

# 보험 판매채널 현안

2024. 12.

관계기관 합동

## 순 서

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| I. 추진배경 .....                    | 1 |
| II. 현안별 개선방안 .....               | 2 |
| 1. 소비자 편익증대를 위한 제도개선 .....       | 2 |
| 2. 불완전판매 방지 등을 위한 제도개선 .....     | 3 |
| 3. 보험회사 건전경영 유도 .....            | 6 |
| 4. 건전한 시장질서 확립을 위한 자율규제 강화 ..... | 8 |
| III. 현안별 추진계획 .....              | 9 |

## I. 추진배경

- 소비자와의 점점인 보험 판매채널을 개선하는 것은 “소비자 신뢰 회복”을 위한 시작점
  - 소비자에게 어떤 상품을 권유하고, 내용을 제대로 설명하는지가 보험계약 유지율과 민원발생 등에 직결
- 이에, 보험개혁회의에서는 판매채널 관련 26개+@ 과제를 구성하여 전면적인 개혁을 추진 중
  - 보험 계약단계별로 소비자 친화적으로 제도를 정비하며,
    - \* (2차) 보험산업 신뢰도 제고방안, 보험사 내부통제 강화방안
  - 高수수료 영업관행 개편 및 판매채널 책임성 강화 추진 중
    - \* (5차) 판매수수료 개편 → (6차) GA 책임성 강화 발표 예정

➔ 수수료 개편 등 주요과제와 연계하여 소비자가 최우선시 되는 판매문화 정착을 위해 현안 및 제도 개선 추진

### 주요 내용

#### ◆ 소비자가 최우선시 되는 보험 판매채널 문화 정착

| [ 소비자 편익 증대 ]                              | [ 불완전판매 방지 ]                                         |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. 삼등이 태아보험 가입제한 개선<br>2. 미지급보험금 감축        | 3. 보험상품 설명방식 전면 개선<br>4. 상품 비교·설명의무 강화<br>5. 부당승환 방지 |
| [ 보험회사 건전경영 유도 ]                           | [ 건전한 시장질서 확립 ]                                      |
| 6. 급여·비급여 의료비 보장상품 개선<br>7. 예보료 차등보험료율제 개선 | 8. GA에 상호협정 확대 적용<br>9. 설계사 시험 부정행위 방지               |

## II. 현안별 개선방안

### 1. 소비자 편의 증대를 위한 제도개선 등

#### (1) 삼둥이 태아보험 가입제한 개선 (‘24년 국감 지적·요구사항)

##### 【 현황 및 문제점 】

- 일부 보험사의 경우 합병증 등 위험이 높다는 이유로 삼둥이의 태아보험 가입을 거절하거나 제한적으로 인수한다는 지적

##### 【 개선방안 】

- 저출생 등 인구구조 변화에 대응한 보험업권 상생 방안의 일환으로
  - 보험회사가 삼둥이 등 다태아라는 이유만으로 불합리하게 보험 가입을 거절하지 않도록 보험계약 인수기준 개선\*

\* 다만, 보험가입시 보험사고 위험이 이미 발생한 경우에 한하여 거절

 (조치 필요사항) 보험사 태아보험 인수기준 개선(‘25.1월)

