



보도	2026.3.24.(화) 석간	배포	2026.3.23.(월)		
담당부서	소비자피해예방국 피해예방총괄팀 피해예방3팀	책임자	국 장	임권순	(02-3145-8220)
		담당자	팀 장	임재동	(02-3145-8222)
			팀 장	손태윤	(02-3145-8240)

## 변액보험 판매 미스터리쇼핑 결과 및 관련 소비자 유의사항을 안내합니다.

### 주요 내용

- ◆ '25년중 생명보험사의 변액보험 판매량이 급증\*하면서 실적 경쟁이 과열
  - \* '25년 변액보험 초회보험료(2.89조원)는 전년 대비 46.2% 증가
- 변액보험 판매절차가 미흡할 경우 소비자의 가입 목적이나 투자 성향에 **反하는 상품 가입** 등 불완전판매 가능성 우려
- ◆ 이에, 금융감독원은 생명보험사를 대상으로 변액보험 판매 절차 점검을 위해 미스터리쇼핑을 실시('25.9~11월)
  - 대부분 회사가 변액보험 모집 절차 준수사항을 적절히 이행하는 것으로 평가되었으나, 주요 평가항목에서 일부 미흡 사항\*이 발견
    - \* 변액보험의 자산운용 방식 및 금융소비자보호법상 위법계약해지권 설명 미흡
- ➔ 금번 미스터리쇼핑 실시 결과 및 변액보험 관련 유의사항을 안내하여 소비자 피해를 예방하고자 함

### < 소비자 유의사항 >

- ① 변액보험은 원금이 보장되지 않고, 보험금 및 해약환급금이 기대보다 적을 수 있습니다.
- ② 보험가입 목적과 투자성향에 맞는 상품인지 고려해야 합니다.
- ③ 소비자는 변액보험을 권유받기 전에 먼저 적합성 진단을 받고, 진단 결과를 확인한 후 계약해야 합니다.
- ④ 소비자는 변액보험 펀드를 관리할 수 있습니다.

# I 미스터리쇼핑 실시 결과

## 1 실시 개요

- **(배경)** '25년중 변액보험 초회보험료는 2.89조원으로 전년(1.97조원) 대비 46.2% 증가하면서 생명보험사간 실적 경쟁이 과열
  - ※ '25년 상반기 변액보험 초회보험료는 1.38조원으로 전년 동기(0.84조원) 대비 64.7% 증가
  - 이러한 상황에서 변액보험 판매절차 미흡으로 소비자의 가입 목적이나 투자 성향에反하는 상품 가입 등에 따른 불완전판매 가능성 우려\*
    - \* '25년 변액보험 관련 민원건수는 1,308건(전체 생명보험 민원건수의 약 9%를 차지)
- **(개요)** 금융감독원은 생명보험사를 대상으로 변액보험 판매절차 점검을 위한 미스터리쇼핑\*을 실시('25.9~11월)
  - \* 미스터리쇼핑은 검사 외의 방법으로 실시하는 실태점검으로 평가결과에 따른 징계 등 제재조치 없이 제도개선, 권고 등에 한정하는 제도
  - 전체 22개 생보사 중 판매실적 및 판매채널 특성을 고려하여 9개사\*(2개 자회사 GA 포함)를 점검 대상으로 선정
    - \* ABL, 삼성, 교보, 미래에셋금융서비스(미래에셋생명 자회사), KDB, 메트라이프, KB라이프 파트너스(KB라이프생명 자회사), 신한라이프, 하나
  - 외부용역기관 소속 조사원이 설계사와 변액보험 가입 상담 절차를 진행하여 5개 부문\*, 24개 항목에 대해 평가
    - \* 적합성원칙, 설명의무, 고지·안내, 가점(해당 항목 설명시 가점), 감점(해당 항목 미설명시 감점)

## 2 실시 결과

※ 본 실시 결과는 점검 대상 회사당 평균 38개의 표본(영업점)을 선정하여 평가한 결과임을 참고하시기 바랍니다.

- **(종합)** '25년 변액보험 미스터리쇼핑 실시 결과는 “양호”로 평가 되었으며, 이는 직전 점검인 '19년(양호)과 유사한 수준
  - ※ 우수(90점 이상), 양호(80점 이상), 보통(70점 이상), 미흡(60점 이상), 저조(60점 미만)로 평가

□ **(회사별)** 평가대상 9개사 중 “우수” 5개사, “양호” 1개사, “보통” 1개사, “미흡” 2개사로 분포

- 평가대상의 절반 이상이 “우수”로 평가되는 등 주요 생보사들이 변액보험 모집 관련 준수사항을 이행하는 것으로 파악되었으나,
- “미흡”으로 평가된 회사도 있어 상담 과정 중 소비자의 이해력 제고를 위한 추가적인 노력이 필요한 상황

### 회사별 실시 결과

구 분	우수(5)	양호(1)	보통(1)	미흡(2)
회사명	삼성, 하나, 교보, KDB, ABL	미래에셋 금융서비스	메트라이프	신한라이프, KB라이프파트너스

□ **(평가부문별)** 5개 평가 부문 중 적합성원칙, 설명의무 등 4개 평가 부문이 “우수” 또는 “양호”로 평가

- 대다수 회사에서 적합성원칙을 준수하고, 법상 설명의무 항목인 변액보험의 구조 및 투자위험 등을 충분히 설명하는 것으로 확인
- 다만, 변액보험의 자산운용 방식 및 금융소비자보호법상 위법계약 해지권\*에 대한 설명이 미흡한 것으로 파악

