금감원 콜센터
1332

금융감독원
금융소비자의 소리
2020-03호

금융소비자의 소리

금융감독원
금융소비자보호처

금융감독원

금융소비자의 소리

Contents

Ⅰ. 금융민원 동향

2020년 상반기 금융민원 발생 동향 3p

Ⅱ. 소비자보호 업무현황

1. 금융범죄 근절을 위한「금융감독원-경찰청 업무협약식」개최 7p
2. 사모펀드 감독 강화 및 전면점검 관련 행정지도 8p

Ⅲ. 소비자보호 제도개선

1. 「은행 비예금상품 내부통제 모범규준」제정 10p
2. 불필요한 분쟁의 사전 예방을 위한 보험 표준약관 등 명확화 13p
3. 여신금융회사 '불합리한 기한의 이익 즉시 상실조항' 약관 개선 14p

Ⅰ 금융민원 동향

2020년 상반기 금융민원 발생 동향

※ 금융민원 45,922건, 전년동기(39,924건) 대비 15.0%(5,998건) 증가

1 개황

□ 2020년 상반기 금융민원 접수건수는 총 45,922건으로 전년 동기('19.상반기 39,924건) 대비 15.0%(5,998건) 증가

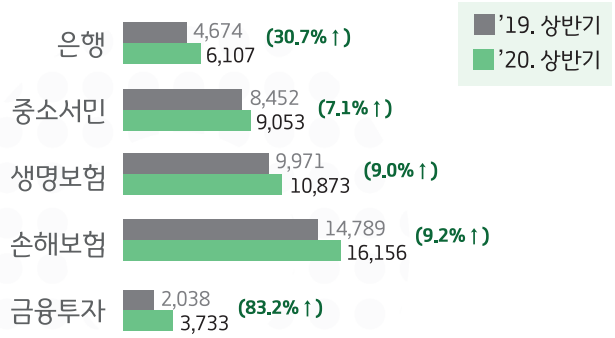
* 이하 전년동기('19.상반기) 대비 증감 현황을 분석

◦ 은행(+1,433건, 30.7%↑), 중소서민(+601건, 7.1%↑), 생보(+902건, 9.0%↑), 손보(+1,367건, 9.2%↑), 금투(+1,695건, 83.2%↑)등 모든 권역에서 전반적으로 민원이 증가

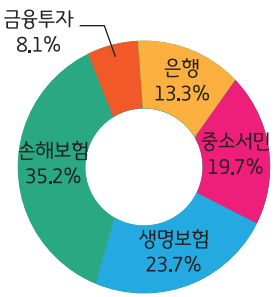
◦ 특히, 경제적 어려움 등에 따른 대출거래관련 민원*, 사모펀드 환매지연에 따른 민원, WTI원유선물 연계상품 관련 민원이 증가

* 대출만기연장, 상환유예, 금리인하요구 등 '여신' 관련 민원

권역별 민원건수(증감율)



권역별 비중



* <붙임> '금융권역별 금융민원 현황' 참조

2 권역별 접수현황

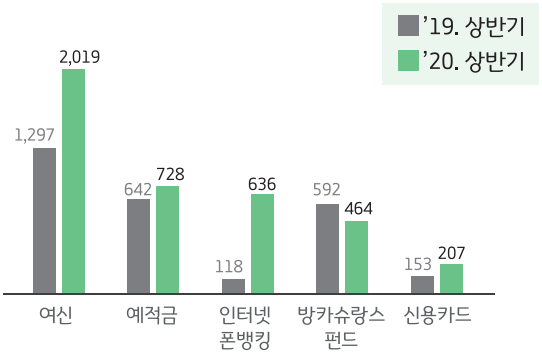
가 은행 민원(6,107건) : 전년동기 대비 30.7%(1,433건) 증가

