

# kiri Weekly

2011.11.14 제156호

## 이슈

저축성보험의 수수료 선지급 개선 필요성과 방안

## 포커스

2040세대 부각과 보험산업 과제

## 금융보험 해설

중국 금융시장(3): 은행산업 현황(1)

## 국내금융 뉴스

금융위, 공매도 금지 조치 일부 해제

대한생명, 중국 합작 생명보험회사 설립 인가 취득

신용평가회사 피치, 한국 신용등급 전망 상향조정

## 해외금융 뉴스

북미 \_ 미국 빈곤층, 새로운 추정방법 사용에 따라 300만 명 증가

유럽 \_ 이탈리아 금융시장 위기 고조로 유럽중앙은행 이탈리아 국채 매입

\_ EU, 금융거래세 도입 합의 불발

\_ 이탈리아 국채 수익률 정치적 문제로 변동폭 심화

일본 \_ 일본, 2011년도 상반기 무역적자 사상 최대

중국 \_ 10월 소비자물가 상승률 둔화로 긴축통화정책 완화 기대 형성

## 금융시장 주요지표

**kiri** 보험연구원  
Korea Insurance Research Institute

이슈와 포커스는 연구자 개인의 의견이며, 보험연구원의 공식 견해가 아님을 밝힙니다.

서울시 영등포구 여의도동 35-4 8층 보험연구원 (문의: 김세환 부장 / 02-3775-9051)



# 저축성보험의 수수료 선지급 개선 필요성과 방안

이경희 연구위원

## 요약

- 2000년대 중반 이후 높은 성장세를 보이고 있는 저축성보험(변액연금, 변액유니버설 포함)은 향후에도 인구 고령화와 맞물려 시장규모가 크게 확대될 것으로 예상되나, 수수료 대부분을 초회·초년도에 선지급하는 관행으로 초기 해지 시 환급금이 낮아 소비자 불만을 초래함.
  - 변액연금보험 가입 후 해지하면 5~6월차까지는 환급금이 거의 발생하지 않으며, 1년 경과 후에도 환급금 규모는 납입보험료의 50~60% 수준에 불과한 것으로 알려짐.
- 과도한 수수료 선지급 관행은 신계약 중심의 영업과 불완전판매, 설계사 정착률 하락 및 전문성 미흡 등의 부작용으로 보험산업 및 보험회사의 부담으로 작용하고 있음.
  - 설계사의 소득 안정성 측면에서 볼 때에도 신계약을 체결해야만 소득이 발생하고 그렇지 못할 경우 소득이 급격히 감소하므로 선지급 관행이 설계사 정착률 하락에 따른 전문성 미흡의 한 요인이 됨.
- 저축성보험에 대한 선지급 현황(2011년 4월 기준)을 파악한 결과, 수수료 총액 중 초회 및 초년도 비중이 80~90%에 달한 것으로 나타남.
  - 선지급률은 설계사보다는 GA채널이 높고, 생명보험회사보다는 손해보험회사가 더 높은 것으로 나타났으며, 보험회사별 편차가 매우 큼(초회 비중: 최고 회사 71.2% vs. 최저 회사 25.3%).
- 보험산업이 소비자의 신뢰를 기반으로 지속 성장하기 위해서는 설계사의 전문성·윤리성이 필수적이며, 이를 위해 수수료 지급체계를 현행 선지급 방식에서 분급 방식으로 개선하는 것이 바람직함.
  - 분급 방식에서는 수수료 총액을 판매뿐만 아니라 유지서비스를 유인할 수 있는 체계로 지급함(수수료=판매수수료+유지수수료).
  - 판매수수료는 현행과 같이 계약 초기에 선취하여 집행하되, 유지수수료는 계약이 유지될 경우에만 지급하므로 소비자가 체감하는 유지서비스의 질이 개선될 것으로 기대됨.
  - 설계사는 보유계약에 대한 유지서비스 제공을 통해 지속적·안정적 성과를 기대할 수 있으며, 이는 정착률 개선과 전문성 제고 및 소득 증대로 연계될 수 있음.
- 저축성보험 수수료의 지급체계를 개선하는 것은 전체적인 사업비 부과 방식과도 연관되어 있으므로 보험회사의 부담 수준 및 재무건전성, 설계사의 소득 변동, 현실에서의 적용 가능성 등을 감안하여 종합적인 관점에서 접근하는 것이 필요함.

