

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”

	<b>보도자료</b>		
	<b>보도</b>	<b>2018. 5. 31.(목) 조간</b>	<b>배포</b>

담당부서	보험영업검사실	조정석 팀장(3145-7260), 김동식 선임검사역(3145-7262)
------	---------	---

## 제 목 : 보험대리점 상시모니터링 시스템(GAMS\*) 구축 및 활용계획

\* General Agency Monitoring System

### 1. 구축 배경

- '17년 보험대리점 소속 설계사(22.3만명) 및 보험모집 실적(38.4조원)은 전체 대비 각각 37.8%, 49.4%로 조직규모 및 판매실적 모두 지속 증가추세

#### 설계사 및 보험모집<sup>주)</sup> 현황

(단위 : 만명, 조원, %)

구분	2015			2016			2017		
	보험대리점	보험회사	방카 및 보험중개사	보험대리점	보험회사	방카 및 보험중개사	보험대리점	보험회사	방카 및 보험중개사
소속 설계사수 (비중)	20.4 (34.6)	20.3 (34.5)	18.2 (30.9)	21.4 (36.4)	19.7 (33.5)	17.7 (30.1)	22.3 (37.8)	18.9 (32.0)	17.8 (30.2)
보험모집 <sup>주)</sup> (비중)	35.2 (44.1)	25.4 (31.8)	19.2 (24.1)	37.5 (47.1)	24.6 (30.8)	17.7 (22.1)	38.4 (49.4)	25.3 (32.5)	14.1 (18.1)

주) 생명보험은 초회보험료, 손해보험은 원수보험료 기준, 단, 보험회사 임직원 및 기타(공동인수 등) 제외

- 그러나, 보험대리점은 외형성장 위주의 과당경쟁 및 설계사의 잦은 이동 등으로 불완전판매, 부당승환계약 등 소비자의 피해가 근절되지 않고 있는 상황
  - '17년 일반 법인 보험대리점의 불완전판매비율은 0.28%로 하락추세에 있으나, 보험회사 전속 설계사(0.19%)에 비해 높은 실정

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

## 판매채널별 불완전판매비율<sup>주)</sup> 현황

(단위 : %)

년도	전속 설계사	개인 대리점	법인대리점				직영		합계
			방카	TM	홈쇼핑	일반	복합	다이렉트	
2015	0.31	0.12	0.09	0.77	0.78	0.44	1.25	0.60	0.40
2016	0.24	0.09	0.06	0.47	0.45	0.36	0.79	0.37	0.29
2017	0.19	0.06	0.05	0.33	0.33	0.28	0.53	0.26	0.22

주) 불완전판매비율 : (품질보증해지건수 + 민원해지건수 + 무효건수) / 신계약건수

▶ 이에 소비자 피해 예방 및 불건전 영업행위 집중 감시를 위해 보험  
대리점 상시모니터링 시스템\*을 구축하여 체계적으로 대응할 필요

\* 금감원이 중대형 일반 법인 보험대리점(소속 설계사 100인 이상)에 대해 구축한 시스템이며,  
소형 법인 및 개인 대리점에 대해서는 생·손보험회가 '18년도 중 시스템 구축예정

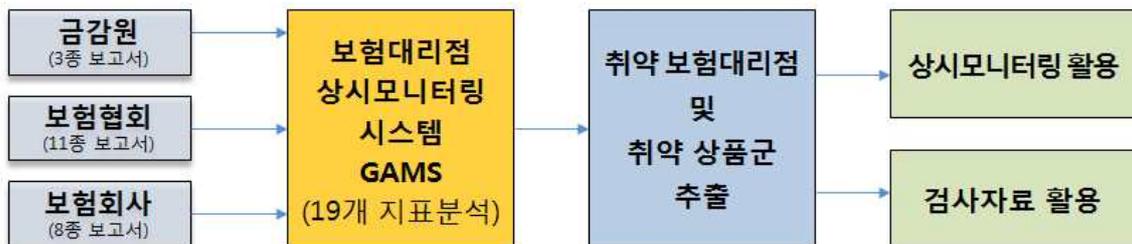
☞ <붙임1> “보험모집 조직 현황” 참조

## 2. 상시모니터링 시스템 개요

■ 금감원 등 3개 기관이 보유한 22종의 기초자료\*를 분기별로 수집하여  
보험대리점별로 지표(19개)를 분석하고, 상시모니터링 및 검사자료로 활용

\* 금감원(검사·제재내역), 보험협회(등록사항), 보험회사(모집실적)

