



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	배포 시	배포	2025.1.22.(수)		
담당부서	보험검사3국 검사기획상시팀	책임자	국 장	김재갑	(02-3145-7270)
		담당자	팀 장	이동재	(02-3145-7260)
	보험검사1국 검사기획팀	책임자	국 장	정영락	(02-3145-7790)
		담당자	팀 장	권순표	(02-3145-7770)
	보험검사2국 검사기획팀	책임자	국 장	서창대	(02-3145-7680)
		담당자	팀 장	임재동	(02-3145-7510)

법인보험대리점(이하 'GA', 핵심 보험판매채널)의 소비자보호와 내부통제 실태를 투명하게 공개하겠습니다

- '보험소비자 - 금융당국 - 보험회사'의 상시감시를 통해 보험상품
판매채널의 건전한 경쟁질서를 확립하겠습니다

< 주 요 내 용 >

- ① 최근 GA 대형화 및 자회사형 GA 증가 등으로 보험 판매시장에서 GA가 차지하는 비중이 지속 확대되고 있으나,
높아진 입지나 영향력에도 불구하고 일부 GA의 영업관행이나 내부통제 수준은 크게 개선되지 못한 것이 현실입니다.
- ② '25년부터는 GA의 보다 적극적인 내부통제 수준 제고를 유도하기 위해 「내부통제 운영실태 평가」 결과 공개 등 평가결과의 활용을 최대한 확대할 방침입니다.
공개된 결과 등을 바탕으로 한 시장의 평가를 통해 내부통제 수준이 우수하고 건전영업을 추구하는 GA를 중심으로 업계가 재편되도록 유도할 계획입니다.
- ③ GA 검사 담당부서의 조직·인력을 지속 확대하여 그간 면밀히 살피지 못했던 내부통제, 금융소비자보호 관련 이슈를 강도 높게 점검할 계획이며,
대형화 등에 따른 GA업계의 높아진 입지나 영향력에 부합하도록 현행 제재양정 기준*의 합리적 개선을 추진해나갈 방침입니다.
* 現 기관제재의 경우 '수입수수료 대비 위법·부당금액'으로 제재양정을 산정함에 따라 GA 규모가 클수록 소비자피해 규모나 그 위법의 정도가 크더라도 상대적으로 경미한 제재가 이루어지는 상황
- ④ 보험회사가 GA에 대한 판매위탁 리스크를 경영상 중요한 위험으로 인식·관리하고, GA의 영업건전성, 내부통제 수준, 제재 이력 등을 감안하여 판매를 위탁토록 관련 제도를 마련할 예정이며,
보험회사·GA 대상 연계검사[보험회사-자회사 GA] 및 동시검사[보험회사-대형 GA]를 통해 보험회사의 「금소법」상 관리책임 이행의 적정성, 과당경쟁 및 불건전 영업 조장·방조 등을 입체적으로 검사함으로써 보다 동시적이고 근본적인 문제 해결을 추구해나갈 방침입니다.

□ 최근 GA의 대형화, 자회사형 GA 증가 등으로 보험 판매시장에서 GA가 차지하는 비중이 지속 확대*되고 있습니다.

- GA의 규모는 적극적인 설계사 영입, 인수·합병 등으로 지속적으로 성장*하고 있는 반면,

* GA 소속 설계사 수(만명): ('16) 20.8 → ('20) 23.3(+2.5, 11.7%↑) → ('24.6) 27.1(+3.8, 16.6%↑)

- 보험회사의 전속 모집조직은 제판분리(제조와 판매 분리), 설계사이탈 등의 영향으로 규모가 축소*되고 있습니다.

* 보험회사 전속 설계사 수(만명): ('16) 19.7 → ('20) 20.0(+0.3, 1.6%↑) → ('24.6) 17.6(△2.4, 12.2%↓)

□ 그러나 높아진 입지나 영향력에도 불구하고 일부 GA의 영업관행이나 내부통제 수준은 크게 개선되지 못한 것이 현실입니다.

