



금융감독원

# 보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2025.3.27.(목) 조간	배포	2025.3.25.(화)	
담당부서	보험감독국 보험제도팀	책임자	국 장	노영후 (02-3145-7460)
		담당자	팀 장	현은하 (02-3145-7474)
	보험검사3국 검사기획상시팀	책임자	국 장	김재갑 (02-3145-7270)
		담당자	팀 장	이동재 (02-3145-7260)

## 보험사·GA의 설계사 위촉 통제 실태조사 결과 및 대응 방안

- 보험 모집시장에서 **불건전영업이 근절되도록**  
**설계사 위촉 및 관리 기준을 대폭 강화해** 나가겠습니다. -

### < 주 요 내 용 >

- ◆ **(배경)** 최근 일부 보험사·GA의 질서 문란행위 또는 제재이력 **설계사**가 타사로 이동하여 유사한 **위규행위**를 반복하는 사례가 다수 발견되고 있습니다.
  - 소비자 피해 우려가 있음에도 문제 발생 우려 설계사의 위촉이 계속되면서 보험 **영업시장 전반**이 **혼탁**해지는 문제가 지속되고 있습니다.
- ◆ **(실태조사)** 이에 금융감독원은 총 105개사(GA 73개사 및 보험사 32개사)를 대상으로 설계사 위촉 통제 실태를 조사하였습니다.
  - 조사결과 대부분 **e-클린보험서비스**를 통해 제재이력 등을 확인하고 있으나 **형식적 확인\***에 그쳐 소비자 피해 가능성이 고려되지 못하고 있는 실정입니다.
    - \* 소비자 피해 예방 중요 지표인 보험사기 자체 징계 이력, 계약유지율 등의 활용이 저조
  - 또한 다수의 회사가 **제재이력**이 있음에도 별다른 보완·관리 절차 없이 설계사를 위촉하였고 위촉 후 **사후관리**도 매우 부실한 것으로 조사되었습니다.
- ◆ **(대응 및 계획)** 설계사 위촉시 중요사항 및 관련 절차 등이 포함된 설계사 위촉 절차 가이드라인을 제정·운영하고 내규화하여 소비자피해를 방지하겠습니다.
  - 보험업법 위반, 징계 이력 등 필수 고려항목을 제시하고, 특이사항 설계사에 대해서는 적부심사 강화, 담보 한도 제한 등 사후관리를 강화토록 할 예정입니다.
  - '25년 4월중 생·손보·GA협회 등과 가이드라인을 마련할 예정으로 관련 내용은 「보험회사의 제3자 리스크관리 가이드라인」의 평가항목에도 반영할 방침입니다.

□ 최근 일부 보험사·GA(이하 ‘회사’)의 질서 문란행위 또는 제재이력 설계사가 타사로 이동하여 유사한 위규행위를 반복하는 사례가 다수 발견되고 있습니다.

○ 유사수신\* 연루 의혹 설계사가 다수 소속되었던 회사들의 경우, 의혹 표면화 이후 상당수의 설계사가 이탈한 것으로 확인되었으며,

\* 피에스파이낸셜(서울 강남구청 등록 대부업체, '25.2.5. 등록취소)의 유사수신

○ 이중 일부 설계사는 유사수신상품을 직접 판매한 것으로 금융감독원의 검사 결과\* 확인되었습니다.

\* 금융감독원 보도자료 “유사수신 연루 2개 GA에 대한 주요 검사결과(잠정)”('25.3.24.) 참조

#### <참고> 유사수신 연루 설계사의 이동 사례

- ① 최근 피에스파이낸셜의 유사수신에 연루된 것으로 확인된 A社(GA)의 경우, A社의 대표 및 임원이 A社 설립 이전 이미 前 소속 회사에서부터 유사수신에 가담  
→ A社 설립 이후에는 소속 설계사 조직을 동원하여 본격 유사수신을 자행
- ② 의혹 표면화 이후 A社에서 421명이 이탈하였으며, 이중 50여명은 유사수신상품을 직접 판매  
→ 유사수신상품을 판매한 50여명은 B社(6명), C社(4명), D社(2명) 등으로 이동

