



금융감독원

# 보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2024.9.24.(화) 조간	배포	2024.9.23.(월)	
담당부서	보험검사3국 검사기획상시팀	책임자	국 장	권재순 (02-3145-7270)
		담당자	팀 장	김태훈 (02-3145-7260)

## GA업계의 건전한 설계사 스카우트 문화 정착을 지속 유도하겠습니다

### - 과도한 정착지원금 지급 GA에 대한 현장검사 결과 및 향후 계획

#### < 주 요 내 용 >

- ① 최근 시장 영향력이 확대된 대형 GA(법인보험대리점)를 중심으로 과당경쟁\*이 심화됨에 따라 불완전판매 등 소비자 피해 우려가 커지고 있습니다.

\* 단기납 종신보험 및 경영인정기보험 등의 판매 과열, 설계사 스카우트 경쟁 격화 등

이에 금융당국은 보험모집질서 문란 가능성이 높은 GA 등에 대한 감독·검사를 강화하고 '4대 위법행위' 사례\*를 공유·전파하는 한편, 「보험개혁회의」를 통한 제도개선 및 연계·동시검사 도입 등도 적극 추진해 왔습니다.

\* ①작성계약(허위·가공계약), ②부당 승환계약, ③경유계약 및 수수료 부당지급, ④특별이익 제공

- ② 금융감독원은 이러한 노력의 일환으로 '23년~'24.8월 기간중 총 5개 대형 GA를 대상으로 정착지원금 관련 검사를 실시하였습니다.

총 351명의 설계사가 총 2,687건의 새로운 보험계약을 모집하면서, 신계약 모집 직전 6개월 이내에 소멸된 기존계약과 신계약의 중요한 사항을 비교하여 알리지 아니하여 업무정지, 과태료 등을 부과할 예정이며,

대규모의 정착지원금이 지급되고 있음에도 세부기준이나 관련 통제가 미흡한 부분에 대해서는 개선을 요구할 예정입니다.

- ③ 앞으로도 금융감독원은 설계사 스카우트 관련 상시감시 및 검사를 강화하고, GA의 정착지원금 관련 내부통제 강화를 지속 유도하는 한편,

「보험개혁회의」 논의 등을 통해 GA의 불건전 영업행위 근절을 위한 보험 영업제도 개선을 지속 추진해 나가겠습니다.

## I

## 검사 실시 배경

- 최근 시장 영향력이 확대된 대형 GA를 중심으로 과당경쟁\*이 심화됨에 따라 불완전판매 등 소비자 피해 우려가 커지고 있으며,

\* 단기납 종신보험 및 경영인정기보험 등의 판매 과열, 설계사 스카우트 경쟁 격화 등

- 이에 금융당국은 보험모집질서 문란 가능성이 높은 GA 등에 대한 감독·검사를 강화하고 있습니다.

- 아울러, 금융당국은 건전한 GA 영업질서 확립 및 소비자 피해 예방을 위해 많은 노력을 기울여 왔습니다.

- **(4大 위법행위 공유·전파)** GA의 지속·반복된 4大 위법행위\* 사례 및 향후 검사·제재 운영 방향을 시리즈 형태로 공유·전파하여 재발 방지 및 소비자 주의 환기를 도모하였습니다.

\* ①작성계약(허위·가공계약), ②부당 승환계약, ③경유계약 및 수수료 부당지급, ④특별이익 제공

- **(제도개선 지속 추진)** 「보험개혁회의」 등을 통해 「정착지원금 운영 모범규준」을 발표·시행('24.9.3.)하였으며, GA의 판매책임 강화 및 보험회사의 GA 위탁위험에 대한 통제 강화 등도 추진할 계획입니다.

- **(연계·동시검사 정례화)** 보험회사와 자회사 GA를 연계한 검사(연계검사), 초대형 GA와 보험회사에 대해 동시에 실시하는 검사(동시검사)를 정례화하여 검사의 효과성을 제고하였습니다.

