

보험판매채널 제도개선 방안

황 진 태

2015.05.08

논의배경

■ 소비자보호 강화 필요성 증대

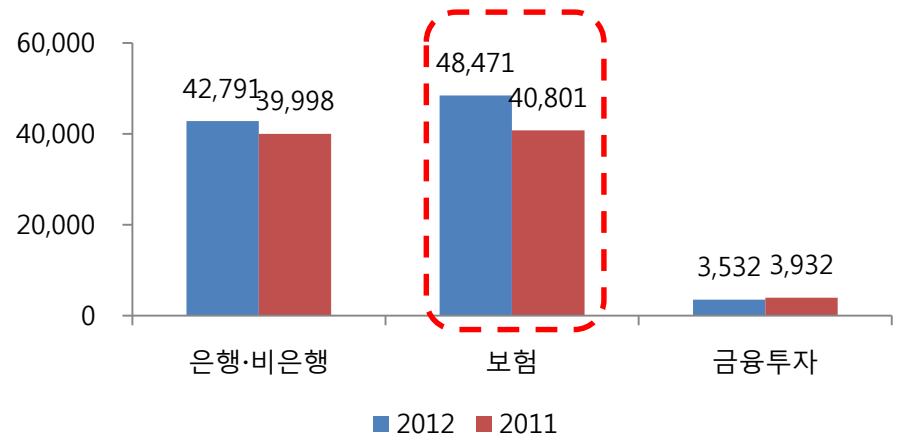
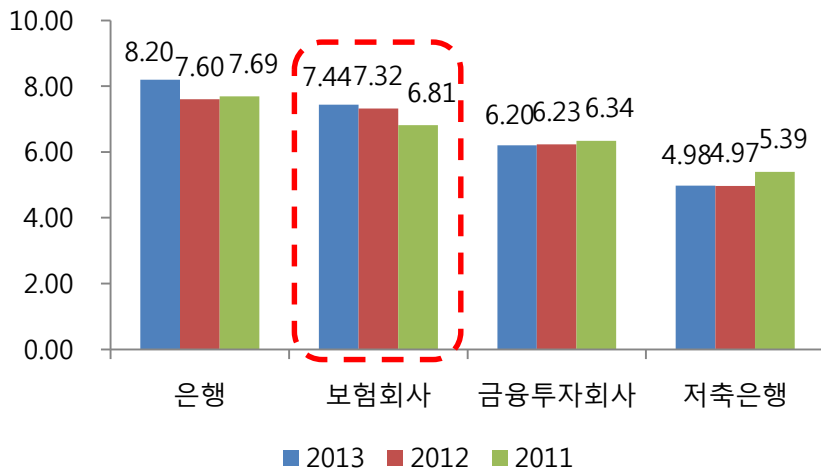
- 2008년 글로벌 금융위기 이후 전 세계적으로 금융소비자의 권익보호 강화
 - 금융위기 원인 중 하나로 미국 은행들의 주택담보대출 과정에서 발생한 불완전판매가 지적되고 있음(김대익, 2012)
 - G20의 금융소비자보호(10대)원칙과 세계은행(World Bank)의 모범기준
 - 금융상품 설명 시 소비자 편익, 계약조건, 발생 가능한 위험까지 설명할 것을 규정
 - 소비자보호 관련 금융회사의 법규준수리스크 증대
 - 우리나라에서도 금융위기 이후 저축은행(2011), 동양CP(2013), 개인정보유출(2014) 등의 금융사태 발생
- 금융위기 이후 우리나라의 거시경제적 환경은 저금리·저성장 장기화
 - 보험회사의 성장성 및 수익성 저하 ⇒ 보험산업에 하나의 위기로 작용
 - 전반적인 보험수요 위축, 이차역마진 심화
- 보험산업 위기에 대한 대응방안
 - 소비자신뢰를 제고하고 소비자 중심의 영업으로 빠르게 전환할 필요
 - 소비자는 보험산업의 핵심적 구성요소
 - 소비자보호는 보험산업의 발전과 보험회사의 지속가능 성장의 원천(박선영, 2014)
 - 감독당국뿐만 아니라 보험회사의 의사결정 과정에서 소비자보호는 중요 고려사항

