과 관련한 모델법으로는 업무대행대리점법(Managing General Agents Act; 이하 ‘MGA법’이라 함)과 업무관리대행사법(Third Party Administrator Act; 이하 ‘TPA법’이라 함) 등이 있다. NAIC 모델법과 유사한 MGA법은 뉴욕주를 제외한 49개 주와 Washington D.C.에서 채택하였다. 그러나 뉴욕주에서도 업무관리대행사(TPA)와 같은 다른 형태의 전문업체를 통해 계약인수, 계약관리와 보험금 지급업무 등의 업무위탁이 원칙적으로 허용된다고 해석이 가능하다.

### 1) 업무대행대리점법(Managing General Agents Act)<sup>56)</sup>

〈표 Ⅲ-5〉 NAIC MGA법의 주요 내용

조항	주요 내용
Section 1	목적 및 범위
Section 2	주요용어 정의
Section 3	면허
Section 4	계약조항요건
Section 5	보험회사의 책무
Section 6	검사권한
Section 7	처벌조항 및 책임
Section 8	규정 및 규제
Section 9	발효시점

자료: NAIC(2002), Managing General Agents Act

업무대행대리점(Managing General Agents, 이하 ‘MGA’라 함)이란 보험회사 업무의 일부 또는 전부에 대해 보험회사를 대리하여 관리하며, 보험회사 순자본(Policyholder Surplus)의 5%에 해당하는 원수보험료의 계약을 인수하거나 또는 건당 \$10,000을 초과하는 보험금을 지급하는 사업자, 또는 보험회사를 대신하여 재보험계약 협상을 하는 사업자로 정의된다.<sup>57)</sup> 미국의 보험회사 업무위탁 시장에서

56) Karlinsky(2014), Managing General Agents: Overview of US Regulation, IMC

57) NAIC(2002), Managing General Agents Act - Section 2,D

MGA는 보험계약인수(Underwriting), 보험료수취, 계약가체결(Binding),<sup>58)</sup> 손해사정 및 보험금 지급과 같은 보험회사의 다양한 업무를 수탁하여 수행하고 있다.<sup>59)</sup>

NAIC 모델법인 MGA법은 보험회사와 MGA 사이의 업무위탁에서 발생할 수 있는 보험회사의 건전성 및 소비자보호와 관련된 리스크를 관리하기 위해 이들 사이의 계약조건과 보험회사의 책임에 관한 내용 등을 담고 있다. 그리고 MGA의 모든 행위는 MGA가 대리하는 보험회사의 행위로 간주되며 따라서 감독당국은 보험회사에 준하는 검사를 MGA에 대하여 수행한다(Section 6. Examination Authority). 또한 감독당국에서 MGA 또는 기타 관계자가 본 법안의 중요사항을 이행하지 않았다고 결정한 경우, 감독자는 위반행위에 대해 벌금을 부과하거나 사업의 취소 또는 업무정지 등을 명령할 수 있다(Section 7. Penalties and Liabilities).

#### (1) 필수계약조항(Section 4. Required Contract Provisions)

보험회사와 MGA는 양자 사이의 책임소재와 특정 업무에 관한 책임을 나누는 기준 등을 규정하는 서면계약서를 작성해야 하며, 계약서의 내용은 최소한 다음과 같은 조항을 반드시 포함하여야 한다.

- A. 보험회사는 MGA에 서면통지(Written Notice)로 계약을 종료시킬 수 있다. 계약종료 원인과 관련하여 분쟁이 진행 중일 경우, 보험회사는 MGA의 보험계약 인수 권한을 정지시킬 수 있다.
- B. MGA는 세부거래내역을 보험회사에 보고해야 하며, 보험회사와의 계약하에 적어도 월 단위로 보험회사에 자금을 송금해야 한다.
- C. MGA는 보험회사 계좌로 거수된 모든 자금을 예금보험이 된 은행계좌에 예치하고 선량한 관리자의 의무를 다해야 한다. 계좌의 자금은 보험회사를 위한 지급용도로 사용되어야 한다. MGA는 3개월분을 초과하는 보험금 예상액 및 손

58) 계약가체결(Binding)은 청약과 보험료 납입 후 보험증권이 발행되기 전까지 임시적으로 고객의 보험이 효력을 발생하도록 하는 권한

59) Conning(2014)

해사정비용 할당액을 보유할 수 없다.

- D. MGA의 사업내역은 별도로 분리해서 기록되어야 한다. 보험회사는 해당 사업과 관계된 구좌 및 기록에 대해 접근할 권한을 가지며, 감독당국도 모든 장부, 은행계좌 및 MGA 관련 기록에 대하여 이용이 가능한 형태로 접근할 수 있어야 한다. 모든 기록은 관련 규정에 의거하여 유지되어야 한다.
- E. MGA는 계약의 일부 또는 전부를 양도할 수 없다.
- F. MGA의 계약인수 지침 내에는 연간 최대보험료, 요율산출근거, 인수가능 리스크 종류, 부채한도, 면책조항, 지역제한, 계약취소조항, 최대계약기간 등이 포함되어야 한다. 또한 보험회사는 관련 규정에 의거 보험계약을 취소하거나 갱신을 거부할 수 있는 권리를 가진다.
- G. 보험회사는 보호를 목적으로 MGA를 상대로 보증증권(Surety Bond) 발행을 요구할 수 있다. 보증금액은 최소 \$100,000 또는 MGA가 직전연도에 해당 보험회사에 제공한 보험료의 10%로 설정할 수 있으나, \$500,000를 초과할 수는 없다.
- H. 보험회사는 업무대행대리점(MGA)에 과실 및 과오 발생으로 인한 배상책임을 담보하는 하자배상책임보험(Error and Omission Policy) 가입을 요구할 수 있다.
- I. MGA가 보험회사를 대신하여 보험금 지급업무를 담당하는 경우, MGA는 모든 보험금 청구내용을 적절한 시기에 보험회사에 보고해야 하고 보험회사가 요청하는 경우 보험회사에 보험청구 파일 사본을 보내야 한다. 또한 보험금 지급과 관련하여 보장내역에 대한 분쟁이 발생하거나 MGA의 보험금지급심사 권한을 벗어나는 상황이 발생할 경우 등에도 즉시 보험회사에 보험청구 파일 사본을 보내야 한다.
- J. 전자 보험금 청구가 가능한 경우, 계약내용에 시의적절한 데이터의 전달이 담겨야 한다.
- K. MGA는 해당 영업과 관련된 보험회사가 발행한 광고물만을 사용해야 하며 이를 위해 사전에 보험회사로부터 서면으로 허가를 얻어야 한다.

- L. 계약에 의해 MGA가 보험회사와 임시적 이익을 나눌 수 있고 임시적 이익을 정하는 권한이 있더라도, 실제 이익을 실현한 후 재산보험사업은 1년 그리고 상해보험사업은 5년 후에 MGA에 배분될 수 있으며, Section 5에 따라 이익을 확인하지 않으면 배분될 수 없다.
- K. MGA는 보험회사를 위한 재보험 및 재재보험에 대한 가계약을 체결할 수 없으며,<sup>60)</sup> 보험회사를 신디케이트에 가입시키거나 보험회사의 승인 없이 재보험료를 내거나 재보험 청구를 하는 행위를 할 수 없고, 하위 MGA(Sub MGA)로 재위탁 등을 할 수 없다.

(2) 보험회사의 의무(Section 5. Duties of Insurers)

- A. 보험회사는 MGA의 건전한 재무상태(Positive Net Worth)를 입증하기 위해 독립적인 감사의 승인을 받은 최근 2년 동안의 재무상태표나 보고서를 가지고 있어야 한다. 설립 2년이 안된 경우, 회계기준에 따라 작성되고 MGA 임원이 확인한 지난 해 재무상태표와 해당 연도의 부분적 재무상태표로 대체할 수 있다.
- B. MGA가 지급준비금(Loss Reserve)을 적립하고 있는 경우, 보험회사는 준비금의 적정성 확인을 위해 매년 계리사의 검증 절차를 밟아야 한다.
- C. 보험회사는 주기적으로(최소 일 년에 두 번 이상) MGA의 계약인수(Underwriting) 및 보험금지급절차(Claims Processing) 운영에 관한 현장검사(On-site Review)를 수행해야 한다.
- D. 재보험 계약의 가계약체결권이나 (재)보험 신디케이트 가입 결정권한은 MGA와 관련성이 없는 보험회사 임원에게 있다.
- E. 보험회사는 MGA와의 계약체결 또는 계약종료 30일 이내에 감독당국(Commission)에 서면상으로 해당 내용을 통보해야 한다. 해당 서류에는 보

---

60) 보험회사와의 계약에 재보험계약이 자동으로 효력을 갖는 재보험사 리스트와 보장내용 및 금액 또는 비율에 관한 내용을 포함하는 재보험인수 가이드라인이 있는 경우, 이들 재보험사의 의무적인 임의재보험(Facultative Reinsurance)은 가능

험회사를 대신해서 업무수탁자가 수행하기로 한 임무, 보험종목 및 기타 정보에 관한 내용이 포함되어야 한다.

- F. 보험회사는 관계된 회사가 Section 2. D에 따른 MGA 지위가 되는지 모니터링하고 해당되는 경우, 감독당국에 보고해야 한다.
- G. 보험회사는 이사회(Board of Directors)에 MGA의 임원, 직원, 하청업자 또는 지배주주 등을 임명해서는 안 된다.
- H. 보험회사는 Section 4.G에서 요구되는 채권을 감독관의 검사에 맞추어 장부에 기록해야 한다.

## 2) NAIC Model Regulation: Third Party Administrator Act

업무관리대행자(Third Party Administrator, 이하 'TPA'라 함)는 일반 기업체나 보험회사를 대리하여 직원의 복지와 연관된 보험 관련 업무를 대리하는 전문업체를 지칭한다. TPA가 활성화되어 있는 분야의 예로는 미국의 자가의료보험(Self-Funded Health Insurance) 시장을 들 수 있다. 자가의료보험은 미국 의료보험제도를 구성하고 있는 큰 축의 하나로 주로 대기업을 중심으로 구축되어 있는 자가보험(Self Insurance Plan)이다. 자가의료보험은 종업원의 급여 중 일부를 공제하거나 사업자가 전액 부담하여 적립된 기금을 통해 종업원의 의료비용을 지출하는 제도로 일반적으로 기업은 보험회사의 의료보험을 구매하는 대신 병원 등 의료기관에 임직원 및 그 가족의 진료비를 직접 지불한다. 이를 통해 재정적인 부담은 기업이 지고 자가보험의 운영은 전문성을 가진 TPA에 위탁한다. 이때 TPA는 주로 의료비 등과 같은 보험금의 지급 및 심사와 관련한 업무, 거래기록 관리에 관한 업무의 대행을 위해 기업이 고용한 조직으로 볼 수 있다.

