

금융소비자의 소리





금융소비자의 소리

Contents

I. 금융민원 및 금융상담 동향

2020년 금융민원 및 금융상담 발생 동향	3p
-------------------------	----

II. 소비자보호 업무현황

1. 금융분쟁조정위원회, 라임펀드 투자손실 65~78% 배상 결정	11p
2. 자동차보험료 할인·할증 조회시스템 구축	13p
3. 건강보험공단과 함께 보험사기로 인한 건강보험 재정누수 방지	14p
4. 「통합연금포털」모바일서비스 구축 및 Open API 제공	16p
5. 「생애주기별 금융생활 가이드북」(5권) 개정·발간	17p

III. 소비자보호 제도개선

1. 은행 점포감소에 따른 금융소비자 불편방지 노력	16p	18p
2. 사모펀드 투자자 보호를 위한 「자본시장법 시행령」 개정		20p

I

금융민원 동향

2020년 금융민원 및 금융상담 동향

1 개황

- '20년중 금융민원 금융상담 및 상속인조회는 총 688,855건으로 전년(729,794건) 대비 5.6%(△40,939건) 감소
 - **(금융민원)** 90,334건으로 전년(82,209건) 대비 9.9%(+8,125건) 증가*
 - * 금융투자(+3,282건, 74.5% ↑) 및 은행(+2,089건, 20.6% ↑) 권역 민원 건수 증가에 주로 기인
 - **(금융상담)** 388,891건으로 전년(448,693건) 대비 13.3%(△59,802건) 감소*
 - * ① 금융애로 상담(250,284건, 64.4%), ② 불법사금융 신고·상담(128,538건, 33.1%), ③ 금융자문 상담(10,069건, 2.5%)으로 구성
 - **(상속인조회)** 209,630건으로 전년(198,892건) 대비 5.4%(+10,738건) 증가*
 - * 상속인조회 대상기관의 지속적 확대 및 홍보 강화와 사망자 증가 등에 기인하며 이는 '20년 사망자(305,100명)의 68.7% 수준

2 권역별 민원현황

가 은행 민원(12,237건) : 전년대비 20.6%(2,089건) 증가

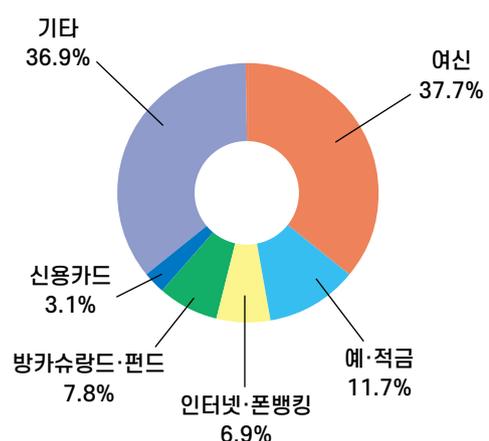
- 민원유형별로 여신(37.7%) 및 예·적금(11.7%)이 49.4%로 높은 비중을 차지하고, 방카슈랑스·펀드(7.8%), 인터넷·폰뱅킹(6.9%) 유형 順
- 대출금리 관련(1,535건), 여신 신규·만기연장 거절(997건), 펀드 설명부적정 (785건), 전자금융사기관련(777건) 등

은행권역 유형별 민원건수 및 비중

[은행] 민원유형별 건수



[은행] 민원유형별 비중



나 비은행 민원(17,113건) : 전년대비 3.9%(664건) 증가

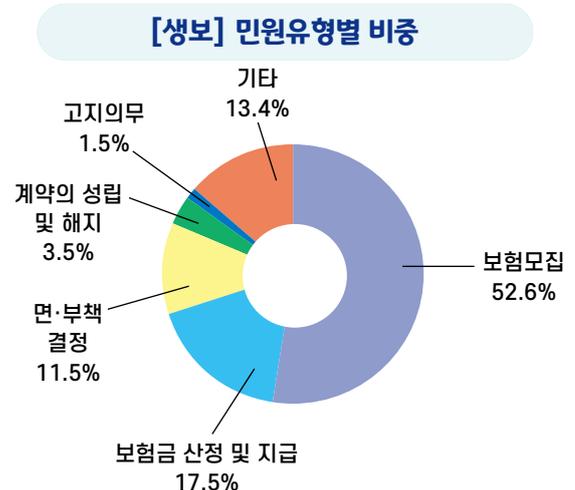
- 업종별로 신용카드사 민원 비중이 35.7%(6,103건)로 가장 높고, 대부업자 (18.9%, 3,226건), 신용정보사(14.2%, 2,433건) 順
- 부당채권추심 관련 민원(+325건, 26.1% ↑)이 크게 증가함에 따라 대부업 민원이 전년대비 13.6% 증가

비은행 업종별 민원 건수					
비은행 업종	민원건수		증 감		구성비 ('20년 기준)
	'19년	'20년	건수	증감률	
신용카드사	6,085	6,103	18	0.3	35.7
대부업자	2,841	3,226	385	13.6	18.9
신용정보회사	2,424	2,433	9	0.4	14.2
신협	1,327	1,612	285	21.5	9.4
상호저축은행	1,215	1,283	68	5.6	7.5
기타(할부금융사, 리스사) 등	2,577	2,456	△121	△4.7	14.3

다 생명보험 민원(21,170건) : 전년대비 4.1%(832건) 증가

- 민원유형별로 보험모집(52.6%) 관련 민원이 가장 많으며, 보험금 산정 및 지급(17.5%), 면부책 결정(11.5%) 등의 順
- 대부분 유형의 민원이 감소하였으나, 보험모집 유형 관련 민원(+1,783건, 19.1% ↑)은 전년대비 증가