## 1. 검토배경



- 2000년대 중반 이후 높은 성장세를 보이고 있는 저축성보험(변액연금 및 변액유니버설 포함)은 향후에도 인구 고령화와 맞물려 시장 규모가 크게 확대될 것으로 예상되나, 수수료 대부분을 초회·초년도에 선지급하는 관행으로 초기 해지 시 타 금융권의 유사상품(예적금, 펀드) 대비 환급금이 낮아 소비자의 불만을 초래함.
  - FY2006~09 저축성보험의 수입보험료 성장률은 연평균 9.8%에 달하며, 개인보험에서 차지하는 비중은 FY2009 기준 53.5%에 달함.
  - 변액연금보험에 가입한 후 해지하면 5~6월차까지는 환급금이 거의 발생하지 않으며, 1년 경과 후 환급금 규모도 납입한 총 보험료의 50~60% 수준에 불과한 것으로 알려짐.
- 수수료를 과도하게 선지급하면 설계사는 소비자에게 선지급 수수료가 높은 상품을 권유할 유인이 존재하며, 일부 설계사는 고액 수수료에 현혹되어 잦은 이동을 하게 되고, 이 과정에서 미환수 수수료<sup>1)</sup> 문제가 발생하여 보험산업 전체에 대한 부정적 이미지를 형성하게 됨.
  - 설계사의 소득에서 신계약 판매가 차지하는 비중이 지나치게 높으면 안정적인 소득 확보가 어려워져 소비자는 전문성이 풍부한 설계사의 유지·관리서비스를 기대하기 어려움.
  - 수수료를 과도하게 초회에 선지급하는 구조는 설계사들로 하여금 더 높은 선지급 수수료를 제시하는 데로 이동하려는 유인으로 작용할 수 있고, 이 과정에서 미환수된 수수료는 궁극적으로 보험회사와 소비자가 부담하는 비용 구조로 귀착됨.
- 이에 보고는 현행 저축성보험의 문제로 지적되고 있는 수수료 선지급 현황과 이로 인한 문제점을 지적한 후, 성숙시장에서 보험상품의 경쟁력 강화와 보험산업의 지속 성장을 위한 분급 방식의 활용 필요성을 제시하고자 함.

1) 선지급 수당은 모집한 계약이 향후에도 유지된다는 전제하에 신계약 체결 익월에 미리 지급하는 방식이므로 수당 지급 후 보험계약이 유지되지 못하면 기 지급한 수당 중 일부 또는 전부를 환수하게 됨. 이 과정에서 환수하지 못한 수당은 미환수 수수료로 남게 됨.

