

연구보고서

2025

02

# 보험상품 판매책임법제 선진화방안 연구

안수현



본 보고서에 수록된 내용은 집필자 개인의 의견이며 우리원의 공식 의견이 아님을  
밝혀 둔다.





## 목 차

• 요약	1
I. 서론	3
II. 보험모집시장 환경변화	7
1. 판매채널의 다양화	7
2. 전통적 보험판매채널의 구조적 변화	8
III. 현행 보험상품 판매책임법제 검토	21
1. 금융소비자보호법	21
2. 금융상품별 불완전판매와 배상책임 사례	34
3. 금융업권별 판매채널의 불완전판매와 배상책임 사례	41
IV. 해외 보험상품 판매책임법제	47
1. 미국	47
2. EU	57
3. 영국	58
4. 독일	63
5. 호주	71
6. 일본	74
7. 시사점	82
V. 판매책임 관련 최근 법안 분석	87
1. 보험회사와 GA의 책임관계에 관한 법안의 내용과 쟁점	87
2. 검토	90
VI. 제도개선방안: 결론에 갈음하여	99
1. 제판분리 심화에 상응한 보험상품 판매책임 정비	99
2. 상품판매자에 대한 정보 공시 강화	103
3. 소비자의 실질적 보호강화가 되도록 피해구제시스템 강화 등 보완	104
• 참고문헌	106

## 표 차례

〈표 I-1〉 국내 판매채널 변천	4
〈표 II-1〉 보험판매채널의 다양화	8
〈표 II-2〉 보험판매채널 현황	11
〈표 II-3〉 법인보험대리점 규모별 분포	11
〈표 II-4〉 신규계약 체결 건수	12
〈표 II-5〉 중대형 GA 수수료 수입 추이	13
〈표 II-6〉 온라인플랫폼 보험상품 비교추천서비스제도 주요 내용	15
〈표 II-7〉 GA 불완전판매 비율	19
〈표 III-1〉 금융상품 판매채널의 유형 분류	22
〈표 III-2〉 보험플라자 주요업무(안)	29
〈표 III-3〉 보험업법 일부개정법률안	30
〈표 IV-1〉 뉴욕 금융서비스국에 등록된 보험판매자 현황	51
〈표 IV-2〉 해외 판매배상 책임법제 비교	85

## 그림 차례

〈그림 II-1〉 금융업권별 비대면 채널 활용도	9
〈그림 II-2〉 개인보험 가입경로 변화	10
〈그림 II-3〉 보험상품 구매 시 상품 비교 경험 유무	14
〈그림 II-4〉 보험채널 제판분리 단계	16
〈그림 II-5〉 GA 채널의 주요 문제점	18
〈그림 II-6〉 모집채널별 불완전판매 비율	19





## **Study on Advanced Legal Frameworks for Liability in Insurance Product Sales**

Recent trends in the evolution of sales channels show a decline in exclusive agents, the expansion of new channels introduced in the 2000s, and a decreasing market influence of insurance companies. Meanwhile, the influence of non-exclusive sales organizations is steadily growing and accelerating. However, changes in sales channels are also affecting the persistent issue of misselling, which has long been identified as a chronic problem in the insurance industry. For instance, in the face-to-face sales channel, complaints and incidents of misselling related to general agencies (GAs) continue to recur. One key reason for this is that sales accountability regulations have not kept pace with the changing times.

Under the Financial Consumer Protection Act, financial product manufacturers (insurance companies) are primarily liable for compensating consumers for damages caused by illegal acts of financial product sales agents or intermediaries (Article 45 of the Act). This has raised significant concerns that the deterrent effect on the unlawful actions of sellers may be limited. As new sales channels become more diversified and larger in scale, the control of insurance companies, as manufacture of financial products, weakens. Consequently, the regulation imposing primary liability on these companies makes it difficult to prevent misselling through sales channels. To ensure that sellers remain neutral and make proactive efforts to prevent misselling, it is desirable to link sales functions (authority) with sales responsibilities, particularly in light of the need to accelerate the separation of manufacturing and distribution.

With this awareness of the issues, this report provides a general overview of changes in the insurance solicitation market environment in Korea. It then analyzes the current legal framework governing sales accountability for insurance products, followed by an introduction to key aspects and implications of overseas legal frameworks on sales channel accountability. Additionally, the report proposes improvement measures in relation to the current legal system and policies. In other words, when sales channels are deemed to have a high degree of independence from insurance companies, it may be necessary to consider holding them primarily liable. This would apply to financial institution insurance agencies, (super)large agencies, entities that advertise expertise in consulting or specific fields, as well as platforms and specialized sales companies.

On the other hand, when sales channels have limited sales authority (e.g., restricted sales authority) or are small in scale or influence, it is advisable to maintain the current regulation, which imposes a quasi-joint and several liability on insurance companies, to ensure that financial consumers' rights to claim compensation for damages are not restricted. Additionally, although the scale and influence of insurance product suppliers have significantly increased compared to the past, solicitation information is still predominantly provided from the perspective of insurance companies (product manufacturers). In an environment where the separation of manufacturing and distribution is accelerating, this limits financial consumers' ability to evaluate the characteristics and issues of product sellers. Therefore, it is necessary to expand the provision of information about product sellers.

If the sales responsibility structure changes, it is not difficult to anticipate that financial consumers may feel uneasy about it. Therefore, strengthening the actual protection of consumers must accompany such changes. To achieve this: (1) The consumer compensation system should be enhanced (e.g., shortening the complaint processing period and promoting dispute resolution) to ensure that consumers receive prompt relief. (2) A system should be established to regularly evaluate whether sales channels fulfill their compensation responsibilities to financial consumers. (3) It should be mandatory to pre-deposit a sufficient performance bond to ensure prompt compensation in the event of consumer damages, and this information should be made available to consumers.

최근 판매채널의 변화 추이는 전속설계사 감소와 2000년대 도입된 새로운 채널 확대 그리고 보험회사의 시장영향력이 줄어든 반면, 비전속 판매조직의 영향력이 갈수록 확대되고 있고 이는 더욱 가속화된다. 그러나 한편으로 판매채널의 변화는 보험산업의 고질적인 문제로 지적되는 불완전판매에도 영향을 미치고 있다. 대표적으로 보험시장에서 대면채널과 관련하여 GA에 대한 민원과 불완전판매가 반복되고 있는 이유 중의 하나로 판매책임법제가 시대변화를 따라가지 못하고 있다는 점이다.

그런데 금융소비자보호법에서 금융상품판매대리중개업자의 위법 행위 시 금융소비자에게 발생한 손해를 금융상품직접판매업자(보험회사)가 1차적으로 배상하도록 정하고 있어(동법 제45조) 판매자의 위법행위 역지력이 제한적일 수밖에 없다는 우려가 적지 않다. 새로운 판매채널이 다양화되고 거대화될수록 금융상품직접판매업자인 보험회사의 통제권이 약화되에도 1차적 배상책임을 지우는 규정으로 인하여 판매채널의 불완전판매는 예방하기 어렵다는 것이다. 판매자가 중립적이고 불완전판매를 적극 예방하는 노력을 다하도록 하기 위해서는 재판분리의 가속화를 감안해 볼 때 판매기능(권한)과 판매책임이 연계되는 것이 바람직하다.

이러한 문제 인식하에 이 보고서에서는 보험모집시장의 환경 변화를 개괄적으로 살펴보고, 이후 현행 보험상품 판매책임법제 현황을 분석한 후 해외 보험상품 판매책임법제의 주요내용 소개 및 시사점을 소개하였다. 아울러 현행 법제 및 정책과 관련하여 개선방안을 다음과 같이 제안하였다. 즉 법인보험대리점의 불완전판매에 대해 보험회사가 주된 책임을 지고 책임형태도 보험회사가 직접 무과실책임을 지는 것은 보험회사와 보험대리점 그리고 보험계약자 모두 주의를 다하는 것을 기대하기 어려워 금융소비자보호법상의 판매책임 규정 재정비가 필요하다. 보험회사가 직접 책임을 지는 이론적 근거는 보상책임의 원리로, 사용자는 피용자의 활동에 의해 그 사업범위를 확장하여 이익을 얻을 수 있고, 이익이 존재하는 곳에 손실도 귀속되어야 한다는 논리이다. 그런데 이러한 논거는 당해 행위를 하는 자의 활동이 기업체로서 '독립성'이 강하면 강할수록 사용자는 그로부터 발생

하는 손익의 결과에 대해 이해관계가 희박해진다. 따라서 독립성이 강한 것으로 인정되는 경우에는 보험대리점이 1차 책임을 지도록 하는 방안을 고려할 필요가 있다. 마찬가지로 금융기관보험대리점, (초)대형대리점, 자문 내지 특정분야 전문성이 있음을 광고한 경우 또는 플랫폼, 판매전문회사 등도 1차 책임을 지는 것이 바람직하다.

종래 의원입법안으로 발의된 <윤창현 의원 대표발의 금소법개정안>이나 <채이배 의원대표발의 보험업법개정안>처럼 대형법인보험대리점에 한해 1차 책임을 지우는 것이 보험회사와 보험대리점 그리고 보험계약자 모두 주의를 다하는데 기여하기에는 다소 미흡하다. 1차 책임을 지운다는 것은 모집위탁을 한 보험회사의 책임은 묻지 않는 것인데, 보험대리점이 대형규모라는 점만으로 지휘·감독이 불가능하다고 보기는 어렵기 때문이다. 규모와 단순히 영향력을 고려해서 1차 책임의 논거로 삼는 것은 적절하지 않고, 적어도 보험회사와 대등한 수준이라고 볼 정도의 독립된 지위에 있을 경우에 한하여 1차 책임을 지우는 것이 바람직하다. 따라서 이 보고서에서는 보험중개사에 준하는 독립적 지위에 있는 자를 대상으로 1차 책임을 지우는 개정안을 제안하였다.

한편, 판매채널의 판매권한 정도에 따라서 (예: 판매권한이 제한되는 경우) 내지 규모나 영향력이 적은 경우에는 금융소비자의 손해배상 청구권이 제한되지 않도록 현행 규정과 같이 보험회사의 부진정연대책임을 지우는 것이 바람직하다. 또한 보험상품 공급자의 규모와 영향력이 과거에 비해 현저하게 증가한 것에 반해 여전히 보험회사(상품제조사) 중심의 모집정보가 제공되고 있는 것은 재판분리가 가속화되는 환경에서는 상품판매자의 특징과 문제를 금융소비자가 평가하는데 한계가 있다. 이러한 점에서 상품판매자에 대한 정보제공을 확대할 필요가 있다.

새로운 판매책임 구조로 변화할 경우 금융소비자가 불안해할 가능성도 예상된다. 따라서 소비자의 실질적 보호 강화가 반드시 수반되어야 한다. 이를 위해 소비자 피해구제 시스템 강화(민원 처리 기한 단축, 분쟁조정 활성화 등)로 신속 구제가 보장되어야 하고, 판매채널의 금융소비자에 대한 배상책임 이행 여부를 정기적으로 평가하는 제도 마련이 필요하다. 또한 소비자 피해 시 신속 배상이 가능하게 충분한 이행보증금 사전예치가 의무화되고 이에 대한 정보가 제공되어야 한다.

# I 서론

보험산업 초기부터 2000년대 이전까지는 전속설계사 채널만이 유일한 보험판매채널이었다. 그러나 2000년대 이후 휴대폰과 인터넷이 확대되면서 통신판매(Tele-marketing; TM)<sup>1)</sup>과 온라인채널(Cyber Marketing; CM)<sup>2)</sup>채널이 도입되었고, 이후 소비자 편의에 대한 요구 증대로 방카슈랑스,<sup>3)</sup> 다양한 보험상품상품을 판매할 수 있는 GA가 도입되었다.

2000년 이후 현재까지 보험산업의 대표적인 변화를 든다면 판매채널의 변화를 우선 꼽을 수 있다. 금융소비자는 보험회사 임직원인 전속채널 외에 GA의 성장, 통신판매, 온라인채널, 2003년 방카슈랑스, 2015년 온라인보험슈퍼마켓, 온라인보험플랫폼, 인공지능(AI)<sup>4)</sup> 등 다양한 채널을 통해 보험상품을 구매할 수 있다.

- 1) 전화통화를 이용한 보험판매마케팅(TM)은 2000년대 이후 새로운 판매채널로 도입되었음. 특히 경쟁보험회사에 비해 전속설계사 채널에서 비교우위를 가지지 못하고 있던 외국계 및 중소형 보험회사 등이 적극적으로 활용하였음
- 2) 온라인채널은 인터넷으로 보험을 판매하는 방식으로 고객 스스로 보험가입을 고려하고 자신에 적합한 상품을 고르며 가입하는 채널임
- 3) 2003년 8월부터 단계적으로 방카슈랑스를 허용하는 보험업법이 개정되었고, 도입 당시 부작용 완화를 위한 제도적 보완장치로 3단계에 걸친 방카슈랑스 시행방안이 마련되었음. 2003년 저축성보험, 2005년 순수보장성 보험, 2006년 만기환급형 보험으로 확대되었지만 2008년 4단계 확대시행 계획의 철회로 종신보험과 자보는 취급이 제한되어 있음. 도입 초해 방카슈랑스가 모집한 생명보험 실적은 초회보험료 기준 1조 7,841억 원이었고, 이는 전체 초회보험료 4조 2,427억 원의 42%에 해당하는 금액임. 당시 전속조직의 실적은 1조 6,241억 원이었음. 2022년 전체 생보사의 방카슈랑스 채널에서 거둔 초회보험료는 17조 4,878억 원으로 생보사의 초회보험료 기준으로 보면 20년간 9배 성장하였음. 전속채널과 달리 방카슈랑스채널은 저축보험과 연금 같은 저축성 보험을 주력으로 취급함 ;보험신보(2023. 9. 25), “이슈-방카슈랑스채널 규제완화 목소리 연일 높이는 은행권 왜?”
- 4) TM모집 시 보험설계사가 주요내용을 모두 직접 낭독하였으나 표준 스크립트 낭독은 AI 음성봇을 활용할 수 있음; 금융위원회 보도자료(2021. 5. 17), “보험업법 시행령 및 감독규정 등 입법예고”

〈표 I-1〉 국내 판매채널 변천

시기	판매채널
~1958년	출장모집제 - 본사 임직원 중심
1958년	청부제 지사/지부 모집점포
1962년	Proper제 - 단체보험 모집조직(남성중심)
1960년대 중반	Debit제 - 개인보험 모집조직(여성중심)
2000년 이전	전속설계사 중심 - 복수(1994) - 독립대리점(1997) - 중개사(1997)
2001년	직판 - TM, CM, DM
2003년	방카슈랑스 TV홈쇼핑
2005년	· GA 활성화 · 여전법 개정으로 카드사의 보험대리점 업무 허용('카드슈랑스')
2007년	보험판매플라자(Insurance Marketing Company; IMC) 도입 논의(재정경제부 주도) - 보험업법 개정안 발의
2008년	교차모집제도(생명보험-손해보험 제휴)
2014년	단종대리점, IFA, 복합점포, 보험다모아
2015년	보험판매전문회사(보험상품판매업) 도입 논의 - 금융위원회 주도로 도입 추진
2019년	AI 로보텔러에 의한 보험 판매 - 가입상담부터 보험계약체결까지 TM 채널 모집 전 과정을 인공지능(AI)를 통해 진행 - 규제샌드박스 혁신금융서비스로 선정된 경우 보험업법 제83조 제1항 특례로 인정
2021년	· AI 음성봇 활용 - TM 모집 시 표준스크립트 낭독 시 AI 음성봇 활용 허용 · 자회사형 법인대리점(GA) 설립·운영 - 판매전담 보험판매전문회사 설립
2022년	온라인플랫폼 보험상품 취급 시범운영 권유만 허용 온라인모집에 부적합하거나 불안전판매가능성이 높은 상품은 제외 혁신금융서비스 지정을 통해 진입

이러한 판매채널의 다양화는 보험회사의 판매전략의 변화를 가져왔을 뿐 아니라 금융소비자에 대한 보험판매 영향력 면에서도 차이를 가져오고 있다. 최근 판매채널의 변화 추이는 전속설계사 감소와 2000년대 도입된 새로운 채널 확대 그리고 보험회사의 시장영향력이 줄어든 반면, 비전속 판매조직의 영향력이 갈수록 확대되고 있고 이는 더욱 가속화 된다고 요약할 수 있다.

대면판매의 경우 설계사는 여러 가지 보험상품을 취급하고 이중 가장 경쟁력 있는 상품을 판매할 수 있는 독립대리점에 소속되는 것을 선호하게 되고, 금융소비자도 여러 보험상품을 비교해서 본인에게 가장 유리한 상품을 선택하여 가입할 수 있는 비전속채널이 선호될 것으로 보인다. 비대면의 경우 현재 온라인플랫폼의 보험상품 취급이 비교추천에 그치지 만<sup>5)</sup> 보험회사의 계약대리점·중개대리점 역할을 하는 경우 플랫폼의 역할과 영향력이 더 확대될 것으로 전망된다.

그러나 한편으로 판매채널의 변화는 보험산업의 고질적인 문제로 지적되는 불완전판매에도 영향을 미치고 있다. 채널의 속성상 불완전판매비율이 높을 수 있는 점, 여러 회사의 상품을 비교해서 판매하려면 다양한 상품의 특성을 파악하여 조언을 할 수 있는 전문성이 있어야 하는데, 전문성이 부족한 점, 상품의 비교구매가 가능하기 위해서는 정보비대칭이 완화되어야 하는데 정보공시가 부족한 점 외에도 불완전판매 증가 원인의 하나로 특히 판매책임법제가 판매채널의 변화를 반영하지 못하고 있다는 비판이 지속적으로 제기되고 있다.<sup>6)</sup>

대표적으로 보험시장에서 대면채널과 관련하여 GA에 대한 민원과 불완전판매가 반복되고 있는 이유 중의 하나로 판매책임법제가 시대변화를 따라가지 못하고 있다는 점이다. 특히 보험대리점이 대형 GA 중심으로 재편되는 경향이 가속화되는 상황에서 불완전판매 비율이 보험회사 전속설계사에 준하거나 더 높은 경향을 띠는 것으로 나타나기도 한다. 보험시장은 여전히 보험회사 및 GA소속 설계사를 통한 대면모집에 대한 의존도가 높은

5) 2023년 7월부터 11개 핀테크사가 플랫폼 보험상품 비교추천서비스가 혁신금융서비스 사업자로 지정되어 플랫폼을 통해 보험회사의 온라인 보험상품(CM)을 비교해주고, 적합한 보험상품을 추천해주고 있음. 2024년 1월 19일부터는 자동차보험과 용종보험 비교·추천서비스를 우선 출시하여 운영하고 있으며, 혁신금융사업자 부가조건 심사를 마친 저축보험은 6월 27일 출시하며, 펫보험과 여행자보험의 경우 7월부터 출시예정임. 보험비교·추천서비스 출시 이후 약 5개월간 370여만 명의 소비자가 보험비교·추천서비스 페이지에 방문하였으며, 49여만 명이 비교·추천서비스를 이용하였음. 이중, 보험사로 이동하여 실제 보험계약을 체결한 건수는 약 4.6만여 건으로 나타났음; 금융위원회 보도자료(2024. 6. 26), “저축보험 플랫폼 비교·추천서비스 출시”

6) 그 외 원인으로 보험회사 간 외형경쟁과 판매자의 수수료 편향도 꼽을 수 있음

편이다. 비록 금융소비자보호법 제정 및 시행, 법인보험대리점(GA) 내부통제 및 공시 강화, 모집종사자 정보 조회 등으로 보험시장의 판매관행이 점차 개선되고 있고 불완전판매 비율도 지속적으로 감소되는 경향이 있지만 큰 폭의 개선이라고 금융소비자가 체감하는 수준은 아니다.

전통적으로 전속설계사에 의존했던 판매채널의 구조 변화는 금융소비자에게 미치는 영향이 크다. 긍정적 영향으로 다양한 채널을 통한 보험판매는 금융소비자의 선택을 넓힌다는 점(선택의 다양성 증가), 시간과 장소에 구애받지 않고 보험에 가입할 수 있는 접근성 향상 등의 효과가 기대된다.

그러나 그에 상응하여 불완전판매 가능성도 증가하는 경향이 있다. 대면채널 중 GA의 영향력이 커지면서 판매인력 확보를 위한 경쟁이 심화되고, 이러한 시장 구조가 고착화될 경우 부당 승환계약 등 금융소비자 피해가 커질 수 있다. 비대면채널의 경우에도 우려가 없지 않다. 비대면채널을 통해 보험에 가입한 경우 상품에 대한 충분한 설명을 받지 못하는 문제가 빈번히 지적되고 있고, 시장이 비대면화 될수록 보험상품 판매도 주로 플랫폼에서 이루어질 가능성이 큰데, 이 경우에도 동일한 우려가 있다.

현재 금융상품 중 비대면채널에서 보험의 이용 비중이 가장 낮지만, 이미 튼튼한 고객기반을 갖고 있고 다양한 비금융서비스를 제공하는 빅테크기업이 직·간접적 네트워크 효과를 통해 시장지배력을 빠르게 확대할 가능성이 크다.<sup>7)</sup> 이처럼 대면채널과 비대면채널의 변화 속에서 불완전판매가 줄어들기보다는 늘어날 가능성이 큰데,<sup>8)</sup> 이러한 변화에 대해서도 판매책임법제가 역할을 하지 못하다는 점도 문제로 지적되고 있다.

이러한 문제 인식하에 이하에서는 보험모집시장의 환경 변화를 살펴보고, 이후 현행 보험상품 판매책임법제 현황을 분석한 후 해외 보험상품 판매책임법제의 주요내용 소개 및 시사점을 제시한다. 이러한 연구를 바탕으로 현행 법제 및 정책과 관련하여 개선방안을 제안하기로 한다.

7) 빅테크들은 절대 우위에 있는 기술력뿐만 아니라, 모바일 플랫폼 주도권과 데이터 독점력을 기반으로 보험상품의 비교 분석, 중개, 모집, 추천, 판매에서 보험사보다 경쟁력 우위에 서 있으며, 이러한 상황은 보험상품의 번들링·연 번들링, 제판분리(고객접점 독점), 데이터 개방 등의 속도를 가속화시키며 보험시장을 재편할 가능성이 높음. 또한 빅테크들은 사업제휴 및 기업결합 확대를 통해 비대면 보험생태계를 독과점 형태로 지배할 가능성을 배제할 수 없다는 우려가 지적되고 있음; 김시홍(2022), p.164 참고 바람

8) 디지털타임스(2024 .12. 3), "막 나가는 GA퇴출·연계검사... 소비자 피해 주범 '부당승환' 칼 빼들어"



## 1. 판매채널의 다양화

갈수록 보험판매채널이 다양해지고 있다. 보험판매채널은 통상 채널과 방식으로 구분되는데, 채널로는 보험회사 임직원, 설계사, GA, 금융기관 보험대리점, 홈쇼핑 등으로 구분된다.

보험회사는 임직원이 대면, 온라인채널(Cyber Marketing; CM) 통신판매(Tele-Marketing; TM) 등을 이용하는 직판채널 외에 보험회사 홈페이지(다이렉트 채널)를 통한 CM이 있다. 보험회사 설계사는 보험사에 소속(전속·교차)되어 대면채널로 활용된다. GA는 법인 보험대리점으로, 여러 보험회사 상품을 판매한다. 금융기관보험대리점은 은행·증권(대면), 카드사(TM)<sup>9)</sup>가 있다. 홈쇼핑은 프로그램 방송 후 TM으로 판매된다. 반면, 방식으로는 대면과 TM, CM이 있다. 대면은 계약자와 직접 만나는 전통적 모집방식이고, TM은 전화로 표준상품설명 대본에 따라 판매하는 것, CM은 온라인에서 상품을 판매한다.

최근에는 이외에 온라인플랫폼 비교·추천서비스, 대면과 비대면을 결합한 하이브리드채널로 TM하이브리드채널, 설계사 하이브리드채널로 구분되고 화상통화 채널까지 등장했다. 여기에 인공지능을 통해 판매하는 방안<sup>10)</sup>도 모색되고 있다

9) 보험저널(2023. 9. 22), “금융위, 카드슈랑스 룰, 새롭게 짠다..TM업계 일단 숨통”

10) 현재 국내에서 인공지능을 활용한 보험모집이 활발하게 이루어지고 있지는 않음. 현행 보험업법 등 규정에 따라서 인공지능은 보험모집인의 보조적 수단으로만 활용이 가능하기 때문임. 다만, 시로보텔러(페르소나 AI)에 의한 보험판매가 혁신금융의 실증특례로 지정되어(2019. 5. 15) 인공지능이 보험설계사로서 보험모집을 하는 것이 한 시적으로 허용된 바 있음. 그러나 현재 인공지능에 의한 보험모집은 허용되지 않고 있음; 이현균(2024), p. 12

〈표 II-1〉 보험판매채널의 다양화

구분	설계사	대리점		방카슈랑스	중개	플랫폼
대면채널	전속보험 설계사 교차보험 설계사	개인대리점	법인대리점	방카슈랑스	보험 중개사	-
비대면 채널	TM · 전속 TM · 대리점 TM · 홈쇼핑	CM (모바일포함) · 전속 CM · 제휴 CM	-	온라인 방카슈랑스	-	온라인 플랫폼 비교·추천 서비스
하이 브리드 (대면 + 비대면)	· TM 하이브리드 · 설계사 하이브리드 · 화상통화	-	-	-	-	-
기타	AI 활용					

## 2. 전통적 보험판매채널의 구조적 변화

### 가. 대리점의 판매비중 지속 증가

보험대리점은 보험회사를 위하여 보험계약의 체결을 대리하는 자로서, 보험대리점이 되고자 하는 자는 보험회사와 보험대리업무에 관한 위임계약을 체결하고 등록요건을 갖추어 금융위원회(보험협회로 위탁)에 등록하여야 한다. 보험대리점은 업종별로 생명보험·손해보험·제3보험 대리점으로 구분되며, 보험회사 전속 여부에 따라 전속·비전속대리점으로, 전업 여부에 따라 전업·겸업대리점으로 구분된다.

보험대리점은 개인보험대리점과 법인대리점, 금융기관보험대리점으로 구분된다. 통상 GA(general agency)는 특정 보험회사에 소속되지 않고, 다수의 보험회사 보험상품을 비교·분석하여 판매하는 비전속법인대리점(금융기관 보험대리점 제외)을 말하며, 2001년부터 등장했다. 이들 판매비중은 갈수록 증가하는데, 2022년 기준 생명보험회사의 경우 초회 보험료 기준 대리점 판매비중이 15.5%, 2012년 6.8%, 2020년 8.7%, 2021년 13.2%로

지속적으로 증가하고 있다. 반면, 전속설계사를 통한 판매비중은 2012년 21.5%였던 것이 2022년 14.4%로 감소되었다. 2021년부터 대리점 판매비중이 설계사 판매비중을 역전한 것이다.<sup>11)</sup> 많은 보험회사가 전속설계사 보유에 따르는 고정비용을 감축하고자 전속 영업 조직을 축소·분리했고, 비전속 영업채널인 대리점을 통한 상품판매규모를 확대한 것이 배경으로 분석된다.

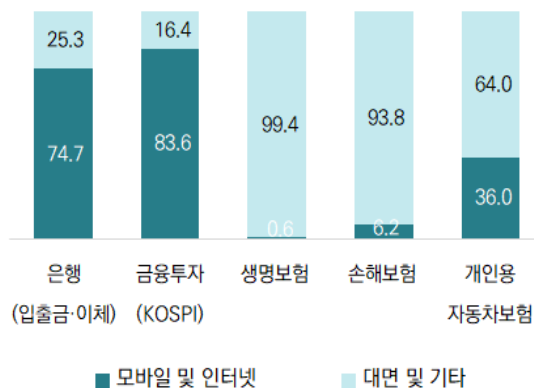
#### 나. 비전속채널 의존도 증가

국내 보험판매시장은 대면채널중심의 시장구조로 갈수록 보험회사 판매기능이 외주화되는 경향이 심화 되고 있다. 보험회사는 과거 전속설계사 중심의 영업방식에서 벗어나 GA와 방카슈랑스채널 등 비전속채널에 대한 판매의존도가 높아지고 있다.<sup>12)</sup>

반면, 비대면채널 활용수준은 아직 높지 않다. 인터넷·모바일 등을 활용한 보험상품 가입 비중은 생명보험과 손해보험 각각 0.6%, 6.2%로 은행업(74.7%)이나 금융투자업(83.6%)에 서의 비대면채널 활용수준과 큰 차이를 보인다. 다만, 자동차보험과 여행자보험 등 상품 구조가 간단하고 이해하기 쉬운 상품은 비대면채널 활용도가 높다.

〈그림 II-1〉 금융업권별 비대면 채널 활용도

(단위: %)



자료: 김동겸(2024)

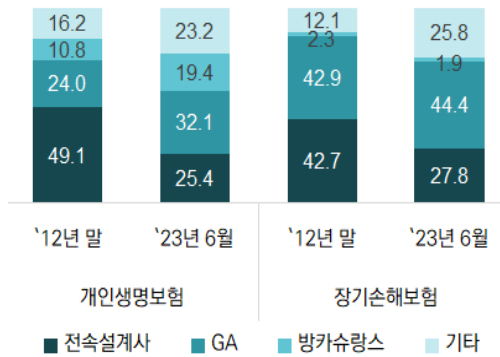
11) 내일신문(2023. 2. 4), “생명보험업권, 대리점 판매비중 10년새 2배로 늘어나”

12) 김동겸(2024), p. 1

지난 10년 동안 전속설계사는 연평균 3.7%가 감소한 반면, GA소속 설계사는 4.8% 증가한 것으로 나타났다.

〈그림 II-2〉 개인보험 가입경로 변화

(단위: %)



주: 계약건수 기준임

자료: 김동겸(2024)

특히 GA의 매출비중이 증가하고 있는데, 2022년 기준으로 개인생명보험시장과 장기손해보험시장에서 GA채널의 매출비중이 각각 41.3%, 53.6%로 나타났다. 개인보험의 가입경로변화에서도 이러한 변화가 지속되고 있다.

#### 다. 판매조직의 대형화·플랫폼화

2023년 말 기준, 보험설계사 수는 606,353명으로, 이중 GA소속 설계사는 26만 3,321명(43.4%)으로 가장 많고, 이어 금융기관보험대리점 소속이 17만 6,791명(29.2%), 보험회사 전속이 16만 4,969명(27.2%) 순이다.<sup>13)</sup> 채널별 판매비중(초회보험료기준)은 생보의 경우 방카(62.6%), 직급(25.4%), 전속(6.5%), 대리점(5.1%) 순이며, 손보는 대리점(30.5%), 직급(27.1%), CM(18.4%), 전속(7.3%) 순이다.

13) 금융감독원 보도자료(2024. 4. 24), “2023년 보험회사 판매채널 영업효율 및 감독방향”

〈표 II-2〉 보험판매채널 현황

(단위: 개, 명, %)

구분	'22년 말			'23년 말			증감 (c=b-a)	증감율 (c/a)	
	기관 수	인원 수(a)		기관 수	인원 수(a)				
			(비중)			(비중)			
보험 설계사	보험회사	-	162,775	27.6%	-	164,969	27.2%	2,194	1.3
	보험대리점(GA 등)	30,216	249,251	42.3%	29,859	263,321	43.4%	14,070	5.6
	보험중개사	167	1,123	0.2%	165	1,272	0.2%	149	13.3
	금융기관대리점	1,240	176,360	29.9%	1,237	176,791	29.2%	431	0.2
	합계	31,623	589,509	-	31,261	606,353	-	16,844	2.9

자료: 금융감독원 보도자료(2024. 4. 24), "2023년 보험회사 판매채널 영업효율 및 감독방향"

〈표 II-3〉 법인보험대리점 규모별 분포

구분	기관 수				소속설계사 수				
	'21년	'22년 (A)	'23년 (B)	증감 (B-A)	'21년	'22년 (C)	'23년 (D)	증감 (D-C)	
중 대 형	대형(1천 명 이상)	65	41	<b>44</b>	3	179,697	166,741	<b>183,659</b>	16,918
	(5백 명 이상)		23	<b>26</b>	3		16,488	<b>18,235</b>	1,747
	중형(1백 명-499명)	113	112	<b>103</b>	△9	24,752	24,418	<b>21,695</b>	△2,723
	중·대형 합계	178	176	<b>173</b>	△3	204,449	207,647	<b>223,589</b>	15,942
소형(1백 명 미만)	4,266	4,268	<b>4,259</b>	△9	39,295	37,768	<b>36,012</b>	△1,756	
법인대리점 합계	4,444	4,444	<b>4,432</b>	△12	243,744	245,415	<b>259,601</b>	14,186	
개인대리점	26,118	25,780	<b>25,435</b>	△345	29,909	28,277	<b>27,865</b>	△2,042	
보험 회사	손해보험사	-	-	-	-	105,750	101,708	<b>106,276</b>	4,568
	생명보험사	-	-	-	-	68,958	61,067	<b>58,693</b>	△2,374
	소계	-	-	-	-	174,708	162,775	<b>164,969</b>	2,194
총합계	30,562	30,224	<b>29,867</b>	△357	448,361	436,467	<b>452,435</b>	15,968	

자료: 한국보험대리점협회 홈페이지(2023), "보험대리점 현황 및 연도별 효율지표 추이- GA의 양적·질적 고른 성장", p. 1

특히 GA의 시장 집중현상이 지속되는데, 대형 GA를 통한 신규 계약체결 건수가 중형 GA에 비해 매년 급성장하고 있다.<sup>14)</sup>

14) 이용준(2020), "금융소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안 검토보고: 대형법인보험대리점에 대한 직접적인 배상책임 부과", 윤창현 의원 대표발의(의안번호 제2102551호), 제382회 국회(정기회) 제6차 정무위원회, p. 4

〈표 II-4〉 신규계약 체결 건수

(단위: 만 건, %)

구분	2017년	2018년(A)	2019년(B)	증감(B-A)	증감률
대형 GA	843	1,046	1,221	175	16.7
중형 GA	178	232	239	7	3.0
합계	1,021	1,278	1,461	183	14.3

주: TM은 제외함

자료: 금융감독원 보도자료(2020. 5. 12), “19년 중·대형 법인보험대리점(GA)경영실적(잠정)”

2020년 대형 GA는 생명보험회사의 제판분리 및 자회사형 GA 설립 등으로 2020년 60개에서 2021년 65개로 증가하였고, 대형 GA 신계약건수는 생명보험 2020년 183만 건에서 2021년 229만 건으로 증가한 반면, 손해보험은 2020년 1,161만 건에서 2021년 1,139만 건으로 감소하였다. 코로나 19 팬데믹의 지속과 금융소비자법 시행, 수수료 1,200%를 적용 등 어려운 경영여건에 손해보험의 신계약건수는 다소 감소하였으나 생명보험의 신계약건수는 증가하였다.

이후 2022년에 대형 GA의 경우, 생명보험 신계약건수는 250만 건이고 손해보험 신계약건수는 1,120만 건이며, 2023년에는 생명보험 신계약건수는 327만 건, 손해보험 신계약건수는 1,304만 건으로 지속적으로 증가세를 보이고 있다.<sup>15)</sup>

한편, 대형 GA의 수입수수료도 지속적으로 증가하고 있다. 2019년 GA 수수료 수입은 7조 4,324억 원으로 대형 GA를 중심으로 성장을 지속하였고,<sup>16)</sup> 2020년 생명보험 수입수수료는 2조 7,107억 원, 2021년에는 3조 1,488억 원으로 증가한 반면, 손해보험은 4조 2,575억 원에서 2021년 4조 1,510억 원으로 다소 감소하였다. 2022년 대형 GA의 생명보험 수입수수료는 3조 5,868억 원, 손해보험 수입수수료는 4조 7,114억 원으로 총 8조 2,982억 원이며, 2023년의 경우 생명보험 수입수수료가 5조 5,282억 원, 손해보험 수입수수료는 5조 7,689억 원으로 총 수입수수료 11조 2,971억 원으로 2022년 대비 36.1%(2조 9,989억 원)가 증가하는 등 지속적으로 증대하고 있다.

15) BIZwatch(2024. 3. 18), “신계약 금액 감소에도 수수료 증가한 대형 GA, 왜?”

16) 금융감독원 보도자료(2020. 5. 12), “19년 중·대형 법인보험대리점(GA) 경영실적(잠정)”

〈표 II-5〉 중대형 GA 수수료 수입 추이

구분		2020년	2021년	2022년	2023년
수수료	생명보험	2조 7,107억	3조 1,488억	3조 5,868억	5조 5,282억
	손해보험	4조 2,575억	4조 1,510억	4조 7,114억	5조 7,689억

자료: 한국보험대리점협회 보도자료(2022. 5. 26), “법인보험대리점 불완전판매율 0.09%에서 0.05%로 0.04%[44.4%] 큰 폭 개선, 어려운 경영환경에도 불구 자정노력 결실”

## 라. GA채널 중심으로 모집시장 구조 개편

특히 GA조직의 변화추세 중 대형화 외에 보험회사에 대한 수수료 협상력 강화목적에서 지사형(Union) GA와 같은 조직도 생겨나고 있다.<sup>17)</sup> 이는 GA조직의 대형화를 견인하는 요인이 되기도 한다. 지사형 GA는 수수료 협상력을 높이기 위한 경우가 많고, 설계사 수가 1만 명이 넘는 초대형 GA도 등장하고 있으며, GA의 신 사업진출(마이데이터 경영)계획도 갖고 있다. 이를 통해 고객의 신용정보를 한 번에 제공받아 보장분석 및 맞춤형 보험상품 추천서비스를 제공할 수 있다. 이처럼 맞춤형 보험상품 추천서비스가 본격적으로 시행된다면, 보험회사의 대리점보다는 독립적인 중개자의 역할이 강해질 전망이다.<sup>18)</sup>

특히 대형 GA(500명 이상 설계사 소속)가 전체 GA소속 설계사의 72%인 17.9만 명을 보유하고 있어 사실상 국내 보험 판매를 주도하며, 시장 판도에 절대적인 영향을 미치고 있고, 자회사형 GA 설립도 지속적으로 증가하여 GA업체의 대형화로 이어지고 있다. 자회사형 GA는 2004년 최초 설립 후 2023년 7월 기준, 총 16개 사가 존재한다.

