

요약

일본 금융청은 최근 여러 보험회사 상품을 취급하는 보험대리점의 비교추천판매 규제를 강화함. 대리점 자체기준에 따른 상품추천 방식을 폐지하고, 고객이 중시하는 사항을 바탕으로 비교 가능한 상품을 선별하도록 하는 한편, 특정 상품을 추천할 경우 추천기준과 이유를 구체적으로 설명하도록 함. 우리나라에서도 대형 GA의 동종·유사상품 비교·설명과 추천사유 제공 의무가 강화되는 등, 양국은 비교·추천 과정의 투명성을 높이는 방향으로 제도를 정비하고 있음. 향후 이러한 제도가 실제 영업현장에서 어떻게 운영되는지 지속적으로 모니터링하고, 제도의 실효성을 평가하고 보완과제를 점검할 필요가 있음

○ 일본 금융청은 최근 복수 보험회사 상품을 취급하는 대리점의 비교추천판매 규제를 강화하는 시행규칙과 감독 지침 개정내용을 확정함

- 일본 금융청은 2025년 보험업법 개정의 후속조치로 「보험업법 시행규칙」과 「보험회사 대상 종합적 감독지침」 개정을 추진해 왔으며, 2026년 8월 28일 비교추천판매 관련 최종내용을 발표함¹⁾
- 이번 개정은 비교추천판매 과정에서 제기되어 온 이해상충 문제²⁾에 대응하여, 고객의 의향보다 보험회사와 대리점 간 이해관계가 우선하여 상품이 추천되는 것을 방지하기 위한 것으로서, 이를 위해 판매절차와 내부통제를 강화하였음
- 규제대상은 2개 이상의 소속 보험회사를 두고 있는 보험대리점(乗合代理店)이며, 금융서비스중개업자에 대한 감독지침도 같은 취지로 정비됨(2028년 3월 1일부터 시행 예정)
- 개정의 핵심은 대리점 측의 사정이나 고객과 무관한 자체적인 추천기준에 따라 상품을 선별·추천하는 방식을 폐지하고, 고객의 의향을 바탕으로 상품을 선별하고 고객의 최선의 이익을 고려하여 추천하도록 비교추천판매체계를 개편한 데 있음

○ 개정 이후 비교추천판매는 고객이 중시하는 사항의 확인, 의향에 따른 상품 선별, 제시·추천 및 이유 설명의 단계로 이루어짐

- 대리점은 상품특성, 보험료 수준, 사고처리·서비스 등 고객이 중요하게 여기는 사항을 먼저 확인하여야 함
- 이를 바탕으로 2개 이상의 비교 가능한 동종상품 중 제시·추천할 상품을 선별하며, 취급하는 모든 상품을 일률적으로 비교할 필요는 없음

1) 金融庁(2026. 8. 28.), “令和7年保険業法改正に係る内閣府令等及び『保険会社 向けの総合的な監督指針』等の一部改正(案)に対するパブリックコメントの結果等の公表について”

2) 관련 사례로, 보험대리점이 자동차 정비업 등을 겸업함으로써 발생하는 이해상충 문제(예: 2023년 빅모터 사건에서 드러난, 정비 입고 알선의 대가로 특정 손보사 상품을 우선 추천한 사례), 보험회사가 계약실적에 따라 대리점에 포인트·인센티브를 지급하는 대리점수수료 포인트 제도가 특정사 상품 편중 추천을 유발한다는 지적 등이 제기되어 왔음(金融庁(2024. 3. 26., 2024. 4. 25.), “事務局説明資料” 참조)

- 제시·추천 시 상품의 개요와 선정기준·이유를 설명하고, 특정 상품을 추천할 경우에는 대리점 사정이 아닌 합리적이고 구체적인 근거를 제시하여야 함
- 추천상품 외 다른 상품의 존재와 고객이 원할 경우 그 상품도 설명받을 수 있음을 안내하여야 하며, 상품 간 우위성을 설명할 때에는 비교근거를 함께 제시하여야 함

○ 판매수수료나 보험회사의 편의제공에 따른 이해상충 관리와 비교추천판매의 적정성을 확보하기 위한 내부통제와 기록관리도 강화됨

- 수수료나 편의제공이 실제 추천기준임에도 다른 이유를 제시하거나, 주된 추천기준을 숨기는 행위를 금지함
- 고객의 의향이 불명확하면 일반적인 고려사항을 예시하여 의향을 구체화할 수 있으나, 영업상 목적에 따라 특정 상품 선택을 유도해서는 안 됨
- 대리점은 상품 제시·추천의 기준과 이유를 사내규칙에 반영하고 모집인 교육·관리 및 관련 기록의 보존체계를 마련하여야 함
- 판매과정을 정기적으로 점검·검증하고 필요시 개선하여야 하며, 사업보고서에도 추천방침과 적정성 확인방법을 기재하도록 함
- 다만 내부관리체계는 대리점의 규모와 업무특성을 고려하여 구축할 수 있도록 함

