

금융소비자의 소리





금융소비자의 소리

Contents

I. 2019년 1~3분기 금융민원 동향

- | | |
|--------------------|----|
| 1. 금융민원 동향 및 처리 현황 | 3p |
| 2. 금융권역별 주요 민원사례 | 8p |

II. 2019년 4분기 주요 소비자보호 제도개선

- | | |
|---|-----|
| 1. 오픈뱅킹 시범운영 현황(10.30~11.28) 및 추가 개선·보완사항 | 15p |
| 2. 소비자의 이해도 제고를 위한 보험약관 개선방안 | 17p |
| 3. 저축은행의 취약·연체차주 채무조정 지원 확대를 위한 개선방안 | 20p |
| 4. 상호금융권의 대출수수료 제도 개선 및 정보 제공 강화 | 22p |
| 5. 보험사기 관련 자동차보험료 환급 현황 | 26p |
| 6. 보험료 수납용 가상계좌의 실제 입금자 확인제도 전면 도입 | 28p |



2019년 1~3분기 금융민원 동향

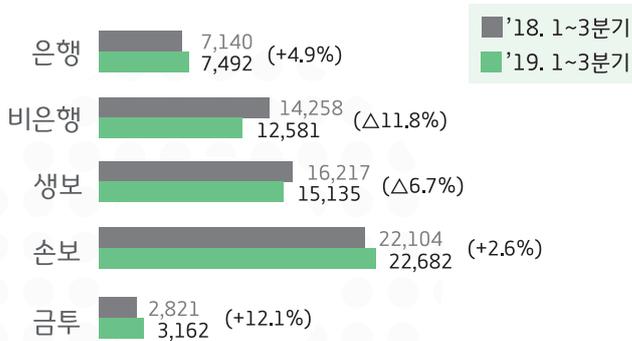
01 2019. 1~3분기 금융민원 발생 동향

금융민원 61,052건, 전년동기(62,540) 대비 2.4%(△1,488건) 감소

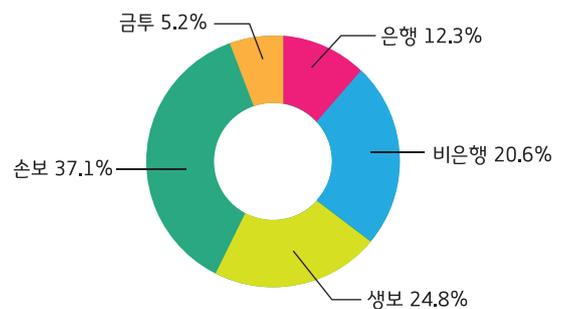
개황

- (금융민원) 비은행(12,581건) 및 생보(15,135건)권역은 각각 전년동기 대비 11.8%(△1,677건), 6.7%(△1,082건) 감소하였으나,
 - 은행(7,492건), 손보(22,682건), 금투(3,162건)는 각각 4.9%(+352건), 2.6%(+578건), 12.1%(+341건) 증가
 - 금융민원 중 보험권 비중이 61.9%(생보 24.8%, 손보 37.1%)로 가장 높으며, 비은행 20.6%, 은행 12.3%, 금융투자 5.2% 順

권역별 민원건수(증감율)



권역별 비중

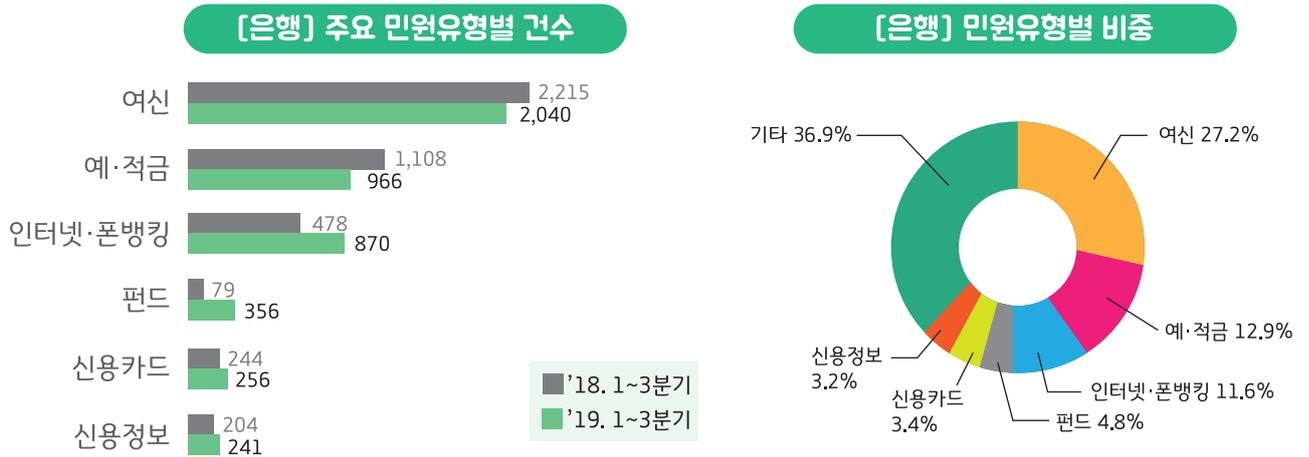


- (분쟁민원) 금융민원 61,052건 중 분쟁민원은 21,629건으로 전년동기(20,859건) 대비 3.7%(+770건) 증가

II 권역별 현황

가 은행 민원(7,492건) : 4.9% 증가(이하 전년동기 대비)

- '인터넷·폰뱅킹', '펀드'유형은 증가하였으나, '여신', '예·적금' 등 전통적 유형의 민원은 감소
 - 전자금융사기 관련 '인터넷·폰뱅킹' 유형과 DLF·DLS 투자자의 불완전판매 주장 등 '펀드' 유형* 민원 증가
- * DLF·DLS 관련 분쟁민원이 '19.3분기 집중 접수(205건)



* 기타 : 담보, 보증, 금융회사 내부경영 관련 사항, 금융법률상 원인 없는 행위 등

나 비은행 민원(12,581건) : 11.8% 감소

- P2P업체 및 연계 대부업자 관련 민원이 크게 감소*
- * '18.1~3분기 1,815건 → '19.1~3분기 127건(△1,688건, △93.0%)
- M.벤츠 파이낸셜의 자동차할부금 중도상환 처리지연 불만 관련 집단성 민원(298건)으로 할부금융사 민원 증가

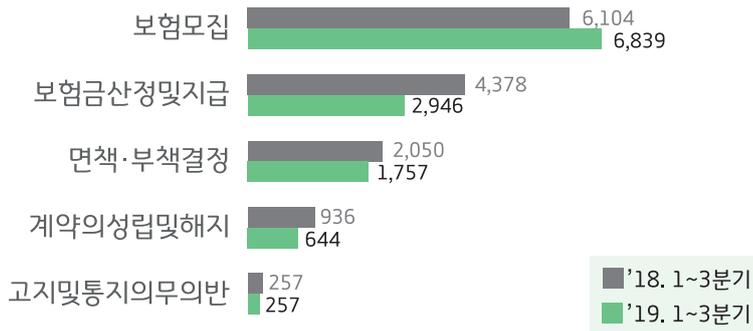
비은행 업종	민원건수		증 감		구성비 (%)
	'18. 1~3분기	'19. 1~3분기	건수	증감률(%)	
1 신용 카드 사	4,623	4,641	18	0.4	36.9
2 대 부 업 자	2,413	2,157	△256	△10.6	17.1
3 신 용 정 보 사	1,764	1,851	87	4.9	14.7
4 할 부 금 용 사	796	1,040	244	30.7	8.3
5 기 타*	4,662	2,892	△1,770	△38.0	23.0
합 계	14,258	12,581	△1,677	△11.8	100