□ 대출거래관련 민원 증가 및 사모펀드 환매지연 등의 영향으로 '여신' 및 '방카·펀드' 유형의 민원이 증가*

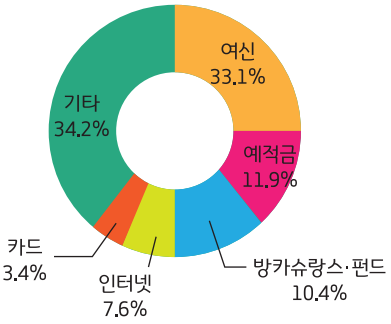
* '여신' 관련 민원 : 55.7%(+722건) 증가, '방카·펀드' 민원 : 439%(+518건) 증가

□ 유형별 비중은 '여신'이 33.1%로 가장 높고, '예·적금'(11.9%), '방카·펀드'(10.4)%, '인터넷·폰뱅킹'(7.6%) 등의 順

[은행] 민원유형별 건수



[은행] 민원유형별 비중



나 중소서민 민원(9,053건) : 전년동기 대비 7.1%(601건) 증가

□ 신용카드사(+221건), 대부(+140건), 상호금융(+243건)은 증가* 하였으나, 상호저축은행(△18건) 및 할부금융사(△157건)는 감소

* 신용카드 재난지원금 신청·사용 관련 민원, 대부업체의 통장압류 해제 요청 민원, 수분양자들의 신협 중도금대출금리 인하 요청 민원 등으로 증가

중소서민 업종별 민원 건수

(단위 : 건, %)

중소서민금융회사 업종	민원건수		증 감		구성비
	'19. 1분기	'20. 1분기	건수	증감률	
① 신용카드사	3,041	3,262	221	7.3	36.0
② 대부업자	1,476	1,616	140	9.5	17.9
③ 신용정보회사	1,260	1,261	1	0.1	13.9
④ 상호금융	701	944	243	34.7	10.4
⑤ 상호저축은행	651	633	△18	△2.8	7.0
⑥ 할부금융사	705	548	△157	△22.3	6.1
⑦ 리스사	271	329	58	21.4	3.6
⑧ 기타*	347	460	113	32.6	5.1
합 계	**8,452**	**9,053**	**601**	**7.1**	**100.0**

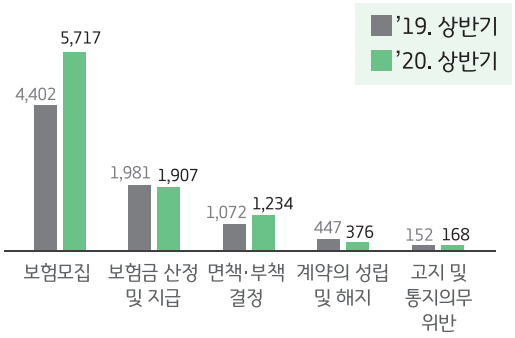
* 전자금융업자, 부가통신업자(VAN사), 가상통화 관련 민원

다 생명보험 민원(10,873건) : 전년동기 대비 9.0%(902건) 증가

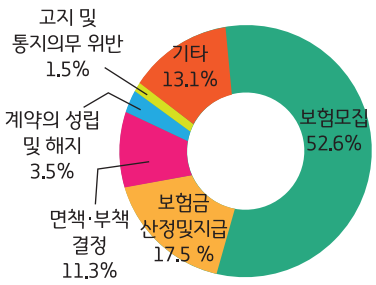
□ 보험상품 설명 불충분 등을 주장하는 '보험모집' 유형의 민원(5,717건)이 전년 동기(4,402건) 대비 29.9%(+1,315건) 증가

