

보험 판매수수료 개편 방안

◆ 금융위, 금감원, 보험업계가 6개월 이상의 논의를 거쳐 이해관계자간 합의를 통해 보험 판매수수료 개편안 확정 → 하반기 중 규정 개정

① (설계사 보수) 선지급 보수는 일정 수준으로 제한하되, 계약유지율에 따른 유지보수 신설 → 계약유지율 상승시 소득 증대 가능

② (판매수수료 집행체계) 과도한 판매수수료 경쟁과 사업비 확대를 억제하기 위해 판매수수료 집행체계를 정비

- 보험사 상품위원회 역할을 강화하여 적정 사업비 수준을 자율적 관리
- 판매수수료에서 공통비용*을 구분하고 상품 설계시 계획된 범위 안에서 집행되도록 한도를 설정

* 비모집인력(사업가형 영업관리자, 대리점 운영인력 등) 인건비 등 모집 부대비용

③ (판매수수료 공개) 보험계약자가 상품별 판매수수료를 비교하고 가입 여부를 판단할 수 있도록 비교공시·비교설명 제도 구축

④ (규제 집행력 강화) 1,200% 규칙*을 보험대리점 설계사 개인별로 적용하고, 최적사업비를 초과하는 수수료 집행에 대한 제재 규정 정비

* 계약 첫해 설계사에게 지급할 수 있는 판매수수료를 월 납입보험료 12배 이내로 제한

< 추진 배경 및 논의 과정 >

금융위원회(위원장 김병환)는 보험개혁회의('24.12월)의 후속조치로 보험 판매수수료 개편을 위한 세부 방안을 확정하였다. 보험상품은 복잡한 상품구성과 고객의 개인별 여건에 따른 맞춤형 판매가 필요한 특성 등으로 인해 보험설계사 중심의 대면, 방문형 판매가 높은 비중을 차지하고 있다. 이에 따라 보험 판매수수료는 판매서비스의 질과 양태, 보험회사의 영업구조·판매전략 등에 중대한 영향을 미치는 핵심적인 요인으로 인식되어 왔으며, 정부는 1,200% 규칙 도입('20.1월~)을 통한 과도한 수수료 선지급 관행 개선 등 합리적인 판매수수료 체계 정착을 위한 정책적 노력을 계속해 왔다.

다만, IFRS17 도입('23.1월~) 이후 보험회사의 사업비 집행 부담이 완화되면서, 사업비 확대와 판매 경쟁 심화, 이에 따른 수수료 체계의 혼선 등 여러 문제가 나타나고 있다는 지적이 대두되었으며, 금융위·금감원·보험업계는 이러한 문제에 대응하여 지난해부터 새로운 수수료 체계에 대한 논의를 진행하였다.

지난해 12월 제5차 보험개혁회의에서 판매수수료 개편에 대한 기본적인 방향이 제시된 이후, 금융위·금감원·보험업계는 판매수수료 개편의 세부 내용을 확정하기 위해 수 개월간 집중적인 논의를 이어 왔다. 판매수수료 개편에 있어서는 정부의 정책 방향도 중요하지만, 정책의 원활한 집행을 위해 보험회사와 영업 현장의 수용성이 무엇보다 중요한 만큼, 계약유지율 제고와 수수료 투명성 강화를 통한 보험계약자 권익 증진이라는 기본 목표 하에서 정부·보험회사·보험설계사·보험대리점 등 모든 이해관계자들이 동의할 수 있는 방안을 만들기 위해 노력하였다. 그 결과 20차례 이상의 실무회의와 두 차례의 공개 설명회('25.3.31일, 4.30일)를 거쳐 새로운 판매수수료 체계에 대한 의견 일치에 도달('25.5.23일 보험업계 간담회)하게 되었다.

안창국 금융산업국장은 5.23일 보험업계 간담회에서 각자의 입장과 여건이 달랐지만, 치열한 논의를 통해 합의에 도달할 수 있었던 것은 이해관계자 모두가 보험상품 판매 현장의 문제를 개선하기 위해 수수료 개편이 필요하다는 확고한 믿음과 의지를 가지고 있었기 때문이었다고 평가하고, 어려운 과정을 거쳐 결실을 얻은 만큼 새로운 제도가 현장에 안착되어 판매서비스의 질적 향상 등 보험계약자들의 권익 증진으로 이어질 수 있도록 계속 노력해 나가자고 당부하였다.

〈 주요 내용 〉

◆ 보험계약 유지율 제고를 위한 판매수수료 분급 확대

판매수수료의 과도한 선지급으로 인한 설계사의 계약 유지·관리 유인 부족, 잦은 계약승환과 설계사 이직, 그리고 이로 인한 낮은 보험계약 유지율 등은 우리나라 보험산업의 대표적 문제로 계속 지적되어 왔다.