* P2P업체, 상호금융, 상호저축은행, 리스사, 전자지급결제대행업자(PG사) 등 전자금융업자, 부가통신업자(VAN사) 등

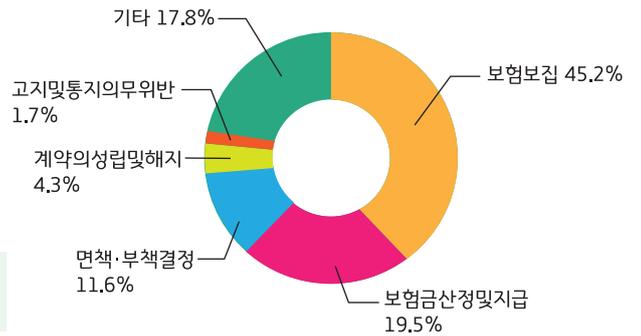
다 생명보험 민원(15,135건) : 6.7% 감소

- '18년 다수 발생한 즉시연금 분쟁*과 함께 '보험금 산정 및 지급' 유형이 크게 감소
* '18.1~3분기 1,414건 → '19.1~3분기 25건(△1,389건, △98.2%)
- 불완전판매 등에 따른 '보험모집' 유형(비중 45.2%)이 증가하였으나, 기타 유형은 감소

[생보] 주요 민원유형별 건수



[생보] 민원유형별 비중

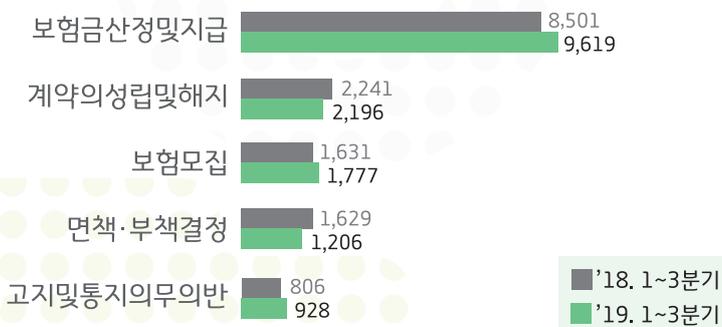


* 기타 : 모집인 관리 등 금융회사 내부경영 관련 사항, 금융법률상 원인 없는 행위 등

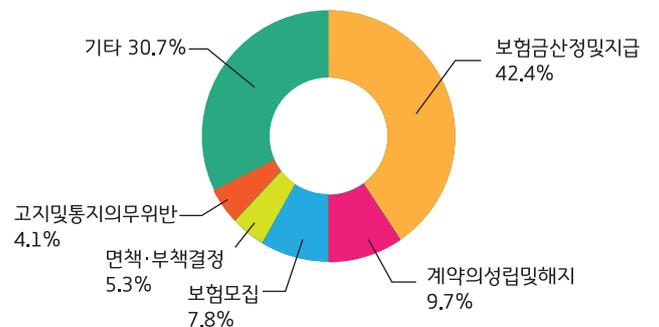
라 손해보험 민원(22,682건) : 2.6% 증가

- '보험금 산정 및 지급' 유형(9,619건)이 전년동기(8,501건) 대비 13.2%(+1,118건) 증가*
* '19.1~3분기 중 질병·상해보험 및 실손보험의 '보험금 산정 및 지급' 유형이 각각 2,487건, 1,239건으로 전년동기 대비 651건, 195건 증가
- 비중은 보험금 산정 및 지급(42.4%), 계약의 성립 및 해지(9.7%) 順

[손보] 주요 민원유형별 건수



[손보] 민원유형별 비중



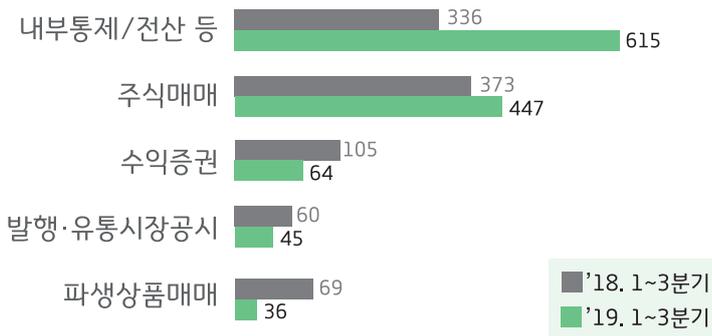
* 기타 : 모집인 관리 등 금융회사 내부경영 관련 사항, 과실비율 산정 등 금융법률상 원인 없는 행위 등

마 금융투자 민원(3,162건※) : 12.1% 증가

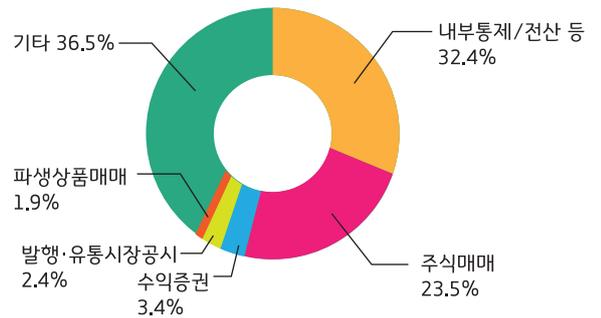
※ 증권 1,901건, 투자자문 797건, 부동산신탁 360건, 자산운용 80건, 선물 24건

- (증권) KB증권(2월)·유진투자증권(8월) 등 전산장애 피해 민원(349건)에 기인해 ‘내부통제/전산’ 관련 유형이 증가

[증권] 주요 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



* 기타 : 신탁, 금융회사 내부경영 관련 사항, 금융법률상 원인 없는 행위 등

- (기타) 허위·과장광고 및 주식매매 부당권유 관련 유사투자자문업체 민원 및 부동산신탁 민원이 각각 797건, 360건 접수

III 민원 처리현황

- 전년동기(58,136건) 대비 2.1% 증가한 59,362건 처리하였고, 이 중 분쟁민원은 20,272건으로 전년동기(16,501건) 대비 22.9% 증가

금융민원 처리현황

(단위: 건, %)

구분	'18년	'18. 1~3분기	'19.1~3분기	증감	증감률	
금융민원	78,141	58,136	59,362	1,226	2.1	
[일반민원]	[54,292]	[41,635]	[39,090]	[Δ2,545]	[Δ6.1]	
[분쟁민원]	[23,849]	[16,501]	[20,272]	[3,771]	[22.9]	
권역	은행	9,240	7,020	6,911	Δ109	Δ1.6
	비은행	18,262	14,256	12,587	Δ1,669	Δ11.7
	보험	47,047	34,087	36,705	2,618	7.7
	(생명보험)	(18,256)	(13,002)	(14,980)	(1,978)	(15.2)
	(손해보험)	(28,791)	(21,085)	(21,725)	(640)	(3.0)
금융투자	3,592	2,773	3,159	386	13.9	