- 일선 영업현장에서는 GA 및 소속 설계사의 불법·불건전 영업행위가 지속적*·조직적**으로 발생하고 있으며,

* 보험검사3국 민원 제보건수(건): ('20) 286 → ('21) 474 → ('22) 246 → ('23) 421 → ('24) 495

** (예) ①대표이사가 직접 주도하여 직원 및 직원의 가족 명의로 허위·가공계약을 체결
②某 GA가 광고 관련 내부통제를 강화하자 설계사 조직이 대거 통제 미흡 GA로 이동

- 내부통제 수준도 '22년 금융감독원의 평가제도 도입 이래 의미 있는 개선 실적을 보여주지 못하고 있는 실정*입니다.

* 내부통제평가 결과(전체 평균점수, 전년말 기준): '22년 70.2점 → '23년 71.2점 → '24년 70.0점

<참고> 「대형 GA 내부통제 운영실태 평가」 (☞ 평가 개요는 P. 8 확인)

- ① (등급 분포 특징) 전체 평가대상 GA 중 최하 등급(5등급) GA의 비중이 큰 변화 없음
- '22년 평가 27.3% → '23년 평가 27.9% → '24년 평가 27.5%
- ② (지배구조별 특징) 지사형(유니온형) GA의 내부통제 수준이 취약한 편
- 지배구조별 4·5등급 비중('24년): 지사형(유니온형) 48.3% vs 자회사형 21.4%

□ GA업계가 성장한 만큼 건전한 보험산업 발전 및 소비자 보호에 대한 보다 적극적인 역할과 책임을 유도하기 위해,

- '25년도에 중점 추진할 GA의 내부통제 수준 및 영업건전성 제고(인센티브/페널티 부여) 방안을 안내하고자 합니다.

