



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **튼튼**하게 소비자는 **행복**하게

보도

2024.4.24.(수) 조간

배포

2024.4.23.(화)

담당부서

보험감독국
보험제도팀

책임자

팀 장

황기현

(02-3145-7474)

담당자

조사역

이준한

(02-3145-7486)

2023년 보험회사 판매채널 영업효율 및 감독방향

I

주요 현황

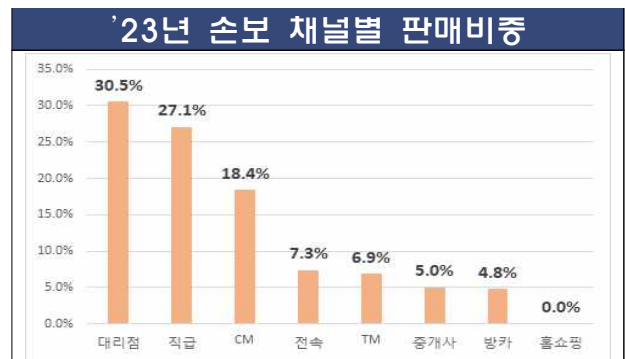
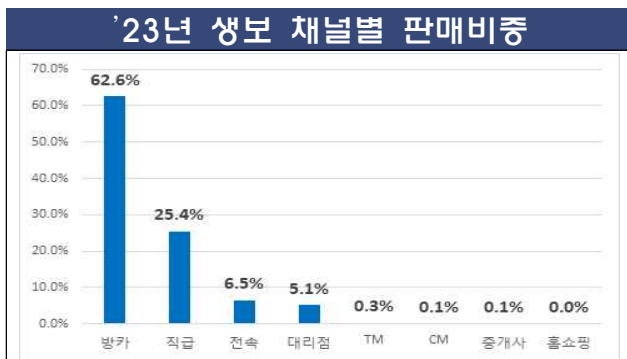
- '23년말 기준 보험설계사는 60만 6,353명으로 전년(58만 9,509명) 대비 1만 6,844명(2.9%) 증가

(단위: 개, 명, %)

구분	기관수	'22년말		기관수	'23년말		증감 (c=b-a)	증감율 (c/a)
		인원수(a)	(비중)		인원수(b)	(비중)		
보험회사	-	162,775	(27.6%)	-	164,969	(27.2%)	2,194	1.3
보험대리점(GA 등)	30,216	249,251	(42.3%)	29,859	263,321	(43.4%)	14,070	5.6
보험중개사	167	1,123	(0.2%)	165	1,272	(0.2%)	149	13.3
금융기관대리점	1,240	176,360	(29.9%)	1,237	176,791	(29.2%)	431	0.2
합계	31,623	589,509	-	31,261	606,353	-	16,844	2.9

- 채널별 판매비중(초회보험료 기준)은 생보의 경우 방카(62.6%), 직급(25.4%), 전속(6.5%), 대리점(5.1%) 順이며,

- 손보는 대리점(30.5%), 직급(27.1%), CM(18.4%), 전속(7.3%) 順



* 직급 : 임직원으로 구성(생보는 단체보험·퇴직연금, 손보는 일반보험·퇴직연금을 주로 판매)