□ 유형별 비중은 '보험모집'이 53.7%로 가장 높고, '보험금 산정·지급'(17.5%), '면·부책 결정'(11.3%) 등의 順

[생보] 민원유형별 건수



[생보] 민원유형별 비중

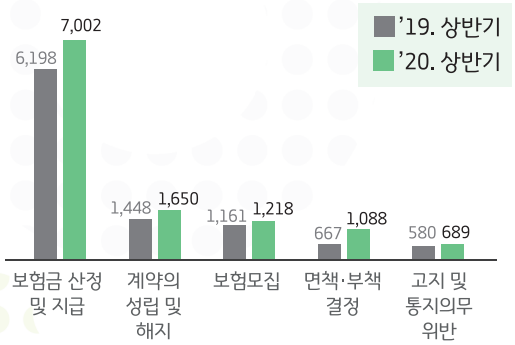


라 손해보험 민원(16,156건) : 전년동기 대비 9.2%(1,367건) 증가

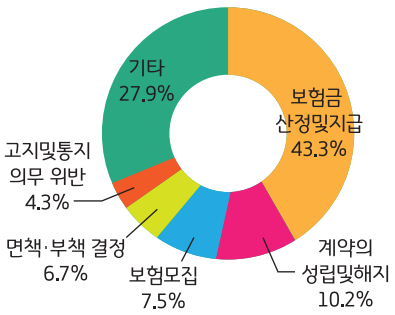
□ 실손보험 및 자동차보험 관련 민원의 증가로 '보험금산정·지급' 및 '면·부책결정' 유형이 증가 (각각 +804건, +421건)

□ 유형별 비중은 '보험금산정·지급'이 43.3%로 가장 높고, '계약성립·해지'(10.2%), '보험모집'(7.5%), '면·부책결정'(6.7%) 등의 順

[손보] 민원유형별 건수



[손보] 민원유형별 비중



마 금융투자 민원(3,733건) : 전년동기 대비 83.2%(1,695건) 증가

□ 증권회사, 투자자문회사, 자산운용회사, 선물회사 모두 민원이 증가
(각각 +1,059건, +160건, +439건, +37건)

금융투자 업종별 민원 건수

(단위 : 건, %)

금융투자 업종	민원건수		증 감		구성비
	'18년	'19년	건수	증감률	('19년 기준)
증권회사	1,277	2,336	1,059	82.9	62.6
투자자문회사	458	618	160	34.9	16.6
자산운용회사*	39	478	439	1,125.6	12.8
부동산신탁회사	244	244	0	0.0	6.5
선물회사	20	57	37	185.0	1.5
계	**2,038**	**3,733**	**1,695**	**83.2**	**100.0**

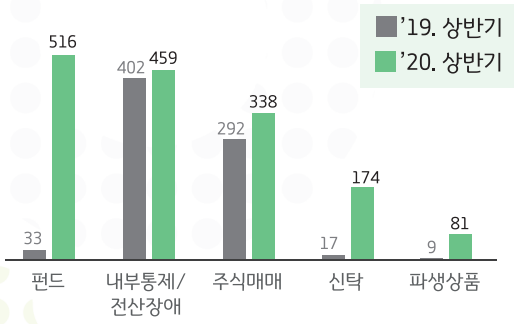
* 삼성자산운용의 WTI원유선물 ETF 편입종목 교체와 관련한 민원 다수발생으로 증가

□ (증권회사) 2,336건으로 전년 동기 대비 82.9%(1,059건) 증가

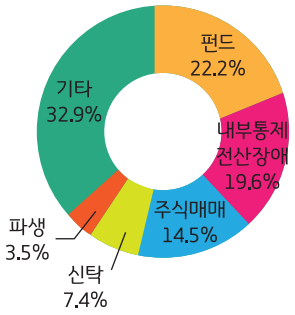
◦ 사모펀드 및 WTI원유선물 ETN의 괴리율 관련 민원 등으로 '펀드' 및 '파생' 유형의 민원이 크게 증가(각각 +483건, +157건)

◦ 유형별 비중은 '펀드'가 22.1%로 가장 높고, '내부통제·전산' (19.6%), '주식매매'(14.5%), '파생'(7.4%), '신탁'(3.5%) 등의 順

