

금융소비자의 소리





금융소비자의 소리

Contents

I . 2019.상반기 금융민원 동향

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

II . 2019년 3분기 주요 소비자보호제도 개선

- | | |
|---------------------------------|-----|
| 1. 불법사금융신고센터 운영 개선 | 19p |
| 2. 제2금융권도 계좌이동 및 계좌통합관리서비스 시행 | 21p |
| 3. 차매보험금 분쟁 예방을 위한 보험 약관 개선 | 23p |
| 4. 개인신용평가 결과에 대한 신용정보 주체의 권리 강화 | 25p |
| 5. 상호금융조합의 여·수신 상품설명서 전면 개선 | 27p |
| 6. 여신전문금융회사의 표준여신거래기본약관 개선 | 29p |

I

2019. 상반기 금융민원 동향

01 금융민원 동향 및 처리 현황

I 개황

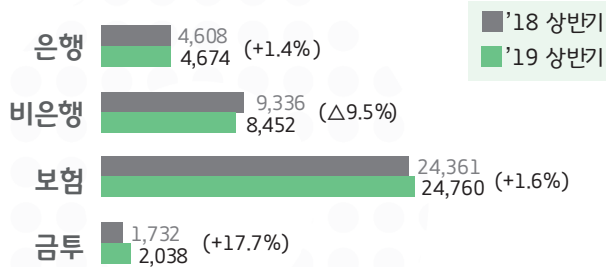
- '19년 상반기 비은행민원은 전년동기 대비 9.5%(△884건) 감소한 반면, 은행(+1.4%,+66건), 보험(+1.6%,+399건), 금투(+17.7%,+306건)는 증가

※ 권역별로 은행 4,674건, 비은행 8,452건 보험 24,760건, 금투 2,038건 등

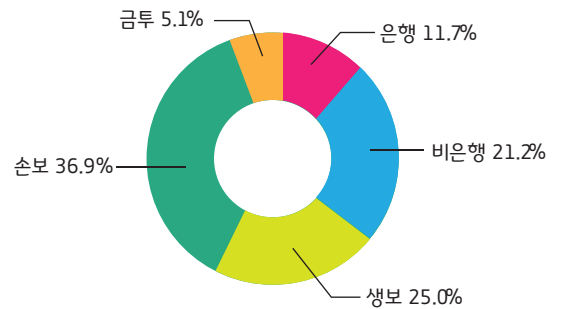
- 보험민원 비중이 61.9%(생보 25.0%, 손보 36.9%)로 가장 높고, 비은행 21.2%, 은행 11.7%, 금투 5.1% 順으로 비중 차지

※ 분쟁민원은 '18.상반기 12,659건에서 '19.상반기 13,729건으로 8.5% 증가(+1,070건)

권역별 민원건수(증감율)



권역별 비중

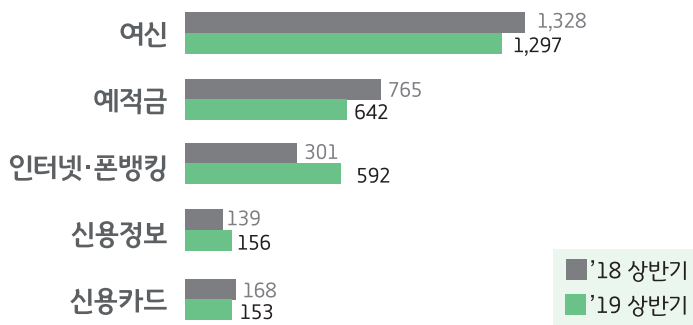


II 권역별 현황

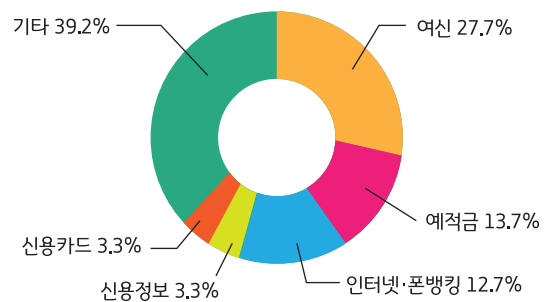
가 은행 민원(4,674건) : 전년동기(4,608건) 대비 1.4% 증가

- 인터넷·폰뱅킹, 신용정보 유형의 민원은 증가하였으나, 여신, 예적금 등 기존 다수 민원이 발생한 유형에서는 감소
- 전자금융사기 관련 인터넷·폰뱅킹 유형, 고객동의 없이 신용정보를 열람하였다는 주장 등 개인신용정보 유형의 민원은 증가

[은행] 유형별 민원건수



[은행] 유형별 비중



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

나 비은행 민원(8,452건) : 전년동기(9,336건) 대비 9.5% 감소

- P2P 관련 민원이 크게 감소*('18.상 1,179건—'19.상 95건)하였으며, 업종별 비중은 신용카드사(36.0%), 대부업자(17.5%), 신용정보사(14.9%) 順
- * P2P 법규 미비로 민원처리 한계 등을 인식하여 소비자 민원이 감소

<비은행 업종별 민원 건수>

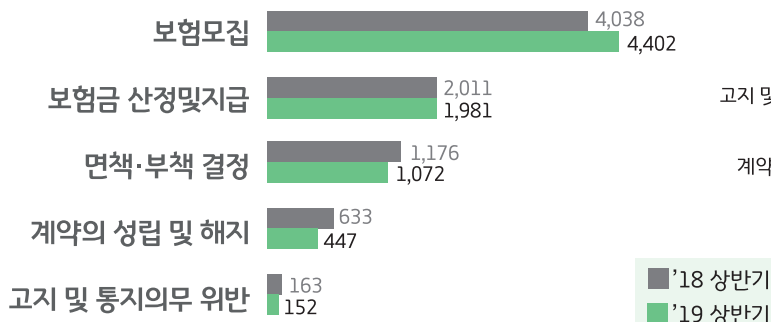
업 종	민원건수		증 감		구성비 (%)	
	'18.상	'19.상	건수	증감률(%)		
1	신용카드사	3,049	3,041	△8	△0.3	36.0
2	대부업자	1,660	1,476	△184	△11.1	17.5
3	신용정보사	1,172	1,260	88	7.5	14.9
4	할부금융사	530	705	175	33.0	8.3
5	신협	673	701	28	4.2	8.3
6	상호저축은행	769	651	△118	△15.3	7.7
7	리스사	294	271	△23	△7.8	3.2
8	기타*	1,189	347	△842	△70.8	4.1
합계		9,336	8,452	△884	△9.5	100

