

소비자 편의 제고와 보험업권 경쟁 촉진을 위한
플랫폼의 보험상품 취급
시범운영 세부방안

2023. 4. 7.

금융위원회
금융감독원

목 차

I. 추진 배경	1
II. 세부 운영방안	2
1. 플랫폼 특성에 부합하는 역할 설정	2
2. 소비자 보호를 위한 맞춤형 규제 마련	4
3. 공정경쟁 활성화를 위한 질서 확립	6
III. 향후 계획	7

I. 추진 경과

- 「플랫폼*의 보험상품 취급 시범운영방안」 발표('22.8.23.) 이후 세부방안 마련을 위해 폭넓은 이해관계자 의견수렴 진행

* 마이데이터사업자, 전금업자 등 보험업법령에 따라 보험대리점 등록이 제한되는 비금융회사

- 다양한 이해관계자가 참여하는 실무 TF 구성*·운영('22.9월~'23.3월)

* 금융위·금감원, 생·손보험회, 보험대리점협회, 핀테크협회, 한국소비자연맹 등

- 이해관계자별 상이한 입장을 고려하여 심도있는 논의를 위해 릴레이 간담회 진행*('22.10~'23.2월)

< 이해관계자 및 릴레이간담회 논의경과 >

구 분	회 의	논의 내용
① 실무TF	kick오프('22.9.2.)	kick오프 회의
	1차('22.9.7.)	우월적 지위 남용 및 특정사 편중 방지
	2차('22.9.14.)	알고리즘 공정성 검증, 수수료 제한
	3차('22.9.21.)	보험대리점 업무제휴(비교추천 후 보험대리점 연결) 제한, 정보보호 방안
	4차('22.9.28.)	구체적 취급상품 범위
	5차('23.3.13.)	마무리 회의
② 업권별 릴레이 간담회	보험업계('22.10.21. 10.26, '23.1.26, 2.9. 2.10, 2.15.)	자동차보험 포함여부 등 취급상품 범위, 알고리즘 검증방안, 수수료 규제방안 등
	보험대리점·설계사('22.11.10. '23.1.13. 2.9.)	설계사 영향을 고려한 취급상품 범위 등
	플랫폼 업계('22.10.19. '23.2.23.)	취급상품 범위, 특정사 편중 방지, 수수료 규제 방안 등

- 보험상품 취급 관련 ①상품범위, ②보험대리점 업무제휴, ③수수료 한도 등에 대한 이해관계자 입장이 복잡다기*한 상황이었으나

* (보험업계) 상품범위 제한(자동차보험 제외), 보험대리점 업무제휴 제한, 수수료 제한
(플랫폼업계) 상품범위 폭넓게 허용, 보험대리점 업무제휴 허용, 수수료 자율

- 그간의 논의를 통해 소비자 편익을 최우선으로 하되 설계사 등 모집채널 영향, 불공정경쟁 우려를 최소화하는 시범운영 방향에 공감대 형성

⇒ 이에 따라, 이해관계자 협의내용을 바탕으로 기존 발표내용을 구체화하여 시범운영 세부방안 확정

II. 플랫폼 보험상품 취급 시범운영방안

◇ 소비자 편의 제고와 보험업권 경쟁촉진을 위해 플랫폼의 역할을 합리적으로 설정하고 소비자 보호, 공정경쟁 확보장치 마련

추진방향	세부방안
1. 플랫폼 특성에 부합하는 모집역할 설정	① (업무범위) 모집단계 중 비교·추천만 허용 ② (상품유형) 온라인(CM)상품만 허용 ③ (상품범위) 단기, 자동차, 실손, 저축성보험 허용
2. 소비자 보호를 위한 맞춤형 규제 마련	① (알고리즘 검증) 공정성 사전검증 및 투명성 제고 ② (영업보증금) 계약체결 실적에 비례한 최저한도 설정 ③ (정보 보호) 비교·추천 외 정보활용·제공 제한 ④ (수수료 제한) 대면채널 대비 수수료 수준 제한
3. 공정경쟁 활성화를 위한 질서 확립	① (특정사 편중 방지) 정당한 사유 없이 제휴 거절 금지 ② (우월적 지위 남용 방지) 특혜제공 등 불공정 행위 금지

1

플랫폼 특성에 부합하는 모집역할 설정

◆ 플랫폼이 데이터 분석 등 소비자 편익을 극대화하면서 기존 모집 채널과 조화롭게 경쟁할 수 있도록 업무범위, 취급상품 등 설정

① **[업무범위]** 플랫폼이 「보험상품을 비교·추천하고 보험계약 체결이 가능한 보험사와 연결」(권유)하는 업무 허용

- 빅데이터를 활용한 비교·분석 등 플랫폼의 장점이 발휘될 수 있고 불완전판매 등 소비자 피해는 최소화할 수 있도록 업무범위 설정

<보험모집단계 중 플랫폼 업무범위(음영표시)>

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

② **[상품유형]** ①플랫폼 이용 소비자의 특성, ②기존 모집채널 영향, ③상품 특성 측면을 종합 고려하여 온라인(CM)상품만 비교·추천 허용

