

# kiri Weekly

2015.9.14 제350호

## 이슈

국내외 판매책임 강화 동향과 시사점

## 글로벌 이슈

미국 건강보험회사 M&A 가속화와 시사점

중국 은행계 생명보험회사의 성장 현황과 전망

홈 네트워크 시스템이 보험산업에 미치는 영향

## 금융시장 주요지표

**kiri** 보험연구원  
Korea Insurance Research Institute

이슈와 포커스는 연구자 개인의 의견이며, 보험연구원의 공식 견해가 아님을 밝힙니다.  
서울시 영등포구 국제금융로 6길 38 (여의도동 35-4) 8층 보험연구원 (문의 : 변철성 수석담당역 / 02-3775-9115)



# 국내외 판매책임 강화 동향과 시사점

박선영 연구위원, 정봉은 연구위원, 이선주 연구원

## 요약

- 최근 금융당국이 보험 판매채널의 책임성 강화를 위해 보험상품 판매채널 정비를 위한 단계적 추진방안을 밝혔음.
  - 단기적으로는 보험 판매채널의 불건전 판매 관행을 시정하도록 업계의 자정노력을 유도함.
  - 중장기적으로는 판매과정에서 발생하는 불완전 판매의 책임을 판매자에게 직접 물리기 위한 제도정비 작업에 나선다는 계획임.
- 이번 개편안 가운데 단기적으로 판매자가 자신의 소속과 신분을 명확하게 고지해 전속 또는 비전속 채널별 상이한 의무와 권한에 대한 소비자들의 오해가 발생하지 않도록 유도한 점은 긍정적으로 평가됨.
- 중장기 제도 개선안에 관해서는 시장의 급격한 변화를 초래할 법적인 제도변경을 논하기에 앞서 판매자 책임 강화를 실질적으로 유도할 수 있는 시장환경 조성 및 제도 마련 방안 등에 대한 고민이 선행되어야 함.
  - 우리나라 현행 판매자 책임 제도의 문제점은 계약 단계의 판매자 설명의무가 추상적이고 명시적으로만 제시되어 있어 불완전 판매 관련 실질적인 책임소재를 가릴 수 없다는 한계가 있음.
- 현행 우리나라 판매자 책임제도의 문제점을 보완함에 있어 판매자의 법적 책임을 명확히 하고 보험상품 상담시 비교추천의 이유를 기록으로 명시하도록 규정하고 있는 해외 사례를 참조해 볼 필요성이 있음.
  - 일본의 경우 설명단계에서부터 판매자가 지켜야 할 의무를 세분화하고 판매프로세스상 설명 및 조언 행위를 상세하게 기록으로 남겨 분쟁 발생시 증거자료로 활용하고 있음.
  - 영국의 경우에는 고객들의 의향파악의무와 공정조언 원칙 등을 판매단계부터 엄격하게 적용하고 있으며 판매자들의 실질적 배상자력을 높이기 위해 판매자의 손해배상 책임보험 가입을 의무화하고 있음.
- 우선적으로 불완전 판매가 빈발하는 보험상품을 대상으로 판매자의 고객 의향파악의무와 비교추천 이유에 대한 기록 의무를 강화하는 방안을 고려할 수 있음.

## 1. 검토 배경



- 금융당국이 최근 판매채널의 책임성 강화를 위해 보험상품 판매채널 정비를 위한 단계적 추진방안을 밝혔음.
  - 이 같은 제도 개편안은 판매채널간 경쟁 가속화로 인해 불완전 판매가 양산되면서 이에 대한 판매자 책임을 부과해야 한다는 문제의식에서 비롯되었음.
  - 정부는 중장기적으로 대리점 위주의 판매채널을 중개형태로 전환해 공정한 판매자로서의 책임을 직접 부과하고 모집질서 건전화로 도모한다는 계획임.
  