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



II 소비자보호 업무현황

01 금융범죄 근절을 위한 「금융감독원-경찰청 업무협약식」개최

1 추진 배경

□ 코로나 19 확산으로 인해 경제적 어려움을 겪는 국민들이 금융범죄에 노출될 우려가 커지는 한편, 금융범죄 수법은 교묘한 방식으로 진화

◦ 금융취약계층 및 소상공인의 절박한 심리를 악용한 대출사기형 전화금융사기[1] 및 피해자로부터 피해금을 직접 건네받는 대면편취형 수법[2] 등 변종수법이 크게 증가

1) 대출사기형 전화금융사기 : 저축은행 · 캐피탈 · 대부업체 등을 사칭하여 전화한 후, 특별대출 또는 신용등급 조정을 통해 낮은 이율로 대출해주겠다며 조정비 · 보증금 · 수수료 · 선이자 등 각종 명목으로 금원을 편취하는 수법

2) 대면편취형 수법 : 피해자를 속인 후 피해자를 직접 만나 현금으로 전달받는 수법

□ 또한, SNS 등을 통해 확산되는 대리입금,[1] 금융기관을 사칭하는 허위광고[2] 등 다양한 신종 불법사금융 수법이 나타나며 범죄행위가 더욱 복잡해지고 있어, 이에 대한 대책 마련이 시급한 상황임

1) 온라인 광고글을 통해 소액 급전을 단기대여 후, 높은 금리·연체료 요구

2) 금융기관을 사칭한 “코로나19 대출” SNS광고를 보고 연락시 불법사금융업체로 연결

□ 이에, 금감원과 경찰청의 수뇌부가 금융범죄 척결에 ‘확고한 의지’를 재천명하고 양 기관의 중점협력 사항에 대한 업무협약을 체결

2 업무협약식 개요

□ 일시·장소 : 2020. 7. 17.(금) 11:00~11:30, 경찰청 제2회의실

□ 참석자 : (금감원) 원장, 금융소비자보호처장, 부원장보, 불법금융대응단 국장 등
(경찰청) 청장, 수사국장, 사이버안전국장, 수사과장 등

업무협약서 주요 내용

① 실효적인 피해 예방을 위한 홍보 활동 공동 추진
② 범죄 대응역량 강화를 위한 정보 공유 및 교육 지원
③ 범죄 원천 차단을 위한 금융제도 개선방안 마련
④ 기타 금융범죄 근절을 위한 제반 업무 협력

02 사모펀드 감독 강화 및 전면점검 관련 행정지도

1 추진 배경

□ 최근 사모펀드 관련 금융사고가 지속 발생함에 따라 금융당국은 제도개선 방안 마련('20.4.27.) 및 전면점검(7.2.) 추진 중

□ 제도개선이 시급하나 법 개정등에 시일이 소요되며, 금융업권 자체 전수점검의 추진을 위해 금융기관간 역할분담 및 점검절차를 명확하게 정할 필요가 있는 바,

➡ 행정지도를 통해 제도개선 주요과제를 선제적으로 시행하고, 전수점검을 체계적·효과적으로 추진하고자 함

2 행정지도 주요내용

가 제도개선 사항의 선제적 시행 (「사모펀드의 건전한 운용을 위한 행정지도」)

① (판매사의 감시) 판매사가 투자설명자료[1] 펀드운용[2]을 점검하고, 펀드 환매·상환 연기시 투자자보호조치 시행

1) 투자설명자료의 집합투자규약과 정합성, 투자위험설명의 적정성 등 확인
2) 투자설명자료에 따른 펀드운용 여부(운용사가 매분기 수탁사의 확인을 받아 판매사에 제출)