이러한 문제를 개선하기 위해 현재 계약 초기에 집중적으로 지급되고 있는 판매수수료 지급 방식을 전면 개편한다. 계약 초기에 집행되는 선지급 수수료는 상품 설계시 수수료 등의 용도로 정해진 계약체결비용을 한도로 지급하고, 계약 유지기간(최대 7년) 동안 매월 안분하여 지급되는 유지관리 수수료를 신설하여 계약 장기 유지 유인을 강화한다. 유지관리수수료는 계약 유지기간이 길수록 총수령액이 증가하게 되며, 특히 계약체결 5~7년차에는 장기유지수수료를 추가로 지급할 수 있도록 하여 보험계약 유지관리 활동이 경제적 보상으로 이어질 수 있도록 하였다.

◆ 합리적인 판매수수료 집행체계 정립

IFRS17 시행 이후 계약초기 사업비 집행 부담이 감소*하면서, 보험상품 판매수수료가 과다 책정되거나, 당초에 예정된 금액을 초과하여 집행되는 등 판매경쟁이 심화되는 양상이 나타난 바 있다. 과도한 판매수수료를 지급하는 영업관행이 지속될 경우 불완전판매가 심화되고, 중장기적으로는 보험사 건전성에 부정적 영향을 끼칠 우려가 있다.

* IFRS17 전환으로 인하여 사업비 상각기간이 확대(기존 7년 → 손보험기간)되면서 사업비 부담이 경감 → 신계약 유치 및 사업비 경쟁 확산

이러한 문제에 대응하여 우선 보험사의 자체 상품위원회 역할을 강화한다. 상품위원회가 상품기획·출시·사후관리 등 상품개발 및 판매 과정의 모든 사항을 총괄하여, 개별상품의 사업비 적정성 등을 검증하고 심의 결과를 대표이사까지 보고하도록 하는 등 보험사가 스스로 사업비를 적정 수준으로 관리하는 체계를 확립한다. 이러한 내용은 곧 시행되는 보험사 책무구조도에도 반영될 예정이다.

다음으로, 보험사가 판매채널(설계사, 대리점 등)에 지급하는 상품별 판매 수수료 총액을 용도별로 구분하고, 상품 설계시 계획된 범위 이내에서 집행하도록 판매수수료 집행체계 전반을 정비한다. 판매수수료 총액은 설계사에 대한 보수와 그 외의 부대비용*(공통비)으로 구분되며, 각 항목별로 사업비 중 계약체결비용의 일정 비율을 초과할 수 없도록 한도를 규정함으로써 판매 수수료가 당초 상품 설계시 계획된 범위를 벗어나지 않도록 하였다.

* 모집활동에 연관된 간접비용, 보험대리점의 고정 운영비 등

설계사에게 계약 초기에 지급되는 선지급수수료는 상품 사업비에 반영된 계약체결비용의 100% 이내에서 집행하며, 설계사 유지관리수수료는 7년간 매월 계약체결비용의 0.8% 이내에서 지급할 수 있다. 공통비는 계약체결비용의 약 19% 이내에서 집행 가능하다.

이번 제도 개편 과정에서 판매채널·운영형태별 유불리를 최소화해야 한다는 의견이 많이 제기되었으며, 이를 반영하여 설계사 보수는 판매채널, 공통비 집행여부 등에 차이 없이 누구나 동일한 한도를 적용받게 하였다.

◆ 소비자 합리적 선택을 위한 정보공개 강화

보험상품은 어려운 상품구조와 정보접근성 부족 등으로 소비자가 수수료 정보 등을 정확하게 파악하기 어려운 측면이 있고, 이로 인해 소비자에게 판매수수료가 높은 상품 위주로 추천이 이루어지는 등 소비자이익에 반하는 이해상충 우려가 계속 제기되어 왔다.

이러한 문제에 대응하여, 소비자가 상품별 판매수수료를 비교하고 본인에게 적합한 상품을 선택할 수 있도록 판매수수료에 대한 정보공개를 강화한다. 먼저 개별 상품의 판매수수료를 등을 소비자가 비교할 수 있도록 판매수수료 정보를 협회 홈페이지를 통해 비교·공시하며, 선지급 수수료 비중과 유지관리 수수료 비중 등도 세분화하여 공개한다.

또한, 이미 상품별 비교설명이 의무화되어 있는 500인 이상 대형 보험 대리점(GA)에 대해서는 설계사가 비교설명시 ①상품별 판매수수료의 등급*과 순위를 설명하도록 하고, ②계약체결이 가능한 다수 보험회사의 목록을 소비자에게 제공하도록 하며, ③소비자가 선택한 보험회사의 상품을 비교·설명 대상에 필수적으로 포함시키도록 하는 등 비교설명 과정을 소비자 중심으로 개편하고 정보공개를 강화하였다.

