

요약

- 설계사 소득수준은 보험영업시장 구조, 모집시장에서의 판매자들의 영업행태, 보험회사의 모집인력 증원·감축, 인력이동, 판매채널 생산성 및 효율성과 관련을 맺고 있음
 - 설계사 소득은 소속 보험회사의 주력 판매상품, 모집수수료 체계 등에 영향을 받으며, 보험모집시장에서의 설계사 인력 규모, 판매채널 간 경쟁도에 따라라도 설계사의 소득수준이 변할 수 있음
- 지난 2년('19~'21년) 동안 생명보험 전속설계사의 월평균 소득은 연평균 -2.0% 하락하였으며, 손해보험 전속설계사의 월평균 소득은 연평균 -7.6% 하락함
 - 생명보험과 손해보험 설계사의 월평균 소득은 '21년 기준 각각 323만 원, 256만 원임
- 설계사 1인당 평균소득은 판매인력 수, 매출액(수입보험료), 모집수수료로 구성 되는데, 생명보험과 손해보험산업 모두 설계사들의 생산성(= 1인당 매출액) 하락 현상이 나타남
 - 코로나19로 인한 영업환경 악화와 채널경쟁력 약화 등으로 설계사들의 매출이 감소함
 - 생명보험산업과 손해보험산업 모두 설계사의 고연령화가 진행 중이며 특히, 손해보험산업의 경우 매출 확대를 동반하지 않은 과도한 모집인력 충원이 설계사의 생산성 하락과 소득감소로 이어짐
- 설계사의 생산성 향상을 위해 설계사가 장점을 가질 수 있는 영역에 자원을 집중시키거나 효과적인 인력관리를 통해 부가가치를 증대시킬 필요가 있음
 - 영업조직 확대를 통한 단기적인 성과개선 추구전략은 저성장 영업환경에서 적합하지 않기에, 자사에 적합한 인력을 충원하고 이들이 전문성을 확보할 수 있도록 지원할 필요가 있음
- 또한, 설계사의 소득 저하로 인한 영업조직 이탈이 보험회사의 영업통제력 약화와 소비자 피해로 이어지지 않도록 할 필요가 있음
 - 설계사의 잦은 이직은 보험회사 측면에서 전속영업조직 유지를 어렵게 하여 외부판매조직에 대한 의존도를 높이고 영업통제력이 약화될 가능성이 있음
 - 아울러 보유계약관리 부실로 불완전판매 가능성을 높이고 보험민원으로 이어질 가능성이 존재함



1. 설계사 소득 변화

○ 코로나19가 확산되었던 지난 2년('19~'21년) 동안 생명보험 전속설계사¹⁾의 월평균 소득은 연평균 -2.0% 하락하였으며, 손해보험 전속설계사의 월평균 소득은 연평균 -7.6% 하락함(그림 1) 참조)

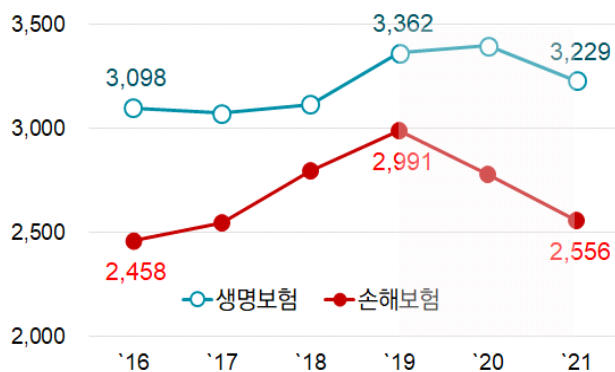
- 생명보험 전속설계사의 월평균 소득은 '21년 기준 323만 원으로, '19년 대비 약 13만 원 감소함
- 손해보험 전속설계사의 월평균 소득은 '21년 기준 256만 원으로, '19년 대비 약 44만 원 감소함²⁾
- 참고로 본 고에서 분석 대상으로 하진 않지만, GA소속 보험설계사의 경우도 93.3%가 코로나19 이전보다 소득이 감소하였으며, 절반 이상은 소득이 20% 이상 감소한 것으로 조사됨³⁾