금융권역별 금융민원 현황(접수 기준)

- 1) 처리중 민원의 재분류 등으로 '19.1~3분기 민원통계는 추후 조정 가능
 2) 단일건에 다수 회사가 연관되는 민원 사례가 있어 회사별 민원통계는 매년말 1회 산출

(단위: 건, %)

구 분	'17년	'18년	'18. 1~3분기 (a)	'19.1~3분기 (b)	증감 (b-a)	증감률 (b-a)/a*100
금융민원	76,357	83,097	62,540	61,052	△1,488	△2.4
[분쟁민원]	[25,205]	[28,118]	[20,859]	[21,629]	[770]	[3.7]
은행	8,927	9,447	7,140	7,492	352	4.9
비은행	16,813	18,501	14,258	12,581	△1,677	△11.8
카드	6,546	6,346	4,623	4,641	18	0.4
저축은행	1,748	1,568	1,244	926	△318	△25.6
대부	3,005	4,533	3,785	2,157	△1,628	△43.0
기타	5,514	6,054	4,606	4,857	251	5.4
보험	47,742	51,323	38,321	37,817	△504	△1.3
생보	18,101	21,507	16,217	15,135	△1,082	△6.7
손보	29,641	29,816	22,104	22,682	578	2.6
금융투자	2,875	3,826	2,821	3,162	341	12.1
증권	1,990	2,249	1,716	1,901	185	10.8
자산운용사등 기타	885	1,577	1,105	1,261	156	14.1

*중복·반복 민원 제외

02 금융권역별 주요 민원 사례

※ 민원내용이 유사하더라도 사실관계, 관련법규, 참고서류(대출 또는 가입계약서·약관·상품설명서 등) 검토후 처리결과가 달라질 수 있으므로 자료 이용시 유의하여 주시기 바랍니다.

1 은행·비은행

1) 비대면 전자금융거래(대출) 관련

▣ 민원사례

사실혼관계에 있는 동거인이 민원인 명의 핸드폰과 입출금통장 등을 이용하여 민원인 명의 은행대출을 받았는데 은행이 적절한 본인확인 절차를 이행하지 않아 대출피해가 발생하였다는 취지의 민원을 제기

▣ 처리결과

본 대출은 스마트폰앱(App)을 이용하여 간편송금업체 토스(Toss)와 연계하여 제공하는 서비스로서 개인 신분증과 핸드폰 인증과정 등을 통하여 영업점 방문없이 한도대출을 제공하는 것이며, 은행은 대출 실행시 은행연합회에서 정한 금융실명거래업무절차 및 은행내규에 따라 민원인 핸드폰으로 촬영하여 전송된 신분증, 신청자 명의 금융계좌 여부* 등 실명확인 절차를 거쳐 대출금을 송금하였음

* 민원인 명의 타행계좌로 1원 송금후 입금내역에 보안기재된 4자리 코드 확인

은행이 비대면방식의 전자금융거래와 관련하여 법규에서 정한대로 다양한 본인확인조치를 이행하였고 민원인이 본인명의 대출 목적의 정보제공 행위를 한 것으로 판단되며 법원판례* 등을 참조하여 민원인 요청을 수용하기 어려움을 안내

* 신용불량자 자녀가 부모 명의 스마트폰을 이용한 대출을 신청하고 부모가 본인 인증정보를 제공한 경우 명의인의 전자금융(대출) 책임을 인정한 사례

▣ 소비자 유의사항

최근 핀테크금융이 활성화되어 간편하게 핸드폰을 이용한 비대면 대출이 늘고 있는데, 핸드폰을 타인에게 양도하면서 신분증 및 개인정보를 제공함으로써 비대면 인증에 의한 대출이 발생한 경우 핸드폰 명의인이 대출금 상환책임을 질 수 있어 유의할 필요

2) 신용카드 - 보이스피싱 카드론 취급 관련

▣ 민원사례

민원인은 핸드폰으로 소액결제처리 문자를 받고 전화해보니 검사를 사칭한 자가 신상정보가 모두 유출되었다며 개인정보를 요청하였고, 이를 알려주자 4개 카드사 등에서 카드론 등으로 1억여원이 대출되는 피해를 입었는데, 카드사들이 적절한 실명확인절차 없이 대출을 실행함으로써 피해를 입었다는 취지로 민원을 제기

▣ 처리결과

민원인의 사례는 휴대폰 앱을 이용한 신종 보이스피싱 사기에 해당하는 것으로 판단되며 민원인이 타인에게 비밀번호 등 개인정보를 알려준 과실이 있고 본인명의 휴대폰 및 신용카드를 이용한 인증절차가 진행되어 카드론이 발생하였으므로 「전자금융거래법(제9조)」, 「신용카드개인회원표준약관(제41조)」 등에 따라 대출 실행 및 관련 채무상환책임이 민원인에게 귀속됨. 다만, 카드사는 보이스피싱 피해구제를 위해 카드론 이율 조정 및 대출기간 연장 등 민원인 편의를 위해 최대한 노력할 것임을 안내

▣ 소비자 유의사항

개인정보를 도용한 보이스피싱 피해가 지속되고 있는데, 의심스러운 문자메시지를 받을 경우

- ① 신분이 불확실한 자가 제시한 전화번호가 아닌 신용카드 뒷면에 안내된 전화번호 또는 카드사 전화번호로 먼저 문의하거나 인근 금융회사 영업점을 방문하여 확인할 필요가 있고,
- ② 출처·용도를 알 수 없는 스마트폰앱(App)을 설치하라는 등의 요구는 거절해야 하며,
- ③ 계좌비밀번호 또는 보안카드번호를 알려주지 않도록 유의할 필요

※ 보이스피싱 피해 예방을 위해 의심 문자나 전화를 받은 경우 지체없이 경찰서(☎112)나 금융감독원(☎1332)에 신고하여 지급정지 신청 등 필요

3) 신용카드 - 보증책임 관련

▣ 민원사례

민원인은 법인카드 발급시 법인대표이자 최대주주로서 연대보증을 제공한 이후 대표이사를 퇴임하였는데, 카드사가 최근 법인카드 연체대금을 납부하라고 통보한 것은 부당하다는 취지로 민원을 제기

▣ 처리결과

민원인이 카드사에 대표이사 퇴임사실을 알린 시기가 카드사의 연체대금 통보 후이며 동 연체대금은 그 전에 발생하였음이 확인되는데,

「신용카드법인회원약관」에 따르면 연대보증인은 회원의 정당한 카드이용대금에 대하여 회원과 연대하여 책임을 부담하고, 연대보증인은 퇴직 또는 그에 준하는 사유가 발생할 경우 즉시 카드사에 동 사실을 알려야 하며 연대보증인은 보증기간 중 사용된 카드금액에 대하여는 여전히 보증책임*을 부담하는 것으로 규정하고 있어, 민원인의 연대보증책임을 부인하기 어려움을 안내