### 보험대리점 상시모니터링 시스템(GAMS) 운영 프로세스



□ [기초자료 수집] 금감원(검사·제재내역), 보험협회(등록사항), 보험회사(모집실적)가 보유한 22종의 기초자료를 분기별로 수집

### 기관별 수집 보고서 현황

구 분	수집 보고서
금감원(3종)	검사실시, 지적사항, 고발내역
보험협회(11종)	설계사현황, 보험대리점 기초정보, 보험대리점 이력, 유자격자 등
보험회사(8종)	신계약현황, 불완전판매 및 민원현황, 계약유지율, 수수료 등

□ **[지표별 분석]** 보험대리점별로 3대 부문, 19개 지표(핵심 11개, 보조 8개)를 분석하여 취약 보험대리점 및 취약 상품군 추출

- 핵심지표 및 보조지표의 상대순위를 점수화\*하여 합산점수(최대 2,000점)가 높을수록 취약한 부문으로 평가

\* 100분위 상대순위(핵심지표, 1점~100점) 또는 4개 그룹 상대순위(보조지표, 25점·50점·75점·100점)를 기본점수로 하고, 동 기본점수에 지표별 가중치를 곱하여 최종점수 산출

※ 상시감시지표 합산점수 산출 방법

구분	지표별 기본점수(A)	가중치 (B)	지표별 최종점수(C=A×B)	지표 개수(D)	지표 합산점수(C×D)
핵심지표1	1점~100점	2	2점~200점	5개	10점~1,000점
핵심지표2	1점~100점	1	1점~100점	6개	6점~600점
보조지표	25점, 50점, 75점, 100점	0.5	12.5점, 25점, 37.5점, 50점	8개	100점~400점
전체 지표				19개	116점~2,000점

- 생명보험 18개(종신보험 등), 손해보험 18개(상해보험 등) 등 총 36개 상품군으로 기초자료를 세분화하여 보험대리점별로 취약 상품군을 정밀 분석

상시모니터링 지표(19개) 현황

부 문	핵심지표(11개)	보조지표(8개)
계약 모집	① 불완전판매비율 ② 모집관련 민원발생율 ③ 월초·월말계약 집중율 ④ 원거리 청약률	① 해피콜 완전판매 처리율 ② 청약철회율 ③ 고액계약 건수 비중 ④ 고액계약 보험료 비중
계약 관리	⑤ 단·중기 계약유지율 ⑥ 13·14회차 계약유지율 ⑦ 모집설계사·수금설계사 상이율	⑤ 단·중기 고액계약유지율 ⑥ 13·14회차 고액계약유지율 ⑦ 약관대출률·중도인출률
대리점 운영	⑧ 보험설계사수 변동성 ⑨ 월납보험료 변동성 ⑩ 신규계약건수 변동성 ⑪ 수수료 환수율	⑧ 선지급 수수료율

☞ <붙임2> “보험대리점 상시모니터링 지표 구성항목 및 주요내용” 참조

### 3. 활용 계획 및 기대효과

- 반기별로 해당 보험대리점에 지표 분석결과를 제공하여 개선방안 징구 등 내부통제 강화를 유도
  - 취약 보험대리점·설계사 및 상품군을 선별하여 집중검사 실시

#### 보험대리점 상시모니터링 시스템(GAMS) 활용 프로세스

**Vision** ①보험대리점 내부통제 강화 유도, ②집중 검사를 통한 시장규율 확립



- **[내부통제 강화 유도]** 보험대리점별로 상시모니터링 지표 분석결과를 업계평균값과 함께 제공하여 내부통제 강화 및 자정노력을 유도\*

\* '18.4.27. 상시모니터링 시스템 활용계획 등을 설명하는 보험대리점 준법감시인 간담회 개최

- 우선 준법감시조직이 갖추어진 대형 보험대리점(소속 설계사 500인 이상)을 대상으로 하여 분석결과를 제공(추후 확대 검토)
- 반기별로 개선추이를 모니터링하되, 개선이 미흡한 경우 경영진 면담, 개선방안 징구, 검사대상 포함 등 고려

- **[선별 집중검사]** 상시모니터링 지표 분석결과 취약 보험대리점, 설계사 등에 대해서는 선별적 집중검사\*를 실시

\* 현재 지표점수가 높게 나타난 A대리점에 대해 현장검사를 실시하여 평가결과의 적정성 및 법규위반여부 등 확인 중

- 상시모니터링 지표분석 결과와 검사업무를 상시 연계하여 시장규율을 확립하고 이해당사자들의 준법의식 제고

□ 보험모집 조직 현황

(단위 : 개, 명, %)

