

요약

- 생명보험 전속설계사 평균 연령이 2000년 남자 36.0세, 여자 40.6세에서 2024년 남자 48.7세, 여자 51.8세로 상승하면서 빠른 속도로 고령화되고 있어 다양한 문제를 유발할 가능성이 있음
- 2024년 생명보험 전속 보험설계사들의 연령별 분포는 남녀 모두 60세 이상이 주요 연령층을 형성하고 각각 19.9%, 21.2%를 차지하며, 연령이 낮아질수록 비중이 점차 감소하는 경향을 보여 전체 설계사의 연령별 구조는 역삼각형 형태로 변화함
- 신규 보험설계사 시험 응시자의 연령대가 점차 높아지면서 고령화 현상이 뚜렷해지고 있으며, 이러한 중·장년층 신규 보험설계사의 진입 현상은 향후 지속될 것으로 전망됨
- 따라서, 설계사 고령화의 원인은 기존 설계사들 중 장기 근속자들의 비중 확대와 함께 신규 고령 설계사의 지속적인 유입이 동시에 작용했기 때문이며, 특히, 신규 고령 설계사의 증가는 불안전판매 위험을 높일 우려가 있음
- 설계사 직업은 본격적으로 은퇴하는 베이비 부머 세대에게 경력 전환이나 재취업의 기회로 활용될 것으로 예상되므로 보험회사는 신규 고령 설계사들의 성공적인 정착을 위해 인공지능의 적극적 활용을 검토하여야 할 것임
- 특히 인공지능을 활용해 복잡한 보험상품의 구조와 보장 내용을 설명할 경우 불안전판매를 예방할 수 있으므로 고령 설계사의 정착률 제고에도 기여할 수 있을 것으로 기대됨

1. 서론

- 보험산업의 판매채널에 종사하고 있는 전체 설계사 수는 지난 10여 년 동안 40만 명대를 유지하고 있음
 - 2024년 기준 생명보험, 손해보험 전속설계사 수는 각각 약 9만 명, 11만 8천 명임
 - 2024년 기준 GA 소속 설계사 수는 28만 5천 명임¹⁾
- 그런데 생명보험 전속설계사 평균 연령이 2000년 남자 36.0세, 여자 40.6세에서 2024년 남자 48.7세, 여자 51.8세로 상승하면서 빠른 속도로 고령화되고 있어 다양한 문제를 유발할 가능성이 있음
 - 일반근로자의 평균 연령은 2000년 36.2세로 남자 보험설계사와 비슷한 수준이었지만, 2022년 43.8세로 남자 보험설계사 47.3세보다 3.5세나 낮은 수준으로 설계사의 고령화가 근로자 고령화보다 빠르게 진행되고 있음
 - 보장성보험 상품들의 보장 담보 수가 증가하고 보험금 지급 조건들이 까다롭게 변화해 가면서 이를 이해하여 소비자들에게 설명하는 데 있어 어려움이 수반될 수 있음
 - 최근 의료기술의 발전에 따른 다양한 새로운 치료 방법이 등장하고 있고 이에 따른 치료비용을 보장해 주는 보험 상품들이 등장하고 있는데 이를 정확히 이해하고 설명하는데 어려움이 따를 것으로 예상됨

〈그림 1〉 생명보험 전속설계사 평균 연령



자료: 생명보험협회, 통계연보, 연도별; 고용노동부, 「고용형태별근로실태조사(상용5인 이상 사업체의 상용근로자 부분)」

- 본고에서는 설계사 고령화의 원인과 이에 대한 대책을 살펴보고자 하겠다

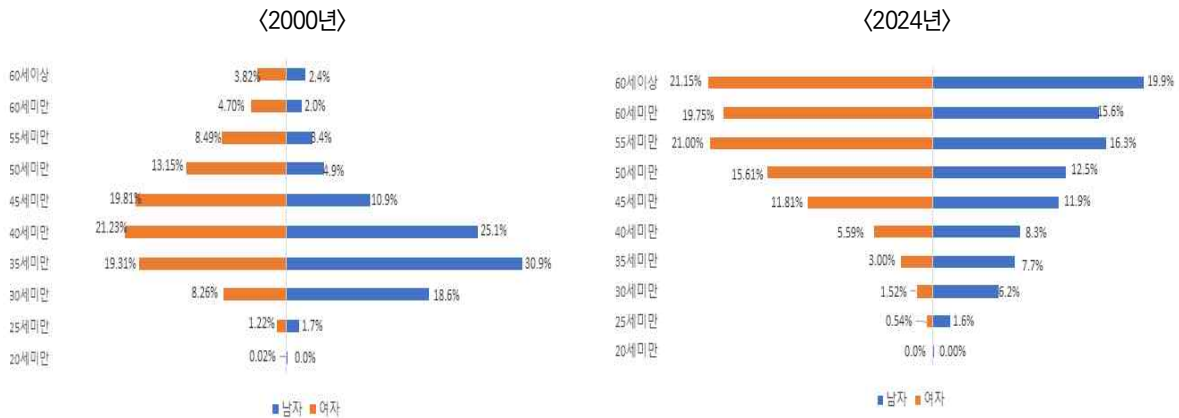
1) 김동겸(2025. 6. 23.), 「보험산업 판매인력 증가 현상과 과제」, 『KIRI리포트』

