

금융소비자의 소리





금융소비자의 소리

Contents

I. 금융민원 동향

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

II. 소비자보호 업무현황

1. 2020년 보험사기방지 우수사례 경진대회 결과	8p
2. 2020년 상반기 금감원 「불법사금융신고센터」 운영실적	10p

III. 소비자보호 제도개선

1. 고금리 부담 완화를 위해 법정 최고금리를 20%로 인하	11p
2. 이용한 만큼 보험료를 내도록 실손보험 제도 개편	12p
3. 불합리한 퇴직연금 관행 및 약관개선 추진	13p
4. 합리적이고 투명한 증권사 대출금리 산정을 위한 개선방안 개편	14p

I

금융민원 동향

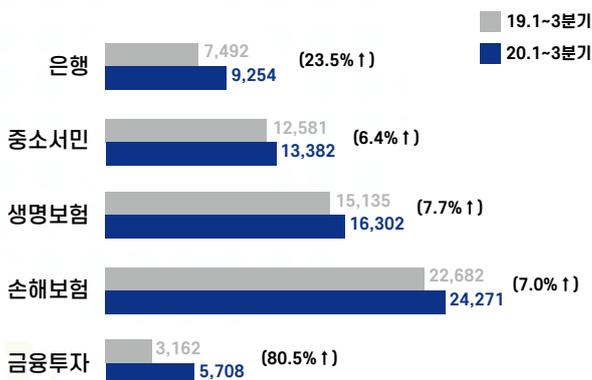
2020년 1~3분기 금융민원 발생 동향

※ 금융민원 68,917건, 전년동기(61,924건) 대비 12.9%(7,865건) 증가

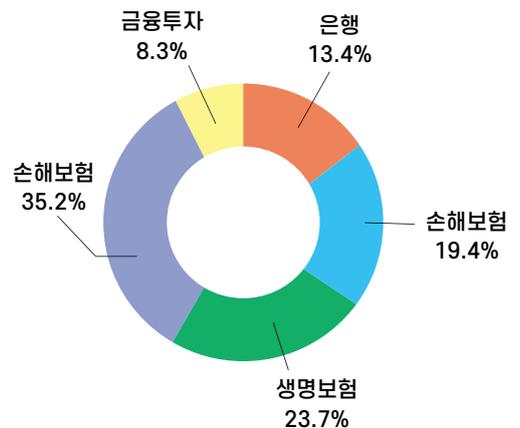
1 개황

- 2020년 1~3분기 금융민원 접수건수는 총 68,917건으로 전년 동기('19.1~3분기 61,052건) 대비 12.9%(7,865건) 증가*
 - * 이하 전년동기('19.1~3분기) 대비 증감 현황을 분석
- 은행(+1,762건, 23.5% ↑), 중소서민(+801건, 6.4% ↑), 생보(+1,167건, 7.7% ↑), 손보(+1,589건, 7.0% ↑), 금투(+2,546건, 80.5% ↑) 등 모든 권역에서 전반적으로 민원이 증가

권역별 민원건수(증감율)



