



## 보험상품 판매보수 고지제도 관련 해외 사례 검토<sup>1)</sup>

양승현 연구위원

보험상품 판매인이 고객의 수요보다 자신의 경제적 이익(고수수료·시책 등)을 우선하여 불완전판매가 발생할 수 있다는 문제의식하에 해외 주요국에서는 2000년대 이래 보험상품 판매보수 고지제도 도입이 논의되어 옴. 미국에서는 2000년대 초반 대형 보험중개회사들의 불완전판매 스캔들을 계기로 여러 주법에 판매보수 고지의무가 도입되었고, 영국과 독일은 2018년 말 시행된 EU 보험상품판매지침에 판매보수 고지제도가 도입됨에 따라 자국법에 관련 규정을 확대·도입하였으며, 일본의 경우는 입법으로 이어지지는 않았으나 승합대리점 관련 판매보수 고지의무 도입이 논의된 바 있음. 판매보수 고지의무의 내용은 보험판매인의 법적 지위 및 보험계약자에 대해 부담하는 의무에 따라 달리 적용됨. 보험회사로부터 업무를 위탁받아 보험회사를 대변하는 판매인(예: 보험대리점)은 통상 고객에게 어떠한 종류의 보수를 누구로부터 수령하는지만 고지하나, 보험계약자의 이익을 대변하는 지위에 있는 판매인(예: 보험중개사)이나 고객으로부터 직접 수령하는 수수료(Fee)에 대해서는 금액고지 등 보다 강화된 규제가 적용됨

- 보험상품 판매보수 고지제도란 보험판매인(대리점, 중개사 등)이 고객이나 보험회사 등 제3자로부터 수령하게 되는 보수에 관한 일정 사항을 보험 판매 시점에 고객에게 고지하도록 하는 것을 말함
  - 2000년대 이래 불합리한 판매보수체계가 불완전판매의 원인 중 하나라는 문제의식에 입각하여 해외 주요국에서는 소비자의 합리적 선택을 돕기 위한 정보제공 차원에서 동 제도의 도입이 논의됨<sup>2)</sup>
  - 일례로 2018년 10월 시행된 EU의 보험상품판매지침이 판매보수 고지의무를 도입함에 따라 영국과 독일 등 EU국가들이 자국법에 관련 내용을 확대·도입함
  - 본고에서는 이에 해외 주요국의 입법례 및 관련 논의 전개에 관해 살펴보고 시사점을 논하고자 함
- (미국) 미국에서는 2000년대 초반 대형 보험중개회사들의 불완전판매 스캔들을 계기로 여러 주법에 판매보수 고지의무가 도입되었음

1) 본고는 지난 10월 30일 보험연구원 주최로 열린 「제1회 보험법포럼」에서 발표된 내용을 간략히 정리한 것임  
 2) 국내에서는 2017년 5월 국회에 제출된 금융소비자보호에 관한 법률안(정부)에 금융상품 안내자료 등에 보험대리점 등 금융상품판매대리·중개업자가 금융회사로부터 받는 보수를 표기하도록 하는 내용의 판매보수 고지의무가 포함된 바 있으나, 지난달 27일 정부위원회에서 정부안과 그간 의원 발의된 유사 법률안을 모두 폐기하고 채택한 대안에는 관련 내용이 삭제됨