○ 일반적으로 설계사의 소득분포는 저소득자와 고소득자 비중이 모두 높은 'U자 형태'인데, 지난 2년 동안 저소득자의 비중이 늘고 고소득자 비중이 줄어들음(그림 2) 참조)

- 월평균 소득이 100만 원 미만인 생명보험 설계사 비중은 '21년 27.6%로, '19년 대비 1.2%p 증가함
 - 월평균 소득이 500만 원을 초과하는 생명보험 설계사 비중은 '21년 기준 19.3%로, -1.8%p 감소함
- 월평균 소득이 100만 원 미만인 손해보험 설계사 비중은 '21년 35.7%로 '19년 대비 9.5%p 증가함
 - 월평균 소득이 500만 원을 초과하는 손해보험 설계사 비중은 '19년 20.1%에서 '21년 14.5%로, 생명보험 대비 큰 폭(-5.6%p)으로 감소함

〈그림 1〉 전속설계사 월평균 소득 변화 추이

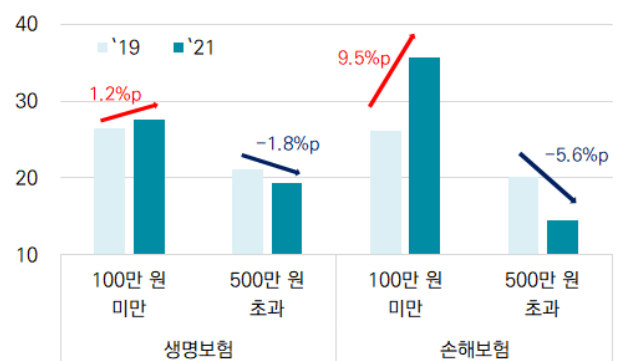
(단위: 천 원)



주: 월평균 소득 = 모집수수료 총액/보험설계사 총인원
자료: 보험회사 『업무보고서』 각 연호

〈그림 2〉 전속설계사의 월평균 소득 분포 변화

(단위: %)



주: 월평균 소득 = 모집수수료 총액/보험설계사 총인원
자료: 보험회사 『업무보고서』 각 연호

- 1) 보험설계사는 보험회사 소속인 전속설계사와 GA소속 설계사로 구분되는데, '21년 말 기준 보험회사 소속 전속설계사 인력은 전체 보험설계사(413,437명)의 41.2%(170,240명)를 차지함. 본 고에서는 보험회사 전속설계사를 대상으로 소득 변화 원인을 평가함
- 2) 생명보험과 손해보험 설계사의 소득격차 원인은 “김동경·정인영(2020), 「설계사 소득양극화 현상과 향후 과제」, 보험연구원”을 참조 바람
- 3) 한국보험대리점협회 보도자료(2022. 1. 12), “2021년 법인보험대리점 보험설계사 영업활동 인식조사 결과”



2. 설계사 소득 변화 원인

- 설계사 소득은 보험상품 판매량⁴⁾과 보험상품 판매에 대한 대가로 보험회사로부터 수취하는 수수료에 기반함
- 설계사(1인당) 평균소득(㉠)은 설계사 1인당 매출액(㉡)과 모집수수료율(㉢)의 곱으로 산출함
 - 설계사 1인당 매출액(수입보험료)은 통상 설계사의 생산성을 의미하며, 모집수수료율은 모집수수료 총액을 총수입보험료로 나눈 값임
 - 이에 따라 판매인력(㉣), 모집수수료(㉤), 수입보험료(㉥) 변화방향을 살펴봄으로써 설계사 소득 변화 원인을 파악할 수 있음

$$\begin{array}{c} \text{㉠ 설계사 (1인당)} \\ \text{평균소득} \end{array} = \frac{\text{㉢ 모집수수료 총액}}{\text{㉣ 설계사 총인원}} = \frac{\text{㉡ 총수입보험료}}{\text{설계사 총인원}} \times \frac{\text{모집수수료 총액}}{\text{총수입보험료}}$$