〈표 Ⅲ-6〉 NAIC TPA법의 주요 내용

조항	주요 내용
Section 1	주요 용어정의
Section 2	인가요건
Section 3	근로자 보상; 계열 TPA와의 합의
Section 4	TPA에 대한 보험료 지불
Section 5	정보 관리
Section 6	광고의 승인
Section 7	사용자와 TPA의 의무
Section 8	보험료 수취 및 보험금 지급
Section 9	TPA에 대한 보상
Section 10	수수료 및 비용에 대한 공시
Section 11	근로자 보상; 고용주, TPA, 보험회사 간 합의와 의견교환
Section 12	피보험자에 대한 정보의 전달
Section 13	주내 TPA에 대한 인가
Section 14	등록 요건
Section 15	비거주 TPA에 대한 인가
Section 16	연차보고서 및 접수 수수료
Section 17	업무정지 및 인가 취소에 대한 근거
Section 18	법안 유효일

자료: NAIC(2011), Third Party Administrator Act(NAIC Guideline Version 1)

즉, TPA는 생명보험, 연금, 건강보험, 재보험, 근로자재해보상보험 등과 같은 직원 복지와 관련된 보험의 계약인수, 보험료징수, 손해사정, 보험금 지급관리 업무를 기업이나 보험회사를 대리하여 직·간접적으로 수행하는 자로 정의<sup>61)</sup>되며, 이들을 규율하기 위해 TPA법은 다음과 같은 내용을 담고 있다.

61) NAIC, Third Party Administrator Act(NAIC Guideline Version 1) Section 1.O, NAIC 모델법인 TPA법은 근로자재해보상보험(Workers' compensation)을 포함하고 있는 지침 1(Version 1)과 이를 생략한 지침 2(Version 2)로 구분됨

### (1) 주요 내용

TPA로서 업무를 수행하기 위해서는 본 법안에 따른 TPA 면허가 있어야 한다. TPA가 서비스이용자(Payor)<sup>62)</sup>를 대신해서 수행한 계약에 관한 모든 사항은 서비스이용자(Payor)가 이용할 수 있어야 하며, TPA는 이와 관련된 기록을 발생시점부터 최소 5년간 보관할 의무가 있다. 감독기관은 감독, 감사의 목적으로 TPA가 보유하고 있는 기록에 접근할 권한을 보유한다.

서비스이용자(Payor)를 대신해서 TPA가 수취한 보험료 및 수수료, 보험금 지급을 위해 TPA가 보유하고 있는 기금 등은 수탁자의 자격(Fiduciary Capacity)으로 보유하고 있는 것으로 간주되고, 해당 기금은 연방예금보험의 적용을 받는 금융회사에 예치하여야 한다. 한편, TPA는 서비스이용자(Payor)의 업무와 관련하여 수행하고 있는 모든 계약에 관한 세부사항을 서비스이용자(Payor)에게 주기적으로 설명할 의무를 가진다.

### (2) TPA와 서비스이용자(Payor)의 의무<sup>63)</sup>

- A. TPA와 서비스이용자(Payor) 간 서면합의가 없을 경우 TPA는 업무를 수행할 수 없으며, 두 당사자 간 체결한 계약서 사본은 5년간 보관해야 한다. 두 당사자 간 체결한 계약서상에는 TPA가 수행하게 되는 모든 기능에 대한 세부사항들이 포함되어야 한다.
- B. TPA의 서비스를 이용하는 자는 보장범위, 보험료율, 담보 및 환급 절차, 인수 기준 및 보험금 지급 절차에 대한 책임을 보유한다. 만약, 재보험이나 손실중지보험이 있는 경우 이에 대해서도 책임을 보유한다.
- C. TPA가 제공하는 서비스를 이용하는 보험회사는 TPA가 수행하는 업무에 책임

62) NAIC Third Party Administrator Act Section 1에서는 서비스이용자(Payor)를 보험회사, 근로자재해보상보험의 자가보험자, 근로자건강보험을 관리하는 사업주 등과 같이 TPA의 서비스 이용을 위해 계약을 체결한 자로 정의하고 있음

63) Section 7. Responsibility of the Payor and TPA(NAIC Guideline Version 2)

이 있으며, 감독기관의 요청 시 회사의 업무와 관련하여 TPA가 작성한 기록물을 제공할 책임을 보유한다.

- D. TPA와 보험금청구자 간 의견교환에 관한 TPA와 서비스이용자(Payor) 간 서면 합의상에는 보험금 청구 또는 보험료와 관련하여 TPA, 서비스이용자(Payor), 보험회사의 책임을 기만하는 내용을 담아서는 안 된다.
- E. 서비스이용자(Payor)와 TPA 간 분쟁 발생 시 서비스이용자(Payor)가 서면합의에 의한 보험계약, 증명, 보험금 청구와 관련한 법적 의무를 이행해야 한다.
- F. 서비스이용자(Payor)는 이 법에서 정한 바에 의하여 TPA의 운영이 적절하게 이루어지도록 할 의무가 있다.
- G. 한편, TPA가 서비스이용자(Payor)를 대신하여 100명 이상의 생명보험, 연금, 건강 및 근로자보상 관련 업무를 관리할 때, 서비스이용자(Payor)는 적어도 반년에 한 번씩은 TPA의 운영에 대한 검토를 수행해야 한다. 이 같은 평가 시 TPA에 대한 작업 현장 감사를 포함해야 하며, 이에 수반되는 비용은 서비스이용자(Payor)가 부담하고 이를 TPA에 청구하지 않는다.

#### 다. 일본

일본의 경우, 보험업법에 보험회사 간 업무 및 사무의 위·수탁에 관한 내용을 담고 있다. 일본에서는 보험회사가 부수업무로 금융청의 인가를 받아 외국 보험회사를 포함한 다른 보험회사의 업무를 대리하거나 사무를 대행할 수 있다.<sup>64)</sup>

보험업에 관련된 사무의 대행은 보험회사 사이에 사무 위·수탁이 이루어지는 것으로 이는 다음의 사무를 포함한다.

1. 보험의 인수 및 기타 업무에 관련된 서류 등의 작성 및 접수 등
2. 보험료의 수납업무 및 보험금 등의 지급
3. 보험사고 및 기타 보험계약에 관련된 사항의 조사

64) 일본 보험업법 제98조 제1항 제1호

#### 4. 보험모집을 행하는 자의 교육 및 관리<sup>65)</sup>

그리고 보험업에 관련된 업무의 대행은 보험회사 사이의 업무 위·수탁이 이루어지는 것으로 다음의 업무를 포함한다.

1. 다른 보험회사<sup>66)</sup>를 위한 보험계약 체결의 대리 및 중개(교차모집·판매)
2. 다른 보험회사를 위한 손해사정의 대리
3. 다른 보험회사를 위한 기타 보험업에 관련된 업무의 대리

보험회사의 업무 위·수탁을 위한 행정절차로는 금융청 장관의 인가와 업무 및 사무의 위탁이 정확하게 이루어지도록 하는 조치가 있다. 우선 금융청 장관의 업무 대리·사무대행에 대한 위·수탁 인가를 받아야 하며, 보험업 시행규칙에 따른 인가 심사기준<sup>67)</sup>은 업무대리 및 사무대행 등에 관한 충분한 지식 및 경험을 가진 임직원의 확보, 당해 업무대리의 운영체제 등에 비추어 수탁인가를 신청한 보험회사가 당해 업무대리를 정확·공정·효율적으로 수행할 수 있을 것과 당해 업무대리가 보험회사 상호 간의 공정하고 자유로운 경쟁을 해할 우려가 없을 것 등이다.

또한 위탁업무의 정확한 수행을 확보하기 위한 조치<sup>68)</sup>로 보험회사는 그 업무를 제3자에게 위탁하는 경우에는 당해업무의 내용에 따라 다음의 조치를 강구하여야 할 의무를 가진다.

1. 위탁업무를 정확하고 공정하며 효율적으로 수행할 수 있는 능력을 가진 자에게 위탁하기 위한 조치
2. 수탁자의 위탁업무 실시상황을 정기적 및 필요에 따라 확인하여 수탁자가 당해

65) 위 관리업무에는 보험모집인·대리점에 대한 영업추진업무(목표·예산 설정, 목표달성상황 파악, 목표달성을 위한 각종 시설 등)도 포함됨(일본 손해보험협회의 해석)

66) 다른 보험회사, 외국보험업자, 소액단기보험업자 등 모든 보험회사를 포함

67) 보험업법 시행규칙 제51조의2

68) 보험업법 시행규칙 제53조의11

위탁업무를 적절·정확하게 수행하고 있는지를 검증하고 필요 시 개선시키는 등 수탁자에 대한 필요·적절한 감독을 하기 위한 조치

3. 수탁자가 하는 당해 위탁업무와 관련하여 고객의 민원을 적절·신속하게 처리하기 위한 필요한 조치
4. 수탁자가 당해업무를 적절하게 수행할 수 없는 사태가 발생한 경우에는 다른 적절한 제3자에게 당해업무를 신속하게 위탁하는 등 보험계약자 보호에 지장을 초래하는 것을 방지하기 위한 조치
5. 보험회사 업무의 건전·적절한 운영을 확보하고 보험계약자 등의 보호를 위해 필요한 경우에는 당해 위탁계약을 변경 또는 해제하는 등의 조치

또한 보험회사 사무의 외부위탁 시 수탁자에 대한 관리·정비태세<sup>69)</sup>도 있는데 이는 리스크 관리, 수탁자 선정, 계약내용, 보험회사 관리태세, 정보 제공, 감사, 긴급 시 대응, 그룹 계열사의 외부위탁 등의 내용을 포함한다.

1. 리스크 관리: 당해 위탁계약에 따라 서비스를 제공받지 않았을 경우의 회사 업무에 대한 영향 등 외부위탁에 관한 리스크를 종합적으로 검증하여 리스크가 현재할 경우의 대응책 등을 검토한다.
2. 수탁자 선정: 경영의 합리성 관점에서 충분한 수준의 서비스 제공 가능성, 서비스 제공 및 손해 시 부담이 가능한 수준의 재무·경영내용, 보험회사의 평판 훼손 우려 등의 관점에서 수탁자를 선정한다.
3. 계약내용: 제공되는 서비스의 내용 및 수준 및 해약 등의 절차, 위탁계약에 따라 서비스가 제공되지 않는 경우의 수탁자의 책무, 보험회사가 당해 위탁사무 및 이와 관련한 수탁자의 경영상황 등에 대하여 수탁자로부터 받을 보고의 내용, 금융당국의 보험회사에 대한 검사·감독상의 요청에 따라 대응을 할 때의 방침·약정, 보험회사에 부과되는 법령상 의무에 지장<sup>70)</sup>을 초래하지 않을 수

69) 보험회사종합감독지침 II-5-1-2

70) 당해 위탁사무를 보험회사가 직접 수행했을 경우에 부과되는 법령상 의무 등을 업무위탁을 받은 회사가 이행하는 데 지장을 초래하지 않아야 함

준의 위탁 등을 포함한다.