- 이번 개편안과 관련해 보험회사와 보험대리점의 법적 대리관계를 중개형태로 전환하는 제도 정비에 앞서 판매자 책임 강화를 실질적으로 유도할 수 있는 시장환경 조성을 위한 보완책은 없는지 해외사례를 통해 고민할 필요가 있음.
  - 모집질서 건전화와 판매자 책임 강화라는 정책적 기대효과를 달성하기 위해서는 갑작스런 구조변화를 초래할 수 있는 법적 제도 변경에 앞서 판매자 책임에 대한 공감대가 확산될 수 있는 시장환경 조성 및 제도정비가 필요함.
  
- 현행 판매자 책임 관련 제도 보완을 위해 보험계약 단계부터 판매자의 법적 책임을 명확히 하고 보험상품 상담시 비교추천의 이유를 기록으로 명시하도록 규정하고 있는 해외 사례를 참조해 볼 필요성도 있음.
  - 일본에서는 보험상품 조언 및 상담 과정에서 고객익향 파악의무와 비교추천시 추천 이유를 기록으로 남기도록 의무화해 분쟁 발생시 법적인 책임소재를 명확히 하고 있음.
  - 영국에서는 고객익향 파악의무와 공정조언 원칙 등을 판매단계부터 엄격하게 적용하고 있으며 실질적인 배상자력을 높이기 위해 판매자의 손해배상 책임보험 가입을 의무화하고 있음.
  
- 본고는 국내외 보험산업 판매책임 강화 관련 제도의 변화 내용을 종합적으로 검토하고 정책 변화의 함의를 도출한 뒤 국내에 적용 가능한 정책대안을 제시하고자 함.

## 2. 국내 판매책임 강화 동향



■ 감독당국은 판매채널 대형화에 따른 불건전한 모집질서를 바로잡고 판매자 책임을 강화하기 위한 3단계 보험 판매채널 제도정비 계획을 밝혔음.

- 1단계는 업계 자정노력을 통해 불공정 판매관행을 시정하고, 이같은 자정노력이 미흡할 경우 2단계로 시장질서 교란행위에 대한 규제를 강화하며, 3단계 중장기 방안으로 판매채널 제도를 대리인 제도에서 보험회사로부터 독립된 보험중개인(브로커) 제도로 점차 유도함.
  - 1단계에서는 보험회사의 추가수당, 판촉비, 임차료 지급 등을 제한하고 법인보험대리점의 경우 설계사 부당 스카우트, 과도한 정착금 지원, 선급수당 지급 등을 금지하기로 함.
  - 2단계에서는 법인보험대리점의 상품비교 및 설명의무를 부과하고 보험설계사가 소속 판매채널(대리점명 등)을 보험계약자에게 알리도록 하는 등의 내용이 포함됨.
  - 3단계에서는 판매자의 법적 권한 및 책임을 명확히 하기 위해 보험회사와 보험대리점간 대리관계를 중개관계로 전환하는 방안을 추진함.

〈표 1〉 보험 판매채널 정비 계획안

구분	방향	내용
1단계	자율규제 재정비 → 판매채널 자율규약 제정(9월)	과당경쟁, 우월적 지위를 활용한 불공정행위 등 잘못된 시장관행을 바로잡기 잡기 위한 업계 스스로의 자정 노력 우선 추진
2단계	시장질서 교란행위 규제 강화 → 법령/감독규정 정비(하반기)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 법인보험대리점 불공정행위 규제 강화</li> <li>· 법인 보험대리점이 보험회사를 상대로 위탁계약서에 명시된 모집수수료 이상 초과수당을 요구하는 행위 금지</li> <li>· 보험설계사 부당행위 규제 강화</li> </ul>
3단계	판매채널 인프라 개편 → 보험업법 개정(2016년~)	보험대리점 등을 보험상품중개업자로 전환시키되 법적 권한 및 책임을 명확히 함.

자료: 금융감독원 보도자료(2015. 8. 27), “보험상품 판매채널 정비의 단계적 추진” 재정리.