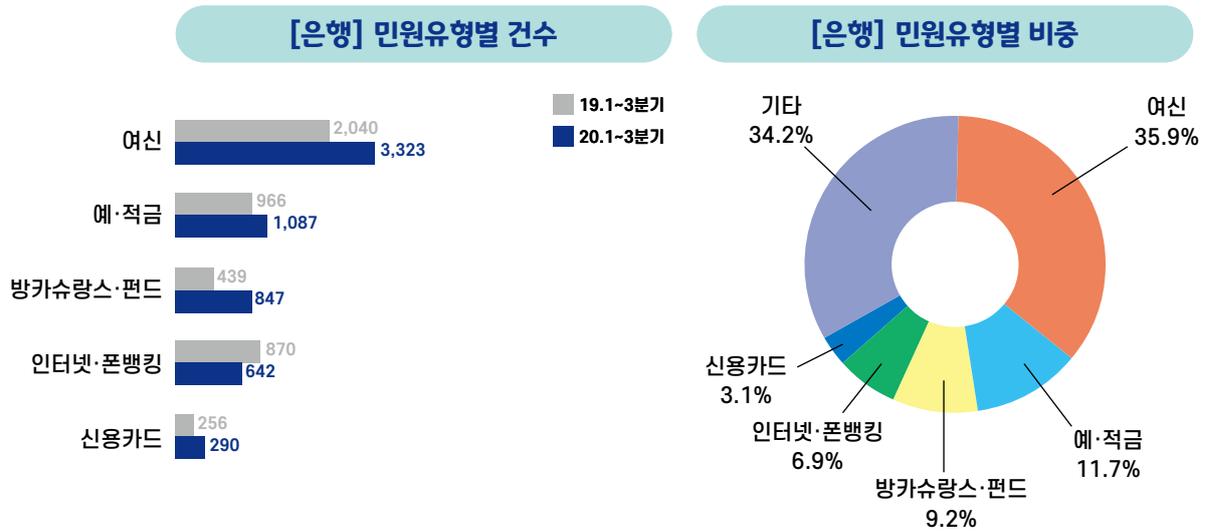
권역별 비중



2 권역별 접수현황

가 은행 민원(9,254건) : 전년동기 대비 23.5%(1,762건) 증가

- 대출거래*(대출취급·만기연장, 대출금리 등) 및 사모펀드 관련 민원이 증가하면서 ‘여신’ 및 ‘방카·펀드’ 유형의 민원**이 증가
 - * 아파트 분양자들의 시세 재감정 요구, 중도금대출금리 불만 민원 등
 - ** ‘여신’ : 62.9%(+1,283건), ‘방카·펀드’ : 92.9%(+408건)
- 유형별 비중은 ‘여신’이 35.9%로 가장 높고, ‘예·적금’(11.7%), ‘방카·펀드’(9.2%), ‘인터넷·폰뱅킹’(6.9%) 등의 순



나 중소기업 민원(13,382건) : 전년동기 대비 6.4%(801건) 증가

- 대부업자(+376건), 상호금융(+307건)은 증가*하였으나, 할부금융사 민원은 감소(△257건)
 - * 통장압류 해제 요청 등 채권추심 관련 민원, 수분양자들의 신탁 대출금리 인하 요청 민원 등으로 증가

중소기업 업종별 민원 건수					
중소기업금융회사 업종	민원건수		증감		구성비
	'19.1~3분기	'20.1~3분기	건수	증감률	
신용카드사	4,641	4,720	79	1.7	35.3
대부업자	2,157	2,533	376	17.4	18.9
신용정보회사	1,851	1,855	4	0.2	13.9
상호금융	1,008	1,315	307	30.5	9.8
상호저축은행	926	972	46	5.0	7.3
할부금융사	1,040	783	△257	△24.7	5.9
리스사	416	548	132	31.7	4.1
기타*	542	656	114	21.0	4.9
합계	12,581	13,382	801	6.4	100.0

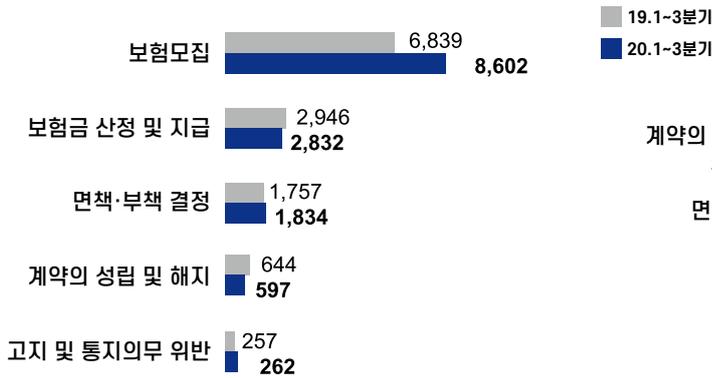
* 전자금융업자, 부가통신업자(VAN사), 가상통화 관련 민원

(단위: 건, %)

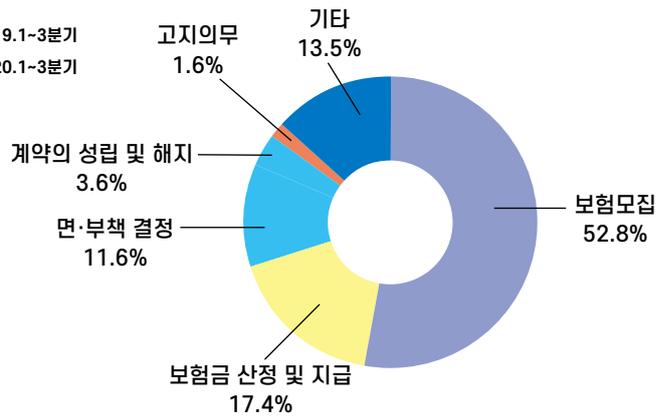
다 생명보험 민원(16,302건) : 전년동기 대비 7.7%(1,167건) 증가