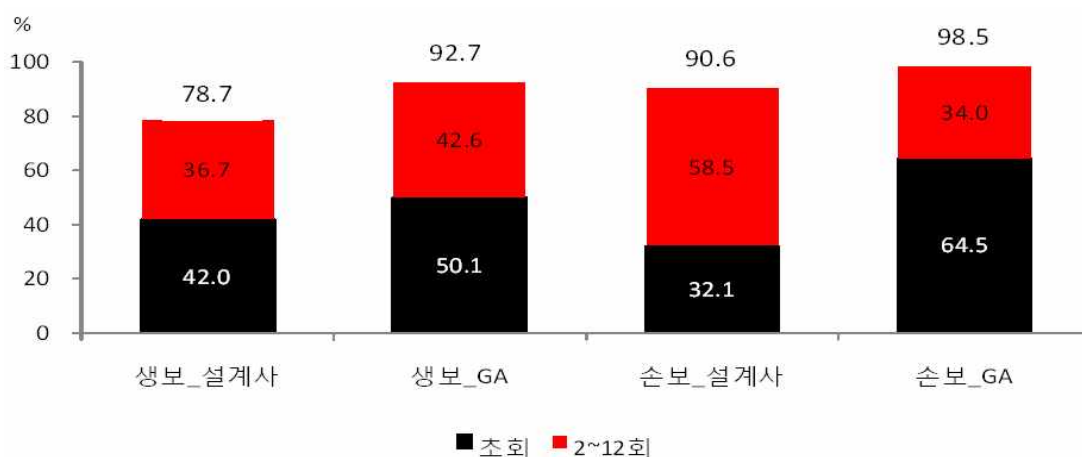
## 2. 저축성보험의 수수료 지급 현황 및 개선 필요성



### 가. 저축성보험의 수수료 지급 현황

- 저축성보험에 대한 수수료 지급체계는 판매수수료(initial commission)와 유지수수료(renewal commission/trail commission)로 구성되지만 우리나라에서는 전적으로 판매수수료 중심임.
  - 판매수수료는 보험료 대비 선지급하는 선취방식(front-end loading)으로 부과되기 때문에 투자 원금이 작아지고 초기 환급률이 낮아지는 결과를 초래함.
  - 유지수수료는 판매수수료 지급이 종료된 후 지급하는 수수료로서 계약 유지에 대한 보상이며, 주로 보험료 또는 적립금 기준으로 부과하나 우리나라에서의 활용은 미미함.
- 우리나라 보험회사를 대상으로 저축성보험에 대한 수수료 지급 현황(2011년 4월 기준)을 조사한 결과, 수수료 총액 중 초회 및 초년도 비중이 80~90%에 달할 정도로 높게 나타남.
  - 생명보험회사의 변액연금보험 판매 시 초회 지급률은 42.0%(설계사), 50.1%(GA)이며, 초년도 지급률은 78.7%(설계사), 92.7%(GA)에 달함.

〈그림 1〉 저축성보험의 수수료 지급 현황(2011. 4)



주: 생명보험회사는 변액연금보험(40세 남자, 20년 납, 월납보험료 20만 원 기준), 손해보험회사는 연금저축보험(40세 남자, 10년 납, 월납보험료 20만 원 기준).

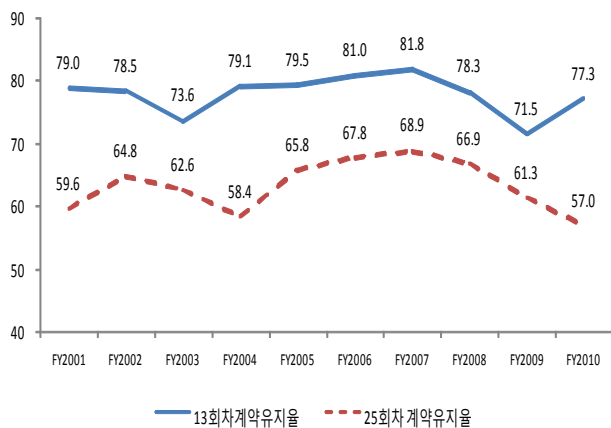
자료: 보험회사가 판매채널에 지급한 수수료 총액 중 초회, 2~12회, 초년도(초회+2~12회) 수수료가 차지하는 비중.

- 손해보험회사의 연금저축보험 판매 시 초회 지급률 역시 32.1%(설계사), 64.5%(GA)이며, 초년도 지급률도 90.6%(설계사), 98.5%(GA)에 달함.
- 초년도 지급률은 보험회사의 통제력이 높은 전속설계사보다는 독립채널인 GA가 더 높고, 생명보험회사보다 손해보험회사가 더 높은 것으로 나타났으며, 보험회사별 편차도 매우 큼.
- GA가 변액연금보험을 판매하였을 경우 초회에 지급하는 수수료 비중은 평균적으로 50.1%이지만, 가장 낮은 비중을 지급하는 회사는 25.3%, 가장 높은 비중을 지급하는 회사는 71.2%로 그 편차가 큼.

