

신입 설계사 첫 주 교육

혼자 상담에 나가기 전에
월요일부터 금요일까지 다섯 단원을 배웁니다

T1	지점과 업무 도구
T2	판매 준수 사항
T3	상담 순서
T4	개인정보와 고객 권리
T5	첫 달 준비와 확인

T1
지점과 도구

T2
판매 준수

T3
상담 순서

T4
개인정보·권리

T5
첫 달·확인

첫 주 한눈에

월요일부터 금요일까지 이렇게 배웁니다

	월	화	수	목	금
오전	T1 입사 서류와 계정 발급	T1 업무 도구 직접 써 보기	T2 판매 원칙 여섯 가지	T3 상담 순서 다섯 단계	T4 개인정보와 고객 권리
오후	T1 지점 소개와 하루 일정	동행 선배 상담 옆에서 듣기	T2 하면 안 되는 말 바꿔 말하기	T3 역할 연습 두 번	T5 확인 퀴즈와 첫 달 계획

매일 17:30
팀장 면담 15분 — 그날 막힌 것 하나만 말하면 됩니다.

T1
지점과 도구

T2
판매 준수

T3
상담 순서

T4
개인정보·권리

T5
첫 달·확인

단원 1
월요일 오후 · 화요일 오전



지점과 업무 도구

이 단원이 끝나면

지점 사람과
하루 흐름을 안다

업무 도구 네 가지에
로그인할 수 있다

고객 서류를 어디로
주고받는지 안다

T1
지점과 도구

T2
판매 준수

T3
상담 순서

T4
개인정보·권리

T5
첫 달·확인

T1 · 지점과 업무 도구

분당지점은 이렇게 일합니다

설계사

26명

팀

3개

문을 연 해

2019년

위치

성남시 분당구

첫 인사는 이렇게

"도담결 보험대리점 분당지점
OOO입니다.
여러 보험회사 상품을
함께 안내해 드립니다."

하루 일정 (첫 주 기준)

08:50 아침 조회
공지와 오늘 일정 확인

09:30 교육
이 자료로 단원별 진행

12:00 점심
첫 주는 팀과 함께

13:00 동행·연습
선배 상담 듣기, 역할 연습

16:00 활동 일지 입력
만난 사람, 한 일, 다음 약속

17:30 팀장 면담
15분, 막힌 것 하나

T1
지점과 도구

T2
판매 준수

T3
상담 순서

T4
개인정보·권리

T5
첫 달·확인

T1 · 지점과 업무 도구

첫 주에 손에 익힐 도구 네 가지



상담·설계
프로그램

고객 정보를 넣고 보장
비교표와 설계서를 만듭니다

첫 주 할 일
연습 고객으로
설계서 1건



전자 청약
태블릿

설명서를 보여 주고 고객
확인과 서명을 받습니다

첫 주 할 일
서명 순서
따라 해 보기



활동 일지

만난 사람, 상담 내용, 다음
약속을 그날 남깁니다

첫 주 할 일
매일 16시에
입력



자료실

회사가 승인한 안내 자료만
여기서 꺼내 씁니다

첫 주 할 일
승인 자료
찾는 법 익히기

지점 기준 · 고객 서류는 회사 시스템으로만 주고받습니다. 개인 휴대폰 사진, 개인 메신저는 쓰지 않습니다.

T1
지점과 도구

T2
판매 준수

T3
상담 순서

T4
개인정보·권리

T5
첫 달·확인

단원 2
수요일 하루

T2

판매 준수 사항

이 단원이 끝나면

판매 원칙 여섯 가지를
내 말로 설명한다

하면 안 되는 말을
바뀌 말할 수 있다

모르면 준법 담당에게
먼저 묻는다

T1

지점과 도구

T2

판매 준수

T3

상담 순서

T4

개인정보·권리

T5

첫 달·확인

T2 · 판매 준수 사항

금융소비자보호법의 판매 원칙 여섯 가지

01 제17조

적합성 원칙

대상 상품을 권할 때 나이·재산·가입 목적 등 정해진 정보를 확인하고, 맞지 않는 계약은 권하지 않습니다.

→ 대상 상품은 회사 기준표 확인

02 제18조

적정성 원칙

대상 상품을 고객이 권유 없이 가입하려 해도 정보를 확인하고, 맞지 않으면 그 사실을 알립니다.

→ 대상 상품·절차는 회사 기준 확인

03 제19조

설명의무

보장 내용, 보험료, 해지할 때 불리한 점처럼 중요한 내용을 고객이 이해하게 설명합니다.

