경영유의사항 · 개선사항 공개안

Ⅰ. 금융회사명 : 생명보험협회

Ⅱ. 조치일 : 2023. 10. 24.

Ⅲ. 조치내용

대 상	내 용
기 관	경영유의사항 3건, 개선 5건

Ⅳ. 조치대상사실

1. 경영유의사항

(1) 사회공헌기금 경비 집행 관련 내부통제 강화

'생명보험사회공헌위원회'는 사회공헌사업 재원의 일정비율*을 생명보험협회(이하 '협회')에 설치된 '생명보험 사회공헌기금'에 배분[생명보험사회공헌위원회 사무처(이하 '사무처') 예산 포함]하고, 협회는 동 사회공헌기금을 관리 및 운영하고 있는데,

* 최근 5년간 매년 35%

동 기금을 사용하고 있는 사무처에서 업무용으로 교통수단을 이용하기 위해 선불 교통카드를 사용하면서 사용목적, 사용자, 사용시간 확인 등 선불 교통카드를 적정하게 사용하였는지에 대해 점검·관리하지 않는 등 내부통제 절차가 미흡하며,

해외 지정법인* 사업수행 실태 확인을 위해 사무처 및 사업제안 생명보험회사 직원 등이 2022.6.29.~7.7. 기간 중 3개 국가를 방문하여 현지 점검을 실시하였으나, 제안회사와의 관련성 등을 고려하지 아니하고 출장인원 대부분이 3개 국가를 모두 방문**(출장비: 3,760만원)하거나, 동일한 해외사업 점검을 실시하면서 중복된 비용을 청구하는 등 비효율적으로 비용을 집행하였으므로,

* 생명보험회사의 제안을 받아 사회공헌위원회 의결로 추가 설립하거나 지정한 공익재단

** 2023년의 경우 2개 조로 나누어서 2개 국가를 각각 점검

앞으로 협회가 교통카드 사용내역, 해외사업 점검 등을 포함하여 사무처의 경비 집행 내역의 적정성에 대해 상시 점검하는 등 효율적으로 비용을 집행할 수 있도록 내부통제 절차를 강화할 필요가 있음

(2) e-클린보험서비스 운영 강화

협회는 보험설계사, 개인보험대리점의 정보*를 직접 확인할 수 있도록 'e-클린보험서비스'(2019.7월 도입)를 운영**하고 있는데,

* 기본정보(경력, 제재 이력, 우수보험설계사 여부) 및 신뢰도 정보(불완전판매율, 보험계약유지율)

** 동 서비스 출시 이후 현재(2023.5월)까지 총 300만여명의 보험소비자가 이용

일부 생명보험회사가 소속 보험설계사 등의 모집계약 건수, 불완전판매계약 건수 등의 자료를 적시에 제출하지 않거나 불완전한 자료를 제출한 사례가 있는데도, 제출된 자료에 대한 정확성 점검을 실시하지 않는 등 자료 관리가 미흡하므로,

생명보험회사의 모집 및 불완전판매 등과 관련된 자료 제출 프로세스 및 제출된 자료의 정확성 검증 방식 등을 개선하고, 생명보험회사가 정확한 자료를 적시에 제출하도록 자료 제출 현황을 주기적으로 점검하고, 필요시 모집경력 활용실태 조사를 적극 활용하는 등 'e-클린보험서비스' 운영 방식을 개선할 필요가 있음

(3) 보험상품 등 광고 심의 업무 철저

㈎ 보험회사의 광고 자체심의 역량 제고방안 마련 필요

협회는 보험회사 및 보험대리점이 판매하는 보험상품 등에 대한 광고를 사전에 심의하는 업무를 수행하고 있는데,

2018.7월～2023.4월 기간 중 보험회사 준법감시인이 광고심의점검표를 작성하여 자체 심사한 후 접수한 협회 광고심의위원회* 심의 건 중 1회차 심의에서 '적격'으로 판정받는 광고의 비율이 평균 48.6%로 절반에 미치지 못하고, 평균 30%에도 미치지 못하는 생명보험회사가 3개사에 이르는 등 보험회사의 광고 자체 심사 기능에 편차가 있어 보험회사 자체 심사만을 거치는 광고**에 대하여 적절한 심의가 이루어지고 있는지 여부에 대한 우려가 존재하므로,

* 기심의 광고물의 유효기간 갱신, 단순 경미한 문구수정 등은 위원장 승인 사항(간이심의)

** 온라인매체(홈페이지, PUSH 메시징, 검색광고, 바이럴), 옥내외게시물, 인쇄물(변액보험 제외한 일반보험) 및 소속설계사 광고 일부 등의 경우 보험회사 준법감시인 사전확인 절차로 협회 심의 갈음

보험회사 등의 광고 자체심의 역량 제고를 위해 주요 법규 위반사항에 대해 주기적으로 안내하고, 회사 준법감시부서에 대한 교육을 강화하는 한편, 최초 적격 비율이 저조한 회사에 대해서는 맞춤형 교육 실시, 상시 모니터링 강화 등을 우선적으로 실시하고, 동 방안에도 불구하고 지속적으로 개선되지 않을 경우에는 해당 회사에 페널티를 부과하는 등 장기적인 관점에서의 대책을 마련할 필요가 있음