- 금번에는 금융감독원이 정착지원금\* 지급과 관련하여 실시한 검사 결과 나타난 위법·부당사항 중 설계사의 부당승환 권유, 정착지원금 관련 내부통제 소홀 등 주요 지적사례를 공유하고자 합니다.

\* 보험회사나 타 GA 소속 설계사를 유치하기 위해 지급하는 스카우트 비용으로, 아직 이전 소속회사에서 받지 못하는 수수료 등에 대한 보상 성격을 가짐

## Ⅱ 최근 검사 실시 현황 및 결과

### 1 검사 실시 현황

#### 가. 개 요

- 금융감독원은 보험영업질서 확립 및 소비자 피해 예방을 위해 정착지원금 지급 수준이 높은 GA 등을 대상으로 부당승환\* 여부에 대한 현장검사를 지속 실시해 오고 있습니다.

\* ①설계사별 지원금 증가 → ②신계약 목표실적 증가 → ③실적 부담 → ④보험계약 승환 유도

- '23년~'24.8월 기간중 5개 GA에 대해 부당승환 관련 검사를 실시하였으며, 9월 이후에도 관련 검사를 실시할 계획입니다.

#### 나. 중점 검사사항

- **(부당승환)** 거액의 정착지원금을 받은 설계사는 실적에 대한 압박·부담으로 새로운 보험계약 성사에 대한 유인이 커 기존계약과 신계약의 중요사항 비교안내를 소홀히 하였을 가능성이 큼니다.
  - 이에 따라 신계약 모집 시 직전 6개월 이내에 소멸된 기존계약과 신계약의 중요사항을 비교하여 안내하였는지 여부(「보험업법」 제97조 제1항 및 제3항 위반 여부)를 점검하였습니다.
- **(관련 내부통제)** 정착지원금을 설계사 유치 수단으로 적극 활용 중이나 모집건전성 확보를 위한 내부통제 기준 및 절차는 미흡한 것으로 판단되었습니다.
  - 이에 따라 정착지원금 지급 및 환수기준 유무, 본사의 지점 통제 여부 등 관련 내부통제의 적정성을 점검하였습니다.

## 2 주요 검사 결과

※ '23년~'24.8월중 5개 대형 GA를 대상으로 실시한 정착지원금 관련 검사의 주요 지적사항을 정리

### 가. 부당승환 발생

□ 5개 대형 GA에서 총 351명의 설계사가 2,687건(1개사 평균 537건)의 신계약을 모집하면서 6개월 이내 소멸된 기존계약과 신계약의 중요사항을 비교하여 알리지 아니하였으며,

- 이를 통해 3,502건(1개사 평균 700건)의 기존계약을 부당하게 소멸시킨 것으로 지적되었습니다.

※ 설계사별로 살펴보면, 설계사 1인이 39건의 신계약을 모집하면서 41건의 기존계약을 부당하게 소멸시킨 사례 존재

□ 금융감독원은 상기 지적사항에 대한 제재절차를 진행 중이며, 영업질서 훼손 및 소비자의 피해 발생 가능성이 높은 만큼 엄격히 제재할 계획입니다.

- 특히, 금년 이후 실시한 검사의 경우 기관제재를 보다 강화하고 그간 관행적으로 적용해 온 제재 감경·면제 등을 엄격히 적용할 예정입니다.

