

【 주간이슈 】

생명보험설계사의 교차모집제도 평가 및 활성화 방안

안철경 연구위원, 서성민 연구원

- 2008년 9월 도입한 설계사 교차모집제도는 2010년 3월 기준 전체설계사의 46%(생보설계사 57.8%, 손보설계사 26.8%)가 교차설계사로 등록함.
- 생명보험설계사의 교차모집제도는 영업기반이 취약한 중소형 및 외자계생보 설계사의 영업기회 확대, 설계사의 소득 증대 및 원스톱 서비스 제공 등의 정책적 목적에서 부분적으로 긍정적인 성과가 나타남.
 - 교차모집제도가 현행의 일사전속제 하의 상품 제한성을 보완함으로써 고객지향성 제고에 기여
 - 교차판매 보험설계사의 약 52%가 소득 증가를 느끼는 등 교차모집제도가 보험설계사 소득증대에 다소 기여
 - 아울러 저·중 소득 보험설계사가 보다 적극적으로 교차모집활동을 수행함으로써 보험설계사간의 소득 격차 해소에 긍정적
- 반면, 교육제도 및 전문성 부재로 활용률이 떨어지고 경유계약 등 모집질서의 혼란이 야기되는 등 제도 활성화의 저해요인에 대한 개선방안이 필요함.
- 교차모집제도의 활용수준을 높이기 위해서는 ‘대리점 방식 또는 지원체제 구축’, ‘교육제도 개선’, ‘교차모집회사 수의 확대’ 등을 고려할 필요가 있음.
 - 특히, 교차설계사가 한 회사만을 지정하여 교차모집시 고객의 선호회사 또는 선호상품에 따라 경유처리 모집관행이 이루어질 수밖에 없는 상황
 - 따라서 교차모집제도가 동일 업종(생보 또는 손보)은 전속이지만 타 업종에 대해서는 고객의 선택폭을 수용할 수 있는 장치 필요
- 그러나 교차모집제도의 규제완화, 특히 다수의 교차모집회사 수를 선택하게 하거나, 대리점 방식을 허용하는 경우 현행의 설계사 보수교육제도와는 별도의 교차설계사 추가의무교육 검토가 필요

1. 검토배경

- 「보험설계사 교차모집제도(이하 ‘교차모집제도’)」는 보험설계사가 소속된 보험회사 외에 다른 업종 보험회사(1개사에 한함)의 상품을 판매할 수 있도록 하는 제도로 2008. 9월에 도입됨.
 - 도입 취지는 보험설계사 일사전속제도 하의 상품 제한성을 보완하며, 보험상품 원스톱 쇼핑을 통해 고객에 대한 종합보험서비스를 제공하고, 아울러 방카슈랑스 도입으로 감소된 보험설계사의 수익을 보전하기 위함임.
- 2010. 3월말 기준 교차모집설계사 등록현황을 보면 생명보험설계사의 58%, 손해보험설계사의 27%, 전체 보험설계사의 46%가 교차모집설계사(이하 ‘교차설계사’라 함)로 등록함.
 - 교차모집제도의 시행으로 보험설계사의 영업기회가 확대된 것은 손해보험교차모집설계사로 등록된 생명보험회사 소속 설계사임.

<표 1> 교차모집설계사 등록 현황

(단위 : 명, %)

| | 생명보험회사 | | 손해보험회사 | | 전체 | |
|-------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|
| | 전속설계사 | 손보교차 | 전속설계사 | 생보교차 | 전속설계사 | 교차설계사 |
| 설계사 수 | 140,461 | 81,183 | 83,020 | 22,226 | 223,481 | 103,409 |
| 등록 비율 | - | 57.8% | - | 26.8% | - | 46.3% |

주: 2010.3월말 기준.