2. 보험설계사 고령화 현황 및 원인

○ 2024년 생명보험 전속 보험설계사²⁾의 연령별 분포를 보면, 남녀 모두 60세 이상이 각각 19.9%, 21.2%로 가장 큰 비중을 차지한 반면, 연령이 낮아질수록 비중이 점차 감소하는 경향을 보여 전체 설계사 구성은 역삼각형 형태로 변화함

- 2000년에는 남자 30~34세, 여자 35~40세가 주요 연령층이었으며 60세 이상은 남녀 각각 2.4%, 3.8%에 그침으로 연령별 구조는 삼각형이었음

〈그림 2〉 연령별 보험설계사 비중



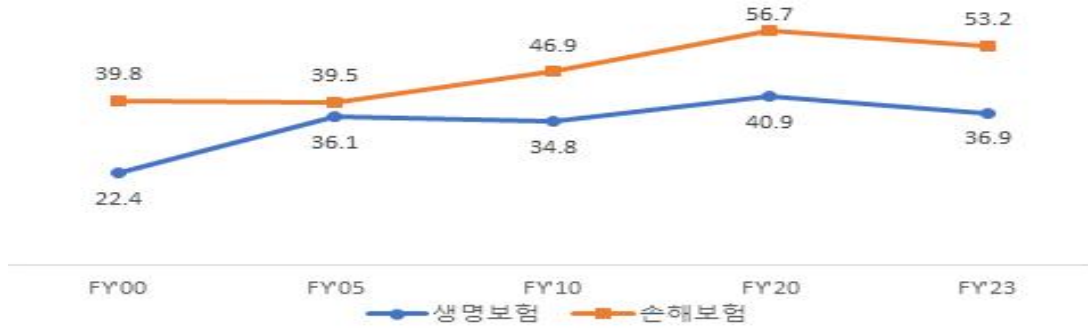
자료: 생명보험협회, 통계연보, 연도별

○ 신규 보험설계사들은 보험상품 모집 실적에 따라 보수가 결정되는 구조와 더불어 영업 경험 및 정보 부족 등의 요인으로 인해 절반 이상이 1년 이상 근속하지 못함

- 보험설계사 초기 1년은 경험 부족 등으로 정착하기 가장 어려운 시기로 충분한 수입을 얻지 못해 경제적 압박을 경험하게 됨
 - 잠재 고객 정보의 부족과 제한적인 마케팅 수단 등의 보험설계사의 초기 영업 활동을 제약함
 - 많은 신규 보험설계사들은 가족 및 지인 중심의 영업 대상이 빠르게 고갈되면 고객 확보에 어려움을 겪음
- 보험설계사들의 13회차 정착률은 2000년 생명보험 22.4%, 손해보험 39.8%에서 2023년 생명보험 36.9%, 손해보험 53.0%로 상승하였으나 여전히 절반 가량이 1년 안에 해지·해촉됨