4. 보험회사의 관리태세: 위탁사무에 관한 관리자 설치, 모니터링, 검증태세 등의 사내 관리태세가 정비되어 있을 것을 요구한다.
5. 정보 제공: 위탁사무의 이행상황 등에 관하여 수탁자로부터 정기적 보고 및 필요 시 적절한 정보가 신속하게 제공되는 태세를 갖출 것을 명시하고 있다.
6. 감사: 외부위탁사무가 보험회사의 감사 대상이어야 한다.
7. 긴급 시 대응: 위탁계약에 따른 서비스 제공이 중단되는 경우에도 보험사의 업무에 큰 지장이 없도록 대응책이 검토되어 있어야 하며, 또한 고객에게 수탁자를 대신하여 서비스 제공이 가능한 태세 등이 정비되어 있어야 한다.
8. 그룹 계열사 외부위탁: 위탁계약이 보험회사와 그룹계열사 간에 체결되는 경우에는 계약내용이 실질적으로 수탁자에 대한 지원이 되지 않아야 한다.

요약하면, 일본의 업무위탁 관련 제도의 특징으로는 보험회사 업무 및 사무를 금융청의 인가를 받은 다른 보험회사로 위탁할 수 있고, 업무위탁에 따른 보험회사 리스크가 체계적으로 관리되도록 관련 규정이 정비되어 있다는 점을 들 수 있다.

## 라. 보험회사 업무위탁 관련 규제 요약 및 비교

해외사례를 통해 우리는 미국, 영국 등과 같은 주요 국가의 경우, 금융회사나 보험회사의 업무를 본질적 또는 비본질적 업무로 나누어 업무위탁 규제의 차이를 두지는 않는다는 점을 확인하였다. 즉, 금융회사의 업무에 대한 위탁에 대해 제한을 두지 않고 폭넓게 허용하되 업무위탁에 따른 책임은 금융회사에 남겨두어 업무위탁으로 인한 금융소비자보호의 문제 등과 같은 리스크를 제어하고 있음을 알 수 있다.

일본의 경우 보험법령에 금융청의 사전인가 등 보험회사의 업무 및 사무의 위탁과 관련된 내용을 명시하고 이로부터 위임입법을 통하여 보험회사 업무위탁에 대한 체계적인 규제가 이루어지고 있다. 또한 보험회사의 업무 및 사무의 위탁에 따른 사후 관리 책임 등에 관한 내용도 규제에 반영하여 보험소비자보호가 이루어지도록 하고

있음을 알 수 있다.

또한 해외 주요국의 경우, 업무위탁 관련 규제가 금융법령에 명시되어 있거나 업무위탁과 관련된 법령이 별도로 제정되어 있어 금융회사의 업무위탁에 대하여 법령에 따른 체계적 규제가 이루어지고 있음도 알 수 있다(〈표 Ⅲ-7〉 참조).

〈표 Ⅲ-7〉 보험회사 업무위탁 관련 규제 국제 비교

구분	영국	미국	일본	한국
본질적 업무 구분	없음	없음	없음	있음
업무위탁 범위	제한 없음	제한 없음	법령에 한정	제한적
법령에 명시	FCA/PRA Handbook	MGA법, TPA법	보험업법	업무위탁 관련 내용 없음
수탁회사 관리책임	위탁회사	위탁회사	위탁회사	위탁회사

---

## IV. 보험회사 업무위탁 관련 제도 개선방안

---

이 장에서는 앞에서 살펴본 우리나라의 보험회사 업무위탁 관련 현행 제도와 해외 사례에 기반하여 앞으로 우리나라 보험회사의 업무위탁을 보다 효율적으로 만들 수 있는 관련 제도의 개선방안을 제시하고자 한다. 보험회사 업무위탁 관련 제도의 합리적인 개선방안을 도출하기 위해 본고는 크게 세 가지 원칙을 따른다. 첫째, 보험회사 업무위탁 관련 제도의 개선방안이 보험업법 등 현행 우리나라 금융법의 체계 내에서 이루어지면서 다른 금융업과의 규제차익을 고려해야 한다. 둘째, 보험회사의 업무위탁으로 인하여 보험계약자의 권익이 침해되지 않아야 하며, 마지막으로 보험회사 운영의 효율성과 보험소비자의 편익을 증진시키는 등 보험시장의 효율성을 높이는 방향으로 이루어져야 한다.

### 1. 본질적 업무의 범위 축소

현재 업무위탁 규정에 명시된 보험회사의 본질적 업무는 포괄적으로 정의되어 있어 보험업의 허가와 관련된 본질적 업무에 대한 업무위탁을 제약하는 조항과 함께 보험회사의 업무위탁의 범위를 지나치게 제한하고 있다는 지적이 제기되어 왔다. 따라서 현재 금융회사 업무위탁 규정에 명시된 보험업의 본질적 업무를 검토하여 이들 가운데 허가제도의 취지에 따라 상대적으로 보험회사 본체에서 영위해야 할 필요성이 큰 업무만을 보험회사의 핵심업무로 새롭게 규정하고 이를 보험업법에 반영하는 방안을 제시한다.<sup>71)</sup>

---

71) 단기적으로는 현행 금융법 체계 내에서 본질적 업무를 축소하는 것이 보다 실현가능한 방안이지만, 외국의 사례에서와 같이 본질적 업무와 비본질적 업무의 구분 없이 폭넓게 업무위탁을 허용하는 방안도 장기적으로 검토할 필요가 있음

〈표 IV-1〉 보험회사 본질적 업무에 대한 검토

금융기관의 업무 위·수탁에 관한 규정(현행)	보험업 법령에 반영(안)	검토의견
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험모집 및 계약체결(보험 상품 판매)</li> <li>- 청약서 작성</li> <li>- 고지사항 수령 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험모집 및 계약체결(보험 상품 판매)</li> <li>- 청약서 작성</li> <li>- 고지사항 수령 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 핵심업무(단, 전속 설계사의 보험모집은 가능)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험회사 공시(경영공시 및 상품공시 등)</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 비핵심업무</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험계약인수(Underwriting) 여부에 대한 심사·결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험계약인수(Underwriting) 여부에 대한 심사·결정(해외 보험사업의 경우에는 제외)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 핵심업무(단, 해외의 경우 현지전문 보험인수업체 이용 가능)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험계약의 유지 및 관리</li> <li>- 해지, 실효 및 부활처리 등</li> <li>- 보험료 영수증(청약서 포함) 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험계약의 해지, 실효 및 부활 등 계약유지관리에 대한 의사결정업무</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 비핵심업무(단, 해지, 실효, 부활 등에 대한 의사결정은 핵심업무)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재보험 출·수재(해외 포함)</li> <li>- 재보험 계약체결</li> <li>- 재보험 정산 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재보험 출·수재(해외 포함) 및 재공제 수재</li> <li>- 재보험 계약체결</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 핵심업무(단, 계약체결 이후의 정산 등 업무는 비핵심업무)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재공제(농, 수, 축협 등)</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험금 지급여부 심사 및 결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험금 지급에 대한 최종 의사결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 비핵심업무(단, 보험금 지급 의사결정은 핵심업무)</li> </ul>

이를 위해 현행 금융회사 업무위탁 규정에 기술된 보험회사의 본질적 업무를 검토하여 이들을 핵심업무와 비핵심업무로 나누고 비핵심업무는 현행 제도 아래에서 업무위탁이 원칙적으로 금지되어 있는 본질적 업무의 범위에서 제외하여 업무위탁 허용의 폭을 넓힌다(〈표 IV-1〉 참조). 기존 본질적 업무의 범위에 속한 업무 중 비핵심업무로 분류가 가능한 업무는 보험계약의 유지 및 관리, 재보험의 정산, 소액 보험금의 지급심사와 같은 주로 단순하고 반복적 업무로 이들은 보험회사 본체 내에서 영위하는 것보다 업무위탁을 통해 업무효율성이 높아지고 보험회사의 비용을 절감할 수 있을 것으로 보이므로 이들 업무의 위탁을 제도적으로 허용할 수 있도록 제안하는 바이다. 단, 보험의 해지, 실효, 부활 등에 대한 최종 의사결정과 보험금 지급의

최종 의사결정은 여전히 핵심업무로 분류하여 보험회사가 가지도록 하는 편이 소비자보호 관점에서 유리하다고 판단된다.

## 2. 핵심업무의 위탁 확대

### 가. 해외 업무위탁의 원칙적 허용

현재 보험회사의 해외 업무위탁은 본질적 업무에 대한 위탁 제한으로 인하여 활성화되지 못하고 있다는 지적이 있어 왔다. 따라서 해외 현지의 전문적인 업무위탁 회사를 활용한 보험회사의 해외진출을 적극적으로 모색하는 차원에서 보험계약인수처럼 보험회사의 핵심업무에 해당하더라도 해외 업무위탁을 예외적으로 허용할 필요가 있다. 이 경우 해외 전문 위탁업체는 경우에 따라 해외 금융당국의 인가 등을 받았거나 자율규제에 의한 인증을 받은 회사에 한정하여 무분별한 해외 업무위탁으로 발생할 수 있는 리스크를 제어할 수 있다. 특히 앞서 해외사례를 통해 살펴본 바와 같이 해외 보험시장에서 활성화된 MGA나 TPA 등과 같은 전문업체를 활용하면 보험회사의 해외진출을 활성화할 수 있을 것으로 기대된다. 이러한 해외진출의 확대는 해외 학습효과를 유발하여 보험회사의 인수능력을 배양시키고 장기적으로 우리나라 보험산업의 경쟁력을 강화하는데 도움이 될 것으로 기대된다.

### 나. 소비자 편익과 업무효율성 고려

보험계약 체결, 위험의 인수와 보험금 지급 심사의 최종 의사결정 등과 같이 보험업의 핵심업무 범위에 포함되는 경우라도 보험회사의 건전성을 크게 해치지 않으면서 소비자의 편익을 크게 증진시키는 경우, 보험회사의 업무 효율성을 고려하여 업무위탁을 폭넓게 허용할 필요가 있다. 예를 들어, 현재 보험시장에서 관행적으로 이루어지고 있는 소액 보험금에 대한 간이심사 위탁 등은 보험회사 운영의 효율성 측

면과 보험금을 지급받는 소비자의 편익 증진 측면을 고려하였을 때 지속될 필요가 있다. 특히 정보통신의 발달과 함께 보험금 청구와 이에 따른 보험금의 지급이 자동화되는 추세에 따라 보험회사의 핵심업무로 분류되는 보험금 지급결정에 대해서도 소비자의 편익이 크게 향상되는 경우 이들 보험금 청구와 연결된 보험금 지급결정에 대한 업무위탁을 허용할 필요가 있다.

