

# 금융소비자의 소리





# 금융소비자의 소리

## Contents

### I. 금융민원 동향

2020년 1분기 금융민원 발생 동향	3p
----------------------	----

### II. 소비자보호 업무현황

1. 퇴직연금수수료 산정방식 개선	8p
2. 금융·통신·수사의 협업을 통한 보이스포싱의 척결	9p

### III. 소비자보호 제도개선

1. 금융규제 샌드박스를 통한 국민의 금융편익 증대	11p
2. 아파트 임차인 보호를 위한 화재보험 약관개선	13p
3. 소비자 눈높이에 맞춘 생보사 보험계약대출금리 인하	14p

# I

## 금융민원 동향

### 2020년 1분기 금융민원 발생 동향

금융민원 82,209건, 전년동기(83,039건) 대비 1.1%(△888건) 감소

#### 1 개황

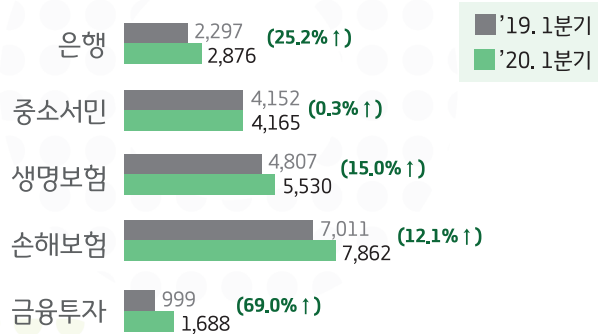
- 2020년 1분기 금융민원 접수건수는 총 22,121건으로 전년동기('19.1분기 19,266건) 대비 14.8%(2,855건) 증가\*

\* 이하 전년동기('19.1분기) 대비 증감 현황을 분석

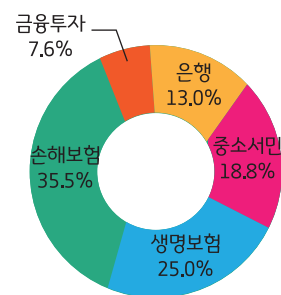
- 은행(+579건, 25.2% ↑), 생보(+723건, 15.0% ↑), 손보(+851건, 12.1% ↑), 금투(+689건, 69.0% ↑) 등 모든 권역에서 전반적으로 민원이 증가
- 코로나19의 직·간접적 영향에 따른 금융애로 민원\* 및 사모펀드 환매지연에 따른 민원 증가가 주요 요인

\* (주요 유형) 경제적 어려움에 따른 대출금 상환유예, 원리금감면 등 요청 민원, 영업조직·콜센터 축소 운영에 따른 불편 및 업무처리 지연 불만 민원, 보험계약 중도해지에 따른 해지환급금 관련 민원 등

#### 권역별 민원건수(증감율)



#### 권역별 비중



\* <붙임> '금융권역별 금융민원 현황' 참조

## 2 권역별 접수현황

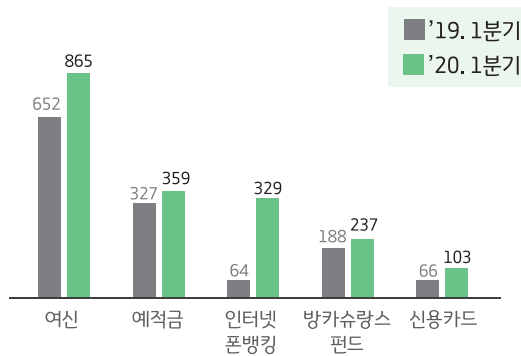
### 가 은행 민원(2,876건) : 전년동기 대비 25.2%(579건) 증가

- 코로나19에 따른 경제적 어려움 및 사모펀드 환매지연 등의 영향으로 '여신' 및 '방카·펀드' 유형의 민원이 크게 증가\*

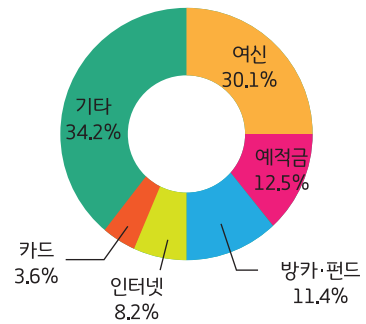
\* '여신' 관련 민원 : 32.6%(+213건) 증가, '방카·펀드' 민원 : 414.1%(265건) 증가