- 2000년대 초반 뉴욕에서 AIG, Marsh, Aon 등 대형 보험중개회사들이 보험회사와 조건부 수당<sup>3)</sup>약정을 맺고 높은 보수를 받을 수 있는 상품을 구매하도록 고객을 유도했다는 등의 혐의로 조사가 시행되면서 미국 내 여러 주 및 전미보험감독관협회<sup>4)</sup>에서 보험 판매보수 고지에 관한 논란이 촉발됨
  - NAIC은 2004년 보험판매인 면허에 관한 모델법(이하 'PLMA'라 함)에 보험판매인의 보수 고지에 관한 규정을 신설함
    - PLMA §18.A.(1)에 의거, 보험판매인이 보험계약과 관련하여 (i) 고객으로부터 보수를 받거나 (ii) 고객을 대변하는 경우, 보험자에게서 지급받는 보수에 대해 고객 확인서를 징구하고 금액을 고지하여야 함
    - 반면 고객에게서 보수를 받지 않고, 보험회사를 대변하는 보험대리점은 금액 고지의무가 없으며 (§18.A.(2)), 보험회사에게서 판매보수를 지급받게 되는 점과 보험회사를 대변하고, 보험회사를 위하여 고객에게 서비스를 제공함을 알려야 함<sup>5)</sup>
  - PLMA 개정 TF에서 초기에는 보험계약자에게 충실의무(Fiduciary Duty)를 지는 브로커(Broker)의 이의상충행위 방지 차원에서 논의가 이루어짐
    - 전통적 브로커 외에 여러 보험회사와 거래하는 독립대리점이 고객을 대변하는 것처럼 언명하는 경우를 규제하기 위해 고지의무 발생원인에 판매인이 '보험계약자를 대변하는 경우'가 추가됨
    - 모든 보험판매인의 보수금액을 고지토록 하자는 주장도 있었으나, 과중한 규제부담, 뚜렷한 소비자 효익 부재, 불법 리베이트 요구 증가 우려 등 반론이 우세했던 것으로 보임
    - 모델법 제정 이후 경과 관찰을 거쳐 2005년 TF는 추가적 규제 확대가 불요한 것으로 결정함
  - 알칸사스, 애리조나, 캘리포니아 등 10여 개 주에서 모델법과 유사한 형태로 규제를 도입함
    - 뉴욕주에서는 유일하게 수수료(Fee) 수령 내지 피보험자 대변 여부와 무관하게 판매수당(Commission) 금액 고지의무가 있으나, 이는 피보험자의 요청이 있는 경우에 한함
    - 다수의 주가 수수료(Fee)에 관한 고지의무만 두고 있으며, 규정이 없는 경우도 있음
- (EU) 유럽 금융위기 이후 보다 효율적인 보험계약자 보호필요성에 기반하여 제정된 EU 보험상품판매지침 (2018. 10. 시행)은 보험판매인의 보수 고지의무를 도입함
- 보험판매인은 보험계약 체결 전에 판매보수의 “성격(Nature)” 및 고객이 지급하는 수수료(Fee), 보험회사가 지급하는 판매수당(Commission), 그 밖에 어떠한 보수에 “기초(Basis)” 하여 판매업무를 영위하는지 고지하여야 함(§19)

3) 조건부 수당(Contingent Commission)이란, 보험회사가 보험중개사나 독립대리점(Independent Agent)에 지급하는 판매보수의 일종으로, 보험모집 시 보험료에 따라 지급되는 정률의 판매수당(Flat Percentage Commission)에 추가하여 해당 보험판매인으로 인한 수익, 물량, 유지 또는 판매성장률(Profit, Volume, Retention and/or Business Growth) 등에 따라 지급되는 수당을 말함

4) National Association of Insurance Commissioners(이하 'NAIC'라 함)

5) 본고에서는 논의의 편의상 판매인이 보험회사에게서 수령하는 보수를 판매수당(Commission), 보험계약자로부터 지급받는 보수를 수수료(Fee)라 함

- 고객이 직접 지급하는 수수료(Fee)는 금액(불가능한 경우 계산방법)까지 고지하도록 함
- 투자형 보험상품에 관해서는 모든 비용(Costs and Charges)을 고지하도록 함(\$29)
- 미국의 경우와 유사하게 EU에서도 판매보수 고지는 브로커의 이중적 지위로 인해 ‘소비자를 위한 자문의 객관성’과 ‘브로커의 상업적 이익’ 간에 충돌 발생 가능성이 존재한다는 측면에서 논의됨<sup>6)</sup>
  - 보험판매인과 제3자(보험회사 등) 간의 대리관계의 존재 및 그 존재가 자문내용에 영향을 미칠 가능성을 알림으로써 소비자의 선택권을 제고하고자 함<sup>7)</sup>