㈏ 광고물 과장광고 신고 처리업무 미흡

협회는 '과장광고신고센터'(이하 '신고센터')를 운영하고,「생명보험 광고에 관한 규정」에 따라 광고 준수사항을 위반한 보험회사 등에게 부당한 광고행위에 대한 시정요구, 게시 중지, 경고 및 제재금 부과 등의 조치가 가능함에도

세부적인 조치 기준을 마련하지 아니하여 2021.11월～2023.4월 기간 중 신고센터를 통하여 접수된 법인보험대리점 규정 위반사항에 대해 '시정요구'로만 조치하고,

한국보험대리점협회(이하 '대리점협회')가 제출한 조치 이행결과 중 '조치완료'가 아닌 '조치중' 또는 '미조치' 건에 대해서는 조치 이행결과 제출 이후 별도로 이행 여부를 관리하고 있지 않으며,

부당 광고에 대한 제재조치 중 홈쇼핑보험대리점에 대한 '경고'는 협회 홈페이지에 공시하고 있으나, 이를 제외한 보험회사 등에 대한 '경고'는 공시하지 않고 있으므로,

앞으로 보험회사 등의 광고 규정 위반사항에 대해 경고 조치 및 세부적인 제재금 부과 등 실효성있는 제재기준을 마련하고, 대리점협회가 제출한 법인보험대리점 조치 내역에 대한 사후관리를 강화하는 한편, 보험회사 등에 대한 제재조치 중 제재금 부과 내역 외에도 '경고'를 공시하는 등 제재 실효성을 제고하기 위한 방안을 마련할 필요가 있음

2. 개선사항

(1) 각종 위원회 운영 미흡

협회는 건전한 보험모집질서 확립 등을 위해 각종 위원회를 운영하면서 내규 등에 근거가 미흡한 상태로 서면결의를 통해 회의를 진행하였고,

관련 내규 등에 의결권 위임 근거가 없는데도 대리참석자가 의결권을 행사토록 하였으며, 특히 공정경쟁질서유지위원회의 경우 제재 관련 안건에 대해서도 대리참석자가 의결권을 행사한 사례가 다수* 존재하므로,

* 2018.7월~2023.4월 기간 참석인원 총 80명(회차별 합계) 中 54명(67.5%)이 의결권 위임

각종 위원회에서 서면결의 및 의결권 위임이 과도하게 발생하지 않도록 서면결의 또는 의결권 위임이 필요한 경우에는 시행 근거 및 요건, 절차 등을 내규에 명확하게 마련하시기 바람

(2) 홈페이지 및 비교·공시 화면 미흡

협회는 홈페이지를 통해 생명보험 주요 통계, 보험상품 비교·공시, 모집종사자 조회 등 보험소비자에게 유용한 정보를 제공하고 있으나, 아래와 같이 미흡한 점이 있으므로 홈페이지 및 비교·공시 화면 등을 사용자 친화적으로 개선하시기 바람

① 신용카드 결제 보험료, 건수 등을 나타내는 '보험료 신용카드납 지수'를 비교·공시하면서, 보험료를 신용카드로 수납하지 않는 4개 보험회사를 제외하여 생보업계 평균 카드납 비율을 산출하여 비교·공시하고 있음

② 불완전판매비율, 보험금 부지급률 등의 항목*은 생보업계 평균을 공시하는 반면, 분쟁관련소제기현황 등의 항목**은 생보업계 평균을 공시하지 않음

* 불완전판매비율 관련 지표(불완전판매비율, 불완전판매계약해지율, 청약철회비율), 보험금 지급관련 지표(보험금부지급률 및 만족도, 보험금지급기간 및 지급지연율, 보험금 부지급 사유 및 지급지연 사유별 건수), 보험료신용카드납지수

** 분쟁관련소제기현황, 의료자문관련비교공시, 보험금청구지급관련소송제기비율, 위험직군 가입현황 등

③ '경영공시' 중 '수시공시' 화면에서 '서식번호'*별로 조회할 수 있는 기능을 제공하고 있으나, 서식번호가 카테고리화되어 있지 않은 상태에서 총 129개의 서식을 나열하고 있으며, 일부 서식명**은 법규 조항으로만 기재하고 있어 서식명만으로 서식의 주요 내용을 확인하기 곤란함

* (예시) 서식번호 : '6-7-9-2', 서식명 : '임시주주총회 결과'

** 서식명 : '보험업감독규정 제7-44조제3항제1호 또는 제3호에 해당하는 사항'

④ 협회 홈페이지 메뉴 중 '소비자' 화면에 'e-클린보험서비스', '대출모집인' 조회 화면이 없고, '생명보험사회공헌활동공시'와 '사회공헌활동' 메뉴는 중복됨

