

Ⅱ 보험영업 효율 분석

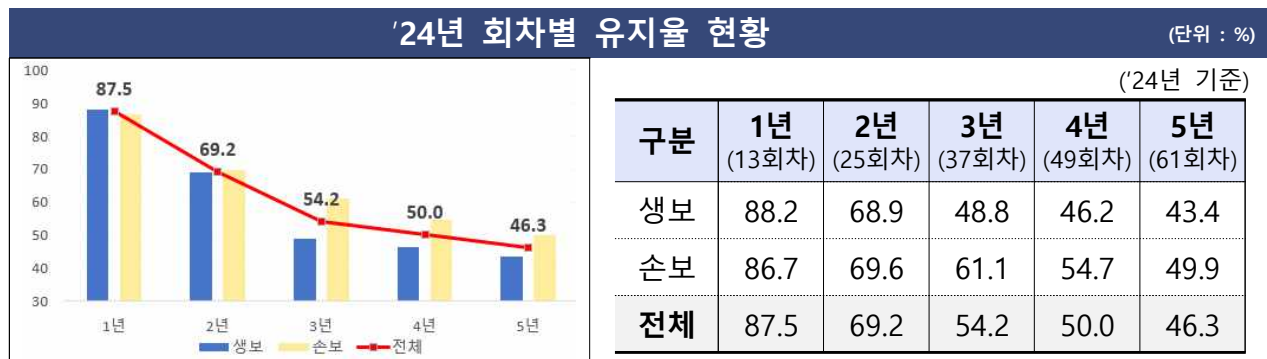
1 보험계약 유지율

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

- **(현황)** '24년 보험계약 유지율은 1년(13회차) 87.5%, 2년(25회차) 69.2%로 계약의 30%가 2년내 해지되며 해외보다 크게 낮은 수준*

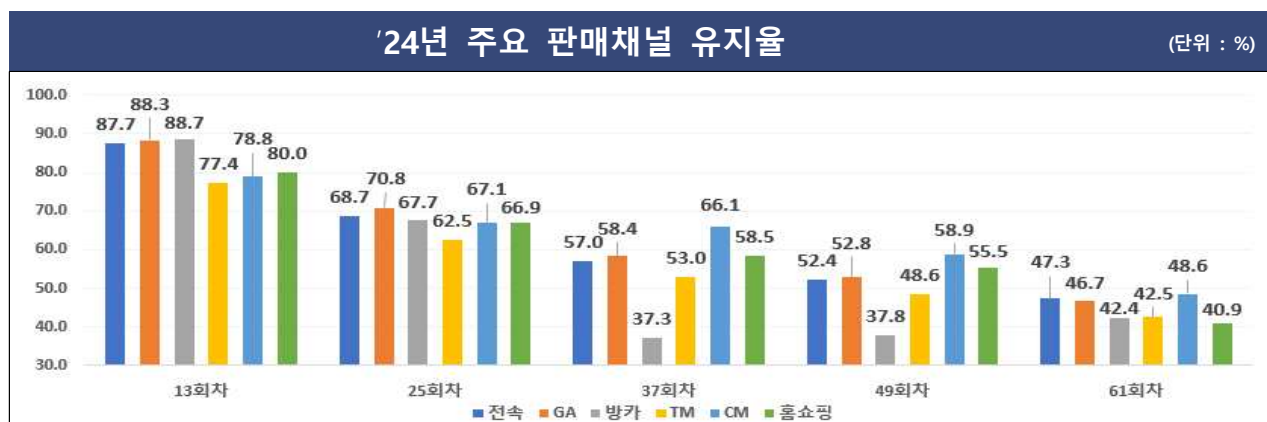
* 주요국 2년(25회차) 유지율 : (싱가포르) 96.5% (일본) 90.9% (대만) 90.0% (미국) 89.4%

- 또한, 수수료 선지급 기간이 종료되는 3년(37회차) 유지율이 50%대로 하락하며 5년(61회차) 유지율은 46.3%에 불과
- 생보의 경우 저금리 시점('21년)에 가입한 저축성보험의 해지 등으로 3년차 이후부터 방카채널 유지율이 급격히 하락



- **(채널별)** 전속과 GA 채널의 경우 보험계약 초기(1년) 유지율은 각각 87.7%, 88.3%로 他 채널보다 높지만 3년차 이후 50%대로 하락