■ 국내 보험업법과 시행령에 따르면 판매자의 설명의무 대상은 보험 계약의 기본사항 정도로만 열거되어 있고 판매자 신분에 대한 고지 의무나 기록의무 등은 명시되어 있지 않아 판매자 책임 규제의 사각지대가 여전히 존재하고 있음.<sup>1)</sup>

1) 이태열 외(2015), 『보험산업 신뢰도 제고방안』.

- 보험업법 시행령에 따르면 모집인에 대한 중요한 사항이나 계약의 유효·무효와 관련된 계약 체결단계의 중요사항들에 대한 설명은 보험회사의 의무대상일 뿐 정작 모집인의 의무대상에서는 제외되어 있음.

〈표 2〉 설명의무의 주체에 따른 보험업법

설명 의무 주체	보험회사 또는 모집에 종사하는 자	보험회사
보험업법 및 시행령	보험업법 제95조의 2 제1항 시행령 제42조의 2 제1항	보험업법 제95조의 2 제3항 시행령 제42조의 2 제3항
내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 주계약 및 특약별 보험료</li> <li>2. 주계약 및 특약별로 보장하는 사망, 질병, 상해 등 주요 위험 및 보험금</li> <li>3. 보험료 납입기간 및 보험기간</li> <li>4. 보험회사의 명칭, 보험상품의 종목 및 명칭</li> <li>5. 청약의 철회에 관한 사항</li> <li>6. 지급한도, 면책사항, 감액 지급 사항 등 보험금 지급 제한 조건</li> <li>7. 고지의무 위반의 효과</li> <li>8. 계약의 취소 및 무효에 관한 사항</li> <li>9. 해약환급금에 관한 사항</li> <li>10. 분쟁조정절차에 관한 사항</li> <li>11. 그 밖에 보험계약자 보호를 위하여 금융위원회가 정하여 고시하는 사항</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 보험계약 체결 단계               <ul style="list-style-type: none"> <li>가. 보험의 모집에 종사하는 자의 성명, 연락처 및 소속</li> <li>나. 보험의 모집에 종사하는 자가 보험회사를 위하여 보험계약의 체결을 대리할 수 있는지 여부</li> <li>다. 보험의 모집에 종사하는 자가 보험료나 고지의무 사항을 보험회사를 대신하여 수령할 수 있는지 여부</li> <li>마. 보험계약 승낙거절 시 거절 사유</li> </ul> </li> <li>2. 보험금 청구 단계               <ul style="list-style-type: none"> <li>가. 담당 부서 및 연락처</li> <li>나. 예상 심사기간 및 예상 지급일</li> </ul> </li> <li>3. 보험금 지급 단계 : 심사 지연 시 지연 사유</li> </ol>

자료: 이태열 외(2015), 『보험산업 신뢰도 제고방안』, p. 57.

■ 정부의 이번 개편안은 단기적으로 판매책임 관련 규제의 사각지대를 보완해 설계사의 신분고지를 명확히 하고 비교추천 의무를 강화하는 등의 내용은 긍정적이나 중장기적으로는 여전히 보완할 사항이 남아 있음.

- 단기적으로 판매자 책임을 강화하기 위해 판매자가 소비자들에게 자신의 소속과 신분을 명확하게 밝혀 법적으로 상이한 판매채널별 의무와 권한에 대한 소비자들의 혼선을 방지하도록 한 점은 긍정적으로 평가됨.
- 향후 개편안을 추진함에 있어 보험회사와 보험대리점의 법적 대리관계를 중개관계로 전환하는 제도 정비에 앞서 판매자 책임 강화를 실질적으로 유도할 수 있는 시장환경 조성 과 제도 마련 방안은

없는지 해외사례를 통해 고민할 필요가 있음.

- 해외의 경우 판매자가 설명단계에서부터 지켜야 할 의무를 세분화하고 판매프로세스상 설명 및 조언 행위를 상세하게 기록으로 남겨 향후 분쟁 발생시 입증책임의 증거자료로 활용할 수 있도록 명확한 원칙을 세워놓고 있음.

