



금융감독원

보도자료

금융은 틀 틀 하게 소비자는 행복하게

보도	2025.12.1.(월) 조간	배포	2025.11.28.(금)		
담당부서	보험감독국 건전경영팀 보험제도팀	책임자	국장	노영후	(02-3145-7460)
		담당자	팀장	박정현	(02-3145-7455)
			팀장	현은하	(02-3145-7474)
	보험검사1국 검사기획팀	책임자	국장	정영락	(02-3145-7790)
		담당자	팀장	권순표	(02-3145-7770)
	보험검사2국 검사기획팀	책임자	국장	서창대	(02-3145-7680)
		담당자	팀장	임재동	(02-3145-7510)
	보험검사3국 검사기획상시팀	책임자	국장	김재갑	(02-3145-7270)
		담당자	팀장	이동재	(02-3145-7260)

사전예방적 소비자보호를 위해

보험회사의 판매위탁리스크 관리를 더욱 강화해 나가겠습니다

- 보험회사의 GA 관리책임 강화를 위한 제3자 리스크관리 가이드라인 전면시행(25.12월~)
- 먹튀·철새설계사 등 문제 설계사 유입 방지를 위한 설계사 위촉실태 점검 추진(26년)

I

배경

- 보험회사의 수입보험료('25.1월~9월)는 전년 동기 대비 8.4% 증가* 하는 등 꾸준한 성장세를 시현 중임
 - * ['23.1~9월] 162조 3,125억원 → ['24.1~9월] 169조 1,852억원 → [**25.1~9월]** 183조 3,829억원
- 그러나 보험회사의 단기이윤 추구, 외형 성장 전략 등으로 인해 판매위탁리스크 관리가 충실히 이루어지지 못하고 있으며,
 - 이로 인해 보험 판매채널에서 작성계약(허위·가공계약), 경유계약(他설계사 명의 차용) 및 부당 승환계약(계약 갈아타기 유도) 등 각종 불건전 영업행위가 지속되는 상황임
- 한편, 보험회사가 설계사를 위촉하는 과정에서도 보험업법 위반자, 다수 이동 설계사 등 부적격자를 적정한 통제절차 없이 再위촉함에 따라 보험권 불법 모집행위 근절에 구조적 한계점이 노출됨



☞ 사전예방적 금융소비자 보호 및 보험산업 신뢰도 제고를 위해
보험회사의 판매위탁리스크에 대한 관리·감독 강화를 추진

II 보험회사의 판매위탁 및 설계사 위촉 관련 현황 및 문제점

1 GA 판매위탁리스크에 대한 관리 소홀

- 보험회사(판매위탁자)는 금소법령 등에 따라 GA(수탁자)의 법령준수, 건전 거래질서 확립을 위해 성실히 관리해야 할 책임을 부담함
 - 또한, GA 판매위탁 관련 내부통제기준·위험관리기준을 마련하고, GA 업무수행에 대한 점검·평가 등을 충실히 수행하여야 함

[참고] 금소법령 상 보험회사의 GA에 대한 성실 관리책임

- ① 보험회사(금융상품판매업자)는 GA(금융상품판매대리업자)가 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리해야 함(금소법§16①)
- ② 보험회사는 GA가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준·절차(내부통제기준)을 마련해야 하며, 동 기준에는 내부통제기준 준수여부에 대한 점검·평가 등 포함(금소법§16② 등)

- 그러나 일부 보험회사는 GA에서 리스크 이상징후가 발생했음에도 이를 관리하기 위한 적절한 통제활동을 수행하지 않은 것으로 나타남
 - 가령, GA채널의 불완전판매비율이 업계 평균을 크게 상회함에도 GA 사업부의 핵심성과지표(KPI)에 품질지표를 반영하지 않거나,
 - GA채널 허위 의심계약에 대해가입자 동의를 확인하는 절차를 마련하지 않아 다수 허위계약을 초래한 경우도 있었음(<붙임2>)
- 이와 같은 보험회사의 GA 판매위탁리스크에 대한 관리 소홀은 GA채널의 중대한 불법 영업행위로도 이어질 가능성이 있음
 - 최근 GA에서 무료보험을 빌미로 인적사항을 획득한 후 대규모 허위·가공계약을 체결하거나, 사회 초년생을 유인한 후 이들을 명의제공 설계사로 이용한 사례도 있었음(<붙임1>)