생명보험권역 유형별 민원건수 및 비중

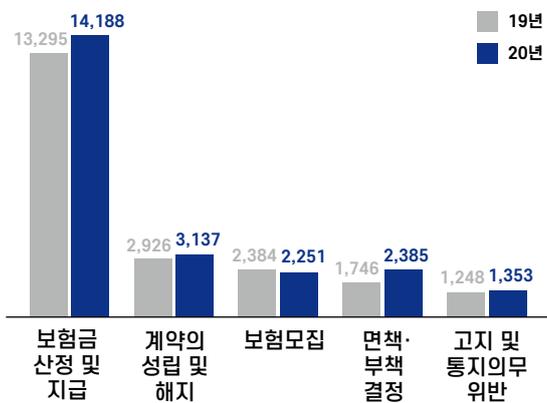


라 손해보험 민원(32,124건) : 전년대비 4.1%(1,278건) 증가

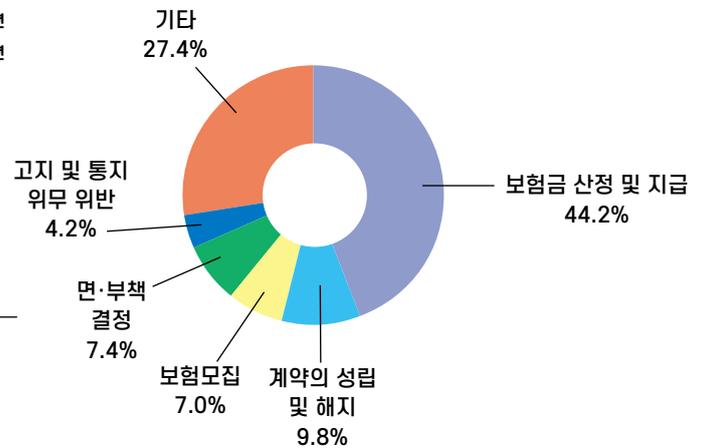
- 민원유형별로 보험금 산정 및 지급이 가장 큰 비중(44.2%)을 차지하며, 계약의 성립 및 해지(9.8%), 보험모집(7.0%) 등의 順
- 보험금 산정·지급(+893건), 면부책 결정(+639건), 계약의 성립·해지(+211건), 고지·통지의무위반(+105건) 유형이 증가한 반면, 보험모집(△133건) 유형은 감소

손해보험권역 유형별 민원건수 및 비중

[손보] 민원유형별 건수



[손보] 민원유형별 비중

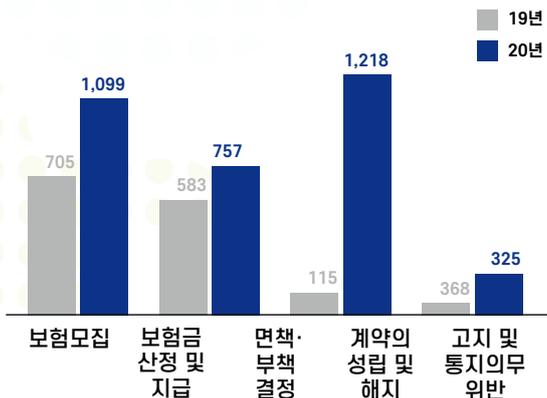


마 금융투자 민원(7,690건) : 전년대비 74.5%(3,282건) 증가

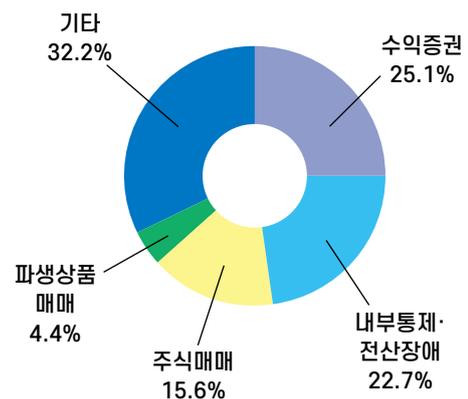
- 증권회사 민원은 4,849건으로 전년대비 76.4%(+2,100건) 증가*
* 사모펀드, 레버리지 WTI원유선물 등 파생상품 관련 민원 증가가 주요 원인
- 민원유형별로 수익증권(25.1%), 내부통제·전산장애(22.7%), 주식매매(15.6%), 파생상품매매(4.4%) 등의 順

증권회사 유형별 민원건수 및 비중

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



- 업종별로 증권회사 비중이 63.1%(4,849건)로 가장 높고, 투자자문회사(20.4%, 1,567건), 부동산신탁회사(8.3%, 641건) 등의 順

금융투자 업종별 민원 건수					
금융투자 업종	민원건수		증감		구성비 ('20년 기준)
	'19년	'20년	건수	증감률	
증권회사	2,749	4,849	2,100	76.4	63.1
투자자문회사	1,076	1,567	491	45.6	20.4
부동산신탁회사	444	641	197	44.4	8.3
자산운용회사	105	554	449	427.6	7.2
선물회사	34	79	45	132.4	1.0

