KiRi 리 포 트
이슈 분석

일본의 보험대리점 업무품질 평가제도 도입과 시사점

김동겸 연구위원, 정인영 연구원

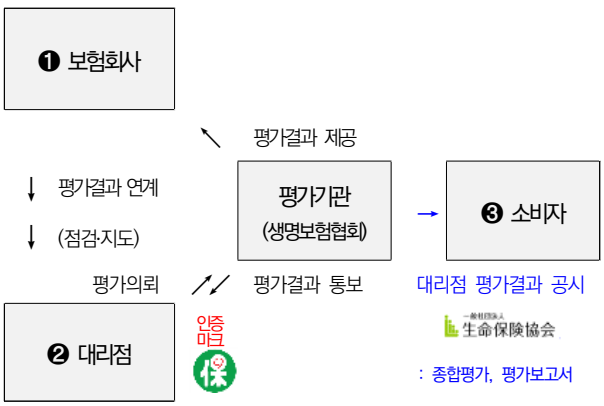
요 약

일본 생명보험협회는 보험대리점의 업무품질 향상과 고객중심 업무운영을 목적으로 공통기준을 통해 대리점을 평가·인증하는 '보험대리점 업무품질 평가제도' 운영 계획을 발표함. 일정 기준을 충족한 보험대리점이 시장에 공표됨에 따라 소비자는 보험대리점 선택 시 유용한 정보로 활용할 수 있고, 보험회사는 보험대리점 관리와 보험모집의 효율성을 증진시킬 수 있음. 국내 보험산업도 GA채널을 통한 보험 가입이 크게 증가하였으나 판매자에 대한 신뢰도는 낮은 수준으로, 해당 사례를 참고할 필요가 있음

○ 최근 일본 생명보험협회는 승합대리점[1](이하, '보험대리점'이라 함)에 대한 '업무품질 평가제도' 운영 계획을 발표함[2]

- 보험대리점 업무품질 평가제도는 대리점의 업무품질 향상과 고객중심 업무운영을 위해 공통기준을 통해 대리점을 평가하고, 일정 요건을 충족한 대리점을 인증하는 제도임
- 평가기관(생명보험협회)은 대리점에 대한 업무품질 평가결과를 보험회사와 소비자에게 공개함
  - 제도 도입 첫해인 2022년에는 54개 대리점이 평가를 신청하였으며[3], 결과는 2023년 3월에 공표될 예정임

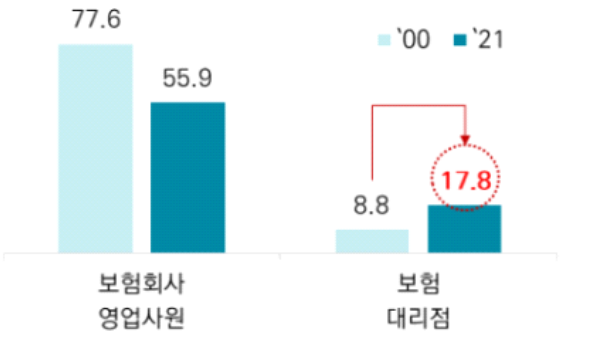
〈그림 1〉 보험대리점 업무품질 평가제도 개요



자료: 生命保険協会(2022) 자료를 재구성함

〈그림 2〉 일본 생명보험상품 가입경로

(단위: %)



자료: 生命保険文化センター(2021), "生命保険に関する全国実態調査"

1) 승합대리점(乗合代理店)이란 복수 보험회사의 보험상품을 취급하는 대리점으로, 국내 보험산업의 GA(법인보험대리점)에 해당함. '20년 말 기준 2만 2천 개의 대리점이 운영 중임(DIAMOND(2022), "生保の優良代理店に業界が"お墨付き"")
2) 生命保険協会(2022. 3. 24), "生命保険乗合代理店を対象にした「業務品質評価運営」の開始"
3) 生命保険協会(2022. 6. 23), "2022年度の業務品質調査の申込は54代理店でした"; 生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領

