



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **튼튼**하게 소비자는 **행복**하게

| 보도 | 2025.6.4.(수) 조간 | 배포 | 2025.6.2.(월) |
|------|-------------------|-----|------------------------|
| 담당부서 | 보험감독국 보험총괄팀 | 책임자 | 국 장 노영후 (02-3145-7460) |
| | | 담당자 | 팀 장 황기현 (02-3145-7450) |
| | 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) |
| | 보험검사3국 검사기획상시팀 | 책임자 | 국 장 김재갑 (02-3145-7270) |
| | | 담당자 | 팀 장 이동재 (02-3145-7260) |

건전한 보험영업질서 확립 노력 및 향후 계획

- ◇ **(현황 및 문제점)** 보험시장의 성장 정체와 GA 중심의 판매채널 재편 등으로 보험영업 경쟁이 과열되고 있는 가운데,
 - 과도한 수수료 선지급, 취약한 GA 내부통제, 보험회사의 판매위탁 관리 소홀 등으로 불건전 영업행위가 지속되고 있으며,
 - 브리핑 영업이나 절판마케팅으로 인한 불완전판매나 부당 승환 계약 등 위법행위가 소비자 피해로 이어지는 상황
- ◇ **(주요 개선내용)** 그간 건전한 보험영업질서 확립을 위해서 다양한 제도개선을 추진하고 소비자피해 사례 점검을 강화해왔음
 - ① 제3자 리스크관리 관리 가이드라인 및 GA 운영위험 평가제도 도입으로 보험회사의 GA 판매위탁 관리 강화
 - ② 수수료 선지급 한도 제한, 분급 확대 등 판매수수료 개편
 - ③ 설계사 위·해촉 관련 유의사항 및 Best Practice 제시
 - ④ GA 내부통제 구축·운영 의무화 및 운영실태 평가결과 공개
 - ⑤ GA 정기검사 도입, 연계·동시검사 확대 등 검사 고도화
- ◇ **(향후계획)** 앞으로도 보험시장 참여자들과의 소통을 기반으로 불건전 영업행위를 유발하는 요인에 대한 제도개선을 지속하고,
 - 영업질서 훼손이나 소비자 피해 사례에 대해서는 무관용 원칙에 따라 엄정하게 대응할 예정

I. 보험영업 현황 및 문제점

1 최근 보험영업 환경 변화

- 국내 보험시장이 성숙기에 진입함에 따라, 수입보험료 증가에 한계*를 보이고 있으며, 인구구조 변화(저출산·고령화), 경제성장 둔화 등으로 새로운 성장동력 확보도 쉽지 않은 상황입니다.

* 수입보험료 : '22년 252.8조원 → '23년 237.6조원(△6.0%) → '24년 241.4조원(+1.4%)

- 이로 인해, 보험영업 조직이 신규 고객 확보 대신 타사 고객 유치 등에 집중하면서 불건전 영업이 지속되고 있으며,
- 핵심 판매채널*로 자리잡은 GA의 과도한 실적 경쟁과 취약한 내부통제 등으로 인해 소비자 피해 우려가 지속되고 있습니다.

* '24년말 기준 전체 설계사(65.1만명)의 약 44.3%이 GA 소속(28.9만명)

2 보험영업 시장의 주요 문제점

- (판매수수료 구조 및 취약한 내부통제) 계약 초기(1~2년차) 설계사·GA에 대한 과도한 수수료 선지급으로 인해 부당 승환, 잦은 설계사 이직, 유지율 저하 등의 문제가 야기되고 있으며,
- 보험회사(판매 위탁자)가 GA(수탁자)에 대한 관리책임을 소홀히 하거나*, 제도적 한계 등으로 문제 GA에 대한 실효성 있는 제재가 이루어지지 않는 경우도 확인됩니다.

* 실적 추구를 위해서는 GA에 대한 관리 권한을 행사하기 어려운 구조

- (新제도 시행에 따른 영업경쟁 심화) '23년 IFRS17 시행으로 이익의 주원천이 보험계약마진(CSM)으로 변화*되면서,

* 사업비 : 상각기간 확대(7년 → 쏘보험기간) → 계약초기 집행 부담 감소

- 판매수수료 및 시책 지급이 증가하고, CSM이 높은 상품 위주로 신계약 확보 경쟁이 격화되었습니다.

□ **(불완전판매 등)** 보험상품은 다른 금융상품과 비교하여 정보 비대칭이 크고 장기 계약이 많아, 상품 판매시 충분하고 올바른 정보제공이 필수적임에도 불구하고,

- 보험계약 체결 과정에서 왜곡된 정보 제공이나 설명 부족으로 인한 소비자 피해 사례가 확인되고 있으며,
- 재테크 교육, 재무컨설팅 등의 명목으로 상품을 소개하는 브리핑 영업이나, 상품 판매 중단이나 보험료 인상 등을 활용하여 보험 가입을 유도하는 절판마케팅이 지속되고 있습니다.
- 일부 설계사의 판매수수료 수취 목적의 위법행위*는 소비자의 금전적 손실, 보상 단절, 부실한 계약관리 등을 유발하고, 이는 결국 선량한 소비자의 보험료 인상으로 이어질 수 있습니다.