3 연령대별 민원현황*

* 연령정보가 입력된 74,462건(전체민원 90,354건중 82.4%) 대상

- (개요) 인구 10만명당(환산기준) 연간 민원건수*는 평균 143.7건

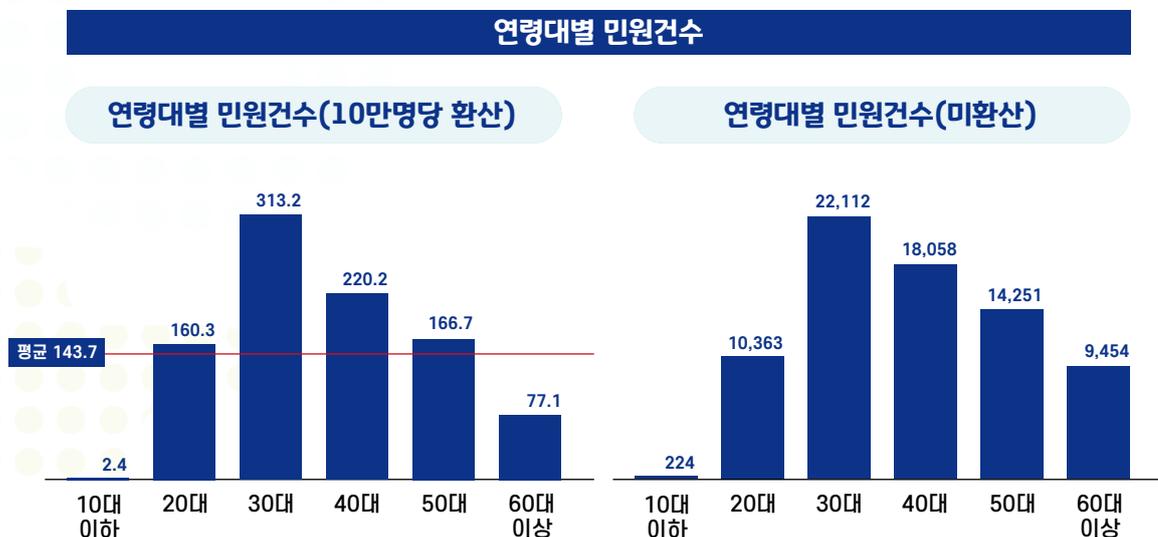
* (해당 연령대 민원건수 / 해당 연령대 인구수) x 100,000

- 경제활동이 활발한 30대가 313.2건으로 가장 많고, 40대(220.2건), 50대(166.7건), 20대(160.3건), 60대 이상(77.1건) 順*

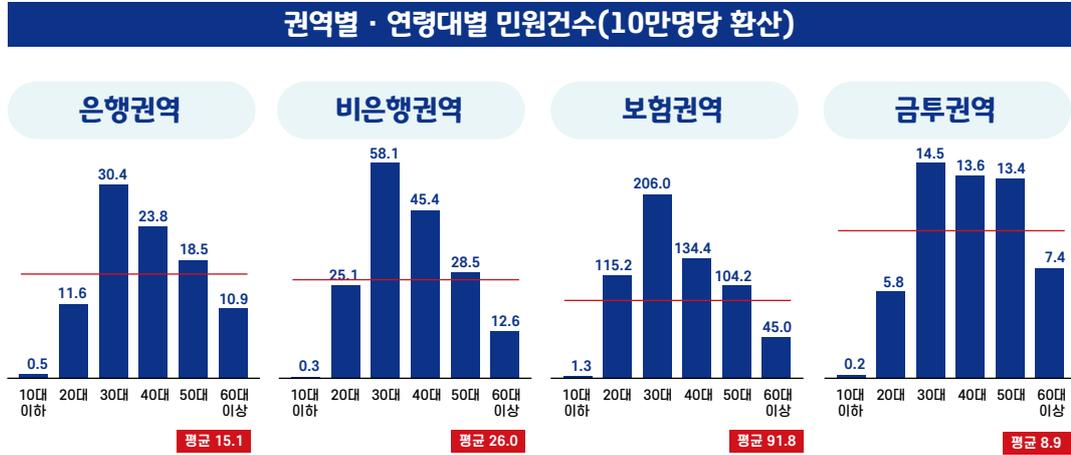
* '19년에도 30대, 40대, 50대, 20대 등의 順

※ 인구 10만명당(환산기준) 민원건수는 연령대별 민원건수*(미환산) 추이와 유사

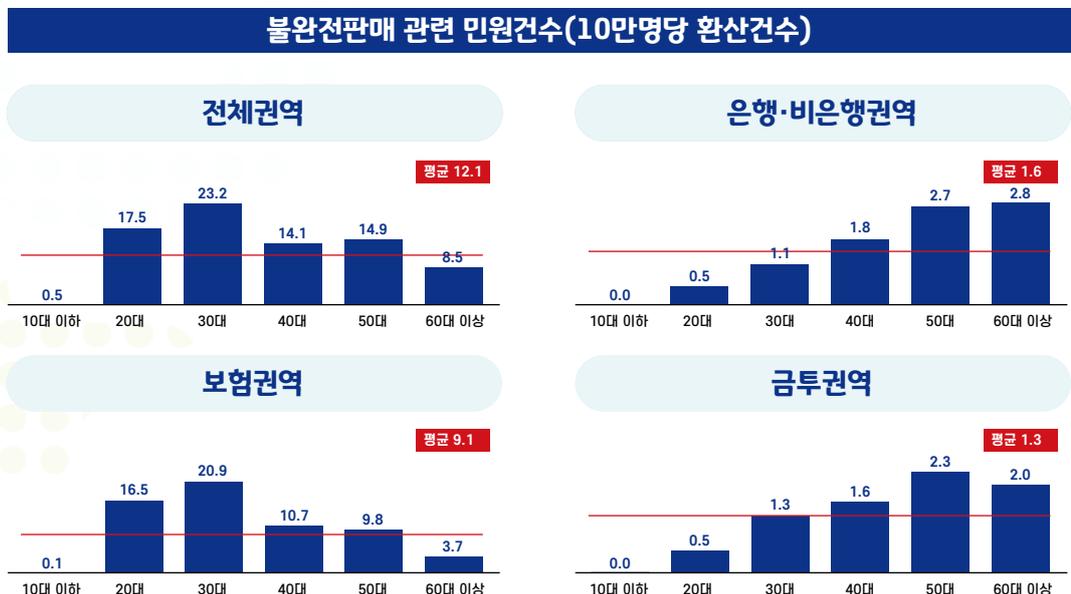
* 30대(비중 29.7%), 40대(24.3%), 50대(19.1%), 20대(13.9%), 60대 이상(12.7%) 順