- 유형별 비중은 '여신'이 30.1%로 가장 높고, '예·적금'(12.5%), '방카·펀드'(11.4%), '인터넷·폰뱅킹'(8.2%) 등의 순

[은행] 민원유형별 건수



[은행] 민원유형별 비중



### 나 중소기업 민원(4,165건) : 전년동기 대비 0.3%(13건) 증가

- 할부금융사, 신용카드사, 신용정보회사 민원은 감소\*하였으나, 신탁\*\* 및 대부업자 민원은 증가 (각각 +179건, +81건)

\* 할부금융사(△161건, 40.8% ↓), 신용카드사(△75건, 5.0% ↓), 신용정보회사(△59건, 9.2% ↓)

\*\* 오피스텔 분양자들의 중도금대출금리 인하 요청 민원 등으로 증가

중소기업 업종별 민원 건수

(단위: 건, %)

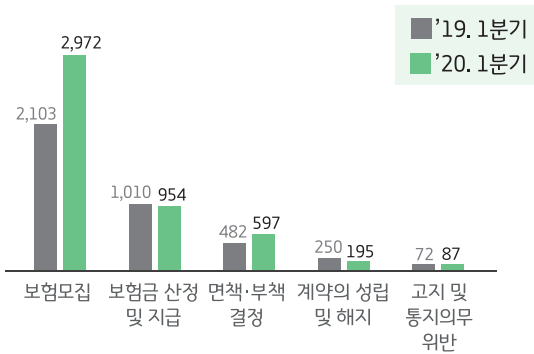
중소기업금융회사 업종	민원건수		증 감		구성비
	'19. 1분기	'20. 1분기	건수	증감률	
① 신용카드사	1,499	1,424	△75	△5.0	34.2
② 대부업자	709	790	81	11.4	19.0
③ 신용정보회사	640	581	△59	△9.2	13.9
④ 신탁	290	469	179	61.7	11.3
⑤ 상호저축은행	312	306	△6	△1.9	7.3
⑥ 할부금융사	395	234	△161	△40.8	5.6
⑦ 리스사	144	159	15	10.4	3.8
⑧ 기타*	163	202	39	23.9	4.8
<b>합 계</b>	<b>4,152</b>	<b>4,165</b>	<b>13</b>	<b>0.3</b>	<b>100.0</b>

\* 전자금융업자, 부가통신업자(VAN사), 가상통화 관련 민원

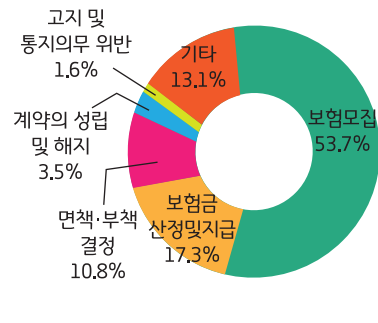
**다 생명보험 민원(5,530건) : 전년동기 대비 15.0%(723건) 증가**

- 보험상품 설명 불충분 등을 주장하는 ‘보험모집’ 유형의 민원(2,972건)이 전년동기(2,103건) 대비 41.3%(+869건) 증가
- 유형별 비중은 ‘보험모집’이 53.7%로 가장 높고, ‘보험금 산정·지급’(17.3%), ‘면·부채 결정’(10.8%) 등의 順