### 3. 해외사례

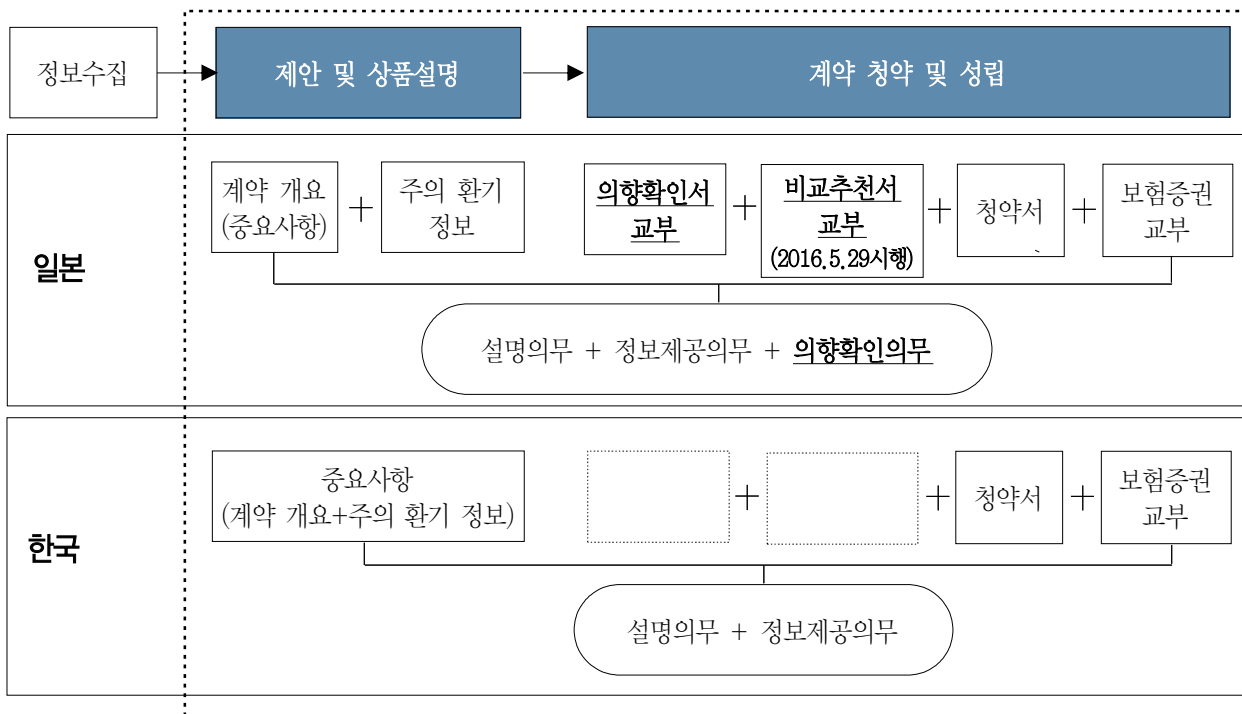


- 주요국에서는 판매프로세스상 발생하는 책임소재를 명확히 하기 위해 보험 계약단계에서부터 판매자들이 엄수해야 할 각종 의무사항을 법적으로 명확하게 규정하는 한편 소비자 피해 발생시 이같은 법적 근거를 토대로 판매자의 배상책임을 강화하는 정책들을 내놓고 있음.

#### 1) 일본

- 일본에서는 판매자 책임 강화를 위해 보험계약 체결 단계에서 판매자에게 의향확인 의무를 부과하는 동시에 상품 비교추천시 특정 상품을 추천하는 이유를 기록으로 남겨 고객에게 교부하도록 하고 있음 (〈그림 1 참조〉).
- 일본에서는 사전에 파악한 고객의 의향과 필요에 부합하는 상품설계 및 추천이 가능하도록 하기 위해 「의향파악·확인 의무제도」가 2007년에 도입되어 시행 중이며 내년부터는 비교추천을 하는 독립대리점의 경우에는 비교추천의 이유를 기록으로 남기도록 의무화했음.
- 우리나라의 경우 일부 투자성 보험상품에 대한 적합성 원칙이 적용되고 있으나 기타 보험상품에 대한 의향파악의무는 부과되고 있지 않음.