#### (2) 미지급보험금 감축방안 마련·추진 (‘24년 국감 지적·요구사항)

##### 【 현황 및 문제점 】

- 미지급보험금 감축을 위해 조회·환급시스템을 운영하고 관련 캠페인도 지속하고 있으나, 지급율은 여전히 저조\*

\* 미지급보험금 규모 : (‘19년) 7.8조원 → (‘21년) 10.5조원 → (‘23년) 9.4조원

## 【 개선방안 】

- 미지급보험금 유형 및 발생원인 등을 감안한 맞춤형 안내 실시
  - (고령자) 전용 안내장 별도 마련, 보험사별 앱(app) 고령자 모드에 미지급 보험금 조회·환급 메뉴 개발 등 접근 편의성 제고
  - (적립이율이 현저히 낮은 소비자\*) 안내장 등에 적립이율을 정확히 기재하여 적립이율이 낮은 소비자들의 자발적인 환급 유도
- \* 적립이율이 2% 이하로 시중금리 대비 현저히 낮은 비중 : 18.2%('23년 기준)
- \*\* (현행) 만기후 1년 이내 : 평균공시이율 x 50%, 1년 초과 : 평균공시이율 x 40%  
→ (개선後) 1.25% [만기 후 경과기간 등을 고려한 정확한 이율 안내]
- (소비자 편의성 제고) 보험사 홈페이지(앱) 접속 또는 상담 전화시 미지급 보험금 유무를 자동 조회 후 환급 안내

☞ (조치 필요사항) 보험사 홈페이지 등 시스템 개선

## 2. 불완전판매 방지 등을 위한 제도개선

### (3) 보험상품 설명방식 전면 개선

## 【 현황 및 문제점 】

- 보험상품 설명자료\*의 가독성 및 정보전달력 부족 등으로 인해 소비자가 상품 내용을 이해하지 못한 채 보험에 가입할 우려
- \* 과도한 분량(60page 초과), 의학·법률 등 전문용어를 사용한 텍스트 위주의 기술, 중복되고 불필요한 내용 등 산만한 편제 등
- 또한, 보험회사의 상품공시 자료(상품요약서\*)도 약관 및 사업 방법서 기재사항을 그대로 나열하는 등 쉽게 이해하기 곤란
- \* 판매상품별 약관, 사업방법서 외에 상품요약서를 함께 공시(감독규정 §7-45①)

## 【개선방안】

- 소비자가 보험 가입시 보험상품의 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 상품설명 자료 및 상품공시 체계를 전면 개편

### ① 보험상품 설명자료 개편(간소화·시각화·디지털화·표준화)

- [간소화] 보험 가입시 제공되는 약관요약서를 상품설명서와 통합하여 중복되거나 불필요한 내용 삭제
- [시각화] 상품 중요내용을 그림, 도표, 아이콘 등 인포그래픽(Infographics) 기법을 활용하여 시각화
- [디지털화] 전자적 설명장치(AI챗봇, 동영상 등)를 상품설명 보조수단으로 도입
- [표준화] 보험계약 관련 일반사항(표준약관 사항)에 대해 표준안 마련

### ② ‘보험상품 이해 확인서’ 신설

- 보험 가입시 소비자가 상품의 중요내용과 불이익 사항을 제대로 확인하도록 선택형 질문, 덧쓰기 등이 포함된 별도 확인서 신설\*

\* 현행 상품설명서 등에 포함된 ‘상품설명 내용에 대한 계약자 확인’ 사항과 각종 청약서류에 산재되어 있던 불필요한 덧쓰기 항목은 폐지

### ③ 소비자 눈높이에 맞게 상품공시 체계 개편

- 상품요약서를 상품구조·특성, 보장내용 위주로 간소화·시각화 하고, 판매상품간 비교가 용이하도록 상품공시 항목 등 정비\*

\* 보험가격지수 및 보장범위지수, 모집수수료를 등을 별도 공시항목으로 신설

☞ (조치 필요사항) 보험업감독규정(§7-45), 시행세칙(§5-11) 및 협회 상품공시규정 개정

※ 구체적인 사항은 별도의 실무 TF 구성·운영 예정

#### (4) GA의 상품 비교·설명의무 강화<sup>(‘24년 국감 지적·요구사항)</sup>

##### 【현황 및 문제점】

- 대형GA의 경우 보험 모집시 3개 이상 동종·유사 상품에 대한 비교·설명의무(3개 미만일 경우 예외 인정)가 적용(‘17.4월) 중

- (적용대상) 대형GA(설계사 500명 이상) 및 금융기관보험대리점
- (주요내용) 보험계약 체결 대리시 동종 또는 유사한 보험상품 3개이상 비교·설명