II

세부 추진내용

< 추진 방향 >

■ '보험소비자 - 금융당국 - 보험회사'의 상시감시를 통해 보험상품 판매채널의 건전한 경쟁질서를 확립

○ **(보험소비자)** 소비자보호 및 내부통제* 평가결과를 참고하여 보험 판매채널 선택

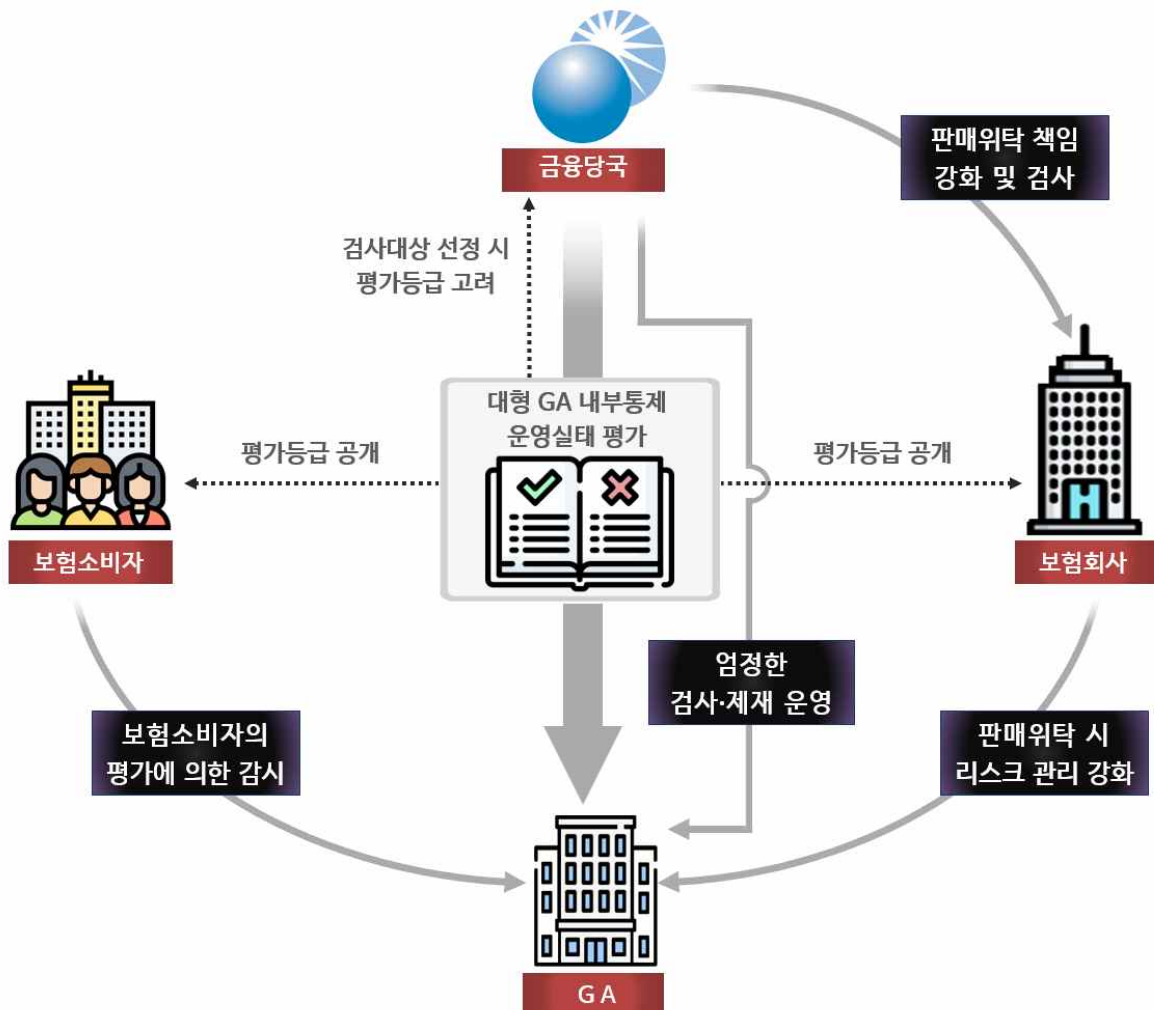
* '25년('24년 기준 평가)부터 금융감독원은 「대형 GA 내부통제 운영실태 평가」 결과를 최대한 활용 예정(예: 대외 공개, 검사대상 우선 선정 등)

○ **(금융당국)** 내부통제 미흡 GA를 대상으로 엄정한 검사·제재* 운영

* 그간 면밀히 살피지 못했던 내부통제, 금융소비자보호 관련 이슈를 강도 높게 점검할 계획이며, 제재양정기준도 GA업계의 입지 및 영향력에 부합하도록 합리적으로 개선 예정

○ **(보험회사)** GA에 대한 관리책임 강화 및 실적 중심 영업관행 근절*

* 보험회사가 GA의 리스크를 감안하여 판매를 위탁토록 관련 제도를 마련하는 한편, 보험회사의 「금소법」상 관리책임 이행의 적정성, 과당경쟁 및 불건전 영업 조장·방조 등을 검사



1 평가결과 공개 등 내부통제평가를 적극 활용할 계획입니다

□ **(현황 및 문제점)** 금융감독원은 '22년부터 대형 GA(설계사 수 500명 이상)를 대상으로 「내부통제 운영실태 평가」(이하 '내부통제평가')를 도입하여 운영 중입니다.

- GA업계, 언론 등에서는 평가제도가 대형 GA의 전반적인 내부통제 수준 향상에 상당 부분 기여한 것으로 평가*하나 일부 GA의 경우 내부통제에 대한 관심·인식이 여전히 부족**한 실정이며,

* "보험업계 관계자는... (중략) ... "앞으로도 업계가 경각심을 가지고 내부통제에 힘쓰는 효과가 있을 것으로 보인다"라고 말했다."(보험매일, '24.5.30.)