## 나. 선지급 관행의 개선 필요성

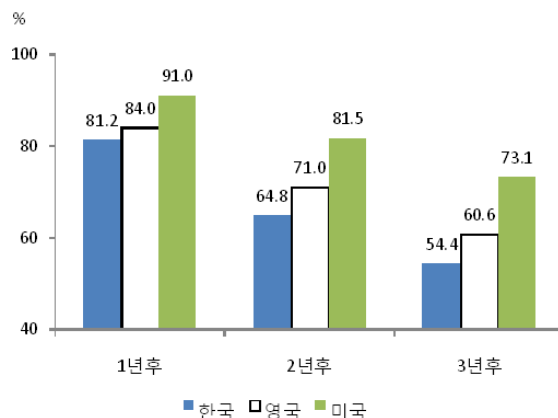
- 수수료 대부분을 판매에 대한 대가로 초회·초년도에 선지급하는 관행은 신계약 영업 측면에서는 바람직할 수 있으나, 소비자와의 신뢰 관계를 구축하는 데는 바람직하지 않을 수 있음.
  - 선지급 의존도가 높은 채널은 대부분의 수익을 당해 연도 또는 전년도 신계약에 의존하므로 기존 계약을 유지시키기보다는 신계약 체결에 더 집중할 우려도 존재함.
  - 이러한 우려는 낮은 계약유지율, 낮은 초기 환급률, 낮은 설계사 정착률, 미환수 수수료 관련 분쟁 등으로 나타나며, 이로 인해 보험회사 및 보험산업에 대한 부정적 여론이 형성됨.
- 우리나라 보험산업은 외연적 성장에도 불구하고 유지율 개선 현상은 매우 미진하여 13월차 유지율은 70%대 후반, 25월차 유지율은 60%대 수준에서 횡보하는 모습을 보임.
  - 우리나라의 경우 초기 해지율이 높은 특징을 보여 미국과 영국의 3년 경과 후 유지율은 각각 73.1%, 60.6%에 달함에 비해 우리나라는 54.4%에 불과한 것으로 추정됨.
  - 이러한 높은 초기 해지율(낮은 유지율)은 여러 제반 요인이 상호 작용한 결과이나, 수수료 선지급 관행과도 관련되어 있음.

〈그림 2〉 계약유지율 추이(생보사)



자료: 금융감독원 보도자료, 각호.

〈그림 3〉 국가별 유지율 비교



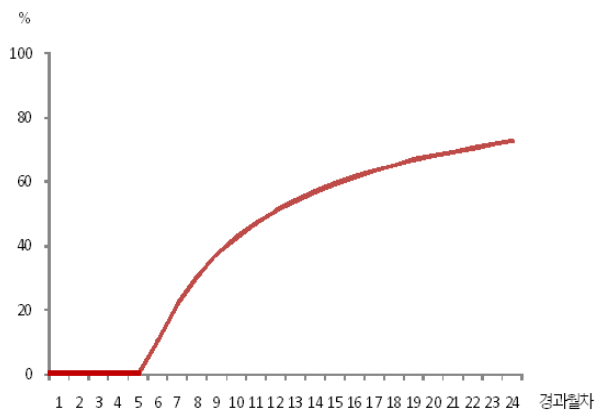
자료: 황진태·이경희(2010. 5), 『생명보험 상품별 해지율 추정 및 예측모형』, Drinkwater, M.(2006), *Deferred Annuity Persistency*, LIMRA International.

■ 해약환급금은 적립금에서 해약공제액(미상각신계약비)을 차감하여 산출하므로 선지급 수수료 규모가 커지면 해약공제액도 커져 환급금 규모가 감소하게 됨.<sup>2)</sup>

- 현행 선지급 수수료 체계에서 변액연금보험의 환급률(해약환급금/납입보험료) 수준을 살펴보면, 저축성상품임에도 불구하고 5~6월차까지는 환급금이 거의 발생하지 않음.
  - 1년 후 환급률도 50~60%에 불과하고, 2년 후에도 80% 수준을 하회하는 것으로 알려짐.
- 저축성보험의 낮은 환급률은 소비자민원과 보험산업에 대한 불신의 주요 원인이 됨(보험회사에 대한 FY2009 민원 건수는 FY2005 대비 1.9배 증가).

