

상품비교설명제의 도입과 독립보험대리점(GA)의 과제

국회입법조사처 금융공정거래팀

김창호 입법조사관

경제학박사

- 발표자 소개 -

産地(강원도 영월), 栽培地(서울)

국회입법조사처 금융공정거래팀 조사관

경력 : 삼성생명, 삼성화재, 한국소비자원

학력 : 건국대 국제보험학석사, 경제학박사

강의 : 공무원, 소비자단체, 건국대, 농협, 보험사, 국민연금공단,
국민건강보험관리공단 등

자문 : 공정거래위원회, 국민권익위원회, 보건복지부, 한국표준협회
국토해양부 자동차보험(정비)수가 자문위원 등 역임

방송 : EBS, MBN, TBN(교통방송), MBC(손에잡히는경제) 고정패널

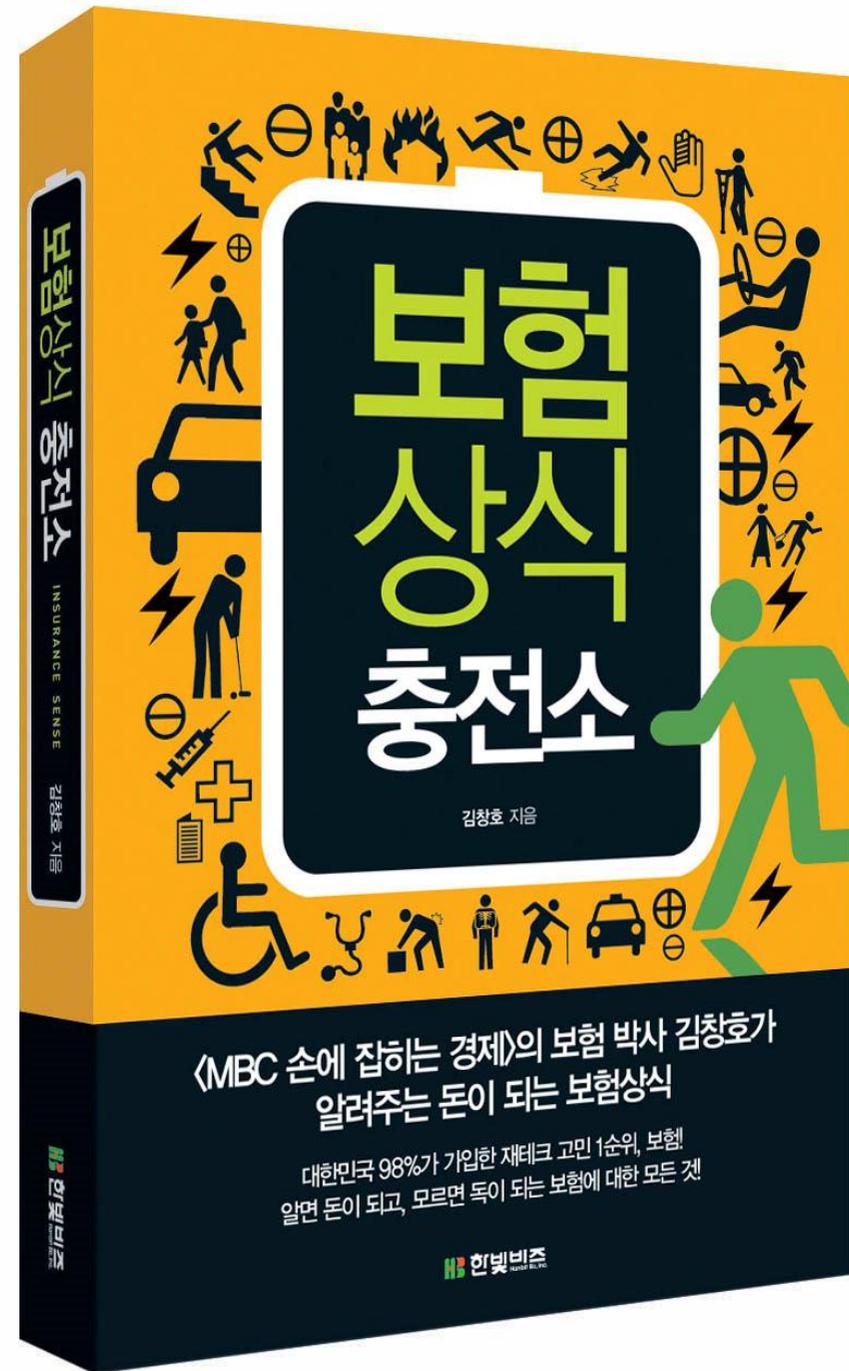
기타 : 국회(정무위, 법사위원회 등) 및 각종 공청회 주제발표, 토론

논문 : 정부연구용역, 논문, 조사보고서 등 30여 편 발표



- 목 차 -

1. 들어가며
2. 상품비교설명제도
3. 문제점
4. 개선방안
5. 나가며



1. 들어가며

우리나라의 보험판매채널은 전통적인 보험설계사채널과 보험대리점, 보험중개사, 보험회사임직원(‘직급’이라 칭함)등이 있는데, 그 중, 최근 들어 폭발적인 성장을 구가하고 있는 독립보험대리점(General Agency=> 이하 ‘GA’라 함)은 대리점의 일종임

GA는 보험판매채널로서 보험가입자에게 다양한 보험상품을 비교/판매할 목적으로 도입하였으나, 그 도입취지에 충실하지 못하고 불완전판매율이 다른 채널에 비하여 높게 나타나고 있어, 금융당국은 2017.4월부터 3개 이상의 보험상품을 비교/설명하도록 제도를 도입,시행 중이나 제도 도입초기 여러 문제점이 나타나고 그에 따른 영업현장의 혼란도 가중되어 동 제도의 도입과정과 내용을 살펴보고 개선방안을 제시하고자 함

2. 상품비교설명제도

- 추진배경