(3) 배타적사용권 심의 업무 불합리

협회는 신상품에 대한 독점적 판매 권한인 배타적사용권을 부여하기 위한 심의 업무를 수행하면서, 심의기준 및 방법 등을 아래와 같이 불합리하게 운영한 측면이 있으므로 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

① 내규「생명보험신상품개발이익보호에관한협정 세부처리지침」에 의하면 배타적사용권 심의를 위해 ‘심의항목’(4개) 및 이를 세분화한 ‘심의기준’(7개)을 정하고 ‘심의기준’별로 평가 점수를 부여하고 있으나, 세부적인 평가기준을 제시하고 있는 ‘심의기준표 평가기준’(이하 ’세부 평가기준‘)은 ‘심의항목’별로만 마련하고 있어 심의기준에 대응하는 세부 평가기준이 불명확하며, 세부 평가기준 일부는 모호하게 정하고 있음

② 배타적사용권 심의 시, 심의기준 및 신청사유 등에 대한 회사의 주장을 뒷받침할 수 있는 근거자료를 별도로 징구하지 않고 있어, 배타적사용권 심사가 평가자 주관에 따라 일관성 없이 이루어질 우려가 있는 등 배타적사용권 심의 업무의 객관성 제고를 위한 노력이 미흡

③ 배타적사용권 신청 시 하나의 상품에 대해 두 개 이상의 개발이익을 신청하는 경우, 일괄심의 또는 구분심의 여부에 대해 명확한 기준 없이 심의안건에 따라 구분평가 후 배타적사용권 일부만 인정하거나, 최초 심의시 전부 기각하였으나 신청사의 이의신청에 따라 재심의 후 배타적사용권을 일부 인정하는 사례가 발생하는 등 평가방식에 불합리한 측면이 있음

(4) 생명보험 우수인증보험설계사 선정 업무 미흡

협회는 보험상품 완전 판매 및 건전한 모집질서 확립을 위하여 보험계약 유지율(이하 ‘유지율’), 불완전판매 이력 존재 여부 등을 기준으로 우수한 보험설계사를 인증하는 ‘생명보험 우수인증설계사‘ 제도를 운영하고 있는데,

협회는 생명보험회사가 산출한 유지율을 기준으로 우수인증설계사 선정기준에 부합하는지 여부를 판단하고 있으나, 생명보험회사별로 유지율 산출 기준이 상이하고, 보험설계사의 불완전판매 이력을 생명보험회사로부터 제공받아 집적하고 있음에도, 우수인증보험설계사 선정 작업을 수행하면서 이를 활용하지 않고 있으며

보험소비자가 ‘보험설계사 및 개인보험대리점의 모집에 관한 경력*‘을 조회할 수 있도록 ‘e-클린보험서비스‘를 운영하고 있으나, 우수인증설계사의 유지율 산출기준과 e-클린보험서비스의 유지율 산출기준이 다르므로

* 불완전판매비율, 13회차 및 25회차 유지율 등

앞으로는 우수인증설계사 선정을 위한 유지율 산출 시 생명보험회사별로 일관된 기준을 적용하고 우수인증설계사 선정 시 협회가 집적하고 있는 불완전판매 이력 정보 등을 충분히 활용하여 인증 기준 부합 여부에 대한 검증을 강화하는 한편, 보험소비자 혼란을 방지하기 위해 'e-클린보험서비스' 제공 유지율과도 일원화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(5) 공정경쟁질서 유지에 관한 협정 운영 미흡

협회는 「생명보험 공정경쟁질서 유지에 관한 협정」 위반 신고 건에 대해 '협정 조사반'의 '본사 예비조사' 및 '점포 조사' 결과를 바탕으로 '공정경쟁질서 유지위원회'(이하 '위원회') 의결을 거쳐 제재 여부를 결정하고 있는데,

승환계약 신고 시 소멸계약 목록만을 제출받고 소멸계약 내역에 대한 증빙서류를 징구하거나 별도 조사는 실시하지 않는 등 신고내역에 대해 검증하는 절차가 없고,

피신고회사에 대한 '본사 예비조사' 이후 신고 건별로 '점포 조사' 대상에 해당하는지 여부 등을 기재한 결과보고서를 별도로 작성하지 않는 등 조사결과를 문서화하지 않고 있으며,

2008.4월 '승환계약현황' 작성 방법에 대한 기준을 마련하면서 소멸계약 건수와 신계약 건수 중 적은 건수로 제재하는 기준을 마련하여 협정위반 조사 실무에 적용하고 있음에도 이를 위원회에 보고하지 않았고, 동 기준에 따라 제재에서 제외하는 경우 위원회에 상정하는 제재안건에 제외 사유를 구체적으로 기재하지 않고, '청약철회 등'으로만 기재하고 있어 제재 제외 사유를 명확하게 알기 어려우므로,

승환계약 신고 시 증빙서류 징구 등 신고내역에 대한 검증 절차를 마련하고, 본사 예비조사 실시 이후 결과보고서 등을 통해 조사결과를 보고·관리하는 한편, 제재기준을 위원회에 보고하고, 제재 제외 사유를 명확하게 알 수 있도록 구체적으로 기재하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람