#### < 최근 2년간('23년~'24년 현재) 부당 승환계약 체결 현황(잠정) >

(단위: 명, 건)

회 사	관련 설계사 수	신계약	소멸 기존계약	예상 조치 수준	
				기관	설계사
A 사	53	583	735	과태료, 기관제재	과태료, 업무정지 등
B 사	20	110	119		
C 사	20	100	122		
D 사	175	1,278	1,732		
E 사	83	616	794		
합 계 (평균)	351 (70)	2,687 (537)	3,502 (700)	-	

\* 기관별·설계사별 구체적인 제재수준은 제재심의위원회 및 금융위원회를 거쳐 최종 결정 예정

## <참고> 부당 승환계약에 따른 소비자 피해 예시

- E사 소속 설계사 甲은 '22.1.12.~'24.3.8. 기간중 '무배당000000종신보험' 등 16건의 신계약을 모집하면서,
- 신계약 모집 이전 6개월 이내 소멸한 '무배당△△△△△종신보험' 등 18건의 기존계약과 신계약의 중요사항을 비교하여 알리지 아니함



구 분	계약체결일	월보험료	해약일
기존계약(해지)	'15.5.12.	362,785원	'23.3.20.
신계약	'23.3.24.	1,397,000원	-

- 설계사가 기존계약과 신계약의 중요사항을 비교하여 알리지 아니함에 따라 계약자는 다음의 내용을 제대로 인지하지 못하였을 가능성이 높음
- ① 기존계약과 신계약의 보장이 상당 부분 유사하다는 점
  - ② 부담해야 하는 보험료가 기존에 비해 크게 증가한다는 점
  - ③ 기존계약으로부터 받을 해약환급금이 납입보험료보다 적다는 점

## 나. 내부통제 미흡

- 검사대상 GA 대부분 대규모의 정착지원금을 지급하고 있음에도 세부 기준 또는 관련 통제 활동이 미흡한 것으로 확인되었습니다.

### < 내부통제 미흡 사례(잠정) >

- **(사례1)** 지역본부장이 영입 설계사에게 회사 내규에서 정한 기준을 초과하여 정착지원금을 지급하였음에도 해당 GA는 별다른 조치가 없었습니다.

→ 회사의 효율적인 예산 집행 및 정착지원금 미환수율 개선 등을 위해 관련 내규 및 설계사 위촉 절차 보완 필요

- **(사례2)** 정착지원금 제도를 운영하고 있음에도 지급 및 환수 관련 세부 기준(지급 대상자 선정, 지급금액, 환수조건 등)을 마련하지 않았습니다.

→ 정착지원금 운영방안 마련 필요

- **(사례3)** 정착지원금을 본부·지점별로 상이하게 운영하고 있고 본사에서는 지급 현황을 파악·관리하지 않고 있었습니다.

→ 정착지원금 운영방안 마련 및 본사 차원의 총괄 관리 필요

- **(사례4)** 부당 승환계약에 대한 자체점검 활동이 미흡하고, 부당 승환계약을 체결한 설계사에 대한 제재 실적이 미미하였습니다.

→ 보험 모집 시 비교안내확인서 작성의 적정 여부에 대한 점검 절차 마련 및 본사 중심의 정기적인 자체점검 활동 확대 필요

- 금융감독원은 정착지원금 운영 GA에 관련 내부통제가 마련·정착될 수 있도록 경영유의 또는 개선을 요구\*할 예정입니다.

\* GA는 일정기간(경영유의 6개월, 개선 3개월) 내 조치요구사항에 대한 정리보고서를 제출해야 하며, 조치내용이 미흡한 경우 금융감독원은 적절한 기간을 정하여 재정리를 요구

### Ⅲ

## 향후 계획

#### 1 설계사 스카우트 관련 상시감시 및 검사를 지속 강화할 예정입니다.

- 정착지원금 관련 내부통제 점검 및 주요 공시지표\* 분석 등 상시 감시를 지속 강화하는 한편,

\* 정착지원금 지급 총액, 선지급율 및 미환수율, 설계사 정착률 등

- 부당승환 의심계약 다발 GA에 대해서는 신속하게 현장검사를 실시하고 엄중히 제재하여 시장질서를 바로 잡아 나가겠습니다.

※ 금년 하반기 중에도 주요 검사 지적사례 등에 대한 보도자료 배포 등을 지속 실시해 나갈 예정입니다.