② (수탁사의 감시) 수탁기관이 운용사의 위법·부당행위를 감시

* 집합투자규약에 적합한 자산편입 및 차입 여부, 운용사의 불건전 영업행위, 운용사(일반 사무관리회사)와 자산구성내역 대사 등

③ (순환투자 금지) 자사펀드간 상호 순환투자 및 이를 회피하기 위해 타사펀드를 활용하는 행위를 금지

④ (불건전영업행위 감독) 꺾기[1] 1인펀드 설정금지규제 회피[2]를 금지

1) 펀드자금 투자를 조건으로 투자상대방에게 펀드 가입 강요
2) 1인펀드 설정금지를 회피하기 위해 자사펀드 및 타사펀드를 교차 가입

※ 사모펀드 유동성 관리를 위해 비시장성 자산을 50%이상 편입하는 펀드의 개방형 설정을 금지 ('20.8.1. 시행)

나 자체 전수점검 지원 (「사모펀드의 자체 전수점검 관련 행정지도」)

① (점검 체계) 판매사·운용사·수탁사·사무관리회사가 상호 협조를 통하여 점검

- 점검 관련 세부사항 등은 운용사·판매사·수탁기관·사무관리회사의 대표가 참여하는 점검 협의체 및 TF에서 상호 합의하여 정함

② (점검범위) '20.5.31일 기준 운용중인 전문투자형 사모펀드를 대상으로, 사무관리회사-수탁사의 자산명세 일치 여부, 자산의 실재 여부, 투자설명자료·집합투자규약과 펀드운용의 정합성 등을 점검

③ (준수 사항) 자료제공, 협의체 결정 준수 등 참여기관은 점검에 적극 협조하고, 비밀유지

3 향후계획

□ 행정지도 추진과 함께 사모펀드 제도개선 사항의 신속한 법제화와 전수점검의 면밀한 이행을 위해 지속 노력할 예정

Ⅲ 소비자보호 제도개선

01 「은행 비예금상품 내부통제 모범규준」 제정

1 추진 배경

□ DLF 사태의 발생원인 중 하나로 은행의 내부통제 미흡과 단기 실적위주의 성과평가 문화가 지적됨

◦ 복잡한 상품이 원금보장에 대한 신뢰수준이 높은 은행을 중심으로 판매

- 원금 비보장 상품 판매와 관련한 은행의 내부통제가 미흡하여 손실이 확대되고 다수의 불완전판매 사례 발생

◦ 은행의 단기 실적 중시 성과평가 문화도 특정상품 판매로의 쏠림 및 불완전판매 유도

➡ 금융감독원 및 은행권(은행연합회 및 18개은행)은 은행 비예금상품 내부통제 강화 T/F을 구성하고 모범규준('20.9.28. 제정) 마련

2 모범규준 주요내용

가 적용대상 : 원금손실이 있는 비예금 상품(Non-deposit products)

□ 은행이 개인과 중소기업 대상으로 판매하는 각종 펀드·신탁·연금·장외파생상품·변액보험 상품 등을 적용대상으로 규정

◦ 다만, 일부 안전자산으로 운용되는 MMF · MMT 등 원금손실 위험이 낮은 상품은 적용대상에서 제외*

* 은행은 자체적으로 이사회 승인을 통해 원금손실 및 불완전판매 위험성이 낮다고 판단되는 상품의 적용을 추가 배제할 수 있음

나 임원급 협의체인 '상품위원회'가 상품정책을 총괄

□ 리스크관리담당 임원(CRO) · 준법감시인 · 소비자보호담당 임원(CCO) 등을 포함*하는 "비예금 상품위원회(이하 '위원회')"를 구성하여 운영

* 전문성과 공정성 확보를 위해 필요시 위원회에 외부 전문가(법인 포함)를 포함

다 상품심의(기획 · 선정)를 위한 내부통제기준 마련

□ 리스크관리담당 임원(CRO) · 준법감시인 · 소비자보호담당 임원(CCO) 등을 포함*하는 “비예금상품위원회(이하 ‘위원회’)”를 구성하여 운영

* 전문성과 공정성 확보를 위해 필요시 위원회에 외부 전문가(법인 포함)를 포함

라 상품판매시 임직원의 준수(Do) · 금지사항(Don't) 명시

판매시 준수사항 (Do)