* 법인의 계속적 카드거래 등으로 발생하는 불특정채무에 대한 연대보증 책임

▣ 소비자 유의사항

회사 대표이사 등 임원 재임당시 법인카드 사용 등에 따른 금융회사채무에 대해 연대보증을 하고 퇴임 후에도 금융회사가 보증책임을 묻는다는 민원이 계속 제기되고 있는데, 대표이사를 퇴임하더라도 카드회원 약관에서 정한 절차에 따라 보증계약해지를 요청하지 않은 경우 대표이사로서 체결한 연대보증계약이 자동으로 해지되지 않고 회사(법인)의 계속적인 카드사용 거래로 인해 발생한 채무를 부담하게 됨을 유의할 필요

※ “대표이사, 이사 등을 역임한 후 퇴임시 각종 채무 연대보증 정리 필요”에 관한 금융감독원 보도자료(‘15.2.23)를 자세히 참고

4) 신용카드 - 부가서비스

▣ 민원사례

(사례4-1) 민원인은 카드결제금액에 따라 항공마일리지가 적립되는 카드를 발급받아 사용중, 그간 도시가스요금의 카드결제에 대하여 마일리지 적립되지 않았음을 발견하고 카드회사의 업무처리가 부당하다는 민원을 제기

(사례4-2) 민원인은 전월 카드실적 30만원 이상 이용시 1.5만원 할인혜택이 있는 카드를 발급받았는데, 카드사가 별도 설명없이 '상품권' 사용내역을 카드이용실적에서 제외한 점이 부당하다는 민원을 제기

▣ 처리결과

(사례4-1) 카드사는 도시가스요금 결제대금이 마일리지 적립 제외항목이 아니었으나 카드출시('16년) 당시 시스템상 가맹점코드 등록이 누락되어 마일리지 적립되지 않았음을 확인하고 민원인에게 충분한 설명과 함께 미적립 마일리지를 적립 처리함. 아울러 카드사는 코드 등록 오류와 관련된 다른 회원들에게도 도시가스 결제대금과 관련하여 미적립된 마일리지를 적립해주었음

(사례4-2) 카드 출시 당시 홈페이지 광고화면에는 구체적으로 상품권의 실적제외 또는 포함여부에 대해 기재하지 않았으나 실적인정에 관해 “지난 달 실적 30만원 이상시, 기타 자세한 내용은 카드신청 홈페이지 확인”이라고 기재되어 있고 카드실물과 함께 고객에게 발송된 리플렛 및 해당 카드사 홈페이지 등에서도 이를 광고하고 있어, 전월 실적 적용과 관련된 카드사의 업무처리가 부당하다고 하기 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

카드사의 부가서비스에 대하여 리플렛, 홈페이지, 기타 안내자료 등을 통하여 카드사의 할인 혜택, 마일리지 또는 포인트 적립 등에 관하여 꼼꼼히 확인하되 자세한 사항은 금융회사에 적극 문의하고 답변을 확인할 필요

2 보험

1) 치아보험

▣ 민원사례

민원인은 치아보험 가입후 그 다음달에 4개 치아를 발치하고 2년 지나 2곳에 임플란트를 하여 보험금(각 치아 150만원)을 청구하였는데, 보험회사가 가입당시 구체적 안내도 하지않고 임플란트 치료비 지급기준이 “발치일”이라면서 약관상 보험가입 후 2년이 경과하지 않았음을 이유로 보험금의 일부만(각 치아 7.5만원) 지급한 점이 부당하다는 취지로 민원을 제기

▣ 처리결과

민원인이 가입한 보험 약관에 의하면 보철치료를 받기 위한 영구치를 뽑은 날이 보험계약일로 부터 2년 미만인 경우 보험금을 삭감하여 지급한다고 설명하고 있고, 해당 계약이 자필서명 등 정상적으로 이뤄졌으며 전화모니터링에서 민원인이 “가입후 2년내에 임플란트 치료시 가입금액 일부만 보장된다고 설명되었는지”에 대해 들었다고 하였음이 확인되어, 보험가입후 2년내에 발생한 임플란트 치료비 일부를 삭감하여 지급한 업무처리가 부당하다고 하기 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

치아보험 가입시 다음 유의사항을 꼼꼼히 읽고 가입할 필요

- ◎ 상해 치료는 제외하고 질병으로 인한 치료만 보장하는 치아보험도 있음
- ◎ 1개의 치아에 대해 동일한 사유로 두 가지 이상의 복합형태치료를 받은 경우에는 보험금이 가장 큰 항목만 지급
- ◎ 사랑니 치료, 치열교정 준비, 미용상 치료 및 이미 보철치료를 받은 부위에 대한 수리, 복구, 대체치료는 보험금 미지급
- ◎ 보험기간 중에 진단 또는 발치한 치아를 보험기간 종료 후 치료하는 경우 원칙적*으로 보험금 미지급
* 다만, 의사 진단에 의한 경우 보험기간 종료 180일 이내의 치료는 지급
- ◎ 연간보장 한도(발치한 영구치 개수 기준 3개)를 초과하여 발치한 부위의 보철치료(브릿지, 임플란트)는 치료시기에 관계없이 보험금 미지급
- ◎ 청약이전 5년간 충치(치아우식증), 치주질환으로 치료받은 치아는 미지급

※ '16.9.12. 보도자료 “금융꿀팁 200선 - 치아보험 가입시 유의사항” 참고

2) 실손보험

▣ 민원사례

민원인은 '19.6월 폐색성 수면무호흡 진단을 받고 양압기*를 대여하여 사용하였는데 실손보험에서 보장하지 않아 부당하다는 민원 제기

* 마스크를 통하여 공기압력을 불어넣어 수면시 원활한 호흡을 할 수 있도록 하는 장치로서 수면무호흡증의 대표적인 非수술적 치료방법

▣ 처리결과

실손보험약관(보상하지않는 손해)에 따르면 “의치, 의수족, 의안, 안경, 콘택트렌즈, 보청기, 보조기 등 진료재료의 구입 및 대체비용”은 질병입원의료비 및 질병통원치료비에 해당하지 않는다고 정하고 있고, 양압기 비용은 “보조기 등 진료재료의 구입 및 대체”에 해당하여 실손의료비 지급대상이 아니라고 한 보험사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

양압기 대여 비용이 실손보험에서 지급되는지에 대한 민원이 꾸준히 제기되는데, 법원판례에 따르면 수면무호흡 증상으로 입원 치료후 구입사용한 양압기 비용은 입원치료중 발생한 비용이라고 보기 어려우며, 우리원 분쟁조정례에서도 수면무호흡증을 개선하기 위하여 사용하는 ‘하악전방유도장치’를 ‘보조기 등 진료재료의 구입 및 대체비용’으로 보아 실손의료비 지급대상이 아니라고 결정(제2016-16호)한 바 있으므로 의료기 구입 및 대여 사용시 발생하는 비용에 대한 실손보험 적용여부를 꼼꼼히 살펴볼 필요