### 3. 업무위탁 관련 규제의 보험업법 반영

현재 보험회사 업무위탁에 관한 명시적인 법령은 손해사정, 보험계리, 보험모집 등 관련 법조항이 있는 경우와 보험회사 허가 과정에서 업무위탁을 통해 인적 물적 요건을 충족하는 것으로 본다는 경우에 한정되고 있다. 그 외 모든 업무위탁의 경우 「금융기관 업무위탁 등에 관한 규정」(이하 ‘업무위탁 규정’이라 함)에 의거하여 이루어지고 있다. 그런데 업무위탁 규정은 보험업법이나 관련 금융업법의 위임 근거가 분명하지 않다는 지적이 제기되어 왔다.

이에 대한 개선책으로 보험업법에 보험회사의 위탁 및 수탁과 관련된 내용과 위임 근거를 명시하고 하위 법령에 보다 구체적인 위탁 및 수탁 관련 내용을 담는 방향으로 법 체계를 정비할 필요가 있다. 이를 위해 앞에서 살펴본 자본시장법 및 금융지주회사법의 업무위탁 관련 규정의 내용을 참고하여 보험회사 운영기준 등에 대한 법적 근거를 마련하는 개선안을 제시한다.

금융지주회사법과 자본시장법은 금융회사의 업무위탁을 원칙적으로 허용하되 본질적 업무 중 인가 등과 관련된 경우, 원칙적으로 인가 등을 받은 제3자에게 업무위탁을 하도록 하고 있으며 외국에서 인가 등을 받은 외국회사도 여기에 포함시키고 있다.

보험업법령도 기존 국내 금융법 체계 내에서 보험회사의 업무위탁과 관련된 내용을 명시하여야 한다. 법령에 포함될 내용은 부록에 법령의 신설내용을 신규조문대비 표로 설명하였다. 기본적인 법조항의 토대는 자본시장법으로 하였으며 자본시장법령의 사례를 참고하여 보험회사 업무위·수탁 방안을 보험업법령에 반영하였다.

주요 내용은 보험회사의 본질적 업무를 검토하여 반드시 본체 내에서 수행해야만 하는 업무를 핵심업무로 축소하여 보험계약자 보호 등을 위한 인허가 제도의 취지를 훼손하지 않으면서 업무위탁 허용범위를 넓히도록 하였다. 또한 이를 통해 단순 반복적인 보험회사의 비핵심업무의 업무위탁이 가능하도록 하여 보험회사의 효율성을 높일 수 있도록 하였다. 또한 업무위탁에 대한 제한 및 사후감독과 관련된 세부기준은 하위 규정에서 제시하였다.

#### 4. 업무위탁 활성화와 위험관리 및 감독

보험회사의 핵심업무의 범위를 축소하고 핵심업무도 업무위탁이 가능하도록 허용을 확대하면 보험회사의 업무위탁이 활성화 될 것으로 기대된다. 이는 업무위·수탁 시장이 그동안 제도의 미비로 인하여 활성화되지 못하였다는 반증이 될 것이다.

업무위탁 활성화로 보험회사 운영에 있어 비용이 절감되고 효율성이 높아지는 것은 바람직하지만 이에 대한 반작용으로 업무위탁의 증가에 따른 보험회사의 운영리스크도 함께 증가할 것으로 예상되므로 이에 대한 대비도 필요하다. 이 절에서는 앞에서 제시한 제도 개선방안에 따라 보험회사의 제3자 업무위탁이 늘어나는 경우에 대비한 위험관리방안을 제시한다.<sup>72)</sup>

##### 가. 보험회사의 수탁회사 업무에 대한 관리 감독 책임 명시

보험회사가 수탁자에게 업무위탁을 하는 경우, 위탁된 업무에 대한 관리 감독의 책임 소재가 불분명해 질 수 있다. 우리나라 민법 제756조(사용자의 배상책임)<sup>73)</sup>는

72) 참고로 현행 「금융기관 업무위탁 등에 관한 규정」의 [별표 2] 업무위·수탁 기준을 부록에 수록하였음

73) 민법 제756조(사용자의 배상책임) 타인을 사용하여 사무에 종사하도록 한 자(사용자)는 피용자가 사무집행에 관해 제3자에게 가한 손해를 배상할 책임이 있음. 단, 사용자가 피용자의 선임 및 그 사무감독에 상당한 주의를 한때 또는 상당한 주의를 하여도 손해가 있을 경우는 그러하지 아니함

원칙적으로 업무위탁을 한 보험회사가 수탁자의 사무나 업무과정에서 생긴 소비자 피해 등을 보상하도록 하고 있다. 따라서 보험회사는 수탁회사 업무 및 사무에 대한 책임을 져야 하며 따라서 수탁자의 선정 과정에서부터 신중해야 하고 일단 업무위탁이 이루어진 후에도 관리 감독을 소홀히 할 수 없다. 그런데 수탁회사는 보험회사의 실시간 통제에서 벗어나 있으므로 위탁된 업무 프로세스에 대한 모니터링 방안이 있어야 한다. 이를 위해 앞에서 살펴본 일본의 사례를 참고할 필요가 있다.

보험회사가 위탁업무의 정확한 수행을 확보하기 위해서는 업무위탁 시 수탁자의 능력을 고려해야 한다. 그리고 위탁사무에 관한 관리자를 명확하게 하고 위탁업무에 대한 모니터링, 검증태세 등의 보험회사 내 위탁업무에 대한 관리체계를 수립할 필요가 있다. 이를 통해 수탁자의 위탁업무 실시를 정기적으로 또는 필요에 따라 확인하여 적절하고 정확하게 수행하는지 검증하며 필요한 경우 개선을 요구하는 방법으로 수탁자에 대해 필요하고 적절한 감독을 해야 한다. 그리고 수탁자가 위탁사무의 이행상황 등에 관하여 보험회사에 정기적으로 보고하고 필요 시 적절한 정보가 신속하게 제공되도록 체계를 만들어야 한다. 또한 제3자에게 위탁한 업무에 대해서도 보험회사 외부감사 대상에 포함하여 중층적인 감시가 이루어지도록 할 필요가 있다.

#### 나. 업무위탁에 따른 보험회사 운영리스크 관리

보험회사의 제3자에 대한 업무위탁은 적절히 통제되지 않는 경우 보험회사의 운영리스크를 증가시킬 수 있다. 따라서 수탁자에 대한 적절한 통제를 통해 운영리스크를 제어할 수 있는 방안도 필요하다. 역시 일본의 사례에서 운영리스크 통제를 위한 적절한 조치를 생각해 볼 수 있다.

먼저 수탁자가 하는 당해 위탁업무와 관련하여 고객의 민원을 적절하고 신속하게 처리하기 위해 필요한 조치를 할 수 있도록 하고, 수탁자가 위탁된 업무를 적절하게 수행할 수 없는 사태가 발생한 경우에는 다른 적절한 제3자에게 업무를 신속하게 위탁하는 등 보험계약자 보호에 지장을 초래하는 사태를 방지하기 위한 조치를 미리 마련할 필요가 있다. 특히 보험계약자 등의 보호를 위해 필요한 경우에는 당해 위탁

계약의 변경 또는 해제를 하는 등 필요한 조치를 취해야 한다. 위탁계약에 따른 서비스 제공이 중단되는 경우에도 보험회사의 업무에 큰 지장이 없도록 대응책이 검토되어 있어야 하며, 또한 고객에게 수탁자를 대신하여 서비스 제공이 가능하도록 미리 대응책을 마련할 필요가 있다.

해외 업무위탁의 경우 수탁회사에 대한 관리 감독과 운영리스크에 대한 통제가 쉽지 않을 수 있다. 해외 수탁회사에 대한 관리 감독은 물리적 거리와 의사소통 등 여러 측면에서 보험회사가 관리하기에 어려움이 있다. 따라서 해외 업무수탁의 경우 보험회사가 자체적으로 위탁한도를 정하고 한도 내에서 업무위탁 계약을 체결하고 운영하여 해외 업무위탁에 따른 운영리스크를 관리할 필요가 있다.

이때 해외 업무위탁 한도는 금융당국에서 사전적으로 일률적으로 정하기보다 각 보험회사의 리스크 관리 특성에 따라 업무위탁으로 초래되는 운영리스크의 증가와 다른 모든 리스크를 고려하여 전사적 리스크 관리 차원에서 자체적으로 결정하는 것이 효율성 측면에서 바람직하다고 판단된다. 단, 규제도입 초기에는 금융당국에서 보험회사가 해외 업무위탁 한도를 정하는 방법에 대한 리스크 관리 측면의 가이드라인 정도를 제시하는 방안도 고려할 수 있을 것이다.

#### 다. 감독당국의 사후적 감독 강화

보험회사의 제3자에 대한 업무위탁에 대한 금융감독 측면에서의 최종책임은 감독당국에 있다. 따라서 감독당국은 위탁업무 시장의 효율성이 저해되지 않도록 하면서 업무를 위탁한 보험회사의 건전성 및 거래질서 문란행위 등을 감독할 필요가 있다. 이는 보험업 업무위탁 시장에 대한 사전적인 행위규제로부터 사후적 감독으로의 전환을 의미한다.

앞에서 살펴본 보험회사의 핵심업무 범위의 축소와 핵심업무의 위탁 확대를 통해 보험시장에서의 업무위탁이 활성화되면 감독당국의 사후적 감독수요도 함께 늘어날 것이므로 이에 대한 감독당국의 대비도 필요할 것으로 예상된다.