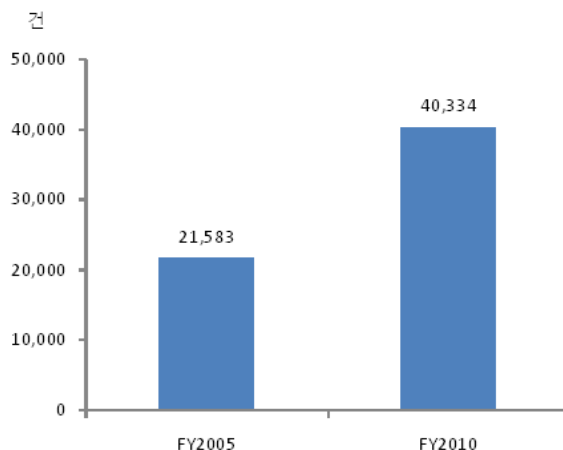
2) 감독당국에서는 과도한 신계약비 부과로 인한 소비자피해를 방지하기 위해 해약환급금 산정 시 ‘표준신계약비’ 제도를 적용하고 있음. 따라서 간접적으로 신계약비의 최고 한도를 제한하고 있다고 볼 수 있음.

〈그림 4〉 경과월차별 해약환급률



주: 환급률=(해약환급금/납입보험료)×100.  
 자료: A사 변액연금보험.

〈그림 5〉 보험회사 민원 건수 추이



자료: 금융감독원.

■ 과도한 선지급 관행은 고액 수당에 현혹된 설계사의 이직을 촉발시켜 설계사 정착률을 낮추고, 기 지급한 수당의 미환수 문제를 야기하여 불필요한 사회적 갈등을 초래함.

- FY2010 기준 13월차 설계사 정착률(생명보험회사 전속)은 평균적으로 34.8%에 불과하며, 보험회사별 편차가 매우 큰 것으로 나타남(최대 65.7% vs. 최저 12.4%).
- 계약유지율과 설계사 정착률 간에는 정(+)의 관계가 존재하므로 높은 선지급 수수료가 유인이 되어 잦은 이직을 하는 것은 유지율 제고 측면에서 바람직하지 않음.
- 설계사 이직 및 대리점 폐업 시 기 지급한 수당의 환수가 어렵기 때문에 불필요한 분쟁(예: 사기, 횡령, 소송 등)을 야기하고, 이러한 부작용은 보험산업에 대한 부정적 이미지를 형성하여 소비자의 신뢰를 저하시키는 요인으로 작용함.

### 3. 개선방안

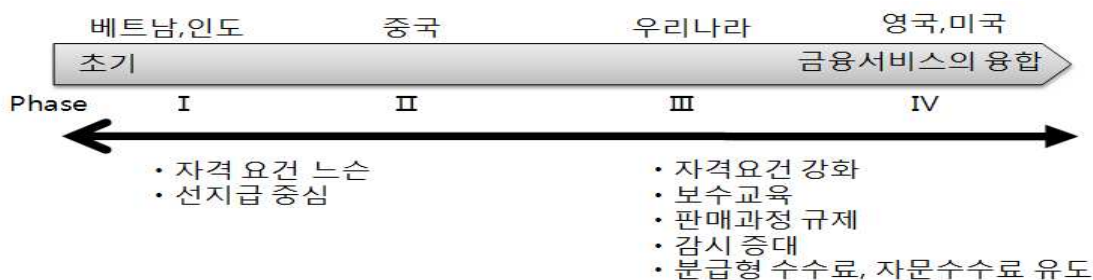


#### 가. 기본방향

■ 보험시장이 성숙단계로 진입하면 소비자의 재무설계 및 자문 니즈가 증대되고 감독당국의 소비자보호 조치가 강화되기 때문에 이런 환경에 적합한 분급형 수수료 방식의 활용도가 높아짐.

- 성숙시장에서는 유통채널의 전문성 요건 강화, 수수료 공시, 분급형 수수료 및 자문수수료(fee) 유도 등 소비자보호를 위한 제반 장치가 강화됨.

〈그림 6〉 성숙시장으로의 이행에 따른 유통채널 규제 변화



자료: Berlin, J.(2010), *Economic Impact on LIMRA's Market Maturity Model*, LIMRA.