3 금융투자

1) 계좌개설

▣ 민원사례

민원인은 비대면 매체(App)를 통하여 CMA계좌를 개설한 후 증권사 지점을 방문하여 개설계좌에 대한 현금카드 또는 체크카드 발급을 요구하였으나, 보이스피싱 사고를 강조하며 최소 3개월간 입출금 내역 특이사항이 없을때만 거래매체 발급이 가능하다고 하며 발급을 거절하였음은 민원인을 잠재적 범죄자로 본 것으로 부당하다는 취지로 민원을 제기

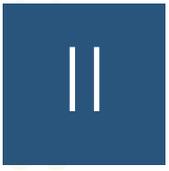
▣ 처리결과

증권회사는 민원인이 신규고객이며 영업점에 방문하지 않은 채 계좌개설을 비대면 방식으로 진행하였고 통상적인 고객과 달리 주식 또는 펀드에 대한 관심을 보이기도는 카드 발급만을 요청하여 대포통장 개설 가능성 및 최소 3개월간 입출금내역 특이사항 여부 등을 검토하여 내규에 따라 카드 발급을 거절한 것으로 확인됨

증권회사의 내규에 따른 고유 업무처리에 위원회가 간여하기 곤란하나, 증권회사가 민원인 응대태도에 미흡함이 있었음을 인정하였고 대포통장 예방업무에 충실을 기하되 고객의 반발이 최소화되도록 직원교육을 강화하여 유사한 민원이 발생하지 않도록 노력할 것임을 안내

▣ 소비자 유의사항

신규계좌 개설시 금융거래목적 확인절차를 엄격히 진행하는 등 금융거래시 다소 불편함이 발생할 수 있으나, 전 금융권에 정책적으로 시행중인 대포통장 근절 종합대책이 선량한 금융 소비자를 보호하기 위한 것임을 유의할 필요(12.10.31. 보도 '대포통장 근절 종합대책 마련 및 시행' 참고)



2019년 4분기 주요 소비자보호 제도개선

01 오픈뱅킹 시범운영 현황(10.30~11.28) 및 추가 개선·보완사항

1 최근 동향

- 지난 10월 30일 10개 은행*이 오픈뱅킹 서비스를 시범 실시한 이후 광주은행(11.18.)과 대구은행(11.29.)이 추가로 참여
 - * KB국민, 신한, 우리, IBK기업, NH농협, KEB하나, BNK부산, BNK경남, 전북, 제주
 - 약 한달(10.30일~11.28일)동안 첫날*을 제외하고 주중 평균 8만명, 주말 평균 3만명 등 총 239만명이 서비스에 가입하여 총 551만 계좌(1인당 2.3개)를 등록하였으며
 - * 오픈뱅킹 시범실시 첫날(10.30.) 51만명 가입, 94만 계좌 등록
 - 같은 기간 서비스 총 이용건수는 4,964만건(일평균 165만건)으로 그 중 출금이체가 116만건, 잔액조회가 3,972만건
-
- 11월 28일 기준으로 총 169개 기관(은행 18개, 핀테크기업 151개)이 오픈뱅킹 이용을 신청
 - 은행과 기존 오픈플랫폼 이용기관을 제외한 핀테크기업 123곳 중 88곳이 금융결제원의 이용적합성 승인을 거친 상황이며,
 - 승인을 받은 핀테크기업을 대상으로 기능테스트(금결원), 보안상담 및 보안점검(금보원)을 진행 중

2 추가 개선·보완 사항

□ 시범실시 과정에서 개선이 필요한 사항 등에 대해서는 금융결제원 및 금융보안원이 은행들과 협의를 통해 개선 추진 중

① (계좌등록) 11월 11일부터는 어카운트인포 서비스가 연계되어 예·적금을 포함한 계좌를 자동조회 후 등록이 가능

* 시범실시 은행 중 7개 은행은 연계되었으며 나머지 은행(부산, 경남, 광주, 제주)은 순차 적용중이며, 12월 18일 이전에 연계가 완료될 예정

② (수취계좌확인) 출금이체시 출금은행도 최종수취계좌를 확인할 수 있도록 구축(12.7. 적용)

③ (FDS 탐지 강화) 이상거래 차단을 위해 24시간 FDS* 탐지결과를 실시간(10분 단위)으로 이용기관에 자동 전송할 수 있도록 시스템을 고도화(12.7. 적용)할 예정

* FDS(Fraud Detection System) : 금융거래시 접속 정보, 거래 정보 등을 수집·분석해 의심스러운 거래나 평소와 다른 거래 발생을 탐지하는 보안 시스템

④ (보증한도 협의) 대형 핀테크 업체들은 은행과 협의를 진행 중이며, 미협의를 금결원을 통해 통합보증계약을 체결할 예정

※ 상대적으로 협상력이 약한 중소형 핀테크 업체들은 별도 개별 협상 진행 없이 금융결제원 통합보증계약을 통해 일괄 계약

⑤ (보안대응 모의훈련) 오픈뱅킹 실시에 따른 합동훈련(금융위·금감원·금보원·금결원등,12.13. 잠정)을 통해 보안체계도 더욱 강화할 예정

02 소비자의 이해도 제고를 위한 보험약관 개선방안

1 개요

- '19.10.22. 소비자가 이해하기 쉬운 보험약관을 만들기 위한 개선방안을 논의하는 간담회가 개최됨
- 동 간담회에는 소비자단체, 일반소비자, 보험업계 등이 참석하여 보험약관 개선 아이디어를 소개하고 보험약관 개선 추진방안에 대한 생생한 목소리를 직접 청취

2 보험약관 개선 세부방안

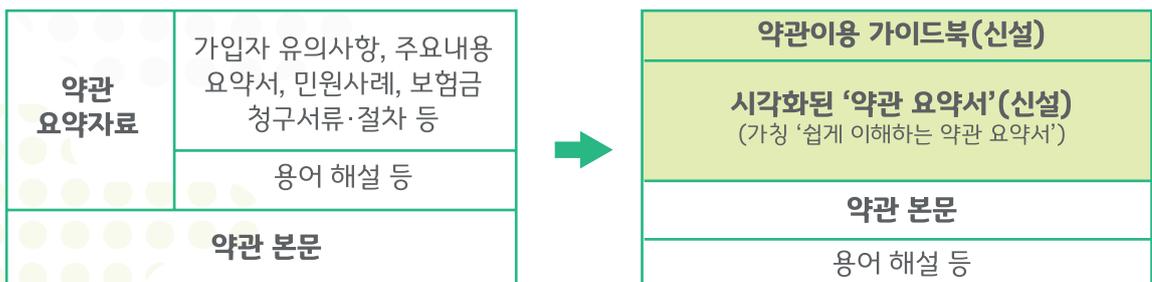
1 인포그래픽*과 정보통신기술(ICT기술)을 적극 활용

* Infographics, 정보, 데이터, 지식 등을 빠르고 쉽게 이해할 수 있도록 색깔, 그래픽 등 시각적인 요소를 활용하여 표현하는 기법

- 그림, 표, 그래프 등을 활용하여 보험약관의 핵심 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 '시각화된 약관 요약서'를 마련
- 일반소비자가 보험약관의 구성 및 핵심내용 등을 쉽게 찾고 활용할 수 있도록 도와주는 '약관 이용 가이드북*'을 신설