2) 손해보험 전속 보험설계사와 GA 소속 보험설계사의 연령별 분포자료는 파악되지 않으나 생명보험 전속설계사와 유사할 것으로 예상됨

〈그림 3〉 전속 보험설계사의 13회차 정착률

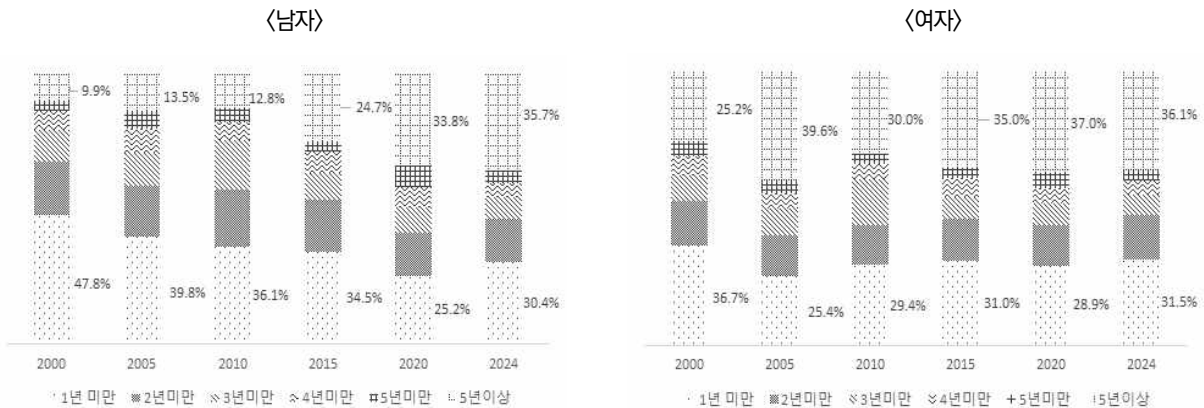


자료: 금융감독원 보도자료

○ 신규 설계사 중 일부만이 장기 근속자로 활동함에 따라 경력 1년 미만인 설계사의 비중은 감소하는 반면 장기 근속 보험설계사의 비중은 계속 증가하여 설계사의 평균 연령 증가로 이어짐

- 경력 1년 미만의 신규 설계사 비중은 2000년 남성 47.8%, 여성 36.7%에서 2024년 각각 30.4%, 31.5%로 줄어들었음
 - 경력 2년 미만의 설계사 비중도 2000년 남성 67.6%, 여성 52.7%에서 2024년 각각 46.4%, 47.8%로 축소됨
- 그러나 보험설계사는 초기 1~2년을 잘 정착하면 영업 노하우와 사회적 네트워크가 축적되면서 점차 안정적인 활동이 가능해지고 연령 제한 없이 계속 일할 수 있음
 - 이에 따라 설계사 직업이 안정화된 장기근속 설계사들 중 일부는 고령설계사로 추정됨
- 5년 이상 장기 근속자 비중은 2000년 남성 9.9%, 여성 25.2%에서 2024년에는 각각 35.7%와 36.1%로 증가하여 고령층의 비중이 증가함

〈그림 4〉 성별·연도별 보험설계사의 근속기간 비중 추이

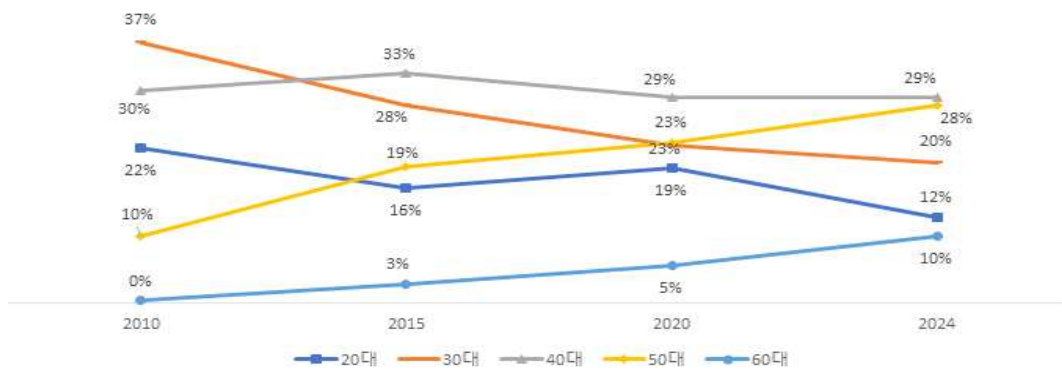


자료: 생명보험협회, 통계연보, 연도별

○ 한편, 보험설계사로 신규 진입하기 위한 시험 응시자들이 고령화되고 있으며 중·장년층 신규 보험설계사의 진입 현상은 향후 지속될 것으로 전망됨

- 생명보험 보험설계사 시험 지원자 현황을 살펴보면, 20대와 30대 비율은 2010년 각각 22%, 37%에서 2024년 12%, 20%로 감소한 반면, 60세 이상 비율은 2010년 0.48%에서 2024년 10%로 크게 증가함
 - 생명보험 설계사 시험 응시자 수는 2010년 약 9만 8천 명에서 2024년 약 13만 9천 명으로 증가하였으며 이 중 50대 비율은 동 기간 10%에서 28%로 급증함
- 본격적인 베이비부머 세대들이 은퇴를 하면서 새로운 직업의 하나로 보험설계사를 선택하는 것으로 추정됨
 - 보험설계사 업무 자체가 젊은층보다는 사회 경험이 많은 중·장년층에게 유리한 직업이어서 중·장년층에게 경력 전환이나 재취업의 기회로 인식됨
- 인구 추계에 따르면, 인구감소에도 불구하고 60~64세 인구는 2025년 약 416만 명에서 2035년 약 428만 명으로 2.9% 증가할 것으로 예상되어 신규 보험설계사로 진입할 수 있는 중·장년층 인력은 당분간 충분함
 - 20대 인구는 2022년 약 673만 명에서 2035년 약 490만 명으로 약 20% 감소할 것으로 예상되어 젊은층 설계사 진입은 계속 축소될 전망

