

【 주간이슈 】

품질보증제도의 악용 가능성 검토

서대교 부연구위원

- 보험회사들이 불완전판매로 인한 보험계약자의 피해를 예방하기 위해 시행하고 있는 품질보증제도가 보험설계사들에 의해 악용될 가능성이 대두되며, 이로 인하여 지점이나 상위 설계사들에 피해를 입히는 경우가 발생하고 있음.
- 보험계약자와 보험설계사가 공모를 하여 품질보증제도를 악용할 가능성이 존재하고, 이로 인한 보험회사의 사업비 부담 가중으로 건전성이 악화될 우려가 있음.
 - 품질보증제도를 악용하여 선지급 수당을 받은 보험설계사들이 타 보험회사나 대리점으로 이직시 기지급한 수당의 환수조치를 이행하지 않는 경우가 발생하고 있음.
 - 미환수 금액 증가는 보험회사의 사업비 부담 가중으로 재무건전성 악화와 보험료 인상요인이 될 수 있지만, 보험회사는 품질보증제도의 악용을 입증할 수 있는 방법이 전무한 실정임.
- 품질보증제도는 소비자 분쟁발생을 사전에 억제할 수 있는 제도로 계속 유지하는 것이 바람직함.
- 품질보증제도의 악용가능성을 최소화하기 위하여 신고보상제도를 도입하고, 신고로 인하여 적발되는 보험설계사들의 자격을 정지시킬 수 있는 규칙 제정이 필요함.
 - 보험계약자가 보험설계사의 품질보증제도의 악용 제의를 신고할 경우 보상금을 지급하고, 적발된 설계사는 상당 기간 동안의 자격정지를 할 수 있는 규칙을 제정할 필요가 있음.
 - 보험회사는 단기간에 잦은 이직을 하는 설계사 중 품질보증제도에 의한 계약 취소 관련 정보를 공유함으로써 이러한 설계사들의 채용을 방지할 수 있음.
 - 보험회사가 보험설계사에게 자율적으로 실시하고 있는 불완전판매에 대한 보수 교육을 더욱 강화할 필요가 있음.

본고는 보험연구원의 공식 견해와 무관한 작성자 개인의 의견입니다.

1. 검토배경

□ 경제위기로 인해 불황국면이 지속되면서 보험을 악용하는 소위 보험사기가 사회적 이슈로 부상하고 있음.

○ 강호순 사건을 비롯하여 최근 발생하고 있는 보험사기 적발사례에서 보듯이 보험사기는 심각한 사회문제로 대두되고 있음.

□ 금융감독원에서 발표한 보험사기 적발현황을 보면 보험사기 적발금액이 계속 증가하고 있음.

○ 적발금액 기준으로 자동차보험이 69.8%(1,779억원)로 가장 많고, 손해보험이 15.7%(400억원), 생명보험이 14.5%(369억원)임.

○ 혐의자 기준으로 자동차 보험이 87.4%(35,852명)이며 손해보험이 8.5%(3,473명), 생명보험이 4.1%(1,694명)임.

○ 유형별 보험사기 적발실적을 살펴보면 허위사고가 가장 많고, 운전자 바뀌치기, 고의사고 순임.

<표 1> 보험사기 적발현황

(단위: 백만원, 명, %)

구 분		2005	2006	2007	2008
적발 금액	생명보험	24,030	37,349	39,335	36,946(-6.1)*
	손해보험	110,986	140,733	165,189	217,925(31.9)
	계	135,016	178,082	204,524	254,872(24.6)
혐의자	생명보험	1,118	2,490	2,309	1,694(-26.6)*
	손해보험	18,156	24,264	28,613	39,325(37.4)
	계	19,274	26,754	30,922	41,019(32.7)

주) ()는 전년대비 증감율(%)임

* 시국사건으로 인한 수사지체, 일부 보험사의 파업 및 특정사건 장기조사 등에 기인

자료: 금융감독원

○ 금융감독원은 보험사기를 포함한 금융범죄 근절을 위해 경찰청과 업무협력을 체결하였음.

□ 최근에는 경기불황과 관련한 생계형 보험범죄 및 보험설계사들의 모럴해저드 현상도 심화될 우려가 있음.