자료: 각 보험회사 업무보고서 참조

- 교차모집제도 시행 후 감독당국은 「교차모집에 관한 모범규준」(‘08.6.3)을 마련하고 모니터링을 실시함으로써 불완전판매¹⁾로 인한 보험소비자의 피해, 교차모집설계사의 전문성 확보 및 모집질서 문란을 방지하기 위한 조치를 수행해 왔음.
 - 감독당국의 모니터링 결과²⁾, 제도 도입 시 우려했던 교차모집설계사의 과당유치 행위 및 불완전판매 등의 문제점은 나타나지 않았음.

1) 불완전판매율: 전속설계사 4.5%(FY08), 교차모집설계사 3.2%(FY08.9~09.8)

2) 금감원 보도자료(2009.3.24, 2009.10.20)

□ 본고에서는 도입 후 2년이 경과한 시점에서 설문조사를 통해 교차모집제도의 운영 현황을 평가하고, 향후 제도개선 방안에 대한 시사점을 도출하고자 함.

- 설문조사는 손해보험회사 전속설계사에 비해 교차모집제도 등록 및 활용수준이 높은 생명보험회사의 전속설계사를 대상으로 하였으며, 이에 본고의 내용도 생명보험회사 전속설계사의 교차모집제도에 국한됨³⁾.
- 설문조사 기간은 2010.9.20~10.30(40일간)이며, 조사대상은 총 17개 생보사 (방카중심회사 제외) 소속 설계사 총 700명임.
- 설문조사의 최대 허용오차는 95% 신뢰구간에 ±3.7%임.

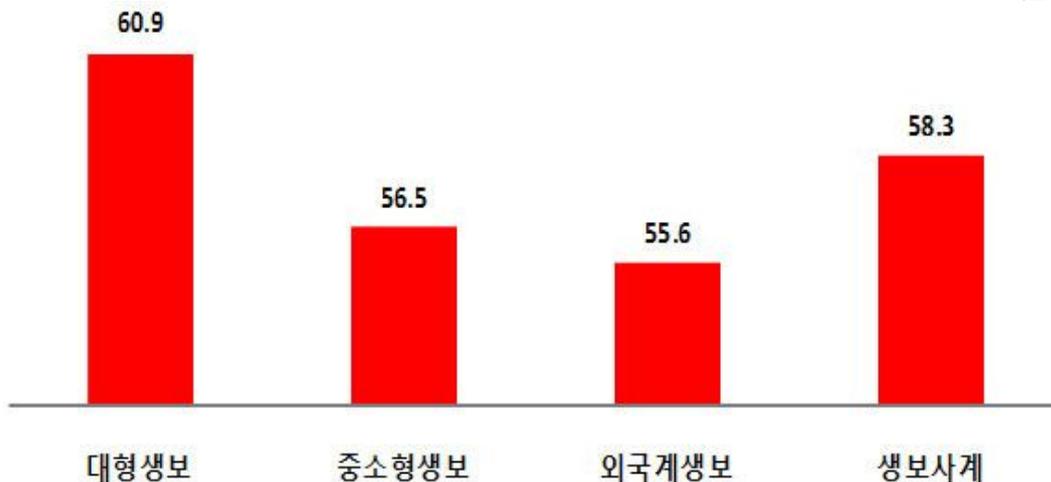
2. 교차모집제도 활용 분석: 설문조사 중심

가. 교차모집설계사⁴⁾ 등록 현황

□ 교차설계사의 등록 현황을 생명보험회사 그룹별로 보면 대형생보 설계사 60.9%, 중소형생보 설계사 56.5%, 외자계생보 설계사 55.6%로 평균 58.3%임.

<그림 1> 회사그룹별 교차설계사 등록 현황

(단위: %, n=700)



- 교차설계사의 등록 비중은 성별로는 여성설계사(55%)보다는 남성설계사(66%)가 높았으며, 연령별로는 대체로 비슷하였지만 35세미만은 낮은 수준

3) 손해보험설계사의 교차모집활용은 상품 유사성(장기손해보험과 생명보험)으로 인해 선호도가 낮음. 다만, 변액보험 판매는 손해보험 장기상품과 차별성이 있으나, 이 경우 별도의 자격 취득이 필요하고, 판매과정상의 복잡성 및 전문적 특성으로 수월하지 않음.