* P2P업체, 전자지급결제대행업자(PG사) 등 전자금융업자, 부가통신업자(VAN사) 등

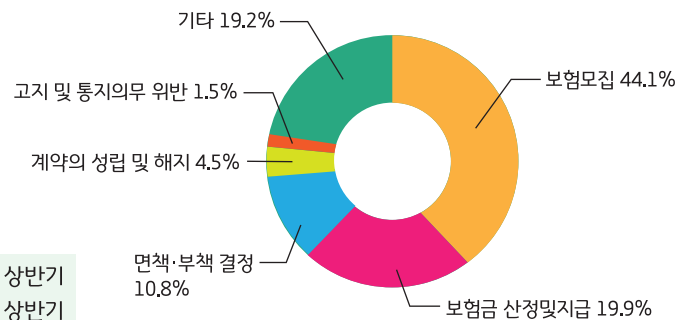
다 생명보험 민원(9,971건) : 전년동기(9,713건) 대비 2.7% 증가

- 상품 설명 불충분 등 보험모집 유형의 불완전판매 민원이 크게 증가하였으나, 나머지 유형의 민원은 감소
- 비중은 보험모집(44.1%), 보험금 산정·지급(19.9%), 면책·부책 결정(10.8%) 順

[생보] 유형별 민원건수



[생보] 유형별 비중

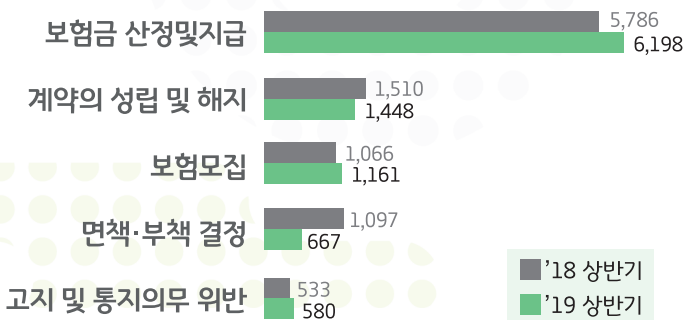


* 기타 : 모집인 관리 등 금융회사 내부업무처리 관련, 금융법률상 원인 없는 행위 등

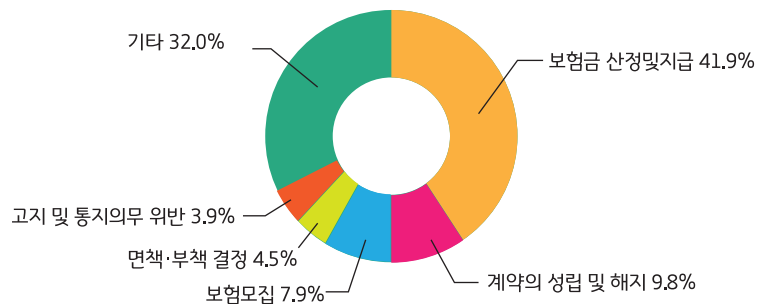
라 손해보험 민원(14,789건) : 전년동기(14,648건) 대비 1.0% 증가

- 자동차·치아보험* 등에서 보험금 산정·지급**유형 중심의 민원 증가
- * 자동차보험 '보험금 산정·지급'('18.상 2,680건 → '19.상 2,806건), 치아보험('18.상 230건 → '19.상 356건)
- ** 자동차보험 손해율 악화에 따른 지급심사 강화에 따른 분쟁 증가, 치아보험 집중판매('16년) 후 면책기간(2년) 경과에 따른 보험금 청구 증가와 함께 민원도 증가
- 비중은 보험금 산정·지급(41.9%), 계약 성립·해지(9.8%), 보험모집(7.9%) 順

[손보] 유형별 민원건수



[손보] 유형별 비중



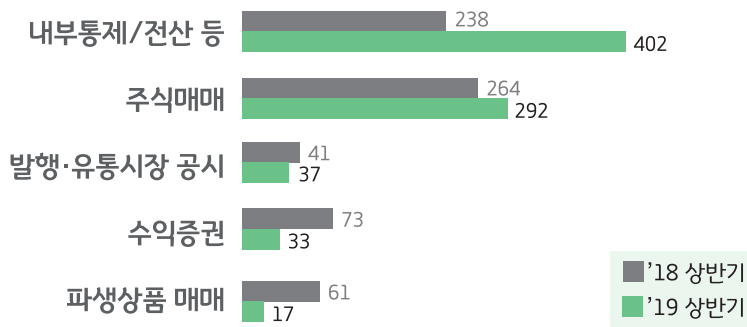
* 기타 : 모집인 관리 등 금융회사 내부업무처리 관련, 금융법률상 원인 없는 행위 등

마 금융투자 민원(2,038건※) : 전년동기(1,732건) 대비 17.7% 증가

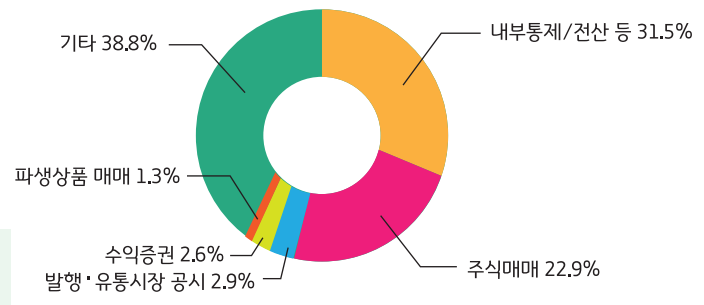
※ 증권 1,277건, 투자자문 458건, 부동산신탁 244건, 자산운용 39건, 선물 20건

- (증권업) KB증권('19.2월) 및 미래에셋대우증권('19.5월) 등 대형사의 주식매매 전산시스템 장애가 발생한 후 보상 요구성 민원(202건)이 집중
- 내부통제/전산 유형 및 주식매매 유형은 증가, 나머지 유형은 감소

[증권] 유형별 민원건수



[증권] 유형별 비중



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

- (기타) 투자자문* 및 부동산신탁 민원이 각각 458건, 244건으로 전년동기(303건, 215건) 대비 155건, 29건 증가

* 유사투자자문업체의 허위·과장광고관련 피해신고, 주식매매 권유에 따른 손실보상요청 등

III 민원 처리현황

- 민원 처리건수는 38,783건으로 전년동기(37,356건) 대비 3.8% 증가하였고, 그 중 분쟁민원은 12,856건(전년동기 10,380건)으로 23.9% 증가

금융민원 처리현황

(단위: 건, %)

구분	'18년	'18. 상반기	'19. 상반기	반기별 비교		
				증감	증감률	
금융민원	78,141	37,356	38,783	1,427	3.8	
[일반민원]	[54,292]	[26,976]	[25,927]	[△1,049]	[△3.9]	
[분쟁민원]	[23,849]	[10,380]	[12,856]	[2,476]	[23.9]	
권역	은행	9,240	4,492	4,526	34	0.8
	비은행	18,262	8,864	8,427	△437	△4.9
	보험	47,047	22,353	23,880	1,527	6.8
	금융투자	3,592	1,647	1,950	303	18.4