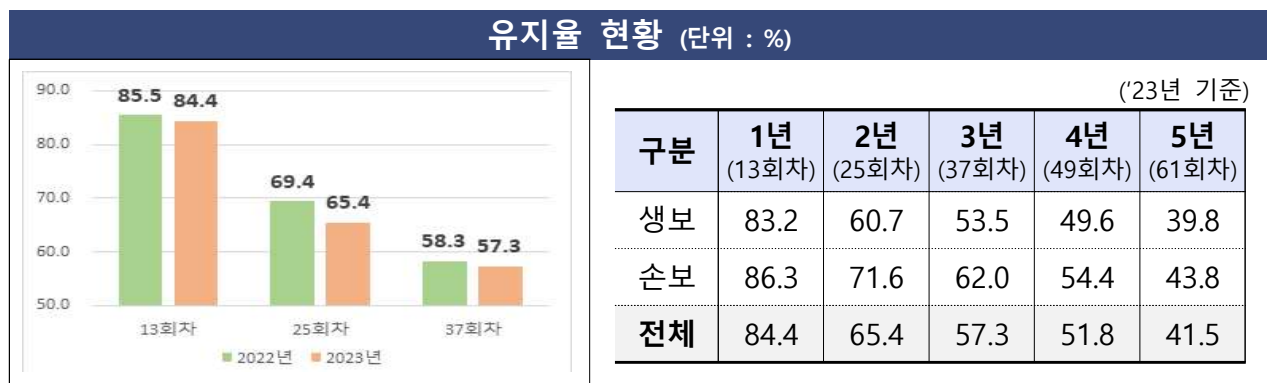
Ⅱ 보험영업 효율 분석

1 보험계약 유지율

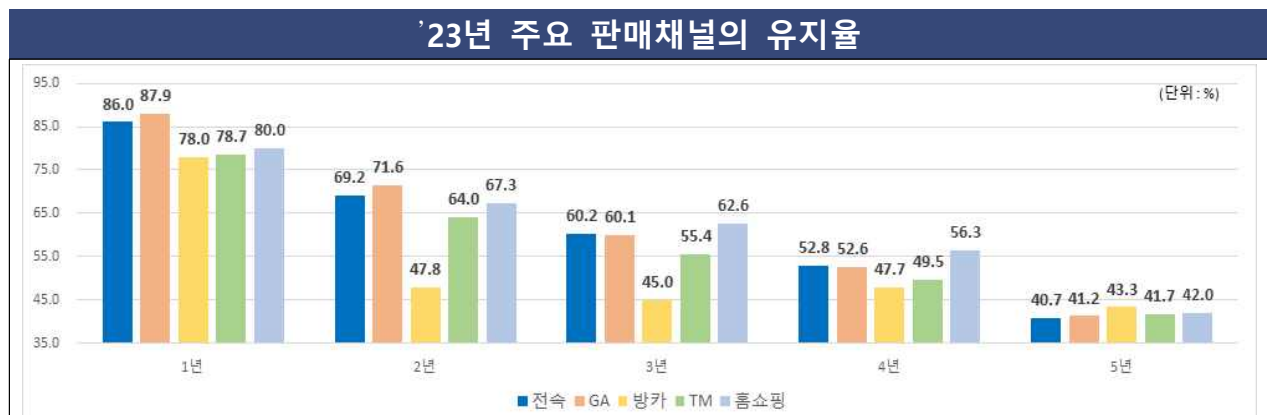
※ 보험계약 유지율 : 과거 체결된 계약 중 정상 유지되고 있는 계약의 보험료 비율

- **(현황)** '23년 보험계약 유지율은 1년(13회차) 84.4%, 2년(25회차) 65.4%이며, 5년(61회차) 유지율은 41.5%에 불과

※ '21년 이후 고금리 기조로 인한 저금리 저축성보험의 해지 증가 등으로 인해 저축성보험 비중이 높은 생보의 유지율이 특히 저조



- **(채널별)** 전속과 GA 채널의 경우 보험계약 초기(1년) 유지율은 각각 86.0%, 87.9%로 높은 수준이나,
- 수당 환수기간(2년 이내) 이후 계약해지 증가 등의 영향으로 2년(25회차) 이후 유지율이 크게 하락
 - 한편, 방카는 他채널 대비 유지율이 가장 저조하고, 저축성 보험 해지 등으로 2년 이후 유지율은 50% 미만으로 하락