- IMF 경제위기 이후 급증하였던 생계형 보험범죄가 미국발 금융위기 이후 경제불황의 지속으로 인해 다시 증가할 가능성이 대두되고 있음.
- 보험계약 체결 후 수당을 지급받은 설계사가 타 보험회사로 이직 시 환수조치를 이행하지 않는 경우가 발생함.
 - 설계사가 품질보증제도를 악용할 경우 보험회사는 설계사에게 지급한 수당외에 기납입 보험료를 계약자에게 환급해야 하는 이중의 피해가 발생함.
- 품질보증제도를 이용한 승환계약¹⁾도 문제가 될 수 있음.
 - 설계사들이 타 보험회사나 대리점으로 이직 시 연봉협상의 우위를 점하기 위해 승환계약을 이용함.

□ 본고에서는 보험설계사들이 품질보증제도를 악용할 수 있는 문제점을 제기하고, 이를 방지할 수 있는 방안을 제시하고자 함.

2. 품질보증제도 현황

□ 보험산업 및 감독당국은 보험의 부정적인 이미지 해소와 소비자의 신뢰를 높이기 위해 많은 노력을 하고 있음.

- 보험산업 및 감독당국은 과장광고 억제 및 판매규율 확립을 통한 소비자보호를 소비자 신뢰 높이기의 중요한 과제로 인식하고 있음.
- 감독당국은 민원 발생의 원인중 하나인 불완전판매²⁾를 줄이기 위해 보험상품 설명서제도³⁾ 및 보험금지급설명제도⁴⁾ 등 제도개선을 시행하였음.

□ 보험회사들은 보험상품 판매 시 불완전판매로 인한 보험계약자의 피해를 예방하기 위해 품질보증제도를 시행하고 있음.

1) 승환계약은 타 회사나 대리점으로 이직한 설계사가 이전 보험사의 계약자에게 기존 계약을 해지하도록 유도한 후 자신이 옮긴 회사와 새 계약을 체결하도록 하는 행위를 말함.
 2) 소비자보호 모범규준에 의하면 완전판매란 금융상품 및 서비스의 판매시 소비자의 불만과 판매리스크를 원천적으로 예방하기 위해 실시되는 고객과 회사 상호간 연관된 제반 판매 형태를 총칭함
 3) 보험 모집 시 반드시 알아야 할 핵심내용을 계약자에게 설명하고 확인을 받는 제도('07.4월 시행)
 4) 보험금지급절차 및 보험금 심사 진행상황 안내, 보험금 지급내역 설명서 교부 등('08.4월부터 단계적 시행)

- 품질보증제도란 보험계약 체결 시 3대 기본 지키기 위반사항에 대하여 보험계약 후 3개월 내에 취소가 가능하도록 한 제도이며, 이 내용은 약관에 명시되어 있음(생명보험표준약관 3조)
 - 3대 기본 지키기 위반사항은 설계사가 청약 후 일정기간 내 약관과 청약서 부분을 전달하지 못했을 경우, 계약자가 청약서 자필서명을 하지 않았을 경우 그리고 계약자가 중요내용을 설명 받지 못했거나 잘못 설명 받았을 경우임.
- 이 제도는 보험회사 차원에서 불완전 판매의 근절과 부실계약 방지 및 대 고객 서비스를 강화하기 위한 것임.

<생명보험 표준약관 제3조>

생명보험 표준약관 제3조(약관교부 및 설명의무 등)를 보면,

- ① 보험회사는 계약을 체결할 때 계약자에게 약관 및 청약서부분을 제공하고, 약관의 중요한 내용을 설명. 다만, 컴퓨터를 이용하여 보험거래를 할 수 있도록 설정된 경우 가상의 영업장(사이버몰)을 이용하여 계약을 체결하고, 전자거래기본법에서 규정하는 절차에 따라 약관 및 청약서부분을 전자문서로 송신하며, 계약자는 그 대리인이 당해 문서를 수신하였을 때에는 약관 및 청약서부분을 제공한 것으로 보며, 약관의 주요 내용에 대하여 계약자가 사이버몰에서 확인한 때에는 약관의 중요한 내용을 설명한 것으로 봄.
- ② 보험회사가 제1항에 의해 제공하는 약관 및 청약서 부분을 계약자에게 전달하지 아니하거나 약관의 중요한 내용을 설명하지 아니한 때 또는 계약 체결시 계약자가 청약서에 자필서명(날인 및 전자서명법 제2조 제10호의 규정에 의한 공인인증기관이 인증한 전자서명을 포함.)을 하지 아니한 때에는 계약자는 청약일부터 3개월 이내에 계약을 취소할 수 있음.
- ③ 제2항에 따라 계약이 취소된 경우 보험회사는 계약자에게 이미 납입한 보험료를 돌려주며, 보험료를 받은 기간에 대하여 보험계약대출 이율을 연단위 복리로 계산한 금액을 더하여 지급함.

