

백영화 연구위원

요 약

최근 금융위원회는 온라인 플랫폼의 보험상품 취급 시범운영 방안을 마련하였음. 향후 혁신금융서비스 지정을 통해서 플랫폼이 보험상품을 비교·추천하는 서비스를 시범운영할 수 있도록 허용하되, 소비자 보호 및 불공정경쟁 방지를 위해 대상 보험상품 제한, 알고리즘 공정성 확보 의무화, 보험회사에 대한 우월적 지위 남용 금지, 수수료 상한 제한 등 다양한 조건을 부가할 예정임

- 최근 금융규제혁신회의¹⁾에서는 플랫폼 금융서비스 활성화 방안을 심의하였으며 이와 관련하여 금융위원회에서 「온라인 플랫폼의 보험상품 취급 시범운영 방안」을 마련하였음
 - 소비자의 편리한 디지털 금융생활을 위해 플랫폼 금융서비스를 활성화하고자 하며, 이의 일환으로 ① 금융회사의 플랫폼 업무 활성화 및 ② 온라인 플랫폼 금융상품 중개업 시범운영을 추진하겠다는 것임
 - 이 중 ②와 관련해서는 우선 예금상품과 보험상품에 대해서 혁신금융서비스 지정을 통해 온라인 판매중개업의 시범운영을 허용할 계획을 밝혔고, 그에 따라 금융위원회는 「온라인 예금상품 중개업 시범운영 방안」 및 「온라인 플랫폼의 보험상품 취급 시범운영 방안」을 발표하였음²⁾
 - 아래에서는 「온라인 플랫폼의 보험상품 취급 시범운영 방안」의 주요 내용을 소개함
- 플랫폼이 보험상품을 비교·추천하는 서비스를 시범운영할 수 있도록 허용하되, 소비자의 편익은 극대화하고 불완전판매 등 피해는 최소화할 수 있도록 업무 범위를 설정할 예정임
 - (허용 업무) 보험 모집의 단계 중에서 플랫폼에게는 ‘보험상품을 비교·추천하고 보험계약 체결이 가능한 사업자와 연결’하는 업무를 허용할 예정임
 - 아래 표에서 ①의 권유 업무만 우선 허용하는 것임
 - 설명의무 이행 및 고지의무 수령 등의 과정은 소비자의 권리·의무에 미치는 영향이 높아 소비자 피해가 발생할 가능성이 있으며, 빅데이터를 활용한 비교·분석 등 플랫폼의 강점이 발휘될 수 있는 업무부터 단계적으로 허용하겠다는 취지임

1) 시장과 정부가 협력하여 금융규제혁신을 추진하기 위한 민간 기구로서 경제·금융·디지털·법률·언론을 대표하는 민간전문가들(총 17인)로 구성됨. 회의에는 위와 같은 민간위원 외에 금융위원장, 금융감독원장, 은행연합회장, 생보협회장, 손보협회장, 금투협회장, 핀테크협회장, 연구기관 등이 함께 참여함

2) 금융위원회 보도자료(2022. 8. 23), “(금융규제혁신) ① 금융회사의 플랫폼 업무 활성화 및 온라인 플랫폼 금융상품 중개업 시범운영 ② 금융규제 샌드박스 내실화 추진”

〈표 1〉 보험 모집 단계별 주요 업무 내용

구분	① 권유	② 설명	③ 청약	④ 계약체결	⑤ 사후관리
행위	비교·추천, 사업자 연결	설명 의무 이행 고지 의무 수령	청약 접수·전달	청약 승낙	보험료 수령 등