- **(권역별 민원건수)** 은행, 비은행, 보험, 금융투자 모든 권역에서 30대가 가장 많고, 다음으로 40대, 50대 順

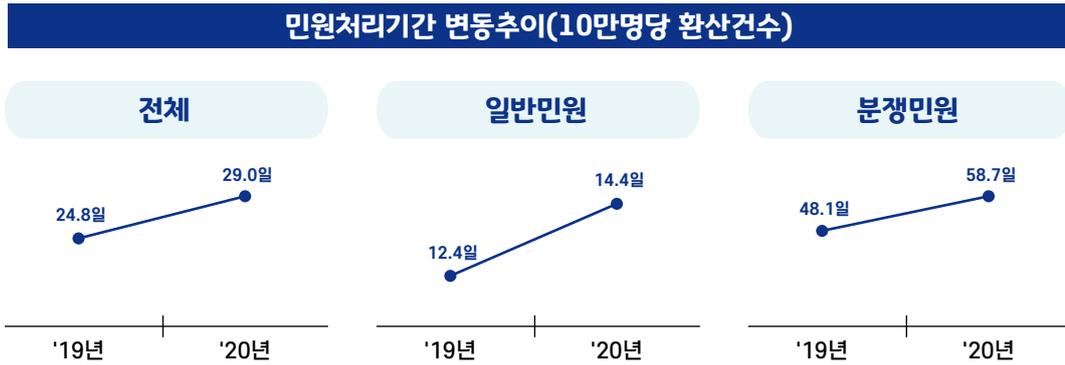


- **(불완전판매 민원건수)** 과대광고, 부당권유, 상품설명 불충분 등 불완전판매 유형의 민원 분석 결과,
 - 환산민원건수 기준 30대가 23.2건으로 가장 많고, 20대*(17.5건), 50대(14.9건), 40대(14.1건) 順이고
 - 인구비례로 환산한 민원 건수 기준으로 전체민원 건수는 20대가 40대, 50대에 비해 작지만, 불완전판매 민원건수는 20대가 40대, 50대보다 많음
 - 보험은 30대(20.9건), 20대(16.5건)의 민원은 많은 반면, 은행 및 금융투자는 중장년층의 민원이 상대적으로 많음
- 20대의 경우 은행 비은행 금투권역에 비해 보험권역 관련 불완전판매 민원 건수가 상대적으로 큼*
 - * 20대 권역별 불완전판매 민원건수는 '19년에도 보험 25.7건, 은행·비은행 0.3건, 금융투자 0.1건으로 보험권역 건수가 가장 높음



4 금융민원 처리현황

- **(처리건수)** 85,649건으로 전년(79,729건) 대비 7.4%(+5,920건) 증가
 - 일반민원은 57,645건으로 전년대비 10.7%(+5,576건) 증가
 - 분쟁민원은 28,004건으로 전년대비 1.2%(+344건) 증가
- **(처리기간)** 평균 29.0일로 해외금리연계 DLF 및 사모펀드 관련 대규모 분쟁민원 발생으로 전년(24.8일) 대비 4.2일 증가



- **(민원수용률)** 평균 36.8%로 전년(36.4%) 대비 0.4%p 증가
 - 일반민원의 수용률은 33.1%로 전년대비 1.4%p 증가한 반면, 분쟁민원의 수용률은 44.7%로 전년대비 1.1%p 감소

5 시사점

1 금융민원의 평균처리기간의 지속적 증가

- 금융민원의 평균처리기간은 '17년 이후 지속적으로 증가추세 ('17년, 16.5일→'18년, 18.3일→'19년, 24.8일→'20년, 29.0일)
- 민원 접수건수가 전 권역에서 증가하고 민원내용도 복잡해짐에 따라 일반 분쟁민원의 평균처리기간 모두 증가
- 특히 해외금리연계 DLF 및 사모펀드 관련 대규모 분쟁민원 발생으로 은행권역의 분쟁민원 평균처리기간이 크게 증가

➔ 라임 등 환매중단 펀드의 경우 손해가 확정되지 않아 분쟁조정절차 진행의 어려움이 있어 처리기간이 크게 증가한 측면이 있으나, 사후정산방식의 분쟁조정을 통해 처리기간을 단축시켜 나갈 예정

2 증권회사 및 은행에 대한 민원 증가

- 증권회사 및 은행에 대한 민원접수 건수는 전년대비 각각 76.4%, 20.6% 증가하였으며 '16년 이후 매년 증가*

* 은행 : ('16) 8,843 → ('17) 8,927 → ('18) 9,447 → ('19) 10,148 → ('20) 12,237
 금융투자 : ('16) 3,147 → ('17) 2,875 → ('18) 3,826 → ('19) 4,408 → ('20) 7,690

- 이는 증권회사와 은행에서 설계판매하는 금융상품이 다양하고 복잡해짐에 따라 관련상품*의 민원이 급증한 데 기인

* 은행(대출상품, 방카·펀드 등), 증권회사(펀드, 신탁, 파생결합증권 등)

- 특히, 금융상품관련 지식과 이해도가 낮은 고령층의 불완전판매 민원 건수가 전년대비 크게 증가

→ 금융소비자보호법에 의해 금융소비자는 금융상품을 선택하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리가 있으므로, 상품가입단계에서 적극적으로 기본 권리를 주장할 필요

3 생보사 보험모집 중 불완전판매 관련 민원 증가

- 생보사에 대한 민원 중 불완전판매(상품설명 불충분 등) 관련 민원은 9,663건으로 전년대비 23.0% 증가(+1,805건)

- 특히, 종신보험 불판* 관련 민원 4,504건(46.6%)으로 전년대비 42.9% 증가(+1,353건)

* 보험설계사가 브리핑영업 등을 통해 종신보험을 저축성보험으로 설명·판매

- 불완전판매 민원 증가는 최근 문제가 되고 있는 민원 대행업체의 영업 행위*에도 일부 기인하는 것으로 보임

* 특정보험사를 타겟하여 민원인을 모집하고 수용가능성과 관계없이 불완전판매 등 소비자의 민원 제기를 유도해 착수금·성공보수를 편취

→ 금융소비자보호법 시행(3.25.)에 따라 설명의무강화 등 금융상품 판매과정에 대한 규율이 강화됨에 따라, 향후 보험회사들이 불완전판매 민원 감축을 위한 많은 노력을 기울일 것으로 기대