3. 품질보증제도의 악용 가능성

- 보험계약자가 품질보증제도에 의거하여 이의 제기 후 일정절차를 거치면 기납입 보험료와 보험료를 받은 기간에 대한 약관대출 이율을 계산한 금액을 환급받을 수 있음.

- 현재의 품질보증제도는 보험설계사와 보험계약자가 공모할 경우 품질보증제도를 악용할 가능성이 충분하며, 이로 인해 지점이나 상위설계사들에게 피해를 입히고 있으나 적발가능성이 매우 어려운 실정임.
- 품질보증제도를 악용하여 수당을 받은 보험설계사가 퇴직 또는 타 보험회사나 대리점 이직으로 인하여 계약유지가 안될 경우 보험회사는 기지급한 수당을 환수하고 있음.

<표 2> 해촉설계사 등에 대한 선지급 수당 환수 현황⁵⁾

(단위: 억원)

구 분	FY06 말 미환수잔액	FY 07			FY 08 상반기		
		신규발생 환수대상금액	환수금액	미환수 잔액	신규발생 환수대상금액	환수금액	미환수잔액
생명보험사	45	721	592	174	675	511	339
대형사	22	414	359	76	368	274	171
중소형사	1	195	150	47	176	148	75
외국사	22	112	83	51	131	89	93
손해보험사	8	16	5	20	10	2	28
보험회사	54	737	596	194	686	513	366

주) 미환수잔액은 전년도 미환수잔액과 당해연도 미환수금액의 합계임.

자료: 금융감독원

- 사전에 보험설계사가 보험계약자와 모의하여 보험체결 3개월 이내 품질보증제도를 악용하기로 사전모의할 경우
 - 보험설계사는 보험계약 체결 후 보험회사에서 정한 규정에 의해 수당을 보험회사로부터 지급 받음.
- 보험설계사들에게 지급하는 수당은 선지급 수당(Heaped Commission)⁶⁾과 분할지급 수당(Levelized Commission)⁷⁾으로 구분되며 최근 보험회사의 수당체계는 주로 선지급 형태로 변경되는 추세임.
- 생명보험업계에서는 외국계 생명보험회사⁸⁾를 중심으로 선지급 수당 체계를 도입한 이래 대부분의 회사가 이를 운용

5) 품질보증제도를 악용할 경우 적발하기가 매우 어렵기 때문에 품질보증제도 악용으로 인한 피해의 직접적 통계는 없으며 대리변수로 미환수잔액의 통계를 사용하였음.

6) 업적 또는 유지율에 따라 수수료를 일부 선지급하고 미유지시 이경과분을 환수하는 구조.

7) 계약월 성과에 따라 성과수수료를 지급하고 보험료 입금시 매월 수수료를 지급하는 구조.

8) 1995년 ING 생명이 선지급 수당 체계를 처음으로 도입.

- 손해보험업계에서는 교차모집제도의 시행 이후 일부 손해보험회사들이 선지급 수당 체계를 도입하였음.
- 보험회사에서 정한 선지급률은 대체로 40~60%임.
 - 따라서 보험설계사는 전체수당 총액 대비 40~60%의 수당을 보험계약 체결 후 익월에 지급을 받음.

□ 계획적으로 품질보증제도를 악용하여 수당을 받은 보험설계사들은 퇴직 또는 이직시 기지급 수당을 돌려주지 않음으로써 상위설계사나 대리점이 피해를 입고 있음.

- 보험회사는 설계사 본인에게서 직접 환수를 하지만 환수가 불가능할 경우 상위 설계사 및 점포운영비 등에서 환수하고 이행보증보험 청구를 통해 이를 보전함.
 - 따라서 이러한 설계사들에 의해 피해를 입는 상위 설계사나 지점들이 발생하고 있음.
- 미환수 잔액은 FY07 말 194억원에서 2008년 9월말 현재 366억원으로 88.7% 증가함.