→ 설명서로 설명하고 확인받기

04 제20조

불공정영업행위 금지

다른 상품 가입을 조건으로 걸거나, 고객에게 불리한 조건을 떠넘기지 않습니다.

→ 끼워 팔기 하지 않기

05 제21조

부당권유행위 금지

불확실한 것을 확실하다고 말하거나, 상품 내용을 사실과 다르게 알리지 않습니다.

→ 단정하는 말 금지 (다음 쪽)

06 제22조

광고 관련 준수사항

상품을 알리는 문자·SNS 글·전단도 광고 규정 대상이 될 수 있습니다. 오해하게 쓰지 않습니다.

→ 지점 기준: 회사 심의 거친 자료만

이 쪽은 금융소비자보호법의 핵심 원칙만 다룹니다. 보험업법상 모집 질서·비교 안내 등은 회사 준법교육에서 함께 배웁니다.

출처: 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제17~22조(법률 제21065호, 2026.1.2 시행, 2026.10.6 확인) · 금융위원회 자료(2021.3.29)

T1

지점과 도구

T2

판매 준수

T3

상담 순서

T4

개인정보·권리

T5

첫 달·확인

T2 · 판매 준수 사항

하면 안 되는 말, 이렇게 바꿉니다

이렇게 말하지 않습니다	이렇게 말합니다
"무조건 이득이에요" 단정	"이 부분은 보장되고, 이 부분은 보장되지 않습니다."
"원금은 무조건 보장돼요" 조건 확인 없는 단정	"낸 보험료와 돌려받는 돈은 다를 수 있습니다. 해지환급금 예시를 같이 보시죠."
"지금 보험 깨고 이걸로 바꾸세요" 갈아타기 권유	"바꾸면 가입이 거절되거나 보험료·보장이 달라질 수 있습니다."
"오늘 안 하시면 손해예요" 서두르게 함	"충분히 생각해 보시고 결정하셔도 됩니다."
"여기가 제일 싸요" 근거 없는 비교	"비교 조건과 보장 범위부터 맞춰 보겠습니다. 이 자료를 기준으로 같이 보시죠."
"설명은 됐고, 서명만 하세요" 설명 생략	"서명 전에 중요한 내용을 하나씩 설명드리겠습니다."

T1
지점과 도구

T2
판매 준수

T3
상담 순서

T4
개인정보·권리

T5
첫 달·확인

단원 3
목요일 하루

T3

상담 순서

이 단원이 끝나면

다섯 단계를
순서대로 말할 수 있다

단계마다 남길
기록을 안다

역할 연습 두 번을
팀장 앞에서 한다

T1

지점과 도구

T2

판매 준수

T3

상담 순서

T4

개인정보·권리

T5

첫 달·확인

T3 · 상담 순서

상담은 늘 이 순서로 합니다



고객이 급하다고 해도 단계를 건너뛰지 않고, 설명을 줄이지 않습니다.

T1
지점과 도구

T2
판매 준수

T3
상담 순서

T4
개인정보·권리

T5
첫 달·확인

단원 4
금요일 오전

T4

개인정보와 고객 권리

이 단원이 끝나면

고객 정보를 받고
보관하고 버리는 법을 안다

고객 권리를
약관으로 안내한다

기간·날짜를
어림으로 말하지 않는다

T1

지점과 도구

T2

판매 준수

T3

상담 순서

T4

개인정보·권리

T5

첫 달·확인

T4 · 개인정보와 고객 권리

고객 정보는 받을 때, 가질 때, 끝날 때



세부 기준은 회사 개인정보 처리방침과 내부 규정을 따릅니다.
어디에 저장해야 할지 모르면, 저장하기 전에 먼저 묻습니다.

T1

지점과 도구

T2

판매 준수

T3

상담 순서

T4

개인정보·권리

T5

첫 달·확인

T4 · 개인정보와 고객 권리

고객 권리는 약관을 같이 보며 안내합니다

청약 철회

금융소비자보호법 제46조

대상 계약이면 일반금융소비자가 법령·
약관이 정한 기간과 요건에 따라
청약을 철회할 수 있습니다.

약관상 계약 취소

보험 약관의 품질보증 조항 확인

약관을 받지 못했거나 중요한 내용을
설명 듣지 못한 경우 등에 계약을
취소할 수 있습니다.