- 상품설명 불충분 등을 주장하는 ‘보험모집’ 유형의 민원(8,602건)이 전년동기(6,839건) 대비 25.8%(+1,763건) 증가
- 유형별 비중은 ‘보험모집’이 52.8%로 가장 높고, ‘보험금 산정·지급’(17.4%), ‘면·부채 결정’(11.3%) 등의 순

[생보] 민원유형별 건수



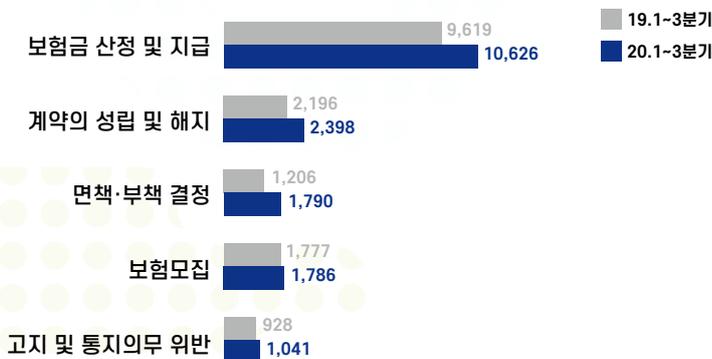
[생보] 민원유형별 비중



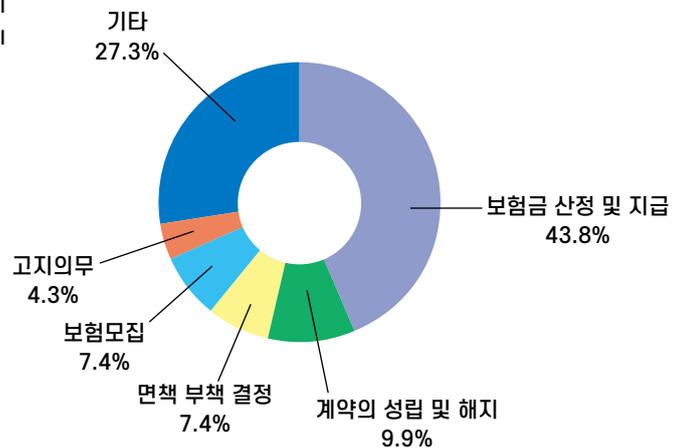
라 손해보험 민원(24,271건) : 전년동기 대비 7.0%(1,589건) 증가

- 실손보험 민원의 증가하면서 ‘보험금산정·지급’(+1,007건, 10.5% ↑) 및 ‘면·부채결정’(+584건, 48.4% ↑) 유형의 민원이 주로 증가
- 유형별 비중은 ‘보험금산정·지급’이 43.8%로 가장 높고, ‘계약성립·해지’(9.9%), ‘면·부채결정’(7.4%), ‘보험모집’(7.4%) 등의 순

[손보] 민원유형별 건수



[손보] 민원유형별 비중



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

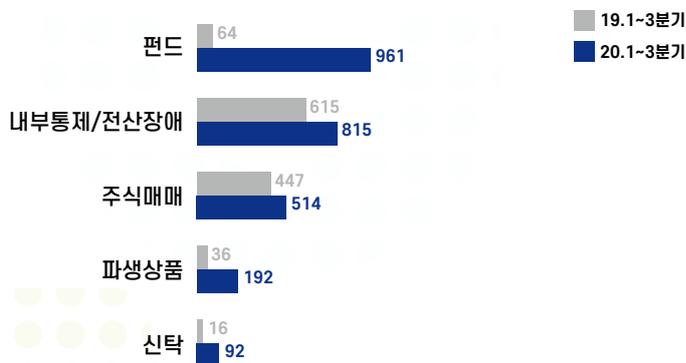
- 증권회사, 투자자문회사, 자산운용회사, 부동산신탁회사, 선물회사 모두 민원이 증가(각각 +1,758건, +231건, +456건, +54건 +47건)