** (예) 某 대형 GA의 경우 '22년부터 '24년까지 매년 5등급(최하 등급)을 기록

- 평가결과가 당사자(해당 GA) 이외에는 공개되지 않아 내부통제 우수社와 미흡社 간의 차별화*가 제대로 작동되지 않는 상황입니다.

* 보험회사·소비자의 의사결정(위탁 제휴, 보험 가입 등)에 전혀 활용되지 못하고 있는 상황

□ **(향후 추진계획)** '25년('24년말 기준 평가)부터는 GA의 보다 적극적인 내부통제 수준 제고를 유도하기 위해 평가결과 공개 등 내부통제 평가의 활용을 최대한 확대할 계획입니다.

- 보험회사·소비자가 의사결정 시 GA의 내부통제 수준을 인지·활용할 수 있도록 평가결과(등급)를 대외 공개*하여,

* 대외 공개 수준 및 방법은 추후 확정

- 시장에 의한 평가를 통해 내부통제 수준이 우수하고 건전영업을 추구하는 GA를 중심으로 업계가 재편*되도록 유도할 계획이며,

* 내부통제평가 우수·양호(1~2등급) GA라는 점이 영업에 긍정적인 부분으로 작용 예상

- 아울러, 금융감독원의 정기·수시검사 대상 GA 선정 및 일정 편성 시*에도 내부통제평가 결과를 적극 활용(미흡社 우선 검사)할 예정입니다.

* 대형 GA 상시감시지표(장기 계약유지율, 설계사 정착률 지표 신설 등 개선 추진 중) 분석 결과도 고려 예정

2 GA 검사·제재 운영의 엄정성·실효성도 강화됩니다

- **(현황 및 문제점)** 금융감독원은 불법·불건전 영업 근절을 위해 GA에 대한 검사를 지속 실시하고 있으며, 다양한 경로*를 통해 위법행위에 대한 엄중한 제재의지를 피력해 왔습니다.

* GA의 4대 위법행위(①허위·가공계약, ②부당 승환계약, ③경유계약 및 수수료 부당지급, ④특별이익 제공)에 대한 연속기획 보도자료, 준법감시인 워크숍 등

- 그럼에도 불구하고 여전히 많은 위법행위가 언론, 민원 등을 통해 금융감독원에 제보되고 있으며,
- 심지어 위법행위가 적발되어 등록취소·업무정지 처분을 받거나 민원이 많아지면, 새로 GA를 다시 만들거나 다른 GA로 단체로 이동하는 편법*까지 사용합니다.

* "2014년 금융감독원으로부터 부당한 보험모집이 적발된 GA는 최근 새로운 GA를 만들어 브리핑 영업을 하고 있다... (중략) ... 판매하다 민원이 많아지면 폐업하고, 다시 회사를 만들어 영업하는 수법이다." (조선비즈, '24.12.11.)

- **(향후 추진내용)** GA에 대해 검사역량을 보다 집중하는 한편, 제재 기준 운영 및 제재이력 관리의 실효성을 제고해 나갈 방침입니다.

- GA 검사 담당부서(보험검사3국)의 조직·인력을 지속 확대*하여 그간 면밀히 살피지 못했던 내부통제, 금융소비자보호 관련 이슈**를 강도 높게 점검할 계획이며,

* 생·손보사를 담당하는 보험검사1·2국과 동일하게 4개 검사팀(기존 3개)으로 확대 개편

** (예) ①금소법상 금융상품판매대리·중개업자의 금지행위(제25조) 및 고지의무(제26조) 준수 여부
② 내부통제 미흡사 대상 금소법상 내부통제기준 마련 여부, 마련된 기준의 실질적 이행 여부 점검
③ 수수료 선급분 과다 지급 등 판매수수료 개편 무력화 의심 GA에 대한 테마검사