[생보] 민원유형별 건수



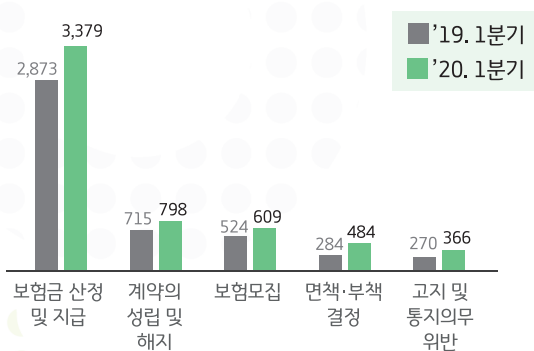
[생보] 민원유형별 비중



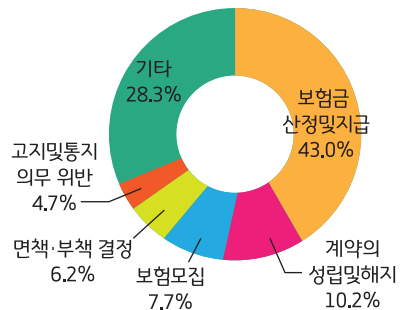
**라 손해보험 민원(7,862건) : 전년동기 대비 12.1%(851건) 증가**

- 대부분 유형의 민원이 증가하였으며, 특히 ‘보험금 산정·지급’ 및 ‘면·부채 결정’ 유형이 크게 증가 (각각 +506건, +200건)
- 유형별로는 ‘보험금 산정·지급’이 43.0%로 가장 높고, ‘계약의 성립·해지’(10.2%), ‘보험모집’(7.7%), ‘면·부채 결정’(6.2%) 등의 順

[손보] 민원유형별 건수



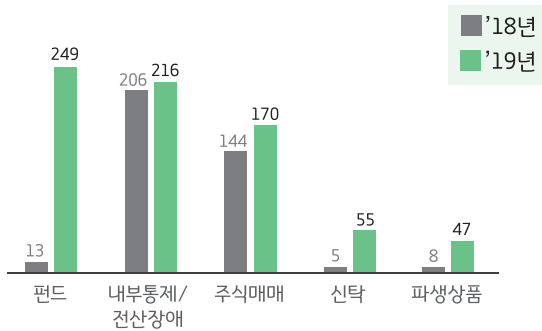
[손보] 민원유형별 비중



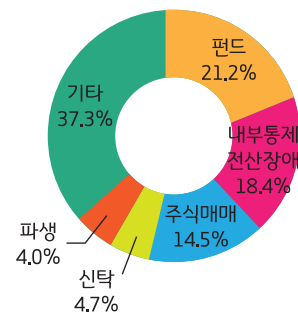
**마 금융투자 민원(1,688건) : 전년동기 대비 69.0%(689건) 증가**

- (업종별 비중) 증권회사 69.6%(1,175건), 투자자문회사\* 18.4%(311건), 부동산신탁회사 8.1%(137건), 자산운용회사 2.0%(33건) 등의 順
  - \* 유사투자자문업자 관련 민원(허위과장 광고, 환불 등 피해신고 등)이 대부분
- (증권회사) 1,175건으로 전년동기(658건) 대비 78.6%(517건) 증가
  - 사모펀드 환매지연 등의 영향으로 ‘펀드’ 및 ‘신탁’ 유형의 민원이 크게 증가(각각 +236건, +50건)
  - 유형별 비중은 펀드(21.2%), 내부통제·전산장애(18.4%), 주식매매(14.5%), 신탁(4.7%), 파생상품(4.0%) 등의 順

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



금융투자 업종별 민원 건수

(단위: 건, %)

금융투자 업종	민원건수		증 감		구성비 (‘19년 기준)
	‘18년	‘19년	건수	증감률	
증권회사	2,249	2,749	500	22.2	62.3
투자자문회사	870	1,076	206	23.7	24.4
부동산신탁회사	553	444	△109	△19.7	10.1
자산운용회사	108	105	△3	△2.8	2.4
선물회사	46	34	△12	△26.1	0.1

## 붙임 금융권역별 금융민원 현황(접수 기준)

(참고 1) 처리가 완료되지 않은 민원의 재분류 등으로 관련 통계는 추후 변동 가능

(참고 2) 민원건수에는 단순 질의성 민원 또는 금융회사에 책임을 묻기 어려운 민원등도 포함

(단위: 건, %)