4 불법사금융 신고 · 상담 증가

- 코로나19 장기화로 생계가 어려워진 서민을 대상으로 하는 불법사금융 및 보이스피싱 피해가 증가함에 따라 '20년 중 관련 신고상담 건수가 전년 대비 11.2% 증가

➔ 채무자대리인 및 소송변호사 무료지원 등을 적극 홍보하여 금융소비자 피해가 신속히 구제될 수 있도록 하는 한편, '21.7월 법정 최고금리 인하(24%→20%) 전후 불법사금융 집중단속을 통해 선제적으로 소비자 피해를 예방할 예정

5 20대 금융소비자의 불완전판매 민원건수 증가

- 20대 금융소비자(대학생, 사회초년생 등)는 보험 상품에 대한 불완전판매 관련 민원*을 상대적으로 많이 제기

* 인구수 대비 환산민원 건수기준 : 보험 16.5건, 은행 · 비은행 0.5건, 금투 0.5건

- 이는 20대가 인터넷 모바일 등 비대면 매체를 통한 상품 가입에 비교적 익숙하나 금융거래 경험이 적어 보험에 대한 이해도*가 높지 않은 상태에서 가입했기 때문으로 보임

* 「2020 전국민 금융이해력 조사」 결과, 20대의 금융지식 · 금융행위 · 금융태도 등 전반적인 금융 이해력 점수가 타 연령층에 비해 낮게 나타남

➔ 금융소비자보호법 시행으로 금융교육을 위한 법적기반이 마련된 만큼 사회초년생 등 20대 금융소비자에 대한 금융교육프로그램 개발 등 금융교육을 확대해 나갈 예정

II

소비자보호 업무동향

01 금융분쟁조정위원회, 라임펀드 투자손실 65~78% 배상 결정

1 개요

- **(분쟁 현황)** 라임자산운용이 운용하던 173개 펀드(1.67조원)의 환매연기로 인해 다수의 투자피해자(개인 4,035명, 법인 581사) 발생
 - '21.2.15.까지 분쟁조정 신청은 총 682건(은행 351건, 증권사 331건)
- **(처리 방향)** 관련 금융회사에 대한 검사제재 등을 통해 사실관계가 확인되고, 객관적으로 손해를 추정할 수 있으며,
 - 펀드 판매사가 동의하는 경우 사후정산 방식으로 분쟁조정 추진

2 금융분쟁조정위원회 결정내용

- ① **(손해배상책임 여부)** 분조위에 부의된 3건 모두 은행의 손해배상책임을 인정
 - 펀드가입 결정 후 공격투자형 등 사실과 다르게 작성(적합성원칙 위반), 주요 투자대상(플루토FI-D1 펀드)의 위험성 등에 대해 설명하지 않고 안전성만 강조(설명 의무 위반)
 - 특히, 과도한 수익추구 영업전략 및 투자자보호 노력 소홀 등으로 고액·다수의 피해자를 발생시킨 책임

은행별 손해배상책임판단기준

우리은행

- 과도한 수익추구 영업전략, 상품 출시 판매 관련 내부통제 미흡, 리스크 사전점검, 직원교육자료 및 고객설명자료 미흡, 일부 초고위험상품 판매 등

기업은행

- 상품 출시 판매 관련 내부통제 미흡, 직원교육자료 및 고객설명자료 미흡 등

2 (손해배상비율 산정기준) 영업점 판매직원의 적합성원칙 및 설명의무 위반에 대해 기존 분쟁조정 사례*와 동일하게 30%**를 적용하고,

* 동양 CP·회사채('14.7.), KT-ENS 신탁('18.7.), DLF('19.12.), 라임펀드('20.12.) 등
 ** 설명의무(또는 적합성원칙)만 위반한 경우 20%, 부당권유까지 인정될 경우 40%

- 본점 차원의 투자자보호 소홀 책임 등을 고려하여 은행별로 각각 25%(우리은행) 및 20%(기업은행)를 공통 가산
- 아울러, 은행의 책임가중사유와 투자자의 자기책임사유를 투자자별로 가감 조정*하여 최종 배상비율을 산정

* (가산) 고령투자자, 계약서류 부실 등, (차감) 법인투자자, 투자경험 등

⇒ 우리은행은 55%, 기업은행은 50%를 기준으로 가감 조정

3 (손해배상비율) 투자자별(3건)로 65~78%를 배상토록 결정

※ 분조위에 부의되지 않은 나머지 건은 40~80%의 비율로 자율조정

은행별 손해배상책임비율	
우리은행	<ul style="list-style-type: none"> • 원금보장을 원하는 80대 초고령자에게 위험상품을 판매 78% 배상 • 소기업을 공격투자형으로 임의작성하여 초고위험상품 판매 68% 배상
기업은행	<ul style="list-style-type: none"> • 투자경험 없는 60대 은퇴자에게 투자대상의 위험성 미설명 65% 배상

3 향후 절차

- **(본건 분쟁조정)** 양 당사자(신청인 및 은행)가 조정안 접수 후 20일 이내에 조정안을 수락하는 경우 조정 성립*

* 재판상 화해와 동일한 효력이 발생(금융위 설치법 제55조)

- **(추가 분쟁조정)** 나머지 조정대상에 대해서는 분조위 배상기준에 따라 자율조정 등의 방식으로 처리할 계획*

* 한편, 현재 관련 수사가 진행되고 있어 향후 수사 및 재판 결과에 따라 계약취소 등으로 재조정 가능함을 조정결정문에 명시하였음

02 자동차보험료 할인·할증 조회시스템 구축

1 추진 배경

- 자동차보험은 2,300만명 이상 가입한 의무보험으로 자동차보험료*는 운전자의 큰 관심사항중 하나임
 - * '20년중 1대당 연평균 보험료(74만원)
- 자동차보험 갱신시 무사고임에도 불구하고 보험료가 할증되는 경우가 많지만 운전자가 보험료 할증 원인을 확인*하기 곤란
 - * 가입된 보험사를 찾아 전화하여 확인 가능하나 시간이 오래 걸림
- ➔ 자동차보험 가입정보 및 보험료 변동원인(사고 등) 등을 간편하게 확인할 수 있는 자동차보험료 할인 할증 조회시스템(prem.kidi.or.kr) 을 구축