○ 보험대리점 업무품질 평가제도 도입은 보험모집시장에서의 ① 수수료 편향, ② 보험회사의 업무제휴 대리점 선정의 어려움, ③ 보험대리점의 대리점 수수료 평가체계에 대한 대응의 어려움 등을 배경으로 함

- 금융청(金融庁)은 다양한 보험상품을 취급하는 대리점이 소비자에게 상품 비교·추천 과정에서 높은 수수료를 받을 수 있는 상품을 우선적으로 추천하는 판매관행에 대해 우려를 표명함
  - 보험상품 판매 시 대리점의 영향력이 점차 확대되면서 판매자의 상품편향에 대한 우려가 커짐(〈그림 2〉 참조)
- 보험회사는 고객중심 업무운영을 위해 '18년부터 대리점 수수료 산정 시 대리점의 업무품질을 반영하고 있으나, 통일된 기준이 없어 객관화된 검증이 어려워 보험상품 판매 제휴 대리점 선정에 어려움을 겪음[4)]
- 한편, 다수의 보험회사와 업무제휴를 맺고 있는 보험대리점 또한 각 보험회사가 보험대리점 평가 시 고려하는 항목이 제각각 다양해 대응에 어려움이 존재하여 통일된 기준 마련을 요구함

○ 대리점 업무품질 평가제도는 보험업계의 자율적 참여를 기반으로 하고 있으며, 평가지표 선정 및 평가방법의 공정성을 담보하기 위해 학계·법조계·소비자단체로 구성된 '대리점 업무품질 심사회'를 설치함

- (평가대상) 업무품질 평가대상은 복수의 생명보험회사와 모집업무 위탁계약을 체결하고 있는 대리점 중 업무품질평가를 희망하는 대리점으로 국한함
  - 1사 전속대리점, 개인대리점, 금융기관대리점 등도 규모와 특성이 크게 다르기 때문에 평가대상에서 제외하며, 대리점 평가를 위한 인력 및 자원을 고려하여 조사대상은 연간 150~200개 대리점으로 한정함
- (평가기준) 소비자들에게 이상적인 보험대리점으로 요구되는 업무품질을 ① 고객대응, ② 사후관리, ③ 개인정보보호, ④ 지배구조 등 4가지 측면으로 구분하고, 각 요소에 대한 보험대리점의 이행 실태를 점검함
  - 업무품질 평가항목은 보험법상 대리점이 준수해야 할 기본항목(150개)과 고객중심 업무운영 관점에서 각 대리점이 독자적으로 이행할 필요가 있는 응용항목(60개)으로 구성됨
- (결과공시) 기본항목을 모두 충족하고 있다고 평가되는 대리점의 경우 협회 홈페이지를 통해 공표함
  - 향후 대리점 업무품질 평가의 상징이 되는 마크를 제작하여 협회의 검증을 통과한 대리점의 명함이나 홈페이지, 회사 안내 등에 사용할 수 있도록 하는 것을 검토 중에 있음

〈표 1〉 일본의 보험대리점 업무품질 평가지표의 구성

구분	고객대응	사후관리	개인정보보호	지배구조(내부통제)
평가항목	• 고객니즈에 부합한 상품제안과 모집체계 • 모집인 교육	• 사후관리서비스 체계 • 고객민원 대응체계 • 고객·계약정보 관리 • 유지율	• 개인정보보호 체계	• 기업지배구조 • 내부통제체계 • 부적절한 사안 대응 • 직원 관리
세부 평가기준	• 고객의향 파악 및 확인 • 정보제공의무 • 고위험상품 모집규칙 • 고령자 모집규칙	• 보유계약관리 • 민원 대응 • 고객정보 관리 • 유지율 파악	• 개인정보보호제도 • 개인정보보호시스템 운영	• 적절한 업무운영 • 내부감사 • 업무연속성계획 • 모집인·직원 관리