→ 보험회사가 GA 판매위탁리스크를 경영상 중요한 리스크관리 대상으로 인식하여 적절한 통제체계를 마련토록 할 필요

- 금감원은 무분별한 설계사 위촉 등으로 영업 시장이 혼탁해지지 않도록 보험설계사 위촉 'Best Practice'를 마련·배포('25.4월)하였음
 - 보험회사가 보험업법 위반, 불완전판매 이력 등 필수 심사사항을 고려하여 설계사를 위촉하고 경영진·이사회가 동 기준을 관리하며,
 - 제재이력 등이 확인된 설계사 위촉시 소비자 피해 예방을 위하여 모집계약에 대한 적부심사 강화 등 관리방안을 마련토록 권고함

[참고] 보험설계사 위촉 Best Practice 주요 내용

- ① (필수 심사사항) 위촉심사 필수 항목(제재 내역, 불완전판매, 이동횟수, 유지율, 신용정보 등) 운영
- ② (특별승인) 최종 승인권자를 담당부서 임원으로 하되, 특별승인 내역을 대표이사에 보고
- ③ (이사회) 내규에 대한 승인 권한을 가지며, 위촉 현황 및 점검내역 등을 정기적으로 보고
- ④ (사후관리) 특별승인에 대하여 계약 모니터링 및 영업행위 제한 등 사후관리 방안 마련

- 그러나 설계사를 위촉중인 보험회사를 대상으로 'Best Practice'를 반영한 내규정비 여부 및 위촉 관리실태를 점검한 결과, 여전히 내부통제 체계가 미비한 것으로 나타남*

* 총 28개사 중 11개사만이 내규 정비(未개정 17개사는 '26.1월까지 개정 예정)

- 특히, 보험업법 위반 경력자, 다수 이동 설계사 등 각사 위촉 내규상 부적격자를 담당 임원급 승인 없이 위촉하는 등 관리 부실도 발견됨

※ 'Best Practice'에서는 특별승인시 담당 임원이 승인하고 대표이사·이사회에 보고토록 권고

점검 사례(Best Practice 배포시점 이후)

- (사례①) 보험업법 위반으로 제재받은 설계사(2명), 단기간 내 여러 모집조직을 옮겨 다니는 소위 '철새 설계사'(8명), 환수수당 未변제 이력이 있는 소위 '먹튀 설계사'(4명) 등을 포함한 총 19명의 모집질서 문란위험 설계사를 위촉
 - (사례②) 신용점수가 극히 저조하여 내부기준에 미달하는 설계사 위촉(4명)
 - (사례③) 이행보증보험 가입 불가 설계사(6명)를 포함한 총 11명의 설계사 위촉
- ※ 사례①~③ 모두 담당 임원의 특별승인 절차 등 적절한 내부통제절차 부재

→ 설계사 위촉은 모집질서 문란행위를 예방하기 위한 중요한 절차임에도 “실적 만능주의”로 인하여 내부통제가 적절하게 작동하지 못하고 있으므로 관리 감독을 더욱 강화할 필요

III 보험회사의 판매위탁리스크 관리 강화방안

- 보험회사의 GA 및 설계사 위촉업무에 대한 관리·감독을 강화하여 사전예방적 소비자보호 강화 및 건전경쟁 모집질서 확립 도모

1

보험회사의 제3자 리스크관리 가이드라인 시행 (협회 주관, 25.12월~)

- 보험회사가 GA에 모집업무를 위탁하는 과정에서 발생하는 판매 위탁리스크 등 제3자 리스크에 대한 체계적인 관리를 위해
 - 보험회사가 판매업무 위탁시 준수해야 하는 최소한의 원칙을 담은 "보험회사의 제3자 리스크관리 가이드라인"(이하 '가이드라인')을 생·손보협회 자율규제로 마련하여 '25.12.1일부터 시행할 예정임