금융권역별 금융민원 현황(접수 기준)

(참고 1) 장기 미처리 민원의 재분류 등으로 관련통계는 추후 변동 가능

(참고 2) 동일 접수 건임에도 다수 회사가 연루되는 민원 사례가 있어 회사별 민원통계는 매년말 1회 산출

(단위: 건, %)

구 분	'17년	'18년	'18. 상반기 (a)	'19. 상반기 (b)	증감 (b-a)	증감률 (b-a)/a*100
금 용 민 원	76,357	83,097	40,037	39,924	△113	△0.3
[분쟁민원]	[25,205]	[28,118]	[12,659]	[13,729]	[1,070]	[8.5]
은 행	8,927	9,447	4,608	4,674	66	1.4
비 은행	16,813	18,501	9,336	8,452	△884	△9.5
카드	6,546	6,346	3,049	3,041	△8	△0.3
저축은행	1,748	1,568	769	651	△118	△15.3
대부	3,005	4,533	1,660	1,476	△184	△11.1
기타	5,514	6,054	3,858	3,284	△574	△14.9
보 험	47,742	51,323	24,361	24,760	399	1.6
생보	18,101	21,507	9,713	9,971	258	2.7
손보	29,641	29,816	14,648	14,789	141	1.0
금융투자	2,875	3,826	1,732	2,038	306	17.7
증권	1,990	2,249	1,161	1,277	116	10.0
자산운용사 기타	885	1,577	571	761	190	33.3

*중복·반복 민원 제외

02 금융권역별 주요 민원 사례

금융권역별 주요 유형별 민원내용 (총11건)

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

1 은행

1) 민원유형 : 대출금리 감면상품 취급 관련

▣ 민원사례

직업상의 금리감면 혜택이 있는 대출상품(특정직업군 전용상품)을 창구가 아니라 인터넷으로 가입하여도 자동으로 금리가 감면된다는 은행직원 설명을 듣고 인터넷으로 가입하였으나 추후 확인해보니 감면혜택 없이 보통 이자율을 납부하고 있었다며 부당함을 제기

▣ 처리결과

은행은 대출거래 내역에 관해 자체조사한 결과 특정직업군(경찰, 군인 등) 대출에 관한 내부 지침 등에서 정한 바에 따라 이자감면 대상이므로 동 혜택을 제공해야 함에도 업무처리상 미흡한 점을 인정하고 민원인에게 이자율을 조정 적용함과 아울러 미감면된 이자(총 1.5%) 상당액을 보상 조치

▣ 소비자 유의사항

소비자의 모바일 금융거래시 실제 거래내역과 직원설명이 달라서 손실이나 피해를 입었다는 사례가 다수 발생하고 있는데 창구거래 또는 모바일거래에 상관없이 대출금리 감면혜택을 제공받고자 하는 경우 은행직원의 설명 외에도 대출거래서 또는 금융기관 전산화면에 기재된 적용금리, 월별거래내역 등을 꼼꼼히 확인할 필요가 있음

2) 민원유형 : 착오송금된 자금 반환 관련

▣ 민원사례

모바일뱅킹으로 원하지 않은 계좌에 잘못(착오) 송금한 사실을 확인한 민원인이 송금은행을 통해 송금액 반환청구를 하였으나 수취은행에서 반환을 거부하고 있어 부당하다는 주장의 민원을 제기

▣ 처리결과

민원 제기후 수취은행을 통하여 수취인(예금주)와 협의한 후 오류송금액 반환*에 합의가 이루어져 종결처리

* 대법원 판례(2005다59673)에 따르면 착오송금 및 계좌이체시 은행은 중개기능을 수행할 뿐이고 자금은 수취인이 취득하므로 수취인과의 협의없이 수취은행이 착오송금된 자금을 일방적으로 반환하거나 수취인에게 반환을 강제하기 곤란함

▣ 소비자 유의사항

인터넷뱅킹이 일상화되면서 착오송금이 많아졌는데, 수취인 정보를 꼼꼼히 확인한 후 이체하거나, ‘자주 쓰는 계좌 등록제도’, ‘지연이체제도’ 등 송금인 보호기능을 적극 활용하는 등 예방이 최선

특히 민사상 송금의뢰인은 수취은행이 아닌 수취인*에 대해 착오송금액 상당의 부당이득 반환청구권을 가지며 관련자간 원만한 합의가 중요

* 수취인이 착오송금액을 함부로 인출사용할 경우 형사상 횡령죄에 해당할 수 있음
(대법원 2010도00891)

3) 민원유형 : 계좌한도 조정 및 금융범죄 대응관련

▣ 민원사례

민원인은 오피스텔 청약을 위하여 은행 입출금계좌에 돈을 입금하고 주택청약사이트에서 계약금을 이체하려고 하였으나 '1일 이체한도 (40만원) 초과'로 실패하였고, 한도상향을 위해 '금융거래목적 확인'이 필요하다고 하여 재직증명서를 제시하였음에도 은행이 한도상향을 거절하자 부당하다고 민원을 접수

▣ 처리결과

민원인의 입출금계좌는 개설당시 금융거래목적이 확인되지 않아 1일 이체한도가 제한된 '금융거래 한도계좌'로서 이체한도 상향을 위해서는 금융거래목적 확인 후 계좌한도 조정이 필요한데, 은행내규에 따르면 민원인이 제시하는 재직증명서만으로는 오피스텔 청약을 위한 고액거래 목적을 확인할 수 있는 소명자료(세부사항은 은행자율로 정함)에 해당하지 않으며, 추가자료 제출시 한도상향이 가능한 것으로 안내

▣ 소비자 유의사항

보이스피싱과 대출사기, 자금세탁 등 금융범죄에 광범위하게 사용되는 대포통장(통장 개설자와 실제 사용자가 다른 비정상적 통장)을 근절하기 위해 입출금이 자유로운 계좌 개설시 금융거래목적 확인서와 객관적인 증빙자료를 통하여 금융거래 목적을 확인*하고 있는데,

* (예) OO은행의 경우, 급여수령 목적의 계좌개설시, 재직증명서, 근로소득원천징수영수증 등이 필요하며 은행별로 요구하는 서류가 다를 수 있음

이로 인하여 금융거래시 다소 불편함이 있더라도 동 대책이 선량한 금융소비자를 보호하기 위한 점임을 이해할 필요가 있음

※ '12.10.31. 보도자료 '대포통장 근절 종합대책 마련 및 시행' 참조

2 비은행

1) 민원유형 : 신용카드의 발급 기준관련

▣ 민원사례

민원인은 신용카드사 홈페이지를 통하여 신용카드를 신청한 후 발급이 거절되어 추가로 소득 증빙서류를 제출하였으나 내부심사기준을 충족하지 않음을 이유로 최종 발급되지 않았는데 신용등급은 낮은 편이나 기타 대출이나 연체도 없는데 카드발급이 거절되어 부당하다는 민원을 제기