4) 본고에서 교차모집설계사는 손해보험상품을 교차모집할 수 있는 생보사 소속 설계사를 의미함.

<표 2> 성별·연령별 교차설계사 등록 비중

(단위: 명, %)

| 구분 | | 사례 수 | 교차설계사 비중 |
|-----|--------|------|----------|
| 성별 | 남 | 191 | 66.0 |
| | 여 | 509 | 55.4 |
| 연령별 | 35세 미만 | 136 | 50.0 |
| | 45세 미만 | 306 | 62.1 |
| | 55세 미만 | 226 | 57.5 |
| | 55세 이상 | 26 | 69.2 |
| | 무응답 | 6 | 33.3 |
| 계 | | 700 | 58.3 |

- 학력 및 소득 측면에서 보면, 대졸 이상의 고학력 및 월 500만원이 넘는 고소득 보험설계사의 등록비중이 다소 높게 나타남.

<표 3> 학력·소득별 교차설계사 등록 비중

(단위: 명, %)

| 구분 | | 사례 수 | 교차설계사 비중 |
|-----|----------|------|----------|
| 학력별 | 고졸 이하 | 289 | 55.4 |
| | 초대졸, 대졸 | 391 | 60.4 |
| | 대학원 이상 | 17 | 64.7 |
| | 무응답 | 3 | 33.3 |
| 소득별 | 200만원 이하 | 280 | 57.1 |
| | 500만원 이하 | 336 | 56.8 |
| | 500만원 초과 | 83 | 68.7 |
| | 무응답 | 1 | 0.0 |
| 계 | | 700 | 58.3 |

나. 교차설계사 취급상품

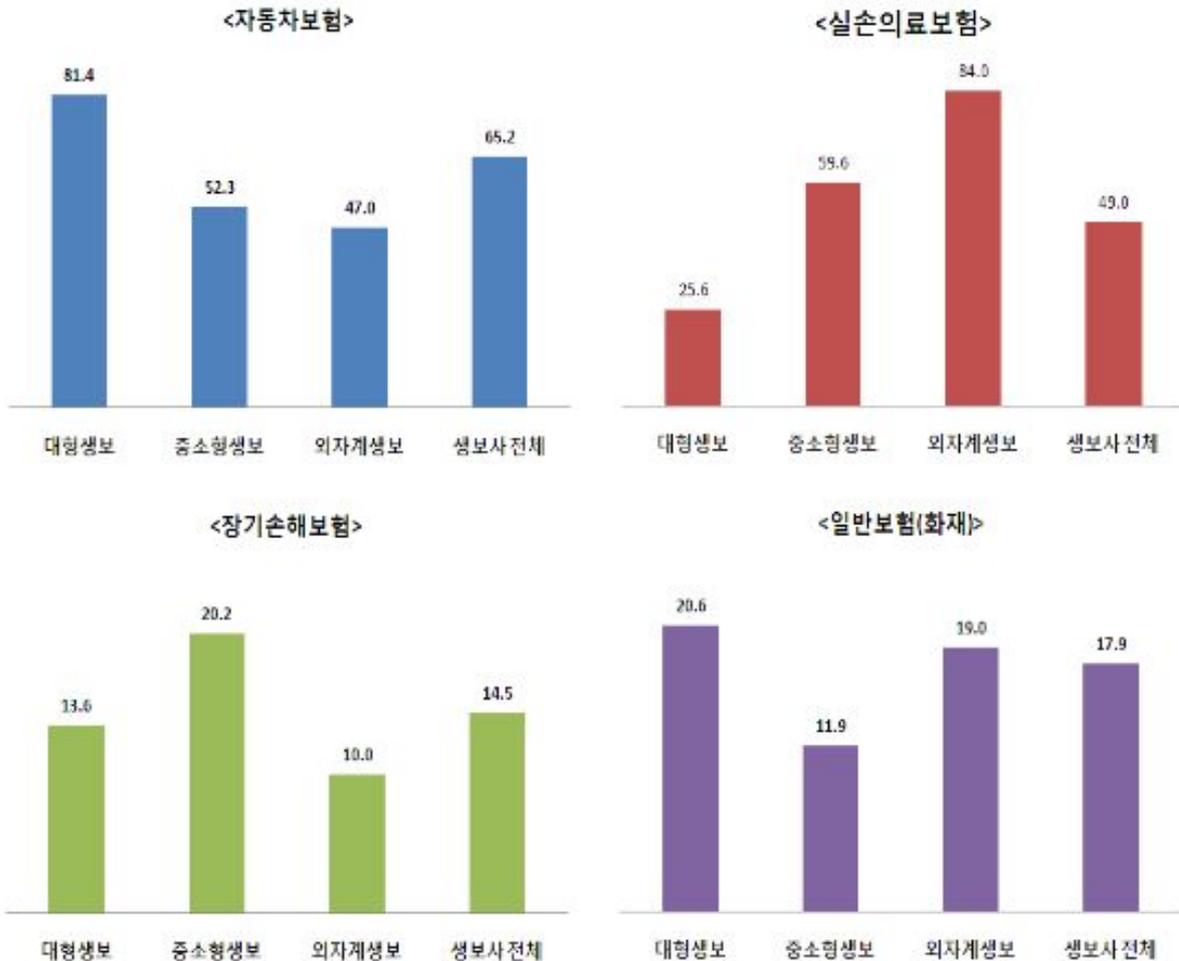
- 교차설계사가 주력으로 판매하는 손해보험상품은 자동차보험(65%)과 실손의료보험(49%)으로 나타났으며, 장기손해보험 및 일반보험은 상대적으로 낮게 취급함.

