

김동겸 연구위원

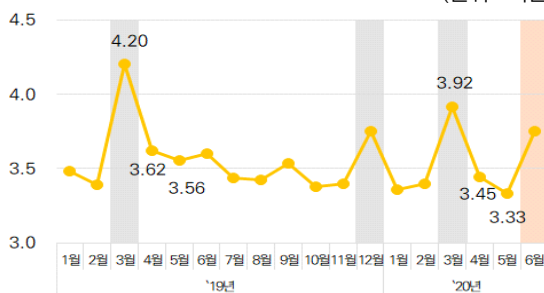
## 요약

코로나19 확산에 따른 정부의 사회적 거리두기 강화조치는 대면영업에 의존하고 있는 설계사의 소득 악화로 이어져 1차 유행기('20년 2월) 직후인 '20년 3월, 4월, 5월의 생명보험 전속설계사의 월평균 소득은 전년 동월 대비 각각 6.8%, 4.9%, 6.3% 감소하였음. 향후 보험산업은 대면영업 제한 환경에 유연하게 대응할 수 있도록 대면 채널과 비대면 채널 간 연계를 강화하고 소비자와의 접점을 확대해 갈 필요가 있음. 아울러 감독당국은 시장환경 변화를 고려한 비대면 규제체계 정비가 요구됨

○ 코로나19 확산에 따른 정부의 사회적 거리두기 강화조치가 대면 서비스업 관련 종사자들의 소득 감소로 이어지는 가운데<sup>1)</sup>, 보험산업의 경우 대면영업에 기반을 둔 보험설계사<sup>2)</sup>도 소득 감소를 경험함

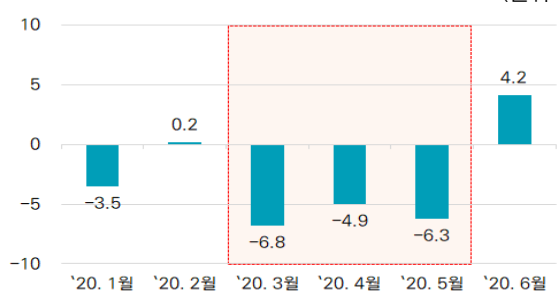
- 보험산업에서도 코로나19 1차 유행기 중 사회적 거리두기 강화조치와 보험산업 차원의 대면영업 자제<sup>3)</sup> 영향으로 '20년 3월, 4월, 5월의 생명보험 전속설계사의 월평균 소득은 전년 동월 대비 각각 6.8%, 4.9%, 6.3% 감소함<sup>4)</sup>
- 사회적 거리두기가 완화된 '20년 6월에는 대면영업 환경 개선과 상품개정 이슈가 부각되면서 계약체결 건수가 늘어나 소득수준을 회복함

〈그림 1〉 생명보험 전속설계사 월평균 소득 추이  
(단위: 백만 원)



주: 전속설계사 인원이 1,500명 이상인 생명보험회사 대상임  
자료: 생명보험협회

〈그림 2〉 전속설계사 소득 증감률(전년 동월 대비)  
(단위: %)



주: 전속설계사 인원이 1,500명 이상인 생명보험회사 대상임  
자료: 생명보험협회

- 1) 코로나 확산으로 자영업 업황 부진이 지속되면서 '20년 2분기, 3분기, 4분기 중 가구당 월평균 사업소득은 전년 동기 대비 각각 4.6%, 1.0%, 5.1% 감소함(통계청 보도자료(2021. 2. 18), "2020 4/4분기 가계동향조사 결과")
- 2) 본고에서 사용된 설계사 소득 및 계약체결 건수 실적은 1,500명 이상의 '전속설계사'를 보유한 8개 생명보험회사를 대상으로 함. 이들 회사에 속한 인력은 생명보험 전속설계사 인력의 약 80%를 차지함
- 3) 연합뉴스(2020. 2. 27), "보험사, 코로나19 직격탄... 대면영업 자제에 실적 개선 '암울'"
- 4) 설계사들의 소득 계층별로 소득 감소폭은 다르게 나타날 수 있는데, 제1차 '코로나19 긴급고용안정지원금' 신청한 설계사들의 평균 소득 감소율은 56.1%였음(고용노동부 보도자료(2020. 11. 3), "코로나19 긴급고용안정지원금 수급자 통계 분석 결과")