#### 2 GA의 정착지원금 관련 내부통제 강화를 지속 유도하겠습니다.

- GA업계 자율로 마련한 「정착지원금 운영 모범규준\*」(‘24.9.3. 시행)에 따라 분기별로 정착지원금 운영 내역 등을 공시토록 하고,

\* 주요 내용은 <붙임2> 참조

- ’24.4분기 중 보험GA협회와 함께 GA업계의 모범규준 이행 여부를 점검할 계획입니다.

#### 3 GA 불건전 영업행위 근절을 위해 보험영업제도를 개선하겠습니다.

- 「보험개혁회의」 논의 등을 통해 GA 및 소속 설계사에게 적용되는 수수료 규제 등의 개선을 검토하는 한편,
- 보험소비자의 알권리 강화 및 정보의 비대칭 해소를 위한 승환 비교안내시스템 개선 등도 적극 추진해 나갈 예정입니다.

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

## 붙임1 대형 GA의 정착지원금 운영 현황

※ 소속 설계사 수 1,000명 이상 대형 GA 중 설계사 정착지원금 제도를 운영하는 39개사가 '22~'23년중 경력설계사에게 지급한 정착지원금에 대해 분석

### 가. 정착지원금 지급 규모

- '22~'23년 기간중 대형 GA 39개사는 경력설계사 14,901명에게 총 2,590억원, 1인당 1,738만원의 정착지원금을 지급
  - 1인 기준으로 가장 많이 지급한 회사의 경우 1인당 4,433만원을 지급하였으며, 이는 전체 평균의 약 2.6배 수준

< '22~'23년중 정착지원금 지급 현황 >

(단위: 백만원, 명)

구 분	'22년	'23년	합 계
정착지원금 지급액(a)	124,559	134,459	259,018
정착지원금 지급 위촉 설계사(b)	7,184	7,717	14,901
설계사 1인당 정착지원금(a/b)	17.3	17.4	17.4

### 나. 정착지원금 관련 주요 내부통제 현황

- **(본사의 통제 미흡)** 39개사 중 본사의 통제·관리 없이 정착지원금을 지급하는 회사는 12개사(30.8%)
- **(지급대상 선정기준 부재)** 39개사 중 정착지원금 지급대상 설계사 선정기준\*이 없는 회사는 10개사(25.6%)
  - \* (예) 활동년수 3년↑, 이직횟수 2회↓, 전년도 소득 4천만원↑, KCB 신용점수 650점↑
- **(지급 상한액 미설정)** 39개사 중 정착지원금 상한액을 설정하지 않은 회사는 22개사(56.4%)
- **(적정한 환수기준 부재)** 39개사 중 유지율이나 불완전판매비율 등 모집전전성 지표를 환수 기준으로 사용하지 않는 회사는 19개사(48.7%)

⇒ 다수의 GA가 적절한 내부통제를 갖추지 않은 것으로 확인



## 붙임2 「정착지원금 운영 모범규준」

※ GA의 정착지원금 지급 관련 내부통제 수준 제고를 위해 업계 자율 「정착지원금 운영 모범규준」을 마련('24.9.3. 시행)

### 가. 개 요

- 설계사 스카우트 경쟁 과열로 정착지원금이 과도하게 지급되고 있음에도 이를 통제하는 기준이나 절차가 미흡하다는 문제점 제기
  - 이에 따라 GA업계 자율로 「정착지원금 운영 모범규준」을 마련하고, '24.9.3.부터 소속 설계사 수 100인 이상 GA를 대상으로 시행