〈그림 5〉 연령별 생명보험 보험설계사 시험 응시자 비율



자료: 생명보험협회 내부자료

○ 따라서 설계사 고령화의 원인은 기존 설계사들 중 장기 근속자들의 비중 확대와 함께 신규 고령 설계사의 지속적인 유입이 동시에 작용했기 때문이며, 특히, 신규 고령 설계사의 증가는 불완전판매 위험을 높일 우려가 있음

- 향후 50~60대 신규 설계사의 진입이 확대되면서 설계사 고령화는 더 가속화될 것으로 예상됨
- 고령 신규 설계사의 경우, 보험상품에 대한 이해도와 최신 정보가 충분하지 않을 수 있어 상품 설명 과정에서 어려움을 겪을 가능성이 있으며, 이는 불완전판매로 이어질 위험성을 내포함
 - 2025년 상반기 금융권역별 금융민원 중 보험이 49%로 가장 많은 비중을 차지하였으며, 작년 동기 대비 7.2% 증가함³⁾

3) 금융감독원 보도자료(2025. 9. 23.), "2025년 상반기 금융민원 접수 및 처리 동향"

- 고객에게 복잡한 보험상품의 구조와 보장 내용을 명확히 설명하기 위해서는 지속적인 교육과 일정 수준 이상의 전문성이 요구되나 고령 보험설계사들이 충분한 교육을 이수하고 전문성을 지속적으로 유지하는 데에는 현실적인 제약이 따를 것으로 전망됨

3. 시사점

- 소비자가 보험의 필요성을 본능적으로 인식하거나 외부의 설득 없이 보험상품의 구매를 우선 순위로 삼지 않는 경우가 많아, 보험상품이 적극적인 마케팅과 판매 노력을 필요로 한다는 점에서 보험설계사는 보험산업의 유지·발전을 위한 필수적인 직업임
 - 전속 및 대리점 설계사의 보장성보험 초회보험료 비중은 생명보험 80%, 손해보험 84%⁴⁾로, 설계사가 보험상품 판매에 중요한 역할을 수행하고 있음
 - 자동차보험, 여행자보험 등은 소비자가 스스로 구매하는 현상이 나타나고 있으나, 다른 보장성보험 상품의 경우는 스스로 구매하기 보다는 권유에 의해서 구매하는 경향이 있음
- 설계사 직업은 본격적으로 은퇴하는 베이비 부머 세대에게 경력 전환이나 재취업의 기회로 활용될 것으로 예상됨
 - 1960~1980년대 산업화 과정에서 보험설계사 직업이 고용 창출에 기여한 것처럼, 앞으로도 60대에게 새로운 고용의 기회를 제공할 것으로 예상됨
 - 고령 보험설계사는 풍부한 인생 경험과 사회적 연륜을 바탕으로 고객의 다양한 생애 리스크에 대해 공감력 있는 상담을 제공하는 등 다양한 장점을 가지고 있음
 - 보험 모집 대상이 되는 소비자층도 고령화되고 있어 고령 보험설계사는 노후 대비나 건강 관련 보험상품에 있어 강점을 발휘할 수 있을 것으로 기대됨
 - 고령 보험설계사는 젊은 층보다 고객과의 신뢰 관계 유지를 중시하는 경향이 강해, 관계 중심의 영업에서 높은 성과를 보일 수 있음
 - 노후 소득을 확보하려는 실용적 동기와 안정성 선호로 인해 이직률이 낮고 조직에 대한 충성도도 높을 것으로 예상됨
- 신규 고령 설계사의 정착률을 높이기 위해 인공지능을 적극 활용함과 동시에, AI 활용 과정에서 발생할 수 있는 문제를 점검하기 위한 제도적 보완이 필요함
 - 보험설계사의 모집 활동은 일반적으로 ① 고객 접근 - ② 공감 형성 - ③ 설득 - ④상품 설명의 과정을 포함하는데, ①~③은 설계사가 수행하고 ④는 인공지능이 수행하는 체계로 전환이 요구됨
 - 현재 인공지능은 고객에게 직접 접근하거나 관계를 형성하는 능력은 제한적이지만, 상품 설명 측면에서는 전문

4) 보험개발원, 『보험통계월보』; 생명보험 일반계정 개인보험 보장성보험 기준, 손해보험 개인보험 보장성보험 기준

보험설계사에 필적하는 수준의 정확성과 일관성을 제공할 수 있음

- 이에 따라 설계사가 수행해야 하는 모집 과정과, 인공지능이 보조하는 상품 설명 과정의 역할 구분에 대한 제도적 검토가 요구됨
- 특히 인공지능을 활용해 복잡한 보험상품의 구조와 보장 내용을 설명할 경우 불안전판매를 예방할 수 있으며, 고령 설계사의 정착률 제고에도 기여할 수 있을 것으로 기대됨