논의배경

- 보험산업에 대한 소비자신뢰는 여전히 미흡한 수준
 - 보험회사들에 대한 소비자신뢰가 개선되고는 있으나, 여전히 은행보다 낮은 수준
 - 보험산업의 민원 건수도 여전히 전체 민원의 절반 정도 차지
- 소비자신뢰 제고를 위한 지속적 노력 필요
 - 보험회사의 자율적인 노력이 무엇보다 중요
 - 정부의 판매채널 선진화와 소비자보호 강화 노력도 중요

⇒ 보험산업의 건전한 성장 및 발전에 기여할 것으로 기대

<그림> 금융업권별 소비자 신뢰도와 민원 건수(건)



주: 2013년의 5점 척도는 10점 척도로 변환

자료: 보험연구원, 『보험소비자설문조사』, 각 년도, 금융감독원 보도자료, 이태열·황진태·이선주(2015), 『보험산업 신뢰도 제고방안』, 재인용

기존의 보험판매채널 선진화 노력

- 정부의 소비자보호 강화 및 보험판매채널 선진화 노력
 - 1990년대 복수대리점, 2000년대 방카슈랑스 제도 도입
 - 2010년 적합성 원칙과 설명의무 제도 신설
 - 2013년 저축성보험에 대한 수수료 분급 확대
- 비전속 판매채널 도입 등 다양한 판매채널 선진화 노력에도 모집관행은 여전히 미성숙
 - 재무설계나 소비자의 다양한 선택권 보장보다는 선지급 수수료 지급 확대 등 수수료 위주의 영업 심화 → Commission Bias 문제 확대
 - 불완전판매에 대한 책임성 확보 미비로 판매자의 도덕적 해이 문제 지속

<표> 정부의 보험판매채널 선진화 노력

소비자 선택권 확대	소비자보호 강화 및 판매채널 선진화
※ 보험대리점 제도 ■ 1980년대 이전: - 손해보험대리점('62) - 등록제 → 허가제('77) ■ 1980년대: - 생보대리점 제도 도입(대리점의 생손보 겸영) ■ 1990년대: - 복수대리점('93(손), '94(생)) - 허가제 → 등록제('95) ■ 2000년대: - 금융기관보험대리점(방카) 제도(2003)	■ 중개인 제도('97(손), '98(생)) ■ 금융상품판매전문업·보험판매전문회사 제도 도입 추진(2008) ■ 적합성 원칙·설명 의무(2010) ■ 판매수수료 체계 변경(2013): - 판매 및 유지보수로 이원화 → 유지서비스 제고 및 초기 해지환급금 문제 해소 목적

자료: 이태열·황진태·이선주(2015), 『보험신뢰도 제고 방안』, 재구성

비전속 판매채널의 성장과 모집관행 미성숙①

■ 법인보험대리점의 성장

- 2013년 3월말 기준 지난 9년 간 비전속 법인보험대리점(GA) 소속 설계사 수는 연평균 20.5% 성장
 - GA 소속 설계사들은 16만 1,000명 수준 → 생·손보 전체 설계사 수의 41.6%를 차지
- GA 간 인수/합병으로 중대형 법인으로 성장
 - 대형 법인 수: 2010년 기준 19개(설계사 수: 2만 4,000명) → 2013년 기준 29개(설계사 수: 6만 1,400명) 수준
 - GA 대형 법인당 설계사 수도 증가: 1,264명(2010년) → 2,118명(2013년)

■ 미성숙한 모집관행 지속

- 비전속 채널 도입에도 수수료 위주의 영업은 지속
 - 제도 도입 당시의 기대효과: 보험계약자 편익증진, 채널의 대형화·전문화, 판매방식의 선진화
 - 실상은 재무설계 기능 부재, 선지급 수수료 확대, 보험계약 매집행위, 부당승환계약, 경유계약 문제 지속
- 보험설계사의 불공정/위법행위도 지속
 - 보험왕의 보험사기, 보험료 수령 후 유용, 보험회사 직원 사칭 등
 - 보험설계사의 설명의무도 여전히 미흡한 수준
 - 보험설계사 자신의 소속, 고지 및 보험료 수령권 등에 대한 보험설계사의 설명의무 부재

비전속 판매채널의 성장과 모집관행 미성숙②

<표> 규모별 GA 수(개)

구분	설계사 수	2010.3월	2011.3월	2012.3월	2013.6월
대형 GA	500명 이상	19	22	25	29(0.6%)
중형 GA	100~500명	162	160	147	156
소형 GA	100명 이하	3,880	4,103	4,215	4,392
계		4,061	4,285	4,387	4,577