2 할인·할증 조회시스템 주요 기능

- 1 (자동차보험 가입정보 확인) 간단히 본인확인을 거치면 운전자 본인의 차량번호, 차종 및 보험가입내역 등* 정보 확인 가능
 - * 보험사, 보험기간, 전계약과 현계약의 보험료 할인·할증내역(만기가 많이 남은 운전자), 현계약과 갱신계약의 할인·할증내역(만기가 1달 이내인 운전자)
- 2 (갱신보험료 할인·할증내역 조회) 운전자 자동차보험 갱신 전 후 계약의 보험료 할인 할증과 관련된 상세 내역*을 제공
 - * 사고건수, 법규위반건수, 할인·할증 등급, 연령, 가입경력, 연령한정특약 가입여부 등
- 3 (과거 자동차 사고내역 조회) 운전자 본인의 과거 10년간 자동차 사고일시, 자동차보험 담보별* 보험금 지급내역, 보험료 할증점수 등을 조회 가능
 - * 대인 I, 대인 II, 대물, 자기신체사고, 자기차량손해, 무보험차상해
- 4 (법규위반 내역 조회) 운전자의 과거 10년치 법규위반 내역 조회 가능
- 5 (자동차보험 갱신보험료 산출방식 제공) 자동차보험료 산출방식을 안내하여 운전자가 본인의 보험료가 어떻게 산출되는지 이해하고 할인 할증 원인을 파악하는데 도움 제공

03 건강보험공단과 함께 보험사기로 인한 건강보험 재정누수 방지

1 개요

- **(개요)** 금융감독원과 국민건강보험공단은 '21.3.25.(목) 보험사기 공동대응 강화를 위한 「공·민영보험 공동조사 협의회」* 출범식을 개최

* 양 기관은 '13년 MOU를 바탕으로 필요시 업무협력을 실시해왔으며, 금번 조사협의회는 공·민영 보험조사 현황을 점검하고, 조사건을 발굴·추진하는 실무회의체

- **(추진배경)** 보험사기로 인한 피해는 민영보험 뿐만 아니라 공영보험(국민건강보험)에도 발생*하므로 유관기관간 적극적인 협력이 필수

* 허위 진료기록부 등을 이용하여 환자(피보험자)가 보험회사에 보험금을 청구·편취하고, 동 보험사기로 국민건강보험공단에도 요양급여 부당청구

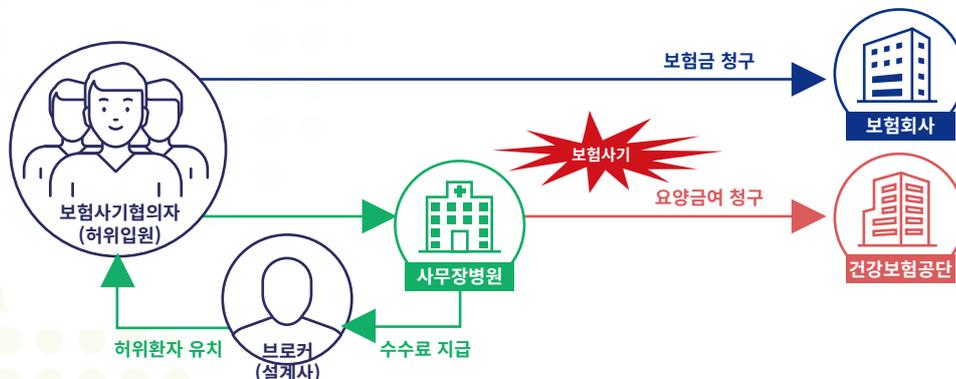
- 이에 사무장병원 등 의료비 관련 조직적인 보험사기에 대하여 보다 적극 대응하고, 민영보험사기 조사·수사과정에서 건강보험 부당청구 조사가 연계되도록 공조체계 개선을 추진

⇒ 금융감독원·국민건강보험공단은 양 기관 협력을 한층 강화하여 보험사기로 인한 건강보험의 재정누수 방지에 기여할 필요

2 주요 내용

- ① **(공동조사 강화)** 양 기관은 동 협의회를 정기적으로 개최하고 민영-건강보험이 연계된 대규모 보험사기* 등 공동조사 실시(TF 운영)

* (예시) 사무장병원에서 '허위입원'으로 민영보험금과 건보 요양급여를 동시에 편취



- 중점사항으로 민영보험 및 건강보험 요양급여 허위·이중청구에 대해 기획조사 및 상시조사 추진

- ② **(정보공유 확대)** 보험사기 조사 관련 각 기관이 보유한 조사기법 및 교육정보 등을 공유하여 조사역량을 강화할 예정

3 향후계획 및 기대효과

- **(향후계획)** 양 기관이 공조하여 공동조사 가능 테마를 발굴·조사하고 혐의점 분석 후 수사기관에 수사의뢰

- **(기대효과)** 그간 조사가 이뤄지지 못했던 공·민영 보험사기 사각지대를 해소하고, 보험사기 경각심 제고를 통한 보험사기 방지
 - 민영보험사기와 연계된 사무장병원·건강보험 부당청구에 대한 조사 강화로 건강보험 재정 건전화에 도모(건강보험료 인상 요인 억제)