㉡ 설계사 1인당 매출액 ㉢ 모집수수료율

- 설계사 소득 분석이 중요한 의미를 지니는 것은 해당 지표를 통해 모집시장에서의 영업행태, 모집인력의 이동, 판매채널의 생산성 및 효율성에 대한 직·간접적 평가가 가능하기 때문임
- 설계사 소득은 소속 보험회사의 주력 판매상품, 모집수수료 체계 등에 영향을 받음
 - 보험상품별로 사전에 책정된 수수료가 회사정책에 따라 다를 수 있음
 - 또한 보험모집시장에서의 설계사 인력 규모, 판매채널 간 경쟁도에 따라서도 설계사의 소득수준이 변할 수 있음
 - 매출 확대를 동반하지 않는 판매인력 증원은 설계사의 생산성 저하와 소득감소로 이어질 수 있음
 - 설계사 소득수준 감소는 영업조직 이탈로 이어져 고객관리 취약에 따른 소비자 피해 발생 원인으로 작용함
 - 보험설계사의 잦은 이직 또는 퇴직에 따른 고아계약 발생은 불완전판매 또는 민원 등으로 이어질 수 있음

〈표 1〉 최근 전속설계사 소득 변화의 원인

(단위: %)

구분	㉠ 설계사 소득	㉣ 판매인력	㉤ 모집수수료 총액	㉡ 총매출액	㉢ 1인당 매출액 (생산성)	㉢ 모집수수료율
생명보험	↓ -2.0	↓ -13.1	↓ -14.9	↓ -14.4	↓ -1.4	↓ -0.6
손해보험	↓ -7.6	↑ +9.5	↑ +1.2	↓ -5.8	↓ -14.0	↑ +7.5

주: 각 지표의 '19~'21년 중 연평균증가율(CAGR)임

4) 보험상품 판매량은 수입보험료 또는 계약 건수를 통해 측정함

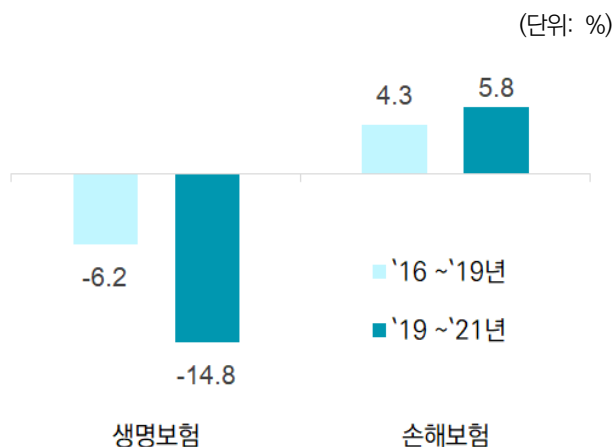
- 설계사 월평균 소득 = 1인당 판매 건수(= 판매 건수/설계사 인원) × 건당 수수료(= 수수료/판매 건수)
- 설계사 월평균 소득 = 1인당 매출액(= 보험료/설계사 인원) × 수수료율(= 수수료/보험료)

가. 판매인력: 설계사 수

○ 생명보험 전속설계사 수는 감소 추세이나, 손해보험 전속설계사 수는 증가하고 있음

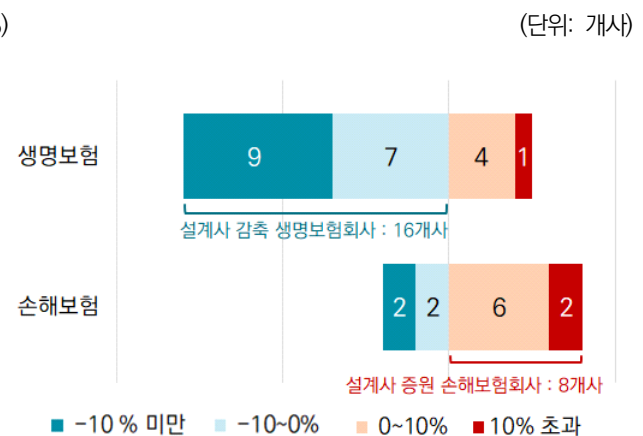
- 생명보험 전속설계사 수는 '19년 92,312명에서 '21년 67,021명으로 연평균 -14.8% 감소함
 - 200인 이상 전속설계사를 보유한 21개 생명보험회사 중 16개사가 해당 기간 중 설계사 인력을 감축함
 - 특히, '21년 한화생명과 미래에셋생명보험의 제판분리(자회사형 GA 설립) 추진이 영향을 미침
- 손해보험 전속설계사 수는 '19년 92,193명에서 '21년 103,219명으로 연평균 5.8% 증가함
 - 200인 이상 전속설계사를 보유한 12개 손해보험회사 중 8개사가 해당 기간 중 설계사 인력을 증원함