자료: 금융감독원(2013)

<표> 판매채널별 불완전판매비율(%)

구분	설계사	개인 대리점	법인대리점				직영	
			방카	TM	홈쇼핑	기타	복합	다이렉트
생보	0.46	0.64	0.40	1.14	0.91	1.24	2.50	1.26
손보	0.18	0.15	0.26	0.78	0.33	0.39	0.18	0.27

주: 2013년 생보 25개사, 손보 14개사의 불완전판매 비율(=(품질보증해지건수+민원해지건수+무효건수)/신계약건수×100)의 평균치
(단, 농협은 제외)

자료: 생명보험협회, 손해보험협회(2014), 박정희(2014) 재인용

미성숙한 모집관행의 원인과 개선방향

- 근본 원인
 - 보험대리점의 난립과 불완전판매에 대한 책임성 부재
 - 보험회사의 외부판매채널에 대한 통제권 부재
 - 보험설계사들의 전문성과 도덕성 부족
 - 대부분 동영상 학습교육으로 낮은 효율성
 - 일본의 경우 5년마다 갱신시험, 보험모집인에 대한 관리/감독 강화(김헌수 외, 2014)
- 이러한 부정적 근본 원인 제거를 위해 보험판매채널 선진화와 소비자보호 강화를 위한 추가 노력 필요
 - 보험대리점 난립 방지와 책임성 확보
 - **보험유통채널에 대한 구조적 변경 필요**
 - 사전규제: 진입규제
 - 사후규제: 판매자책임 규제
 - 보험대리점 소속 설계사들의 전문성 및 도덕성 제고
 - **영업행위규제 강화 필요**

보험판매채널 제도개선의 기본방향

보험유통채널 구조변경



- 보험상품중개업 제도의 도입
- 보험상품중개업자의 판매자 책임
 - 손해배상책임보험 가입 의무화
- 일반 및 전문보험상품중개업자로 업무 구분
- 보험상품중개업에 대한 규제 법률과 경영

영업행위규제 강화



- 보험판매채널의 경영 및 부수업무 명확화
- 보험판매채널의 불공정행위 규제
 - 위탁계약서에 모집수수료 명시 의무화
 - 명시된 모집수수료 외에 추가적 수수료 요구 규제
 - 부당승환계약 방지를 위한 설명 의무 강화
- 법인보험대리점의 우회등록 방지
- 보험설계사의 불공정/위법행위에 대한 규제강화

보험상품중개업 제도의 도입

■ 보험상품중개업 제도

- 현행 보험대리점 제도의 경우 수수료 위주의 영업으로 불완전판매 문제가 지속될 것으로 예상
 - Commission Bias 문제 해결하기 힘들 → 법인보험대리점의 전문성 및 책임성 확보 시급
- 이를 위해 법인대리점 및 중개사의 경우 일정요건 충족 시 보험상품중개업자로 의무전환한 후 금융회사 지위를 부여
 - 보험상품중개업자 의무전환 기준: 예) 소속 설계사의 수, 매출액, 보험가입금액 등
 - 기존의 개인대리점 및 중개사의 경우 현행제도 유지