이처럼 GA시장은 자회사형 GA와 일반 GA로 양분되는 구조를 띤다.<sup>19)</sup> 2022년 기준 대형 GA시장에서 자회사형 GA의 판매인력과 매출비중이 각각 23.8%, 21.0%를 차지하고 있다. 2018년 대형 GA시장에서 자회사형 GA인력 및 매출비중은 각각 5.8%, 4.6%에 불과하였던 것을 감안하면 큰 폭으로 증가하고 있다.<sup>20)</sup>

17) 지사형 GA는 상호 별개의 보험대리점이 외형 확대를 위해 연합한 형태로, 형식적으로 1개의 법적실체이나, 실질적으로 지사별 독립적 경영체제로 운영되는 형태임; 금융감독원 보도자료(2020. 1. 23), “2019년 법인보험대리점(GA) 영업전반에 대한 검사결과 주요 확인내용 및 시사점”

18) 보험회사와 보험계약자를 연결하는 중개 역할을 수행하는 것은 기존과 동일하나, 기존의 GA가 보험회사가 제공하는 상품을 판매하기 위해 보험계약자를 물색하는 역할을 하였다면, 마이데이터 경영 GA는 보험계약자에게 필요한 보험상품을 제공하는 보험회사를 물색하는 것으로 역할이 전환된다는 전망이 있음; 황현아(2022), p. 105

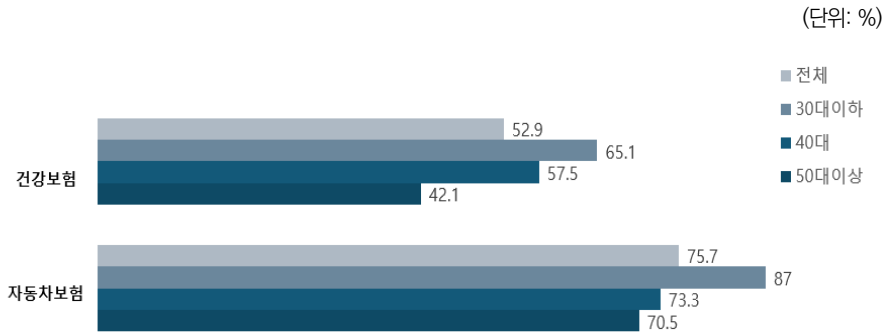
19) 한국보험신문(2023. 7. 31), “일반GA·자회사형 GA양분화 심화... “규제체계 마련 필요”

20) 김동겸(2023), p. 12

## 마. 보험중개 플랫폼 확장과 언택트 채널 강화

갈수록 플랫폼과 데이터 경쟁력, 강력한 고객기반을 확보한 대형 IT기업(빅테크)과 신속함과 기술력, 우수한 고객 경험을 제공하는 핀테크기업이 보험업 분야로 확장하는 추세를 보이고 있다.<sup>21)</sup> 소비자들도 보험상품 구매 전 여러 보험회사의 상품을 비교한 후 선택하는 경향이 강해지고 있다.

〈그림 II-3〉 보험상품 구매 시 상품 비교 경험 유무



자료: KPI 뉴스(2023. 7. 28), “증가하는 보험사 ‘자회사형’GA.. 일반 GA ‘갑 지위’ 흔들리나”

최근 허용된 온라인 보험비교추천서비스가 확대될 경우 대면이 주된 영업방식인 보험업계의 경우 본격적인 언택트·디지털 체제 전환의 변곡점이 될 것으로 전망된다.<sup>22)</sup> 금융소비자 입장에서 한 곳에서 다양한 보험상품을 비교·선택할 수 있고, 보험사 입장에서는 온라인 보험생태계에서 플랫폼 기업에 대한 언택트 판매의존도가 심화되고 보험사의 영향력이 약화될 가능성도 상존한다.<sup>23)</sup>

21) 삼정 KPMG(2023), p. 16

22) 2024년 1월 19일 플랫폼의 보험 비교·추천서비스 출시 이후 소비자들이 보험상품을 간편하게 비교하고, 적합한 상품을 추천받아 보험료 절감 등의 효과를 본 것으로 나타났다; 금융위원회 보도자료(2024. 2. 20), “보험 비교·추천서비스 이용현황 및 향후 계획”

23) 설계사 등 대면채널에 의존하는 보험영업의 특성상 보험업계 내 언택트 채널확대는 대면채널 대비 저렴한 보험료, 낮은 불완전판매율, 짧은 소요시간, 높은 만족도 등의 이점으로 자동차보험이나 소액단기보험 등과 같이 정형화가 용이한 상품을 중심으로 지속적으로 확대될 것으로 전망됨; 삼정 KPMG(2023), p. 17



〈표 II-6〉 온라인플랫폼 보험상품 비교추천서비스제도 주요 내용

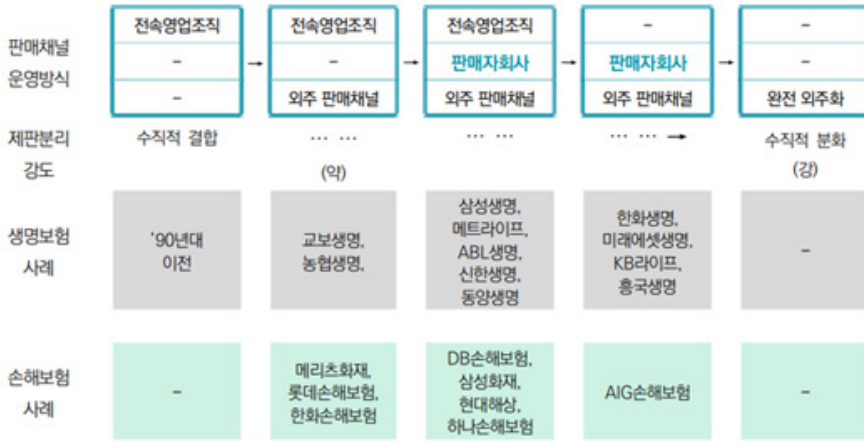
구분	주요 내용
업무 범위	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 비교추천 서비스</li> <li>· 온라인(CM) 상품</li> <li>· 단기보험, 자동차, 실손, 저축성 보험</li> </ul>
소비자 보호장치	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 알고리즘 검증</li> <li>· 영업보증금</li> <li>· 수수료 제한</li> </ul>
공정경쟁 유도방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 특정사 편중 방지</li> <li>· 우월적 지위 남용 방지</li> <li>· 수수료 투명화</li> </ul>

#### 바. 판매 일부 외주(outsourcing)에서 제판분리 가속화

제판분리 진행수준과 강도는 다르지만 생명보험, 손해보험 모두 제판분리가 심화되는 경향을 보이고 있다. 특히 생명보험의 경우 제판분리 경향이 심한데, 이는 생명보험의 경우 손해보험업에 비해 연평균 성장률이 더 낮아 모집인의 영업조직 이탈이 주된 원인으로 분석된다(생명보험 설계사 정착률은 2022년 기준 39.0%, 손해보험설계사 정착률은 52.2%).

한편, 보험판매전문회사에 대한 관심과 수요도 증대되고 있다. ‘보험판매전문회사’란 제조(상품)와 판매를 분리하는, 즉 보험사는 상품 개발에만 집중하고 판매는 다른 독립된 판매조직이나 네트워크가 하는 조직형태를 말한다. 제판분리의 경우 판매조직 자체가 독립적이고, 제조사는 판매과정에 대한 관리나 통제는 제한적인 점에서 특징이 있다.

〈그림 II-4〉 보험채널 제판분리 단계



자료: 김동겸(2023)

## 사. 정책과제

앞에서 살펴본 것처럼 제판분리가 심화되면서 종래 제판일체-일사전속주의 영업환경을 전제로 하여 설계된 모집규제 및 감독정책의 재검토가 필요하다. 제판분리 환경하에서 판매자가 소비자에게 적합한 상품을 객관적-중립적 위치에서 추천할 수 있는 제도적 기반이 마련되어야 하기 때문이다.

현재 보험판매책임법제는 과거 제판일체-일사전속주의 영업환경을 전제로 하여 마련된 점에서 특히 제판분리가 심화되는 환경 변화에 부응하는지 점검이 필요하다. 보험모집시장에서 비전속채널의 영향력이 커지면서 보험회사는 단기적으로 매출확대가 용이한 GA채널을 활용할 유인이 크고, GA는 보험회사 전속설계사와 달리 상품 비교설명 의무를 가지지만, 금융소비자에게 높은 수수료 상품 위주로 계약 체결을 권유할 유인이 있다. 더구나 GA들은 규모의 경제 실현을 위해 회사 간 M&A를 적극적으로 추진하여 GA의 대형화·집중화 추세가 지속될 것으로 전망된다.<sup>24)</sup>

24) 향후 GA시장은 플랫폼 기업이 주도하는 단순·저가 상품 판매위주의 시장과 기존의 대면인력 중심으로 전문화된 자문서비스를 제공하는 시장으로 세분화될 것으로 예상하고 있음; 김동겸·정인영(2022)

그런데 금융소비자보호법에서 금융상품판매대리중개업자의 위법 행위 시 금융소비자에게 발생한 손해를 금융상품직접판매업자(보험회사)가 일차적으로 배상하도록 정하고 있어(동법 제45조) 판매자의 위법행위 억지력이 제한적일 수밖에 없다는 우려가 크다.<sup>25)</sup> 새로운 판매채널이 다양화되고 거대화될수록 금융상품직접판매업자인 보험회사의 통제권이 약화되더라도 일차적 배상책임을 지우는 규정으로 인하여 판매채널의 불완전판매는 예방하기 어렵다는 이유 때문이다. 더구나 거대 IT기업(빅테크)의 금융플랫폼이 보험대리점 등록을 하고 본격적으로 중개업무를 수행할 경우(플랫폼GA), 비식별 정보의 형태로 방대한 빅데이터를 보유하고 마이데이터를 겸영할 경우 보험계약자의 개인신용정보도 보유하며, 네트워크에 의한 독점력도 가지게 된다. 이러한 상황에서 현행 금융소비자보호법상 모집위탁자의 손해배상책임규정이 적용될 경우 플랫폼GA의 모집행위에 대해서 금융소비자보호법 제45조에 의해 보험회사가 사실상 무과실책임을 부담하게 된다고 우려하고 있다. 플랫폼GA 또는 마이데이터 겸영GA의 경우 독립성은 커질 것으로 예상되며, 데이터 집중 및 네트워크 효과를 고려할 때 보험회사가 플랫폼에 종속될 가능성이 지적된다.

이러한 추세가 지속될 경우 보험판매조직의 변화로 불완전판매의 문제도 다양하게 나타나고 심화될 것으로 전망된다. 이와 달리 보험회사의 지휘·감독은 이전에 비해 용이하지 않다는 점이 지적된다. 여러 보험회사와 위탁계약을 체결하고 대형화된 GA는 보험회사와 지휘감독 관계에 놓여있지 않고, 오히려 보험회사와 대등하거나 우월한 지위에 있어 보험회사가 이들을 통제하는 것이 현실적으로 불가능하기 때문이다. 선행연구에서도 GA채널의 영향력 확대에 따라 불완전판매 비중이 높아짐을 제시하고 있다.

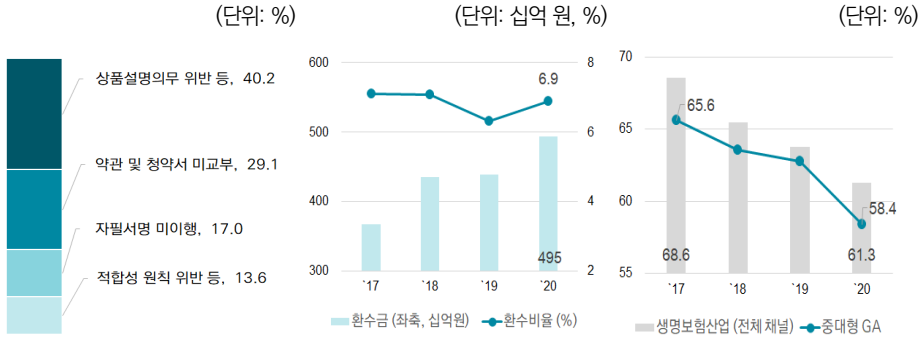
25) 금융소비자보호법 제정과정에서도 대형 GA에 대하여 일률적으로 보험회사에 관리책임을 부여하는 것이 타당하지 않다는 견해가 제시된 바 있음; 이러한 의견을 제시한 논문으로는 이성남(2020); 원일연(2020); 전한덕(2019); 황현아(2017) 참고 바람

〈그림 II-5〉 GA 채널의 주요 문제점

〈상품권유: 품질보증해지 건수 유형〉

〈계약 체결: 수수료 환수율〉

〈사후고객관리: 25회차 유지율〉



주: 500인 이상 대형 GA를 대상임

주: 환수율=환수금/수수료 수입

주: 유지율=유지계약액/대상신계약액

자료: e-클린보험서비스; 김동겸(2021. 7. 19), p. 4

자료: 금융감독원 보도자료 등을 참고함; 김동겸(2021. 7. 19), p. 4

자료: 금융감독원 보도자료 등을 참고함; 김동겸(2021. 7. 19), p. 4

모집경로별 불완전판매비율을 보게 되면 모집인력의 이직이 빈번한 GA채널의 경우, 전속설계사 채널에 비해 상대적으로 불완전판매비율이 높게 나타났다.<sup>26)27)</sup>

26) 김동겸 외 3인(2022), p. 91

27) 2020년 기준 생명보험사의 경우 GA의 불완전판매율이 0.21% 높았으며, 손해보험의 경우 0.01% 높은 것으로 나타났음; 매일경제(2023. 4. 10), “보험대리점이 전속설계사보다 불완전판매율 낮아”  
그러나 2023년에는 보험사 전속설계사에 비해 GA설계사의 영업효율이 높은 것으로 나타나고 있음

〈표〉 2023년 ‘보험사 전속설계사 VS GA설계’ 영업효율 비교

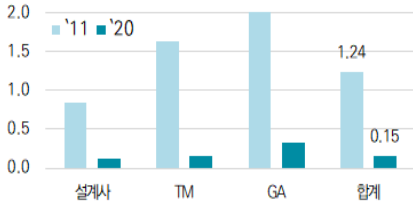
보험사 전속설계사	구분	GA설계사
164,969명	재직설계사 수	263,321명
0.10%	불완전판매 비율-생명보험	0.07%
0.02%	불완전판매 비율-손해보험	0.02%
86.0%	보험계약 유지율-1차년도	87.9%
69.2%	보험계약 유지율-2차년도	71.6%
47.4%	설계사 13차월 정착률	58.8%

자료: 보험저널(2024.12.16), “GA로 이동 이유 있었네..4대 영업효율 모두 전속 설계사 추월”

〈그림 II-6〉 모집채널별 불완전판매 비율

〈생명보험 모집경로별 불완전판매 비율〉

(단위: %)

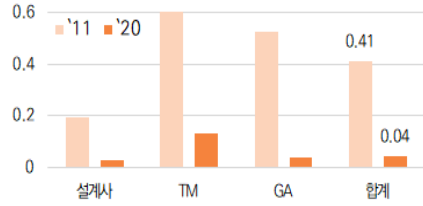


주: 불완전판매 비율=(품질보증해지 건수+민원해지 건수+무효 건수)/신계약건수\*100

자료: 생명보험협회 공시자료; 김동겸 외 3인(2022), p. 92

〈손해보험 모집경로별 불완전판매 비율〉

(단위: %)



주: 불완전판매 비율=(품질보증해지 건수+민원해지 건수+무효 건수)/신계약건수\*100

자료: 손해보험협회 공시자료; 김동겸 외 3인(2022), p. 92

비록 2020년부터 중·대형 GA의 불완전판매비율이 개선되는 추세이고 2022년 이후 전속 채널과 유사한 수준을 유지하고 있으나,<sup>28)</sup> 유형별로 보면 상품설명의무 위반(40.2%), 약관 및 청약서 미교부(29.1%) 등 전형적인 불완전판매 유형들이 상당한 비중을 차지하고 있다.

〈표 II-7〉 GA 불완전판매 비율

① 불완전판매 비율

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
비율	0.28	0.21	0.14	0.09	0.06	0.04	0.03

② 유지율

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
13회차 유지율	80.1	81.2	80.9	82.4	84.4	85.4	86.6
25회차 유지율	65.8	63.6	62.7	58.2	63.8	68.2	71.5

자료: 한국보험대리점협회(2023), “보험대리점 현황 및 년도별 효율지표 추이”

2019년 법인보험대리점 영업 전반에 대한 금융감독원의 검사결과에 따르면, 대형 GA는 개별 지사에 대한 내부통제가 매우 취약하여 지점신고 누락 및 수수료 편취사고 등이 발생

28) 금융감독원 보도자료(2024. 4. 24), “2023년 보험회사 판매채널 영업효율 및 감독방향”(https://www.insnews.co.kr/design\_php/news\_view.php?firstsec=1&secondsec=11&num=79721&mode=PC&PHPSSESSID=7bfb19bb537b328fdb67dbde4a4f135)

하고 있고, 개별 설계사의 위법행위뿐 아니라 GA임원 등이 주도한 조직적 불건전 영업행위, GA의 보험사에 대한 갑질행위가 적발되는 등 영업관리에 문제가 있는 것으로 나타났다.<sup>29)</sup> 한편, 보험시장의 건전성 문제는 사회적 이슈가 되고 있는데, 플랫폼(빅테크기업)이 금융상품판매대리중개업자로 보험시장에 진출할 경우 이러한 현상은 더 심화<sup>30)</sup>될 것으로 전망된다.<sup>31)</sup>

최근 이러한 현상을 인식하고 제판분리하에서 판매자가 중립적 위치에서 소비자에게 적합한 상품을 추천하도록 금융당국도 다양한 제도변화를 모색하고 있다. 2024년부터 금융위원회는 디지털 환경에 적합한 보험모집제도 마련과 제판분리 환경 및 모집시장에서의 GA채널의 영향력 확대에 대응하기 위해 ① 플랫폼을 통한 보험상품 비교·추천서비스 시범 운영, ② 보험계약 비교안내시스템 구축 및 시행, ③ GA채널에 대한 내부통제 강화정책 등을 추진 중이다.

그러나 판매자가 중립적이고 불완전판매를 적극 예방하는 노력을 다하도록 하기 위해서는 제판분리의 가속화를 감안해 볼 때 판매기능(권한)과 판매책임이 연계되는 것이 바람직하다. 이러한 인식은 과거에도 정책당국이 한 바 있었고, 이러한 인식하에 판매책임법제의 개편이 추진된 바 있다. 대표적으로 2008년 금융위원회는 보험판매전문회사 관련 보험법 개정안을 제출한 바 있으며, 2015년에는 판매전문회사와 보험중개전문회사를 설립하는 방안을 추진한 바 있다. 지난 국회에서도 관련 법안이 제출된 바 있다.

이러한 상황을 바탕으로 이하에서는 현행 보험상품 판매법제 현황을 분석하고 제도적 개선방안을 모색해보기로 한다.

---

29) 금융감독원 보도자료(2020. 1. 23), “2019년 법인보험대리점(GA) 영업 전반에 대한 검사결과 주요 확인내용 및 시사점”

30) 플랫폼의 지배력과 영향력이 확대되는 특징을 잘 기술하고 있는 글로 김대근외 3인(2022), p. 45 참고 바람

31) 플랫폼 기업의 영향력이 커질수록 불완전판매의 문제가 더 심화될 수 있다고 보는 것은 현재 GA의 불완전판매 비율이 개선되고 있는 추세를 감안할 때 다소 과장될 수 있다는 지적도 가능함. 플랫폼 기업의 보험업 진출은 아직 활성화되지 못한 상태인 점, 경우에 따라서는 보험산업의 혁신도 가져올 수 있는 잠재력이 있다는 지적이 예상됨. 이러한 견해는 현 시점에서 판매책임 강화보다는 온라인 설명의무 이행이 원활하게 이루어질 수 있는 제도 및 정책 개선이 소비자 보호를 위해 보다 시급하다고 봄. 그러나 플랫폼 비즈니스는 네트워크 효과가 나타날수록 급성장할 수 있는 점, 플랫폼 규모가 증가하면 더 많은 참여자가 유입되어 승자독식 구조가 고착화 되는 점에서 현 상황이 급변할 가능성이 큼. 또한 플랫폼의 성장에는 자연적 한계가 거의 없다는 점도 간과해서는 안 될 것임. 기존의 인프라 구조와 저렴한 한계비용으로 플랫폼 기업은 매우 빠른 속도로 성장할 가능성 있음. 이는 플랫폼 기업이 유니콘이 되는데 걸리는 시간이 전형적인 기업들과는 확연한 차이가 나는 것을 참고할 수 있음. 따라서 온라인 설명의무 이행도 원활하게 이루어지는 제도 및 정책 개선도 당연히 필요하지만, 규제정책의 변화로 플랫폼 비즈니스의 급성장에 대비하는 판매책임법제 정비도 필요할 것임

## 1. 금융소비자보호법

### 가. 불완전판매에 따른 배상책임

#### 1) 금융상품판매채널 유형

금융소비자보호법은 금융상품 판매조직을 ‘금융상품판매업’과 ‘금융상품자문업’으로 분류하고, 이중 금융상품판매업은 다시 ‘금융상품 직접판매업’과 ‘금융상품 판매대리·중개업’으로 분류하고 있다(동법 제2조 제2호, 제4호).

금융상품판매업자는 금융상품판매업을 영위하는 자로서 금융관계법률에서 금융상품판매업에 해당하는 업무에 대하여 해당 법률에 따른 인·허가를 받거나 등록을 한 자(금융관계법률에서 금융상품판매업에 해당하는 업무에 대하여 해당 법률에 따른 인·허가를 받거나 등록을 하지 아니하여도 그 업무를 영위할 수 있도록 규정한 경우 포함) 및 금융소비자보호법 제12조 제1항에 따라 금융상품판매업의 등록을 한 자를 말한다.

또한 금융상품자문업자는 금융상품자문업을 영위하는 자로서 금융관계법률에서 금융상품자문업에 해당하는 업무에 대하여 인·허가 또는 등록을 하도록 규정한 경우에 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 한 자 및 금융소비자보호법 제12조 제1항에 따라 금융상품자문업의 등록을 한 자를 말한다.<sup>32)</sup>

이에 기초하여 금융소비자보호법은 동법 적용대상인 금융상품판매채널을 ① 금융상품 직접판매업자, ② 금융상품판매대리·중개업자, ③ 금융상품자문업자로 구분하여 규율하고, 금융상품판매채널 유형에 해당하는 개별 금융업법에 따른 업종을 열거하고 있다(동법 제

32) 그러나 불특정 다수인을 대상으로 발행되거나 송신되고, 불특정 다수인이 수시로 구입하거나 수신할 수 있는 간행물·출판물·통신물 또는 방송 등을 통하여 조언을 하거나, 변호사, 변리사, 세무사가 법률에 따라 수행하는 자문 업무, 금융상품판매업자가 따로 대가를 받지 않고 금융상품판매업에 부수하여 수행하는 금융상품자문 등은 금융상품자문업에서 제외됨(금융소비자보호법 제2조 제4호 단서)

4조, 시행령 제4조, 감독규정 제6조)

〈표 Ⅲ-1〉 금융상품 판매채널의 유형 분류

구분	개념	대상(예시)
직접판매업자	자신이 직접 계약의 상대방으로서 금융상품에 관한 계약의 체결을 영업으로 하는 자 (자본시장법상 투자중개업자 포함)	은행·저축은행·여전사·증권사·신탁·신탁중앙회·공제사업 부분·P2P업자·대부업자·증권금융회사 등
판매대리·중개업자	금융상품 계약 체결을 대리·중개하는 것을 영업으로 하는 자	투자권유대행인·보험설계사/대리점/중개사·대출모집인·대부중개업자 등
자문업자	금융상품의 가치 또는 취득·처분 결정에 관한 자문에 응하는 것을 영업으로 하는 자	투자자문업자(자본시장법) 독립자문업자(금소법)

금융소비자보호법은 위와 같이 금융상품 판매채널의 분류에 기초하여 금융상품판매업과 금융상품자문업을 합하여 “금융상품판매업등”으로 분류(동법 제4조 단서)하고 있다.

2) 금융상품판매업자등의 손해배상책임과 직접판매업자의 사용자책임의 의의

한편, 보험판매책임에 관한 핵심적인 규정은 현재 금융소비자보호법 제44조(금융상품판매업자등의 손해배상책임)과 제45조(금융상품직접판매업자의 손해배상책임)이고, 이외 민법 제756조(금융상품판매대리중개업자의 사용자가 별도로 존재하는 경우 해당 사용자)를 들 수 있다.

우선, 금융소비자보호법 제44조에서는 금융상품판매업자등의 일반적인 손해배상책임을 규정하면서, 특히 금융상품판매업자등의 설명의무 위반으로 인한 손해배상청구 소송에서 금융소비자의 증명책임 부담을 완화하고 있다. 또한 동법 제45조에서는 금융상품 판매대리·중개업자(동법 제25조 제1항 제2호 단서에서 정하는 바에 따라 대리·중개하는 제3자를 포함하고, 보험업법 제2조 제11호에 따른 보험중개사는 제외)가 대리·중개업무를 할 때 금융소비자가 피해를 입은 경우 사용자책임의 법리를 적용하여 금융상품직접판매업자가 손해배상책임을 부담하도록 하고 있다.<sup>33)</sup>

33) 지평(2023), p. 201



---

제44조(금융상품판매업자들의 손해배상책임) ① 금융상품판매업자들이 고의 또는 과실로 이 법을 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. ② 금융상품판매업자들이 제19조를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다. 다만, 그 금융상품판매업자들이 고의 및 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니하다.

제45조(금융상품직접판매업자의 손해배상책임) ① 금융상품직접판매업자는 금융상품계약체결등의 업무를 대리·중개한 금융상품판매대리·중개업자(제25조 제1항 제2호 단서에서 정하는 바에 따라 대리·중개하는 제3자를 포함하고, 「보험업법」 제2조 제11호에 따른 보험중개사는 제외한다) 또는 「보험업법」 제83조 제1항 제4호에 해당하는 임원 또는 직원(이하 이 조에서 “금융상품판매대리·중개업자등”이라 한다)이 대리·중개 업무를 할 때 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만, 금융상품직접판매업자가 금융상품판매대리·중개업자등의 선임과 그 업무 감독에 대하여 적절한 주의를 하였고 손해를 방지하기 위하여 노력한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항 본문에 따른 금융상품직접판매업자의 손해배상책임은 금융상품판매대리·중개업자등에 대한 금융상품직접판매업자의 구상권 행사를 방해하지 아니한다.

---

### 3) 금융상품판매업자들의 손해배상책임

금융소비자보호법 제44조에서 금융상품판매업자들의 손해배상책임에 대해 규정함으로써 민법상의 불법행위책임과는 별도로 규정하고 있다. 이 경우 손해배상의무자는 금융상품판매업자·금융상품사문업자이며, 금융상품판매업자에는 금융상품직접판매업자, 금융상품판매대리·중개업자가 해당된다.

이처럼 금융상품판매업자의 직접 배상책임 규정이 도입되고, 모든 금융상품 판매업자는 설명의무 위반 등 금융소비자보호법 위반에 대해서는 직접 책임을 짐을 명시하고 있는 점에서 과거 법규정에 비해 진전 및 성과가 있다는 평가를 받고 있다.<sup>34)</sup> 다만, 금소법 위반 이외의 불법행위에 대해서는 종전과 마찬가지로 민법 제750조에 의해 손해배상책임이 인정된다.

### 4) 금융상품직접판매업자의 사용자책임

한편, 금융소비자보호법 제45조는 금융상품판매대리·중개업자들이 대리·중개업무 과정에서 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 금융상품직접판매업자가 그 손해를 배상할 책임이 있다고 규정하고 있다(제1항 본문). 다만, 금융상품판매대리·중개업자등의 선임과

---

34) 황현아(2022), p. 95

그 업무 감독에 대하여 적절한 주의를 하였고 손해방지 노력을 한 경우에는 배상책임에서 제외된다(동조 단서). 이 경우 금융상품직접판매업자의 손해배상책임은 구상권 행사가 가능하다(동조 제2항).

이처럼 제45조는 금융상품직접판매업자에 대하여 금융상품판매대리·중개업자에 대한 관리책임 및 지휘감독에 관한 규정을 두고 있다. 이는 금융소비자보호법 제정 전 구(舊) 보험업법 제102조, 구(舊) 자본시장법 제52조 등 보험모집인, 투자권유대행인에게 판매를 위탁한 금융회사에 대하여 민법상 사용자책임을 부과하던 것을 금융소비자보호법에서는 금융상품직접판매업자로 하여금 금융상품 대리·중개업자에 대한 사용자책임을 부담하도록 하고 있다. 이러한 법리는 위탁 관계 없는 독립적 지위에서 업무를 수행하는 보험중개사에는 적용하지 않는다.

이 같은 규정의 특징은 금융상품판매대리·중개업자가 수행하는 대리·중개업무의 특성, 금융상품직접판매업자와의 관계, 금융소비자 보호 필요성 등을 종합적으로 고려하여 일률적으로 사용자책임을 법리를 적용하여 금융상품직접판매업자(보험상품의 경우에는 보험회사)의 손해배상책임을 규정하고 있다는 점이다. 구(舊) 보험업법 제102조에서는 사용자책임을 요건인 ‘지휘·감독’을 ‘모집위탁’으로 대체함으로써, 보험회사와 모집종사자 사이에 모집위탁관계가 존재하면 구체적인 지휘·감독의 준부를 따지지 않고 보험회사가 사용자책임에 준하는 책임을 부담하도록 하고 있다.<sup>35)</sup> 금융소비자보호법이 제정되면서 이 규정은 동법 제45조로 큰 차이 없이 이관되었다. 차이가 있어 보이는 부분은 모집위탁이라고 표현하지 않고 ‘대리·중개업무’를 할 때 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 그 손해를 배상할 책임이 있다고 하는 점이다. 이는 금융소비자보호법이 보험상품에 국한하지 않고 예금·대출·투자상품으로 적용 범위가 확대한 것에 따른 것이라고 할 수 있다.

이러한 책임은 사용자책임과 마찬가지로 자기책임원칙·과실책임원칙에 대한 수정·제한에 해당하며, 그 이론적 근거는 배상책임·위험책임·기업책임(근대민법의 수정원리)이

---

35) 구(舊) 보험업법 제102조는 1977년 보험업법 개정 시 도입되었는데, 도입 당시 조문 제목은 “소속 보험사업자의 배상책임”이었음. 당시에는 설계사 및 대리점이 특정 보험회사에 소속되어 모집활동을 하는 것이 당연시 되어 조문제목도 이와같이 정해진 것이라고 보고 있음. 이후 1995년 1월 5일 개정된 보험업법(법률 제4865호)에서 위 조항의 제목이 “모집을 위탁한 보험사업자의 배상책임”으로 변경되었고, 2003년 5월 29일 개정된 보험업법(법률 제6891호)에서 조문의 위치가 제102조로 이동되고 제목도 모집을 위탁한 보험회사의 배상책임으로 변경되었음. 이러한 상황에서는 모집위탁이 존재하면 곧 지휘·감독도 이루어지는 것으로 추정할 수 있으므로 지휘·감독의 존재에 대한 별도의 입증 없이라도 모집과정에서 발생한 손해를 보험회사가 배상하도록 하는 것이 타당한 측면이 있었음; 황현아(2022), p. 86 참고 바람

다.<sup>36)</sup> 이 같은 책임근거는 금융소비자보호법 제45조로 구(舊) 보험업법 제102조 등이 이 관되어도 동일하게 적용된다. 이와 함께 사용자책임에 관한 민법규정과 같이 금융상품판매대리·중개업자의 선임과 그 업무감독에 대하여 적절한 주의를 다한 경우 손해배상책임을 면하는 것으로 규정하고 있다.<sup>37)</sup>

금융소비자보호법상 동 규정의 적용을 보험회사 및 보험모집중사자로 제한하지는 않지만, 대리·중개업자 중 보험모집중사자의 비중이 큰 점, 본 조항의 적용대상인 ‘대리중개업’자의 범위에서 본래 대리·중개업자에 해당하는 보험중개사는 제외하고 대리중개업자에 해당하지 않는 보험회사 임·직원은 포함된 점을 고려할 때, 구(舊) 보험업법 제102조와 적용대상이 일치한다고 볼 수 있다. 따라서 구(舊) 보험업법 제102조와 마찬가지로 모집위탁자의 손해배상책임을 규정한 것으로 해석되고 있다.<sup>38)</sup>

대리·중개업자의 모집 관련 행위로 인해 손해를 입은 금융소비자는 배상책임을 물음에 있어 다음과 같은 선택을 할 수 있다. 즉 (i) 금융소비자보호법 제44조 및 민법 제750조에 따라 대리·중개업자에게 직접 손해배상을 청구할 수도 있고, (ii) 대리·중개업자의 사용자가 별도로 존재하는 경우에는 민법 제756조에 따라 그 사용자에게 손해배상을 청구할 수 있으며, (iii) 금융소비자보호법 제45조에 따라 해당 대리·중개업자에게 모집을 위탁한 직접판매업자에 해당하는 보험회사에 손해배상을 청구할 수 있다. 이들 손해배상책임은 부진정연대책임의 관계에 있다. 따라서 금융소비자는 이들 중 전부 또는 일부를 선택하여 손해의 전액에 대한 배상을 청구할 수 있다.<sup>39)</sup>

36) 구(舊) 보험업법 제102조의 이론적 근거로서 보험회사는 모집중사자를 활용함으로써 이익을 얻고(보상책임), 모집과정상의 위험을 통제하고 관리할 수 있는 지위에 있으며(위험책임), 모집중사자라는 인적 조직을 활용한 기업 활동을 수행하고 있으므로(기업책임), 이 과정에서 손해가 야기된 경우 자기책임원칙이나 과실책임원칙에 따른 책임의 범위를 넘어서는 엄격책임을 부담해야 한다는 것임; 황현아(2022), p. 94 참고 바람

37) 따라서 금융상품직접판매업자는 사용자책임을 면하기 위해서는 금융상품대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차는 내부통제기준으로 마련하고 금융상품대리·중개업자가 이를 준수하도록 성실히 관리할 필요가 있고(금융소비자보호법 제16조), 이러한 관리의무를 충실히 이행하였다는 사실을 증명할 수 있는 자료를 구비하여야 함

38) 금융소비자보호법에서 구(舊) 보험업법·구(舊) 자본시장법의 규정과 동일하게 사용자책임을 규정한 이론적 배경으로는 금융상품직접판매업자의 경우 대리·중개업무 위탁을 통해 스스로의 활동영역을 확장하였을 뿐 아니라 이익의 상승효과도 누리는 반면, 금융소비자의 입장에서 금융거래상대방이 금융상품직접판매업자 외의 당사자들인 금융상품판매대리·중개업자 등으로 확대되는 결과 더 많은 상대방의 위법행위로부터 손해를 입을 가능성이 있는 점을 감안하여 이러한 손해를 이익귀속자인 금융상품직접판매업자로 하여금 부담하게 하는 것이 공평의 이상에 합치된다고 보기 때문임(대법원 1985. 8. 13선고, 84다카979판결). 이른바 “보상설·공평설”에 입각한 것임; 황현아(2022), p. 94

39) 황현아(2022), p. 94

## 5) 과태료·과징금

이외에 현행 금융소비자보호법상 상품판매과정에서 적합성, 적정성, 설명의무, 불공정행위 금지, 부당권유 금지, 허위·과장광고 금지 등의 판매원칙 준수와 관련하여 이를 위반할 경우 GA에게 과태료와 과징금을 부과하고 있다. 소속 설계사는 불완전판매에 대한 책임을, GA는 내부통제 미흡에 대한 책임이다. 설명의무 위반 시 설계사는 최대 3,500만 원의 과태료가, GA에게는 7,000만 원의 과징금이 부과된다.<sup>40)</sup>

### 나. 검토의 필요성과 배경

과거 GA를 통해 불완전판매로 손해를 입은 보험계약자는 구(舊) 보험업법 제102조에 근거해 보험회사에만 책임을 물었고, GA에 대해서는 부차적으로 사용자책임 또는 불법행위를 이유로 책임을 물었다. 이후 금융소비자보호법 제정으로 동법 제44조에 금융상품판매업자등의 손해배상책임 규정이 마련되어 보험모집인은 금융상품중개업자로서 금융소비자에 대하여 직접책임을 지나, 여전히 구(舊) 보험업법 제102조와 동일한 취지로 금소법 제45조 규정이 마련됨에 따라 보험회사에만 책임을 묻는 것에는 변화가 없다.

한편, 이러한 규정에 대해서는 보험학계와 보험회사 측에서 비판론이 지속적으로 제기되고 있다.<sup>41)</sup> 그 이유로 GA의 대형화, 플랫폼의 보험채널 진입으로 재판분리가 가속화됨에 따라 책임의 분리도 책임법제에 반영되어야 한다는 것이다. 2000년 이후 모집위탁관계의 성격이 변화한 점이 반영되지 않은 것은 문제라는 것이다. 금융기관보험대리점, 독립보험대리점 등 특정 보험회사에 종속되지 않고 독립적으로 운영되는 모집조직들이 등장하고 있으며, 이들의 규모와 영향력이 점차 확대되고 있다는 사실이 간과되고 있다고 비판한다. 과거에는 모집위탁이 지휘·감독을 수반하는 사용자 관계로 이해하는 것이 적절했다면, 지금은 기능적·조직적 분리가 심화되고 있어 이러한 새로운 모집위탁 현상을 반영하여 대등한 당사자 간의 위임관계로 해석하는 것이 더 합리적이며, 금융소비자보호법 제45조가 변화를 반영하지 못하고 여전히 사용자 관계 구조를 고착화하고 있다고 비판한다.<sup>42)</sup>

40) 그런데 실무에서 일부 법인보험대리점이 금융소비자보호법 위반 시 부과하는 제재인 과태료와 과징금을 설계사에게 전가하고 있다고 함. 금융소비자보호법의 과태료·과징금 제재를 회피하기 위해 ‘금소법 위반으로 법인에 과태료·과징금이 발생할 경우 설계사 수수료에서 환수한다’는 내용을 위탁판매 계약서에 삽입해 문제가 되고 있음. NEWSPORT(2022. 4. 19), “금소법 비웃는 GA... 설계사에게 ‘벌금 전가’”

41) 김은경 외 2인(2015), p. 339; 전우현(2010), p. 92~93; 전한덕(2019), p. 28.; 전우현(2009), p. 35

한편, 이러한 문제를 인식하고 관련법안이 국회에 상정된 바 있다. 대표적으로 윤창현 의원이 대표발의한 금융소비자보호법 개정안을 들 수 있다. 동 법안의 주요 내용은 대형 GA 및 그 소속 설계사 이외의 대리중개업자의 위법행위에 대해서는 금융소비자보호법 제44조 및 제45조에 따라 대리·중개업자와 보험회사가 각각 책임을 부담하고, 대형 GA소속 설계사의 위법행위에 대해서는 제44조 및 제45조의 2에 의거해 설계사와 대형 GA가 책임을 부담한다는 것이 골자이다.