* (예) ①약관의 핵심 체크사항 등 주요정보 쉽게 찾기(해당 조문의 쪽 번호 등 표시)
 ②시각화된 약관요약서, 가나다순 특약색인 등의 활용방법 등

약관 구성체계 변경(案)



- 보험약관의 주요 내용을 동영상으로 제작하고 QR코드와 연결

2 소비자 오인가능성이 높은 보험 상품명 정비

- 상품특징(예: 갱신형 여부 등) 및 보험상품 종류를 상품명에 표기하고, 보장내용과 다르거나 오인할 소지가 있는 표현 금지

〈상품명 정비에 따른 개선 예시〉

현행	개선後
연금받을 수 있는 종신보험 (→ ‘연금’ 수령을 강조하여 연금보험으로 오인 소지)	무배당 000000 종신보험
더(The)드림 암보험 (→ 보장내용 등을 지나치게 과장하는 표현 사용)	무배당 000000 암보험(갱신형)
VIP프리미엄보험 (→ 보험상품 종류 미표기로 보장내용 유추 곤란)	무배당 000000 정기보험

※ 상품명에 상품의 특성을 담을 수 있도록 상품명 표기에 대한 준수사항 및 금지사항을 마련하는 방안 검토

3 특약 부가체계 및 약관 전달체계 개선

- 가입실적이 낮거나 보험금 지급실적이 없는 특약 및 상품과 무관한 특약 부가를 제한

〈상품별 부가 가능 특약 및 금지 사례(예시)〉

상품	부가 가능 특약 및 금지 사례	
암보험	부가 가능	암으로 인한 진단, 입원, 수술 등 손해보장 특약
	부가 금지	골절진단비, 급성심근경색증진단비, 당뇨병진단비, 민사소송법률비용 등
운전자 보험	부가 가능	운전 중 발생하는 신체손해, 배상책임·비용발생 등 손해보장 특약
	부가 금지	非운전자 자동차부상치료비, 화재벌금 특약, 골프활동 중 배상책임 등

- 소비자가 실제 가입한 약관만 포함하는 ‘맞춤형 약관’을 교부

* 비대면채널(CM, TM 등)은 우선 적용하고, 대면채널은 판매량 대비 약관제작능력 등을 감안하여 단계적으로 추진할 계획

4 보험약관의 사전, 사후 검증 강화를 위한 제도 개선

- 보험회사는 상품 개발(변경) 시 법률 검토*를 실시하고 의료 리스크**의 사전 검증을 강화
 - * 기초서류의 법규위반 및 소비자 권익침해 가능 여부, 민원·분쟁 발생 소지 등 검토(조문체제 변경, 자구 수정 및 단순한 보험요율의 변경 등의 경우 생략 가능)
 - ** 보험금 지급기준 및 지급제한 조건이 의학적 기준에 부합하는지 여부, 도덕적 해이 및 과잉진료 유발 가능성 등 검토
- 보험협회 제3보험 입·통원 신상품개발 협의기구*의 심사대상을 신고상품에서 일부 자율상품도 포함·확대하고, 모호한 약관용어표현 등에 대해서도 개선 권고
 - * 의료기관, 소비자 등 다양한 이해관계인으로 구성하여 공보험과 연계된 보험상품(입·통원, 수술 등 보장) 개발시 보험금 지급사유 및 청구서류 등을 사전 협의
- 약관이해도 평가*의 내실화 방안을 마련
 - * 보험업 법규에 따라 보험약관 이해도 평가를 시행(연2회)하며, 보험개발원은 평가 시행 후 결과를 금융위원회 보고, 홈페이지에 공시
- 일반소비자 평가비중을 단계적으로 확대(현행 10%에서 50%까지)하고, 평가범위도 현행 주계약에서 전체 약관(특약 포함)으로 확대
- 평가대상상품 선정 시 판매실적 이외에 민원 및 소송 발생지표를 반영하고,이해도 평가결과가 보험회사의 약관개선에 활용될 수 있도록 회사별 내부평가기준 구축 유도
- 이해도 평가결과가 약관 개선에 활용될 수 있도록 인센티브*를 부여하는 방안 추진
 - * 약관 이해도 평가등급이 우수하거나 자체 평가시스템 등을 구축한 보험사에 경영실태평가(RAAS) 평가 시 가점을 부여하는 등 인센티브 부여

03 저축은행의 취약·연체차주 채무조정 지원 확대를 위한 개선방안

1 개요

- 취약·연체차주에 대한 체계적인 채무조정 지원 업무 수행을 위해 저축은행중앙회 표준규정에 「채무조정제도 운영규정」 마련
 - 대출규정, 업무방법서 및 가이드라인 등에 각각 기술되어 있던 지원내용을 「운영규정」으로 일원화하고,
 - 채무자 유형별로(연체 우려자 / 단기 연체자 / 장기 연체자), 가계뿐만 아니라 개인사업자, 중소기업을 포함하여 취약차주 사전지원, 프리워크아웃 및 워크아웃 등 3단계 지원체계를 구축

2 지원대상 확대 및 지원방식 다양화

1 취약차주 지원대상 확대

- 가계대출로 한정되어 있던 「취약차주 사전지원」대상을 원칙적으로 개인사업자 및 중소기업까지 확대*하여 통일성 있는 채무조정 지원체계 구축

* 사전경보체계는 가계·개인사업자에 대해 우선 적용하고 추후 중소기업으로 확대 검토

2 프리워크아웃 지원방식 다양화

- 「프리워크아웃」지원내용 중 가계대출에만 적용했던 항목을 개인사업자 및 중소기업까지 확대 적용*

* 중도상환수수료 면제, 연체금리 인하(약정금리+3% 상한), 채무조정시 추가 가산금리 미부과(단, 채무변제 순서선택권 부여, 담보권실행 前 상담 등은 개인사업자에 우선 적용하고 추후 중소기업에도 적용 검토)

3 워크아웃 활성화 유도

- 「워크아웃」지원대상을 확대하고 원금감면 대상채권과 원금감면 한도를 확대

< 워크아웃 지원내용 확대 >

구분	현행	개선(안)
워크아웃 지원대상 채권	- 고정이하 분류된 채권 - 1천만원 이하 요주의 채권 등	- 고정이하 분류된 채권 - 2천만원 이하 요주의 채권 등
원금감면 기준금액	- 1천만원 이하 고정이하 채권	- 2천만원 이하 고정이하 채권
원금감면 한도	- (개인신용대출) 50% 이내 단, 사회취약계층은 70% 이내	- (개인 및 개인사업자신용대출) 70% 이내 단, 사회취약계층은 90% 이내

3 취약·연체차주 권익보호 강화

1 채무조정제도 안내 강화

- 소비자가 채무조정제도를 명확하게 인지할 수 있도록 홈페이지와 대출 취급 시 상품설명서 등을 통해 상시 안내하고,
- 기한이익 상실 예정 통지서 발송*시에도 채무조정 지원제도를 안내하도록 의무화