보험상품중개업자에 판매자책임 부여

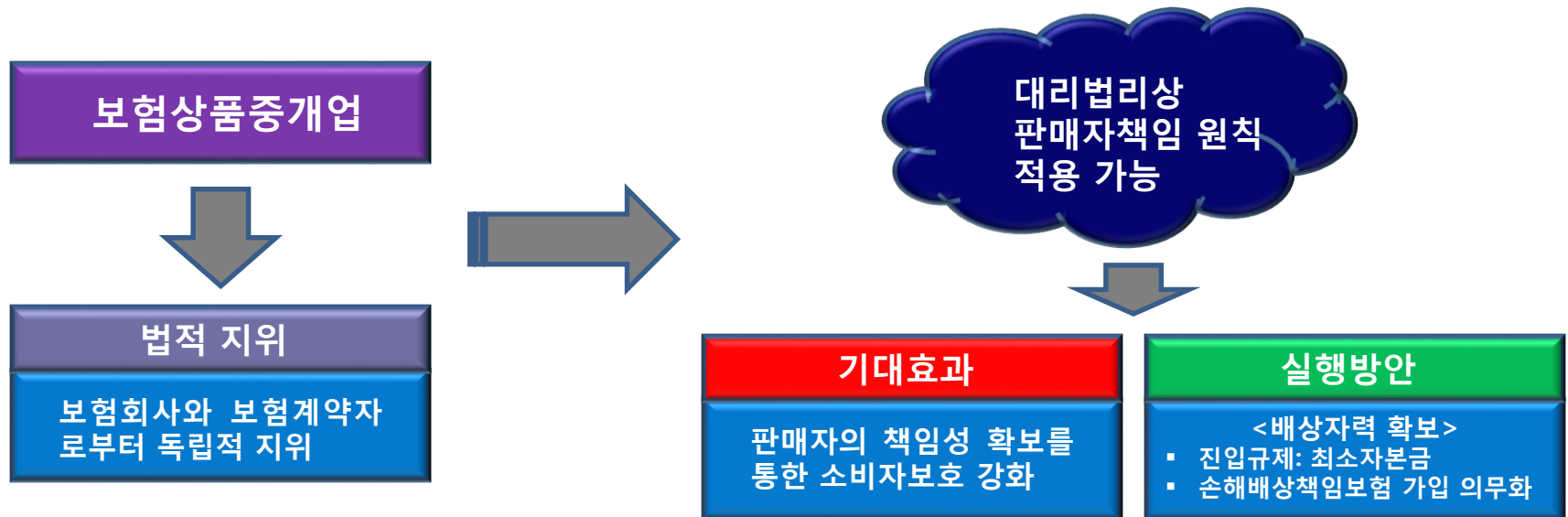
■ 보험상품중개업자의 손해배상책임

■ 보험회사의 손해배상책임(보험업법 제102조)

- 그간 판매자의 경우 불완전판매에 대한 1차적 책임이 없어 지속적으로 도덕적 해이 발생
 - 보험회사의 불완전판매에 대한 책임이 있는 보험대리점에 대해 구상권 청구는 인정되나 실효성 부재
 - 판매자책임 원칙 적용 시 배상책임보험 의무가 없어 배상자력에도 문제 有

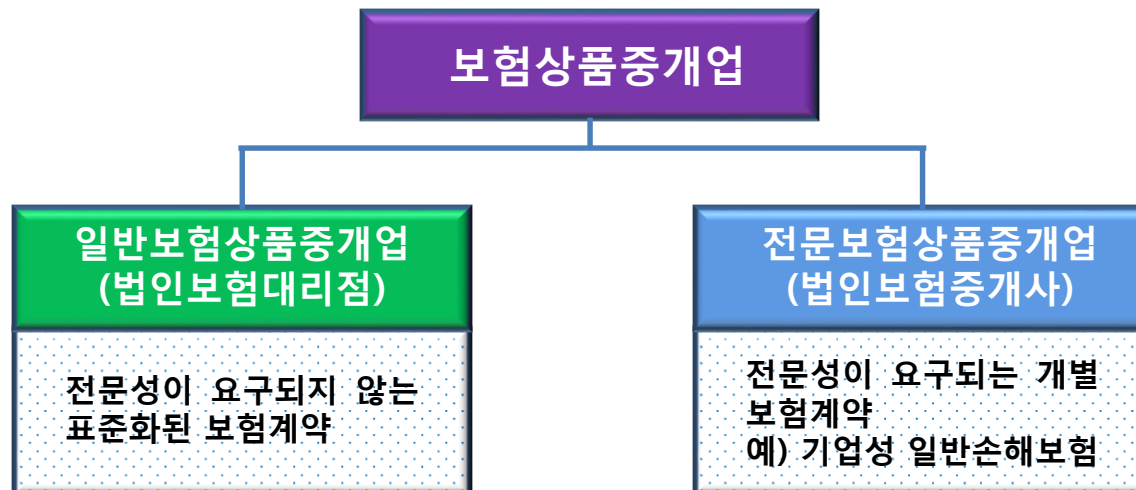
■ 대리(代理)법리에 따라 기존 보험대리점의 경우 판매자책임 부여에 한계