최근 법인 보험대리점이 회사별 상품비교·판매 등의 장점들을 활용하여 대형 규모로 성장하고 있는데, 이들 대형 법인보험대리점의 경우에도 다른 중·소규모 보험대리점과 같이 현행법상 금융상품판매대리·중개업자로 분류되어 1차 배상책임에서 제외되어 불완전 판매 등의 문제가 근절되지 않고 있다는 점이 지적됨을 반영한 것이다.<sup>42)</sup> 대형 법인보험대리점에 소속 보험설계사가 모집을 하면서 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 1차적인 책임을 부여하고, 이와 같은 손해배상책임이 실질적으로 이행될 수 있도록 대형 법인보험대리점으로 하여금 손해배상책임보험을 가입하도록 의무화하여 보험 판매채널의 건전성을 제고한다는 것이다(금융소비자보호법 개정안 제26조 금융상품대리·중개업자의 고지의무 등에 관한 규정 제1항 개정 및 대형 법인보험대리점의 손해배상책임의 특례규정인 제45조의2 신설). 아울러 손해배상책임이 실질적으로 이행될 수 있도록 대형 GA로 하여금 손해배상책임보험 가입을 의무화함으로써 대형 GA의 건전한 영업관행을 정착시키고 이를 통해 소비자 피해를 예방하려고 한다.

---

42) 황현아(2022), p. 95

43) 이용준(2020), "금융소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안 검토보고: 대형법인보험대리점에 대한 직접적인 배상책임 부과", 윤창현 의원 대표발의(의안번호 제2102551호), 제382회 국회(정기회) 제6차 정무위원회, p. 1

---

〈윤창현 의원 대표발의 금융소비자보호법 개정안〉

제26조(금융상품대리·중개업자의 고지의무등) ① 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매대리·중개업무를 수행할 때 금융소비자에게 다음 각 호의 사항 모두를 미리 알려야 한다.

~3 (현행과 같음)

4. 제44조, 제45조 및 제45조의2에 따른 손해배상책임에 관한 사항

5. (현행과 같음)

제45조의 2(대형 법인보험대리점의 손해배상책임의 특례) ① 제45조 제1항에도 불구하고 대형 법인보험대리점(「보험업법」 제2조제10호에 따른 보험대리점으로서 매출액이 대통령령으로 정하는 규모 이상인 법인인 보험대리점을 말한다. 이하 이조에서 같다)은 소속 보험설계사(「보험업법」 제2조제9호에 따른 보험설계사를 말한다. 이하 이 조에서 같다)가 모집을 하면서 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만, 대형 법인보험대리점이 보험설계사의 선임과 그 업무 감독에 대하여 적절한 주의를 하였고 손해를 방지하기 위하여 노력한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항 본문에 따른 대형법인 보험대리점의 손해배상책임은 소속 보험설계사 및 금융상품직접 판매업자에 대한 대형 법인보험대리점의 구상권 행사를 방해하지 아니한다.

③ 대형 법인보험대리점은 제1항에 따른 배상책임을 보장하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 손해배상책임보험에 가입하여야 한다.

---

이러한 취지의 내용은 이전에 법안으로 발의된 바 있었다. 대표적으로 금융소비자보호법 제정 전에 채이배 의원이 대표발의한 ‘보험업법 일부개정 법률안(의안번호 2015856호)’에서는 구(舊) 보험업법 제102조(모집을 위탁한 보험회사의 책임)를 신설하여, 동법 제1항 ‘대통령령으로 정하는 규모 이상의 법인보험대리점은 그 소속설계사가 모집을 하면서 보험계약자에게 손해를 입힌 경우 배상할 책임을 진다. 다만 대형 법인보험대리점이 보험설계사에 모집을 위탁하면서 상당한 주의를 하였고, 이를 모집하면서 보험계약자에게 손해를 입히는 것을 막기 위해서 노력한 경우에는 그러지 아니하다’라고 규정한 바 있다. 이와 함께 제3항에서 ‘대형 법인보험대리점이 해산하거나 손해를 배상할 능력이 없는 경우 그 대형 법인보험대리점에 모집을 위탁한 보험사가 배상책임을 진다’고 명시하고 있다.

이러한 법안에 대해 GA산업에서는 현재 GA가 실질적으로 배상책임을 지고 있다고 주장하였다. 그 근거로 소비자 피해가 발생하면 보험회사가 구상권을 행사하는 것을 제시하고 있다.<sup>44)</sup>

반면, 이들 법안과 같은 움직임에 대해 소비자보호 측면에서도 비판이 제기되었다. 법안의 내용과 같이 소속 보험설계사가 모집을 하면서 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 대형 GA에게 그 손해를 배상할 1차 책임을 부여하고 손해배상책임이 실질적으로 이행될

---

44) 보험매일(2018. 10. 7), “대형 GA 배상책임 부과 ‘도마 위’”

수 있도록 손해배상책임보험이 의무화될 경우 금융소비자보호자의 손해배상청구권이 제한된다는 이유에서이다. 현행 금융소비자보호법에 따르면 금융소비자는 동법 제44조 및 제45조에 따라 대리·중개업자와 직판업자 모두를 상대로 손해배상을 청구할 수 있는데, 개정안에 의하면 직판업자에 대한 금융소비자의 손해배상청구권이 제한되기 때문이다.<sup>45)</sup>

한편, 정책당국도 책임법제 관련한 제도 변화를 추진한 바 있었는데, 대표적으로 2008년 금융위원회는 보험판매전문회사 설립을 추진하였다. 2007년 7월 자본시장법 제정 후속 조치로 보험산업의 경쟁력을 강화하기 위하여 2007년 8월 보험업법 개정 TF의 검토를 통해 보험업법 개편방안이 마련되었고, 이 중의 하나로 보험소비자의 선택권을 적극 반영하는 새로운 판매채널인 보험판매플라자(보험판매전문회사)를 도입하여 판매자의 전문성과 책임성을 강화하는 제도가 추진되었다. 일정 규모 이상의 보험판매전문회사에 고지수령권, 보험료협상권, 보험료수령권, 보험금지급대행 등의 권한 및 보험판매회사 전용상품 개발의 혜택을 제공하고, 대신 영업보증금 및 배상책임을 강화하는 방안이 포함되었다. 이러한 보험판매전문회사는 법률적인 지위는 보험중개사와 유사하고,<sup>46)</sup> 보험판매전문회사의 권한과 업무의 범위는 기존의 보험대리점과 보험중개사에 비해 확대시켰다.<sup>47)</sup>

〈표 Ⅲ-2〉 보험플라자 주요업무(안)<sup>48)</sup>

권한 및 책임	세부업무
고지수령권	• 보험계약자가 고지할 사항에 대하여 보험모집종사자에 알린 경우도 고지의무 이행으로 간주
전용상품개발·판매	• 불완전판매의 개연성이 높은 (보험료 변동상품 등)의 경우 보험판매플라자를 통해 판매
보험료 협상권	• 보험계약자가 본인의 특성을 제시, 본인에게 적합한 보험료를 적용해 주도록 보험회사와 협상(전문가인 판매전문회사가 동 업무를 대행) • 보험사와의 보험료 협상권한 부여(보험사 간 보험상품 가격경쟁 유도) ※ 보험료의 협상범위는 보험요율산출기관이 산출한 요율과 보험회사가 자체적으로 산출한 경험요율 간의 차이로 제한(보험회사의 건전성 유지)
판매책임	• 보험판매와 관련된 배상책임(보험판매회사가 1차적 책임)

45) 윤창현 의원 대표발의 개정안에 대한 정무위원회 검토보고(2020)

46) “보험판매전문회사”란 독립적으로 보험계약의 체결을 중개하는 법인으로 제88조의2에 따라 등록된 자를 말함(보험업법 일부개정법률안(2008. 12. 18), 정부제출안, 의안번호 3109 제2조 제11호 신설)

47) 보험판매전문회사는 보험계약 체결업무, 보험사고의 접수 및 사고 발생 사실의 확인, 대통령령으로 정하는 소액의 보험금 지급 대행, 보험계약자를 위한 보험료 협상권을 가짐(보험업법 개정안 제88조의 4)

48) 재정경제부 금융정책국(2007. 12)

〈표 Ⅲ-3〉 보험업법 일부개정법률안

구분	개정안
신설	<p>제88조의4(보험판매전문회사의 업무범위 등) ① 보험판매전문회사는 다음 각 호의 업무가 아닌 업무를 하지 못한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 보험계약의 업무</li> <li>2. 보험사고의 접수 및 사고 발생 사실의 확인</li> <li>3. 대통령령으로 정하는 소액의 보험금 지급대행</li> <li>4. 보험계약자를 위한 보험료 협상</li> <li>5. 그 밖에 보험계약자 보호를 해칠 우려가 없는 업무로서 대통령령으로 정하는 업무</li> </ol> <p>② 보험판매전문회사가 보험회사와 제1항 제4호에 따른 보험료 협상을 할 수 있는 보험상품의 종류 및 협상의 범위, 그 밖에 협상에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p> <p>③ 보험판매전문회사는 경영현황 등 대통령령으로 정하는 업무상 주요사항을 대통령령으로 정하는 바에 따라 공시하고 금융위원회에 보고하여야 한다.</p>

주: 2008.12.18, 정부제출안, 의안번호 3109

그러나 이러한 보험판매전문회사 도입방안은 당시 이해관계자들의 저항으로 무산되었다.<sup>49)</sup> 이후 2015년에도 보험판매전문회사의 도입이 추진되었다. 대형 비전속 판매채널에 금융기관으로서 독립적인 지위를 부여하기 위해 보험상품판매업 도입이 검토되었다.<sup>50)</sup> 일정 규모 이상의 대형 법인 보험대리점과 법인보험중개사에 대해 독립적 금융기관의 성격을 가진 판매회사(보험상품판매업)의 허가를 받도록 하자는 취지이다.

2021년부터 보험판매전문회사가 설립되는 추세가 나타나고 있는데, 이는 대형 생명보험 회사를 중심으로 보험상품의 제조와 판매를 분리하여 보험상품은 보험회사에서 만들고 판매는 전담하는 보험판매전문회사를 설립하는 방식이다. 기존 보험회사의 자회사형 법인보험대리점과는 다른 성격으로 판매를 전문으로 하는 별도의 회사가 설립되어 운용하는 것이다. 다만, 현재 운영되고 있는 보험판매전문회사는 2008년 보험업법 개정을 통해 도입하려던 보험판매플라자(보험판매전문회사)와 외형상 유사하지만 보험업법 개정이 없기 때문에 여전히 보험회사의 자회사형 대리점과 같은 법적 성격을 갖고 있다.<sup>51)</sup> 또한, 2008년에 도입을 추진했던 보험판매전문회사의 경우 고지수령권, 보험료협상권, 판매전

49) 조경원(2022), p. 13

50) 이는 금융위원회 주도로 추진되었음

51) 조경원(2022), p. 15~16



문회사로서의 보험판매와 관련된 배상책임의 1차 책임이 부여된 것과 달리 외형만 보험 판매전문회사로 설립되고 있다.<sup>52)</sup>

#### 다. 정책과제

판매 시 위법행위로 금융소비자에게 손해를 미친 경우 판매자의 책임을 강화하는 것은 불완전판매 관행을 개선하여 소비자보호에 기여한다. 특히 GA와 플랫폼과 같은 판매채널에 대한 보험회사의 지휘·감독이 약화되고 있는 상황에서는 현행 책임법제에서는 보험회사가 주된 책임을 지고 책임 형태도 보험회사가 직접 책임을 지는 것으로 되어 있어 당사자 모두 주의를 다하는 것을 기대하기 어려워 대형판매채널·플랫폼채널의 불완전판매에 대한 예방 효과를 기대하기에는 한계가 있어 보인다.

그렇다면 제판분리에 따른 책임 분리 및 판매자책임 강화를 어떠한 방식으로 하는 것이 바람직한 것인가? 그간 제안된 의원입법안의 내용과 기존의 논의를 감안할 때 판매자에 대한 보험회사의 지휘·감독이 약화되고 있는 상황을 감안하여 실제 위법행위를 한 자가 책임을 지는 방안이 가장 적절하다고 할 수 있다. 다만, 이 경우에도 보험회사가 주의의무 위반이 있거나 GA에 대하여 구체적으로 지휘감독을 한 사정이 있는 경우 손해배상책임을 지는 것이 마땅하다.<sup>53)</sup>

그러나 이러한 방안은 여전히 금융소비자의 손해배상청구권을 제한한다는 비판을 받을 수 있다. 따라서 이러한 우려를 감안하여 대리점의 배상책임보험 가입의무화는 물론 보험 대리점의 영업보증금<sup>54)</sup> 인상과 대형 GA의 규모와 영향력에 상응하는 지배구조도 갖추게

52) 조경원(2022), p. 17

53) 이에 대한 학자들의 견해는 다음과 같이 나뉘어짐

- 제1견해: 보험판매자가 설명의무 등을 이행하지 않음으로써 생긴 손해에 대하여 판매자에게 1차적인 책임을 지우자는 입장. 다만 판매자의 1차적인 책임이 보험자의 책임을 면하는 것은 아니며, 취지를 효과적으로 담보하기 위하여 비전속대리점에게 1차적 책임을 부과되 동시에 전문가배상책임보험 가입을 강제하고 일정규모 이상의 보험대리점 또는 중개사는 영업에 대한 등록과 함께 배상책임보험에 가입여부를 확인하자는 입장; 김은경 외 2인(2015), p. 338
- 제2견해: 대형대리점에 대해 1차적인 판매책임을 부여하는 방안. 이러한 입장은 조경원(2021), p. 106
- 제3견해: 보험업법에 대형법인대리점의 연대책임을 명시하는 방안으로 보험회사의 구상권 곤란으로 인한 보험금 누수를 차단하는 효과가 있고 이를 통해 손해의 공평한 배분이 가능하다고 보는 견해, 이러한 입장은 황현아(2017), p. 17

54) 보험업법 제87조 제3항, 제4항에서는 금융위원회는 보험대리점에 영업보증금을 예탁하도록 할 수 있음. 보험대리점의 영업보증금은 1억 원(법인보험대리점의 경우 3억 원)의 범위에서 보험회사와 대리점이 협의하여 정할 수 있도록 하고 다만, 금융기관보험대리점에 대해서는 영업보증금 예탁의무를 면제하도록 하고 있음(보험업법시행령

할 필요가 있다.

그럼에도 불구하고 GA에 1차 책임을 부과할 경우 금융소비자측면에서 우려는 여전히 있다. 보험계약자는 통상 모집업무가 종료된 지 수년이 경과한 후에 모집했던 설계사와 GA를 찾아 이들을 상대로 손해배상을 청구하는데, 이 경우 보험회사를 대상으로 손해배상을 청구하는 경우에 비해 보험계약자는 불편·불리할 수 있기 때문이다.<sup>55)</sup>

이러한 비판을 종합적으로 고려할 때 ‘보험중개사에 준하는 독립성’을 갖춘 판매채널에 국한해서 1차 책임을 부과하는 방안을 모색할 수 있다. 이 경우 ‘독립성’을 갖춘 경우란 규모나 영향력이 크다는 것을 기준으로 하는 것이 아니라 보험회사의 사업활동의 일부로 보기 어려운 경우를 말한다. 구(舊) 보험업법이나 현행 금융소비자보호법에서 보험회사가 직접 책임을 지는 이론적 근거는 보상책임의 원리로, 사용자는 피용자의 활동에 의해 그 사업 범위를 확장하여 이익을 얻을 수 있고, 이익이 존재하는 곳에 손실도 귀속되어야 한다는 논리이다. 특히 사용자책임을 묻는 기저에는 피용자의 행위는 객관적으로 보면 그 사업활동의 일부로서 하는 것이기 때문에 그 행위가 사업상 행해지는 경우 그 결과는 (좋은 나쁜) 해당 사업에 귀속하는 것이 타당하다는 전제가 깔려 있다.

이러한 논거는 달리 말하면 당해 행위를 하는 자의 활동이 기업체로서 독립성이 강하면 강할수록 사업활동의 일부로 보기 어렵다고 할 수 있다. 따라서 ‘독립성’이 인정되는 경우에는 보험대리점 등이 1차 책임을 지는 방안이 모색될 필요가 있다.<sup>56)</sup>

또한, 판매권한 정도를 면밀히 살펴서 판매권한이 제한되어 있어 독립성이 인정되지 않는 경우이거나 또는 규모나 영향력이 작은 경우에는 직접판매업자인 보험회사에 대하여 책임을 물음으로써 금융소비자의 손해배상청구권이 제한되지 않도록 하여야 한다. 즉, 이러한 경우에는 현행 금융소비자보호법과 같은 태도가 유지되어야 한다.

이러한 점에서 윤창현 의원이 발의한 개정안은 다소 문제가 있다. 윤창현 의원이 발의한

---

제33조 제4항)

55) 황현아(2022), p. 98

56) 법인대리점이 규모가 크고 영향력이 강할수록 보험사에 대한 단순한 대리 역할을 넘어, 독자적인 판매전략과 고객 관리 시스템을 운영할 가능성이 큼. 이 경우 대리점은 보험사의 지시를 받기보다는 독립적인 비즈니스 주체로 행동하게 되므로 대리점이 독립적인 의사결정권을 가지고 마케팅 및 영업 활동을 수행한다면, 발생하는 책임 또한 그 독립성에 기반해 달리 묻는 것이 타당함. 예를 들어, 법인대리점이 독자적으로 설정한 판매전략이나 광고 캠페인이 소비자에게 잘못된 정보를 전달하여 피해를 입혔을 경우, 그 책임은 보험사보다 대리점에 직접 물어야 할 것임. 이때, 대리점은 단순한 판매 대리인이 아니라 판매 독립체로서 고객 보호에 대한 의무를 지는 것임

개정안은 대형 GA에 한해 1차적인 손해배상책임을 부담하게 하고 있지만, 대형 GA라 하더라도 ‘판매권한’은 제한되어 있을 수 있기 때문이다. 그럼에도 불구하고 금융소비자는 보험회사에 직접 손해배상을 청구할 수 없게 되는 결과를 야기할 수 있음은 문제이다.<sup>57)</sup>

또한 실무에서 보험대리점은 계약대리점이 아닌 보험중개대리점의 형태로 운영되고 있다는 주장을 고려할 때 실제 이들의 권한이 제한되어 있는 점을 감안할 필요가 있다. 계약대리점은 보험계약 3권한인 고지수령권, 보험계약체결권, 보험료 수령권을 부여받기 때문에 고지수령권 및 보험계약 체결권이 없는 보험설계사나 보험중개사와는 권한 측면에서 차이가 있다. 반면, 중개대리점은 계약대리점과 달리 이들 3권한을 부여받지 못하기 때문에 보험설계사와 권한적인 측면<sup>58)</sup>이 같다.<sup>59)</sup> 그러나 보험대리점이 계약대리점인지 아니면 보험계약 체결에 관한 대리권이 없는 중개대리점인지 여부는 제3자인 보험계약자로서는 쉽게 알기 어려워<sup>60)</sup> 보험계약자로서는 예상하지 못한 불이익을 입을 수 있음을 감안할 필요가 있다.<sup>61)</sup>

한편, 판매자책임을 강화하는 차원에서 판매자 행위규제도 정비가 이루어질 필요가 있다. 보험회사의 지휘감독을 통한 통제가 불가능하거나 보험회사와 대등한 협상력을 갖는 경우에 상응한 행위규제 정비가 시급하다.

---

57) 또한 대형 GA가 1차적인 손해배상책임을 회피하기 위해서 조직을 나누거나 해체하는 등의 역선택이 발생할 우려도 없지 않다는 지적이 있음; 황현아(2017), p. 17

58) 보험설계사는 보험사업자를 위하여 보험계약의 체결을 중개하는 자를 말하며, 보험설계사는 계약대리권이 없고, 독립된 상인이 아니라는 점에서 보험대리상과 구별된다. 상법상 보험설계사에게는 계약대리권이나 고지수령권은 인정하지 않고, 보험증권 교부권 및 (보험자가 작성한 영수증을 보험계약자에게 교부하는 경우에 한하여) 보험료 수령권이 인정됨(상법 제646조의 2 제3항)

59) 보험대리상은 내부적으로 보험계약의 체결에 관한 대리권이 부여되어 있는지에 따라 계약대리상과 중개대리상으로 구분됨. 다만 상법에서는 보험대리상에게 보험료 수령권, 보험증권 교부권, 보험계약 관련 의사표시권·의사표시수령권을 부여하여 계약대리상을 원칙으로 삼되, 보험자와 보험대리상의 약정에 의해 보험대리상의 권한을 제한하는 중개대리상도 가능하다고 규정하고 있음(상법 제646조의2 제2항 본문)

60) 모든 보험대리점을 계약대리점으로 인정하기 곤란한 현실도 감안할 필요가 있다고 함; 조경원(2022), p. 10

61) 이를 고려하여 상법은 보험자의 보험대리상에 대한 권한 제한을 이유로 보험자가 선의의 보험계약자에게 대항하지 못한다고 규정하고 있음(제646조의2 제2항 단서). 그러나 이러한 상법상의 보험대리점의 권한에 관한 규정은 현재 보험회사들이 보험대리점에 부여한 권한 범위에 부합하지 않을 수 있어 다툼이 예상됨

## 2. 금융상품별 불완전판매와 배상책임 사례

### 가. 보험상품

#### 1) 법적 구조

보험은 제조와 판매가 분리되어 있기는 하지만, 판매자가 자신의 이름으로 금융소비자와 계약을 체결하지 않는다. 즉 계약상 보험회사와 보험계약자 간에 체결된다. 이러한 점을 들어 보험의 '판매'의 법적 성격은 계약구조상 '중개'라고 주장된다.<sup>62)</sup>

이러한 주장은 대체로, 재판분리의 가속이 진행되지만 금융소비자보호법과 같은 배상책임규정의 결과 책임의 분리는 이루어지지 못하고 있다고 비판한다. 동법 제45조는 금융상품대리·중개업자가 대리중개업무 과정에서 금융소비자에게 발생한 손해를 그의 금융상품직접판매업자가 배상책임을 지도록 하고 있기 때문에 이러한 구조를 고착화한다는 것이다.

그런데 현행 보험업법에서 보험모집을 할 수 있는 자는 보험설계사 및 보험대리점으로 규정하고 있는 반면, 상법에서는 보험대리상은 원칙이 계약대리상인 점에서 대리의 법리를 적용할 수밖에 없고,<sup>63)</sup> 보험설계사의 경우에는 보험계약 체결을 중개하는 자로서 중개의 법리가 적용되는 등 법적으로 양자는 구분된다.

#### 2) 불완전판매와 배상책임 사례

이하에서는 법적 구조를 전제로 보험상품 불완전판매와 관련한 보험회사에 손해배상책임을 인정한 판결을 중심으로 소개한다.

- ① 타인의 사망을 보험사고로 하는 보험계약에서 타인의 서면에 의한 동의를 얻지 않은 경우

62) 황현아(2022), p. 98

63) 계약대리상이 한 법률행위에 대해서는 대리법리에 의해 본인이 의무와 책임을 짐. 다만, 업무수행 중 제3자에게 불법행위를 한 경우 대리상만이 책임을 짐. 이와 달리 금융소비자보호법은 판매대리·중개업자가 직접 책임을 지는 규정(동법 제44조)과 동시에 구(舊) 보험업법 제102조와 거의 차이가 없는 제45조를 둬으로써 대리상 또는 그 피용자의 업무상 불법행위에 대하여 본인책임을 인정하고 있음

이 사안은 타인의 사망을 보험사고로 하는 보험계약을 체결할 당시 보험모집인이 그 타인의 서면에 의한 동의를 얻어야 한다는 사실을 모르고 보험계약자에게 이를 고지하지 아니한 채 피보험자의 동의를 얻었다는 보험계약자의 말만 믿고 임의로 피보험자 동의란에 서명을 대신하였으며, 영업소장 역시 그 사실을 알고도 방치함으로써 보험계약이 무효로 된 사안에서 보험회사에 구(舊) 보험업법 제158조 제1항(법률 제6891호로 전문 개정되기 전, 즉 보험업법 제102조 개정 전 조항)의 배상책임을 인정한 사안이다.

대법원은 구(舊) 보험업법 제158조 제1항(구(舊) 보험업법 제102조 전신)의 규정은 보험모집에 관하여 보험계약자에게 가한 손해에 대하여 보험사업자에게, 그 손해가 보험사업자의 임원·직원의 행위로 인한 경우에는 무과실책임을 지우고, 보험모집인과 보험대리점의 행위로 인한 경우에는 무과실에 가까운 손해배상책임을 지움으로써 보험계약자의 이익을 보호함과 동시에 보험사업자의 건전한 육성을 기하고자 하는데 그 의의가 있다고 판시하였다(대법원 1998. 11. 27 선고, 98다23690판결).

### ② 보험모집인이 보험계약의 유효요건에 관하여 충분히 설명하지 않은 경우

이 사안은 소속구성원의 사망 또는 상해를 보험사고로 하는 단체보험계약을 체결할 때 보험모집인이 부담하는 주의의무의 내용 및 보험모집인이 보험계약의 유효요건에 관하여 충분히 설명하지 아니함으로써 보험계약이 무효가 되어 보험계약자가 보험금을 지급받지 못하게 된 경우 보험회사의 구(舊) 보험업법 제102조 제1항에 따른 손해배상책임이 문제된 사안이다.

대법원은 소속 구성원의 사망 또는 상해를 보험사고로 하는 단체보험계약을 체결할 때 보험모집인으로서 보험계약자가 단체보험 유효요건을 몰라 보험계약 체결 당시에 그 체결된 보험계약이 무효가 되지 않도록 보험계약자에게 단체보험의 유효요건에 관하여 구체적이고 상세하게 설명하여 적어도 보험계약자로 하여금 그 요건을 구비할 수 있는 기회를 주어 유효한 보험계약이 체결되도록 조치할 주의의무가 있다. 그럼에도 보험모집인이 보험계약의 유효요건에 관하여 충분히 설명을 하지 아니하는 바람에 요건의 흠결로 보험계약이 무효가 되고 그 결과 보험사고의 발생에도 불구하고 보험계약자가 보험금을 지급받지 못하게 되었다면 보험자는 구(舊) 보험업법 제102조 제1항에 기하여 보험계약자에게 그 보험금 상당액의 손해를 배상할 의무가 있다고 판시하였다(대법원 2013. 8. 22 선고, 2012다91590판결)

### ③ 구(舊)보험업법 제102조 제1항 본문의 '모집을 하면서'의 해석 관련

구(舊) 보험업법 제102조 제1항 본문은 보험대리점이 모집을 하면서 보험계약자에게 손해를 입힌 경우 배상할 책임을 진다고 규정하고 있는바, 위 조항에서 '모집을 하면서'에는 보험모집행위 그 자체는 아니더라도 외관상 본래의 모집행위와 밀접한 관련이 있거나 유사하여 마치 모집행위의 범위 내에 속하는 것과 같이 보이는 행위도 포함된다고 판시하였다(대법원 2006. 11. 23 선고, 2004다45356판결).

한편, 보험대리점의 행위가 외관상 모집행위의 범위 내에 속하는 것으로 보이는 경우에도 그 행위가 모집행위에 해당하지 않음을 피해자 자신이 알았거나 중대한 과실로 알지 못한 경우에는 보험회사에 대하여 위 조항에 따른 배상책임을 물을 수 없는 바, 여기서 '중대한 과실'은 피해자가 조금만 주의를 기울였더라면 보험대리점의 행위가 본래의 모집행위에 관한 권한 내에서 적법하게 행하여진 것이 아니라는 사정을 충분히 알 수 있었음에도 만연히 이를 직무권한 내의 행위라고 믿음으로써 일반인에게 요구되는 주의의무를 현저히 위반한 경우를 말한다(대법원 2012. 10. 25 선고, 2011다88306판결 등).

이 사안에서 피고의 보험설계사가 원고로부터 5억 원을 수령한 것은 보험 모집행위라고 할 수 없고, 그 행위를 외형적으로 관찰할 때 보험모집행위와 밀접한 관련이 있거나 유사하여 마치 보험모집 범위 내에 속하는 것과 같이 보이는 행위라고도 할 수 없으며, 피고의 보험모집인 또는 보험설계사로서의 사무집행행위 또는 그와 관련된 행위라고 보이지 아니한다고 판시하였다(대법원 2013. 12. 12 선고, 2011다46081판결).

#### ④ 연대하여 손해배상금을 지급하라고 한 원심판결을 위법이라고 판시

이 사안에서 갑(甲)이 을(乙)주식회사의 보험모집인 병(丙)의 권유에 따라 다른 회사와 체결한 보험계약을 해지하고 을(乙)회사와 새로운 보험계약을 체결하였는데, 이는 병(丙)의 잘못된 설명에 기한 것이라는 이유로 손해배상으로 을(乙)회사에 대하여는 납부한 보험료 상당액, 병(丙)에 대하여는 종전 보험계약의 해지로 인한 손실금 상당액 등의 각 지급을 구한 사안이다.

대법원은 갑(甲)이 구하지 않았음에도 병(丙)이 지급할 손해배상금으로서 종전 보험계약의 해지로 인한 손실금을 넘는 금액을 인정하거나, 부진정연대채무관계에 관한 아무런 주장이 없었음에도 을(乙)회사와 병(丙)에게 연대하여 손해배상금을 지급하라고 한 원심판결은 처분권주의, 변론주의에 관한 판례 위반의 위법이 있다고 판시하였다(대법원 2013. 5. 9 선고, 2011다61646판결).<sup>64)</sup>

## 나. 펀드상품

### 1) 법적 구조

펀드상품의 경우 제조와 판매가 분리되어 펀드판매회사는 자신의 이름으로 금융소비자와 펀드판매계약을 체결하고, 금융소비보호법상 금융상품 직접판매업자로서 판매에 관한 모든 책임을 전적으로 자신이 부담한다. 부실펀드 판매사례와 같이 펀드 설정 자체에 하자가 있어 계약이 취소된 경우에도 판매자가 금융소비자에게 먼저 판매대금을 전액 상환한 뒤 제조사에 구상을 청구하고 있다.<sup>65)</sup>

펀드상품의 판매는 판매자와 금융소비자가 계약의 당사자가 되는 점에서 그 법적 성격은 '매매'의 성격을 갖고 있다.

### 2) 불완전판매와 배상책임 사례

펀드 불완전판매와 관련하여 판매회사에 손해배상책임이 인정된 판결을 중심으로 소개한다.

① 판매회사가 제조사가 제공한 정보에 의존하여 투자자들에게 펀드 가입을 적극 권유한 경우, 자산운용회사와 판매회사가 공동불법행위로 손해배상 해야 한다는 판결

대법원은 자산운용회사가 위험성이 상당히 높은 장외파생상품에 신탁자산 대부분을 투자하는 펀드의 수익증권을 발행하면서 광고지와 Q&A 자료 등 판매보조자료에 중요한 사항에 관하여 오해를 유발할 수 있는 표시를 사용하거나 투자신탁의 수익과 위험에 관하여

64) 대법원은 “이 사건 청구취지는 피고들에 대하여 개별적으로 각 금원의 지급을 구하는 것일 뿐 아니라 피고들은 손해배상채무가 부진정연대채무관계에 있는지에 관하여 원고가 아무런 주장을 한 바 없고, 원심도 피고 2는 위 00 보험계약의 해지로 인한 손실금에 대하여 민법 제750조에 따라 손해를 배상할 책임이 있고, 피고회사는 이와 별도로 이 사건 보험료 상당액에 대하여 보험업법 제102조 제1항 본문에 따라 손해를 배상할 책임이 있다고 하면서도, 정작 손해배상을 명함에 있어서는 피고들의 위 손해배상채무가 왜 부진정연대채무가 되는지 그 이유나 근거에 관하여 아무런 설명도 하지 않은 채 부진정연대채무관계에 있음을 전제로 피고들에게 각각 다른 공동피고와 연대하여 (=각자) 지급하라고 판결하였음. 원심이 위와 같이 원고가 구하지 않았음에도 피고 2가 지급할 손해배상금으로서 위 00 보험계약의 해지로 인한 손실금을 넘는 금액을 인정하거나, 부진정 연대채무관계에 관한 아무런 주장이 없었음에도 피고들에게 다른 공동피고와 연대하여 손해배상금을 지급하라고 한 것은 처분권주의, 변론주의에 관한 판례를 위반하여 판단을 그르친 것이다”라고 판시하였음

65) 대법원 2021. 6. 10 선고, 2019다226005판결

균형성을 상실하는 정보를 판매회사와 투자자들에게 제공하고, 판매회사는 자산운용회사가 제공한 정보에 의존하여 투자자들에게 펀드 가입을 적극 권유하여, 투자자들이 위험성을 정확하게 인식하지 못한 채 펀드에 가입하여 손해를 입은 사안에서, 자산운용회사와 판매회사는 그들의 공동불법행위로 투자자들이 입은 손해를 배상하여야 한다고 판시하였다(대법원 2011. 7. 28 선고, 2010다76368판결).

② 구(舊) 간접투자자산운용업법(2009. 2. 4 시행된 자본시장법 부칙 제2조에 의해 폐지되기 전 판매회사의 손해배상책임 판결(‘파워인컴펀드’ 사건)

구(舊) 간접투자자산운용업법에서 규정하는 판매회사는 수익증권의 판매에 있어서 단순히 자산운용회사의 대리인에 불과한 것이 아니라 투자자의 거래 상대방의 지위에서 판매회사 본인의 이름으로 투자자에게 투자를 권유하고 수익증권을 판매하는 지위에 있다. 이러한 판매회사가 경험이 부족한 일반투자자에게 거래행위에 필연적으로 수반되는 위험성에 관한 올바른 인식형성을 방해하거나 또는 고객의 투자 상황에 비추어 과대한 위험성을 수반하는 거래를 적극적으로 권유함으로써 투자자에 대한 보호의무를 위반한 위법행위를 하여 투자자에게 손해를 가하는 경우, 판매회사는 불법행위로 인한 손해를 배상할 책임을 진다(대법원 1998. 10. 27 선고, 97다47989판결 등 참조).

판매회사는 수익증권 판매를 위하여 투자자에게 수익증권의 취득을 권유함에 있어 자산운용회사로부터 제공받은 투자설명서를 투자자에게 제공하고 그 주요 내용을 설명하여야 하고, 투자자에게 중요한 사항에 대하여 오해를 유발할 수 있는 표시행위, 투자자에게 실제배당 및 원본의 손실가능성 등 간접투자의 특성과 투자위험에 관한 신탁약관 및 투자설명서의 주요내용을 충분하고 정확하게 알리지 아니하는 행위 등을 하지 말아야 할 의무 등 판매행위준칙을 준수할 의무를 부담한다(구(舊) 간접투자법 제56조 제2항, 제57조 제1항). 따라서 판매회사는 자산운용회사가 제공한 투자설명서의 내용을 숙지하고, 그 의미가 명확하지 않은 부분은 자산운용회사로부터 정확한 설명을 들어 그 내용을 스스로 명확하게 이해한 다음, 투자자에게 그 투자신탁의 운용방법이나 투자계획 및 그로 인한 수익과 위험을 투자자가 정확하고 균형있게 이해할 수 있도록 설명하여야 하고, 단지 자산운용회사로부터 제공받은 판매보조자료의 내용이 정확하고 충분하다고 믿고 그것에 의존하여 투자신탁에 관하여 설명하였다는 점만으로는 투자자보호 의무를 다하였다고 볼 수 없다(대법원 2011. 7. 28 선고, 2010다74485판결).

피고 00운용은 구(舊) 간접투자법상 자산운용회사로서 이 사건 각 펀드를 설정하여 그 수



익증권을 발행하였고, 피고 00투자증권은 구(舊) 간접투자법상 판매회사로서 투자자들에게 이 사건 각 펀드의 수익증권을 판매하였다. 원고들은 피고 00투자증권으로부터 이 사건 펀드의 수익증권을 매입하여 펀드에 가입하였다. 이 사건 펀드의 주된 투자대상인 장외파생상품은 매우 생소한 금융기법인 주식디폴트스왑에 근거하여 발행된 구조화된 채권으로서 투자원금의 손실가능성의 결정요인이 일반채권이나 은행예금과는 다르고, 주식디폴트스왑 프리미엄을 주요재원으로 한 분기별 확정수익금도 통상의 금리와는 그 성격이 다르다는 점을 투자자들이 제대로 알기 어려웠으므로, 피고들로서는 이 사건 장외파생상품 투자의 수익과 위험을 정확하게 이해한 후에, 투자자들이 합리적인 투자판단을 할 수 있도록 균형을 갖춘 올바른 정보를 제공하고 그 내용을 투자자들이 이해할 수 있도록 설명함으로써 투자자들을 보호할 의무가 있다. 그러나 피고 00운용은 무디스가 그 시점에서 이 사건 각 장외파생상품에 A3의 신용등급을 부여한 점의 의미를 과다하게 부각시켜 이 사건 각 광고지나 Q&A 자료, 상품요약서, 상품제안서 등 판매보조자료를 통하여 이 사건 장외파생상품과 대한민국 국고채, 시중은행 후순위채, 은행예금의 이율과 신용등급을 직접 비교함으로써 중요한 사항에 대하여 오해를 유발할 수 있는 표시를 사용하거나 투자신탁의 수익과 위험에 관하여 균형을 상실한 정보를 판매회사와 투자자들에게 제공하였고, 피고 00증권은 이와 같이 피고 00이 제공한 정보에 의존하여 원고들에게 이 사건 각 펀드의 가입행위에 필연적으로 수반되는 위험성에 관한 올바른 인식형성을 방해하거나 또는 고객의 투자상황에 비추어 과대한 위험성을 수반하는 거래를 적극적으로 권유함으로써, 피고들은 원고들에게 대한 보호의무를 위반한 불법행위를 저질렀고, 이에 따라 원고들이 이 사건 각 펀드의 위험성을 정확하게 인식하지 못한 채 이 사건 각 펀드에 가입하게 되었으므로, 피고들은 피고들의 공동의 불법행위에 따라 원고들이 이 사건 각 펀드에 가입함으로써 입은 손해를 배상할 의무가 있다(대법원 2011. 7. 28 선고, 2010다74485판결).

③ 기보유한 정기예금상품을 해지하고 예금액 전액을 장외파생상품을 기초자산으로 한 펀드에 가입시킨 사례

원고는 재단법인으로 피고00의 정기예금상품에 가입하고 있는데, 피고00의 00지점 차장이던 00은 원고의 상근부회장에게 대한민국의 신용등급과 같이 평가한 상품으로 정기예금의 금리보다 수익이 높고 원금보전에 지장이 없다고 이 사건 펀드에 가입할 것을 권유하며 원고의 정기예금상품을 해지하고 예금액 전액에 대하여 원고의 이름으로 이 사건 펀드에 가입하게 하였다. 이 사건 펀드는 112종목의 해외 특정주식의 가격에 연계된 장외파

생상품을 주된 투자대상으로 하고, 그 수익구조는 장외파생상품의 수익구조와 연계되어 있으며, 상환금액이 얼마인지를 결정하는 것은 2008년 11월 18일부터 만기까지 매주 목요일에 기초자산이 되는 112개 종목의 주가를 관찰함으로써 산출되는 펀드이벤트 수인데, 주가가 정해진 가격 이하로 내려가는 위험(이벤트)의 횟수에 의하여 수익구조가 결정되며, 만기 시 위험(이벤트) 발생횟수가 58 미만일 경우 원금 전액을 지급하고, 위험(이벤트) 발생횟수가 그 이상일 경우에는 그 초과 정도에 따라 원금손실이 발생하는 것으로 설정되어 있다. 펀드의 만기는 6년으로 장기이다.