2016년 9월 보험업감독규정 개정
으로 소속 설계사 500인 이상 대형
법인보험대리점의 영업기준이 신
설되어 2017년 4월부터 동종 또는
유사한 보험상품 3개 이상 비교·
설명 및 확인서 수령이 의무화됨

2. 상품비교설명제도

- 관련규정

보험업감독규정 제4-11조(보험대리점의 영업기준 등)

① 법 제87조제4항 및 영 제33조의2제1항에 따라 직전 분기중 일평균 소속 보험설계사가 500명 이상인 법인보험대리점(이하 "대형 법인보험대리점"이라 하며, 법 제91조제2항에 따라 등록된 금융기관보험대리점 등은 제외한다)은 별표 5의6의 요건을 모두 갖추어야 한다. <개정 2016.9.27>

2. 상품비교설명제도

- 관련규정

보험업감독규정 [별표5의6] 대형 법인보험대리점의
영업기준

5. 보험계약 체결을 대리할 때 불완전판매를 방지하기 위하여 대리계약을 체결한 보험회사의 동종 또는 유사한 보험상품 3개 이상(비교 가능한 상품이 3개 이상일 경우에는 3개 이상, 3개 미만일 경우에는 전 상품을 말하며, 비교대상 상품은 다른 보험회사의 상품을 말한다)을 비교·설명하고 설명내용에 대한 확인서를 받을 것. 다만, 전화·우편·인터넷 등 통신수단을 이용하여 모집하는 경우에는 그러하지 아니한다.

2. 상품비교설명제도

- 추진배경

보험상품의 불완전판매를 낮추고, GA본연의 기능을 살리기 위해, 보험가입자인 소비자에게 충분히 보험상품을 비교·설명하고 소비자에게 보험상품 선택정보를 제공하고자 함

- 권유단계 주요내용

1) 설명대상상품 : 생명보험, 손해보험(일반, 장기, 자동차보험) 등 모든 보험 상품

2) 권유방법

① 설계사가 선택한 3개 이상 회사의 상품(생보협회 '상품 비교·공시정보 시행세칙'에 따른 최소 분류에 의한 구분을 원칙으로 하되, 고객이 원할 경우 그 지정 방법)을 고객에게 설명