- 대형화 등에 따른 GA업계의 높아진 입지나 영향력에 부합하도록 현행 제재양정기준*의 합리적 개선을 추진하고,

* 現 기관제재의 경우 '수입수수료 대비 위법·부당금액'으로 제재양정을 산정함에 따라 GA 규모가 클수록 소비자피해 규모나 그 위법의 정도가 크더라도 상대적으로 경미한 제재가 이루어지는 상황

- 보험회사가 GA에 판매를 위탁하거나 GA가 설계사를 채용하는 경우 과거 제재여부를 확인하고 위법행위 재발위험을 평가토록 함으로써,

- 판매채널이 자리를 바꿔 불건전 영업을 계속할 수 있었던 문제점을 근본적으로 해소해나갈 계획입니다.

3 보험회사의 GA에 대한 관리책임도 강화해 나겠습니다

□ **(현황 및 문제점)** 최근 보험상품 판매채널 중 GA채널에 대한 보험회사의 의존도가 점차 높아지고 있습니다.

- 보험회사는 보험계약 체결을 대리하는 GA에 대한 법적 관리책임*이 있음에도 상품판매 의존 심화로 제대로 된 관리가 어려운 상황이며,

* 「금융소비자보호법」 제16조(금융상품판매업자들의 관리책임) ① 금융상품판매업자들은 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리하여야 한다.

- 더 나아가 보험회사 또한 ‘영업 제일주의 관행’에 편승하여 영업질서 확립이나 소비자 보호에 소홀하다는 우려도 지속 제기되고 있습니다.

* (예) '24년중 ①단기납 종신보험, ②비례형 치료비보험, ③경영인정기보험 등의 판매중단 (불완전판매 및 도덕적해이 조장 우려) 과정에서 GA를 중심으로 절판마케팅 집중 발생

□ **(향후 추진내용)** 보험회사의 판매위탁 시 불건전 영업을 일삼는 GA와의 거래를 제약*함으로써 시장질서를 저해하는 GA는 시장기능에 의해 자연스럽게 정리될 수 환경을 마련해나갈 계획입니다.

* 소비자피해를 유발하는 판매위탁 리스크에 대한 평가·인식 및 관련 손실버퍼 부과 등 보험회사 경영진의 관리책임 강화, 불건전 판매채널과의 거래 지속 시 이사회 의결 등 특별절차 요구 등

- 보험회사가 GA에 대한 판매위탁 리스크를 경영상 중요한 위협으로 인식·관리토록 유도하도록 리스크 관리·평가체계 개선하고,
- 보험회사가 GA의 영업건전성, 내부통제 수준, 제재 이력 등을 감안하여 판매를 위탁토록 관련 제도를 마련할 예정이며,
- 보험회사·GA 대상 연계검사 및 동시검사*를 통해 보험회사의 「금소법」상 관리책임 이행의 적정성을 점검하되,

* (연계검사) 보험회사와 자회사 GA를 연계한 검사
(동시검사) 보험회사와 판매비중이 높은 대형 GA를 대상으로 동시에 실시하는 검사

- 특히, 과당경쟁 및 불건전 영업을 조장·방조하는 행위에 대해서는 보험회사·GA 양측을 연계하여 입체적으로 검사함으로써 보다 동시적이고 근본적인 문제 해결을 추구해나갈 방침입니다.

<참고> 「보험대리점 상시감시시스템」

■ 금융감독원은 GA의 불건전 영업 이상징후를 모니터링하기 위해 「보험대리점 상시감시시스템」(GAMS)을 운영 중('18.1월~)

- 단기실적 경쟁, 과도한 설계사 스카우트, 對 GA 수수료 과열 등 최근 이슈에 대응하기 위해 장기 계약유지율(37·61회차) 설계사 정착률, 모집수수료를 지표 신설 예정

Ⅲ 기대 효과 및 향후 계획

1 기대 효과

- 그간 대부분의 시장참여자는 ‘GA는 영업중심의 조직’이라는 인식 하에 GA의 내부통제나 소비자 보호에 대해서는 그 중요성을 소홀히 여겼던 측면이 있으며,
 - GA의 건전경영을 유도할 감독당국이나 시장의 인센티브/페널티도 부족했던 것이 사실입니다.
- 그러나 향후에는 내부통제 수준이나 건전경영 여부에 의해 이익과 불이익이 더욱 명확해질 것으로 보이며,
 - 이에 따라 GA업체가 내부통제 수준 제고 및 소비자 보호에 보다 적극적으로 나설 것으로 기대됩니다.