 - 공·민영 상호협력으로 보험사기 조사 효율성 및 적발효과 제고

04 「통합연금포털」 모바일서비스 구축 및 Open API 제공

1 개요

- 금융감독원은 금융소비자의 체계적 노후설계를 지원하기 위해 '15.6월부터 「통합연금포털」을 구축하여 공적 사적 연금정보를 통합 제공 중
- 스마트폰 이용이 확대됨에 따라 현행 PC 기반의 통합연금포털을 스마트폰, 태블릿 등 모바일 환경에서도 사용할 수 있도록 개선하고,
- 소비자 맞춤형 서비스를 제공할 수 있도록 다양한 연금정보를 Open API* 형태로 공개

* Application Programming Interface, 자신이 보유중인 정보를 제3자가 활용할 수 있도록 미리 정한 통신규칙에 의해 공개하는 기술

2 모바일 서비스 구축

- 1 별도 앱 설치 없이 모바일에서 직접 사용할 수 있으며, 금감원앱 초기 화면의 통합연금포털 아이콘을 통해 앱에서도 사용 가능
- 2 휴대폰 본인인증 및 공동인증서, 아이디 등 로그인방법을 다양화하여 모바일에서 더 쉽게 로그인 할 수 있도록 개선*
 - * PC버전에도 기존 공동인증서, 아이디 외에 휴대폰 본인인증 추가
- 3 작은 화면에서 편리하게 볼 수 있도록 핵심 정보 중심으로 메뉴 및 화면을 단순·직관적으로 구성

3 Open API를 통한 연금정보 제공

- 1 통합연금포털 홈페이지*에 Open API 메뉴 신설
 - * 프로그램을 통해 사용하는 Open API 사용특성상 PC버전에서만 제공
- 2 Open API 내에 사용안내 콘텐츠를 마련

4 향후 일정

- 통합연금포털 모바일서비스는 '21.1.12.부터, Open API는 '21.2.1부터 제공하고 있음

05 「생애주기별 금융생활 가이드북」 (5권) 개정·발간

1 개요

- 금융감독원은 금융소비자의 현명한 금융생활에 도움을 주고자 생애주기별 금융생활 가이드북 5권*을 '13.~'15년에 초판 발간 이후
 - * ① 사회초년기, ② 신혼기 및 자녀출산기, ③ 자녀 학령기, ④ 자녀성년기 및 독립기, ⑤ 은퇴기
- 저출산·고령화의 심화, 초저금리 시대 도래 등 급변하는 경제 금융환경, 변화된 제도 등을 반영하여 금번 개정판을 발간

2 책자 주요내용

- 생애주기를 사회초년기 부터 은퇴기까지 5단계*로 구분하여 단계별로 발생하는 주요 재무문제와 효율적인 대처방법 등을 소개
 - * ① 사회초년기, ② 신혼기 및 자녀출산기, ③ 자녀 학령기, ④ 자녀성년기 및 독립기, ⑤ 은퇴기

<주요 내용>

- ▶ 사회초년기 학자금 마련, 신혼기 주택 마련, 은퇴기 노후자금 마련 등 생애주기별 주요 재무이슈가 무엇이며 이에 대비한 재무설계의 중요성을 설명
- ▶ 국가장학금 제도, 신혼부부 아파트 특별공급 제도, 주택연금제도 등 도움이 되는 지원 제도 및 관련 홈페이지 등을 소개
- ▶ 생애주기별로 활용 가능한 예금, 보험, 금융투자 등 금융상품 정보를 바로 검색하여 쉽게 이용할 수 있도록 콘텐츠로 연결되는 QR코드*를 삽입
 - * 금융상품 한눈에, 보험다모아, 통합연금포털 등
- ▶ 보이스피싱 등 금융범죄에 올바르게 대처할 수 있도록 피해사례와 대처요령 등을 설명하는 등 실생활에 도움이 될 수 있도록 구성

3 배포계획 및 이용방법

- 금융감독원은 금융교육센터 홈페이지를 통해 책자를 신청(권별신청)하는 금융소비자에게 무료로 배송할 계획이며,
 - ☞ 책자신청 : 금융교육센터(<http://edu.fss.or.kr>) - 금융교육 · 교재 신청 - 금융교재 신청
- 신청자중 새로운 출발을 시작하는 신혼부부에게는 책자 5권 모두와 함께 맞춤형 케이스를 별도로 증정하는 이벤트를 실시하고
- 종합병원, 국공립 도서관, 지자체, 기업체, 시니어교육시설 등에도 배포하여 많은 국민들이 활용토록 할 계획

III

소비자보호 제도개선

01 은행 점포감소에 따른 금융소비자 불편방지 노력

1 추진 배경

- 코로나19 등에따른 인터넷·모바일뱅킹 등 비대면거래 증가, 중복점포 정리 확대 등에 따라 은행 점포(지점+출장소) 감소가 증가하는 추세('20년중 304개 감소)
* 국내은행 점포수(개) : ('15) 7,281 → ('17) 7,101 → ('19) 6,709 → ('20) 6,405
- 은행권과 감독당국은 점포 효율화 추진 과정에서 금융소비자 불편을 최소화하고 디지털 소외계층의 금융 접근성을 강화하기 위해,
 - 은행 점포 폐쇄시 사전절차를 개선하는 한편, 점포 운영현황에 대한 공시확대 등 시장규율 강화를 적극 추진

2 개선 추진사항

1 오프라인 점포 폐쇄시 사전절차 강화

- | | |
|------------------|---|
| ① (사전영향평가 수행) | 은행권은 「은행 점포폐쇄 공동절차」를 개선하여 점포 폐쇄 前에 사전영향평가를 수행하고, <ul style="list-style-type: none"> - 사전영향평가 결과 소비자의 불편이 크다고 판단될 경우, 점포의 유지 또는 지점의 출장소 전환을 우선적으로 검토 - 사전영향평가지 은행 소비자보호부서와 외부전문가가 참여하게 하여 영향평가의 독립성과 객관성을 강화 |
| ② (점포폐쇄 대체수단 모색) | 기존의 ATM 운영, 타 금융사와의 창구업무 제휴 외에도 정기 이동점포 운영, 소규모 점포, STM*등 다양한 방안을 모색
* 고기능 무인 자동화기기(Smart Teller Machine)로 영상통화, 신분증 스캔 등으로 본인 인증을 거쳐 예·적금 신규가입, 카드발급, 인터넷·모바일뱅킹 가입 등 창구 업무의 80% 이상 수행 가능 |
| ③ (폐쇄 前 안내 강화) | 점포 폐쇄일로부터 최소 3개월 이전(현행 1개월 이전)부터 총 2회 이상 고객에 통지하도록 하는 등 안내를 강화 |
| ④ (폐쇄절차 준수 모니터링) | 금융감독원은 점포 폐쇄절차 준수여부 모니터링을 위해 분기별 업무보고서에 폐쇄 점포의 사전 영향평가 결과자료를 첨부토록 개선 |

