

온라인 플랫폼의 보험상품 취급 시범운영 방안

2022. 8.

금 융 위 원 회

목 차

I. 추진 배경	1
II. 세부 운영방안	2
1. 온라인 플랫폼의 보험상품 취급 허용	3
2. 소비자 보호를 위한 안전장치 마련	5
3. 공정경쟁을 활성화하여 모집시장 혁신 촉진	6
III. 향후 계획	7

I. 추진 배경

□ 금융상품 판매 중심이 오프라인 채널에서 온라인 채널로, 단일 상품 판매에서 다양한 상품을 종합판매하는 형태로 진화 중

○ 플랫폼은 소비자의 편의성 제고를 위해 대출·예금·보험·카드 등 다양한 금융상품을 함께 취급 추진

○ 해외(일본)에서도 하나의 라이선스로 다양한 종류의 금융상품 중개가 가능한 금융서비스 중개업 제도 도입*

* '21.11월 도입되어 3개 사업자가 금융서비스중개업 등록

□ 특히, 보험상품은 소비자와 보험사간 큰 정보비대칭성*으로 디지털기술과 플랫폼에 의한 혁신 가능성이 큰 측면

* ①(소비자 측면) 복잡하고 다양한 보험상품 구조 및 효용을 이해하기 어려움
②(보험회사 측면) 소비자의 건강상태, 사고가능성 등 손해를 예측이 어려움

○ 플랫폼은 고객의 현재 보장수준을 분석하고 나이·건강상태·생활 습관 등 빅데이터를 활용, 최적의 보험 핏팅서비스 제공 가능

* 예 1) 보장필요 분야 관련 고객의 발병확률 및 진단·치료비 소요규모 등 분석
→ 추가 가입필요분야·금액 및 가입시기 등 제안
2) 금융·헬스케어 데이터 등 활용정보의 확장으로 보장설계 고도화

□ 다만, 보험업법령상 보험상품 모집 가능주체가 제한*되어 마이데이터사업자인 플랫폼은 보험상품 등 취급이 곤란한 상황

* 보험대리점 등록가능 대상에 마이데이터사업자, 전자금융업자 등은 未포함

○ 또한, 플랫폼은 다양한 금융상품을 함께 취급하여 영향력이 막대하고 이해상충 발생 가능성도 높아 보험상품만의 판매를 상정한 일반보험대리점과 상이한 규율체계 필요

⇒ 금융혁신과 소비자 편의 제고를 위해 플랫폼의 보험상품 취급을 허용하되, 소비자 보호 등을 위한 보완장치 마련

II. 플랫폼의 보험상품 취급 관련 세부 운영방안

< 기 본 방 향 >

- ◇ 소비자 편의 제고 및 모집시장 혁신을 활성화하기 위해 플랫폼의 맞춤형 보험상품 비교·추천을 통한 **보험상품 취급 허용**
- ◇ 플랫폼의 지속적 혁신이 가능하도록 **충실한 소비자 보호와 공정경쟁을 위한 보완장치 마련**

추진방향	세부 운영방안
1. 온라인 플랫폼의 보험 상품 취급 허용	<ul style="list-style-type: none"> ① (취급업무) 비교·추천 등을 통해 계약체결이 가능한 사업자 소개 허용 ② (보장범위) 소비자 피해 우려가 큰 복잡한 상품을 제외하고 모두 허용 ③ (취급상품) 허용되는 보장범위 내에서 대면용, TM용, CM용 상품 모두 가능 ④ (영업방식) 플랫폼 특성을 고려하여 온라인 방식만 허용
2. 소비자 보호, 공정경쟁을 위한 보완장치 마련	<p><소비자 보호를 위한 보완장치 마련></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 영업보증금 예치, 과다한 수수료 수취 방지 ② 알고리즘 공정성·투명성 확보, 개인정보 보호 강화 <p><공정경쟁을 활성화하여 모집시장 혁신 촉진></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 우월적 지위 남용 방지, 특정사 모집비중 제한 ② 계열사에 유리한 조건 제공, 불공정경쟁 방지