■ 성숙시장으로 이행(Ⅲ→Ⅳ단계)하고 있는 우리나라도 소비자의 신뢰 확보 및 타 금융상품과의 경쟁력 제고를 위해 저축성보험의 수수료를 분급 방식으로 개선하는 것이 바람직함(표 1) 참조.

- 현행 신계약 체결 중심인 판매수수료에서 벗어나 판매수수료와 유지수수료로 이원화시키는 것이 필요함.
  - 가입기간이 장기인 변액연금보험의 경우 가입 시점에서 파악한 소비자의 기본 정보 및 투자리스크에 대한 성향이 기간의 경과 및 시장 여건에 따라 변동될 수 있음.
  - 가입 후에도 계약자는 펀드 변경, 추가 납입, 인출 여부 및 규모, 최저보증옵션(GLWB, GMWB) 등에 대한 의사결정 시 채널로부터 시의적절한 정보를 필요로 하기 때문에 이에 대한 대가로 유지수수료를 지급하는 것이 바람직함.
- 일시납 저축성보험 시장의 확대, 타 금융권 유사 상품과의 상품경쟁력 제고, 유지서비스 제고를 통한 채널의 안정적인 소득 확보 측면에서 적립금 기준의 후취방식도 적극 활용해야 함.
  - 저축성보험에 대한 수수료 지급방식이 펀드와 같이 적립금 기준으로 변경되면 채널의 소득도 장기유지 계약의 증가에 따라 비례하여 증가함.

〈표 1〉 저축성보험의 수수료 지급체계 개선 방향

구분	현행	개선 방향
구성	• 판매수수료( $\alpha$ )중심	• 총수수료( $\alpha$ )=판매수수료( $\alpha_1$ )+유지수수료( $\alpha_2$ )
부과 기준	• 보험료 기준	• 납입방식을 고려하여 다양한 기준 활용 • 월납: 보험료, 보험료+적립금, 적립금 vs. 일시납: 보험료, 적립금

## 나. 개선방안 및 효과 예시

■ 앞서 제시한 기본방향에 의하면 보험회사는 매우 다양한 방법으로 수수료를 지급할 수 있으나, 여기서는 다양한 옵션 중 하나로 수수료 현가 총액은 현행과 동일하게 고정시킨 후, 판매수수료와 유지수수료로 이원화시키는 방안에 대해서만 예시함(표 2) 참조).

- 설계사에게 지급하는 수수료 총액( $\alpha$ )은 현행 선지급 방식과 동일한 상태에서 일정 부분을 판매에 대한 수수료( $\alpha_1$ )로 지급하고, 잔여 부분은 판매수수료 지급이 종료된 후 보험료 납입이 완료되는 시점까지 유지수수료( $\alpha_2$ ) 명목으로 지급함.
- 판매와 관련된 경비는 현행과 동일하게 계약 초기에 선취하여 집행하되, 유지수수료는 보험료 납입 시점에서 지급하게 됨.