## 참고문헌

- 금융연구원(2014a), 『금융상품 일시 판매제한제도 도입 검토』, 금융위원회 연구용역 보고서
- \_\_\_\_\_ (2014b), 『금융회사의 업무위탁 관련 제도개선방안』, 금융위원회 연구용역 보고서
- \_\_\_\_\_ (2015), 『해외 금융소비자보호 감독기관의 생활밀착형 정책 동향 연구』, 금융위원회 연구용역 보고서
- 김석영 · 이승준(2016. 8), 「핀테크 활성화에 따른 본질적 업무위탁 필요성」, KiRI 리포트, 보험연구원
- 심영 · 정순섭(2003), 『금융산업의 환경변화와 법적 대응 - 영국의 개혁법을 중심으로』
- 오성근(2014), 『영국의 금융감독체계의 개혁 및 입법적 시사점』
- 이성복 · 이승진(2015), 『영국의 금융영업행위 규제 및 감독체계 변화와 시사점』, 자본시장연구원
- 이승준 · 김해식 · 조재린(2013. 5), 『보험지주회사 감독체계 개선방안 연구』, 정책 보고서, 보험연구원
- 이홍식 · 이경희(2006. 6), 「서비스산업의 아웃소싱과 한·미 FTA의 시사점」, 『KIEP 오늘의 세계경제』, 06-17호, 대외경제정책연구원
- 한기정(2005), 「영국 통합금융법상 보험업의 일반성과 특수성: 행위규제를 중심으로」, 『정책연구자료』, 2005-1, 보험개발원 보험연구소
- Conning(2014. 11), “The Managing General Agent Market”
- Elix-IRR(2013), “Trends in Outsourcing in the Financial Services Industry 2013”
- Financial Conduct Authority(2015), “Delegated authority: Outsourcing in the general insurance market”, Thematic Review
- \_\_\_\_\_ (2015), “Reader’s Guide: An introduction to Handbook”
- Joint Forum(2005), “Outsourcing in Financial Services”

Karlinsky(2014), “Managing General Agents - Overview of US Regulation”, IMC

NAIC(2002), “Managing General Agents Act”

\_\_\_\_\_(2011), “Third Party Administrator Act(NAIC Guideline Version 1)”

영국금융감독청(<https://www.handbook.fca.org.uk/handbook>)

---

# 부록 I : 「금융기관 업무위탁 등에 관한 규정」

## [별표 2] 업무위 · 수탁 기준

---

### 업무위 · 수탁 기준

금융회사가 업무 위 · 수탁을 추진하는 경우 다음 각호의 사항을 참고로 하여 업무위 · 수탁 운영기준을 제정 · 운영하여야 한다.

1. 위 · 수탁계약에 따른 리스크 평가 및 관리대책
2. 위 · 수탁계약의 결정 · 해지 절차 및 재위탁에 관한 사항
3. 위탁업무의 모니터링에 관한 사항
  - 위탁업무 수행 관련 주요사항(수탁자의 재무상태 및 리스크, 비상계획 및 그 테스트 결과 등)에 대한 모니터링 절차, 모니터링 담당직원의 지정, 경영진에 대한 보고체계 등에 관한 사항
4. 고객정보의 보호에 관한 사항
  - 위탁금융회사 고객자료의 별도 관리, 인가된 자에게만 접근권 부여 및 비밀보호 위반 시 위탁금융회사의 조치권 등 안전장치 확보
5. 비상계획에 관한 사항
  - 수탁자의 부도 또는 통신문제 등 우발상황 발생 시 대책에 관한 사항

## 6. 위탁업무 관련 자료에 대한 접근권 확보에 관한 사항

- 감독당국 또는 내·외부 감사인의 자료접근권 보장

## 7. 위·수탁 계약서 주요 기재사항

- 위·수탁업무의 범위(공급주기, 내용, 형태 등)
- 업무수행의 수단
- 정보 제공 책임(수탁자 내부의 영업상 중요정보 포함)
- 수탁자에 대한 감사 권한
- 업무위·수탁에 대한 수수료 및 보상금
- 위탁업무에서 발생하는 자료에 대한 위탁금융회사의 소유권과 당해 금융회사  
의 물적 설비 및 지적재산권 등의 이용조건
- 고객정보의 보호 및 비밀유지에 관한 사항
- 업무의 연속성을 확보하기 위한 백업시스템 확보 등 비상계획
- 면책조항, 보험가입, 분쟁해결(중재, 조정 등) 방법
- 수탁자의 책임한계
- 계약의 파기 또는 종료(위탁금융회사의 계약해지권, 자료의 복구방법 등)에 관  
한 규정
- 감독당국의 검사 수용의무
- 수탁자가 업무 재위탁 시 원계약 준수 명시
- 준거법 및 관할법원(업무위·수탁 상대방이 외국에 소재하는 경우)
- 기타 업무위·수탁에 따른 리스크 관리 등을 위하여 필요한 사항 등

## 8. 기타 고려사항

- 금융회사는 금융권역 및 위탁대상자의 특성 등을 감안하여 상기 각호의 사항을  
가감하여 반영

## 부록 Ⅱ: 업무위탁 관련 규정을 반영한 보험업법 신규 조문대비표

### [보험업법]

현행	법 개정안
〈신설〉	<p>제11조의4(보험회사 업무의 위·수탁) ① 보험회사는 보험업, 제11조 각 호의 업무 및 제11조의2 제1항의 부수업무와 관련하여 영위하는 업무를 제삼자에게 위탁하여 처리할 수 있다. 다만, 보험계약자 보호 및 건전한 거래질서를 해할 우려가 있는 업무로 대통령령으로 정하는 업무는 제삼자에게 위탁할 수 없다</p> <p>② 보험회사가 제1항 본문에 따라 제삼자에게 업무를 위탁하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 포함하는 위탁계약을 체결하여야 하며, 그 내용을 대통령령으로 정하는 방법 및 절차에 따라 금융위원회에 보고하여야 한다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 위탁하는 업무의 범위</li> <li>2. 수탁자의 행위제한에 관한 사항</li> <li>3. 위탁하는 업무의 처리에 대한 기록유지에 관한 사항</li> <li>4. 그 밖에 계약자 보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항</li> </ol> <p>③ 금융위원회는 제2항에 따른 위탁계약의 내용이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 업무의 위탁을 제한하거나 시정할 것을 명할 수 있다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 보험회사의 경영건전성을 저해하는 경우</li> <li>2. 계약자보호에 지장을 초래하는 경우</li> <li>3. 금융시장의 안정성을 저해하는 경우</li> <li>4. 금융거래질서를 문란하게 하는 경우</li> </ol> <p>④ 제1항 본문에 따라 위탁받는 업무가 핵심업무(해당 보험회사가 허가받거나 신고한 업무와 직접적으로 관련된 업무로서 대통령령으로 정하는 업무를 말한다. 이하 이 항에서 같다)인 경우 그 핵심업무를 위탁받는 자는 그 업무 수행에 필요한 허가를 받거나 신고한 자이어야 한다. 이 경우 그 업무를 위탁받는 자가 외국 보험회사로서 대통령령으로 정하는 요건을 갖춘 경우에는 허가를 받거나 신고한 것으로 본다</p> <p>(계속)</p>

현행	법 개정안
	<p>⑤ 제1항의 업무를 위탁받은 자는 위탁받은 업무를 보험회사의 원활한 업무수행을 위해 필요한 경우 위탁한 자의 동의를 받아 제삼자에게 재위탁할 수 있다. 다만, 보험계약자 보호 및 건전한 거래질서를 해할 우려가 있는 업무는 재위탁을 금지할 수 있다</p> <p>⑥ 제1항의 업무를 위탁한 자는 대통령령으로 정하는 기준에 따라 위탁한 업무의 범위에서 위탁받은 자에게 계약자의 보험상품의 매매, 그 밖의 거래에 관한 정보 및 계약자가 맡긴 금전, 그 밖의 재산에 관한 정보를 제공할 수 있다</p> <p>⑦ 보험회사는 제1항 본문에 따라 업무위탁을 하고자 하는 경우 계약자정보 보호 및 위험관리·평가 등에 관한 업무위탁 운영기준을 정하여야 한다</p> <p>⑧ 그 밖에 업무의 위탁·재위탁의 기준·방법 및 절차에 관하여 계약자 보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다</p>

### [보험업법 시행령]

현행	시행령 개정안
<p>&lt;신설&gt;</p>	<p>제17조의2(위탁이 금지되는 업무범위) 법 제11조의4 제1항 단서에서 “대통령령으로 정하는 업무”란 다음 각 호의 업무를 말한다.(해당 업무에 관한 의사결정권한까지 위탁하는 경우만 해당한다) 다만, 계약자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 경우로서 금융위원회가 정하여 고시하는 업무는 제외한다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 준법감시인의 업무 중 금융위원회가 정하여 고시하는 업무를 제외한 업무</li> <li>2. 내부감사업무</li> <li>3. 위험관리업무</li> </ol>
<p>&lt;신설&gt;</p>	<p>제17조의3(업무위탁의 보고 등) ① 보험회사는 법 제11조의4 제1항에 따라 업무를 위탁받은 자가 그 위탁받은 업무를 실제로 수행하려는 날의 7일 전까지 다음 각 호의 서류를 첨부하여 금융위원회에 보고하여야 한다. 다만, 이미 보고한 내용을 일부 변경하는 경우로서 변경되는 내용이 경미한 경우 등 금융위원회가 정하여 고시하는 경우에는 금융위원회가 보고시기 및 첨부서류 등을 다르게 정하여 고시할 수 있다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 업무위탁계약서 사본</li> <li>2. 법 제11조의4 제7항에 따른 업무위탁 운영기준(이하 이 항에서 “업무위탁 운영기준”이라 한다)</li> </ol> <p>(계속)</p>

현행	시행령 개정안
	<p>3. 업무위탁계약이 법 제11조의4 제3항 각 호의 어느 하나에 해당하지 아니하고 업무위탁 운영기준에 위배되지 아니한다는 준법감시인(준법감시인이 없는 경우에는 감사 등 이에 준하는 자를 말한다)의 검토의견 및 관련 자료</p> <p>4. 법 제11조의4 제4항 후단에 따라 외국 보험회사에게 본질적 업무(법 제11조의4 제4항에 따른 본질적 업무를 말한다)를 위탁하는 경우에는 그 외국 보험회사가 제17조의4 제2항에 따른 요건을 갖춘 자임을 증명하는 서류</p> <p>5. 그 밖에 계약자 보호나 건전한 거래질서를 위하여 필요한 서류로서 금융위원회가 정하여 고시하는 서류</p> <p>② 법 제11조의4 제2항 제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말한다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 업무위탁계약의 해지에 관한 사항</li> <li>2. 위탁보수 등에 관한 사항</li> <li>3. 그 밖에 업무위탁에 따른 이해상충방지체계 등 금융위원회가 정하여 고시하는 사항</li> </ol> <p>③ 금융위원회는 법 제11조의4 제3항에 따라 제한명령 또는 시정명령을 하는 경우에는 그 내용과 사유가 구체적으로 기재된 문서로 하여야 한다</p>
〈신설〉	<p>제17조의4(핵심업무의 범위 등) ① 법 제11조의4 제4항 전단에서 “대통령령으로 정하는 업무”란 다음 각 호에서 정한 업무(해당업무의 의사결정까지 위탁하는 경우)를 말한다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 보험모집 및 계약체결 (보험상품 판매)</li> <li>2. 보험계약인수 (해외물건 제외)</li> <li>3. 재보험 계약체결</li> <li>4. 보험금 지급여부의 최종 의사결정</li> </ol> <p>② 법 제11조의4 제4항 후단에서 “대통령령으로 정하는 요건”이란 외국 보험회사가 소재한 국가에서 외국 금융감독기관의 허가·인가·등록 등을 받아 위탁받으려는 보험업 또는 법 제11조 제1호 또는 제2호에 따른 금융업무에 상당하는 영업을 하는 것을 말한다</p>
〈신설〉	<p>제17조의5(업무위탁 관련 정보 제공기준 등) ① 법 제11조의4 제6항에서 “대통령령으로 정하는 기준”이란 다음 각 호의 것을 말한다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 제공하는 정보는 위탁한 업무와 관련한 정보일 것</li> <li>2. 정보 제공과 관련된 기록을 유지할 것</li> <li>3. 제공하는 정보에 대한 수탁자의 정보이용에 관하여 관리·감독이 가능할 것</li> </ol>