② 고객이 선택한 상품 가입(청약) 진행

③ 청약진행 시 확인서 필수 첨부

2. 상품비교설명제도

- 권유단계 주요내용

3) 설명 자료 : 상품비교설명요약예시표(NERP 개발 중, 추후 통보 예정), 상품요약서, 가입설계서, 전단지, 상품설명서, 상품비교표, 모바일자료 등

4) 비교·설명항목 : 비교설명자료 필수 포함 항목

- ① 보험금 및 지급사유
- ② 보험기간
- ③ 보험료
- ④ 보험금을 지급하지 아니하는 사유
- ⑤ 해지환급금 관련 사항(환급률, 해지환급금 예시 등)
- ⑥ 재계약 관련사항(갱신기간 등)
- ⑦ 해당 보험상품의 차별화된 특징

3. 보험실무상 문제점

- 1) 상품다양성, 판매방식에 따른 현실적 어려움
 - 생·손보 상품은 수천~수만 가지에 이를 정도로 상품의 종류가 다양함(특약?)
 - 방카슈랑스는 은행 내방고객을 중심으로 현장에서 컴퓨터를 활용하여 각종자료 중심의 상품설명 가능
 - GA설계사는 방문판매 위주로 비교상품의 개별자료(안내장, 팜플렛, 약관, 청약서 등)를 사전인쇄 후 방문 안내하므로 휴대서류가 늘어나 현실적으로 상품설명 취약 개연성 존재

3. 보험실무상 문제점

- 2) 보험상품 비교설명의 요식행위 가능성 존재
 - 수수료가 높은 보험상품을 중심으로 상대적으로 경쟁력이 낮은 상품을 비교·설명하는 의도적 행위가 높아질 가능성 존재
 - 보험상품 비교판매 절차 없이 비교판매확인서만을 보험가입자에게 일방적으로 체크하도록 제시한 후 수령하는 단순한 요식행위 가능성 존재
 - 보험대리점 교육 및 GA소속 설계사의 개인편차에 따른 보험상품 비교판매 어려움 존재

3. 보험실무상 문제점

- 3) 개별 보험사 공인 심의자료 이외 자료제공 불가로 인한 상품 비교설명 불가능성 존재
- 유사상품 비교시 보험사가 제공하는 자료 이외 GA단독 교육용 자료는 보험사가 공식으로 제공하는 비교자료가 아니므로 실무상 사용불가
 - GA가 제공 요구한 상품비교설명요약예시표의 미제공 보험사 다수 존재로 비교설명 불가
 - 상품비교 툴(예: 파인-보험다모아)과 같은 전산화된 보험상품 비교 시스템 미비로 인한 종이서류 위주의 상품비교만 가능

3. 보험실무상 문제점

- 4) 소비자의 보험상품 비교설명 거부 가능성 존재
 - 현재 보험상품 판매 시 소비자가 자필서명 등 작성해야 하는 자료의 과다로 인한 보험상품 비교거부 가능성 존재(자필서명만 10여 회)
 - 일부 소비자의 개별적인 요구로 단기보험상품, 소수판매보험상품이나 비 판매 보험상품 가입 시 애로사항 발생
 - 소비자의 개별 니즈에 따른 보험상품 구매 시 불필요한 보험상품 비교설명 가능성 존재

3. 비교설명제도상 문제점

- 1) 시행세칙 위임미비 및 비교설명제도 준비 미흡
 - 시행세칙 위임미비로 인한 실무상 발생하는 문제에 대하여 감독당국의 즉각적인 대처 미흡
 - 보험사와 GA간 보험상품 비교설명제도 가이드라인 마련에 대한 협업체제 미비
 - 보험사의 비교상품자료제공 미흡, 전산작업 미흡, 시스템 체계화 미비로 인한 대리점간 편차 극심
 - 초기 보험상품 비교설명제도 홍보 및 교육부족으로 인하여 보험계약자의 비교설명제도 인식 미흡
 - GA가 제공 요청한 상품비교요약서 미제공 보험사가 많은 상태에서 상품비교제도 시행으로 준비미흡