① **(비예금상품설명서 도입)**	비예금상품 판매시 위험내용을 예금상품과 비교·설명하는 ‘비예금상품설명서’ 도입
② **(손실위험 안내강화)**	다양한 도표·그래프 사용을 통해 고객의 이해가능성을 제고하고, 손실이 증가되는 상황을 가정하여 소비자가 최대 손실발생액을 명확히 인지할 수 있도록 설명
③ **(정보갱신 동의 의무화)**	투자성향 등 소비자의 정보는 매 2년 마다 갱신하여 오래된 정보를 활용하지 않도록 하고 상품 판매시마다 갱신된 정보를 소비자에게 안내·확인(동의) 받도록 의무화
④ **(해피콜 강화)**	일부 금융투자상품에만 제한적으로 실시하던 해피콜 제도를 비예금 全 상품으로 확대

판매시 준수사항 (Don't)

① **(투자권유 방법 제한)**	고난도 금융상품 등 비대면으로 상세한 설명이 곤란한 상품에 대해 투자를 권유할 경우 정보통신망*을 통해 투자를 권유하지 않도록 제한 * (예) 전화, 휴대폰 메시지(SMS, LMS, 카카오톡), SNS 등(홈페이지는 가능)
② **(광고·홍보 관련)**	非예금 상품에 대한 광고·홍보시 사전에 상품을 판매하는 은행의 준법감시인 심의를 반드시 받도록 하고 선정경위·사유 등의 객관적인 근거 없이 비대면채널을 통해 특정상품을 추천상품 등으로 홍보하는 행위를 제한
③ **판매자격 및 창구)**	전문성을 갖추지 못한* 직원은 판매를 제한하고 판매자격 도용이 발생하지 않도록 전산상 통제방안 마련 * (예) 관련 자격증 미보유 직원, 업무숙련도가 낮은 직원, 민원 다수 유발 직원 등

표지판 설치 및 명찰패용, 창구분리 등을 통해 비예금상품을 판매권유하는 직원임을 고객이 명확히 알 수 있도록 인지도 개선

마 판매 후 모니터링 및 고객에 대한 정보제공 강화

□ 은행은 상품별 판매현황 및 손익상황, 민원발생 현황, 시장상황 변동* 등을 모니터링하고 필요시 판매중단 등 대책 마련

□ 상품 특성 및 정보의 성격을 감안하여 손익상황 등을 주기적 안내(SMS 등 활용)

바 단기실적 위주의 영업문화 개선을 위한 KPI 개선

□ 단기 실적 위주의 영업문화와 특정상품 판매 쏠림 등의 개선을 위해 영업점 성과평가지표(KPI) 개선 사항을 반영

① 특정 비예금 상품 판매실적을 성과지표로 운영하는 행위 제한
② 불완전판매를 성과평가시 감점요소로 반영하고 비중을 확대
③ 고객수익률 등 고객만족도 항목을 성과평가에 반영
④ 불완전 판매 확인시 성과급을 환수할 수 있도록 반영
⑤ 고령자에게 부적합 확인서를 받고 판매시 성과평가에 미반영 또는 반영축소

3 기대효과 및 향후 추진계획

□ (기대효과) 은행권의 상품 판매절차 및 내부통제 개선에 있어 금번 모범규준은 은행권 모범관행으로 활용될 예정

◦ 원금 非보장 상품 판매에 있어 그간 불합리한 관행·절차 및 내부통제가 크게 개선되고, 영업점 성과평가체계(KPI) 등 유인체계 재설계를 통해단기실적 위주의 영업문화를 개선하는데 기여할 것으로 기대

□ (향후 일정) 각 은행은 '20년말까지 동 모범규준을 내규에 반영할 예정

02 불필요한 분쟁의 사전 예방을 위한 보험 표준약관 등 명확화

1 추진 배경

□ 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 시행('20.1.1.)으로 법정감염병 분류체계가 개편되고, 한국표준질병·사인분류(KCD)에도 변경사항이 발생함에 따라