○ 2026년 7월부터 국내에서도 보험상품의 비교·설명 시 이해상충이 발생하지 않도록 하기 위해 수수료 정보 공개를 추가하는 방향으로 관련 제도를 강화하고 있음

- 설계사 500명 이상 대형 GA는 기존의 보험계약 체결 시 동종·유사 보험상품을 비교·설명하고 소비자로부터 확인서를 받는 의무에 더해, 추천상품의 판매수수료 등급과 순위, 추천사유, 추천 가능한 보험회사 목록 등을 추가로 제공하도록 제도가 강화됨
 - 비교확인서에 추천사유는 보장수준, 보험료, 가입목적, 기타 중 하나를 선택하도록 되어 있음
 - 판매수수료 등급은 유사상품의 평균 수수료를 기준으로 5단계로 표시하고 비교대상 상품 간 수수료 순위도 함께 제공하여, 소비자가 추천상품의 수수료 수준을 상대적으로 파악할 수 있도록 함

○ 양국은 비교·추천 과정의 투명성을 높이고 소비자의 합리적인 상품선택을 지원하는 방향으로 제도를 강화하고 있으나, 절차와 관리방식에서는 각국의 제도적 특징이 나타남

- 한국은 설계사의 금전적 인센티브를 직접 규제하고 이를 소비자에게 가시화하였으며, 일본은 대리점의 금전적·비금전적 이해관계가 상품 선정에 개입하지 못하도록 추천절차 자체를 고객의향 중심으로 재설계함
 - 한국은 정착지원금·시책 등에 따른 실적 중심 영업 등으로 인한 부작용³⁾에 대응해 GA 설계사의 판매수수료 규제를 강화한 반면, 일본은 빅모터 사건 등을 계기로 대리점의 이해관계가 상품추천에 개입하지 않도록 고객 의향과 최선의 이익 중심의 비교추천판매 규제를 강화함

3) 금융감독원 보도자료(2025. 7. 22), “설계사 정착지원금을 지속 모니터링하고 부당승환에 대해서는 엄정 제재하겠습니다”

- 비교추천 시 국내는 동종·유사상품 3개 이상을 비교·설명하도록 하지만, 일본은 2개 이상의 비교 가능한 동종상품 중 고객이 중시하는 사항에 맞춰 상품을 선별한 뒤 하나 또는 복수의 상품을 제시·추천하도록 함

〈표 1〉 일본과 한국의 비교추천 관련 규제 비교

항목	일본 2026년 개정	한국 2026년 7월 이후
적용대상	복수 보험회사 상품을 취급하는 대리점(乗合代理店)	설계사 500명 이상 대형 GA 중심
비교·추천 방식	2개 이상의 비교 가능한 동종상품 중 고객 의향에 따라 선별하여 1개 이상 제시·추천	동종·유사상품 3개 이상 비교·설명
추천 관련 정보	추천기준 및 추천이유 설명	추천사유, 판매수수료 등급·순위 제공
수수료·이해상충 관리	수수료·편의제공이 상품추천에 부적절한 영향을 미치지 않도록 관리	수수료 정보 공개, 1,200%를 및 분급제 등 보수체계 규율
내부통제	비교추천 기준의 내부규정화·기록·검증	비교·설명 확인 및 GA 내부통제

자료: 金融庁(2025. 12. 17.), “保険会社向けの総合的な監督指針”, 改正案; 金融庁(2026. 8. 28.), “令和7年保険業法改正に係る内閣府令等及び『保険会社 向けの総合的な監督指針』等の一部改正(案)に対するパブリックコメントの結果等の公表について”

- 일본의 제도변화는 보험상품 판매에서 상품의 비교·선별·추천 기준과 절차도 소비자 보호의 중요한 영역이 되고 있음을 시사하며, 향후 제도 시행과 운영과정을 살펴보면서 국내 제도에 대한 시사점과 보완과제를 검토할 필요가 있음
 - 국내에서도 비교·설명, 추천사유 제공, 판매수수료 정보 공개 등 비교추천판매의 투명성을 높이기 위한 제도가 지속적으로 강화되고 있으며, 이러한 제도가 실제 상품 선정과 추천 과정에서 실효성 있게 작동하는 것이 중요함
 - 국내에서 상품 비교·추천 과정에서 고객 의향이 실제 상품 선정과 판매 결과에 적절히 반영되는지를 지속적으로 점검하고, 일본 제도의 운영성과를 참고하여 필요시 제도를 보완할 필요가 있음