



뉴질랜드 감독당국의 승환계약 실태조사 결과

권오경 연구원

요약

■ 뉴질랜드 감독당국은 승환계약 실태조사 결과를 공표하였음. 승환계약의 비율은 AFA보다 RFA모집인 채널이 더 높다고 보고 있는데, 이는 취급상품과 법적의무 차이에 기인함. 또한 승환계약 발생은 모집인 채널의 선취수수료 보수구조에서 비롯된다고 봄. 마지막으로 승환계약은 소비자의 이득보다는 손해를 유발한다고 보고 있음. 향후 감독당국은 승환계약 모니터링과 함께 모집인 채널의 보수구조를 검토하여 적절한 인센티브 체계를 제시할 예정임.

■ 뉴질랜드 감독당국인 FMA(Financial Markets Authority)는 금년 6월 승환계약의 실태조사 결과를 공표함.

- FMA는 12개 생명보험회사를 대상으로 최근 4년 동안 사망 및 질병보장, 소득보상보장, 영구장애보장 상품의 계약체결건수가 많은 모집인(advisers)을 대상으로 과당 승환계약을 집중 조사·분석함.
 - 승환계약이란 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 기존 보험계약을 소멸시키고 새로운 보험계약을 청약하게 하거나 권유하는 행위임.
 - 과당 승환계약이란 100건 이상의 계약실적을 보유한 모집인이 1년 이내에 계약건수의 최소 12% 또는 1개월 이내 40건의 승환계약을 체결하는 경우로 정의함.¹⁾
- 모집인이 주의의무를 위반할 경우 최대 5,000뉴질랜드달러를 벌금으로 부과하고 불완전판매행위에 대해서는 모집자 개인에게 최대 10만 뉴질랜드달러, 법인에게는 최대 30만 뉴질랜드달러를 부과함.
 - 모집인의 주의의무는 금융상품서비스 이용 소비자를 오도하거나 기만 또는 혼란시키지 않도록 하는 것으로 승환계약에도 적용됨.

■ 특히, 동 보고서에 따르면 승환계약과 모집인 채널은 밀접한 관계를 갖고 있는데, 승환계약 비율은

1) 보고서에서는 과당 승환계약에 대해 고객의 이익보다는 모집인의 이익을 위해 이루어지는 부당승환계약(churning)의 위험이 큰 것으로 보고 있음. 참고로, 국내에서는 1개월 이내의 보험계약 승환 또는 중요사항에 대한 비교고지 없이 6개월 이내의 보험계약 승환을 부당한 승환계약으로 보고 금지하고 있으며(보험업법 § 97), 이를 위반할 경우 보험회사와 모집종사자에게 과징금 및 과태료를 부과함.

AFA(Authorized Financial Advisers)보다 RFA(Registered Financial Advisers)인 경우가 더 높게 나타났고 이는 취급상품과 법적의무 차이에 기인함.²⁾

- AFA는 복잡한 투자상품까지 취급이 가능하지만 보수형태 보고의무³⁾와 소비자이익 최선의 의무, 전문성 요건 등이 요구됨.
- RFA는 단순상품을 취급하지만 AFA에 요구되는 의무가 없어 승환계약 비율이 높다고 할 수 있음.

■ 동 보고서는 승환계약이 발생하게 된 주된 원인은 보험회사가 모집인에게 지급하는 선취수수료 중심의 보수구조에 있다고 봄.

- 뉴질랜드 모집인 수수료체계는 선취형, 하이브리드형, 분급형이 있으나 선취수수료 중심의 선취형 방식이 가장 일반적임.
 - 모집인에게 제공하는 수수료 방식은 선취수수료, 유지수수료, 보너스수수료, 시책 등으로 구성
 - 판매성과와 연동되는 인센티브인 시책(soft commissions)에는 해외여행 비용, 공연티켓, 현물, 교육훈련비, 소프트웨어, 마케팅, 대출금, 행사비, 등록비용 지원 등이 포함됨.
- 이 중에서 높은 선취수수료 또는 시책이 승환계약을 유발시킨다고 분석함.
 - 보통 성과급 환수기간인 2년 경과 후 승환계약이 발생할 가능성이 더욱 높아짐.
 - 모집인에게 주는 시책의 유형으로 해외여행 비용을 지급해주는 경우가 가장 선호됨.

■ 감독당국은 승환계약이 소비자의 이득보다는 손해를 유발한다고 보고 있음.

- 소비자는 기존계약에 비해 신규계약이 더 저렴할 수도 있으나, 승환계약으로 인해 기존계약 중도 해약에 따른 금전손실, 새로운 계약에 따른 면책기간 신규개시 등의 손해가 발생할 수 있음.
- 또한 승환계약으로 인해 모집인에게 지급되는 수수료가 과다해지고, 이는 결국 소비자의 보험료 부담으로 이어짐.
 - 보고서에 따르면 생명보험회사의 연간 수수료는 약 4.3억 뉴질랜드달러로 추산되었고, 수수료가 절반으로 줄어든다면 보험료가 12%까지 경감될 수 있다고 분석됨.

■ 향후 감독당국은 승환계약 과당성 여부를 모니터링하면서 승환계약의 동인이 되는 모집인 보수구조의 개선을 검토하여 적절한 인센티브 체계를 제시할 예정임. [kiri](#)

2) 과당 승환계약의 비율은 RFA의 중앙값이 7%, AFA의 중앙값이 4%였음.

3) 보수형태가 판매보수(fee), 수수료(commission), 기타 방식인지를 밝히고 수수료일 경우 지급주체 및 고용형태를 밝힘.