- 그러나, 자회사 GA의 모회사 상품판매 쏠림 현상 등 제도 실효성 미흡

##### 【개선방향】

- 소비자 선택권 확대 등 상품 비교·설명의무 대폭 강화

- ① 소비자가 비교·설명을 원하는 보험회사를 직접 선택하고, 선택한 보험회사 상품을 비교대상에 반드시 포함
- ② 비교대상 상품별 판매수수료 정보를 별도 안내
- ③ 특정상품 권유시 추천사유 설명 의무화  
(→ 高수수료 상품 위주의 추천 관행 방지)

- 대형GA - 특정 보험회사간 독점 대리점 계약 체결 방지

- 비교대상 상품(동종·유사 상품)이 3개 미만이 되지 않도록 개선  
(자회사 GA의 경우 모회사 외 다른 보험사와 대리점 계약 체결 필요)

☞ (조치 필요사항) 보험업감독규정 개정(§4-39, 별표5의6)

※ 금융기관보험대리점 비교·설명의무와 연계·검토하여 개선방안을 최종 확정할 예정

## (5) 부당승환 방지 방안

### 【현황 및 문제점】

- 계약 전환시 新·舊계약간 비교안내시스템 구축('24.1월) 등 제도 개선에도 불구하고 부당승환으로 인한 소비자 피해 우려 지속

### 【개선방안】

- **(시스템 고도화)** 부당승환을 유도하는 해약환급금 정보\* 대신 환급률로 비교하고, 비교항목을 추가\*\*하는 등 시스템 고도화

\* 舊계약의 환급금 정보를 악용해 기존계약 해지 유도 등 부당승환 유인 제공

\*\* 예) 新·舊계약간 공시이율 이외에 예정이율도 비교

- **(승환계약 공시 강화)** 자사 승환계약률에 대한 보험협회 비교 공시 신설 등 부당승환 방지를 위한 시장규율 강화

☞ (조치 필요사항) 보험업법시행령(\$44①), 감독규정(\$7-46), 시행세칙(\$5-11의2) 개정

## 3. 보험회사 건전경영 유도

## (6) 급여·비급여 의료비 보장 보험상품 개선

### 【현황 및 문제점】

- 보험업계는 연간 의료비(급여·비급여) 지출 규모를 기준으로 보험금을 차등 지급하는 계단식 정액형 상품을 개발·판매
  - 고액 보험금 수령을 위한 과잉 의료행위 유발, 건강보험 재정 악화 및 의료체계 왜곡 유발 등 우려

### 【개선방안】

- 건강보험 급여·비급여 의료비 발생을 지급사유로 하는 보험상품을 설계하지 않도록 감독행정 실시('24.11.22. 既조치) 및 상품 심사기준 개정

☞ (조치 필요사항) 보험업감독업무시행세칙(별표18) 개정

## (7) 보험사에 대한 예보료 차등보험료율제 개선

### 【현황 및 문제점】

- 예금보험공사는 보험회사 재무건전성 평가 결과에 따라 예보료율을 다르게 적용(이하 '차등보험료율제')하고 있으나,

\* 금융회사 재무건전성 평가 결과 등에 따라 예보료율 차등 부과(±10%)

- IFRS17 시행 이후 보험회사 부채평가 가정의 적정성, 계약초기 과도한 수수료 지급 등 신규 위험요인 반영이 미흡

### 【개선방안】

- (평가지표 개선) IFRS17 환경 下 보험사 건전경영을 유도하고, 보험개혁과제 이행 유인 강화 등을 위해 평가지표 개편을 검토

- ① 보험사가 계리가정 관리를 강화하도록 보험예실차비율\* 지표 배점 확대

\* 예상 발생보험금 대 실제 발생보험금 비율(경영실태평가(RAAS) 계량평가지표)

- ② 현금흐름 추정의 적정성을 높일 수 있도록 계리가정 변경 등에 따른 보험계약마진(CSM) 변동 평가지표 신설

- ③ 과당경쟁 완화를 위한 신계약비의 적정성 평가 지표 신설

#### <평가지표 개선 주요 내용 (검토)>

| 구분     | ① 재무제표 신뢰 제고                          | ② 과당경쟁 완화       |
|--------|---------------------------------------|-----------------|
| 차등평가지표 | · 보험금예실차비율 (배점확대)<br>· 보험계약마진 변동 (신설) | · 신계약비 적정성 (신설) |