〈그림 1〉 보험 판매 프로세스 비교



■ 일본은 의향확인서만으로는 충분치 않다고 판단해 2014년 3월 개정 법안(2016. 5. 29부터 시행)에 따라 복수보험사의 상품 중에서 비교추천하여 판매하는 독립대리점에 대해서는 비교추천 상품 가운데 특정상품을 추천하는 이유를 기록으로 남겨 고객에게 교부하도록 정보제공의무를 강화하였음.

- 강화된 법안에 따르면 비교추천이 가능한 독립대리점의 경우 고객으로부터 파악한 의향과 특정상품을 권유하는 이유, 제시하는 보험계약의 고객의향과의 합치여부 등을 고객에게 서면 및 이에 준하는 방식으로 기록으로 남겨야 함.
  - 의향확인서 작성교부의 대상상품은 모든 생명보험과 제3보험상품이며 손해보험의 경우 자동차보험, 화재보험, 배상책임보험 등이 포함됨.
  - 변액보험 등 투자성 상품에 대해서는 의향확인서와 별도로 적합성 보고서를 동시에 작성해야함.
- 보험회사를 대리하는 모집대리점의 경우, 고객에게 대리점(소속 설계사)의 ‘대리’ 신분을 명확히 고지하고 ‘공평, 중립’ 등의 용어사용은 사실상 자제하도록 조치함.<sup>2)</sup>

2) 금융심의회(2013. 6), “新しい保険商品・サービス及び募集ルールのあり方について”, p. 18.

〈표 3〉 일본 생명보험회사의 의향확인서 사례

1. 보험 가입 시 고객 의향(니즈) [취급자 기입란]			
고객으로부터 들은 의향(니즈)이 이하의 O를 표시한 내용과 상이하지 않은지 확인해 주세요.(복수선택가능)			
① 사망 시 보장	② 질병/부상 시 보장	③ 암/3대 질병 보장	④ 저축 (교육자금 /노후생활자금준비 등)
⑤ 사업보장	⑥ 종업원의 복리후생	⑦ 퇴직금 대비	
[기타 특기사항란]	상기 또는 상기 이외에 고객이 특히 요망하는 의향(니즈) 등		
	고객의 의향(니즈)을 충족시키지 못하는 내용 등		
2. 신청에 있어서 고객이 확인해야 하는 사항 [고객 기입란]			
구분	항목	평가	
(질문 1)	보험상품(주보험/특약)의 내용은 제안한 내용으로 괜찮은지?	①예 / ②아니오	
(질문 2)	보험금액/급부금액은 제안한 내용으로 괜찮은지?	①예 / ②아니오	
(질문 3)	보험기간에 대해서 제안한 내용으로 괜찮은지?	①예 / ②아니오	
(질문 4)	보험료납입기간/납입방법/보험료, 무배당보험의 경우 배당금이 없는 것에 대해 제안한 내용으로 괜찮은지?	①예 / ②아니오	
(질문 5)	제안한 보험상품은 종합적으로 판단해서 의향(니즈)에 따른 내용인지? <i>*질문 5가 [아니오]의 경우 다시 플랜을 제안함.</i>	①예 / ②아니오	

■ 이와 같은 제도 변화에 따라 판매자의 불완전 판매 행위로 인한 소비자 피해 발생시 판매자의 의향파악 또는 정보제공의무와 관련되는 보험법규 위반행위의 법적 근거가 명확해질 것으로 전망됨.

- 복수회사 상품의 비교판매시 명확한 정보제공과 특정회사 추천이유 등을 서면으로 제시하여야 하므로 불완전 판매로 인한 계약 취소 발생시 이같은 서면을 근거로 보험업법 위반을 입증하여 보험회사의 판매자에 대한 구상권 청구가 용이해질 수 있음.