현행	시행령 개정안
	<p>② 보험회사는 법 제11조의4 제7항에 따른 업무위탁 운영기준에 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 업무위탁에 따른 위험관리·평가에 관한 사항</li> <li>2. 업무위탁의 결정·해지절차에 관한 사항</li> <li>3. 수탁자에 대한 관리·감독에 관한 사항</li> <li>4. 계약자정보 보호에 관한 사항</li> <li>5. 수탁자의 부도 등 우발상황에 대한 대책에 관한 사항</li> <li>6. 위탁업무와 관련하여 자료를 요구할 수 있는 수단 확보에 관한 사항</li> <li>7. 그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 사항</li> </ol> <p>③ 위탁계약의 내용을 변경하는 경우에는 법 제11조의4 제2항 및 제3항을 준용한다</p> <p>④ 재위탁의 경우에는 법 제11조의4 제2항부터 제4항까지, 제5항 본문, 제6항 및 제7항을 각각 준용한다. 이 경우 법 제11조의4 제2항 및 제7항을 준용할 때에는 재위탁 계약의 내용을 금융위원회에 보고하여야 하는 자, 업무재위탁 운영기준을 정하여야 하는 자와 업무위탁 내용을 계약서류 등에 기재하고 계약자에게 통보하여야 하는 자는 최초로 업무를 위탁한 보험회사로 한다</p> <p>⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 업무위탁의 보고 등의 서식과 작성방법, 첨부서류 등에 관하여 필요한 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다</p>

## 보험연구원(KIRI) 발간물 안내

※ 2017년부터 기존의 연구보고서, 정책보고서, 경영보고서, 조사보고서가 연구보고서로 통합되었습니다.

### ■ 연구보고서

- 2017-1 보험산업 미래 / 김석영 · 윤성훈 · 이선주 2017.2
- 2017-2 자동차보험 과실상계제도 개선방안 / 전용식 · 채원영 2017.2
- 2017-3 상호협정 관련 입법정책 연구 / 정호열 2017.2
- 2017-4 저소득층 노후소득 보장을 위한 공사연계연금 연구 / 정원석 · 강성호 ·  
마지혜 2017.3
- 2017-5 자영업자를 위한 사적소득보상체계 개선방안 / 류건식 · 강성호 · 김동겸  
2017.3
- 2017-6 우리나라 사회안전망 개선을 위한 현안 과제 / 이태열 · 최장훈 · 김유미  
2017.4
- 2017-7 일본의 보험회사 도산처리제도 및 사례 / 정봉은 2017.5

### ■ 연구보고서(구)

- 2008-1 보험회사의 리스크 중심 경영전략에 관한 연구 / 최영목 · 장동식 ·  
김동겸 2008.1
- 2008-2 한국 보험시장과 공정거래법 / 정호열 2008.6
- 2008-3 확정급여형 퇴직연금의 자산운용 / 류건식 · 이경희 · 김동겸 2008.3
- 2009-1 보험설계사의 특성분석과 고능률화 방안 / 안철경 · 권오경 2009.1
- 2009-2 자동차사고의 사회적 비용 최소화 방안 / 기승도 2009.2
- 2009-3 우리나라 가계부채 문제의 진단과 평가 / 유경원 · 이해은 2009.3
- 2009-4 사적연금의 노후소득보장 기능제고 방안 / 류건식 · 이창우 · 김동겸  
2009.3
- 2009-5 일반화선형모형(GLM)을 이용한 자동차보험 요율상대도 산출 방법  
연구 / 기승도 · 김대환 2009.8
- 2009-6 주행거리에 연동한 자동차보험제도 연구 / 기승도 · 김대환 · 김혜란  
2010.1
- 2010-1 우리나라 가계 금융자산 축적 부진의 원인과 시사점 / 유경원 · 이해은  
2010.4

- 2010-2 생명보험 상품별 해지율 추정 및 예측 모형 / 황진태 · 이경희 2010.5  
 2010-3 보험회사 자산관리서비스 사업모형 검토 / 진 익 · 김동걸 2010.7

### ■ 정책보고서(구)

- 2008-2 환경오염리스크 관리를 위한 보험제도 활용방안 / 이기형 2008.3  
 2008-3 금융상품의 정의 및 분류에 관한 연구 / 유지호 · 최 원 2008.3  
 2008-4 2009년도 보험산업 전망과 과제 / 이진면 · 이태열 · 신종협 · 황진태 · 유진아 · 김세환 · 이정환 · 박정희 · 김세중 · 최이섭 2008.11  
 2009-1 현 금융위기 진단과 위기극복을 위한 정책제언 / 진 익 · 이민환 · 유경원 · 최영목 · 최형선 · 최 원 · 이경아 · 이해은 2009.2  
 2009-2 퇴직연금의 급여 지급 방식 다양화 방안 / 이경희 2009.3  
 2009-3 보험분쟁의 재판외적 해결 활성화 방안 / 오영수 · 김경환 · 이종욱 2009.3  
 2009-4 2010년도 보험산업 전망과 과제 / 이진면 · 황진태 · 변혜원 · 이경희 · 이정환 · 박정희 · 김세중 · 최이섭 2009.12  
 2009-5 금융상품판매전문회사의 도입이 보험회사에 미치는 영향 / 안철경 · 변혜원 · 권오경 2010.1  
 2010-1 보험사기 영향요인과 방지방안 / 송윤아 2010.3  
 2010-2 2011년도 보험산업 전망과 과제 / 이진면 · 김대환 · 이경희 · 이정환 · 최 원 · 김세중 · 최이섭 2010.12  
 2011-1 금융소비자보호 체계 개선방안 / 오영수 · 안철경 · 변혜원 · 최영목 · 최형선 · 김경환 · 이상우 · 박정희 · 김미화 2010.4  
 2011-2 일반공제사업 규제의 합리화 방안 / 오영수 · 김경환 · 박정희 2011.7  
 2011-3 퇴직연금 적립금의 연금전환 유도방안 / 이경희 2011.5  
 2011-4 저출산 · 고령화와 금융의 역할 / 윤성훈 · 류건식 · 오영수 · 조용운 · 진 익 · 유진아 · 변혜원 2011.7  
 2011-5 소비자보호를 위한 보험유통채널 개선방안 / 안철경 · 이경희 2011.11  
 2011-6 2012년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈 · 황진태 · 이정환 · 최 원 · 김세중 · 오병국 2011.12  
 2012-1 인적사고 보험금의 지급방식 다양화 방안 / 조재린 · 이기형 · 정인영 2012.8  
 2012-2 보험산업 진입 및 퇴출에 관한 연구 / 이기형 · 변혜원 · 정인영 2012.10  
 2012-3 금융위기 이후 보험규제 변화 및 시사점 / 임준환 · 유진아 · 이경아

- 2012.11
- 2012-4 소비자중심의 변액연금보험 개선방안 연구: 공시 및 상품설계 개선을 중심으로 / 이기형 · 임준환 · 김해식 · 이경희 · 조영현 · 정인영 2012.12
- 2013-1 생명보험의 자살면책기간이 자살에 미치는 영향 / 이창우 · 윤상호 2013.1
- 2013-2 퇴직연금 지배구조체계 개선방안 / 류건식 · 김대환 · 이상우 2013.1
- 2013-3 2013년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈 · 전용식 · 이정환 · 최 원 · 김세중 · 채원영 2013.2
- 2013-4 사회안전망 체제 개편과 보험산업 역할 / 진 익 · 오병국 · 이성은 2013.3
- 2013-5 보험지주회사 감독체계 개선방안 연구 / 이승준 · 김해식 · 조재린 2013.5
- 2013-6 2014년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈 · 전용식 · 최 원 · 김세중 · 채원영 2013.12
- 2014-1 보험시장 경쟁정책 투명성 제고방안 / 이승준 · 강민규 · 이해량 2014.3
- 2014-2 국내 보험회사 지급여력규제 평가 및 개선방안 / 조재린 · 김해식 · 김석영 2014.3
- 2014-3 공 · 사 사회안전망의 효율적인 역할 제고 방안 / 이태열 · 강성호 · 김유미 2014.4
- 2014-4 2015년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈 · 김석영 · 김진억 · 최 원 · 채원영 · 이아름 · 이해량 2014.11
- 2014-5 의료보장체계 합리화를 위한 공 · 사건강보험 협력방안 / 조용운 · 김경환 · 김미화 2014.12
- 2015-1 보험회사 재무건전성 규제 - IFRS와 RBC 연계방안 / 김해식 · 조재린 · 이경아 2015.2
- 2015-2 2016년도 보험산업 전망과 과제 / 윤성훈 · 김석영 · 김진억 · 최 원 · 채원영 · 이아름 · 이해량 2015.11
- 2016-1 정년연장의 노후소득 개선 효과와 개인연금의 정책방향 / 강성호 · 정봉은 · 김유미 2016.2
- 2016-2 국민건강보험 보장률 인상 정책 평가: DSGE 접근법 / 임태준 · 이정택 · 김혜란 2016.11
- 2016-3 2017년도 보험산업 전망과 과제 / 동향분석실 2016.12