■ (영국) EU보험상품판매지침상 판매보수 고지의무를 국내법에 반영하였으며, 기존에 존재하던 더 강한 내용의 규제는 효력을 유지함

- 보험판매인은 계약체결 전 “보수의 성격(Nature)과 기초(Basis)”에 대해 고객에게 고지<sup>8)</sup>하여야 함
  - 보수의 기초(Basis)란 보수의 자원(Source), 예컨대 보험료 포함 여부, 지급주체(고객 또는 보험회사 등 제3자) 여부 등을 말함
  - 수수료(Fee)는 금액을 고지하나, 판매수당(Commission)에 대해서는 금액 고지 의무 없음
- EU보험상품판매지침 수립 전에 적용되던 더 강한 효력의 고지의무는 효력 유지
  - 예컨대, 기업고객(Commercial Customer)이 요청하는 경우에는 판매수당의 금액까지 고지함<sup>9)</sup>
- EU보험상품판매지침의 국내법 편입 과정에서 영국 내에서 판매수당 금액 고지에 관한 논의가 있었음
  - 그러나 정보 과잉으로 인한 소비자의 구매결정에 혼란 초래 가능성 및 과도한 비용 유발 등의 이유로 업계에서는 반대 견해가 제기됨
  - 영국 금융당국은 해당 시점에서 추가적 고지의무에 관하여는 검토하지 않기로 함

■ (독일) 기존에 판매보수 고지의무가 존재하지 않았던 독일은, EU보험상품판매지침 §19의 판매보수 고지의무를 독일법에 편입함(2018년 말 시행)

- 보험판매인은 고객에게 (특히) 첫 영업을 위한 대면 시 다음의 사항을 고지하여야 함(독일보험중개업법 §15(1)5.~8.)
  - 보험계약의 중개와 관련하여 보험판매인이 받는 보수의 종류
  - (i) 고객이 해당 보수를 직접 부담하는지 또는 수수료 및 여타 보수의 명목으로 보험료에 포함되어 지급되는지, (ii) (i)이외에 여타 보수를 지급받는지, (iii) 위 (i)와 (ii)의 보수를 복합적으로 받는지 여부

6) Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on insurance mediation(recast)/\* COM/2012/0360 final - 2012/0175 (COD) \*/  
 7) Consultation document on the Review of the Insurance Mediation Directive(IMD) Commission Staff Working Paper, p. 9  
 8) 생명보험에 관해서는 ICOBS 4.3.-7 R, 손해보험에 관해서는 COBS 6.1ZA.15B R 각 참조  
 9) ICOBS 4.4 및 COBS 2.3.1R 각 참조

- 투자형보험상품에 대하여, 보험계약자의 요청이 있는 경우 비용과 수수료 내역을 제공하여야 함(독일 보험계약법 §7b(1s)3.)
- (일본) 보험중개사는 고객의 대리인이며 고객에게 최선의 보험상품을 제안할 의무가 부여(보험업법 §299) 되므로 보수 고지의무를 부담<sup>10)</sup>하나, 보험회사의 업무수탁자인 보험모집인은 그러한 의무가 없음
  - 2014년 보험업법 개정 당시, 여러 보험회사 상품을 취급하는 승합대리점<sup>11)</sup>이 고객수요보다 판매수당이 높은 상품 위주로 선별·판매한다는 문제의식에서 출발하여 고지의무 도입이 논의된 바 있음<sup>12)</sup>
  - 그러나, (i) 고객이 이해 가능한 형태로 고지하는 것이 곤란하여 결과적으로 잘못된 정보를 주게 될 수 있고, (ii) 판매수당의 다과(多寡)는 보험상품의 고객수요 일치 여부 및 보험료와 직접 관계가 없다는 반대 견해가 유력하였음
    - 그 결과 판매수당 고지보다 보험상품 비교판매에 대한 적절한 체제 정비·확보로 개정 방향이 설정됨
- 이상을 종합하면, 4개국 중 일반적으로 보험상품 판매수당 금액을 고지하도록 하는 예는 美 뉴욕주에 한함

