



보험설계사 모집경력조회시스템 개편의 내용 및 기대효과

백영화 연구위원

현재 보험협회의 보험설계사 모집경력조회시스템은 보험회사가 보험설계사의 모집경력을 조회할 수 있도록 운영되고 있는데, 올해 7월부터는 소비자가 자신에게 보험계약을 권유하는 보험설계사의 모집경력을 직접 조회할 수 있도록 운영될 예정임. 소비자는 해당 시스템을 통해 보험설계사의 소속별 등록기간, 제재 이력 등을 조회할 수 있고, 보험설계사가 동의한 경우 불완전판매비율과 계약유지율도 조회할 수 있게 됨. 이번 시스템 개편이 소비자의 알 권리를 제고하고, 보험설계사에게도 건전한 모집 및 계약 관리를 위해 자발적으로 더욱 노력할 동기 부여가 될 수 있기를 기대하며 아울러 제도의 실효성 확보를 위한 방안 모색이 필요함

■ 올해 7월부터 소비자가 직접 보험설계사 및 개인보험대리점¹⁾의 신뢰도 관련 정보를 조회할 수 있는 시스템이 운영될 예정임

- 보험협회는 2015년 7월부터 보험설계사 모집경력조회시스템을 운영하고 있는데, 현재 시스템은 보험회사가 보험설계사의 모집경력을 조회하는 용도로만 사용되고 있으며, 소비자가 해당 시스템을 통해 보험설계사에 대한 정보를 조회하는 것은 불가능함
- 소비자는 자신에게 보험을 권유하는 보험설계사의 신뢰도를 객관적으로 파악할 수 있는 방법이 없으며, 이에 보험설계사에 대한 평판은 주로 지인의 소개나 보험설계사 본인의 설명에 의존할 수밖에 없음
 - 현재 상품설명서, 보험계약청약서, 보험증권에 모집종사자의 소속, 성명, 연락처 등을 기재하도록 하고 있어²⁾ 소비자는 보험설계사의 인적사항은 알 수 있지만 그 밖에 제재 이력이나 불완전판매비율 등 신뢰도와 관련된 정보는 파악할 수 없음
- 그러나 올해 7월부터는 소비자가 직접 보험설계사의 신뢰도 관련 정보를 조회할 수 있게 됨
 - 이를 위해 금융위원회는 2018년 12월에 보험업감독규정을 개정하였으며, 시스템 구축 등을 거쳐 2019년 7월부터 개편 시스템을 이용할 수 있도록 할 예정이라고 밝혔음

1) 이하에서는 보험설계사와 개인보험대리점을 포함하여 보험설계사라는 용어로만 표현함

2) 보험업감독규정 제7-45조 제5항

■ 개편된 보험설계사 모집경력조회시스템에서는 조회 가능한 정보의 수준에 따라 조회 방법을 2단계로 나누어 보험설계사의 기본정보와 제재 이력, 불완전판매비율, 계약유지율 등의 정보를 제공하게 됨

- 1단계에서는 보험설계사의 성명, 소속사, 보험회사 등 소속별 보험설계사 등록기간, 보험업법에 따라 영업정지·등록취소 또는 과태료 처분을 받은 이력 등 보험설계사의 기본정보를 조회할 수 있게 됨
 - 기본정보는 보험설계사의 등록번호 및 휴대전화번호 입력만으로 조회 가능하도록 운영할 예정임
- 2단계에서는 보험설계사의 불완전판매비율과 계약유지율을 조회할 수 있도록 하되, 다만 해당 정보는 보험설계사 본인이 동의한 경우에만 조회가 가능함
 - 예를 들어 1단계 기본정보 조회 화면에서 ‘동의 요청’ 버튼을 누르고, 보험설계사가 본인 핸드폰에서 ‘동의’ 버튼을 눌러 확인해 주면 2단계 정보 조회가 가능하도록 함

〈그림 1〉 보험소비자 조회 화면(안)³⁾

〈1단계〉: 보험설계사 기본정보

성명	홍길동(등록번호)
소속사	○○○ 보험대리점(정상모집)
등록이력	2018. 1. 1~(현재)
	‘16. 1. 1~’17. 12. 31: ○○보험사
	‘14. 1. 1~’15. 12. 31: ○○보험사
제재이력	‘16년: 과태료 200만 원
★	생명보험 우수설계사* 손해보험 우수설계사*
* (기준) 3년 이상 근속, 불완전판매 0건, 계약유지율 우수(13월: 90%, 25월: 80% 이상) 등	

〈2단계〉: 보험설계사 본인동의 필요

불완전 판매 비율		본인(%)			업계평균(%)				
		생보	손보	합계	생보	손보	합계		
'16년 말	'16년 말	00	00	00	00	00	00		
	'17년 말	00	00	00	00	00	00		
	'18년 말	00	00	00	00	00	00		
	'19. 6월	00	00	00	00	00	00		
보험 계약 유지율		13차월(%)				25차월(%)			
		본인		업계평균		본인		업계평균	
		생보	손보	생보	손보	생보	손보	생보	손보
'19. 6월	'19. 6월	00	00	00	00	00	00	00	00