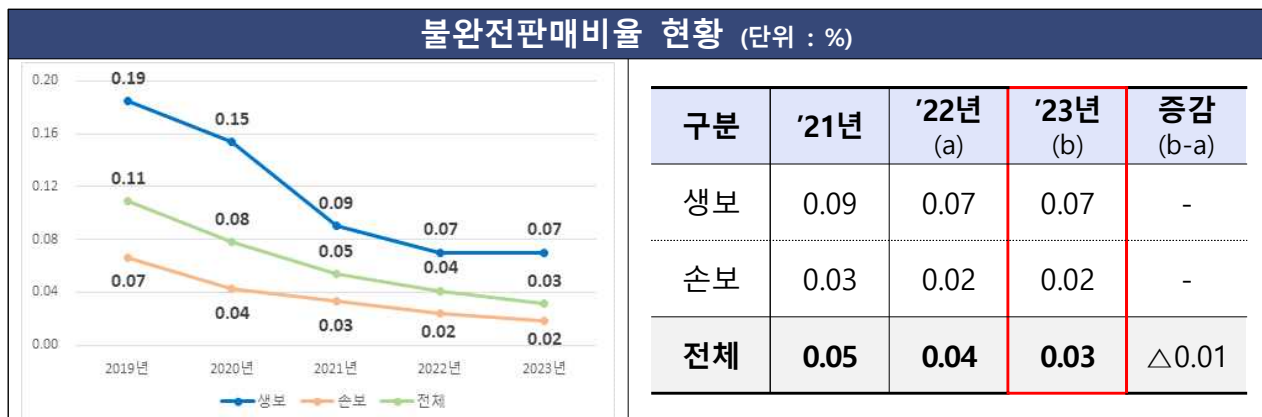


2 불완전판매비율

※ 불완전판매비율(이하 '불판율') : 품질보증해지, 민원해지 및 무효건수를 합한 수치를 신계약 건수로 나눈 비율

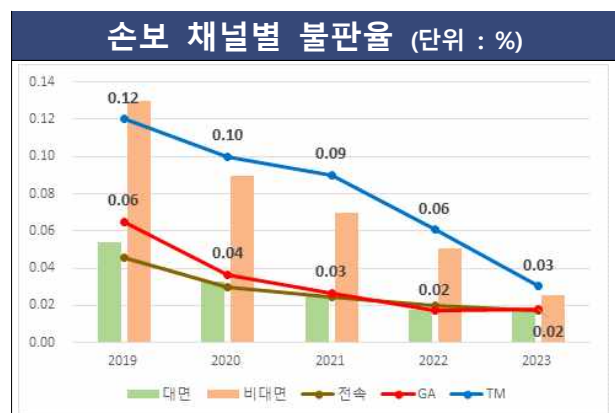
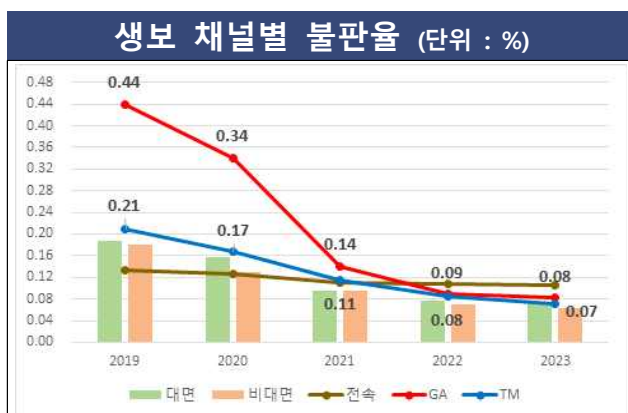
- **(현황)** '23년 불판율은 0.03%로 최근 5년간 지속적으로 개선되는 추세

* 생보(0.07%)의 불판율이 손보(0.02%) 보다 높은 수준으로 전년대 동일



- **(채널별)** 생보의 경우 전속·GA 등 대면채널(0.07%)이 비대면 채널(0.06%) 보다 높으나, 손보는 대면채널(0.02%)이 비대면채널(0.03%) 보다 낮은 수준