피고 00운용회사는 이 사건 펀드에 관하여 A4 용지 20여장 분량의 상품제안서를 작성하여 피고00에 제공하였는데, 그 상품제안서의 첫 장 하단에는 “본 상품은 실적 배당상품으로 원금이 보장되지 아니하며, 손익은 투자자에게 귀속됩니다”라는 경고문구가 기재되어 있고, 이 사건 펀드를 소개하는 부분에서는 “대한민국 국가 신용등급인 ‘A3’ 등급 획득한 장외파생상품에 투자”, “6년 동안 [5년 만기 국고채금리 + 연 1.2%(예상)]로 매 분기 확정 수익 지급”이라는 문구가 강조되어 있었으며, 동일 만기의 시중 고금리 상품과의 비교표를 기재하고 “최근 성황리에 판매된 은행 후순위채 대비 더 높은 신용등급에 더 높은 금리 제안”이라는 문구가 강조되어 있었다. 판매자인 피고은행은 이 사건 펀드를 정기예금 또는 이에 준하는 상품으로서 원금이 보장되는 상품으로 오인할만한 설명을 한 사실이 없을 뿐만 아니라 원고가 착오를 하였다면 그와 같이 착오한데에 중대한 과실이 있고, 가사 피고 은행이 오인할만한 설명을 하였다더라도 피고은행은 투자신탁에 있어 위탁자인 피고자산운용사와 수익자인 원고를 증개하는 역할을 한 것에 불과하므로, 취소의 의사표시의 상대방 및 원상회복의무의 주체는 피고은행이 아닌 피고 자산운용회사가 되어야 한다고 주장하였다.<sup>66)</sup>

66) 이에 대하여 원심에서는 판매회사인 피고은행이 원고의 이 사건 펀드의 가입행위(수익증권 매입행위)의 상대방이 될 수 있는지에 대하여 살피면서, 구(舊) 증권투자신탁업법(1998. 9. 16 법률 제5558호로 개정되기 전의 것)에 의하면 판매회사의 자격을 대규모 자산을 보유한 증권회사로 제한하고 있고, 판매회사를 위탁회사와 구분되는 ‘환매에 응하여야 할 자’로 예정하고 있는 점, 증권투자신탁의 현실에서도 수익증권의 판매 및 환매업무를 수행하는 판매회사는 수익자와 위탁회사를 연결하여 주는 매개체로서 수익자와 직접적인 접촉을 하며, 신탁재산 또는 수익자로부터 판매보수와 환매수수료를 직접 지급 받고 있는 점, 수익증권 위탁판매계약상 위탁회사와 판매회사의 책임을 독립된 것으로 보고 있는 점 등을 종합하여 보면, 판매회사는 증권투자신탁에 있어서 단순히 위탁회사의 대리인에 불과한 것이 아니라 자신의 책임으로 수익증권 판매업무 등을 수행하는 독립된 당사자로 보아야 하고(대법원 2006. 12. 8 선고, 2002다19018판결 참조), 구(舊) 간접투자법 제26조, 제60조 내지 제62조에서 판매회사의 자격 및 업무, 수수료 취득, 책임 등에 관하여 구(舊) 증권투자신탁업법과 동일하게 규정하고 있으므로, 위 법리에 따라 수익증권의 판매회사는 수익자의 수익증권 매입행위에 있어 독립한 거래 상대방이 된다고 할 것이니라고 판시하였음(서울중앙지방법원 2009. 10. 29 선고, 2008가합122881판결)

이에 대해 대법원은 원고는 다른 특별한 사정이 없는 한 피고들의 위법행위가 없었더라면 이 사건 펀드에 투자한 원금을 최소한 정기예금이자 상당의 이율이 보장되는 안정적인 금융상품에 투자하였을 것이므로, 원고는 피고들의 위법행위로 인하여 적어도 정기예금 이자 상당의 기대수익을 상실하는 특별손해를 입게 될 가능성이 있고, 피고들로서도 이러한 사정을 알거나 알 수 있었을 것으로 보인다고 판시하였다(대법원 2011. 7. 28 선고, 2010다69193판결)

### 3. 금융업권별 판매채널의 불완전판매와 배상책임 사례

#### 가. 보험업권

##### ① 보험모집인의 고객보호의무 관련

00보험회사의 직원 겸 보험모집인인 피고는 원고들에게 무배당 00변액연금보험 등에 가입하면 고액의 수익을 낼 수 있고 이로써 노후가 보장될 수 있다면서 이 사건 보험에 가입할 것을 권유하였다. 피고는 원고들에게 이 사건 보험의 고액 보험료를 마련하기 위한 방안으로 파생상품에 투자할 것을 권유하면서, 자신은 00보험의 보험왕으로서 00그룹의 고위 임원모임 비밀 원탁회의에 참석할 수 있고, 여기에서 투자종목에 대한 정보를 수집하여 투자할 수 있어 월 15% 내지 20%의 수익률은 보장되므로 자신을 통해 이 사건 보험에 가입하고 월 보험료의 5배 내지 10배의 금액을 자신에게 투자하면 매월 투자수익금으로 월 보험료를 충분히 마련할 수 있고, 보험료를 완납한 후에는 약관대출을 받아 이를 운용하면 그 보험수익이 납입금의 수십배가 될 수 있다며 이 사건 보험에 가입을 권유하였다. 원고들은 이러한 피고의 권유에 따라 00보험과 사이에 자신의 월수입과 지급능력을 현저히 초과하는 월 250만 원에서 1,000만 원에 이르는 고액의 보험료를 납입하는 내용의 이 사건 보험계약을 체결한 다음 00보험회사에 보험료를 납입하고 피고 개인 명의의 주식회사 국민은행 계좌에 투자금을 입금하였다. 이후 원고들은 수익금을 받지 못하게 되자 추가로 대출 등을 받아 보험료 1, 2회분을 납입하기도 하였으나 결국 보험료를 마련하지 못하여 이 사건 보험계약은 모두 중도해지되었다.

이 사안에서 대법원은 피고는 자신에게 개인적으로 투자하면 자신이 거래하여 얻은 투자 수익금을 분배받아 보험료를 마련할 수 있다고 하면서 원고들에게 사적인 투자를 권유한 것이고, 실제 원고들로부터 투자금을 교부받아 00보험회사와는 무관한 증권회사에 개설된 개인 계좌를 통하여 파생상품거래 등을 하였고, 원고들 역시 피고 개인 명의의 은행계좌로 투자금을 입금한 사정에 비추어보면 피고가 원로들로부터 투자금을 유지한 행위는 개인적으로 이루어진 거래로서 본래의 보험모집행위라거나 이와 밀접한 관련이 있는 행위라고 보기 어렵다고 판시하였다(대법원 2014. 2. 13 선고, 2012다55051판결).

## ② 보험대리점의 불완전판매에 대한 보험회사의 손해배상책임과 구상권 관련

이 사안은 보험모집을 위탁받은 00카드의 불완전판매행위로 00카드에 보험모집을 위탁한 00손해보험이 금융감독원의 제재를 받고 보험계약자들에게 보험료를 환급한 사안이다.

2022년 3월 31일 00손해보험이 “대리점 수수료 35억 3,600여만 원 중 이미 환수한 12억 1,300여만 원을 공제한 나머지 23억 2,200여만 원을 배상하라”며 00카드를 상대로 낸 소송에서(서울고등법원 2022. 3. 31 선고, 2021나2001139판결) 나타난 사실관계는 다음과 같다. 00손해보험과 00카드는 2003년 6월 00손해보험이 판매하는 보험종목의 보험모집을 00카드에 위탁하기로 하는 내용의 보험대리점 계약을 체결하였다. 이 보험대리점 계약 제6조 제2항에는 “00카드는 그 취급보험계약의 조건 등의 변경, 무효, 효력 상실 또는 해지 등에 의하여 00손해보험이 영수한 보험료의 전부 또는 일부를 보험계약자에게 환급하는 경우에는 당해 환급보험료에 상당하는 금액을 00손해보험에 즉시 환급하여야 한다”는 내용이 포함되어 있다. 00카드는 보험대리점 계약에 따라 00손해보험의 저축보험을 판매하기 위해 2009년 10월 한 회사와 콜센터 시설 사용계약을 체결하고, 텔레마케터들과 위촉계약을 체결하여 이들로 하여금 저축보험의 모집과 관련된 업무를 수행하도록 하였으며, 이후 00손해보험은 00카드에 대리점 수수료 명목으로 35억 3,600여만 원을 지급하였다. 이후 2012년 7월경부터 2013년 7월까지 신용카드사 보험대리점의 보험상품 전화판매영업과 관련하여 불완전판매행위가 적발되어 2014년 3월 금융감독원으로부터 기관경고조치와 과태료, 1,000만 원 부과, 임직원에 대한 감봉 등 제재조치를 받았다. 금융감독원이 이어 신용카드사 보험대리점에 보험모집을 위탁한 보험회사들에 대해 불완전판매 보험계약 인수실태 등에 대한 검사를 실시하였고, 00손해보험은 검사 기간동안 00카드를 비롯한 신용카드사 보험대리점에서 ① 보험이 아닌 은행의 적립식 저축상품으로 안내, ②

비과세복리상품만을 강조하고 중도해지에 따른 원금손실가능성 미안내, ③ 사업비 등 공제금액에 대한 설명 없이 납입보험료 전체가 적립되는 것처럼 안내, ④ 공시이율 변동 가능성에 대한 설명이 없거나 확정이자 수익을 받을 수 있다고 안내, ⑤ 우수고객 또는 신용도 높은 고객에게만 제공되는 상품으로 안내 등의 불완전판매를 한 것으로 확인된 실효·해지 보험계약 중 총 32,915건에 관하여 불완전판매행위를 사전에 예방하지 못한 사실로 인해 금융감독원으로부터 기관주의, 임직원에 대한 자율처리 필요사항 등의 제재를 받았다. 또한 금융감독원은 00손해보험에 대해 위와 같이 불완전하게 판매된 보험계약과 관련하여 보험계약자들에게 납입보험료와 해지환급금의 차액을 환급하도록 하는 내용의 행정지도를 하였다. 이에 따라 보험계약자들에게 52억여 원의 보험료를 환급한 00손해보험이 00카드를 상대로 “보험대리점 계약 제6조 제2항에 따라 환급보험료에 상응하는 돈 중 00카드가 이미 지급 받은 대리점 수수료 35억 3,500만 원 상당액에서 이미 환수한 12억 1,300여만 원을 공제한 나머지 23억 2,200여만 원을 지급”하라며 소송을 냈다. 또 예비적으로 불완전판매행위와 관련하여 보험대리점 계약에 의한 채무불이행책임, 민법 제750조에 의한 불법행위책임, 보험업법 제102조 제1항 및 제2항에 의한 구상책임을 진다며 손해배상금 내지 구상금의 일부로 위 주위적 청구금 상당을 지급하라고 요구하였다. 이에 서울고등법원 2022. 3. 31 선고, 2021나2001139판결에서는 00손해보험의 예비적 청구를 받아들였다. 다만, ① 원고가 실질적으로 입은 손해는 크지 아니할 것으로 보이는 점, ② 각 저축보험에 관한 보험계약을 최종적으로 체결하는 당사자는 원고이므로 원고로서는 보험계약 모집 시 설명의무 등이 적법하게 이행되었는지 확인할 의무가 있는데, 원고는 피고가 각 저축보험을 모집하는 과정에 관하여 통화내용 품질 모니터링을 실시함에 있어 피고가 표준상품설명 대본 외에 임의로 작성한 불법 영업용 스크립트를 사용함으로써 불완전판매를 유발하고 있다는 사실을 인지하고 있었음에도, 위 불법영업용 스크립트가 사용된 상품설명 전반부에 대한 모니터링은 생략하고 표준상품설명 대본이 사용된 상품설명 후반부만을 형식적으로 모니터링을 함으로써 위 모니터링업무를 소홀히 한 잘못이 인정되는 점, ③ 원고의 위와 같은 과실 역시 각 저축보험에 관한 보험계약의 불완전판매, 그로 인한 손해의 발생 또는 확대에 상당히 기여하였다고 보여지는 점 등 원고와 피고의 지위 및 각자의 과실 정도, 원고와 피고 사이의 관계 등을 참작, 피고의 책임을 20%로 제한하였다. 주위적 청구에 대해서는 “보험대리점 계약 제6조 제2항에서 규정한 보험계약의 조건 등의 변경, 무효, 효력 상실 또는 해지 등”이란 ‘오로지 피고에게만 위험을 부담시키거나 책임을 돌릴 수 있는 사유로 인한 보험계약의 조건 등의 변경, 무효 효력상실 또는 해지 등’을 의미한다고 해석함이 상당한바, 각 저축보험에 관한 보험계약이 취소되어 원

고가 해당 보험계약자들에게 보험료를 반환하게 된 데에 원고에게도 책임이 있어 오로지 피고에게만 위험을 부담시키거나 책임을 돌릴 수 있는 사유가 있다고 볼 수 없는 이 사건에서는 보험대리점 계약 제6조 제2항이 적용될 수 없다고 하여 인용되지 않았다.

그러나 대법원 2022. 8. 11 선고, 2022다229745판결에서는 원심을 파기환송 하였는데, 이 사건 보험대리점 계약 제6조 제2항의 문언상으로도 보험계약의 모집체결과정에서 발생하는 위험부담, 귀책사유의 존부 정보 비율 등에 관하여 아무런 정함이 없고, 단지 피고가 취급한 보험계약의 효력이 전부 또는 일부라도 상실됨에 따라 원고가 이에 상응하는 보험료를 보험계약자에게 환급한 경우의 정산 관계를 정한 것에 불과하며, 이 사건 보험대리점 계약 및 부속약정의 전체적인 내용 체결 구조상으로도 위 조항이 오로지 보험대리점의 귀책사유로 보험계약이 일부라도 상실됨에 따라 보험료가 환급된 경우에 한정하여 제한적으로 적용된다고 볼 근거가 없다고 판시하였다.

## 나. 은행업권

### ① 대출모집인

금융회사들이 소매금융부문에서 '개인 대출상당사 또는 대출모집법인(통칭 '대출모집인')'에게 대출상품의 소개 및 상담, 관련서류 전달 등의 금융업무를 위탁해 오는 과정에서 대출모집인의 전문성 결여, 금융회사의 관리감독 취약, 고객정보 유출, 불법수수료 징수 등의 문제점이 지속적으로 발생하였다. 이에 금융감독원은 2010년경 불건전한 대출모집질서로 인한 금융소비자 피해를 방지하기 위해 금융회사로 하여금 대출모집 관리기준을 마련하여 대출모집인에 대한 관리감독을 강화하도록 유도하기 위하여 '대출모집인 제도 모범규준'을 마련하면서 금융회사에 대하여 불법·부당대출 모집행위가 발생하지 않도록 대출모집인에 대한 사전 교육 및 관리·감독을 철저히 할 의무를 규정하고(제10조), 대출모집인에 대하여 고객 제출서류 또는 대출관련 서류 등의 위·변조 등의 불법적인 행위를 하지 않도록 규정(제11조)하기에 이르렀다.

문제된 사안에서 법원은 금융회사인 피고로서는 금융거래의 안정성, 신뢰성을 확보하기 위하여 대출모집인이 위탁받은 금융업무를 수행하는 과정에서 대출관련 서류 등의 위·변조 등의 불법적인 행위를 하지 않도록 철저히 관리·감독할 고도의 주의의무가 있다고 봄이 상당하다고 판시하였다. 따라서 대출모집인에 의한 불법적인 행위가 사회적으로 문제

됨에 따라 대출모집인에 대한 관리감독을 강화하는 내용의 대출모집인제도 모범기준이 마련되기도 하는 등 피고로서는 위와 같은 관리를 소홀히 하는 경우 대출모집인의 불법행위로 인한 금융사고가 발생할 가능성이 있고, 등기 관련 서류의 관리를 소홀히 하는 경우 허위의 등기가 경료될 수 있음을 충분히 예견할 수 있었던 것으로 보이는 점을 들어 금융회사의 책임을 인정하였다(서울고등법원 2024. 11. 27 선고, 2024나2021837판결).

#### 다. 금융투자업권

##### ① 증권사 직원의 파생결합증권(DLS) 불완전판매에 따른 손해배상책임 인정

피신청인 00증권 00지점 이사(담당직원)는 지수 상승으로 신청인이 보유중인 펀드와 랩 상품의 수익률이 높아지자 환매를 제안하고, 금·은·원유를 기초자산으로 하는 파생결합증권(derivative linked securities; DLS)의 투자권유를 하였다. 이에 신청인이 배우자 명의로 청약하였다.

금융감독원 분쟁조정위원회는 피신청인 담당직원이 본 건 상품에 대한 설명을 충분히 하였다고 보기 어려우며, 상품의 중도환매 보류를 부당하게 권유하는 등 설명의무 및 고객보호의무를 위반하였다고 결정하였다. 본 건 상품의 경우 상품 및 손익구조가 특히 복잡함에도 신청인이 “구체적인 것은 자세하게 못 듣고, 그저 그런게 있는 것 같다”, “잔고 확인하고 6%인가 9%인가 늘어나고, 6개월 내로 도달하고... 그것만 안다고. 다른 것은 무지해”라고 답변하는 등 청약 당시 고령의 신청인이 담당직원으로부터 알아듣기 쉽게 충분한 설명을 들었다고 보이지 않는 점, 신청인이 본건 상품 가입 직전 본건과 유사한 2건의 DLS에 가입한 사실은 있으나 이들 DLS 가입으로 실제 손해를 본 경험이 없으며, 통화기록 등에 비추어 볼 때 담당직원과의 신뢰를 바탕으로 투자를 결정한 것이지 상품의 특징 및 투자위험과 기초자산 등을 설명 듣고 투자를 결정한 것으로 보기는 어려운 점, 신청인은 주로 피신청인 담당직원의 추천에 따라 투자하는 고령의 일반투자자로서 금융상품에 대한 전문성이 높다고 단정하기 어렵고, 다수의 금융투자상품 투자경험이 있다고 하더라도 금융투자상품마다 그 특징과 구조, 위험성 등이 상이하므로 과거 투자경험이 있다는 이유만으로 본 건 상품에 대한 피신청인의 설명의무가 면제, 축소되기 어려운 점 등이 인정된다고 결정 이유를 밝히고 있다(금융감독원 분쟁조정위원회 2016. 7. 26 조정번호 제2016-19호).

## ② 투자권유대행인

이 사안은 보험회사 소속 보험설계사이면서 피고로부터 '구(舊) 간접투자법' 제61조의 2 제1항에 따라 간접투자증권의 취득을 권유하는 업무를 수탁하여 취득권유자의 업무를 수행하였고, 구(舊) 간접투자법이 2009년 2월 4일 폐지됨에 따라 2009년 2월 4일부터 시행된 자본시장법 제51조 소정의 '투자권유대행인'의 업무를 수행한 자가 위법한 펀드매매와 관련하여 손해배상책임을 사용자인 회사에 물은 것이다. 2009년 2월 3일까지 시행된 구(舊) 간접투자법 제57조 제2항을 근거로 제정된 피고 판매행위준칙에 의하면 간접투자증권 취득권유자는 투자자에게 간접투자증권의 취득권유 이외의 업무(간접투자증권 매입계약의 체결, 자금의 수납 등을 포함)에 대하여는 법적 권한이 없다는 점을 고지해야 하는데, 이를 투자자인 원고에게 고지하지 않았다. 또한 투자권유대행인으로서 2009년 2월 4일부터 시행된 자본시장법 제52조 제2항 제4호, 자본시장법 시행령 제59조 제1항에 의하여 투자자를 대리하여 계약을 체결하거나(제1호), 투자자로부터 금융투자상품에 대한 매매권한을 위탁받아서는 안됨에도(제2호) 투자권유대행임에도 불구하고 원고로부터 금융투자상품에 대한 매매권한을 위탁받아 원고를 대리하여 이 사건 펀드에 관하여 매매계약을 체결한 사실이 있다. 이에 법원은 구(舊) 간접투자법 제61조의 4에 의하면 취득권유자가 간접투자증권의 취득권유 업무를 수행함에 있어 투자자에게 손해를 입힌 경우에는 위탁자인 판매회사가 민법 제756조의 손해배상책임을 부담하여야 하고, 자본시장법 제52조 제5항에 의하면, 민법 제756조는 투자권유대행인이 투자권유를 대행함에 있어서 투자자에게 손해를 끼친 경우에 준용한다. 피고판매행위준칙 또는 자본시장법시행령 제59조 제1항, 제2호가 취득권유자 또는 투자권유대행인에 대하여 일정한 행위를 금지할 것을 명한 취지는, 그 행위가 투자자들의 입장에서 볼 때 외형상 객관적으로 취득권유자 또는 투자권유대행인의 사업활동 내지 사무집행행위 또는 그와 관련된 사무처럼 보이기 때문에 위 행위를 금지함으로써 위 행위로 인하여 투자자들이 입을 손해를 미연에 방지하려는 것이라고 판시하면서, 위 투자권유대행인이 피고 판매행위준칙 제8조 제1호, 제2호 및 자본시장법 시행령 제59조 제1항 제2호에 의하여 금지된 행위를 하는 것은 취득권유자 또는 투자권유대행인의 사무집행에 해당한다고 볼 것이므로 피고 판매회사는 특별한 사정이 없는 한 투자권유대행인이 위법한 사무집행으로 인하여 투자자에게 입힌 손해를 배상할 의무가 있다고 판시하였다(대구고등법원 2017. 8. 25 선고, 2016나21675판결).



## IV

# 해외 보험상품 판매책임법제

## 1. 미국

미국의 경우<sup>67)</sup> 보험분야를 직접 규제하는 연방법은 존재하지 않고, 각 주(州)별로 규제한다. 이하에서는 뉴욕주(州)를 중심으로 본다. 뉴욕주(州) 보험법의 위임을 받아 제정된 뉴욕주(州) 규칙(New York Codes, Rules and Regulations; NYCRR) 제11편은 보험 규제에 관해 전반적으로 정하고 있다.

### 가. 모집주체

미국의 경우 대리인(agent)과 중개인(broker)으로 구분하고 있지만, 보험판매자(insurance producer)<sup>68)</sup>라는 개념으로 양자를 통일하는 경우가 많다. 어느 경우이든 실질적으로 계약자에 대하여 보험을 모집하는 것을 말한다.

개념적으로, ‘보험대리점’이란 보험회사와 보험대리점 위탁계약 등을 체결하고 보험계약의 권유, 교섭 또는 판매하는 자로서 보험 중개인(broker)에 해당하지 않는 자를 말하며,<sup>69)</sup> ‘보험중개인(broker)’이란 수수료, 커미션, 기타 가치 있는 것을 위하여 보험 또는 연금계약의 권유, 교섭, 판매, 또는 리스트 평가·분석, 보험의 가입을 자기 이외의 피보험

67) 미국은 보험중개사 중심의 영국과 달리 생명보험과 손해보험 모두 전속대리점과 독립대리점 위주의 판매형태를 보이며, 보험중개사는 손해보험 중 기업보험 위주로 활동함; 진형오(2016); 양승현·손민숙(2019), p. 21 참고 바람

68) 2005년 전미보험감독관협의회(National Association of Insurance Commissioners; NAIC)가 공표한 보험판매자 라이선스모델법(Producer Licensing Model Act; PLMA)에서 보험계약과 관련된 여러 역할을 포괄하는 용어를 사용하고 있음. 즉 보험을 판매하거나 자문하는 모든 자를 포괄하고 있는데 이는 결국 보험대리점의 기능과 보험중개인의 기능을 통합한 개념이 됨. 그 배경에는 각 주가 보험규제를 통일되게 적용하도록 하기 위함이며, 전통적인 대리점과 중개인의 경계가 점차 모호해짐에 따라 둘을 포괄하는 용어가 필요해졌기 때문임. 한편, PLMA는 보험판매자(producer)가 보험회사로부터 선임되는지 여부에 의해 역할이 다르다고 하면서 구별하고 있음. 즉 보험제공자(producer)를 보험회사가 선임한 경우에는 보험대리점으로서 행동하는 것으로 봄. 반면, 보험회사의 선임 없이 활동하는 경우에는 보험 중개인(broker) 기준을 준수하여야 함

69) 뉴욕보험법 제2101조(a)

자를 대리하여 행동 또는 지원하는 개인, 회사 등이라고 정의하고 있다.<sup>70)</sup>

미국에서는 보험대리점과 보험중개인 두 개의 자격 부여가 가능하다.<sup>71)</sup> 또한 1개의 사업소에서 보험대리점과 보험중개인 겸영도 가능하다. 보험대리점은 보험회사로부터 대리권을 부여받아 고객과 계약을 해야 하는 입장임에 비해 보험중개인은 고객을 대리해서 가장 유리한 보상을 저렴하게 제공하는 지위에 있다. 다만 후자의 경우 보험계약을 체결하기 위해서는 보험대리점에 맡기던가 보험회사와 직접계약이 필요하다.

뉴욕주법에서는 보험판매자 라이선스 외에도 보험상담인(insurance consultant) 자격도 마련하고 있다. 뉴욕주법상 모집주체가 되기 위해서는 시험에 의한 라이선스제만 있고 겸업규제는 없다. 보험대리점과 보험중개인 모두 판매, 권유, 교섭을 행하기 위해서는 특정의 업무별 자격(line of authority; LOA)을 취득해야 한다. 그 외 보험판매자 라이선스모델법(Producer Licensing Model Act) 제18조에서는 모집주체가 고객으로부터 보수를 수령 받으면서 동시에 보험자로부터도 보수를 받기 위해서는 고객의 동의가 필요하다고 하고 있다.

## 나. 정보개시 규제

미국은 주법상 손해보험에 관해 법령상 모집에 있어 정보제공규제로서 특수한 계약의 특수한 조항에 관한 개별 개시규제를 마련해두고 있지만 전반적으로 계약체결 전의 정보제공에 대해서는 규제가 없다. 반면, 생명보험의 경우에는 뉴욕보험법 제3209조<sup>72)</sup>에서 보험요약정보(Policy Summary Information)<sup>73)</sup>와 보험계약자 가이드(Buyer's Guide)<sup>74)</sup>를

70) 뉴욕보험법 제2101조 ©

71) 뉴욕주에서는 보험대리점과 보험브로커를 통일해 보험판매자(producer) 라이선스를 받을 수 있음. 뉴욕주 보험법 제2101조 (k)

72) 뉴욕주 보험법 제3209조는 생명보험, 연금계약 등의 판매 시 소비자 보호를 위해 보험사와 대리점이 제공해야 할 정보공시에 관해 규정하고 있음. 보험소비자로 하여금 보험상품의 비용과 혜택을 명확하게 이해하고 비교할 수 있도록 하기 위함임

73) 보험요약정보에는 다음의 정보를 포함함

- 보험사 및 대리점의 이름
- 기본 보험상품과 각 부가특약의 명칭
- 기본 보험과 각 특약에 대한 연간보험료
- 보장금액, 해지환급금, 배당금 등

74) 보험계약자 안내서는 다양한 생명보험상품의 특징과 선택 시 고려해야 할 사항을 소비자가 이해하기 쉽게 설명한 자료를 말함

규정하고 있는데, 이는 비용 개시에 주안점을 두고 있다.

#### 다. 행위규제

손해보험·생명보험 공통으로 뉴욕주 보험법 제2122조에서는 부실표시와 불완전 비교를 금지하고 있다. 아울러 제2122조 광고규제, 제2401조에서부터 제2409조에서 불공정한 경쟁수단, 불공정한 기망행위 및 관행의 금지 등 행위규제 관련 규정들을 두고 있다.

적합성 관련해서는 일반원칙으로 뉴욕주 보험법상 명문의 규정을 두고 있지는 않다. 적합성원칙에 근접한 것으로 NAIC가 2002년에 제정한 '금융상품 적합성 규정(Financial Products Suitability Model Regulation)'에서 마련해 두고 있다. 이는 당시 고령자에 대해 정액연금·변액연금을 부당하게 판매한 모집이 있어 소비자 문제가 발생하자 고령자를 대상으로 하여 연금을 판매하는 경우 적합성원칙이 적용되는 것으로 도입된 것이다. 동 규정에서는 고객의 수요, 능력, 재산상태를 모두 듣고 이에 적합한 상품을 판매해야 한다고 규정하고 있다. 당초 이렇게 고령자를 대상으로 판매하는 경우만을 규제대상으로 하다가 2006년 동 규정이 개정되어 고령자 외에 적합성원칙의 적용을 확대하였다. 일반적으로 연금이라는 것이 이해하기 어려운 상품이라는 점을 들어서이다. 이후 NAIC가 2020년에 공시한 모델법<sup>75)</sup>에서 보험대리점·보험중개인 등 보험판매자가 고객에게 연금보험을 추천하는 경우에는 고객의 이익보다도 보험판매자 또는 보험회사의 경제적 이익을 우선하지 않고 추천이 행해진 시점에서 판명된 상황하에서 고객의 최선의 이익을 고려하여 행동할 의무를 진다고 규정하였다. 다만 주의를 다하고 정보를 개시하고, 이익상충 관리 및 이들의 문서화 등 의무를 다한 경우에는 고객의 최선의 이익을 위하여 행동한 것으로 볼 수 있다. 재 NAIC의 모델규정을 채용한 주는 많지 않고 뉴욕주도 채택하고 있지는 않다.

한편, 뉴욕주 보험법은 개인 보험소비자 보호를 위하여 최선의 이익을 고려하여 행동할 의무를 부과하고 있다. 즉 소비자에게 보험계약을 추천하는 경우 보험판매자(producer) 또는 보험회사는 소비자의 최선의 이익을 고려하여 행동할 의무가 있으며, 특히 보험판매자 또는 보험회사는 다음의 경우에 소비자의 최선의 이익을 최우선으로 해야 한다. 즉 ① 보험판매자 또는 보험회사가 보험계약자에게 보험계약을 추천하는 경우에는 보험계약자와 동일한 입장에서 행동하고 그러한 사항에 정통하고 현명한 사람이 그 시점에서 일반적

75) NAIC Suitability in Annuity Transactions Model Regulation

인 상황에서 이용할 수 있다고 인정되는 주의력, 스킬, 신중함, 근면함을 가져야 한다. 또한 추천 시 소비자인 보험계약자의 이익만을 고려해야 한다. ② 보험판매자가 보험법 및 보험규칙에서 허가된 보수(fee) 등을 수령하는 것은 그 액이 보험계약자에 대한 추천에 영향을 미치지 않는 한 허용된다. ③ 그 외 소비자가 계약하고자 하는 보험계약 외에 계약 그 자체로서 소비자에게 가져다주는 효용 및 유의할 점을 인지하고 있는지 그리고 합리적으로 판단할 수 있는 상황인지 등을 고려하여 소비자의 최선의 이익을 추구해야 한다는 것이다.

그 외 보험판매자는 적절한 라이선스 및 인정자격을 취득하고 실제 증권 기타 보험 외의 금융서비스를 제공하는 경우를 제외하고 파이낸셜 플래너, 파이낸셜 어드바이저 또는 동일한 용어를 사용하는 것이 금지된다.<sup>76)</sup> 또한 소비자에 대해 충분한 지식을 갖고 있지 않고 거래를 체결하도록 추천하는 행위는 금지된다.<sup>77)</sup>

## 라. 이익상충규제

모집관련 행위에서 보험회사·보험대리점·보험중개인과 고객과의 사이에서 고객의 이익을 고려하지 않고 보험회사의 이익이 되는 상품을 추천한 경우와 고객 또는 보험회사의 이익을 고려하지 않고 보험대리점·보험중개인의 이익이 되는 상품을 추천하는 경우는 이익상충행위가 된다.

뉴욕주 보험법상 보험회사를 비롯해 보험판매자는 보험계약자의 이익을 최우선으로 고려하여야 하며, 자신의 이익을 우선시하여 보험계약자에게 불리한 조건을 제시하거나 권유하는 행위는 금지된다. 이와 관련하여 NAIC모델법에서는 다음과 같이 정보제공을 의무화하고 있다.<sup>78)</sup> 즉 보험판매자는 판매에 앞서 보험계약자에게 다음 사항을 기재한 서면을 교부하고 게시하여야 한다. 이에는 보험판매자의 역할, 판매허가를 득했는지, 1개의 보험회사 또는 두 개 이상의 보험회사의 보험상품을 판매하도록 선임되었는지, 수령한 현금보수 및 비현금보수의 기초와 종류의 설명(판매에 대하여 보험판매자가 수취한 보험료 등의 일부분서 지급을 받았는지 여부의 설명 포함), 보험회사등으로부터 자문 또는 컨설팅서비스의 계약의 결과로서 수령한 보수(fee) 등, 현금보수에 관한 추가정보를 요구하는

76) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024), p. 14

77) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024), p. 14

78) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024), p. 12

소비자의 권리에 관한 통지가 해당된다. 또한 보험판매자는 보험계약자의 요구 시 보험판매자가 수령한 현금보수의 합리적인 추정치(금액 또는 비율의 범위로서 기재 가능), 보수가 1회에 한한 지급 또는 복수회차의 지급인지(복수 회차의 지급의 경우 발생빈도와 금액) 여부 등을 개시하여야 한다.

#### 마. 보험대리점 모집 관련 규제

##### 1) 보험대리점의 수

2024년 2월 한 해 뉴욕주(州) 금융서비스국(DFS)에 등록된 손해보험대리점 수는 102,673개이다<sup>79)</sup>. 생명보험의 경우 2023년 한해만 199,785개 대리점이, 손해보험은 103,215개 대리점이 등록했다. 반면 같은 해 중개인의 경우 생명보험은 32,135명이 등록했고, 손해보험의 경우 51,923명이 등록했다.<sup>80)</sup>

〈표 IV-1〉 뉴욕 금융서비스국에 등록된 보험판매자 현황

구분	2021	2022	2023
<b>Adjusters</b>			
Independent	15,623	25,202	26,975
Public	589	1,025	792
Temporary Permits	6,565	31	56
<b>Agents</b>			
Life/Accident and Health	194,536	164,985	199,795
Property and Casualty	95,745	67,644	103,215
Limited Rental/Wireless Communications	54	179	159
Mortgage Guaranty Insurance	0	4	60

79) <https://myportal.dfs.ny.gov/web/guest-applications/who-we-supervise>

80) DFS 2023 ANNUAL REPORT([https://ko.dfs.ny.gov/system/files/documents/2024/06/dfs\\_annrpt\\_2023.pdf](https://ko.dfs.ny.gov/system/files/documents/2024/06/dfs_annrpt_2023.pdf))

〈표 IV-1〉 계속

구분	2021	2022	2023
Bail Bond	159	131	150
Limited Lines	2	4	6
Title	2,833	1,208	2,644
<b>Brokers</b>			
Life	21,712	21,820	32,135
Property and Casualty	27,751	33,552	51,923
Excess Line (Regular and Limited)	2,526	2,761	5,449
Life Settlement	270	195	361
<b>Consultants</b>			
Life	226	211	292
General	229	220	426
<b>Other</b>			
Life Settlement Providers	28	0	23
Reinsurance Intermediaries	141	231	237
Service Contract Registrants	286	33	281
<b>Total</b>	<b>369,275</b>	<b>331,596</b>	<b>424,979</b>

자료: DFS 2023 ANNUAL REPORT

## 2) 보험대리점에 대한 지휘감독·명령

보험회사는 보험대리점과 대리점계약을 체결하고 계약에서 다양한 권리의무를 정하는 경향이 있다. 통상 대리점계약하에 보험대리점에 대하여 엄격한 감시를 한다.

즉 ① 보험회사의 방침, 절차, 인수가이드라인에 따라 보험대리점이 업무를 수행하는지, ② 보험대리점은 수수료의 지급을 원활하게 하기 위한 청구, 전월에 상품구입한 각 고객의 성명, 주소, 전화번호 등을 상세히 기술한 보고서를 보험회사에 제출하여야 한다. 보험회사는 정기적으로 보험대리점에 대해 감사를 하고 거래를 검증할 필요가 있는 경우 보험대리점의 기록을 감사, 당해 보험대리점이 계약한 보험료에 비교하여 보험회사가 지급하는 보험금을 계산하고 다른 보험대리점 등과 비교, 보험회사의 보험금 지급 담당자는 특정 대리점의 보험금 청구가 부정·사기 등이 의심되는 경우 내지 청구건수가 이례적으로 많은 경우에는 감시를 강화하고 조사를 한다는 내용이 포함된다.

### 3) 보험대리점계약

보험회사와 보험대리점 간에는 대리점계약을 체결하고, 이에 따라 대리점에 보험판매의 대리권이 부여된다. 계약기간은 6개월이 많고 대리점계약에는 다음과 같은 조항을 두는 경우가 많다. 이에는 ① 보험판매의 대리권(일정액을 초과하면 보험회사에 승인을 얻도록 함), ② 보험대리점에 인정된 구체적 권한(특정 마케팅 자료의 사용), 보험대리점이 준수해야 하는 특정 조항 등이 포함된다. 아울러 보험대리점의 행위로 보험회사가 손해를 입은 경우에 대비한 보험회사의 보호를 목적으로 대리점은 손해배상보험에 가입할 것을 요구 받는다.<sup>81)</sup>

### 4) 보험회사로부터 보험대리점으로 직원 파견

보험회사가 전속 보험대리점을 두는 경우 직원을 파견하는 경우가 있고, 이 경우 보험회사의 내부통제체제로 편입시키는 것이 일반적이다.

### 5) 독립대리점에 관한 규제

독립보험대리점이란 보험회사 등에 의해 소유 내지 지배되지 않고, 대리점 계약상 다른 보험회사 또는 보험회사그룹의 대리를 금지하지 않고 계약 종료 시에 대리점의 기록, 만기 이용 등이 대리점의 재산으로서 유지되는 보험대리점을 의미한다.<sup>82)</sup> 독립대리점은 대리점계약을 체결할 수 있는 보험회사의 수에 제한이 없다. 따라서 복수 보험회사의 상품으로 고객은 수요에 부합한 보험상품을 선택할 수 있다는 장점이 있다.