#### ■ 경영보고서(구)

- 2009-1 기업휴지보험 활성화 방안 연구 / 이기형 · 한상용 2009.3

- 2009-2 자산관리서비스 활성화 방안 / 진 익 2009.3
- 2009-3 탄소시장 및 녹색보험 활성화 방안 / 진 익 · 유시용 · 이경아 2009.3
- 2009-4 생명보험회사의 지속가능성장에 관한 연구 / 최영목 · 최 원 2009.6
- 2010-1 독립판매채널의 성장과 생명보험회사의 대응 / 안철경 · 권오경 2010.2
- 2010-2 보험회사의 윤리경영 운영실태 및 개선방안 / 오영수 · 김경환 2010.2
- 2010-3 보험회사의 퇴직연금사업 운영전략 / 류건식 · 이창우 · 이상우 2010.3
- 2010-4(1) 보험환경변화에 따른 보험산업 성장방안 / 산업연구실 · 정책연구실 · 동향분석실 2010.6
- 2010-4(2) 종합금융서비스를 활용한 보험산업 성장방안 / 금융제도실 · 재무연구실 2010.6
- 2010-5 변액보험 보증리스크 관리연구 / 권용재 · 장동식 · 서성민 2010.4
- 2010-6 RBC 내부모형 도입 방안 / 김해식 · 최영목 · 김소연 · 장동식 · 서성민 2010.10
- 2010-7 금융보증보험 가격결정모형 / 최영수 2010.7
- 2011-1 보험회사의 비대면채널 활용방안 / 안철경 · 변혜원 · 서성민 2011.1
- 2011-2 보증보험의 특성과 리스크 평가 / 최영목 · 김소연 · 김동겸 2011.2
- 2011-3 충성도를 고려한 자동차보험 마케팅전략 연구 / 기승도 · 황진태 2011.3
- 2011-4 보험회사의 상조서비스 기여방안 / 황진태 · 기승도 · 권오경 2011.5
- 2011-5 사기성클레임에 대한 최적조사방안 / 송윤아 · 정인영 2011.6
- 2011-6 민영의료보험의 보험리스크 관리방안 / 조용운 · 황진태 · 김미화 2011.8
- 2011-7 보험회사의 개인형 퇴직연금 운영방안 / 류건식 · 김대환 · 이상우 2011.9
- 2011-8 퇴직연금시장의 환경변화에 따른 확정기여형 퇴직연금 운영방안 / 김대환 · 류건식 · 이상우 2011.10
- 2012-1 국내 생명보험회사의 기업공개 평가와 시사점 / 조영현 · 전용식 · 이해은 2012.7
- 2012-2 보험산업 비전 2020 : ⑩ sure 4.0 / 진 익 · 김동겸 · 김혜란 2012.7
- 2012-3 현금흐름방식 보험료 산출의 시행과 과제 / 김해식 · 김석영 · 김세영 · 이해은 2012.9
- 2012-4 보험회사의 장수리스크 발생원인과 관리방안 / 김대환 · 류건식 · 김동겸 2012.9
- 2012-5 은퇴가구의 경제형태 분석 / 유경원 2012.9

- 2012-6 보험회사의 날씨리스크 인수 활성화 방안: 지수형 날씨보험을 중심으로 / 조재린 · 황진태 · 권용재 · 채원영 2012.10
- 2013-1 자동차보험시장의 가격경쟁이 손해율에 미치는 영향과 시사점 / 전용식 · 채원영 2013.3
- 2013-2 중국 자동차보험 시장점유율 확대방안 연구 / 기승도 · 조용운 · 이소양 2013.5
- 2016-1 뉴 노멀 시대의 보험회사 경영전략 / 임준환 · 정봉은 · 황인창 · 이해은 · 김혜란 · 정승연 2016.4
- 2016-2 금융보증보험 잠재 시장 연구: 지방자치단체 자금조달 시장을 중심으로 / 최창희 · 황인창 · 이경아 2016.5
- 2016-3 퇴직연금시장 환경변화와 보험회사 대응방안 / 류건식 · 강성호 · 김동겸 2016.5

#### ■ 조사보고서(구)

- 2008-1 보험회사 글로벌화를 위한 해외보험시장 조사 / 양성문 · 김진역 · 지재원 · 박정희 · 김세중 2008.2
- 2008-2 노인장기요양보험 제도 도입에 대응한 장기간병보험 운영 방안 / 오영수 2008.3
- 2008-3 2008년 보험소비자 설문조사 / 안철경 · 기승도 · 이상우 2008.4
- 2008-4 주요국의 보험상품 판매권유 규제 / 이상우 2008.3
- 2009-1 2009년 보험소비자 설문조사 / 안철경 · 이상우 · 권오경 2009.3
- 2009-2 Solvency II의 리스크 평가모형 및 측정 방법 연구 / 장동식 2009.3
- 2009-3 이슬람 보험시장 진출방안 / 이진면 · 이정환 · 최이섭 · 정중영 · 최태영 2009.3
- 2009-4 미국 생명보험 정산거래의 현황과 시사점 / 김해식 2009.3
- 2009-5 헤지펀드 운용전략 활용방안 / 진익 · 김상수 · 김종훈 · 변귀영 · 유시용 2009.3
- 2009-6 복합금융 그룹의 리스크와 감독 / 이민환 · 전선애 · 최원 2009.4
- 2009-7 보험산업 글로벌화를 위한 정책적 지원방안 / 서대교 · 오영수 · 김영진 2009.4
- 2009-8 구조화금융 관점에서 본 금융위기 분석 및 시사점 / 임준환 · 이민환 · 윤건용 · 최원 2009.7

- 2009-9 보험리스크 측정 및 평가 방법에 관한 연구 / 조용운 · 김세환 · 김세중 2009.7
- 2009-10 생명보험계약의 효력상실 · 해약분석 / 류건식 · 장동식 2009.8
- 2010-1 과거 금융위기 사례분석을 통한 최근 글로벌 금융위기 전망 / 신종협 · 최형선 · 최 원 2010.3
- 2010-2 금융산업의 영업행위 규제 개선방안 / 서대교 · 김미화 2010.3
- 2010-3 주요국의 민영건강보험의 운영체제와 시사점 / 이창우 · 이상우 2010.4
- 2010-4 2010년 보험소비자 설문조사 / 변혜원 · 박정희 2010.4
- 2010-5 산재보험의 운영체제에 대한 연구 / 송윤아 2010.5
- 2010-6 보험산업 내 공정거래규제 조화방안 / 이승준 · 이종욱 2010.5
- 2010-7 보험종류별 진료수가 차등적용 개선방안 / 조용운 · 서대교 · 김미화 2010.4
- 2010-8 보험회사의 금리위험 대응전략 / 진 익 · 김해식 · 유진아 · 김동겸 2011.1
- 2010-9 퇴직연금 규제체계 및 정책방향 / 류건식 · 이창우 · 이상우 2010.7
- 2011-1 생명보험설계사 활동실태 및 만족도 분석 / 안철경 · 황진태 · 서성민 2011.6
- 2011-2 2011년 보험소비자 설문조사 / 김대환 · 최 원 2011.5
- 2011-3 보험회사 녹색금융 참여방안 / 진 익 · 김해식 · 김혜란 2011.7
- 2011-4 의료시장 변화에 따른 민영실손의료보험의 대응 / 이창우 · 이기형 2011.8
- 2011-5 아세안 주요국의 보험시장 규제제도 연구 / 조용운 · 변혜원 · 이승준 · 김경환 · 오병국 2011.11
- 2012-1 2012년 보험소비자 설문조사 / 황진태 · 전용식 · 윤상호 · 기승도 · 이상우 · 최 원 2012.6
- 2012-2 일본의 퇴직연금제도 운영체제 특징과 시사점 / 이상우 · 오병국 2012.12
- 2012-3 솔벤시 II 의 보고 및 공시 체계와 시사점 / 장동식 · 김경환 2012.12
- 2013-1 2013년 보험소비자 설문조사 / 전용식 · 황진태 · 변혜원 · 정원석 · 박선영 · 이상우 · 최 원 2013.8
- 2013-2 건강보험 진료비 전망 및 활용방안 / 조용운 · 황진태 · 조재린 2013.9
- 2013-3 소비자 신뢰 제고와 보험상품 정보공시 개선방안 / 김해식 · 변혜원 · 황진태 2013.12
- 2013-4 보험회사의 사회적 책임 이행에 관한 연구 / 변혜원 · 조영현 2013.12
- 2014-1 주택연금 연계 간병보험제도 도입 방안 / 박선영 · 권오경 2014.3

- 2014-2 소득수준을 고려한 개인연금 세제 효율화방안: 보험료 납입단계의 세제방식 중심으로 / 정원석 · 강성호 · 이상우 2014.4
- 2014-3 보험규제에 관한 주요국의 법제연구: 모집채널, 행위 규제 등을 중심으로 / 한기정 · 최준규 2014.4
- 2014-4 보험산업 환경변화와 판매채널 전략 연구 / 황진태 · 박선영 · 권오경 2014.4
- 2014-5 거시경제 환경변화의 보험산업 파급효과 분석 / 전성주 · 전용식 2014.5
- 2014-6 국내경제의 일본식 장기부진 가능성 검토 / 전용식 · 윤성훈 · 채원영 2014.5
- 2014-7 건강생활관리서비스 사업모형 연구 / 조용운 · 오승연 · 김미화 2014.7
- 2014-8 보험개인정보 보호법제 개선방안 / 김경환 · 강민규 · 이해량 2014.8
- 2014-9 2014년 보험소비자 설문조사 / 전용식 · 변혜원 · 정원석 · 박선영 · 오승연 · 이상우 · 최 원 2014.8
- 2014-10 보험회사 수익구조 진단 및 개선방안 / 김석영 · 김세중 · 김혜란 2014.11
- 2014-11 국내 보험회사의 해외사업 평가와 제언 / 전용식 · 조영현 · 채원영 2014.12
- 2015-1 보험민원 해결 프로세스 선진화 방안 / 박선영 · 권오경 2015.1
- 2015-2 재무건전성 규제 강화와 생명보험회사의 자본관리 / 조영현 · 조재린 · 김혜란 2015.2
- 2015-3 국내 배상책임보험 시장 성장 저해 요인 분석-대인사고 손해배상액 산정 기준을 중심으로 - / 최창희 · 정인영 2015.3
- 2015-4 보험산업 신뢰도 제고 방안 / 이태열 · 황진태 · 이선주 2015.3
- 2015-5 2015년 보험소비자 설문조사 / 동향분석실 2015.8
- 2015-6 인구 및 가구구조 변화가 보험 수요에 미치는 영향 / 오승연 · 김유미 2015.8
- 2016-1 경영환경 변화와 주요 해외 보험회사의 대응 전략 / 전용식 · 조영현 2016.2
- 2016-2 시스템리스크를 고려한 복합금융그룹 감독방안 / 이승준 · 민세진 2016.3
- 2016-3 저성장 시대 보험회사의 비용관리 / 김해식 · 김세중 · 김현경 2016.4
- 2016-4 자동차보험 해외사업 경영성과 분석과 시사점 / 전용식 · 송윤아 · 채원영 2016.4
- 2016-5 금융 · 보험세제연구: 집합투자기구, 보험 그리고 연금세제를 중심으로 / 정원석 · 임 준 · 김유미 2016.5
- 2016-6 가용자본 산출 방식에 따른국내 보험회사 지급여력 비교 / 조재린 ·

- 황인창 · 이경아 2016.5
- 2016-7 해외 사례를 통해 본 중·소형 보험회사의 생존전략 / 이태열 · 김해식 · 김현경 2016.5
- 2016-8 생명보험회사의 연금상품 다양화 방안: 종신소득 보장기능을 중심으로 / 김세중 · 김혜란 2016.6
- 2016-9 2016년 보험소비자 설문조사 / 동향분석실 2016.8
- 2016-10 자율주행자동차 보험제도 연구 / 이기형 · 김혜란 2016.9