- 보험회사를 대리하는 대리점의 경우 법리상 보험회사가 손해배상책임을 부담
- 보험상품중개업자로 전환 시 판매자책임 원칙 적용 가능



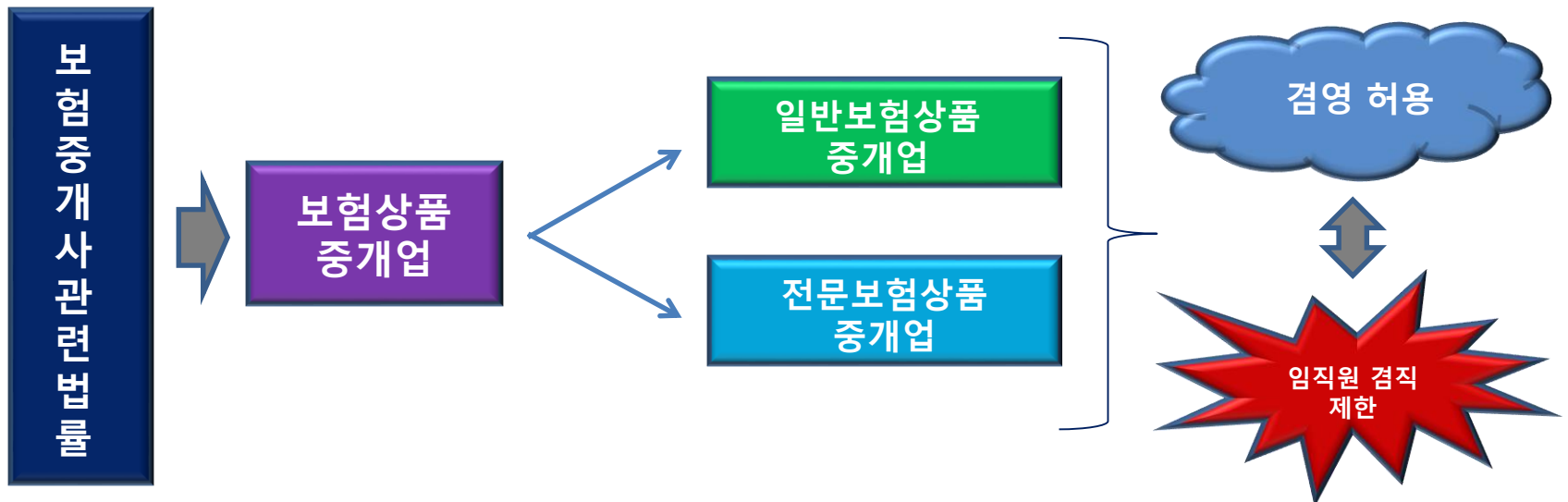
일반 및 전문보험상품중개업의 업무 구분

- 전문성에 기반한 보험상품중개업의 업무 구분
 - 보험대리점과 중개사 업무가 서로 중첩되지 않도록 그 업무를 구분할 필요
 - 업무의 중첩 시 자칫 기존 보험대리점의 비전문분야에 해당하는 업무영위로 불완전판매 증가 가능성
 - 보험대리점은 일반보험계약자를, 보험중개사는 전문보험계약자를 대상으로 업무
 - 전문보험계약자: 국가 및 지자체, 한국은행, 금융회사, 주권상장법인 등
 - 일반보험계약자: 전문보험계약자를 제외한 나머지
 - 다만, 이해상충방지를 위해 이들 간 임직원 겸직은 제한할 필요
 - 업무영역에 따라 인가요건을 명확히 할 필요
 - 일반보험상품중개업의 경우 배상자력 확보를 위한 자본금, 전문보험상품중개업은 전문성을 위한 인력요건 관련 규정을 강화할 필요



보험상품중개업에 대한 규제 법률과 경영

- 보험상품중개업은 중개사 관련 법률로 규제
 - 보험상품중개업에 대한 일괄적 규제 필요
 - 법률관계 및 업무방식에 비추어 볼 때 보험중개사에 대한 법률로 규제하는 것이 타당
- 보험상품중개업의 경영
 - 현행 보험업법은 보험대리점과 보험중개사를 엄격히 분리 ⇒ 경영 제한
 - 일반 및 전문 보험상품중개업자 간 경영 필요
 - 하나의 보험판매채널인 보험상품중개업자가 일반 및 전문보험계약자 모두에 대해 전반적인 업무처리가 가능하도록 경영이 허용될 필요
 - 비용효율성 추구: 전산설비 등 물적 시설, 준법감시인의 내부통제 공유
 - 경영에 대한 구체적 인가요건은 명확히 할 필요