위법계약해지

금융소비자보호법 제47조

법이 정한 특정 판매원칙을 어기고
맺은 대상 계약은 일정 요건에서
고객이 해지를 요구할 수 있습니다.

적용 여부·기간·절차는 권리마다, 상품·계약마다 다릅니다. 그래서 고객이 물으면

"기간과 방법은 상품마다 달라서, 약관에서 같이 확인해 드릴게요."

날짜를 기억으로 말하지 않습니다. 약관과 회사 기준을 확인하고, 모르면 준법 담당에게 묻은 뒤 다시 연락합니다.

T1

지점과 도구

T2

판매 준수

T3

상담 순서

T4

개인정보·권리

T5

첫 달·확인

T5 · 첫 달 준비와 확인

첫 달 체크리스트

1주차	2주차	3주차	4주차
☐ 업무 계정으로 로그인했다	☐ 역할 연습 세 번, 팀장 확인을 받았다	☐ 설명서로 상품 설명을 끝까지 해 봤다	☐ 첫 달 상담 기록을 팀장과 다시 봤다
☐ 판매 원칙 여섯 가지를 내 말로 설명할 수 있다	☐ 첫 고객 파악 질문지를 채웠다	☐ 비교 자료에 출처를 적었다	☐ 고객 서류 보관 상태를 점검했다
☐ 선배 상담에 한 번 동행했다	☐ 활동 일지를 매일 입력했다	☐ 서명 전 확인 순서를 지켰다	☐ 헛갈린 문구를 준법 담당에게 확인했다
☐ 확인 퀴즈 다섯 문제를 다 맞혔다	☐ 모르는 것 목록을 팀장과 봤다	☐ 약관에서 고객 권리 조항을 찾아봤다	☐ 다음 달 목표를 팀장과 정했다

인쇄해서 책상에 붙여 두고, 매주 금요일 팀장 면담 때 같이 봅니다.

T1

지점과 도구

T2

판매 준수

T3

상담 순서

T4

개인정보·권리

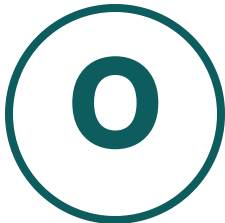
T5

첫 달·확인

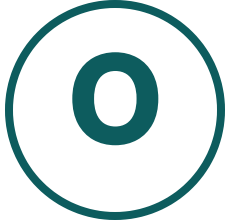
T5 · 첫 달 준비와 확인

확인 퀴즈 — O일까, X일까

1 고객이 먼저 가입하겠다고 하면 어떤 상품이든 정보 확인 없이 진행해도 된다.



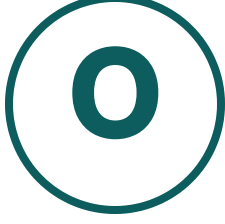
2 "이 상품은 원금이 무조건 보장됩니다"는 하면 안 되는 말이다.



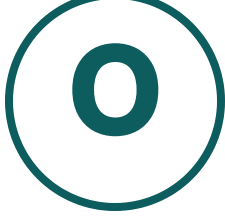
3 고객 서류를 개인 메신저로 받아도 바로 지우면 괜찮다.



4 청약 철회 기간은 모든 보험이 같으니 외워서 안내한다.



5 다른 보험과 비교할 때는 비교 조건을 먼저 맞추고 자료 출처를 함께 보여 준다.



먼저 혼자 풀고, 다음 쪽에서 정답을 맞춰 봅니다.

T1

지점과 도구

T2

판매 준수

T3

상담 순서

T4

개인정보·권리

T5

첫 달·확인

T5 · 첫 달 준비와 확인

정답, 그리고 모르면 물어볼 곳

- X

1번

적정성 대상 상품이면 고객이 먼저 원해도 정보를 확인합니다.
- O

2번

불확실한 것을 단정하면 부당권유가 될 수 있습니다.
- X

3번

처음부터 받지 않습니다. 회사 시스템으로만 주고받습니다.
- X

4번

상품·계약마다 다릅니다. 약관에서 같이 확인합니다.
- O

5번

근거 없는 비교는 하지 않습니다.

모르면 바로 물어보세요

판매 원칙·쓰면 안 되는 말
준법 담당 ○○○ 실장 · 내선 000

계정·시스템·태블릿
총무 ○○○ 주임 · 내선 000

상담 연습·일정
소속 팀장

본 자료는 지점 내부 교육용 견본이며, 실제 교육 전 회사 준법감시 부서 확인이 필요합니다. 특정 상품을 추천하지 않습니다.