### ■ 조사자료집

---

- 2014-1 보험시장 자유화에 따른 보험산업 환경변화 / 최 원 · 김세중 2014.6
- 2014-2 주요국 내부자본적정성 평가 및 관리 제도 연구 - Own Risk and Solvency Assessment - / 장동식 · 이정환 2014.8
- 2015-1 고령층 대상 보험시장 현황과 해외사례 / 강성호 · 정원석 · 김동겸 2015.1
- 2015-2 경증치매자 보호를 위한 보험사의 치매신탁 도입방안 / 정봉은 · 이선주 2015.2
- 2015-3 소비자 금융이해력 강화 방안: 보험 및 연금 / 변혜원 · 이해량 2015.4
- 2015-4 글로벌 금융위기 이후 세계경제의 구조적 변화 / 박대근 · 박춘원 · 이항용 2015.5
- 2015-5 노후소득보장을 위한 주택연금 활성화 방안 / 전성주 · 박선영 · 김유미 2015.5
- 2015-6 고령화에 대응한 생애자산관리 서비스 활성화 방안 / 정원석 · 김미화 2015.5
- 2015-7 일반 손해보험 요율제도 개선방안 연구 / 김석영 · 김혜란 2015.12

### ■ 연차보고서

---

- 제 1 호 2008년 연차보고서 / 보험연구원 2009.4
- 제 2 호 2009년 연차보고서 / 보험연구원 2010.3
- 제 3 호 2010년 연차보고서 / 보험연구원 2011.3
- 제 4 호 2011년 연차보고서 / 보험연구원 2012.3
- 제 5 호 2012년 연차보고서 / 보험연구원 2013.3
- 제 6 호 2013년 연차보고서 / 보험연구원 2013.12

- 제 7 호 2014년 연차보고서 / 보험연구원 2014.12  
 제 8 호 2015년 연차보고서 / 보험연구원 2015.12  
 제 9 호 2016년 연차보고서 / 보험연구원 2017.1

## ■ 영문발간물

- 제 7 호 Korean Insurance Industry 2008 / KIRI, 2008.9  
 제 8 호 Korean Insurance Industry 2009 / KIRI, 2009.9  
 제 9 호 Korean Insurance Industry 2010 / KIRI, 2010.8  
 제10호 Korean Insurance Industry 2011 / KIRI, 2011.10  
 제11호 Korean Insurance Industry 2012 / KIRI, 2012.11  
 제12호 Korean Insurance Industry 2013 / KIRI, 2013.12  
 제13호 Korean Insurance Industry 2014 / KIRI, 2014.7  
 제14호 Korean Insurance Industry 2015 / KIRI, 2015.7  
 제15호 Korean Insurance Industry 2016 / KIRI, 2016.7  
 제 6 호 Korean Insurance Industry Trend 2Q FY2013 / KIRI, 2014.2  
 제 7 호 Korean Insurance Industry Trend 3Q FY2013 / KIRI, 2014.5  
 제 8 호 Korean Insurance Industry Trend 1Q FY2014 / KIRI, 2014.8  
 제 9 호 Korean Insurance Industry Trend 2Q FY2014 / KIRI, 2014.10  
 제10호 Korean Insurance Industry Trend 3Q FY2014 / KIRI, 2015.2  
 제11호 Korean Insurance Industry Trend 4Q FY2014 / KIRI, 2015.4  
 제12호 Korean Insurance Industry Trend 1Q FY2015 / KIRI, 2015.8

## ■ CEO Report

- 2008-1 자동차보험 물적담보 손해를 관리 방안 / 기승도 2008.6  
 2008-2 보험산업 소액지급결제시스템 참여 관련 주요 이슈 / 이태열 2008.6  
 2008-3 FY2008 수입보험료 전망 / 동향분석실 2008.8  
 2008-4 퇴직급여보장법 개정안의 영향과 보험회사 대응과제 / 류건식 · 서성민 2008.12  
 2009-1 FY2009 보험산업 수정전망과 대응과제 / 동향분석실 2009.2  
 2009-2 퇴직연금 예금보험요율 적용의 타당성 검토 / 류건식 · 김동겸 2009.3  
 2009-3 퇴직연금 사업자 관련규제의 적정성 검토 / 류건식 · 이상우 2009.6  
 2009-4 퇴직연금 가입 및 인식실태 조사 / 류건식 · 이상우 2009.10

- 2010-1 복수사용자 퇴직연금제도의 도입 및 보험회사의 대응과제 / 김대환 · 이상우 · 김혜란 2010.4
- 2010-2 FY2010 수입보험료 전망 / 동향분석실 2010.6
- 2010-3 보험소비자보호의 경영전략적 접근 / 오영수 2010.7
- 2010-4 장기손해보험 보험사기 방지를 위한 보험금 지급심사제도 개선 / 김대환 · 이기형 2010.9
- 2010-5 퇴직금 중간정산의 문제점과 개선과제 / 류건식 · 이상우 2010.9
- 2010-6 우리나라 신용카드시장의 특징 및 개선논의 / 최형선 2010.11
- 2011-1 G20 정상회의의 금융규제 논의 내용 및 보험산업에 대한 시사점 / 김동겸 2011.2
- 2011-2 영국의 공동계정 운영체계 / 최형선 · 김동겸 2011.3
- 2011-3 FY2011 수입보험료 전망 / 동향분석실 2011.7
- 2011-4 근퇴법 개정에 따른 퇴직연금 운영방안과 과제 / 김대환 · 류건식 2011.8
- 2012-1 FY2012 수입보험료 전망 / 동향분석실 2012.8
- 2012-2 건강생활서비스법 제정(안)에 대한 검토 / 조용운 · 이상우 2012.11
- 2012-3 보험연구원 명사초청 보험발전 간담회 토론 내용 / 윤성훈 · 전용식 · 전성주 · 채원영 2012.12
- 2012-4 새정부의 보험산업 정책(Ⅰ): 정책공약집을 중심으로 / 이기형 · 정인영 2012.12
- 2013-1 새정부의 보험산업 정책(Ⅱ): 국민건강보험 본인부담경감제 정책에 대한 평가 / 김대환 · 이상우 2013.1
- 2013-2 새정부의 보험산업 정책(Ⅲ): 제18대 대통령직인수위원회 제안 국정과제를 중심으로 / 이승준 2013.3
- 2013-3 FY2013 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2013.7
- 2013-4 유럽 복합금융그룹의 보험사업 매각 원인과 시사점 / 전용식 · 윤성훈 2013.7
- 2014-1 2014년 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2014.6
- 2014-2 인구구조 변화가 보험계약규모에 미치는 영향 분석 / 김석영 · 김세중 2014.6
- 2014-3 『보험 혁신 및 건전화 방안』의 주요 내용과 시사점 / 이태열 · 조재린 · 황진태 · 송윤아 2014.7
- 2014-4 아베노믹스 평가와 시사점 / 임준환 · 황인창 · 이해은 2014.10

- 2015-1 연말정산 논란을 통해 본 소득세제 개선 방향 / 강성호 · 류건식 · 정원석 2015.2
- 2015-2 2015년 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2015.6
- 2015-3 보험산업 경쟁력 제고 방안 및 이의 영향 / 김석영 2015.10
- 2016-1 금융규제 운영규정 제정 의미와 시사점 / 김석영 2016.1
- 2016-3 2016년 수입보험료 수정 전망 / 동향분석실 2016.7
- 2016-4 EU Solvency II 경과조치의 의미와 시사점 / 황인창 · 조재린 2016.7
- 2016-5 비급여 진료비 관련 최근 논의 동향과 시사점 / 정성희 · 이태열 2016.9
- 2017-1 보험부채 시가평가와 보험산업의 과제 / 김해식 2017.2

### ■ Insurance Business Report

---

- 26호 퇴직연금 중심의 근로자 노후소득보장 과제 / 류건식 · 김동겸 2008.2
- 27호 보험부채의 리스크마진 측정 및 적용 사례 / 이경희 2008.6
- 28호 일본 금융상품판매법의 주요내용과 보험산업에 대한 영향 / 이기형 2008.6
- 29호 보험회사의 노인장기요양 사업 진출 방안 / 오영수 2008.6
- 30호 교차모집제도의 활용의향 분석 / 안철경 · 권오경 2008.7
- 31호 퇴직연금 국제회계기준의 도입영향과 대응과제 / 류건식 · 김동겸 2008.7
- 32호 보험회사의 헤지펀드 활용방안 / 진 익 2008.7
- 33호 연금보험의 확대와 보험회사의 대응과제 / 이경희 · 서성민 2008.9

### ■ 간행물

---

- 보험동향 / 연 4회
- 보험금융연구 / 연 4회

※ 2008년 이전 발간물은 보험연구원 홈페이지(<http://www.kiri.or.kr>)에서 확인하시기 바랍니다.



# 『도서회원 가입안내』

## 회원 및 제공자료

	법인회원	특별회원	개인회원
연회비	₩ 300,000원	₩ 150,000원	₩ 150,000원
제공자료	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연구보고서</li> <li>- 정책/경영보고서</li> <li>- 조사보고서</li> <li>- 기타보고서</li> <li>- 보험동향</li> <li>- 보험금융연구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연구보고서</li> <li>- 정책/경영보고서</li> <li>- 조사보고서</li> <li>- 기타보고서</li> <li>- 보험동향</li> <li>- 보험금융연구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연구보고서</li> <li>- 정책/경영보고서</li> <li>- 조사보고서</li> <li>- 기타보고서</li> <li>- 보험동향</li> <li>- 보험금융연구</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 본원 주최 각종 세미나 및 공청회 자료(PDF)</li> <li>- 영문보고서</li> </ul>	-	-

※ 특별회원 가입대상 : 도서관 및 독서진흥법에 의하여 설립된 공공도서관 및 대학도서관

## 가입문의

보험연구원 도서회원 담당

전화 : (02) 3775-9113, 9080    팩스 : (02) 3775-9102

## 회비납입방법

- 무통장입금 : 국민은행 (400401-01-125198)

예금주 : 보험연구원

## 가입절차

보험연구원 홈페이지(www.kiri.or.kr)에 접속 후 도서회원가입신청서를 작성·등록 후 회비입금을 하시면 확인 후 1년간 회원자격이 주어집니다.

## 자료구입처

서울 : 보험연구원 보험자료실, 교보문고, 영풍문고, 반디앤루니스

부산 : 영광도서



## 저자약력

### 이승준

University of California, Davis 경제학 박사  
보험연구원 연구위원  
(E-mail: sjlee@kiri.or.kr)

### 정인영

연세대학교 경제학 석사  
보험연구원 연구위원  
(E-mail: essence4u@kiri.or.kr)

연구보고서 2017-8

## 보험회사 업무위탁 관련 제도 개선방안

---

발행일 2017년 5월  
발행인 한 기 정  
발행처 보험연구원  
서울특별시 영등포구 국제금융로 6길 38  
화재보험협회빌딩  
대표전화: (02) 3775-9000  
조판및  
인쇄 고려씨엔피

---

ISBN 979-11-85691-58-9 94320  
979-11-85691-50-3 (세트)

정가 10,000원