구 분	'18년	'19년	'19. 1분기 (a)	'20. 1분기 (b)	증감 (b-a)	증감률 (b-a)/a*100
<b>금 용 민 원</b>	<b>83,097</b>	<b>82,209</b>	<b>19,266</b>	<b>22,121</b>	<b>2,855</b>	<b>14.8</b>
(분쟁민원)	(28,118)	(29,622)	(6,514)	(7,732)	(1,218)	(18.7)
은 행	9,447	10,148	2,297	2,876	579	25.2
중소서민	18,501	16,469	4,152	4,165	13	0.3
카드	6,346	6,085	1,499	1,424	△75	△5.0
저축은행	1,568	1,215	312	306	△6	△1.9
대부	4,533	2,841	709	790	81	11.4
기타	6,054	6,328	1,632	1,645	13	0.8
보 험	51,323	51,184	11,818	13,392	1,574	13.3
생보	21,507	20,338	4,807	5,530	723	15.0
손보	29,816	30,846	7,011	7,862	851	12.1
금 용 투 자	3,826	4,408	999	1,688	689	69.0

\*중복·반복 민원 제외

# II

## 소비자보호 업무 현황

### 01 퇴직연금수수료 산정방식 개선

- (현행) 기업이 복수의 운용관리기관과 계약을 체결한 경우, 비간사기관은 간사기관의 업무\*를 수행하지 않음에도 동일 수수료를 적용
  - \*재정검증, 재정검증 결과통보, 부담금 산정, 사용자로부터 전달받은 퇴직급여 지급 사업자의 지정 통보, 신규가입자 등재, 적립금 운용현황 통지 등 제도의 안정적·통일적 운영을 위해 필요한 사항
- (개선) 금감원과 고용노동부는 보도자료('20.2.21)등을 통해 간사·비간사기관간 운용관리수수료를 차등 적용하는 내용의 수수료체계 합리화 방안을 마련·보도
  - 현대해상은 업계 최초로 수수료를 간사업무 수행여부에 따라 차등 적용하는 내용의 개정약관을 시행

(발체) 현대해상의 확정급여형(DB) 운용관리수수료율

「계좌이동 서비스」	수수료율(연)	
	간사기관	비간사기관
10억원 미만	0.40%	0.26%
10억원 이상 ~ 30억원 미만	0.30%	0.18%
30억원 이상 ~ 100억원 미만	0.27%	0.18%
100억원 이상 ~ 500억원 미만	0.22%	0.18%
500억원 이상 ~ 700억원 미만	0.20%	0.18%

#### 부탁드리는 말씀

- ◆ 업계 전반에 동 개정내용 확대시, 서비스 수준에 따라 수수료가 부과되어 수수료 산정체계가 합리화될 것으로 전망됩니다.
- ◆ 업계 전반에 퇴직연금 수수료 합리화방안이 확대 적용될 수 있도록 CEO의 관심과 적극적인 지원을 당부 드립니다



## 02 금융·통신·수사의 협업을 통한 보이스피싱 척결

### 1 추진 배경

- 보이스피싱은 금융·통신 인프라에 대한 신뢰를 저해하는 반사회적인 범죄이며, 범죄수법·수단 등이 지능화·고도화되고 있어, 개별 분야에 한정되지 않은 종합적·지속적 강력대응이 필요
- 이에 금융위, 과기정통부, 법무부, 외교부, 방통위, 경찰청, 방심위, 금감원 등 관계부처·기관은 합동으로 보이스피싱에 대한 종합적인 척결방안을 마련하여 신속하여 시행·집행하기로 함