<가이드라인 주요 내용>

- 보험회사가 제3자 리스크 관리체계 및 리스크 거버넌스를 구축 (판매위탁리스크는 중요 제3자 리스크 관리대상 중 하나로 반드시 식별)
- 보험회사는 판매위탁리스크에 대해 정량·정성적 방법을 통해 체계적 측정
- 보험회사가 GA의 소비자보호 및 위탁업무 수행 등에 대해 정기적으로 점검·평가하고, 동 결과를 바탕으로 자체 리스크 관리체계를 지속적으로 보완
- 위탁 GA의 판매위탁리스크를 관리할 수 있는 전략 및 도구를 마련하고, 중요 판매위탁리스크 인식시 이를 전사적 수용 가능한 수준으로 통제·경감·이전*
 - * 보험회사의 위험성향(risk appetite) 내에서 수용할 수 없는 리스크이거나, 해당 리스크를 통제·경감·이전할 수 없는 경우 특별 보완장치 마련 또는 업무 변경·중단 등을 고려
- 보험회사의 이사회는 제3자 리스크관리 정책 수립 및 주요 사항을 심의·의결하고, 경영진은 동 정책을 바탕으로 관리조치 이행 후 이사회 보고

《가이드라인 시행에 따른 기대효과》

- 동 가이드라인 시행을 통해 그간 양적 팽창에만 치중해 왔었던 보험 판매채널의 불건전 영업관행이 점차 질적 개선될 것으로 예상하며,
 - 보험회사의 GA 판매위탁 관리가 강화됨에 따라 보험업계(보험사, GA)가 소비자보호 및 완전판매를 위한 공동 노력을 기울일 것으로 기대함

2**보험회사의 설계사 위촉실태 점검 [26년]**

- 보험회사 내부감사협의제도* 등을 통해 보험회사의 설계사 위촉 관련 내규정비 여부 및 내부통제 체계를 점검할 예정임(26년)

* 금감원(각 검사국)과 금융회사 간 사전협의를 통해 점검주제를 선정하고, 금융회사가 자체감사를 실시한 후 그 결과를 금감원이 평가하는 제도

- 특히, 형식적 점검에 그치거나(구체적 근거 미비 등) 개선계획 내용의 실효성이 부족한 경우 중점 검사대상 기관으로 선정하겠음
- 향후 문제 있는 설계사임을 알고도 위촉하고 그 설계사의 부당승환, 허위·가공계약 등 위법행위가 적발된 경우 설계사 뿐만 아니라 보험회사 등도 엄중 제재할 예정임

3**GA-보험회사 연계검사 강화 [26년~]**

- GA에서 다수의 소비자피해 또는 금융질서문란을 초래한 중대한 불법·불건전 영업행위 또는 금융사고가 발생한 경우,

- 금감원은 해당 GA 및 GA에 대한 성실 관리책임을 소홀히 한 보험회사를 연계 검사하여 법과 원칙에 따라 엄정 대응하겠음

4**GA 운영위험 평가제도 신설 [26년~]**

- 全보험사 대상 위탁GA에 대한 리스크관리 적정성 등을 평가하는 'GA 운영위험 평가제도'(보험개혁회의 제6차 과제)를 신설할 예정임

- 위탁GA의 민원발생률, 계약유지율, 불완전판매비율 등 판매품질 (영업건전성 지표), 수수료 정책 및 채널집중 위험 등을 고려하여
 - 각 회사별 운영위험을 1~5등급으로 평가하고, 평가결과가 우수 (저조)한 보험회사에 대하여는 K-ICS上 인센티브(패널티)를 부과하는 방안을 마련하겠음

< 향후 추진계획 >

과제명	시행시기(예정)	비 고
① 제3자 리스크관리 가이드라인 시행	'25.12월~	생·손보협회(자율규제)
② 보험회사의 설계사 위촉실태 점검	'26년	금감원
③ GA-보험회사 연계검사 강화	'26년~	금감원
④ GA 운영위험 평가제도 신설	'26년~	금융위·금감원

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

▣ (사례①) 무료보험을 빌미로 명의를 획득한 후 대규모 작성계약 체결

- ○○보험대리점 ○○지점장 A씨와 설계사 B씨는 여러 보험대리점을 옮겨 다니면서 다수 설계사^{*}의 명의를 사용하여, 무료로 가입할 수 있는 '서비스 보험^{**}'을 빌미로 일반인 수백명의 인적사항을 입수한 후 이를 이용하여 약 2,000여건의 허위·가공 보험계약을 체결