- 회사그룹별로 보면 대형생보 교차설계사는 자동차보험(81.6%), 외자계 및 중소형생보 교차설계사는 실손의료보험(각각 약 84%, 60%)을 주로 판매함.

○ 장기보험상품은 생명보험상품과의 유사성으로 인해 취급 비중이 낮았으며, 일반 기업성보험도 교차설계사가 부분적으로 판매함.

<그림 2> 회사그룹별 교차설계사의 주력 판매상품

(단위: %, n=408)



주: 장기손해보험은 실손의료보험 제외

다. 교차모집 계약건수

□ 교차설계사 중 월평균 계약건수가 1~2건인 경우가 37.5%, 3건 이상인 경우 8.8%로서 매월 1건 이상 계약을 체결하는 교차설계사는 약 46% 수준임.

○ 회사그룹별 계약건수를 보면 외자계 및 중소형 생보사 소속 교차설계사가 대형 생보 소속 교차설계사보다 다소 많은 것으로 나타남.

<그림 3> 회사그룹별 교차설계사의 월평균 계약건수 현황

(단위: %, n=408)



○ 월 1건 이상 신계약을 체결하는 교차모집실적을 보면, 여성설계사보다는 남성설계사, 고연령 설계사보다는 35세 미만의 저연령 설계사가 높게 나타남.

<표 4> 성·연령별 교차설계사의 월 계약건수 현황

(단위: 명, %)

| 구분 | | 사례 수 | 분기 1건 | 월 1~2건 | 월 3건 이상 |
|-----|--------|------|-------|--------|---------|
| 성별 | 남 | 126 | 15.1 | 42.1 | 15.9 |
| | 여 | 282 | 30.1 | 35.5 | 5.7 |
| 연령별 | 35세 미만 | 68 | 13.2 | 48.5 | 11.8 |
| | 45세 미만 | 190 | 27.9 | 34.2 | 7.9 |
| | 55세 미만 | 130 | 28.5 | 36.2 | 10.0 |
| | 55세 이상 | 18 | 27.8 | 44.4 | 0.0 |
| | 무응답 | 2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 소계 | | 408 | 25.5 | 37.5 | 8.8 |

○ 학력 및 소득별로 교차모집 건수실적을 보면, 고학력 및 월 500만원이 넘는 교차설계사가 다소 높은 것으로 나타남.