(1) 취급가능 업무 : 보험상품 비교·추천

- ① 플랫폼이 「보험상품을 비교·추천하고 보험계약 체결이 가능한 사업자 (예: 보험사)와 연결」 (권유)하는 업무 허용* (아래 ①)

<보험모집단계별 주요 업무내용(안)>

구분	①권유*	②설명	③청약	④계약체결	⑤사후관리
행위	비교·추천, 사업자 연결	설명의무 이행 고지의무 수령	청약 접수·전달	청약 승낙	보험료수령 등

* 플랫폼의 업무 허용범위

- 다양한 보험상품의 비교·추천 등 소비자 편익은 극대화, 불완전 판매 등 소비자 피해는 최소화할 수 있도록 업무범위 설정*

* 보험상품 비교·추천 후 설명의무 이행, 고지의무 수령 등 과정은 소비자의 권리·의무에 미치는 영향이 높아 소비자 피해 발생 가능

- 빅데이터를 활용한 비교·분석 등 플랫폼의 강점이 발휘될 수 있는 업무부터 단계적 허용
- 보험모집을 설계사 등 자격 있는 자로 제한하는 현행 법령을 고려시, 알고리즘의 신뢰성·전문성 등이 담보되지 않는 상황에서 폭 넓은 업무범위 인정에 한계*

* 일본의 경우도 '금융서비스중개업자'의 업무범위에서 "대리업무"는 제외

- ② 플랫폼의 특성과 취급 가능한 업무를 고려하여 맞춤형 인적·물적 요건* 마련

* 예 : 보험판매 전문인력 1명 외 전산설비 유지·관리인력, 알고리즘 유지·관리인력 각 1명 이상

(2) 보장범위

- 보장내용이 복잡하여 온라인모집에 부적합하거나 불완전판매 가능성이 높은 보장상품*은 제외하고 취급 허용

* 예: 종신, 변액, 외화보험 등 상품구조가 복잡하거나 고액계약 등 불완전판매 우려가 있는 상품 제외(구체적 상품범위는 혁신금융서비스 지정시 추후 결정)

- 해외에서도 소비자 피해 등을 고려, 플랫폼의 상품범위 제한*

* (일본) 전문적 설명이 필요한 변액보험, 외화보험, 종신보험, 고액보험계약, 기초율 변경이 가능한 보험 등은 제외

(캐나다) 대리인의 도움 없이 고객의 요구사항을 조언할 수 있는 기술도구를 구현해야한다는 의무를 규정하여 고난이도 설명상품 취급 제한

※ 과거 방카슈랑스 도입('03)시에도 판매상품 범위를 단계적으로 확대

(3) 취급가능 상품유형

- 플랫폼이 취급 가능한 상품은 온라인으로 판매되는 CM용 상품 뿐 아니라 대면용, TM용 상품까지 허용

- 소비자가 가입 가능한 모든 상품의 비교·추천이 가능해지므로 소비자 선택권이 제고되고 다양한 모집채널 발전에도 도움

* 대면, TM(TeleMarketing/이상 아웃바운드 영업), CM(CyberMarketing/인바운드 영업)용 상품으로 구분

- 생명보험(초회보험료 기준) 판매비중: 대면용 99.0%, TM용 0.4%, CM용 0.6%
손해보험(원수보험료 기준) 판매비중: 대면용 86.3%, TM용 7.6%, CM용 6.2%

(4) 영업방식

- 플랫폼의 취급업무 및 플랫폼 특성 등을 고려하여 온라인 방식 영업만 허용

- 소비자가 상담·설명 요청시 전화안내로 응대는 가능

※ 향후 시범운영 경과 등을 보아가며 상품 보장범위, 영업방식도 단계적 확대

(1) 불법행위 배상을 위한 영업보증금 예치 확대

- ☐ 플랫폼이 보험소비자 피해 발생시 즉각적·실질적으로 배상할 수 있도록 영업보증금 예치* 및 최저한도 설정

* 예: 플랫폼의 비교·추천을 통해 계약이 체결된 모집액에 비례하여 설정

(2) 과도한 수수료 수취 방지

- ☐ 플랫폼이 수취 가능한 수수료를 합리적으로 설정*

* 방카슈랑스 판매상품의 경우, 대면 채널 대비 사업비 부과한도 제한 : 개인보장성 보험(70%), 개인저축성보험(50%), 일반손해보험(전보험사 평균사업비 대비 85%)