- 대면 설명, 전화통화 등 추가절차가 불필요하므로 온라인 비교·추천을 통해 간편하게 보험 가입을 원하는 소비자의 니즈에 부합
- 온라인(CM)상품은 소비자가 보험설계사·대리점을 거치지 않고 직접 가입하므로 대면·전화(TM)상품 대비 기존 모집채널 영향 최소화
- 대면·전화상품의 경우 온라인(CM)상품보다 상품구조가 상대적으로 복잡하여 비교·추천 적합성이 높지 않은 측면

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

③ **[상품범위]** 시범운영 취지* 등을 고려하여 ①상품구조가 복잡하지 않고, ②비교가능성이 높은 상품 위주로 허용하되 모집채널 영향도 고려

* 제한된 범위의 상품을 우선 허용하되, 향후 운영경과를 보아가며 상품범위 조정 검토

- 표준화된 구조로 온라인 비교·추천에 적합하고 많은 소비자가 가입하는 ①단기보험*, ②자동차보험, ③실손보험, ④저축성보험(연금제외) 허용

* 보험기간 1년 이내 상품으로 화재보험, 여행자보험 등 주로 일상위험 보장

- 펫보험, 신용보험 등 향후 시장 확대 가능성이 높은 상품도 허용

※ 건강보험의 경우 모집채널 영향이 크며 상품구조가 복잡(다양한 특약 존재)하여 비교추천 적합성이 높지 않은 점을 고려하여 허용대상에서 제외

④ **[영위요건]** 기존 보험대리점 인적요건(직원 10% 이상 보험설계사 보유) 대신 플랫폼 업무특성에 맞는 전산인력, 알고리즘인력 보유 필요

◆ 데이터와 기술을 활용하는 플랫폼 특성을 고려하여 소비자 보호가 빈틈없이 이루어질 수 있도록 맞춤형 규제체계 마련

① **[알고리즘 검증]** 비교·추천과정에서 핵심적인 역할을 하는 “알고리즘”이 공정하고 투명하게 운영될 수 있도록 검증 강화

○ **(사전검증)** 전문기관(코스콤)이 활용변수, 순위산출의 적정성 등* 알고리즘의 적정성을 사전검증하도록 의무화(검증 가이드라인 마련)

* 금융소비자보호감독규정(§6)에 따른 이해상충방지행위 기준도 적용

○ **(투명성 확보)** 소비자가 비교·추천 순위에 영향을 미치는 요인을 쉽게 이해할 수 있도록 알고리즘 주요사항을 소비자에게 안내

○ **(소비자선택권 제고)** 소비자가 선호와 필요에 따라 보험상품에 접근할 수 있도록 비교·추천기준에 대한 선택권 제공

② **[영업보증금]** 소비자 피해 발생시 충분한 배상이 가능하도록 보험대리점*보다 강화된 배상재원 확보 의무 부여

* 영업보증금 최고한도만 3억원 이하로 규정하여 실제 영업보증금 예치는 불충분

○ 플랫폼의 과실로 불완전판매 등 발생시 플랫폼이 즉각적으로 배상할 수 있도록 계약실적에 비례한 영업보증금 최저한도 설정

○ 최저한도에 상응하는 배상책임 보험 가입도 영업보증금 예치로 인정

< 온라인플랫폼 영업보증금 최저한도(안) >

구분	직전 반기 계약체결액(월납 초회보험료 기준)				영업보증금 상한
	~10억원	10억~30억원	30억~100억원	100억원 이상	
최저 한도	제휴 보험사 각 1천만원	제휴 보험사 각 2천만원	제휴 보험사 5천만원	제휴 보험사 각 1억원	제휴 보험사 각 3억원

* 상기 영업보증금은 보험회사와 위탁계약을 체결할 때마다 각각의 제휴 보험회사에 모두 예치(예: 10개 생·손보사와 계약할 경우 영업보증금 1천만원씩 모두 예치 필요 → 총 1억원)

③ **[정보보호 강화]** 비교·추천과정에서 가공된 정보를 비교·추천 목적 외에 활용·제공하는 행위(예: 비교추천결과의 보험대리점 제공) 제한*

* 비교·추천을 위한 정보 수집·제공, 수수료 정산 검증 목적 등에만 활용 가능

○ 플랫폼의 자율적 정보보호 관리를 강화하기 위해 정보보호 상시 평가제(금융회사 적용 중) 적용

④ **[수수료 제한]** 플랫폼이 수취하는 수수료가 보험료에 전가되는 것을 최소화하기 위해 합리적 수수료 한도 설정

○ **(단기보험)** 수수료 수준을 대면 모집수수료 대비 33% 이내 제한*

* 보험종목별로 보험료 구조 등이 상이하며, 자동차보험의 경우 보험료 대비 수수료 한도는 4%대 제한

○ **(장기보험)** 수수료 수준을 대면 모집수수료 대비 15~20% 이내 제한*

* 저축성보험은 대면 계약체결비용(표준계약공제액)의 약 15%, 보장성보험은 약 20% 이내 제한(각각 온라인 계약체결비용의 약 30% 수준)