- 한편, 고객이 직접 상품을 선택하는 CM채널의 경우 장기유지율이 상대적으로 높게 나타남

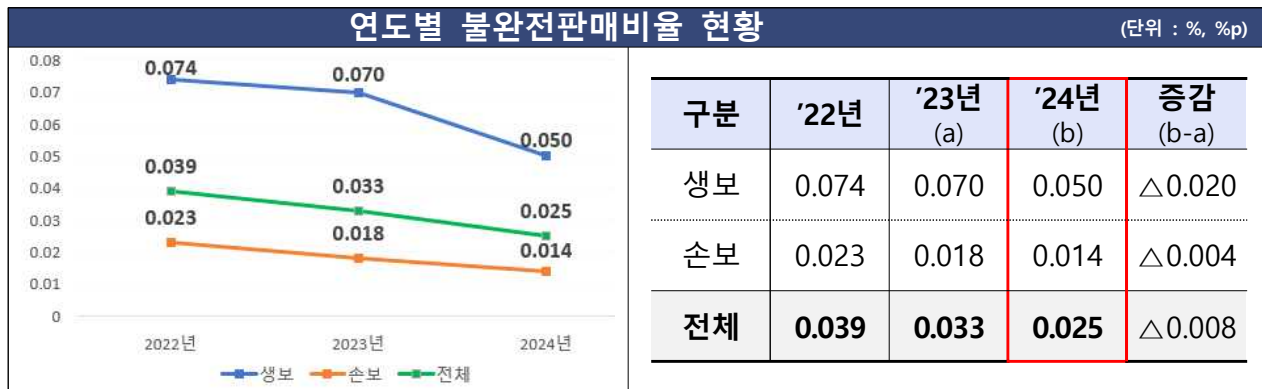


2 불완전판매비율

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

- (현황) '24년 불완전판매비율(이하 '불판율')은 0.025%로 지속적으로 개선되는 추세이며 생·손보간 불판율 차이* 또한 축소

* 불판율 차이 : ('20년) 0.111%p → ('24년) 0.036%p

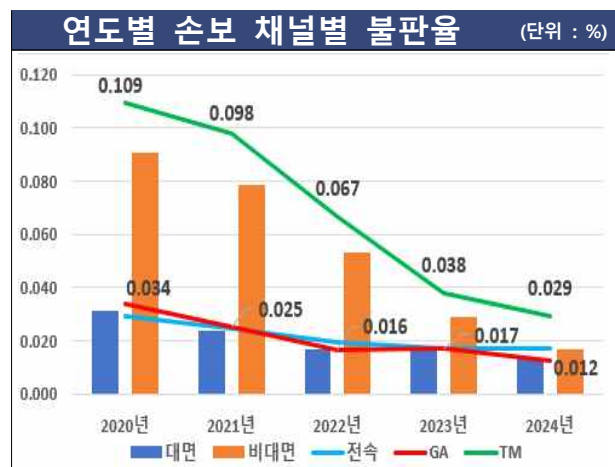
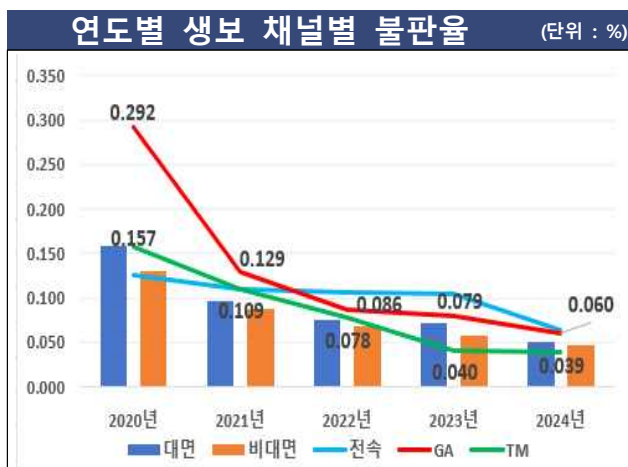


- (채널별) 생보는 대면채널 불판율(0.051%)이 비대면채널(0.047%)보다 높으나 손보는 비대면채널(0.017%)이 대면채널(0.013%) 보다 높음

- 한편, GA채널 불판율은 전속채널과 유사한 수준으로 개선되었으나, 생보의 경우 자회사형 GA와 일반 GA간 불판율은 상당한 차이*

* 생보 자회사형 GA 0.026%, 그 외 대형GA 0.077% ('24년 공시자료 중 대면판매 기준)

