


 금융위원회	<h1>보도자료</h1>				 금융감독원
	보도	2019. 3. 6. (수) 조간	배포	2019.3.5.(화)	
책 임 자	금융위 보험과장 하 주 식(02-2100-2960)	담 당 자	현지은 사무관(02-2100-2962)		
	금감원 보험감독국장 이 창 욱(02-3145-7460)		홍영호 팀장(02-3145-7471)		

**제 목 : 보험 모집종사자 스스로 불완전판매를 해소할 수 있도록
보험대리점 내부통제와 설계사 교육을 강화해 나가겠습니다.**

< 현행 보험모집 과정의 문제점 >

- ▶ **GA의 준법감시인 지위·역할**이 보험사 대비 너무 낮은 수준임
 - 특히, **내부통제기준 내용 관련 사항**이 전혀 규정되어 있지 않음
- ▶ 보험사·GA의 소속 설계사 **보수교육 이수율은 56.3%**에 불과('18년)
 - 불완전판매율이 높은 설계사에 대한 **집합교육도 매우 저조**



**불완전
판매
지속
발생**

< 앞으로 이렇게 달라집니다 >

- **대형GA에 대해서는 보험사 수준의 내부통제 제도를 도입**
 - [준법감시인 역할강화] 자율규제를 책임져야 하는 **준법감시인 지위를 강화** 하고, 수행해야 할 **내부통제 사항을 구체화**
 - [3단계 내부통제] 매년 1회 ① **영업조직** → ② **준법감시인** → ③ **이사회**에서 내부통제 업무실태를 자율 점검
- **불완전판매율이 높은 보험설계사에 대한 맞춤형 완전판매교육을 실시**하고, e-클린보험 시스템을 통해 교육 이수율을 제고
 - [완전판매 집합교육 신설] **불완전판매율(1%) 및 건수(3건)**가 높은 설계사에 대해 **보수교육과 별도의 집합교육(12시간)**을 매년 실시
 - [e-클린보험 연계] **보수교육 이수기간·이수여부, 집합교육대상자 해당 여부** 등을 교육의무자인 **보험사 및 GA가 조회·회신**

I. 추진배경

- 보험은 미래의 불확실한 위험을 보장하는 상품의 특성상, 소비자와 직접 접촉하여 보험상품을 권유·설명하는 모집채널의 중요성이 큼
 - 소비자는 보험 상품의 보장내용 뿐만 아니라, 보험설계사에 대한 신뢰를 고려하여 보험상품 가입여부를 결정하는 경우가 많음
 - 이에 최근 금융산업 전반의 온라인 채널 성장에도 불구하고, 보험산업은 여전히 전통적인 설계사 위탁채널의 비중이 가장 큰 특징
 - * 채널별 보험 가입률(보험연구원 '18년 보험소비자 설문조사, 중복응답 가능)
생명보험: 설계사·대리점 93.3%, CM·TM 5.4%, 방카 2.9%
손해보험: 설계사·대리점 88.6%, CM·TM 14.2%, 방카 1.1%
- 특히, '03년경부터 다수 보험사와 위탁계약을 체결하는 독립적 판매조직으로 법인보험대리점(GA: General Agency)이 급격히 성장
 - '15년 GA 소속 보험설계사 수가 보험사 소속을 넘어선 이후, 현재까지 GA 대형화 추세 지속
 - 최근에는 전국적인 지점망을 갖춘 보험설계사 수 1만명 이상의 초대형 GA가 등장하는 등 일부 GA는 외형적으로는 금융회사 규모로 성장
 - * '18.6월말, 보험설계사 500인 이상 대형 GA 57개, 1만명 이상 초대형 GA 3개
- 그러나, 설계사·GA 채널의 '보험판매 품질'은 여전히 소비자의 기대에 부합하지 못하는 상황
 - GA의 보험모집 관련 법규위반에 대한 제재건수는 지속 증가하고 있으며,
 - * 금융위 상정된 대형GA 제재건수 : ('16) 15건 → ('17) 24건 → ('18) 28건
 - 판매시 보험상품에 대한 보험설계사의 불충분한 설명이 추후 보험금 심사·지급 단계의 분쟁*으로 이어지는 사례도 빈번
 - * (예) 일부 암보험상품의 경우 약관상 상피내암은 보상하지 않음에도 불구하고, 보험 가입시 설계사가 모든 암은 다 보장된다고 잘못 설명하여 보험금 지급 관련 분쟁 발생

