



호주의 생명보험 수수료 정책과 시사점

안철경 선임연구위원, 정인영 연구원

호주 금융당국은 소비자보호를 목적으로 생명보험보수규정을 개정하여 2018년 1월 시행함. 이에 따라 초년도 보험료의 130%까지 지급하던 선취수수료를 2020년까지 60%까지 낮추고, 유지수수료 비중을 갱신보험료의 10%에서 20%로 높임. 또한 2년 이내 계약해지 시 수수료를 환수할 수 있는 규정(Clawback)을 도입하여 판매자에게 적어도 2년 정도의 계약유지책임을 갖도록 함. 우리나라도 보험상품 불완전판매를 줄이고 유지기간 중 서비스(자문서비스)의 질을 제고하기 위해 수수료 정책의 전환을 고려할 필요가 있음

■ 호주증권투자위원회(Australian Securities and Investments Commission, 이하, 'ASIC')는 2009년 Ripoll 보고서를 통해 금융상품 판매 인센티브의 부작용으로부터 소비자를 보호하기 위해서는 공시중심의 정책수단 활용만으로는 한계가 존재함을 지적함

- 1997년 Wallis 보고서¹⁾에서 소비자의 합리적 선택을 위해 이해하기 쉽고, 상품 간의 비교 가능한 정보 제공을 권고함에 따라 전 금융권에서 단일화된 상품공시제도가 도입됨
 - 이에 따라 서비스제공자는 금융상품의 특성과 더불어 수수료 및 자문보수에 대한 정보 등을 공시함
- 그러나 2009년 글로벌 금융위기의 영향으로 판매자 보상정책(Remuneration)에 따른 불완전판매 논란이 제기됨에 따라, 소비자에게 단순히 정보를 제공하는 공시중심 정책이 소비자 보호에 더 이상 적합하지 않을 수 있다는 인식이 확산됨
 - 2009년 Ripoll 보고서²⁾에서 수수료(Commission), 판매실적연동 보너스(Volume Bonus), 비금전적 보수(Soft Dollar Reward) 등이 금융상품 판매과정에서 판매자와 소비자 간 이해상충 문제를 유발하여 부적절한 상품권유 등 불완전판매를 초래할 수 있음을 지적하고 감독당국의 적극적 개입을 권고함

■ 금융당국은 2013년 7월, Ripoll 보고서의 권고사항을 기초로 투자형 금융상품 자문 시 이해상충 문제를 유발할 수 있는 판매수수료 금지를 골자로 한 미래금융서비스개혁(Future Of Financial Advice, 이하, 'FOFA')을 단행함

1) Stan Wallis(1997. 3), *Financial System Inquiry Final Report*

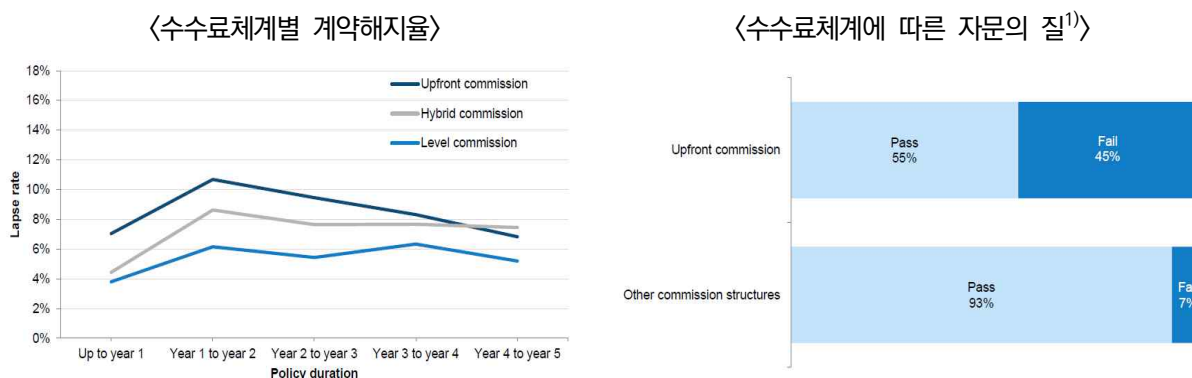
2) Parliamentary Joint Committee on Corporations and Financial Services(2009. 11), "Inquiry into financial products and services in Australia"; 동 보고서는 위원회 의장인 Bernie Ripoll의 이름을 따 Ripoll Report로 칭함