자료: 生命保険協会(2022), "業務品質評価基準一覧"을 재구성함

4) 일본은 2018년부터 보험회사의 대리점 수수료 산정 시 '양(계약 건수)' 외에 계약유지율, 판매자 전문성, 고객만족도 등 서비스의 '질'적 요소를 고려하는 것을 골자로 하는 보험대리점 수수료 체계를 마련함(김동겸·정인영(2020), 『일본의 보험대리점 규제체계』, 보험연구원)

○ GA채널을 통한 보험 가입이 크게 증가하는 가운데 보험상품 판매자에 대한 신뢰도가 낮은 국내 현실을 감안할 때, 일본의 보험대리점 평가체계 도입은 국내 보험산업에 많은 시사점을 제시함

- GA채널을 통한 개인생명보험상품 가입은 '11년 12.8%에서 '21년 29.5%로 증가하였으며, 장기손해보험의 경우 동기간 중 22%에서 41.2%로 증가함(〈그림 3〉 참조)
- 국내 보험소비자를 대상으로 한 설문조사 결과, 보험회사 직원과 보험설계사에 대한 신뢰 수준은 타 금융회사 직원 대비 상대적으로 낮은 수준임(〈그림 4〉 참조)
- 향후 GA의 비대면 거래가 증가할 것으로 예상되는 가운데, 현재 금융상품판매자와 직접 만나지 않고 거래가 이루어지는 온라인 금융앱의 상품추천에 대해서도 조사대상자의 65.8%가 신뢰하지 않는 것으로 나타남(〈그림 5〉 참조)

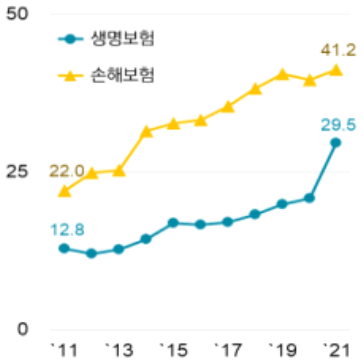
○ 업계차원의 대리점 업무품질 평가와 자발적 정보공시제도는 민간의 자율성을 일정 부분 확보하면서 보험모집시장의 효율성을 개선하는 데 기여할 수 있음

- 보험대리점에 대한 업무품질평가는 일차적으로는 대리점의 업무품질 향상을 도모함
- 또한, 보험대리점에 대한 평가결과가 시장에 공표됨으로써 소비자는 보험상품 가입 과정에서 소비자 중심의 상품 추천·권유를 이행하고 있는 판매자를 식별할 수 있는 유용한 정보를 제공받을 수 있음
- 아울러 보험대리점 평가결과를 해당 대리점과 업무제휴를 맺고 있는 보험회사가 활용할 수 있기 때문에, 보험회사의 보험대리점 관리가 보다 용이해지고 모집의 효율성도 증진시킬 수 있음

○ 현재 국내에서 보험모집시장의 건전성 및 투명성 제고를 위해 운영 중인 'GA 통합공시시스템(e-클린보험서비스)[5]'과 '보험대리점 평가제도'를 연계·운영하는 방안을 고려해 볼 수 있음

〈그림 3〉 GA채널의 점유율 추이

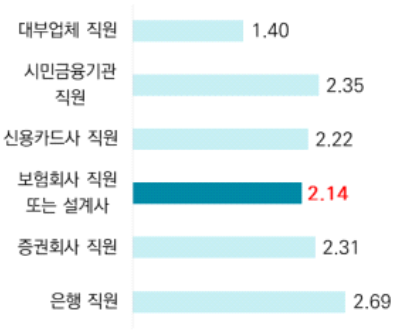
(단위: %)



주: 신계약 건수 기준임
자료: 생명보험협회, 손해보험협회 공시자료

〈그림 4〉 금융상품 판매자에 대한 신뢰도

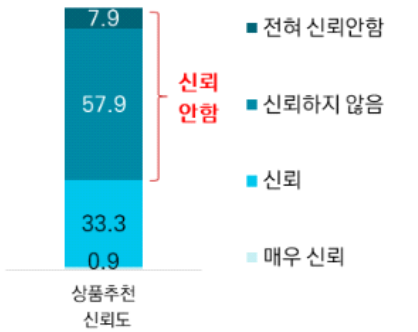
(단위: 점)