〈그림 3〉 보험산업 전속설계사 인력 증감률



주: 전속설계사 인력의 해당 기간 중 연평균증가율(CAGR)임
자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템

〈그림 4〉 보험회사 전속설계사 인력 증감률 분포



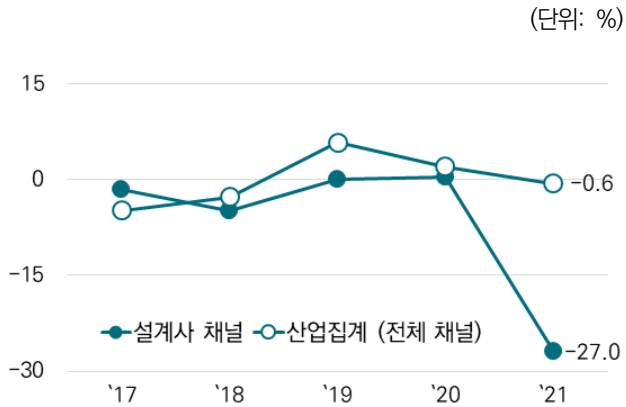
주: 1) 전속설계사 인력의 '19~'21년 연평균증가율(CAGR) 기준임
2) 설계사 100인 이상 보유 보험회사(생보 21, 손보 12) 대상임
자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템

나. 매출액: 설계사 매출총액과 1인당 생산성

○ 최근 설계사 채널의 수입보험료 증가율이 보험산업 전체 보험료 증가율을 하회하고 있음

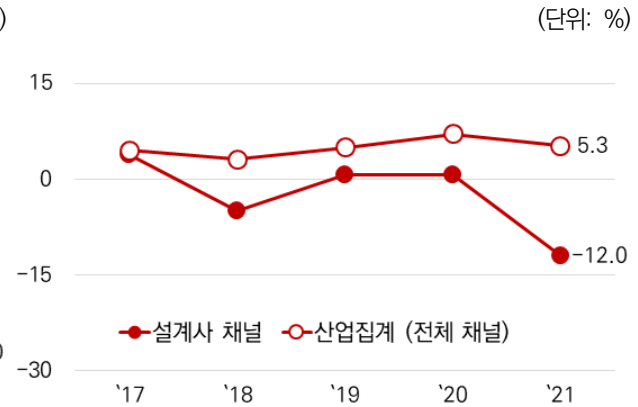
- 생명보험산업에서는 '18년부터 설계사 채널의 수입보험료 증가율이 전체 수입보험료 증가율을 하회하고 있는데, 특히 '21년에는 큰 폭(-27%)으로 하락함
 - 설계사 소득이 하락한 최근 2년('19~'21년) 동안 설계사 채널의 연평균 수입보험료 증감률은 -14.4%로 산업 집계 수준(0.7%)과 큰 차이를 보임
- 손해보험산업의 경우도 GA채널이 급성장하면서 전속설계사 채널의 보험료 성장률은 산업성장률을 하회함
 - 최근 2년('19~'21년) 동안 손해보험 설계사 채널의 연평균 수입보험료 증감률은 -5.8%로 손해보험산업 집계 수준(6.1%)과 차이를 보임