▣ 처리결과

회사는 카드발급 심사시 민원인의 개인신용등급이 낮음(신용평가사 자료상 7~8등급)에도 예외 발급이 가능한지 여부를 검토하였으나 신용카드 발급에 관한 모범규준 및 회사 내부기준에 따라 월 가처분소득 등이 저조하여 카드 발급을 거절한 것으로 확인됨

▣ 소비자 유의사항

신용카드의 발급은 신용카드사가 관련규정에 위배되지 않는 범위내에서 자율적으로 결정하는 사항이며,

여신금융협회의「신용카드 발급 및 이용한도 부여에 관한 모범규준(‘12.10.15)」4조(신용카드 발급기준)에 의하면, ①월가처분소득이 50만원이상 개인신용등급 6등급이내이며 ②신용카드업자의 신용평점기준을 충족하여야 하는 것으로 정하고 있음(’19년 현재)

카드 발급신청인의 신용등급(결제능력)과 신용평점기준(신용도) 등이 회사 내부규정 등에서 정한 기준에 미달할 경우 카드 발급이 거절될 수 있음에 유의

2) 민원유형 : 신용카드 사용한도 조정 관련

▣ 민원사례

민원인은 최근 신용등급 및 월 가처분소득이 상승하였고 제2금융권 대출 3건을 상환하였음에도 신용카드 사용한도가 하향조정된 점은 부당하다는 내용으로 민원을 접수

▣ 처리결과

카드회사는 카드사용한도 정기심사시 민원인의 제2금융권 대출건수가 과다한 점과 10개 이상의 카드를 사용하며 월 가처분소득대비 카드 이용금액이 과다한 점 등을 이유로 카드 사용한도를 하향한 것으로 확인됨

▣ 소비자 유의사항

신용카드 사용한도는 관련규정 범위내에서 신용카드사가 자율적으로 결정하는 사항으로 「신용카드개인회원 표준약관」제7조의2(카드의 한도감액)에 의하면 카드사는 대출규모, 보유카드수 및 사용금액 과다 등으로 회원의 신용상태가 현저히 악화된 경우 카드한도를 감액할 수 있음을 유의할 필요

3) 민원유형 : 대부업체 여신취급시 본인확인절차 관련

▣ 민원사례

민원인은 공인인증서를 발급받은 후 대부업체 홈페이지에서 대출을 신청한 후 대부업체 담당자 요청에 따라 전화가 왔을 때 묻는 말에 모두 ‘네’라고 답하고 대출이 이루어진 바 있는데, 대부업체 요청과 이러한 절차의 본인확인절차가 적정한지에 대하여 문의

▣ 처리결과

당시 민원인은 신용대출 전용 홈페이지를 통하여 대출을 신청하였고, 같은 날 휴대폰 인증절차 및 공인인증서를 통해 인증절차를 거치는 등 신용대출 절차가 진행되었으며 전화로 신용대출 조건이 안내되었고 이에 민원인이 동의하여 대출이 실행·송금된 것으로 확인됨

▣ 소비자 유의사항

대부업체, 금융회사 영업점을 방문하지 않고 인터넷대출, 무서류대출, 무방문대출 등 다양한 이름으로 직원 대면없이 대출거래를 진행하는 경우가 많은데 금융회사 거래상당 및 통화시 ‘네’라고 답할 경우 이는 다양한 질문사항에 대하여 동의하고 책임진다는 의미임

대출모집인 또는 금융회사 직원 등의 일방적 요구에 따라 ‘네’라고 답하거나 제시한 각종 거래내역을 인정한 채 인증절차의 충분한 진행, 대출거래 세부약정, 대출금액, 이자율 등에 대한 확인을 소홀히 할 경우 예상치 못한 불이익이 발생할 수 있음을 유의해야 함

4) 민원유형 : 저금리대출 광고 관련

▣ 민원사례

민원인은 자신을 저축은행 직원으로 소개한 자로부터 00저축은행 대출(금리 23.5%)을 일정 기간(10일이상) 사용하면 6%수준의 저리대출로 전환해준다는 권유를 받고, 중도상환수수료를 부담하면서까지 기존 대출(금리 16%)을 상환하고 위 직원이 알려준 대로 저축은행대출을 신규로 받았는데, 이후 그 소개자는 연락이 안 되고 저축은행에서는 6% 수준 낮은 금리가 적용되는 대출로의 전환약속을 이행하지 않고 있어 민원을 제기

▣ 처리결과

조사결과 민원인이 주장하는 소개자*의 인적사항이 명확하지 않고 소개자가 근무한다는 대출중개업체 및 00저축은행과의 관련성이 확인되지 않으며 민원인이 저금리 대출로의 전환 권유와 관련된 증빙자료를 갖고 있지 않아 해당 저축은행에 민원인 주장을 수용하도록 하기 곤란함을 안내

* 대출(부)중개업체가 지방자치단체 등록업체일 경우 금감원 관리감독 대상에 해당하지 않아 사실조사가 곤란하며, 소개자는 불법중개업자로 추정됨

▣ 소비자 유의사항

신분이 불분명한 중개업자가 고금리대출을 보유한 소비자에게 대출 후 일정기간 경과시점에 저금리 대출로 바꿔주겠다고 현혹하면서 실제 필요한 금액보다 많게 고금리 대출을 받게 한다는 사례가 다수 발생

대출중개업체가 직접 허위과장광고를 실행한 경우 법규상 행정처분 및 과태료 부과대상이 되나 위법사실을 입증하기 쉽지 않으므로 대출전환 여부를 신중히 결정하고 대출중개인과는 통화내용을 녹취할 필요가 있음(등록 대부업체·대출모집인 여부는 대부협회, 은행연합회 홈페이지 등에서 확인 가능)

※ 금감원 『불법사금융피해신고센터』 (국번없이 ☎1332) 및 보도자료 참조

5) 민원유형 : 사회적 취약계층 대상 채권추심 및 압류 관련

▣ 민원사례

기초생활수급자이자 중증질환이 있는 민원인이 '06년~'07년 지인에게 신용카드를 빌려준 후 발생한 채무가 장기 연체되어 대부업체가 가전제품 등 유체동산마저 압류하게 되자 구제를 요청하는 민원을 제기

▣ 처리결과

금융회사는 민원인이 기초생활수급자임을 증빙하는 자료를 확인한 후 채권추심을 위한 유체동산 압류를 중지함

▣ 소비자 유의사항

「채권 추심 및 대출채권매각 가이드라인」(‘18년 금융감독원)에 따르면, 중증환자(장애인) 등에 해당하거나 사회적 생활부조를 필요로 하는 경우 채권추심이 제한되며