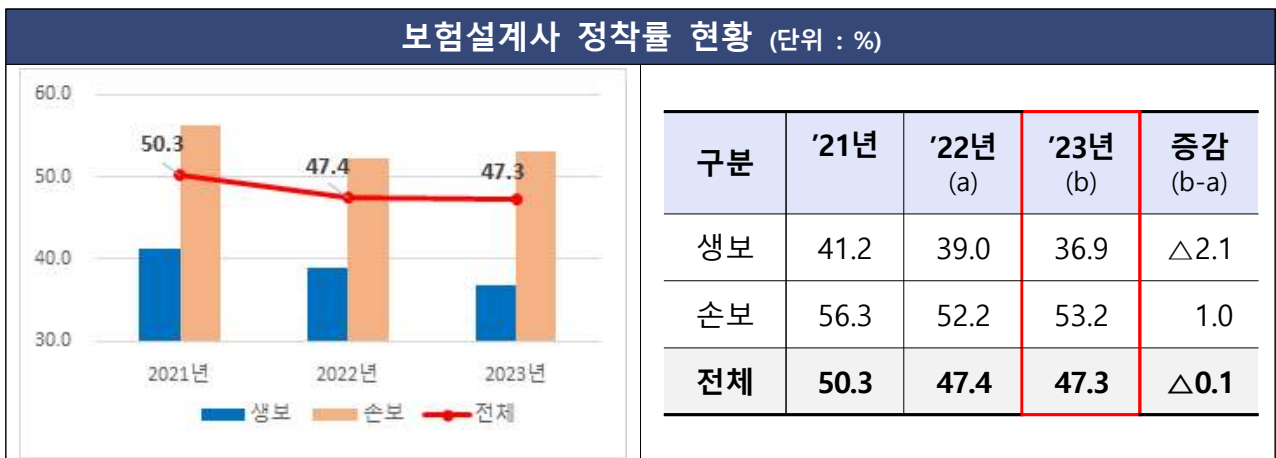
- 한편, GA의 불판율은 그간 전속설계사 채널에 비해 높은 수준이었으나, '22년 이후 유사한 수준을 유지
- TM채널도 최근 5년간 불판율이 지속적으로 개선되는 추세



3 보험설계사 정착률

※ 보험설계사 정착률 : 신규 등록된 전속설계사 중 1년이 경과한 후에도 정상적으로 모집활동에 종사하는 비율

- '23년 보험회사 전속설계사 정착률(1년)은 47.3%로 전년(47.4%) 대비 소폭 하락(0.1%p)
- 생보(36.9%)는 전속설계사의 GA 이동 등에 따라 전년(39.0%) 대비 하락한 반면, 손보(53.2%)는 전년(52.2%) 대비 소폭 상승



4 보험설계사 생산성(1인당 월평균 소득 및 수입보험료)

- '23년 보험회사 전속설계사의 1인당 월평균 소득은 304만원으로 전년(275만원) 보다 29만원(10.5%) 증가한 반면,
- 1인당 월평균 수입보험료는 2,402만원으로 전년(2,509만원) 보다 107만원(4.3%) 감소

(단위 : 만원, %)

구 분	'21년	'22년 (a)	'23년 (b)	증감 (c=b-a)	증감율 (c/a)
월평균 소득	268	275	304	29	10.5
월평균 수입보험료	2,197	2,509	2,402	△107	△4.3

Ⅲ

향후 감독방향

◆ 판매채널의 장기 완전판매 지표인 계약유지율 및 설계사 정착률은 다소 악화되었으나, 불완전판매비율은 개선

- 다만, 보험권의 단기실적 중심의 과당경쟁 등 불건전 영업 유발 요인이 방치될 경우 소비자 피해 우려* 지속

* 단기납 종신보험 환급률 경쟁, 특정 담보의 보장한도 증액 등 불합리한 상품 판매 및 과당경쟁 심화로 소비자 피해 우려['24.3월 소비자경보 발령]

⇒ 불완전판매 등 소비자 피해 방지 및 잠재리스크 요인에 대한 선제적 차단을 위해 감독·검사 강화

① 유지율 저조 보험회사 집중 관리

- 유지율 개선계획을 징구하고, 개선여부에 대한 사후관리 강화

② 불건전 영업행위에 대한 관리·감독 강화

- 보험회사 검사시 영업조직(자회사 GA)에 대해 연계검사를 실시하고, 부당한 계약전환(승환) 등 소비자 피해 가능성이 높은 경우 현장검사 실시
- 보험 모집조직의 위법행위는 무관용으로 강력 조치하는 한편, 보험회사에 대해서는 내부통제 책임과 연계하여 관리책임 부과

③ 단기 실적주의 개선 등을 위한 제도개선

- 단기실적 중심의 불건전 영업관행 근절 및 소비자 중심의 판매문화 정착을 위해 근본적인 제도개선 추진

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)