□ 회사가 영업을 확장하는 과정에서 문제 발생 이력이나 제재이력 등을 충분히 고려하지 않고 설계사를 무분별하게 위촉하는 경우 회사의 영업 전반이 혼탁\*해질 우려가 큼에도,

\* (예) 폰지사기의 경우 신규 투자자를 지속 유입시켜야 함에 따라, 새로운 설계사를 연이어 끌어오는 다단계구조의 인력모집 특성을 보임

○ 그간 이러한 문제 의식에 기반한 업계차원의 위촉 프로세스 및 사후 관리체계 구축·운영에 대한 검토나 고민이 없었던 실정입니다.

□ 이에 금융감독원은 보험사 및 GA의 설계사 위촉 통제 실태를 조사하였으며,

○ 조사된 내용의 분석을 통해 업계와 공동으로 설계사 위촉 절차·방식에 대한 가이드라인 마련 등 대응 방안을 모색해나갈 계획입니다.

## II 설계사 위촉 통제 실태

◆ '24년말 기준 대형 GA 73개사 및 전속 설계사 조직을 보유한 보험사 32개사 (생보 17개사/손보 15개사) 등 총 105개사를 대상으로 설문조사

### 1 e-클린보험서비스를 통한 제재이력 등 확인 여부

□ 설계사 위촉 시 e-클린보험서비스를 통해 설계사의 제재이력을 확인하는지 여부를 조사하였습니다.

- 조사대상 105개사 중 98개사(93.3%, GA 70/생보 15/손보 13)가 e-클린보험서비스를 통해 제재이력을 확인\*한다고 답변하였습니다.

\* 7개사(6.7%, GA 3/생보 2/손보 2)는 위촉 대상자가 제시한 경력증명서, 원수사의 정보 등을 활용

- 그러나 e-클린보험서비스 조회 가능 항목 중 보험사기 자체 징계 이력 및 계약유지율 등 설계사의 건전한 영업행태를 가늠할 수 있는 기타 중요 지표는 활용이 저조한 것으로 파악되었습니다.

< e-클린보험서비스를 통한 제재이력 확인 여부 >

구 분	e-클린보험서비스를 통한 제재이력 확인	e-클린보험서비스를 통한 제재이력 미확인
회사수	98개사 (GA 70/생보 15/손보 13)	7개사 (GA 3/생보 2/손보 2)

### 2 e-클린보험서비스 활용의 규정화 여부

□ 설계사 위촉 시 e-클린보험서비스를 활용하는 회사의 경우, e-클린보험서비스 활용이 내규화되어 있는지 여부를 조사하였습니다.

- e-클린보험서비스를 통해 제재이력을 확인하는 98개사 중 5개사 (5.1%, GA 3/생보 2)는 규정화가 되지 않은 상태라고 답변하였습니다.
- 다만, 내규를 마련한 회사 중에서도 단순 매뉴얼 형태로만 운영하는 등 내규화 정도가 약하거나, 내규가 형식적이고 부실\*한 사례가 있었습니다.

\* 보험업법상 설계사 등록 제한 사유를 반복하거나, 관련 조문이 부실(A社の 경우 총 3조로 구성)

< e-클린보험서비스 활용 규정화 여부 >

구 분	e-클린보험서비스 활용 규정화	e-클린보험서비스를 활용하나 규정화 부재
회사수	93개사 (GA 67/생보 13/손보 13)	5개사 (GA 3/생보 2)

### 3 제재이력 설계사 위촉 여부

□ e-클린보험서비스 등을 통해 제재이력이 있는 것으로 확인된 설계사를 위촉하는지 여부를 조사하였습니다.

- 조사대상 105개사 중 32개사(30.5%, GA 19/생보 10/손보 3)는 제재이력 설계사를 위촉하지 않는 것으로 조사되었고,
- 28개사(26.7%, GA 19/생보 5/손보 4)는 일정기간(예: 2~5년) 내 제재이력이 있는 경우에만 위촉하지 않는다고 답변하였습니다.
- 한편, 제재이력이 있더라도 대표이사, 영업 본부장, 지사장 등\*의 특별승인을 거쳐 위촉하는 회사도 43개사(41.0%, GA 34/생보 2/손보 7)인 것으로 조사되었습니다.