◦ 생명보험 표준약관의 재해분류표를 개정하여 코로나19 등 감염병의 재해보상 여부를 명확하게 할 필요

□ 아울러, 불필요한 분쟁의 예방을 위하여 민원·분쟁사례를 분석한 결과 발굴한 불명확한 약관 조항 등의 개선방안을 마련

➡ 보험소비자 피해 예방을 위해 불명확한 표준약관과 표준사업방법서 등의 개선을 추진 ('20.7.31 보험업감독업무시행세칙 개정, '21.1.1 시행)

2 개선 내용

요 약

구 분		개선 내용
표준약관 및 표준사업 방법서	1) **코로나19 등 감염병의 재해보상 여부 명확화**	**코로나19** 등의 감염병이 **재해**에 해당되어 **재해보험금 지급 대상**임을 명확화하고, **보험사고 발생당시 시행중인 관련법을 적용**한다는 문구를 추가
	2) **전동휠 등 개인형 이동장치 관련 고지·통지의무 명확화**	**전동킥보드, 전동휠** 등 개인형 이동장치의 계속적 이용이 **고지·통지의무 대상**임을 표준약관 및 표준사업방법서에 명시
개별약관[2]	1) **휴일재해사망 보험금 지급기준 명확화**	**휴일재해**로 인한 **사망보험금** 지급에 관하여, **상해 발생일을 기준**으로 **보험금**을 지급함을 **명확화**
	2) **산업재해사망 업무상 재해의 보장범위 명확화**	산업재해사망 담보의 보장범위를 「산재보험법」에서 정한 **'업무상 재해'**의 범위와 **일치**시켜 **보장범위를 명확화**

1) 2020년 제1차 보험상품자문위원회 심의 완료('20.6.19.)
2) 표준약관을 준용하여 보험회사에서 개별 보험상품에 적용하는 약관

03 여신금융회사 '불합리한 기한의 이익 즉시 상실조항'약관 개선

1 추진 배경

□ 여전사와 고객(채무자)간 체결되는 여신계약에 기본적으로 적용되는 「표준 여신거래기본약관*」(§8④)은

* 「여신전문금융업법」(§54의3③)에 따라 여신금융협회가 제정

◦ 고객이 담보물건을 임의로 양도하여 금융회사에 손해를 끼친 때 등의 경우 ①금융회사가 10일이상의 기간을 정하여 독촉하고, 그 ②통지의 도달일부터 해당 기간이 경과해야 기한의 이익이 상실*되도록 규정하고 있음

* 기한의 이익이 상실되면 ①차주는 만기 전이라도 채무를 상환하여야 하며, ②기한이익 상실시점 이후부터 연체가산이자가 부과됨

◦ 그런데, 여전사가 사용중인 「자동차 할부금융 표준약관」 등 2개 표준약관 및 31개 여전사의 62개 개별 약관*은

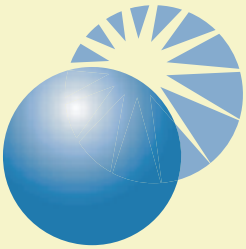
* 오토론 대출(또는 할부) 약관, 건설기계 할부 약관, 일반 할부금융 약관, 설비리스 약관 등

- 고객이 담보물 등을 임의처분(양도·대여·등록말소 등)할 경우 즉시 기한의 이익을 상실시키는 특별조항을 두고 있음

2 약관 개정방향

□ 금융감독원과 여신금융협회는 「자동차 할부금융 표준약관」 및 「중고 자동차 대출 표준약관」의 해당 조항을 「표준 여신거래기본약관」 수준으로 개정하였고(20.8.13일)

◦ 금년 하반기 중 여전업계와의 협의를 거쳐 개별 여전사가 사용중인 오토론 대출(또는 할부) 약관, 건설기계 할부 약관, 일반 할부금융 약관, 설비리스 약관 등 할부·리스금융 약관의 개정작업을 진행할 계획임



금융감독원

금융소비자보호처