자료: 금융위원회(2022. 8), 「온라인 플랫폼의 보험상품 취급 시범운영 방안」

- (대상 보험상품) 보장내용이 복잡하여 온라인 모집에 부적합하거나 불안전판매 가능성이 높은 상품은 제외할 예정임
 - 예를 들어, 종신보험, 변액보험, 외화보험 등 상품구조가 복잡하거나 고액계약 등 불안전판매 우려가 있는 상품은 플랫폼이 취급 가능한 보험상품에서 제외될 수 있음
 - 대상 보험상품의 구체적인 범위는 추후 혁신금융서비스 지정 시 결정될 예정임
 - (영업방식) 플랫폼의 특성을 고려하여 온라인 방식의 영업만 허용할 예정임
 - 다만 소비자가 상담·설명 요청 시 전화안내로 응대는 가능할 수 있음
- 플랫폼의 비교·추천 영업과 관련해서는 보험회사가 업무 위탁에 따른 리스크를 적정하게 통제·관리하도록 하며, 플랫폼에게는 금소법 및 보험업법상 판매중개업자에 대한 영업행위 규제를 적용할 예정임
- (위탁 금융회사를 통한 관리) 플랫폼에 판매를 위탁하는 보험회사가 위탁에 따른 리스크를 적정하게 통제·관리하도록 「금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정」(이하, “업무위탁 규정”이라 함)에 따라 점검할 예정임
 - 보험회사는 플랫폼과 보험상품 판매 위탁계약 체결 시 업무위탁 규정에 따라 금감원에 보고해야 함
 - 금감원은 위탁 보험회사가 업무위탁 리스크를 충분히 통제·관리하고 있는지 점검함
 - (기존 판매중개업 규제 적용) 플랫폼에 대해서도 금소법 및 보험업법상 판매업자에 대한 영업행위 규제를 적용할 예정임
 - 플랫폼은 보험업법상 설명의무 및 모집행위 관련 규제, 금소법상 6대 판매원칙(적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위 금지, 부당권유행위 금지, 광고 규제), 내부통제기준 마련 의무, 각종 금지행위(금융소비자로부터의 급부 수취 금지 등) 규제를 준수해야 함
- 또한 플랫폼의 특성을 고려하여 소비자 보호 및 불공정행위 방지를 위한 추가적 규제를 적용할 예정임
- (영업보증금 예치 의무화) 소비자 피해 발생 시 플랫폼이 즉각적·실질적으로 배상할 수 있도록 영업보증금 예치를 의무화할 예정임
 - 영업보증금액에 대해서는, 플랫폼의 비교·추천을 통해 보험계약이 체결된 모집액에 비례하여 설정하는 방안 등을 고려할 수 있음
 - (과다한 수수료 수취 방지) 플랫폼이 보험회사로부터 수취할 수 있는 수수료를 합리적으로 설정할 예정임
 - 상품별 특성을 고려하여 수수료 상한을 제한하고³⁾, 보험사 홈페이지에서 직접 가입 시 보험료가 더 저렴할 수

3) 참고로 현재 방카슈랑스 판매상품의 경우 대면 채널 대비 사업비 부과 한도 제한을 하고 있음: 개인보장성보험(70%), 개인저축성보험

있다는 사실을 보험가입자에게 안내하도록 함

- 비교·추천과 관련하여 플랫폼이 보험회사로부터 수취하는 광고비에 대해서도 모집수수료에 준하여 규제하고자 함
- (알고리즘 공정성 확보) 플랫폼이 알고리즘의 공정성에 대해 코스콤 등으로부터 사전 검증을 받도록 할 예정임
 - 아울러, 특정 보험상품을 추천하는 경우 그 추천 사유, 보험상품의 순위 부여 기준을 소비자에게 안내하도록 하고자 함
- (개인정보 보호 강화) 플랫폼이 보유한 고객의 개인정보의 안전한 관리를 위해 정보 보호를 강화할 예정임
 - 정보 보호 항목을 자율적으로 사전점검하도록 하고(정보 보호 상시평가제), 플랫폼이 보유한 개인정보를 부당하게 영업에 사용하는 행위를 금지하는 방안 등을 고려할 수 있음
- (플랫폼의 우월적 지위 남용 방지) 플랫폼의 보험회사에 대한 우월적 지위 남용을 방지하기 위한 규제를 도입할 예정임
 - 플랫폼이 보험회사에 일반적인 거래조건보다 불리한 거래조건을 요구하는 행위를 금지하는 방안, 플랫폼 서비스의 변경·제한·중단 시 보험회사에 사전 통지하도록 하는 방안 등을 고려할 수 있음
- (특정사와 제휴 집중 방지) 특정 보험회사 상품이나 특정 플랫폼 편중을 방지하기 위한 규제를 도입할 예정임
 - 시장 영향력이 큰 대형 플랫폼⁴⁾의 경우에는 방카슈랑스 25%를 등을 참고하여 특정 보험회사 상품 편중을 방지하고자 함
 - 보험회사의 경우에도 특정 플랫폼의 비교·추천을 통한 판매 편중을 방지하고자 함
- (계열사 지원 금지) 플랫폼이 자회사 GA, 계열 보험회사 등에 유리한 조건을 제공하는 행위를 금지하고자 함
 - 소비자에게 자회사 GA 외에 다양한 보험계약 체결 경로를 제시하도록 하는 방안 등을 고려할 수 있음
- (플랫폼 간 불공정경쟁 방지) 플랫폼 간의 불공정경쟁을 방지하기 위한 규제를 도입할 예정임
 - 플랫폼이 보험회사에 자신 등 특정 플랫폼에만 모집 위탁을 강요하는 행위, 경쟁 플랫폼에 제공하는 상품 가격에 관여하는 행위 등을 금지하고자 함

○ 플랫폼의 보험상품 비교·추천과 관련하여 적용될 위와 같은 규제들의 구체적 내용은 혁신금융서비스 지정 시에 반영될 예정임

- 금융위원회 보도자료에 의하면, 상기 규제들의 구체적 내용은 혁신금융서비스 지정 시 진입요건 및 부가조건에 반영될 예정이며 이를 통해 일정 기간 시범 운영 후 제도화할 계획이라고 함

(50%), 일반손해보험(전 보험사 평균 사업비 대비 85%)

4) 플랫폼의 연간 매출액, 비교·추천 등을 통한 보험계약 체결 금액 등을 기준으로 선정할 수 있음