## 2) 영국

- 영국에서는 일본보다 앞서 판매자 신분 공시강화, 보험상품 가입시 고객의향파악의무 부과, 판매자의 손해배상책임보험 가입 의무화 등을 통해 판매자 책임 강화를 위한 정비작업이 일찍 이루어진 편임.
- 영국 감독규정에 따르면 판매자는 고객에게 보험계약 체결에 앞서 고객이 제공하는 정보에 의거하여 고객의 의향과 니즈를 파악·확인한 후 의향확인서(statement of demands and needs)를 교부하여야 함.<sup>3)</sup>

- 투자형·저축성 보험상품의 경우에는 일반 보장성보험에서의 의향파악의무보다 더욱 엄격한 수준의 의향파악과 적합성보고서(suitability report) 교부의 의무가 부과됨.
  - 고객의향, 투자지식, 경험, 재산상황 및 투자목적 등을 바탕으로 고객에게 최적(most suitable)의 상품을 추천권유하여야 한다는 최적의 조언의무(best advice)가 부여되어 있음.<sup>4)</sup>
  - 보험상품 의향확인서에는 고객의 니즈, 어드바이스(추천권유)의 유무, 어드바이스를 한 경우에는 해당상품에 대한 추천이유(권장이유특정의무)가 포함되어야 함(ICOB4.4.1R).
  - 적합성보고서에는 고객의 니즈, 고객으로부터 입수한 정보에 의하여 추천권유한 상품이 고객에게 있어 적합하다고 판단하는 이유, 고객에게 발생할 수 있는 불이익 등을 기재하여야 함.
  
- 아울러 고객들이 전속 또는 독립 판매채널의 신분별 차이<sup>5)</sup>에 따른 공정조언 여부를 오해하는 일이 없도록 판매자 신분을 의무적으로 공시하도록 하는 등 공정분석 조언의 원칙을 비교적 상세하게 규정하고 있음.
  
- 판매자의 신분 공시 대상으로는 보험판매자의 명칭 및 주소는 물론 특정보험사와의 지분 보유관계 등도 밝혀야 하며, 특히 공정분석에 의거하여 조언을 행하는 자인지(비전속채널), 회사 또는 복수사와의 전속적인 관계에서 판매를 하는 자인지도 밝혀야 함(ICOBS 7.2.1R 및 ICOBS 7.2.3R).
  - 공정분석 조언을 하는 신분을 밝혔을 경우에는 비교추천의 근거 및 공정분석 조언의 원칙에 따라야 함(ICOBS 4.1.6R, ICOBS 5.2.2R 및 ICOBS 5.3.1R).<sup>6)</sup>
  
- 영국에서는 또한 COBS 및 ICOBS규칙 위반에 의해 발생하는 소비자 피해(영국의 금융감독법(FSM법) 제 150조)를 금전적으로 보상하기 위해 보험중개자(insurance intermediary)의 배상책임보험(professional liability insurance)가입을 요구하고 있음.
  
- 배상책임보험계약은 모집인의 행위로 인하여 발생하는 청구에 대한 담보를 제공하고 회사에 대하여 부과되는 각종 법률적 방어비용 및 옴부즈만 부과금에 대한 담보를 제공함(MIPRU 3.2.1 및 3.2.4).<sup>7)</sup>

3) 영국의 금융감독기구의 업무행위규칙에서 투자형·저축성보험은 COBS(Conduct of Business Sourcebook)가, 보장성보험에 대해서는 ICOBS(Insurance:Conduct of Business Sourcebook)가 적용됨.

4) 일반 보장성보험상품의 경우에는 고객의 모든 니즈에 적합한 상품이 없는 경우 이를 고객에게 통지한 후 차선의 상품을 추천권유할 수 있음.

5) EU보험중개지침에서 보험중개자(insurance intermediary)에는 독립중개자 이외에 전속중개자도 있으므로, 모집개시 전에 자신의 신분(대리인 또는 중립인)을 밝혀야 함. 이는 미국 뉴욕의 경우에도 모집개시전에 자신의 신분이 보험사의 대리인(agent)인지 고객의 대리인(broker)인지를 밝히도록 하고 있음(NYISC§ 3209(h)).

