



일본, 칸포생명의 불완전판매와 실적 악화

강윤지 연구원

요약

일본 대형 생명보험회사들의 보험료수입이 2021년 이후 증가한 것과 달리 칸포생명의 보험료 수입은 지속적인 감소 추세를 보이고 있음. 칸포생명 실적 악화에는 2019년 불완전판매로 인한 경영 이슈가 영향을 미치고 있음. 금융청은 칸포생명의 불완전판매에 대해 업무정지 명령을 내렸고, 칸포생명은 별도의 영업활동 자숙기간을 가지고 개선책을 발표했지만 실적 회복에 어려움을 겪고 있음

- 일본 대형 생명보험회사 보험료 수입은 2021년 이후 큰 폭으로 증가했으나 칸포생명의 경우 보험료 수입이 지속적으로 감소하는 추세를 보임
 - 일본 대형 생명보험회사들은 코로나19 영향으로부터 회복세가 나타남과 동시에 금리상승에 의한 외화표시보험 판매 성장으로 보험료 수입이 증가했음¹⁾
 - 칸포생명은 2022년 일본 대형 생명보험회사 중 유일하게 보험료 수입이 감소해 생명보험업계 4위에서 5위로 하락함
 - 칸포생명은 우정민영화(우편사업 민영화·우체국 금융업 민영화)에 따라 우정그룹이 2007년 설립한 생명보험회사이며, 칸포는 간이보험(簡易保険; かんいほけん; 칸이호켄)의 줄임말임
- 칸포생명의 실적 악화에는 2019년 불완전판매로 인한 윤리경영 이슈가 영향을 미친 것으로 보임
 - 일본의 저금리 정책으로 인해 칸포생명의 주력 상품이었던 저축성 상품의 수요가 감소하자 수익성이 높은 보장성 상품으로의 승환계약을 유도함²⁾
 - 이 과정에서 보험 판매 직원들에게 과도한 영업목표량을 부여함에 따라 불완전판매 행태가 만연해짐³⁾
 - 2019년 6월 칸포생명이 2014년부터 2019년 3월까지 약 5년간 1만 2,836건의 불완전판매를 한 사실이 밝혀짐⁴⁾
 - 일정 기간 해약할 수 없는 등의 허위 설명으로 인정된 법령 위반 사항, 모집인이 자신의 영업 실적을 올리기 위해 해약 시기를 늦춘 사내 규칙 위반 사항 등을 포함함
 - 칸포생명 전체 보험 판매 직원 중 18%가 불완전판매 건수 87%와 관련 있었으며 조직적으로 '판매 우수' 직원의 부적절한 모집 행태를 묵인해 왔던 것이 밝혀짐

1) ニッセイ基礎研究所(2023. 7. 14), “2022年度 生命保険会社決算の概要”

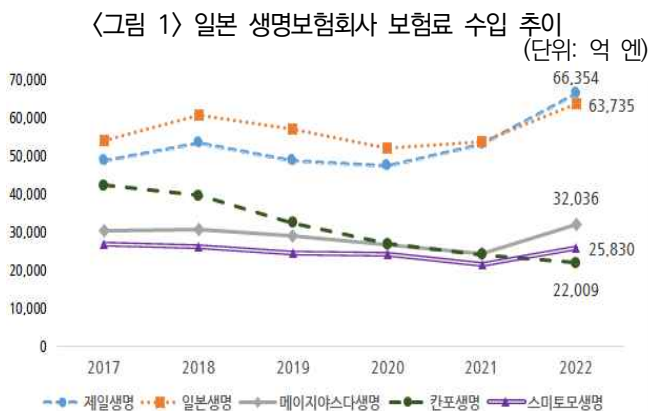
2) 東洋経済新報(2019. 7. 19), “かんぽ生命が「不適切な保険販売」に走ったわけ”

3) NHK(2019. 7. 11), “かんぽ生命の不適切販売 背景に何が?”