- 모집 채널 자체적인 완전판매문화 정착을 위해 대형GA의 준법감시인 제도, 보험설계사 보수교육 등이 도입되어 있으나, 형식적으로 운영

* 보수교육 : 보험설계사는 등록 후 2년마다 주기적으로 교육을 받아야 함(승 29-2)

① (GA) 대형 GA(500인 이상)내 준법감시인의 지위, 자격 등이 보험사 대비 매우 낮으며, 수행할 역할이 명확하지 않음

- (지위) 현재 모든 대형GA(57개)가 준법감시인을 두고는 있으나, 과장·부장급 등 보험사보다 낮은 직급도 다수 존재
- (임기·자격) 최소한의 임기도 보장되지 않으며, 준법감시인 자격기준도 보험사에 비해 지나치게 완화되어 있는 측면

* 예) (보험사) 보험사 **10년 이상** 근무 등 / (GA) 보험사 **5년 이상** 근무 등

- (역할) GA가 내부통제를 위한 업무지침을 정하도록 규정하고 있을 뿐, 그 내용에 관한 사항은 법규에 규정되어 있지 않음

② (설계사 교육) '18년 기준 보험사·GA 소속 보험설계사의 보수교육 이수율은 56.3%로 매우 낮은 수준이며,

- 불완전판매가 많은 보험설계사에 대한 집합교육(5시간, '16.4월 도입)의 경우에도 교육참여자 수*가 매우 적은 상황

* ('16) 34명 - ('17) - 57명 - ('18) 33명

< 보험사·GA 소속 설계사 보수교육 이수율 > (단위 : %)

구 분			‘15년	‘16년	‘17년	‘18년
보 험 사	생 보	전 속	78.2	78.1	76.7	63.8
		교 차	19.6	16.0	18.7	10.1
	손 보	전 속	77.9	76.1	78.8	72.6
		교 차	19.6	24.9	18.0	25.6
GA			56.1	70.8	57.2	58.6
평 균			58.9	67.0	58.0	56.3

- 대형GA가 규모에 걸맞는 내부통제체계를 갖추도록 하고, 보험설계사에 대한 주기적 완전판매교육을 강화하여, 보험 모집채널이 스스로 보험 판매품질을 개선할 수 있도록 제도적 기반을 마련할 필요

Ⅱ. 개선방안

1. 대형 GA 내부통제 강화

가. 준법감시인의 독립적 역할 강화

- ① (독립적 역할·의무 부여) 대형GA는 보험모집 업무 등과 구분된 준법감시인 지원부서를 두고 독립적으로 내부통제 업무를 수행
 - 소속 보험설계사가 1,000명 이상인 초대형 GA는 독립적 업무수행을 위한 준법감시인 지원조직 설치 의무화
 - 소속 보험설계사 인원에 비례하여 내부통제 조직을 구성하고, 준법감시인 및 지원부서 직원의 모집 등 영업업무 수행을 금지
 - 모집 등 영업활동 종사를 금지하되, 임기를 최소 2년 이상 보장
- ② (자격요건 강화) 보험사 등 유관기관 근무기간 등 준법감시인의 자격요건을 보험사 수준으로 강화
 - GA 준법감시인의 역할이 강화되는 만큼, 업무수행능력 등을 갖추기 위한 경력요건을 보험사와 동일하게 조정
- ③ (3단계 내부통제) 매년 1회 ①영업조직 → ②준법감시인 → ③이사회에서 내부통제 업무실태를 자율 점검
 - (영업조직) 매년 영업소 지점장은 업무지침 준수현황, 미비점 및 개선방안 등을 점검하여 준법감시인에게 보고
 - (준법감시인) 영업조직의 보고내용 등을 기초로 내부통제 체계 및 운영에 대한 실태를 점검하고, 그 결과를 이사회에 보고
 - (이사회) 준법감시인으로부터 보고받은 내부통제 현황 및 개선방안을 검토·확정하여 금감원에 보고

나. 내부통제를 위한 업무지침 구체화

- 보험사 및 금융기관보험대리점의 내부통제기준 중 내부고발 제도 등 GA에도 적용할 수 있는 사항은 업무지침에 반영
 - (내부고발자 제도) 회사에 중대한 영향을 미칠 수 있는 위법·부당행위 관련 내부 고발인에 대한 비밀보장 및 보호조치 등
 - (소비자 보호) 민원 및 분쟁처리절차와 책임소재, 보험상품 판매 관련 불공정행위 방지, 보험사와 제휴종료시 고객보호 등
 - (공정한 영업) 판매 보험상품 선정기준, 제휴보험회사의 선정·해지 기준 및 절차 관련 사항 등