「압류관련 가이드라인」(‘18년 금융감독원)에 따르면, 기초생활수급자, 중증환자·장애인, 65세이상 고령자 등 사회적 취약계층의 경우 유체동산에 대한 압류도 원칙적으로 금지되어 있으므로 금융기관에 증빙자료를 제출하여 구제받을 수 있고

아울러 신용카드 대여 또는 양도 후 발생한 부정사용금액은 관련법령 및 약관 등에 따라 카드회원 본인이 부담하게 됨을 유의할 필요

※ 불법채권추심 10대 유형 등에 관한 가이드라인 등 참조

3 보험

1) 민원유형 : 치매보험 보장 및 보험금 청구 관련

▣ 민원사례

민원인은 '06년 치매보험계약을 체결하였고, '18년 피보험자(배우자)가 기억력이 약해지고 일상생활이 어려울 정도로 치매상태가 진행되어 진단서와 함께 치매간병보험금을 청구하였음에도 보험회사가 이를 지급하지 않는 것은 부당하다는 내용으로 민원을 제기

▣ 처리결과

민원인이 가입한 치매보험 약관에서 보장하는 치매상태는 한국형 간이인지기능(MMSE) 선별검사 결과 19점이하이고 CDR(Clinical dementia rating scale, '96년) 검사결과 3점 이상에 해당하는 상태로서 발생시점으로부터 90일이상 계속되어 호전을 기대할 수 없는 경우를 의미

민원인 주장과 OO정신의학과 검사결과 피보험자의 건강상태는 MMSE 선별검사결과 17점 (19점이하 충족)이지만 CDR 검사결과 2점에 그쳐 보험금 지급기준(중증치매상태)에 해당하지 않음을 안내

▣ 소비자 유의사항

과거의 치매보험상품은 중증치매(CDR 3점이상)만 보장하거나 보장연령 제한(예, 80세)이 있었으나, '12년부터 80세 이후 경증치매도 보장하는 상품이 다수 출시되고 있으며

치매보장내용의 특성상 치매진단을 받은 본인이 스스로 보험금을 청구하기가 현실적으로 어려울 수 있을 경우를 미연에 방지하기 위하여 '지정대리청구인제도'가 운영되고 있음을 참조할 필요가 있음

※ '18.5.4. 보도자료 '치매보험 가입시 유의사항' 참조

2) 민원유형 : 보험계약 유지 및 부활 관련

▣ 민원사례

민원인은 '18.11.15 보험료 납입기일이 경과한 후 두달간 보험료를 미납함으로써 '19.1.1. 보험계약 효력이 상실된 후 보험료납입최고 및 보험계약해지통보 안내장을 '19.1.24. 수령하였는데, '19.2.1. 보험계약 유지 여부를 문의하였더니 보험계약이 이미 실효되어 계약전 알릴의무 이행 등을 포함한 부활절차를 밟아야 한다고 하므로 부당하다는 주장의 민원을 제기

▣ 처리결과

민원인이 보험계약 해지통보를 받은 후 약관에서 정한 납입최고기간 이내 보험료를 납부하려고 한 사실(민원인의 경우 통보수령후 8일째 납입시도)이 인정되었고, 보험계약을 유지하는데 보험회사와 민원인간 원만히 합의됨

▣ 소비자 유의사항

보험약관에 따르면, 보험료 미납시 회사는 14일 이상의 기간을 납입최고기간으로 정하여 계약자에게 최고 기간내에 연체보험료를 납입하여야 하고 납입하지 않을 경우 보험계약이 해지된다는 내용을 서면, 전화 또는 전자문서 등으로 알려야 하며

해지환급금을 받지 아니한 경우 계약자는 해지된 날로부터 3년 이내에 회사가 정한 절차에 따라 계약의 부활을 청약할 수 있음. 다만, 부활의 경우에는 신규 계약 체결과 같이 계약전 알릴의무 준수여부 등을 확인하게 됨을 유의할 필요

4 금융투자

1) 민원유형 : 주식형 일임형 랩계약 운영에 따른 손해배상 청구

▣ 민원사례

민원인은 OO증권회사와 1억 6천만원 상당의 일임형 랩계약을 체결하였는데 투자 기간 중 손실액이 630만원 정도까지 줄어들었을 때 민원인은 전량 매도하자고 하였음에도 증권회사 담당직원이 '계약종료시까지 원금보전하겠다'는 구두약속과 함께 매도를 만류한 뒤 특정 주식에 집중 투자한 결과 손실이 확대되었으므로 손해를 배상해줄 것을 요구

▣ 처리결과

주식매매 내역을 조사한 결과, 민원인이 매도희망 의견을 제시하였음에도 이를 수용하지 않는 등 증권회사 담당 직원이 수탁자로서 충실의무 또는 선관주의 의무를 성실히 준수하지 못한 것으로 확인되어 일부 손해를 배상하도록 조정

▣ 소비자 유의사항

투자일임계약은 분산투자규제(자본시장법에 따라 펀드내 종목별 투자한도를 10% 이내로 규제 등)를 적용받지 않은 채 소수종목에 집중 투자할 수 있어 주가 상승시에는 고수익을 추구할 수 있지만 주가 하락시에는 손실이 확대될 수 있다는 점을 투자자가 유의할 필요가 있으며

금융회사 입장에서도 투자일임을 받아 운영하는 담당자가 투자자 의사 표시에 반하여 투자 권유를 계속하거나, 투자자가 입을 수 있는 손실의 전부 또는 일부를 보전하여 줄 것을 사전에 약속할 경우 자본시장법 위반에 해당할 수 있음을 주의해야 함



2019년 3분기 주요 소비자보호제도 개선

01 불법사금융 신고센터 운영 개선

- (개요) 금감원은 보이스피싱 등 불법사금융으로부터 국민들의 피해를 예방하기 위해 '불법사금융신고센터(☎1332)'를 운영중
 - 날로 수법이 고도화하고 있는 불법사금융에 대한 적시 대응을 위해 불법사금융 신고센터의 '전화상담 전문역'을 추가 채용
 - 업무시간 이후(PM06:00 ~)에도 즉시 계좌지급정지 신청이 가능하도록 금융회사와 Hot-Line을 구축하는 등 신고센터 대응능력 확충 추진

1 전문상담역 확충을 통한 신고센터 대응능력 강화

- 불법사금융 신고센터의 대응 능력을 제고하기 위해 정원을 기존 10명에서 16명으로 확대하고, 신규 채용자에 대한 자체교육 완료 후 신고·상담 업무 투입