금융투자 업종별 민원건수					
금융투자 업종	민원건수		증 감		구성비
	'19.1~3분기	'20.1~3분기	건수	증감률	
증권회사	1,901	3,659	1,758	92.5	64.1
투자자문회사	797	1,028	231	29.0	18.0
자산운용회사	80	536	456*	570.0	9.4
부동산신탁회사	360	414	54	15.0	7.3
선물회사	24	71	47	195.8	1.2
계	3,162	5,708	2,546	80.5	100.0

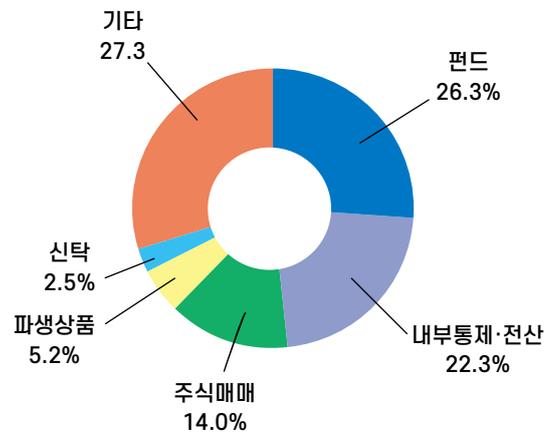
* 자산운용회사는 2분기 WTI원유선물 ETF 편입종목 교체 관련 민원 다수발생으로 증가 (단위 : 건, %)

- (증권회사) 3,659건으로 전년 동기 대비 92.5%(1,758건) 증가
 - 사모펀드 및 판매사 대상 민원, WTI원유선물 연계상품 민원 등으로 '펀드' 및 '파생' 민원이 크게 증가(각각 +897건, +156건)
 - 유형별 비중은 '펀드'가 26.3%로 가장 높고, '내부통제·전산'(22.3%), '주식매매'(14.0%), '파생'(5.2%) 등의 順

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



3 민원 처리현황

- 2020년 1~3분기 금융민원 처리건수는 65,004건으로 전년동기(59,362건) 대비 9.5%(+5,642건) 증가

금융민원 처리현황							
구 분		'18년	'19년	'19.1~3분기	'20.1~3분기	증감	증감률
금융민원		78,141	79,729	59,362	65,004	5,642	9.5
생활민원	일반민원	54,292	52,069	39,090	43,898	4,808	12.3
	분쟁민원	23,849	27,660	20,272	21,106	834	4.1
권장민원	은행	9,240	9,351	6,911	8,704	1,793	25.9
	중소서민	18,262	16,409	12,587	13,188	601	4.8
	보험	47,047	49,601	36,705	38,914	2,209	6.0
	금융투자	3,592	4,368	3,159	4,198	1,039	32.9

(단위 : 건, %)

4 시사점

1 대출거래·채권추심 관련 민원

- 경제적 어려움 등에 따른 대출취급·만기연장, 중도금대출금리 불만 등 은행 대출거래 관련 민원이 증가
 - * 은행 '여신' 유형 민원 : '19.3Q(누적) 2,040건 → '20.3Q(누적) 3,323건
- 대부업자, 신용정보회사 등의 통장압류해제 요청, 과도한 채권추심 관련 민원이 증가
 - ➔ 대출거래 및 채권추심 관련 민원사례를 통해 소비자 유의사항을 전파하는 한편, 금융애로 민원을 신속 처리할 예정

2 사모펀드 관련 민원

- 판매사(은행, 증권회사) 대상의 펀드 분쟁민원이 지속 발생
 - * 은행 '펀드' 유형 민원 : '19.3Q(누적) 356건 → '20.3Q(누적) 762건
 - * 증권회사 '펀드' 유형 민원 : '19.3Q(누적) 64건 → '20.3Q(누적) 961건
- ➔ 손해미확정 사모펀드에 대해 사후정산방식에 의한 분쟁조정을 추진하는 등 소비자피해 구제를 위해 역량을 집중할 예정