<표 5> 학력·소득별 교차설계사의 월 계약건수 현황

(단위: 명, %)

| 구분 | | 사례 수 | 분기 1건 | 월 1~2건 | 월 3건 이상 |
|-----|----------|------|-------|--------|---------|
| 학력별 | 고졸 이하 | 160 | 29.4 | 38.1 | 4.4 |
| | 초대졸, 대졸 | 236 | 23.7 | 37.7 | 10.2 |
| | 대학원 이상 | 11 | 9.1 | 18.2 | 45.5 |
| | 무응답 | 1 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| 소득별 | 200만원 이하 | 160 | 26.3 | 39.4 | 6.3 |
| | 500만원 이하 | 191 | 27.2 | 36.1 | 8.4 |
| | 500만원 초과 | 57 | 17.5 | 36.8 | 17.5 |
| 소계 | | 408 | 25.5 | 37.5 | 8.8 |

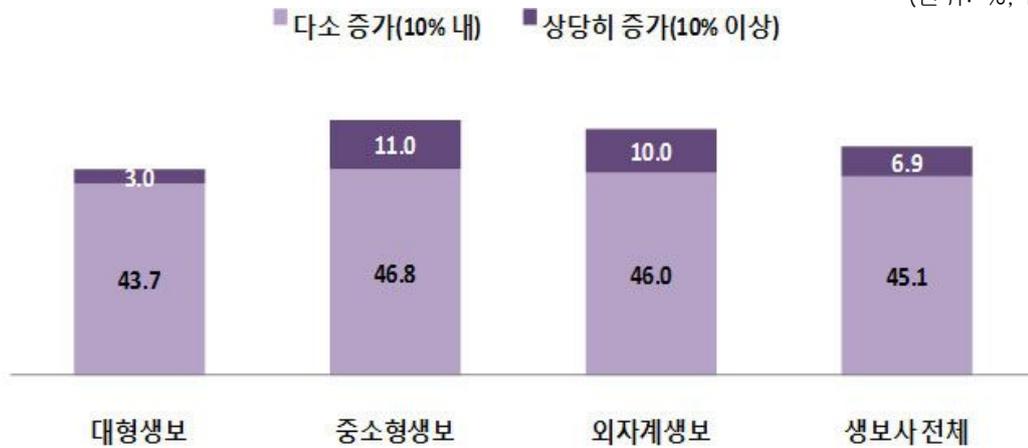
라. 설계사의 소득 증대효과

□ 교차모집제도로 인한 보험설계사의 소득 변화를 보면, 다소 증가(10% 미만) 45%, 상당히 증가(10% 이상)가 7%로서 교차판매를 하는 보험설계사의 약 52%가 소득의 증가를 느끼고 있는 것으로 나타남.

○ 회사그룹별로 보면, 대형생보 소속 교차설계사보다는 중소형 및 외자계 소속 교차설계사의 소득이 다소 높아진 것으로 나타남.

<그림 4> 회사그룹별 소속 교차설계사의 소득 변화

(단위: %, n=408)



○ 교차설계사의 성 및 연령별 소득의 변화를 보면, 여성설계사보다는 남성설계사, 고연령 설계사보다는 저연령 설계사에서 소득의 증가가 높게 나타남.

<표 6> 성·연령별 교차설계사의 소득변화 현황

(단위: %, n=408)

| 구분 | | 사례 수 | 10%내 증가 | 10% 이상 증가 |
|-----|--------|------|---------|-----------|
| 성별 | 남 | 126 | 46.0 | 12.7 |
| | 여 | 282 | 44.7 | 4.3 |
| 연령별 | 35세 미만 | 68 | 41.2 | 16.2 |
| | 45세 미만 | 190 | 49.5 | 5.3 |
| | 55세 미만 | 130 | 43.1 | 3.8 |
| | 55세 이상 | 18 | 27.8 | 11.1 |
| | 무응답 | 2 | 50.0 | 0.0 |
| 소계 | | 408 | 45.1 | 6.9 |

- 교차설계사의 학력 및 소득별 소득의 변화를 보면, 저학력 설계사보다는 고학력 설계사, 고소득 설계사보다는 200~500만원 사이의 중간소득 설계사들의 소득이 증가하였다고 응답한 비중이 높았음.