* 예) 허위·가공계약(작성계약), 부당 승환계약, 특별이익 제공 등

□ **(유사수신 연루)** 최근 일부 GA가 대부업체의 유사수신행위 등 불법행위에 연루된 사실이 확인되었으며,

- 특히, GA 대표가 소속 설계사 등을 활용하여 고객에게 고수익이 보장되는 투자상품 가입을 권유*하는 방식으로 유사수신 자금을 모집하는 등 소비자 피해가 발생하였습니다.

* 기업체가 발행하는 단기 채권 투자시 원금 이상의 고수익을 보장한다는 등의 방식으로 유사수신 상품을 고객에게 권유

□ **(미흡한 설계사 관리)** e-클린서비스를 통해 설계사 및 GA 등의 정보를 조회(불완전판매비율, 유지율, 제재이력 등) 할 수 있으나,

- 보험회사 및 GA가 설계사 위촉시 제재이력 등을 제대로 확인하지 않아, 문제 설계사가 타사로 이동하여 동일한 위규행위를 반복하는 사례가 다수 발생하고 있습니다.

II. 주요 제도개선 내용 (실적 및 계획)

1

보험회사의 GA 판매위탁 관리 강화

- **(제3자 리스크관리 가이드라인)** 보험회사가 GA에 보험상품 판매를 위탁하는 과정에서 발생하는 판매위탁 리스크 관리 강화를 위해,
 - 국제 기준*, 업계 실무 등을 반영하여 「보험회사의 제3자 리스크 관리 가이드라인」을 마련 중이며,
 - * ①효과적인 제3자 리스크 관리체계 구축, ②선진화된 제3자 리스크 거버넌스 확립, ③판매위탁리스크의 관리원칙 확립, ④체계적인 판매위탁리스크 인식·측정
 - 이중 시급성이 높은 “5대 핵심 체크리스트”를 보험회사에 우선 공유하여 내부통제에 반영하도록 하겠습니다.
 - * ①제재이력 확인, ②적정한 설계사 위촉기준 마련·운영 여부, ③지사 통제수준, ④민감정보 관리능력, ⑤영업건전성 지표 불량 여부
- **(GA 운영위험 평가제도)** 금융당국이 보험회사의 판매위탁 GA 위험 관리 수준을 평가하는 “GA 운영위험 평가제도” 신설을 추진 중*이며,
 - * 현재 계량·비계량 평가지표를 개발하여 보험업계 의견 수렴 진행 중
 - 이를 통해 우수사에 대해서는 인센티브를, 미흡사에 대해서는 패널티(K-ICS 자본비용 등)를 부과할 계획입니다.

2

보험 판매수수료 개편

- 제5차 보험개혁회의(‘24.12월)에서 발표된 “보험 판매수수료 개편 방향”과 관련하여, 금융당국은 보험회사·협회 등이 참여하는 실무 TF를 가동하여 세부 개편안을 마련하고,
 - GA, 설계사 등 이해관계자를 대상으로 2차례 설명회를 개최하여 다양한 의견을 수렴한 후 개편안을 확정하였습니다.
 - 동 개편안에는 수수료 선지급 한도 제한(계약체결비용), 분급 확대를 위해 유지관리수수료 신설 및 대형GA 소속 설계사의 수수료 비교·설명 의무화 등이 담겨 있습니다.

- 앞으로 규정개정, FAQ 마련 등을 통해 개편방안을 제도화하고, 방안별 시행일정*에 따라 시장에 안착될 수 있도록 보험회사와 GA 등을 적극 지도해 나가겠습니다.

* 충분한 준비기간 부여를 위해 '27.1월부터 전면시행하되, 일부는 조기 시행

3 설계사 위·해촉 기준 정비

- 위규 행위로 제재를 받은 설계사가 다른 보험회사나 GA로 이동하여 유사 행위를 반복하는 사례가 많이 발생함에 따라,
 - '25.4월 보험회사 및 GA에 설계사 위·해촉과 관련하여 내규를 정비하고 내부통제를 강화하도록 유의사항을 전달하고,
 - 생·손보험회 및 GA협회 등을 통하여 'Best Practice'를 배포하여 회사별 내규 정비에 참고할 수 있도록 하였습니다.
- 앞으로 내부통제 반영 여부 등을 점검하여 운영위험 평가(보험회사) 또는 내부통제 운영실태평가(GA) 등에 반영할 계획입니다.