- FOFA의 주요 내용은 ① 소비자 이익 최선 의무(Best Interests Duty), ② 이해상충이 있는 보수(Conflicted Remuneration) 금지, ③ 판매한 금융상품의 숫자나 규모에 비례한 보수청구(Volume Payments) 금지 ④ 비금전적 보수(Soft Dollar Benefit) 금지 ⑤ 자문계약 공시 및 매 2년마다 고객의 명시적 동의 등임
- 단, 생명보험·손해보험·소비자신용보험상품에 대한 자문 보수 등은 ‘이해상충 보수 금지’ 적용에서 제외함⁴⁾

■ FOFA 이후 2014년 금융당국이 발표한 생명보험시장에 대한 분석 보고서⁵⁾에 따르면, 판매자의 보상체계에 따라 자문의 질과 상품해지 간에 밀접한 상관관계가 존재하고, 특히 선취수수료 체계하에서 해약률이 높고 자문 등 유지관리서비스의 질이 낮은 것으로 나타남⁶⁾

- 본 보고서에서는 초년도 보험료의 130%에 이르는 높은 선취수수료(Upfront Commission)로 인한 과도한 승환계약(Churning)의 심각성을 지적함
 - 계약해지율은 선취수수료 체계하에서 가장 높게 나타났으며, 분급수수료 체계하에서 가장 안정된 모습을 보임(〈그림 1〉 참조)
- 또한 자문서비스 질에 대한 설문조사 결과, 선취수수료 체계하에서는 응답자의 45%가 적법한(고객의 이익 최우선) 자문서비스를 제공받지 못한 것으로 나타남

〈그림 1〉 판매자 보상체계가 계약유지율 및 자문의 질에 미치는 영향



주: 1) 설문조사 결과, 자문의 적법성 여부에 따라 Pass, Fail로 표기함
 자료: ASIC(2014. 10), "REPORT 413: Review of Retail Life Insurance Advice"

3) <https://asic.gov.au/regulatory-resources/financial-services/future-of-financial-advice-reforms/>
 4) 연금계약(Superannuation) 내 단체생명보험계약 등은 FOFA 규정의 적용을 받음; Parliamentary Joint Committee on Corporations and Financial Services(2018. 3), *Life Insurance Industry*
 5) ASIC(2014. 10), "REPORT 413: Review of Retail Life Insurance Advice"
 6) 이하에서 수수료(Commission)라 함은 생명보험상품의 판매 및 유지관리기간 중 자문(Advice)의 대가로서 금융회사가 판매자에게 지급하는 보수를 의미함

■ 이에 생명보험상품의 불완전판매를 줄이고 유지관리서비스 질을 제고하기 위해 생명보험보수규정(Life Insurance Remuneration Arrangement)을 개정하고, 2018년 1월부터 적용함⁷⁾

- 선취수수료 중심의 보상체계에서 상품판매자가 고객의 이익보다 수수료 수입 확대를 목적으로 소비자에게 부적합한 상품을 권유하고 적절한 유지관리서비스를 제공하지 않는 등 불완전판매 문제를 해소하기 위해 판매수수료에 대한 직접 규제를 도입함

■ 생명보험보수규정 개정안의 가장 특징적인 변화는 선취수수료 수준을 낮추고 유지수수료의 비중을 높였다는 점임

- 생명보험 판매자가 받는 선취수수료의 최고한도를 2018년 초년도 보험료의 80%, 2019년 70%, 2020년 60%로 단계적으로 인하하고, 2차년 이후부터 발생하는 유지수수료 한도는 갱신보험료의 20%로 상향 조정함
- 또한 판매된 금융상품의 숫자나 규모에 따라 비례적으로 수수료를 청구하는 판매실적연동 보너스를 금지함