### 2 보이스피싱 척결 종합방안 주요내용(금융권)

#### 가 보이스피싱 의심 금융거래 모니터링 강화

- ① (법제도) 빅데이터·AI 등 신기술을 활용하여 금융회사 이상금융거래 탐지시스템(FDS)을 적극 개선토록 법제도 정비\*를 추진
  - \* FDS개발·분석을 위한 가명정보 빅데이터 활용 활성화, 사기의심계좌 모니터링 업무지원 서비스 제도화, 의심거래 차단 수행에 대한 면책
- ② (인프라) 금융분야 데이터 관련 유관기관의 의심거래 모니터링 지원을 위한 금융사기 방지 인프라 고도화\*
  - \* 신용정보 집중·활용 강화를 통해 보이스피싱 방지(신용정보원), 은행의 사기의심계좌 모니터링 업무 지원 혁신금융서비스 지속 고도화 추진(금융결제원), 금융분야 ISAC 기능을 강화하여 FDS 고도화 지원, 신종 사기수단 분석·차단을 위한 기관 간 정보공유 강화(금융보안원) 등
- ③ (대응체계) 현재 금융회사 FDS 고도화를 위한 ①금융권 공동 컨소시엄을 先구축하고, ②금융·통신·유통 등 다분야 사기정보 컨소시엄 구축도 추진

#### 나 민간사업자의 예방의무 강화

- ① (의무 강화) 일정한 금융회사에 대해 이상금융거래탐지시스템(FDS) 등 구축 의무화, 의심계좌에 대한 자체 임시조치 의무도 확대
- ② (법집행 강화) FDS 시스템 구축이 미흡하여 보이스피싱 피해가 크거나 자체 임시조치 의무 이행이 미흡 시 시정·제재 조치

### 다 금융회사 등을 통한 피해구제 제도 정비

- ① (지급정지제도 정비) ❶보이스피싱 의심계좌에 대해 금융회사가 자체 판단으로 지급정지를 지속할 수 있는 근거를 명확화, ❷간편송금업자 등에 대해서도 지급정지 등과 관련하여 일정한 보이스피싱 방지 의무를 부과 등
- ② (배상책임 강화) 보이스피싱에도 이용자의 고의·중과실이 없는 한 금융회사 등이 원칙적으로 배상책임을 지는 방안을 추진

### 라 보이스피싱 보험을 통한 피해구제 활성화

- ① 보이스피싱 피해 구제 지원을 위한 보험상품의 보장 범위를 확대하고 판매채널 등도 확대할 수 있도록 추진
  - 특히 기존 보험 판매 채널(보험설계사) 뿐 아니라 통신대리점, 은행 등 금융회사 창구 등에서 다양하게 해당 상품을 안내

## 03 기대 효과

- 이번 “보이스피싱 척결 종합방안”으로 보이스피싱 등 금융·통신을 이용한 범죄를 효과적으로 예방하고, 피해는 촘촘히 구제할 수 있게 됨에 따라,
  - 금융과 통신 서비스를 보다 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 “디지털 경제의 신뢰 기반”이 조성될 것으로 기대

# III

## 소비자보호 제도개선

### 01 금융규제 샌드박스를 통한 국민의 금융편익 증대

#### 1 금융규제 샌드박스 운영경과

- '19.4.1.부터 금융산업의 경쟁과 혁신을 촉진하고, 소비자 편익을 증진하기 위해 '금융규제 샌드박스' 제도를 운영 중
  - 동 제도를 통해 혁신금융서비스로 지정\*되면 인가, 영업행위 등의 규제 적용을 최대 4년간 유예·면제함으로써 혁신적 아이디어와 기술을 신속하게 테스트·사업화 가능