보험상품 판매채널의 겸영 및 부수업무 명확화

- 현행 보험업법은 법인보험대리점에 대해 일부 업종에 대해서만 겸영을 제한
 - 겸영 제한대상 업종: 다단계 판매업, 대부업 및 대부중개업(시행령 제33조의4)
 - '꺾기', 다단계 판매에 따른 소비자피해 방지 차원
 - 보험대리점에 대한 부수업무에 대해서도 별도의 규정이 없음
 - 다단계 판매업 및 대부업 외에 규제가 없어 상조업, 휴대폰 판매업, 헬스케어, 웨딩, 여행업 등의 업무를 문어발식으로 겸영
 - 보험회사로 하여금 우월적 지위를 활용해 보험대리점의 겸영 또는 부수업무에 제휴하도록 하는 '꺾기' 발생
- 겸영 및 부수업무를 명확히 정비할 필요
 - 보험상품중개업자의 겸영
 - 금융업에 한하여 타 금융 관련 법률에서 제한하지 않는 한 겸영업무를 허용할 필요
 - 보험상품중개업자가 아닌 보험대리점에 대해서는 금융업 관련 겸영업무를 엄격히 제한

보험판매채널의 불공정행위 규제

- 보험대리점의 불공정행위에 대한 규제강화 필요
 - 보험대리점의 대형화로 과도한 수수료 요구, 사무실 임차료 대납요구 등 불공정행위 발생
 - 방카채널은 위탁계약서상 모집수수료를 초과하여 요구하는 행위 금지(시행령 제48조제3항) → 위반 시 5,000만 원 이하 과태료
 - 보험대리점의 경우 위탁계약서상 모집수수료 수준 등에 관해 명기하지 않는 사례가 다수
 - 전속보험설계사들의 보험대리점 유입으로 부당승환계약 문제 지속

모집수수료 규제강화

- 위탁계약서에 모집수수료 명시 의무화할 필요
- 명시된 모집수수료 수준을 초과하여 요구 시 제재할 필요
 - 방카채널의 모집수수료 규제를 참조할 필요

부당승환계약 규제강화

- 6개월 이내 승환계약 시 보험계약자에 대한 설명의무를 강화할 필요
 - 보험계약자의 손해발생 가능성에 대해 사전설명 및 서면화

법인보험대리점의 우회등록 방지

- 법인보험대리점의 지점설치를 통한 우회등록 문제 지속
 - 일부 법인보험대리점들이 지점설치를 통해 우회등록
 - 보험대리점 등록요건 미충족 시 지점으로 등록
 - 높은 수수료를 목적으로 지점 등록(매집형)
 - 현재 대형 법인보험대리점의 경우 준법감시인 선임, 내부통제를 위한 지침 등을 구비하도록 요구(보험업 감독규정 제4-11조)
 - 중소형 법인보험대리점에는 별도의 규정이 없음 → 법규준수리스크 大
- 상법상 지배인, 지점 등의 규정을 준용토록 함
 - 법인보험대리점의 경우 규정위반 시 제재할 필요
 - 이는 보험상품중개업자에도 동일하게 적용
 - 법인보험대리점 및 중개사, 보험상품중개업자의 경우 준법감시인을 통해 내부통제 강화를 유도할 필요
 - 현행 대형 법인보험대리점의 규정을 확대·적용

보험설계사의 불공정/위법행위에 대한 규제강화

- 보험설계사의 위법행위에 따라 소비자피해 지속
 - 보험설계사의 보험계약 대리행위와 보험료 수령
 - 보험설계사의 보험료 수령 후 유용하는 사고 발생
 - 상법(제646조의2제3항)에 따라 보험회사 전속설계사의 보험회사 발행 영수증 교부를 전제로 보험료 수령 가능
 - 보험설계사의 설명의무가 미흡한 실정
 - 보험설계사는 현재 자신의 소속에 대한 설명의무가 없음(보험업법 시행령 제42조의2제3항)
 - 경유계약을 통한 부당한 모집수수료 수령 가능
- 보험설계사의 설명의무를 보다 강화할 필요
 - 보험료 및 고지 수령권에 대해 사전에 보험계약자에게 명확히 설명할 필요
 - 보험설계사로 하여금 소속 판매채널에 대한 고지 의무화 필요
 - 경유계약 등 불공정행위 방지

Thank You!