○ 대면영업 환경 악화에 따른 보험계약 체결 건수 감소가 설계사의 월평균 소득 감소를 초래함

- 설계사 소득이 감소한 '20년 3~5월 중 1인당 계약체결 건수는 전년 동월 대비 크게 감소하였음(〈표 1〉 참조)
- 특히, '20년 3월 전속설계사 1인당 계약체결 건수는 3.84건으로, 전년 동월 대비 29.3% 급감하였음

〈표 1〉 생명보험 전속설계사 1인당 계약체결 건수 변화 추이(전년 동월 대비)

(단위: 건, %)

| 구분           | '20. 1월 | '20. 2월 | '20. 3월 | '20. 4월 | '20. 5월 | '20. 6월 |
|--------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 계약 건수        | 3.41    | 3.54    | 3.84    | 3.04    | 3.06    | 3.44    |
| 전년 동월 대비 증감률 | -14.4   | -10.5   | -29.3   | -21.9   | -17.8   | 5.0     |

주: 전속설계사 인원이 1,500명 이상인 생명보험회사 대상임

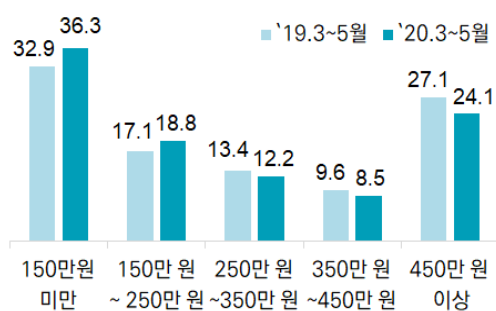
자료: 생명보험협회

○ '20년 3~5월과 전년도 동기간 중 설계사 소득분포를 비교해 보면, 월평균 소득 250만 원 미만 구간은 5.1%pt. 증가하였음(〈그림 3〉 참조)

- 월평균 소득 150만 원 미만, 150~250만 원 구간이 각각 3.4%pt., 1.7%pt. 증가한 반면, 월평균 소득 450만 원 이상 구간에 속한 설계사 비중은 3.0%pt. 감소한 것으로 나타남
- 월별 소득분포 변화추이를 보면, '20년 3월에 월평균 소득 250만 원 미만 설계사는 전년 동월 대비 6.8%pt. 증가하였으며, 월평균 소득 450만 원 이상인 설계사는 4.48%pt. 감소하였음(〈표 2〉 참조)<sup>5)</sup>

〈그림 3〉 생명보험 전속설계사 소득분포

(단위: %)



주: 전속설계사 인원이 1,500명 이상인 생명보험회사 대상임  
자료: 생명보험협회; 각 사 취합자료

〈표 2〉 전속설계사 소득분포 월별 변화(전년 동월 대비)

(단위: %pt.)

| 구분      | 월소득 250만 원 미만자 | 월소득 450만 원 이상자 |
|---------|----------------|----------------|
| '20년 3월 | 6.80           | -4.48          |
| '20년 4월 | 4.65           | -2.31          |
| '20년 5월 | 4.27           | -2.19          |
| '20년 6월 | -0.66          | 1.20           |

주: 전속설계사 인원이 1,500명 이상인 생명보험회사 대상임  
자료: 생명보험협회; 각 사 취합자료

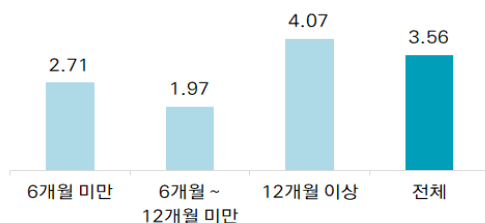
5) 생명보험 설계사와 손해보험 설계사의 월평균 소득 수준과 분포는 다소 상이한데, 이지만 외(2018)의 연구결과를 보면 생명보험 전속설계사의 월평균 소득 중앙값은 200~250만 원 사이에, 손해보험 전속설계사의 월평균 소득 중앙값은 160~170만 원 사이에 위치함(이지만 (2018. 11. 20), “보험설계사의 사회보험 적용이 보험 산업에 미치는 영향 분석”, 국회공청회)