### 6) 전속대리점에 관한 규제

보험대리점이 보험회사의 전속대리점인 경우, 많은 경우 경업피지의무계약을 체결하고 특정 기간동안 당해 보험회사의 상품만 취급할 수 있다. 대신 전속대리점은 보험회사로부터 다양한 영업지원을 받고 커미션을 수령할 수 있다.<sup>83)</sup>

81) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024), p. 20

82) 뉴욕주 보험법 제2101조(b)

## 7) 보험대리점 제재

소비자는 DFS에 대하여 보험대리점에 대한 고충을 신청<sup>84)</sup>할 수 있다. 보험대리점이 뉴욕주 보험법을 위반한 경우 보험감독관은 벌금 등의 제재를 할 수 있고, 보험법 제2110조 (a)(1)에 의해 보험감독관은 법령 위반을 이유로 라이선스 취소권을 행사할 수 있다.

## 바. 보험중개인 규제

2023년 한해 기준 중개인의 경우 생명보험은 32,135명이 등록했고, 손해보험의 경우 51,923명이 등록했다.<sup>85)</sup> 2024년 DFS에 등록된 보험중개인의 수는 51,337건이다.

보험중개인은 고객의 입장에서 고객에게 가장 유리한 가격을 제공하는 보험회사 또는 보험계약을 소개해야 한다. 보험중개인은 보험대리점과 달리 보험회사와 체결한 위탁계약에 기초한 조건에 구속되지 않으며, 보험회사에 묻지 않고 보험을 고객에게 소개할 수 있다.

중개인은 사기, 불성실 또는 중과실이 인정되지 않는 한 민사책임을 부담하지 않는다. 보험중개인이 보험계약자에게 손해를 끼친 경우 보험회사와의 사이에는 계약관계가 없기 때문에 보험회사는 이에 책임을 지지 않는다. 보험중개인도 대부분 손해배상책임의 추궁에 대비해서 보험에 가입되어 있다.<sup>86)</sup>

## 사. 책임구조

### 1) 보험법

뉴욕주 보험법에서는 보험대리점과 보험회사 간에 책임을 지는 구조에 대해 직접 명시하고 있지는 않다. 대리인법리(agency rule)에 따라 GA는 보험회사의 대리인으로 간주되며,

83) 미국에서 전속대리점의 커미션율은 독립대리점에 비해 낮게 설정되는 경향이 있음. 보험회사가 대리점에 제공하는 마케팅 지원이 많은 것에 상응해 보험회사로부터 보험대리점에 지급되는 커미션 비율은 낮음

84) DFS Consumer Complaints(<https://www.dfs.ny.gov/complaint>)

85) DFS 2023 ANNUAL REPORT([https://ko.dfs.ny.gov/system/files/documents/2024/06/dfs\\_annrpt\\_2023.pdf](https://ko.dfs.ny.gov/system/files/documents/2024/06/dfs_annrpt_2023.pdf))

86) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2004), p. 27



대리인의 행위에 대해 원칙적으로 본인(보험회사)이 책임을 져야한다는 법리가 적용된다. 예컨대 캘리포니아 보험법(California Insurance Code) 제1704.5조는 보험대리인의 행위에 대한 보험회사의 책임을 규정하고 있다.<sup>87)</sup> 일리노이주 보험법(Insurance Code) 제 445/20은 보험회사가 대리인의 행위에 대해 책임지는 상황을 명시적으로 규정하고 있다. 플로리다주 주법(Statutes) 제626.747조도 보험회사의 대리인의 행위에 대한 책임을 규정하고 있다.<sup>88)</sup>

그렇다고 해서 대리인이 완전히 면책된다는 의미는 아니다. 즉 연대책임을 지는데, 그러한 배경은 대리인이 권한을 넘어서거나 부적절한 행위를 하는 경우에 대리인이 책임을 지는 게 마땅하다. 다른 한편으로 소비자보호 차원에서도 피해자에게 더 넓게 구제수단을 제공할 필요가 있으며, 본인과 대리인 양자에게 주의의무를 부과하는게 효과가 있으며 책임의 균형 면에서도 바람직하다고 보기 때문이다. 책임 분배 면에서 외부적으로는 본인과 대리인이 모두 책임을 지고, 내부적으로는 과실의 정도에 따라 책임을 분담할 수 있다. 이러한 연대공동책임은 대리인법리를 보완하는 역할을 한다. 즉 보험계약자는 보험회사나 대리점 어디든 배상요구가 가능하다. 보험회사가 배상한 후에는 대리점에 구상이 가능하다. 연대책임의 구체적인 적용은 판례법과 법원의 해석을 통해 이루어지거나 각 주의 보험 감독기관이 제정한 규정 및 지침에서 더 구체적인 책임관계를 명시하기도 한다.

이처럼 연대공동책임을 인정하는 목적은 GA의 독립성을 인정하면서 책임을 분산하여 모든 당사자의 주의의무를 강화하며 피해구제의 효율성 증대 및 소비자 보호를 위함이다. 보험회사의 책임만이 아닌 관련된 모든 당사자가 적절한 책임을 지도록 함으로써 보험시장의 건전성과 소비자보호를 추구하는 접근방식을 취한 것이라고 평가할 수 있다.

## 2) 판례

판례도 확립된 법리로서 보험회사와 GA 간에 공동연대책임(joint and several liability)을 지우고 있다. 판례는 GA와 보험회사 간의 책임범위를 구체화하는 경향이 있는데 대표적인 판례로 다음과 같은 것을 들 수 있다.

---

87) California Insurance Code, Section 1704.5 "An insurer shall be liable for the acts of its agents when the agents are acting in their capacity as representatives of the insurer."

88) Florida Statutes, Section 626.747 "An insurer is responsible for the acts of its agents and appointed representatives within the scope of their employment or appointment."

- 
- ① Eddy v. Sharp, 199 Cal. App. 3d 858(1988) – 캘리포니아
    - 사실관계: 보험대리점이 부적절한 보험 상품을 판매
    - 판결: 법원은 보험회사와 대리점 모두에게 책임을 인정
    - 해석: 대리점의 행위가 권한 범위 내에 있다고 판단하여 보험회사의 책임을 인정
  - ② Trau-Med of America, Inc. v. Allstate Insurance Co., 71 S.W.3d 691(Tenn. 2002)
    - 사실관계: 보험대리점이 허위 설명을 통해 계약을 체결
    - 판결: 보험회사와 대리점 모두에게 책임을 부과
    - 해석: 대리점의 사기적 행위에 대해서도 보험회사가 책임을 질 수 있다고 판시
  - ③ Desai v. Farmers Insurance Exchange, 47 Cal. App. 4th 1110(1996)
    - 사실관계: 대리인이 부적절한 보험 상품을 추천
    - 판결: 보험회사와 대리점 모두 책임을 져야 한다고 판시
    - 해석: 대리점의 전문성 부족으로 인한 잘못된 조언에 보험회사 책임 인정
  - ④ Curran v. Industrial Commission of Arizona, 156 Ariz. 434(1988)
    - 사실관계: 대리점이 보험 적용 범위에 대해 잘못된 정보를 제공
    - 판결: 보험회사와 대리점 모두에게 책임을 인정
    - 해석: 대리점의 잘못된 정보제공에 대해 보험회사 책임 인정
  - ⑤ Saunders v. Allstate Insurance Co., 168 Ohio App. 3d 55(2006)
    - 사실관계: 대리점이 보험금 청구 과정에서 부적절한 행위를 함
    - 판결: 보험회사와 대리점 모두 책임을 인정
    - 해석: 대리점의 행위가 보험회사의 이익을 위한 것이었다고 보아 보험회사 책임을 인정
  - ⑥ Fitzpatrick v. Hayes(1997) 57 Cal.App.4th 916, 927
    - 사실관계: 원고는 대리점이 피보험자가 필요로 하는 보험을 추가적으로 추천할 의무가 있다고 주장
    - 판결: 원칙적으로 대리점은 피보험자에게 추가적인 보험상품(예: 특정 책임보험)을 권유하지 않았다는 이유로 책임을 묻기 어려우나, 특별한 관계가 존재하는 경우, 예컨대 대리인 자신이 해당보험 분야 전문가라고 내세우는 경우 또는 피보험자가 대리인의 조언에 의존한다는 사실을 대리인이 알고 있는 경우에는 특별한 의무를 진다고 판시
    - 해석: 대리점이 특별한 의무를 지는 경우 인정
- 

이들 판례들의 공통적인 원칙은 ① 대리인의 행위가 권한 내 있는지를 중요하게 보며, ② 대리인의 전문성 부족이나 부적절한 행위에 대해 보험회사도 책임을 져야 한다는 입장이다. ③ 또한 대리인이 전문적 자문을 제공하기로 약속한 경우 또는 보험분야에서 전문성을 광고하여 그 전문성에 의존하여 고객이 계약을 체결한 경우<sup>89)</sup> 대리인은 보험계약자에 대하여 특별한 의무를 부담한다. 반면, 보험중개인이 보험계약자에게 손해를 끼친 경우 보험회사와의 사이에는 계약관계가 없기 때문에 보험회사는 책임을 지지 않는다. 보험중개인은 대부분 손해배상책임의 추궁에 대비해서 보험에 가입되어 있다.

---

89) Fitzpatrick v. Hayes(1997) 57 Cal.App.4th 916, 927

## 2. EU

EU는 2002년 보험중개자지침(Insurance Mediation Directive; IMD)이 제정되어 역내 규제가 정비된 바 있다.<sup>90)</sup> 동 지침에서는 보험계약의 체결 준비행위를 하는 업무를 보험중개(insurance mediation)로 정의하고, 이러한 보험중개를 하는 자를 ‘보험중개자(insurance intermediary)’라고 정의하고 있다(지침 제2조 제3항, 제5항). 전통적인 개념인 대리점과 같은 보험회사를 위한 모집주체와 보험중개사와 같이 고객을 위한 모집주체를 구별하지 않고 일원적으로 새로운 개념을 만든 것이다. 따라서 일원화된 등록제를 마련하고 있다.

EU의 보험중개(insurance mediation)의 개념에서는 단순히 보험모집만이 아니라 계약 성립 후 모집주체가 사고의 통지를 받거나 기타 생명보험금의 청구와 관련한 지원을 하는 기능도 보험모집업무의 일환으로 포섭하고 있다. 청구, 클레임 처리에 관한 규칙도 일부 정하고 있고, 특히 보험중개자에 관해서는 이익상충 관리에 포커스를 두어 규정하고 있다.<sup>91)</sup> 이처럼 EU의 보험모집규제는 모집주체를 구별하지 않고 일원적으로 접근하는 새로운 개념을 마련하고 등록제도도 일원적으로 마련하고 있는 점에서 특징이 있다. 즉 보험모집주체는 일원화하면서 보험중개자의 행위규제 측면에서 보험중개자가 하는 중개의 실질에 의해 차별화하고 있다.<sup>92)</sup>

구체적으로 당해 보험중개자가 공정한 분석에 기해 조언하는지 여부로 정보제공의무의 내용이 달라진다. 즉 보험중개자는 보험계약의 체결에 앞서 고객에게 지침에서 정한 소정의 보험중개에 관한 정보를 제공할 의무를 부담하며(보험중개인의 명칭, 주소, 등록, 중개하는 보험회사와의 10% 이상의 지배·종속관계), 공정한 분석에 기초하여 조언을 하는지 여부, 복수의 보험회사와 전속관계에 있는지, (고객의 요구에 의해) 그 보험회사의 명칭, 또는 비전속관계에 있고 공정한 분석에 기초해 조언하지 않는다는 점 등을 개시하여야 한다(지침 제12조 제1항). 공정한 분석에 의한 조언을 한다는 뜻을 개시하는 경우 공정한 분

90) Directive 2002/92/EEC of the European Parliament and the Council of 9 December 2002 on Insurance Mediation. EU에서는 역내 보험사업의 자유화 일환으로 보험모집 주체에 관한 각종 규제의 조정을 오랜 과제로 삼아왔음. 이후 2002년 보험중개자지침을 마련하여 역내에서 규제의 조정을 달성하였음. 이 지침은 보험모집주체인 보험중개자의 등록제 등 행정적 감독제도를 마련하면서 한편으로 보험중개자의 고객에 대한 조언과 정보제공에 관한 행위규제를 정하고 있음

91) 保険業法に関する研究會(2010); に関する検討(2010), p. 9

92) 山下友信(2008), p. 53([https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/affiliate/kinpo/kinpo2006\\_2\\_6.pdf](https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/affiliate/kinpo/kinpo2006_2_6.pdf))

석에 기초한 조언의무를 부담하게 된다.

EU 지침은 이렇게 대리점인지 보험중개인지에 보험모집주체를 구분하지 않고 공정한 분석에 기초하여 조언을 하는 지 여부에 따라 모집유형을 나누는 발상을 하게 된 배경으로 대리점이건 보험중개사이건 공정한 분석에 기초하여 조언한다고 하는 표시를 하고 보험중개를 하는 한 고객은 당해 보험중개자의 전문적인 식견에 의해 고객의 이익 우선이 되는 보험중개가 이루어진다고 하는 기대하게 되고, 그러한 고객의 기대에 상응하는 것이 보험중개자의 의무가 되어야 한다고 보기 때문이다. 동일한 기능을 수행하는 점에서 대리점이든 보험중개사이건 구별은 중요하지 않고, 공정한 분석을 한다고 표시하는 경우 그 실질이 구비되어야 한다고 본 것이다. 이는 충분한 다수의 시장에서 입수가 가능한 보험계약을 분석하는 것이 전제가 된다.<sup>93)</sup> 이처럼 전문성에 기초하여 고객의 이익을 우선하는 보험중개자라고 표시가 있는 한 그 표시에 합치되는 보험중개가 의무가 되도록 하는 방식의 규제는 외관상 고객 이익 우선의 보험모집을 하는 것으로 표시를 하면서 실제로 판매수수료 등 자기이익 우선의 위탁을 하는 보험회사를 선택하는 것을 예방할 수 있다.

### 3. 영국

#### 가. 개관

영국의 경우 보험모집규제는 2000년 금융서비스시장법(Financial services and Markets Act)에 의해 금융서비스에 관한 일원적 규제법하에서 규제가 행해지고 있다. 동법은 EU의 금융상품서비스지침(MiFID)을 반영하고 있는데, 동법에 보험모집규제도 포함되어 있으나 단순히 보험모집규제라고 하기보다는 금융서비스규제 중에 포함하여 규제하고 있다.

연혁적으로 1986년 금융서비스법(Financial Services Act) 제정으로 보험모집주체에 관하여 1개의 보험회사에 전속인 전속모집인인지, 아니면 전 보험회사의 상품을 취급하는 독립모집인인지 선택하도록 하였다. 독립모집인은 보험중개사에 상당하는 브로커로서 위치하기 때문에 고객과의 이익상충규제가 부과되었다. 이러한 규제정책은 복수 보험회사

93) 山下友信(2008), p. 54([https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/affiliate/kinpo/kinpo2006\\_2\\_6.pdf](https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/affiliate/kinpo/kinpo2006_2_6.pdf))

의 상품을 취급하여 이익상충이 발생하는 보험모집주체의 폐해에 대해 규제할 수 있는 점에서 유리한 점이 있다.<sup>94)</sup> 그러나 이후 이러한 정책의 문제점이 제기되었다. 우선, 전속모집인의 경우 1사 전속이기 때문에 판매할 수 있는 상품에 제약이 있는 반면, 독립모집인의 경우에는 경쟁이 충분히 작동하지 않는 점이 문제로 지적되었다. 또한, 독립모집인이 수수료 우선으로 고객에게 보험을 추천하는 수수료 왜곡이 있음이 밝혀졌다. 이론적으로는 우수한 정책이었지만 현실에서는 기능이 되지 않았다. 이러한 반성에서 2005년 이 정책은 폐지되었고, 비전속대리점제도(multi-tied)가 다시 부활하였다.<sup>95)</sup> 보험판매를 하는 은행도 전속모집인으로 있거나 비전속대리점으로 보험모집을 하였다.

#### 나. 보험판매자 행위규제

ICOBS(Insurance Conduct of Business sourcebook)는 보험판매자의 정보 제공의무와 행위규제를 규정하고 있다. 이 규정은 손해보험과 생명보험 중 정기보험에도 적용된다. 다만, 생명보험 중 저축성이 있는 것은 투자계약의 일종으로서 예금, 증권, 파생상품을 다루는 COBS(Conduct of Business Sourcebook)의 행위규제대상이 된다. 손해보험과 생명보험을 구분하고 있고 손해보험의 경우 규제가 완화되어 있는 점이 특징이다.

ICOBS 4에서는 보험회사와 보험모집인의 서비스 및 보수에 관한 정보제공에 관해 규정하고 있고, 4.1은 보험중개자로서 agent(대리점)와 broker(중개사)가 존재하지만 보험중개업무(insurance mediation activity)의 범위를 dealing, arranging, assisting, advising 등 업무의 실질에 기초해서 이들 중 어느 하나에 해당하면 보험모집에 해당하는 것으로 하고 있다.<sup>96)</sup>

한편, ICOBS 4.1에 따라 보험중개자는 어떠한 입장에서 중개하는지에 관해 개시하여야 한다. 즉 공정한 시장분석(fair analysis of market)에 기초해서 조언하는지 아니면 1개사 또는 복수의 보험회사에 전속되어 있는지 또는 전속되지 않고 공정한 시장분석에 기초하여 조언도 하지 않는지 등 입장을 개시하여야 한다. 중개자가 공정한 시장분석을 바탕으로 피보험자에게 자문을 하는 경우, 이들은 피보험자를 위한 대리인으로 활동할 가능성이 크다. 그러나 보험회사가 지정한 대리인(appointed representative)인 경우에는 통상 보험자의 대리인이 된다.

94) 山下友信(2008), p. 55([https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/affiliate/kinpo/kinpo2006\\_2\\_6.pdf](https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/affiliate/kinpo/kinpo2006_2_6.pdf))

95) 다만, 모든 상품을 취급할 수 있는 것은 아니고 복수의 회사상품을 취급하는 것임

96) 이들 대리점과 보험중개사는 라이선스 요건 면에서는 구분되지 않음

ICOBS 5에서는 고객의 수요 및 조건의 확인 등 적합성원칙에 대해 규정하고 있다. 모집 주체인 보험회사는 계약자의 수요를 듣고 이에 기초하여 조언하여야 하며 계약의 수요에 대하여 어떻게 조언했는지를 문서로 기록하여야 한다(5.2 Statement on demands and needs). 5.3에서는 조언에 의해 판매하는 경우에는 적합해야 한다고 규정하고 있어 계약자 수요에 적합한 것을 판매하지 않으면 안된다고 하는 적합성원칙을 명확하게 규정하고 있다. ICOBS 6에서는 보험상품에 관한 정보개시규제를 하고 있다.

#### 다. 책임구조

우선, 금융서비스시장법(FISMA) 제39조 제(3)항에 따라 보험회사가 특정 회사나 개인을 자신의 지정대리인(appointed representatives; AR)으로 임명한 경우, 그 보험회사는 해당 AR이 수행하는 업무와 관련하여 책임을 수락한 행위에 대해 AR이 한 행위나 누락에 대해 책임을 져야 한다.<sup>97)</sup> 이는 금융소비자 보호를 강화하기 위해 만든 규정이다. AR은 금융감독청인 FCA의 감독하에 이루어지며, FCA는 보험회사가 AR의 활동을 적절히 관리하고 감독하는지를 점검한다. 보험회사는 AR의 적격성을 평가하고 지속적으로 감독할 법적 의무를 진다.<sup>98)</sup> 2022년 12월부터 영국 금융감독청의 새로운 규제<sup>99)</sup>에 따라 본인(Principal)은 AR에 대한 주기적인 보고의무를 부과하는 등 엄격한 감독과 책임<sup>100)</sup>을 부

97) 제39조 제3항은 다음과 같이 정하고 있음. “The principal of an appointed representative is responsible, to the same extent as if he had expressly permitted it, for anything done or omitted by the representative in carrying on the business for which he has accepted responsibility.” 이들은 FCA의 직접적인 승인을 받을 필요 없이 Principal의 지정을 받아 제한된 범위 내에서 금융서비스를 제공할 수 있음

98) AR(appointed representatives)제도는 FISMA의 전신인 1986 FSA법(Financial Services Act) 제14조 appointed representatives가 승계된 것임. 다만 FSA는 투자에 대해서만 규율하고 있어 당시 AR은 특정 범위에서 투자업무를 수행할 수 있도록 면제받은 자로 정의되어 있음

99) 2022년 규제개혁의 자세한 내용은 FCA(2022); FCA(2021) 참고 바람

100) 본인(Principal)은 다음을 준수해야 함: ① AR(Appointed Representative)과 서면 계약을 체결하고, 그들이 수행할 수 있는 사업 범위 명시, ② AR을 임명하기 전 적합성, 재정적 안정성, 그리고 Principal 업무를 수행할 자격이 있는지 평가, ③ 새로 AR을 지정할 경우, 지정효력이 발효되기 최소 30일 전에 FCA에 통지, ④ AR의 활동, 사업 및 경영진 정보를 정기적으로 검토, ⑤ AR과 관련된 데이터가 최신 상태인지 확인하고, 변경 사항이 있을 경우 FCA에 통지, ⑥ AR이 지명된 범위 내에서만 활동하도록 합리적인 조치를 취함, ⑦ AR의 사업이 변경되거나 확장되는 경우를 포함하여, Principal이 AR을 감독할 수 있는 기술과 자원을 항상 확보, ⑧ AR의 불만사항 데이터 및 수의정보를 매년 FCA에 제공하고, AR 관계를 종료해야 할 시기와 방법을 명확히 함, ⑨ AR이 필요한 감독기준(예: 소비자 의무(Consumer Duty))를 계속 충족하도록 보장. Principal이 책임을 수락한 AR의 규제업무에 적용, ⑩ AR(포함: Introducer Appointed Representatives)의 활동을 고려하여 적절한 재정 자원을 보유, ⑪ 필요한 경우, 현재 및 과거 AR(포함: Introducer Appointed Representatives)의 활동을 보장하는 전문 배상 책임 보험(Professional Indemnity Insurance) 유지(<https://www.fca.org.uk/publicat>)

과하고 있다.<sup>101)</sup> 다만 Principal보다 규모가 큰 AR의 등장과 비즈니스모델이 다른 회사를 AR(예: regulatory hosting company)로 둔 경우에 대해서는 Principal의 감독을 기대하기 어렵다는 점에서 새로운 규제방안을 모색하고 있다.<sup>102)</sup>

한편, 독립대리점<sup>103)</sup>의 경우에는 보험계약자의 대리인으로 보며,<sup>104)</sup> 비전속대리점의 경우 역시 보험계약자의 대리인으로 간주한다.<sup>105)</sup>

배상책임 관련에서는 사법상 대리인법리(agency law)가 중요한 역할을 한다.<sup>106)</sup> AR은 보험회사의 대리인으로 간주된다. 통상 AR는 보험회사로부터 명시적 또는 묵시적 권한을 위임받는다. AR이 위임받은 권한 내에서 행위를 한 경우 그 행위에 대한 책임을 보험회사가 진다. 판례도 브로커가 명시적인 권한을 부여받은 경우는 물론 보험회사로부터 암묵적 권한(implied authority)을 부여받았다면 보험회사가 책임을 진다고 판시하고 있다.<sup>107)</sup> 법원은 중개자와 보험회사 간에 대리인으로서 행위한다는 명시적인 합의가 있는지를 우선 살펴본다. 그러한 명시적인 권한이 없는 경우에는 해당 시장에서 통상적으로 이루어지는 관행을 살펴봄으로써 묵시적 권한이 있는지를 판단한다. 마지막으로, 대리인이 실제 권한의 범위를 벗어나 행동했다 하더라도, 보험회사가 그 대리인에게 해당 행동을 할 수 있는 표현적 권한(apparent authority)이 있다고 보이는 경우, 보험회사는 그 행위에 대해 책임이 인정될 수 있다.<sup>108)</sup>

---

ions/policy-statements/ps22-11-improving-appointed-representatives-regime)

101) Principal은 REPO25 양식에 따라 AR 민원사항 및 수익정보를 보고해야 하며, AR에 대한 감독 및 관리체계의 효과성을 평가하는 자체평가(self-assessment)를 연 1회 실시하고, 이를 문서화하여 이사회승인을 받아야 함. 아울러 매년 AR의 활동, 경영진, 재무상태를 포함한 연례검토(annual review)를 수행하여 AR의 적합성과 적절성을 평가하고, 필요한 경우 개선조치를 취하도록 하고 있음

102) FCA는 규제옵션으로 ① AR의 규모를 제한하는 방안(즉 비즈니스 업무를 일정 범위로 제한)하거나, ② FCA의 승인을 별도로 직접 받는 방안, ③ Principal보다 규모가 작으되와 계약하게 하는 방안, ④ 규모가 큰 AR을 둔 Principal에 대해 추가요건을 부과하는 방안(예: 위험관리 및 모니터링 직원을 위험대비 더 증원하는 방안), ⑤ AR의 지배구조 강화 등이 검토되고 있음; FCA(2021), pp. 44~46; FCA(2022), p. 70 참고 바람

103) 이 경우는 자체적으로 FCA의 승인을 받아 직접 금융서비스를 제공하는 독립대리점을 말함. 스스로 Principal의 역할을 하며, 다른 AR을 둘 수 있음. 이외 독립법인대리점 중 다른 보험회사의 AR로 활동하는 경우도 있음

104) Scottish Law Commission(2007), p. 12.

105) Scottish Law Commission(2007), Id., p. 16

106) FCA는 AR제도를 통해 보험회사가 AR의 활동을 효과적으로 감독하도록 규제하고 있음. 이러한 규제는 agency law의 원칙을 보완하는 역할을 함

107) STOCKTON v. MASON AND THE VEHICLE AND GENERAL INSURANCE CO. LTD. AND ARTHUR EDWARD (INSURANCE) LTD. [1978] 2 Lloyd's Rep. 430. COURT OF APPEAL([https://library.crone.ri.co.uk/cch\\_uk/inig/2-6](https://library.crone.ri.co.uk/cch_uk/inig/2-6))

108) Scottish Law Commission(2007), Id., p. 8

그런데 보험거래 과정에서 보험중개자의 법적 지위는 종종 혼란을 일으킨다. 즉 보험회사를 위해 대리하는 대리점인지 아니면 고객을 위한 중개자인지 구분이 쉽지 않기 때문이다.<sup>109)</sup> 예를 들어 중개자가 계약체결권한을 가지고 보험계약을 체결하는 경우에는 고객의 대리인이 되지만, 해당 권한에 따라 cover note를 발행하는 경우 보험회사의 대리인이 된다. 영국의 경우 중개자는 보험회사와 보험계약자를 쌍방대리할 수 있기 때문이다.<sup>110)</sup> 이러한 경우에 이해상충을 초래한다.

실무에서는 중개인이 보험회사의 대리인으로 행동했는지 아니면 보험계약자의 대리인으로 행동하는지 여부를 판단하는 기준으로 보험중개지침(Insurance Mediation Directive; IMD)에서 정의한 '공정한 분석(fair analysis)'<sup>111)</sup>을 했는지 여부에 따라 한다.

아울러 금융감독청(FCA) 감독규정은 보험회사와 보험중개자 각각의 책임을 규정하고 있다. 특히 보험중개자의 주요 책임 영역을 규정하고 있다. 금융감독청 감독규정에서 명시된 보험중개 및 판매와 관련한 규정은 다음과 같다.

- 
- ICOBs 2.2 - 통신, 금융 프로모션 및 공정 거래
  - 보험중개자의 고객과의 의사소통 및 마케팅 활동에 대한 규정
  - ICOBs 4 - 정보 공개
  - 4.1: 일반 요구사항
  - 4.2: 추가 정보 요구사항
  - 보험중개자가 고객에게 제공해야 할 정보에 대한 규정
  - ICOBs 5 - 식별 및 조언
  - 5.2: 수요와 필요사항 식별
  - 5.3: 조언 및 권장사항
  - 고객의 요구사항 파악 및 적절한 조언 제공에 관한 규정
  - ICOBs 6 - 상품 정보
  - 보험상품에 대한 정확·명확한 정보 제공 의무
  - ICOBs 8 - 민원 처리
  - 8.1: 보험금 청구 처리에 관한 일반 원칙
  - 보험금 청구 과정에서의 보험중개자의 역할과 책임
- 

109) Scottish Law Commission(2007), Id., p. 8

110) Scottish Law Commission(2007), Id., p. 1

111) Directive 2002/92/EC, art 12.1.(i). 보험중개자가 고객에게 공정한 분석을 바탕으로 자문을 제공한다고 개시한 경우에는 시장에서 이용가능한 충분히 다양한 보험계약을 분석한 후에만 자문을 제공할 의무가 있음. 이를 통해 고객의 요구를 충족시킬 적절한 보험상품에 대해 전문적인 기준에 따라 추천을 할 수 있어야 함



아울러 앞서 기술한 바와 같이 보험중개자들은 의무적으로 전문인 배상책임보험(Professional Indemnity Insurance)에 가입함으로써<sup>112)</sup> 소비자 보호를 기하고 있다.

정리하면 영국의 경우 보험중개자의 행위에 대해 보험회사가 책임을 지는 경우는 세 가지로 분류할 수 있다. (i) 하나는 금융서비스시장법상 보험회사가 지정대리인으로 지정한 경우 그가 한 행위에 대해 보험회사는 책임을 진다. (ii) 다른 하나는 보험회사와 중개자 간에 명시적으로 권한을 부여하는 계약을 한 경우이다. (iii) 마지막으로 묵시적으로 권한을 부여한 것으로 법원에서 인정되는 경우이다.

한편, 이러한 경우에 해당하지 않는 독립대리인 또는 비전속대리점의 경우에는 보험계약자의 대리인으로 취급한다. 즉 공정한 시장 분석에 기초해 상품을 추천한다고 표시한 경우에는 보험계약자를 위한 대리인으로 본다. 이처럼 보험중개자가 독립 내지 비전속대리점 중심으로 활동하는 경우 소비자에 대해 직접 책임을 진다.<sup>113)</sup> 이들의 경우 소비자 보호 측면에서 전문가배상책임보험제도의 의무화와 함께 상세한 행위규제 및 배상명령과 보상제도(Compensation)<sup>114)</sup>를 통해 소비자를 보호하는 경향이 있다.

## 4. 독일

### 가. 법제 개관

독일은 보험업에 대하여 보험계약법(Gesetz über die Versicherungsvertrag; VVG)과 보험회사 감독에 관한 법률(Gesetz über die Beaufsichtigung der Versicherungs-unterneh-

112) FCA Handbook, MIPRU 3.2.1

113) 다만 경우에 따라 옴부즈만서비스의 결정으로 이들이 보험회사의 명시적인 대리인 또는 암묵적인 권한을 부여받은 것으로 판단한 경우에는 보험회사의 책임을 인정하는 경우도 있음; Scottish Law Commission(2007), Id., p. 34

114) 보험중개자는 전문배상책임보험에 가입이 의무화되고, 금융옴부즈만서비스의 회원 가입이 강제임. 불완전판매의 경우 금융회사에 민원을 접수하고 8주가 지나도록 결과에 만족하지 못한 경우에는 6월 이내에 금융분쟁해결기구인 금융옴부즈만서비스(Financial Ombudsman Service; FOS)에 조사를 요청, 결정을 받을 수 있음. 다만 신청은 판매 후 6년 이내 불완전판매가 발견된 이후 내지 불완전판매임을 안 후 3년 이내인 경우에만 접수가 가능함(<https://www.moneyhelper.org.uk/en/everyday-money/credit/financial-mis-selling-what-to-do-if-you-think-its-affected-you>). 중개자가 파산한 경우에는 옴부즈만서비스의 결정을 받아 전문가배상 책임보험을 청구하거나 FSCS(Financial Services Compensation Scheme)에 청구할 수 있음; Scottish Law Commission(2007), p. 28

men; VAG, 이하 ‘보험감독법’이라 함)이라는 두 개의 법으로 규율하고 있다. 보험감독법은 보험회사에 요구되는 요건, 보험업무규제 및 보험회사의 자회사 보유제한 등에 관하여 정하고 있고 이 법은 금융감독청인 BaFin(Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht)이 소관기관이 된다.

반면, VVG라 불리는 보험계약법은 민간보험의 성립, 효력, 보험금부, 종료 및 이에 수반되어 보험회사가 보험약자에게 지는 의무 등에 관하여 규정하고 있다. 보험계약법은 2007년 100년만에 개정되었는데, 동법 제59조에서 보험중개자라는 개념하에 보험대리인과 보험중개사라는 2개의 카테고리로 나누고 있다. 이 법은 독일 연방사법·소비자보호청(Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz; BMJV)과 BaFin이 공동 소관감독기관이 된다. 이외에 부령·규칙으로 보험계약 시 정보제공의무에 관한 명령(Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen; VVG-InfoV) 및 보험중개업자에 관한 명령(Versicherungsvermittlungsverordnung; VersVermV)이 있다. 보험 계약 시 정보제공의무에 관한 명령은 보험계약 체결 시 사업자가 준수해야 할 정보 제공의무의 상세내용을 규정하고 있는 것으로, 이 명령의 근거법은 보험계약법이고 독일 연방사법·소비자보호부, BaFin이 공동 관할한다.

보험중개업자에 관한 명령은 보험중개업자(보험대리점, 보험브로커)의 등록 및 정보제공에 관한 의무의 상세내용을 두고 있다. 이 명령의 근거법은 독일 영업법(Gewerbeordnung; GewO)이고, 독일 연방 경제기술청(Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie), 독일 연방사법·소비자보호청, 독일 연방재무부(Bundesministerium der Finanzen), BaFin이 공동 관할하고 있다.

보험모집규제에 관해서는 보험감독법에 관련 규정이 없고 보험계약법과 기타 약간의 영업거래법에서 규정하고 있다. 이외에 보험모집·모집관련행위 어디에도 해당하지 않지만 컨설턴트가 하는 연락 및 사무절차, 광고행위 등은 EU 보험판매지침(Insurance Distribution Directive; IDD)에 따라 온라인플랫폼과 컨설턴트의 보험상품 판매를 규제하고 있다.

## 나. 보험모집 규제

독일의 경우 모집행위는 독일 보험계약법에서 규정하고 있고, 보험중개업자에 관해서는

독일 영업법에서 규정하고 있다. 구체적으로 독일 보험계약법 제59조에 보험중개자라는 개념을 두고 있고, 보험중개자는 보험대리인과 보험중개사로 구분한다. 그 외 별개로 보험자문인이란 유형의 모집중개자를 두고 있다.

독일의 경우 보험중개업자(보험대리점, 보험중개사)는 각 주에 있는 상공회의소에서 보험대리점 또는 보험중개사로서 면허(등록)를 취득하거나<sup>115)</sup> 특정 보험회사 또는 보험중개업자의 책임하에서 제휴대리점<sup>116)</sup>으로 활동한다. 보험대리점과 보험중개사를 겸하는 것은 허용되지 않는다.

보험대리인은 보험자 또는 보험대리점의 위탁을 받아 보험계약의 알선 또는 대리를 하는 자를 말한다. 보험중개사는 보험자 또는 보험대리인의 위탁을 받지 않고 보험계약자를 위하여 보험계약의 알선 또는 대리를 하는 자를 말한다. 보험대리점과 보험중개사의 제도상 차이는 보험대리점은 보험회사와 대리점위탁계약을 체결하고 위탁처의 보험상품을 판매하는 것에 비해 보험중개사는 보험회사와 계약하지 않고 중립적인 입장에서 보험계약자의 이익을 대표하여 적절한 보험상품을 안내(중개)한다는 점에서 차이가 있다.

독일의 경우 보험중개사가 의뢰인의 대리인으로서, 보험계약의 체결과 관련하여 대리권의 범위와 역할에 관하여 많은 논의가 있어 왔다. 대표적으로 2016년 독일 대법원판결에서 보험중개사는 보험금 청구의 사무처리와 보험계약의 중개를 동시에 할 경우 발생하는 이익충돌은 피보험자에게 불리하다고 판시한 바 있다. 감독기관인 BaFin은 더욱 엄격한 입장인데, 즉 보험중개사가 보험회사 대신 보험금 청구와 같은 사무처리를 하는 것, 예컨대 보상에 관한 결정행위에 직접 관여하지 않아도 이익충돌이 발생하여 법률 위반이 된다고 보았다. 또한 보험중개사는 보험 모집 시 시장에 존재하는 모든 보험회사를 고려할 의무가 있는데, 비교포털사이트에서 시장의 약 반 정도의 보험회사만 표시한 경우 적절한 조언을 제공하지 않은 것으로 본다는 법원의 판시도 있다. 이러한 최근의 논의는 보험중개사가 갈수록 복잡한 법적·윤리적 과제에 직면한다는 것을 시사한다.<sup>117)</sup>

특히 독일의 경우 보험계약자에 대하여 보험중개사의 외관을 지닌 자도 보험중개사에 해

115) 독일영업법 제34d조 제1항

116) 예를 들어 다른 상품의 부수상품으로 손해보험을 판매할 필요가 있는데 대표적으로 자동차판매업자가 자동차의 부수상품으로 자동차보험을 판매하는 경우 등이 해당됨

117) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024), p. 65 참고 바람; Lexology Q&A: 比較プラットフォームにおける保.プロ.カ.の透明性要件(<https://www.lexology.com/commentary/insurance/germany/arneck-e-sibeth-dabelstein/transparency-requirements-for-insurance-brokers-on-comparison-platforms>)

당된다. 실제로 보험회사의 대리인임에 불구하고 외관상 중개사처럼 고객을 위하여 전문적 최선을 다하겠다고 하면서 영업을 하는 경우 외관보호의 관점에서 실질은 대리인이어도 규제상 보험중개사로 취급된다.<sup>118)</sup> 예컨대 모든 회사의 상품을 취급하는 대형대리점에서 최적의 보험을 권유할 수 있다고 하는 경우 또는 고객의 이익을 위해 판매한다고 표방하는 경우에는 보험중개사로 간주되고 계약법상 보험중개사와 동일한 행위규제가 부과된다.<sup>119)</sup>

한편, 보험자문인은 제3자에 대하여 보험계약의 합의 또는 계약상 권리의 행사에 대해 자문하는 자로, 보험자 등으로부터 보수를 받거나 종속되어 있지 않은 자를 말한다. 따라서 보험자로부터 독립의 지위에 있을 것이 요건이다.

이렇게 모집에 관련한 업의 라이선스는 보험계약법이 아닌 영업법(Gewerbeordnung, GewO)에 따른 허가를 받아야 하며(제34d조), 보험자문인도 동법 제34e조에서 허가를 얻어야 한다. 그리고 보험자문인은 보험회사로부터의 보수 수령이 금지된다.