* 기한이익 상실 사유 발생 前 7영업일 이내 발송

2 담보권 실행 前 상담의무 대상 확대

- 가계 주택담보대출 차주에 한하였던 담보권 실행 前 상담의무 대상을 가계 및 개인사업자에 대한 모든 담보대출로 확대

04 상호금융권의 대출수수료 제도 개선 및 정보 제공 강화

1 대출취급수수료

1 일부 조합은 은행·저축은행과 달리 모든 법인·개인사업자대출에 대해 취급수수료를 부과(가계대출은 취급수수료 없음)

⇒ (개선) 은행·저축은행과 동일하게 일반적인 법인·개인사업자대출의 취급수수료를 폐지하고 주선, 관리 등 별도비용이 수반되는 공동대출*에 대해서만 부과

* 2개 이상의 조합이 동일 차주의 담보물건에 동순위로 근저당권을 설정하고 공동취급하는 담보대출

2 중앙회가 제정한 내규상 공동대출 취급수수료율 상한이 없어 일부 조합은 과도한 수수료를 수취

⇒ (개선) 합리적인 수준의 공동대출 취급수수료율 상한(예 : 2%)을 신설

3 주간조합이 수취하는 공동대출 주간수수료* 상한이 없어 취급수수료와 함께 수취할 경우 수수료율이 크게 상승할 가능성

* 공동대출 취급시 주간업무 담당 조합은 행정비용 등의 보전 목적으로 주간수수료 수취 가능

⇒ (개선) 주간수수료율 상한(예 : 1%)을 설정하고, 공동대출 취급수수료율과 주간수수료율의 합계를 일정 수준(예 : 2%) 이하로 제한

4 일부 조합은 대출취급수수료 부과를 통해 감정평가비용 등 관련 비용을 이미 회수하였음에도, 대출취급비용 회수 명목으로 중도상환시 별도의 중도상환수수료를 수취

⇒ (개선) 대출취급수수료를 수취한 공동대출에 대해서는 중도상환수수료를 부과하지 않도록 개선

2 한도대출수수료(한도약정수수료 및 한도미사용수수료)

1 상호금융권은 은행·저축은행과 달리 가계차주의 한도대출(마이너스 통장)에도 수수료를 부과

⇒ (개선) 은행·저축은행과 동일하게 법인·개인사업자에 대한 한도대출수수료는 유지하되, 가계차주의 한도대출수수료는 폐지

2 일부 조합은 관행적으로 은행(0~0.7%) 및 다른 조합(0.5%)보다 한도대출수수료 상한(한도액의 1~2%)이 높은 수준

⇒ (개선) 한도대출수수료율 상한을 여타 상호금융조합과 은행 수준을 참고하여 합리적인 수준으로 인하(예:한도약정* 0.5%, 한도미사용* 0.7%)

*한도약정수수료 : 한도대출 취급시 인출에 대비하기 위한 예비자금의 기회비용 보전 목적으로 부과

한도미사용수수료 : 취급후 대출미사용시 인출에 대비하기 위한 예비자금의 기회비용 보전 목적으로 부과

3 은행·저축은행과 달리 상호금융권은 한도약정 및 한도미사용수수료 중 하나만 운영하여 차주의 선택권에 제약*

* 한도를 많이 소진한 차주는 한도미사용수수료를 선택하는 것이 유리

⇒ (개선) 한도약정수수료와 한도미사용수수료를 모두 운영하여 차주가 본인에게 유리한 하나를 선택

4 한도소진율이 높을수록 이자수익이 증가함에도 미사용한도 규모와 무관하게 획일적인 수수료율을 적용

⇒ (개선) 한도소진율이 높을수록 한도미사용수수료율이 낮아지도록 수수료 산정체계를 합리적으로 개선

3 중도상환수수료

1 일부 조합은 중도상환수수료를 상한(3%)을 은행·저축은행 및 다른 조합(2%)보다 높은 수준으로 운영

⇒ (개선) 중도상환수수료를 상한(3%)을 합리적인 수준(예 : 2%)으로 인하

2 은행·저축은행과 달리 대출종류별·차주별* 구분 없이 모두 동일한 중도상환수수료를 적용

* 대출종류별(신용대출↔담보대출, 변동금리대출↔고정금리대출), 차주별(가계대출↔기업대출)

(은행) 신용대출·가계대출의 중도상환수수료율이 담보대출·기업대출 대비 낮으며, 최근 변동금리대출의 중도상환수수료율을 고정금리대출 대비 인하하도록 제도개선('19.4월)

(저축은행) 대출종류별(신용·담보, 변동·고정) 중도상환수수료율 차등화('20.1월 시행 예정)

⇒ (개선) 대출종류별·차주별 비용발생 차이를 반영하여 중도상환수수료율을 차등 부과*

* (신용대출 < 담보대출), (변동금리대출 < 고정금리대출), (가계대출 < 기업대출)

3 가계 주택담보대출 차주가 소액(최초 대출 10% 이내)을 상환*하거나 대출 질적구조 개선시에도 중도상환수수료를 부담**

* 은행은 가계 주택담보대출 차주가 연간 최초 대출액의 10% 이내 상환시 중도상환수수료 면제

** 일시상환대출 → 분할상환대출 변경, 변동금리대출 → 고정금리대출 변경 등

⇒ (개선) 다른 업권의 면제기준을 고려하여 상호금융권도 합리적인 중도상환수수료 면제기준*을 도입

* (예시) ①가계 주택담보대출 최초 대출액의 10% 이내 상환시 면제,
 ②가계 주택담보대출 일시상환 → 분할상환대출 변경 및
 ③변동금리 → 고정금리대출 변경시 면제 등

4 대출취급시 차주가 약정서에 자필로 중도상환수수료 부과기간을 기재하지 않으며, 조합은 부과기간 종료시 SMS 안내를 미 실시

⇒ (개선) 차주가 중도상환수수료율 및 부과기간을 대출거래약정서 등에 직접 기재하고, 조합은 부과기간 종료 10영업일 前에 SMS로 안내*

* 만기 1년 이상인 대출 건만 대상으로 안내

4 대출수수료 공시

1 각 상호금융중앙회는 홈페이지에 대출수수료 중 중도상환수수료율만 공시하거나 대출수수료를 미공시

⇒ (개선) 대출취급수수료, 한도대출수수료 등 주요 대출수수료를 개별 조합별로 중앙회 홈페이지에 상세히 비교 공시

2 중도상환수수료를 중앙회 홈페이지에 공시하는 경우에도 홈페이지 메인 화면에 수수료 조회 메뉴가 없거나, 공시자료에 접근하기가 어려움

⇒ (개선) 중앙회 홈페이지 메인화면에서 개별 조합별 대출수수료율 조회화면으로 바로 접속할 수 있는 메뉴를 신설

05 보험사기 관련 자동차보험료 환급 현황

1 보험사기 관련 자동차보험료 환급제도

- 금감원은 보험사기 피해자 구제를 위해 '06년부터 고의사고 등 자동차보험사기 피해로 할증된 자동차보험료를 환급하는 제도를 운영 중
 - * 환급대상 : ① 법원 1심 판결에서 보험사기로 확정되거나 ②혐의자가 사기혐의를 인정한 고의 충돌 등 자동차사고 중 가해자와 피해자의 공모관계가 없는 사고
- 이를 통해 보험회사는 '06.7월~'18.12월 기간중 보험계약자 7,439명에게 약 31억원의 자동차보험료를 환급
 - ※ (환급 프로세스)
 - 보험사기 피해 보험사가 판결문 상 보험사기 사고정보를 보험개발원에 통보
 - 보험개발원이 해당 사고 이후 피해자가 가입한 보험사들에 환급대상자로 송부
 - 환급자료를 받은 보험사들은 피해자의 정정요율을 반영하여 보험료 환급 절차

