경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 메트라이프생명보험㈜

2. 제재조치일 : 2021. 8. 20.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 2건, 개선사항 1건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 모집인 교육자료 등에 대한 관리 강화

(가) 메트라이프생명보험㈜(이하 '회사')는 모집인 교육자료 제작시 내규 「OOOOOOOO지침」에 따라 유관부서의 심사 및 준법감시인의 최종 확인 절차를 거치도록 하고 있으나,

준법감시인의 확인 절차를 거친 외화보험 모집인 교육자료(14건)에서 환차익·수익성 강조, 보험상품 절판 강조 등 소비자 피해 및 오인을 유발할 수 있는 내용이 발견되었으므로,

앞으로 모집인 교육자료 제작시 소비자보호부서와의 사전협의 절차를 강화하고, 민원 등을 통해 파악된 소비자 피해 유발요인을 교육자료에 즉시 반영할 수 있는 관리 체계를 구축하는 등 모집인 교육자료 관리업무를 강화할 필요가 있음

(나) 회사는 민원처리 과정에서 보험모집시 사용된 별도 고객설명 자료가 발견되는 경우 해당 모집인에 대한 모집경위서 징구 등을 통해 관련 내용을 파악하고 있으나,

외화보험 민원을 통해 발견된 고객설명자료에 대해 해당 모집인의 소명만 확인했을 뿐, 자료의 출처, 제작경위, 배포범위, 관리책임 등에 대한 조사는 미흡한 실정이므로,

앞으로 민원처리 과정에서 별도 고객설명자료 등이 발견되는 경우 사실관계를 철저히 확인하고, 책임소재를 명확히 규명하여 대응방안을 마련하는 등 민원 조사업무를 강화할 필요가 있음

(2) 법인보험대리점에 대한 성과평가 체계 및 관리 강화

2018.1.1.~2020.12.31. 기간 중 외화보험 판매행위와 관련하여 발생한 민원의 87.6%가 법인보험대리점(이하 'GA')에서 발생하였으나,

GA관리자에 대한 성과평가(KPI) 항목이 모집실적 위주로 구성되어 있고, 급여(수수료)도 GA 모집실적에 연동 지급됨에 따라 GA 관리자가 모집질서 관리보다 영업촉진을 위해 활동할 우려가 있으므로,

GA 모집채널을 통한 불건전영업행위 방지 및 소비자 피해 예방을 위해 GA관리자에 대한 성과평가시 민원 발생률 등 모집질서 관련 비중을 확대하고, GA에 대한 회사의 내부통제를 강화하는 등 모집조직에 대한 내부 관리체계를 정비할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 상품개발시 소비자 보호절차 미흡

회사는 상품개발시 대표이사 등 경영진이 참석하는 ◉◉위원회를 통해 신상품 개발·홍보 방향, 효율적인 상품운영 필요사항, 상품 수익성 분석 결과 등을 논의하고 있으나,

소비자 피해를 유발할 수 있는 위험요인 및 예방대책에 관한 사항이 내규「◉◉◉◉◉규정」상 논의대상에 명확히 반영되어 있지 않아 외화보험 상품(8종) 개발시 소비자 보호를 위한 검토 절차가 미흡한 사실이 있으므로,

앞으로 상품개발 과정에서 사전에 소비자 위험요인 분석 및 대응방안이 충분히 검토·논의될 수 있도록 관련 규정 및 운영절차를 개선하시기 바람