〈표 1〉 호주 생명보험 판매수수료(Commission) 변화

수수료 형태	제도 개정 전(2018년 이전)		제도 개정 후
	수수료 규모	유지수수료(On-going)	
선취수수료 (Upfront)	초년도 보험료의 130%	갱신보험료의 10% 판매실적연동 보너스 지급 가능	• 2018년: 초년도 보험료의 80%, 2019년: 70%, 2020년: 60% • 유지수수료: 갱신보험료의 20%
복합수수료 (Hybrid)	초년도 보험료의 70%	갱신보험료의 20% 판매실적연동 보너스 지급 가능	• 판매실적연동 보너스 금지 • 선취수수료 환수기간(Clawback Period) 2년 적용
분급형 (Level)	초년도 보험료의 30% * 매년 정률방식 (Flat Rate) 적용	갱신보험료의 30% 판매실적연동 보너스 지급 가능	• 수수료상한 및 환수규정 미적용 • 판매실적연동 보너스 금지

자료: Parliamentary Joint Committee on Corporations and Financial Services(2018. 3), *Life Insurance Industry*

■ 또한 보험계약 체결 후 계약이 해지되는 경우 수수료를 환수할 수 있는 규정(Clawback Arrangement)을 도입함

- 보험계약 체결 후 1년 이내에 해당 계약이 해지되는 경우 선취수수료 전액이 환수되며, 2차년도 중에 보험계약이 해지되는 경우 선취수수료의 60%가 환수됨
 - 또한 보장범위 조정 등에 따른 보험료 감소 시에도 초년도에 수취한 수수료의 일정비율(1차년도 100%, 2차년도 60%)에 보험료 감소비율을 적용한 금액을 환수함

7) Life Insurance Framework (LIF) reform으로 칭함; Corporations Amendment (Life Insurance Remuneration Arrangements) Act 2017

〈표 2〉 계약해지 및 보험료 감소에 따른 수수료 환수 조항

보험기간	해약	보험료 감소
1차년도	초년도 보험료에 대해 수취한 수수료의 100% 전액 상환	초년도 보험료에 대해 수취한 수수료의 100%에 보험료 감소비율을 적용한 후 상환
2차년도	초년도 보험료에 대해 수취한 수수료의 60% 상환	초년도 보험료에 대해 수취한 수수료의 60%에 보험료 감소비율을 적용한 후 상환

자료: ASIC(2017), "REPORT 527: Response to submissions on CP 245 Retail life insurance advice reforms"

■ 우리나라도 보험상품 불완전판매를 줄이고, 계약유지기간 중 자문서비스의 수준을 높이기 위해 판매수수료 정책의 전환을 고려할 필요가 있음

- 현행 국내 법령에서는 사업비 집행에 대한 회사의 경영자율성이 확보되도록 저축성보험의 신계약비(판매 수수료) 이연한도(감독규정 §6-3), 저축성보험 상품신고 기준(감독규정 §7-51), 예정사업비 제한 등을 통해 판매수수료를 간접 또는 자율규제하고 있으나, 여전히 선지급수수료가 과도하다는 평가임
- FY17중 선지급수수료⁸⁾ 지급액은 생명보험 3.8조 원, 손해보험 3.1조 원으로 연간 수당지급액(생보 7.8조 원, 손보 6.3조 원)의 49%임⁹⁾
- 또한 국내 일부 채널의 경우, 시책비 등 고액의 판매수수료가 초기에 지급되나 환수대상기간¹⁰⁾이 짧아 특정 회차 이후 해지 시 차익거래 발생이 가능한 실정임 [kiri](#)

8) 신계약 체결 익월에 설계사 등 채널에 지급하는 수수료(시책·시상비 포함)임

9) 금융감독원 내부 자료

10) 통상 GA채널의 환수대상 기간이 시책비의 경우 6개월, 판매수수료는 11개월 수준임