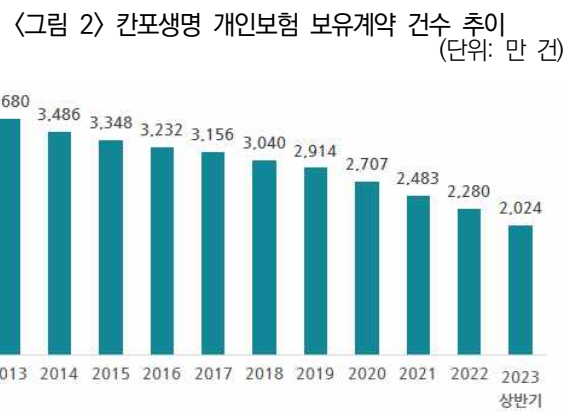
4) Bloomberg(2019. 12. 18), “かんぽ生命の不正販売、「信頼失墜させる重大事」- 調査委が報告書”

○ 금융청은 칸포생명의 불완전판매 행태에 대한 업무정지 처분을 내렸으며 칸포생명은 업무정지 기간 외 별도의 자숙기간을 통해 소비자 신뢰를 회복하고자 함

- 금융청은 고객보호와 내부 관리에 대한 체제 강화 등 근본적인 재발방지책에 대한 업무개선 계획안을 요구함과 동시에 2020년 1월 20일부터 3개월간 신규 보험 판매 중단을 명령함⁵⁾
 - 칸포생명은 불완전판매 발생 원인을 개선하고자 신규 계약 위주로 편향되어 있던 영업실적 평가를 재편하고 2022년 이후 신규 계약 평가에서 '계약 유지율'을 추가함⁶⁾
- 칸포생명은 2019년 7월 불완전판매에 대한 자숙을 발표하고 2020년 10월까지 약 1년 3개월간 보험상품 판매 영업활동을 중지함⁷⁾
 - 종신보험, 양로보험 등을 포함한 모든 보험상품의 영업활동 자숙은 2019년 8월 말까지였으나 부적절한 경영 문제로 발전함에 따라 장기화됨⁸⁾
- 칸포생명의 나가토 마사미쓰 등 3인의 사장이 모두 사임하고 불완전판매 관련 직원 3,300명을 정직 또는 해고함⁹⁾



자료: 일본 생명보험회사, 각사 통합보고서



자료: 칸포생명(2023. 11. 30)

○ 칸포생명의 영업활동 자숙과 경영활동 개선안 발표에도 불구하고 칸포생명의 실적은 감소하고 있음

- 칸포생명의 2025년까지의 중기경영계획 목표인 보유계약 건수 2,000건 이상 유지는 어려울 것으로 예상함¹⁰⁾
- 2018년 신계약연환산보험료 3,513억 엔과 비교했을 때 2022년은 658억 엔으로 감소함
 - 당기순이익의 경우 2018년 1,204억 엔에서 2022년은 976억 엔으로 감소함
- 한편 2023년 6월 칸포생명은 실적개선을 위해 자산운용 측면에서 해외기업과의 첫 제휴를 추진하는 등 수익원 다양화와 새로운 성장 기회 창출을 위한 전략을 제시함¹¹⁾

5) 日本経済新聞(2019. 12. 17), “かんぽ・郵便、新規保険販売停止3カ月・金融庁が処分”

6) 朝日新聞(2022. 2. 23), “かんぽ生命が3年ぶりに営業目標を復活・不正多発した個人向け保険”

7) 読売新聞(2020. 10. 5), “かんぽ、1年3か月ぶり営業再開…電話や戸別訪問でまずは「おわび行脚」”

8) 日本経済新聞(2019. 7. 12), “かんぽ・日本郵便、8月まで保険営業自粛”

9) NHK(2023. 3. 24), “元社員の解雇は無効 日本郵便に賃金などの支払い命じる 地裁”

10) 朝日新聞(2023. 5. 15), “かんぽ決算、契約獲得は目標の3割台・保有契約5年で940万件減少”

11) かんぽ生命(2023. 12. 15), “個人投資家向け会社説明会”