4 GA 내부통제 체계화

- 브리핑영업으로 인한 소비자 피해를 예방하기 위해 「브리핑영업 내부통제 기준」을 마련('23.6월)하여 내규에 반영토록 하였으며,
 - 과도한 정착지원금 지급으로 인한 시장 혼탁을 줄이기 위해 「설계사 정착지원금 모범기준」을 제정('24.7월 협회자율규제)하였습니다.
- 앞으로 GA의 내부통제 구축·운영을 의무화(대형GA)하고, 본점의 지점 관리체계 마련을 지도하며, 실효성 있는 배상책임을 위해 영업보증금 상향과 보험회사의 구상권 청구 권한을 강화하겠습니다.
 - 아울러, 매년 실시하는 GA 내부통제 운영실태평가 결과(등급)를 외부에 공개하여, 우수 GA 위주로 업계가 재편되도록 유도하고,
 - 위법성에 부합하는 수준으로 GA 제재가 이루어지도록 제재양정기준을 개선*하도록 하겠습니다.

* (현재) 수입보험료의 일정 비율로 양정기준을 정함에 따라 대형화될수록 제재수준 하향

- **(GA 정기검사)** 보험회사와 달리 GA에 대해서는 그간 사후 적발 위주의 수시검사만 실시하는 등 규제 수준이 낮아, '24년부터 초대형 GA(설계사 3,000명 이상) 대상 정기검사 제도를 도입하였고,
 - * (정기검사 시행 실적) '24년 3개사, '25년 3개사^{예정}
- 이를 통해 소비자 피해를 유발하는 불건전 영업행위 뿐만 아니라 내부통제, 소비자호보 취약요인까지도 집중 점검하고 있습니다.
- **(연계·동시검사)** 제판분리 등으로 보험회사에 대한 검사만으로는 한계가 있어, '24년부터 보험회사 검사시 자회사 GA나 대형 GA를 함께 검사하는 연계·동시검사를 정례화하였고,
 - 이를 통해 GA 등에서 적발된 문제점을 보험회사로도 확대 점검하는 등 검사 품질을 높여나가고 있습니다.
- **(검사 방향)** 앞으로 既 구축된 검사체계를 최대한 활용하여 소비자 피해로 연결될 수 있는 사항에 대해 검사 자원을 집중 투입하고,
 - 그간 구축된 보험회사 및 GA의 내부통제가 효과적으로 작동하는지 등을 면밀하게 살펴보겠습니다.

< 보험영업 관련 주요 점검사례 >

- ① **(유사수신)** GA 소속 설계사가 대부업체의 유사수신에 연루되었다는 의혹이 있어 검사를 실시한 결과, 다수 설계사가 불법행위에 가담한 사실을 확인
 - ⇒ 관련자들을 중징계 및 수사기관 고발 등 엄중 조치하고, 유사사례 재발 방지를 위한 제도개선(설계사 등록취소 사유 확대 등) 추진
- ② **(경영인정기보험)** 판매 경쟁 과열로 수수료 부당지급, 특별이익 제공 등 불법 행위와 함께 세제혜택 등 잘못된 설명으로 소비자 피해 확산 우려
 - ⇒ 판매 규모가 큰 보험회사 및 GA에 대해 불건전 영업행위 여부, 내부통제 및 상품 설계 적정성 등을 집중 점검하고, 관련 내부통제 개선 지도
- ③ **(단기납 종신보험)** 보장성보험인 단기납 종신보험에 대해 높은 환급률을 세일즈 포인트로 판매가 이루어짐에 따라(저축상품 등으로 오인) 따라 소비자 피해·민원 등이 급증
 - ⇒ 판매 비중이 큰 보험회사를 대상으로 상품개발, 보험영업 등 업무 전반을 집중 점검하고, 환급률 조정과 사업비 합리화 등 상품·업무 개선을 지도

Ⅲ. 향후 계획

1 감독·검사 방향

- 현재 진행 중인 제도개선 사항들이 조속히 시행될 수 있도록 필요한 조치들을 추진하고,
 - 이후 보험업계가 제도개선 사항들을 충실히 이행하고 있는지를 집중 점검해 나가겠습니다.
- 아울러, 보험시장 참여자들과의 적극적인 소통을 기반으로 불법·불건전 영업 행위를 유발하는 요인을 발굴·개선하고,
 - 보험영업질서 훼손 및 소비자 피해 사례에 대해서는 무관용 원칙에 따라 엄정하게 대응해 나갈 것입니다.

2 보험업계 당부사항

- 보험업계도 그간 금융당국과 업계가 함께 마련한 제도개선 내용이 실제 영업현장에서 제대로 구현될 수 있도록 내부통제 시스템 등에 충실히 반영하는 한편,
 - 단기 실적에만 집중하기 보다는 장기적인 시각에서 보험산업이 건전한 성장을 이루고 소비자의 신뢰를 제고할 수 있도록 노력해줄 것을 기대합니다.