한편, 보험중개자에 관한 시행규칙(VersVermV)에서는 시험과 등록제도를 정하고 있다. 아울러 EU보험판매지침(IDD)지침에서 요구하고 있는 책임보험 가입도 요건으로 하고 있으며, 책임보험 등의 부보의무와 관련하여 보험중개사와 대리인 모두 가입이 강제된다.<sup>120)</sup>

## 다. 보험대리점에 대한 보험회사의 지휘감독·명령

보험회사는 고객이 적절하게 의사결정할 수 있도록 고객의 상황에 맞게 적절하고 상세하게 정보를 제공해야 한다.<sup>121)</sup> 독일 보험감독법상 보험회사는 신뢰할 수 있고 보험을 중개하는데 필요한 적절한 자격을 갖추고 정기적으로 연수를 받고 있는 제휴대리점하고만 거래하도록 보증하여야 한다.<sup>122)</sup> 또한 보험회사는 보험대리점과 위탁계약을 체결하고 있으므로 보험대리점의 판매활동 및 사업에 대하여 책임을 진다. 보험회사는 보험대리점에 대하여 보험모집에 관한 기본방침을 작성해야 하고, 보험대리점과 보험회사 양자 간에 이익충돌을 방지하기 위하여 보험회사의 가이드라인에 기초한 모집활동이 요구된다. 예를 들

118) 保険業法に 關する 研究會(2024), p. 3

119) 保険業法に 關する 研究會(2024), p. 15

120) 일본의 경우 보험중개사는 책임보험의 부보 의무가 있고, 대리인의 경우에는 의무가 없음

121) 보험감독법 제48조 제2항

122) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024). p. 57

어 컴플라이언스 규정을 마련함으로써 독일 보험사업 경쟁기준 준수에 관한 사항, 뇌물수수·부패 금지 등의 사항, 광고나 사내 행사에 관한 규정, 사적 이익과 업무상의 이익충돌을 회피하기 위한 규칙 준수를 보험대리점에게 요구하고 있다. 또한, 보험회사는 자사의 가이드라인을 통해 보험대리점에 대해 내부통제와 인수기준에 기초한 보험모집의 실효성을 구하고 있다.<sup>123)</sup> 특히 보험회사는 보험대리점에 대한 모니터링으로 사업성 평가를 정기적으로 하고, 3년~5년별로 위탁처인 보험대리점에 관한 입찰 실시 및 기존의 보험대리점을 개선하도록 하고 있다. 보험대리점 모니터링 시, 보험회사는 보험대리점에 대한 평가기준을 마련하고 견적 제시율, 고객의 유지율 등을 사업성평가 기준에 반영한다.<sup>124)</sup>

한편, 보험대리점은 감독기관인 BaFin의 감독을 받기 때문에 모집실태와 사업에 관하여 BaFin으로부터 질문 회답 및 서류 제출, 조회 등이 요구된다. 이러한 조회는 매년 최저 1회 정도 이루어진다.<sup>125)</sup>

#### 라. 보험중개자 현황 : 보험대리점과 보험중개사의 수<sup>126)</sup>

상공회의소에서 영업허가를 받아 1개 이상의 보험회사를 위해 대리하는 대리점의 대표자 수는 약 28,600명이고,<sup>127)</sup> 보험대리점 수는 약 28,600개 이상으로 추정된다. 전속 대리점 수는 약 11만 개로 추산된다.

보험시장에서 보험대리점이 보험중개업자의 약 86%이고, 방카슈랑스(약 6.3%), 보험회사 직원 및 인터넷 직판(약 3.1%), 비교웹사이트 등의 순으로 구성되어 있다. 또한 독립계 보험대리점들이 다수의 보험회사와 제휴하고 있는데, 가장 많은 제휴를 하고 있는 경우에는 MW Expat Solution Services로, 19개 보험회사와 제휴하고 있다.<sup>128)</sup> 한편, 보험중개사로 등록되어 있는 수는 약 46,000명으로 추산된다.<sup>129)</sup>

123) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024). p. 57

124) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024). p. 57

125) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024). p. 57

126) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024). p. 55

127) GDV statistical yearbook of german insurance(2022), p. 12

128) <https://mw-expat.com/about-us/>

129) GDV statistical yearbook of german insurance(2022) #10

## 마. 행위규제

모집중사자에 대한 행위규제로서 조언의무 및 기록 작성의무가 부과된다. 보험계약법 제 60조에서 보험자는 계약자에 대하여 조언의무를 부담한다. 독일은 적합성 원칙이라는 형태로 조문화하고 있지는 않고, 조언의무라는 사법상의 의무를 부과하고 있다. 모집주체가 항상 고객에게 조언의무를 부담하는 것은 아니고 보험을 이해하는데 곤란한 경우, 예컨대 보험이 매우 복잡한 경우 또는 보험계약자의 속성(예컨대 이해하지 못하는 것으로 보이는 경우)에 따라 상품이나 계약자의 수요를 조사하고 마땅히 해야 할 경우 조언의무가 발생한다(보험계약법 제60조, 제61조).<sup>130)</sup>

조언의무로서 보험중개업자(보험대리점, 보험브로커)는 보험계약자의 수요 및 필요사항에 관해 질문하고, 보험계약자의 속성 및 처한 상황에 비추어 조언하여야 하며, 조언의 근거, 보험계약자의 수요, 보험의 필요성에 관하여 보험계약체결 전에 기록하여야 한다. 다만, 구체적으로 어떠한 경우에 조언의무가 발생하는지 규정에 명시하고 있지는 않고 해석에 맡겨져 있다.

이외에 대리점과 보험중개사에 대하여 보험계약법 제60조 이하에서 별도 규정을 두고 있다. 우선, 제60조 제1항에서 보험중개사는 고객을 위하여 보험을 선정하고 조언 및 판매하지만, 이들에게는 시장에서 광범하게 고객의 수요에 적합한 상품을 발굴하여 추천할 의무가 부과된다. EU 보험판매지침(IDD)에서도 이를 '공정한 시장분석(fair analysis of market)'이라고 표현하는데, 보험중개사는 다양한 정보를 수집하여 상품을 분석하고 이 중에서 고객에게 가장 맞는 것을 판매할 의무를 부담하는 것이다. 반면, 보험대리점은 동법 제60조 제2항에 의해 중개하는 보험자의 명칭을 명시할 의무가 부과된다. 아울러 동조 제1항의 보험중개사와 같이 '공정한 시장분석(fair analysis of market)'을 바탕으로 넓은 범위에서 추천하는 것인지, 아니면 한정된 보험자의 상품 중에서 선정해 추천하는지를 명시해야 한다. 특히 대리점은 전속인지 비전속인지도 명시해야 한다. 1개사 밖에 보험자를 명시하지 않으면 당연 전속이라고 보지만, 어떠한 입장에서 중개하는지에 관해 정보를 개시하도록 동조 제2항에서 정하고 있다.

130) 保険業法に関する研究会(2010), 保険業法に 關する 研究会 報告書-保険募集關聯規制: に關する検討, 財團法人損保ジャパン記念財團(2010), p. 5

## 바. 책임관계

독일계약법(VVG) 제63조에 따라 보험중개자(Versicherungsvermittler)에 해당하는 보험중개사(Versicherungsmakler)와 보험대리인(Versicherungsvertreter)은 보험계약자에 대하여 동법 제60조, 제61조에 규정되어 있는 설명의무, 정보제공의무를 위반한 경우 책임을 진다.<sup>131)</sup> 다만 제63조에 의거한 책임은 설명의무와 정보제공의무 위반에 제한된다.<sup>132)</sup>

독일 보험계약법 제63조에 따라 보험대리인이 책임을 지는 경우 보험회사도 책임을 진다.<sup>133)</sup> 보험자는 독일 민법 제278조에 의하여 대리인의 행위에 대해 책임을 지는데, 이 때 보험자와 보험대리인은 연대책임을 진다(독일 민법 제421조 이하). 즉 보험대리인은 고의나 과실로 인해 보험계약자에게 발생한 손해에 대해 개인적으로 민사상 책임을 진다. 보험회사는 보험계약법 제63조에 의거하여 보험대리인의 귀책사유로 인한 손해에 대해 보험회사도 최종적인 법적 책임을 지도록 규정하고 있어 피해를 입은 보험계약자가 보험회사를 상대로 직접 손해배상을 청구할 수 있다. 이처럼 보험계약자는 보험자와 보험판매중개자에 대하여 손해배상청구권을 병존적으로 행사할 수 있다.<sup>134)</sup> 이처럼 보험대리인과 보험회사가 연대책임을 지는 구조로 보험계약자 보호를 강화하고 있다. 보험회사는 보험대리점과 위탁계약을 체결하므로 보험대리점의 판매활동 및 사업에 대해 책임을 지며, 보험회사가 정한 기본방침에 의해 위탁처인 보험대리점을 적정하게 관리할 것이 요구된다.

한편, 보험중개자에게 손해배상책임이 인정되기 위해서는 중개자에게 귀책사유가 있어야 한다(독일 민법 제276조). 즉 중개자가 설명의무, 정보제공의무를 고의 또는 과실로 이행하지 아니하여야 한다. 보험중개자는 자신이 책임 없음을 주장할 수 없을 경우에만 책

131) Rmer, Mnchen,Langheid(2014), S. 493.; 최병규(2021), p. 16

132) 보험중개사는 다음과 같은 경우에 독일 보험계약법 제63조에 의한 책임을 짐: ① 설명자료를 활용하지 아니한 경우, ② 보험계약자에게 급부이행의 기초가 되는 시장상황과 정보상황을 명확하고 이해할 수 있게 그리고 적시에(독일 보험계약법 제62조39) 제1항) 알려주지 아니한 경우 및 고려되는 보험자의 명칭(상호)을 제공하지 아니한 경우, ③ 보험자의 보험수요를 제대로 전달하지 아니하거나 보험계약자에게 정확하게 설명하지 않고 보험계약자에게 권유의 근거를 적시에 전달하지 아니하는 경우, ④ 수요 전달, 설명 또는 권유를 충분히 서면화하지 아니하는 경우. 보험중개사유한회사는 그 이사의 행위에 대하여 독일유한회사법 제35조 제1항에 의하여 책임을 져야 함. 또한 전문가로서의 역할로 인하여 보험중개사는 고객에게 있을 수 있는 중개오류나 설명오류 및 그로부터 주어지는 손해배상 의무를 알려주어야 함: OLG Koblenz, MDR 2015, S. 946

133) 독일보험계약법 제70조 본문에서 “보험대리인의 지식과 귀책사유는 보험회사의 지식과 귀책사유와 동일한 것으로 본다”고 규정하고 있음. 단서규정에서, 대리인이 대리인 업무 외부에서 해당 보험계약과 관련 없이 취득한 지식에 대해서는 그렇지 않다고 규정하고 있음

134) 최병규(2021), p. 22

임을 진다(증명책임의 전환). 이러한 증명책임의 전환을 인정하는 이유는 보험계약자가 귀책사유에 대한 증명을 하는 것이 불가능하기 때문이다.<sup>135)</sup>

보험중개자는 의무 위반과 인과관계가 있는 손해에 대해 책임을 진다. 가령 보험계약자가 제대로 설명을 받은 경우라면 더 가격적정성이 있는 보험계약을 들었을 경우 또는 설명을 제대로 받지 않아 특정위험을 전보하지 않은 경우를 들 수 있다. 전자의 경우에는 보험계약자가 가격이 적정한 보험계약을 들었을 경우처럼 대우하여야 하며, 후자의 경우에는 보험계약자가 제대로 설명을 받고 권고를 받은 경우에 들었을 경우에 받았을 보험 보호를 요구할 수 있다. 이 경우 그로 인하여 더 높아진 보험료에 대해서는 상각해야 한다.<sup>136)</sup> 독일 보험계약법 제63조에 기한 청구권의 소멸시효는 3년이다(독일민법 제194조, 제195조).

한편, 보험중개사가 의무를 위반한 경우에는 보험회사가 책임지지 않는다(독일보험계약법 제63조 단서). 보험중개사의 경우 배상책임보험 가입이 의무이고 각 피해사고에 관하여 최저보험금액을 127만 6,000유로, 또는 연간 모든 건의 피해사고에 관하여 최저 보험금액을 191만 9,000유로로 가입할 것이 의무화되어 있다.<sup>137)</sup>

감독기관인 BaFin은 감독대상이 되는 모든 보험회사에 대하여 보험서비스 관련 부정행위를 보고하도록 의무화하고 있으며, 보험대리점에 위탁할 경우 보험회사는 특별한 주의를 기울여야 한다고 밝히고 있다.<sup>138)</sup> 따라서 부정행위가 발생한 경우 BaFin에 신속하게 보고할 의무가 있으며, 적발된 사고 발생 전에 상급자에 의한 해당 업무 체크로 최종 시정된 날짜도 보고하여야 한다. 이외 과거 업무상의 부적절한 행동에 관해서도 보고하여야 한다.<sup>139)</sup>

요컨대, 독일보험계약법상 보험회사와 대리인 간의 책임관계의 특징은 ① 보험대리인의 지식을 보험회사의 지식으로 원칙적으로 간주하는 점(독일보험계약법 제79조 본문), ② 책임범위 관련해서는 대리인의 귀책사유에 대해 보험회사가 연대책임을 지며, ③ 대리인의 정보제공의무를 보험회사의 의무와 동일시하는 점에서 보험회사의 책임 범위가 넓다고 할 수 있다.

---

135) BT-Drucks. 16/1935, S. 26.; 최병규(2021), p. 21

136) 최병규(2021), p. 22

137) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024), p. 67

138) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024), p. 58

139) 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024), p. 59



## 5. 호주

### 가. 보험모집 규제 법령<sup>140)</sup>

호주의 경우 보험모집 규제관련 법령으로 회사법 2001, 금융서비스개혁법, ASIC Act 2001, 보험법 등 1973, 보험계약법 1984 등이 있다. 금융회사는 회사법 2001(Corporations Act 2001)의 적용을 받는데 동법은 금융서비스제공자의 의무와 책임을 규정하고 있다. 금융서비스제공자(AFS)의 정의는 금융상품 조인 또는 매매 등 금융서비스를 제공하는 개인 또는 조직을 말한다. 보험중개사의 경우 동법에 따라 라이선스를 받아야 하며(제 911D), 라이선스를 받은 경우에만 보험중개사(insurance broker, general insurance broker 또는 life insurance broker)의 명칭을 사용할 수 있다. 보험대리점은 회사법상 라이선스 받은 보험회사의 인가받은 대리인(authorised representative)인 경우 별도 라이선스를 취득할 필요는 없다.<sup>141)</sup> 보험중개사와 GA 모두 호주 금융감독기관인 ASIC의 규제를 받는다(Regulatory Guide, RG 36, RG 166, RG 104, RG 165 등)

한편, 회사법 제912A조 및 제912B조에서 금융서비스 제공자(보험중개인 포함)의 의무와 책임에 대해 규정하고 있다. 특히 정보제공의무를 대리점과 보험중개사에게 부과하고 있는데, 고객에 대하여 금융서비스가이드(financial services guide)를 지체없이 반드시 제공하도록 의무화하고 있다. 금융서비스가이드에는 수수료와 분쟁조정절차 등을 담고 있다. 아울러 대리점과 보험중개사는 금융소비자에게 상품공시설명서(product disclose statement)를 신속하게 제공할 의무가 있다. 또한 보험계약 체결 전 보험상품을 추천하는 경우, 반드시 조언설명서(statement of advice)를 교부해야 하며, 조언설명서에는 금융상품 추천사유와 조언으로 인하여 야기되는 잠재적 이해충돌이 개시되어 있어야 한다.

특히 회사법 제912B조에는 금융서비스제공자가 보상체계를 갖추어야 한다고 명시하고 있는데, 금융서비스제공자는 효율적이고, 정직하며 공정한 서비스를 제공해야 하며, 보험계약자에게 손해가 발생한 경우 이를 보상할 수 있는 적절한 체계(예: 전문인배상책임보험)를 갖추어야 한다고 규정하고 있다.

140) 호주의 금융규제에 관해서는 Sharon Horgan(2012) 참고 바람

141) <https://fils.org.au/law-handbook-temp/accidents-insurance-and-compensation/insurance/insurance-agents-and-brokers/>

한편, 금융서비스개혁법(Financial Services Reform Act; FSRA)에서는 금융서비스제공자의 라이선스 요건, 업무수행기준, 고객에 대한 정보제공의무를 규정하고 있다. 동법은 주로 판매행위와 소비자보호에 중점을 두고 있다. 보험대리점과 보험중개사도 금융상품의 판매와 자문활동을 수행하기 때문에 금융서비스개혁법상의 금융서비스제공자(financial services provider)에 해당한다. 이에 따라 동법상의 라이선스 취득의무, 소비자보호규정, 행위규제 및 공시의무 등을 준수해야 한다.<sup>142)</sup>

그 외 ASIC Act 2001(Australian Securities and Investments Commission Act 2001)에서는 ASIC의 규제 권한을 명시하고 있으며, 금융서비스제공자에 대한 감독권을 규정하고 있다. 보험법 1973 (Insurance Act 1973)은 보험산업 전반에 대한 규제를 다루고 있는데, 보험업 인허가규제, 보험회사와 대리점의 재무건전성 요건, 보험대리점의 영업행위 규제, 보험계약자보호 등을 포함하고 있다. 동법은 주로 보험산업 전반의 건전성 규제와 보험회사의 재무적 안정성 감독에 초점을 두고 있다.<sup>143)</sup> 보험계약법 1984는 대체로 보험과 관련한 소비자보호장치를 담고 있다. 이 밖에 회사법 2001 제1101A조에 근거하여 ASIC에 의해 승인된 모범관행(The General Insurance Code of Practice)도 자율규제 차원에서 보험회사의 업무에 상당한 영향을 미치고 있다.

## 나. 책임관계

금융서비스개혁법에 따라 보험대리점의 위법한 행위로 인해 보험계약자에게 손해가 발생한 경우 보험회사가 연대책임을 진다. 다만 구체적인 책임범위는 대리점의 행위가 보험회사의 권한 내에서 이루어졌는지, 위법행위의 성격과 보험회사의 관리·감독 의무 이행 여부에 따라 차이가 있다. 구체적으로 동법 제916A조(How representatives are authorised)에서는 금융서비스제공자가 서면에 의해 권한을 위임하여 해당 서비스제공자를 대신해 금융서비스를 제공할 수 있도록 하고 있다. 이에 따라 금융서비스제공자의 대리인이 한 행위는 해당 서비스제공자의 행위로 간주된다. 승인된 대리인(authorised representa-

142) 동법상 근거규정은 다음과 같다. 1. 제761A조: 금융서비스의 정의, 2. 제761G조: 금융서비스 라이선스 요건, 3. 제766A조: 금융상품 자문 및 거래관련 활동 정의, 4. 제764A조: 금융상품 판매범위

143) 동법의 구성과 주요내용은 다음과 같다. 1. 보험사 인가 및 등록, 2. 보험회사 재무건전성 요건, 3. 보험회사 지배구조, 4. 보험계약자 보호원칙, 5. 보험사 자본 및 준비금 규제, 6. 보험회사 재무제표 및 감사요건, 7. 감독기관의 검사 및 조사권한, 8. 위반 시 제재 및 처벌, 9. 보험회사 영업정지 및 취소절차, 10. 보험회사 파산 시 보험계약자의 보상스킴

tive)이 금융서비스를 제공하는 경우, 해당 자는 금융서비스라이선스 보유자의 권한 하에서 행위하게 된다. 이는 승인된 대리인의 행위에 대해 금융서비스라이선스 보유자가 책임을 짐을 의미한다.

보험대리점도 동 규정에 따라 보험회사의 보험관련 금융서비스를 제공할 수 있고 보험대리점이 금융서비스를 제공하면서 한 위법행위는 라이선스 보유자인 보험회사가 책임을 진다. 그러나 보험대리점의 행위가 라이선스 보유자의 권한 범위를 벗어나거나 독립적으로 이루어진 경우에는 그러하지 않다. 또한, 동법 제912A조(금융서비스제공자의 일반적 의무)에 따라 금융서비스제공자는 성실하고 공정하게 금융서비스를 제공할 의무와 고객의 이익을 우선적으로 고려할 의무 및 대리점의 위법행위 감독 및 예방책임을 진다.<sup>144)</sup> 이에 따라 보험대리점과 보험중개사도 금융서비스제공자로서 의무와 책임을 진다.

---

144) 912A General obligations

- (1) A financial services licensee must
  - (a) do all things necessary to ensure that the financial services covered by the licence are provided efficiently, honestly and fairly; and
  - (b) comply with the conditions on the licence; and
  - (c) comply with the financial services laws; and
    - (ca) take reasonable steps to ensure that its representatives comply with the financial services laws; and
  - (d) unless the licensee is a body regulated by APRA—have available adequate resources (including financial, technological and human resources) to provide the financial services covered by the licence and to carry out supervisory arrangements; and
  - (e) maintain the competence to provide those financial services; and
  - (f) ensure that its representatives are adequately trained, and are competent, to provide those financial services; and
  - (g) if those financial services are provided to persons as retail clients—have a dispute resolution system complying with subsection (2); and
  - (h) unless the licensee is a body regulated by APRA—have adequate risk management systems; and
  - (j) comply with any other obligations that are prescribed by regulations made for the purposes of this paragraph.

## 6. 일본

### 가. 보험모집 규제 관련법령과 최근 변화

일본의 경우 보험모집에 관한 규제법령으로 보험업법, 금융서비스의 제공에 관한 법률 구(舊) 금융상품판매법, 금융상품거래법 등을 들 수 있다. 보험업법상 보험회사와 보험모집인의 관계는 보험대리점이라는 위탁에 국한되지 않고 보험회사의 임원, 직원도 포함된다.

한편, 구(舊) 금융상품판매법에 따라 보험중개사 또는 보험대리점은 설명의무, 단정적 판단 금지의무가 부과되는데, 이를 위반한 경우 무과실책임·직접책임을 부담한다. 다만 이때의 책임은 원금결손액에 국한된다.<sup>145)</sup>

2021년 금융상품판매법이 금융서비스의 제공에 관한 법률로 명칭을 변경하여 이른바 금융플랫폼으로서 금융서비스중개업이 허용되었다.<sup>146)</sup> 금융서비스업이 창설된 배경은 정보통신기술의 비약적 발전으로 금융을 둘러싼 환경에도 변화가 컸기 때문이다. 당시 금융제도가 기본적으로 업태별로 법령(업법)이 존재하고 각 플레이어들의 서비스가 동일한 기능·리스크를 갖고 있어도 그가 속하는 업태별로 규제의 내용이 다르다는 점이 빈번하게 지적되었다. 따라서 기본적으로 업태별로 되어 있는 금융규제체계를 보다 기능적·횡단적으로 하고, 동일 기능·동일 리스크에는 동일 규정을 적용하는 것이 중요한 과제로 부상되었다.<sup>147)</sup> 이에 따라 2019년 금융심의회·금융제도 연구반에서는 결제법 및 금융서비스중개법제에 관한 제도정비에 관한 보고가 이루어졌다.<sup>148)</sup>

혁신을 촉진하고 이용 편이성이 높은 금융중개서비스를 실현한다는 관점에서 온라인을 염두에 두고 복수업종 및 (먼거리를 포함한) 다수의 금융기관이 제공하는 다중·다양한 상품·서비스를 원스톱으로 제공하는 중개업자에 적합한 제도를 모색한다는 목적이다.<sup>149)</sup> 이에 따라 2020년 6월 5일 금융서비스제공법(金融サービスの利用者の利便の向上及び保護を図るための金融商品の販売等に関する法律等の一部を改正する法律)이 제정되었다.<sup>150)</sup>

145) 김은경 외 2인(2015), p. 328

146) 다만 2022년 5월 현재 금융서비스중개업자 등록은 3사에 그치고 있고 현재 금융서비스중개업자의 취득상품이 제한되어 있음

147) 金融審議会・金融制度スタディ・グループ(2018)

148) 金融審議会・金融制度スタディ・グループ(2019)

149) 吉田桂公(2021)

이는 기존 은행법상 은행대리점, 금융상품거래법상 금융상품중개업자, 보험업법상 보험 모집인과 보험중개사라는 업종들이 중개분야에서 복수의 등록이 가능하도록 한 것이다. 이로써 금융서비스중개업자는 1개의 등록으로 은행·증권·보험 전 분야의 서비스를 중개하는 것이 가능해짐으로써 윈스톱 제공이 가능해졌다.

또한 다종·다양한 상품과 서비스를 제공하고자 할 경우, 종래 특정 금융기관에 소속되어 있을 것이 요구되고 다수의 금융기관이 제공하는 상품·서비스를 중개하고자 하는 경우 소속금융기관 각각의 지도에 따라야 했다. 그러나 금융서비스제공법이 제정된 이후에는 금융서비스중개업자는 특정 금융기관에 소속이 요구되지 않는다. 대신 취급가능한 서비스의 제한과 이용자 재산(서비스구입 대금)의 수취가 금지되고, 보증금의 공탁의무가 부과되어(동법 제22조, 제23조)<sup>151)</sup> 이용자보호를 꾀하고 있다.<sup>152)</sup>

따라서 기존의 보험대리점과 달리 금융서비스중개업자는 스스로 보험회사와 교섭하고 보험상품을 판매할 수 있다. 일본에서는 대형보험대리점들이 금융투자상품중개업에도 진출하는 등의 시도도 나타나고 있다. 즉 일부 대형보험대리점이 투자신탁 등의 자산운용상품을 제안·판매하려는 움직임이 있다. 지금까지 중소기업의 IFA사업자가 수입을 확보하기 위하여 보험대리업을 겸업하는 경우가 있지만, 대형 보험대리점이 금융투자상품 중개업에 진입하는 것은 최근의 변화이다. 일반세대의 보험가입율이 약 90%에 달하고 저금리환경의 장기화로 보다 조건이 좋은 보험계약을 개발하고 무리 없이 기존계약을 승환하는 것이 곤란하게 된 점, 그리고 보험대리점의 내점형 점포에서 상담자에 대하여 자산관리 차원에서 자산운용상품의 제안이 자연스럽다는 점이 진입배경으로 분석된다. 다만, 보험대리점이 금융투자상품 중개사업에 진입하는 경우 내부통제와 컴플라이언스의 요구가 증대된다는 점에서 어려움도 예상된다.

---

150) 2020년 6월 12일 금융서비스제공법이 통과되고 6월 12일 공포되었음. 공포일부터 기산하여 1년 6개월을 초과하지 않는 범위 내에서 정령에서 정하는 날 시행됨

151) 보증금 대신 국채 등의 유가증권으로 충당도 가능하며, 보증계약, 배상책임보험계약에 의한 것도 가능함

152) 소속제가 요구되지 않음으로써 이용자보호가 소홀히 될 우려가 있어 별도의 이용자보호규제를 하고 있음

## 나. 책임관계

### 1) 대리점에 대한 보험회사의 책임

일본 보험업법은 보험모집을 '보험계약 체결의 대리 또는 매개'라고 정의하고(동법 제2조 제26호), 보험모집을 할 수 있는 자를 크게 ① 보험모집인과 ② 보험중개사로 나누고 있다. 보험모집인은 생명보험모집인 및 손해보험모집인을 포괄하며, 소속 보험회사를 위하여 보험계약 체결의 대리 또는 매개하는 자를 말하며(동법 제2조 제23호), 전속대리점 및 복수의 보험회사를 위하여 보험을 모집하는 독립대리점(통상 '승합대리점'이라 함)을 포함한다. 한편, 보험중개사는 보험계약 체결의 매개로써, 생명보험모집인, 손해보험모집인 및 소액단기보험모집인이 그 소속 보험회사 등을 위해 하는 보험계약 체결의 매개 이외의 것을 하는 자(동법 제2조 제25호), 즉, 보험회사의 외부에서 보험계약 체결의 매개를 수행하는 자를 말한다.

일본 보험업법 제283조에 따라 보험모집인이 보험모집에 관하여 보험계약자에게 가한 손해는 소속보험자가 배상할 책임을 부담한다(동조 제1항). 즉 소속제를 취하고 있어 고객에게 손해가 발생한 경우 원칙적으로 소속금융기관이 배상책임을 진다. 다만 보험대리점에 위탁하는 것과 관련하여 상당한 주의를 기울이고 보험대리점의 보험모집에 관하여 보험계약자에게 가해진 손해의 발생을 방지한 경우에는 배상책임을 지지 않는다(동조 제2항).

이는 일본민법 제715조에서 정하고 있는 사용자책임과 동일한 형태의 법규제를 하고 있는 것인데, 민법 사용자책임에서 판례상 면책이 인정되는 경우가 거의 없어 사실상 무과실책임에 가깝게 운용되고 있어, 보험회사의 배상책임과 관련하여서도 실제 면책이 인정되는 경우란 매우 제한적이라고 평가되고 있다.<sup>153)</sup> 다만, 일본의 경우 대리점만 보험계약자에게 책임을 부담한 사례<sup>154)</sup>도 있는데 이는 신의칙상에 기한 책임이 인정된 경우이다.

일본의 경우 민법 제715조를 지우는 법적 근거의 하나로, 소위 배상책임의 원리를 강하게 제시하는 경향이 있다. 이는 사용자는 피용자의 활동에 의해 그 사업범위를 확장하여 이익을 얻고, 이익이 존재하는 것에 손실도 귀속시켜야 한다는 논리이다. 특히 피용자의 행위는 객관적으로 보면 그 사업활동의 일부로서 행하는 것이기 때문에 그 행위가 사업상

153) <https://note.com/hokendairitenlaw/n/n7db782a677a7>

154) 東京地裁 平成6年3月11日判決 ; 松山地裁 平成8年8月22日判決; 前橋地裁 平成8年9月5日判決  
(<https://www.nihondaikyo.or.jp/agency04/3988/>)

이루어지는 것이라면 그 결과는 좋던 나쁘던 그 사업활동의 일부로서 하는 것으로 그 행위가 사업상 이루어진 것이라면 그 결과는 해당 사업에 귀속시키는 것이 타당하다는 것이다. 이는 달리 말하면 개재된 자의 활동이 기업체로서의 독립성이 강하면 강할수록 사용자는 그로부터 발생하는 손익의 결과에 대해 이해관계가 희박하다고 볼 여지가 있다.

물론 보험회사가 배상책임을 진 경우 보험대리점에 대하여 구상권을 행사할 수 있다(동법 제283조 제4항). 민법의 사용자책임에 관한 판례상<sup>155)</sup> 사용자의 피용자에 대한 구상권 행사는 신의칙상 제한되는 경우가 있어 보험업법상의 손해배상책임에서도 마찬가지로 법리가 적용될 것으로 예상된다.

보험업법 제283조는 보험대리점의 모집에 관련한 배상책임뿐 아니라 임원, 사용인의 모집에 관한 배상책임 규정으로서의 의미도 있다. 보험회사의 직접 감독 정도는 대리점과 보험회사의 임직원과는 차이가 있다는 점에서 구상권 행사에도 영향을 준다.

한편, 보험업법 제283조는 “보험계약자의 보호에 더하여 소속보험회사의 대리점에 대한 교육지도 등의 책임”을 목적으로 하고 있다. 보험회사의 대리점에 대한 교육·지도책임과 이에 대한 대리점의 준수여무가 일체가 되어 준법에 따른 모집활동을 넓게 담보하고 있다.

일본의 경우 과거 평성 25년 금융심의회 워킹그룹 보고에서는 재판분리사고-모집 시의 정보제공 및 의향파악 등에서 모집인의 주체성을 강조한 바 있다. 대리점을 판매(모집)를 담당하는 주체로서 인식하고, 대리점에게 소비자보호를 위한 의무와 책임을 부담하여야 한다는 인식이 전제되었다. 그러나 현재까지 소속보험회사 등에 대하여 당해 보험모집인 등 적절한 위탁처 관리태세 구축 여부에 관하여 관리·지도의 일환으로 파악·지도할 것을 요구하고 있다. 결과적으로 동 보고서에서 모집체제의 적정성 유지에 관해 최종적으로 보험회사가 책임을 지는 것으로 하였다. 따라서 현재의 상황은 보험회사의 후견하의 재판분리상태라고 할 수 있다. 다만, 평성 26년 개정보험업법에서 보험회사만이 아니라 보험대리점 자체도 체제정비의무가 부과되었고, 승합수가 많은 대리점에 대해서는 업무보고서의 제출이 의무화되었다. 금융청은 모집형태, 판매실적을 직접 파악하기 위한 조치를 강구하는 등 보험회사뿐 아니라 보험대리점에 대해서도 일정 요건을 충족하는 경우 직접 감독대상으로 할 계획이다.

현재 비교추천판매를 하는 비전속대리점은 비교추천판매를 보험회사가 직접 개입할 수

---

155) 最判昭5 1年7月8日民集30卷7号689頁

없는 대리점 독자의 행위로 자신의 책임으로 체제정비의무를 부담한다. 다수 보험회사의 상품을 판매하는 비전속 대리점 등 일정한 요건을 충족한 대리점은 금융청의 직접 감독을 받는다.

한편, 대리점위탁계약은 단발적 위임이 아니라 계속성이 강한 위임계약이다. 따라서 보험회사는 단지 위탁계약 체결 시의 대리점 선정에만 주의를 다하는 것이 아니라 일상의 교육, 지도를 통해 손해의 발생을 방지할 필요가 있다. 이는 일본 보험업법 제283조를 규정한 목적이기도 하다. 따라서 대리점에 대한 보험회사의 감독 해태가 보험업법 제283조 1항에 의한 소속보험회사의 책임의 기초가 된다. 법상 보험회사는 보험대리점에 대하여 보험모집의 적정성을 담보하기 위하여 필요한 조치를 취해야 한다(보험업법 제100조의2, 보험업법시행규칙 제53조의11<sup>156)</sup> 필요조치가 충분한지 여부와 관련하여 실무에서는 보험회사의 정보제공의 빈도, 내용, 감사의 빈도, 내용 등이 고려되는 경향이 있다.

그 외 일본의 경우 보험판매를 하는 은행의 법적 지위는 비전속보험대리점(승합대리점)으로 규제를 받는다. 은행의 보험판매로 제판분리가 진행되고 판매주체인 은행이 거대한 판매력을 갖고 보험회사에 대한 상품내용 형성에 관해서 강력한 영향력을 갖고 판매주체인 은행의 이익중심의 상품내용 형성을 할 우려가 있는 점, 보험회사가 판매주체인 은행을 컨트롤 할 수 없는 결과 보험회사의 리스크관리에 문제가 발생할 수 있다는 문제가 빈번히 지적되고 있다.<sup>157)</sup> 또한 은행이 판매한 보험에서 설명의무 위반 등의 문제가 발생한 경우 책임의 취급과 관련하여 보험회사와 은행 간에 책임분담에 있어 실질적인 원인이 있는 은행이 부담해야 하는 것은 아닌가 라는 지적도 있다. 은행의 보험판매에 관한 규제에서 이미 이러한 우려를 감안해 폐해를 미연에 방지하는 것을 목적으로 규제가 마련되어 있거나 완전히 실효적이라고 보기는 어렵다.<sup>158)</sup>

156) 業務運営に関する措置

第100条の2 保険会社は、その業務に関し、この法律又は他の法律に別段の定めがあるものを除くほか、内閣府令で定めるところにより、その業務に係る重要な事項の顧客への説明、その業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱い、その業務を第三者に委託する場合（当該業務が第275条第3項の規定により第三者に再委託される場合を含む。）における当該業務の的確な遂行その他の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じなければならない。

157) 金融審議会金融分科会第二部会(2004)([https://www.fsa.go.jp/singi/singi\\_kinyu/siryuu/kinyu/dai2/f-20040331\\_d2sir\\_2.pdf](https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/siryuu/kinyu/dai2/f-20040331_d2sir_2.pdf))

158) 왜냐하면 보험모집주체로서의 은행에는 지금까지 보험모집주체에서는 볼 수 없는 특성이 있음을 부정할 수 없기 때문이다. 구체적으로 은행은 복수의 보험회사로부터 모집의 위탁을 받음, 즉 승합대리점인 것이 일반적임. 그런데 거대한 판매력을 가진 승합대리점에는 폐해가 발생함. 은행의 신용과 거래상의 우월한 지위로 인해 은행이 보험회사의 보험을 추천하는 경우에 고객의 판단에 미치는 영향력은 매우 크며, 이러한 추천의 배경에는 은행 자신



은행의 보험모집 특유의 규제로 보험모집의 공정한 확보를 위하여 보험을 인수하는 보험 회사 상호의 명시, 보험계약 체결 시 고객의 자율적 판단을 위해 필요하다고 인정되는 정보의 제공 기타 사항에 관한 지침을 정하고 공표하여야 하며, 그 실시를 위하여 필요한 조치를 강구하도록 하고 있다(보험업법시행규칙 212조 제2항 제2호, 감독지침 II-3-3-9-3). 제공되는 정보에는 보험계약의 인수는 보험회사라는 점, 복수의 보험계약 중에서 고객의 자율적 판단에 의한 선택이 가능하도록 정보제공이 있다는 점, 은행의 법령 위반에 의한 모집 시 은행이 모집대리점으로서 판매책임이 있다는 점, 은행의 고충·상담접수처의 명시 등이 포함된다(감독지침 II-3-3-9-3 (1)~(4)). 아울러 은행은 모집 시와 고충상담 대응 시 등의 면담내용, 설명 등을 기록·보존해야 한다(감독지침 II-3-3-9-3 (5)).

## 2) 보험중개사의 경우

보험중개사는 대리점과 달리 보험회사와 독립적 관계에 있는 모집주체로서 보험가입 희망자인 고객의 위탁을 받아 고객과 보험회사 간에 보험계약의 성립을 중개한다(보험업법 제2조 제25항). 상법에서 정한 중개인(일본 상법 제543조)의 지위에 있고, 위탁자인 고객으로부터 중개를 위탁받은 위임계약상의 수입자의 지위에 있다. 보험중개사는 고객에 대하여 성실의무를 지며(동법 제299조), 고객에 대하여 고객의 이익을 위해 중개할 의무를 진다. 특히 일본 보험업법에서는 보험중개인과 고객 간에 이익상충을 예방하기 위하여 고객의 청구가 있는 경우 중개에 의해 수취할 수수료 등을 개시할 의무가 부과되어 있다(일본보험업법 제297조). 또한 주된 계약체결 보험회사의 상황에 관하여 개시할 의무가 행위규제로서 부과되며, 직전 복수 사업연도에서 수취한 수수료액이 상위 랭킹 4순위까지 개시하여야 한다(일본 보험업법 제297조, 감독지침 V-5-1 (1)). 아울러 보험중개사의 경우 독립적 지위를 갖고 있기 때문에 직접 보험계약자에 대하여 책임을 진다.