<표 7> 학력·소득수준별 교차설계사의 소득변화 현황

(단위: %, n=408)

| 구분 | | 사례 수 | 10%내 증가 | 10% 이상 증가 |
|-----|----------|------|---------|-----------|
| 학력별 | 고졸 이하 | 160 | 41.9 | 5.6 |
| | 초대졸, 대졸 | 236 | 47.0 | 8.1 |
| | 대학원 이상 | 11 | 54.5 | 0.0 |
| | 무응답 | 1 | 0.0 | 0.0 |
| 소득별 | 200만원 이하 | 160 | 40.0 | 7.5 |
| | 500만원 이하 | 191 | 51.8 | 6.8 |
| | 500만원 초과 | 57 | 36.8 | 5.3 |
| 소계 | | 408 | 45.1 | 6.9 |

마. 교차모집제도 미활용 사유

□ 교차모집제도가 활성화 되지 않은 이유는 ‘교차모집 여력이 없다는 점(43.3%)’과 ‘전문성이 떨어진다는 점(27.1%)’인 것으로 응답함.

- ‘전문성의 부족 때문’이라는 응답은 대형 생보사 소속 교차설계사, ‘노력 대비 성과가 낮다’는 응답은 중소형 및 외자계 소속 교차설계사가 상대적으로 높게 응답함.

<표 8> 교차모집제도 미활용 또는 활성화 저해사유

(단위: %, n=547)

| | 대형 생보 | 중소형 생보 | 외자계 생보 | 계 |
|------------|-------|--------|--------|-------|
| 교차모집 여력 없음 | 42.2 | 44.4 | 44.4 | 43.3 |
| 노력대비 낮은 성과 | 11.5 | 17.5 | 15.4 | 14.1 |
| 전문성 부족 | 31.5 | 26.3 | 17.9 | 27.1 |
| 경험부족 | 6.3 | 5.0 | 1.7 | 4.9 |
| 모름 | 8.5 | 6.9 | 20.5 | 10.6 |
| 계 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

주: 교차모집등록설계사 및 미등록설계사를 대상으로 질의함.

3. 교차모집제도의 평가 및 활성화 방안

가. 교차모집제도의 평가

- 교차모집활동은 현재 소속 보험회사 조직에서 수행하는 본업 외에는 별도의 추가적인 활동을 수행할 만한 여유나 교육 인프라 미흡으로 인한 전문성 부족으로 본업을 보완하는 차원에서 수행되고 있는 것으로 보임.
- 회사 그룹별로는 대형생보 교차설계사보다는 영업기반이 비교적 취약한 중소형 및 외자계생보의 교차설계사에게 영업기회를 확대시키는 데 일조한 것으로 판단
- 교차모집제도의 활용성 측면에서 보면 다소 기대에 미치지 못한 것으로 판단됨.
 - 교차모집설계사의 등록비중이 생보설계사의 약 60% 수준(손보는 이보다 낮은 수준)이고, 이중 절반은 모집건수가 거의 없거나 소득상 변화가 없는 상태
 - 취급종목은 초기에는 자동차보험과 실손의료보험으로 양분되는 양상을 보였으나 최근에는 자동차보험에 집중되는 양상을 보여 종합금융서비스 제공 목적에 충실하게 부합된다고 보기엔 미흡
- 반면, 교육제도 및 전문성 부재로 불완전판매의 증가, 경유계약 등 모집질서가 혼탁하게 될 우려에도 불구하고 교차모집제도의 정책적 목적은 부분적으로 성과를 거두고 있는 것으로 평가됨.
 - 교차모집제도가 현행의 일사전속제 하의 상품 제한성을 보완함으로써 전속보험설계사의 고객지향성 제고에 기여
 - 또한 교차모집제도가 보험설계사의 수익기반 확충 및 실질적인 소득증대에 다소 기여하고 있는 것으로 나타남.
 - 대형사 설계사보다는 중소형 및 외자계 생보설계사가 적극적으로 교차모집제도를 활용하고, 고소득 설계사보다는 중·저소득 설계사의 소득에 미치는 영향이 더 크게 나타나 보험설계사간의 격차를 다소 완화하는 측면이 있음.