## 4. 건전한 시장질서 확립을 위한 자율규제 강화

### (8) 상호협정(자율규약) 확대 적용 (‘24년 국감 지적·요구사항)

#### 【현황 및 문제점】

- ☐ 공정질서 유지를 위한 협정\*에 GA는 배제되어 있어, 자율규제 강화를 위해 GA에도 확대해야 한다는 지적

\* 부당승환 등 불건전 영업 관련 준수사항을 정하고 위반시 협회 제재금 부과

#### 【개선방안】

- ☐ 생·손보 보험사 - GA 통합 상호협정이 가능하도록 보험업법 (§125) 개정 추진

\* 단기적으로는 제판 분리하여 사실상 생보사에서 지배력을 미치는 자회사형 GA에도 상호협정이 적용되도록 생보협회 하위규정(세칙) 개정 추진

### (9) 설계사 자격시험 부정행위 방지 방안 (‘24년 국감 지적·요구사항)

#### 【현황 및 문제점】

- ☐ 설계사 시험에서 지점장 등의 대리응시가 적발되었으나, 자체 징계에 그치고 있어 처벌 강화 등 내부통제 강화 필요

#### 【개선방안】

- ☐ 자격시험 대리응시자(시험신청인 포함), 조직적 문제유출 등 중대 위반행위자\*에 대해 무관용·형사고소 조치

\* 5인 이상 관여·임직원 연루, 시험지 전체 유출, 전자기기(예. 볼펜형 카메라) 사용 등

- ☐ 부정행위자가 설계사·임직원인 경우 인사조치(업무정지, 감봉 등)를 요구하고, 관리자 및 소속 지점에 대해서도 관리책임을 강화\*

\* 관리자 : (현행) 감사실 통보 → (개선) 견책 요구

소속지점 : (현행) 시험응시 제한 1~3개월 → (개선) 응시제한 1~6개월

 (조치 필요사항) 협회 모집관리업무지침 개정

### III. 현안별 추진계획

| 과제명                               | 관련 규정                                     | 시기     |
|-----------------------------------|-------------------------------------------|--------|
| <b>1. 소비자 편의 증대를 위한 제도개선 등</b>    |                                           |        |
| (1) 삼둥이 태아보험 가입제한 개선              | 각 보험사의<br>태아보험 인수기준                       | ‘25.1月 |
| (2) 미지급보험금 감축방안 마련·추진             | 보험사 홈페이지 등<br>시스템 개선                      | ‘25.上  |
| <b>2. 불완전판매 방지 등을 위한 제도개선</b>     |                                           |        |
| (3) 보험상품 설명방식 전면개선                | 감독규정(§7-45)<br>시행세칙(§5-11)<br>협회 상품공시규정   | ‘25.下  |
| (4) GA의 상품 비교·설명의무 강화             | 감독규정<br>(§4-39, 별표5의6)                    | ‘25.上  |
| (5) 부당승환 방지 방안                    | 시행령(§44①)<br>감독규정(§7-46)<br>시행세칙(§5-11의2) | ‘25.上  |
| <b>3. 보험회사 건전경영 유도</b>            |                                           |        |
| (6) 급여·비급여 의료비 보장 보험상품 개선         | 시행세칙(별표18)                                | ‘25.上  |
| (7) 보험사에 대한 예보료 차등보험료율제 개선        | 예보 차등보험료율제<br>운영규정                        | ‘25.上  |
| <b>4. 건전한 시장질서 확립을 위한 자율규제 강화</b> |                                           |        |
| (8) GA에 대한 상호협정(자율규약) 확대 적용       | 보험업법(§125)<br>협회 상호협정(세칙)                 | ‘25.1月 |
| (9) 설계사 자격시험 부정행위 방지 방안           | 협회 모집관리업무지침                               | ‘25.初  |