* 설계사 시험 합격 후 코드 대여 시 사례비(월 60만원 등) 지급을 약속하며 섭외
(☞ 해당 설계사들은 실제 보험모집을 수행하지 않음)

** 본인들이 병원(또는 선교단체)에서 일하고 있으며, 해당 기관의 기부금 또는 선교자금으로 무료보험을 가입시켜준다고 설명

- 아울러, 적발을 회피하기 위하여 명의 설계사가 아닌 일반인^{*}을 별도로 섭외하고 이들을 통해 보험료를 대납

* 직장·종교단체 등에서 알게 된 지인 등으로 해당 지인의 계좌에서 보험료를 대납하고 알바비 지급

▣ (사례②) 사회초년생을 유인하여 경유계약을 위한 명의 설계사로 이용

- □□보험대리점 □□지점장은 취업설명회 등을 가장하여 사회초년생을 유인한 후 설계사 자격 취득을 유도^{*}하고, 다수의 설계사 합격자 명의^{**}로 고액의 보험계약 600여건을 경유처리하고, 명의 설계사에게 지급된 모집수수료를 본인이 사용

* 설계사 자격 취득 시 프리랜서로 돈을 벌 수 있다고 유혹

** 명의 제공 설계사에게는 연 3~4백만원 지급

▣ (사례③) 금융상품직접판매업자(보험회사)로부터 부당한 재산상 이익 취득

- ◇◇보험대리점은 ◆◆생명보험으로부터 위탁받은 보험모집·계약관리 등의 업무를 수행하면서, 설계사 위촉 시 지급해야 하는 교육실비 수당^{*}을 ◆◆생명 보험이 대신하여 지급토록 함으로써 재산상 이익 취득

* 기초교육 등을 수료한 설계사에게 초기 정착 지원 등의 목적으로 지급

▣ (사례④) 유명 금융투자회사인 계열사의 명성을 이용해 사회초년생 유인 후 유사수신 유도

- △△보험대리점 ▲▲사업본부의 일부 설계사는 유명 금융투자회사인 관계사(계열사)의 명성·신뢰도를 이용해 20~30대 사회초년생들을 재무설계 상담 등을 빌미로 유인한 후 유사수신 투자를 유도

▣ (사례⑤) 금융지주계열 보험회사를 사칭한 명함 사용

- ▽▽보험대리점은 금융지주계열 보험회사의 상품을 판매하는 과정에서 해당 보험회사의 로고를 넣은 명함을 사용

▣ (사례①) 업무제휴시 통제절차 소홀

- A보험회사는 GA와 보험모집 관련 위탁계약 체결시 GA의 영업조직, 재정 상태 및 영업건전성 지표 등을 종합적으로 검토하고 관련 부서간 협의를 거치도록 내부절차를 운영하고 있으나, 일부 GA와의 제휴 승인과정에서 관련 절차를 누락

▣ (사례②) 불완전판매 판매 방지를 위한 성과지표 운영 미흡

- B보험회사는 GA의 불완전판매비율이 업계 평균을 상회하는 등 관리가 필요함에도, GA채널의 영업관리 업무를 담당하는 사업부의 핵심성과지표(KPI)가 판매성과 위주로만 구성(불완전판매지표 포함)되어 있는 등 리스크 관리가 미흡

▣ (사례③) 허위계약 방지체계 부실

- C보험회사는 가상계좌로 보험료를 다수 납입한 계약 등 허위계약*이 의심되는 보험계약에 대해 보험계약자를 대상으로 보험계약 체결 등의 여부를 확인하는 절차를 마련하지 않음에 따라 법인보험대리점이 모집한 계약 중 다수 허위계약이 발견

* 실제 가입의사 없이 명의만 빌려 체결된 보험계약 또는 명의인 동의없이 체결된 보험계약

▣ (사례④) GA채널의 불완전판매 관리 미흡

- D보험회사의 불완전판매비율은 업계 평균에 비해 크게 높으며 불완전판매 비율이 일정수준을 초과하는 경우 수수료를 차감하는 정책을 마련했으나 협의 지연 등을 이유로 시행하지 않고 있으며, 부실한 안내자료를 사용한 사실이 확인된 설계사에 대해 별도 조치를 하지 않는 등 불완전판매 사후 관리가 미흡