- 보험가입자에게 보험사 홈페이지로 직접 가입시 보험료가 더 저렴할 수 있다는 사실 안내

※ 비교추천시 보험사로부터 수취하는 광고비도 모집수수료에 준하여 규제 필요 (플랫폼에서 높은 광고비 요구 → 보험사 CM상품에 전가 효과 발생 우려)

(3) 알고리즘 공정성·투명성 확보

- ☐ 플랫폼이 알고리즘 공정성을 코스콤(보험개발원 등 전문성 있는 기관도 협업)으로부터 사전 검증*

* 현재, 온라인 대출중개업자 등록시 대출비교알고리즘 사전검증(코스콤) 의무화

- 특정 상품 추천사유, 보험상품의 순위부여 기준을 소비자에 안내

(4) 고객 개인정보보호 강화

- ☐ 플랫폼이 보유한 개인정보의 안전한 관리를 위해 정보보호 강화*

* ①정보보호항목을 자율적으로 사전점검(정보보호 상시평가제), ②플랫폼이 보유한 개인정보를 부당하게 영업에 사용하는 행위 금지

(1) 플랫폼의 우월적 지위 남용 방지

□ 플랫폼이 보험회사에 일반적인 ¹⁾거래조건보다 불리한 거래조건 요구 금지, ²⁾서비스 변경·제한·중단시 사전 통지 등 도입

○ 제조사인 보험사의 판매채널 종속 방지방안*도 마련

* 예: OEM 보험상품 개발 요구 금지, 특정 플랫폼과 거래 강요 금지 등

(2) 특정사와 제휴 집중 방지

□ 시장영향력이 큰 대형플랫폼에 한해 방카슈랑스 25%룰* 등을 참고하여 플랫폼의 특정사 편중 방지

* 금융기관보험대리점의 보험상품 연간 모집액 중 특정 1社 모집비중을 25% 이내로 제한 → 자산 2조원 초과 은행에 한해 적용

※ 대형플랫폼 기준(안) : 플랫폼의 연간 매출액, 비교·추천 등을 통한 계약체결금액 등을 기준으로 선정

□ 보험사의 특정 플랫폼 비교·추천을 통한 판매 편중 방지*

* 예: 보험사의 연간 보험 모집액 중 특정 플랫폼의 비교·추천을 통한 모집비중 제한

(3) 계열사에 유리한 조건 제공 금지

□ 플랫폼이 자회사 보험대리점(GA), 계열 보험회사 등에 일감 몰아주기 등 유리한 조건 제공 금지

(4) 플랫폼간 불공정경쟁 방지

□ 플랫폼이 보험회사에 ¹⁾자신 등 특정플랫폼에만 모집위탁 강요, ²⁾경쟁 플랫폼에 제공하는 상품가격 관여 등 금지

※ 상기 내용을 부가조건으로 부과 → 위반시 혁신금융서비스 지정 취소 가능

Ⅲ. 향후 계획

◇ 플랫폼을 통해 보험상품 취급 전면 허용시 과급효과와 문제점* 등을 예상하기 어려운 만큼, 단계적 시범운영 필요

* 비교·추천을 통한 부당승환계약 증가, CM용 상품 대비 보험료가 비싼 대면 상품 위주 추천

○ 플랫폼의 영향력과 시장충격 등을 고려하여 핀테크 위주로 충분한 시범운영을 거쳐 제도화

① 플랫폼의 보험상품 취급 시범운영

- 혁신금융서비스 신청서 접수('22.8월)
- 혁신성 등 지정요건 심사('22.9월)
- 혁신금융서비스 지정('22.10월 잠정)

② 플랫폼의 보험상품 취급 제도화

- 시범운영 결과 등을 고려하여 상품범위, 영업방식 등 확대 검토
- '23년 이후 보험업법 시행령·감독규정 개정을 통해 플랫폼의 보험상품 취급 허용 추진