\* 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자가 금융소비자보호법상 ①적합성원칙, ②적정성원칙, ③설명 의무, ④불공정영업행위 금지 및 ⑤부당권유행위 금지 규정을 위반하여 금융상품계약을 체결한 경우 해당 계약의 해지를 요구할 수 있는 권리

### 평가부문별 실시 결과

평가부문	평가결과	세부 평가항목
적합성 원칙	우수	- 보험계약자 정보 파악 및 적합성 진단 실시
	양호	- 진단 결과 고지 및 진단 결과 확인서 교부
	보통	- 적합한 변액보험 권유 등
설명 의무	우수	- 투자에 따른 위험
	양호	- 보험계약 개요 및 내용(보험료, 보장내용 등)
		- 변액보험 구조(특별계정 운용, 사업비 차감 등)
		- 해약환급금 손실, 최저보증 여부, 보험금 지급제한 사유, 고지 의무 위반 안내, 보험료 감액청구 및 보험수익자 지정 등
보통	- 청약철회 안내	
미흡	- 변액보험의 자산운용 방식, 위법계약해지권	
고지·안내	우수	- 금융상품판매대리·중개업자의 고지의무, 표지게시 등
가점	저조	- 세제혜택 안내, 펀드관리 필요성 안내
감점	우수	- 부당권유행위 감점, 정당한 보험자료 사용 여부 등

## II 변액보험 관련 소비자 유의사항

① 변액보험은 원금이 보장되지 않고, 보험금 및 해약환급금이 기대보다 적을 수 있습니다.

- 소비자가 지급받는 보험금 및 해약환급금은 투자 성과에 따라 달라지며,
- 소비자가 납입한 보험료 전액이 펀드에 투자되는 것이 아니라, 위험 보험료와 사업비를 차감한 나머지 금액이 펀드에 투자되기 때문에 보험금 또는 해약환급금이 기대보다 적을 수 있습니다.
  - 특히, 가입 초기에는 사업비 비중이 비교적 높기 때문에, 단기간에 해지할 경우 해약환급금이 더욱 적을 수 있습니다.

② 보험가입 목적과 투자성향에 맞는 상품인지 고려해야 합니다.

- 변액보험은 보험 본연의 기능인 위험 보장 또는 자금 마련이 필요하면서도, 투자 실적을 통해 향후 지급받는 금액을 늘리고자 하는 소비자에게 적합한 상품입니다.
- 변액보험은 단기 수익을 위한 상품이 아닙니다. 조기 해약 시 해약환급금이 납입 보험료에 크게 미달할 위험이 있습니다.
- 가입목적에 따라 적합한 변액보험에 가입하시면 됩니다.
  - 목돈 마련을 위한 저축형, 사망 등 위험대비를 위한 보장형, 노후 자금 확보를 위한 연금형 중 자신의 가입목적에 맞는 유형을 선택하시기 바랍니다.

※ 특히, 변액종신보험은 사망을 보장하는 보험으로서 납입 보험료 중 상당 부분이 위험 보험료로 차감되기 때문에 저축 목적으로는 적합하지 않습니다.

### 변액보험 유형별 비교

유형	가입 목적	특징	상품 예시
저축형	자산 증식을 위한 목돈 마련	투자 수익을 추구하는 동시에 목돈 저축	변액유니버설(적립형), 변액저축
보장형	사망, 질병 등 위험을 대비	보험금이 투자 실적에 따라 변동	변액종신, 변액유니버설(보장형)
연금형	노후 자금 마련	연금 수령액이 투자 실적에 따라 변동	변액연금

\* 변액유니버설보험 : 변액보험의 투자기능과 유니버설보험의 수시입출금 기능이 결합된 보험상품

**③ 소비자는 변액보험을 권유받기 전에 먼저 적합성 진단을 받고, 진단 결과를 확인한 후 계약해야 합니다.**

- 적합성 진단을 할 경우 소비자가 직접 진단 문항을 읽고 정확한 정보를 기재하여야 하며,
- 투자성향과 보험성향 등 진단 결과를 꼼꼼히 확인한 후 가입을 결정해야 합니다.

**④ 소비자는 변액보험 펀드를 관리할 수 있습니다.**

- 소비자는 펀드 변경 기능을 활용하여 금융시장의 변동성에 효과적으로 대응할 수 있습니다.
  - 경기변동 및 시장상황 등을 고려하여 필요한 경우에는 펀드 변경을 통해 펀드 수익률을 관리할 수 있습니다.
  - 다만, 펀드 관리는 계약자의 판단하에 이루어지고, 투자 결과에 따라 수익률이 변동되므로 신중히 선택하시기 바랍니다.

※ 펀드 변경 횟수 및 수수료 면제 조건 등은 상품별로 상이할 수 있으므로 가입한 보험사를 통해 확인하시기 바랍니다.

### Ⅲ 향후 계획

- 금융감독원은 증시 상승기에 편승한 과도한 판매경쟁 등 불건전 영업행위에 대한 모니터링을 강화할 예정입니다.
  - 또한, 미스터리쇼핑 결과가 '미흡'으로 평가된 보험사에 대해서는 개선계획을 수립토록 지도하고 이행 현황을 점검하는 한편,
  - 판매규모 상위 보험사에 대해서는 면담 등을 통해 판매절차 강화 등을 당부하는 등 금융소비자 보호에 만전을 기하겠습니다.