〈그림 5〉 생명보험산업 채널별 매출 증감률 추이



주: 수입보험료 기준, 전년 대비 증가율임
 자료: 보험회사, 『업무보고서』; 금융감독원, 『금융통계정보시스템』

〈그림 6〉 손해보험산업 채널별 매출 증감률 추이



주: 원수보험료 기준, 전년 대비 증가율임
 자료: 금융감독원, 『금융통계정보시스템』

○ 설계사 채널의 매출 감소는 보험영업환경 제약과 채널 경쟁력 약화 등에 기인함

- 코로나19가 장기화되며 소비자들의 대면접촉 기피와 소비심리 위축 등으로 설계사들이 영업활동에 제약을 받음
 - 생명보험협회(2022)⁵⁾ 조사 결과, 코로나19 이전 대비 수입이 감소한 설계사는 조사대상자의 70.3%임
- GA, 방카슈랑스, CM채널 등 판매채널이 다양화되면서, 설계사의 영업경쟁력이 과거에 비해 줄어들음(〈표 2〉 참조)
 - 전속설계사와 영업방식이 유사하면서도 소비자에게 다양한 상품 제공 이점을 가진 GA채널이 급성장함
 - 한편, 자동차보험과 같이 비교적 단순한 상품 판매의 경우 CM채널이 대면채널을 대체하고 있음⁶⁾

〈표 2〉 개인보험의 판매채널별 상품 비중 변화

(단위: %)

구분	설계사		방카슈랑스		GA(대면)		TM		직판	
	'16	'21	'16	'21	'16	'21	'16	'21	'16	'21
개인생명보험	38.2	26.5	19.9	17.2	16.6	29.5	6.4	6.9	10.8	15.9
장기손해보험	34.9	30.9	4.5	2.1	33.3	41.2	6.1	9.9	9.4	8.8

주: 신계약 건수 기준임
 자료: 생명보험협회, 손해보험협회 공시자료

○ 특히 손해보험 설계사를 중심으로 생산성(= 설계사 1인당 매출액) 하락 현상이 뚜렷하게 나타나고 있음

5) 생명보험협회(2022. 1. 17), “전속설계사 직업인식 및 만족도 조사 결과”

6) 보험개발원 보도자료(2022. 6. 14), “자동차보험 인터넷 가입 시 보장범위 및 보험료 할인특약을 꼼꼼히 확인하세요”

- 생명보험 설계사의 생산성은 '17년에서 '19년까지 상승한 후 정체·하락하고 있으며, 손해보험 설계사의 생산성은 '17년부터 지속적으로 하락하고 있음

○ 이러한 설계사의 생산성 하락은 일정 부분 설계사의 고연령화에 기인하는 것으로 평가됨

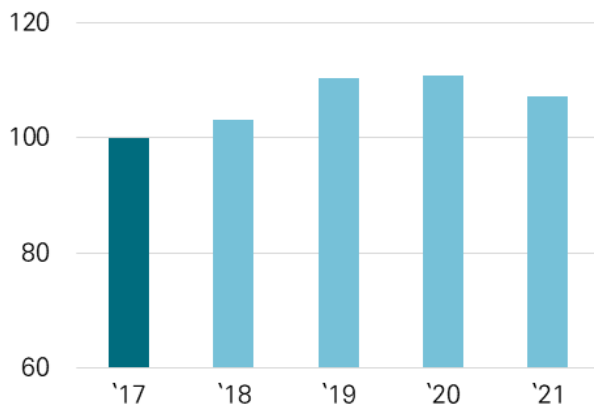
- '21년 기준 생명보험 설계사와 손해보험 설계사의 평균연령은 각각 49.1세 47.5세로 지난 10년 동안 각각 5.9세, 3.8세 증가함
- 고연령 판매인력은 고연령 고객과의 접점 구축에는 유리하지만, 저연령층 대상 영업에는 어려움을 겪을 수 있음
 - 이경희(2019)⁷⁾는 설계사의 고연령화에 따른 성과부진은 연고영업 중심의 판매방식에서 기인하는 것으로 평가함
 - 즉, 설계사 입직 초기인 젊은 시절에는 지인을 대상으로 신계약 판매가 활발히 나타날 수 있으나, 이후에는 판매 대상이 소진되기 때문에 특정 연령을 넘어서면 신계약 판매가 둔화됨