2 범죄 이용계좌 즉시 지급정리를 위한 24시간 Hot-Line 구축

- 야간에도 보이스피싱 피해자가 금융회사 계좌 지급정지 전용회선(Hot-Line)에 손쉽게 연결*될 수 있도록 야간 Hot-Line 구축 추진

* 주간(09:00~18:00)에는 상담원과 통화후 계좌지급정지를 위한 Hot-Line으로 연결

※야간 Hot-Line 구축은 4/4분기중 완료할 예정이며, 추후 음성인식시스템으로 업그레이드 추진

3 상담사례집 발간을 통한 불법사금융 대응 노하우(Know-how) 전파

- 설립이후 지난 19년간 불법사금융 신고센터의 상담사례 및 불법사금융 대응요령*을 책자로 발간하고 금감원 홈페이지에 게시

* 주요내용 : 법규·판례 및 통계, 유형별 실제 신고 및 상담 사례, 체크리스트 유의사항 등

- 금융소비자 및 금융회사에도 책자를 배포하여 불법사금융 유형별 대응요령을 상세히 안내·전파

4 신종사례 발굴 및 전파

- 불법사금융 신고센터로 접수되는 불법사금융 신고·상담 사례중 신종 사기수법을 발굴·전파하여 피해확산을 차단

※불법사금융 대응요령 및 상담사례집※

- 2019.10.11. '불법사금융 대응요령 및 상담사례집 발간' 보도자료 일부 -

- 불법사금융신고센터로 접수되고 있는 불법사금융 사례를 유형별로 정리하여 소개
 - (제1장) 불법사금융신고센터 운영개요 및 상담절차 : '01.4월 신고센터 설립이후 연혁 및 업무절차, 상담시스템 등 개요
 - (제2장) 불법사금융 주요 유형별 개념 : 법정이자율 초과, 불법 채권추심, 보이스피싱, 유사수신 등 불법사금융 유형별 개념 정리
 - (제3장) 불법사금융 상담요령 및 사례 : 불법사금융신고센터에 접수된 불법사금융에 대한 대응요령 및 상담사례

- 향후 법규·제도 개편사항 및 신규 상담사례를 지속적으로 업데이트하여 동 사례집에 반영하고
 - 책자로 배포함과 동시에 금융감독원 홈페이지(알림·소식/보도자료)에도 게시하여 누구나 쉽게 이용할 수 있도록 할 예정

* 금융감독원 홈페이지 > 업무자료(공통) > 조사연구자료 > 금융감독제도 일반

02 제2금융권도 계좌이동 및 계좌통합관리서비스 시행

1 제2금융권 계좌이동 서비스[자동이체 변경] 시행

- (대상 회사) 저축은행, 상호금융(신협·농협·수협·산림조합·새마을금고), 우정사업본부 등 제2금융권 서민금융기관
- (주요 내용) 제2금융권 금융사간 주거래계좌 변경 등 필요시 계좌에 연동된 자동이체를 다른 계좌로 일괄변경이 가능해짐
- 그간 자동이체 내역 조회/해지만 가능하였으나, 앞으로 PC·모바일 앱을 통해 비용 부담없이 간편하게 자동이체 계좌를 변경 가능

2 제2금융권 소액·비활동성 계좌 정리[숨은 금융자산 찾기] 서비스 시행

- (대상 회사) 저축은행, 상호금융(신협·농협·수협·산림조합·새마을금고), 우정사업본부 등 제2금융권 서민금융기관*
- * 개별 저축은행 및 상호금융 단위조합은 각 중앙회를 통해 금융결제원 전산망과 연결
- (주요 내용) 잔액이 50만원 이하이고 1년 이상 거래가 없는 소액·비활동성 계좌의 경우 PC·모바일 앱을 통해 직접 해지 또는 잔고이전 가능
- (계좌해지·잔고이전 방식) 계좌 잔액은 본인 명의 다른 계좌(은행 포함)로 이전 또는 서민금융진흥원 기부 中 선택 가능

3 내 카드 한눈에 서비스 조회대상기관 확대

- (확대 기관) 광주은행, 전북은행, 제주은행, 수협은행, 카카오뱅크
- 기존 15개사*에서 서비스 조회 대상기관이 확대되면서 모든 신용카드가 내 카드 한눈에 조회 대상으로 편입 완료
- * (전업 카드사 8개) BC, KB국민, 롯데, 삼성, 신한, 우리, 하나, 현대
(겸영 카드사 7개) IBK기업은행, NH농협은행, 씨티은행, SC은행, 대구은행, 부산은행, 경남은행
- (주요 내용) PC·모바일 앱을 통해 본인의 카드정보 및 포인트정보 조회 가능

「내 카드 한눈에」 제공 정보

구 분		주요 내용
1 카드정보 조회	카드사별 카드내역	보유카드 개수, 이용한도
	카드정보	상품명, 카드번호, 종류(신용/체크/가속), 휴면카드 ¹⁾ 여부
	결제예정금액	결제일, 결제계좌, 결제예정금액, 연체금액
	최근이용대금	결제일, 결제계좌, 명세서작성기준일, 이용대금, 연체금액
2 포인트정보 조회 ²⁾		카드사별 잔여포인트, 소멸예정포인트(2개월후)

주 1) 휴면카드는 최종 이용일(또는 발급일)로부터 1년 이상 이용실적이 없는 신용카드에 적용되며, 해지 또는 유지여부는 해당 카드사에 신청

2) 최근 3개월 이내 명세서 기준

* 계좌통합관리서비스 이용 방법 *

1) 이용 채널

- PC : 금융소비자정보포털 파인 (fine.fss.or.kr), 페이인포 홈페이지 (www.payinfo.or.kr)
(⇒ 계좌이동서비스), 어카운트인포 홈페이지 (www.accountinfo.or.kr)
(⇒ 소액·비활동성 계좌 정리 및 카드정보 조회 서비스)
- 모바일 : 어카운트인포 앱
※ 안드로이드, 아이폰 등 주요 앱스토어에서 다운로드(검색어 : ‘페이인포’, ‘계좌이동’, ‘내계좌 한눈에’, ‘내카드 한눈에’, ‘어카운트인포’) 가능

2) 인증 방법 : 공인인증서(모바일은 지문인증) 및 휴대폰 인증

3) 이용시간 및 이용 방법

- 자동이체 조회/해지 : 연중무휴 09:00 ~ 22:00
- 계좌이동(자동이체 변경) : 영업일 09:00 ~ 22:00
- 계좌 및 카드정보 조회 : 연중무휴 09:00 ~ 22:00
- 계좌해지 및 잔고이전 : 영업일 09:00 ~ 22:00

「계좌이동 서비스」	「내 계좌 한눈에」 계좌해지·잔고이전	「내 카드 한눈에」 조회
1. 홈페이지 및 모바일앱 접속	1. 홈페이지 및 모바일앱 접속	1. 홈페이지 및 모바일앱 접속
2. 본인인증 등 로그인	2. 본인인증 등 로그인	2. 본인인증 등 로그인
3. 「자동이체 변경」 메뉴에서 변경하고자 하는 자동이체 선택	3. 「계좌통합조회」 메뉴에서 「저축은행/상호/우체국」을 선택	3. 「내카드 한눈에」 메뉴를 선택
4. 변경할 금융회사 및 계좌번호 입력	4. 해지하고자 하는 소액·비활동성 계좌를 선택	4. 본인의 카드정보 및 포인트 정보를 조회
5. 자동이체 계좌이동 완료	5. 해지 및 잔고이전	