자료: 금융위원회·금융감독원·생명보험협회·손해보험협회 보도자료(2018. 10. 5), “보험설계사·GA 관련 정보, 이제 투명하게 보여드립니다”

■ 이와 관련하여 앞으로 보험회사 또는 모집종사자는 소비자에게 보험계약 체결을 권유할 때 보험협회의 보험설계사 모집경력조회시스템을 이용할 수 있다는 사실 및 그 방법에 대해 소비자에게 설명하여야 함

- 소비자의 직접 조회가 가능하도록 보험설계사 모집경력조회시스템을 개편하더라도 이에 대해 소비자가 알지 못하면 실효성을 확보할 수 없으며, 특히 모집경력이 좋지 않은 보험설계사는 해당 시스템의 존재 여부나 이용 방법에 대해 소비자에게 알리지 않을 우려가 있음

3) 실제 시스템 구축 과정 등에서 일부 조정 가능함

- 이에, 보험설계사의 모집경력 정보를 보험협회에서 조회할 수 있다는 사실과 조회 방법에 대해 소비자에게 설명하도록 의무를 부과하였고 2019년 7월 1일부터 시행될 예정임⁴⁾
- 보험협회 시스템을 통한 모집경력조회와 별도로, 2020년 1월부터는 보험계약청약서에도 보험설계사의 불완전판매 비율에 대해 기재하도록 의무화함
 - 현재 보험회사 및 모집종사자는 보험계약자에게 제공하는 상품설명서, 보험계약청약서, 보험증권에 모집종사자의 소속, 성명, 연락처 등을 기재해야 함
 - 2019년 1월 1일부터 보험협회의 모집경력조회시스템 로그인을 위해 필요한 정보인 보험설계사 등록번호도 함께 기재해야 하며, 특히 2020년 1월 1일부터는 보험계약청약서에 보험설계사의 불완전판매비율도 기재해야 함⁵⁾
 - 고령자 등 인터넷에 익숙하지 않은 소비자의 경우에는 보험협회의 모집경력조회시스템에 접속하여 보험설계사의 신뢰도 정보를 파악하기가 여전히 어려울 수 있으므로, 보험설계사의 신뢰도 관련 정보 중 가장 핵심적인 사항인 불완전판매비율은 청약서에도 기재하도록 하는 것임
 - 모집경력 수집·관리·제공에 동의하지 않은 보험설계사는 ‘제공 거부’로, 보험모집인으로서의 활동기간이 짧아서 불완전판매비율을 산정할 수 없는 보험설계사는 ‘신규’로 기재함
- 보험설계사 모집경력조회시스템 개편이 소비자의 알 권리를 제고하고 나아가 보험설계사들에게도 건전한 모집 및 계약 관리를 위해 자발적으로 더욱 노력할 동기 부여가 될 수 있기를 기대하며 아울러 제도의 실효성 확보를 위한 방안 모색이 필요함
 - 개편된 시스템은 소비자가 자신에게 보험을 권유하는 보험설계사에 대한 객관적인 정보를 직접 조회할 수 있도록 함으로써 소비자의 알 권리를 확대하고, 이를 통해 합리적 선택을 유도할 수 있을 것임
 - 소비자는 해당 보험설계사가 소속 보험회사를 빈번히 옮겨 다니며 불완전판매를 하는 보험설계사인 지, 보험업법을 위반하여 제재를 받은 적이 있는 보험설계사인 지, 계약을 잘 유지하는 보험설계사인 지, 보험협회에서 인증 받은 우수한 보험설계사인 지 등에 대한 객관적 정보를 파악할 수 있게 됨
 - 보험설계사들도 영업 경쟁력 확보를 위해 스스로 건전한 모집 및 계약 관리를 위해 노력할 수 있을 것임
 - 모집경력이 좋은 보험설계사는 모집경력조회시스템을 활용하여 적극적으로 본인의 신뢰성을 홍보할 수 있을 것이며, 모집경력이 좋지 않은 보험설계사에게는 경쟁력 확보를 위해 불완전판매비율을 낮추고 계약 유지를 위해 노력할 동기 부여가 될 수 있을 것임
 - 소비자들이 모집경력조회시스템을 활발히 이용하고, 시스템을 통해 조회한 정보를 의사결정에 적극적으로 활용할수록 보험설계사들이 모집경력을 건전하게 관리할 유인이 더 커질 수 있을 것임

4) 보험업감독규정 제4-35조의2 제1항 제10호

5) 보험업감독규정 제7-45조 제5항

- 제도의 실효성 확보를 위해서는 실제로 소비자의 시스템 활용도를 높일 수 있도록 시스템 및 조회 방법에 대한 홍보를 강화하고, 시스템 운영 후에도 소비자에 대한 설명의무 이행 여부 등을 지속적으로 감독하는 것이 필요함
- 불완전판매비율이나 계약유지율 정보를 조회하기 위해서는 보험설계사의 동의를 필수적이므로 보험설계사의 동의를 유도할 수 있는 방안을 모색하는 것도 필요할 것임
 - 예컨대 동의 여부를 보험협회의 우수인증설계사의 기준 중의 하나로 운영하는 방안을 고려해 볼 수 있음 **kiri**