3 외화보험 관련 민원

- 최근 미달러자산 투자심리를 이용하여 외화보험 판매가 증가함에 따라 환율·금리변동위험 설명 등과 관련된 민원이 증가
 - * 민원건수 : '19.3Q(누적) 108건 → '20.3Q(누적) 208건
- ➔ 외화보험 불완전판매 우려에 따른 소비자경보 발령(10월) 및 불완전판매 민원에 대한 모니터링 및 점검을 강화할 예정

II

소비자보호 업무현황

01 2020년 보험사기방지 우수사례 경진대회 결과

1 추진 배경

- 보험사기 우수 조사사례, 예방활동 등을 발굴.공유함으로써 보험사기 조사업무의 질적 향상 및 보험사기 대응력 제고

[참고] 2020년 보험사기방지 우수사례 경진대회 개요

- * 응모자격 : 보험회사 및 손해사정법인 소속 임직원 등
- * 접수대상 : 보험사기 적발 및 우수 조사사례, 사전 예방활동
- * 접수기간 : '20.7.16.~9.30.(75일)

2 심사 결과

- '00지역 사회초년생(배달퀵서비스)과 보험범죄 전쟁' 등 11건의 우수사례 선정

2020년 보험사기방지 우수사례 경진대회 우수사례 현황

구 분	제 목
최우수상 (금감원장상)	00지역 사회초년생(배달퀵서비스)과 보험범죄 전쟁
	척추체 근골격 치료 수술병원 실손보험금 부당청구혐의 입증방법
우수상 (협회장상 / 4건)	보험가입 전 골절사고를 보험기간 중 사고로 허위청구
	조직형 이륜차 허위 용도 고지건 적발
	외제차 보험사기의 트렌드 변화
장려상 (협회장상 / 6건)	머신러닝기반 보험사기 인지시스템 자체 구축
	빅데이터 시각화 보험사기 혐의 분석시스템 통한 허위입원 적발
	병원수사의 모델을 만든다
	브로커, 모집인이 개입한 8090 후유장애
	자동차/장기 모바일치료사실확인서 시스템 개발에 따른 병원 혐의자료 채증 디지털화
	SNS.온라인 보험사기 게시물 근절과 제도개선 필요성

경진대회 시상

- * 선정된 우수사례에 금감원장상(최우수 1건) 등 포상과 소정의 상금 수여
- * 코로나19 정부의 방역지침 등에 따라 상장 및 상금은 비대면으로 전달

3 주요 우수사례

- 00지역 사회초년생(배달퀵서비스)과 보험범죄 전쟁(최우수)
 - 특정지역 사회초년생(10~20대)의 배달용 오토바이 사고가 급증함에 따라 전산시스템(IFDS)을 활용하여 사고빈도·동승관계·사고영상 등을 분석, 고의사고·공모관계 등의 혐의점을 찾아내고 수사기관 등과의 협업을 통해 350여명의 보험사기자* 적발
 - * 주변 지인들에게 범죄수법을 전파하며 다수가 반복적으로 보험사기에 가담

- 외제차 보험사기의 트렌드 변화(우수)
 - 복제품을 이용한 자동차 튜닝 등 수입차와 관련된 최근의 보험사기 트렌드 변화*를 분석하고 이에 대응한 조사기법 마련
 - * (과거) 공임, 렌터카 이용 대금을 과대·허위 청구 → (최근) 정품을 사용한 것처럼 정품번호와 정품가격을 표시하고 값이 저렴한 복제품을 사용하여 차액 수취

4 향후 대응 계획

- 최근 보험사기 트렌드 변화 및 우수 조사사례, 조사기법 등을 유관기관과 공유하여 유사 사례에 대한 사기조사를 활성화하고 진화하는 보험사기에 대한 대응력을 제고
 - 또한, 보험사기 예방 우수 사례, 제안 내용 등은 보험사기 방지를 위한 제도 및 업무관행 개선, 예방 교육·홍보활동 등에 적극 활용
 - ※ 보험사기방지 우수사례를 책자로 발간하여 보험회사 등이 보험사기 조사 및 예방 업무에 활용하도록 배포할 예정

- 한편, 금융감독원은 보험사기 조사 과정에서 보험회사가 소비자의 권익을 침해하는 사례가 발생되지 않도록 지도·감독을 강화*하고 있으며, 위반사항이 발생하는 경우 엄정하게 대응할 예정
 - * 「보험사기 조사업무 모범기준」을 시행('20.6.30.)하여 보험회사가 준수해야할 조사 절차 및 기준을 마련·운영하도록 하고 보험사기조사를 이유로 보험금 지급을 지체·거절하지 않는 등 조사과정에서의 금지행위를 구체화