---

의 이해가 밀접하게 관련되어 있음. 예를 들어 1개의 생명보험회사의 변액연금보험을 복수의 은행이 판매하는 경우 상품내용은 기본적으로 동일하지만 특별계정의 운용회사가 각 은행의 계열회사인 경우가 적지 않음. 또한 변액연금보험의 판매로 은행은 판매수수료의 지급을 보험회사로부터 받게 되는데 이에 관해 정보를 개시하지 않음. 즉 고객에 어떤 보험회사의 상품을 추천하는지에 판단에 있어 판매수수료의 수준이 영향을 미칠 우려가 있음

### 3) 플랫폼 등 금융서비스중개업자의 경우

금융서비스중개업이란 예금 등 매개업무, 대금업대부매개업무, 보험매개업무, 유가증권 중개업무 등을 업으로 하는 것을 말한다(금융서비스제공법 제11조). 금융서비스중개업의 업무로서 인정되는 것은 매개이고, 대리까지 허용되는 것은 아니다.<sup>159)</sup> 즉 금융서비스중개업자는 계약체결 권한이 인정되지 않는다. 또한 새로운 중개업자에게는 상품설계가 복잡하지 않을 것, 일상생활에 정착하고 있는 것 등 중개에 있어 고도의 상품설명을 요하지 않는다고 생각되는 상품·서비스에 한해 취급이 허용된다.

‘예금 등 매개업무’란 은행대리업자 이외의 자가 ① 은행 등을 위하여 예금 등의 수입을 내용으로 하는 계약의 체결 매개, ② 은행 등과 고객 간에 하는 자금의 대부 등을 내용으로 하는 계약의 체결의 매개, ③ 은행 등을 위해 하는 이체거래를 내용으로 하는 계약의 체결 매개 중 하나에 해당하는 업무를 말한다. ‘대금업대부매개업무’란 대금업자 이외의 자가 대금업자와 고객 간에 자금의 대부 등을 내용으로 하는 계약의 체결을 매개하는 업무를 말한다. ‘보험매개업무’란 보험모집인·중개사 이외의 자가 보험회사와 고객 간에 보험계약 체결의 매개를 하는 업무를 말한다. ‘유가증권중개업무’란 제1종 금융상품거래업자(주로 증권회사)·금융상품중개업자 이외의 자가 제1종 금융상품거래업자·투자운용업자·등록금융기관과 고객 간에 유가증권의 매매의 매개 등을 하는 업무를 말한다.

소속제를 채용한 기존 중개업의 경우 중개행위와 관련하여 고객에게 손해가 발생한 경우 원칙적으로 소속금융기관이 그 배상책임은 지는 것과 달리 새로운 금융서비스중개업에서는 소속제를 채용하고 있지 않기 때문에 중개업자 스스로 배상책임을 부담하는 것을 전제로 제도가 설계되어 있다. 아울러 고객의 보호 관점에서 중개업자의 배상 자력의 확보를 위하여 보증금의 공탁이 요구된다.

한편, 보험상품과 서비스제공 시 보험중개사에 관한 규제를 준용하고 있고(동법 제30조, 보험업법 제293조), 계약서 교부의무(상법 제546조), 정보제공의무(보험업법 제294조), 의약파악의무(보험업법 제294조의2), 자기계약 금지(보험업법 제295조) 및 각종 금지행위(보험업법 제300조) 등이 부과된다. 즉 금융서비스중개업자가 직접 책임을 지며, 특정

159) 중개업자를 통해 다양한 금융상품·서비스에 대한 접근을 용이하게 하는 것을 확보할 필요는 있지만 반드시 중개업자가 금융기관과 고객을 대신하여 거래를 성립시킬 필요는 없다고 보기 때문에 새로운 중개업자의 중개행위로서 대리는 인정되지 않는다고 하는 것이 적절하다고 보았음; 金融審議會・決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループ「報告」(WG報告), 2019. 12. 20, p. 22

금융회사에 소속되지 않고 금융소비자 보호를 위하여 취급상품 제한, 이용자 재산의 수입 금지, 보증금 공탁의무(보험중개사의 경우 2천만 엔~8억 엔, 소액단기보험업의 경우 1천만 엔) 등이 부과된다.

#### 다. 대리점의 책임

대리점이 보험모집에 있어 보험계약자에게 가한 손해는 보험업법 제283조에서 소속보험회사가 책임을 진다. 그러나 동조 제2항에서는 보험회사가 대리점 위탁에 있어 상당한 주의를 다하고 보험계약자에게 가해진 손해발생의 방지에 노력을 함에도 불구하고 발생한 손해에 관하여는 면책된다. 아울러 동조 제4항에 따라 소속보험회사는 대리점에 대하여 구상권을 행사할 수 있다.

이러한 보험업법 제283조는 민법 제715조 사용자책임의 특칙이고, 동 조항의 주된 취지는 보험모집을 하는 경우 보험모집인이 발생시킨 사법상의 책임에 관해 그 소속보험회사가 부담한다는 것이다. 그러나 과거 신의칙에 기해 대리점에 대해 책임을 인정한 사안이 있다.<sup>160)</sup>

해외의 경우 모집주체에 관하여 대리점과 보험중개사로 구분하여 규제하는 경향은 점차 사라지고 있어 보이며, 특히 행위규제 면에서는 통합하여 규율하는 것이 대세로 보인다. 그러나 이에 대해 대리점과 보험중개사는 제도로서의 차이가 완전히 없다고 할 수 없고, 업법적으로는 모르지만 계약법상의 법률관계라고 할 때에는 차이가 있다.<sup>161)</sup> 다만 행위규제는 양자를 일원적으로 규제하는 것이 대체적인 경향이다. 보험중개사라 하더라도 사실상 어느 정도 종속되어 있는 경우도 있어 근본적으로 대리점과 보험중개사를 구분하지 않는 입법방식은 다소 익숙치 않을 것으로 예상된다.

---

160) 東京地裁 平成6年3月11日判決 ; 松山地裁 平成8年8月22日判決; 前橋地裁 平成8年9月5日判決(<https://www.nihondaikyoo.or.jp/agency04/3988/>)

161) 保險業法に 關する 研究會(2010), p. 13

## 7. 시사점

이상 각국의 입법 현황을 살펴본 바를 정리하면 다음과 같다. 우선, 미국은 보험대리점과 보험회사 간에 책임관계에 대해 주마다 직접 명시하는 주와 그렇지 않은 주로 나뉜다. 뉴욕주 보험법에서는 보험대리점과 보험회사 간에 책임을 지는 구조에 대해 직접 명시하고 있지는 않다. 대리인법리(agency rule)에 따라 GA는 보험회사의 대리인으로 간주되며, 대리인의 행위에 대해 원칙적으로 본인(보험회사)이 책임을 져야한다는 법리가 적용된다. 반면, 캘리포니아 보험법(California Insurance Code), 일리노이주 보험법(Insurance Code), 플로리다주 주법도 보험회사의 대리인의 행위에 대한 책임을 규정하고 있다. 그렇다고 해서 대리인이 완전히 면책된다는 의미는 아니고 연대책임을 진다. 책임 분배 면에서 외부적으로는 본인과 대리인이 모두 책임을 지고, 내부적으로는 과실의 정도에 따라 책임을 분담할 수 있다. 이러한 연대공동책임은 대리인법리를 보완하는 역할을 한다. 보험계약자는 보험회사나 대리점 어디든 배상요구가 가능하다. 보험회사가 배상한 후에는 대리점에 구상이 가능하다.

EU는 보험대리점과 보험중개사 등 모집주체를 구별하지 않고 보험중개자(insurance mediation)로 일원화하되 행위의 실질로 규제를 차등화하고 있다. 즉 당해 보험중개자가 공정한 분석에 기초해 조언하는 지 여부로 행위규제를 차별화하는 것이다. 이러한 접근은 당해 보험중개자가 대리점이건 보험중개사이건 공정한 분석에 기초해 조언한다고 표시하고 중개하는 한 고객은 당해 보험중개자가 전문적인 식견에 의해 고객의 이익이 우선되는 보험중개가 이루어진다고 기대하기 때문에 대리점이든 보험중개사이든 구별은 중요하지 않고 공정한 분석을 한다고 표시했다면 그 실질이 구비되는 것이 중요하다고 보기 때문이다.

영국은 금융서비스시장법(FISMA) 제39조 제(3)항에 따라 보험회사가 특정 회사나 개인을 지정대리인(appointed representatives; AR)으로 임명한 경우, 그 보험회사는 해당 AR이 수행하는 업무와 관련하여 책임을 진다. 배상책임과 관련해서는 대리인법리(agency law)가 중요한 역할을 한다. 영국의 경우 보험중개자의 행위에 대해 보험회사가 책임을 지는 경우는 세 가지로 분류된다. (i) 하나는 금융서비스시장법상 보험회사가 지정대리인으로 지정한 경우 그가 한 행위에 대해 보험회사는 책임을 진다. (ii) 다른 하나는 보험회사와 중개자 간에 명시적으로 권한을 부여하는 계약을 한 경우이다. (iii) 마지막으로 묵시적으로 권한을 부여한 것으로 법원에서 인정되는 경우이다. 한편, 이러한 경우에 해당하지 않

는 독립대리인 또는 비전속대리점의 경우에는 보험계약자의 대리인으로 취급한다. 즉 공정한 시장 분석에 기초해 상품을 추천한다고 표시한 경우에는 보험계약자를 위한 대리인으로 본다. 이처럼 보험중개자가 독립 내지 비전속대리점 중심으로 활동하는 경우 소비자에 대해 직접 책임을 진다. 이들의 경우 소비자보호 측면에서 전문가배상책임보험제도의 의무화와 함께 상세한 행위규제 및 배상명령과 보상제도(Compensation)<sup>162)</sup>를 통해 소비자를 보호하는 경향이 있다.

독일은 독일 보험계약법 제63조에 따라 보험대리인이 책임을 지는 경우 보험회사도 책임을 진다. 보험자는 독일 민법 제278조에 의하여 대리인의 행위에 대해 책임을 지며, 이때 보험자와 보험대리인은 연대책임을 진다. 보험계약자는 보험자와 보험판매 중개자에 대하여 손해배상청구권을 병존적으로 행사할 수 있다. 보험회사는 보험대리점과 위탁계약을 체결하므로 보험대리점의 판매활동 및 사업에 대해 책임을 지며, 보험회사가 정한 기본방침에 의해 위탁처인 보험대리점을 적정하게 관리할 것이 요구된다. 한편, 보험중개사가 의무를 위반한 경우에는 보험회사는 책임지지 않는다(독일보험계약법 제63조 단서).

호주의 경우 금융서비스개혁법 제916A조(How representatives are authorised)에 의거해 금융서비스제공자가 권한을 위임하여 금융서비스를 제공할 수 있도록 하고 있다. 이에 따라 금융서비스제공자의 대리인이 한 행위는 해당 서비스제공자의 행위로 간주 된다. 승인된 대리인(authorised representative)이 금융서비스를 제공하는 경우, 해당자는 금융서비스라이센스 보유자의 권한 하에서 행위하며, 승인된 대리인의 행위에 대해 금융서비스라이센스 보유자가 책임을 진다. 보험대리점도 동 규정에 따라 보험회사의 보험관련 금융서비스를 제공할 수 있고 보험대리점이 금융서비스를 제공하면서 한 위법행위는 라이선스 보유자인 보험회사가 책임을 진다. 그러나 보험대리점의 행위가 라이선스 보유자의 권한 범위를 벗어나거나 독립적으로 이루어진 경우에는 그러하지 않다. 또한 금융서비스제공자는 성실하고 공정하게 금융서비스를 제공할 의무가 부과되므로 보험대리점과 보험중개사도 금융서비스제공자로서 의무와 책임을 진다.

---

162) 보험중개자는 전문배상책임보험에 가입이 의무화되고, 금융옴부즈만서비스의 회원 가입이 강제임. 불완전판매의 경우 금융회사에 만원을 접수하고 8주가 지나도록 결과에 만족하지 못한 경우에는 6월 이내에 금융분쟁해결기구인 금융옴부즈만서비스(Financial Ombudsman Service; FOS)에 조사를 요청, 결정을 받을 수 있음. 다만 신청은 판매 후 6년 이내 불완전판매가 발견된 이후 내지 불완전판매임을 안 후 3년 이내인 경우에만 접수가 가능함(<https://www.moneyhelper.org.uk/en/everyday-money/credit/financial-mis-selling-what-to-do-if-you-think-its-affected-you>) 중개자가 파산한 경우에는 옴부즈만서비스의 결정을 받아 전문가배상책임보험을 청구하거나 FSCS(Financial Services Compensation Scheme)에 청구할 수 있음; Scottish Law Commission, p. 28

마지막으로, 일본은 일본 보험업법 제283조에 따라 보험모집인이 보험모집에 관하여 보험계약자에게 가한 손해는 소속보험자가 배상할 책임을 부담한다(동조 제1항). 즉 소속제를 취하고 있어 고객에게 손해가 발생한 경우 원칙적으로 소속금융기관이 배상책임을 진다. 다만 보험대리점에 위탁하는 것과 관련하여 상당한 주의를 기울이고 보험대리점의 보험모집에 관하여 보험계약자에게 가해진 손해의 발생을 방지한 경우에는 배상책임을 지지 않는다. 보험회사가 배상책임을 진 경우 보험대리점에 대하여 구상권을 행사할 수 있다(동법 제283조 제4항). 보험판매를 하는 은행의 법적 지위는 비전속보험대리점(승합대리점)으로 규제를 받는다. 은행은 고객에게 제공하는 정보에 보험계약의 인수는 보험회사라는 점, 복수의 보험계약 중에서 고객의 자율적 판단에 의한 선택이 가능하도록 정보제공이 있다는 점, 은행의 법령위반에 의한 모집 시 은행이 모집대리점으로서 판매책임이 있다는 점, 은행의 고충·상담접수처의 명시 등이 포함된다. 보험중개사의 경우 독립적 지위를 갖고 있기 때문에 직접 보험계약자에 대하여 책임을 진다. 한편, 플랫폼과 같은 금융서비스중개업자의 경우 소속제를 채용하고 있지 않기 때문에 중개업자 스스로 배상책임을 부담한다. 즉 보험중개사에 관한 규제를 준용하고 있고(동법 제30조, 보험업법 제293조) 고객보호 관점에서 취급상품의 제한 및 중개업자의 배상자력의 확보를 위하여 보증금의 공탁 등이 요구된다.

요컨대 앞서 살펴본 국가의 입법례를 보면, 보험대리점의 경우 보험회사와 연대책임을 인정하는 것으로 보인다. 특히, 영국과 호주는 금융규제법상 보험회사 지정대리인으로 정한 자에 대해서는 보험회사가 책임을 짐을 명확히 하고 있다. 이는 지정대리인제도라는 사전 규제와 사후 보상제도를 통해 소비자를 보호하는 점에서 특징이 있다. 해외 입법례를 표로 정리하면 다음과 같다.

〈표 IV-2〉 해외 판매배상 책임법제 비교

구분	미국	영국	독일	호주	일본
보험사와 보험대리 간의 책임관계	Agency law 또는 주보험법 상 연대책임	금융회사의 지 정대리인(AR) 의 행위에 대한 책임 명시 (FSMA) 다만, AR이 규 모가 큰 경우 제 도개선 검토 중	연대책임(독일 보험계약법)	라이선스 받은 금융사의 승인 대리인의 행위 에 대한 책임 명시(금융서비 스개혁법)	소속보험사가 책임(보험업법)
	대리 권한을 벗 어난 경우, 대 리점이 책임을 짐	AR이 아닌 독 립대리점 또는 비전속대리점 의 경우 대리점 이 직접 책임	-	-	플랫폼의 경우 직접 책임. 즉 중개사와 같은 책임 인정(금융 서비스제공법)
보험중개사	중개사 책임	좌동	좌동	좌동	좌동

자료: 저자가 작성함

한편, 보험회사보다 보험대리점이 규모가 상대적으로 크거나 플랫폼인 경우와 같이 비즈니스 모델이 변화하는 환경을 고려하여 책임구조에 대한 대응 및 법적 정비는 일본에 국한되고 있음을 확인할 수 있다. 그러나 해외에서도 보험회사의 지휘감독책임을 기대하기 어려운 경우, 즉 보험대리점의 규모가 매우 크거나 대리점의 비즈니스모델이 금융에 한하지 않은 경우 등에 대해 이해충돌 내지 보험산업 건전성 측면에서 우려<sup>163)</sup>를 하고 있음은 영국의 예에서 확인할 수 있다. 영국 금융감독청의 정책보고서에서 다양한 규제옵션을 검토하고 있음은 대표적인 예이다.

그 외 일본과 우리나라를 제외하고는 대체로 모집주체와 관련하여 대리점과 보험중개사

163) 우리나라도 동일한 우려가 제기되고 있음은 앞서 설명한 바 있음. 즉 우리 법은 대리점의 경우 소속 금융회사를 전제로 이들의 감독과 지도를 받는 것을 상정하고 있음. 그런데 비전속 대형법인 보험대리점의 규모가 점차 확대되면서 소속 금융회사를 전제로 한 보험회사의 지휘·통제를 전제로 감독과 지도를 받는다고 상정하는 것이 타당하지 고민과 함께 비판이 제기되고 있음. 비전속 대형법인 보험대리점의 경우 그 규모 및 독립적 영업 형태로 인해 보험회사가 대형법인보험대리점 소속 설계사의 영업행위를 통제하는 것이 사실상 어렵기 때문임. 반면 구 보험업법 제102조 및 이를 승계한 금융소비자보호법 제45조에 의해 대형법인보험대리점 소속 보험설계사의 모집 관련 불법행위에 대해서 보험회사는 무과실에 가까운 책임을 지고 있음. 이와 관련하여 대형법인보험대리점 소속 보험설계사의 모집 관련 위법행위에 대해서는 대리인이 직접 책임을 부담하도록 책임구조가 변화되어야 한다는 주장이 갈수록 많아지고 있음

로 구분하여 규제하는 것은 사라지는 경향이 있고 대신 행위규제 면에서는 통합하여 규율하는 것으로 보여진다. 반면, 우리법제는 대리점과 보험중개사로 구분하고 있고, 제도로써 차이가 완전히 없다고도 할 수 없는 점, 업법적으로는 구분하지 않고 행위규제를 하는 것도 무방하지만 계약법상 법률관계에서는 차이가 있는 점을 무시할 수 없는 점을 감안할 필요가 있다. 그럼에도 불구하고 대리점과 보험중개사를 구분하고 후자만 독립적인 지위로 보는 이분법적인 사고는 오늘날의 판매채널의 다양한 양상과 발전상황을 고려할 때 타당하지 않은 측면이 있다. 이러한 점에서 영국과 EU, 미국 모두 보험대리점과 보험중개사 등 모집주체를 구별하지 않고 보험중개자라는 일원화된 개념을 마련하는 것은 판매채널의 실질 등 다양한 유형을 감안한 것으로 추측된다. 반면, 우리 법제는 모집주체로서 보험설계사, 보험대리점과 보험중개사 등으로만 구분하고 있는데 비해 현실에서 대리점이나 규모와 영향력 면에서 보험회사와 대등한 관계에 있는 경우를 고려하여야 하는 상황이 늘어나는 점 등에서 법적 구조와 실질 간에 간극이 있다. 따라서 이러한 간극을 줄이는 입법적 고려가 필요하다.

이러한 점에서 이하에서는 환경 변화에 따라 대리점과 보험회사 간의 책임구조의 변화 필요성을 인식하고 이를 반영하기 위하여 시도된 최근 국내에서 발의된 입법안을 중심으로 보험회사와 GA 간의 책임구조의 개선방안을 검토한다.



## 1. 보험회사와 GA의 책임관계에 관한 법안의 내용과 쟁점

보험회사와 GA의 책임관계와 관련하여 국회에 상정된 법안으로 대표적으로 윤창현 의원이 대표발의한 금융소비자보호법 개정안을 들 수 있다. 동 법안의 주요 내용은 대형 GA 및 그 소속 설계사 이외의 대리·중개업자의 위법행위에 대해서는 금융소비자보호법 제44조 및 제45조에 따라 대리·중개업자와 보험회사가 각각 책임을 부담하고, 대형 GA소속 설계사의 위법행위에 대해서는 제44조 및 제45조의 2에 의해 설계사와 대형 GA가 책임을 부담한다는 내용이다.

이는 대형 법인보험대리점에게 소속 보험설계사가 모집을 하면서 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 1차 책임<sup>164)</sup>을 부여하고, 이와 같은 손해배상책임이 실질적으로 이행될 수 있도록 대형 법인보험대리점으로 하여금 손해배상책임보험을 가입하도록 의무화하여 보험 판매채널의 건전성을 제고한다는 내용이다(동법 개정안 제26조 금융상품대리·중개업자의 고지의무 등에 관한 규정 제1항 개정 및 대형 법인보험대리점의 손해배상책임의 특례규정인 제45조의2 신설). 1차 책임이라는 것은 ‘모집위탁자의 손해배상책임’ 또는 ‘사용자책임’의 의미를 말한다. 즉 보험대리점이 1차 책임을 부담하면 그 범위에서 모집을 위탁한 보험회사의 손해배상책임은 면제된다. 개정안에서는 1차 책임이라고 명시하고 있지는 않지만 금융소비자보호법 제45조 제1항에도 불구하고 대형 법인보험대리점의 손해배상책임의 특례로 규정된 점에서 1차 책임이라고 실무상의 표

164) 금융소비자보호법 개정안 제45조의2가 대형 GA에 1차 책임을 부과하는 것인지 아니면 직접 책임을 부과하는 것인지는 불분명하다는 지적이 있음. “제45조 제1항에도 불구하고”라는 표현이 “본 조에 해당하는 경우 제45조 제1항의 적용을 배제한다는 것인지, ‘본조와 제45조 제1항이 병존적으로 적용된다’는 것인지 명확하지 않기 때문임. 만약 제45조의 2가 대형 GA에게 보험회사의 모집위탁자 책임과 병존적 책임을 부과한 것이라고 본다면 대형 GA소속 설계사의 모집관련 위법행위에 대해 보험계약자는 제44조, 제45조, 제45조의 2에 의해 손해배상 책임을 물을 수 있는데, 이 경우 대형 GA소속 설계사의 행위에 대해 일반 GA소속설계사의 행위보다 더욱 강화된 배상책임을 인정하는 결과가 되어 개정안의 의도와 부합하는 것인지 의문이 있다는 것임. 반면, 정무위원회 개정안 검토의견은 동 개정안을 대형 GA에 1차 책임을 지우는 것으로 전제하고 있음; 황현아(2022), p. 97; 이용준(2020), “금융소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안 검토보고: 대형법인보험대리점에 대한 직접적인 배상책임 부과”, 윤창현 의원 대표발의(의안번호 제2102551호), 제382회 국회(정기회) 제6차 정무위원회

현을 사용하기로 한다.

이와 함께 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매대리·중개업무를 수행할 때 금융 소비자에게 손해배상책임 및 대형 법인보험대리점의 손해배상책임의 특례사항을 미리 알려야 한다. 이와 함께 손해배상책임이 실질적으로 이행될 수 있도록 대형 GA로 하여금 손해배상책임보험 가입을 의무화함으로써 대형 GA의 건전한 영업관행을 정착시키고 이를 통해 소비자 피해를 예방하려고 한다.

---

〈윤창현 의원대표발의 금소법 개정안(의안번호 제2102551호)〉

제26조 (금융상품대리·중개업자의 고지의무등) ① 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매대리·중개업무를 수행할 때 금융소비자에게 다음 각 호의 사항 모두를 미리 알려야 한다.

~3. (현행과 같음)

4. 제44조, 제45조 및 제45조의2에 따른 손해배상책임에 관한 사항

5. (현행과 같음)

제45조의 2(대형 법인보험대리점의 손해배상책임의 특례) ① 제45조 제1항에도 불구하고 대형 법인보험대리점(「보험업법」 제2조제10호에 따른 보험대리점으로서 매출액이 대통령령으로 정하는 규모 이상인 법인인 보험대리점을 말한다. 이하 이조에서 같다)은 소속 보험설계사(「보험업법」 제2조제9호에 따른 보험설계사를 말한다. 이하 이 조에서 같다)가 모집을 하면서 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만, 대형 법인보험대리점이 보험설계사의 선임과 그 업무 감독에 대하여 적절한 주의를 하였고 손해를 방지하기 위하여 노력한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항 본문에 따른 대형법인 보험대리점의 손해배상책임은 소속 보험설계사 및 금융상품직접 판매업자에 대한 대형 법인보험대리점의 구상권 행사를 방해하지 아니한다.

③ 대형 법인보험대리점은 제1항에 따른 배상책임을 보장하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 손해배상책임보험에 가입하여야 한다.

---

이러한 취지와 유사한 내용은 금융소비자보호법 제정 전에는 구(舊) 보험업법 개정안으로도 제출된 바 있다.

대표적으로 채이배 의원이 대표 발의한 ‘보험업법 일부개정 법률안(의안번호 2015856호)’에서는 “구(舊) 보험업법 제102조(모집을 위탁한 보험회사의 책임)를 신설하여, 제1항 대통령령으로 정하는 규모 이상의 법인보험대리점은 그 소속설계사가 모집을 하면서 보험계약자에게 손해를 입힌 경우 배상할 책임을 진다. 다만 대형 법인보험대리점이 보험설계사에 모집을 위탁하면서 상당한 주의를 하였고 이를 모집하면서 보험계약자에게 손해를 입히는 것을 막기 위해서 노력한 경우에는 그러지 아니하다”라고 규정하고 있다. 이와 함께 제3항에서 ‘대형 법인보험대리점이 해산하거나 손해를 배상할 능력이 없는 경우 그

대형 법인보험대리점에 모집을 위탁한 보험사가 배상책임을 진다'고 명시하고 있다. 이처럼 제3항에서 해산하거나 손해를 배상할 능력이 없는 경우 위탁한 보험회사가 책임을 지도록 하는 점에서 윤창현 의원 안과 차이가 있다.

---

〈채이배 의원 대표발의 보험업법 일부개정법률안(의안번호 2015756)〉

구(舊) 보험업법 제102조 신설

제1항 대통령령으로 정하는 규모 이상의 법인보험대리점은 그 소속설계사가 모집을 하면서 보험계약자에게 손해를 입힌 경우 배상할 책임을 진다. 다만 대형 법인보험대리점이 보험설계사에 모집을 위탁하면서 상당한 주의를 하였고 이를 모집하면서 보험계약자에게 손해를 입히는 것을 막기 위해서 노력한 경우에는 그러지 아니하다'라고 규정하고 있다.

제3항 '대형 법인보험대리점이 해산하거나 손해를 배상할 능력이 없는 경우 그 대형 법인보험대리점에 모집을 위탁한 보험사가 배상책임을 진다.

---

이러한 입법안에 대해 GA산업에서는 현재 GA가 실질적으로 배상책임을 지고 있다고 주장하며, 소비자 피해가 발생하면 보험회사가 구상권을 행사하는 것을 이유로 반대한 바 있다.<sup>165)</sup>

GA업계에서의 반발도 있지만 이러한 법안과 같이 소속 보험설계사가 모집을 하면서 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우, 대형 GA에게 그 손해를 배상할 1차 책임을 부여하고 손해배상책임이 실질적으로 이행될 수 있도록 손해배상책임보험이 의무화될 경우 금융소비자보호자의 손해배상청구권이 제한된다는 비판을 받을 소지도 적지 않다. 현행 금융소비자보호법에 의하면 금융소비자는 현행 동법 제44조 및 제45조에 따라 대리중개업자와 직판업자 모두를 상대로 손해배상을 청구할 수 있는데, 개정안에 의하면 직판업자에 대한 금융소비자의 손해배상청구권이 제한되기 때문이다.<sup>166)</sup>

---

165) 보험매일(2018. 10. 7), "대형 GA 배상책임 부과 '도마 위'"; 한국보험신문(2018. 11. 25), "대리점협회 "GA에 손해배상책임 물리는 것은 부당""; 한국보험대리점협회는 GA에 대한 배상책임 직접 부과는 보험판매전문회사제도 도입으로 제반분리가 이뤄지고, 대형 GA가 법률적으로 준금융기관으로서의 성격을 갖출 때에 검토할 수 있다고 주장하고 있음;

166) 이용준(2020), "금융소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안 검토보고: 대형 법인보험대리점에 대한 직접적인 배상책임 부과", 윤창현 의원 대표발의(의안번호 제2102551호), 제382회 국회(정기회) 제6차 정무위원회, p. 7

## 2. 검토

판매책임 강화를 위한 위의 법안들과 관련하여 법적 쟁점은 크게 4가지로 나누어볼 수 있다. ① 하나는 대형법인보험대리점에 1차 책임을 지우는 것의 타당성 논거 확보문제이다. ② 다음은 1차 책임을 지우는 대형 법인보험대리점을 다른 법인보험대리점과 어떻게 구분할 것인가 하는 점이다. 규모와 관련하여 무엇을 기준으로 할 것인가의 문제가 된다. ③ 셋째, 대형 법인보험대리점이 1차 책임을 지는 경우 자력이 부족한 경우 보험계약자 보호를 위해 별도 보호장치를 마련하여야 하는 것의 충분·적절성이 문제 된다. ④ 마지막으로 대형법인보험대리점이 1차 책임을 지는 경우 그와 거래하는 보험계약자 보호를 위하여 정보 개시를 비롯해 소비자보호를 보다 충실히 하도록 담보하여야 하는 과제가 있다. 이하에서는 이들 쟁점을 나누어 살펴보기로 한다.

### 가. 대형법인보험대리점의 1차 책임 부과 쟁점

우선 ① 대형법인보험대리점에 1차 책임을 지우는 것의 타당성 논거들을 살펴본다.

현재 금융소비자보호법 제45조 규정에 의해 모집인에 의한 위법행위 발생 시 보험회사는 보험계약자에게 손해를 배상하고, 불법행위를 한 보험대리점에 구상을 청구하여야 한다. 보험회사가 구상권을 행사하는 것은 손실 회복은 물론, 동일한 위험단체에 속한 전체 보험계약자의 손실 보전을 위해서 반드시 필요한 조치이다. 구(舊) 보험업법 제102조와 금융소비자보호법 제45조는 모집관련 불법행위를 한 보험대리점의 책임을 면제하거나 이를 보험회사에 전가하는 조항은 아니고 현행 금융소비자보호법에 따라 보험회사는 보험대리점에 구상을 청구할 수 있다.

그러나 현실적으로 보험회사, 특히 중소형 보험회사는 비전속·대형법인보험대리점에 대해 구상권을 행사하기 어려워 손실보전조치를 하기가 쉽지 않다. 이로 인하여 발생한 손실은 결국 다른 보험계약자에게 전가될 수밖에 없다. 실무에서는 보험회사가 모집인에게 지급할 수수료에서 구상 청구할 손해배상금을 공제하는 방식으로 구상권을 행사하는 경향<sup>167)</sup>이 있지만, 이 과정이 원활하게 이루어지지 않는 경우가 많다. 보험회사들이 대형법인보험대리점에 대하여 구상권 행사가 원활하지 못하는 것은 비록 제도는 있지만 경영 판

167) 황현아(2017), p. 14

단상의 문제라고 지적된다. 특히 중소형 보험회사들의 경우 대형법인보험대리점에 구상을 청구할 경우 향후 당해 대리점을 통한 보험상품 판매가 곤란해지는 점을 우려하여 구상에 소극적일 수밖에 없다.<sup>168)</sup>

이러한 문제를 인식하여 대형 법인보험대리점 소속 보험설계사가 모집과 관련된 위법행위를 한 경우, 대리점이 우선 책임을 지고, 보험회사는 보충적으로 책임을 지는 방안이 반복적으로 제안되었으며, 관련 법안도 이러한 주장을 반영하고 있다. 실제로 불법행위자에게 책임을 묻는 것이 법리적으로 타당하며, 배상책임보험 등을 통해 배상 자력을 확보할 수 있다면, 보험계약자 보호문제도 어느 정도 해결될 수 있다는 점이 주요 논거로 제시되고 있다. 또 다른 근거로는 구(舊) 보험업법 제102조와 금융소비자보호법 제45조가 사용자책임의 특칙을 규정하고 있으며, 이들 조항은 사용자 관계에 준하는 모집위탁관계가 존재하는 경우에 적용된다. 그러나 보험회사와 GA의 관계는 대등한 당사자 간의 계약관계로, 일반적인 지휘·감독 관계가 없기 때문에, 개별적이고 구체적인 지휘·감독 관계가 인정되지 않는 한, GA 및 그 소속설계사의 행위에 대하여 보험회사가 손해배상책임을 부담하지 않고, GA 독립적으로 책임을 져야 한다는 주장도 제기되고 있다.

그러나 이러한 방안은 보험계약자가 보험회사를 상대로 직접 손해배상을 청구하려는 일반적인 경향과 상반되며, 보험계약자의 지위를 약화시킬 우려가 있다. 또한 보험대리점은 보험회사와 달리 지속적인 기업으로서의 특성이 약하므로, 배상책임을 회피하기 위해 조직을 분사하거나 해체하는 등의 역선택이 발생할 가능성도 배제할 수 없어 신중한 접근이 필요하다는 지적이 있다.<sup>169)</sup> 이러한 주장은 보험회사가 모집조직을 통해 자신의 경제활동을 확장하고 손해발생 가능성을 높였다는 측면에서, 모집행위 과정에서 발생한 불법행위에 대하여 원칙적으로 책임을 부담하는 것이 타당하다는 주장을 기반으로 한다. 다만, 현행 금융소비자보호법 제45조가 실제 불법행위를 한 모집종사자를 면책하는 조항이 아니기 때문에, 실제 불법행위자에 대한 책임 추궁 방안을 현실화하고 손해를 공정하게 배분해야 한다고 제안한다. 보험회사에 모든 책임이 집중되고, 실제로 불법행위를 저지른 당사자가 책임을 면하게 되는 경우, 보험회사의 손실이 증가하고, 이는 결국 선량한 보험계약자들의 보험료 인상으로 이어지는 문제를 초래할 수 있다. 이를 해결하기 위한 개선 방안으로 구체적으로 구상권의 현실화와 연대책임 형식의 직접 배상책임규정을 도입하여 문제를 시정해야 한다는 제안이 있다.<sup>170)</sup>

168) 황현아(2017), p. 17

169) 황현아(2017), p. 17

그렇다면 불법행위자의 책임추궁을 가능하게 함으로서 손해가 공정하게 배분되어야 한다는 점과 보험계약자의 지위를 약화시킬 우려와의 균형을 중요하게 고려하여볼 때 대형 보험대리점에게 1차 책임을 지우는 방안이 유일한 제도개선책인가?

보험상품은 정보의 비대칭성이 큰 영역으로 보험회사와 보험대리점에 의한 공정한 업무 운영에 대한 신뢰에 기초하는 부분이 매우 많고 보험계약자에게도 매우 중요하다. 보험상품에 대한 신뢰는 물론 대형 보험대리점에 대한 신뢰도 높이는 방향으로 제도개선이 모색되어야 하고 법적 책임구조도 마찬가지로 접근해야 할 것이다.

현행 법적 책임구조는 당초 보험회사에 전속되어 있는 보험대리점을 전제로 한 연혁적 측면에서 온 것도 있지만 문제가 제기된 근본적인 배경은 보험대리점의 모집행태의 적절성이 제도적으로 담보되지 못하고 있다는 점이다. 그 이유는 두 가지로 보여진다. 하나는 대형보험대리점의 규모와 영향력이 커짐에 따라 제조사인 보험회사의 지도와 교육 및 감독이 법의 취지대로 작동되지 못하기 때문이다. 즉 보험회사의 지도와 교육·감독이 제대로 이루어지지 못한다는 것이 문제이다. 반면, 모집위탁이 있으면 지휘·감독의 존재에 대한 별도의 입증 없이 모집과정에 발생한 손해를 보험회사가 배상하도록 하고 있어 지휘·감독이 불가능한 경우까지 책임을 지움에 따라 오히려 위법행위를 한 보험대리점에는 역지효과를 전혀 기대하기 어렵게 되어 있다는 점이다. 전자의 경우라면 보험회사의 지도와 교육·감독이 적절하고 유효하게 이루어지도록 제도 개선이 필요하다. 반면 후자의 경우라면 위법행위를 한 보험대리점에 역지효과가 발휘되도록 제도 개선이 모색되어야 한다.

실제 보험대리점의 불완전판매가 문제 되는 경우는 두 가지가 모두 해당 된다고 할 수 있다. 전자의 경우가 문제 된다면 현재 금융소비자보호법 제45조의 규정과 같이 대리·중개업자의 업무과정에서 금융소비자에게 발생한 손해는 금융상품직접판매업자가 배상하는 것이 타당하고 적절하다. 아울러 후자의 경우에는 위법행위를 한 보험대리점에 위법행위 역지효과가 발휘되는 장치들을 마련하여야 할 것이다. 이 경우 대형 보험대리점에게 1차 책임을 지우는 방안이 하나의 역지장치가 될 수 있다. 즉 GA에 대한 보험회사의 지휘·감독이 약화되어 있는 상황에서 행위주체와 책임주체가 불일치하는 현행 배상책임 체계로는 GA의 불완전판매에 대한 일반예방효과를 기대하기 곤란하므로, 실제 위법행위를 한 자에게 그 책임이 귀속되게 함으로서 소비자보호에 기여할 수 있다. 이러한 논거는 정책적 논거로서 타당성이 인정된다. 아울러 지휘·감독 관계를 요건으로 하는 사용자책임의

---

170) 황현아(2017), p. 17

법리 및 책임의 공평한 배분이라는 손해배상의 일반원칙을 고려할 때 보험회사의 지휘·감독을 받지 않는 GA 소속 설계사의 행위에 대해서까지 보험회사가 무과실에 가까운 책임을 부담하는 것이 부당하다는 점에서도 타당한 측면이 있다.<sup>171)</sup>

그러나 법적 책임구조를 바꾸어 대형 법인보험대리점에게 '직접 우선(1차 책임)' 책임을 지우는 방안이 가장 합리적인지는 세심한 검토를 요한다. 왜냐하면 지휘·감독이 불가능한 것인지 아니면 지휘·감독을 제대로 안 하는 것인지는 구분되어야 하기 때문이다. 혹은 지휘감독이 필요하지 않은 대등한 관계인지도 구분이 필요하다.

이러한 점에서 대형 보험대리점의 모집형태의 적절성 확보와 보험회사의 지도와 교육 및 감독이 법의 본래 취지대로 작동되도록 사전 환경정비방안을 우선 고려하는 것을 모색할 필요가 있다. 즉 보험회사의 지휘감독을 보완하는 제도들을 우선 보충하는 방안이 그것이다.<sup>172)</sup> 예컨대, 이해관계가 없는 제3자의 입장에서 보험대리점의 업무품질을 공정하고 적절하게 평가하는 제도를 마련하는 방안이 그것이다. 즉 중립적인 입장의 제3자가 보험회사를 대신해서 보험대리점의 보험모집에 관한 체제정비 상황 등을 평가·공표함과 동시에 상세한 평가결과를 보험회사 및 감독당국과 공유함으로써 감독당국이 모니터링에 활용하는 것이다.<sup>173)</sup> 참고로 일본 생명보험협회는 2022년 4월부터 보험대리점의 품질평가를 하고 있고 연구자, 변호사, 소비자단체의 관계자로 구성된 제3자 회의체인 '대리점업무품질평가심의회'를 설치하고 여기서 책정한 「대리점업무품질평가기준」에 기초하여 보험대리점의 평가를 실시하고 그 결과를 공표하고 있다. 즉 대형 보험대리점에 대한 감독수위를 지금보다 높이는 것이 우선이라고 할 수 있다. 또한 보험대리점과 그 사용인이 부적절한 보험모집행위를 하는 경우 등록취소 등의 엄격한 대응을 하는 것도 병행되어야 할 것이다.