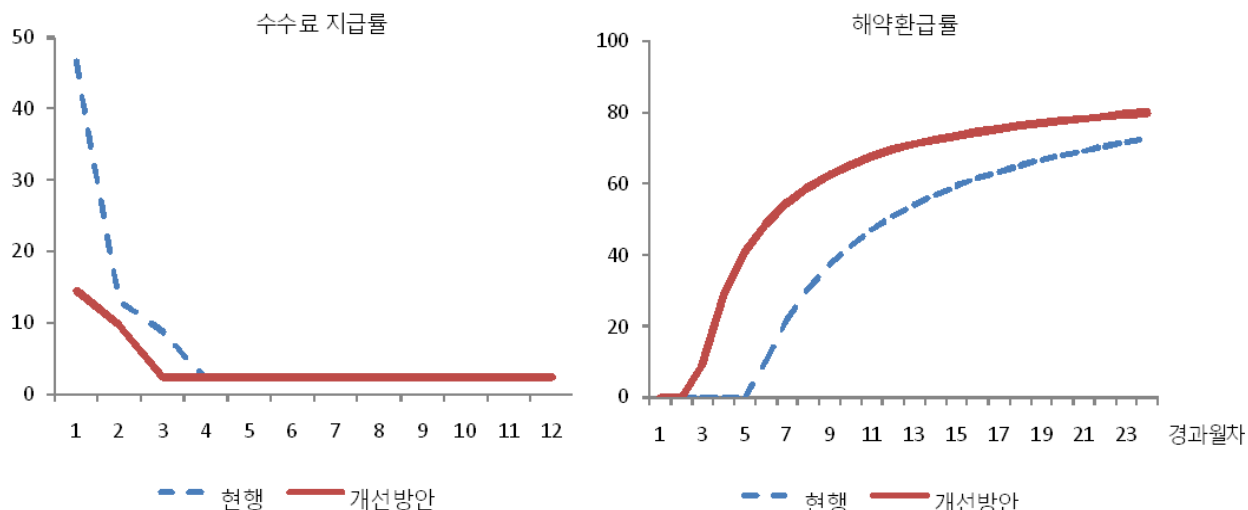
〈표 2〉 저축성보험의 수수료 개선방안 예시

구분	수수료 총액	수수료 구성 및 부과	해약 공제
현행	신계약비 ( $\alpha = \text{초회보험료} \times 600\%$ )	• 대부분 판매수수료	표준 신계약비 7년 상각
개선 방안	현행 신계약비와 동일(수수료 현가 총량 1.0배) $\alpha = \alpha_1 + \alpha_2$	• 판매수수료( $\alpha_1$ : 현행 신계약비의 50% 수준으로 설정) • 유지수수료( $\alpha_2$ : 보험료의 3% 수 준으로 설정)	신계약비 전 기간 (10년) 상각

■ 개선 효과를 살펴보면, 대부분의 수수료가 초회·초년도에 집행되던 방식에서 계약유지 기간 동안 분급되는 방식으로 변경되기 때문에 초회·초년도 지급 비중이 50% 이하로 낮아지고, 초기 환급률은 현행보다 20~40%p 높아짐.

- 수수료 총액 중 선취해서 지급할 수 있는 비중이 50% 이하로 축소되고, 잔여 수수료는 계약이 유지되는 경우에만 지급되므로 수수료가 계약유지 전 기간 동안 분급되는 구조로 개선됨.
- 해약공제액이 축소됨에 따라 계약 후 3월차부터 환급금이 발생하기 시작하며 1년, 2년 경과 후 환급률이 각각 70%, 80% 수준으로 개선됨.

〈그림 7〉 개선효과(수수료 지급률과 해약환급률) 예시



#### 다. 실행방안

- 오랜 관행으로 자리잡은 현행 선지급 방식이 보험산업 내 자정 활동으로만 해결되기는 어렵기 때문에 정책당국에서 간접적인 규제를 가할 필요성이 있음.
  - 표준신계약비 한도 인하, 최저해약환급금제도(minimum surrender value) 도입 등을 통해 선지급에 따른 보험회사의 재무 부담을 높여 간접적으로 선지급 수준을 낮추도록 유도함.
  - 규제 도입 시 보험회사는 허용 한도 내에서 자사의 체력에 맞는 다양한 수수료 지급방식을 활용할 수 있음.
- 채널에 대한 수수료 지급체계의 변경은 전체적인 사업비 부과 방식과도 연관되어 있으므로 보험회사의 부담 수준 및 재무건전성, 채널의 소득 구성, 현실 적용의 용이성 등을 감안하여 종합적인 관점에서 면밀한 사전 검토가 필요함.
  - 수수료 지급체계가 현행 선지급 방식에서 분급 방식으로 변경되면 선지급되는 판매수수료는 크게 축소되고 계약유지 기간 동안 유지수수료 명목으로 지급되므로 판매채널이 이러한 변화된 환경에 적응하는 데는 상당 기간이 소요될 것으로 예상됨.
  - 제도 개선의 핵심 대상인 설계사의 소득이 급격히 감소하지 않고 연착륙하기 위해서는 해약환급률을 점진적으로 높이는 방안(또는 표준신계약비 한도를 점진적으로 낮추는 방안), 일정 정도의 유예기간을 두고 제도 변경을 추진하는 방안 등도 고려할 필요가 있음. [KiQi](#)