02 2020년 상반기 금감원 「불법사금융신고센터」 운영실적

1 개요

- '20년 상반기('20.1월~6월) 중 불법사금융신고센터(☎1332)를 통해 접수된 피해신고는 총 63,949건이며,
 - 이 중 서민금융상담(37,872건)이 59.2%로 가장 많고, 대출사기·보이스피싱(22,213건, 34.6%), 미등록대부(1,776건, 2.8%), 불법대부광고(912건, 1.4%) 順

2 피해신고 유형별 동향

- 신고 유형별로는 서민금융상담이 전기 대비 감소(△9.1% ↓)하였으나, 불법 추심, 고금리, 미등록대부 등 불법대부 관련 신고가 큰 폭 증가 (전기 대비 31.1% ↑, 전년 동기 대비 62.6% ↑)
 - **(미등록대부 등)** 최근 코로나19 사태를 틈타 자영업자·일용직 등 금전적으로 어려움을 겪는 서민들의 불법 대부 피해신고가 증가
 - 특히, 인터넷 대출중개사이트 등을 통하여 접근한 불법대부업자를 통한 첫거래 조건부 30-50 (또는 50-80) 대출* 피해가 빈번
 - * 소액 거래로 신용도를 높여야 한다면서 1주일후 50만원(80만원)을 상환하는 조건으로 30만원 (50만원)을 대출하면서 연체시 연장료 등으로 대출원금을 증액
 - **(보이스피싱)** 검찰 등을 사칭하는 보이스피싱 신고건수는 감소(△7.5% ↓) 하였으나,
 - 저금리 대환대출, 통합대환대출 등을 빙자한 대출사기 피해신고건수가 큰 폭 증가 (32.8% ↑)
 - **(유사수신 등)** 저금리 지속으로 시장 유동성이 풍부해지면서 고수익을 미끼로한 유사수신 및 금융거래를 가장한 사기 행위 제보·상담 증가 (34.5% ↑)
 - 가상통화 빙자형 유사수신(44건), 사설 FX마진거래 사기(33건), 재테크 빙자형 사기(11건) 등 다양한 수법이 신고됨

III

소비자보호 제도개선

01 고금리 부담 완화를 위해 법정 최고금리를 20%로 인하

1 추진 배경

- 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 시행령 개정안 입법 예고

→ 대부업법 시행령 개정을 통하여 대부업자 및 여신금융기관에 적용되는 최고금리를 24%에서 20%로 인하
(당정협약, 11.16일)

2 추진 계획

- 입법예고('20.12.24일~'21.2.2일), 규제위·법제처 심사('21.2~3월) 등의 개정 절차를 조속히 거쳐 '21.3월 중 개정 시행령을 공포하고,
 - 이후, 3개월의 유예기간을 거쳐 시행될 예정
- 최고금리 인하에 따른 부작용 최소화를 위한 보완방안을 마련하여 '21. 상반기 중 발표·추진예정
 - 정책서민금융상품 공급 확대, 불법사금융 근절조치 지속 추진,
 - 고금리 금융업권(저축·여전·대부) 지원을 통한 민간 서민대출 활성화 유도 등

02 이용한 만큼 보험료를 내도록 실손보험 제도 개편

1 추진 배경

- 실손의료보험은 ‘국민의 사적(私的) 사회 안전망’으로서 역할을 수행해 왔으나
 - 자기부담금이 없는 100%보장 구조 등으로 과다 의료서비스 제공 및 이용을 유발할 수 있는 구조적 한계를 가지고 있었음
- 실손의료보험이 국민 의료비 부담을 경감하는 ‘건강한’ 사적(私的) 사회 안전망 기능을 지속 수행할 수 있도록
 - 상품 구조에 대한 근본적인 개편을 추진