〈표 1〉 각국의 판매보수 고지 규제

구분	규제내용	비고
미국	- 피보험자로부터 보수를 받거나 피보험자를 대변하는 경우, 판매수당 금액 고지 - 피보험자로부터 별도의 보수를 지급받지 않는 순수한 보험대리점은 (i) 보험회사로부터 판매수당을 수령하며, (ii) 보험회사를 대변함을 고지	- 주별 별도 규제적용 - 예외적으로, 뉴욕주의 경우 수수료 수령 여부 등과 무관하게 고객 요청 시 판매수당 금액 고지의무 有
영국	- 수수료, 판매수당 등 보수의 성격(Nature)과 기초(Basis) 고지 - 수수료는 금액(Amount)까지 고지 - 판매수당 금액은 고지 無	- 기업고객 요청 시 판매수당 금액 고지의무 有 - 장기보험상품 및 투자기반 보험상품에 관해 수수료 및 비용(Fees and Charges) 고지의무 有
독일	- 수수료, 판매수당 등 보수의 성격(Nature)과 기초(Basis) 고지 - 판매수당 금액 고지 無	- 투자기반 보험상품에 관해 비용 및 수수료(Costs and Fees) 고지의무 有
일본	- 보수 고지의무 없음	-

10) 일본 보험업법 §297, 시행규칙 §231에 따라 보험중개사는 고객으로부터 요구를 받았을 경우 (i) 보험계약의 체결의 매개에 관하여 받는 수수료, 보수 그 외의 대가의 액수, (ii) 보험중개사가 수령한 당해 대가의 총액에서 차지하는 주요 보험회사로부터 수령한 대가의 합계액 비율을 고지하여야 함

11) 우리나라 GA와 유사한 개념으로 파악됨

12) 金融審議會(2013), “保險商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ”, 報告書 참조

■ 미국과 EU(영국, 독일)의 판매보수 고지의무 도입 논의는 보험판매인의 법적 지위 및 보험계약자에 대해 부담하는 의무에 기초하여 전개됨

- (미국) 브로커의 충실의무(Fiduciary Duty) 내지 보험계약자의 이익을 대변한다는 언명에 기반하여, 그와 충돌되는 사실, 즉, 보험판매인의 판매수당 수령에 관해 금액까지 고지할 의무를 부여함
  - 순수 보험대리점은 판매수당 수령사실 및 보험회사를 대변한다는 점만 고지하면 됨
- (EU) 보험판매인과 제3자(보험회사 등) 간의 대리관계(Principal-agent Relationship) 존재 여부를 소비자에게 알려 그러한 관계가 자문내용에 영향을 미칠 가능성을 고려하게 함
  - 대리관계 존재를 판단할 수 있도록 판매보수의 성격(Nature) 및 기초(Basis)를 고지하게 함
  - 금액(Amount)의 고지는 보험판매인이 보험계약자로부터 직접 수령하는 수수료(Fee)에 한함

■ 보험대리점도 경제적 유인에 따라 편향된 상품권유를 할 수 있으므로 판매인의 법적 지위와 무관하게 금액까지 전면고지가 필요하다는 주장에 대해서는 아래와 같은 이유로 대부분 채택하지 않음

- 소비자 효익이 입증된 바 없음
  - 보험상품에는 보장과 보험료가 주요 요소이며, 보험료의 구성요소에 불과한 판매수당 금액이 적다고 반드시 특정 보험상품이 소비자에게 적합하고 유리한 것은 아님
  - 보험계약 관련 정보 과잉은 오히려 소비자의 합리적 구매결정을 저해할 가능성이 있음<sup>13)</sup>
- 판매수당 총액이 판매 당시 불확정일 수 있고, 지급조건이 복잡하여 소비자가 이해 가능한 형태로 고지하는 것이 어려움
- 사회적으로 과도한 규제 준수비용을 유발할 수 있음
- 보험료의 구성요소인 판매수당을 강조함으로써 불법 리베이트를 조장할 우려가 있음 **kiri**

13) London Economics, Ipsos and VVA Europe(2017), "Study on consumers' decision making in insurance services: a behavioural economics perspective" 참조