6) EU보험중개지침(12조)을 준용한 것으로서, 중개자가 시장의 충분한 보험회사의 상품을 분석한 후에 조언(공정분석 조언)할지, 특정회사의 전속적 입장에서 중개를 할지, 전속은 아니지만 공정분석 조언을 하지 않을 것인지를 고객에게 조언하기 전에 표명해 두어야 함.

- 영국 감독규정상 보험중개회사의 배상책임보험 최소 가입금액은 단일 청구당 112만 유로이며 연수익의 10%가 168만 유로를 상회할 경우에는 최소가입요구 금액은 3000만 파운드로 상향 조정됨.(MIPRU 3.2.7)<sup>8)</sup>
- 배상책임 설정한도는 고정적이지 않고 유럽집행위원회가 발표하는 지수의 움직임에 따라서 매 5년마다 수정 검토함(MIPRU 3.2.7A).

## 4. 문제점 및 시사점



- 해외사례와 비교해 본 우리나라 현행 판매자 책임 제도의 문제점은 판매자의 계약 단계의 설명의무가 추상적이고 명시적으로만 제시됨에 따라 판매 단계에서 발생하는 불완전 판매에 대한 판매책임 규정이 불명확하다는데 있음.
  - 현행 보험업법상 보험계약 체결상 법적으로 판매자에게 부과되는 명확한 의무조항은 설명의무(제95조 2항), 적합성의 원칙(제95조 3항) 정도로 불완전 판매로 인한 소비자 피해 발생시 이에 대한 책임 소재를 명확히 가리는 것이 용이하지 못한 실정임.
    - 현행 보험업법이나 시행령 상에서는 보험계약체결 권유시 계약상의 중요 사항만을 설명 의무로 규정하고 있어 판매과정에서 소비자 의향과 불일치되는 상품을 판매하더라도 이렇다 할 책임을 물릴 수 없는 한계가 있음.
- 해외사례를 참조하여 보험계약시 의향파악의무와 보험계약 비교추천시 해당 상품 추천이유를 기록으로 명시해 이를 고객에게 고지하도록 함으로써 향후 소비자 분쟁 발생시 참고자료로 활용할 수 있도록 유도하는 방안을 고려할 수 있음.
  - 일부에서는 보험대리점에 대해 보험회사로부터 독립된 보험중개인(브로커)에 준하는 책임과 의무를 부과하는데 법리적인 충돌이 발생할 수 있다는 우려를 제기하고 있지만 해외사례를 참조해 법리적인 충돌을 최소화하는 선에서 도입을 검토할 수 있을 것임.<sup>9)</sup>

7) Prudential sourcebook for Mortgage and Home Finance Firms and Insurance Intermediaries.

8) 김현수 외(2014), 「보험시장의 건전한 발전을 위한 판매채널제도 개선방안 연구」, 보험연구원 연구용역 보고서, p. 153.

9) 현재 보험중개사에 대해서는 법적으로 명확한 기록의무와 정보제공의무를 요구하고 있으나 법적 대리상인 보험대리점에 대해서는 이 같은 법적 의무를 부과하고 있지는 않음.

- 보험 전상품에 대한 의향확인 의무 적용이 현실적으로 어렵다면 중복가입이나 위험보장에 대한 오해로 인한 민원이 빈발하는 보험상품에 대해 이와 같은 고객의향 확인과 비교추천 의무 규정을 우선적으로 적용하는 방안도 검토할 수 있음.
- 우리나라 보험민원의 4분의 1 이상이 보험모집단계에서 발생(2013년 상반기 기준 보험모집단계에서 발생하는 민원은 전체 보험민원의 25.7%)하고 있음.
  - 모집단계에서 의향과약의무와 비교추천 이유 정보제공의무를 강화할 경우 향후 소비자 민원 발생시 참고자료로 활용할 수 있을 것으로 예상됨.<sup>10)</sup> **kiri**

10) 박선영·권오경(2015), 『보험민원 해결 프로세스 선진화 방안』, 보험연구원