2 개선 내용

구분		현행(新실손)	개편(안)		
상품구조		급여·비급여 통합 + 비급여 3개 특약	급여(주계약)·비급여(특약) 분리		
보험료 차등제	급여 비급여	미적용	미적용 적용 (할인 할증 방식)		
자기 부담금	급여 비급여	10% / 20% 20% (특약 : 30%)	30%		
공제 금액 (통원)	급여 비급여	최소 1~2만원 (처방 0.8만원)	최소 1만원(병 의원급) / 최소 2만원(상급 종합병원) 최소 3만원		
보장 한도	입원	상해·질병당 연간 5천만원	구분	급여	비급여
	통원	상해·질병당 회당 30만원(연180회)	상해	합산 연간 5천만원 (통원 회당 20만원)	합산 연간 5천만원 (통원 회당 20만원)*
재가입주기		15년	질병 입통원	합산 연간 5천만원 (통원 회당 20만원)	합산 연간 5천만원 (통원 회당 20만원)*
			* 비급여에 한해 별도 통원횟수 추가 예정		
			5년		

03 불합리한 퇴직연금 관행 및 약관개선 추진

1 추진 내용

1 (개인형 IRP에 대한 핵심설명서 도입)

개인형IRP 계약 체결시 가입자가 반드시 알아야 할 사항을 정리한 ‘핵심설명서’(1page)를 교부하도록 개선

2 (퇴직연금펀드 환매수수료에 대한 안내 강화)

소비자가 ‘운용지시서’에 환매수수료를 직접 기재(온라인 입력)하는 등의 방법으로 환매에 따른 불이익을 사전에 인지할 수 있도록 절차 개선

3 (연금계좌의 연간 납입한도(1,800만원) 설정,안내,변경절차 개선)

‘퇴직연금 가입 신청서’에 한도설정에 대한 안내문구를 반영하며, ‘연간 납입한도’란을 신설하여 납입한도를 가입자가 직접 수기로 기재(온라인 입력)하도록 하고,

- 비대면(인터넷, 유선 등)을 통해서도 한도를 변경할 수 있도록 개선

4 (퇴직금 등 부정기로 납입되는 부담금에 대해 운용지시 분리)

‘운용지시서’상 부정기적으로 납입되는 기업의 부담금(경영성과금, 퇴직금)에 대해 별도로 운용지시를 받도록 개선

5 (수수료 미납시 운용관리서비스 제공중지 약관조항 삭제)

일부 금융회사의 운용관리약관(DC, 기업형IRP)에는 수수료 미납시, 일부 운용관리서비스가 중지 가능한 조항이 있어 해당 약관 규정을 삭제

6 (퇴직연금 보험약관상 연금수령단계의 수수료율 명시)

보험사의 퇴직연금 약관에도 연금수령단계의 수수료율을 표기하도록 개선

2 향후 일정

- 퇴직연금사업자로 하여금, 위 개선과제에 대해 '20년말까지 이행을 완료하도록 할 예정
 - 다만, 부정기납의 운용지시 구분 등 전산시스템 구축이 필요한 사항은 '21년 1분기까지 이행 작업을 진행할 계획임

04 합리적이고 투명한 증권사 대출금리 산정을 위한 개선방안

1 추진 내용

1 (대출금리* 산정 적시성 제고)

조달금리를 기준금리(증권사 자체 선정)로 변경하여 매월 재산정하고, 가산금리도 원칙적으로 매월 재산정하여 대출금리에 반영

* 대출금리 = 조달금리(→기준금리) + 가산금리 + 가감조정금리

2 (대출금리 정보 제공 확대)

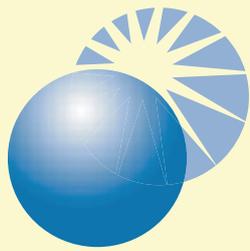
기준금리 및 가산금리가 구분 표시된 대출 설명서를 차주에게 제공

3 (증권담보대출 대출금리 산정기준 마련)

신용거래용자와 기능이 유사한 증권담보대출에 대해서도 투명한 산정기준이 적용

2 추진 계획

- '20.10월, 「대출금리 산정 모범규준(금융투자협회)」이 개정된 후 11월부터 새로운 대출금리가 산정·공시
 - 모범규준 개정 이전이라도 증권사들은 자율적으로 대출금리를 재산정하여 적용할 예정
 - 내년 1분기중 금융당국은 새로운 대출금리 산정방식이 증권사 내규에 적절히 반영되어 운영되는지 점검할 예정



금융감독원
금융소비자보호처