2 '19년 중 T/F 운영을 통한 신속한 보험료 환급추진

- (T/F 배경) 그동안 보험사기 피해 보험사가 개별적으로 입수한 판결문을 토대로 보험사기 사고를 확인하여 보험료 환급을 진행하였으나, 보험사의 판결문 미 확보* 등으로 보험료 환급이 지체 또는 누락된 경우가 발생
 - * 동일 보험사기 판결문 내에서도 통상 다수 고의사고로 인해 복수의 피해 보험사가 존재하나, 사기 피해금액이 적은 보험사들은 인력 부족 등으로 관리가 미흡한 현실
- 이에 금감원은 보험사기 피해자에 대한 적극적이고 신속한 보험료 환급을 위해 손해보험회사 등과 공동으로 '19년 중 T/F를 운영(5~7월)
- (환급결과) 각 보험사가 보유(과거 5년)하고 있는 자동차 보험사기 판결문을 취합, 판결문 상 사고 내역 전건을 검토하여 환급업무를 진행한 결과
 - 2,466명에게 약 14억원*의 보험료를 환급하였으며, 약 547명은 연락처 변경 등으로 인해 환급절차가 진행되지 않아 미 완료 상태
 - * 1인당 평균 환급보험료는 약 56만원, 최대 환급보험료는 약 530만원

3 보험사기 피해사고 조회서비스 도입

- 보험사기 피해자는 실제 사기가 의심되더라도 조사 후 판결 등으로 확정되기까지 상당 시일이 소요되어 피해사실 확인 및 권리구제 신청에 어려움
 - 이에 신청인이 자동차 보험사기 피해정보를 직접 확인 후 보험료 환급을 요청할 수 있도록 ‘과납보험료 통합조회시스템’을 개선
 - * ①보험개발원 자동차보험 과납보험료 통합조회 서비스(<http://aipis.kidi.or.kr>)에 직접 접속하거나
 - ②금융소비자 정보포털 파인(<http://fine.fss.or.kr>)에 접속하여 「잠자는 내 돈 찾기」 코너의 「자동차보험 과납보험료」 메뉴를 클릭하여 조회 가능

4 향후 계획

- (제도 개선) 금감원은 보험사기 피해자에 대한 자동차보험료 환급업무가 신속 정확하게 이루어질 수 있도록 관련 제도개선을 추진
 - ‘19.6월부터 보험협회가 각 피해보험사로부터 위임을 받아 판결문 발급신청 및 관리*를 전담함으로써 판결문 입수 누락을 방지하고
 - * 협회가 모든 피해 보험사로부터 위임장과 판결문 신청서류를 취합하여 검찰청에 제출한 후 발급받은 판결문을 각 피해 보험회사에 제공
 - 또한 협회가 제공한 판결문 목록을 토대로 각 피해보험사가 보험사기 사고내역 및 개발원 통보 여부를 자체점검 후 점검내역을 금감원에 제출토록 하는 등 관리 감독을 강화할 예정
- (소비자 유의사항) 보험사기범들은 주로 법규위반 차량을 대상으로 고의사고를 일으키므로 교통법규를 준수하고 안전운행을 하는 것이 보험사기 예방을 위해 중요하며,
 - 또한 보험사기가 의심되는 교통사고 발생 시 사고현장 사진, 블랙박스 영상, 목격자 등을 최대한 확보하여 경찰 및 보험회사에 신고하는 등 적극적으로 대처할 필요

06 보험료 수납용 가상계좌의 실제 입금자 확인제도 전면

- ◇ 금감원과 보험·은행 업계는 가상계좌*의 실제 보험료 입금자가 누구인지 확인할 수 있는 전산시스템 구축을 공동으로 추진
 - * 가상계좌란, 보험사의 실제 은행계좌(母계좌)에 연결된 계좌번호 형식의 전산코드를 의미
- ◇ 이를 통해 일부 보험 모집조직이 자신들의 이익을 위해 가상계좌를 부당 모집행위에 이용하는 것을 원천적으로 차단할 계획

1 추진 배경

- (현황) 보험사의 보험료 수납 편의성 및 고객관리 용이성* 등의 사유로 가상계좌 이용 건수가 증가하는 추세
 - * 보험사는 가상계좌로 보험료가 입금되면 동 계좌를 부여받은 고객의 보험료로 인식하여 수납처리
- (문제점) 가상계좌는 누구라도 계약자명으로 보험료를 입금할 수 있어 보험사는 보험료의 實입금자가 계약자(계좌주)인지 확인 불가
 - 이에 따라 설계사가 계약자명으로 보험료를 입금하는 대납행위 등 보험업법에서 금지*하는 부당 모집행위를 통제하기 어려운 상황
 - * 제98조(특별이익의 제공 금지), 제97조1항6호(실제 명의인이 아닌 자의 보험계약 등 모집 금지)
 - 특히, 설계사가 가상계좌로 보험료를 납입한 경우, 계약유지율*이 매우 낮게 나타나고 있어 부당 모집행위가 많을 것으로 추정
 - * 손보사 장기보험계약 2년 유지율 : [전체]70.6% vs [설계사 가상계좌 6회 연속 납입]34.0%
 - ↳ 설계사가 보험료를 대납하거나 허위계약을 모집하고, 수수료 환수기간 경과 후 계약을 해지 (일명 ‘차익거래’)시키는 부당모집으로 의심

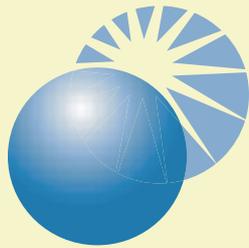
2 「보험사 가상계좌 내부통제 개선 T/F」운영 방안

- (기본방향) 보험사가 은행으로부터 가상계좌의 實입금자(계좌주) 정보를 제공받아 확인함으로써 보험료 대납 등 부당 모집행위를 원천 차단



☞ 현재 일부 보험사가 자체적으로 개별 은행과 협의를 추진 중에 있으나, 풍선효과 예방을 위해서는 모든 보험사와 은행이 공동으로 추진할 필요

- (T/F 운영) '19.11~12월(약 2개월)
 - 금감원, 협회, 보험은행 대표사 T/F Kick-off 미팅('19.11.6. 15시)
 - 업권별 설명회 실시 및 의견수렴(~'19.11월말) 후 추진안 마련(~'19.12월 중순)
 - 보험 및 은행 업계를 대상으로 최종 개선안 설명회 실시('19.12월말)
- ⇒ T/F 개선안에 따라 보험사와 은행은 업무협약·전산시스템 구축('20.上), 금감원은 보험사의 가상계좌 내부통제 구축현황을 점검('20.下)



금융감독원
금융소비자보호처