주: 전국 만20~69세 1,886명 대상 조사임
자료: 성영애·김민정(2020), 『사회적 신뢰와 보험』, 보험연구원

〈그림 5〉 금융앱에서의 상품추천 신뢰도

(단위: %)



주: 전국 만19~69세 2,030명 대상 조사임
자료: 금융위원회·한국갤럽(2021), "금융소비자 보호에 대한 국민인식조사"

5) 금융위원회 보도자료(2019. 7. 22), "보험 가입 시 설계사 및 GA의 신뢰도 정보를 확인·요청하세요"

부록. 일본의 보험대리점 평가지표의 구성

구분	업무품질 평가항목	세부 평가기준	설문항목(기본/ 응용)
Ⅰ. 고객대응 (60개* 평가항목) *기본 40, 응용 20	[1] 고객니즈에 부합한 보험상품 제안과 모집체계	① 고객의향 파악 및 확인의무	기본: 3, 응용: 4
		② 정보제공의무: (i) 중요사항 설명	기본: 4, 응용: 0
		③ 정보제공의무: (ii) 비교추천 판매	기본: 4, 응용: 3
		④ 모집 시 금지행위 : 현저하게 부당한 행위	기본: 6, 응용: 1
		⑤ 특정보험계약 모집에 관한 규칙	기본: 4, 응용: 0
		⑥ 고령자모집 규칙	기본: 3, 응용: 1
		⑦ 고객편의 향상을 위한 모집체계	기본: 1, 응용: 1
		⑧ 조기 해지	기본: 1, 응용: 1
		⑨ 모집자료 관리	기본: 7, 응용: 1
		⑩ 상품권유 및 고객중심 업무운영원칙	기본: 2, 응용: 3
	[2] 모집인교육	① 모집인 교육체계	기본: 5, 응용: 5
Ⅱ. 사후관리 (31개* 평가항목) *기본 18, 응용 13	[1] 고객 사후관리체계	① 보유계약 관리시스템	기본: 8, 응용: 6
	[2] 고객민원 대응체계	② 고객민원 대응체계	기본: 7, 응용: 6
	[3] 고객 및 계약정보 관리	③ 정보제공의무: (ii) 비교추천 판매	기본: 2, 응용: 1
	[4] 유지율	④ 유지율 파악 및 분석	기본: 1, 응용: 0
Ⅲ. 개인정보보호 (37개* 평가항목) *기본 24, 응용 13	[1] 개인정보보호체계	① 개인정보관리체계	기본: 15, 응용: 11
		② 개인정보관리 운영시스템	기본: 9, 응용: 2
Ⅳ. 지배구조 (82개* 평가항목) *기본 68, 응용 14	[1] 기업지배구조	① 적절한 업무 운영	기본: 2, 응용: 0
		② 공시자료 열람	기본: 1, 응용: 0
		③ 내부감사	기본: 7, 응용: 3
		④ 업무영속성계획(BCP) 구축	기본: 2, 응용: 2
	*해당 회사만 적용	⑤ 대형보험대리점 소속 모집인의 대응	기본: 3, 응용: 0
		⑥ 공동 모집 시 대응	기본: 2, 응용: 0
		⑦ 모집위탁체계	기본: 7, 응용: 0
		⑧ 가맹점 계약사의 대응체계	기본: 5, 응용: 1
		⑨ 가맹점 관리	기본: 3, 응용: 0
		⑩ TM 영업 시 대응체계	기본: 5, 응용: 1
	[2] 내부통제체계	① 모집인 관리	기본: 13, 응용: 0
	[3] 부적절한 사안에 대한 대응	① 부적절한 사안에 대한 대응체계	기본: 11, 응용: 2
	[4] 직원관리	① 직원관리 및 만족도 향상을 위한 노력	기본: 7, 응용: 5

자료: 生命保険協会(2022), “業務品質評価基準”를 재구성함