3. 비교설명제도상 문제점

2) 비교설명자료 부족

- GA는 보험사의 공인된 문서도화(팜플렛, 상품비교예시표, 안내장 등)만 사용해야 한다고 인식하나 자료가 부정확하고 부족하다고 주장
- 일부 GA가 자체 미인가 자료만 가지고 설명하는 실정으로 보험사의 자료제공 협조 미흡 주장
- 손보상품 중 자동차보험과 일반보험(여행자보험, 화재보험, 배상책임보험, 선박보험 등)상품에 대한 자료제공은 전혀 없음
- 초기 제도도입시행으로 첨단IT시대에 역행하는 종이위주의 비교설명자료 제공문제

3. 비교설명제도상 문제점

3) 비교설명 확인서 징구 문제

- 보험상품 비교설명제도의 가이드라인 부족으로 비교설명 확인서 징구 시 불편 초래
- 4인 가족 가입 시 4인 가족 모두 확인서를 받아야 하나?
- 단체보험 또는 기업보험 가입 시 누구에게 확인서를 받아야 하나?
- 확인서의 보관기간은 언제까지인가? 평생 보관해야 하나?
- 첨단IT시대인데 확인서를 전산화하거나 스캔(팩스) 보관방법은 없나?

3. 비교설명제도상 문제점

4) 보험상품의 비교설명제도 문제

- 보험상품 비교설명제도는 보험상품에 대한 소비자의 선택정보 제공이 목적
- 자동차보험과 실손보험, 여행자보험 등은 보험상품의 내용이 표준화된 상품으로 표준화된 상품의 비교설명의 주된 내용은 가격비교(보험료)만 가능
- 보험상품의 주계약, 선택특약을 모두 비교하는 것이 현실적으로 가능할 수 있을지 의문
- GA설계사, GA대리점간 교육편차로 인하여 소비자에게 좋은 취지임에도 불구하고 양질의 비교설명이 제공될 수 있을지 의문

3. 비교설명제도상 문제점

- 5) 청약서상 확인서 미포함 및 파인 미활용 문제
 - 보험가입 시 청약서상 보험상품 비교설명확인서 미삽입으로 별도 확인서 추가지참으로 인한 불편
 - 보험상품비교사이트(파인-보험다모아 등)의 존재에도 불구하고 GA설계사의 IT기기 접근미비로 인한 상품비교정보 제공 미흡 및 불편초래
 - 일부 GA가 운영하는 파인(보험다모아)과 유사한 보험상품비교사이트는 자신들과 계약을 맺은 보험사의 상품만 보여주고 가격을 비교함
 - 또한 이들 비공인 비교사이트는 온라인전용 보험상품이 아니라 오프라인 상품을 비교하는 것임

4. 비교설명제도 개선방안

- 1) GA소속 설계사 전문성 강화 교육체계 마련 필요
 - 법인보험대리점조직의 지속적인 소속설계사 교육체계 마련 및 보험상품 교육강화를 통한 보험상품 비교 설명제도의 안정적 정착방안 마련 필요
 - 현재 500인 이상 GA는 2016년 말 기준 53개사로 증가하여 GA조직의 대형화가 급속히 진행되고 있는데 비하여 GA 및 소속설계사간 편차가 커서 이의 최소화 방안 마련 필요
 - 고객에 대한 상품판매 전 내부교육 강화를 통해 불완전판매를 방지할 필요가 있으며, 이를 위해 전산처리 역량강화를 위한 보험상품 설계교육 강화 필요

4. 비교설명제도 개선방안

2) IT기술과 연계한 비교설명제도 정착 필요

- 향후 종이서류 대신 IT기기(태블릿PC, 휴대폰 등)를 활용한 전자서류로 점진적인 대체 필요
- 비교설명확인서 등 서류보관기간(평생)을 일정기간으로 제한하거나 스캔 보관제도 도입 필요
- 향후 GA설계사의 IT기기(휴대폰 등) 활용확대를 위한 보험상품 비교시스템(파인-보험다모아)의 점진적인 연계 및 비교설명제도 활용 필요
- 이를 위해 금융감독원, 생,손보험회, 한국보험대리점협회를 중심으로 파인 등 IT시스템 개발도입필요 (비교시스템 개발 및 도입지원검토 필요)