\* (심사요건) 서비스 혁신성, 소비자 편익, 사업계획 구체성·타당성 등

- 금융위원회는 '19.4.1. 이후 16차례 혁신금융심사위원회를 개최하여 총 110건의 혁신금융서비스를 지정

➔ 현재까지 46건의 혁신금융서비스가 시장에 출시되어 테스트 진행중이며, 올해 하반기 중 총 53개의 서비스가 출시될 예정

#### 2 금융규제 샌드박스를 통한 혁신금융서비스 사례

##### 가 혁신금융서비스를 통한 '금융소비자 편익' 증진

- ① **(사례1)** 취업준비생 A씨는 정기적 소득, 기존 금융거래이력 등이 없어 금융권 이용이 어려웠으나, “통신료 납부정보 기반 신용평가 서비스”(핑크, '19.11월)를 활용하여 평소 성실하게 납부한 통신요금 정보를 제출하고 이를 기반으로 산출된 신용평점을 바탕으로 은행에서 생활비에 필요한 대출을 승인
- ② **(사례2)** 투자 경험이 없던 대학생 C씨는 자주 이용하는 카페에서 커피를 구매하며 자투리금액을 해당 카페의 주식에 투자하는 “소비·지출 연동 해외투자 서비스”(신한금융투자, '19.11월)를 이용하여 손쉽게 해외투자를 경험
- ③ **(사례3)** 전체 직원이 4명인 고철 처리업체 F는 산재 위험이 높음에도 불구하고 기존 단체보험(5인이상 요건) 가입이 불가능하였으나, 혁신금융서비스로 지정·출시된 “근로자 5인 미만 사업자 단체보험”(삼성생명, '20.4월)가입을 통해 산재 사고 등에 대비한 사적 안전망을 강화
- ④ **(사례4)** “재생에너지 전문 P2P 금융서비스”(루트에너지)를 통해 강원도 태백 지역 풍력발전 사업에 해당 지역 주민들이 P2P 방식으로 직접 참여(투자)할 수 있는 기반을 마련하였으며, 5월 중 온라인연계투자 진행 예정

## 나 핀테크·스타트업의 '투자유치 및 일자리' 확대

- ① **(사례1)** “온라인 간편결제 서비스”를 운영하는 핀테크기업 페이플은 자본금 2천만원으로 시작했으나, 혁신금융서비스 지정 이후 글로벌 VC로부터 3억원 규모의 투자를 유치하여 서비스를 확장중
- ② **(사례2)** “디지털 부동산 수익증권 유통 플랫폼” 출시를 준비중인 카사코리아는 혁신금융서비스 지정 이후 고용규모가 4배로 증가(16명 → 61명)
- ③ **(사례3)** 인슈어테크 기업 보맵은 ‘한-아세안 핀테크포럼’, ‘아세안 핀테크랩 행사’ 등 해외진출 지원 프로그램을 거쳐 금년 중 동남아 현지법인 설립 예정

## 다 4차산업 기술을 활용한 '금융산업의 디지털 전환' 가속화

- ① 샌드박스를 통해 실명확인, 자본시장 등 다양한 금융분야에서 **블록체인** 기술의 효용성, 안전성 등을 테스트중
- ② **인공지능(AI)**을 활용한 부동산 시세평가, 챗봇 서비스, 신용평가 등도 새롭게 등장
- ③ **안면인식** 기술, **암호화(encryption)** 기술 등도 샌드박스를 통해 금융분야에서의 활용도가 높아짐
- ④ 통신·유통 등 **이종산업과의 데이터 융합**을 통해 플랫폼 매출망 금융, 금융기술 연구소 등 기존 금융서비스를 보다 고도화할 수 있는 새로운 가치 창출에 기여
- ⑤ ICT 기술의 활용을 통해 계좌개설, 대출비교부터 보험가입, 환전까지 자동화되는 등 **비대면 금융거래**도 확산

## 3 향후 추진계획

- 하반기에는 디지털 경제 전환, 한국판 뉴딜을 적극 뒷받침할 수 있도록 데이터, 인공지능(AI), 디지털인증, 결제·보안 등 신기술 분야 규제개혁 과제를 적극 발굴할 계획
- 심사를 희망하는 기업은 금융규제 샌드박스 홈페이지, 핀테크지원센터 홈페이지를 통해 상시적으로 약식신청서 접수 가능

## 02 아파트 임차인 보호를 위한 화재보험 약관 개선 추진

### 1 현황 및 문제점

- **(현황)** 아파트 거주자들은 화재로 인한 피해보상을 위해 통상 ‘아파트입주자 대표’ 명의 (보험계약자)로 단체화재보험에 가입
- **(문제점)** 단체화재보험료는 거주자가 납부함에도, 임차인 과실로 화재발생시 보험회사는 건물 소실액을 소유자에게 보상 후 임차인에게 구상\*  
(⇒ 임차인에게 경제적 피해 발생)