구 분			'15년말			'16년말			'17년말		
			기관수	설계사수		기관수	설계사수		기관수	설계사수	
				비중	비중		비중	비중			
보험 대리점	법인	대형(500명 이상)	50	115,559	19.6	53	131,274	22.3	55	144,610	24.5
		중형(100명 이상)	142	32,674	5.5	134	30,306	5.2	125	28,234	4.8
		소형(100명 미만)	4,390	50,466	8.6	4,343	46,882	8.0	4,302	44,908	7.6
		소계(A)	4,582	198,699	33.7	4,530	208,462	35.5	4,482	217,752	36.9
	개인(B)	28,227	5,583	0.9	27,611	5,529	0.9	27,014	5,416	0.9	
	합계(A+B)	32,809	204,282	34.6	32,141	213,991	36.4	31,496	223,168	37.8	
방 카(C)			1,264	180,770	30.8	1,261	175,744	30.0	1,260	176,750	30.0
보 험 회 사(D)			37	202,927	34.5	37	196,795	33.5	39	188,956	32.0
보 험 중 개 사(E)			120	831	0.1	126	838	0.1	128	926	0.2
전체 합계(A+B+C+D+E)			34,230	588,810	100.0	33,565	587,368	100.0	32,923	589,800	100.0

□ 판매채널별 보험료<sup>주)</sup> 비중

(단위 : 억원, %)

구 분	2015		2016		2017	
	보험료	비중	보험료	비중	보험료	비중
대리점	352,648	44.1	375,274	47.1	383,853	49.4
설계사	254,197	31.8	245,523	30.8	252,503	32.5
방 카	185,439	23.2	168,364	21.1	131,513	16.9
중개사	6,686	0.9	8,159	1.0	9,921	1.2
합 계	798,970	100.0	797,320	100.0	777,790	100.0

주) 생명보험은 초회보험료, 손해보험은 원수보험료 기준, 단 보험회사 임직원 및 기타(공동인수 등) 제외

부 문	세부지표		주요내용
계약모집	① 불완전 판매비율	핵심	계약체결 이후 품질보증해지, 민원해지, 무효로 처리된 계약건의 비율
	② 해피콜 <sup>1)</sup> 완전판매 처리율	보조	해피콜을 통해 완전판매로 확인된 계약건의 비율
	③ 청약철회율	보조	계약체결 이후 청약철회된 건의 비율
	④ 모집관련 민원발생율	핵심	보험모집과 관련하여 발생한 민원건의 비율
	⑤ 고액계약 <sup>2)</sup> 건수 비중	보조	월납보험료가 고액인 신계약 건수 비중
	⑥ 고액계약 보험료 비중	보조	월납보험료가 고액인 신계약의 보험료 비중
	⑦ 월초·월말계약 집중율	핵심	생보는 당월말 3영업일 이내, 손보는 당월말 3영업일 이내~익월초 3영업일 이내 성립된 신계약의 비율
	⑧ 원거리 청약률	핵심	하루에 체결된 2건 이상의 계약자 주소지가 원거리인 신계약 비율
계약관리	① 단·중기 계약유지율 (4·7·13·25회차)	핵심	보험계약이 각 회차별 기간 경과 후에도 유지되고 있는 정도를 나타내는 비율
	② 13·14회차 계약유지율차	핵심	13회차 계약유지율과 14회차 계약유지율의 차이
	③ 단·중기 고액계약유지율 (4·7·13·25회차)	보조	고액 보험계약이 각 회차별 기간 경과 후에도 유지되고 있는 정도를 나타내는 비율
	④ 13·14회차 고액계약유지율차	보조	13회차 고액계약유지율과 14회차 고액계약유지율의 차이
	⑤ 약관대출률·중도인출률	보조	계약유지 기간 중에 약관대출 또는 중도인출이 실행된 건의 비율
	⑥ 모집설계사·수금설계사 <sup>3)</sup> 상이율	핵심	계약체결 이후 모집설계사가 아닌 자가 수금설계사로 등록되어 있는 건의 비율
대리점 운영	① 보험설계사수 변동성	핵심	매월별 보험설계사수의 증감 정도
	② 월납보험료 변동성	핵심	매월별 월납보험료의 증감 정도
	③ 신규계약건수 변동성	핵심	매월별 신규계약건수의 증감 정도
	④ 선지급 수수료율	보조	보험모집에 대한 대가로 받는 수수료 중 계약유지를 전제로 미리 지급받는 수수료의 비율
	⑤ 수수료 환수율	핵심	수입 수수료 총액 중 환수 수수료 <sup>4)</sup> 의 비율

- 1) 해 피 콜 : 보험회사가 전화 등 통신수단을 이용하여 계약자가 보험상품의 중요내용을 설명 받았는지 여부를 확인하는 절차
- 2) 고 액 계 약 : (월납보험료 기준) 보장성보험 50만원 이상, 저축성보험 150만원 이상
- 3) 수금설계사 : 보험계약이 유지되는 동안 보험료 수금업무를 담당하는 설계사
- 4) 환수수료 : 보험계약 미유지에 따라 이미 지급된 수수료 중 환수되는 금액