4. 비교설명제도 개선방안

3) 표준화된 보험상품 비교설명제도 개선 필요

- 자동차보험, 일반보험(여행자보험, 화재, 선박보험) 등 갱신상품의 경우, 계약자가 동일하며, 기존계약과 동일한 보험사로 재계약요구 시, 최초 보험상품 비교설명확인서로 대체 인정 필요
- 실손보험상품 등 갱신(1년~3년 등)상품 역시 갱신 계약 시 최초 비교설명확인서로 대체 인정 필요
- 배상책임보험, 화재보험, 선박보험 등 일반보험의 경우 전문적인 보험상품으로 이들 보험상품의 비교 설명제도는 아예 제외(면제)하는 방안 검토 필요

4. 비교설명제도 개선방안

3) 표준화된 보험상품 비교설명제도 개선 필요

- 여행자보험, 자동차보험 등 보험료 1~2만원의 단기보험 가입 시 비교설명확인서 징구 면제 필요
- 기존 보험계약을 갱신하는 경우, 보험계약자의 보험사 변경요구 또는 보험상품 비교설명을 요구하는 경우에만 비교설명확인서 징구 필요
- 기타 개별계약이나 최초 계약의 경우에만, 비교설명확인서 징구 필요
- 이를 위해 보험상품 비교설명제도의 세밀한 가이드라인 마련 필요

4. 비교설명제도 개선방안

4) 기타 비교설명제도 개선방안

- 보험업감독규정상 비교설명제도의 조속한 시장안착을 위한 구체적이고 즉각적인 대응을 위해 감독규정의 시행세칙으로의 위임 검토 필요
- 보험상품 '비교설명요약예시표' 등 생·손보사들의 조속한 비교설명자료 제공 협조를 통한 비교설명제도 조기정착방안 마련 필요
- 비교설명자료를 포함한 보험가입관련 서류 작성 시 보험소비자의 자필서명, 확인서 등 작성자료 최소화 방안 마련 필요

4. 비교설명제도 개선방안

5) 기타 개선방안

- GA소속 설계사 등 보험판매채널에 의존하지 않는 한국소비자원이나 소비자단체 등을 통한 구체적인 보험상품 비교설명 선택정보 제공방안 필요
- 소비자를 위한 구체적이고 세분화된 보험상품 비교를 통해 보험상품 선택정보 제공 방안 마련 필요
- 보험상품 비교설명자료를 정기적으로 언론에 공표하여 소비자로부터 자발적으로 보험상품의 정보 검색이 가능하도록 온라인상 비교정보 제공 필요
- 보험사 스스로 보험상품 개발에 매진할 유인 필요

5. 나가며

GA의 존재이유는 제판분리를 통해 보험소비자에게 다양한 보험상품을 비교 설명하여 소비자로 하여금 효율적인 보험상품을 가입하도록 선택정보를 제공하고 컨설팅 하는 것이 주업무임

그러나 GA가 당초의 설립취지와 다르게 보험소비자의 현실상황에 맞는 보험상품 컨설팅과 보험소비자의 이익이 아닌 수수료 및 보험사 시책위주의 영업을 전개하여 결국 보험상품 비교 설명제도를 시행하게 한 단초를 제공한 것은 안타까운 현실임

누구나 공감하는 보험상품 비교설명제도의 좋은 취지에도 불구하고 시행 2달 만에 동 제도가 무용지물이라는 평가를 받는 현재의 모습은 동 제도의 도입취지를 무색하게 하는 것임

본문에서 제시한 보험상품 비교설명제도의 문제점과 개선방안을 잘 검토하여 보험소비자와 보험회사, GA 및 소속설계사 모두에게 바람직한 제도로 정착되기를 희망함

감사합니다!!