〈윤창현 의원 대표발의법안〉 내지 〈채이배 의원 대표발의법안〉에서 제시한 바와 같이 대형 보험대리점에게 1차적인 법적 책임을 지움으로써 보험대리점이 획기적으로 모집행태를 개선할 것인지는 의문이 없지 않다. 체질 변화 및 완전판매를 위한 문화 구축에는 시간이 걸리고 법적 책임구조만으로 일시적으로 변화는 있을 수 있으나 자체적인 근본적 변화

171) 황현아(2022), p. 97

172) 영국도 금융감독청인 FCA가 2022년 발표한 AR제도의 개선방안을 보면, AR에 대한 보험회사의 보고의무를 더욱 강화한 바 있음. 그 외 AR의 규모가 보험회사보다 큰 경우 AR에게 제한된 범위의 업무만 위임하거나 보험회사의 리스크관리 직원을 일정비율 증원하는 방안 등 보험회사의 지휘감독이 실효성 있게 이루어지도록 규제방안이 다양하게 논의된 바 있음

173) 일본에서는 생명보험업계에서 제3자평가제도를 실시하고 있음

가 있을 것인지는 의문이기 때문이다. 무엇보다 보험계약자의 지위를 약화시킬 우려가 있는 점, 대형 법인보험대리점이 분사해서 1차 책임을 지지 않는 수준으로 규모를 쪼개서 사업을 지속할 가능성도 없지 않다. 더구나 대형 법인보험대리점의 자력이 충분하다고 볼 경우, 현행 금융소비자보호법상 불법행위를 이유로 제44조에 의해 금융소비자가 보험대리점에 직접 책임을 물을 가능성도 있다. 특히 중립적인 기관에 의한 대리점 업무품질평가에서 낮은 평가를 받은 경우 금융소비자가 배상책임을 묻는데 유용할 수 있다. 이와 함께 중립적 기관에 의한 대리점 업무품질평가에서 낮은 평가를 받은 대리점과 위탁계약을 체결하는 보험회사에 대해서는 역시 내부통제 미비 및 위험관리 수준 취약으로 감독기관의 모니터링 대상이 될 수 있다. 이러한 점에서 대형 보험대리점에 대하여 법적으로 1차 책임을 지우는 방안과 비교해 법 개정 없이 대리점은 물론 보험회사의 실효성 있는 업무 운영까지 함께 기대할 수 있는 점을 감안해 볼 수 있다.

한편, 구(舊) 보험업법과 달리 금융소비자보호법 제44조는 민법상의 불법행위책임과는 별도로 금융상품판매업 및 자문업자에게 직접적인 손해배상의무를 부과하고 있다. 여기서 금융상품판매업자에는 금융상품직접판매업자와 금융상품판매대리중개업자가 포함되며, 보험대리점은 금융상품판매대리·중개업자에 포함된다. 이처럼 동법 제44조에서 판매자의 직접 책임 규정이 도입되었기 때문에 이제 모든 판매자는 자신의 설명의무 위반을 비롯하여 금융소비자보호법 위반에 대해 직접 책임을 져야 한다는 점에서 이전과 차이가 있다는 점이 고려되어야 한다. 즉, 대리·중개업자의 모집 관련 행위로 인해 금융소비자가 손해를 입은 경우, (i) 금융소비자보호법 제44조와 민법 제750조에 따라 대리·중개업자에게 직접 손해배상을 청구할 수 있고, (ii) 대리중개업자의 사용자가 별도로 존재하는 경우 민법 제756조에 따라 그 사용자에게 손해배상을 청구할 수 있으며, (iii) 금융소비자보호법 제45조에 따라 해당 대리·중개업자에게 모집을 위탁한 직판업자인 보험회사에 손해배상을 청구할 수 있다. 이들 각 손해배상책임은 부진정연대책임의 관계에 있으므로, 금융소비자는 이들 중 전부 또는 일부를 선택하여 손해의 전액에 대한 배상을 청구할 수 있다.<sup>174)</sup>

보험회사와 대리점 간에 이루어진 모집위탁과 관련하여 대리의 법리에 사용자책임 유사 배상책임을 보험회사에 지우는 정책적 목적이 보험계약자 보호 측면에서 고려되었던 연혁을 고려할 때, 이를 상쇄할 수 있는 신뢰할 만한 보호장치가 함께 마련되어야 한다는

---

174) 황현아(2022), p. 94



점에서 책임제도의 변화는 신중한 접근이 요구된다. 이러한 점에서 대형 GA 및 그 소속설계사의 위법행위에 대해서는 대형 GA가 직접책임을 부담하도록 하면서 보험계약자의 권리 구제에 제약이 발생하는 것을 방지하기 위해 보험회사의 책임은 금융소비자보호법 제 45조에 따라 그대로 유지하는 것이 타당하다.<sup>175)</sup>

그러나 다른 한편으로, 보험회사의 지휘·감독이 필요 없는 대등한 수준으로 보여지는 보험대리점의 존재 및 부상가능성을 배상책임관계에서 간과할 수는 없을 것이다. 이와 관련하여 금융소비자보호법 제45조의 보험회사 책임 부담 대상에서 보험중개사를 제외하고 있는 것을 참고하여 제외대상에 보험중개사에 준하는 독립성을 갖춘 법인보험대리점을 포함시키는 방안을 모색할 필요가 있다. 이 경우 단순 규모로 구분하기보다는 ‘독립성’을 지표로 해서 구체적인 범위를 대통령령에 위임하는 방안을 모색해 볼 수 있다. 독립성을 지표로 하는 경우 보험대리점에게 부여되는 권한은 현재보다 확대할 필요가 있다. 아울러 권한 범위 확대를 전제로 독립성 판단기준은 보험중개사에 준하는 경우로서 EU와 영국의 경우와 같이 광범한 시장의 상품을 취급하는 경우, 판매전문회사, 금융플랫폼<sup>176)</sup> 등을 상정해볼 수 있다. 이는 기존에 보험대리점의 규모만 감안하여 [초]대형 법인대리점에 1차적 배상책임을 지우는 방안<sup>177)</sup>과는 구별된다.

175) 황현아(2017), p. 15~16; 황현아(2022), p. 92

176) 금융플랫폼을 정의하고 전자금융거래법 개정을 통해 규율하는 법안으로는 박재호 의원 대표발의, 전자금융거래법 일부개정법률안(의안번호 17424) 제2조 제24호 참고. 동 법안에서 금융플랫폼에 대하여 금융회사 또는 전자금융업자가 이용자를 대상으로 금융상품 및 서비스와 관련하여 다음 각목의 어느 하나에 해당하는 행위를 할 수 있도록 하는 인터넷 홈페이지·모바일 응용프로그램 및 이에 준하는 전자적 시스템을 말함

가. 금융상품 및 서비스에 대한 대리, 중개나 주선을 하는 행위

나. 금융상품 및 서비스에 대한 비교분석, 추천 등을 하는 행위

다. 금융회사나 전자금융업자로부터 요청을 받아 이용자에게 금융상품 및 서비스에 대한 홍보나 정보제공 등을 하는 행위

라. 가목부터 다목까지의 유사한 행위로서 대통령령으로 정하는 행위라고 정의하고 있음

177) 황현아(2022), p. 108

---

〈보험대리점의 규모만 감안하여 1차적 배상책임을 지우는 기존의 방안〉

금소법 제45조 (금융상품직접판매업자의 손해배상책임) 개정안

- ① 금융상품직접판매업자는 금융상품계약체결 등의 업무를 대리·중개한 금융상품판매대리·중개업자(제 25조 제1항 제2호 단서에서 정하는 바에 따라 대리·중개하는 제3자를 포함하고, 「보험업법」 제2조 제 11호에 따른 보험중개사 및 동조 제10호에 따른 보험대리점 중 대통령령이 정하는 보험대리점(보험대리점 소속 설계사를 포함한다)는 제외한다) 또는 「보험업법」 제83조 제1항 제4호에 해당하는 임원 또는 직원(이하 이 조에서 “금융상품판매대리·중개업자 등”이라 한다)이 대리·중개업무를 할 때 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만, 금융상품직접판매업자가 금융상품판매대리·중개업자등의 선임과 그 업무 감독에 대하여 적절한 주의를 하였고 손해를 방지하기 위하여 노력한 경우에는 그러하지 아니하다.
  - ② 제1항 본문에 따른 금융상품직접판매업자의 손해배상책임은 금융상품판매대리·중개업자등에 대한 금융상품직접판매업자의 구상권 행사를 방해하지 아니한다.
- 

이와 달리 독립성을 지표로 해서 구체적인 범위를 대통령령에 위임하는 방안을 반영하여 금융소비자보호법 개정안을 조문화하면 다음과 같다.

---

금소법 제45조 (금융상품직접판매업자의 손해배상책임) 개정안

- ① 금융상품직접판매업자는 금융상품계약체결 등의 업무를 대리·중개한 금융상품판매대리·중개업자(제 25조 제1항 제2호 단서에서 정하는 바에 따라 대리·중개하는 제3자를 포함하고, 「보험업법」 제2조 제 11호에 따른 보험중개사 및 이에 준하는 독립적인 지위에 있다고 대통령령에서 정하는 자는 제외한다) 또는 「보험업법」 제83조 제1항 제4호에 해당하는 임원 또는 직원(이하 이 조에서 “금융상품판매대리·중개업자 등”이라 한다)이 대리·중개업무를 할 때 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만, 금융상품직접판매업자가 금융상품판매대리·중개업자등의 선임과 그 업무 감독에 대하여 적절한 주의를 하였고 손해를 방지하기 위하여 노력한 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 제1항 본문에 따른 금융상품직접판매업자의 손해배상책임은 금융상품판매대리·중개업자등에 대한 금융상품직접판매업자의 구상권 행사를 방해하지 아니한다.

금소법 시행령 00조

법 제45조 제1항에서 독립적인 지위에 있다고 대통령령에서 정하는 자란 다음 각호의 자를 말한다.

소속보험설계사 00인 이상<sup>178)</sup>의 대형 법인보험대리점(‘대형 법인대리점’)

판매만 전문으로 하는 회사(‘판매전문회사’)

[전자금융거래법 제00조에서 정한] 금융플랫폼

---

178) 예컨대 소속보험설계사 500인 이상의 대형 법인보험대리점을 할 경우, 2015년 10월 19일 보험산업 경쟁력 강화 로드맵 후속조치로 보험업감독규정이 개정되어 대형 법인보험대리점의 불공정 행위에 대한 규제강화를 통해 모집질서를 건전화하고 업무기준이 강화된 것을 감안할 수 있음

## 나. 1차 책임을 지우는 경우 대형 법인보험대리점 판단기준 관련

법인보험대리점 및 그 사용인의 불법행위에 대한 1차 책임을 지우는 대형 법인보험대리점을 그렇지 않은 다른 법인보험대리점과 어떻게 구분할 것인가도 문제가 된다. 규모의 경우 무엇을 기준으로 할 것인가의 문제이기도 하다.

〈윤창현 의원 발의 금소법개정안〉은 대통령령으로 정하는 것으로 하고 있어 정책적으로 정하는 것으로 하고 있는 반면, 〈채이배 의원 발의 보험업법 일부개정안(의안번호 2015856)〉에서는 소속설계사 500인 이상인 대형 GA 및 그 소속 설계사의 행위에 대해서는 대형 GA가 1차적 책임을 부담하고, 해산·무자력 등으로 대형 GA가 스스로 배상책임을 이행할 수 없는 경우 보험회사가 보충적 책임을 부담하는 것으로 하고 있다.

〈윤창현 의원 발의 금소법개정안〉은 대형 법인보험대리점이 1차 책임을 지는 것은 같지만 보험회사는 책임을 지지 않는 것과 달리 채이배 의원 발의 보험업법 개정안은 보험회사에 보충적 책임을 부담시킨 점에서 보험회사의 책임 범위가 넓다.

〈채이배 의원 발의 보험업법 개정안〉은 대형 법인보험대리점에 1차 책임을 지우되 금융소비자보호방안으로 보험회사의 보충적 책임을 부가한 점에서 금융소비자의 고려가 반영되었다고 평가할 수 있다. 다만 금융소비자가 대형 법인보험대리점의 자력상태를 용이하게 알기는 어려운 점, 보험회사가 대형 GA에게 자력 있음을 주장하고 책임을 피하려는 경우가 많아 피해구제에 시간을 요할 것으로 예상되는 점에서 실제 금융소비자에게 유용하게 작용할지는 의문이다.

## 다. 보험계약자 보호장치 마련의 충분·적절성 관련

〈윤창현 의원 대표발의 금소법개정안〉은 대형보험대리점의 1차 책임을 규정하는 것 외에 금융소비자 보호를 위하여 배상책임 보장차원에서 대통령령으로 정하는 바에 따라 손해 배상책임보험에 가입하도록 하고 있다. 반면, 〈채이배 의원 대표발의 보험업법개정안〉은 대형 법인보험대리점에 1차 책임을 지우되 금융소비자보호방안으로 보험회사의 보충적 책임을 부가한 점에서 〈윤창현 의원 대표발의 금소법개정안〉보다는 금융소비자의 고려가 반영되었다고 평가할 수 있으나 그 효과는 앞서 지적한 것과 같이 금융소비자의 피해구제 면에서 미흡하다.

이러한 점에서 현행 보험업법시행령 제38조에서는 보험중개사의 손해배상에 관한 별도의 규정을 두고 있는데<sup>179)</sup> 이를 참고하여 대형 보험대리점에도 동일하게 적용할 필요가 있다. 보험중개사의 경우 영업보증금 한도 내에서 보험계약자가 보증금 예탁기관에 직접 손해배상을 청구할 수 있는 한편, 보험계약자의 손해배상액은 보험중개사가 납부한 영업보증금에서 우선 변제하도록 하고 있다(보험업법 제103조).

한편, 보험업법은 부채가 자산을 초과하는 경우 보험중개사 등록 결격사유로 하고 있다(동법 제89조 제1항 제5호).<sup>180)</sup> 따라서 보험회사의 지휘·감독가능성이 기대되기 어려운 경우 법인보험대리점에 대하여 보험중개사에 대한 손해배상청구 관련 규정과 유사한 규정을 두는 것이 필요하며, 보험업법 시행령 제38조를 참고하여 보험업법 시행령 제33조의5에 법인보험대리점의 손해배상책임에 관한 규정을 추가하는 방안 및 1차 책임을 부담하는 법인보험대리점의 경우 부채가 자산을 초과하는 경우 결격사유로 추가하는 방안들이 고려되어야 할 것이다.<sup>181)</sup>

## 라. 대형 법인보험대리점이 1차 책임을 지는 경우 그와 거래하는 보험계약자 보호를 위한 정보개시 관련

대형 법인보험대리점이 1차 책임을 지는 경우 거래상대방인 보험계약자에게 제공되는 정보에는 이에 대한 내용이 포함되어야 할 것이다. 그와 거래하는 보험계약자에게는 누가 법적 책임을 지는지는 매우 중요한 정보가 되기 때문이다. 그러나 의원입법안에서는 이에 대한 논의가 포함되어 있지 않다.

179) 보험업법 시행령 제38조(보험중개사의 손해배상)

- ① 보험중개사의 보험계약 체결의 중개행위와 관련하여 손해를 입은 보험계약자 등은 그 보험중개사의 영업보증금 한도에서 영업보증금예탁기관에 손해배상금의 지급을 신청할 수 있다.
- ② 영업보증금예탁기관의 장은 제1항에 따른 손해배상금의 지급신청을 받았을 때에는 총리령으로 정하는 절차에 따라 해당 보험중개사의 영업보증금에서 손해배상금의 전부 또는 일부를 지급할 수 있다.
- ③ 보험중개사는 제2항에 따라 영업보증금예탁기관의 장으로부터 손해배상금의 전부 또는 일부를 지급받은 보험계약자 등에 대하여 그 금액만큼 손해배상책임을 면한다.

180) 이는 보험중개사의 위법한 모집행위로 인한 피해를 보험회사가 아닌 보험중개사가 책임지기 때문에 도입된 것임; 성대규·안종민(2015), p. 314

181) 황현아(2022), p. 109

## 1. 제판분리 심화에 상응한 보험상품 판매책임 정비

### 가. 정비방향

법인보험대리점의 불완전판매에 대해 보험회사가 주된 책임을 지고 책임 형태도 보험회사가 직접 무과실책임을 지는 것은 보험회사와 보험대리점 그리고 보험계약자 모두 주의를 다하는 것을 기대하기 어려워 금융소비자보호법상의 판매책임 규정은 재정비가 필요하다.

보험회사가 직접 책임을 지는 이론적 근거는 보상책임의 원리로, 사용자는 피용자의 활동에 의해 그 사업 범위를 확장하여 이익을 얻을 수 있고, 이익이 존재하는 곳에 손실도 귀속되어야 한다는 논리이다. 특히 사용자책임의 기저에는 피용자의 행위는 객관적으로 보면 그 사업활동의 일부로서 하는 것이기 때문에 그 행위가 사업상 행해지는 경우 그 결과는 좋던 나쁘던 해당 사업에 귀속하는 것이 타당하다는 것이 깔려있다.

그런데 이러한 논거는 당해 행위를 하는 자의 활동이 기업체로서 '독립성'이 강하면 강할수록 사용자는 그로부터 발생하는 손익의 결과에 대해 이해관계가 희박해진다고도 볼 수 있다. 따라서 독립성이 강한 것으로 인정되는 경우, 보험대리점이 1차 책임을 지도록 하는 방안은 설득력이 있다. 예컨대 금융기관보험대리점, (초)대형대리점, 자문 내지 특정분야 전문성이 있음을 광고한 경우 또는 금융플랫폼, 판매전문회사 등이 해당된다.

종래 발의된 <윤창현 의원 대표발의 금소법개정안>이나 <채이배 의원 대표발의 보험업법개정안>과 같이 대형 법인보험대리점에 한해 1차 책임을 지우는 것이 보험회사와 보험대리점 그리고 보험계약자 모두 주의를 다하는데 기여할 것이라고 보기에는 다소 미흡하다. 1차 책임을 지운다는 것은 모집위탁을 한 보험회사의 책임은 묻지 않는 것인데, 보험대리점이 대형규모라는 점만으로 지휘·감독이 불가능하다고 보기는 어렵기 때문이다. 따라서 규모를 1차 책임의 논거로 삼는 것은 적절하지 않고, 보험회사와 대등한 수준이라고 볼

정도의 '독립된 지위'에 있을 경우에 한하여 1차 책임을 지우는 것이 바람직할 것이다. 현행법상 보험대리점의 경우 법적 성격은 대리상이나, 정책적으로 배상책임에 관해서는 권한 부여 여부를 묻지 않고 일괄적으로 사용자책임을 지우는 특례를 두고 있는 것은, 해외에서 대리권한 부여 여부를 살펴 보험회사에 연대책임을 지우는 경향이 있음에 비추어볼 때 재고의 여지가 있다. 이러한 점에서 '보험중개사에 준하는 독립적 지위에 있는 대리점, 금융플랫폼, 전문판매회사'의 경우 1차 책임을 지우는 것을 고려할 필요가 있다. 아울러 금융플랫폼의 정의는 금융소비자보호법에서 별도로 정의하는 방법도 있지만, 전자금융거래법 개정을 통한 금융플랫폼 정의규정을 활용할 수도 있을 것으로 보인다.<sup>182)</sup>

한편, 판매채널의 판매권한 정도에 따라서 (예: 판매권한이 제한) 내지 규모나 영향력이 작은 경우에는 금융소비자의 손해배상 청구권이 제한되지 않도록 현행 규정과 같이 부진정연대책임을 지우는 것이 바람직하다.

반면, 금융플랫폼의 경우에는 금융소비자에게 직접 책임을 짐을 명시하는 것이 바람직하다. 왜냐하면 금융플랫폼의 플랫폼의 속성상 다양한 상품을 취급할 수밖에 없고 그 규모는 단기에 급속도로 커질 수 있기 때문이다. 이러한 점에서 금융플랫폼과 같이 명확하게 금융회사와의 사이에서 협상력이 있고 독립적이고 대등하다고 볼 수 있는 경우에는 직접 책임을 지우는 입법례를 참고할 필요가 있다. 대표적으로 일본의 금융서비스제공법이 이에 해당한다.

이러한 점에서 보험중개사에 준하는 독립된 지위를 가진 금융서비스제공자가 최근에 등장하고 있는 점에서 갈수록 제판분리 심화 가속도에 따른 책임법제 변화는 각국의 상황과 산업발전 속도 및 금융소비자의 보호 수준에 따라 다양할 것으로 예상된다.

이하에서는 법인보험대리점, 금융플랫폼 등 갈수록 규모나 비즈니스 복잡성, 독립성 등을 종합적으로 고려하여 현행 법제의 개선방안으로서 규제의 목적, 권한과 규제책임의 불균형 시정 및 소비자보호의 필요성을 절충하여 보험상품 판매관련 책임법제 정비방안을 다음과 같이 제시하여 보기로 한다.

---

182) 전자금융거래법 개정을 통해 규율하는 법안으로는 박재호 의원 대표발의, 전자금융거래법 일부개정법률안(의안번호 17424) 제2조 제24호 참고

## 나. 판매책임 제도 정비의 구체적 적용

### 1) 판매채널 유형 세분화 및 배상책임 차별화

향후 대형 GA, 금융플랫폼, 독립 판매회사 등 판매채널의 규모와 독립성에 따라 불안전판매 시 배상책임 수준을 다음과 같이 차별화해볼 수 있다.

#### ① 1차 손해배상책임대상 명시 및 적용범위 시행령에 열거

: 대형 GA, 플랫폼, 독립 판매회사 등 독립적이고 내부통제를 비롯해 자율적 의사결정이 가능한 조직

#### ② 연대책임(현행 법 조항의 태도 유지): 소규모 대리점, 보험회사와 종속관계가 있는 판매 채널

### 2) 독립 판매채널 판단기준 마련

독립 판매채널인지 여부에 대한 판단을 용이하게 하기 위하여 대형 GA가 독립적 판매조직으로 인정받기 위한 세부기준을 고시로 마련하는 것도 유용할 것으로 보인다. 예컨대 세부기준으로 상품 다양성(복수 보험사 상품 취급 여부), 공정한 시장 분석, 내부통제시스템 도입 여부, 판매의사결정권한 등으로 구체화하여 지표로 삼을 수 있다.

### 3) 보험회사와 판매자 간의 상호 역할 재조정

대형 GA가 독립적인 판매채널로 인정되는 경우 보험회사의 역할은 현재처럼 지휘와 교육이 아닌 컨설팅과 기술 지원 등의 역할 등으로 협업관계가 재조정될 필요가 있다. 아울러 GA의 데이터 활용범위를 명확히 규정할 필요가 있는데, 특히 GA에게 마이데이터 사업이 허용되는 경우 데이터처리와 데이터 보호 역량이 매우 중요하다.

### 4) 판매책임 유형별 책임 차별화 시 수반될 사항

보험계약자 보호 강화차원에서 판매채널의 속성과 실질에 따라 금융소비자에게 누가 배

상책임을 주로 지는지가 달라짐에 따라 이에 관한 책임 여부를 금융소비자가 명확히 할 수 있도록 판매자의 상품설명의무와 책임범위를 명시한 표준계약서 마련도 필요할 것으로 보인다. 따라서 판매채널로 하여금 소비자가 책임주체를 쉽게 알 수 있도록 책임구조를 명시하여 서면계약서를 제공하도록 하여야 할 것이다. 또한 계약서에는 예컨대 “해당 보험상품의 판매 및 관련 책임은 [0000]가 부담하며, 소비자분쟁 발생 시 금융감독원 분쟁조정위원회에 접수할 수 있습니다”라는 문언을 포함시키는 것이 바람직하다.

#### 5) 보험회사의 책임은 최소한의 검증책임으로 제한

비록 대형 법인보험대리점에 1차 책임을 인정한다고 하더라도 이를 판매채널로 이용하는 보험회사에 대해 선정한 법인 보험대리점에 대한 최소한의 적격성 심사 등 검증의무 부과 및 감독기관에 보고하도록 하는 등 소극적 책임만 부과하는 것이 소비자보호 측면에서 바람직하다.

#### 6) 보험계약자가 부담하는 비용 감소

보험회사로부터 독립적 판매채널이 늘어나고 이러한 기조가 바람직하다고 판단하는 전제는 그것이 보험계약자의 비용을 줄인다는 효익이 기대되기 때문이다. 그렇지 않고 오히려 보험계약자의 비용이 증가하거나 보험계약자에게 전가되는 경우 독립적 판매채널의 존재 및 이들에게 1차 책임을 지우는 방식으로서의 제도설계는 그 정당성을 인정받기 어려울 것이다.

#### 7) 판매채널 간 경쟁 유도 및 소비자보호와 효율성을 고려한 인센티브 제공

한편, 독립판매채널이 책임을 지게 될 경우 내부통제와 정보공시에 필요한 비용이 발생하고 이는 보험상품 가격 상승을 유발할 가능성이 없지 않다. 따라서 이러한 부작용을 줄이도록 판매채널 간 경쟁이 유도되어야 할 것이다. 아울러 낮은 불완전판매율을 기록한 판매채널에 다양한 인센티브를 제공하는 것도 고려될 필요가 있다.



## 8) 판매채널에 대한 감독기관의 규제 및 감독 강화

대형 법인보험대리점에 대해서는 감독기관의 직접 감독을 강화하고 규제 준수 여부에 대한 모니터링 결과를 정기적으로 공시하는 것이 필요하다. 이는 소비자 피해에 대한 직접적인 책임을 지는 주체에 대해 정확하게 인지하도록 알리는 제도로서 강화가 필요하다.

## 2. 상품판매자에 대한 정보 공시 강화

보험상품 공급자의 규모와 영향력이 과거에 비해 현저하게 증가한 것에 비해 보험회사(상품제조자) 중심의 모집정보가 제공되고 있는 것은 문제가 있다. 제판분리환경하에서 상품 판매자의 특징과 문제를 금융소비자가 평가하는데 한계가 있기 때문이다.

이러한 점에서 일본 금융서비스제공법에서 금융서비스중개업자에 대해 정보제공의무를 부과하고 있음을 참고할 필요가 있다(제25조 제1항, 부령 제33조). 즉 상호, 명칭, 주소, 금융서비스중개업자등록부에 등록된 업무의 종별, 은행, 보험회사 등의 대리권이 없다는 점, 금전 등의 예탁의 금지, 금융서비스중개업자의 손해배상에 관한 사항, 기타 부령에서 정하는 사항, 그 외 고객이 요구하는 경우 수수료,<sup>183)</sup> 보수, 기타 대가 및 공탁한 보증금의 액, 배상책임보험계약의 보험금액 등을 개시하도록 하고 있다.

우리 금융소비자법 제26조에서도 금융상품판매대리·중개업자에 대하여 고지의무를 부과하여 금융상품판매 대리·중개업무를 수행할 때 일정한 사항<sup>184)</sup>을 미리 알리도록 하고 있

183) 이에 대해 수수료 공개는 공개 자체보다는 보험상품 판매업자가 어떤 상품의 수수료를 공개하는지, 그리고 보험회사 간 상품 수수료 비교를 어떠한 방식으로 공개할 것인지에 관한 논의가 더 중요할 수 있다는 반론이 있을 수 있음

184) 금융소비자법 제26조(금융상품판매대리·중개업자의 고지의무 등) ① 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 금융소비자에게 다음 각 호의 사항 모두를 미리 알려야 한다.  
1. 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개하는 금융상품직접판매업자의 명칭 및 업무 내용  
2. 하나의 금융상품직접판매업자만을 대리하거나 중개하는 금융상품판매대리·중개업자인지 여부  
3. 금융상품직접판매업자로부터 금융상품 계약체결권을 부여받지 아니한 금융상품판매대리·중개업자의 경우 자신이 금융상품계약을 체결할 권한이 없다는 사실  
4. 제44조와 제45조에 따른 손해배상책임에 관한 사항  
5. 그 밖에 금융소비자 보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 대통령령으로 정하는 사항  
② 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 자신이 금융상품판매대리·중개업자라는 사실을 나타내는 표지를 게시하거나 증표를 금융소비자에게 보여 주어야 한다.

으나 일본과 같이 공탁한 보증금의 액, 배상책임보험계약의 보험금액 등은 포함하고 있지 않다. 특히 상품판매자의 이력(판매자의 자격증 보유 여부, 과거 불완전 판매사례, 민원기록 등)에 대한 접근성을 높이고 판매자의 신뢰도를 직관적으로 평가할 수 있는 시스템(예컨대 상품 추천 이력을 기반으로 한 평가시스템)이 마련될 필요가 있다.

### 3. 소비자의 실질적 보호강화가 되도록 피해구제시스템 강화 등 보완

앞서 제시한 보험상품 불완전판매에 대한 배상책임주체의 차별화 방안이 시행될 경우, 현행법과 같이 보험회사가 일괄적으로 모든 책임을 부담함으로써 실제 위법행위를 한 대리·중개업자의 책임이 모호해지고, 위법행위에 대해 적시에 책임을 묻지 않아 판매자가 금융소비자 보호를 위한 적극적 노력을 소홀히 하는 것을 방지하는 효과를 기대해 볼 수 있다. 대표적으로 소비자 민원 발생 시 대형 GA의 경우 책임 회피가 어려워짐에 따라 서비스의 질 개선이 기대되며, 책임분배를 통해 보험회사와 GA를 비롯한 각 판매채널들은 불완전판매를 근절하기 위한 자체 내부통제시스템을 구축할 것으로 기대된다. 대형 GA는 내부통제와 품질관리를 강화하고, 금융플랫폼은 AI 알고리즘 검증 등을 강화하여 소비자 피해를 방지할 유인이 있다.

한편, 소규모 판매채널이나 독립적 권한이 제한되는 판매자의 경우에는 보험회사가 연대책임을 지도록 함으로서 소비자의 배상청구권이 보장된다. 이처럼 책임차별화는 판매채널의 신뢰도와 관련된 정보, 예컨대 판매이력(민원기록, 불완전판매 비율 등)을 투명하게 공개하는 제도와 결합하여 금융소비자가 종전에 비해 불리한 지위에 있지 않도록 하여야 할 것이다.

③ 제2항에 따른 표지 게시 및 증표 제시에 관한 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.

동법시행령 제24조(금융상품판매대리·중개업자의 고지의무 등) ① 법 제26조제1항제5호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 법 제25조제1항제1호 본문에 따라 급부를 받을 수 있는지 여부
2. 제23조제2항제1호 각 목에 따른 위탁계약을 체결한 경우 그 업무를 위탁한 금융상품판매대리·중개업자의 명 의와 위탁받은 업무 내용
3. 금융소비자가 제공한 신용정보 또는 개인정보 등은 금융상품직접판매업자가 보유·관리한다는 사실(「보험업법」에 따른 보험중개사의 경우는 제외한다)
4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 사항에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

그러나 새로운 판매책임 구조로 변화할 경우 이에 대하여 금융소비자가 불안해할 가능성도 어렵지 않게 예상된다. 따라서 소비자의 실질적 보호 강화가 반드시 수반되어야 할 것이다. 이를 위해 ① 소비자 피해구제 시스템 강화(민원 처리 기한 단축, 분쟁조정 활성화 등)로 소비자가 신속히 구제받을 수 있도록 보장하여야 하고 ② 판매채널의 금융소비자에 대한 배상책임 이행 여부를 정기적으로 평가하는 제도 마련이 필요하다. 또한 ③ 소비자 피해 시 신속한 배상이 가능하도록 책임 이행에 충분한 이행보증금을 사전에 예치하도록 의무화하고 이러한 정보를 제공하여야 할 것이다.

## 참고문헌

- 김대근·이경미·장보은·오성은(2022), 「전자상거래 활성화에 따른 상사법제의 종합적·체계적 정비방안 연구: 온라인 플랫폼 급성장에 따른 전자상거래 변화를 중심으로」, 연구총서 22-B-14, 한국형사·법무정책연구원
- 김동겸(2021), 「GA채널의 영향력 확대와 과제」, 『KiRi 리포트』, 보험연구원
- \_\_\_\_\_ (2023), 「자회사형 GA시장 평가와 과제」, 『CEO Report 06호』, 보험연구원
- \_\_\_\_\_ (2024), 「2024 보험산업 과제: ③ 모집시장이 효율성 및 고객가치 제고」, 『KiRi 리포트 이슈 분석』, 보험연구원
- 김동겸·김석영·정원석·이소양(2022), 「디지털 전환기 보험회사 판매채널 연구」, 연구보고서, 보험연구원
- 김동겸·정인영(2022), 「GA시장 구조 변화와 전망」, 『CEO Report 01호』, 보험연구원
- 김시홍(2022), 「빅테크 플랫폼의 보험산업 진입과 법적 과제」, 보험법연구, 한국보험법학회
- 김은경·정세창·김현수(2015), 「보험판매자의 책임 강화방안에 관한 연구」, 외법논집 제39권 제1호, 한국외대 법학연구소
- 삼정 KPMG(2023), 「기रो에 선 보험산업, 무엇을 준비해야 할까?」, Samjong INSIGHT, Vol. 85
- 성대규·안종민(2015), 『한국보험업법 (개정 2판)』, 두남
- 양승현·손민숙(2019), 「금융소비자보호법의 도입과 정책과제」, 보험연구원
- 이성남(2020), 「모집을 위탁한 보험회사의 손해배상책임 규정의 합리적 해석과 쟁점 분석」, 보험법학회
- 이현균(2024), 「보험산업의 인공지능 활용 현황 및 법적 쟁점」, 현안보고서 제2024-03호, 한국법학원
- 원일연(2020), 「금융소비자보호법 제정이 보험계약자 보호에 미치는 영향 연구」, 『서강법률논총』
- 전우현(2009), 「보험대리점의 선진화를 위한 제언: 특히 보험업법 제102조를 중심으로」, 상사판례연구 22권 4호, 한국상사판례학회

- \_\_\_\_\_ (2010), 「보험대리점에 대한 감독법적 개선방안에 대한 고찰: 특히 독립법인대리점을 중심으로」, 보험금융연구 21권 1호
- 전한덕(2019), 「모집을 위탁한 보험회사의 배상책임에 관한 소고: 보험업법 제102조의 올바른 개정방향을 중심으로」, 법제 685권, 법제처
- 조경원(2021), 「보험모집종사자의 고지수령권한 개선에 관한 연구」, 충남대학교 박사학위 논문
- \_\_\_\_\_ (2022), 「신규 보험판매채널에 대한 고지수령권 인정 여부와 법적 쟁점: 인공지능(AI) 보험설계사와 보험판매전문회사를 중심으로」, 보험법연구, 제16권 제2호
- 지평(2023), 『금융소비자보호법 해설』, 박영사
- 진형오(2016), 「보험판매채널의 개선방안 연구: 비전속일반법인보험대리점(GA)를 중심으로」, 석사학위논문, 고려대학교
- 재정경제부 금융정책국(2007), 『보험업법 개정 요강』
- 최병규(2021), 「금융소비자보호법과 대형 GA에 대한 손해배상책임 부여 가능성 연구」, 기업법연구 제35권 제4호 (통권 제87호)
- 황현아(2017), 「보험회사의 모집위탁 관련 배상책임의 문제점」, 『KiRi 리포트』, 보험연구원
- \_\_\_\_\_ (2022), 「모집위탁자의 손해배상책임에 관한 소고」, 보험법연구 제16권 제1호
- 한국보험대리점협회(<https://www.igaa.or.kr/>)
- e-클린보험서비스(<https://www.e-cleanins.or.kr/>)
- 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所(2024), 米独における保険募集にかかる規制に関する調査報告書
- 保険業法に関する研究会(2010), 保険業法に関する研究会 報告書-保険募集關聯規制に関する検討, 財団法人損保ジャパン記念財團, 損保ジャパン記念財團叢書 No. 77
- 山下友信, 銀行の保険販賣業務に関する諸問題(<https://www.zenginkyo.or.jp>)
- 金融審議會金融分科会第二部会(2204), 「銀行等による保険販売規制の見直しについて」(<http://www.fsa.go.jp/>)

吉田桂公(2021), 「金融サービス仲介業の解説と対策」

金融審議会・金融制度スタディ・グループ(2018), 「中間整理—機能別・横断的な金融規制体系  
に向けて—

\_\_\_\_\_ (2019), 「決済」法制及び金融サービス仲介法制に  
係る制度整備についての報告《基本的な考え方》

金融審議会・決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループ「報告」(WG  
報告)(2019)

Lexology Q&A: 比較プラットフォームにおける保.プロ.カ.の透明性要件(<https://www.lexology.com/>)

DFS Consumer Complaints(<https://www.dfs.ny.gov/>)

DFS 2023 ANNUAL REPORT(<https://ko.dfs.ny.gov/>)

FCA(2021), Improving the Appointed Representatives regime, Consultation Paper CO  
21/34

\_\_\_\_\_(2022), Improvements to the Appointed Representatives regime, Policy Statement  
PS 22/11

Rmer, Mnchen, Langheid(2014), Versicherungsvertragsgesetz, 4. Aufl

Scottish Law Commission(2007), Insurance Contract Law Issues Paper 3- Intermediari  
es and Pre-contract Information, at.1(<https://www.scotlawcom.gov.uk/>)

Sharon Horgan(2012), The Impact of Globalisation on Australian Finance Law and  
Financial Services Law, Dissertation paper, Murdoch University

## 도서회원 가입안내

회원	연회비	제공자료
법인회원	₩300,000원	- 연구보고서 - 기타보고서 - 연속간행물 · 보험금융연구
특별회원	₩150,000원	
개인회원	₩150,000원	

\* 특별회원 가입대상 : 도서관 및 독서진흥법에 의하여 설립된 공공도서관 및 대학도서관



### 가입 문의

보험연구원 도서회원 담당

전화 : (02)3775-9113 | 팩스 : (02)3775-9102



### 회비 납입 방법

무통장입금

- 계좌번호 : 국민은행 (400401-01-125198) | 예금주: 보험연구원



### 자료 구입처

서울 : 보험연구원 자료실(02-3775-9113 | lsy@kiri.or.kr)





연구보고서 2025-02

## 보험상품 판매책임법제 선진화방안 연구

발행일 2025년 1월

발행인 안철경

발행처 보험연구원

주소 서울특별시 영등포구 국제금융로 6길 38 화재보험협회빌딩

인쇄소 고려씨엔피

ISBN 979-11-93021-65-1  
979-11-85691-50-3(세트)

(정가 10,000원)