### 나. 주요 내용

- ①정착지원금 운영, ②본사 통제 및 사후관리, ③공시 등 3개 부문 별로 합리적인 운영방식을 제시
  - **(정착지원금 운영)** 수수료 지급 규정 외에 별도로 GA 자체적인 정착지원금 운영 규정을 마련하고,
    - 계약유지율, 불완전판매율, 민원발생률 등을 정착지원금 환수 기준으로 활용하도록 규정
  - **(본사 통제 및 사후관리)** 운영 주체는 본사를 원칙으로 하되 지점 차원에서 운영하더라도 본사가 통할·관리(본사 승인 등)해야 하며,
    - 정착지원금 수령 설계사의 이상징후를 주기적으로 모니터링 하도록 규정
  - **(공시)** 분기별로 정착지원금 지급 총액, 선지급율 및 미환수율 뿐만 아니라 정착지원금을 수령한 설계사의 13월차 정착률을 보험GA협회 홈페이지에 공시하도록 규정

붙임3

관련 법령

□ 「보험업법」

제86조(등록의 취소 등) ① (생략)

② 금융위원회는 보험설계사가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 6개월 이내의 기간을 정하여 그 업무의 정지를 명하거나 그 등록을 취소할 수 있다.

1. 모집에 관한 이 법의 규정을 위반한 경우 (후략)

제88조(보험대리점의 등록취소 등) ① (생략)

② 금융위원회는 보험대리점이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 6개월 이내의 기간을 정하여 그 업무의 정지를 명하거나 그 등록을 취소할 수 있다.

1. 모집에 관한 이 법의 규정을 위반한 경우  
2~6. (생략)  
7. 해당 보험대리점 소속 보험설계사가 제1호, 제4호부터 제6호까지에 해당하는 경우

제97조(보험계약의 체결 또는 모집에 관한 금지행위) ① 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자는 그 체결 또는 모집에 관하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

- 1~4. (생략)  
5. 보험계약자 또는 피보험자로 하여금 이미 성립된 보험계약(이하 이 조에서 “기존보험계약”이라 한다)을 부당하게 소멸시킴으로써 새로운 보험계약(대통령령으로 정하는 바에 따라 기존보험계약과 보장 내용 등이 비슷한 경우만 해당한다. 이하 이 조에서 같다)을 청약하게 하거나 새로운 보험계약을 청약하게 함으로써 기존보험계약을 부당하게 소멸시키거나 그 밖에 부당하게 보험계약을 청약하게 하거나 이러한 것을 권유하는 행위

6~11. (생략)

② 삭제

③ 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우에는 제1항제5호를 위반하여 기존보험계약을 부당하게 소멸시키거나 소멸하게 하는 행위를 한 것으로 본다.

1. 기존보험계약이 소멸된 날부터 1개월 이내에 새로운 보험계약을 청약하게 하거나 새로운 보험계약을 청약하게 한 날부터 1개월 이내에 기존보험계약을 소멸하게 하는 행위. 다만, 보험계약자가 기존 보험계약 소멸 후 새로운 보험계약 체결 시 손해가 발생할 가능성이 있다는 사실을 알고 있음을 자필로 서명하는 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 본인의 의사에 따른 행위임이 명백히 증명되는 경우에는 그러하지 아니하다.  
2. 기존보험계약이 소멸된 날부터 6개월 이내에 새로운 보험계약을 청약하게 하거나 새로운 보험계약을 청약하게 한 날부터 6개월 이내에 기존보험계약을 소멸하게 하는 경우로서 해당 보험계약자 또는 피보험자에게 기존보험계약과 새로운 보험계약의 보험기간 및 예정 이자율 등 대통령령으로 정하는 중요한 사항을 비교하여 알리지 아니하는 행위  
④ 보험계약자는 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자(보험중개사는 제외한다. 이하 이 항에서 같다)가 제1항제5호를 위반하여 기존보험계약을 소멸시키거나 소멸하게 하였을 때에는 그 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 속하거나 모집을 위탁한 보험회사에 대하여 그 보험계약이 소멸한 날부터 6개월 이내에 소멸된 보험계약의 부활을 청구하고 새로운 보험계약을 취소할 수 있다.