2. 모집종사자 교육제도 개선

가. 완전판매 집합교육 신설

- 불완전판매가 많은 모집종사자에 대한 의무 완전판매 집합교육 신설
 - (교육주기·시간) 보수교육(2년 주기, 25~32시간)과 별도로 매년 실시하며, 교육시간은 12시간으로 규정
 - * 현행 불완전판매율이 높은 보험설계사에 대한 집합 보수교육(2년마다, 5시간)은 폐지
 - 지역별(서울 및 지방 광역권)로 최소 3회 이상 실시
 - (의무교육 대상) 현행 보험업권 자율시행 중인 집합교육 대상자 선정 기준을 참고하여 불완전판매율(1%) 및 건수(3건) 설정
 - (교육내용) 모집 관련 윤리교육, 법령 및 분쟁사례, 소비자 보호, 보험 사기 예방 등 모집질서 건전화 내용으로 한정*

* 보험상품, 회계원리 등 일반 영업을 위한 교육은 일반 보수교육에서만 실시

나. 교차모집 보험설계사 교육제도 정비

- 교차모집 보험설계사에 대한 교육의무 주체 등을 명확히 규정
 - (교육주체) 원소속 보험사가 아닌 교차모집으로 이익을 보는 교차위탁 보험사에 교육의무가 있음을 명확히 규정
 - ※ 이를 위해 원소속 - 교차소속 보험사간 보험설계사 등록관리를 **현행 법령에 따라 명확히 사전 정리**할 필요
 - (교육시간) 현행 실무상 교차모집 보험설계사에 대한 교육시간을 고려, 5시간의 추가교육*을 받도록 명문화
 - * (참고) 생·손보사 소속 보험설계사 : **25시간(+5시간 : 교차모집시)**
GA소속 보험설계사 : **30시간** ← 생·손보 모두 모집가능(교차 불필요)
 - (교육시기) 보수교육 이수부담을 고려, 교차모집 등록시기와 별개로 원소속 보험사의 보수교육 주기에 맞춰 실시*
 - * 예) '17.6.1일 원소속 보험사 등록, '18.6.1일 교차모집 등록
→ 최초 등록일부터 2년이 지날 때마다 2년이 된 날('19.6.1일)부터 6개월 이내에 보수교육 및 교차 모집교육 실시

다. e-클린보험 시스템 연계 확대

- ① 교육의무자인 보험사·GA는 매년 4월경* 완전판매 집합교육대상자를 e-클린보험 시스템을 통해 조회·확인
 - * 직전 년도 실적 등 정보입력에 필요한 시간 등 감안
 - 직전연도 중 소속사를 변경(보험사↔GA 등)한 경우에도 1년간 불완전 판매율 및 건수의 누적 집계·관리가 가능
- ② 보험사·GA는 매분기 마다 소속 설계사의 보수교육 이수기간 및 이수여부 등을 확인하고, 미수이자 정보를 금융감독원에 보고
 - 보험설계사의 교육 미이수에도 불구하고 모집자격을 정지하지 않은 보험사·GA에 대해서는 위반정도 등에 따라 일반 제재

Ⅲ. 향후 추진계획

과제명	후속조치	일정
1-가. 준법감시인 독립적 역할 강화		
독립적 역할·의무 부여	감독규정 개정	‘19.3분기 개정 ‘20년 시행
자격요건 강화	감독규정 개정	‘19.3분기 개정 ‘20년 시행
3단계 내부통제	감독규정 개정	‘19.3분기 개정 ‘20년 시행
1-나. 내부통제 업무지침 구체화	감독규정 개정	‘19.3분기 개정 ‘20년 시행
2-가. 완전판매 집합교육 신설	시행령 개정	‘19.3분기 개정 ‘20년 시행
2-나. 교차모집 교육제도 정비	시행령 개정	‘19.3분기 개정 ‘19.4분기 시행
2-다. e-클린보험 시스템 연계	e-클린보험 업그레이드	‘19.3분기 시행



본 자료를 인용 보도할 경우
출처를 표기해 주십시오.
<http://www.fsc.go.kr>

금융위원회 대변인
prfsc@korea.kr