\* 단체화재보험 계약상 임차인은 보험계약자 또는 피보험자가 아닌 제3자로, 보험회사는 상법( § 682), 화재보험 약관( § 14) 및 대법원 판례(2011다94141)를 근거로 대위권 행사

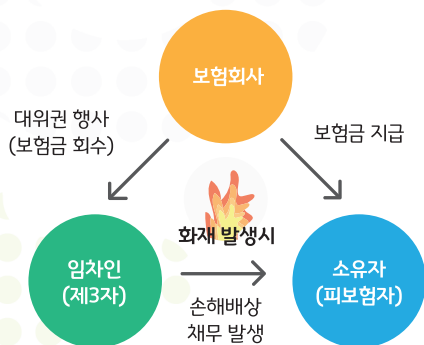
➔ 임차인은 관리비 등을 통해 실질적으로 화재보험료를 납부함에도 불구하고, 화재보험으로 보상받지 못해 경제적 피해가 발생

### 2 화재보험 약관 등 개선방안

- **(약관 개선)** 화재보험 약관에 임차인이 보험료를 부담하는 경우 보험회사가 대위권을 행사하지 않도록 예외조항 신설
- **(상품설명서 개선)** 화재보험 판매시 계약자에게 제공하는 상품설명서에도 임차인에 대한 보험회사의 대위권 행사제한 규정을 명시

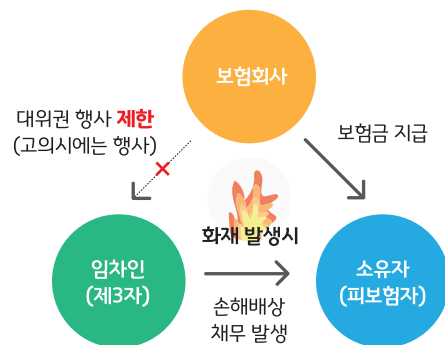
#### 현행

임차인의 과실로 아파트 등에 화재가 발생한 경우 보험회사는 피보험자에게 보험금을 지급한 후 임차인에 대해 대위권을 행사



#### 개선(안)

계약자 또는 피보험자의 임차인이 보험료를 납부하는 경우, 보험회사는 임차인 및 가족에 대해서는 대위권 행사를 제한. 다만, 임차인 및 가족의 고의로 발생한 손해는 대위권을 행사



## 03 생보사, 소비자 눈높이에 맞춰 보험계약대출금리 인하

### 1 추진 배경

- 금융감독원은 '19년 유인부합적 종합검사시 소비자보호 테마 중 하나로 보험계약대출금리 산정요소의 개선 필요사항을 발견
- 이에 금융감독원은 생보사에 보험계약대출금리 산정체계의 개선 필요성을 설명하였으며 회사는 대출금리 인하를 적극 추진하기로 함

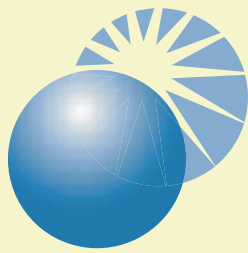
※ 생보사의 '19년말 보험계약대출 잔액은 총 47조원이고, 금리확정형계약 대출은 18.3조원, 금리연동형계약 대출은 28.7조원임

### 2 보험계약대출금리 산정체계 개선방향

- 생보사는 보험계약대출 가산금리 산정요소 중 보험계약대출과 관련성이 적고 산정근거가 불명확한 금리변동위험을 제거하고,
  - 보험사가 보험계약대출 신청에 응하기 위해 상시적으로 보유해야하는 대기성 자금(예비유동성)에 대한 투자기회 상실비용(기회비용) 추정시 대기성 자금규모가 과대 추정되지 않도록 개선

### 3 기대 효과

- 생보사의 (금리확정형) 보험계약대출 금리가 0.31%p~0.60%p 인하되어 보험계약대출 이용자의 이자부담이 대폭 감소될 것으로 기대됨
- '19년말 기준 보험계약대출금액을 기준으로 추정된 보험계약대출 이용자의 연간 이자절감액은 약 589억원 수준임



**금융감독원**  
금융소비자보호처