03 치매보험금 분쟁 예방을 위한 보험 약관 개선

- (추진 배경) 현행 약관상 치매 진단기준 및 보험금 지급조건이 일반소비자 인식 및 의학적 기준 등과 차이가 있어 향후 보험금 분쟁요인이 될 우려

금감원은 대한치매학회 의료자문 및 보험상품자문위원회 심의를 거쳐 치매 진단기준이 의학적 진료기준에 부합하도록 하고, 치매보험금 지급조건도 소비자입장에서 합리적으로 적용되도록 보험약관을 개선할 예정임

1 '치매 진단기준' 개선

- (문제점) 약관 상 치매진단 시 '뇌영상검사(MRI, CT)' 등 특정검사에서 이상소견이 반드시 확인되어야 하는지 여부 등이 명확하지 않아 분쟁 발생이 우려
- (개선안) 의료자문, 보험상품자문위원회* 심의 및 업계 의견 수렴을 거쳐 '치매 진단기준'이 의학적 진료기준에 부합하도록 약관 개선
 - 그간 자동이체 내역 조회/해지만 가능하였으나, 앞으로 PC · 모바일 앱을 통해 비용 부담없이 간편하게 자동이체 계좌를 변경 가능
 - * 금감원, 보험전문가, 법률전문가 등으로 구성된 보험상품 감리 자문기구
 - 치매진단은 치매전문의(신경과 또는 정신건강의학과)의 진단서에 의하고, 이 진단은 병력청취, 인지기능 및 정신상태 평가, 일상생활능력평가 및 뇌영상 검사 등의 종합적 평가에 기초하도록 함*
 - * 뇌영상검사 이상소견 등 특정검사의 결과만이 치매보험금 진단기준이 되지 않도록 개선
 - ※ 보험회사는 도덕적 해이 등을 예방하기 위해 전문의가 실시한 검사*결과 내용 제출을 요구할 수 있음
 - * 치매임상진료지침(보건복지부 지정 치매임상연구센터)에 따르면 병력청취, 일상생활검사, 검사실 검사, 구조적 뇌영상검사 등을 치매의심환자에게 반드시 시행하도록 권고

2 치매보험금 지급조건을 소비자 입장에서 합리적으로 변경

- (문제점) 일부 보험사가 약관상 치매보험금 지급조건으로 ①특정 치매질병코드*에 해당되거나, ②치매 약제를 일정기간(예. 30일 이상) 처방받을 것을 추가 요구하고 있으나,
 - * 보험회사별로 인정되는 치매질병코드(F·G코드) 범위가 상이(5~20개)하여 가입자간 형평성 문제 및 민원 유발 우려
- 의료자문 결과에 의하면 현재 의학적·사회적으로 통용되는 치매질병을 한국표준질병사인분류표(KCD*)로 분류하기 곤란한 경우가 있고, 치매약제 투약사실 등은 치매진단시 필수 조건이 아님
 - * Korean standard Classification of Diseases
- (개선안) 합리적 근거 없이 약관에 치매보험금 지급조건으로 추가된 특정 치매질병코드* 및 약제투약 조건 등을 삭제하여
 - * 다만, 보험료 산출 시 사용된 보험금 지급통계 등에 근거가 있는 경우에 한하여 약관상 특정 치매질병 코드 조건을 추가할 수 있음
- 전문의에 의해 치매로 진단되고, 보장대상 CDR척도 기준에 부합하는 경우 치매보험금이 지급되도록 보험금 지급조건을 합리적으로 개선

04 개인신용평가 결과에 대한 신용정보 주체의 권리 강화

- (시행 배경) 금융감독원은 '19.8.26.부터 금융회사와 개인신용평가회사(CB)*를 대상으로 「개인신용평가 결과에 대한 대응권 운영기준」을 제정·시행

* Credit Bureau, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(이하 '신용정보법')에서 정하고 있는 신용조회회사를 의미

- 현행 「신용정보법」(제36조)에 따르면 신용정보주체의 설명요구권 및 이의제기권은 금융거래가 거절 또는 중지된 고객에 한하여
 - 본인의 신용평가에 활용된 개인신용정보의 정확성에 대한 확인을 요청할 수 있는 권리만 인정하는 등 제한적으로 운영
- 이에 금융감독원은 신용정보주체의 권리 강화를 위하여 금융거래 거절 여부 등과 관계없이 개인신용평가 결과 등에 대한 설명을 요구하고
 - 오류정보에 대한 정정·삭제 및 개인신용평가 재산출 등을 요구할 수 있도록 「개인신용평가 결과에 대한 대응권 운영기준」을 마련

※ 운영기준의 주요 내용은 현재 국회(정무위)에서 논의중인 「신용정보법」 개정안에도 반영되어 있으며, 정보주체의 권리를 우선 보장하기 위하여 행정지도로 먼저 시행('18년 마련된 “개인신용평가 체계 종합 개선방안”의 후속 조치임)

□ (주요 내용)

- 개인인 신용정보주체는 개인신용평가회사(CB)와 신청일 현재 여신거래가 있는 금융회사를 대상으로
 - 개인신용평가의 결과, 주요 기준 및 기초정보의 개요에 대한 설명을 요구할 수 있음
 - 또한, 기초정보의 내용이 정확하지 않은 경우 등에는 정정·삭제를 요청하고 정정된 정보에 따라 개인신용평가 재산출을 요구할 수 있음

- 정보주체는 금융회사 등으로부터 '개인신용평가의 결과'에 대해 본인의 신용등급 또는 신용점수(백분을 포함)를 안내 받으며
 - '주요 기준'은 신용정보의 종류별* 반영 비중을 금융회사 등이 자체적으로 정하거나 각 금융협회에서 정한 방법에 따라 설명 받을 수 있음
 - * 「신용정보법」상 ①신용거래정보(대출, 보증, 담보 등 거래종류 및 금액 등), ②신용도 판단정보(연체, 부도, 대위변제 발생현황 등), ③신용거래능력 판단정보(재산, 소득 등)
 - '기초정보의 개요'에 대해서는 금융회사 등이 개인신용평가회사 또는 신용정보원 등으로부터 입수한 신용정보를 안내 받게 됨

- (시행 계획) 동 운영기준은 금융회사 등에 대한 행정지도로 '19.8.26.부터 1년간 시행

05 상호금융조합의 여·수신 상품설명서 전면 개선

- (추진 배경) 상호금융조합은 고령자 이용비중이 높아 여·수신 금융상품판매시 주요내용을 보다 상세히 설명해야 할 필요성이 있음에도 상품설명서를 형식적으로 운영하여 조합·소비자간 정보비대칭 발생