2 점포 운영현황 공시 등 시장

- ① (은행 경영공시항목 개정) 금융감독원은 은행 경영공시항목을 개정하여 점포(지점+출장소) 수 이외에 점포 신설·폐쇄 관련 세부 정보*를 매년 공시도록 추진**
* (현행) 전체 점포 수 → (개정) 국내지역별 영업점 신설·폐쇄 현황 추가
 ** 「은행업감독규정시행세칙」 개정

- ② (점포 운영현황 공개) 금융감독원은 은행별 지점·출장소 등 점포 운영현황(신설, 폐쇄 등)을 분석하여 정기적(반기)으로 보도자료를 통해 대외 발표

3 향후 계획

- 은행권은 「은행 점포폐쇄 관련 공동 절차」를 개정(은행연합회 '21.1.29. 의결)하여 '21.3.1부터 시행
- 아울러, 금융감독원은 사전영향평가 결과 제출, 점포 운영현황에 대한 공시 강화를 '21.1분기 중 시행세칙 개정 즉시 시행할 예정
- 또한, 금년부터 금융감독원이 은행 점포신설·폐쇄 등 점포현황을 정기적(반기)으로 대외 발표할 계획

02 사모펀드 투자자 보호를 위한 「자본시장법 시행령」 개정

1 개요

- '21.3.9(화) 국무회의에서 「자본시장과 금융투자업에관한법률 시행령」 개정안 의결
 - 사모펀드 투자자 보호 및 관리 감독 강화를 위한 제도개선 사항 반영

2 주요 내용

1 복층 투자구조를 이용한 투자자수 규제 회피 차단(시행령 14조)규율 강화

- (현행) 사모펀드 투자자수는 49인 이하로 제한되며, 한 펀드(子펀드)가 다른 펀드(母펀드)에 母펀드 기준으로 10% 이상 투자하는 경우 子펀드 투자자수를 母펀드 투자자수에 합산
 - 다수의 子펀드가 각각 10% 미만씩 투자하는 방식으로 母펀드의 실질투자자 수가 49인을 초과하는 경우에도 사모펀드로 설정 운용하여 공모규제를 회피할 우려
 - (개선) 동일한 운용사가 운영하는 다수의 子펀드가 母펀드에 30% 이상 투자한 경우 해당 子펀드의 투자자수를 모두 母펀드 투자자 수에 합산*하도록 개정
 - * 다만, 운용과정에서 일시적으로 발생한 여유자금(idle money)의 효율적 운용을 위한 경우로서 필요시 즉시 자금회수가 가능한 경우는 적용 제외
- ☞ [적용대상] 개정안 시행후 설정·설립된 사모펀드에 적용. 다만, 기존에 설정·설립된 사모펀드도 개정안 시행후 자사펀드의 신규투자가 이루어진 경우에는 해당 투자를 받은 사모펀드의 투자자수 산정시 개정조항 적용(부칙 제3조)

2 불건전 영업행위 규율 확대(시행령 87조)

- (현행) 자사펀드간 교차 순환투자는 운용상 필요와 관계없이 수탁고를 부풀리거나, 보수 중복수취 등에 활용될 개연성이 높아 규율이 필요함
 - 또한, 최근 일련의 사태에서 사모펀드 운용과 관련한 불건전행위가 발생하고 있으나, 제재근거가 일부 미비
 - (개선) 자사펀드간 상호 교차 순환투자 및 이를 목적으로 타사펀드를 활용하는 행위를 불건전 영업행위로 금지
 - 한편, 펀드자금 투자를 조건으로한 펀드가입 강요(꺾기), 1인펀드 설정금지를 회피하기 위해 다른 펀드를 이용하는 행위도 불건전 영업행위로 금지
- ☞ [적용대상] 개정안 시행후 발생한 불건전 영업행위부터 적용(부칙 제2조)

3 금융당국의 사모펀드 모니터링 강화(시행령 제271조의10 제6항·제7항)규율 강화

○ (현행) 운용사는 6개월(100억원 미만 펀드는 1년)마다 파생상품 매매 금전차입 등 사모펀드의 레버리지 현황에 대해 감독당국에 보고(영업보고서 제출)

○ (개선) 감독당국이 사모펀드 운용현황을 보다 면밀히 모니터링할 수 있도록
 ①영업 보고서 제출주기를 '분기'로 단축하고, ②영업보고서 기재사항을 확대*

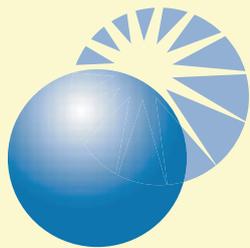
* 파생상품 위험평가액 현황 등

☞ [시행시기] ①시행령 개정사항(분기별 영업보고서 제출 및 파생상품 위험평가액 현황 추가)은 즉시 시행(3월말 기준 적용), ②감독규정 개정사항은 6월말 기준 영업보고서부터 적용

3 향후 계획

1 국무회의를 통과한 「자본시장법 시행령」 개정안은 공포 즉시 시행

2 시행령 개정안 위임사항 등을 담은 금융투자업규정 개정안도 신속히 개정·시행



금융감독원

금융소비자보호처