2 향후 계획

- **(GA 내부통제평가)** GA의 1차 평가(자체 평가) 및 금융감독원의 2차 평가를 통해 '25년도('24년말 기준) 평가결과 확정 후 최종 등급을 공개할 예정입니다.('25.2분기)
- **(GA 검사 및 제재)** 내부통제 미흡社 등을 대상으로 내부통제, 금융소비자보호 관련 이슈를 강도 높게 점검(연중)하는 한편, 제재 양정기준상의 불합리한 부분을 개선해나갈 방침입니다.('25.2분기)
- **(보험회사 관리책임 강화)** 보험회사의 「금소법」상 관리책임 이행의 적정성을 점검하고 판매위탁 책임 강화를 위해 제도를 마련·시행하는 한편, 무분별한 실적 추구 등에 대해서도 엄정 대응하겠습니다.(연중)

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

참 고 대형 GA 내부통제 운영실태 평가 개요

- **(평가항목)** ①통제환경, ②통제활동, ③통제효과의 3개 부문을 평가하고, 특별히 우수하거나 미흡한 점은 가·감점(최대 ± 10 점)으로 반영

< 내부통제평가 평가항목 구성(25년 평가 기준) >

대분류	배 점	중분류	소분류(평가주제)
① 통제 환경	25점	준법감시	준법감시 지원조직 독립성 보장 여부 등
		금융소비자보호	금융소비자보호 업무담당자 자격요건 충족 여부 등
		업무지침체계 등	표준내부통제기준 적용 여부, 업무분장 및 조직구조, 전산시스템, 정보차단장치, 민원·분쟁처리절차 등
② 통제 활동	40점	비교안내	비교안내·설명 확인서 징구, 기재내용의 적정성 점검 여부 등
		설계사 교육	설계사 보수교육, 불완전판매 교육 실시 여부 등
		불완전판매 모니터링 등	TM채널의 음성녹음 내용 점검 실적, 작성계약에 대한 통제장치 마련 여부 등
③ 통제 효과	35점	소비자보호지표	불완전판매율, 13회차/25회차 유지율 등
		준법감시 실적	설계사의 위법·부당 보험모집행위 조치 실적
		내부통제 실적	준법감시인협의제 평가결과
가점	+10점	-	우수인증 설계사 비율, 소속 설계사 정착률 등
감점	$\Delta 10$ 점	-	제재 현황, 금융사고 건수, 설계사 위촉 특별승인 비율 등

- **(평가절차)** GA가 1차 평가(자체 평가)를 실시하고, 1차 평가를 바탕으로 우리원이 2차 평가를 실시*

* 통상 1차 평가는 매년 1~2월중, 2차 평가는 3~4월중 실시

- **(평가방법)** 평가주제 별로 0~7점을 부여(항목별 배점 상이)하고, 가·감점까지 반영한 합산점수로 최종 등급(1~5등급) 산정

< 합산점수에 따른 최종 평가등급 >

등급 구분	1등급(우수)	2등급(양호)	3등급(보통)	4등급(취약)	5등급(위험)
점수 구간	90점 이상	80점 이상 ~90점 미만	70점 이상 ~80점 미만	60점 이상 ~70점 미만	60점 미만

- **(결과 활용)** 최종 등급을 해당 GA에 개별 통보하고, 취약 부분에 대한 개선계획 징구, 경영진 면담 등을 실시