○ 또한 매출 확대(수입보험료 성장)를 동반하지 않는 판매인력 충원이 설계사의 생산성 하락과 소득감소로 이어짐

- 손해보험 전속설계사는 '16년 81,331명에서 '21년 103,219명으로 연평균 4.9% 증가하였는데, 포화된 시장환경에서 과도한 판매인력 간 경쟁이 생산성 하락으로 이어졌을 가능성이 있음
 - 반면, 생명보험 전속설계사는 제판분리 확대로 동기간 111,813명에서 67,021명으로 연평균 -9.7% 감소함

〈그림 7〉 생명보험 전속설계사 생산성 추이

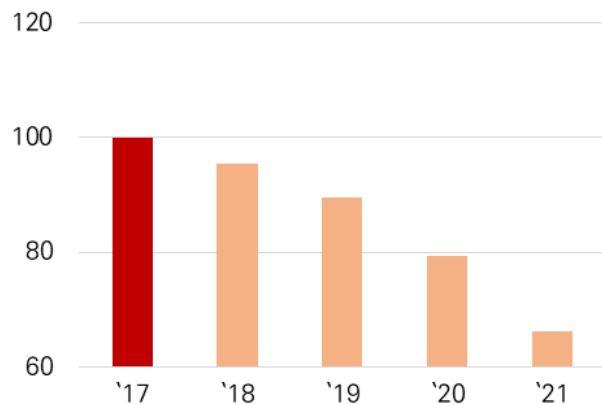
(단위: %)



주: 1) 설계사 생산성 = 수입보험료 / 설계사 총인원
 2) '17년 값을 100으로 설정함
 자료: 보험회사, 『업무보고서』

〈그림 8〉 손해보험 전속설계사 생산성 추이

(단위: %)



주: 1) 설계사 생산성 = 원수보험료 / 설계사 총인원
 2) '17년 값을 100으로 설정함
 자료: 보험회사, 『업무보고서』

7) 이경희(2019), 「보험설계사의 연령과 생산성에 대한 사례 연구」, 『리스크 관리연구』, 30권 1호

다. 모집수수료

○ 보험상품 판매에 대한 대가로 설계사에게 지급하는 모집수수료는 설계사의 수입을 결정짓는 핵심 요소로, 2021년 모집수수료체계 개편이 설계사 소득에 일시적으로 영향을 미친 것으로 보임

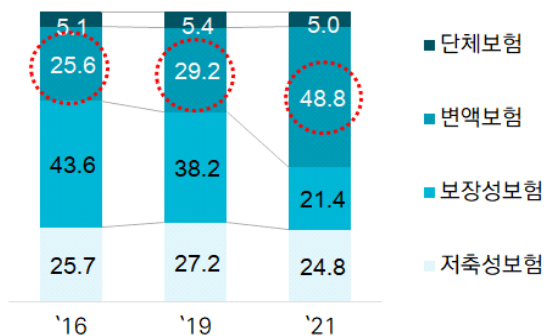
- 보험계약 체결 대가로 설계사에게 지급하는 계약 1차년도 수수료가 월납입 보험료의 12배를 초과하지 못하며 (1200% 룰), 수수료 분급 확대를 유도하기 위한 유인책도 시행 중임⁸⁾
 - 설계사에게 수수료를 분급하여 지급할 경우 연간수수료는 표준해약공제액의 60% 이하로 설정하고, 분급수수료 총액이 선지급방식 수수료 총액보다 5% 이상 높게 책정되도록 설계함
- 이러한 제도 변화가 단기적으로 설계사 소득감소 요인으로 작용하나, 수수료 총량규제를 적용받지 않는 2차년도 이후에는 설계사 소득이 다시 상승할 가능성이 있어 추이를 지켜볼 필요가 있음

○ 한편, 모집수수료 수준은 상품별로 차이가 존재하기 때문에 해당기간 판매된 상품구성의 변화를 통해 설계사들이 수취한 수수료 수준을 간접적으로 평가해 볼 수 있음

