

요약

유럽의 보험 중개 시장에서 M&A를 통한 대형화가 진행되면서 보험회사가 대형 중개 법인에 핵심 업무를 위탁하는 경향이 심화됨. 이러한 시장 구조의 변화 속에서 EIOPA는 기존 IDD 체계가 판매보수를 충분히 통제하고 상품 가치를 보장하는지 점검 중임. 이에 따라, 각국의 보험감독당국도 현장 감독 체계를 강화하여 구조적 문제에 대응하고자 함

○ 보험 중개 법인의 대형화로 특정 대형 보험 중개 법인들의 시장 영향력이 확대됨

- 유럽의 보험 중개 시장은 M&A를 통해 대형 법인 중심으로 재편되고 있음
 - 유럽보험연금감독청(EIOPA)에 따르면, 개인 중개인이 대형 법인에 흡수되면서 2020년부터 2024년까지 등록된 중개인 수가 884,337명에서 818,128명으로 7.5% 감소함.¹⁾ 그 원인으로는 은퇴, 신규 인력 부족, 등록 요건 강화 등의 다양한 이유가 존재하나 시장 통합이라는 요인의 영향이 큼
- 보험회사들이 특정 대형 보험 중개 법인에게 언더라이팅, 계약 관리 등 핵심 업무를 위탁하는 경향이 심화되면서 특정 중개 법인에 대한 과도한 의존성이 발생함

○ EIOPA의 조사에 따르면, 시장 지배력을 확보한 대형 중개 법인은 보험회사와 소비자 양측의 이익과 상충하는 대리인 문제를 유발할 수 있음

- 대형 중개 법인은 위탁받은 업무를 수행하며 시장 지배력을 강화하였고, 이를 토대로 수수료 책정 방식을 파악하기 어려운 소비자와 유통망 의존도가 높은 보험회사의 구조적 취약점을 활용하여 고액의 수수료를 취득함
- 보험회사는 대리인인 중개 법인이 자사 상품을 고객 수요에 맞게 판매하고 있는지 실시간으로 감시하기 어렵기에 판매 품질 저하 문제가 야기됨
 - 일례로 리투아니아 중앙은행이 실시한 변액보험 구매 테스트 사례 결과, 전체 집단의 39%에서 고객 수요와 맞지 않는 상품이 권유됨²⁾

○ 보험판매지침(IDD)은 공정하고 투명한 보험판매행위를 위해 도입되었으나, 급변하는 시장에서 소비자 피해 문제를 해결하는 데 한계가 나타남

- IDD는 보험상품 판매 전 과정에서 중개인의 자격 요건, 소비자에 대한 정보 제공 의무, 이해상충 방지 및 고객의 수요에 부합하는 상품 권유 의무 등을 규정한 EU의 규제임

1) EIOPA(2026. 3.), "3rd Report on the application of the Insurance Distribution Directive(IDD)"

2) EIOPA(2023. 12.), "2nd Report on the application of the Insurance Distribution Directive(IDD)"

- IDD는 최소한의 규제 기준이기에, 대리인 문제의 원인인 비정상적으로 높은 수수료 편취를 직접적으로 금지하거나 수수료의 상한선을 제한할 수 있는 구체적이고 실질적인 조항은 제한적임
- 또한 과거의 IDD가 설계될 당시 예상했던 시장 구조와 현재의 대형 중개 법인 중심 시장 사이의 괴리가 있음
 - 보험회사가 상품을 제조하고 개인 중개인이 소비자에게 대면 판매한다는 역할 분리를 전제로 설계된 IDD는 중개인 개인의 자격 요건 및 등록 의무 위반 제재에 편중되었기에 대형 중개 법인의 행위를 규제할 수단이 없음³⁾

○ EIOPA는 규제 공백을 이용한 대형 중개 법인의 판매보수 및 이해상충 문제에 대해 IDD가 부여한 감독 권한을 적극적으로 행사함⁴⁾

- EIOPA는 보험회사와 은행에 경고 조치를 발령하여 보험 중개 시장의 관행을 개선하도록 요구함
- 대형 중개 법인이 소비자가 지불하는 보험료 대비 실질적인 혜택을 거의 제공하지 못하는 불량 상품을 수수료 수취 수단으로 악용하는 것을 차단하고자 ‘가치 평가 벤치마크 방법론’을 도입함
 - 이 방법론은 주로 성과연동보험과 하이브리드 보험상품 중 잠재적으로 낮은 가치를 제공하는 상품을 선별하는 감독도구로서 기능하는데, 감독 당국이 수수료·보험금 지급률 등의 데이터를 분석해 시장 기준을 공표한 후, 보험회사와 중개인이 상품 지배구조(Product Oversight and Governance; POG)⁵⁾절차에 따라 자사 상품의 비용과 성과를 이 기준과 비교하고 평가하도록 강제하기도 함
- POG 위반에 대한 제재를 강화함에 따라, 관련 행정 제재 건수가 2021년 1건에서 2023년 58건으로 급증함

○ 규제 강화 기조에 따라 각국의 보험감독당국(NCA)도 유통망을 실효성 있게 통제하기 위해 현장 감독을 확대하고 있음⁶⁾

- NCA가 영업 행위 감독, 등록 절차 및 제재 집행 업무에 투입하는 인력은 2023년 대비 2025년 기준 평균 8% 증원됨
- NCA는 감독관이 일반 고객으로 가장하여 보험판매 과정의 불완전판매⁷⁾ 여부를 점검하는 ‘미스터리 쇼핑’을 도입하여 시장을 감시하고 있으며, POG에 대한 구체적인 실무 가이드라인도 발표하며 규제의 빈틈을 메워가고 있음
 - 그리스, 크로아티아, 이탈리아는 ‘미스터리 쇼핑’ 수행 권한을 법제화하였으며, 특히 이탈리아는 2026년 6월부터 규정 위반 상품의 마케팅을 금지하는 사전 제재 권한도 행사할 수 있게 됨

3) EIOPA(2020. 12.), “EIOPA 1st Annual Report on Administrative Sanctions and Other Measures Under the Insurance Distribution Directive(IDD)”

4) EIOPA(2026. 3.), “3rd Report on the application of the Insurance Distribution Directive(IDD)”

5) 이는 보험상품이 시장에 출시되기 전인 ‘설계 및 승인 단계’부터 판매 이후까지의 전 과정을 감독하여, 해당 상품이 타겟 고객에게 실질적인 금전적 가치(Value for Money)를 제공하고 소비자의 이익을 부당하게 침해하지 않도록 보장하는 규제를 의미함

6) EIOPA(2026. 3.), “3rd Report on the application of the Insurance Distribution Directive(IDD)”

7) 보험상품을 판매하는 과정에서 고객의 수요와 요구를 제대로 평가하지 않거나, 상품의 필수 정보 및 조건(비용, 위험성, ESG 특성 등)을 투명하게 설명하지 않아 고객에게 적합하지 않은 상품을 가입시키는 행위를 말함