- 불판율이 높았던 TM채널도 지속적으로 개선되는 추세

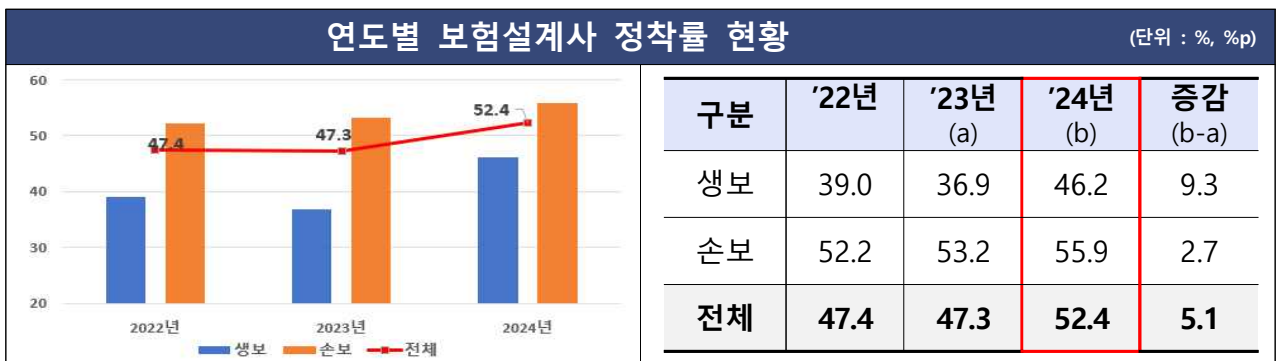


3 보험설계사 정착률

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

□ (현황) '24년 보험회사 전속설계사의 정착률(1년)은 52.4%로 전년 (47.3%) 대비 5.1%p 상승

- 코로나 방역조치 완화로 인한 대면교육의 활성화, 정착률 KPI 반영 등 생·손보 모두 전년 대비 각각 9.3%p, 2.7%p 상승



4 보험설계사 1인당 월평균 소득 및 수입보험료

□ (현황) '24년 보험회사 전속설계사의 1인당 월평균 소득은 338만원으로 최근 3년 동안 지속적으로 증가한 반면

- IFRS 17 도입 등으로 보장성 보험판매가 확대되면서 1인당 모집계약의 월평균 수입보험료는 2,140만원으로 지속 감소
- 수입보험료 대비 소득 비율은 '22년까지 10~12%대를 유지하였으나 '23년도 13.3%로 상승한 데 이어 '24년도에는 15.8%를 기록*

* 소득/수입보험료(%) : ('16) 10.5 → ('21) 12.5 → ('22) 11.0 → ('23) 13.3 → ('24) 15.8

< 연도별 설계사 1인당 월평균 소득 및 수입보험료 변동 추이 >

(단위 : 만원, %)

구분	'22년	'23년 (a)	'24년 (b)	증감 (c=b-a)	증감률 (c/a)
월평균 소득	275	304	338	34	11.2
생보	332	379	473	94	24.8
손보	240	260	263	3	1.2
월평균 수입보험료	2,509	2,292	2,140	△152	△6.6
생보	3,820	3,303	3,080	△223	△6.8
손보	1,695	1,703	1,610	△93	△5.5

Ⅲ

향후 감독방향

- ◆ 단기 보험계약 유지율(1년, 2년), 불완전판매비율 및 설계사 정착률이 전년 대비 개선되는 등 판매채널의 효율성이 제고되었으나
 - 유지율이 해외보다 약 20%p 낮고* 3년 이상 장기 유지율도 여전히 낮은 수준
 - * 주요국 2년(25회차) 유지율 : (싱가포르) 96.5%, (일본) 90.9%, (대만) 90.0%, (미국) 89.4%
 - 또한, 방카채널의 판매비율 규제가 완화됨에 따라 보장성보험 판매 경쟁이 심화되어 소비자 피해가 발생할 우려
- ⇒ 수수료 개편 등을 통해 장기 유지율 제고를 유도하는 한편, 규제가 완화되는 방카채널에 대한 감독을 강화

1 수수료 개편 등을 통하여 설계사의 효율성 제고 방안 마련

- 高수수료 선지급 위주의 영업관행을 개선하기 위해, 先지급 수수료 지급 한도를 부여하고 다년간 분할 지급하는 유지·관리 수수료를 도입하여 보험계약의 유지율 개선 유도 (상반기중 판매수수료 최종 개편안 마련)

2 유지율이 미흡한 보험회사에 대한 관리 강화

- 유지율 미흡 보험회사에 대해서는 낮은 유지율에 대한 원인분석 및 유지율 개선계획을 징구하는 한편, 유지율을 보험사 감독·검사의 주요 관리 지표로 설정하고 점검을 강화

3 방카채널의 보장성보험 판매 경쟁에 대한 모니터링 강화

- IFRS17 이후 방카채널의 보장성보험 판매가 증가하고 있고 '25.4월부터 판매비율이 완화(25%→33%이상)되어 방카채널의 경쟁이 심화될 우려가 있으므로
- 제휴 보험사별 판매비중 공시 신설, 상품 비교·설명 의무 강화 등 방카채널에 대한 영업행위 감독을 강화

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