⑤ **[영업행위 규제 적용]** 보험업법 등 개별업법상 판매중개업자에 대한 영업행위 규제*(예: 특별이익제공 제한) 준수 필요

* **(보험업법 §98)** 특별이익 제공은 연간 보험료의 10% 또는 3만원 이내로 제한
(신용정보법 시행령 §18의6) 본인신용정보관리회사의 이익을 위해 금융소비자에게 적합하지 않다고 인정되는 계약 체결을 추천 또는 권유하는 행위 금지

⑥ **[소비자 안내 강화]** 플랫폼 비교·추천을 통해 가입하는 경우와 보험사 홈페이지를 통한 가입시 보험료가 달라질 수 있음을 안내

◆ 플랫폼이 보험산업의 경쟁과 혁신을 촉진할 수 있도록 제휴절차를 공정화하고 우월적 지위 남용을 금지하는 등 공정경쟁 질서 확립

- ① **[특정사 편중 방지]** 플랫폼에서 다양한 보험사 상품의 비교가 가능하도록 플랫폼이 정당한 사유 없이 보험사의 제휴요청을 거절하지 못하도록 의무화

※ 방카슈랑스에 적용되는 특정사 판매비중 제한(25%를)은 플랫폼의 인바운드 업무 특성, 소비자 선호의 왜곡 가능성을 고려하여 미적용하기로 결정

- ② **[우월적 지위 남용 방지]** 플랫폼이 우월적 지위를 활용하여 보험 회사에 부당한 행위를 요구하는 것을 금지

<우월적 지위 남용행위(예시)>

- ① 일반적인 거래조건보다 불리한 거래조건을 요구하는 행위
- ② 자사 플랫폼과만 거래를 강요하거나 특정상품을 자사 플랫폼에서만 비교·추천하도록 요구하는 행위
- ③ 비교·추천 이외에 타 사업영역(예: 지급결제) 등과의 제휴를 강요하는 행위
- ④ 계열 보험회사 등에 유리한 조건을 제공하는 행위

- ③ **[제휴절차 공정화]** 서비스 변경·중단, 알고리즘 변경 등 중요사항 발생시 보험사에 충분한 기간을 두고 사전통지 의무화

- 보험사가 새로운 상품 개발(새로운 보장이나 서비스 제공)시 플랫폼에 알고리즘 반영 요구 등이 가능하도록 절차 마련

- ④ **[수수료 투명화]** 보험사와 플랫폼간 위탁계약서에 수수료 부과 방식을 명확히 기재하고 계약서 외 추가 수수료 및 편익요구 금지

- 우회적인 이익 제공을 방지하기 위해 “계약체결건”에 한해 수수료를 지급토록 하고, 수수료 재원을 “계약체결비용”으로 표준화
- 플랫폼이 위탁계약을 체결한 보험회사의 수수료율을 홈페이지 등에 공시*하도록 하여 과도한 수수료 요구 제한

* 방카슈랑스의 경우 은행이 위탁계약을 체결한 보험회사의 수수료율을 공시 중

Ⅲ. 향후 계획

◇ 발표내용을 바탕으로 **신속한 혁신금융서비스 심사·지정을 추진**
하고, 운영경과를 보아가며 **중장기적으로 연장 및 제도화여부 결정**

① 보험상품 취급 시범운영 세부방안 발표('23.4.7.)

- 세부방안을 혁신금융서비스 지정시 부가조건으로 부과 예정

② 혁신금융서비스 심사·지정('23.2분기)

- 혁신금융서비스 신청서 접수('23.4월)

※ 현재 빅테크, 핀테크기업 등 17개의 플랫폼사업자가 사전수요 제출

- 혁신성, 소비자 편익 등 지정요건 심사('23.5~6월)

- 혁신금융서비스 지정('23.6월)

③ 전산구축, 상품개발 등을 거쳐 서비스 출시('23년말 또는 '24년초)

- 부가조건을 위반하여 소비자 피해나 불공정 행위가 발생한 경우 해당 회사에 대해서는 혁신금융서비스 지정 취소

④ 혁신금융서비스 기간(출시일로부터 2년) 운영경과를 분석하여 연장 및 제도화여부 검토('24~'25.상)

- ①모집시장 영향*(예: CM비중 변화), ②소비자 보호 영향(예: 불완전판매 비율), ③공정경쟁 영향(예: 우월적 지위 남용)을 종합 고려하여 결정

* 향후, 보험대리점·설계사 관련 제도개선 추진시 모집시장 변화를 고려하여 설계사 역량 제고 및 상생발전방안 등도 검토