- 생명보험 설계사 채널의 경우 '19~'21년 사이 매출액은 크게 감소하였으나, 해당 기간 중 주식시장 호조로 모집수수료 수준이 타 상품에 비해 상대적으로 높은 변액보험 판매가 늘어나면서 매출 감소분을 일정 부분 상쇄함
 - 설계사에게 지급하는 수수료 수준은 생명보험의 경우 종신보험과 변액보험이, 손해보험은 보장성보험의 수수료 수준이 타 상품에 비해 상대적으로 높음⁹⁾
- 한편, 손해보험 설계사 채널의 경우 '19~'21년 사이 연금상품의 판매 비중은 줄어들고 수수료 수준이 상대적으로 높은 장기보험 판매 비중이 증가함

〈그림 9〉 생명보험 설계사 채널의 상품구성비 변화

(단위: %)

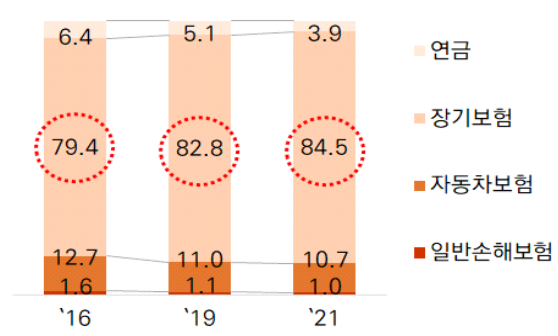


주: 초회보험료 기준임

자료: 보험회사, 『업무보고서』

〈그림 10〉 손해보험 설계사 채널의 상품구성비 변화

(단위: %)



주: 원수보험료 기준임

자료: 보험회사, 『업무보고서』

8) 금융위원회 보도자료(2020. 1. 25), “보험상품의 사업비와 모집수수료를 합리적으로 개선하여 불완전판매를 감소시키고, 보험료 인하를 유도하겠습니다. - 「보험업감독규정」 개정”

9) 안철경·이경희(2011), 『소비자보호를 위한 보험유통채널 개선방안』, 보험연구원



3. 요약 및 시사점

- 최근 2년 동안 전속설계사 채널의 소득수준이 정체·하락하고 있으며, 특히, 손해보험산업의 경우 설계사의 생산성이 저하 현상이 뚜렷하게 나타나고 있음
 - 코로나19 장기화에 따른 영업환경 악화와 더불어 전속설계사 채널의 경쟁력이 약화됨
 - 시장 포화상태에서도 불구하고 대규모 판매인력 충원을 통한 반복되는 영업 경쟁이 영향을 미침
- 설계사의 생산성 향상을 위해 설계사가 장점을 가질 수 있는 영역에 자원을 집중시키거나 효과적인 인력관리를 통해 부가가치를 증대시킬 필요가 있음
 - 영업조직 확대를 통한 단기적인 성과개선 추구전략은 저성장 영업환경에서 적합하지 않기에, 자사에 적합한 인력을 충원하고 이들이 전문성을 확보할 수 있도록 지원할 필요가 있음
 - 시장규모 대비 과도한 판매인력의 존재는 적정소득 창출을 어렵게 하여 설계사의 이직 또는 탈락 확률을 높임
 - 설계사의 정착률(신규등록한 이후 1년 이상 정상적 보험모집 활동에 종사하는 비율)은 '21년 기준 생명보험과 손해보험 각각 41.2%, 56.3%로, 이는 미국 FP의 초년도 정착률 수준('20년 기준, 80%)과는 큰 차이를 보임¹⁰⁾
- 한편, 설계사의 소득 저하로 인한 영업조직 이탈이 영업통제력 약화와 소비자 피해로 이어지지 않도록 유의할 필요가 있음
 - 저소득 설계사 비중이 높은 회사일수록 설계사 정착률이 상대적으로 낮음¹¹⁾
 - 설계사의 잦은 이직은 보험회사 측면에서 전속영업조직 유지를 어렵게 하여 외부판매조직에 대한 의존도를 높이고 영업통제력이 약화될 가능성이 있음
 - 아울러 보유계약관리 부실로 불완전판매 가능성을 높이고 보험민원으로 이어질 가능성이 존재함

10) LIMRA(2021), "2020 U.S. Agency-Building FP Activity"

11) 김동겸·정인영(2020), 「설계사 소득양극화 현상과 향후 과제」, 『KiRi 리포트』, 보험연구원