⑤~⑥ (생략)

제134조(보험회사에 대한 제재) ① 금융위원회는 보험회사(그 소속 임직원을 포함한다)가 이 법 또는 이 법에 따른 규정·명령 또는 지시를 위반하여 보험회사의 건전한 경영을 해치거나 보험계약자, 피보험자, 그 밖의 이해관계인의 권익을 침해할 우려가 있다고 인정되는 경우 또는 「금융회사의 지배 구조에 관한 법률」 별표 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우(제4호에 해당하는 조치로 한정한다), 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제51조제1항제4호, 제5호 또는 같은 조 제2항 각 호 외의 부분 본문

중 대통령령으로 정하는 경우에 해당하는 경우(제4호에 해당하는 조치로 한정한다)에는 금융감독원장의 건의에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하거나 금융감독원장으로 하여금 제1호의 조치를 하게 할 수 있다.

1. 보험회사에 대한 주의·경고 또는 그 임직원에게 대한 주의·경고·문책의 요구
2. 해당 위반행위에 대한 시정명령
3. 임원(「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 업무집행책임자는 제외한다. 이하 제135조에서 같다)의 해임권고·직무정지
4. 6개월 이내의 영업의 일부정지

**제136조(준용)** ① 국내사무소·보험대리점 및 보험중개사에 관하여는 제133조 및 제134조를 준용한다. 이 경우 “보험회사”는 각각 “국내사무소”·“보험대리점” 또는 “보험중개사”로 본다.

**제209조(과태료)** ①~⑥ (생략)

⑦ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

- 1~6. (생략)
7. 보험대리점·보험중개사 소속 보험설계사가 제95조의2·제96조제1항·제97조제1항 및 제99조제3항을 위반한 경우 해당 보험대리점·보험중개사. 다만, 보험대리점·보험중개사가 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우는 제외한다.
- 7의2~9. (생략)
10. 제97조제1항을 위반한 자 (후략)

## □ 「보험업법 시행령」

**제43조의2(보험계약의 체결 또는 모집에 관한 금지행위)** ① 법 제97조제1항제5호에 따라 이미 성립된 보험계약(이하 “기존보험계약”이라 한다)과 보장 내용 등이 비슷한 새로운 보험계약은 다음 각 호의 사항에 모두 해당하여야 한다. 다만, 기존보험계약 또는 새로운 보험계약의 보험기간이 1년 이하인 경우 또는 컴퓨터통신을 이용하여 새로운 보험계약을 체결하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 기존보험계약과 새로운 보험계약의 피보험자가 같을 것
2. 기존보험계약과 새로운 보험계약의 위험보장의 범위가 법 제2조제1호 각 목의 생명보험상품, 손해보험상품, 제3보험상품의 구분에 따라 비슷할 것
- ② 법 제97조제3항제1호 단서에 따른 본인 의사의 증명은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 한다.
  1. 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함한다)
  2. 기명날인
  3. 녹취
  4. 그 밖에 금융위원회가 정하는 기준을 준수하는 안전성과 신뢰성이 확보될 수 있는 수단을 활용하여 보험계약자 본인의 의사에 따른 행위임을 명백히 증명하는 방법
- ③ 보험회사는 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법에 의한 본인 의사 증명 사실을 확인할 수 있는 서류 등을 금융위원회가 정하여 고시하는 방법에 따라 보관·관리하여야 한다

**제44조(보험계약 변경 시 비교·고지사항)** ① 법 제97조제3항제2호에서 “보험기간 및 예정 이자율 등 대통령령으로 정하는 중요한 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 보험료, 보험기간, 보험료 납입주기 및 납입기간
2. 보험가입금액 및 주요 보장 내용
3. 보험금액 및 환급금액
4. 예정 이자율 중 공시이율
5. 보험 목적
6. 보험회사의 면책사유 및 면책사항
- ② 보험회사는 제1항 각 호의 사항을 비교하여 알린 사실을 확인할 수 있는 서류 등을 금융위원회가 정하여 고시하는 방법에 따라 보관·관리하여야 한다.