1 설명의무 강화

- (현황) 내규상 설명의무는 있으나, 여신상품과 달리 수신상품은 상품설명서 교부의무가 없어 소비자에게 정확한 정보제공이 미흡
- 여신상품설명서의 경우 고객이 설명을 듣고 이해했음을 확인하는 서명위치가 상품설명서 첫페이지에 있어 조합직원이 상세한 설명 없이 확인·서명을 먼저 받을 개연성이 높음
- (개선) 수신상품 판매시 상품설명서 교부를 의무화하고, 여신상품설명서의 소비자 확인란을 마지막 페이지 하단으로 조정하여 설명서 내용을 모두 설명한 후 고객의 확인·서명을 받도록 개선

2 제·개정절차 개선

- (현황) 중앙회의 준법감시인 내부 심의시 참고하는 체크리스트가 형식적이고, 상품설명서 심의 후 유효기간을 부여하지 않아 주기적인 상품설명서 점검 절차가 없음
- (개선) 업권 공통의 상세한 체크리스트*를 마련하고, 상품설명서 심의 후 유효기간(1~2년)을 부여하여, 주기적인 상품설명서 점검을 제도화

* 수신상품 20개 항목, 여신상품 23개 항목의 구체적 내용으로 구성

3 상품설명서 구성 통일

- (현황) 업권별로 상품설명서 구성체계가 상이하여 소비자에게 효과적인 정보제공이 어려움
- (개선) '핵심설명서(1page) + 상품설명서(set)' 구조로 통일하여 금융상품의 핵심정보와 상세내용을 균형있게 제공
- 특히, 여신상품은 상품유형별로 총 4종*을 운영토록 하여, 대출 유형에 따른 맞춤형 설명체계 구축
 - * 가계대출, 주택담보대출, 전세자금대출, 기업대출

4 상품설명서 내용 보완

- (현황) 소비자가 인지해야 할 중요사항이 누락되거나 설명이 미흡하여 소비자의 오해를 야기할 소지 존재*
 - * 1. 연체로 인해 추가로 부담하게 되는 연체가산이자 부분만 연체이자 계산 예시에 반영되어 있으나, 실제로 차주가 부담하는 금액은 미납된 정상이자와 분할상환금도 포함됨
 - 2. 조세특례제한법(제116조)에 따라 조합원이 1억원 이하 대출을 받는 경우 인지세가 면제된다는 사실에 대한 설명 누락
- (개선) 소비자가 오해하기 쉬운 부분은 내용을 보완하고, 중요사항 중 누락된 내용은 새로이 추가*
 - * 1. 연체시 실제 부담액을 정확히 기재(연체가산이자외 미납 정상이자·분할상환금)
 - 2. 상호금융권 인지세 면제 특례(1억원 이하 조합원 대출시 면제)를 반드시 기재토록 개선

5 상품설명서 공시 개선

- (현황) 중앙회 홈페이지에 상품설명서를 공시하지 않거나 공시된 상품설명서를 일반 소비자가 찾기 어렵게 하여 정보제공의 실효성 저하
- (개선) 비대면으로 보다 손쉽게 상품설명서 내용을 확인할 수 있도록 중앙회 홈페이지에 상품설명서를 공시하고, 일반 소비자가 쉽게 찾을 수 있도록 개선

06 여신전문금융회사의 표준여신거래기본약관 개선

- (추진 배경) 여신전문금융회사 대출업무의 투명성을 제고하고 금융소비자(채무자·보증인·담보 제공자) 권익을 강화하기 위해 '19.8.1부터 표준여신거래기본약관 개선 시행

1 기한이익 상실 사유 축소

- (현행) '가압류'를 채무자 기한이익 상실 사유에 포함하여 여전사 외의 다른 채권자가 채무자 담보물 등을 가압류하는 경우 여전사는 채무자에 대한 기한이익 상실 조치*
 - * 기한이익 상실시 여전사는 대출약정서에서 정한 대출원금을 대출만기 이전에 회수할 수 있어 채무자 입장에서는 이자 외에 원금까지 일시에 상환해야 하는 의무 발생
- (개선) 가압류는 채권자의 일방적인 채권보전 행위로 기한이익을 상실시킬 정도의 중대한 사유로 보기 어려운 점을 감안하여 채무자 기한이익 상실 사유에서 제외

2 기한이익 상실 시점 개선

- (현행) 여전사 외 다른 채권자의 압류로 인해 기한이익을 상실시키는 경우 압류통지 발송시점에서 기한이익을 상실시켜 채무자 연체부담 증가
- (개선) 압류통지서 '도달시점*'을 기한이익 상실시점으로 개선
 - * 이 경우 연체원리금 산정 기산점이 늦춰져 채무자의 연체이자 부담이 감소

3 기한이익 상실 및 부활 사실 안내 강화

<기한이익 상실 및 부활 안내 관련 개선내용>

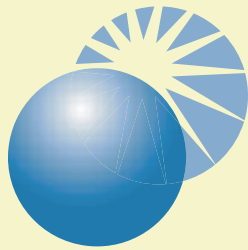
구 분	현 행	개 선
압류로 인한 기한이익 상실시 채무자 안내 여부	미안내	사전 안내
연체로 인한 기한이익 상실시 보증인 안내 여부	사전안내	사전·사후 안내
기한이익 상실시 담보제공자 안내 여부	미안내	사전·사후 안내
기한이익 부활사실 안내 기한	15영업일 이내	10영업일 이내

4 담보물 처분 기준 마련

- (현행) 여전사의 담보물 임의처분 기준 부재
- 여전사는 자동차 등 담보물 처분시 경매 등 법정절차 보다 시세로 처분하는 것이 채권회수에 '유리하다'고 판단하는 경우 채무자 동의하에 임의처분이 가능하나
 - 여전사가 담보물을 저가(低價)로 임의처분할 경우 채무자 손실 발생 우려
- (개선) 담보물 임의처분 기준* 마련
 - * ① 담보 가치에 비해 과다 비용이 소요되어 경매 진행이 불합리한 경우
 - ② 경매시 정당한 가격으로 경락되기 어려운 경우 등
- 임의처분시 1개월 전에 채무자에게 예상 처분가격 등을 안내하고 처분가격 등에 대한 채무자 이의 제기 권리 부여
- 임의처분으로 인한 소비자 피해 발생시 여전사가 책임 부담

5 철회·항변권 적용 여부 안내 강화

- (현행) 철회·항변권*이 적용되지 않는 할부금융을 취급하면서 소비자에게 이를 안내하지 않아 소비자 불만 제기
 - * 할부로 물품대금을 지급하거나 서비스요금을 지불한 후 취소할 수 있는 권리
- (개선)「할부거래법」상 철회·항변권이 적용되지 않는 할부거래시 상품설명서, 휴대폰 문자메시지 등을 통해 안내



금융감독원
금융소비자보호처