□ 미환수 금액 증가는 보험회사의 사업비 부담으로 이어져 재무건전성을 악화시킬 우려가 있음.

- 보험설계사에게 기지급된 수당의 환수가 어려울 경우에는 보험회사의 사업비 부담이 가중되는 등 재무건전성이 악화될 가능성 발생
 - 보험계약자가 기납입한 보험료 및 이자금액을 환급해주어야 하므로 이중의 부담이 발생
- 미환수금액의 증가는 보험료 인상 요인이 되어 보험계약자에게 피해가 발생할 수 있음.

□ 보험설계사와 보험계약자가 사전모의를 할 경우 보험회사가 이를 입증할 수 있는 방법은 전무한 실정임.

- 보험설계사와 보험계약자가 사전모의를 하여 품질보증제도를 통한 이의 제기 시 계약자나 설계사의 자백 이외에는 보험회사가 사전공모를 입증할 수 있는 방법은 전무한 실정임.

4. 개선방안

- 보험상품 불완전판매로 발생하는 보험계약자의 피해를 방지하기 위해 품질보증제도는 유지하는 것이 바람직함.
 - 보험상품은 소비자가 이해하기 어려운 부분이 많은 상품이므로 보험계약시 계약자에게 기본적이고 중요한 사항을 제대로 설명하여야 하며 보험설계사가 이를 위반시 가입후 많은 문제가 발생함.
 - 따라서 품질보증제도는 분쟁발생요인을 사전에 억제할 수 있는 제도로써 소비자보호 측면에서 이를 계속 유지해야 할 것임.
- 품질보증제도의 악용 가능성 방지를 위해 신고보상제도의 도입과 이를 통해 적발된 보험설계사들의 자격 정지에 관한 규칙 제정이 필요함.
 - 보험계약자가 보험설계사의 품질보증제도의 악용 제의를 신고할 경우 보상금을 지급하는 제도의 도입이 필요함.
 - 적발된 보험설계사는 사법당국에 고발하고 상당기간 동안 설계사 자격을 정지시킬 수 있는 규칙을 제정할 필요가 있음.
 - 신고보상제도의 도입은 계획적으로 품질보증제도를 악용하려는 보험설계사들의 유인을 제거할 수 있음.
- 보험회사는 보험설계사에 대한 보수교육을 더욱 철저히 하고 신고보상제도에 대한 교육을 포함시킴.
 - 현재 보험회사들은 보험설계사들에 대한 보수교육을 자율적으로 실시하고 있는데 신고보상제도 도입시 보상금을 노린 보험계약자가 불법을 유도할 가능성이 존재함.
 - 이를 방지하기 위해 보험설계사들에게 불완전판매에 대한 보수교육을 더욱 철저히 하고 신고보상제도에 의해 적발될 경우 당하는 불이익에 대한 교육을 포함.
- 잦은 이직 경력을 가진 보험설계사에 대한 정보를 유관기관에 공유함으로써 이러한 설계사들의 채용을 사전에 방지할 수 있음.
 - 품질보증제도를 악용한 설계사들은 타 보험회사나 대리점 등으로 이직을 함.
 - 보험회사는 단기간에 잦은 이직을 하는 설계사들의 정보 공유를 통해 이러한 설계사들의 채용을 방지할 수 있음.

- 보험회사는 보험설계사의 정보를 공유하더라도 품질보증제도에 의한 계약취소 건수를 먼저 확인하여 취소건수가 확인된 경우에만 해당설계사의 정보를 공유하도록 함.

- 따라서 선량한 설계사들이 이직할 경우 발생할 수 있는 피해를 방지하도록 함.

□ 보험설계사에 대한 수당 지급체계를 일부 변경하는 방안도 고려할 필요가 있음.

- 품질보증제도를 악용할 경우 생길 수 있는 미환수 잔액은 수당 지급체계의 일부 변경을 통한 개선이 가능.
- 설계사 수당의 지급체계는 업계가 자율적으로 결정하고 있는 사안이므로 지급체계의 전반적인 변경은 고려하지 않음.
- 다만 선지급 수당의 비율을 축소함으로써 해서 미환수 잔액의 규모를 줄일 수 있음 KiRi.