○ 이 같은 설계사 소득 감소 현상은 근속연수에 따라 차이를 보이고 있는데, 근속연수가 짧은 신입설계사의 경우 소득감소율이 상대적으로 미미한 것으로 추정됨

- (근속기간별 월평균 소득) 근속기간이 각각 6개월 미만, 6개월~12개월 미만, 12개월 이상인 설계사의 월평균 소득은 각각 271만 원, 197만 원, 407만 원 수준임(〈그림 4〉 참조)
- (근속기간별 월평균 소득 증감률) '20년 3~5월 중 설계사의 월평균 소득은 전년 동기(19년 3~5월) 대비 6.05% 감소하였으나, 근속기간이 6개월 미만인 신입설계사의 월평균 소득감소율은 0.09%에 불과함(〈그림 5〉 참조)
  - 신규로 진입한 설계사들 중 상당수가 초기에는 보험회사로부터 정착수당을 수령하거나 지인영업에 의존하기 때문에 사회적 거리두기 확산 기간 중에도 영업제한 영향이 상대적으로 미미했을 것으로 추정됨
  - 반면, 근속연수가 어느 정도 경과한 상태에서는 지인모집에서 벗어나 신규 고객창출이 필요하지만, 코로나19 확산에 따른 방역조치 강화로 기존의 대면중심 영업방식에 한계를 보이면서 소득이 감소한 것으로 판단됨

〈그림 4〉 근속연수별 평균소득수준 비교('20년 3~5월)

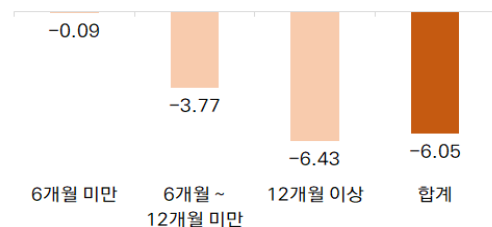
(단위: 백만 원)



주: 전속설계사 인원이 1,500명 이상인 생명보험회사 대상임  
자료: 생명보험협회

〈그림 5〉 전속설계사 소득증감률(전년 동기 대비)

(단위: %)



주: 전속설계사 인원이 1,500명 이상인 생명보험회사 대상임  
자료: 생명보험협회

○ 대면영업 방식에 의존하고 있는 설계사의 소득활동은 코로나19와 같은 사례가 재연될 경우 또 다시 제한을 받을 수 있으므로, 이에 대비한 영업전략 마련과 모집제도 개선 검토가 요구됨

- 보험산업의 경우 아직까지 대면방식을 통한 보험가입이 지배적이나<sup>6)</sup>, 시장 상황에 따라 대면방식을 통한 고객접점 확보가 제한을 받게 된다면 기존의 영업방식으로 보험회사 매출을 확대시키는 것은 한계에 봉착할 수 있음
  - 코로나19 2차 확산기인 8월과 '20년 12월부터 이어져오고 있는 사회적 거리두기 강화 조치 또한 설계사들의 소득 활동에 부정적 요인으로 작용함<sup>7)</sup>
- 이에 보험회사는 최근의 비대면 소비행태가 보험산업으로 확산될 경우에 대비하여 화상모집, 옴니채널 구축 등과 같이 대면채널과 비대면채널을 연계할 수 있는 채널운영전략을 마련할 필요가 있음
- 감독당국에서도 소비자 보호를 고려하는 수준에서 비대면 모집규제를 정비할 필요가 있음

6) '20년 9월 기준 생명보험과 손해보험의 비대면 모집비중은 각각 1.3%(일반계정 초회보험료 기준), 14.7%(원수보험료 기준)임

7) 연합뉴스(2020. 8. 30), “보험업계 8일간 대면영업 자제… 거리두기 강화에 맞춰”; 이뉴스24(2020. 9. 8), “손가락만 빨고 있는 보험설계사들… 대면영업 중단 연장에 고사 직전”