* 상품별 판매수수료는 5단계로 구분하여 제시: 매우높음(유사상품 평균 130%↑), 높음(110~130%), 평균(90~110%) 낮음(70~90%), 매우낮음(70%↓)

판매수수료 금액 등을 소비자에게 직접 고지하도록 의무화하는 방안은 보험설계사 영업 전반에 미치는 영향이 중대하고, 현장에서의 규제 우회 가능성이 있다는 의견 등을 반영하여 금번 정보공개 강화 조치 이후 소비자 권익과 현장 의견 등을 종합적으로 고려하여 추후 합리적 방안을 마련하기로 하였다.

◆ 건전한 판매환경 조성을 위한 규제 집행력 강화

보험 판매수수료 체계 개편과 함께, 건전한 판매 환경 조성을 위한 제도 개선을 병행한다. 먼저, 보험회사-보험대리점(GA)간 규제차익 해소를 위하여 보험대리점(GA)이 소속 설계사에 지급하는 수수료에 대해서도 1,200% 규칙을 확대 적용한다(1차연도 수수료 외 설계사 정착지원금·시책 수수료 등도 적용).

* 규제 적용시 보험대리점(GA)의 내부통제 조직·인력 등 운영비용은 일정한도 (월 보험료의 3%) 내에서 1,200% 규칙 적용을 제외한다.

또한 보험사가 계획된 범위 내에서 사업비를 적정하게 집행·관리할 수 있도록, 사업비 집행 관련 규정의 법령 위임근거를 명확히 하여 사업비 과다 집행시 실질적인 제재가 가능하도록 한다.

아울러 선지급 방식의 과도한 판매수수료 지급으로 판매수수료와 해약 환급금이 납입보험료보다 많아지는 차익거래 방지를 위하여 차익거래 금지 기간을 현행 1차연도에서 보험계약 전기간으로 확대한다.

〈 향후 추진 계획 〉

금융위원회는 판매수수료 개편을 위한 보험업감독규정 개정을 추진한다. 6월초에 규정변경예고가 진행될 예정이며, 규제개혁위원회 심사 등을 거쳐 3분기 중 규정 개정이 완료될 예정이다.

보험 판매수수료 개편으로 판매채널 운영방식이 상당히 달라질 수 있고, 설계사 소득에도 영향이 있을 수 있는 만큼, 보험회사 등 이해관계자들이 개정 규정에 적응할 수 있도록 충분한 유예기간*을 두고 개정 규정을 시행할 계획이며, 유예기간 중 불건전 행위에 대해서는 엄격히 조치할 예정이다.

* 판매수수료 개편안 시행시기

- ① 설계사 판매수수료 분급: '27.1월('27~'28년 4년분급, '29.1월~ 7년 분급)
- ② 판매수수료 집행체계 개편: '27.1월
- ③ 판매수수료 비교공시 및 비교설명: '26.1월
- ④ 보험대리점 소속 설계사 1,200% 규칙 적용: '26.7월
사업비 과다집행에 대한 기관 제재 적용: '26.1월

이번 판매수수료 개편으로 무엇보다 보험계약 유지율이 제고될 것으로 예상되며, 이에 따라 보험계약자 입장에서는 계약 유지관리 서비스 강화 등을 통한 계약 만족도 상승 및 부당송환으로 인한 소비자 피해가 감소될 것으로 기대된다. 보험설계사 입장에서는 보험계약 유지율 제고를 통해 수입을 안정적으로 유지할 수 있는 여건이 조성될 것으로 기대되며, 보험사 및 보험대리점(GA) 입장에서는 판매채널 안정화를 통해 경영효율성이 높아질 수 있을 것으로 기대된다.

금융위원회는 보험계약자 권익 보호를 최우선 순위에 두고, 보험 영업 현장의 문제를 지속적으로 개선해 나갈 방침이다. 이를 위해 이번 판매수수료 개편의 집행 상황과 성과(계약유지율, 판매수수료 비교가능성 등)를 면밀히 살피고 필요한 보완 조치가 있다면 신속히 진행할 것이다. 또한 새로운 판매수수료 체계의 안착 정도를 보아가며 판매전문회사 도입 등 2단계 판매제도 개편에 대한 논의도 진행할 계획이다.

총괄 부서	금융위원회 보험과	책임자	과 장	김성준	(02-2100-2960)
		담당자	사 무 관	윤세열	(02-2100-2961)
	금융감독원 보험감독국	책임자	국 장	노영후	(02-3145-7460)
		담당자	팀 장	현은하	(02-3145-7474)
<공동>	생명보험협회 채널지원부	책임자	본 부 장	박순근	(02-2262-6566)
		담당자	부 장	이주학	(02-2262-6683)
	손해보험협회 자율관리부	책임자	본 부 장	최종수	(02-3702-8523)
		담당자	부 장	박기준	(02-3702-8610)