나. 교차모집제도의 활성화 방안

- 교차모집제도의 활용성 증대를 위한 방안으로 대리점 방식의 도입⁵⁾(31.1%), 교육

제도 개선(28.2%), 교차모집 회사수 증가(25.5%)등의 순으로 응답함.

- 대리점방식의 선호도는 중소형 및 외자계 생보설계사가 각각 36.8%, 30.4%로 나타났는데, 그 이유는 교차판매 시 현 소속보험회사의 교육 및 업무지원 등이 필요하기 때문
- 교차모집 상품에 한하여 상품 판매를 위한 교육 및 영업 지원은 대리점 방식을 도입할 경우 대리점 내에서 이루어질 수 있을 것으로 판단

<표 9> 교차모집제도 활성화 요인

(단위: %, n=521)

| | 생명보험회사 | | | |
|---------------|--------|-------|-------|-------|
| | 대형 | 중소형 | 외자계 | 소계 |
| 대리점방식 통해 업무지원 | 28.0 | 36.8 | 30.4 | 31.1 |
| 교차모집 회사 수 늘림 | 23.6 | 25.2 | 30.4 | 25.5 |
| 교육제도 개선 | 34.6 | 25.2 | 17.9 | 28.2 |
| 현행 제도 유지 | 13.8 | 12.9 | 21.4 | 15.2 |
| 계 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

주: 교차모집등록설계사 및 미등록설계사를 대상으로 질의함.

□ 대리점방식 또는 업무지원 외에 설계사가 하나 이상의 타 업종 교차보험회사 상품을 판매할 수 있도록 교차모집회사의 수를 늘리는 방안 검토

- 영업현장에서는 교차설계사는 사전에 지정된 한 교차보험회사의 상품만 파는 것 보다는 복수의 보험회사 상품 판매를 통해 고객의 니즈에 부응할 유인이 있음.
- 현재와 같이 교차설계사가 하나의 회사만을 지정하여 교차모집을 하는 경우 고객의 선호보험회사 또는 선호상품에 따라 결국 경유처리 모집관행이 이루어질 수 밖에 없는 상황이 발생할 수 있음.
- 결국 보험설계사는 동일 업종(생보 또는 손보)은 전속이지만 교차모집제도를 통해 타 업종에 대해서는 다양한 상품들을 교차 판매하도록 함으로써 고객지향성을 제고하고 보험모집질서 확립 및 보험시장의 성장을 견인하는데 실질적인 기여를 할 수 있을 것으로 기대

5) 교차모집제도는 교차모집회사를 선택하는 방식에 따라 크게 설계사가 직접 선택하는 방식(설계사 방식)과 보험회사가 선택하는 방식(대리점 방식)으로 구분됨. 대리점 방식의 경우 설계사 조직(지점) 전체가 보험회사와 대리점 계약을 맺게 되어 교육, 업무 지원 등이 체계적으로 이루어지는 장점이 있음. 정세창·안철경(2008), pp.64-66. 참조

- 그러나 교차모집제도의 규제완화, 특히 다수의 교차모집회사 수를 선택할 수 있도록 하거나 대리점 방식을 허용하는 경우 반드시 이에 상응하는 교차설계사에 대한 추가적인 교육의무를 제도화 할 필요가 있음.
- 교육 및 전문성 확보가 미흡한 상황에서 교차모집제도의 활성화를 위한 규제완화를 추진할 경우 불완전 판매 및 계약자 부실관리의 문제 등이 나타날 수 있음을 고려
- 교차모집제도의 개선은 당사자인 설계사의 의향을 포함하여 감독당국 및 보험회사의 다양한 모니터링 결과를 토대로 검토되는 것이 바람직 **KiRi**