\* 특별승인의 주체는 대표이사, 임원, 준법감시인, 영업 본부장, 지사장, 심사위원회 등  
→ 상당수 GA가 내부통제 담당임원의 참여 없이 영업관리자 위주로 특별승인을 하고 있어 위촉의 적정성을 담보하기 어려운 측면

※ (기타 2개사) A사: 제재이력을 점수화하여 일정점수 이상이면 위촉하지 않음  
B사: 신규 설계사 위촉 없음

#### < 제재이력 설계사 위촉 여부 >

구 분	제재이력이 있는 경우 위촉 X	일정기간 내 제재이력이 있는 경우 위촉 X	특별승인 후 위촉
회사수	32개사(GA 19/생보 10/손보 3)	28개사(GA 19/생보 5/손보 4)	43개사(GA 34/생보 2/손보 7)

\* 기타: A사(제재이력을 점수화하여 판단), B사(신규 위촉 無)

### 4 위촉 제재이력 설계사에 대한 특별관리 여부

□ 제재이력 설계사를 위촉하는 경우, 해당 설계사에 대해 추가적인 사후관리를 시행하는지 여부를 조사하였습니다.

- 제재이력 설계사를 위촉하는 71개사 중 2개사\*(2.8%, GA 1/생보 1)만 별도의 사후관리를 실시하고 있고, 나머지 69개사는 위촉 후 별도의 관리를 하지 않는 것으로 조사되었습니다.

\* C사: 위촉 3개월 내 계약전건 적부심사, 6개월 내 모바일해피콜 불가 등  
D사: 특별승인 설계사를 별도 리스트로 관리(위촉 사업단 현장점검 시 위촉 적정성 점검)

#### < 위촉 제재이력 설계사에 대한 특별관리 여부 >

구 분	추가적인 사후관리 실시	추가적인 사후관리 부재
회사수	2개사 (GA 1/생보 1)	69개사(GA 52/생보 6/손보 11)

### Ⅲ

## 대응 방안

- ◆ 불법행위에 연루된 설계사들이 무분별하게 위촉되어 보험 영업을 혼탁하게 하지 않도록 예방하고 건전한 보험영업 질서를 확립할 필요
  - 조사 결과 파악된 미진한 사항을 바탕으로 설계사 위촉시 중요사항 및 관련 절차 등이 포함된 가이드라인을 제정·운영하여 소비자피해를 방지

### 1

#### 필수 고려사항을 심사하여 위촉하여야 합니다.

- 보험회사 및 보험대리점은 e-클린보험서비스 등을 통해 위촉 대상자의 보험업법 위반 이력, 보험사기 관련 징계 이력, 영업건전성 등을 확인하고 이를 고려하여 심사·위촉하여야 합니다.
  - 위촉 심사시에 발견하지 못한 사유가 위촉 이후 확인되거나 사후 발생하는 경우에는 해촉 필요성 등도 검토하여야 합니다.

#### [참고] 위촉 심사 필수 고려 항목

e-클린보험서비스 조회 항목		기타 항목
<input checked="" type="checkbox"/> 보험업법 위반 제재사항	<input checked="" type="checkbox"/> 품질보증·민원해지 건수	<input checked="" type="checkbox"/> 前 소속사 자체 징계 내역
<input checked="" type="checkbox"/> 보험사기관련 자체징계	<input checked="" type="checkbox"/> 수당환수 미변제 내역	<input checked="" type="checkbox"/> 신용정보
<input checked="" type="checkbox"/> 등록 이력(소속 및 기간)	<input checked="" type="checkbox"/> 계약유지율	<input checked="" type="checkbox"/> 협회 협정 위반 여부
<input checked="" type="checkbox"/> 불완전판매비율	<input checked="" type="checkbox"/> 교육이수 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 사기 연루 혐의

### 2

#### 소비자 피해 예방을 위해 관리를 강화해야 합니다.

- 과거 제재이력 등 특이사항이 확인되었음에도 해당 설계사를 위촉하고자 하는 경우에는 소비자 피해 가능성을 예방할 수 있도록 절차를 보완·강화\*하여야 합니다.
  - \* 객관적·전사적 판단을 위해 내부통제 담당 임원이 직접 특별승인을 하거나 최소 특별승인 과정에 참여토록 하고 승인내용은 경영진 및 이사회에도 보고
- 또한, 위촉 이후에도 모집계약에 대한 적부심사 강화, 가입 담보 한도 제한 등 별도의 사후관리·통제 절차를 마련하여야 합니다.

### 3 경영진·이사회가 설계사 위촉 기준을 관리해야 합니다.

- 설계사 위촉 절차는 건전한 영업질서 확립·유지를 위해 매우 중요한바, 위촉 절차, 필수 고려사항, 소비자 피해 예방 방안 등을 마련하여 내규화하고 이를 경영진 및 이사회에 보고하여야 합니다.
- 또한, 설계사 위촉관리 실태를 주기적으로 점검하고 소비자 피해 우려 사항이 발생할 경우 경영진 및 이사회에도 보고하여야 합니다.

## IV 향후 계획

- '25.4월 중 생명·손해보험협회 및 GA협회와 함께 보험 설계사 위촉 절차 가이드라인을 신속히 마련·운영하여
  - 언론 등을 통해 제기된 문제 발생 우려 설계사로 인한 소비자 피해가 발생하지 않도록 설계사 위촉 관련 내부통제를 강화해 나가겠습니다.
- 또한, 설계사 위촉 관련 내부통제가 취약한 보험회사 및 GA에 대해서는 우선 검사 대상으로 선정할 예정이며,
  - GA의 설계사 위촉 관련 내부통제 현황 등은 현재 마련 중인 「보험회사의 제3자 리스크관리 가이드라인」의 평가항목에 반영하여 실효성을 제고할 예정입니다.
- 향후 감독당국은 유사 수신 등 설계사의 불법행위에 대해서는 무관용 원칙에 따라 신속하고 엄중히 조치하여
  - 관련자들이 소비자 피해에 상응한 처벌을 받도록 하는 등 유사한 사례가 재발되지 않도록 노력해 나가겠습니다.

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

**가. 총 칙 [제1장]**

- ☐ **(목적)** 보험설계사 위촉 업무를 수행함에 있어 준수해야 할 사항을 정함으로써 건전한 보험모집질서 확립 및 소비자보호 도모

**나. 위촉업무의 통제 [제2장]**

- ☐ **(내규 제정)** 승인 전결권자, 위촉심사 절차, 특별승인자 사후관리 및 이사회 보고 등이 포함된 위촉 업무규정을 내규로 제정·운영

**다. 위촉심사 [제3장]**

- ☐ **(필수 고려사항)** 다음의 사항을 포함한 위촉심사 필수 고려 항목을 운영

①보험업법 위반 제재사항 ②보험사기 관련 자체징계 ③등록 이력(소속 및 기간) ④불완전판매비율 ⑤품질보증·민원해지 건수 ⑥수당환수 미변제 내역 ⑦계약유지율 ⑧교육이수 여부 ⑨前 소속사 자체 징계 내역 ⑩신용정보 ⑪협회 협정 위반 여부 ⑫사기 연루 혐의

- ☐ **(위촉제한과 특별승인)** 위촉이 제한되는 자에 대한 세부 적용 기준을 마련하고 위촉 제한사유가 있음에도 위촉하는 경우 특별승인을 진행

**라. 사후 관리 [제4장]**

- ☐ **(특별승인 사후관리)** 특이사항이 확인되었음에도 설계사를 위촉하는 경우에는 모집계약에 대한 적부심사 강화, 가입 담보 한도 제한 등 별도의 사후관리·통제를 실시
- ☐ **(위촉절차 점검)** 업무 사후 점검 방안을 마련하고 담당부서를 지정, 점검부서는 위촉업무 과정과 관련한 위법 부당행위 임·직원 내부 조치
- ☐ **(이사회 및 경영진 보고)** 위촉 절차 마련, 특별승인 대상자에 대한 위촉 및 사후관리 사항을 주기적으로 점검하고 이사회 및 경영진에게 보고